

# AFFÄRSPLAN 2024

---

Nacka den 28 november 2023

## 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 kraftig 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 för den kommande perioden 2024–2027 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.

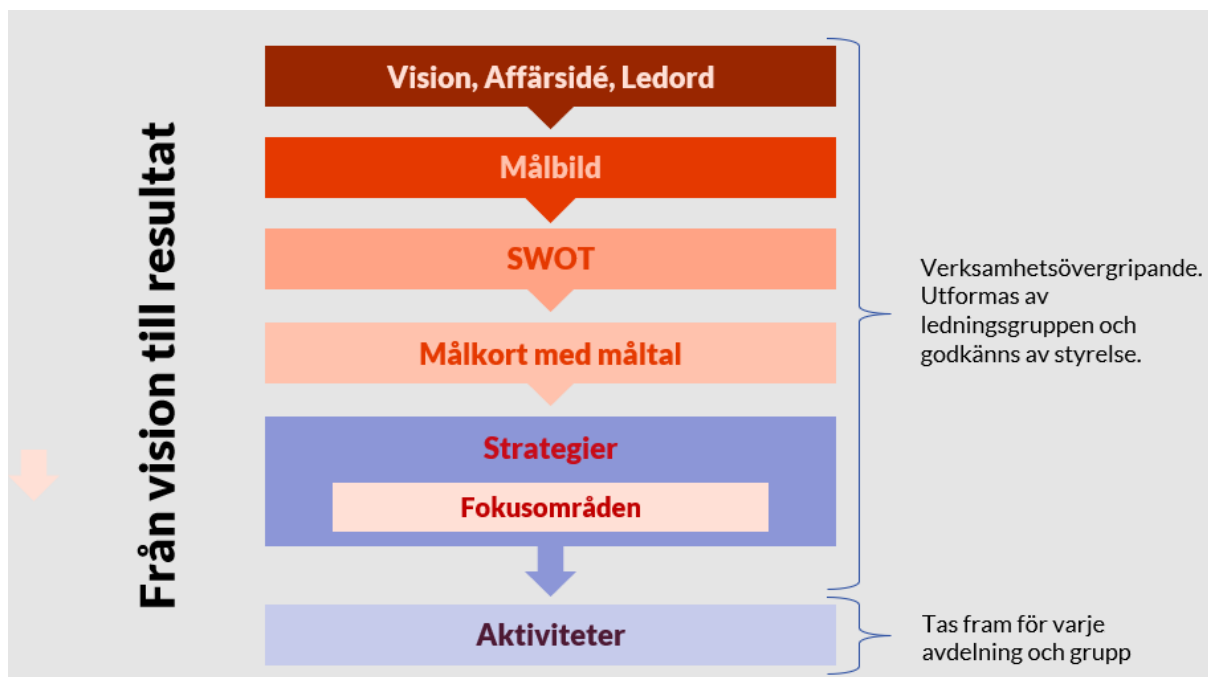
Nacka Energi står med andra ord inför spännande men samtidigt utmanande tider. Det kommer att finnas stora tillväxtpotentialer, men också stora krav på investeringar, intern utveckling och nytänkande. För att styra har bolaget tagit fram en målbild som kan sammanfattas i följande fyra punkter:

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

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b> .....	<b>4</b>
1.1	Affärsidé .....	4
1.2	Vision .....	5
1.3	Målbild .....	6
1.4	Ledord .....	7
<b>2</b>	<b>OMVÄRLDSANALYS</b> .....	<b>7</b>
2.1	SWOT-analys .....	9
2.2	Verksamhetens nuläge - Sammanfattning .....	10
<b>3</b>	<b>MÅLKORT OCH MÅLTAL</b> .....	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>FOKUSOMRÅDEN</b> .....	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>STRATEGIER</b> .....	<b>13</b>
5.1	Våra kunder känner sig trygga med vårt stabila och pålitliga elnät. ....	14
5.2	Vi anpassar oss till samhällets förändringar och kundens behov, med ett helhetsperspektiv på energi .....	14
5.3	Vi erbjuder våra kunder smarta energilösningar, som optimerar kundens elförbrukning och möjliggör en hållbar omställning. ....	15
5.4	Vår personliga och lättillgängliga kundkontakt ger alltid snabb och relevant information. Våra kunder ser oss som en viktig energipartner .....	16
<b>6</b>	<b>BILAGOR</b> .....	<b>16</b>
6.1	Roadmap för verksamhetsutveckling .....	16



## 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. Våra produkter och tjänster bidrar till kommunens hållbara utveckling.

Nacka Energi har 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 har stora tillväxtplaner med 13 500 nya bostäder och 15 000 arbetsplatser 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 erbjuder våra kunder smarta energilösningar, som optimerar kundens elförbrukning och möjliggör en hållbar omställning.
- Vi anpassar oss till samhällets förändringar och kundens behov, med ett helhetsperspektiv på energi.
- 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 tar initiativ och är i framkant  
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.

**Klimatfrågan** är i sig inte ny utan har funnits på omvärldsradarn en längre tid. Det är dock först under de senaste åren som den hamnat i fokus på den världspolitiska agendan, men även fått större påverkan lokalt i Nacka. Dels genom att frågan tydligare fångats upp i lokalpolitiken, dels genom den lokala marknadsutvecklingen med till exempel ökad elektrifiering av transporter och distribuerad elproduktion i form av solceller.

Rysslands anfallskrig mot Ukraina och de kraftigt ökade elpriser vi såg vintern år 2022 fick många svenskar att börja prata energieffektivisering och elpriser. Vi har sett ett ökat intresse och en ökad kostnadsmedvetenhet hos våra kunder kopplat till sin elanvändning.

En **energiomställning** – i form av en ökad elektrifiering och utfasning av fossila bränslen – ses här som ett av de absolut viktigaste verktygen för att bromsa den nuvarande klimatutvecklingen och ställa om till ett långsiktigt hållbart samhälle. För svensk del pekar de senaste prognoserna på att behovet av elproduktion i landet kan behöva dubbleras till år 2045 för att möta den **elektrifieringsvåg** som är på gång inom inte minst industri- och transportsektorn. En ökande andel **elektrifierade industriprocesser, fordon, solceller och energilager** på marknaden, i kombination med en underliggande **befolkningstillväxt** kommer att skapa både nya utmaningar, men också möjligheter.

Energibolag kommer framöver att – både internt och i relation till kund, intressenter och samhälle – behöva arbeta snabbare, smartare och effektivare för att bli långsiktigt framgångsrika och vara en möjliggörare i energiomställningen. Att till exempel förstå och dra nytta av **digitaliseringens** möjligheter kommer bli centralt. Inte bara för att kunna säkra en snabbare, klimatsmartare och kostnadseffektivare verksamhet och ett intelligentare elnät, utan också för att möta kunders förväntningar på ett modernt kommunikationsgränssnitt, fånga nya affärsmöjligheter inom energitjänster samt skapa förmåga att kommunicera proaktivt för att utbilda och hjälpa våra kunder, och därigenom öka kundens upplevda prisvärde. För att lyckas, är det också viktigt för oss att uppfattas som en innovativ och modern arbetsgivare i den hårdnande **konkurrensen om kompetens och arbetskraft**.

**EU:s ”Ren energi”-paket (CEP)**, kommer att vara omvälvande för hela energibranschen och ställer helt nya krav på landets elnätsföretag. ”Ren energi”-paket (CEP) förändrar rollerna på energimarknaden och har för avsikt att öppna upp för flexibilitets- och stödtjänstmarknaderna samtidigt som det ska utmana befintliga prismodeller. Renodlingen kommer medföra förändrade krav på hur vi bedriver vår verksamhet.

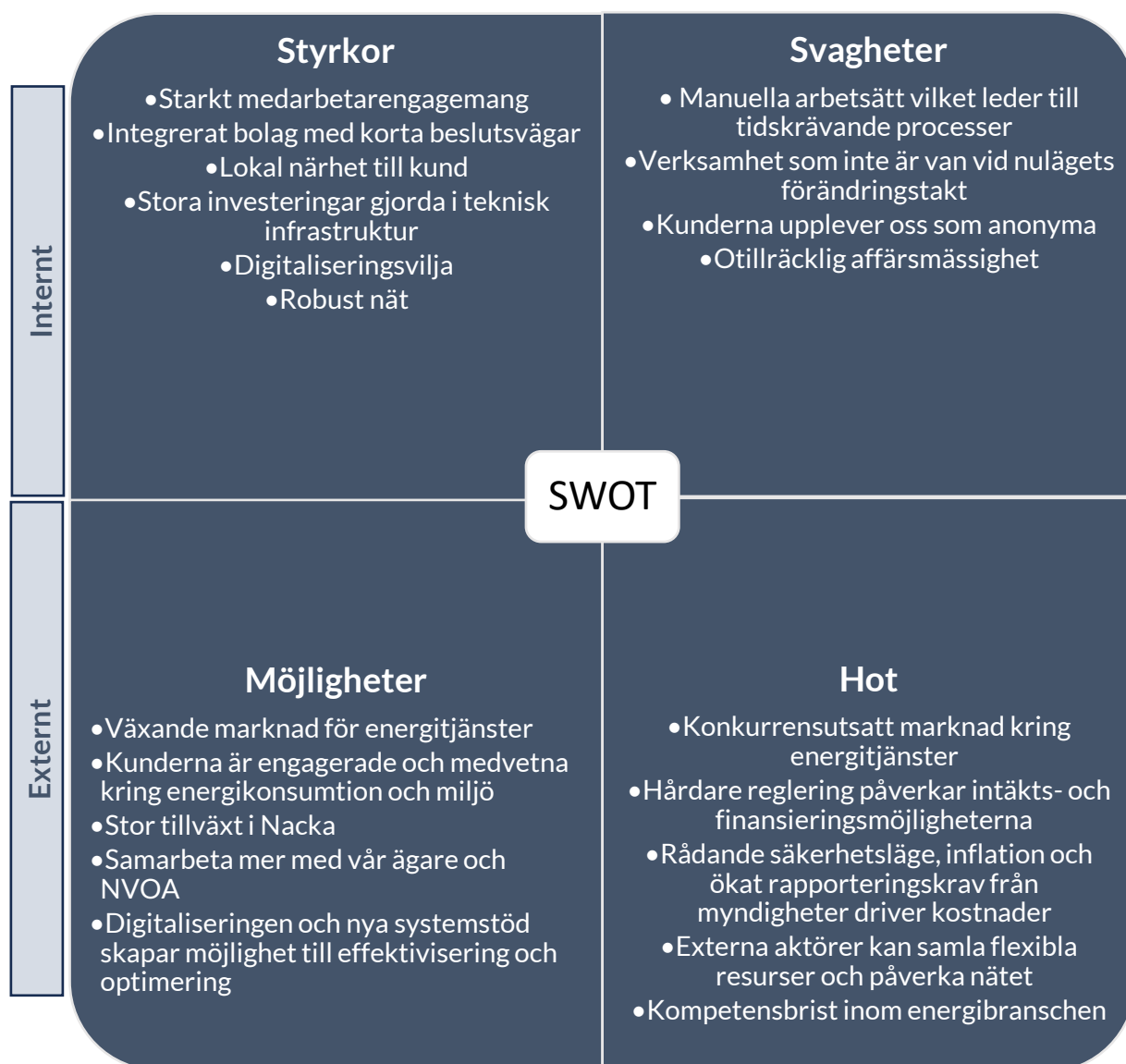
Behovet av att arbeta snabbare, smartare och effektivare förstärks dessutom av den nya **världspolitiska situationen** vi befinner oss i, som präglas av ökad inflation, ökade räntekostnader, dyrare och mer begränsad materialtillgång och tilltagande säkerhetspolitiska risker. Förutom detta har den svenska **intäktsregleringen** stramats åt ytterligare sedan den föregående reglerperioden, samtidigt som stor osäkerhet råder kring vilka spelregler och långsiktiga förutsättningar som ska gälla för elnätsbolagen.



Nacka Energi står inför spännande men samtidigt utmanande tider, som för med sig såväl stora tillväxtmöjligheter och investeringssatsningar som ökade kostnader och interna behov av utveckling och nytänkande. Befintliga tillväxtprognoser och exploateringsplaner i Nacka kommun, utbyggnaden av tunnelbanan och Stockholm Vattens kapacitetsutökning i Henriksdalverket visar på behovet av en kraftig effektökning på Sicklaön fram till slutet av 2020-talet. Parallellt med detta kommer arbetet med att skapa bättre förutsättningar för ett hållbart och klimatneutralt Nacka att intensifieras (i form av t ex "Klimatneutrala Nacka 2030"-projektet).

## 2.1 SWOT-analys

Swot-analysen visar de styrkor, svagheter, möjligheter och hot som Nacka Energi behöver förhålla sig till.



## 2.2 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 väldigt stark, inte minst tack vare en underliggande marknadstillväxt, en tidigare gynnsam intäktsreglering och ett utrymme för prishöjningar. De ekonomiska förutsättningarna för reglerperioden 2020-2023 och kommande period 2024-2027 är däremot tuffare, samtidigt som bolaget står inför betydande investeringsbehov. 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 fortsatt när Nacka växer och bygger stad. Tillväxttakten har varit något lägre utifrån kommunens tidigare planer. Under 2023 har ca 400 kunder tillkommit netto (dvs. inflyttar minus utflyttar). Kundnöjdheten gick ned något under hösten 2022 när el-priserna steg till höga nivåer. Under perioden fördubblades antalet kundärenden till kundservice, då många kunder var oroliga och sökte information och råd. Kundnöjdhetsindex NKI för helåret 2022 blev 69,5. Under 2023 återgick antalet inkommande samtal och kundärenden till mer normala nivåer.

Bolagets digitala resa har accelererats med fler systemimplementeringsprojekt 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 uppfattat Nacka Energi som osynligt och anonymt. Satsningen har givit god respons från både kunder och intressenter som vittnat om att Nacka Energi nu blivit bättre på att synas.

Gällande anläggningsbeståndet har Nacka Energi under de senaste tre åren investerat i genomsnitt 70 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 2021 var det genomsnittliga mätetalet för avbrott, SAIDI, 16 min/kund, vilket är under målet på 20 min/kund. Parallellt med nätinvesteringar har Nacka Energi – som ett av de första nätbolagen i Sverige – slutfört bytet till nya, modernare elmätare för att möta de funktions- och lagkrav som träder i kraft år 2025. Därutöver börjar nu en systemplattform för modern mätning, kommunikation och styrning av elnätet att komma på plats. Stora investeringar väntar även fortsatt framöver för att möta Nackas tillväxt och exploatering.

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 under hösten 2023 identifierat 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. Det har gjort att vi idag är ett helintegrerat bolag med en god sammanhållning. Det har resulterat i att stora delar av våra kandidater och medarbetare upplever oss som en attraktiv arbetsgivare som de kan rekommendera till andra.

Gällande innovation och utveckling har Nacka Energi varit framgångsrika i att lokalt etablera publik laddinfrastruktur. Under år 2023 har laddvolymerna ökat till ca 1 GWh. Detta är en ökning med 120% jämfört med år 2022 och 610% jämfört med år 2021. Under året har man även genomfört pilotprojekt tillsammans med Nacka kommun, Volvo, Skanska och Bellmans åkerier avseende en elschaktbil som används vid byggande av Nacka stad. Nacka Energi stod inom projektet för en flyttbar snabbbladdare. Under år 2023 har Nacka Energi installerat sin första solcellsanläggning med tillhörande batteri på FS Sickla. Man har även upphandlat ett batteri på 370kW som beräknas i drift under T1 år 2024.

I det nya energilandskapet som håller på att växa fram är potentialen för nya, innovativa produkter/tjänster som stödjer och kompletterar kärnaffären stor. Den interna ambitionen är att fortsätta satsningarna på innovation och nya energitjänster. Förutom att nya affärer kan bidra positivt till kundnöjdhet och lönsamhet finns även tydliga kopplingar mellan innovativa satsningar och till exempel kompetensutveckling, medarbetarnöjdhet och rekryteringsförmåga.

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 MÅLKORT OCH MÅLTAL

Nacka Energis mål är kopplade till Nacka kommunens fyra övergripande fokusområden:

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

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

	Mål	2024	2025	2026
F	NKI	72,5	73	74
O	Leverans kvalitet SAIDI	<20 min	<17 min	<15 min
K	Omsättning Energitjänster	8,3 mnkr	12 mnkr	16 mnkr
U	Investeringsfaktor mot normprislista	0,8-1,0	0,8-1,0	0,8-1,0
S	ROA - Avkastning på totalt kapital	>5 %	>5 %	>5 %
O	Soliditet >50 %	>42 %	>38 %	>37 %
M	eNPS*	30	30	35
R	Antal arbetsplatsolyckor	0	0	0
Å				
D				
E				

\*Employer Net Promoter Score

## 4 FOKUSOMRÅDEN

Utifrån SWOT-analysen har vi identifierat fem fokusområden där vi behöver göra en strategisk förflyttning, för att uppnå vår vision och målbild.

### Nacka Energis fokusområden 2024-2028

- Effektivitet
- Medarbetare
- Kund
- Ny källor för värdeskapande
- Hållbarhet

Nacka Energi ska vara en pålitlig och modern energipartner som tar ansvar för ett attraktivt och växande Nacka. Vi skapar bättre förutsättningar för att **kunderna** ska bli mer medvetna, engagerade och delaktiga i energisystemet genom ökad tillgänglighet, digitalisering och proaktivitet. Vi kommer att fortsätta investera i elnätet, samtidigt som vi implementerar nya digitala och automatiserade lösningar som optimerar kärnaffären och leder till ökad kund- och affärsnytta. **Nya källor till värdeskapande** kommer vara viktigt för Nacka Energis fortsatta utveckling, där vi tar vara på de affärsmöjligheter som energibranschen för med sig för att kunna stärka vår position som energipartner. Vi behöver förenkla och förtydliga interna processer och på så sätt bli mer ännu mer affärsmässiga, kostnadsmedvetna och **effektiva**, och därmed bli ännu mer kundorienterade. För att lyckas, är det också viktigt för oss att uppfattas som en innovativ och modern arbetsgivare där **medarbetarna** upplever att de är involverade, utvecklas och tar egna initiativ mot förbättrade arbetssätt. Vår verksamhet ska genomsyra **hållbarhet**, och främja miljö, ekonomi samt socialt. Vi är delaktiga och möjliggör omställningen till ett fossilfritt samhälle.

## 5 STRATEGIER

För att nå vår målbild har vi identifierat ett antal övergripande strategier. Dessa är kopplade till våra fokusområden.

## 5.1 Våra kunder känner sig trygga med vårt stabila och pålitliga elnät.

STRATEGI	FOKUSOMRÅDE
Digitalisera och automatisera elnätet	Effektivitet
Säkerställa förmåga att prediktera och styra produktion och last	Effektivitet
Utveckla och automatisera Anläggningsrelaterade processer, t ex fjärrstyrning och automatiska omkopplingar	Effektivitet
Öka kompetensen runt analys, prediktion och elnätskommunikation	Medarbetare
Systematiskt arbeta med att förbättra den fysiska och psykosociala arbetsmiljön	Medarbetare
Stärka förmågan att ta in distribuerad produktion så som reservkraft/mikroproduktion	Kund
Minimera avbrott genom ökad digitalisering	Kund
Driva nätet på ett hållbart sätt vid investeringar, drift och underhåll samt materialhantering	Hållbarhet
Informera kunderna om hållbarhetsarbete	Hållbarhet

## 5.2 Vi anpassar oss till samhällets förändringar och kundens behov, med ett helhetsperspektiv på energi

STRATEGI	FOKUSOMRÅDE
Effektiv administration och rapportering	Effektivitet

Optimera intäktsramen och säkerställa bolagets långsiktiga ekonomi	<i>Effektivitet</i>
Vara affärsmässiga i verksamhetsutvecklingen, fatta smarta och hållbara beslut	<i>Effektivitet</i>
Ha engagerande medarbetare som arbetar tillsammans för att skapa ständiga förbättringar	<i>Medarbetare</i>
Stödja skola och akademi i utbildningsinsatser	<i>Medarbetare</i>
Utveckla medarbetarna inom digitalisering och processutveckling	<i>Medarbetare</i>
Säkerställa att avbrottsinformation är tillgänglig för kund och samhälle	<i>Kund</i>
Alltid tänka digitala och automatiska lösningar i första hand för att frigöra tid och resurser	<i>Nya källor till värdeskapande</i>
Ha en prissättning som skapar incitament för optimerat nätutnyttjande	<i>Nya källor till värdeskapande</i>

### 5.3 Vi erbjuder våra kunder smarta energilösningar, som optimerar kundens elförbrukning och möjliggör en hållbar omställning.

STRATEGI	FOKUSOMRÅDE
Implementera en kostnadseffektiv, attraktiv publik laddinfrastruktur	<i>Effektivitet</i>
Säkerställa installationsförmågan runt icke-publik laddning	<i>Kund</i>
Utveckla förmågan gällande drift av elnätet	<i>Kund</i>
Bygga förmågan att kunna agera på marknaden för stödtjänster	<i>Nya källor till värdeskapande</i>
Affärsmässigt utveckla hållbara produkter som stärker vår position som energipartner	<i>Nya källor till värdeskapande</i>
Ta vara på de affärsmöjligheter som förändringar och utveckling i branschen för med sig	<i>Nya källor till värdeskapande</i>
Möjliggöra omställning av transporter	<i>Hållbarhet</i>

Utveckla publik laddning för att möjliggöra omställning till eldriven fordonsflotta

*Hållbarhet*

## 5.4 Vår personliga och lättillgängliga kundkontakt ger alltid snabb och relevant information. Våra kunder ser oss som en viktig energipartner

STRATEGI	FOKUSOMRÅDE
Utökat samarbete och partnerskap	<i>Effektivitet</i>
Utveckla och effektivisera kundprocesser	<i>Effektivitet</i>
Öka graden av självservice	<i>Effektivitet</i>
Rådgivande och tillgänglig kundservice	<i>Kund</i>
Ge kunden rätt information på rätt nivå i rätt tid	<i>Kund</i>
Proaktivt hjälpa kunden till att fatta rätt beslut	<i>Kund</i>
Erbjuda produkter och tjänster som hjälper våra kunder att fatta smarta beslut kring sin elkonsumention	<i>Nya källor till värdeskapande</i>
Ge kund relevant information och rådgivning för att det ska vara enkelt att göra medvetna val	<i>Hållbarhet</i>

Utifrån strategierna och verksamhetsplanerna utformas aktiviteter och mål på grupp- och individnivå.

## 6 BILAGOR

### 6.1 Roadmap för verksamhetsutveckling