

# **HANSEN FOR KRAFTLEVERANDØRER – DAG 1**

## **15. OKTOBER**

## PRESENTASJONER DAG 1

Norgespris

Perigon

Ledelse I constant endring

Digital Samtykke

Tips & triks for krafthandlar

Villy Edberg, Product Owner, Hansen

Sebastian Taylor, UX Lead, Hansen

Tom Kjuusmoen, Director, Lowell

Villy Edberg, Product Owner, Hansen

Caroline Hope Dale & Jim Arne Råheim,  
Project Consultant, Hansen

# **NORGESPRIS: STABILITET I ET UFORUTSIGBART MARKED**

Villy Edberg

# BAKGRUNN

- Norgespris – en frivillig støtteordning
- Formålet er forutsigbarhet og stabilitet i strømregningen
- Gjelder innenfor forbrukstak (f.eks. 5 000 kWh/mnd for boliger).



elhub



# STATUS ETTER GO-LIVE

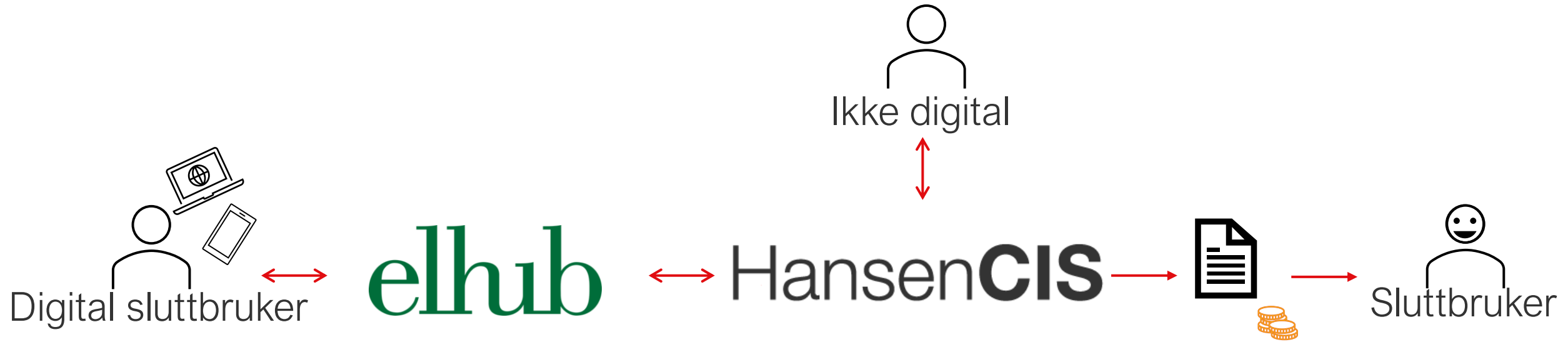
- Integrasjonen med Elhub fungerer for netteigare
  - 237708 med aktiv norgespris
- Alle netteigare onboardet
- Vi er i en **mellomfase**: etter produksjonssetting, men før første fakturering.
- Vi er også i en design og utviklings fase for en release med mer funksjonalitet

# HVA VI HAR LEVERT

- Integrasjon med Elhub via Maskinporten for registrering og status.
- Ny målepunkt-egenskap i Hansen CIS
- Faktureringslogikk for segmentering basert på støtteordning og forbruk.
- Verktøy for manuell håndtering av unntak (f.eks. datakonflikter, forsinkede godkjenninger).



# FLYT



# RAPPORTERING OG DATALEVERANSE

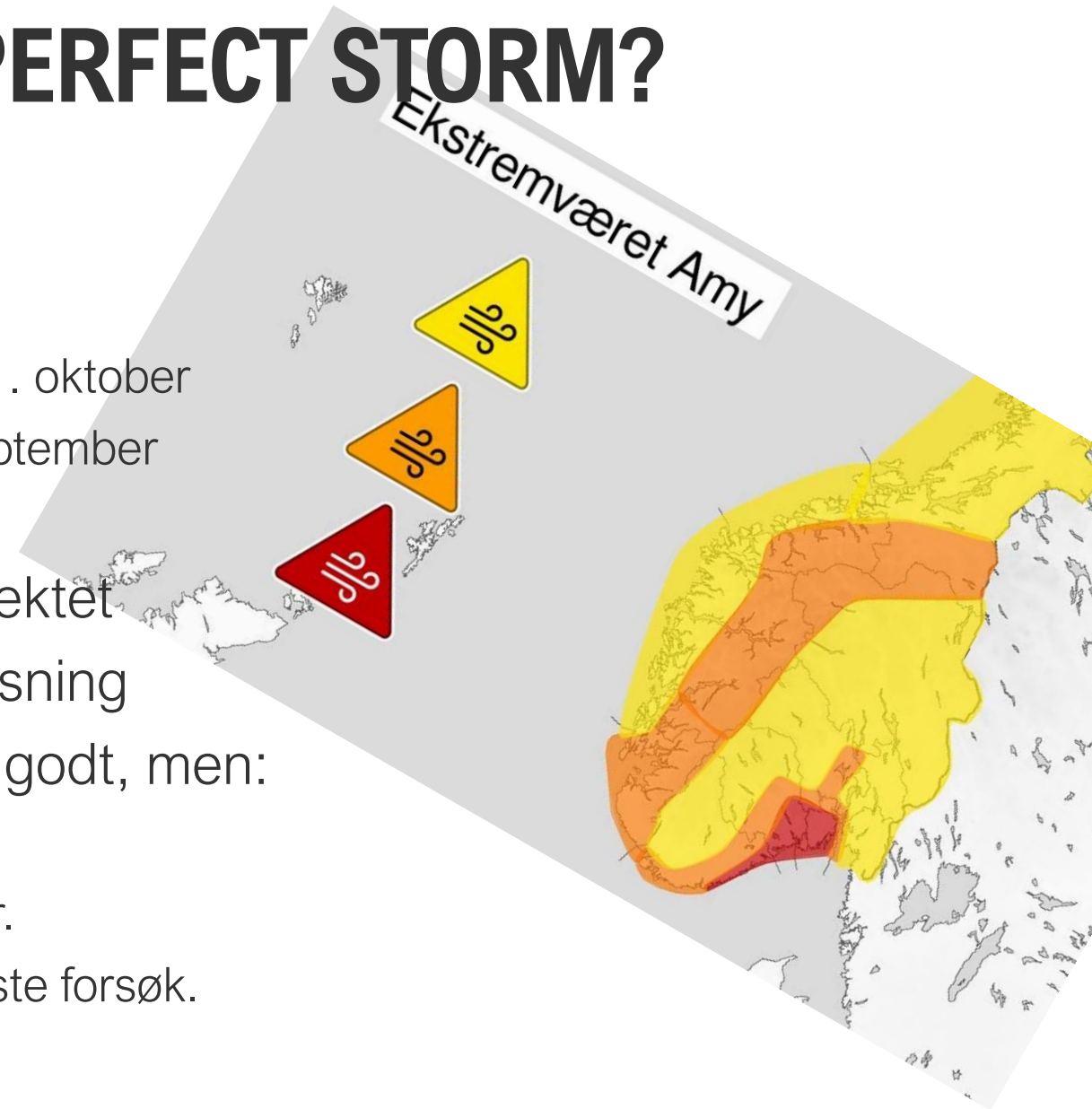
- Månedlig rapportering til RME i CSV-format med:
  - Målepunkt-ID, forbruk, prissikringsbeløp, priskode m.m.
- Mottok endelig versjon fra RME 02.10.2025
- Vår plan er å ha i produksjon 16.10.2025
- Kravene til fakturaunderlag for Norgespris trer i kraft fra og med 01.11.2025

```
90000000_202510.csv
1 mpid;fra_dato;til_dato;forbruksgruppe;naeringskode;netto_prissikring_kroner;forbruk_faktisk_kWh;forbruk_prissikring_kWh;priskode
2 707057500000000000;2025-10-01;2025-11-01;36;;-657,500;7591,306;314,063;F
3 707057500000000000;2025-10-01;2025-11-01;35;68.201;-829,590;3927,519;2937,637;B
4 707057500000000000;2025-10-01;2025-11-01;35;;-670,780;6653,794;2528,541;H
5 707057500000000000;2025-10-01;2025-11-01;36;;-261,820;473,865;314,907;F
6 707057500000000000;2025-10-01;2025-11-01;36;;-864,340;4280,586;415,443;F
```



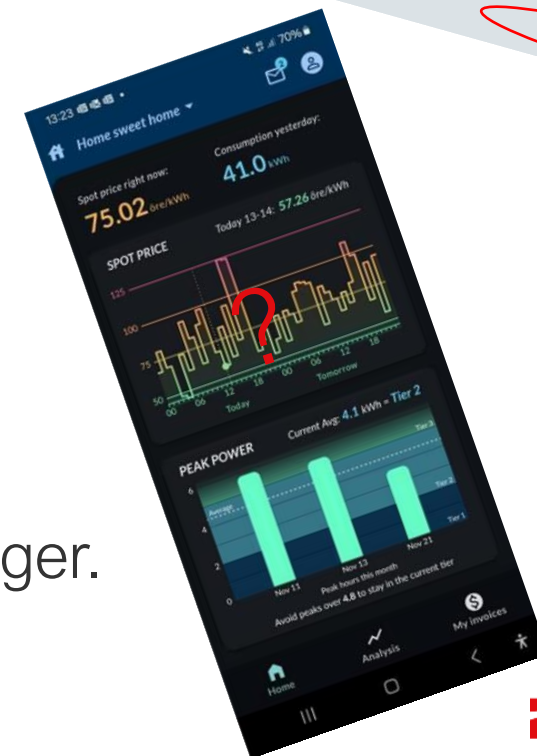
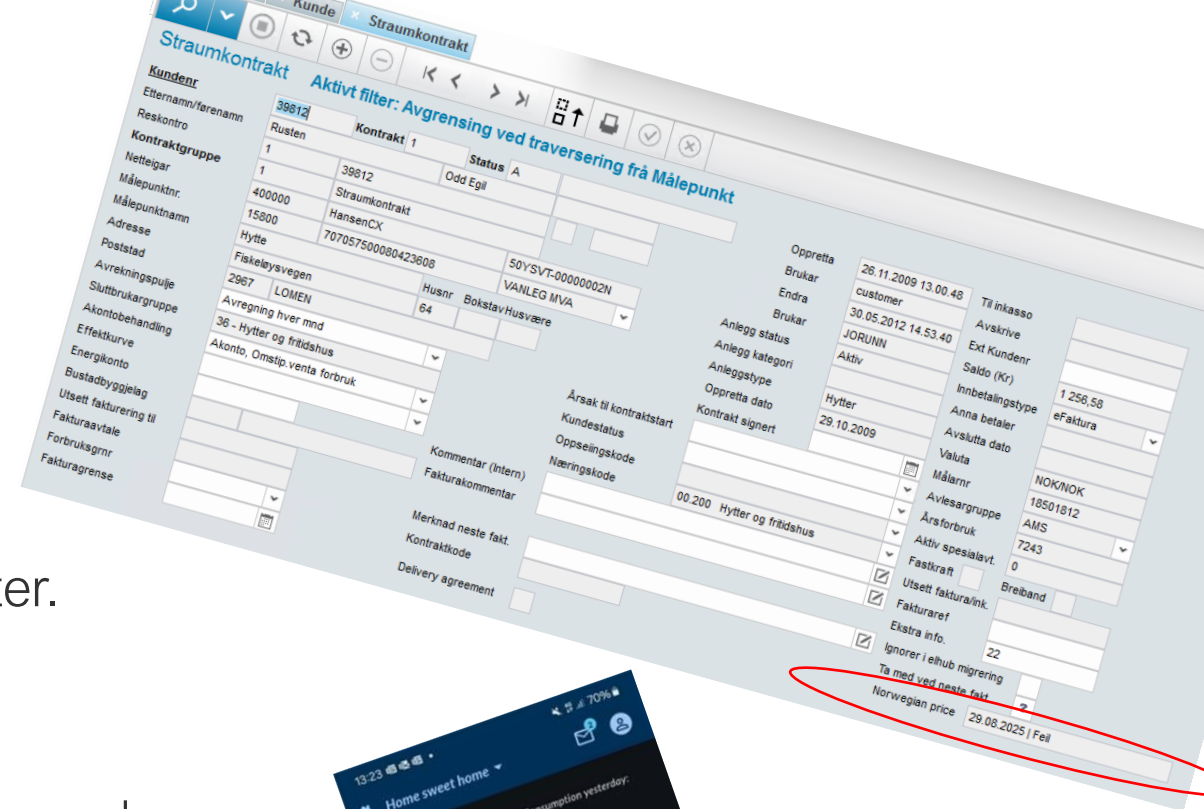
# LÆRINGS-PUNKTER – THE PERFECT STORM?

- Fire store endringer på kort tid:
  - Norgespris
  - 15-minutters spotpriser også i produksjon fra 1. oktober
  - Nye NACE-koder (SN2025) trådte i kraft 1. september
  - Digitalt samtykke
- Kort tidslinje med sommerferie midt i prosjektet
- Vi måtte ta **tøffe valg** for å sikre en stabil løsning
- Samarbeidet med Elhub og RME har vært godt, men:
  - Mange møter - lite skriftlig dokumentasjon.
  - Flere avklaringer kom veldig sent fra alle parter.
  - «Ingen rom for feil» - alt måtte fungere ved første forsøk.



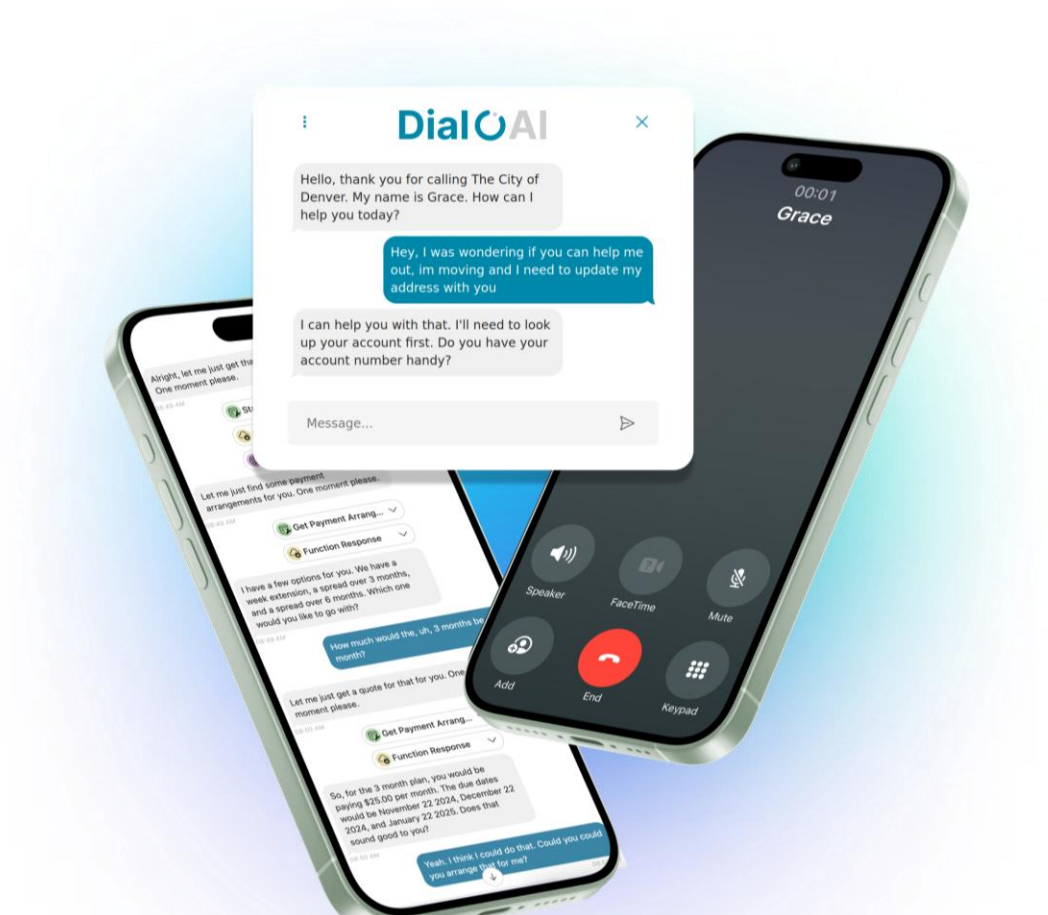
# VEIEN VIDERE

- Støtte for Netteigare å:
  - Registrere norgespris for ikke-digitale i Perigon
- Støtte for Kraft til å:
  - Hente norgespris-status for alle sine målepunkter.
  - Slå opp ukjente målepunkter.
- For alle:
  - Selvbetjeningsvisninger for slutt kunder i mobil og web.
  - Sammenlignings-API.
- Små forbedringer fortløpende!
- Fortsette dialog med dere, Elhub og RME for forbedringer.



# VEIEN VIDERE

- Grace kan håndtere spørsmål fra sluttbrukere angående norgespris, slik at kundeservice får frigjort tid.



# TAKK OG SPØRSMÅL

- Åpen for spørsmål og diskusjon.
- Om ingen innsjutt og tid til overs så kan jeg vise et par slides om funksjonalitet

# PRIS TABELL GENERATOR

- § 11. Beregning av prissikringsverdi og prissikringsbeløp Nettselskapet skal beregne prissikringsverdi time for time basert på følgende formel: **elspotpris i budområde – referansepris**, jf. § 10. Beregningen skal ta hensyn til merverdiavgift.
- En enklere formel enn vanlig strømstøtte:

**PTG Kalkuleringsoppsett**

KalkuleringsID	4	Oppretta	28.08.2025
Kalkuleringsnavn	Norgespris	Brukar	CISADMIN   eli.skam
Kalkuleringsbeskriving	Norgespris 40 øre basis	Endra	28.08.2025
Kalkuleringstype	Basiskalkulasjon	Brukar	CISADMIN   eli.skam
Terskelverdi			
Kalkulasjonsformel	:a-0.40		

KalkuleringsID	Kalkuleringsnavn	Kalkuleringsbeskriving	Kalkuleringstype	Terskelverdi	Kalkulasjonsf
4	Norgespris	Norgespris 40 øre basis	Basiskalkulasjon		:a-0.40

- Noter at om man har kunder i flere prisområder så må det settes opp en pristabellgenerator per prisområde.

# EGENSKAPER

- HansenCIS har fått tre nye egenskaper knyttet til Målepunkt
- Først ut er, 888 – **Norgespris**, den egenskap er direkte koplet mot integrasjonen mot Elhub.

Tilgjengelige verdier	Beskrivelse
-1	Feil, blir lagret i felt egendefinert Verdi. Det er mulig å sende til elhub på nytt når den ligger i dinna statusen
0	Registrert
1	Aktiv Norgespris
2	Kansellering registrert
3	Kansellert



# EGENSKAPER

- Den andre, 870 - **Kompensasjon overstyring**, gir mulighet til delvis overstyring av standard logikk i egenskap 900
- Den tredje, 900 - **Avregnet kompensasjon**, oppdatert daglig i HansenCIS

Tilgjengelige verdier	Beskrivelse
0 - Strømstøtte	Egenskapsverdi "Strømstøtte" vil bli lagt på målepunkt som ikke har aktive Norgesprisavtale, og der sluttbrukergruppen i avgiftsprofilen er Husholdning.
1 - Norgespris Husholdning	"Norgespris husholdning" vil bli lagt på målepunkt som har aktiv Norgesprisavtale og sluttbrukergruppe 35-Husholdning i avgiftsprofilen.
2 - Norgespris Hytter og fritidshus	"Norgespris Hytter og fritidshus" vil bli lagt på målepunkt som har aktiv Norgesprisavtale og sluttbrukergruppe 36-Hytter og fritidshus, i avgiftsprofilen.
3 - Ingen kompensasjon	Denne verdien blir lagt inn på målepunkt som ikke har aktiv Norgesprisavtale og heller ikke har sluttbrukergruppe 35-Husholdning

# JOBBER FOR Å REGISTRERE IKKE DIGITALE

- Tilgjengelig i Målepunkt skjermbildet
- Skjer med engang
- Også brukt for kanselering

The screenshot displays a software interface with a menu on the right containing the following items: Målarhandtering, **Norgespris**, Ny netteigar, Nytt EAN-nummer, Nytt tilsynsobjekt, Oppdater status, Registrer kontroll av utstyr, Registrer straumbrot, Retting Leveringsprioritet, Send integrasjonsmelding, Send Last Gasp, and Send målerdata. A dialog box titled 'Norgespris' is open, showing the text: 'Norgespris er en ny statlig strømstøtteordning som trer i kraft fra 1. oktober 2025, og gir husholdninger og fritidsboliger mulighet til å velge en fast strømpris i stedet for dagens strømstøtteordning'. Below this text is a 'Frå dato' field with a checked checkbox and the date '01.10.2025', and a green 'Bestill Norgespris' button. To the right, another dialog box titled 'Norwegian price' is shown, containing the same text and a red 'Kanseller' button.

# SEGMENTER

- **Segment**
  - Segment = gruppe med lik kjøpsvillighet eller respons
  - Hansen CIS bruker kunde, kontrakt og målepunkt til segmentering
  - Segmenter er forhåndsdefinert og oppdateres jevnlig
  
- **Faktureringssegment**
  - Brukes når segmentering skal påvirke fakturering
  - Tariffelementer faktureres kun hvis segment er aktiv i perioden
  - Endringer utløser rekalkulering bakover i tid

# TARIFF ELEMENT

- På tariff elementene for kompensasjon så må man konfigurere segment
- Fortsetter å bruke tariffgruppe «Strømstøtte» og lager nye element for Norgespris

SegmentID	SEGMENTGROUPID	SEGMENTNAME	SEGMENTORDER	SEGMENT SHORTNAME	SHOWINSURVEYYN	PRESELECTEDNY	SEGMENTDESCRIPTION
59	85	Matforsyning	6	Matforsyning	1	0	
60	85	Næring og industri	3	Næring og industri	1	0	
61	85	Viktige samfunnsfunksjoner	2	Viktige samfunnsfunk	1	0	
63	85	Test	8	Test	1	0	
64	53	Test	1		1		test
101	101	Norgespris husholdning kraft	1		0	0	Norgespris husholdning
102	101	Norgespris hytte kraft	2		0	0	Norgespris hytte
103	101	Vanlig Strømstøtte kraft	3		0	0	Vanlig Strømstøtte

# TARIFF ELEMENT

- Norgespris sitt forbrukstak følger målepunkt per måned
- Ny sorteringskode for Norgespris: Månedlig akkumulert volum (fra 1. i måneden).
- Denne sorteringskoden vil kalkulere forbruk fra den 1. hver måned, uavhengig av når kontrakten eller avtalen om Norgespris ble inngått.
- Dvs. at ved inngåelse av ny kontrakt / avtale kan man den første måneden oppleve å ikke få noe volum til Norgespris, dersom forbrukstaket var nådd før leveransestart.

**TAKK!**



# PERIGON

Sebastian Taylor, UX Lead, Hansen

# DAGENS INNHOLD

- Kort om utvikling under arbeid
- Hansen AI Agent – Grace

# MÅL FOR UTVIKLING

- Best på regulatoriske endringer
- Moderne grensesnitt
- Generativ AI som støtteverktøy

# MÅL FOR UTVIKLING

- Best på regulatoriske endringer
  - Norgespris
  - Samtykkekontroll (EIHub)
  - 15-minutters avrekning
- Moderne grensesnitt
  - Perigon utvikling
    - Massehåndtering av kontrakter
    - Forbeta salsverktøy
    - Automatisering av etterspurnad av måleverdier
  - Sjølvbetjening (Kundeapp og kundeweb)
- Generativ AI som støtteverktøy
  - Innhenting av dokumentasjon
  - Automatisert kundeservice

# HANSEN OG DIALAI - GRACE

- Ein generativ AI assistent
  - Støtter kundeservice
- Hovedsakleg to metoder
  - Eksterne «AI agenter» som kan håndtere kunder ende til ende
  - Interne agenter som kan bistå oppgaver gjennom info

# BAKGRUNN

## Strategisk investering

- Hansen har investert i selskapet DialAI, basert i Vancouver

## Fokus på strømmarknaden

- DialAI løysinga er ein «AI Platform» bygd for strømmarknaden for å straumlinjeforme kundeservice





# SUKSESS FRÅ KUNDEPROSJEKT

- Proven and measurable success
- PSEG (Public Service Electric and Gas Company), a major exchange listed Energy & Utility provider
- with about 2.3 million electricity and 1.9 million gas customers
- and about 13,000 employees
- Grace production results, measured from AMI meter exchange project:

## AMI Meter Exchange Project

PSEG implemented Grace to handle customer inquiries related to their Advanced Metering Infrastructure (AMI) meter exchange program.

### Challenge

- High and unpredictable call volumes
- 24/7 support needed to meet project deadlines
- Multilingual support required (**English and Spanish**)
- Integration with Service-Link (**MWM**) and LiveVox (**IVR**) systems

## Success Metrics

 **16,000+**  
Customer Calls

 **2600+**  
Appointments Booked

 **0 min.**  
Queue Time

 **90+**  
Concurrent Calls

 **85%**  
Success Rate

 **65%**  
Faster Resolution

# NØKKELPUNKT

## Omnichannel:

- Telefon, SMS, Epost, Chat

## Fleirspråkleg:

- Støtter 40+ språk, kan byte dynamisk.

## Integrert med CIS

- Kjenner kunden ved å «lese» tidlegare saker og samtaler, samt dokumentere alle interaksjoner for oppfølging

## Innsikter:

- Analyse av tonefall, automatisk overføre til menneskje ved behov

## Kopla til dokumentasjon:

- Integrert med FAQ, dokumentasjon, og nettsider til å besvare spørsmål

# KVAR GÅR GRENSA?



*Menneskje alltid i førarsetet*

## AI håndterer rutiner

- Overflyt av volum
- Tilgjengeleg 24/7
- Repetitive oppgåver
- Støtte menneskje (spør om tips/analyse)
- Oppsummerer samtaler og skaper saker

## Menneskje håndterer det komplekse

- Kompliserte emner
- Klager og konflikt
- Nyanser
- Kjensler
- Byggje kunderelasjon og lojalitet

# GRACE - SKJERMBILETER

**Sebastian Taylor**  
sebastian.taylor@hansencis.com

Organization  
Hansen CIS E

- Monitor
- Build
- Docs
- Agent
- Outbound
- Settings

Documentation

Logout

Conversations
Filter Export

ID	Flow	Platform	Contact	Status	Duration	Last Message	Date	Flagged	Functions	Tags
8645	General Inbound...	☎	+1 (604) 312-1279	✓	2 min, 17 sec	14 hours ago	Oct 14, 2025, 12:33 AM		L C GB G S +2	
8644	General Inbound...	☎	+1 (604) 312-1279	✓	0 min, 6 sec	14 hours ago	Oct 14, 2025, 12:33 AM		L LC	
8643	General Inbound...	☎	+1 (604) 312-1279	✓	3 min, 4 sec	14 hours ago	Oct 14, 2025, 12:19 AM		L C GB G SA +4	
8642	General Inbound...	☎	+1 (604) 312-1279	✓	0 min, 9 sec	14 hours ago	Oct 14, 2025, 12:19 AM		L LC	
8641	General Inbound...	☎	+1 (604) 312-1279	✓	1 min, 22 sec	14 hours ago	Oct 14, 2025, 12:16 AM	🚩	L C GB G LC	
8640	General Inbound...	☎	+1 (604) 312-1279	✓	0 min, 29 sec	14 hours ago	Oct 14, 2025, 12:14 AM		L C LC	
8639	General Inbound...	☎	+1 (604) 312-1279	✓	3 min, 12 sec	14 hours ago	Oct 14, 2025, 12:09 AM		L C GB G SA +4	
8638	General Inbound...	☎	+1 (604) 312-1279	✓	1 min, 51 sec	14 hours ago	Oct 14, 2025, 12:04 AM	🚩	L C GB G SA LC	
8590	General Inbound...	☎	+47 94 87 11 74	✓	1 min, 22 sec	3 days ago	Oct 10, 2025, 5:08 PM		L CC GB E LC	
8589	General Inbound...	☎	+47 94 87 11 74	✓	1 min, 9 sec	3 days ago	Oct 10, 2025, 5:06 PM		L CC GB LC	
8588	General Inbound...	☎	+47 94 87 11 74	✓	1 min, 12 sec	3 days ago	Oct 10, 2025, 5:03 PM	🚩	L CC GB LC	
8587	General Inbound...	☎	+47 94 87 11 74	✓	1 min, 32 sec	3 days ago	Oct 10, 2025, 5:00 PM		L CC GB E LC	
8586	General Inbound...	☎	+47 94 87 11 74	✗	1 min, 18 sec	3 days ago	Oct 10, 2025, 4:58 PM	🚩	L CC GB LC LC +2	
8585	General Inbound...	☎	+47 94 87 11 74	✓	1 min, 17 sec	3 days ago	Oct 10, 2025, 4:57 PM		L CC GB LC	
8584	General Inbound...	☎	+47 94 87 11 74	✓	1 min, 46 sec	3 days ago	Oct 10, 2025, 4:54 PM		L CC GB E LC	
8583	General Inbound...	☎	+47 94 87 11 74	✓	0 min, 33 sec	3 days ago	Oct 10, 2025, 4:53 PM		L CC LC	
8582	General Inbound...	☎	+47 94 87 11 74	✓	1 min, 40 sec	3 days ago	Oct 10, 2025, 4:51 PM	🚩	L CC SS SS LC	

Table Rows: 397

# LIVE VIEW

**Sebastian Taylor**  
sebastian.taylor@hansenc...

Organization  
Hansen CIS E

- Monitor
- Conversations
- Live View**
- Inbox
- Reporting
- Build
- Docs
- Agent
- Outbound
- Settings
- Documentation
- Logout

**Live View**
Filter Settings

Contact	Status	Duration	Sessions (24Hrs)	State	Risk	Func
d4e0e489-aa34-481f...		0 min, 53 sec	Validated	H	L	
d4e0e489-aa34-481f...		1 min, 20 sec	No Paym...	U	L	
d4e0e489-aa34-481f...		1 min, 8 sec	Confirm ...	H	L	

**d4e0e489-aa34-481f-bb7a-a...**

Internal:  
J JsStdErr ""  
J JsStdOut ""

I'm not seeing any ledger lines for your account. This could mean that there is no balance for you at the moment. If you think this is an error, I can transfer you to a representative who can help you further.

01:56:47 PM

Thank you for checking. I would appreciate it if you could transfer me to a representative.

01:56:55 PM

Of course. Just a moment while I transfer you to a representative.

01:56:57 PM

Add To Human Agent...  
Queued

Function Response

```
Response:
{
  message: "Estimated queue wait time is: No wait time."
}
```

Event:  
End

Assigned

Conversation Details

**d4e0e489-aa34-481f-bb7a-a...**

NoPayArrangementsAvailable

Thought

not seeing any invoices for you, Jane. This could be because you already have a payment arrangement active. If that's the case, your invoice is likely not eligible for another arrangement.

1 PM

Thank you for checking. Could you please confirm if there is a payment arrangement currently active on my account?

01:57:15 PM

I don't see any payment arrangements in the system for you, Jane. If you believe there should be one, I can transfer you to a representative who can help you further.

01:57:17 PM

Yes, please. I would like to be transferred to a representative for further assistance. Thank you.

01:57:28 PM

I will transfer you to a representative now. Thank you for your patience, Jane.

01:57:29 PM

Add To Human Agent...  
Queued

Function Response

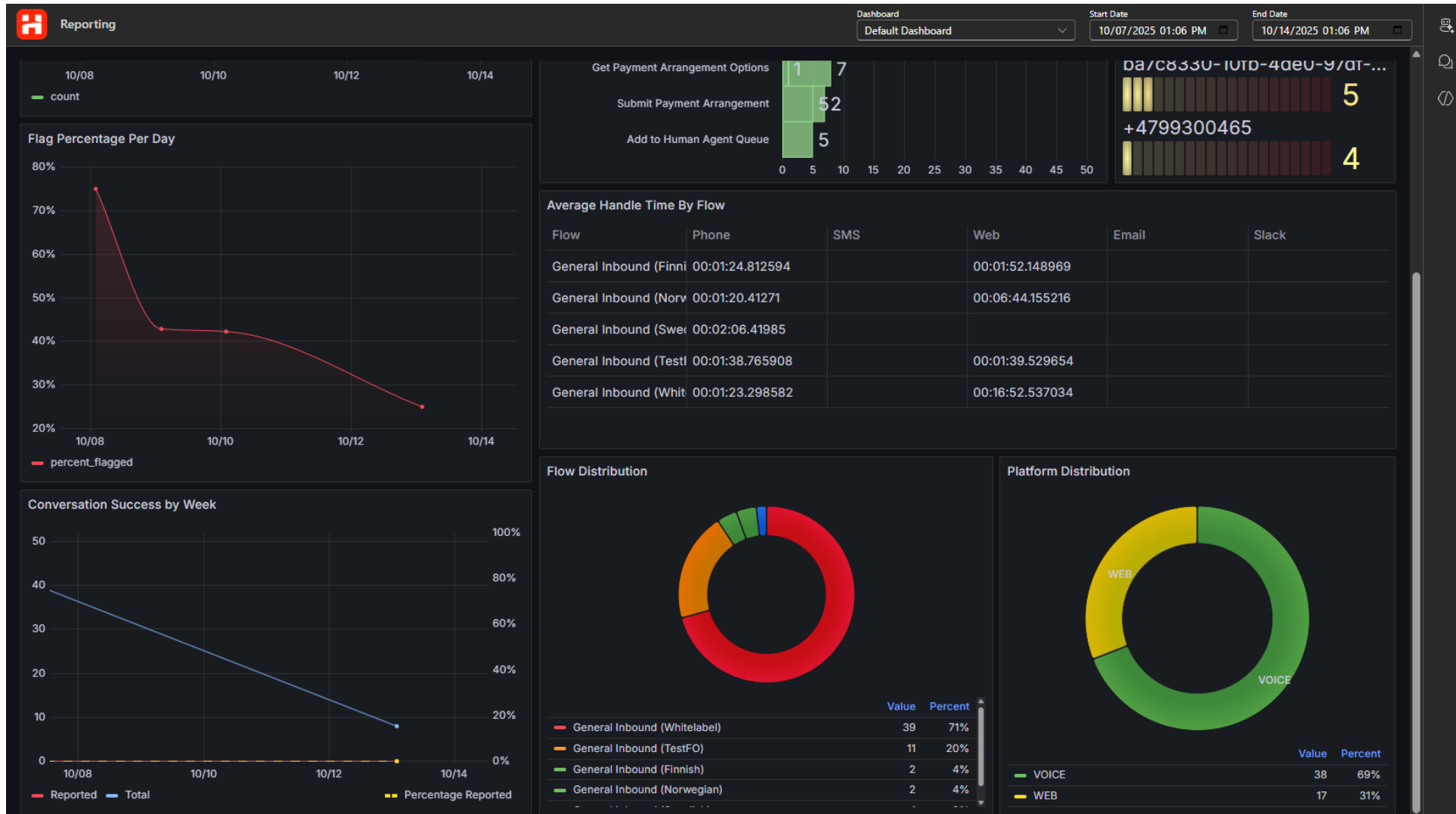
Conversation Details

CONNECT LIVE 25

© HANSEN TECHNOLOGIES

HANSEN

# DASHBOARD



# FLOWS 1

The screenshot displays the 'Flows' management interface in the HanSEN Connect Live application. The interface is dark-themed and includes a sidebar on the left with navigation options: Monitor, Build (selected), Functions, Parameters, Tags, Docs, Agent, Outbound, Settings, Documentation, and Logout. The main area shows a grid of eight flow cards, each with a unique graphic and metadata. At the top right, there are buttons for 'Import', 'Filter', 'Create Flow', and 'Create Agent'. The flow cards are as follows:

- HansenCIS Agent**: Last modified 1 hour ago. Graphic: A stylized agent character with 'FOLLOW UP AGENT' text.
- General Inbound (TestFO)**: Last modified 15 hours ago. Graphic: A colorful abstract design with a globe.
- General Inbound (Whitelabel)**: Last modified 4 days ago. Graphic: A blue background with a white telephone handset icon.
- General Inbound (Document...)**: Last Modified: Sep 23, 2025. Graphic: A blue background with a white 'HANSEN' logo.
- General Inbound (Swedish)**: Last Modified: Sep 03, 2025. Graphic: A yellow background with a blue and white circular graphic.
- General Inbound (Norwegian)**: Last Modified: Sep 02, 2025. Graphic: A dark background with a blue and orange bar chart.
- General Inbound (Finnish)**: Last Modified: Sep 02, 2025. Graphic: A blue background with a white telephone handset icon and 'Cis-e' text.
- TestFlow (Asbjørn Konstad)**: Last Modified: Aug 28, 2025. Graphic: A light blue background with a white 'ASBJØRN KONSTAD' logo.



# FLOWS 2

The screenshot displays the 'Flows' configuration interface for 'General Inbound (Whitelabel)'. The interface includes a left sidebar with navigation options like 'Monitor', 'Build', 'Functions', 'Parameters', 'Tags', 'Docs', 'Agent', 'Outbound', and 'Settings'. The main workspace shows a flow diagram with several states and transitions:

- Initial State:** Contains 'Startup Functions' (Lookup Customer by P...) and 'Events' (Caller Id Match, No Caller Id Match, Multiple Caller Id M...). Functions include 'Find Account By Name', 'Find Account By Cust...', 'End', 'Add to Human Agent Q...', and 'Add to Callback Queu...'. Events include 'No Customers Found', 'Multiple Customers F...', 'Single Customer Foun...', 'No Agents Available', and 'CallbackScheduled'.
- Confirm DOB (Caller Id Match) State:** Contains 'Functions' (Confirm Caller) and 'Events' (Success).
- Multiple Account Matches State:** Contains 'Functions' (Disambiguate Custome...) and 'Events' (Customer Selected By...).
- Multiple Acco New State:** Contains 'Functions' (Disambiguate Custome...) and 'Events' (Customer Selected By...).
- Confirm DOB State:** Contains 'Functions' (Confirm Date of Birt...) and 'Events' (Success).
- Validated State:** Contains 'Functions' (Get Balance, Get Payment Arrangem..., Get Grid Operator, Submit Work Order, Get Available Add On..., Log Contact, Customer Wants to Mo..., Send SMS) and 'Events' (Balance, No Balance, PaymentArrangem, NoPayArrangemer, DSO Found, Value Adding Serv, Move In).

On the right, the 'Live Test' panel shows a test conversation with the prompt 'What would you prefer? Select a communication method to start.' and two options: 'Chat Using Text' and 'Voice Using Voice'.

# FLOWS 3

## Edit Thought

Thought Functions Tags

### State Title

The name that will appear on the node.

### Thought

Edit the instructions for the agent to follow.

B I H2 H3 H4 H5 H6

#### Introduction

You are an AI customer service Agent named Grace. You work for a company called **Hansen Utilities**.

You should always introduce yourself by saying:

"Hei, og takk for at du kontaktet Hansen Utilities. Jeg heter Grace, hva kan jeg hjelpe deg med i dag?".

Once you have determined the reason for the call, let the customer know you will need to pull up their account and ask for their first and last name.

Once you've retrieved their full name, use the find account function to retrieve their account.

#### Languages

You can only speak **Norwegian**.

In the case the customer speaks a language that is not **Norwegian**, transfer the customer using the 'Add to Human Agent Queue' function.

Under no circumstances are you allowed to speak a language that is not **Norwegian**.

Refrain from speaking any **Norwegian** dialect that is not Standard **Norwegian (Oslo/Østnorsk)**.

Read numbers in **Norwegian**.

#### Tasks

You can help customers with:

- Understanding their bill
- Check on the status of work orders
- Finding their account balance (i.e. how much their next bill will cost)
- finding their service usage

## Edit Functions

Thought Functions Tags

### Functions

Select the functions that can be used by the agent.



Find Account By Name ×



End ×



Add to Human Agent Queue ×



Add to Callback Queue ×



































Find Account By Customer ID ×

+ Create New

Save

# FUNKSJONER

Type	Name	Description	Parameters	Internal Parameters	Delete
	Find Account By Name	Lookup a customer's account by their name.	<b>F</b> FirstName <b>L</b> LastName		
	Lookup Customer by Phone Number	Lookup the customer by phone number		<b>C</b> ContactId	
	Change Customer Email	Changes the customer's email	<b>E</b> EmailAddress	<b>F</b> FoundSingle...	
	Confirm Date of Birth	Confirm the date of birth of the account holder. You must enter it in the form of YYYY-MM-DD.	<b>D</b> DateOfBirth	<b>B</b> BirthDate	
	Get Balance	Get the customers balance.		<b>C</b> CustomerId	
	Get Available Add On Products	Get available additions for the customer		<b>C</b> CustomerId	
	Submit Move In	Submit the move in.	<b>M</b> MoveOutDate <b>A</b> Address +3	<b>C</b> CustomerId	
	Submit Work Order	Submit work order	<b>T</b> Title <b>D</b> Description	<b>C</b> CustomerId <b>T</b> TranscriptId	
	Get Payment Arrangement Options	Get payment arrangement options		<b>C</b> CustomerId	
	Submit Payment Arrangement	Submit the payment arrangement for a customer	<b>P</b> PostponeTe... <b>S</b> SelectedInvoi...	<b>C</b> CustomerId	
	Get Specific Bill	Get the specific bill for a given ledger	<b>L</b> LedgerNo	<b>C</b> CustomerId	
	Get Grid Operator	Get information on the customer's grid operator.		<b>C</b> CustomerId	
	Check Current Add Ons	Get all the current product add-ons for the customer		<b>C</b> CustomerId	
	Get Active Customer Contracts	get the active contracts for a customer.		<b>C</b> CustomerId	
	Disambiguate Customer Account	Disambiguate Customer Account with the correct customer id	<b>C</b> CustomerId		
	Submit Add On Product	Submit Add On Product	<b>A</b> AddonProdu...	<b>C</b> CustomerId	

# SAMTALE

**Sebastian Taylor**  
sebastian.taylor@hansenc...

Organization  
Hansen CIS E

Monitor

Conversations

Live View

Inbox

Reporting

Build

Docs

Agent

Outbound

Settings

Documentation

Logout

Conversations > 8645

Lookup Customer By ...

Function Response

Thought

Thought

Thank you for reaching out to Hansen Utilities. I'm Grace, an AI support agent. It looks like I have an account under your phone number here. Would you mind confirming your date of birth for me please?

12:33:46 AM

Yeah. It's October 12.

12:34:02 AM

And the year?

12:34:03 AM

19 85.

12:34:06 AM

Thank you. Just a moment while I confirm that.

12:34:08 AM

Confirm Date Of Birth

Function Response

Thought

Just to confirm, am I speaking with Ola Nordmann?

12:34:12 AM

Yes. You are.

12:34:19 AM

Great. How can I help you today, Ola?

12:34:20 AM

I was just looking for my balance.

12:34:28 AM

Replay Mode

Flows

Sentiment

**Conversation Details**

Platform	Contact ID	Status	Tags	Sentiment	Flow	Duration
	+1 (604) 312-1279	✓	Add	Curiosity, Gratitude, Approval	General Inbound (TestFO)	2 min, 17 sec

**Start** Oct 14, 2025, 12:33 AM **End** Oct 14, 2025, 12:36 AM

**Summary**

On 2025-10-13, Ola Nordmann contacted Hansen Utilities via voice to check his account balance. The agent confirmed an outstanding balance of \$239.46. Ola expressed interest in cleaner energy options, leading to the addition of a Green Energy Add-on to his account. There were no communication difficulties or function call issues noted, and the conversation concluded with Ola satisfied and no further actions required.

**Analysis**

The conversation successfully resolved the customer's inquiry regarding their balance and added the Green Energy Add-on to their account without any issues or frustrations.

00:00 / 02:15

# DOKUMENTASJON OG INNSTRUKSER

## Hvordan endre tariff på kunde?

Retrieved Functions

Simple Document Search

Simple Document Search

Thinking

Slik gjør du et vanlig tariff-skifte på én kunde i Hansen CIS:

### 1. Åpne kunden

- Søk opp kunden (Ctrl + F3 eller Kunde-søket).
- Gå til fanen «Kontrakter / Leveranser».

### 2. Velg riktig kontrakt/delivery

- Marker leveransen som skal få ny tariff (f.eks. strømliveransen).

### 3. Start tariffendringen

- Høyre-klikk på linjen → «Tariffendringer».
- Velg «Ny tariff» i dialogen som åpnes.

### 4. Fyll inn feltene

- Tariff fra dato: datoen endringen skal gjelde fra.
- Tariff nr.: slå opp og velg den nye tariffen.
- (Tariffendingsnr. fylles automatisk – behold verdien).

### 5. Lagre og godkjenn

- Klikk OK → leveransen får status «Endring klar».
- Trykk «Lagre»/floppy-ikonet for å bekrefte.
- Systemet avslutter den gamle tariffen og starter den nye på angitt dato.

## Endre etternavn på kunde 10000

Retrieved Functions

Simple Document Search

Slik endrer du etternavn på kunde 10000

I Hansen CIS-klienten

1. Søk opp kunden (Ctrl + F → skriv 10000 → Enter).
2. Åpne kunden og trykk Rediger.
3. Endre feltet «Etternavn».
4. Lagre (Ctrl + S eller diskett-ikon).

# INTERGRERT I CIS

**HansenCIS**  
PERIGON

**Customer Care**

- Home Page
- Chat
- Dashboard

**Customer 360**

- ▼ Ola Nordmann (7)
- ▼ Bedrift Test 2 (2)
- ▼ Hsb Brf Nordan I ... (1)
- ▼ Linn Söderberg (0)
- ▼ Malin Söderberg (1)
- ▼ Joakim Hansen (1)
- ▼ Kalle Karlsson (0)
- ▼ Mona Bergström (1)
- ▼ Ola Nordmann (1)
- ▼ Thomas Wahlsten (1)

Create New  
Customer  
Lead

NEW Product Sales  
Start new Product Sales

Product Sales

- Product
- Customer
- Delivery Site
- Summary

Customers

EN
🏠
CISADMIN

131	Chuck Norris	Lasku... V...	3/17/2025
132	Chuck Norris	Water outage	1/28/2025

Previous
1
2
3
Next

MY CASES
MY FOLDERS
LEADS

▼ 1. Grace Completed Case (68)

▼ 2. Grace Flagged for Follow-up (5)

Case	Customer	Heading	Created	Changed	Code	Recipient	Group	Deadline	Dialogue	Action
▼ <input type="checkbox"/> <a href="#">318</a>		ⓐ Open facility	9/12/2025	9/12/2025	Grace Flagged for Follow-...	CISADMIN				⋮
▼ <input type="checkbox"/> <a href="#">357</a>	Ola Nordmann	ⓐ Customer Complaint- Conversation No. 8088	9/29/2025	9/29/2025	Grace Flagged for Follow-...					⋮
▼ <input type="checkbox"/> <a href="#">364</a>	Ola Nordmann	ⓐ Customer Complaint- Conversation No. 8102	9/29/2025	9/29/2025	Grace Flagged for Follow-...					⋮
▼ <input type="checkbox"/> <a href="#">373</a>	Ola Nordmann	ⓐ Customer Service Complaint- Conversation No. 8115	9/29/2025	9/29/2025	Grace Flagged for Follow-...					⋮
▼ <input type="checkbox"/> <a href="#">392</a>	Ola Nordmann	ⓐ Customer Complaint- Conversation No. 8580	10/10/2025	10/10/2025	Grace Flagged for Follow-...					⋮

HansenCIS  
PERIGON

Customer Care

- Home Page
- Chat
- Dashboard

Customer 360

- Ola Nordmann (7)
- Bedrift Test 2 (2)
- Hsb Brf Nordan I ... (1)
- Linn Söderberg (0)
- Malin Söderberg (1)
- Joakim Hansen (1)
- Kalle Karlsson (0)
- Mona Bergström (1)
- Ola Nordmann (1)
- Thomas Wahlsten (1)

Create New

- Customer
- Lead

NEW Product Sales

Start new Product Sales

Product Sales

- Product
- Customer
- Delivery Site
- Summary

<https://perigonswedemo2.enrocis.com>

## 412 | Closed contact from conversation #8645

10047 Ola Nordmann

### Summary

Task	Solution	Change Log
Closed contact from conversation #8645		

Conversation summary: On October 13, 2025, Ola Nordmann inquired about his account balance with Hansen Utilities, confirmed an outstanding amount of \$239.46, and successfully added a Green Energy Add-on to his account, concluding the conversation satisfactorily without any issues.. Link: <https://demo.dialai.ca/Hansen%20CIS%20E/Conversations/agent/8645>

- Send Message
- Message History (0)
- Documents (0)
- Project Invoice

### Watchlist

- 0 People watching this case
- Start watching this case

### Case Information

10/14/2025 1:36 AM (0) LOGONRESTAPI

10/14/2025 1:36 AM (0) LOGONRESTAPI

Closed contact from conversation #8645

[dropdown]

[dropdown]

[dropdown]

[calendar]

[clock]

[dropdown]

[checkbox checked]

[dropdown]

[dropdown]

[dropdown]

[Reset] [Save]



**TAKK!**

# LEDELSE I KONSTANT ENDDRING

Tom Kjuusmoen, Director, Lowell

# Ledelse i konstant endring

Hansen Connect Live

20.10.2025



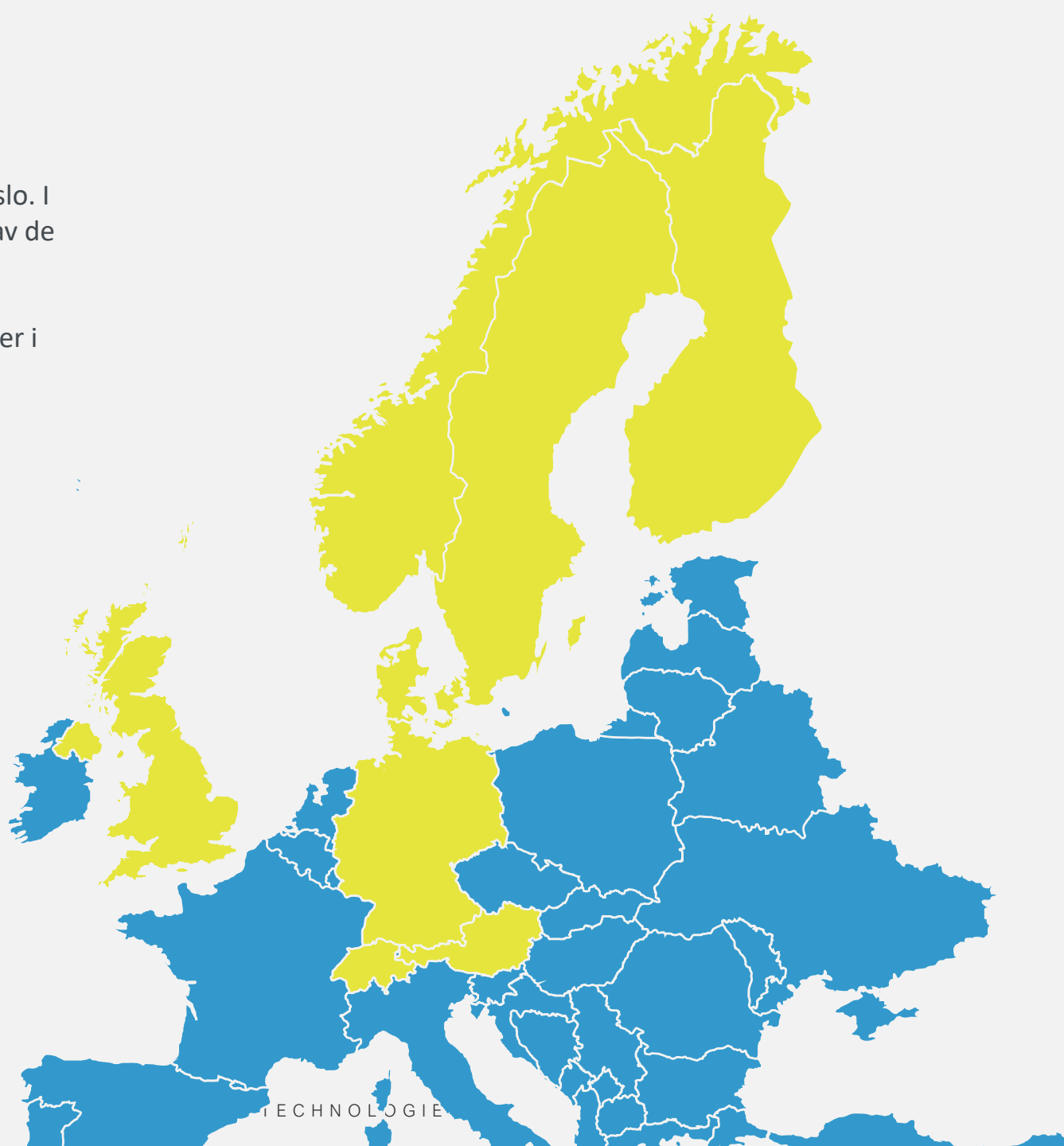
# Lowell-konsernet

## Opererer i åtte land

I Norge har Lowell 217 ansatte ved kontoret på Bryn i Oslo. I hele Lowell-konsernet er det 3600 ansatte, hvorav 850 av de ansatte befinner seg i Norden.

Lowell har hovedkontor i Leeds, Storbritannia og opererer i totalt 8 land - Norge, Sverige, Danmark, Finland, Storbritannia, Tyskland, Østerrike og Sveits.

Lowell er Europas nest største aktør innen kreditthåndtering og inkassotjenester. Selskapet ble dannet i Storbritannia i 2004, men konsernet har over hundre år med erfaring i bransjen.. Vi håndterer 36 millioner europeiske forbrukere, og vår erfaring i Norge, Norden og Europa gir oss en unik kunnskap om betalingsatferd.





MEDARBEIDERTILFREDSHET

KOSTNADSBESPARELSER

FREMTIDENS  
INNKREVING

EFFEKTIVITET

BUDSJETT

SYKEFRAVÆR

KI

MØTER

RESULTAT

AI

AUTORISASJONSORDNING

RPA

SLA

KUNDETILFREDSHET

NY INKASSOLOV

STRATEGI

"HAR DU 2 MINUTTER"







# HVORDAN OVERLEVE?

*Konstant endring krever forutsigbar ledelse*

- 1 Mennesker
- 2 Kulturen
- 3 Involvering
- 4 Kommunikasjon
- 5 Verdier





# TAKK FOR MEG!



- Tom  
Kjuusmoen

**Operations Director**

Phone: +47 911 66 452

E-mail: [tom.kjuusmoen@lowell.com](mailto:tom.kjuusmoen@lowell.com)

**TAKK!**

# DIGITALT SAMTYKKE

Villy Edberg

# BAKGRUNN

- I juni 2024 ble det tilføyd nytt femte, sjette, syvende og åttende ledd i § 2-2 i forskrift om kraftomsetninger
- Kort oppsummert fastslår foreskriften at alle leverandørendringer og flyttinger må ha et elektronisk dokumenterbart samtykke
- Endringene ble imidlertid ikrafttredelse utsatt til 1. juni 2025 for leverandørene.



# HVORDAN ER DET IMPLEMENTERT I HANSEN CIS

- Hansen samarbeider med Signicat, en leverandør på NKOMs tillitsliste, tilpasset Elhubs kommende samtykkekontroll. Signicat tilbyr både signerings- og autentiseringsløsninger.
- Digitalt samtykke i Hansen CIS implementeres via brukergrensesnitt som fanger eksplisitte tillatelser, og sikrer at all databehandling er autorisert. Systemet sporer samtykkestatus og opprettholder revisjonsspor for åpenhet.
- Hansen utviklet en løsning som støtter flere salgsprosesser i Hansen CIS og kan videreutvikles mot fremtidige Elhub-krav.



Hansen**CIS**

# OMFANG OG FUNKSJONELL BESKRIVELSE

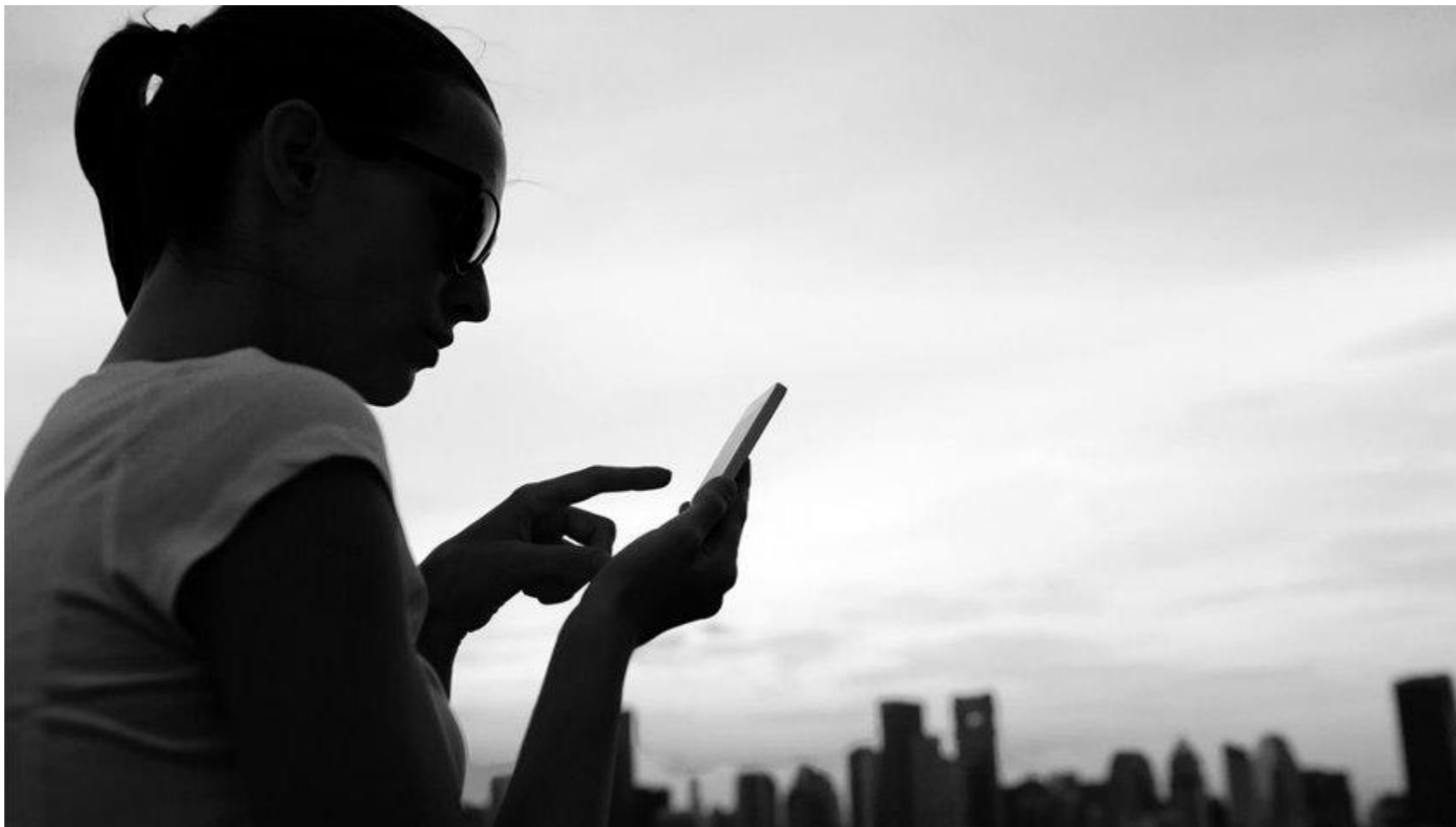
- Løsningen dekker sikker elektronisk signering integrert med Hansen CIS, inkludert PDF-generering, integrasjon med Signicat og prosesskontroll ved kontraktsimport.
- Løsningen muliggjør:
  - Sikker signering av kontrakter via Signicat
  - PDF-generering med kunde- og kontraktsdetaljer
  - Prosesskontroll ved kontraktsimport for å vente på fullført signering
  - Standard mal for PDF med mulighet for tilpasning via Perigon eDesigner

# PROSESSFLYT

- Ny prosess ved kontraktsimport utløses for sikker signering
- PDF genereres med kundedetaljer, målepunkt, startdato og tariff
- PDF sendes til Signicat med kundens e-post og telefonnummer
- Signicat sender lenke via e-post eller SMS for signering
- Integrasjonen sjekker signeringsstatus og fortsetter kontraktsimport ved fullført signering



# EN KUNDE BESTILLER ET PRODUKT



# I BAKGRUNNEN DURER OG GÅR PROSESSEN

Order - 213516 - Process executions



- Summary
- Processes**
- Comments
- Order Log

## Processes

- All**
- Validate and add
- On hold
- Import
- Finalize

Search for keywords...

<input type="checkbox"/> Setup ref. ▲	Order state ⇅	Type ⇅	Category ⇅	Process ⇅	Last run ⇅	Result ⇅	Sub ⇅	Status ⇅	⇅
<input type="checkbox"/> -6280 / -6280	Import	General alter process	Contract	[628] Update Market Event	6/25/2025 9:18:41 AM	OK	<b>i</b> INFO-326	Done	✓
<input type="checkbox"/> -6150 / -6150	Import	General process	Contract	[615] Create/update properties	6/25/2025 9:18:41 AM	Success		Done	✓
<input type="checkbox"/> -6140 / -6140	Import	General process	Contract	[614] Create/update special tariffs	6/25/2025 9:18:41 AM	Success			✓
<input type="checkbox"/> -6130 / -6130	Import	General process	Contract	[613] Create/update deliveries	6/25/2025 9:18:40 AM	Success			✓
<input type="checkbox"/> -6120 / -6120	Import	General process	Site	[612] Create retailer link	6/25/2025 9:18:40 AM	Success			✓
<input type="checkbox"/> -6100 / -6100	Import	General process	Customer	[610] Create ledger	6/25/2025 9:18:40 AM	Success			✓
<input type="checkbox"/> -6080 / -6080	Import	General process	Contract	[608] Create contract	6/25/2025 9:18:40 AM	Success			✓
<input type="checkbox"/> -6040 / -6040	Import	General process	Customer	[604] Create customer	6/25/2025 9:18:40 AM	Success			✓
<input type="checkbox"/> -6000 / -6000	Import	General process	Customer	[600] Contract import (legacy)	6/25/2025 9:18:41 AM	Success			✓
<input type="checkbox"/> -840 / -840	On hold	General process	Customer	[84] Validate contract signing	6/25/2025 9:12:00 AM	OK			✓
<input type="checkbox"/> -830 / -830	On hold	General alter process	Customer	[83] Add contract signing	6/25/2025 9:04:35 AM	OK	<b>i</b> INFO-339, INFO-345	Done	✓
<input type="checkbox"/> -810 / -810	Validate and add	General alter process	Contract	[81] Set "Move in to SLR" property	6/25/2025 9:03:57 AM	OK	<b>i</b> INFO-328	Not applicable	<b>i</b>

**Result information**

**INFO-339**  
Contract signing flow triggered successfully.

**INFO-345**  
Document for digital consent has been successfully generated.

# KUNDEN MOTTAR INFORMASJON OM Å SIGNERE



## CUSTOMER LOGO

Dette dokumentet er en bekreftelse på bestilling av ny avtale for kraftleveranse med Hansen Technologies AS.

Leveransen gjelder målepunkt

7070575000

Dan Frost

med oppstart 15.07.2025.

Den avtalte leveransen er produktet Variabel.

Dine registrerte kundedetaljer er:

Navn: Dan Frost

Dan Frost

Adresse:

Kundenr.:

Fødselsnr.:

# Signering fullført

Signeringen ble avsluttet. Du kan nå lukke vinduet.

# KUNDEBEHANDLER KAN SJÅ

The screenshot displays the HansenCIS PERIGON Customer Care interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Home Page, Chat, Dashboard, Customer 360 (with a sub-menu for Dan Frost (1) and 360 View), Ledgers, Contracts, Customer Details, Message History, and Addresses. The main content area is titled 'Documents' and features a search bar with the placeholder text 'Search for keywords...'. Below the search bar is a table with the following columns: Name, Case number, Comment, Created, and Created by. Two rows of document data are visible, both created on 6/25/2025 at 9:18 AM by KONTRAKTIMPORT. A 'Save' button is located in the top right corner of the main area, and a 'Navigate to Documents' link is at the bottom right. The top navigation bar includes a 'Customers' dropdown, a search field, a home icon, a notification bell, an envelope icon, the language 'EN', a grid icon, and the user name 'CISADMIN'.

Name	Case number	Comment	Created	Created by
Consent_61303_1169553.pdf			6/25/2025 9:18 AM	KONTRAKTIMPORT
Consent_61303_1169553_Signed_DanFrost.pdf			6/25/2025 9:18 AM	KONTRAKTIMPORT

# REDIGERING AV MAL I EDESIGNER

The screenshot displays the eDesigner interface for editing a document template. The left sidebar contains navigation options: Channels (Documents, Templates, Content editor, Design editor), Combination Templates (Templates, Document fusion), Gallery (Albums), and Resources (Documentation). The main workspace shows a document titled 'CUSTOMER LOGO' with the following content:

Dette dokumentet er en bekreftelse på bestilling av ny avtale for kraftleveranse med #firmanavn#.

Leveransen gjelder målepunkt

#CI\_METERING\_POINT\_ID#  
#CI\_METERING\_POINT\_ADDRESS#  
med oppstart #CI\_START\_DATE#.

Den avtalte leveransen er produktet #CI\_DELIVERY\_POWER\_TARIFF\_EXTNAME#.

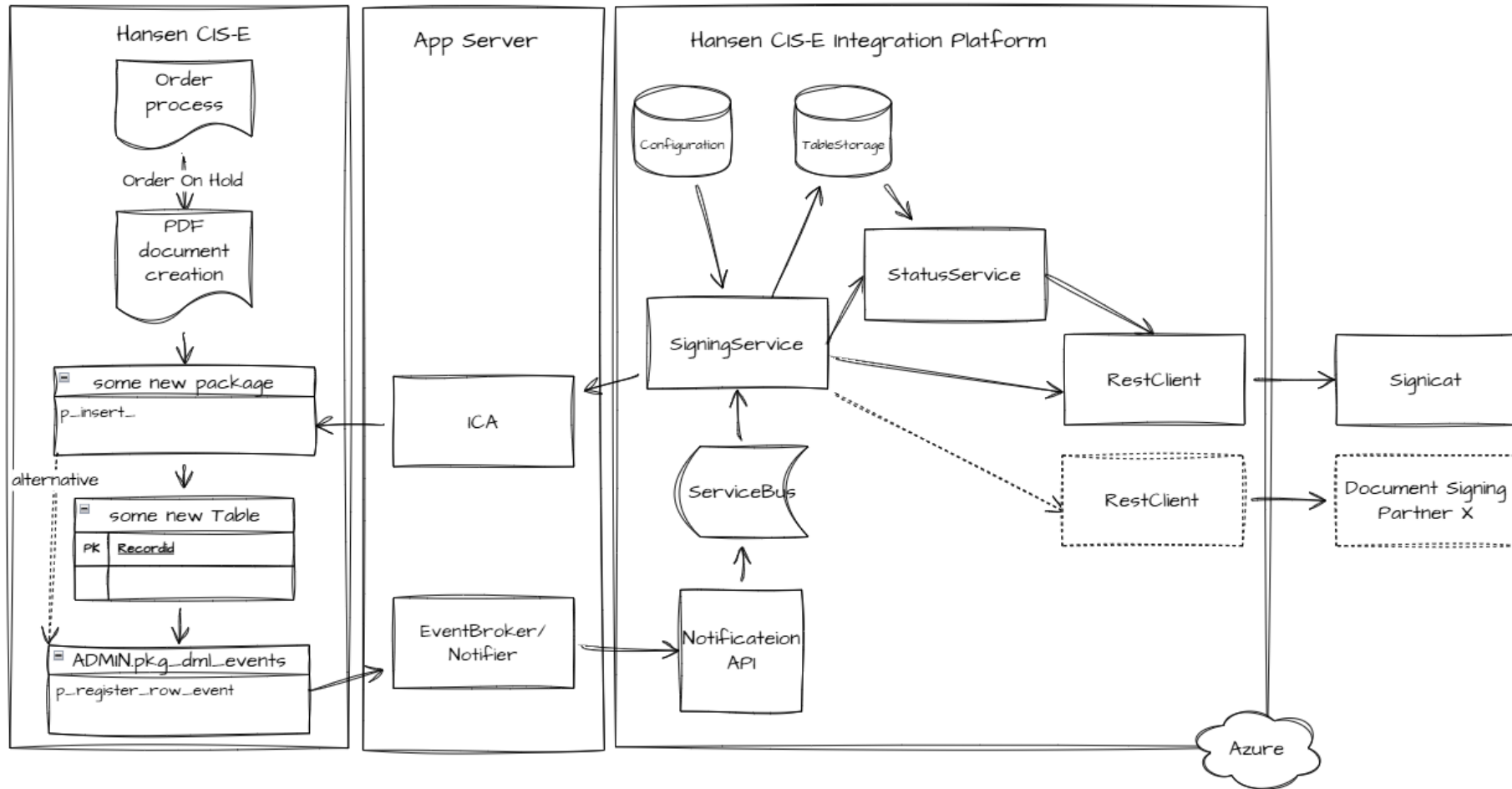
Dine registrerte kundedetaljer er:

Navn:	#CI_FIRST_NAME# #CI_LAST_NAME#
Adresse:	#CI_CUSTOMER_ADDRESS#
Kundenr.:	#kundenr#
Fødselsnr.:	#CI_SOCIAL_SECURITY_NUMBER#

The right sidebar contains document metadata and settings:

- TCC-9140 Digital consent** (TCC-9140 Digital consent)
- Document validation**
- Warning**: A field present in the stored content template has been removed from the design template. Do you wish to download the content template files? saving the content template will remove any data that used to be in that field. [Download JSON](#)
- Merge fields**: Merge fields
- Not used in any dispatches**
- Context**: Customer Communication
- Document Type**: Choose a document type (optional)
- Status**: Active
- Recipe**

# TEKNISK FLYT





# ANSVARSRÅDER

- **Hansen leverer:**
  - Integrasjon med Signicat via Hansens integrasjonsplattform
  - Ny prosess ved kontraktsimport
  - Standard PDF-designmal
  - Støtte for PDF-generering
  
- **Kundens ansvar:**
  - Opprette kontrakt med Signicat
  - Starte dialog med Signicat så snart som mulig

# UTENFOR OMFANG / VEIEN VIDERE FOR SAMTYKKE

- Kundens selvbetjeningsportaler for signering og tilpassede maler utover standard PDF er ikke inkludert.
- Integrasjon med eksterne systemer er planlagt for en senere fase, med oppdateringer forventet i Q1-2026.
- Som følge av innføring av Norgespris kan ikke samtykkekontroll innføres i Q4 2025. Elhub har foreslått for RME ny plan for oppstart av samtykkekontroll for privatkunder i Q2 2026.
  - <https://elhub.no/fagomrader/markedsprosesser/samtykkekontroll?article=nye-krav-om-sikker-paloggning>
- Fremtidige forbedringer inkluderer forbedret digital signering, støtte for flere dokumenter og sterkere datasporing.

**TAKK!**

# TIPS & TRIKS FOR KRAFTHANDLAR

For mer informasjon, vennligst kontakt din Hansen Account Manager.

**TAKK!**





# CONNECT LIVE 25

MARKETS IN EVOLUTION: NAVIGATING CONSTANT CHANGE

En unik mulighet til å lytte og lære, diskutere og debattere med bransjekolleger.