

Digital kundupplevelse och system i elnätsbranschen

Hur ökade krav, mer data och högre komplexitet förändrar den digitala verkligheten.

INLEDNING	2
EN NY TYP AV DIGITAL KOMPLEXITET	4
REGULATORISKA KRAV OCH ÖKADE FÖRVÄNTNINGAR DRIVER FÖRÄNDRING	6
DIGITAL KUNDUPPLEVELSE BLIR STRATEGISKT VIKTIGARE	9
NÄR SMÅ BESLUT FÅR STÖRRE KONSEKVENSER	11
VANLIGA UTMANINGAR I PRAKTIKEN	12
BEHOVET AV TYDLIG RIKTNING	14
FRÅN ENSKILDA INITIATIV TILL SAMMANHÄNGANDE UTVECKLING	15
OM CENTERCOM	16
KONTAKT	16

Inledning

Digital utveckling inom elnätsbranschen handlar inte längre om enskilda system eller separata initiativ. När regulatoriska krav, energidata, kundförväntningar och integrationer blir allt mer sammanlänkade ökar också behovet av tydlig riktning, rätt prioriteringar och långsiktig förändringsförmåga. Den här rapporten beskriver några av de viktigaste förändringarna som påverkar digital kundupplevelse och system i elnätsbranschen.

Elnäts- och energibranschen går in i en period där flera utvecklingsspår påverkar verksamheten samtidigt. Nya regulatoriska krav, ökade datamängder, förändrade kundförväntningar och fler beroenden mellan system och aktörer förändrar förutsättningarna för hur kunddialog, digitala tjänster och tekniska miljöer behöver fungera tillsammans.

Under lång tid har digital utveckling inom elnätsbranschen ofta handlat om att lösa specifika behov:

- en ny Mina sidor-lösning
- förbättrad avbrottsinformation
- nya integrationer
- förändringar kopplade till regulatoriska krav
- effektivisering av interna processer

Det som förändras nu är att sambanden mellan dessa områden blir allt starkare.

Beslut kring exempelvis tariffkommunikation, visualisering av energidata eller integrationer påverkar samtidigt:

- kundupplevelse
- regulatorisk efterlevnad
- förändringsförmåga
- datakvalitet
- interna processer
- teknisk arkitektur
- framtida utvecklingsmöjligheter

Samtidigt ökar förväntningarna på att kunddialog och digitala tjänster ska vara tydliga, pedagogiska och lättillgängliga, även när energisystemet bakom blir mer komplext.

För många elnätsbolag handlar utmaningen därför inte främst om att förstå att förändringen sker.

Utmaningen handlar snarare om:

- vilka initiativ som bör prioriteras
- hur kundupplevelse och system behöver utvecklas tillsammans
- vilka tekniska förutsättningar som behöver stärkas
- hur investeringar kan göras i rätt ordning
- hur framtida förändringar kan hanteras utan omfattande omtag

Den här rapporten beskriver några av de viktigaste utvecklingsområdena som påverkar elnätsbolagens digitala miljö, och varför samspelet mellan digital kundupplevelse, system och verksamhet blir allt viktigare.

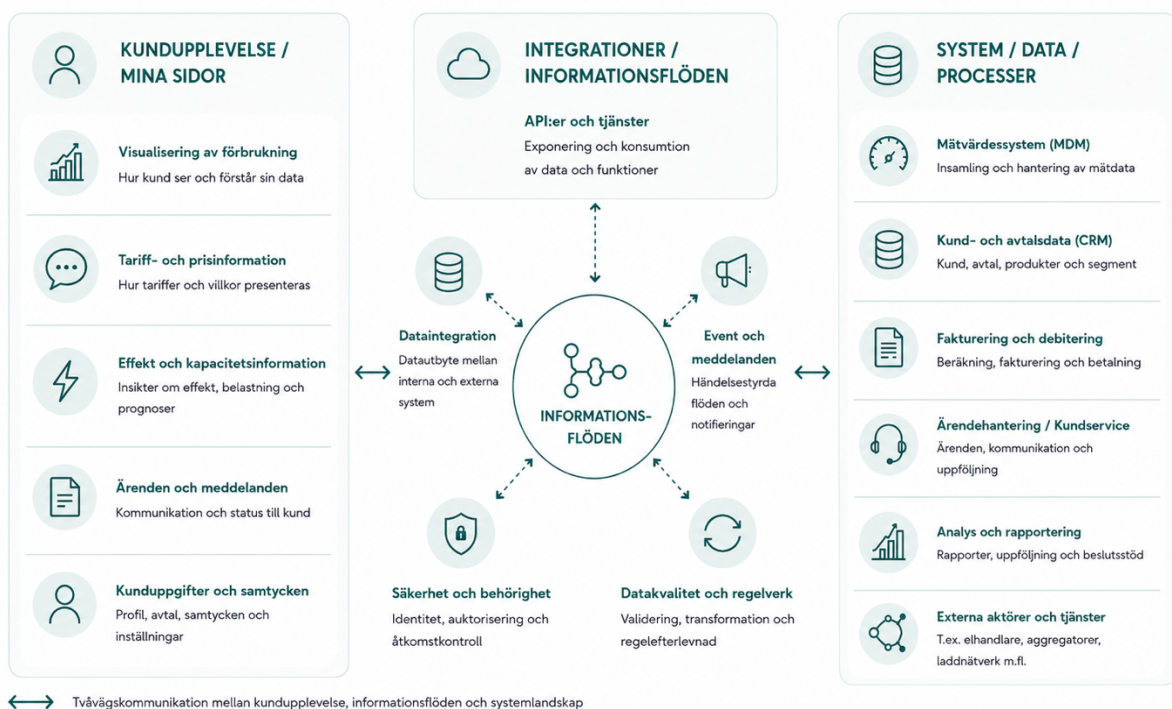
En ny typ av digital komplexitet

Digital utveckling inom elnätsbranschen har länge varit starkt kopplad till stabil drift, mätvärdeshantering och regulatorisk efterlevnad. Det som sker nu är att kundperspektivet får större betydelse samtidigt som den tekniska komplexiteten ökar.

Tidigare kunde många digitala initiativ hanteras relativt isolerat:

- webbplats och kundgränssnitt kunde utvecklas separat
- Mina sidor kunde fungera som ett fristående självservicegränssnitt
- integrationsflöden kunde byggas punktvis
- tariffkommunikation kunde vara relativt enkel

Utvecklingen går nu mot betydligt tätare beroenden.



Förändringar kring exempelvis energidata, tariffmodeller eller kundkommunikation påverkar samtidigt:

- hur information presenteras för kund
- vilka data som behöver tillgängliggöras
- integrationsbehov mellan system
- datakvalitet och informationsflöden
- möjligheten att genomföra framtida förändringar
- kundens möjlighet att förstå och agera på information

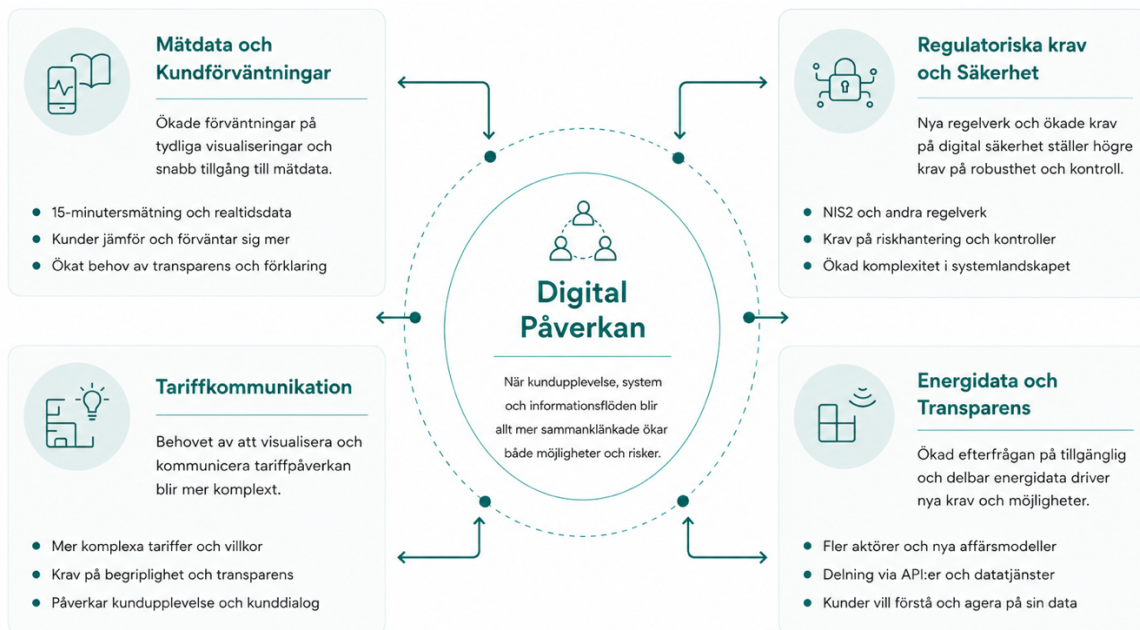
På samma sätt påverkar ökade krav på cybersäkerhet inte enbart teknisk drift, utan även:

- identitetshantering
- åtkomst till kundnära system
- externa integrationer
- API:er och informationsdelning
- beroenden mellan interna och externa aktörer

Digital utveckling behöver därför i allt högre grad ses som ett sammanhängande ekosystem där kundupplevelse, system och verksamhetsprocesser utvecklas tillsammans.

Regulatoriska krav och ökade förväntningar driver förändring

Flera regulatoriska initiativ och marknadsförändringar påverkar samtidigt elnätsbolagens digitala miljö. Även om varje enskilt område kan hanteras separat uppstår den verkliga komplexiteten i hur de samverkar.



NIS2 och ökade krav på robusta digitala miljöer

NIS2 innebär skärpta krav på säkerhet, styrning och robusthet för samhällsviktiga verksamheter.

För elnätsbolag påverkar detta inte bara teknisk infrastruktur utan även:

- integrationer mellan system
- åtkomst till kunddata
- identitetshantering
- externa beroenden
- förändringsarbete i kundnära lösningar

Många verksamheter kommer därför behöva se över hur kundnära system, integrationer och informationsflöden hanteras i praktiken.

Ökade krav på tillgänglig och delbar energidata

Utvecklingen inom EU och energimarknaden går mot större transparens och ökad tillgång till energidata.

Det innebär bland annat ökade förväntningar på:

- tillgänglig energidata
- delning av information mellan aktörer
- snabbare informationsflöden
- kundens möjlighet att förstå och använda sin energidata

Det påverkar både tekniska lösningar och hur kunddialog behöver utformas.

Mer detaljerad energidata och förändrad tariffkommunikation

Utvecklingen mot mer effektorienterade prismodeller och ökad transparens kring belastning och förbrukningsmönster fortsätter att påverka elnätsbranschen, även om delar av den regulatoriska utvecklingen har bromsats eller omprövats.

För många elnätsbolag innebär det ett ökat behov av att:

- visualisera och förklara effekt och belastning
- göra energidata begriplig för kund
- kommunicera tariffpåverkan pedagogiskt
- tillgängliggöra mer detaljerad information digitalt
- stödja kundens möjlighet att förstå och påverka sin användning

Samtidigt ökar förväntningarna på att digitala tjänster ska kunna hantera mer komplex information på ett enkelt och intuitivt sätt.

Många nuvarande lösningar och kundgränssnitt är inte ursprungligen byggda för den typen av kunddialog, vilket kan skapa behov av både tekniska och användarupplevelsemässiga anpassningar.

Mer detaljerad mätdata och ökade förväntningar

När mer detaljerad mätdata blir tillgänglig ökar samtidigt kundernas förväntningar.

Kunder förväntar sig i allt högre grad:

- tydliga visualiseringar
- snabb tillgång till information

- begriplig kommunikation
- historik och jämförelser
- mobilanpassade tjänster
- mer realtidsnära information

Det innebär att tillgång till data i sig inte räcker.

Värdet uppstår först när informationen blir begriplig och användbar.

Digital kundupplevelse blir strategiskt viktigare

Historiskt har kundupplevelse inom elnätsbranschen ofta haft lägre prioritet än stabil drift och regulatorisk efterlevnad.

När energisystemet blir mer komplext ökar samtidigt behovet av att hjälpa kunder förstå:

- effekt
- förbrukning
- tariffpåverkan
- energidata
- avbrott
- kapacitet
- laddning
- lokala energiflöden

Mina sidor och andra kundnära tjänster utvecklas därför i allt högre grad från rena självservicegränssnitt till centrala plattformar för:

- kunddialog
- energidata
- digital interaktion
- förändringskommunikation
- transparens och förståelse

Samtidigt räcker det inte att förbättra gränssnitt isolerat.

Kundupplevelsen påverkas direkt av:

- datakvalitet
- integrationsförmåga
- systemarkitektur
- interna processer
- tillgång till rätt information
- verksamhetens förändringsförmåga

Det innebär att kundupplevelse och systemutveckling behöver utvecklas tillsammans.



När små beslut får större konsekvenser

I takt med att beroendena ökar får även mindre beslut större påverkan.

Exempel:

- En förändring i hur effekt visualiseras kan påverka flera integrationsflöden.
- Ett nytt API kan skapa beroenden till flera externa aktörer.
- Förändrad tariffkommunikation kan kräva nya datamodeller.
- Förbättrad kundupplevelse kan kräva förändringar i bakomliggande system.

Det innebär att prioritering blir allt viktigare.

Många verksamheter har redan:

- flera parallella initiativ
- teknisk skuld
- komplexa integrationsmiljöer
- begränsad förändringskapacitet
- ökade regulatoriska krav

För många verksamheter handlar frågan därför inte längre bara om vilka lösningar som behövs idag, utan om hur framtida förändringar ska kunna hanteras utan omfattande omtag i kundgränssnitt, integrationer och systemstöd.

Utmaningen blir därför inte bara att utveckla mer, utan att utveckla rätt saker i rätt ordning.

Vanliga utmaningar i praktiken

Även om förutsättningarna skiljer sig mellan olika elnätsbolag återkommer ofta liknande utmaningar



Fragmenterad digital utveckling

Digitala initiativ drivs ibland separat inom olika delar av verksamheten.

Det kan leda till:

- dubbla lösningar
- otydliga beroenden
- integrationsproblem
- bristande helhetsperspektiv

Kundnära tjänster utvecklats utan tydlig målbild

Många verksamheter har successivt byggt vidare på befintliga lösningar över lång tid.

Det kan göra det svårt att:

- prioritera rätt utveckling
- skapa en sammanhängande digital kundupplevelse
- hantera nya krav effektivt
- säkerställa långsiktig förändringsförmåga

Tekniska beroenden begränsar förändringsförmågan

Äldre integrationer och systemmiljöer kan göra förändringar mer komplexa och kostsamma än planerat.

Kunddialogen blir svårare

När energisystemet blir mer avancerat ökar samtidigt behovet av enkel och pedagogisk kommunikation.

Det gäller särskilt områden som:

- effekt
- tariffpåverkan
- energidata
- förbrukningsmönster

Behovet av tydlig riktning

När komplexiteten ökar blir det allt viktigare att skapa samsyn kring:

- vilka initiativ som är viktigast
- vilka beroenden som finns
- vilka tekniska förutsättningar som behöver stärkas
- hur kundupplevelse och system ska utvecklas tillsammans
- vilka investeringar som ger störst effekt

För många verksamheter handlar det därför inte främst om att starta fler projekt.

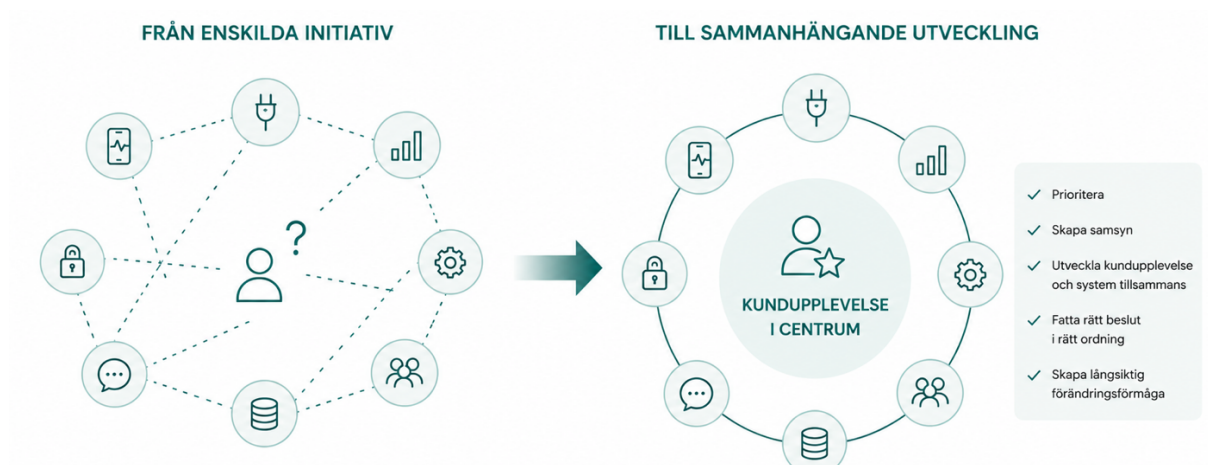
Det handlar snarare om att:

- skapa tydliga prioriteringar
- minska risk i kommande vägval
- bygga rätt tekniska och organisatoriska förutsättningar
- undvika kostsamma omtag
- skapa en realistisk och prioriterad roadmap framåt

Från enskilda initiativ till sammanhängande utveckling

I takt med att kraven ökar blir det svårare att hantera digital utveckling som isolerade initiativ.

Digital kundupplevelse, system, integrationer och regulatoriska krav behöver i allt högre grad ses som delar av samma utveckling.



För många elnätsbolag kommer framgång i högre grad handla om att:

- prioritera
- skapa samsyn
- utveckla kundupplevelse och system tillsammans
- fatta rätt beslut i rätt ordning
- skapa långsiktig förändringsförmåga

Det innebär också att tydlig riktning blir allt viktigare.

Inte bara för att möta nya krav, utan för att skapa långsiktig stabilitet och flexibilitet i en allt mer komplex digital miljö.



Tydlig riktning är avgörande. Inte bara för att möta nya krav, utan för att skapa långsiktig stabilitet och flexibilitet i en allt mer komplex digital miljö.

Om Centercom

Centercom har över 20 års erfarenhet av digital kundupplevelse och kundnära lösningar för elnäts- och energibolag.

Arbetet omfattar bland annat:

- Mina sidor
- digital kundupplevelse
- integrationer
- kundnära tjänster
- användarupplevelse
- systemnära utveckling

Erfarenheten bygger på praktiskt arbete nära verksamheten, där samspelet mellan kunddialog, system och regulatoriska krav behöver fungera i verkligheten.

Kontakt

Vill ni diskutera hur kommande krav påverkar digital kundupplevelse, system och prioriteringar?

Låt oss ta ett första samtal.

Centercom AB
Drottninggatan 53
602 32 Norrköping
www.centercom.se/energi
energi@centercom.se
011-28 52 80