

# Sala Heby Energi Nöjd Kund Analys

Kvartal 3, 2019

*Med jämförande index*

*2011, 2013, 2015, 2017*

Välkommen till en spännande värld  
av marknadsutveckling!

# Mätningens uppbyggnad

<b>Bas:</b>	Slumpmässigt urval ur erhållet register, privat/företag
<b>Antal intervjuer:</b>	261
<b>N=Mätningens population:</b>	12 500
<b>n=Stickprov:</b>	261
<b>P=Andelen svar:</b>	0,01-0,5
<b>B1=Felmarginaler, index:</b>	+/- 2,0%
<b>B2=Felmarginaler, procentuell:</b>	+/- 1,22% - 6,14%
<b>Konfidensintervall:</b>	95% (80,8-84,9)

**B1=Formel för beräkning av  
felmarginaler, övergripande index:**

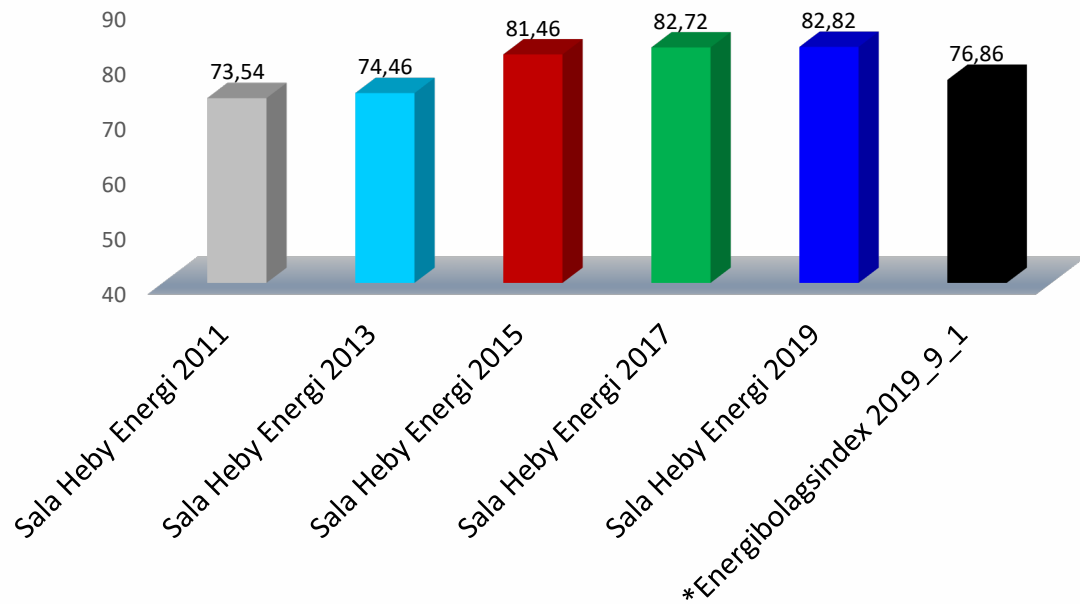
$$B1 = 2 \sqrt{\frac{VAR}{n-1} \left( \frac{N-n}{N} \right)}$$

**B2=Formel för beräkning av  
Felmarginaler, detaljerade svar:**

$$B2 = 2 \sqrt{\frac{pq}{n-1} \left( \frac{N-n}{N} \right)}$$

# Nöjd Kund Index – Sala Heby Energi 2019

Baserat på 10 för kunden viktiga nöjdhetsfrågor, skala 0-100



## Nöjdhetsindex berör följande frågeområden:

1. Spontan uppfattning
2. Tillgänglighet
3. Bemötande
4. Kompetens
5. Tydlighet i besked/svar
6. a/b Hjälp vid störning/avbrott - Leveranssäkerhet
7. Hemsida
8. Klagomålshantering
9. Fakturaförståelse
10. Prisvärdhet

## Kundnöjdhetsindex

**Sala Heby Energi 2019: 82,82**

Nöjdhetsindex 50-65 = Godkänd

Nöjdhetsindex >65-75 = Väl godkänd

Nöjdhetsindex >75 = Mycket väl godkänd

\*Energibolagsindex minst 3 AO 2019\_9\_1: 76,86.

Avser av de 70-talet energibolag i Sverige som genomför Supportföretagets mätningar och som har minst 3 affärsområden i sin portfölj samt innehar ett koncessionsområde på Elnät om minst 10 000 uttagpunkter.

**2019/2017**

**Elnät: 83,42/80,46**

**Elhandel: 83,32/84,57**

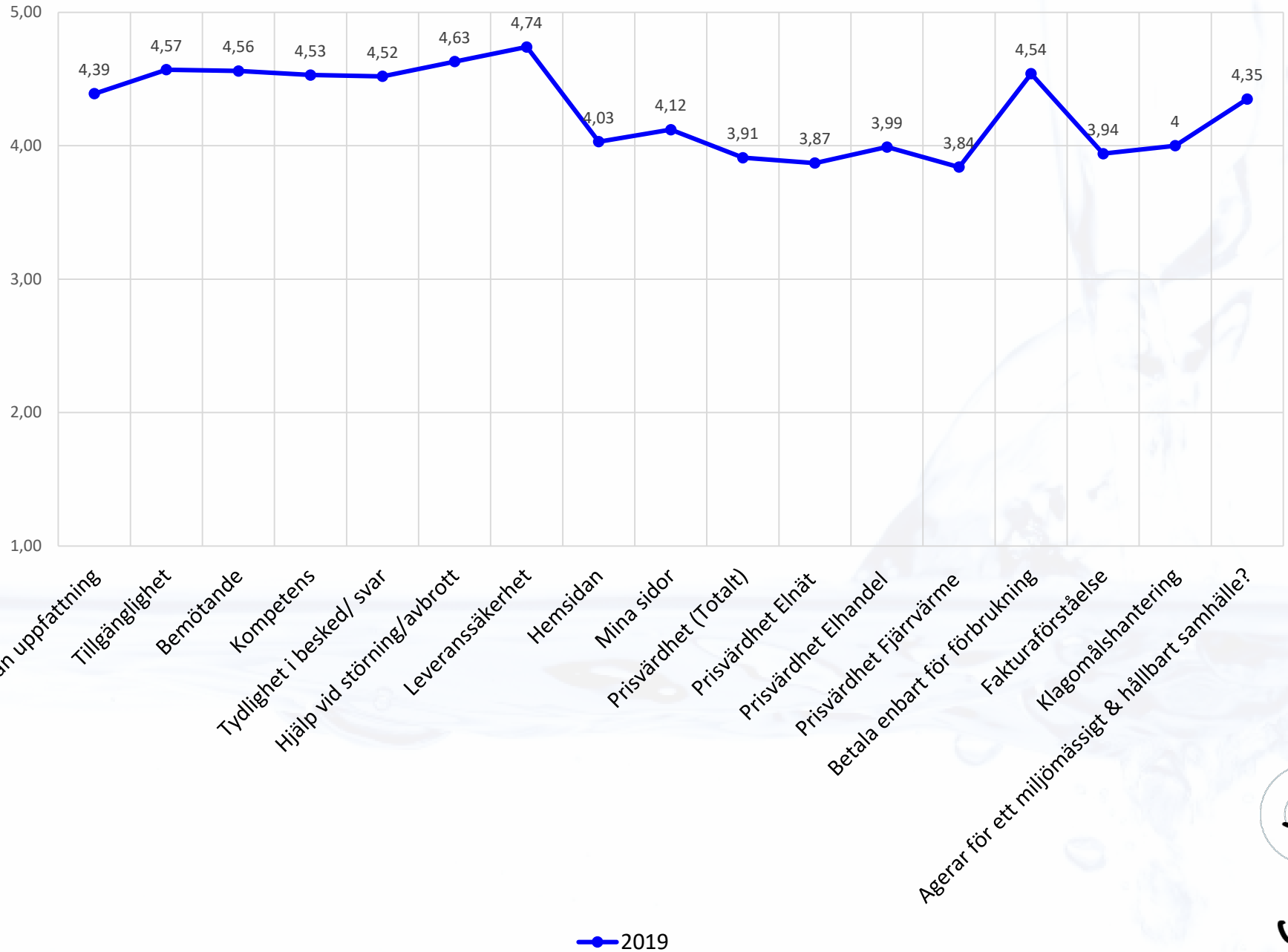
**Fjärrvärme: 81,95/83,54**



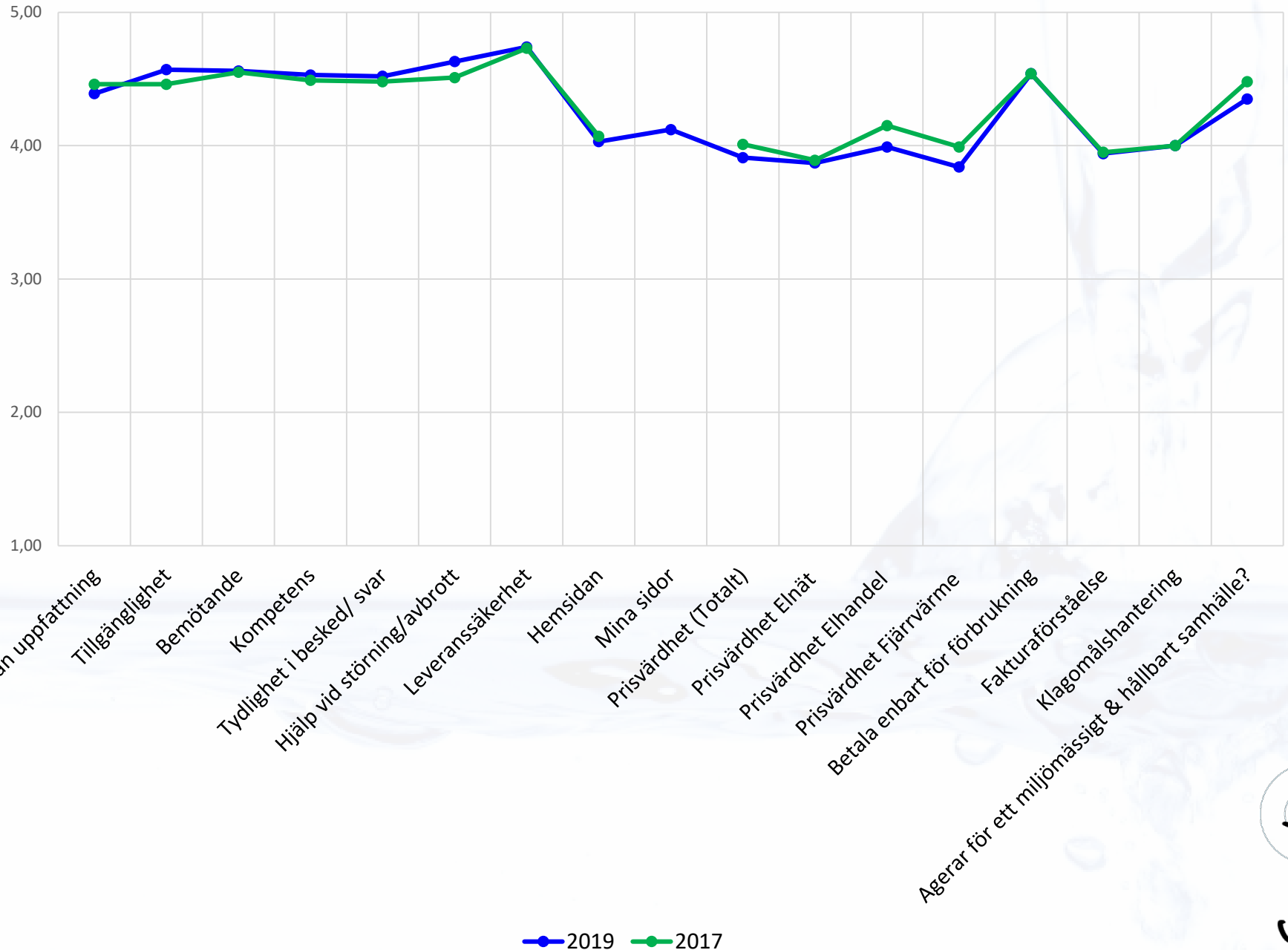
# Några spontana kommentarer

1. De verkar väldigt duktiga. De sliter och har sig ser man ibland.
11. De skickar ut ett häfte där vi ser de personer som arbetar där och det är sympatiskt.
43. SHE är väldigt bra. Det finns inget bättre i närheten.
44. SHE är ett bra företag med trevlig personal.
91. Allting kring SHE är klockrent. Alla är väldigt positiva och hjälpsamma. Det är sådant här man saknar hos de flesta serviceföretagen idag. Att man blir så väl bemött.
135. De är väldigt trevliga och är väldigt måna om sina kunder. Sedan tycker jag att det är så himla bra när man får upplysningar om när avtalet håller på att gå ut.
162. Jag gillar SHE väldigt mycket eftersom de jobbar så mycket för det här med klimatet. Det uppskattar jag väldigt mycket.

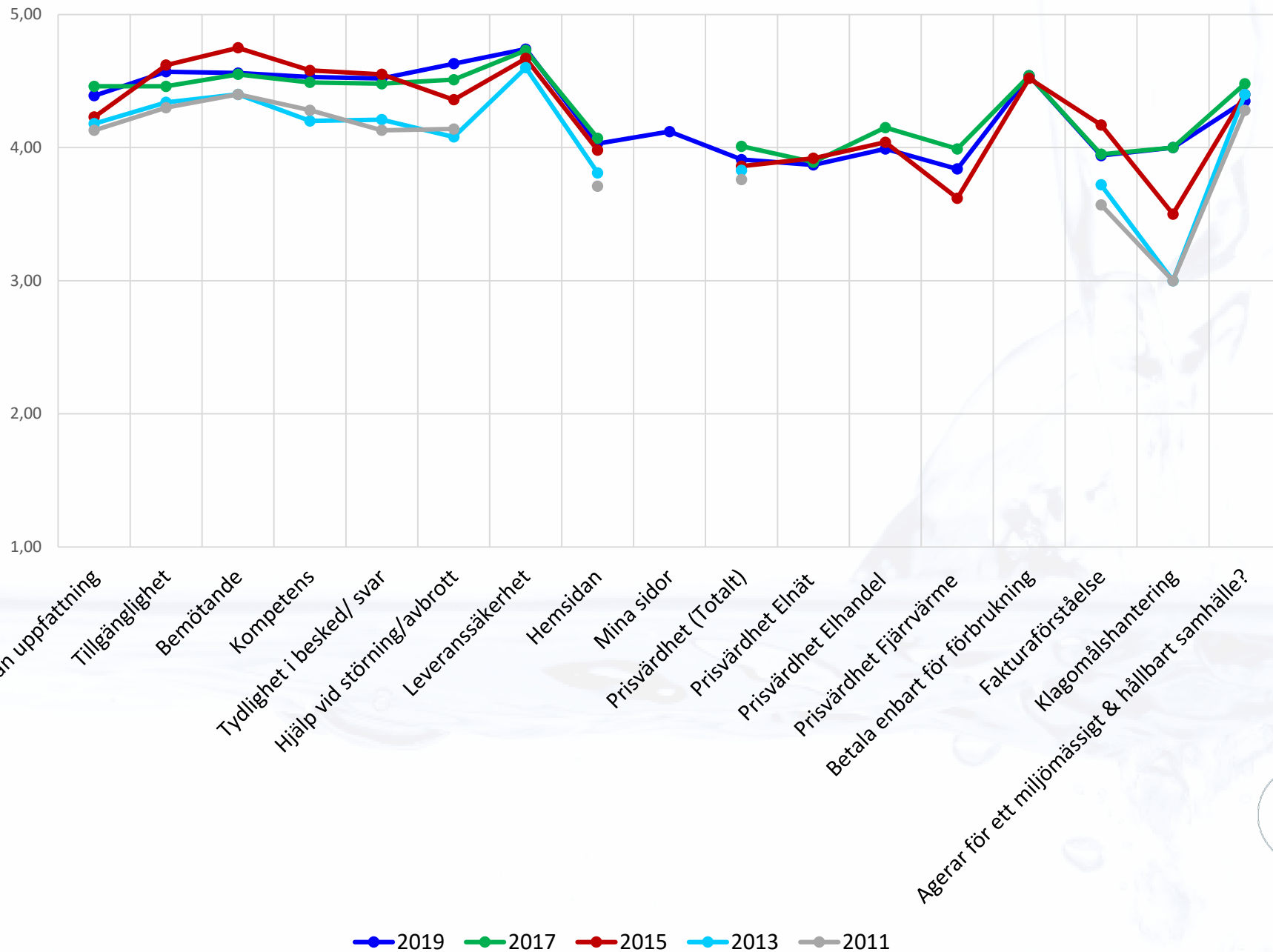
# Medelvärdesprofil 2019



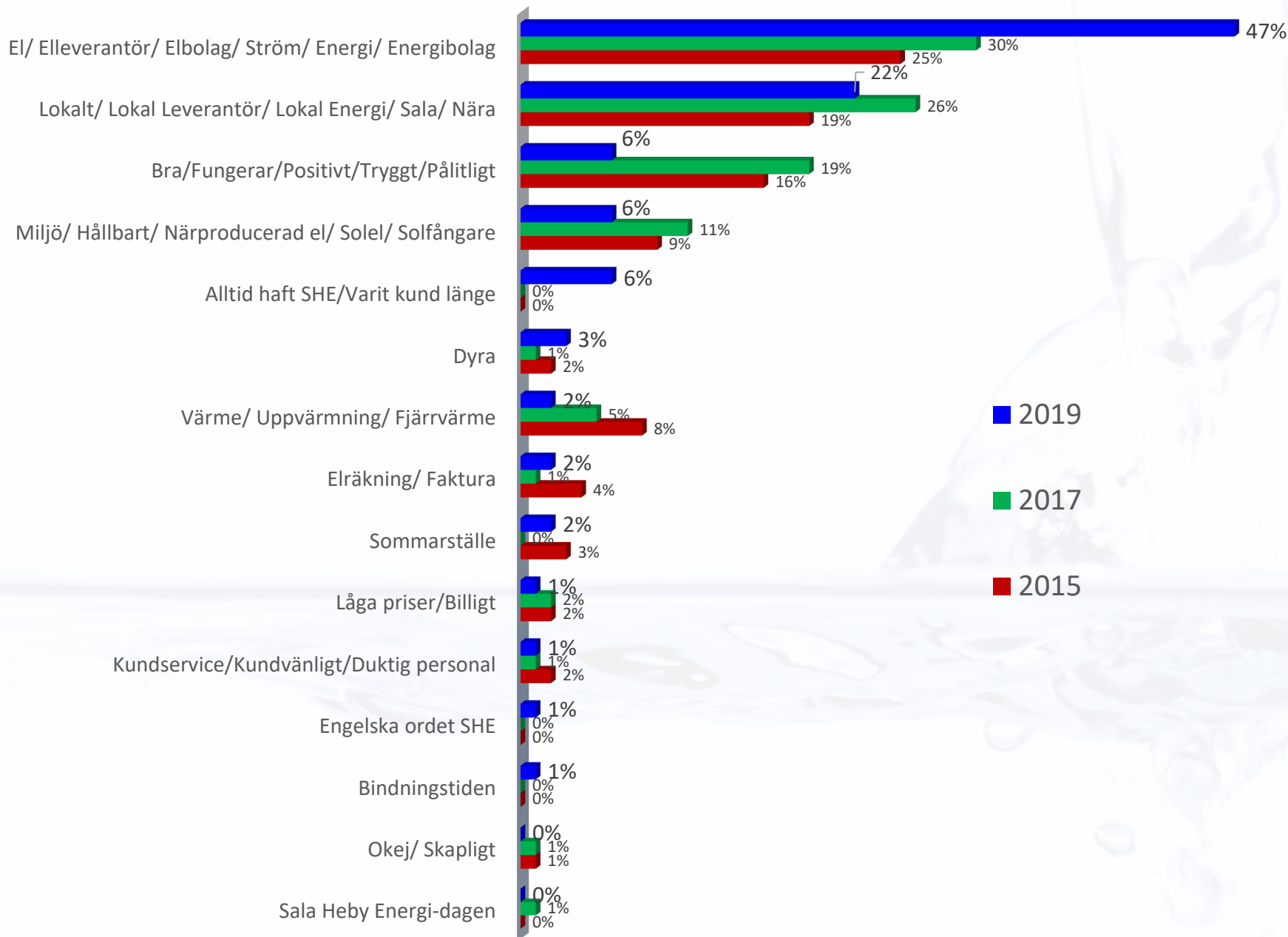
# GAP profil 2019/2017



# GAP profil 2019/2017/2015/2013/2011



# Vad tänker du spontant på när du hör namnet SHE? *Topp 15*

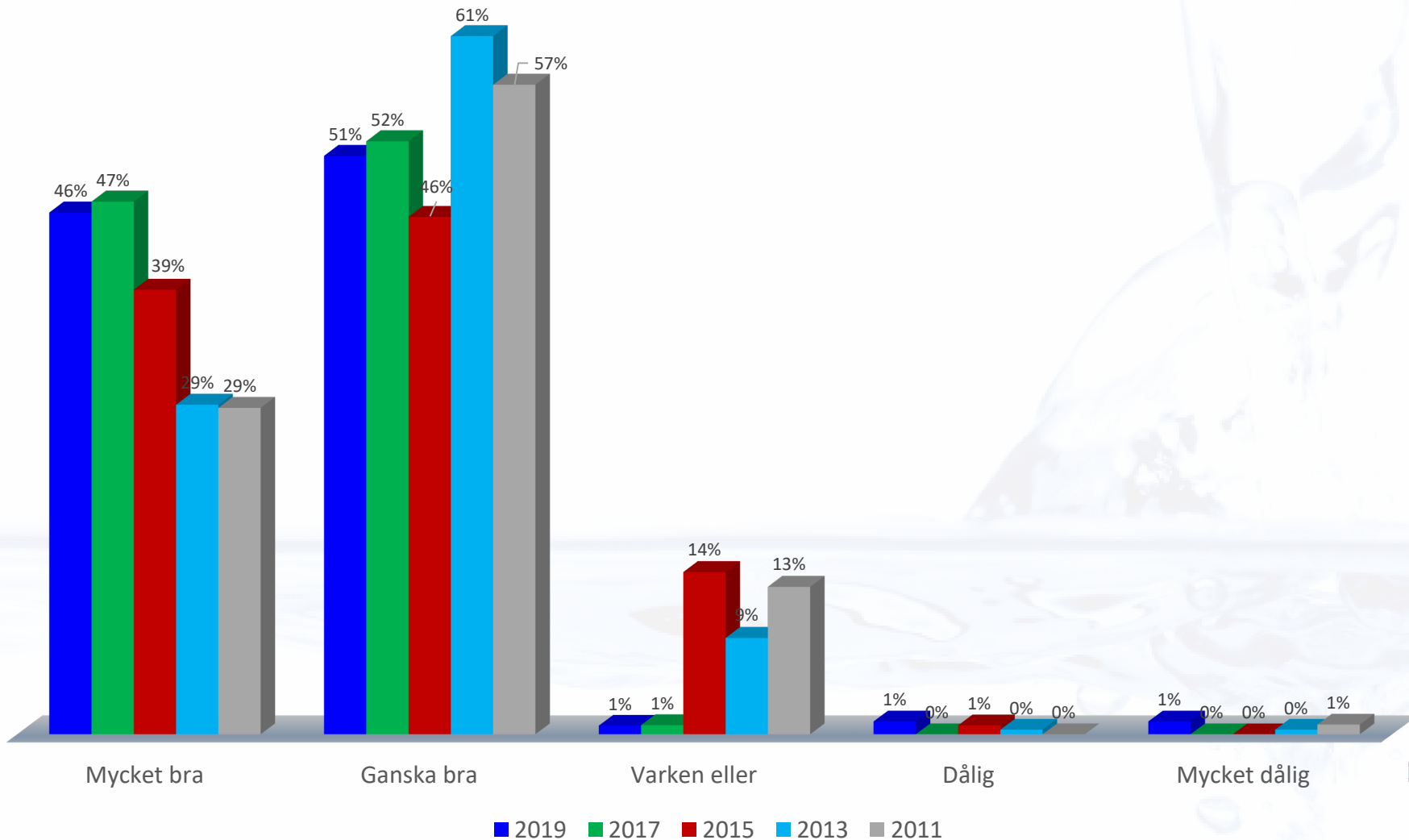




Om du skulle beskriva Sala Heby Energi med endast ett ord, vilket ord skulle det bli?



# Spontan uppfattning om SHE?

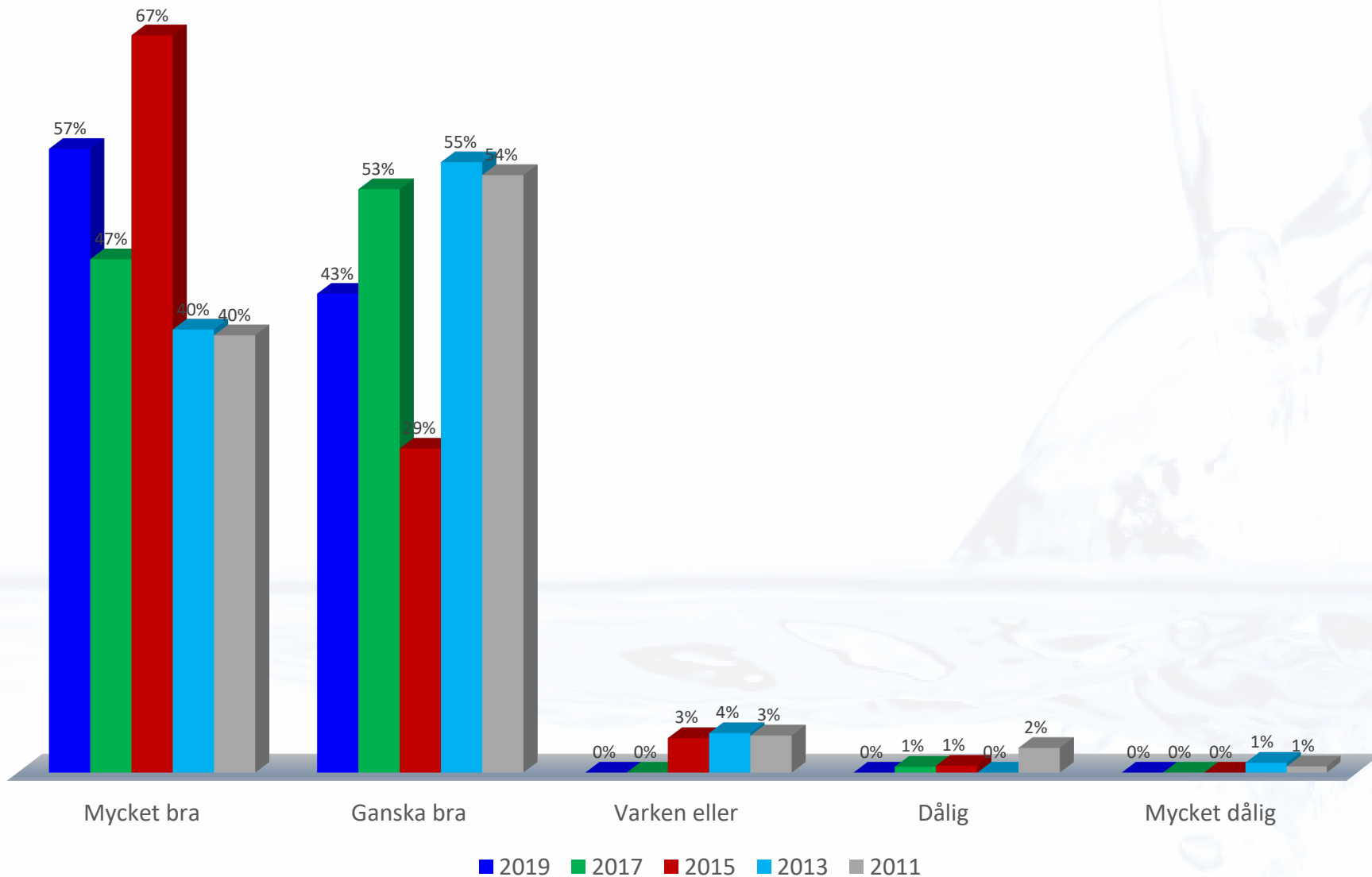


Mv 2019: **4,39** 2017: **4,46** 2015: **4,23** 2013: **4,18** 2011: **4,13**

# Några kommentarer kring *Spontan uppfattning*

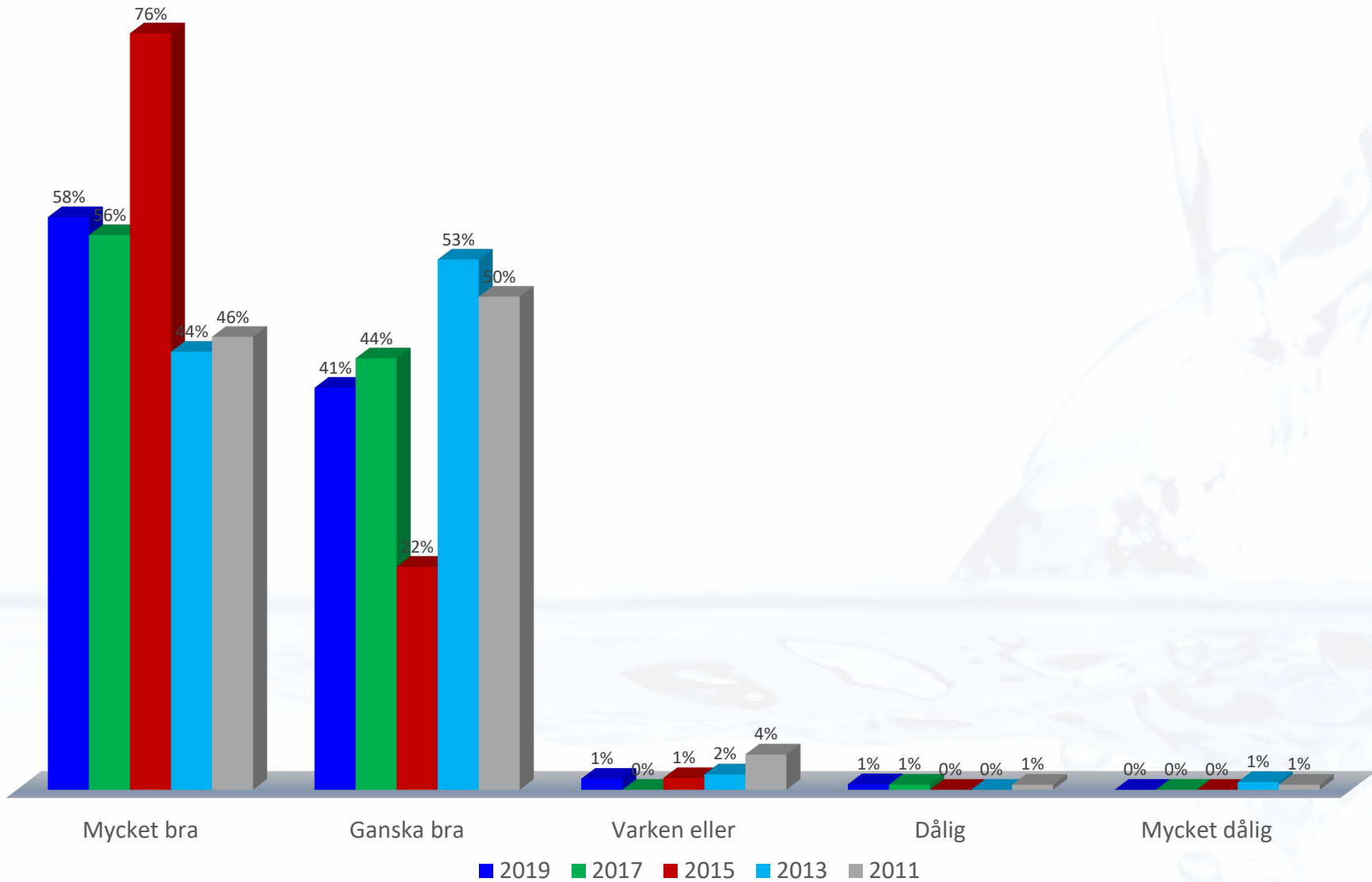
18. SHE är ett litet bolag därför fungerar det bättre än andra.
45. Jag har inte haft några problem alls med dem. Jag är väldigt nöjd.
47. SHE är mycket oseriösa, de har blåst mig med ett 10-årsavtal.
69. De är lokala, miljövänliga och så har de bra priser tror jag.
115. Jag har en bra känsla när det gäller Sala Heby Energi.
121. Jag tycker att det känns väldigt tryggt med SHE.
181. Jag tycker att SHE är jättebra. Jag gillar hur de tänker. De gör stora steg trots att de är ett litet bolag. Det är väldigt modigt gjort.
197. Det här med fjärrvärme är inte så hajpat längre. Nu finns det ju andra billigare energikällor.
250. Trevliga personer som är väldigt hjälpsamma och bra i sitt arbete.

# Tillgänglighet?



Mv 2019: **4,57** 2017: **4,46** 2015: **4,62** 2013: **4,34** 2011: **4,30**

# Bemötande?



Mv 2019: **4,56** 2017: **4,55** 2015: **4,75** 2013: **4,40** 2011: **4,40**

# Några kommentarer kring *Tillgänglighet* och *Bemötande*

20. Jag skickade mejl och sen blev jag uppringd av personalen. Det var bra.

46. Personalen har haft bra service när jag har pratat med dem.

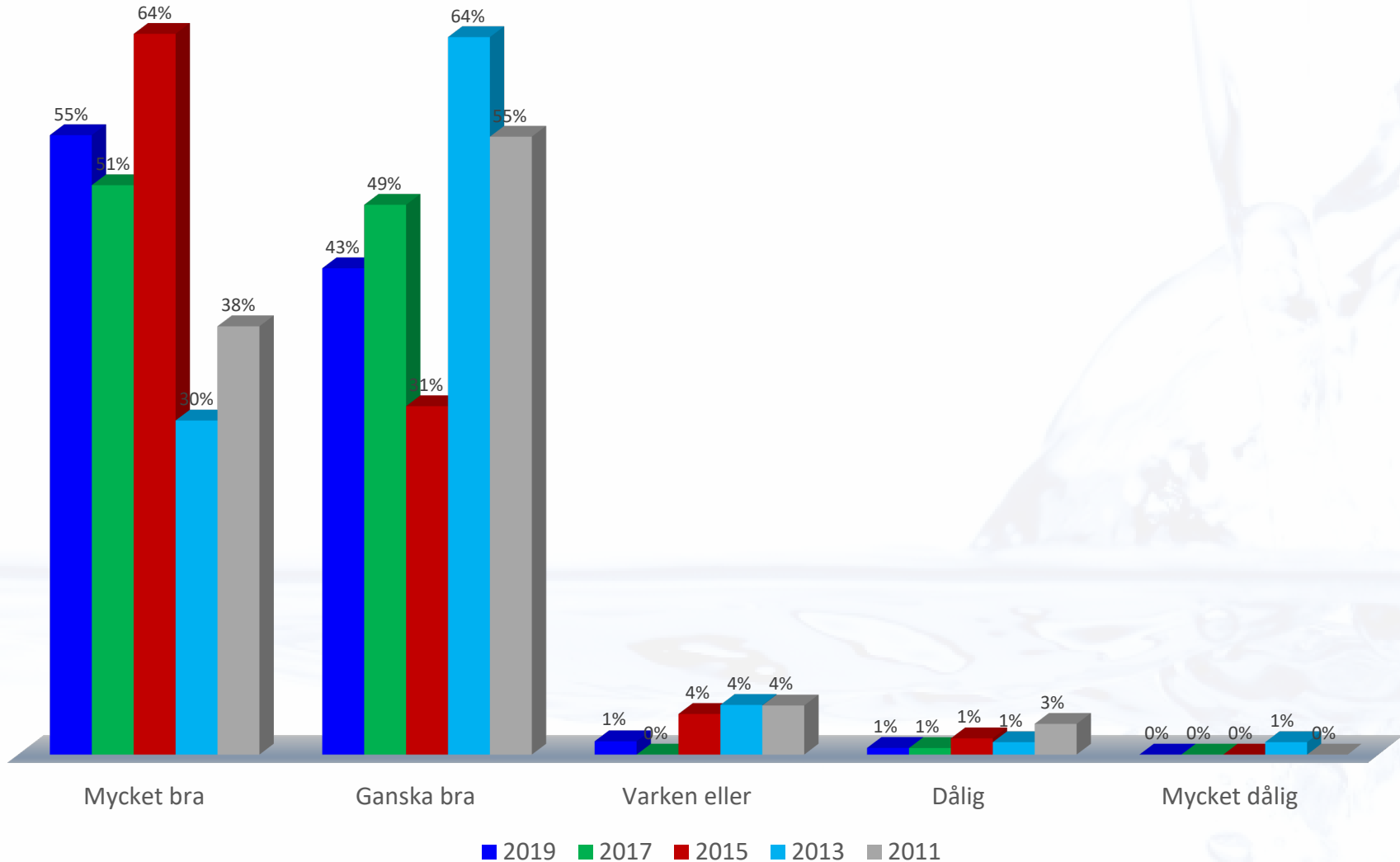
60. Personalen är bra så de har nog gått på charmkurs allihop! Jag känner dessutom Maria Karwonen. Mycket duktig kvinna.

65. Det är högst sällan jag behövt deras hjälp för SHE har fungerat otroligt bra. Personalen ger absolut klara besked när det är något jag frågat om.

111. Om det är någon som ska ha god respons på SHE så är det Margareta (tror jag att hon heter). Hon har hjälpt mig till 110%. Hon är så otroligt kunnig och gör nog mycket för det där företaget. Hoppas att hon aldrig går i pension.

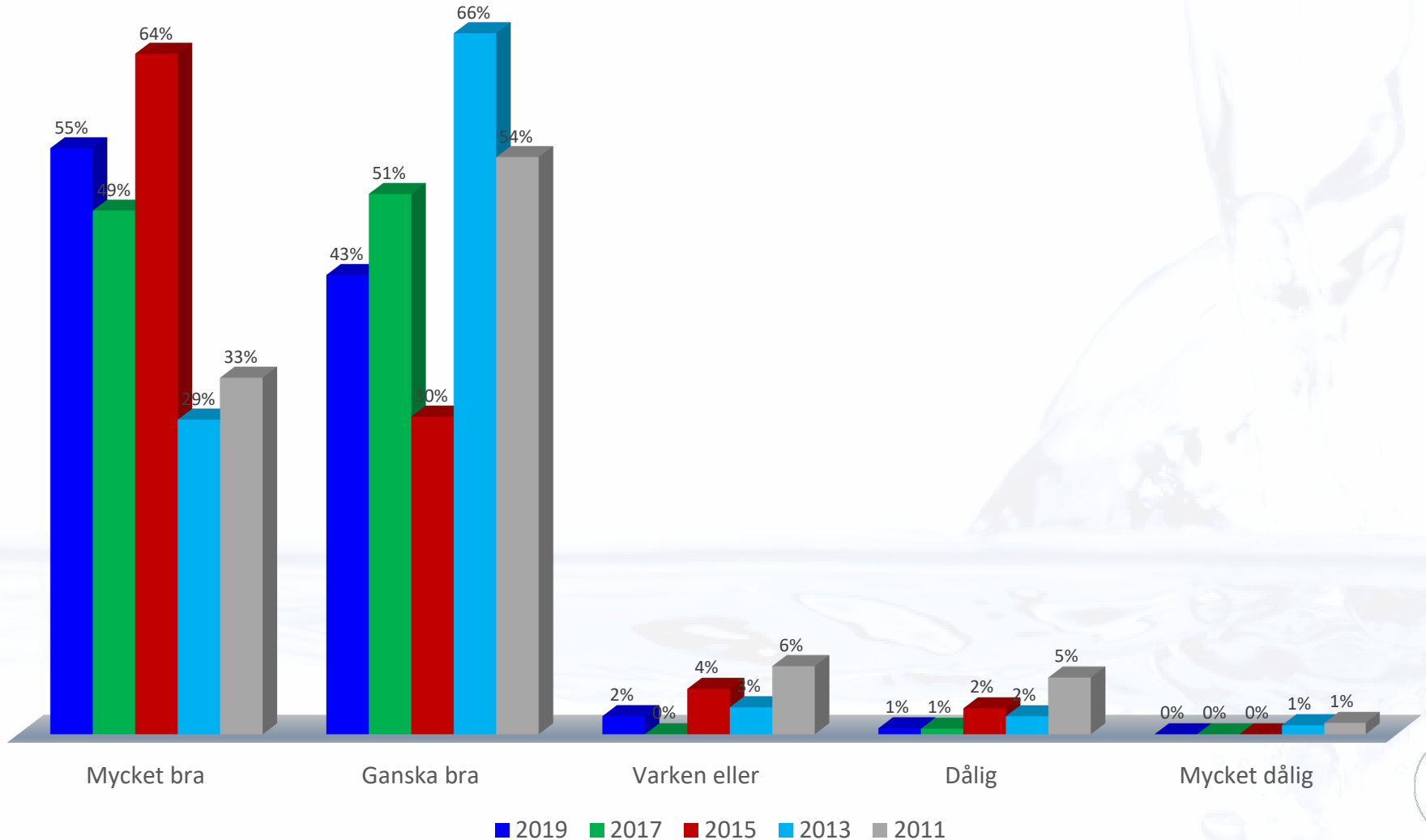
197. Jag har haft lite kontakt med Anki ifrån SHE. Hon är trevlig.

# Kompetens?



Mv 2019: **4,53** 2017: **4,49** 2015: **4,58** 2013: **4,2** 2011: **4,28**

# Tydlighet i besked och svar?



Mv 2019: **4,52** 2017: **4,48** 2015: **4,55** 2013: **4,21** 2011: **4,13**



# Några kommentarer kring *Kompetens* och *Tydlighet*

7. Sist jag var i kontakt ringde och pratade jag med någon på Kundtjänst när jag flyttade in och det gick bra att komma fram. Det fanns inga oklarheter i svaren jag fick från Kundtjänst.

54. Det känns som om de är väldigt kunniga. De kan alltid svara på ens frågor direkt.

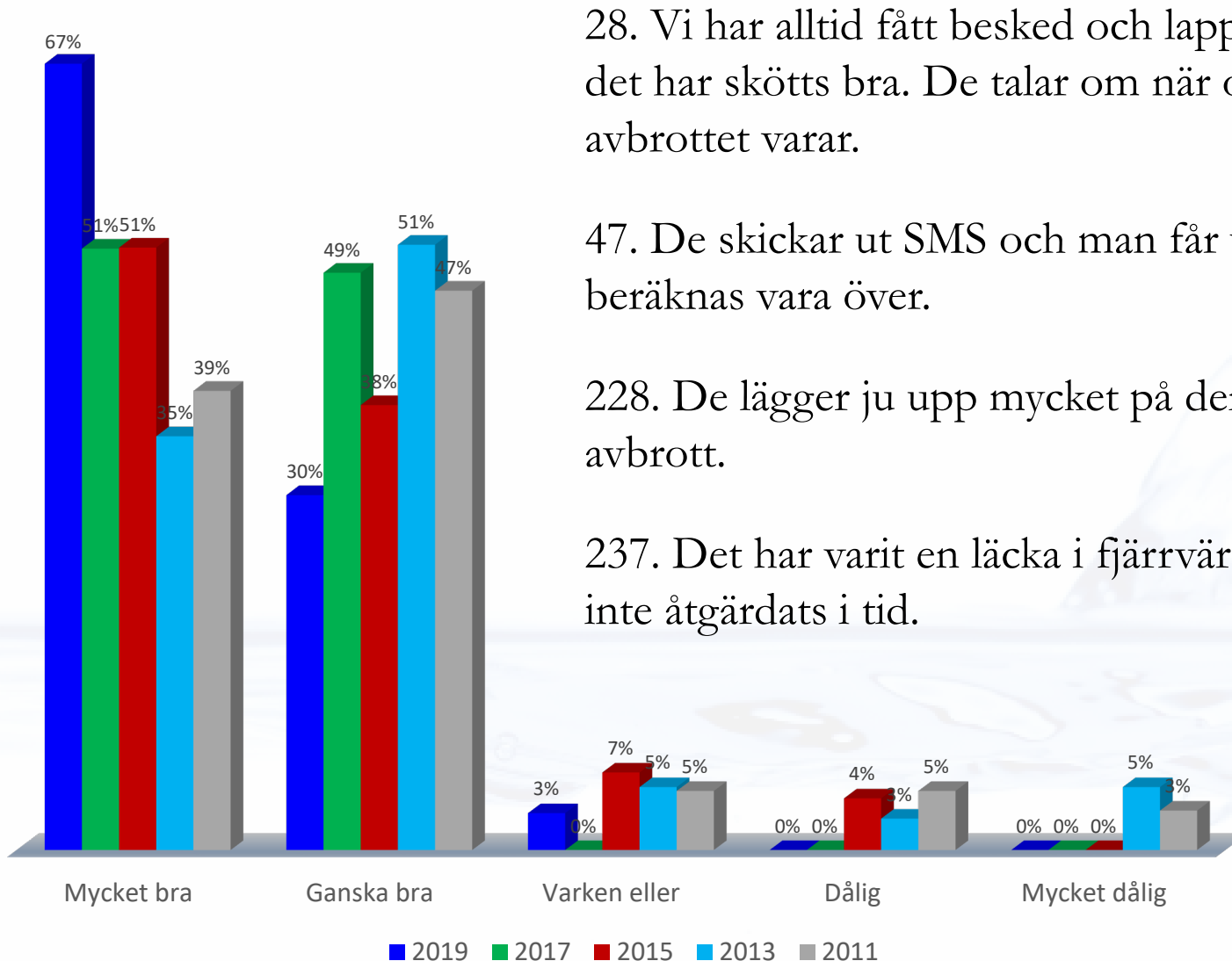
92. Varje gång jag har ringt in till SHE för att ställa frågor så har jag fått kontakt väldigt snabbt och bra. Personalen är trevlig och kunnig, de är tydliga när de svarar på mina frågor.

155. Jag var igång med att byta en del element i mitt hus och killarna som var här och utförde service på min fjärrvärmeanläggning kunde inte ge mig ett rakt svar på hur jag stängde ner fjärrvärmerna under bytet. Jag fick flera olika alternativ av dem och det kändes inte helt bra. De hade inte svar på frågor. Jag upplevde att deras bemötande var kallt. Som tur var visste rörmokaren som skulle utföra jobbet hur man stängde av fjärrvärmerna.

159. Jag har fått väldigt bra hjälp ifrån deras personal. De är väldigt hjälpsamma och trevliga. De är väldigt tydliga i alla deras besked också.

200. Ronny Rosen och en till kom och gjorde service på vår fjärrvärmeanläggning var trevliga och gjorde ett bra jobb som vanligt.

# Information och hjälp vid störning/avbrott?



28. Vi har alltid fått besked och lappar om avbrott så det har skötts bra. De talar om när och hur länge avbrottet varar.

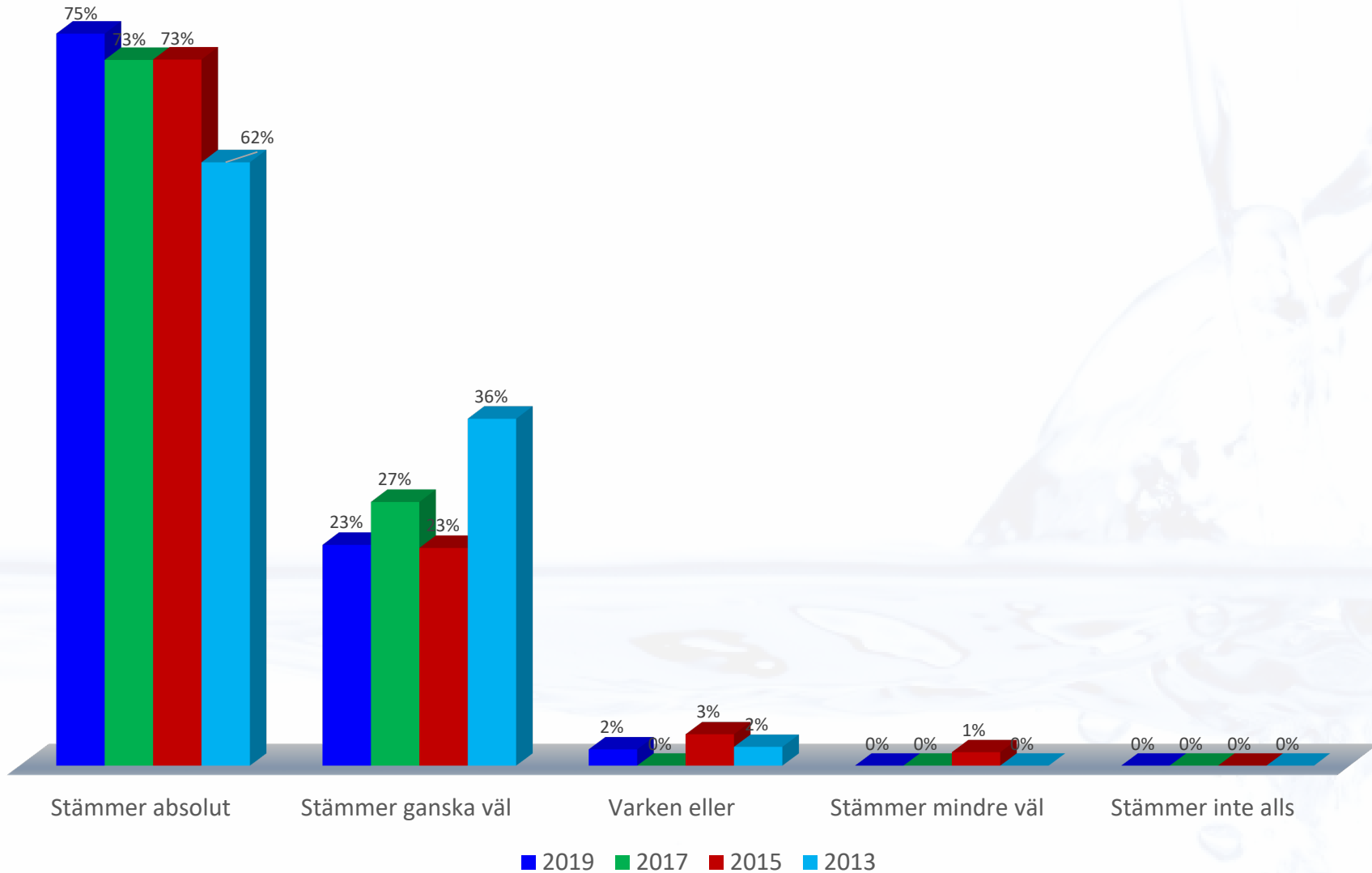
47. De skickar ut SMS och man får veta när det beräknas vara över.

228. De lägger ju upp mycket på deras hemsida vid avbrott.

237. Det har varit en läcka i fjärrvärmens och det har inte åtgärdats i tid.

Mv 2019: **4,63** 2017: **4,51** 2015: **4,36** 2013: **4,08** 2011: **4,14**

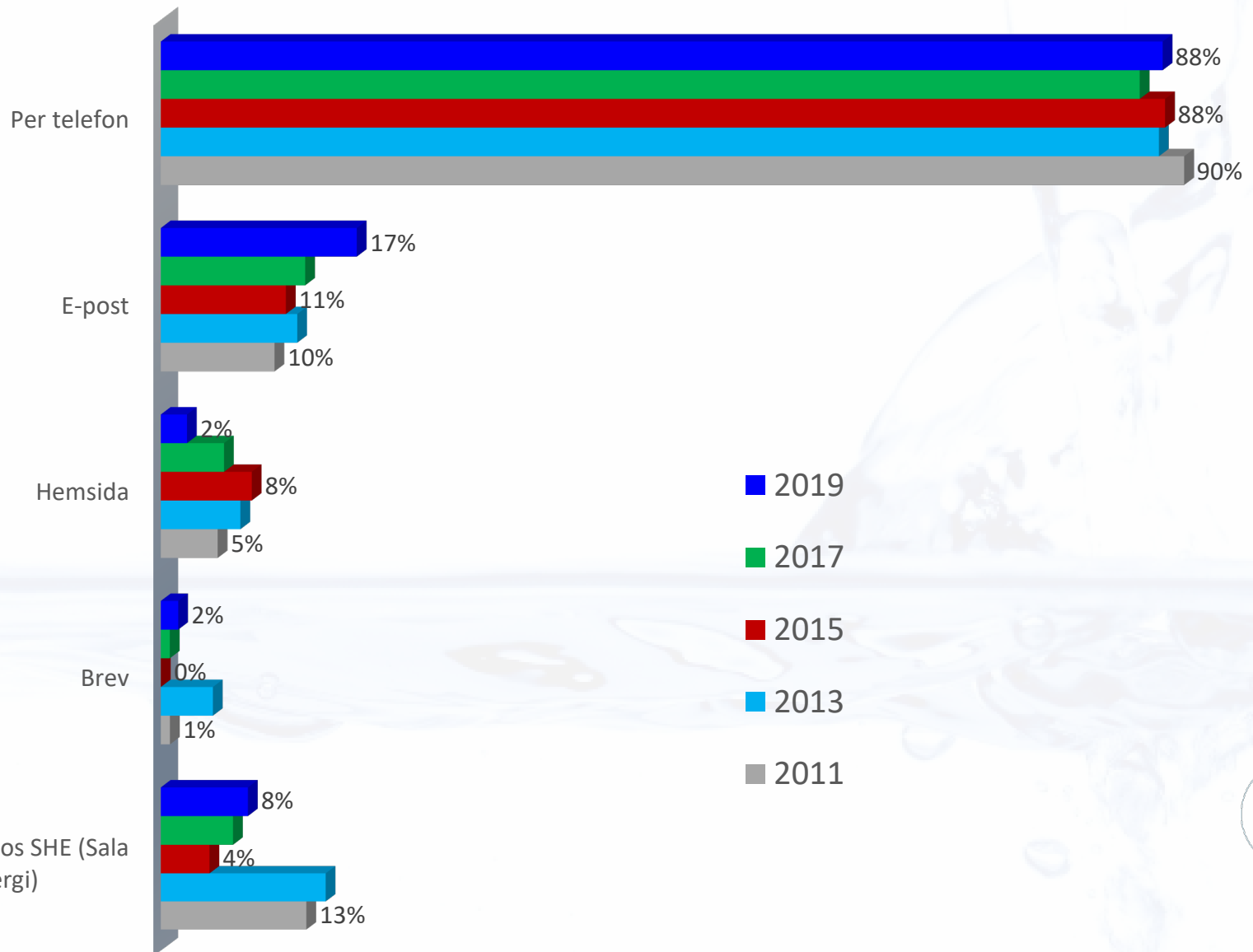
# Leveranssäkerhet?



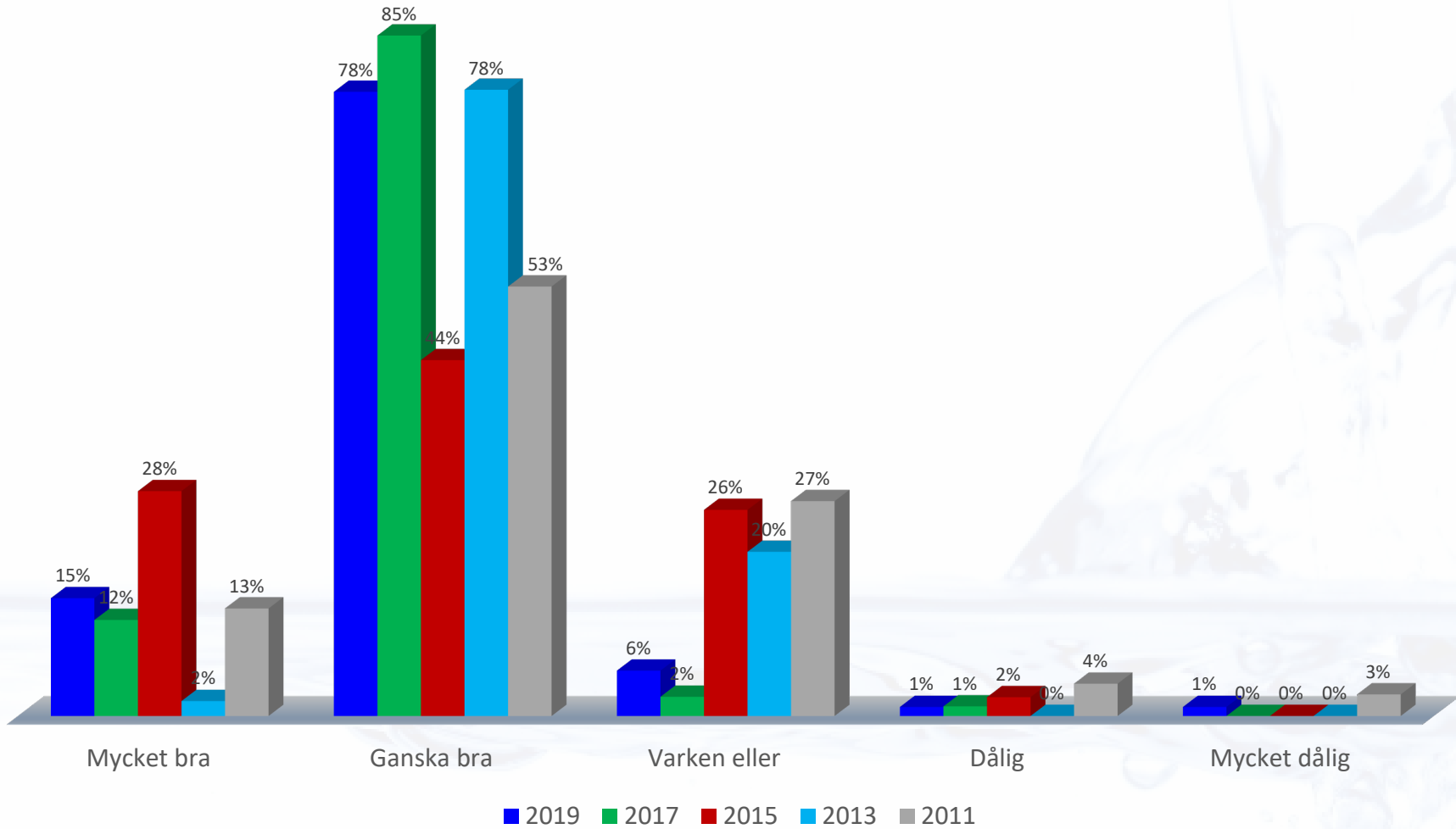
Mv 2019: 4,74 2017: 4,73 2015: 4,67 2013: 4,60

# På vilket sätt vill kunden helst ha kontakt?

Om kunden skulle ta kontakt i något ärende. *Obs! Flervalsfråga.*



# Hemsidan?



Har du besökt deras nya hemsida? Ja **49%** Nej **51%** (2017: Ja 48% Nej 52%)

Mv 2019: **4,03** 2017: **4,07** 2015: **3,98** 2013: **3,81** 2011: **3,71**

# Några kommentarer kring *Hemsidan*

44. Hemsidan är enkel och tydlig.

61. Jag hittar det jag ska på hemsidan som är informativ så det finns inget att klaga på.

151. Hemsidan är enkel och bra. Jag hittade på den.

178. När jag var inne på deras hemsida senast så hittade jag felanmälan väldigt smidigt.

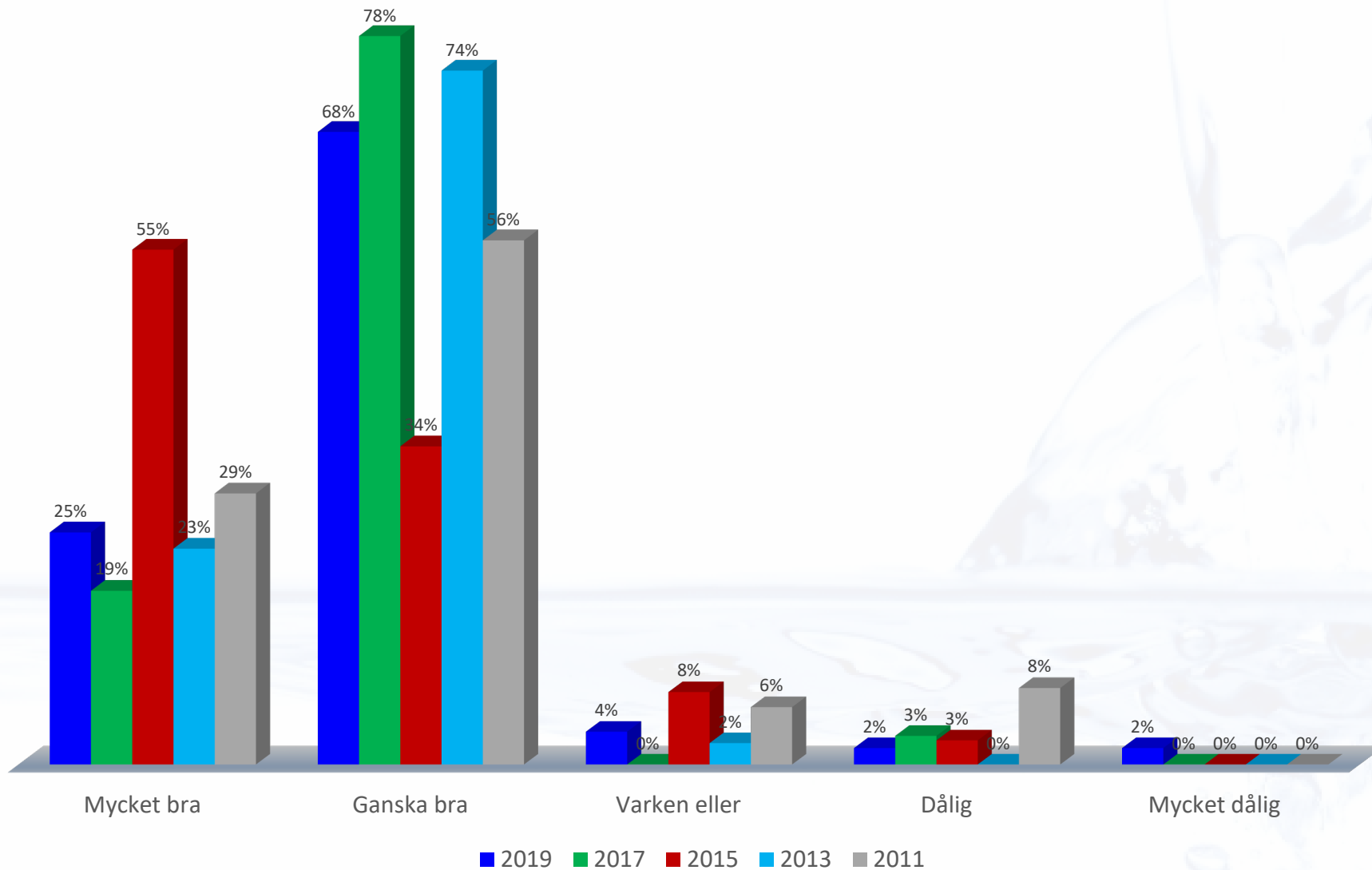
179. Jag letade efter information om solanläggningar på deras hemsida. Jag hittade dessvärre ingenting. Så jag uppfattade den som lite otydlig.

205. Hemsidan ser väldigt bra ut. Man kan snabbt hitta det man letar efter där.

228. Jag tycker att man hittar väldigt lätt på deras hemsida.

259. Hemsidan duger bra, den är enkel att använda.

# Mina sidor?



Mv 2019: 4,12

# Några kommentarer kring *Mina sidor*

44. Det är bra att man kan gå in och titta på sin förbrukning, det gör att man tänker till på hur man använder sin el. Det känns bra att det finns en sådan tjänst.

73. Mina sidor är faktiskt väldigt intressant.

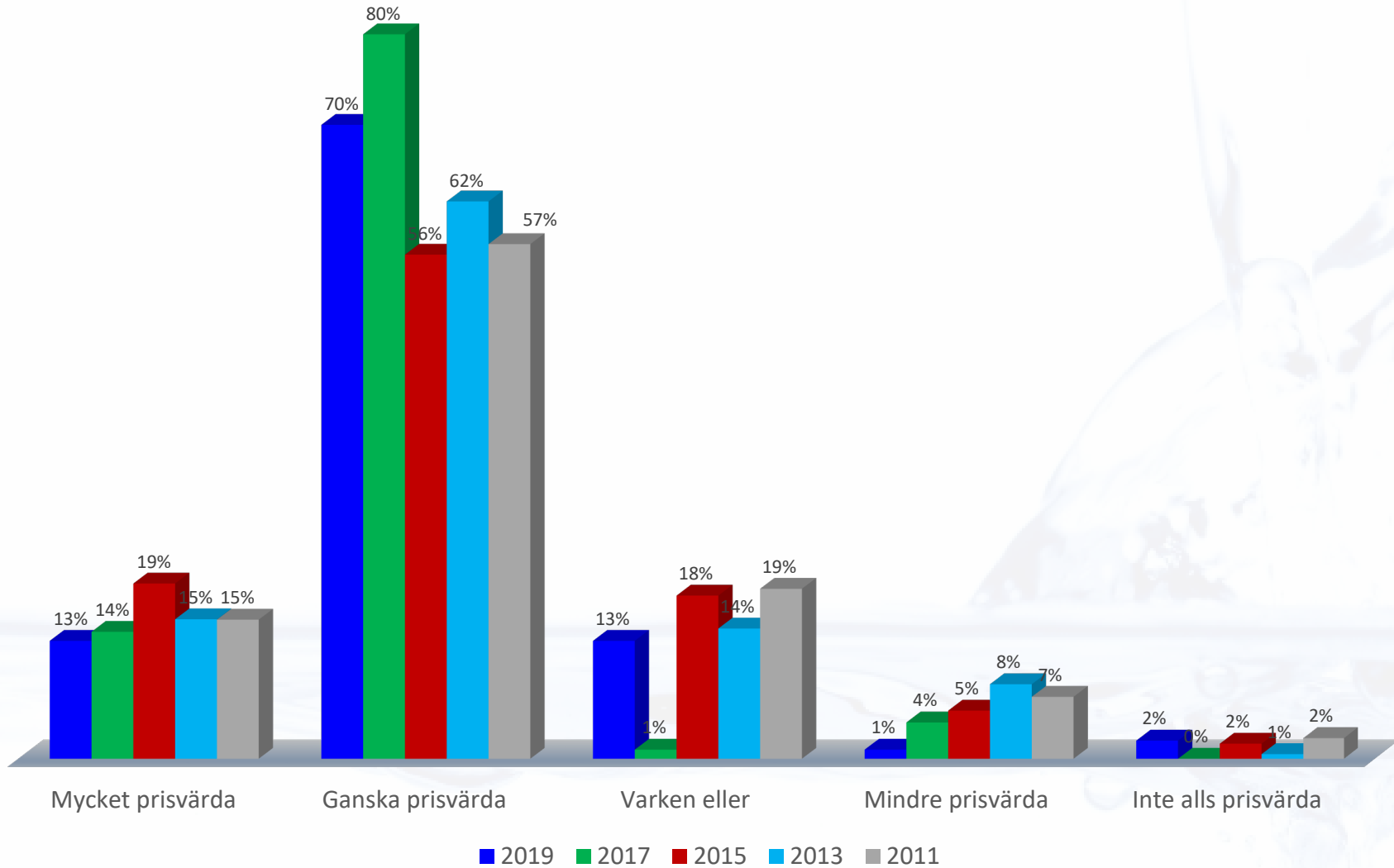
126. Det var jättebra faktiskt. Man kunde se de 5 dagar som man hade förbrukat mest el under hela månaden.

160. Jag tycker att Mina Sidor har förbättringspotential eftersom den är buggig och seg, så det kan SHE göra bättre tycker jag.

161. Jag var ju in och kikade runt lite där. Då kunde man ju följa upp sin energiförbrukning och det tycker jag var jättebra.



# Prisvärde Totalt?



MV Totalt 2019: **3,91** 2017: **4,01** 2015: **3,86** 2013: **3,83** 2011: **3,76**

MV per affärsområde Elnät: **3,87** Elhandel: **3,99** Fjärrvärme: **3,84** HESAB: **4,00**

# Några kommentarer kring Prisvärde

21. Vad jag kan bedöma lokalt så SHE har bättre villkor än andra här så av det lilla underlag jag har det gett mig intrycket att elnätet är prisvärt.

26. Eftersom det är SHE som också levererar strömmen och jag bor i lägenhet så var det enklaste valet.

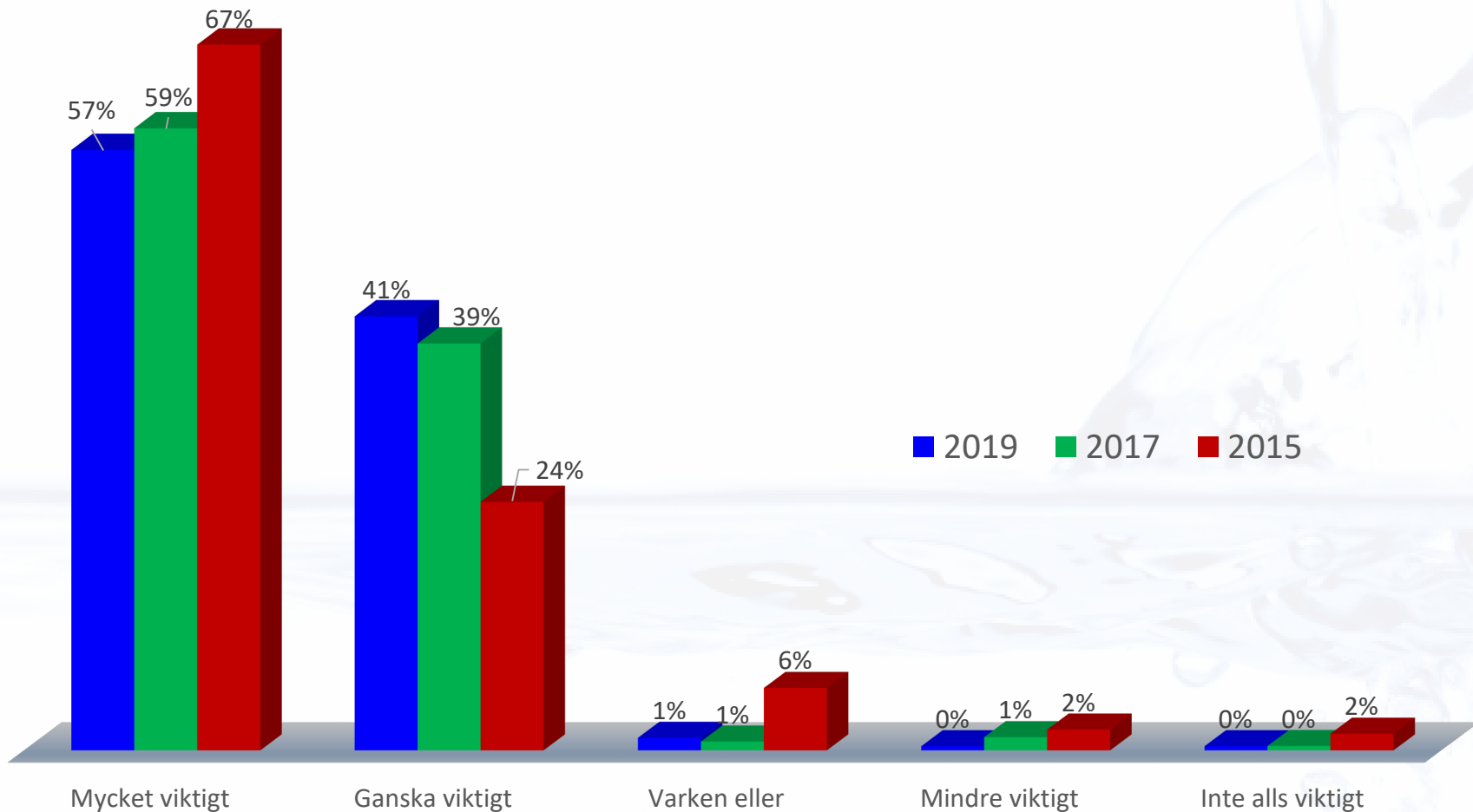
27. Deras el är dyr men jag väljer ändå att stanna kvar hos dem då jag aldrig har haft något krångel med dem.

32. Jag har väl funderat lite kring det där och det har ju fungerat så otroligt bra så tycker att det är riktigt prisvärt.

164. För mig så är det prisvärt att kunna ha ett sådant miljömedvetet energibolag som SHE.

185. Jag är ju så nöjd med min fjärrvärme så att jag tycker att det är väldigt prisvärt.

# Hur viktigt är det för dig att bara betala enbart för det du förbrukar?

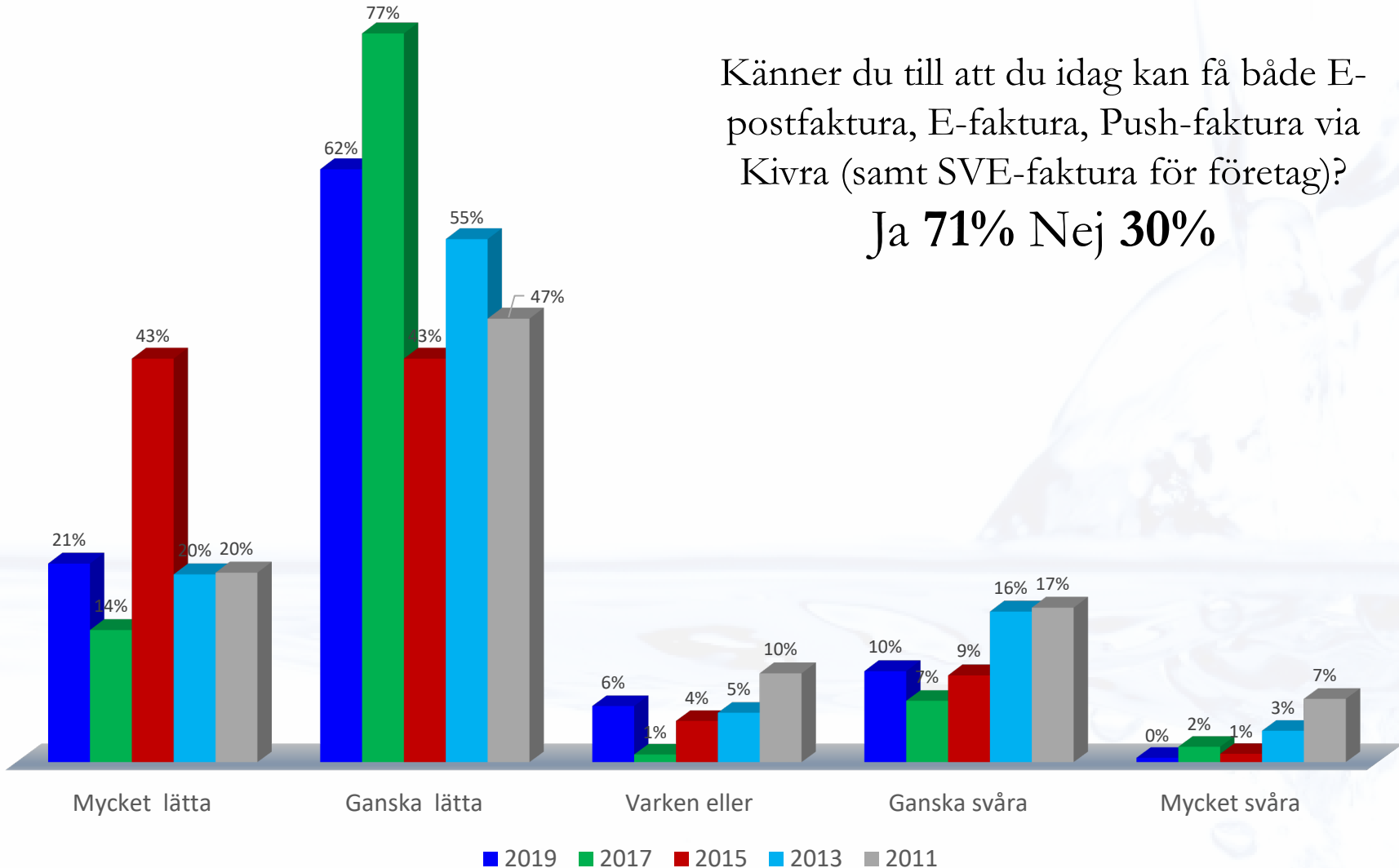


Mv 2019: 4,54 2017: 4,54 2015: 4,52

# Fakturaförståelse?

Känner du till att du idag kan få både E-postfaktura, E-faktura, Push-faktura via Kivra (samt SVE-faktura för företag)?

Ja **71%** Nej **30%**



# Klagomålshantering?

Tre klagomål har framförts i årets studie.

**7.** Jag klagade på att Kivra suger så jag ville inte ha mina räkningar där. Jag ville helst ha min faktura på e-faktura för Kivra fungerade inte. Jag fick svaret att SHE har Kivra. Eftersom jag har Länsförsäkringar som bank så gick det inte att ha e-Faktura. SHE supportar nämligen inte sina egna lokala banker så nu får jag fakturan via mejl.

**Hantering: Ganska bra**

**10.** Jag har aldrig klagat på SHE!

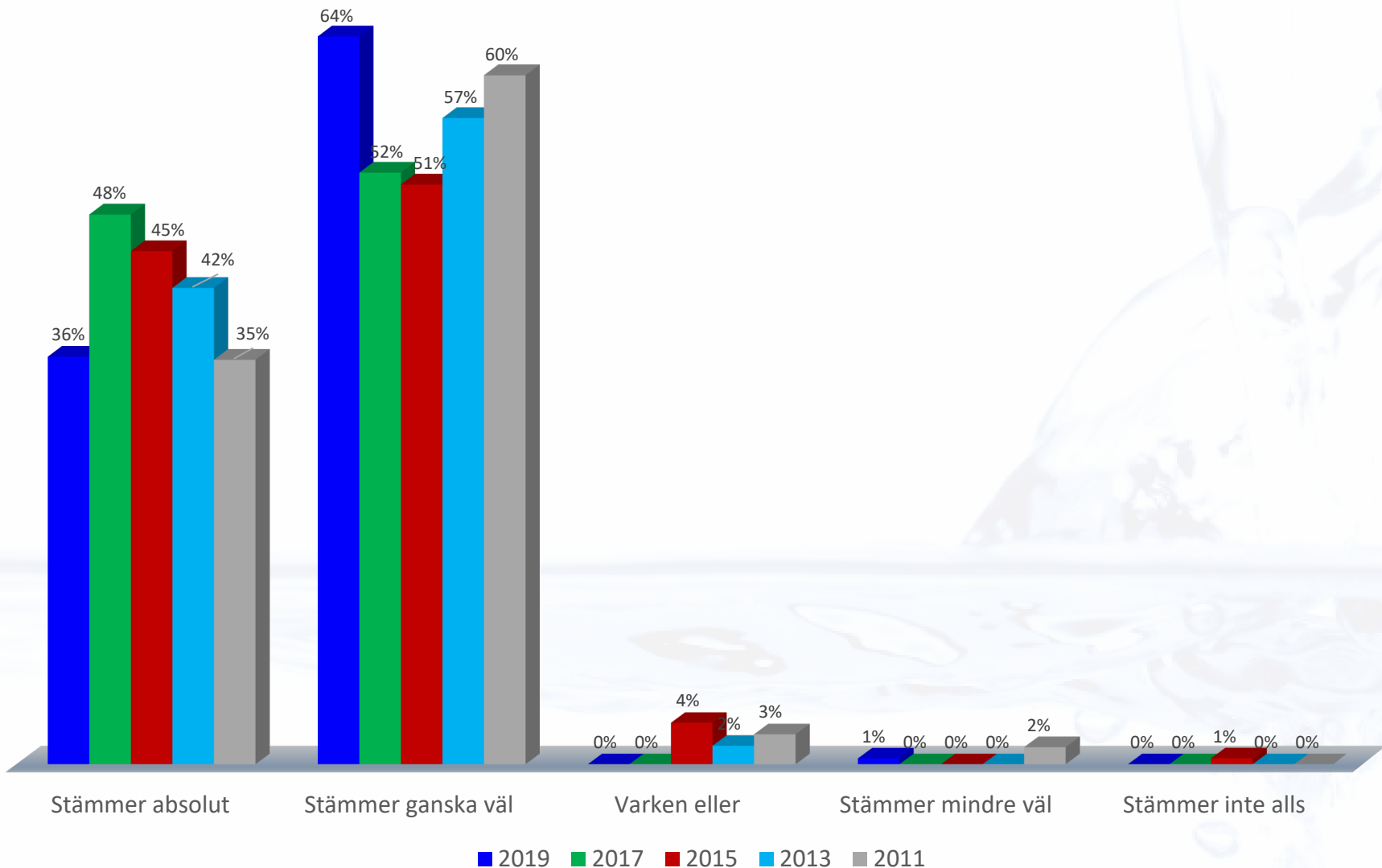
**184.** Jag har framfört klagomål flertal gånger. För de verkar inte kunna sköta fakturorna rätt. Mina fakturor har inte stämt ett par gånger det här året. De läser ju sig alltid och de rättar till sina misstag. Men det är ju tröttsamt när det tar en massa tid med att ringa till de ett par gånger per år på grund utav deras misstag.

**Hantering: Ganska bra**

**237.** I vintras när snön smälte så blev det en läcka i fjärrvärmeröret, SHE visste inte var i röret läckan var så de håller på och gräver upp långa sträckor med rör för att hitta felet. Klagomålet håller fortfarande på men jag tycker att SHE har skött det ganska bra.

**Hantering: Ganska bra**

# Agerar för ett miljömässigt och hållbart samhälle?



Mv 2019: **4,35** 2017: **4,48** 2015: **4,40** 2013: **4,40** 2011: **4,28**

# Några kommentarer kring *Miljö*

20. Dels att energin SHE köper är grön och sen fick jag en nyhetstidning om initiativ de håller på med.

23. SHE är på alerten då de både tycker och tänker till gällande miljön, de står inte still utan jag upplever att de ser möjligheterna.

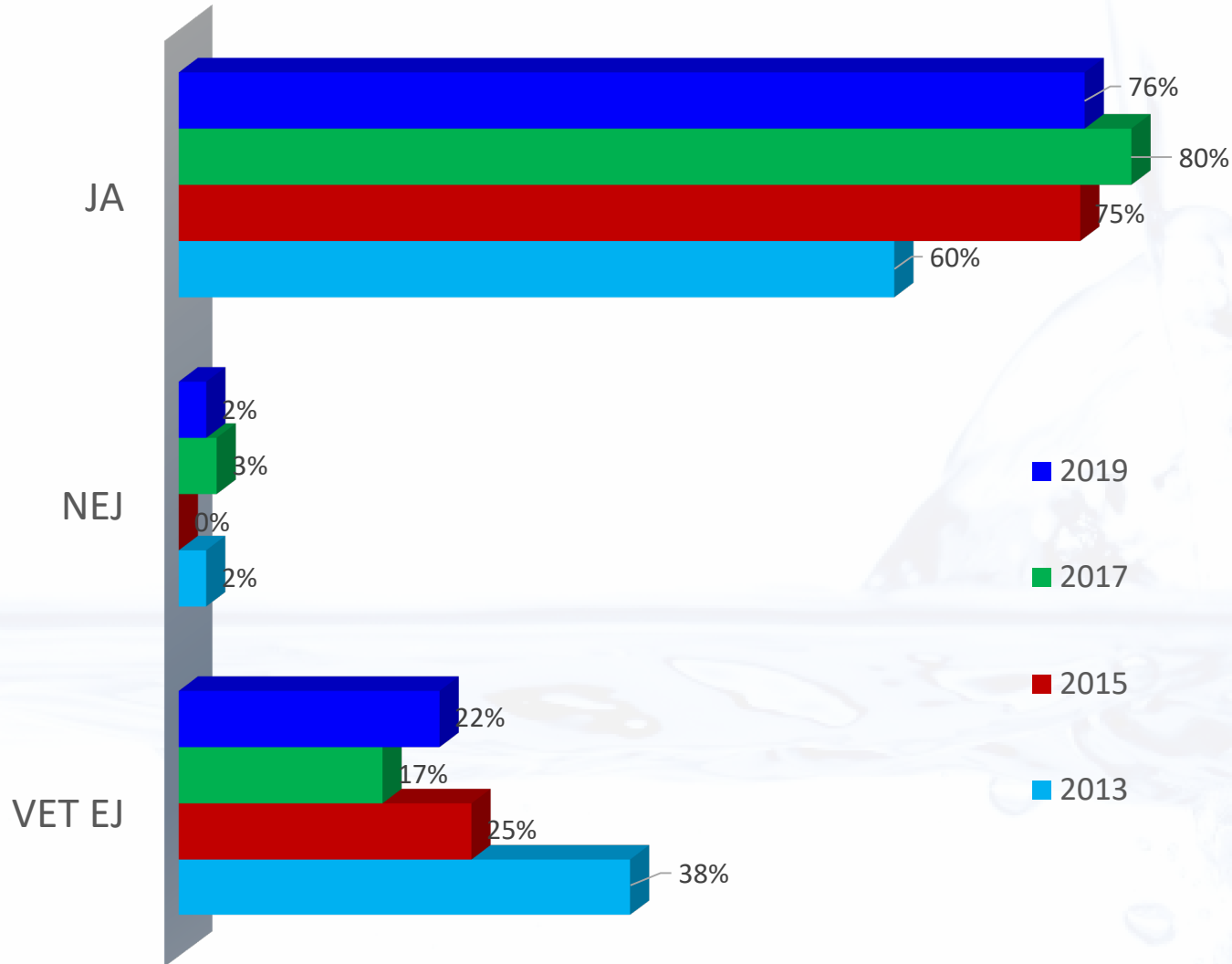
44. I både stort och smått så upplever jag att de tänker hållbart och miljömässigt, både när de handlar varor till kontoret och för att de erbjuder miljövänlig el.

101. Jag vet att SHE håller på med förnybar energi.

183. Jag känner till att de jobbar med solenergi och det är alltid positivt när företag blir mer miljövänliga.

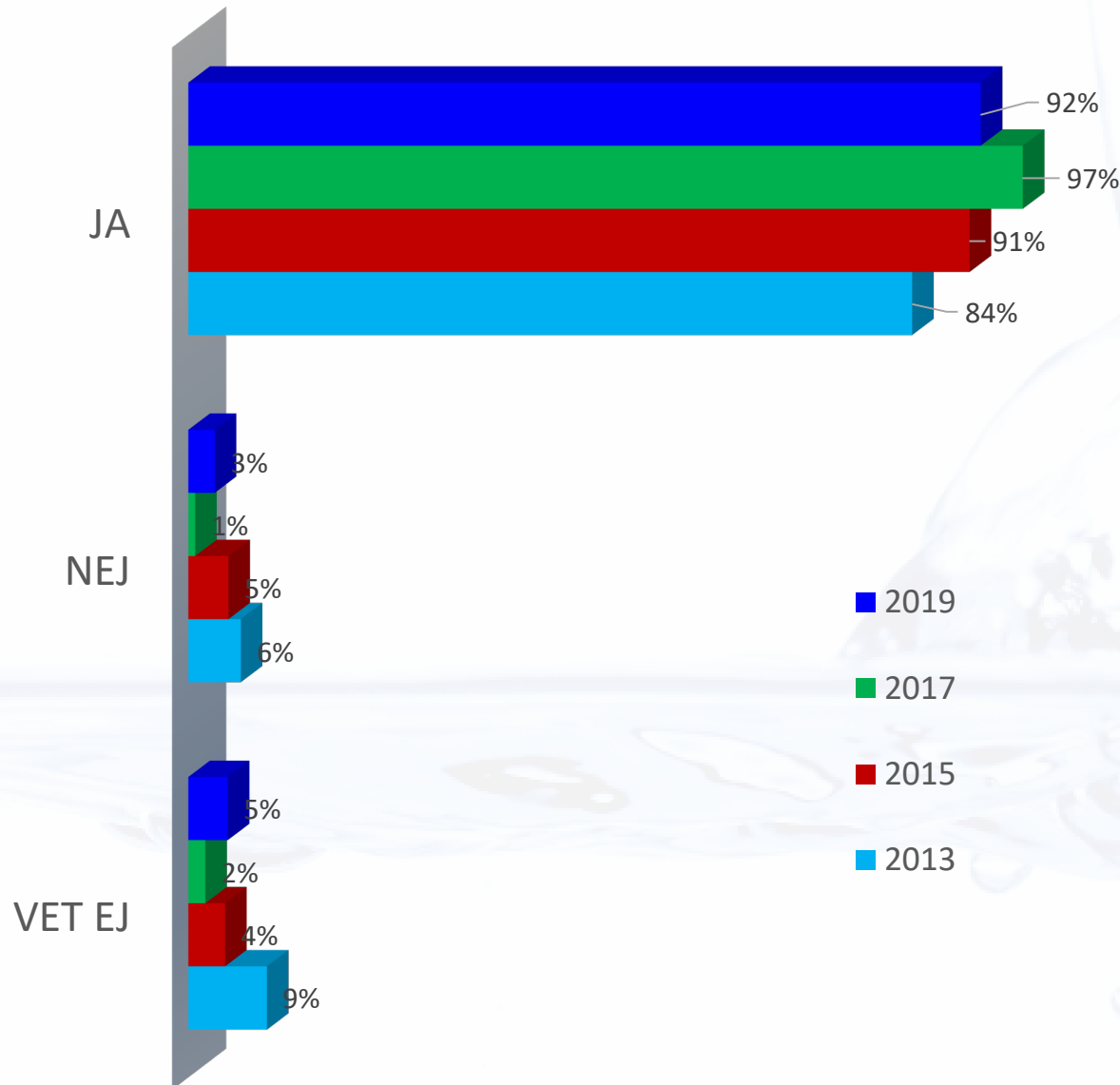
256. SHE satsar på solenergi och på att fasa ut det fossila bränslet.

# Tycker du det är positivt att SHE arbetar mycket med energieffektivisering via dotterbolaget *HESAB*?

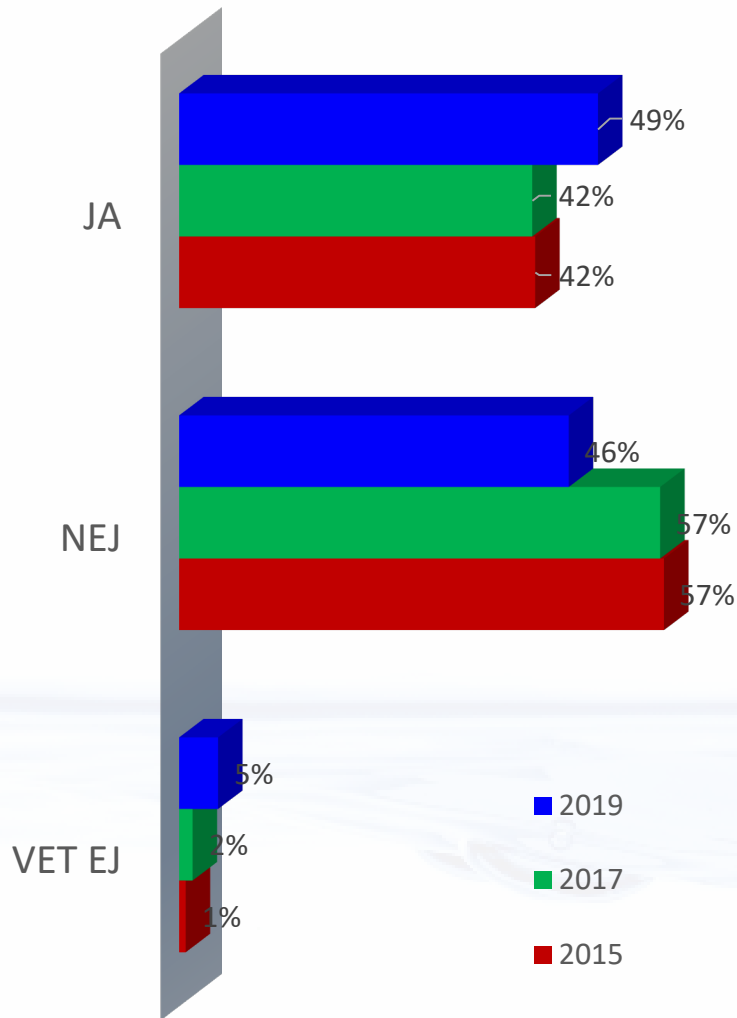




# Tycker du det är viktigt att SHE arbetar för *Solenergi*?



# Känner du till att HESAB även säljer Solelanläggningar?



8. **JA** Jag kommer att ta kontakt med dem inom kort då jag är på gång med solenergi i en av mina fastigheter.

227. **JA** Jag har själv köpt en solelanläggning från HESAB så det känner jag absolut till.

236. **JA** Jag har varit på en infoträff med SHE om HESABs Solelanläggningar.

## Några *slutliga* kommentarer

18. SHE kanske borde se över vissa luftledningarna och kabla ner dem i marken.

115. De borde förtydliga deras brevutskick. Jag fick något brev om att de tyckte att jag borde byta avtal hos de. Men de hade inte med några andra förslag. De borde vara med lite alternativ.

118. Tack för den trevliga pratstunden. Lycka till med era intervjuer!

225. Mer information om var SHE får sin energi ifrån och hur miljövänliga de är skulle jag vilja ha.

237. Det var trevligt att prata med dig.

# Behåll och Bevara

## Absoluta styrkor Topp 5

1. **Leveranssäkerhet: 4,74** (2017: 4,73)
2. **Information/hjälp vid störning: 4,63**  
(2017: 4,51)
3. **Tillgänglighet: 4,57** (2017: 4,46)
4. **Bemötande: 4,56** (2017: 4,55)
5. **Enbart betala för det man förbrukar: 4,54**  
(2017: 4,54)

Sala Heby Energi ligger på en fortsatt mycket hög kundnöjdhetsnivå och vi ser ett nöjdhetsindex i år på 82,82 (skala 0-100) jämfört med 2017 då index låg på 82,72. Detta ger Sala Heby Energi Kundnöjdhets-emblemet *Bästa Energikoncern September 2019* i rankingen Energibolagsindex 2019\_9\_1. Vi ser också att affärsområde Elnät rankas högst av alla elnät i landet avseende \*Energibolagsindex 2019\_9-1.

Energibolagsindex avser de 70-talet energibolag i Sverige som genomför Supportföretagets mätningar och som har minst 3 affärsområden i sin portfölj (minst Elnät, Elhandel och Fjärrvärme) samt innehar ett koncessionsområde på Elnät om minst 10 000 uttagspunkter.

Särskiljande för Sala Heby Energi är att ni upplevs som *Bra, Lokala* och *Pålitliga*. Det ser vi dels i den första image-frågan, men även i dialogen mellan raderna.

Kundnöjdhetsindex: **Sala Heby Energi : 82,82**

Nöjdhetsindex 50-65 = Godkänd

Nöjdhetsindex >65-75 = Väl godkänd

Nöjdhetsindex >75 = Mycket väl godkänd



## Ranking Sala Heby Energi -koncernen 2019\_9\_1 (koncernen totalt):

Rankingen avser de energibolag som har minst 3 affärsområden i sin portfölj samt innehar ett koncessionsområde på Elnät om minst 10 000 uttagspunkter.

**Koncern: Ranking 1 i landet** (2017: 4)

## Ranking per AO oavsett storlek (samtliga deltagande bolag):

**Elnät: Ranking 1 i landet** (2017: 14)

**Elhandel: Ranking 4 i landet** (2017: 4)

**Fjärrvärme: Ranking 8 i landet** (2017: 6)

**Miljöindex: Ranking 5 i landet 83,68** (2017: 1 (87,04))

# Behåll och Bevara



**Ranking Sala Heby Energi-koncernen 2019\_9\_1 (koncernen totalt):** Rankingen avser de energibolag som har minst 3 affärsområden i sin portfölj samt innehar ett koncessionsområde på Elnät om minst 10 000 uttagspunkter.

**Koncern MVG Bästa Energikoncern: Ranking 1 i landet** (2017: 4)

**Ranking per AO oavsett storlek (samtliga deltagande bolag):**

**Elnät-MVG Bäst: Ranking 1 i landet** (2017: 14)

**Elhandel-MVG: Ranking 4 i landet** (2017: 4)

**Fjärrvärme-MVG: Ranking 8 i landet** (2017: 6)

**Miljöindex-MVG: Ranking 5 i landet 83,68** (2017: 1 (87,04))

**Dialogen med varje respondent (64 A4 sidor):** I år väljer ni själva vilka delar ni vill och prioriterar att jobba dedikerat med till nästa studie. Rankas man som Bästa Energikoncern så har man mycket bra koll på vad som driver en väldigt nöjd kund. Grattis!

# GAP-Profil – Elnät



## Absoluta styrkor

1. Leveranssäkerhet: 4,70
2. Information/hjälp vid störning: 4,67
3. Tydlighet i besked och svar: 4,62
4. Bemötande: 4,61
5. Tillgänglighet: 4,60

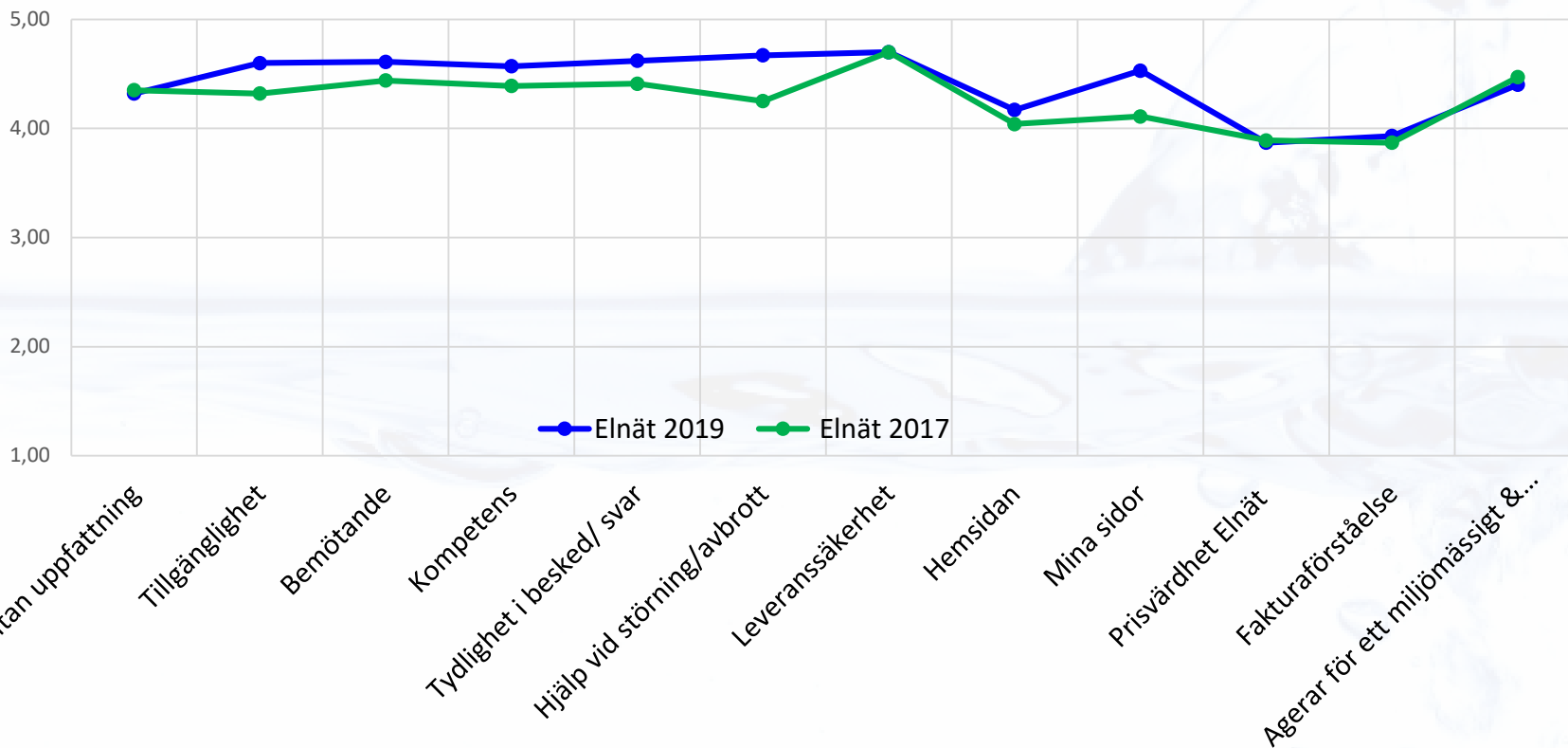
## Kundnöjdhetsindex

**Elnät: 83,42 Ranking 1 i landet**  
(2017: 80,46 ranking 14 i landet)

Nöjdhetsindex 50-65 = Godkänd

Nöjdhetsindex >65-75 = Väl godkänd

Nöjdhetsindex >75 = Mycket väl godkänd



# GAP-Profil – Elhandel



## Absoluta styrkor

1. Information/hjälp vid problem: 4,71
2. Tillgänglighet: 4,57
3. Bemötande: 4,53
4. Tydlighet i besked och svar: 4,52
5. Kompetens: 4,49

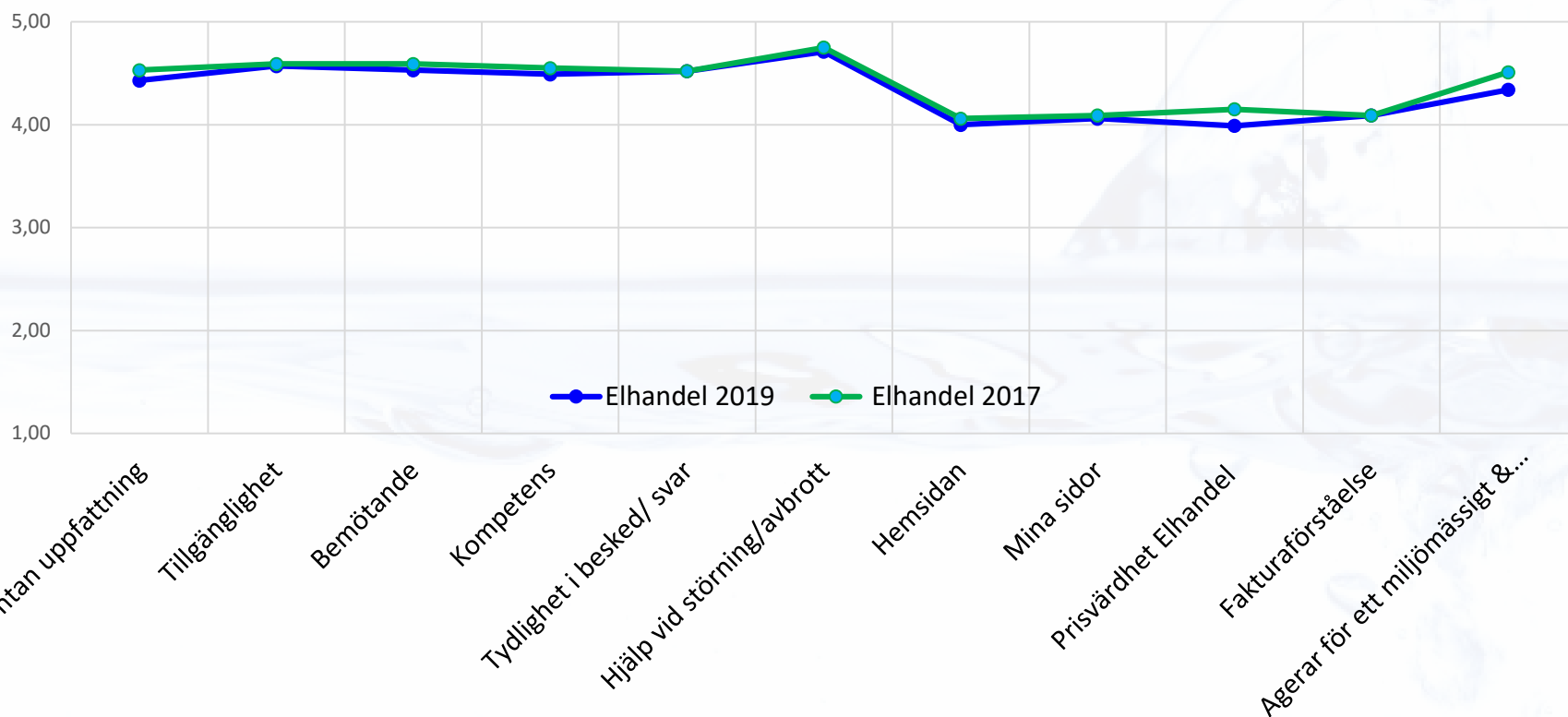
## Kundnöjdhetsindex

**Elhandel: 83,32 Ranking 4 i landet**  
(2017: 84,57 ranking 4 i landet)

Nöjdhetsindex 50-65 = Godkänd

Nöjdhetsindex >65-75 = Väl godkänd

Nöjdhetsindex >75 = Mycket väl godkänd



# GAP-Profil – Fjärrvärme



## Absoluta styrkor

1. Leveranssäkerhet: 4,77
2. Information/hjälp vid störning: 4,57
3. Tillgänglighet: 4,54
4. Bemötande: 4,53
5. Kompetens: 4,52

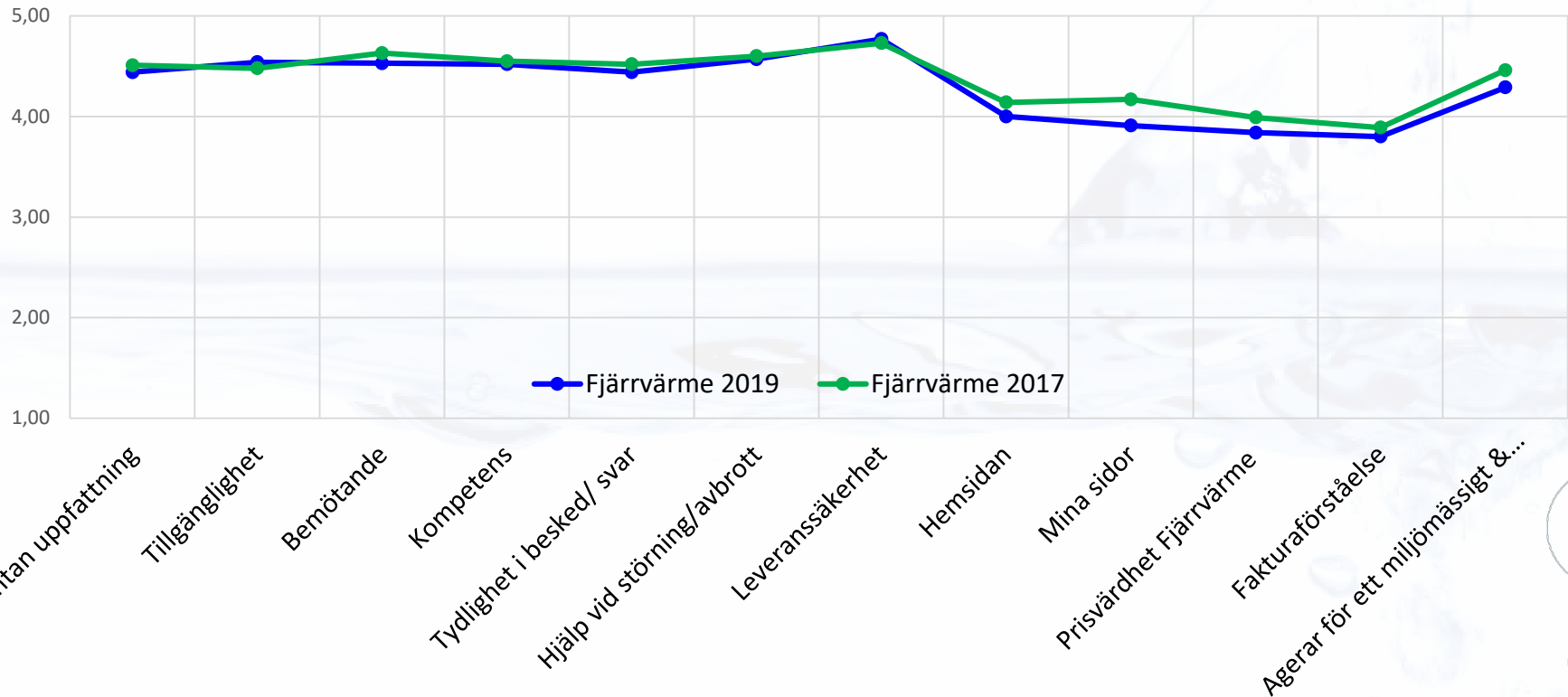
## Kundnöjdhetsindex

**Värme: 81,95 Ranking 8 i landet**  
(2017: 83,54 ranking 6 i landet)

Nöjdhetsindex 50-65 = Godkänd

Nöjdhetsindex >65-75 = Väl godkänd

Nöjdhetsindex >75 = Mycket väl godkänd

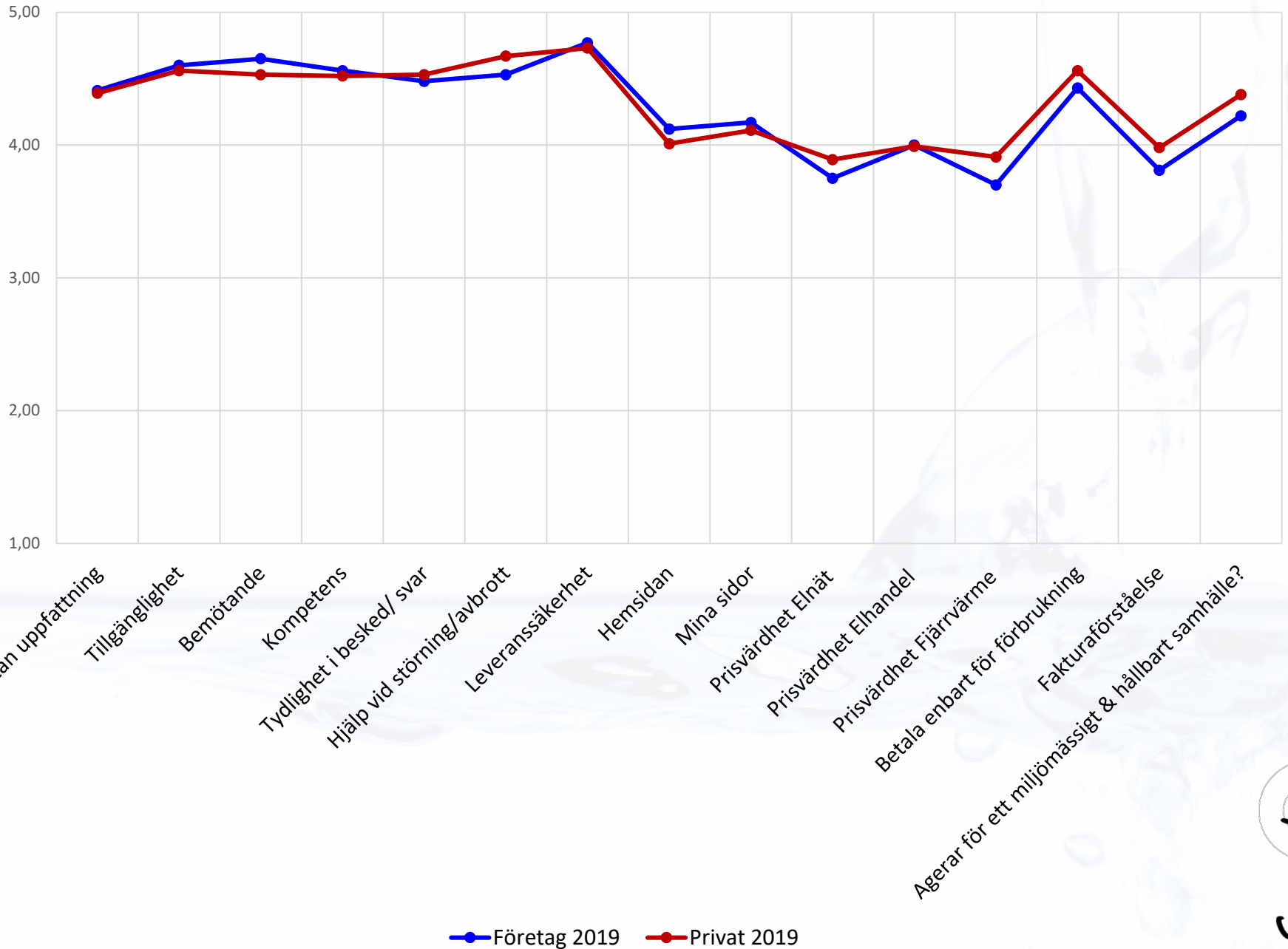




Från avancerad analys  
till praktisk handling!

Support  Företaget

# GAP profil Företag/Privat



# GAP profil **Man**/**Kvinna**

