

Undersöker energitjänster utifrån ett kundperspektiv

Hallå där!



Kerstin Sernhed på Grontmij, du har i ett forskningsprojekt för Fjärrsyn kartlagt energitjänster i svenska fjärrvärmeföretag. Vad menas egentligen med energitjänster?

Energitjänster är som det låter det vill säga tjänster inom energiområdet. I den studie som jag gjorde tillsammans med Jessica Englund, så utgick vi från följande nio energitjänster: energistatistik, energibesiktning, energideklaration, energirådgivning, och analys, energieffektivisering, laststyrning, serviceavtal, energitjänsteavtal för drift och underhåll, samt funktionsavtal.

Varför är det intressant för fjärrvärmeföretag att satsa på energitjänster?

– Det finns många fördelar för fjärrvärmeföretag att satsa på energitjänster. Inte minst med tanke på den vikande värmeförsäljningen till följd av energieffektivisering och ökad konkurrens. Men det finns också ett stort behov hos kunderna att få hjälp med olika energifrågor – en kompetens som energibolagen ofta har.

Hur långt har energibolag kommit i arbetet med energitjänster?

– Många energibolag erbjuder energitjänster, men endast ett fåtal har kommit så långt att de erbjuder avancerade tjänster som de kan ta betalt för.

Vad krävs för att lyckas med energitjänster?

– Det är en rad olika komponenter, men framförallt att företagsledningen står bakom satsningen, att det finns rätt kompetens i bolaget och att tjänsterna marknadsförs rätt.

Du har nyligen fått pengar från Fjärrsyn till ett nytt forskningsprojekt om energitjänster. Denna gång ska du undersöka energitjänster utifrån kundernas perspektiv. Berätta mer.

– Ett sätt för fjärrvärmeföretag att möta hotet om minskad värmeförsäljning är att komplettera fjärrvärmeaffären med att sälja energitjänster. För att kunna utveckla och sälja energitjänster är det viktigt att veta vad kunderna behöver och efterfrågar. Mitt tidigare projekt visade dock att fjärrvärmeföretagens energitjänster i många fall inte är utvecklade utifrån



Kerstin Sernhed ska nu undersöka vilka energitjänster kunderna vill ha.

Foto: KLAS ANDERSSON

kundernas behov utan att man har utgått från en föreställning av vad en energitjänst är, ofta genom att titta på vad andra aktörer erbjuder. Nu vill jag undersöka energitjänster utifrån ett kundperspektiv, genom att ta reda på vad det är för problem och behov som kunderna har i sina anläggningar och verksamheter som skulle kunna lösas med hjälp av energitjänster.

Hur ska du få reda på kundernas behov av energitjänster?

– Jag skulle vilja göra det genom att förutsetningslöst fråga kunder om förhållanden i deras anläggningar (bostadsfastigheter, lokaler etcetera) som innebär problem i deras

verksamhet och som de skulle vilja ha hjälp med att lösa. Detta angreppssätt kan liknas vid brainstorming, där tankar och idéer i första ledet inte bör gallras bort eller kritiseras för att inte förhindra den kreativa processen. Genom att förutsättningslöst gå ut till olika kundgrupper och ställa relevanta frågor om hur funktioner i kundernas anläggningar fungerar kan problemområden identifieras, där kunderna behöver hjälp med att ta fram lösningar, vilket i förlängningen kan leda till nya energitjänster.

När beräknas detta projekt vara klart?

– Vid årsskiftet.

ANN-SOFIE BORGLUND