

Avdelning Kundvård införs

Förslag till beslut

Jag föreslår att styrelsen beslutar

- att ge VD i uppdrag att snarast påbörja förslagen organisationsförändring enligt denna handling, inklusive bilaga.
- att frågan inte är av sådan principiell beskaffenhet eller annars av större vikt att frågan ska hemställas till Göteborgs Stads Kommunfullmäktige för ställningstagande.

Bakgrund

Den dåvarande avdelningen Kund upplöstes i samband med att sammanslagningen med utförarorganisationen på Marieholm genomfördes 2014. Detta har resulterat i att fokus har glidit över från kundernas behov till att mer koncentrera på tekniken, vilket i sig inte är fel, men utgör enbart en del av kundernas förväntningar. Det är i allt väsentligt moderbolaget, som för vår räkning, har de flesta kontakterna med kunderna förutom för nyanslutningar med därtill hörande frågor. Därutöver händer det att vi får ta över kontakten när utförarna på moderbolaget inte anser sig kunna hantera uppkomna frågor av olika skäl, så som frågor kring åtskillnadsregler.

Det finns kritik mot hur vi tar omhand kunderna när det bland annat gäller tidhållning, ärendestatus och möjligheten att få kontakt med oss, främst kopplat till anslutningar. Det finns även positiva uppfattningar som går ut på att vi är kunniga och hjälpsamma när man väl har fått kontakt. Flera kunder har därför känt sig tvungna att ta andra kontaktvägar för att få hjälp med sina ärenden. Det har därför kommit signaler från olika håll att vi måste bli bättre på att ta om hand kunderna. Vi är också konstaterat att vi har en förbättringspotential att realisera när vi utvärderar genomförda NKI-undersökningar.

VD har därför arbetat fram ett förslag för att förstärka organisationen genom att upprätta en ny avdelning, som på ett professionellt sätt ska se till att kundernas behov tillgodoses. I uppdraget ingår också att berörda processer ska vara effektivt utformade med utgångspunkt i kundernas krav men även ur bolagets synvinkel.

En ny avdelning etableras

Den nya avdelningen ska ha en tydlig inriktning mot att hjälpa kunderna genom att vara deras ombud i de olika kontaktytor som finns. En tydlig konsekvens av detta är att avdelningen kommer att äga kundkontakten och med det menas att det är avdelningen som krävställer och bestämmer hur utförarna ska utforma och

genomföra sitt arbete. Avdelningens namn kommer att bli Kundvård. Detta för att betona att det inte gäller att skaffa nya kunder, eller att sälja mer, utan att vårda befintliga kunder och att ta om hand de som vill ansluta sig.

Avdelningen kommer att ha en handfull anställda. Ansvaret för prissättning, uppföljning av överföringsintäkter, beställning av mätartjänster med mera som idag ligger på avdelning Planera kommer tillsammans med de arbetsuppgifter som utförs inom staben med koppling till kunderna att läggas över på avdelningen.

Avdelningens roll

I och med att den nya avdelningen initieras, skapas en bättre balans, då det blir en kundsida och en tekniksida som har varsitt tydliga ägarskap. De kan hjälpas åt och stödja varandra men även utmana varandra när så krävs. Det resulterar i att övriga avdelningar mer får ses som utförare. Lite förenklat kan man säga att avdelning Ansluta tillsammans med delar av moderbolaget blir utförare åt avdelning Kundvård medan avdelningarna Projekt, Projektering och Underhåll är utförare åt avdelning Planera. Om det är optimalt att ha flera olika avdelningar inom bolaget som är utförare ingår inte i detta arbete att utreda.

Det blir också ett tydligare fokus men även en transparentare uppdelning av kund- och teknikfrågor inom ledningsgruppen där tidigare avdelning Ansluta har fått ta ett ansvar för kundfrågor kopplat till anslutningar och avdelning Planera har fått hantera prissättningsfrågor med flera frågor.

Samverkan

Detta arbete har skett i samarbete med SACO och Vision genom en av dem utsedd representant. Förslaget har presenterats på LSG-möte 25:e november tillsammans med utförd riskanalys. Rekrytering startar enligt gällande rutiner efter att beslut enligt nedan har fattats.

Beslut av principiell beskaffenhet

Frågan inte är/Frågan är av sådan principiell beskaffenhet eller annars av större vikt att frågan ska hemställas till Göteborgs Stads Kommunfullmäktige för ställningstagande.

Göteborg som ovan

Lars Edström

Förstärkt hantering av kund och kundärenden

Göteborg Energi Nät AB

2019-11-28

Bakgrund

- GENAB har ett starkt teknikfokus – på bekostnad av kundfokus
- Ökad medial uppmärksamhet på elektrifiering och behov av elnätskapacitet
- Kundfrågor - ökad mängd och komplexitet
- Brister i hur kundkontakt och kundärenden hanteras
- Ojämn kvalitet på kundservice - personberoende av vilken service kunden får
- Stort andel missnöjda kunder, >35%

Förstudie med hjälp av djupintervjuer

Följande har intervjuats:

Hamnen – 2 olika roller	Alf Engqvist	Karin Skär	Henrik Kastberg
Västtrafik – 2 olika roller	Niclas Carlsson	Sven Wennberg	Anders Alhede
Estrella – 2 olika roller	Lars Edström	Sam Nilsson	Ann-Britt Strömblad
Frida Vänder	Robert Fråhn	Ronny Johansson	Jonas Strandberg
Ulf Unger	Ingemar Berntsson	Emil Andersson	Per-Anders Gustafsson
Bengt-Åke Mardell	Philip Filo	Björn Gustavsson	Jörgen Näslund

Sammanfattning av intervjuer



Sammanfattning intervjuer med kunder

Fungerar bra:

- När personlig kontakt är etablerad fungerar det väldigt bra
- Hjälpsamma och framåtriktade i dialogen
- Har bra infallsvinklar och kompetens
- Bra uppslutning generellt
- Bra stöd från ledningen
- Underhållet fungerar otroligt smidigt
- Professionellt, hög service och bra kommunikation

Kan förbättras:

- Bristfälliga tidiga kostnadsberäkningar vid anslutning
- Trubbig modell att första aktör tar hela kostnaden för nyetablering
- Kan inte vänta i 10 veckor på offert, fungerar inte i kundens värld
- Stora konsekvenser för kunden om det blir fel eller drar ut på tiden
- "ett svart hål" efter att ansökan om anslutning lämnats in på hemsidan
- Finns behov av att **behandla företag** på annat sätt än privatpersoner
- Vara tydliga med långa ledtider och varför det är så
- Behov av förbättrat kundbemötande och hålla en högre lägstanivå i initial kontakt
- Uppfattas som **personberoende** vilken servicenivå som erbjuds

Sammanfattning intervjuer med kunder

Möjligheter:

- Fortsätta nära samarbete och dialog
- **Underhålla tydliga kontaktvägar**
- Viktigt att bolaget behåller kompetens även i framtiden
- Bistå med tid, utöver dialog
- Var **proaktiva** och gör "strategiska avstämning" på regelbunden basis
- Stor efterfrågan hos kunder av **ett mer aktivt och kundorienterat GENAB** som visar ägandeskap i t.ex. kapacitetsfrågan
- **GENAB kan stötta** kring hur framtida behovet av effekt kommer se ut om 5-10 år. **Hjälpa** de stora aktörerna i detta arbetet då GENAB sitter på expertkunskapen. Skapar **trygghet** i framtidssäkringen av elförsörjningen.
- Önskar en tydligare positionering, **GENAB sitter på viktig kunskap i samhället**
- Dialog med MSB, hur ser prioriteringar ut vid brist på effekt
- Minska dagens situation med personberoende som medför olika nivå av kvalitet i kundkontakten

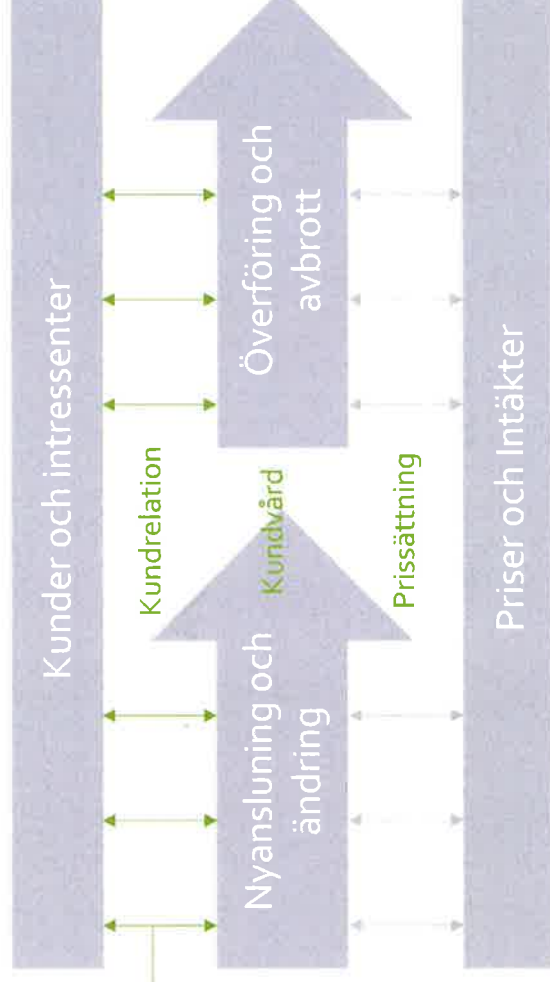
Syfte och mål med förändringen

”Syftet är att ge bolaget förutsättningar att på ett effektivare sätt, med rätt kvalitet och hög kundnöjdhet, möta och hantera kundfrågor”

- Ökad kundnöjdhet
- Effektivare ärendehantering och resursanvändning
- Stärkt lagkänsla

Kartläggning av kontaktytor

48 olika
ärendetyper
mellan GENAB och
kund är
identifierade



Ägare och Utförare för hur vi möter våra kunder och hur kundärenden hanteras

ÄGARE: Bestämmer över flöde och rutin för hur kundärenden utförs mot kund/intressent

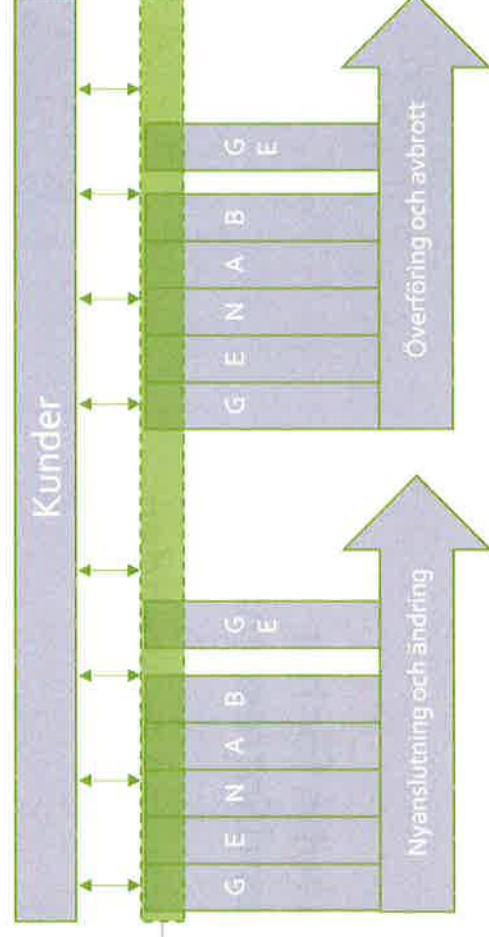
UTFÖRARE: Utför och ansvarar för leveransen av ärenden till kund/intressent

För att lyckas krävs ett nära samarbete mellan Ägare och Utförare

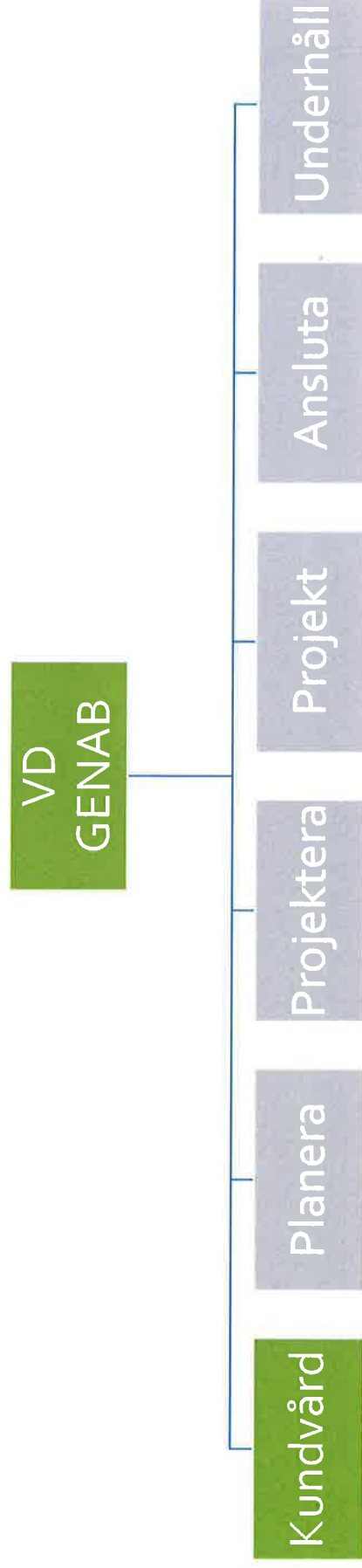
En Ägare för alla kundärenden kopplat till elnät

Avdelningen Kundvård äger alla flöden och rutiner för hur kundärenden hanteras.

- **ställer krav på utförarna**
- samlar in idéer om förbättringar
- prioriterar
- genomför förändringar
- mäter och följer upp



Organisationsschema



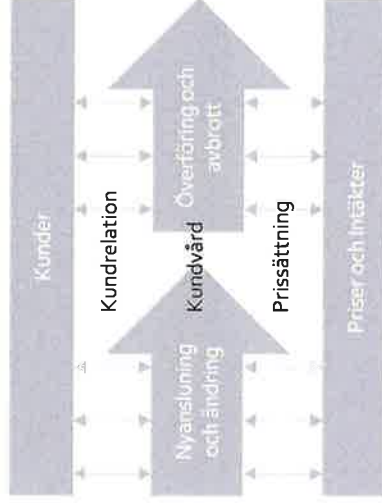
Exempel på Ägare och Utförare

Kundärendet	Ägare	Utförare
Avbrott Oplanerat	GENAB Kundvård	GENAB NU-Drift/ Vo MoF MK
Anslutning Ny (Små och stora)	GENAB Kundvård	GENAB Ansluta/ GENAB NU-Kund*
Prissättning Överföringstariffer	GENAB Kundvård	GENAB Kundvård
Prissättning Anslutningstariffer	GENAB Kundvård	GENAB Ansluta
Mätarbyte	GENAB Kundvård	VoD DM
Fakturering av överföring	GENAB Kundvård	Vo MoF MK
Externwebb, mina sidor	GENAB Kundvård	Vo MoF MR
Kommunikation i fält (projekt)	GENAB Kundvård	GENAB Projekt
Placering av stationer och ledningar**	GENAB Planera	GENAB Planera/GENAB Projektering*

*Utredning kommer att ske

**Stora projekt, t.ex. bygge av ny K-station, eller förstärkning av nätet för att klara större utbyggnad/elektrifiering

Avdelning Kundvård - bemanning



Resurser, Roller och Ansvar

- 1 Chef och 6 medarbetare (5 medarbetare från 2021)
- 2 FTE planeras att flyttas från befintlig organisation inom GENAB
- 1 FTE planeras att flyttas från GE (Kundkoordinator används under övergångsperiod)
- Vilket innebär anställning av 3 nya FTE = ca 2,5 mkr/år
- Kostnad för ökade aktiviteter 0,5 mkr/år
- Visst konsultstöd kommer att behövas under uppstart
- Kostnaderna är inarbetade i budget för 2020

Kundrelationsansvarig Stora Företag ansvara för relationen med stora företag och bolagets viktigaste intressenter. (1 FTE +1 FTE GE)

Kundrelationsansvarig Konsument, Små och Mellanstora Företag ansvarar för relationen med kunder, främst via digitala kanaler. (1 FTE)

Kundvårdsansvarig äger flöden och rutiner för hur GENAB hanterar kundärenden. Rollen ställer krav på utförarna, samlar in idéer om förbättringar, prioriterar, genomför förändringar, mäter och följer upp. (2 FTE)

Pris- och intäktspecialist ansvarar för pristariffr, prisjusteringar och intäktsflödet. (1 FTE)

Den nya avdelning ansvarar för:

- att äga flöde och rutin för hur kundärenden utförs mot kund/intressent
- att utmana och kravställa arbetssätt mot kunder utifrån perspektivet "utifrån och in"
- att minimera antalet överlämningar som kunder utsätts för både inom bolaget och koncernen
- att tydliggöra kunders skilda behov (segmentering)
- att diversifiera, tydliggöra, förbättra och förenkla kommunikationen med kunderna
- att kunderna känner att de får "valuta för pengarna" (prisvärdhet)
- strategiska frågor i beslut som berör och påverkar kunder och andra intressenter
- att hantera prissättning, prisjustering och bolagets intäktstro
- att beställa kundservice och kommunikationstjänster
- att beställa tjänster kopplat till mätning
- att tydliggöra bolagets behov/krav på kunder för att kunna vara en stabil leverantör av elnätstjänster
- att arbetet genomförs på ett kostnadseffektivt sätt, med digitalisering som ett grundläggande verktyg

Vad sker nu – vad är nästa steg?

- Ingen drastisk förändring. Alla utför samma arbete, på samma sätt som tidigare, tills något annat är överenskommet och tydligt kommunicerats.
- Den nya avdelningen kommer successivt att ställa ökade krav på befintlig organisation – vilket kan innebära krav på förändrat arbetssätt – innebörden av det måste bevakas och hanteras.
- Rekrytering av chef startar 12 december 2019
- Skapa avdelningen administrativt
- Ny avdelning från 1 januari 2020
- Rekrytering av medarbetare startar så snart chefen har tillträtt

Flytt av arbetsuppgifter

Arbetsuppgifter som flyttas till den nya avdelningen Kundvård	Utförs idag av
Beställare av Kundenservicejänster	GENAB Stab
Beställare av Kommunikationstjänster	GENAB Stab
Beställare av Mätjänster	GENAB Planera
Hantering av pristariffer, prisjusteringar och intäktsflödet	GENAB Planera

Bilagor

Kundärenden Elnät (1 av 3)

Kundärende	Ägare	Utförare
Magnetfält	NV	Miljöansvarig
Elkvalitet	NV	NUD
Buller	NV	Miljöansvarig
Inträng	NE	NG*
Bygglov	NE	NG*
Hysesavtal	NE	NG*
Anslutning Ny - liten	NV	NA/NUK*
Anslutning Ändring - liten	NV	NA*
Anslutning Tillfällig - liten	NV	NA/NUK*
Anslutning Produktion liten	NV	NA/NUK*
Anslutning Ny - stor	NV	NA/NUK*
Anslutning Ändring - stor	NV	NA*
Anslutning Tillfällig - stor	NV	NA/NUK*
Anslutning Produktion stor	NV	NA/NUK*
Förfrågningar och utökningar från nya och befintliga kunder	NV	NE
Remisser	NE	NE/NG/NUK*
Detailplaneärenden	NE	NE

*Utredning kommer att ske

Kundärenden Elnät (2 av 3)

Kundärende	Ägare	Utförare
Frånkopplingar på initiativ av kund	NV	NUN
Frånkopplingar på initiativ av GENAB	NV	MKA
Placering av stationer och ledningar**	NE	NE/NG*
Projektering och beredning	NE	NG
Planering och utförande av förebyggande underhåll	NV	NE/NUS
Avbrott Planerade	NV	NUD/MKA
Avbrott Oplanerade	NV	NUD/MKA
Prissättning - Överföringstariffer	NV	NV
Prissättning - Anslutningstariffer	NV	NA
Prissättning mot producenter	NV	NV
Prissättning i samband med samförläggning	NE	NF
Övrig prissättning enligt "prislistan"	NV	
Kundändringar	NV	NUK*
Felmätning	NV	DM
Strömstöld	NV	DM
Mätarbyte	NV	DM

*Utredning kommer att ske

**Stora projekt, t.ex. bygge av ny K-station, eller förstärkning av nätet för att klara större utbyggnad/elektrifiering



Göteborg Energi

En del av Göteborgs Stad

Kundärenden Elnät (3 av 3)

Kundärende	Ägare	Utförare
Fakturering av överföring och avbrottsersättning	NV	MKN
Fakturering av anslutningar och ändringar	NV	NA
Fakturering av åverkan på anläggningar	NU	NU
Fakturering av kundändringar	NU	NU
Krav och inkasso	NV	MK
Fakturalayout	NV	MM
Reklamationer	NV	N0/MK/GE Juridik*
Telefon, Mail, chat - Inkommande ärenden	NV	MKB
Dokument, Utskick (t.ex. nyhetsbrev) - utgående ärenden	NV	NV/MM
Externwebb, mina sidor	NV	MR
Installatörswebben	NV	*
Kommunikation i fält (projekt)	NV	NF
Kundbesök	NV	NV
Kundträff	NV	NV

*Utredning kommer att ske

