

TEKNIK & AFFÄR

Från <kod> till kundvärde

Tekniken är inte bara infrastruktur.
Det är motorn i varje kundupplevelse.

IT-AVDELNINGEN · 2 FEB 2026

Anders Waller · Chef Kund & Kommunikation

Varje deploy gör skillnad



2,5
miljoner

sessioner på våra webbar
varje år



778k

besökare senaste året på
Mitt Bixia

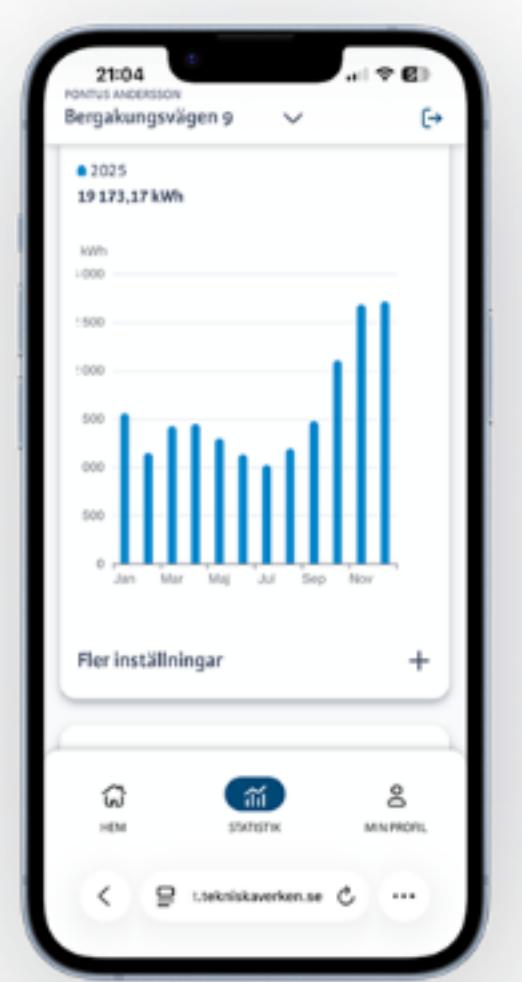


3 000

årliga nya elavtal för Bixia

Små tekniska förbättringar skalar upp enormt.

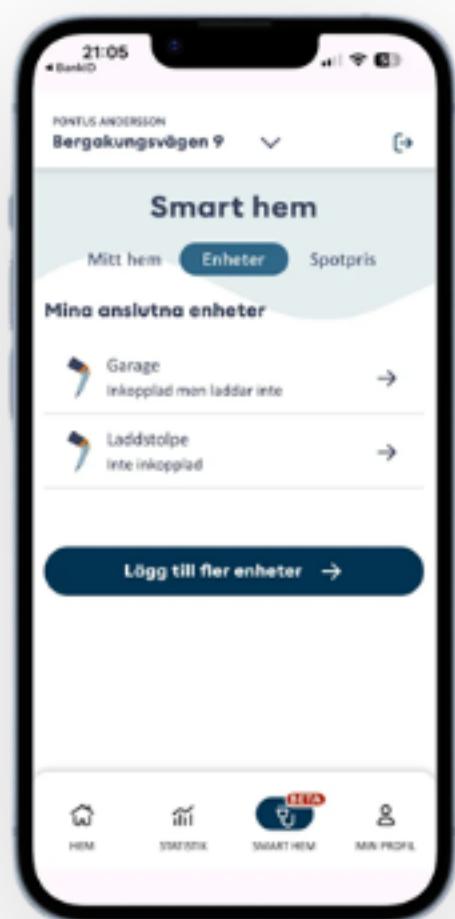




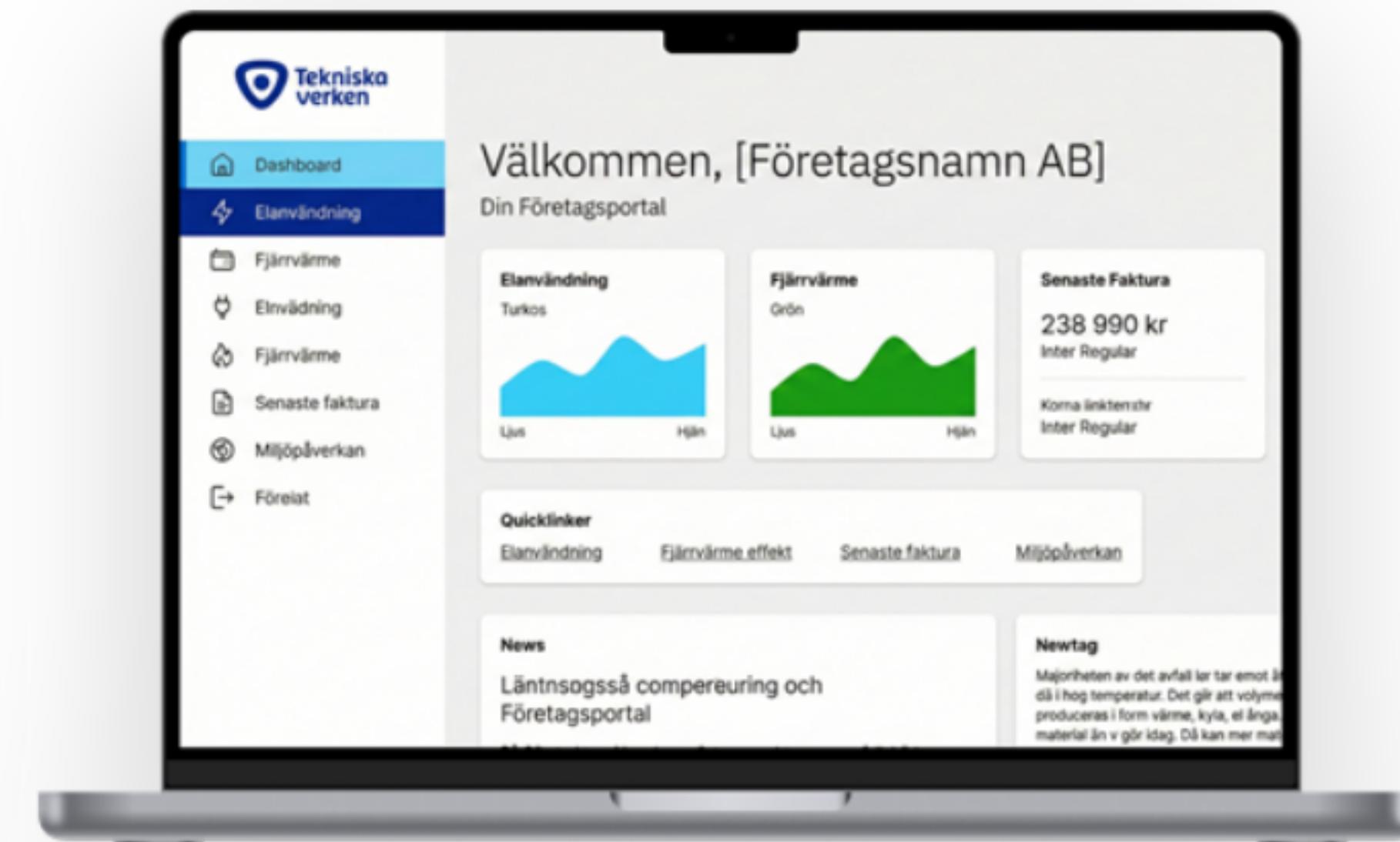
Mitt Tekniska verken



Externwebbar



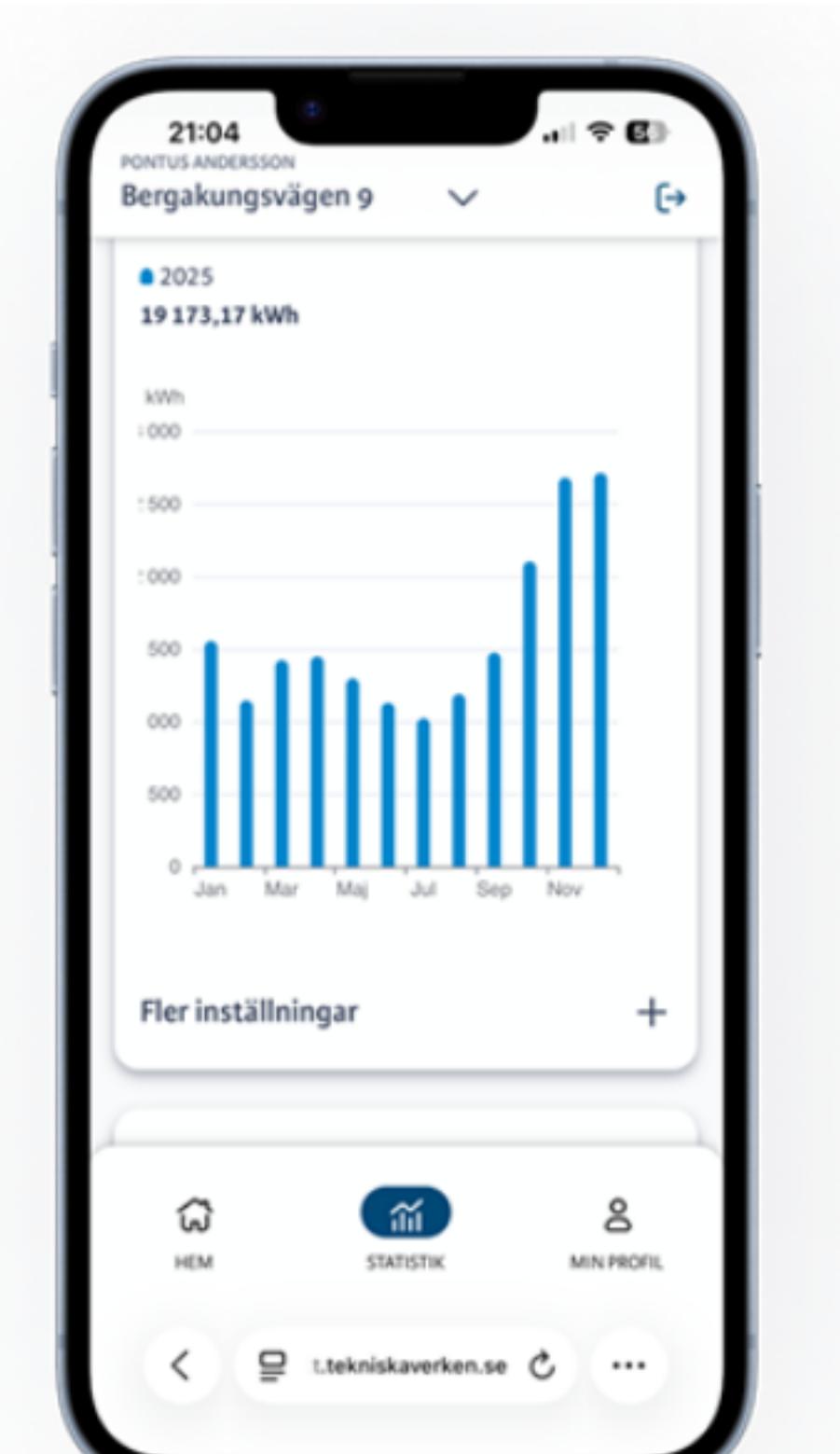
Mitt Bixia



Företagsportalen

Mitt Tekniska verken

- Lansering av Mitt TV
- Statistikvy
- Mina avtal
- Mina fakturor
- Effektoppar
- Jämförelse
- Kalender för avfallshämtning
- Kundserviceinloggning
- m.m.



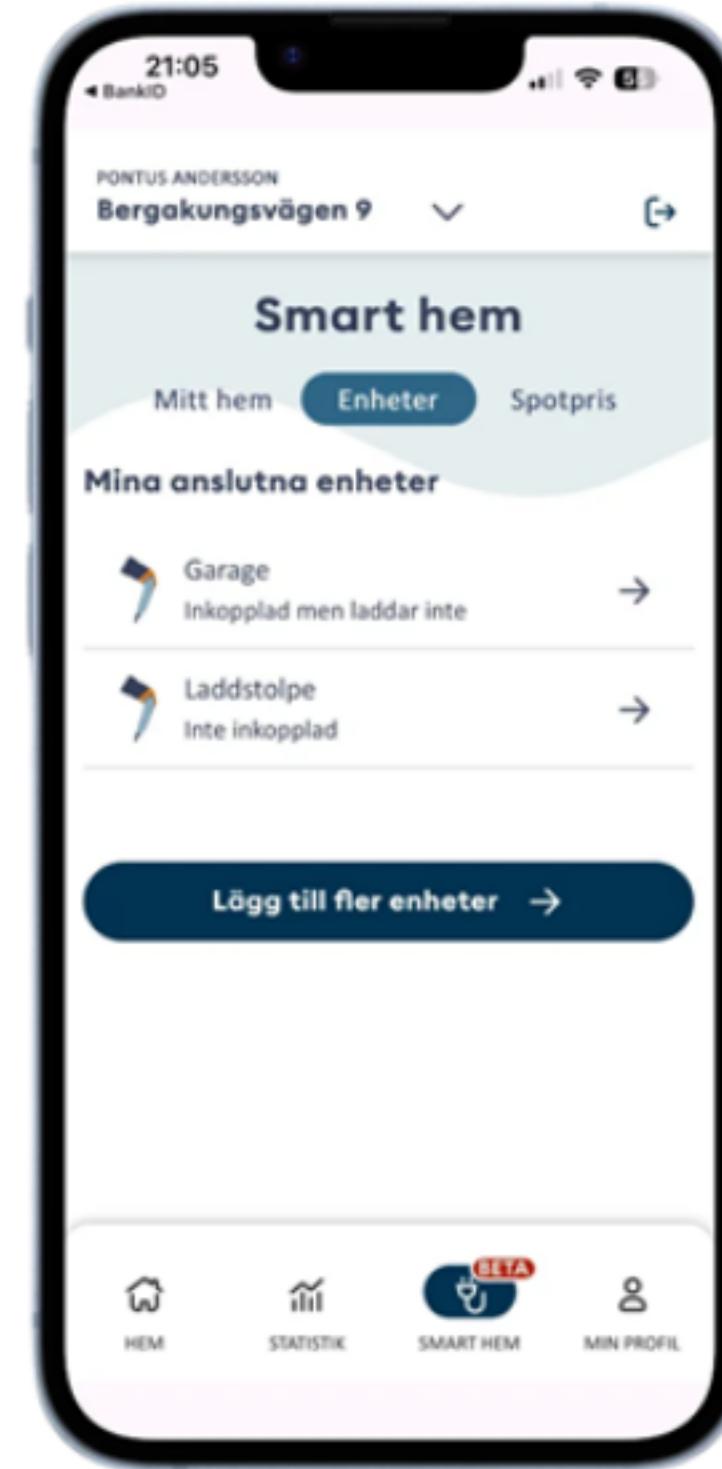
Externwebbar

- Kundlansering biogasapp
 - Lanseringsdriftinformation
 - Påbörjat utveckling av ny externwebb



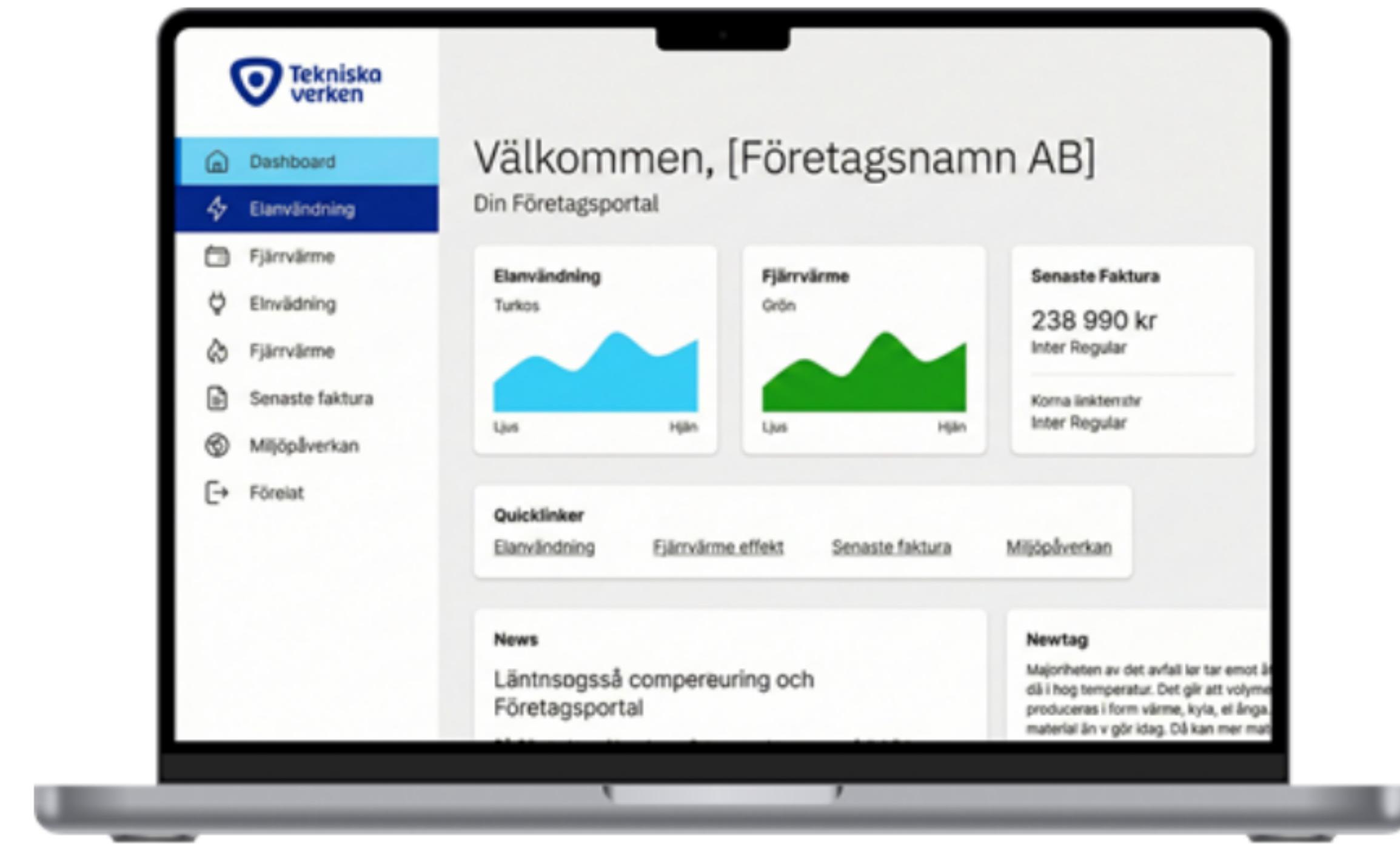
Mitt Bixia

- Mitt hem: realtidsmätare & uppkoppling solceller
- Förbrukningsinfo: ditt elpris, historisk kostnad & elpris, effekttoppar m.m.
- Diverse förbättringar: ny fakturavy, snabbare inloggning m.m.



Företagsportal

- Behovs- och kravbild
- Business case



“TACK för att ni äntligen fixade så att
man slipper logga in med BankID
VARENDA gång man startar appen!



Kundvärde först – Affärsvärde följer

Kundvärde

- Löser ett verkligt problem
- Sparar tid i vardagen
- Minskar oro

Affärsvärde

- Lägre kostnader via effektivare flöden
- Högre intäkter genom fler avslut
- Stabilare kundrelationer

Affärsvärde är nästan alltid en konsekvens av levererat kundvärde.

Resultatet: Från förvirring till klarhet

“ Nya "Mina sidor" ser mycket bättre ut och är mer användarvänlig.
Fortsätt så!

“ Mycket enkel och överskådlig

“ Mycket bättre grafik och en mer logisk och enkel navigering

“ Snyggare och mer överskådlig.

“ Det vart ju bättre mer överskådligt

“ Bra att både TV och Bixia fakturor finns med

När vi förenklar arkitekturen förenklar vi kundens vardag.

Fokusområden för att stänga gapet

Självservice

Kunden ska kunna lösa allt fler ärenden själv i apparna.

Effekt: Frigör tid för kvalificerad rådgivning.

Trygghet

Tydlig och proaktiv information vid avbrott och förändringar.

Effekt: Ökat förtroende och färre samtal.

Konvertering

Förenkla flöden för att öka digitala avslut och minska manuell hantering.

Effekt: Ökad försäljning och minskade kostnader.

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Vikten av fortsatt leverans

Mitt Bixia / DEH

FUNKTION	KUNDVÄRDE	AFFÄRSVÄRDE
Mätvärdesexport Självservice av mätdata & spotpriser	Möjlighet att själv exportera data i appen. Ökar självservice och effektivitet.	Minskar manuell hantering hos kundfronten. Tidsbesparande.
Jämförelse med snitt Visualisera förbrukning mot liknande hushåll	Ger tydlig bild av förbrukning. Visar om nivån är bra eller behöver justeras.	Stärker rådgivning. Lagkrav.
Drift- & Felbanner Vid driftstörningar eller inloggningsproblem	Tydlig information om pågående störningar. Slipper undra varför det inte funkar.	Minskar antalet samtal till kundfronten avsevärt vid störningar.

Vikten av fortsatt leverans

Mitt Tekniska verken

FUNKTION	KUNDVÄRDE	AFFÄRSVÄRDE
Dokumentarkiv Avtal, offerter och villkor	Tillgång till alla dokument direkt. Slipper kontakta kundservice.	Minskad intern hantering och administration. Tidsbesparing.
Driftstatus Driftinfo direkt i appen	Se status på anslutningar direkt. Trygghet.	Stärker varumärket (visar hög upptid). Enkel hänvisning.
Prognosfunktioner Vid nya prismodeller	Se hur förändringar påverkar ekonomin. Förberedelse.	Minskad administration och färre brevutskick.
Meddelandelåda Samlad kommunikation	All info på ett ställe. Påminnelser om det viktiga.	Sparar porto och tid genom minskade utskick och effektivare kommunikation.

Utmaningen: Flyttflödet

Nuläge

Vårt mest använda
formulär, men krångligt.
Bara 30% går igenom
digitalt.

Konsekven

Resten ringer kundtjänst vilket innebär manuell hantering och höga kostnader.

Möjlighet

Bygger vi bort friktionen
frigör vi tusentals timmar
administration.



Var stolta!

Ni bygger saker som används – varje dag

Ni gör komplex energi begriplig

Ni skapar förutsättningar för att vi ska tjäna pengar



Tekniska
verken

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ●