

AFFÄRSPLAN 2025

Nacka den 26 november 2024

SAMMANFATTNING

Nacka Energi har i över 100 år bedrivit elnätsverksamhet i Nacka kommun. Nacka kommun växer kraftigt bland annat med pågående tunnelbanebygge och tillhörande byggnation av bostäder och kommersiella lokaler. Samtidigt pågår en omställning i samhället från fossilt till ökad elektrifiering och distribuerad produktion. För Nacka Energis del innebär det att vi växer både med det lokala samhällets expansion och med omställningen som sker i hela Sverige. Vi står inför vår expansivaste period sedan 70-talet och ser en fortsatt tillväxt under resten av 20-talet. Med vår vision "Ett innovativt och hållbart energibolag som i samverkan tar ansvar för ett attraktivt och växande Nacka" stödjer vi Nacka i omställning och tillväxt.

Vi bygger på våra styrkor som lokalt och integrerat bolag med närhet till kund och god lokalkännedom. Vi har ett robust nät och stora investeringar gjorda inom verksamhetssystem vilket tillsammans med högt engagemang och hög vilja till digitalisering hos medarbetarna, skapar förutsättningar för att hantera de utmaningar vi står inför, både vad gäller ökade kundkrav och högre effektivitet.

Den kommande perioden präglas av osäkerheter i vår omvärld. Det är branschspecifika faktorer som kommande EU-direktiv och att elnätsregleringen står inför betydande förändringar som ännu inte är beslutad men också mer generella som ett högt ränteläge, hög inflation och osäkerhet kring energi- och råvarupriser. Till det kommer fortsatt ökade krav på grund av det rådande säkerhetsläget.

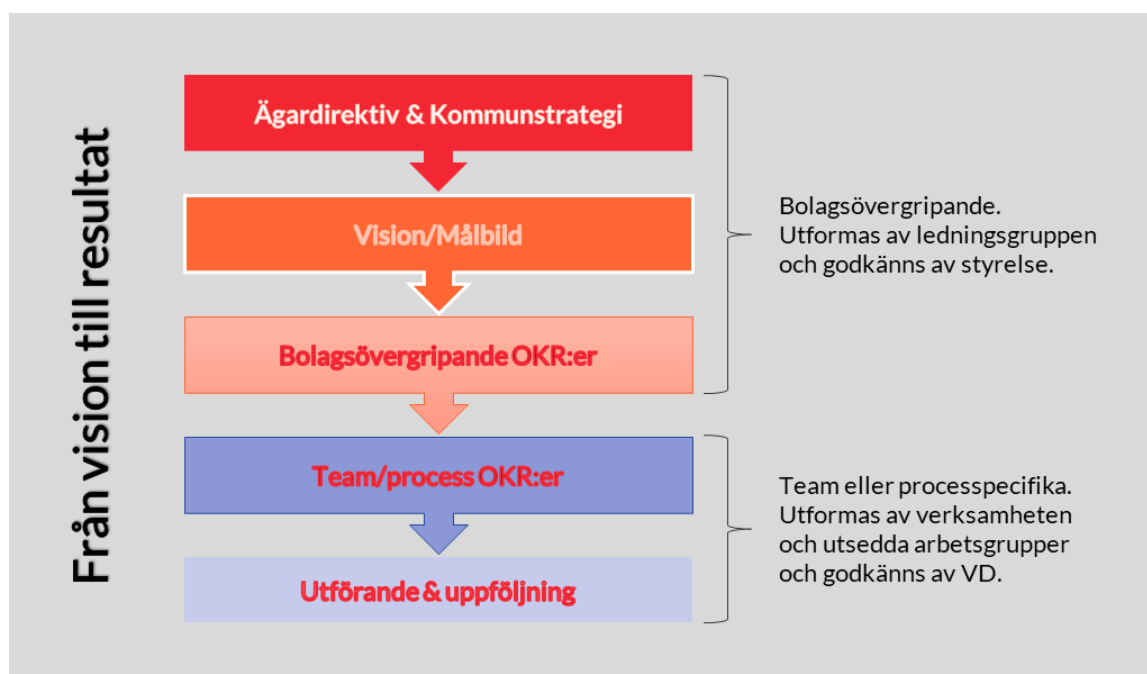
Nacka Energi står med andra ord inför spännande men samtidigt utmanande tider. Det kommer att finnas tillväxtpotentialer, men också stora krav på investeringar, intern utveckling och nytänkande. För att styra har bolaget tagit fram en målbild som kan sammanfattas i följande fyra punkter:

- Våra kunder känner sig trygga med vårt stabila och pålitliga elnät.
- Vi anpassar oss till samhällets förändringar och kundens behov, med ett helhetsperspektiv på energi.
- Vi erbjuder våra kunder smarta energilösningar, som optimerar kundens elförbrukning och möjliggör en hållbar omställning.
- Vår personliga och lättillgängliga kundkontakt ger alltid snabb och relevant information. Våra kunder ser oss som en viktig energipartner.

För att uppnå målbilden har vi identifierat ett antal strategier som kommer att vara avgörande för vår framgång. Strategierna är satta utifrån de fokusområden vi ser som viktigast för Nacka Energi.

INNEHÅLL

1	INLEDNING	4
1.1	Affärsidé	4
1.2	Vision	5
1.3	Målbild	5
1.4	Ledord	6
2	OMVÄRLDSANALYS	7
2.1	SWOT-analys	8
2.2	Processorienterad verksamhetsstyrning	9
2.3	Verksamhetens nuläge - Sammanfattning	9
3	BOLAGETS ÖVERGRIPANDE MÅLKORT	11
4	Affärsplanemål och nyckeltal	12
4.1	Mål och Nyckeltal - Nacka Energi AB (NEAB)	12
4.2	Mål och Nyckeltal - Nacka Energi Försäljning AB (NEFAB)	14
5	BUDGET 2025-2027	16
6	DIGITALISERING	18
7	HÅLLBARHET	19



1 INLEDNING

Nacka Energi en kommunägd koncern som distribuerar el och angränsande produkter till ca 29 000 hushåll och företag, och som sysselsätter ett 70-tal anställda. Nacka Energi består av Nacka Energi AB och Nacka Energi försäljning AB.

Affärsplanen harmoniserar med Nacka Kommuns övergripande fokus- och målområden:

- Maximalt värde för skattepengarna
- Bästa utveckling för alla
- Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka
- Stark och balanserad tillväxt

1.1 Affärsidé

Att erbjuda invånare och näringsidkare ett prisvärt elnät och närliggande produkter och tjänster med utmärkt service.

Nacka Energi AB

En elnätsverksamhet är ett reglerat monopol och ställer höga krav på att ägarna tar ett långsiktigt samhällsansvar genom en stabil prissättning till kommunens invånare och näringsidkare. Vi levererar el till våra kunder, dygnet runt, året om, i normalläge och i kristider. Genom rimliga priser och god ekonomi, samt ett kontinuerligt arbete med att utveckla energisystemet kan bolaget bidra till ett hållbart Nacka.

Nacka Energi Försäljning AB

På den öppna marknaden, utanför nätkoncessionen, erbjuder Nacka Energi angränsande produkter och tjänster genom dotterbolaget Nacka Energi Försäljning AB. Vi är en framträdande lokal aktör avseende publik laddning, men erbjuder även andra tjänster som icke-publik laddning till företag, bostadsrättsföreningar och samfälligheter. Vi investerar i, och äger även anläggningar inom solenergi och energilagring. Vi hjälper också Svenska Kraftnät att hålla frekvensen i elnätet genom att vara verksamma på deras marknader för stödtjänster. Detta skapar förmåga och förståelse för möjligheter och krav kopplade till användar- och förbrukarflexibilitet både inom och utanför koncessionen. Våra produkter och tjänster bidrar till kommunens hållbara utveckling.

Nacka Energi har sedan ett antal år tillbaka ett samarbete med Mälarenergi. Nacka Energi hanterar kundservice, kundadministration och försäljning av Mälarenergis elhandelsavtal för privat- och företagskunder inom Nacka Energis nätområde samt Stockholmsområdet.

1.2 Vision

Ett innovativt och hållbart energibolag som i samverkan tar ansvar för ett attraktivt och växande Nacka.

Nacka kommun växer med nya bostäder och arbetsplatser de kommande åren och fram till år 2030, då utbyggnaden av tunnelbanan förväntas vara klar. Nacka Energi utgör som helägt bolag till kommunen en viktig tillgång och möjliggörare för utvecklingen av Nackas infrastruktur. Kommunens vision är öppenhet och mångfald, och ambitionen är att vara bäst på att vara kommun. Tillsammans gör vi Nacka till en attraktiv plats att leva, verka och vistas i.

Visionen beskrivs i målbilden.

1.3 Målbild

Vi på Nacka Energi har en målbild om en trygg och hållbar framtid. Vi tillgodoser våra kunders grundläggande behov med pålitliga leveranser och prisvärd energi, samtidigt som vi är en ekonomiskt betydelsefull och uppskattad aktör i vår kommun.

Genom vårt framåtblickande arbete säkerställer vi elnätets framtid. Vi bygger ett robust elnät som skapar en trygghet för att möta framtida krav och behov. Dessutom bidrar vi aktivt till att göra vår kommun attraktiv, vilket i sin tur främjar dess tillväxt.

Våra digitala lösningar förbättrar våra kunders vardag, anpassar sig efter samhällets och deras förändrade behov, erbjuder ett helhetsperspektiv på energi som stödjer en hållbar omställning och manifesterar vår ständiga strävan efter effektivitet och innovation.

Våra medarbetares engagemang och kunskap hjälper till att förverkliga vår gemensamma vision. Med en proffsig och vänlig attityd, upplevs vi som en bra samarbetspartner.

I krislägen är vi pålitliga, aktiva och nära våra kunder. Genom vårt samarbete med lokala aktörer och engagemang i samhället, blir vi en viktig och mycket uppskattad aktör i vår kommun.

Vi lyssnar på våra kunder, anpassar våra tjänster efter deras föränderliga behov och öppnar ständigt upp nya möjligheter till gemensamt värdeskapande.

Nacka Energi är mer än bara en elnätsleverantör. Vi är våra kunders viktiga energipartner på resan mot en smartare och mer hållbar framtid, där energi blir enklare, mer intelligent och en del i ett större sammanhang. Vår unika blandning av tillförlitlig service, innovativa lösningar och gemensam hållbarhetssträvan gör våra kunder till stolta och nöjda kunder, positiva att fortsätta denna långsiktiga resa tillsammans med oss.

Nacka Energis målbild sammanfattas i följande punkter:

- Våra kunder känner sig trygga med vårt stabila och pålitliga elnät.
- Vi anpassar oss till samhällets förändringar och kundens behov, med ett helhetsperspektiv på energi.
- Vi erbjuder våra kunder smarta energilösningar, som optimerar kundens elförbrukning och möjliggör en hållbar omställning.
- Vår personliga och lättillgängliga kundkontakt ger alltid snabb och relevant information. Våra kunder ser oss som en viktig energipartner.

1.4 Ledord

På Nacka Energi har vi fyra ledord som ska genomsyra allt vi gör i vårt arbete. Ledorden ger oss vägledning i våra beteenden och hur vi ska agera såväl mot varandra, som mot våra kunder och samarbetspartners. Genom att utgå från dessa, bygger vi en stark företagskultur som främjar goda prestationer, vilket i sin tur bidrar till att nå våra gemensamma mål.

Vi arbetar löpande med ledorden genom kulturgruppens aktiviteter, att utveckla ledarskapet, och att uppmuntra medarbetarnas engagemang till att bidra.

Vi är öppna
Vi är i framkant och tar initiativ
Vi håller det vi lovar
Vi agerar säkert

2 OMVÄRLDSANALYS

För att kunna nå den långsiktiga visionen och de övergripande målen är det viktigt att ta hänsyn till och förstå vad som sker i omvärlden och hur detta kan inverka på bolagets affär och verksamhet. Nedan ges en övergripande beskrivning av de trender och förändringar i omvärlden som bedöms ha störst påverkan på och forma Nacka Energis verksamhet framöver.

Oavsett ny president i USA eller aktuell politik för Sveriges regering så är klimatfrågan högst aktuell, och som medlemsland i EU är Sverige skyldiga att implementera EU-direktiv kopplade till för unionen uppsatta hållbarhetsmål. Frågan står även relativt högt på den lokalpolitiska agendan och påverkar marknadsutvecklingen, till exempel genom ökad elektrifiering av transporter och solcellsproduktion.

Trots hög inflation, sänkt reduktionsplikt och vikande konjunktur ser vi att den övergripande energiomställningen med fokus på minskat klimatavtryck fortsätter. En sänkt befolkningstillväxt lokalt i Nacka och nationella utmaningar kopplade till omställningen av industri och transportsektorn förändrar inte det faktum att en ökande andel elektrifierade industriprocesser, fordon, solceller och energilager kommer att skapa både nya utmaningar, och möjligheter.

Olika resursers förmåga att producera eller konsumera el vid olika tillfällen brukar benämnas flexibilitet. Med Energimarknadsinspektionens nya flexibilitetsstrategi¹, som är kopplat till nationell implementering av EU:s ”Ren energi”-paket, kommer flexibilitet och stödtjänster förändra förutsättningarna, både för slutkund, och för elnätsbolag och andra aktörer på marknaderna kopplade till elnät och elhandel.

Energibolag måste arbeta snabbare, smartare och effektivare för att bli framgångsrika och stödja energiomställningen. **Digitaliseringens** möjligheter är centrala för att säkra en klimatsmart och kostnadseffektiv verksamhet, möta kunders förväntningar och skapa nya affärsmöjligheter inom energitjänster. Fortsatt satsning på AI i synnerhet kan spela en avgörande roll i att stödja nätbolag på flera sätt. Genom att använda AI-teknik kan nätbolag förbättra effektiviteten i data- och informationshantering, automatisera tjänster och kritiska processer. AI kan också på längre sikt bidra till optimerad drift och underhåll genom beslutsstöd samt effektivisering och automatisering inom kundserviceverksamheten, vilket skapar nya möjligheter för kundnyttor och tjänster.

¹ Energimarknadsinspektionens flexibilitetsstrategi, <https://ei.se/download/18.6cca82d819008f246bf74c/1718194299262/Energimarknadsinspektionens-strategi-f%C3%B6r-flexibilitet-i-elsystemet-2024.pdf> , 2024-11-11

De höga elpriserna tidigare år har lett till att många svenskar nu diskuterar **energieffektivisering** och **elpriskontroll**. Vi har observerat ett ökat intresse och en större medvetenhet om kostnader bland våra kunder när det gäller deras elanvändning. Det finns ett fortsatt behov av att på ett pedagogiskt sätt informera kunderna om utformningen av våra nätprisers utformning och hur man kan påverka sin elnätsräkning.

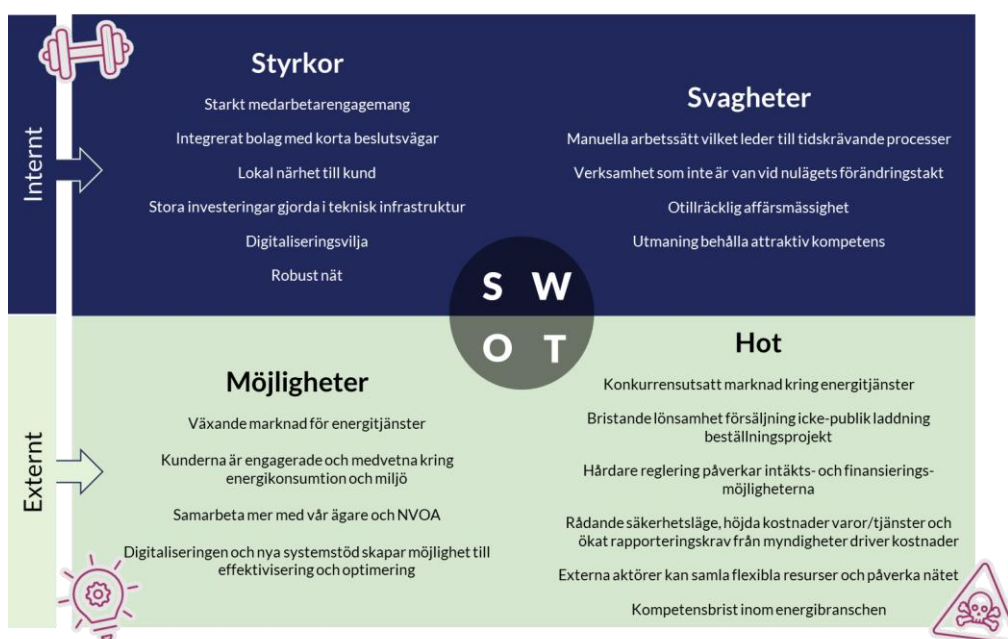
Den globala politiska situationen, med stigande inköpspriser, högre räntekostnader och säkerhetspolitiska risker, särskilt hot mot cybersäkerheten, understryker vikten av effektivare arbetsätt. Samtidigt råder stor osäkerhet kring de regler och långsiktiga förutsättningar som kommer att gälla för elnätsbolagen.

Nacka Energi står inför spännande men utmanande tider med stora tillväxtpotentialer och investeringsmöjligheter, men också ökade kostnader och behov av utveckling, digitalisering och nytänkande.

Tillväxtprognoserna och exploateringsplanerna i Nacka kommun har justerats ned något jämfört med tidigare års mål och prognoser. Samtidigt visar utbyggnaden av tunnelbanan och kapacitetsökningen vid Henriksdalverket på ett behov av en betydande effektförstärkning på Sicklaön fram till slutet av 2020-talet. Arbetet för att skapa ett hållbart och klimatneutralt Nacka kommer att intensifieras.

2.1 SWOT-analys

SWOT-analysen identifierar de styrkor, svagheter, möjligheter och hot som Nacka Energi måste beakta. Analysen utgör även grunden för de mål och aktiviteter som Nacka Energi arbetar med för att nå sina affärsmål.

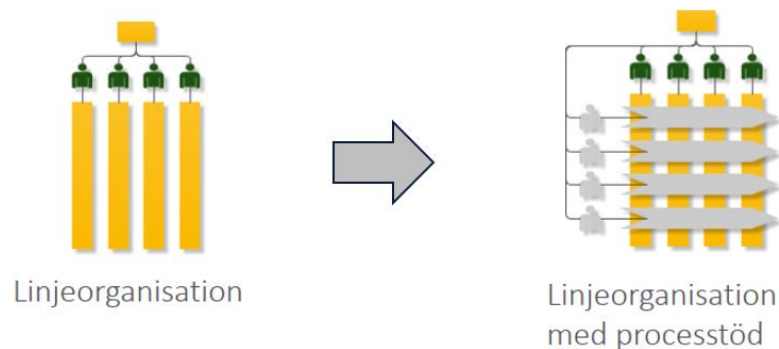


2.2 Processorienterad verksamhetsstyrning

SWOT-analysen indikerar att bolaget behöver förbättra sin effektivitet betydligt. Fokus ligger främst på att optimera verksamhetsprocesserna.

Nacka Energi ska tillämpa ett processorienterat arbetssätt för att säkerställa en helhetsförståelse samt tydliga individuella roller. Målet är att öka effektiviteten, minska beroendet av enskilda individer, implementera och sprida bästa praxis, främja kontinuerliga förbättringar, klargöra ansvarsområden och optimera systemanvändningen.

Det finns olika nivåer där processansvar vägs mot linjeansvar. Nacka Energi har i stor utsträckning varit organiserat som en linjeorganisation baserad på funktionsindelade avdelningar. Framöver kommer Nacka Energi att övergå till en linjeorganisation med processtöd.



I praktiken kommer den interna styrningen och arbetssätten i större utsträckning att baseras på processer. Ansvar och mätetal kommer i ökande grad att utgå från bolagets övergripande verksamhetsprocesser. Fokus kommer att ligga på att kartlägga processer, utveckla automatiserings- och optimeringsförslag samt implementera effektivitetsåtgärder.

2.3 Verksamhetens nuläge - Sammanfattning

Det här avsnittet ger en överblick över av vad som hänt inom NEAB de senaste åren, hur situationen ser ut just nu och vilka utmaningar som väntar med hänsyn till omvärldens förändringar och bolagets långsiktiga ambitioner. NEAB:s ekonomiska utveckling har under 2010-talet varit stark, inte minst tack vare en underliggande marknadstillväxt, en tidigare gynnsam intäktsreglering som givit ett utrymme för investeringar. De ekonomiska förutsättningarna för reglerperioden 2020–2023 föll väl ut vilket givit bolaget ett outnyttjat utrymme i denna regler perioden. Även kommande period 2024–2027 kommer ge bolaget möjlighet att fortsätta investera men inte under lika gynnsamma förhållanden. Från reglerperiod 5, 2028–2031 förväntas omfattande förändringar vilket kommer begränsa investeringarna. Resultatmässigt förväntas kommande år därför inte bli lika starka. Bolaget har dock byggt upp en solid ekonomisk bas och står därför relativt väl rustat för de utmaningar som väntar.

Tillströmningen av nya kunder har mattats av när Nacka växer betydligt långsammare vilket är i linje med prognoser från SCB. Tillväxttakten har därmed justerats ner ytterligare jämfört med kommunens tidigare planer. Under 2024 har ca 200 kunder tillkommit netto (dvs. Nyanslutningar minus konvertering till undermätning). Tillväxttakten förväntas mattas av avsevärt då Nacka kommun reviderar sin tillväxtprognos.

Kundnöjdheten, NKI, gick under 2023 upp till 76 vilket är ett rejält kliv från året innan, NKI 69,5, vilket var påverkat av den turbulenta elmarknaden i och med invasionen av Ukraina.

Bolagets digitala resa har accelererats med fler systemimplementationsprojekt som har upphandlats, påbörjats eller implementerats. Det kommer att skapa möjligheter för en smidig, effektiv kundinteraktion och nya tjänster.

Under de senaste åren det pågått arbete med att öka synligheten och stärka varumärket. Kunderna har tidigare uppfattat Nacka Energi som osynligt och anonymt. Satsningen har givit god respons från både kunder och intressenter och fortsätter framåt.

Gällande anläggningsbeståndet har Nacka Energi under de senaste tre åren investerat i ca 90 MSEK årligen i nätinfrastrukturen för att möta tillväxten av nya kunder, förstärka centrala delar av nätet inför den kommande tillväxten och trygga en fortsatt hög leveranssäkerhet. Under 2023 var det genomsnittliga mätetalet för avbrott, SAIDI, 12 min/kund, vilket är under målet på 20 min/kund. Med andra generationens mätare installerade och intrimmade har bolaget kunnat ta ett kliv avseende kvalité, felavhjälpning och planering.

Därutöver börjar nu en systemplattform, SCADA, för modern kontroll, kommunikation och styrning av elnätet att komma på plats. Även om tillväxten mattas av behöver stora investeringar göras i centrala delar av nätet i samband med att Nacka kommun genomför stora infrastrukturinvesteringar i de centrala delarna av Nacka. Detta för att säkra framtida kapacitet.

Energibranschen står inför stora investeringsbehov, samtidigt som vi ser att kompetensbristen är stor, och kommer fortsätta att öka kommande år. En nyckelfaktor för att nå uppsatta mål är tillgången till kompetens. Bolaget har arbetat sedan hösten 2023 efter fyra strategier för att kunna möta framtidens kompetensbehov.

Vi satsar på; kompetensutveckling och använder kompetensen rätt, på att förstärka kulturen och ledarskapet, på att rekrytera bredare och på nya samarbeten.

Under senaste året har vi flertal goda exempel på hur vi lyckats hitta rätt medarbetare genom att våga tänka nytt. Exempel på det är medverkande i snabbspåret och montörsakademin. Vi har även fortsatt att satsa på att stärka vårt arbetsgivarvarumärke, bygga kulturen och sätta arbetsmiljön först.

Gällande innovation och utveckling har Nacka Energi varit framgångsrika i att lokalt etablera publik laddinfrastruktur och har idag 170st laddpunkter fördelat på 31st laddgator. Under år 2024 har laddvolymerna ökat till ca 1,1 GWh. Detta är en ökning med 4% jämfört med år 2023, 150% jämfört med år 2022 och 710% jämfört med år 2021. Bolaget första större batteri på 370 kW, för deltagande på Svenska Kraftnäts marknader för stödtjänster är installerat och kommer bjudas in på balansmarknaden under december. Leasing av laddplatser till samfälligheter som inte vill eller kan ändra anläggningsbeslutet har lanserats under år 2024. Vi har sålt flyttbar snabbladdare för elektrifiering av elschaktlastbil inom projektet Nacka bygger stad. Vi håller även på att avsluta upphandling gällande snabbladdare med batteri för att i samverkan med ramavtalsentreprenör elektrifiera grävarbete inom elnätsprojekt.

Digitalisering av elnäten är ett viktigt verktyg för att kunna realisera den potential som finns i redan idag tillgängliga elnätsresurser – och samtidigt effektivisera drift och underhåll av näten. En annan central nytta av digitaliseringen är att förbättra och effektivisera den interna verksamheten, där exempelvis automatisering av arbetsprocesser utgör ett viktigt verktyg. Digitaliseringsarbetet har påbörjats och gjort vissa framsteg, men är fortfarande i sin linda och kräver bl. a tydligare strukturer, ökad kompetens och effektivare samverkansformer för att ta fart mer ordentligt.

3 BOLAGETS ÖVERGRIPANDE MÅLKORT

Inom Nacka Energi följs dessa upp på bolagsnivå genom följande målkort:

Mål		2025	2026	2027
F O K U S O M R Å D E	NKI	75	75	75
	Leveranskvalité SAIDI	<15 min	<13 min	<13 min
	Omsättning Energitjänster	8 mnkr	14,6 mnkr	20 mnkr
	Investeringsfaktor mot normprislista	0,8-1,0	0,8-1,0	0,8-1,0
	ROA – Avkastning på totalt kapital	>5 %	>5 %	>5 %
	Soliditet >50 %	>38 %	>37 %	>37 %
	eNPS*	15	20	25
	Antal arbetsplatsolyckor	0	0	0

*Employer Net Promoter Score

Som en del av Nacka kommun följer vi de fokusområden som kommunen har fastställt. Se kopplingen nedan och ovan för mer information.

Nacka Energi är ett helägt dotterbolag till Nacka Kommun. Bolagets övergripande mål är därför av stor betydelse och direkt relaterade till de fyra fokusområden som har definierats av Nacka Kommun:

- Maximalt värde för skattepengarna
- Bästa utveckling för alla
- Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka
- Stark och balanserad tillväxt

4 Affärsplanemål och nyckeltal

Affärsmål styr Nacka Energis insatser och resurser mot specifika resultat, som att leverera pålitlig och hållbar energi. Tydliga mål ökar medarbetarnas motivation och engagemang, vilket stärker vår gemensamma strävan att förbättra energitjänster för våra kunder.

Genom mätbara affärsplanemål kan vi följa upp framsteg och justera våra strategier, vilket säkerställer att vi håller rätt kurs och snabbt reagerar på eventuella avvikelser för att uppnå bolagets mål.

Våra affärsmål fungerar som en tydlig ram för beslutsfattande, vilket hjälper ledningen att fatta bättre informerade beslut. På så sätt kan Nacka Energi sträva efter hållbar tillväxt och långsiktig framgång inom energisektorn.

Ett antal utvalda mål och nyckeltal har fastställts för Nacka Energi AB (NEAB) och Nacka Energi Försäljning AB (NEFAB), vilka presenteras i denna affärsplan.

4.1 Mål och Nyckeltal - Nacka Energi AB (NEAB)

Nacka Energi AB:s mål (NEAB) utgår ifrån de följande 4 affärsmål för perioden som omfattas av denna affärsplan.

Robust och effektiv elnät



Nöjda Kunder



En arbetsplats som inspirerar till lärande och självledarskap



En effektiv verksamhet präglad av ständiga förbättringar



Ett **robust elnät** är avgörande för en kontinuerlig och oavbruten elleverans till våra kunder. Detta är särskilt kritiskt i det moderna samhället där både hushåll och industri är starkt beroende av elektricitet. Ett **effektivt elnät** minimerar energiförluster och optimerar resursanvändningen, vilket resulterar i lägre driftskostnader och ökad ekonomisk hållbarhet för bolaget.

Kundnöjdhet är av största vikt då den skapar förtroende för ett stabilt och pålitligt elnät. Kunderna betraktar Nacka Energi som en väsentlig energipartner, tack vare snabb och relevant kundservice. Nöjda kunder visar en större benägenhet att interagera med oss och är mer mottagliga för att använda våra självbetjäningstjänster. Vidare bidrar nöjda kunder till att optimera energiförbrukningen och stödja en hållbar omställning genom smarta energilösningar.

En avgörande framgångsfaktor för att nå våra affärs mål är att säkerställa att alla medarbetare besitter den nödvändiga kompetensen för sina roller samt att vi erbjuder en **arbetsmiljö som främjar ansvarstagande och eget initiativ**. Ledarskap och en miljö som inspirerar och motiverar utgör därför centrala utvecklingsområden.

Den ekonomiska utvecklingen under 2010-talet har varit stark. Dock står bolaget inför utmanande ekonomiska förutsättningar under kommande perioder, med betydande investeringsbehov som kan påverka resultatet negativt de närmaste åren. Nacka Energi måste därför säkerställa att verksamheten präglas av **kontinuerliga förbättringar och hög effektivitet**. Arbetet med digitalisering pågår intensivt. För att maximera digitaliseringens affärsvärde krävs dock klarare strukturer, förbättrade arbetsmetoder, ökad kompetens samt effektivare samverkansformer.

Mål 1: Robust och effektivt elnät

Delmål	Nyckeltal
Färre och kortare avbrott	<ul style="list-style-type: none"> SAIDI under 15 min [definition: snitt av senaste tre årens års-SAIDI]
Nätunderhåll enligt plan	<ul style="list-style-type: none"> 100 % av årets plan avklarad [definition: plan för åtgärder motsvarande 120% av budget tas fram till aug året innan. Målet är att 100% av åtgärder skall genomföras]
Digitalisera och framtidsanpassa planeringen och driften av elnätet	<ul style="list-style-type: none"> 100 % av årets plan avklarad [definition: verksamhetens årliga aktivitetsplan enligt "Framtidsanpassad nät 2.0" skall genomföras till 100%]

Mål 2: Nöjda Kunder

Delmål	Nyckeltal
Rådgivande och tillgänglig kundservice	<ul style="list-style-type: none"> NKI 75 SAIDI under 15 min 100 % återkoppling/Svar inom 48 tim (mån-fre) till kund
Utveckla kunddialogen	<ul style="list-style-type: none"> Öppningsfrekvens nyhetsbrev 60% genomsnitt/mån Engagemang sociala medier 300 st. genomsnitt/mån Antal unika besökare webben 12 000 st. genomsnitt / mån
Öka graden av självservice	<ul style="list-style-type: none"> Antal användare av mina sidor 6.000 genomsnitt/mån

Mål 3: En arbetsplats som inspirerar till lärande och självledarskap

Delmål	Nyckeltal
Öka processkompetensen	<ul style="list-style-type: none"> Delta i framtagande och förbättringsarbetet av sin rolls kärnprocesser. Vid minst fem tillfällen. 10 antal medarbetare certifierade i processledning
Utvecklande och lärande kultur	<ul style="list-style-type: none"> 4 h utbildning i snitt / månad / medarbetare [definition: externa kurser, webinarium, jobbskugga, intern utbildning, nätverksträffar med mera. Eget initiativ medarbetare förväntas] Kompetens 8,5
Medarbetare som är proaktiva och aktivt tar ansvar	<ul style="list-style-type: none"> Medarbetarskap 9,3 Mål 8,8
Framtagande och införande av en plan för kompetensutveckling	<ul style="list-style-type: none"> Kompetensplan framtagen och påbörjad per process

Mål 4: En effektiv verksamhet som präglas av ständiga förbättringar

Delmål	Nyckeltal
Optimera verksamhetsprocesserna	<ul style="list-style-type: none"> Samtliga kärn- / och delprocesser ska nå nivå 2 Topp 4 delprocesser optimerade till nivå 4 [Ansluta servis, underhålla elnät, fakturera, ekonomi] Ytterligare 3 delprocesser optimerade till nivå 3 [Planera elnät, drifta elnät, bygga elnät]
Effektivisera resursanvändningen	<ul style="list-style-type: none"> Kostnad per kund/anläggning 3 400 kr Öka antal ärendetyper som kan självbetjänas med 3 Definiera inköps- och upphandlingsprocessen
Öka affärsmässighet	<ul style="list-style-type: none"> Förhandla om leverantörsavtal med Digpro, HM Power Samtliga projektinvesteringar (VU/KIP/NIP) ska ha förkalkyl, TG0 och Business Case och en efterkalkyl.
Ökat ansvarstagande och engagemang i verksamheten.	<ul style="list-style-type: none"> Införa system på bolagsnivå och processnivå för målstyrning. All personal ska vara utbildad i OKR och målstyrningssystemet. Affärsplanen/OKR följs upp en gång i månaden i resp. arbetsgrupp

4.2 Mål och Nyckeltal - Nacka Energi Försäljning AB (NEFAB)

Även Nacka Energi Försäljning AB:s mål (NEFAB) utgår ifrån de följande 4 fokusområden för perioden som omfattas av denna affärsplan.

Ökad omsättning



Nöjda Kunder



En arbetsplats som inspirerar till lärande och självledarskap



En effektiv verksamhet präglad av ständiga förbättringar



Nacka Energi Försäljning AB befinner sig i en fas av expansion. Bolagets tillväxt och långsiktiga överlevnad är starkt beroende av en **ökad omsättning** och en stabil ekonomisk grund. Vi prioriterar utvecklingen av ladd-infrastruktur, arbetar aktivt med att utveckla nya produkter och bygger förmågan för att delta på stöd- och flexibilitetsmarknaden.

Kundnöjdhet är av största vikt då den skapar förtroende för ett stabilt och pålitligt elnät. Kunderna betraktar Nacka Energi som en väsentlig energipartner, tack vare snabb och relevant kundservice. Nöjda kunder visar en större benägenhet att interagera med oss och är mer mottagliga för att använda våra självbetjäningstjänster. Vidare bidrar nöjda kunder till att optimera energiförbrukningen och stödja en hållbar omställning genom smarta energilösningar.

En avgörande framgångsfaktor för att nå våra affärs mål är att säkerställa att alla medarbetare besitter den nödvändiga kompetensen för sina roller samt att vi erbjuder en **arbetsmiljö som främjar ansvarstagande och eget initiativ**. Ledarskap och en miljö som inspirerar och motiverar utgör därför centrala utvecklingsområden.

Den ekonomiska utvecklingen under 2010-talet har varit stark. Dock står bolaget inför utmanande ekonomiska förutsättningar under kommande perioder, med betydande investeringsbehov som kan påverka resultatet negativt de närmaste åren. Nacka Energi måste därför säkerställa att verksamheten präglas av **kontinuerliga förbättringar och hög effektivitet**. Arbetet med digitalisering pågår intensivt. För att maximera digitaliseringens affärsvärde krävs dock klarare strukturer, förbättrade arbetsmetoder, ökad kompetens samt effektivare samverkansformer.

Mål 1: Ökad omsättning

Delmål	Nyckeltal
Nya produkter/tjänster	Energitjänster: <ul style="list-style-type: none"> 1,7MSEK omsättningsmål med över 5% marginal på nya produkter / tjänster 2025 inkl. OH.
Ökad och bibehålla försäljning av befintliga produkter	Energitjänster: <ul style="list-style-type: none"> 7,1MSEK omsättningsmål med över 5% marginal på befintliga produkter / tjänster inkl. OH. Mälarenergi: <ul style="list-style-type: none"> 7 MSEK omsättningsmål med över 30% marginal på befintliga produkter / tjänster. Kundservice (NEFAB mot NEAB). KPI: Kostnad per kund <ul style="list-style-type: none"> Antal Kunder: ca 29 000st Kostnader exkl. OH: 13,8Mnkr = 477kr/per kund Kostnader inkl. OH: 15,8 Mnkr = 546Kr/ kund

Mål 2: Nöjda Kunder

Delmål	Nyckeltal
Rådgivande och tillgänglig kundservice	<ul style="list-style-type: none"> NKI 75 100% återkoppling/Svar inom 48 tim (mån-fre) till kund
Utveckla kunddialogen	<ul style="list-style-type: none"> Lime 100% implementerat på Säljprocessen för Energitjänster

Mål 3: En arbetsplats som inspirerar till lärande och självledarskap

Delmål	Nyckeltal
Öka processkompetensen	<ul style="list-style-type: none"> Delta i framtagande och förbättringsarbetet av sin rolls kärnprocesser. Vid minst fem tillfällen. 1 medarbetare certifierade i processledning
Utvecklande och lärande kultur	<ul style="list-style-type: none"> 4 h utbildning i snitt / månad / medarbetare [definition: externa kurser, webinarium, jobbskugga, intern utbildning, nätverksträffar med mera. Eget initiativ medarbetare förväntas] Kompetens 8,5
Medarbetare som är proaktiva och aktivt tar ansvar	<ul style="list-style-type: none"> Medarbetarskap 9,3 Mål 8,8

Mål 4: En effektiv verksamhet som präglas av ständiga förbättringar

Delmål	Nyckeltal
Optimera verksamhetsprocesserna	<ul style="list-style-type: none"> Samtliga kärn- och delprocesser ska nå nivå 2 Topp 2 delprocesser optimerade till nivå 4 [Fakturera, Ekonomi]
Effektivisera resursanvändningen	<ul style="list-style-type: none"> Förenkla systemintegration med Mälarenergi Definiera inköps- och upphandlingsprocessen
Öka affärsmässighet	<ul style="list-style-type: none"> Samtliga projektinvesteringar (VU) ska ha förkalkyl, TGO och Business Case och en efterkalkyl.
Ökat ansvarstagande och engagemang i verksamheten.	<ul style="list-style-type: none"> Införa system på bolagsnivå och processnivå för målstyrning. All personal ska vara utbildad i OKR och målstyrningssystemet. Affärsplanen/OKR följs upp en gång i månaden i resp. arbetsgrupp

5 BUDGET 2025–2027

Nacka Energi AB

Mnkr	Prognos 2 2024	Budget 2024	Budget 2025	Plan 2026	Plan 2027
Verksamhetens intäkter	236,7	241,4	241,4	257,2	276,6
Verksamhetens kostnader	-152,1	-169,9	-152,7	-161,3	-167,8
Avskrivningar	-27,0	-27,7	-32,2	-34,5	-36,8
Verksamhetens resultat	57,6	43,8	56,5	61,4	72,0
Finansiella intäkter	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Finansiella kostnader	-7,3	-8,9	-10,6	-12,8	-14,9
Resultat efter finansiella poster	50,7	35,4	46,4	49,0	57,6
Koncernbidrag	-8,0	-8,0	0,2	2,3	4,6
Bokslutsdispositioner	-38,8	-23,5	-42,5	-46,7	-57,3
Skatt	-0,8	-0,8	-0,8	-0,9	-1,0
Resultat efter skatt	3,1	3,1	3,3	3,7	3,9

Investeringar

Mkr	Budget 2024	Budget 2025	Plan 2026	Plan 2027
Elnätsinvesteringar	222,5	137,5	127,0	125,1
Elmätarinvesteringar	0,3	0,2	0,2	0,2
Övriga investeringar	4,3	5,8	2,7	2,7
Summa	227,1	143,5	129,9	128,0

Kommentarer

- Intäkterna från huvudaffären ökar som en följd av prisjustering av elnätspriser på ca 7% årligen under affärsplaneperioden.
- Effektivare arbetsätt och generella besparingar gör att kostnaderna hålls nere.
- Prognosticerad investeringstakt kommer att ge upphov till ökade avskrivnings- och finansiella kostnader.
- Under affärsplaneperioden 2025–2027 visar Nacka Energi AB en ökad lönsamhet med en stigande EBITDA-marginal från 30% i budget 2024 till 39% år 2027.

Nacka Energi Försäljning AB

Mnkr	Prognos 2 2024	Budget 2024	Budget 2025	Plan 2026	Plan 2027
Verksamhetens intäkter	14,9	18,6	17,3	23,1	28,5
Verksamhetens kostnader	-13,7	-15,6	-13,8	-14,4	-15,0
Avskrivningar	-2,0	-2,9	-3,0	-5,5	-7,4
Verksamhetens resultat	-0,8	0,1	0,5	3,2	6,1
Finansiella intäkter	1,1	0,0	1,0	1,0	1,0
Finansiella kostnader	-0,6	-0,4	-1,3	-1,9	-2,5
Resultat efter finansiella poster	-0,3	-0,3	0,2	2,3	4,6
Koncernbidrag	0,0	0,0	-0,2	-2,3	-4,6
Bokslutsdispositioner	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Skatt	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Resultat efter skatt	-0,3	-0,3	0,0	0,0	0,0

Investeringar

Mnkr	Budget 2024	Budget 2025	Plan 2026	Plan 2027
Investeringar	24,5	22,4	20,0	15,0

Kommentarer

- Energitjänster förväntas göra stora investeringar i batteri-affären. I takt med att batterierna tas i drift ser vi en markant intäktsökning.
- Intäkterna för Mälarenergi-affären ligger fortsatt på en stabil nivå jämfört med prognosen för 2024.
- Bolagets resultat förväntas vara svagt positivt under 2025 för att sedan succesivt öka under 2026 och 2027.

6 DIGITALISERING

Digitalisering av elnäten är ett viktigt verktyg för att kunna realisera den potential som finns i redan idag tillgängliga elnätsresurser – och samtidigt effektivisera drift och underhåll av näten.

Enligt en färsk handlingsplan från EU måste Europas elnätsföretag investera hisnande 1 700 miljarder kronor i digitaliseringsåtgärder fram till 2030 för att klara klimatomställningen.

En digital mognadsanalys genomfördes i slutet av 2023, där resultatet visar ett Digital Mognads Index (DMI) på 37%, vilket motsvarar tidigt i Koordineringsfasen. Områden där Nacka Energi låg längst fram var Värden, Vision & Mission, och Organisation. Områden där Nacka Energi låg efter och som behövde adresseras med prioritet var Processer, Data & Analys, och Erbjudande & Intäktsmodell."



Sedan mätningen har omfattande digitaliseringsåtgärder framgångsrikt genomförts, inklusive införandet av ett nytt SCADA-system, en ny faktureringsmotor, implementation av avbrottsinformation till kunder via webben, och införandet av ett bolagsövergripande ärende- och arbetsordersystem samt en modern analysplattform för hela företaget. Utöver detta har ett förändringsprogram initierats med syfte att förbättra och optimera företagets arbetsprocesser.

Under andra kvartalet 2025 kommer implementeringen av den andra fasen av ett nytt kundinformationssystem att avslutas, vilket utgör en av de sista större komponenter i nuvarande digitaliseringsstrategin.

Den fortsatta fokus för digitaliseringen är att säkerställa att både kompetens och arbetsmetoder anpassas för framtiden, vilket därigenom garanterar värdehemtagning från våra investeringar.

7 HÅLLBARHET

Attraktivt jobba med att ta fram och kommunicera våra hållbarhetsinitiativ gör vi för att ta ansvar, leva upp till intressenternas förväntningar och visa transparens för att skapa trovärdighet. För att hållbarhetsvisionen och miljöpåståenden inte ska vara vilseledande ska de presenteras på ett otvetydigt, korrekt sätt och enligt gällande lagstiftningar och rekommendationer. I vår riktlinje för hållbarhetskommunikation går det att läsa mer om hur vi jobbar med att framföra vårt hållbarhetsarbete på ett korrekt sätt.

En omfattande beskrivning av Nacka Energis hållbarhetsarbete finns i årets Hållbarhetsredovisning.