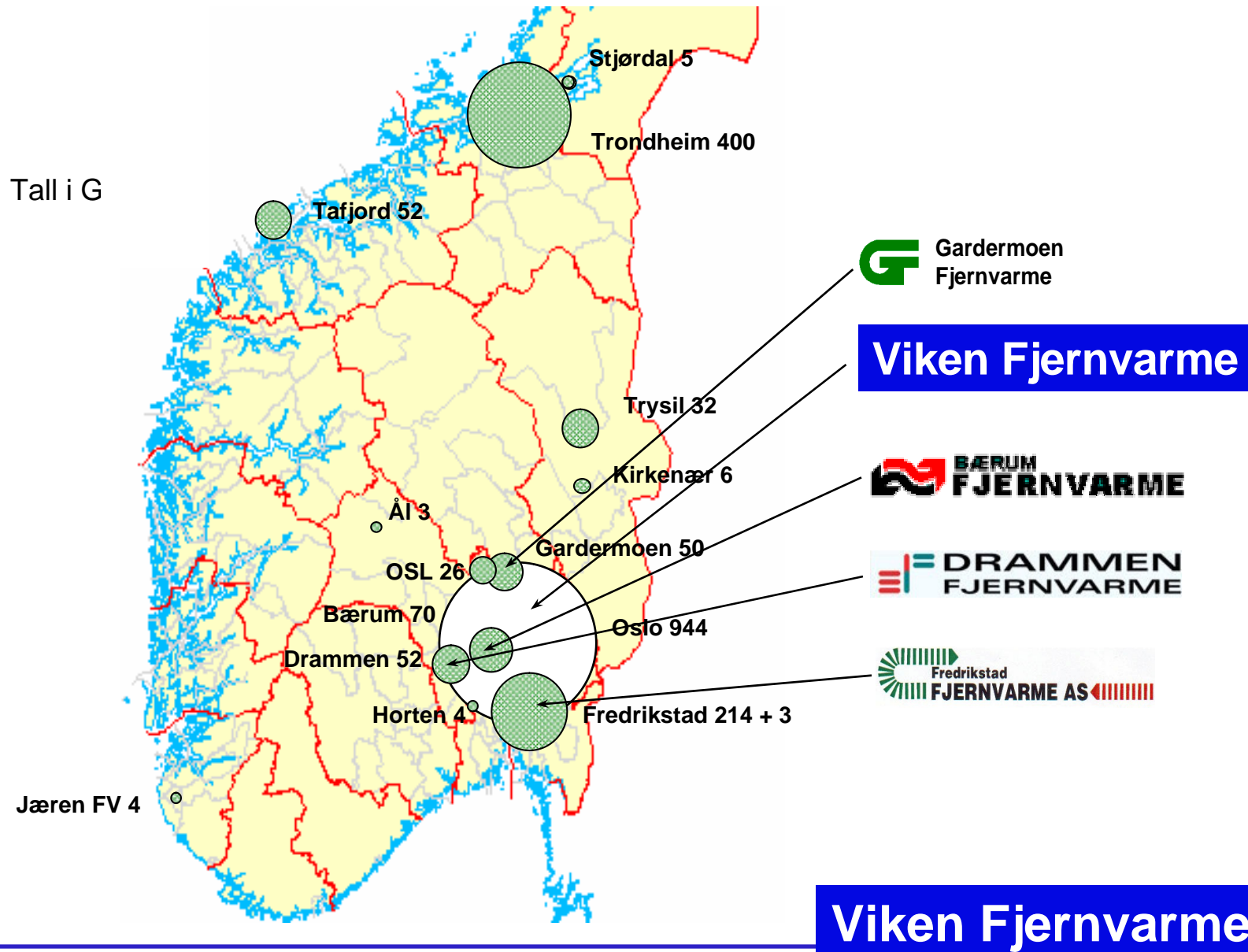


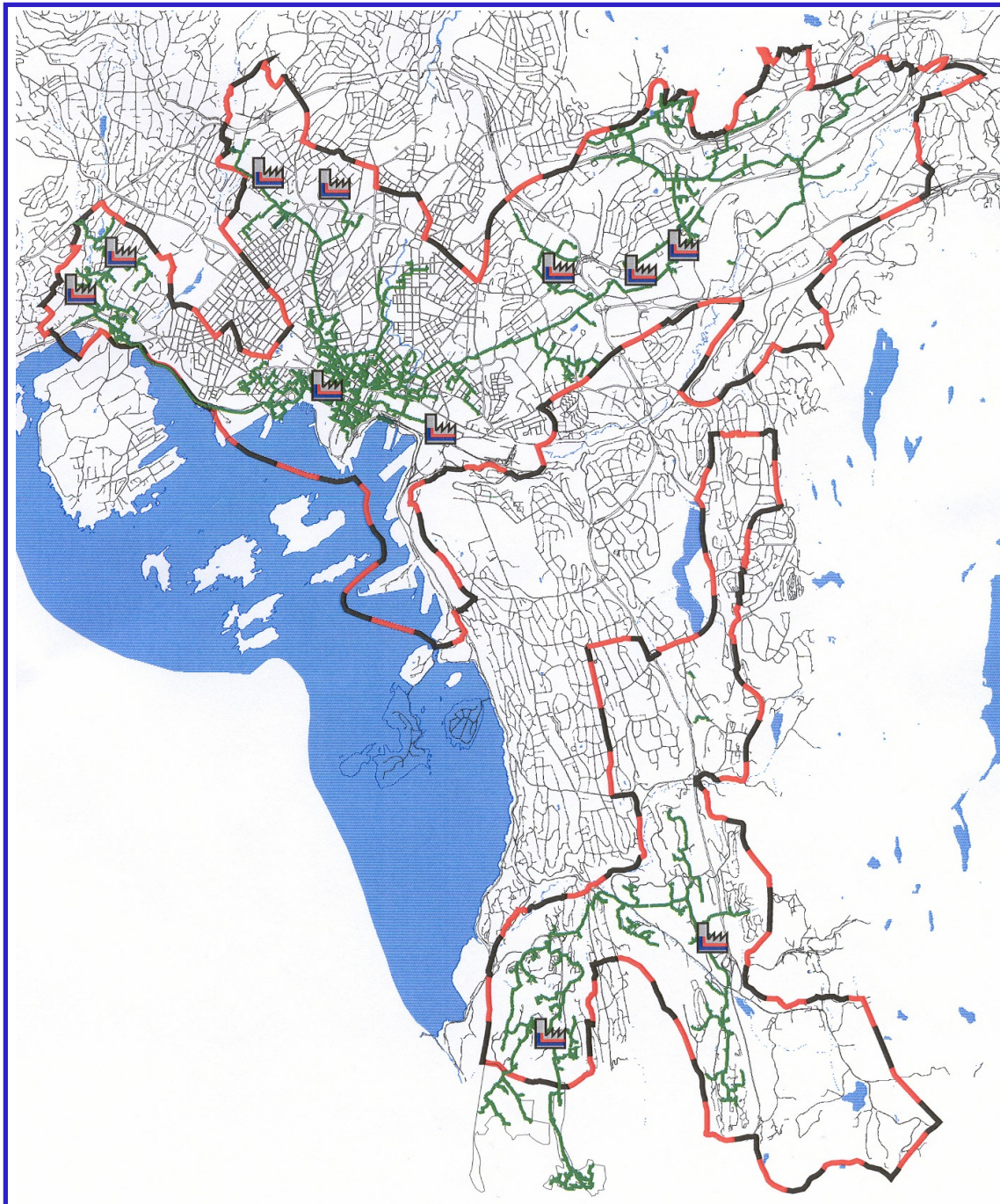
Markedsføring og kundebehandling - Erfaringer fra Oslo




Rune Volla og Stein Randby
Viken Fjernvarme AS, Oslo

Hvor er Viken Fjernvarme på kartet?



Viken Fjernvarmes konsesjonsområde



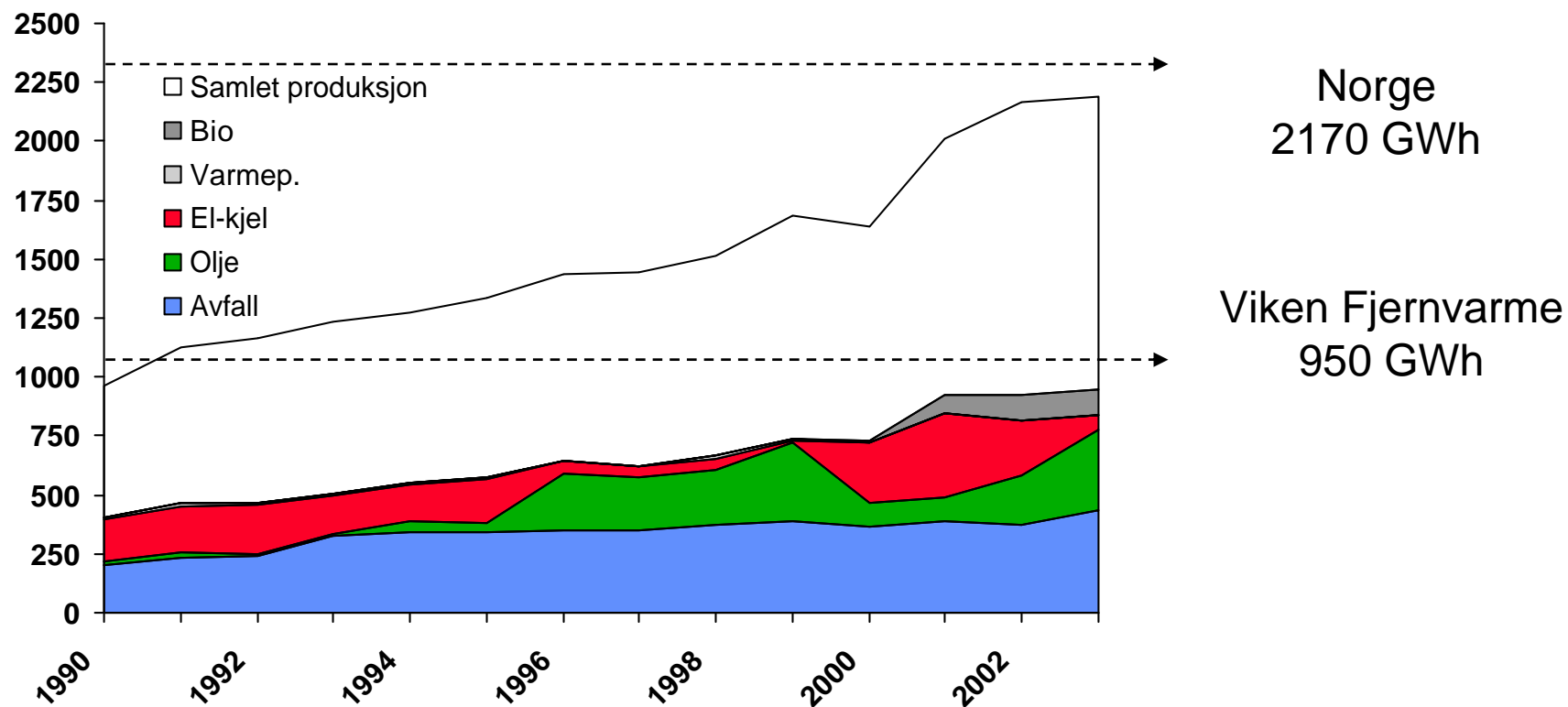
-  Fjernvarmenett
-  Konsesjonsområde
-  Varmesentraler

Energiloven (§5)
krever konsesjon for
bygging og drift av
fjernvarmanlegg

Viken Fjernvarme

Viken Fjernvarme står for i underkant av halvparten av Norges fjernvarmeproduksjon

GWh



Historisk utbyggingstakt

- **Fra 600 GWh i 1997 til budsjetterte 1025 GWh i år 2004**
- **Utbyggingstakt de senere årene**
 - + 29 GWh i 1997 (inkludert i de 600 GWh-ene)
 - + 60 GWh i 1998
 - + 90 GWh i 1999 (inkl. Ullevål Universitetssykehus)
 - + 100 GWh i 2000 (inkl. Universitetet på Blindern)
 - + 61 GWh i 2001
 - + 46 GWh i 2002
 - + 41 GWh i 2003
- **Kundemassen: 3 182 kunder**
 - 655 store næringskunder - står for 74% av inntektene
 - 174 store borettslag/sameier (blokker) - står for 21% av inntektene
 - 2.353 småhuskunder (3.025 anlegg) - står for 5% av inntektene

Kundetilfredshet i 1996/97



Konkurransmessige fortrinn

- ▶ fakturering som stemmer med avtalen
- ▶ god leveringssikkerhet
- ▶ rask service ved behov



Forbedringsområder

- ▶ konkurransedyktighet på pris

Tiltak:

- ▶ nye fjernvarmetariffer med virkning fra 1998-01-01
- ▶ kobling mot Nordpool og listepris for olje fratrukket rabatt



Forbedringsområder , fortsetter

- ▶ informasjon om forventede energipriser (terminmarkedet for kraft)
- ▶ opplæring av kundens driftspersonale (kurset over 200 med eget kurs, REMBRA)
- ▶ statistikk som viser svingningene i energibruken (to-veis-kommunikasjon)

“Salgsprosessen” i Viken Fjernvarme

1. Prioriterte varmeplaner og god oversikt gjennom geografisk informasjonssystem
2. Nettverk og relasjonsbygging mot utbyggere, byggforvaltere, rådgivere, entreprenører etc.
3. Fokus på timing ref. kundens alternative tidspunkt for reinvesteringer.
4. ”Geografisk betinget produkt” gir markedsføring og salg gjennom oppsøkende virksomhet og direktesalg. Bruker lite tid og ressurser på generell markedsføring og salgsfremstøt.

“Salgsprosessen” i Viken Fjernvarme, fortsetter..

5. Alle prosjekter lønnsomhetsvurderes før innsalg ⇒ gir kjente marginer.
6. Varmeleveranse fra 3-5 måneder etter signert kontrakt.
7. Varmepåsetting, ferdigstilling og overlevering i samarbeid med byggherren og driftspersonalet på bygget.
8. Fokus på kundetilfredshet gjennom ordinær kontakt med egen drifts- og vedlikeholdsavdeling (fornøyd driftspersonale ≈ fornøyd kunde).

Kundebehandling underveis

- Fjernvarme er et "lavinteresse produkt"
 - **Liten interesse så lenge alt fungerer**
- Ved klager:
 - **Overgå kundens forventninger (ref. IKEA).**
- Få og entydige innfallsporter:
 - **Kjøper "front office" tjenester av Hafslunds Kundesenter (både nettleie, kraft og fjernvarme).**
 - **Egen "back office" bestående av tre personer.**
- Kvalitetsmål for kjøpte tjenester, egen salgsavdeling samt teknisk support fra utbygging-, drift –og vedlikeholdsavdelingen.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.