



ENERGI SOM TJÄNST: Möjligheter och utmaningar

Ida Gremyr & Árni Halldórsson
Avd. Service Management & Logistics



Tjänster och energitjänster

Tjänstebaserat tillväxt

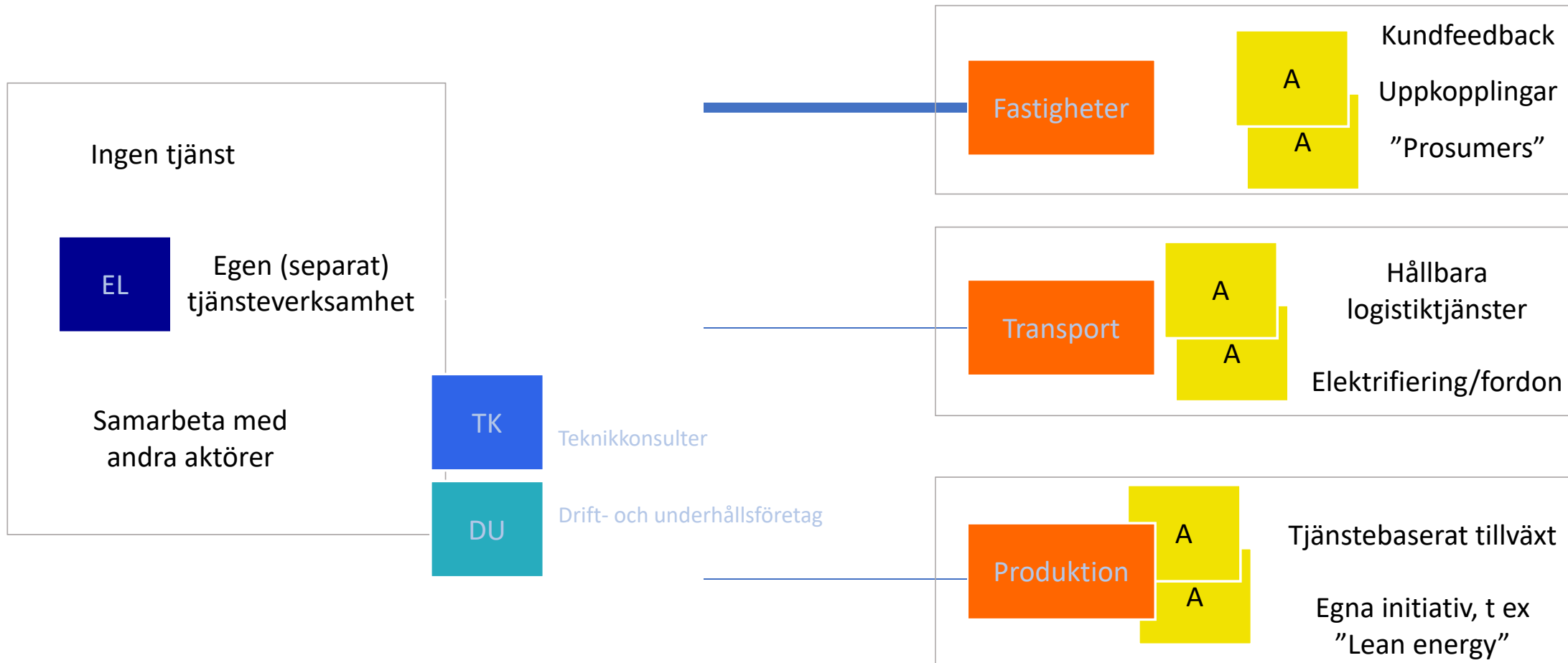
- Nya affärsmodeller -> "kunderbudande" och "eftermarknad"
- Digitalisering -> digitala tjänster och digitalt uppkopplade tjänster
- Lärdomar från andra sektorer
- Tjänster "produceras" och "levereras" i interaktion mellan kund och leverantör



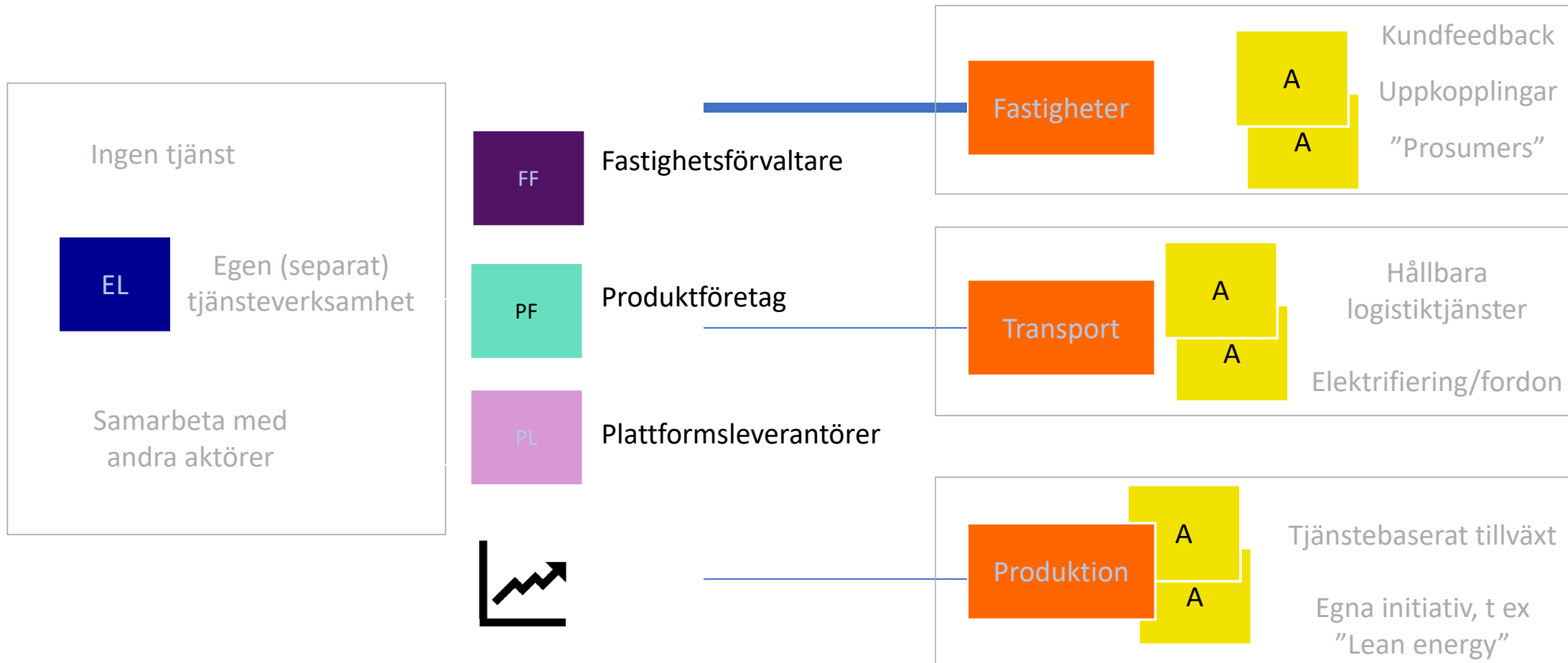
Energitjänster kan inkludera:

- Information
- Analys
- Åtgärd
- Avtal

Energitjänster: pågående omställning och utmaningar



Energitjänster: pågående omställning och utmaningar



Tjänstefiering – drivkrafter och utmaningar

Drivkrafter



Stärka kundrelationen

- Differentiering
- Bättre styrning av egen verksamhet

Öka vinstmarginalerna

Skapa värde i kundens processer

Utmaningar



Tjänsteutveckling

- Process
- Kompetens

Prissättning

Intresse och engagemang

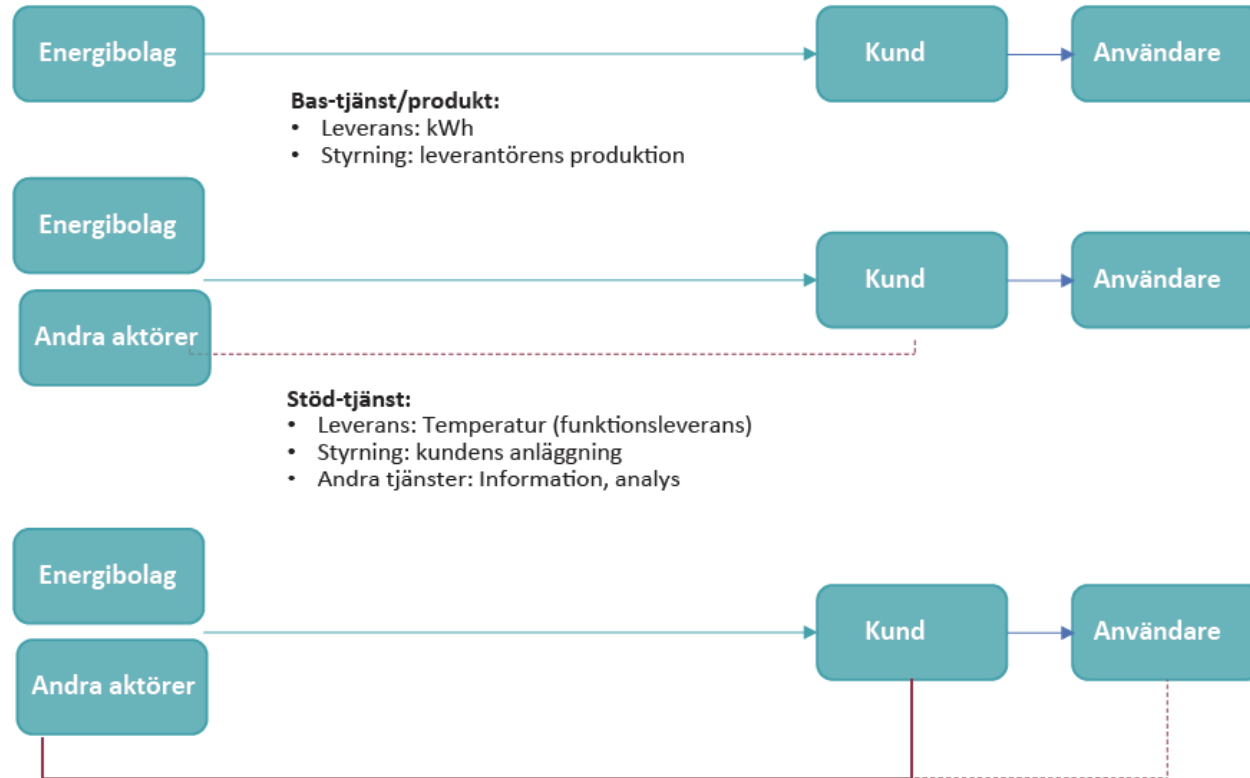
Tjänstefiering av energi – tre nivåer

Tre nivåer

Energi som produkt

Tjänster som stödjer produkten (energi)

Tjänster som stödjer kundens processer



Processbaserade/-smarta tjänster

- Leverans: komfort
- Styrning: kundens anläggning

Relationsbaserade tjänster

- Leverans: hållbarhet, CO2/footprint
- Styrning: koppling mellan leverantörens produktion och kundens anläggning (balans genom efterfrågestyrning)

Sammanfattningsvis



Affärsmodell baserad på partnerskap

- Leverantörer med dubbla roller → kräver nytt förhållningsätt

Tjänster skapar fokus på, och närhet till, kund

- Avancerade tjänster → Nya kanaler och gränssytor

Kundfeedback som nyckel för förbättringar

- Kundfeedback är en viktig resurs → den finns kanske, men används den?

Tack!