

Att vara förberedd för framtiden

Digitalisering för att öka närkontakten med kunderna är den stora frågan på Gävle Energis agenda. CGI, affärssystemet BFUS och användarföreningen är viktiga faktorer för att nå de uppställda målen.

Håkan Sälg brinner för sitt jobb som IT-strateg. Han vill i sin roll påverka och se till att Gävle Energi fortsätter att ligga långt fram i utvecklingen och därmed skapa förutsättningar för Gävle att vara en stad i framkant.

"Min roll är att samverka mellan leverantören, ledningen och verksamheten. Min enhet jobbar med att lyssna på verksamhetens behov och i samarbete med CGI ta fram det som efterfrågas. En del av min uppgift är också att förklara för ledningen vad de får för pengarna", berättar Håkan.

Ni arbetar ständigt med att utveckla era system och anpassa dem efter verksamhetens behov. Vilken typ av utveckling arbetar ni med just nu på Gävle Energi?



Värdefulla insikter

En annan viktig del av Håkans arbete är engagemanget i BFUS-systemets användarförening. Föreningen består av ett femtiotal företag, uppdelade i utskott med olika ansvarsområden. Han är själv engagerad i styrelsen.

"Användarföreningen är unik för att den är så bred. Medlemsavgifterna används för att finansiera systemets utveckling. Vi medlemmarna tar tillsammans ansvar för att pengarna verkligen används till den utveckling som efterfrågas. Jag är imponerad av att det faktiskt fungerar så väl och att samarbetet i föreningen bara blir bättre och bättre".

Arbetet med användarföreningen tar en del tid, men Håkan anser att det kontaktnät som föreningen ger, liksom överblicken över stora och små problem hos olika typer av användare, ger värdefulla insikter som alla tjänar på.

"Framst handlar det om digitalisering. Vi som energibolag fokuserar på att komma närmare våra 55 000 kunder och därför tittar vi på förbättringar av våra kommunikationskanaler. Kunderna ska exempelvis automatiskt kunna få SMS eller e-post som en bekräftelse på sina avtal eller när ett avtal är på väg att gå ut. På sikt vill vi ge kunderna samma kontaktmöjligheter som de har med sin bank eller med Skatteverket", förklarar Håkan.

Nästa steg handlar om att med hjälp av Mina Sidor, en app och digitala fakturor, ge kunderna möjlighet att övervaka och påverka sin egen energianvändning. Fakta ur BFUS-systemet görs tillgängligt på kundens egna sida eller via den digitala faktura som är under framtagande. Så småningom ska det också bli möjligt att via samma kanaler nå kunderna med nya attraktiva erbjudanden och göra Gävle Energis produktutbud tillgängligt på ett enkelt sätt.

"Vi vill att våra elmarknadskunder till exempel, enkelt ska kunna se att de även kan beställa bredband från oss. Den typen av erbjudanden ska visas automatiskt".



Foto: Håkan Sälg,
Gävle Energi

"Den grupp jag ingår i är spridd över hela Sverige, från Luleå till Lund. Det ger en geografisk överblick över både stort och smått bland användarföretagen. Även om den stora vinsten är möjligheten att få mycket systemutveckling för en begränsad mängd pengar, så tycker jag att värdet av kontaktnätet och erfarenhetsutbytet är nästan lika stort".

En större marknad

Även om Gävle Energi har full kontroll på sin utveckling och sin verksamhet, finns det lättare orosmoln vid horisonten. Inom bara något år, kommer energibranschen att förändras i grunden. Den elmarknadshubb som regeringen beslutat ska fungera som en handelsplats för el beräknas vara redo att tas i bruk inom några år

"Arbetet med att förbereda oss för den här förändringen pågår för fullt både inom användarföreningen och internt hos oss på Gävle Energi. Det är spännande men samtidigt en stor utmaning", avslutar Håka



OM BFUS

Bfus är ett modernt verksamhetssystem för den Nordiska utility-marknaden. BFUS har stöd för samtliga verksamheter inom branschen; Elnät, Elhandel, Fjärrvärme, Fjärrkyla, Bredband, Gas, Miljöjänster och Vatten/avlopp men det går också att i BFUS konfigurera stöd för liknande verksamheter inom samma områden. BFUS har funnits på marknaden sen 2012 och har redan över 50 kunder över hela landet.

cgi.com

© Copyright 2019 CGI Inc.

Founded in 1976, CGI is one of the largest IT and business process services providers in the world. Operating in hundreds of locations across the globe, CGI helps clients become customer-centric digital organizations. We deliver high-quality business and IT consulting, systems integration and transformational outsourcing services, complemented by more than 150 IP-based solutions, to support clients in transforming into digital enterprises end to end. CGI works with clients around the world through a unique client proximity and best-fit global delivery model to accelerate their digital transformation, ensure on-time, within budget delivery, and drive competitive advantage in today's increasingly digital world.