



NYHETER FÖR ATT BLI ÄNNU BÄTTRE

Det senaste året har varit mycket dramatiskt för många företag. Den djupa finanskrisen har på sina håll lett till både tunnare orderböcker och varsel om uppsägningar. Ett annat orosmoln är att oljepriset åker berg-och-dalbana och gör det svårt för många företagare att kunna räkna med ett stabilt och konkurrenskraftigt energipris.

För oss inom DONG Energy är en av de viktigaste målsättningarna att du ska känna dig trygg som kund. Du ska kunna lita på att vi ständigt arbetar för att kunna erbjuda ditt företag så bra produkter, tjänster och service som möjligt. Även i kristider.

Just därför introducerar vi en ny beräkningsmodell för det rörliga priset på naturgas – Månadspris, som vi berättar om i detta nyhetsbrev. Det är en förändring som ger dig som kund ökad trygghet.

Om att vara trygg och känna förtroende i samarbetet med oss, berättar Håkan Gustavsson

på Tegelfast AB i Malmö. Att gamla pannor kan vara energitjuvar är ju ingen nyhet. Men att en investering i en ny pannanläggning kan betala sig på fem år, var i alla fall en glad nyhet för Tegelfast.

I det här nyhetsbrevet kan du också läsa om en annan sak som är mycket viktig för oss inom DONG Energy – det är vad du tycker och tänker om vår verksamhet.

En förutsättning för att vi ska kunna leva upp till våra kunders krav och önskemål är att vi vet vad just du tycker. I den nya kundundersökningen, som snart kommer att dimpa ner i brevlådan, kan du ge uttryck för dina åsikter och komma med förslag på sådant som du vill förändra.

Förutom kundundersökningen kan du läsa om en ny avdelning för "Ris och Ros", som inom kort dyker upp på vår hemsida. Där har du möjlighet att komma med synpunkter på DONG Energy – varje dag, året runt.

En öppen dialog är nyckeln till framtiden. Det är den som ger inspiration till att se nya möjligheter och som gör oss alla till vinnare.

Jag ser fram emot dina synpunkter!



Thomas Ollendorff
Försäljningschef

DONG ENERGY TAR HAND OM ALLT

Oavsett hur man väljer att finansiera sitt pannbyte ansvarar DONG Energy för hela processen:

- Projektering
- Kontakter med myndigheter
- Installation av anläggningen
- Efterföljande drift och underhåll med garanti under en avtalad period



OFFERTEN BLEV AVGÖRANDE FÖR INVESTERINGSBESLUTET

Investeringen – att byta den gamla ineffektiva pannan mot en ny – betalar sig på fem år. Den kalkylen från DONG Energy var avgörande.

Nyligen överlämnades därför en ny pannanläggning till Tegelfast AB i Malmö – ett dotterföretag till AB Lomma Tegelfabrik. Sedan några år är företaget också kund hos DONG Energy när det gäller gasleveranser till några av bolagets fastigheter.

– Vi är ett medelstort fastighetsbolag med lång erfarenhet av branschen och med stort kunnande när det gäller energi och energikostnader, säger fastighetsförvaltaren Håkan Gustafsson.

– 2007 förvärvade vi en fastighet på Borrkatan i Malmö. Den är på cirka 3400 kvadratmeter och här finns en rad olika verksamheter.

Förslag på pannbyte

Ganska snart efter köpet slöts ett gasavtal med DONG Energy och i samband med detta kom frågan om fastighetens pannanläggning upp på bordet.

– Pannan vi hade var en konverterad oljepanna, som hade gjort sitt med en verkningsgrad på låga 75 procent. DONG Energys representant lade fram ett förslag på pannbyte som kraftigt skulle öka effektiviteten.

– Offerten som gick ut på att investeringen skulle betala sig på fem år var högst intressant.

Beslut om pannbyte

I maj togs beslut om pannbytet. Själva arbetet genomfördes under sommaren, så för hyresgästerna innebar ingreppet inga som helst störningar.

– Allt gick enligt tidtabellen. Vi är mycket nöjda, säger Håkan Gustafsson.

– Jag vill gärna ge lite extra beröm åt DONG Energy för deras organisation och servicekänsla. Samarbetet, speciellt med vår kontaktperson, Peter Margolis, präglas av saklighet och tydlighet och inger stort förtroende.

Kontakta oss på 031-335 05 60 om du vill veta mer om pannbyte och vilka energivinster detta skulle kunna innebära för din verksamhet! Vi kommer dessutom gärna på ett förutsättningslöst besök när det passar dig bäst.

Fastighetsförvaltare Håkan Gustafsson
i fastigheten i Malmö där DONG Energy
installerat en nyckelfärdig anläggning

DIN ÅSIKT GÖR OSS BÄTTRE

Nu är det dags för en ny kundundersökning. Så ta chansen att säga vad du tycker om DONG Energy och vilka förväntningar du har på oss. Dina åsikter är oerhört värdefulla i vårt ständigt pågående arbete för att bli en ännu bättre samarbetspartner.

Förra årets kundundersökning på den svenska marknaden gav ett mycket positivt resultat. Den totala kundnöjdheten hade stigit. Och när det gäller den personliga servicen blev betyget nästan det högsta möjliga.

Detta innebär dock inte att allt är perfekt. Det finns alltid saker som går att förändra för att samarbetet med våra kunder ska bli ännu starkare. Därför arbetar vi hela tiden med att förbättra våra erbjudanden och våra produkter.

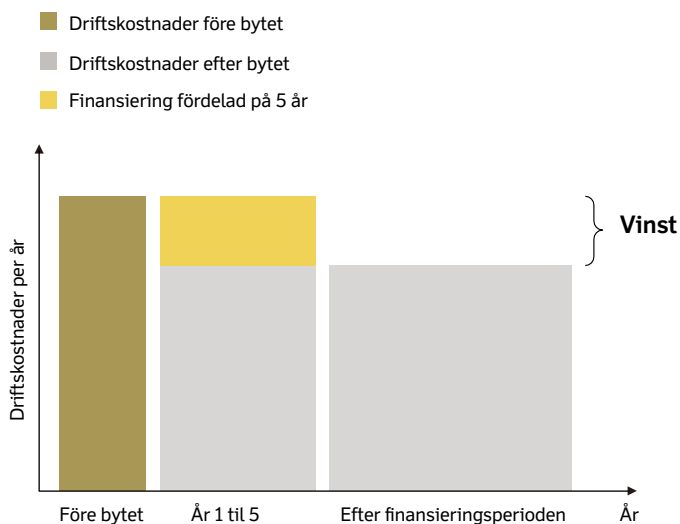
En viktig del i det arbetet är den enkät som kommer att skickas ut till alla kunder i november. Vi ser fram emot dina åsikter och förväntningar på oss. Det är vad just du tycker som sporrar och inspirerar oss till att se nya möjligheter.

Vi vill också ge dig en möjlighet att snabbt tycka till om DONG Energy och samarbetet med oss. Därför startar vi en sida "Ris och Ros" på nätet. Det är bara att gå in på www.dongenergy.se/risochros. Där kan du göra din röst hörd. Varje dag – året runt.

Som du ser i grafiken här intill är utformningen av fakturorna en av de saker kunderna har satt betyg på. Vi är medvetna om att utformningen ibland kan verka lite komplicerad. Därför kommer fakturans utseende att ändras under 2010, samtidigt som vi utökar vår service på detta område. Snart kan alla kunder få svar på frågor om sina fakturor via vår hemsida. Det är ett önskemål från en tidigare kundundersökning som nu blir verklighet inom kort. Om någon föredrar att få personlig service med fakturafrågor går det givetvis också bra. Ring Camilla Johansson på 031-335 05 60 så hjälper hon till att räta ut eventuella frågetecken.

Att lyssna på våra kunders åsikter är en självklarhet för oss som arbetar inom DONG Energy. Ju fler som ger ett omdöme om vår verksamhet – desto större möjlighet har vi att leva upp till kundernas förväntningar.

Tack på förhand för att du hjälper oss att bli ännu bättre!



Exempel:

Byte från en mer än 15 år gammal, ickekondenserande panna till en kondenserande panna, kan spara 15 – 25 procent energi. När man sparar in på kostnaderna för energi, service och underhåll av pannan, kan bytet genomföras utan merkostnader om investeringen finansieras över ett antal år. I detta fall fem år. Därefter ger besparingsåtgärden full effekt på din verksamhets energikostnader.

DONG Energy: Så här tyckte våra kunder om oss 2008

Är en trovärdig och pålitlig verksamhet.	★★★★☆
Är kundorienterad.	★★★★☆
Kontaktpersonen är alltid villig att hjälpa till.	★★★★★
Lättförstålig faktura.	★★★★☆
Hos DONG Energy får man något för pengarna.	★★★★☆

Total kundnöjdhet:



ETT UTROPSTECKEN FÖR EN BÄTTRE MILJÖ

Kronprins Frederik tryckte nyligen på startknappen till världens största vindkraftpark. Invigningen är en milstolpe i DONG Energys storsatsning på miljövänlig energi.

Horns Rev 2 är världens största havsbaserade vindkraftspark. Parkens 91 vindkraftverk har placerats ut i en solfjädersform för att kunna utnyttja vinden så effektivt som möjligt. Vindkraftsparken beräknas producera 800 000 000 kilowattimmar per år vilket innebär att den kan leverera grön el som räcker till årsförbrukningen för drygt 200 000 hushåll.

Horns Rev 2 ligger cirka 30 kilometer ut i Nordsjön sett från den danska kusten vid Esbjerg. Arbetet med att anlägga den gigantiska vindkraftparken inleddes förra våren och när den nu står färdig har det gått åt cirka 100 000 ton byggnadsmaterial.

Vindkraftparken är unik på flera sätt. Bland annat är den först i världen med att ha en egen boendeplattform ute till havs. Den har plats för 24 personer åt gången av den personal som arbetar i skift med produktionen av grön el.

Det var från den här plattformen Danmarks kronprins Frederik invigde vindkraftparken den 17 september. Det gjorde han i sällskap av bland andra den danske statsministern Lars Løkke Rasmussen, DONG Energys koncernchef Anders Eldrup och styrelseordförande Fritz H. Schur.

DONG Energy har under många år arbetat intensivt på att utveckla förnybara energikällor och minska beroendet av fossila bränslen och är i dag en världsledande aktör inom vindkraften.

– Utbyggnaden av vindkraften är en hörnsten i DONG Energys strategi för de kommande åren. Därför är etableringen av Horns Rev 2 en viktig



milstolpe i den gradvisa omställningen av DONG Energys elproduktion från svart till grön, säger Fritz H. Schur.

När det internationella miljötoppmötet inleddes i Köpenhamn i december kommer Horns Rev 2 att utgöra ett miljövänligt utropstecken för framtidens globala miljöarbete.

Läs mer på www.dongenergy.com/hornsrev2

NY PRISMODELL ÖKAR TRYGGHETEN

Att ha ett stabilt och så konkurrenskraftigt energipris som möjligt är viktigt för alla företag. Därför introducerar DONG Energy nu en ny prismodell för naturgas – Månadspris.

Priset på naturgas påverkas i mycket hög grad av utvecklingen på oljemarknaden. De stora svängningarna för oljepriset de senaste åren har därför också inneburit stora variationer när det gäller priset på gas.

– Den nya prisberäkningsmetoden för det rörliga priset på naturgas säkerställer att våra kunder får ett stabilt och konkurrenskraftigt energipris i framtiden, säger försäljningschef Thomas Ollendorff.

– Ändringen innebär att vi justerar den beräkningsmodell som bestämmer naturgaspriset så att den i framtiden är mindre känslig för kraftiga prisstegringar på olja.

– Vi har valt att göra den här förändringen för att ge våra kunder så stor trygghet som möjligt under de perioder med rekordhöga oljepriser som vi sett under de senaste åren och också riskerar att få se i framtiden.

– Vi inom DONG Energy är alltid öppna för nya lösningar. Det är en viktig del av den service som redan har gett oss så många nöjda kunder på den svenska marknaden. Ett arbete som nu alltså fortsätter med en ny och tryggare prismodell för gaspriset, säger Thomas Ollendorff.

Vill du veta mer om den nya prismodellen och dina möjligheter att övergå till Månadspris så kontakta oss gärna.

Läs mer på www.dongenergy.se/nygas

Nyhetsbrevet ges ut av: DONG Energy AB, Fabriksgatan 7, 412 50 Göteborg

Ansvarig utgivare: Thomas Ollendorff
Redaktion: Lena Ekstrand, Thomas Ollendorff och Roger Carlsson
Textproduktion: carlsson&svensson

Layout: DONG Energy Koncernmarketing
Fotos: Thomas Priskorn, Torben Vinther och Stig-Åke Jonnson
Tryck: Scanprint A/S

Kontakt:
dongenergy.se
info@dongenergy.se
Tel 031-335 05 60

DONG
energy