



Tjänstefiering av energi

--nya tjänster och värdekedjor

Árni Halldórsson

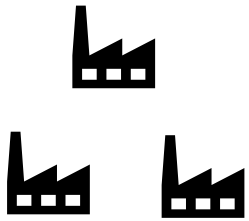
Avd. Service Management & Logistics

6 februari 2020

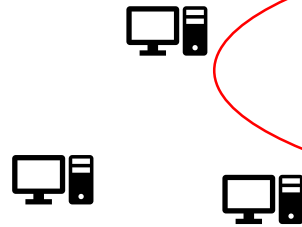


CHALMERS
UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Supplier base



Service provider

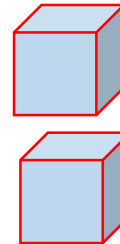


Services

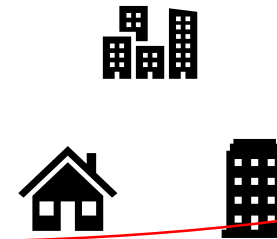
Basic



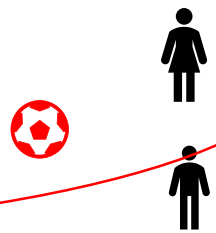
Advanced



Customers



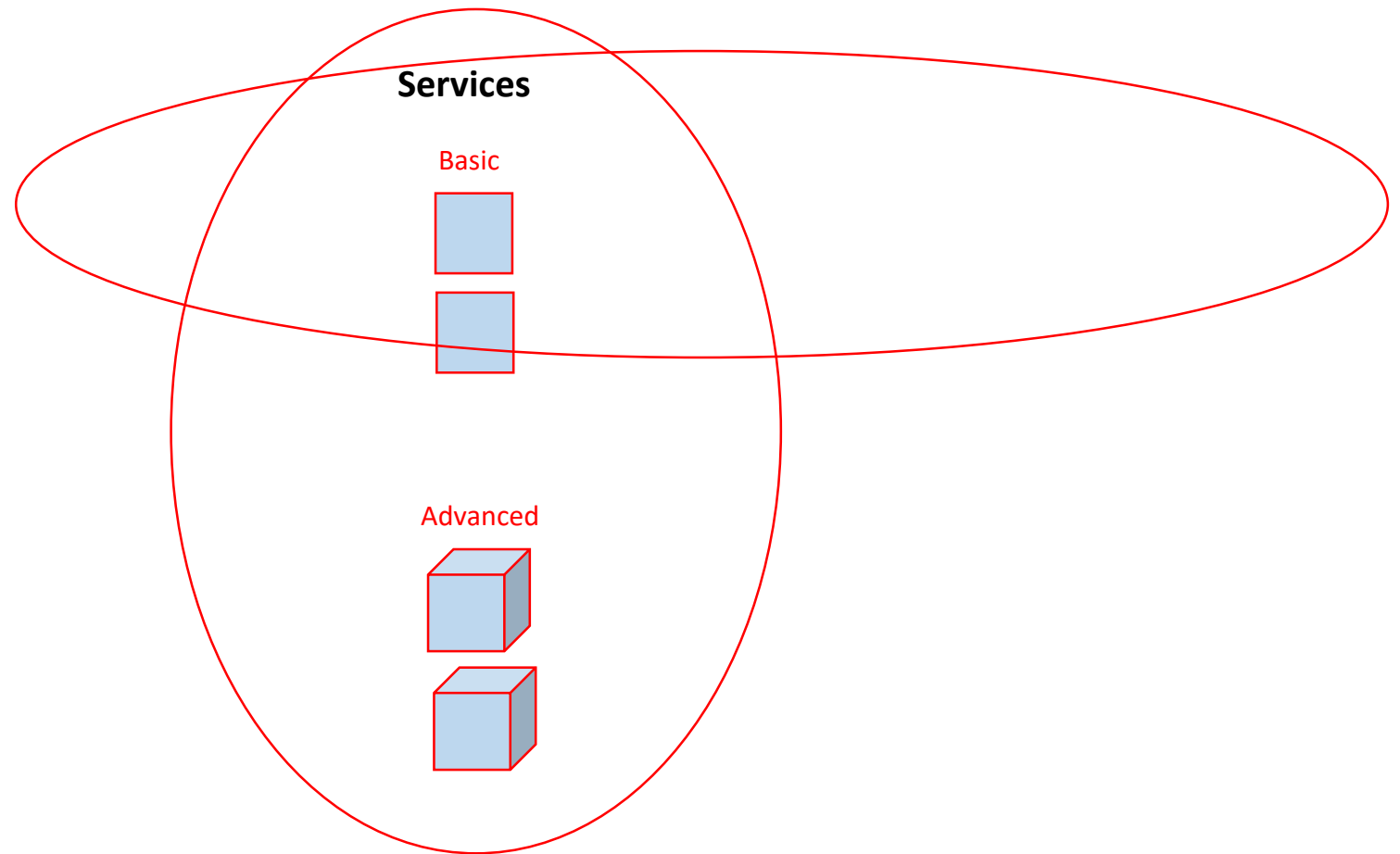
Users



New players 

New roles and requirements:

- Customers who want to do it *themselves*
- Customers who want us to do it *with them*
- Customers who want us to do it *for them*



Möjliggörare: Tjänstefiering; Digitalisering; Partnerskapsbaserade affärsmodeller

Tjänstefiering – drivkrafter och utmaningar

Drivkrafter



Stärka kundrelationen

- Differentiering
- Bättre styrning av egen verksamhet och erbjuda skräddarsydda lösningar.

Öka vinstmarginalerna och nya marknader

Befintliga kunder håller på att omställa sig genom t ex digitalisering och ökat fokus på hållbarhet (byggsektorn), och nya kundsegment växer fram som resultat av t ex ökat fokus på elektrifiering (transport).

Skapa värde i kundens processer

- Processer som förbrukar energi
- Tjänsterna och kundbaserade innovationer är centrala

Utmaningar



Tjänsteutveckling

- Process
- Kompetens

Prissättning

Position i värdekedjan

Intresse och engagemang

Samverkan

mellan kund och leverantör genom utveckling av kundanpassade tjänster.

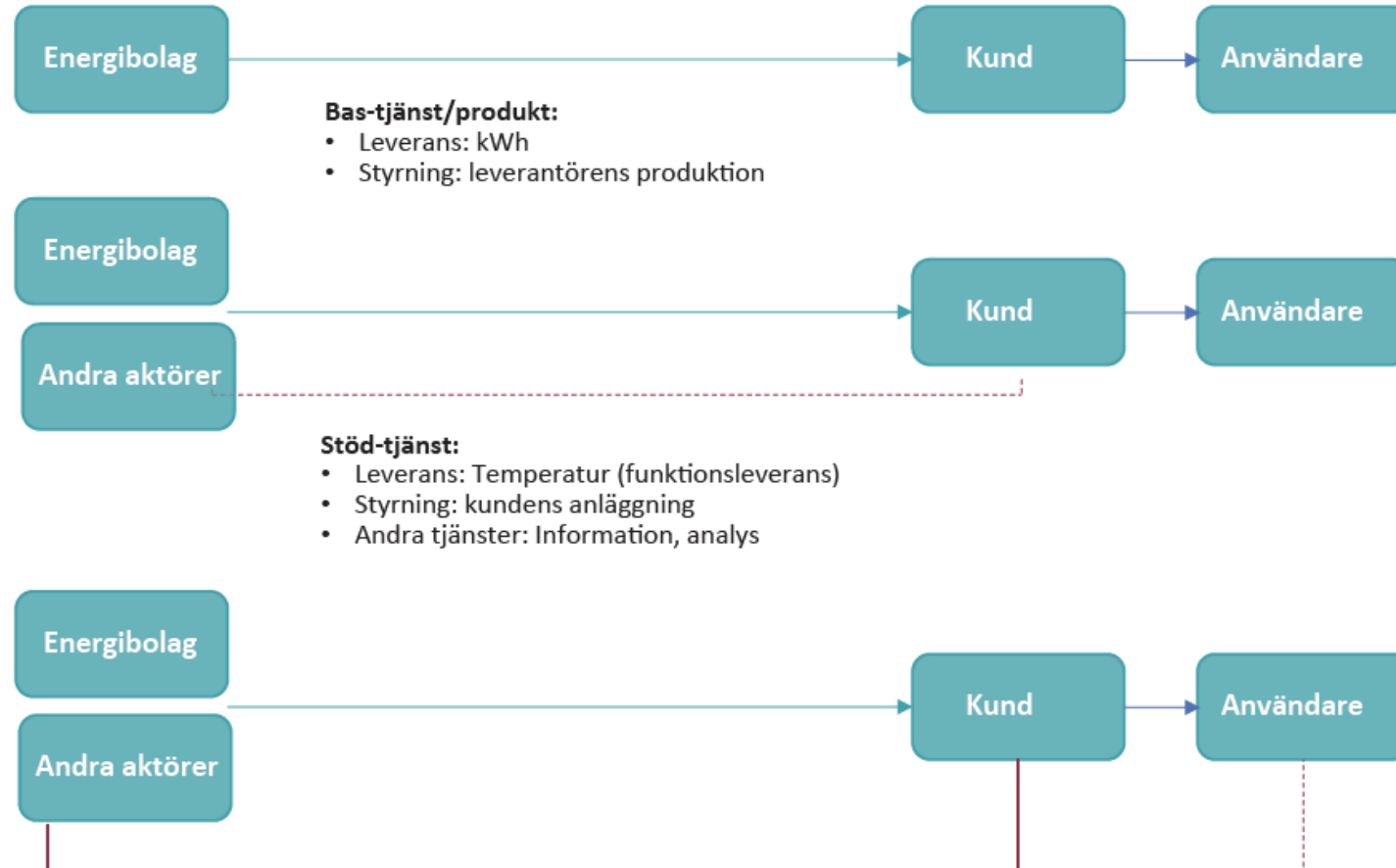
Tjänstefiering av energi – tre nivåer

Tre nivåer

Energi som produkt

Tjänster som stödjer produkten (energi)

Tjänster som stödjer kundens processer



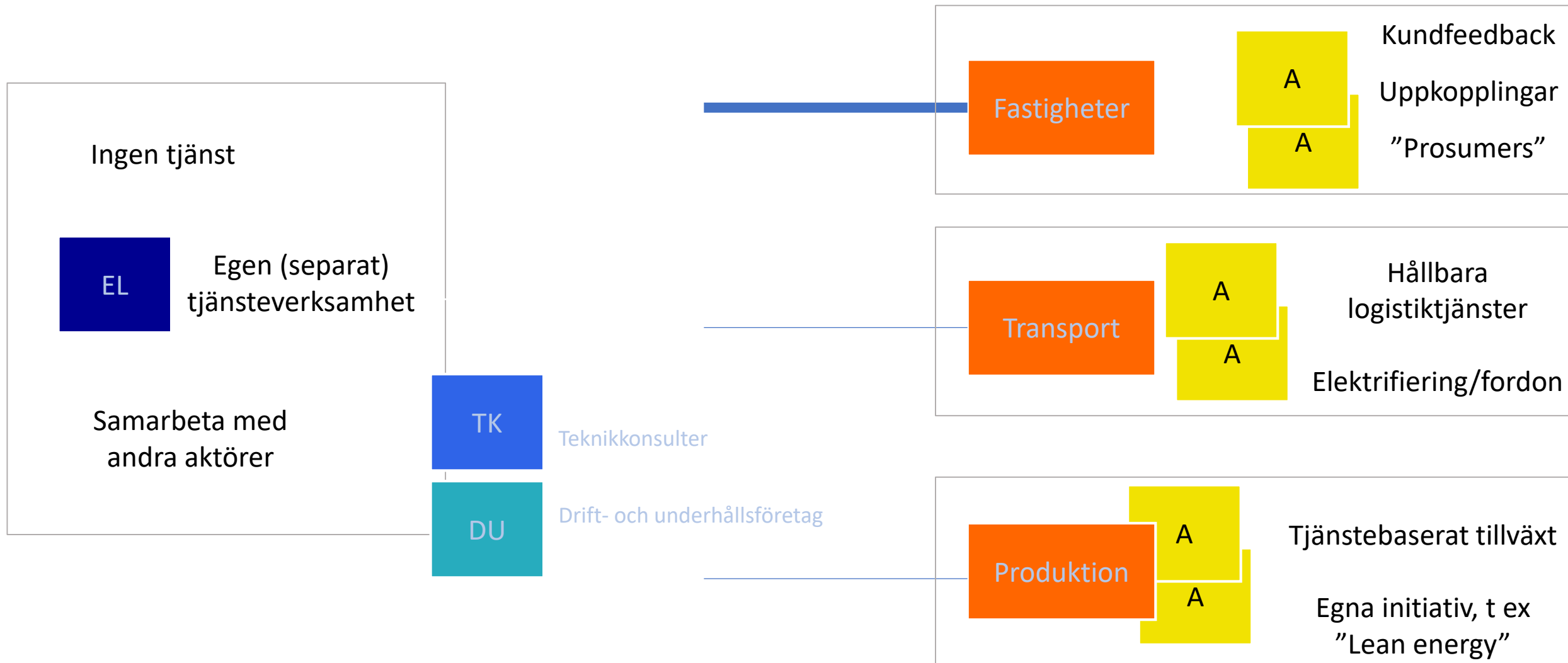
Processbaserade/-smarta tjänster

- Leverans: komfort
- Styrning: kundens anläggning

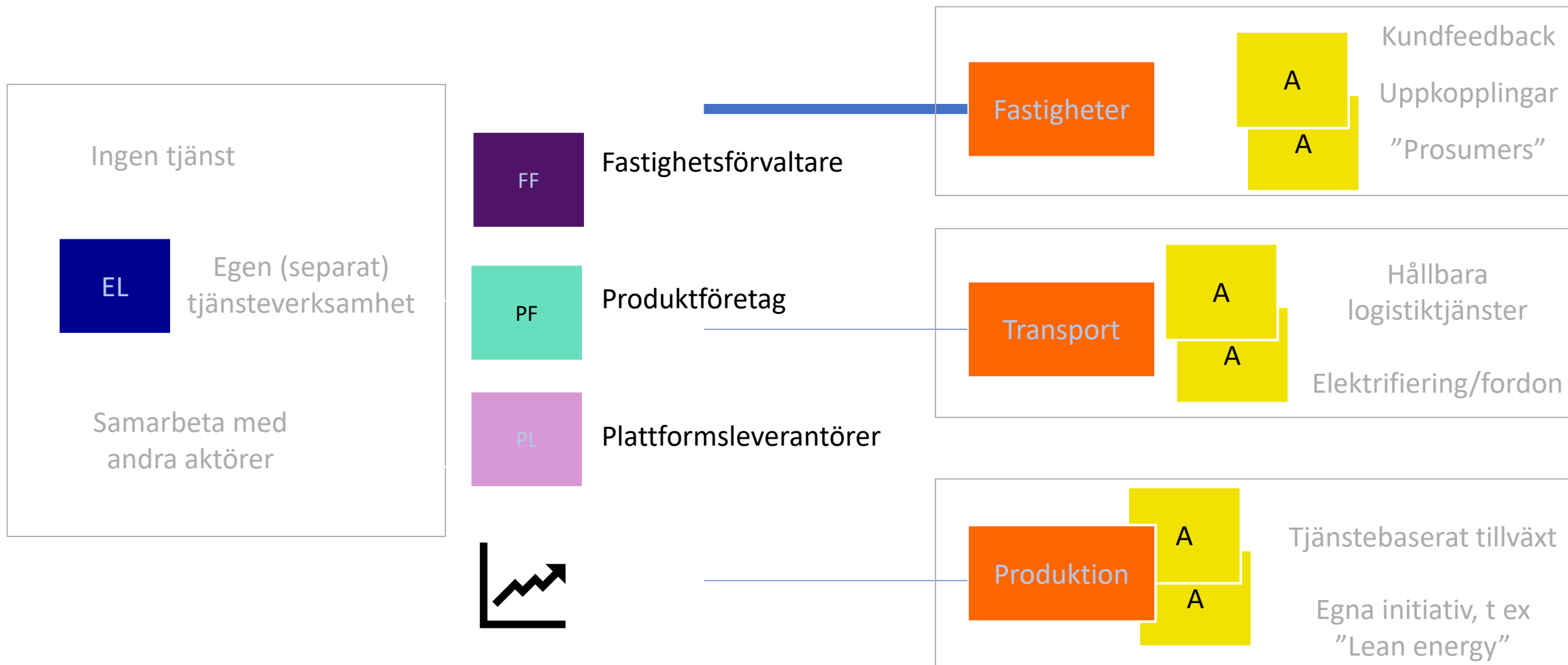
Relationsbaserade tjänster

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

Energitjänster: pågående omställning och utmaningar



Energitjänster: pågående omställning och utmaningar



Sammanfattningsvis



Affärsmodell baserad på partnerskap

- Leverantörer med dubbla roller → kräver nytt förhållningssätt

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?

7 maj 2019

Utveckling genom kundanpassade tjänster – vad behövs göras?

”För att utveckla och erbjuda mer kundanpassade tjänster inom värmemarknaden idag, så behöver vi...”

Svara med utgångspunkt i eget perspektiv, men ta inspiration från t ex:

...drivkrafter som hållbar utveckling och digitalisering

...nya aktörer, nya roller

...största förändringarna i vårt sätt att samarbeta och interagera med kunden?



Kundanpassade energitjänster

Värigen svara på följande prompt - du kan ge upp till fem olika svar.

***Required**

"För att utveckla och erbjuda mer kundanpassade tjänster inom värmemarknaden idag, så behöver vi..." *

Your answer

"För att utveckla och erbjuda mer kundanpassade tjänster inom värmemarknaden idag, så behöver vi..." *

Your answer

"För att utveckla och erbjuda mer kundanpassade tjänster inom värmemarknaden idag, så behöver vi..." *

Your answer

”För att utveckla och erbjuda mer kundanpassade tjänster inom värmemarknaden idag, så behöver vi...”

*Kategori: **Affärsmodell** -- exempel på svar:*

- **Bryta invanda mönster** och ta fram helt nya affärsmodeller
- Tydliga spelregler som tillsammans med ett ömsesidig tillit gör att man kan implementera långsiktiga partnerskap som inte riskerar att rivas upp av kortsiktiga politiska eller okunliga regel- eller affärsvillkorsförändringar
- Tänka "**kraftfullt men enkelt**". Det vill säga lösningarna ska vara smarta/avancerade men gränssnittet mot kund och slutanvändare ska vara enkelt (A-F skala eller liknande)

*Kategori: **Kundorientering** -- exempel på svar:*

- Finna ett varaktigt behov hos kunden.
- **Förstå kundernas** (inklusive kundernas kunder och slutanvändarnas) behov, beteenden, insikter och drivkrafter.
- Förstå olika kunders **specifika behov**
- Hitta rätt/**olika kundsegment för olika tjänster**
- **Lokal** representation
- Lära oss kunden bättre (beteende och mönster)
- Mer **kunskap** om kundens behov
- Se vilket grundläggande behov kunden har o lösa det, istället bara för det första eller tydligaste problemet
- Ta reda på de olika kundsegmentens behov
- Ta reda på **kundens drivkrafter** och kundsegmentering

”För att utveckla och erbjuda mer kundanpassade tjänster inom värmemarknaden idag, så behöver vi...”

Kategori: *System* -- exempel på svar:

- Annat **system för kundtjänst och interaktion med slutkunder**
- **Digital teknik** som är tillförlitlig
- I högre grad använda **data och digitala verktyg**
- Kanske ta över ägandeskap över kundanläggningar, vilket skapar optimeringsmöjligheter och kostnadsbesparingar för både leverantör och kund.
- Kunna hantera kundens stora mängd data på ett säkert sätt
- Vi behöver jobba mycket mer med dataanalys av våra kunders beteendemönster (oavsett värmelösning). Detta gör vi genom att koppla ihop olika ekosystem av information. Det kan vara information från olika branscher eller olika aktörer
- digitalisering

Kategori: *Tjänster* -- exempel på svar:

- Erbjud **relevanta tjänster genom hela kundlivscykeln**.
- Hur definierar man vad som är en **fullgod leverans**? Om målet är levererad energi för 22 grader i rum X men i rummet står fönster öppna eller kanske är otätade. Vilken part har inte levererat? Det blir snabbt att hela huset/byggnaden kommer behöva säkerställas och lämnas ut för optimering av en externpart
- Mod och vilja att driva en förflyttning mot tjänsteleverans
- uthålligt fokus på tjänsteutveckling från energiföretagen

”För att utveckla och erbjuda mer kundanpassade tjänster inom värmemarknaden idag, så behöver vi...”

Kategori: **Leverantörer** -- exempel på svar:

- Nya aktörer
- Upphandlingsstrategi för energi och energitjänster

Kategori: **Marknad** -- exempel på svar:

- Berätta vad vi kan/vill erbjuda
- Tänka mer ur systemperspektiv o cirkulärt

Kategori: **Omgivning** -- exempel på svar:

- Gemensamma normer
- Identifiera de hinder som skapas av olika formalistiska skäl, taxekonstruktioner och avtalsvillkor exempelvis, som hindrar en bättre systemsyn där olika källor och leverantörer kan samverka för en helhet som blir bättre.
- Juridiska aspekter, nya avtal
- Motfråga: finns där motsägelser i byggregler gällande energikrav och inomhusmiljö som förhindrar en utveckling inom tjänstefiering av värmemarknaden idag?
- Översyn av lagstiftning

Kategori: **Samarbete** -- exempel på svar:

- Se till att gränsdragning/ansvarsfördelning är tydlig

Tack!