

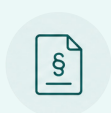
Säkerställ rätt riktning innan nästa investering

Riktninganalys för digital kundupplevelse och system

Elnäts- och energibranschen står inför omfattande förändringar inom kundupplevelse, system och digital infrastruktur. Nya regulatoriska krav och ökade integrationsbehov ställer högre krav på prioriteringar och tekniska vägval. Analysen ger ett konkret beslutsunderlag för hur verksamhet, kundupplevelse och system kan utvecklas i rätt riktning inför kommande vägval.

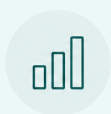
Varför detta är kritiskt nu

Elnätsbolagens digitala miljö påverkas samtidigt från flera håll. Nya regulatoriska krav, ökade datamängder och förändrade kundförväntningar ställer högre krav på både kundupplevelse och tekniska förutsättningar.



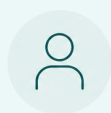
Regulatoriska förändringar

Nya regulatoriska förändringar påverkar energidata, tariffkommunikation och kunddialog – vilket ökar behovet av att utveckla kundupplevelse och system tillsammans.



Mer energidata

Ökad datamängd kräver tydligare struktur, tillgänglighet och integrationer för att information ska kunna användas effektivt.



Kundförväntningar

Kunder förväntar sig tydlig, pedagogisk och tillgänglig information i realtid – oavsett kanal eller tjänst.



Integrationer

Fler beroenden mellan system och aktörer ökar komplexiteten och ställer högre krav på stabila informationsflöden.



Nya roller

Energigemenskaper och nya aktörer förändrar verksamhetens förutsättningar och påverkar både kunddialog och systemlandskap.

Vad ni får ut av analysen

Ett konkret beslutsunderlag för prioriteringar, tekniska vägval och kommande initiativ.

Tydligare prioriteringar

Prioritera rätt initiativ utifrån regulatoriska krav, kundupplevelse och systemberoenden med fokus på långsiktig effekt och genomförbarhet.

Rätt tekniska förutsättningar

Säkerställ att system och integrationer stödjer kommande behov och förändringar med rätt förutsättningar för kundnära tjänster och framtida utveckling.

Minskad risk för omtag

Undvik kostsamma omtag i exempelvis Mina Sidor, tariffkommunikation och integrationer genom tydligare prioriteringar och bättre beslutsunderlag.

Samsyn mellan verksamhet, IT och kund

Skapa en gemensam riktning mellan verksamhet, teknik och kund för bättre beslut, tydligare prioriteringar och effektivare samverkan.

Ett konkret resultat – inte bara analys



Nulägesbild

Kundupplevelse, Mina sidor och centrala system



Risk- och effektområden

Kopplade till kommande krav och förändringar



Prioriterade initiativ

3-5 initiativ med tydlig verksamhetsnytta och kundpåverkan



Roadmap framåt

Riktning för kundupplevelse, system och integrationer de närmaste åren



Ledningsunderlag

Konkret underlag för beslut och prioriteringar

Ett underlag som går att agera på direkt – oavsett hur ni väljer att gå vidare.

Arbetsätt och genomförande

Analysen genomförs nära verksamheten och kombinerar workshops med riktad analys för att skapa ett konkret och beslutsbart underlag.

- Analys av kundgränssnitt (t.ex. Mina Sidor), systemstöd och integrationer
- Workshops med nyckelpersoner inom verksamhet, IT och kund
- Identifiering av risker, beroenden och utvecklingsbehov
- Förankring av prioriteringar och roadmap

Varför Centercom



Lång erfarenhet från elnäts- och energibranschen

Vår kunskap bygger på långvarigt arbete nära verksamheter där kundupplevelse, verksamhet och teknik behöver fungera tillsammans.



Byggt och förvaltad över tid

Vi har under lång tid utvecklat, vidareutvecklat och förvaltat kundnära lösningar – och sett hur behov, system och krav förändras över tid.



Integrationer och systemförståelse

Erfarenhet av möjligheter, begränsningar och beroenden mellan kundnära lösningar och branschspecifika systemmiljöer.



Digital kundupplevelse och system tillsammans

Förståelse för samspelet mellan digital kunddialog, Mina sidor, integrationer och bakomliggande systemmiljöer.



Ni kan er verksamhet bäst. Vår roll är att bidra med erfarenhet från hur kundupplevelse, system och integrationer behöver fungera tillsammans och hjälpa er skapa tydlig riktning inför kommande vägval.



centercom

centercom.se/energi

energi@centercom.se

011-28 52 80