



Den svenska energisektorn befinner sig i en **inledningsfas vad gäller digitalisering**

I Energiforsksprojektet "Digitalisering i energisektorn", som NEPP samverkar med, har man tagit initiativ till en fördjupad genomgång av den pågående digitaliseringen för att öka den allmänna kunskapsbasen hos de svenska energiföretagen. Mycket har hänt bara på det dryga år som projektet har pågått men ännu är digitaliseringen av de svenska energiföretagen endast i sin linda. De mest aktiva företagen lyfter fram vikten av att skapa gemensamma initiativ och att gå ihop i samverkansprojekt.

När projektet startade under hösten 2017 framträdde en bild av en bransch i uppvaknande, och intrycket från projektets inledande fas var att det överlag fanns "en stor nyfikenhet men relativt liten verkstad". Merparten av de då pågående aktiviteterna drevs av ett inom området mindre antal mer aktiva företag. Framförallt såg många företag det som en del av den strategiska omvärldsbevakningen att öka sin kunskap om den pågående digitaliseringen, men endast ett fåtal hade verkligen analyserat, eller rent av testat i praktiken, vad utvecklingen skulle kunna komma att innebära för den egna verksamheten.

Utmärkande för de företag som har kommit längre i sitt digitaliseringsarbete och är mer aktiva och testat tekniken verkar vara att de framförallt ser värdet



av att dela data och samverka med andra aktörer. Många lyfter också fram vikten av – och viljan till – att skapa gemensamma initiativ och att gå ihop i samverkansprojekt, inte bara mellan energiföretag, leverantörer och kunder, utan även mellan konkurrerande aktörer.

Ökad kundnytta

Några av de främsta drivkrafterna vad gäller att digitalisera verksamheterna verkar vara möjligheterna till energiefektiviseringar och en ökad kundnytta. Energiföretagen pekar särskilt på de möjligheter som tekniken skapar i form av en högre grad av individualiserade kunderbjudanden och en ökad närhet till kunderna genom nya plattformar för kundkontakt. Genom digitaliseringen öppnas nya möjligheter för kunderna att styra sin energiförbrukning och att delta i balanseringen av kraftsystemet. Detta innebär att energiföretagen kan skapa helt nya former och plattformar

för att möta och samarbeta med sina kunder framöver. Alla verkar vara överens om att de företag som lyckas i dialogen och samarbetet med sina kunder ökar sitt försprång gentemot övriga aktörer, och att detta blir allt viktigare inom energisektorn: "Energiföretaget måste ha direktkontakt med kunden annars riskerar man att bli underleverantör åt aktörer som lyckas med kundkontakten".

Bland de medverkande energiföretagen hörs röster som också vill att branschen ska lyfta blicken och se till andra branscher. "Kunderna som sådana kommer inte att jämföra plattformar mellan elbolag, däremot kommer man att jämföra med hur andra digitala plattformar och tjänster fungerar, t.ex. Spotify, Amazon och Netflix." "Energibolagen jämför sig sinsemellan, när det kanske snarare är andra branscher man ska jämföra sig med".

En uppfattning om att energisektorn skiljer sig från andra sektorer

Detta till trots verkar det finnas en utbredd uppfattning om att energisektorn skiljer sig från andra sektorer och att företagen därmed skulle kunna vara immuna mot digitaliseringens transformerande kraft och konkurrens från nya aktörer.

Några energiaktörer ställer sig fortfarande frågan "vad är det som är nytt?", och "är detta verkligen något för oss?" utifrån argumentet att energisektorn skiljer sig från andra branscher. Det faktum att "elektroner och värme är de produkter de är", att dessa inte går att "utveckla" samt att någon ändå måste fortsätta producera energin tas som argument för att energisektorn och dess aktörer inte riskerar samma omvälvande omvandling som andra sektorer där nya aktörer tar sig in och förändrar spelreglerna.

Energiforskningsprojektet betonar att det finns betydande risker för de företag som fastnar på denna nivå. Den digitala utvecklingen av hela samhället kommer att innebära nya villkor och förutsättningar som energiföretagen måste förhålla sig till, vare sig man vill eller inte. Inte minst är risken att hamna på efterkälken och gå miste om kompetens uppenbar.

I detta sammanhang kan dock lyftas det faktum att det finns vissa fördelar med att energibranschen på vissa områden skyndar långsamt (inom vissa gränser) vad gäller nya tekniska lösningar. För en så pass viktig samhällsfunktion och på grund av den stora betydelse som energibranschen har för dagens samhälle är det motiverat och rimligt med en viss grad av försiktighet, inte minst med tanke på de höga krav på IT-säkerhet som följer av en ökad digitalisering.

Redan idag ser vi dock mindre aktörer som tar sig in på marknaden mellan de etablerade energiproducerande energibolagen och deras kunder. Genom att dessa nya aktörer kommer närmare kunderna på energimarknaden och tar över kundrelationen från de traditionella aktörerna riskerar de senare att tappa relevans på marknaden och på sikt riskera verksamhetens konkurrensförmåga.

Skyffla över kundrelationerna till de nya aktörerna

En av de nyare aktörerna på energimarknaden vittnar om att vissa energiföretag dessutom faktiskt verkar vilja skyffla över arbetet med kundkontakterna på dem ("kan inte ni ta hand om våra kunder?") eftersom man utifrån energiföretagets perspektiv i förekommande fall kan se det som mer rationellt att överlåta kundkontakterna på en extern part. Risken finns därför att man ser fördelarna av nya automatiserade digitala kundtjänstsystem utifrån en felaktig förståelse för vad som faktiskt skapar och stärker kundrelationer. Det finns därmed en betydande risk att nya, mer kundorienterade mellanaktörer helt tar över kundrelationen från de traditionella energiföretagen.

Vinsten och nyttan med att utnyttja de möjligheter som digitaliseringen erbjuder är potentiellt mycket stora. Samtidigt finns det en rad utmaningar som företagen måste vara medvetna om och kunna hantera i sin digitaliseringsresa. Det gäller alltifrån frågor om ansvar, ägande av data, nödvändiga regelverksförändringar, brist på beställarkompetens, integritetsaspekter och IT-säkerhetsarbete till en generell kunskapsbrist inom organisationer och tillgång till IT-kompetens. För att inte halka efter utan dra nytta av den pågående digitaliseringen gäller det för företagen att våga testa, dra lärdomar av och samverka med varandra.