

Hva tenker
strømlleverandørene? (Eller hva
tenker vi i Fredrikstad Energi)
Hvilke produkter og tjenester
leverer framtidens
kraftleverandør/energiselskap?

Smartnett konferansen i Trondheim 11. september 2013
Karl Anders Følstad, Fredrikstad Energi

Kraftsalg i Fredrikstad Energi



- Tre varemerker
 - Follo Energi – lokal strømleverandør i Follo
 - Askøy Energi – lokal strømleverandør på Askøy
 - E20strøm – landsdekkende strømselskap
- Vår målsetting
 - Sørge for at kunden får produkter og tjenester som gir merverdi og bidrar til redusert energiforbruk og økt komfort hos kunden
- Gjennom å:
 - Tilby muligheter gjennom bedre kommunikasjon og muligheter for styring av forbruket og utnytte mulighetene som ligger i moderne teknologi
 - Øke kundens kompetanse slik at han/hun kan gjøre riktigere valg.
 - Tilby ulike kundegrupper tilpassede produkter og tjenester.

Endring i rammebetingelser



- Sentral måledatabase.
- Supplier Centric model
- Nordisk sluttbrukermarked
- AMS – Målere fra 2019
 - Dynamiske nett tariffer tilpasset nye utfordringer for nettet, prosumers, sol, vind, fornybar, el-biler ..

Vi må utnytte endringene og tilpasse oss, produkter og tjenester tilpasset effektiv utnyttelse av nettet.

Hva tror vi at vi er

- Vi er viktige for kunden
- Vi kan selge hva som helst til kunden
- Vi kan alt om ny teknologi
- Finner vi en spennende løsning så kjøper kunden
- Kanskje til og med elbil og alarm
- Og forsikringer og

Hva er vi for kunden



Strømleverandør

Hva kan en strømleverandør
gjøre for meg ??

Hvordan bli noe mer

– Bli en energibedrift

- Selge styring, økt komfort og energieffektivisering
- Varmeovner, isolering, solceller
- Betalingsløsninger
- Finansielle instrumenter (vintertak osv)
- Billig strøm er en selvfølge

– Hva må vi gjøre for å komme dit

- Ny forretningsmodell
- Image/MF, endre kundens bilde av oss
- Kundefront, service, oppfølging, salg
- Back-office

Aktiv produktutvikling



- Navn, innhold og design av produktene er svært viktig
- Aktivt samarbeid med reklamebyrå
- Bruke erfaringer fra andre bransjer – virker det hos oss
- Ta utgangspunkt i kundens behov, hva vil framtidens kraftkunde ha ?
- Følge med på hva andre gjør
- Hva er mulig

Nye produkter og tjenester

Skal testes ut på Hvaler



- Display– ta kontroll over ditt strømforbruk.
- Styring av strømforbruk, slå av og på med mobilen, overvåking, alarm og så videre.
- Dette innebærer at vi får et tettere forhold til kundene basert i 2-veis kommunikasjon.



Nye forretningsområder

Skal testes ut på Hvaler



- Tjenestene som skal testes på Hvaler forutsetter god kommunikasjon med kunden og bruk av realtime data fra måleren. Dette kan gi synergier inn mot nye forretningsområder.
- Alarmer, overvåking – sikkerhet, kan vi bli en aktør i dette markedet ?
- Kommunene står overfor en kjempeutfordring i form av økende kostnader innenfor helse og sosial – hvordan håndtere eldrebølgen – hva kan vi bidra med innenfor velferdsteknologi ?

Hva innebærer dette

- Vi får fler og annerledes henvendelser til vårt kundesenter
 - Vi må kunne hjelpe kundene med «nye» ting, ny kompetanse
 - Vanskelig å påvise hva som er feil og hvem som tar ansvaret, medfører at vi må ta større ansvar overfor kunden. Økte kostnader og nye type utfordring å håndtere.
- Grunnlag for å selge mer, bygge tillitt hos kunden
- Fra kontroll til styring
- Energirådgiving
 - Isolering (Glava), Ny vedovn (Jøtul), Solceller, varmepumper
 - Sørge for at kunden kan optimalisere sitt energiforbruk
 - Hvordan bli «Prosument»

Aktivt Salg

- Telefonsalg i eget hjemmemarked, Win-Back, nysalg og salg av tilleggsprodukter
- Bærekraftig salg, ærlig og redelig. Ikke agressivt
- Bygge omdømme lokalt
- Vi leier ikke inn telefonselgere, egne ansatte ringer
 - Får vi 5 kunder pr dag gir det litt over 1.000 nye kunder pr år / selger
 - Ansatte som jobber med aktivt salg og tradisjonelt kundesenter
 - Bygger opp flere produkter og tjenester – mulighet for mersalg til eksisterende kunder





Salg / markedsføring – lære av andre !

eWave2

Gir deg kontroll over eget strømforbruk



199 kr/mnd.
Totalpris 12 mnd: 2389,-
Bindingstid: 12 mnd *

- eWave2 er et trådløst energidisply som viser ditt strømforbruk i kroner og kWh
- Henter korrekt strømpris fra Nord Pool, inklusive nettleie og offentlige avgifter.
- Et årlig strømforbruk på 25 000 kWh kan redusere kostnaden med opptil 5000 kroner i året
- Motta automatiske sparetips
- Oversikt over energikostnad pr. uke, måned, år – på basis av nåtidsforbruk
- Endrer din energiadferd – spar opptil 20 % i strøm
- Gjør det selv installasjon
- Berøringsskjerm med norsk meny

Hva gjør vi i dag



Produkter som gir kundene merverdi

Enkelt og billig grunnprodukt (Win-back)

Strøm til innkjøpspris

Tilleggsprodukter som kan gi mersalg

Jevn betaling

Vintertak / garanti

Forsikring

Energirådgivning