

# UPPHANDLING UMEÅ ENERGI AB

**STOR ÅRLIG NMI: BESKRIV OCH FÖRTYDLIGA HUR DET SKULLE VARA ATT JOBBA MED ER OCH VAD SOM KOMMER ATT LEVERERAS FÖR DET OFFERERADE PRISET. VILKA RESURSER TILLSÄTTS OCH HUR MÅNGA TIMMAR MAN KALKYLERAT MED FÖR VAR OCH EN AV ROLLERNA. REGOGÖR HUR MAN KALKYLERAT FÖR VART OCH ETT UTAV ÅREN SOM AVTALET LÖPER PÅ. DET KRÄVS KANSKE EN STÖRRE INSATS FRÅN BÅDA PARTER ÅR 1 VS ÅR 2**

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) är måna om att leverera en NMI-undersökning där resultaten tydligt kan användas för att utveckla Umeå Energi och dess medarbetare. Vi är vana vid att vara en nära samarbetspartner till HR och för att på bästa sätt lyckas med en framgångsrik NMI-undersökning följer vi en genomarbetad process:

1. **Design och uppstart:** Tillsammans med Umeå Energi tar projektledaren hos SKI fram tidplan och frågeformulär. Tidplanen sker enligt överenskommelse med Umeå Energi med utgångspunkt att projektet från uppstart till avslut pågår ca 2 månader. Frågeformuläret baseras på SKIs modell för NMI-undersökningar men anpassas efter Umeå Energis behov och önskemål. Modellfrågorna är desamma för samtliga NMI-undersökningar SKI genomför, detta för att säkra jämförbarhet inom och mellan branscher. Utöver det har SKI förslag på frågeområden och frågor att utöka formuläret med och dessutom har Umeå Energi möjlighet att addera egna frågor efter önskemål. SKIs analytiker kan hjälpa till med frågekonstruktion vid behov. Förutom tidplan och frågeformulär ingår genomgång av organisation och urval i detta steg. För att säkra att samtliga avdelningar, sektioner och dylikt mäts och med rätt chef för rätt medarbetare, har SKI en genomgång av urvalsmall och dess struktur. SKI stöttar löpande Umeå Energi vid arbetet med urvalet och hjälper till att kvalitetssäkra urvalet i ett flertal steg.
2. **Datainsamling:** Datainsamlingen för NMI-undersökningarna på SKI sker i regel digitalt, via webbenkät. Om annan datainsamlingsmetod önskas kan SKI lösa även det. SKI använder ett onlineverktyg som fungerar mycket väl för NMI-undersökningar. Informationsbrev, inbjudan och påminnelse kan skickas ut via sms eller mail. Via en länk bjuds Umeå Energis medarbetare in till att delta i undersökningen. Generellt pågår datainsamlingen 2-3 veckor, exakt tidplan sätts dock tillsammans med Umeå Energi.
3. **Analys och leverans:** När datainsamlingen avslutats börjar produktion av rapporter och analys av Umeå Energis resultat. Rapporterna levereras som standard i Powerpoint, med kompletterande sammanställningar i Excel. Rapporterna levereras enligt den struktur som byggs upp i urvalet och samtliga grupper med mer än 5 svar får eget resultat. Att minst 5 svarande krävs är för att säkra anonymiteten för medarbetarna. Resultaten aggregeras uppåt för att Umeå Energi ska kunna se resultat från lägsta till högsta nivå. Förutom resultat på organisatorisk nivå levereras ledarskapsprofiler för respektive chef med fler än 5 svar. Ledarskapsprofilen grundar sig i frågeområdet "Närmaste chef" och genom att få en egen profil får chefen resultat att arbeta vidare med i sin fortsatta utveckling av ledarskapet. SKI har en väl testad och forskningsbaserad modell som ligger till grund för analys.
4. **Presentation:** Då rapporter är levererade och djupanalys är gjord håller SKI en presentation för Umeå Energi. Presentationen syftar till att på plats hos er gå igenom djupanalysen och era resultat. Att lyfta fram det som är era drivkrafter och vad som är viktigt för er att fokusera på framåt. Inför presentationen har vi en avstämning med Umeå Energi för att sätta agenda och knyta ihop analys med er affär, era mål och era värderingar. Leveransen av presentationen är en Executive summary med SKIs djupanalys för Umeå Energi, jämförelse mot energibranschen och rekommendationer att jobba vidare utifrån.

Gentemot Umeå Energi är projektledaren kontaktperson och för att förenkla dialogen är det projektledaren som hanterar alla frågor från Umeå Energi som dyker upp under projektets gång. Internt på SKI består dock teamet av ytterligare 2 analytiker. Analytikerna är delaktiga vid enkätkonstruktion, datainsamling, databearbetning samt vid produktion och analys.

Projektledaren hos SKI har bred kompetens och erfarenhet av NMI-undersökningar och av att stötta HR och chefer under hela processen.

Ovanstående process är grunden till det offererade priset för Umeå Energi. Nedan följer en mer detaljerad beskrivning av resursplanering och upplägg.

## År 1

Projektledare: Antal timmar 35

Statistiker/analytiker: Antal timmar 40 (inkluderar enkät, datainsamling, bearbetning och analys)

## År 2 - 4

Projektledare: Antal timmar 30

Statistiker/analytiker: Antal timmar 40 (inkluderar enkät, datainsamling, bearbetning och analys)

SKI har kalkylerat att första året har en högre kostnad än år 2 - 4. Detta då design av projektet sätts under år 1. I design menas här frågeformulär, urvalsstruktur samt mall för rapporter och executive summary.

**STOR ÅRLIG NKI: BESKRIV OCH FÖRTYDLIGA HUR DET SKULLE VARA ATT JOBBA MED ER OCH VAD SOM KOMMER ATT LEVERERAS FÖR DET OFFERERADE PRISET. VILKA RESURSER TILLSÄTTS OCH HUR MÅNGA TIMMAR MAN KALKYLERAT MED FÖR VAR OCH EN AV ROLLERNA. REGOGÖR HUR MAN KALKYLERAT FÖR VART OCH ETT UTAV ÅREN SOM AVTALET LÖPER PÅ. DET KRÄVS KANSKE EN STÖRRE INSATS FRÅN BÅDA PARTER ÅR 1 VS ÅR 2**

SKI har en bred erfarenhet av att genomföra kundundersökningar, både på enskilda företag och hela branscher. Sedan 2004 genomför vi kundundersökningar inom energibranschen vilket ger oss en gedigen historik och data att arbeta utifrån. Genom att samarbeta med oss kring NKI-undersökningar får ni stark kompetens kring kundupplevelse, utveckling av energibranschen samt andra branscher som SKI mäter och även tydliga rekommendationer att arbeta vidare med för att ytterligare stärka Umeå Energis kundrelationer.

För att på bästa sätt lyckas med en NKI-undersökning följer vi en väl genomarbetad process:

1. **Design och uppstart:** Tillsammans med Umeå Energi sätter projektledaren hos SKI upp målsättningar, tidsplan, urval och frågeformulär. Tidplanen sker enligt överenskommelse med Umeå Energi. Om utgångspunkten är att delta i SKIs branschundersökning inom energi finns årliga, satta deadlines på plats. Utifrån dessa sätts resterande deadlines för att på bästa sätt matcha önskemål från Umeå Energi. De affärsområden som inte inkluderas i SKIs branschundersökning kan antingen genomföras parallellt med branschundersökningen eller utifrån den tidplan Umeå Energi önskar. SKI tillhandahåller mallar för urvalet, dels för att underlätta för Umeå Energi kring vilket underlag som behövs, dels för att säkra kvaliteten i det som levereras. Samtliga aktörer som deltar i SKIs NKI-undersökningar, primärt när det gäller branschundersökningen för t.ex. energi, använder samma urvalsmall och processen är densamma för alla aktörer som tillhandahåller kundurval. Frågeformuläret är framtaget och utvecklat av SKIs metodstatistiker och ses varje år över för att säkra att det fångar upp det mest relevanta inom kundupplevelse samt inom energibranschen. Frågeformuläret består av modellfrågor som är gemensamma för samtliga branscher som SKI mäter, detta för att säkra jämförbarhet inom och mellan branscher. Förutom modellfrågor inkluderas frågor som är specifika inom energi och där har elhandel, elnät och fjärrvärme egna frågor utifrån deras verksamhet och kundrelation. Umeå Energi kan även lägga till ett antal egna frågor, unika för Umeå Energi.

2. **Datainsamling:** Datainsamlingen för NKI-undersökningar inom energibranschen sker primärt genom telefonintervjuer men andra insamlingsmetoder kan med fördel användas som komplement. För datainsamlingen samarbetar SKI med en datainsamlingsleverantör, en leverantör vi har ett nära och välfungerande samarbete med. Datainsamlingen sker i regel drygt en månad och för NKI-undersökningen för energibranschen sker detta under oktobermånad. Löpande under insamlingen får SKIs analytiker rapporter om status, avvikelser och dylikt för att kvalitetssäkra processen och förekomma eventuella brister i data.
3. **Analys och leverans:** När datainsamlingen är avslutad levereras samtliga datafiler från leverantören till SKI. SKIs analytiker granskar data med avseende på målgrupper, saknade värden, systematik i svarsbeteenden och språk vid leverans av rådata. Databearbetningar och transformationer kvalitetssäkras kontinuerligt under analysarbetets gång. Leveransen sker i två delar – publik branschanalys och ranking samt branschrapport för respektive affärsområde och marknad (elhandel och elnät, privat- och företagsmarknad, totalt 4 rapporter). Branschrapporterna inkluderar samtliga deltagande aktörer. Umeå Energi får branschrapporter, ranking och utkast på det publika materialet 3 arbetsdagar innan publicering. För de affärsområden hos Umeå Energi där jämförelse inte finns mot det specifika affärsområdet (bredband och energilösningar) levereras en resultatrapport och jämförelse där det är relevant och möjligt. I samband med leveransen har SKI en avstämning med Umeå Energi för att gå igenom Umeå Energis resultat mer övergripande och stötta er vid eventuella funderingar kring t.ex. den publika analysen och rankingen.
4. **Djupanalys och presentation:** Inför presentationen har SKI en avstämning med Umeå Energi för att diskutera mål, fokusområden och förväntningar. Detta för att försäkra rätt nivå och infallsvinkel på de insikter och drivkrafter vi kommit fram till och ska presentera hos Umeå Energi. På plats hos Umeå Energi presenteras bl.a. resultat, vad som driver nöjdheten, branschinsikter och rekommendationer. SKI är måna om att presentationen blir en dialog med Umeå Energi där vi tillsammans kan diskutera nästa steg, hur ni använder resultaten strategiskt och vilka insikter som är viktigast utifrån era kundrelationer.

Gentemot Umeå Energi är projektledaren kontaktperson och för att förenkla dialogen är det projektledaren som hanterar alla frågor från Umeå Energi som dyker upp under projektets gång. Internt på SKI består dock teamet av ytterligare 3 analytiker. Analytikerna är delaktiga vid enkätkonstruktion, datainsamling, databearbetning samt vid produktion och analys.

Projektledaren hos SKI har bred kompetens och erfarenhet av NKI-undersökningar inom energibranschen och är van att stötta och samarbeta med ledningsgrupper hos energiföretag av olika storlek.

Ovanstående process är grunden till det offererade priset för Umeå Energi. Nedan följer en mer detaljerad beskrivning av resursplanering och upplägg.

## År 1

Projektledare: Antal timmar 60

Statistiker/analytiker: Antal timmar 195 (inkluderar enkät, datainsamling, bearbetning och analys)

**Notering:** SKIs kalkyl för NKI utgår från att följande områden täcks bland privatkunder och företagskunder - Bredband, Elhandel, Elnät och Energilösningar. Elhandel och Elnät är en del av SKIs branschstudie vilket gör att ni får fullständig benchmark och ranking för dessa områden.

## År 2 - 4

Projektledare: Antal timmar 50

Statistiker/analytiker: Antal timmar 195 (inkluderar enkät, datainsamling, bearbetning och analys)

SKI har kalkylerat att första året har en högre kostnad än år 2 - 4. Detta då design av projektet sätts under år 1. I design menas här frågeformulär, urvalsstruktur samt mall för rapporter och executive summary.

**STOR ÅRLIG VARUMÄRKESMÄTNING:** BESKRIV OCH FÖRTYDLIGA HUR DET SKULLE VARA ATT JOBBA MED ER OCH VAD SOM KOMMER ATT LEVERERAS FÖR DET OFFERERADE PRISET. VILKA RESURSER TILLSÄTTS OCH HUR MÅNGA TIMMAR MAN KALKYLERAT MED FÖR VAR OCH EN AV ROLLERNA. REDOGÖR HUR MAN KALKYLERAT FÖR VART OCH ETT UTAV ÅREN SOM AVTALET LÖPER PÅ. DET KRÄVS KANSKE EN STÖRRE INSATS FRÅN BÅDA PARTER ÅR 1 VS ÅR 2

Precis som inom kund- och medarbetarstudier har SKI en bred erfarenhet av att genomföra varumärkesundersökningar. Genom att samarbeta med oss kring den här typen av undersökningar får ni stark kompetens kring upplägg, analys och dokumentation med syfte att ge er tydliga rekommendationer att arbeta vidare med för att ytterligare stärka Umeå Energis varumärke.

För att på bästa sätt lyckas med en varumärkesundersökning följer vi en väl genomarbetad process:

1. **Design och uppstart:** Tillsammans med Umeå Energi sätter projektledaren hos SKI upp målsättningar, tidsplan, urval och frågeformulär. SKI tillhandahåller riktlinjer för urvalet, dels för att underlätta för Umeå Energi kring vilket underlag som behövs, dels för att säkra kvaliteten i det som levereras. Frågeformuläret är framtaget och utvecklat av SKIs metodstatistiker och används som underlag för den specifika enkät som utformas för Umeå Energi.
2. **Datainsamling:** Datainsamlingen för varumärkesundersökningen sker primärt genom telefonintervjuer eller digitalt via webbenkät. Vårt upplägg bygger på att ett urval tas från rikets totala befolkning och register över svenska företag om aktuellt. Urvalet kan riktas mot Umeå Energis upptagningsområde om så önskas. Datainsamlingen bör ha en period på 2-4 veckor. Löpande under insamlingen får SKIs analytiker rapporter om status, avvikelser och dylikt för att kvalitetssäkra processen och förekomma eventuella brister i data.
3. **Analys och leverans:** När datainsamlingen är avslutad levereras samtliga datafiler från leverantören till SKI. SKIs analytiker granskar data med avseende på målgrupper, saknade värden, systematik i svarsbeteenden och språk vid leverans av rådata. Databearbetningar och transformationer kvalitetssäkras kontinuerligt under analysarbetets gång. Leveransen sker i form av en rapport, förslagsvis i PowerPoint med tillhörande öppna kommentarer.
4. **Djupanalys och presentation:** Inför presentationen har SKI en avstämning med Umeå Energi för att diskutera mål, fokusområden och förväntningar. Detta för att försäkra rätt nivå och infallsvinkel på de insikter och drivkrafter vi kommit fram till och ska presentera hos Umeå Energi. SKI är måna om att presentationen blir en dialog med Umeå Energi där vi tillsammans kan diskutera nästa steg, hur ni använder resultaten strategiskt och vilka insikter som är viktigast utifrån era förutsättningar.

Gentemot Umeå Energi är projektledaren kontaktperson och för att förenkla dialogen är det projektledaren som hanterar alla frågor från Umeå Energi som dyker upp under projektets gång. Internt på SKI består dock teamet av ytterligare 2 analytiker. Analytikerna är delaktiga vid enkätkonstruktion, datainsamling, databearbetning samt vid produktion och analys.

Projektledaren hos SKI har bred kompetens och erfarenhet av undersökningar inom energibranschen och är van att stötta och samarbeta med ledningsgrupper hos energiföretag av olika storlek.

Ovanstående process är grunden till det offererade priset för Umeå Energi. Nedan följer en mer detaljerad beskrivning av resursplanering och upplägg.

## År 1

Projektledare: Antal timmar 20

Statistiker/analytiker: Antal timmar 38 (inkluderar enkät, datainsamling, bearbetning och analys)

## År 2 - 4

Projektledare: Antal timmar 20

Statistiker/analytiker: Antal timmar 38 (inkluderar enkät, datainsamling, bearbetning och analys)

SKI har räknat på samma upplägg och antal timmar för år 1 - 4 för varumärkesundersökning för Umeå Energi. SKI räknar in årlig en utveckling/justering av formulär och rapport utifrån att olika parametrar kan vara aktuella att fånga upp under de olika åren.