



Fra E-verk til I-verk - Forretningsutvikling og produktutvikling i Lyse Energi

Foredrag MMI 010905



Innhold

- Fra strømleverandør til multi-service selskap:
 - HVORFOR?
 - I HVILKET MARKED?
 - HVILKEN TYPE PRODUKTER OG TJENESTER?
 - ... og litt om HVORDAN

Fra lokale e-verk til multi-service konsern

1992 **Stavanger Elektrisitetsverk selger sine kraftverk til Lyse Kraft**

1996 **EITele Rogaland etableres med fokus på utbygging av fibernett og salg av bredbåndstjenester**

1998 **Grunnlaget for Lyse Energi dannes den 17. juni ved fusjon mellom energiselskapene i kommunene Stavanger, Sandnes, Sola, Time, Ryfylke Energi og Lyse Kraft**

1999 **Lyse Energi som et av Norges største energiselskap blir operativt fra 1. januar**

2000 **Lyse selger EITele Rogaland til Tele1 Europe (i dag Song Networks)**

2001 **Lyse Energi gir 100 mill. kroner til universitetsfondet i Rogaland**

2001 **Gass etableres som et satsningsområde i Lyse Energi**

2001 **Lyse avgir årsregnskap for 2000 med 452 mill. i overskudd**

2002 **Lyse Tele tilbyr abonnement på fasttelefon og mobil**

2002 **Lyse Brebånd tilbyr Norges mest avanserte bredbåndstilbud**



HVORFOR?



"Because It's There"



George Mallorys svar i 1924 da han ble spurt om
hvorfor han ville bestige Mount Everest

Hvorfor bør energiselskaper satse på nye forretningsområder?

- Vi har kundebasen
- Vi har høy kompetanse på planlegging, bygging og drifting av infrastruktur generelt
- Vi har systemer og kundehåndteringskompetanse

Lyse konsernet - Visjon og forretningsidé

Visjon

Lyse skal forenkle kundenes hverdag med nyttige, trygge og fremtidsrettede produkter og tjenester.

Forretningsidé

Lyse skal være et nyskapende, samfunnsbevisst og kundeorientert energi- og kommunikasjonsselskap. Selskapet skal sikre en sterk markedsposisjon basert på en godt utbygd infrastruktur og et variert utvalg av produkter og tjenester.

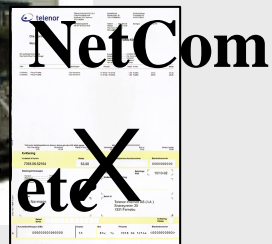
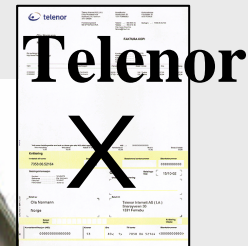
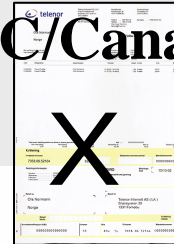


Forenkling i praksis

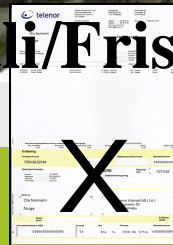
Lyse samlefaktura

- Strøm
- Gass
- Fasttelefon
- Mobil
- Bredbånd

UPC/Canal Digital



Tiscali/Frisurf etc

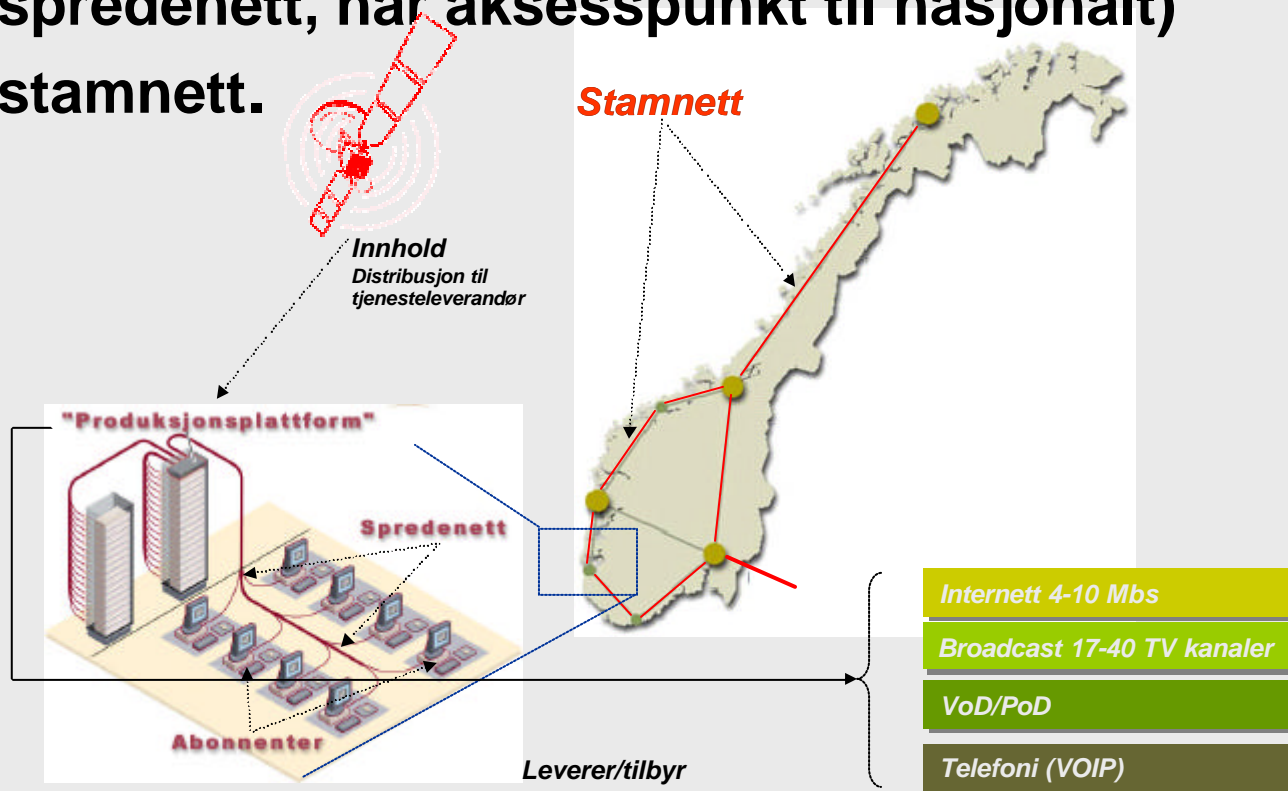


Hvor?

- Regional, nasjonal, global?

Partnermodell:

Den lokale bredbåndsaktøren eier lokalt sprednett, har aksesspunkt til nasjonalt stamnett.



Fra lokal til nasjonal: Hvorfor inngår andre netteiere partnerskap med Lyse

Beslutnings-
grunnlag og erfaringer

Høy verdi for partner

Innhold og tjenester

Høy verdi for partner

Dokumentasjon/ Bygge-
spesifikasjon/Innkjøpsavtaler

Høy verdi for partner

Salg/markedsføring
(Forhandling, order mgmt. billing)

Høy verdi for partner

Stamnett



Lokal forankring – nasjonal satsning: En selvmotsigelse?

- Grunnen til vår nasjonale satsning er at vi leverer tjenester til selskaper som selv har to fortrinn: **Lokal tilhørighet og mulighet for nettutbygging.**
- De store og industrielle merkevarene som ble bygget opp de siste 50 årene av forrige århundre var barn av masseproduksjon og massemedier. Bra og billige varer dyttet ut i stort antall, likt levert alle steder. Som f.eks Telenor.
- Disse merkevarene står fortsatt sterkt, og en angriper må derfor tenke smartere. I en digital verden vil **direkte dialog, skreddersøm og lokal tilpasning koste lite og vært verdt mye for den enkelte kunde.** Det er snakk om dialekter, vite hvor kontoret er, føle at du betyr noe som kunde, føle at bedriften bidrar lokalt.
- Og det viser seg at det norske markedet er veldig glad i sine lokale produsenter og lokale tilpasninger, særlig når varene og prisene er høyst konkurransedyktige. Så nå klarer vi **bra, billig og med lokal tilpasning.**



Tallenes tale

Dett er ikke sant at det er de store som spiser de små!

- Det er de raske som spiser de sene!

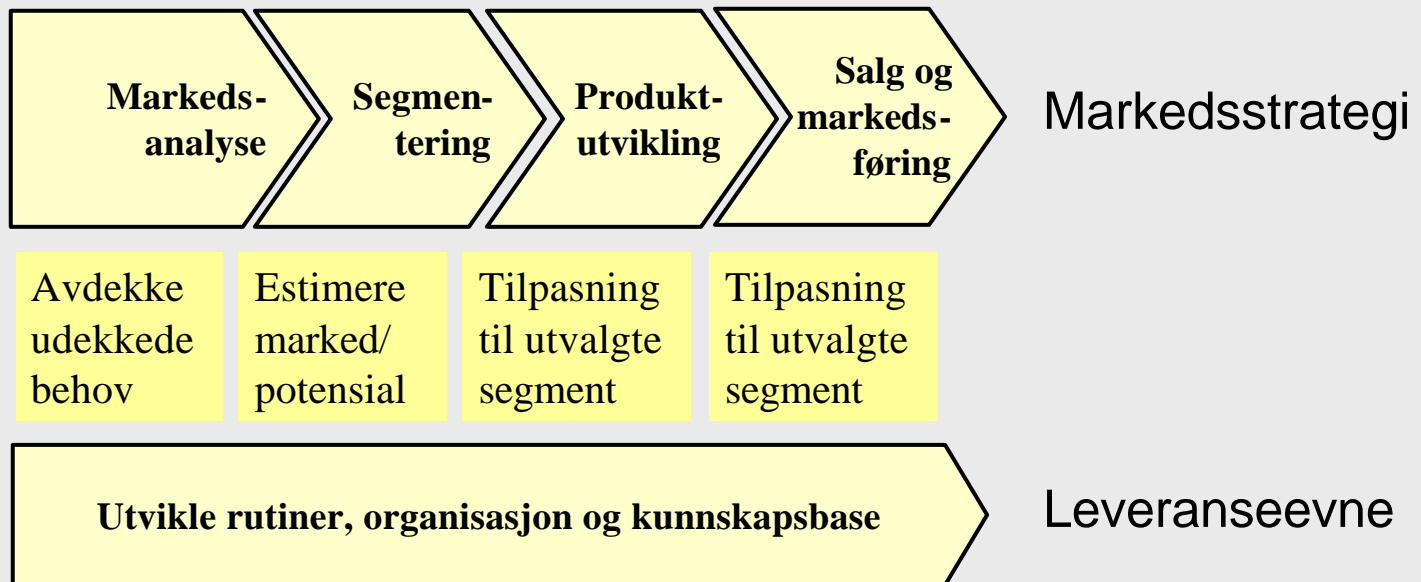
- 16 kommuner/everk har inngått samarbeidsavtale med Lyse og distribuerer våre tjenester, flere er i sluttforhandlinger
- Avtalene er langsiktige
- Lyse og partnere
 - 30 000 husstander over hele landet har signert kontrakt på trippel play
 - Tilbudet finnes i 10 fylker
 - 15.000 kunder står på bredbånds-venteliste
 - i tillegg 25 000 telefonikunder fast og mobil
 - Fra en takt på 25 – 30 per uke i starten kobler vi nå opp ca 400 kunder i uka



Hvordan?



Fem hovedprosesser



Vår formel for vellykket produktutvikling:

- Dersom ett element i formelen er lik null blir resultatet lik null

BEHOV I MARKEDET

* FREKVENNS FOR BRUK

* TILGJENGELIGHET

* BRUKERVENNLIGHET

* PRIS

* MARKEDSFØRING

* LEVERING

= p FOR SUKSESS



HVIKEN TYPE PRODUKTER OG TJENESTER?

Hva er en naturlig merkevareutvidelse for et energiselskap?



Produkter og tjenester som enten

- .. er infrastruktur-betingede, eller
- trenger samme kundeserviceapparat som strøm

OG:

- ..som kundene opplever at det er naturlig at Lyse jobber med



En innledende erkjennelse:

“It’s surprisingly easy to forget that customers don’t really care about your offerings. What customers care about is their own needs and how to meet them”

Rita Gunther McGrath, The Entrepreneurial Mindset

Hos oss er derfor kundefokus og –analyse overordnet i bredbåndsutviklingen



Ganske vanlig synspunkt:

”Market research er laget av
trøttinger for feiginger.”

”Dyrt er det også!”

Hva venter oss: forbrukertrender



Produkt- og tjenesteinnhold

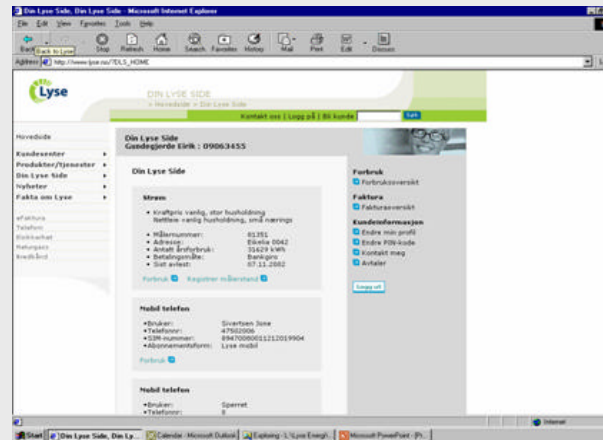


Innhold fra Lyse



Hvorfor sier hele 60% ja til tilbudet?

- Unik funksjonalitet
- Fast pris
- Best kvalitet
- Framtidsrettet
- Øke verdien på boligen
- Tilgjengelig service
- Større kunde av Lyse - lokal leverandør
- Full oversikt



Internett

- 4 Mbit/s, 10 Mbit/s eller 50/25 Mbit/s
- Full symmetrisk
(samme hastighet på opp-/nedlasting)
- 5 e-postadresser
- Web-hotell
- PC-brannmur
- Tilleggstjenester



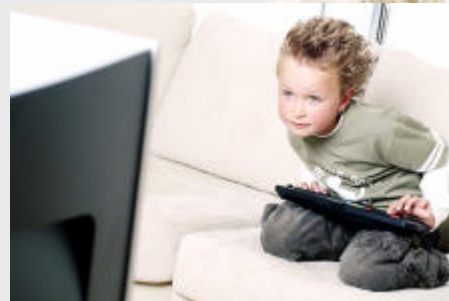
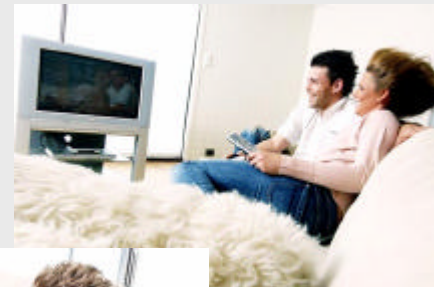
Telefoni (VOIP)

- To linjer
- Rimelige tellerskritt
- Telefonsvarer
- Gratis å ringe i Lyses bredbåndnett
(også til andre steder i landet)
- Er du 3 play kunde så ringer gratis tiol alle fasttelefoner i Norge
- Tilleggstjenester



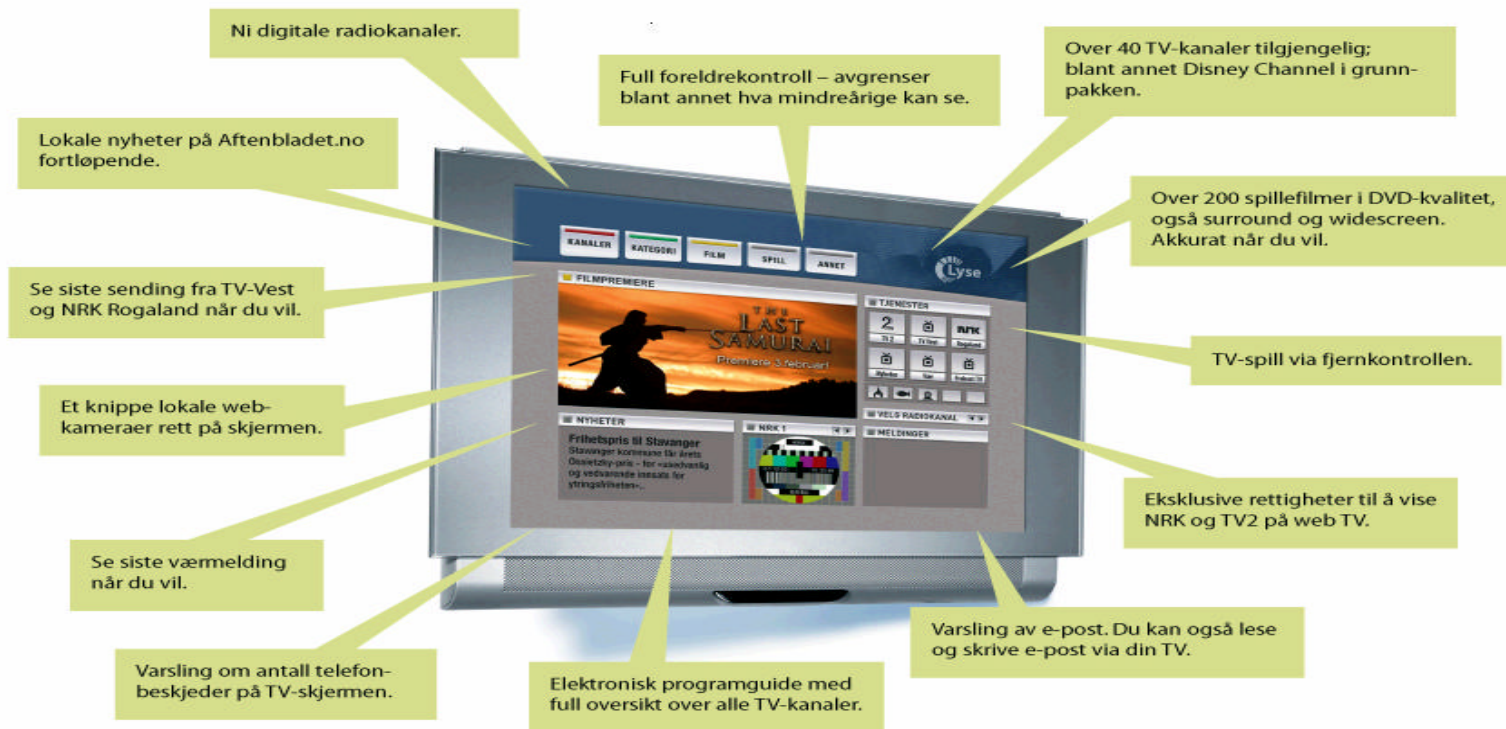
TV

- Solid grunnpakke(22 kanaler) og fullpakke(45 kanaler)
- Digital kvalitet med unike funksjoner
- VoD - Filmleie i DVD-kvalitet
(Dolby Digital og 16:9)
- PoD - Programleie
- Egen TV-portal
 - tilpasset den enkelte partner
- Varsling av e-post og tlf. meldinger
- Spill
- E-post
- Radiokanaler
- Nyheter
- Lokalt innhold



"Vi vil ha superkult innhold!"

(ref. siste KTI-måling: kundetilredshetsindikator)



VoD (Film leie):

- **Video on Demand**
 - DVD-kvalitet
 - Forhåndsvisninger (trailers)
 - Kan starte, stoppe, pause og spole
- **Samarbeidspartnere på film er bl.a.:**
 - Warner Bros.
 - Sandrew Metronome
 - Scanbox, sterkt forbedret avtale
 - Nordisk Film
 - Nye filmer blir lagt ut hver måned
- **300 filmer ruller pr. år, nye filmer tas inn og ut raskere enn før.**
- **I forhandlinger med ytterligere 4-5 store "Hollywood"-aktører**
- **3-6 måneders vindu fra video slippes i butikk, til vi har filmene**



” Vi er glad for at Lyse vil distribuere Warner Bros. filmene på en enkel måte og i et høykvalitetsformat ”

Mickie Steinmann, Vice President i salgsavdeling i Warner Bros

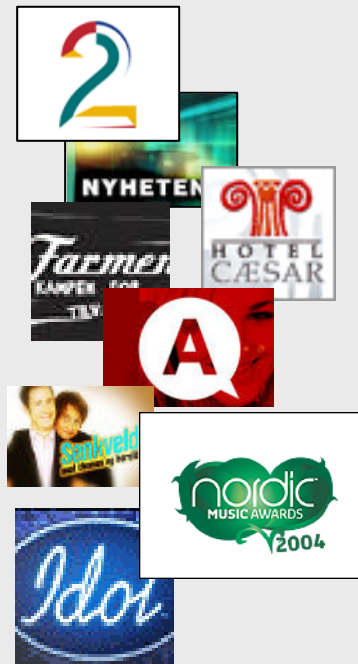


PoD (program på bestilling):

- Vi har inngått en unik avtale med TV2 Interaktiv. Sende egne TV2-programmer på bredbånd-TV; underholdning, sport og aktualitetsstoff
- Programmene kan sees "live" eller i reprise når man selv måtte ønske det
- Flere spennende avtaler er på gang. I forhandlinger med flere store filmselskaper om mer innhold.
- Lokalt innhold med bl.a. TV-Vest
- Vi har inngått en eksklusiv avtale med NRK om lokal-TV med bl.a. 24 timers lokalsendinger fra NRK Rogaland 24.

"Lyse og deres partnere er jo en drømmepartner for oss. Seriøse og innovative!"

Helge Høybraaten,
Redaktør TV 2 web-TV



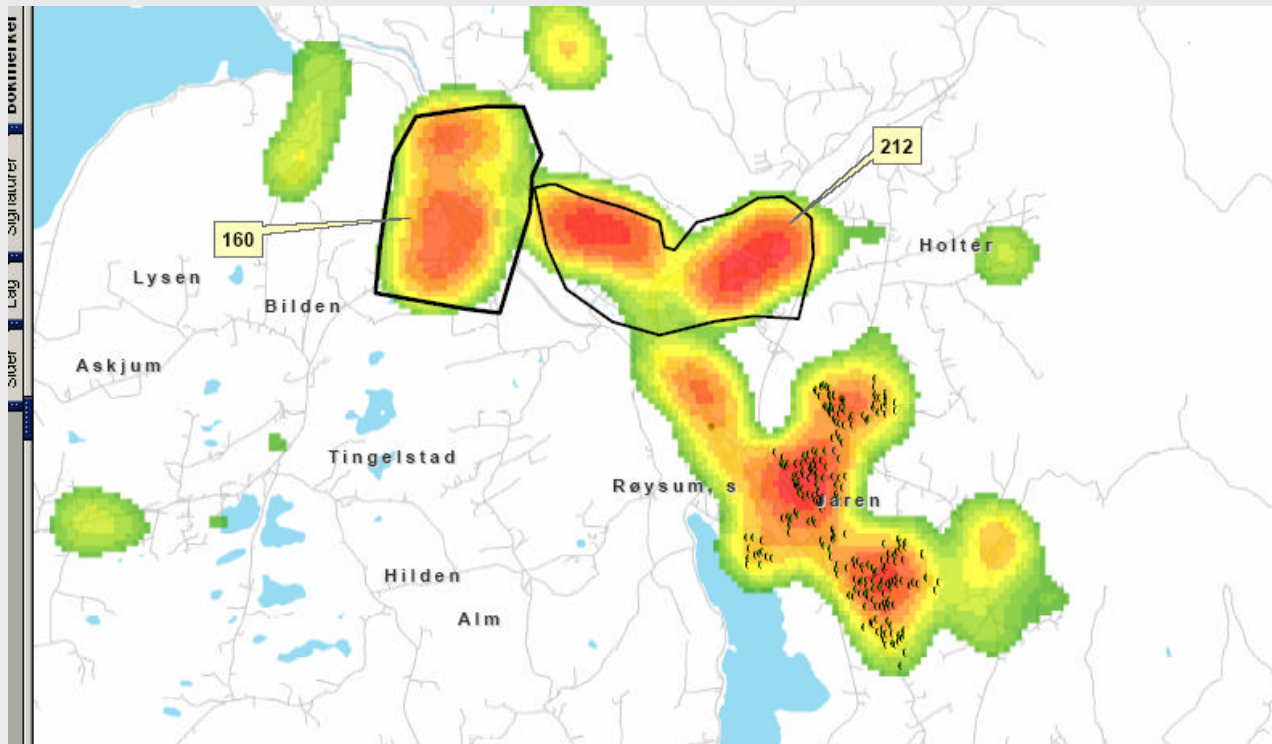
HDTV en naturlig del av fremtiden



Lyse er alene i
Skandinavia med avtale
med Euro 1080, som er
Europas eneste
leverandør av TV
programmer i HDTV
format.

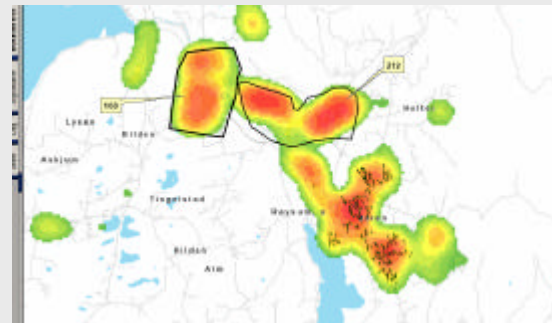


GIS-analyse, finne "hot property"



Segmentering på husstands nivå satt inn et kartverk.

- Vi tar en rekke datakilder
- Datafusjonerer disse
- Kjører disse mot hvem vi vet kjøper Lyse Bredbånd
- Og markerer i et kart som rødt.
- Mørkere rødt betyr tettere mellom riktige hus.
- Dette legges så inn i et kartverk og gir en prognose på kontantstrøm i prosjektet.



CRM, hvor regnskapsførere blir marketingførere.

- Utvikle systemer som kan produsere kundedialog
- Hendelsstyrt kommunikasjon
- Automatisert dialog
- Automatiserte brukerundersøkelser
- Kvalitet, dvs. lik behandling av kundene

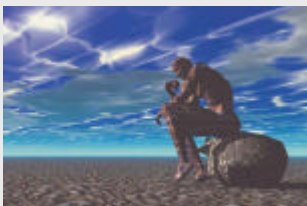
”Truth well told”

- Låne det gamle slagordet til McCann
- Vi har et meget populært produkt
- Vi klarer å levere
- Oppnår vi dialog med riktige mennesker, kjøper mer enn 60%
- Trikset er å klare dette med kvalitet, og til stadig lavere kostnader.
- Alt kan selges – men til hvilken kostnad?

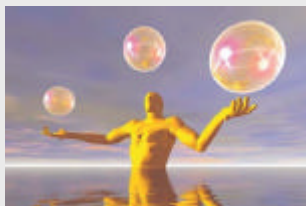
Virksomhetsfaser og kritiske suksessfaktorer

- Optimisme
- Behov for infrastruktur /ressurser/logistikk
- Fokus på strukturkapital

- Realisme
- Kundebehov (evaluering)
- Fokus på ROI
- Produktutvikling



Idéfase



Etableringsfase



Kritisk driftsfase



Driftsfase

- Entusiasme
- Kundebehov
- Fokus på finansiell kapital
- Risikovillig ledelse

- Pragmatisme
- Behov for stabilitet og tydelig rollefordeling
- Fokus på humankapital

Avslutningsvis litt skryt...



Lyse raskest i landet

IT-avisen 4. august

Juli-resultatene fra Speedometeret Lyse raskest i landet



Av **Erlend Schel**, tor 4. aug 2005 kl. 07:36

I august var det bare superlinjene fra Lyse Tele som bikket 10 Mb i snitthastighet. Her kan du se om din leverandør kan hamle opp med vestlendingene.



IT-avisen

Besøk vår nyhet, ITkursGuiden her!

NORGES STØRSTE IT-NETTSTED

De siste månedene har vi trukket frem Chello sitt ekstremabonnement som svært fordelaktig. Intet galt om Chello Extreme, men har du muligheten bør du kanskje vurdere Internet Ekspress fra Lyse Tele. Da får du 10 Mbit begge veier til en billigere penge!

Begge Lyse-abonnementene er helt i toppen av resultatlisten. Skal vi tro vårt eget speedometer, og tusenvis av målinger over lang tid, så virker også linjene svært stabile.



Lyse Tele har snart 30.000 kunder og er i sterk vekst. Det heleide datterselskapet til Lyse Energi distribuerer på fibernett gjennom 15 partnere fordelt over hele Norge.

Den som skriker...

Ifølge Lyse Tele selv kan du selv være med å påvirke utbyggingen gjennom å melde din interesse. [Linken er godt skjult et stykke ned i hovedteksten på denne siden.](#) (Åpner i nytt vindu.)

Hesbynett ypper seg

Verdt å trekke frem denne gangen er også relativt lille Hesbynett (som ikke uventet også er fra bredbåndsfylket Rogaland). Etter at jeg fikk rettet opp priser og abonnement i vår oversikt, så kaprer de frekt en pällplass i selskap med de langt større selskapene. Meget imponerende!

Operatør/abonnement	Snitt nedl.	Antall målt	kr/ mnd	kbps/kr nedl.	kbps/kr totalt*
Bredbåndsfabrikken Norge, 10 Mb/s (10240/10240)	7982	144	395	20.21	40.42
Lyse Tele Internett Ekspress (10240/10240)	10811	293	699	15.47	30.93
Hesbynett (Rogaland) Kabel 4096/4096 (4096/4096)	6344	10	499	12.71	25.43
Lyse Tele Internett Familie (4Mb) (4096/4096)	4192	1118	449	9.34	18.67
BIKK bredbånd Kuling (2000/2000) (2003/2003)	2158	132	429	5.03	10.06
Tatfjord Mimer ADSL Home Max (8032/640)	4512	225	495	9.12	9.84
Chello chello extreme (26000/1500)	9090	180	998	9.11	9.63
Chello chello ultra (8192/1024)	5764	306	799	7.21	8.12
NextGenTel Delta 4200 (4200/600)	3504	932	548	6.39	7.31



Suksess med IP-TV

Computerworld
25. aug.

[< Forrige: Sterk motstand mot EU-lagring](#) | [Neste: Bra trøkk i servermarkedet >](#)

- Formidabel interesse for bredbånds-tv

Av [Christer Aasen](#) | Publisert 25.08 2005 kl. 13:37

Lyse opplever en voldsom interesse for sitt iptv-tilbud, ifølge telekomdirektør Torill Nag. Telenor satser på fotball.

Lyse har i dag 30.000 kunder som som har skrevet kontrakt om å motta bredbånds-TV. 20.000 benytter tilbudet aktivt.

- Vi har en formidabel interesse på tv-siden. Jeg er faktisk overrasket over hvor fort folk har begynt å bruke det, spesielt filmtilbudet, sier Torill Nag.

Nag forteller at adferden som folk har lagt til seg på internett overføres til tv-bruken, og video on demand har blitt en direkte erstatning for å leie filmer i butikk.



NRK Rogaland 24 timer i døgnet

I slutten av august åpner NRK Rogaland en 24 timers tv-kanal. Seeren får lokale nyheter når det passer, døgnet rundt. NRK kan sende direkte når noe skjer.



Den nye kanalen får et litt kjøligere preg og er usett uttrykk enn dagens faste tv-nyheter, sier distriktsjef Ståle Frøjord. Foto: Knut S. Vistfallet

Ståle Frøjord

For NRK Rogaland er det snakk om et prøveprosjekt over åtte måneder.

For seerne gjelder det å være blant de omtrent 16.000 husstandene i Rogaland som er knyttet til Lyse's fjernsynstildeling, eller å følge med på nrk.no der tilbudet også legges ut.

For framtiden er det kanskje dette, «NRK Rogaland 24», som er modellen for distrikts-tv i NRK.

Nyheterne utvikles seg hele døgnet, sprer hele døgnet, og mottas hele døgnet. Folk er vant til å se og høre om ting når de skjer, og når de selv ønsker det. Da er det ikke sikkert at NRKs lokale tv-flaggskip lenger vil være en 20 minutters sending hver ettermiddag klokken 1840.

– Kanskje er det sånn om fire-fem år at tilbudet vårt er en egen lokal kanal som sender døgnet rundt. Det er spennende å se om dette er mulig, hva det koster, hvor bra tilbudet blir, sier Ståle Frøjord. Han er distriktsredaktør i NRK Rogaland, og i dette tilfellet går han inn i et samarbeid med Lyse Tele.

- Skriv ut denne saken
- Tips en venn
- Tips Aftenbladet
- Bestill abonnement

Nyheter om NRK

NRK satser på 24-timers lokal-tv

NRK har inngått et samarbeid med Lyse Tele AS i Stavanger om distribusjon av en 24-timers lokal-tv kanal for Rogaland. Dette er et prøveprosjekt som skal gå fra august og frem til påske 2006.

Publisert 21.06.2005 10:05. Oppdatert 21.06.2005 11:07.

– Dette unike prosjektet er et ledd i NRKs arbeid med utvikling av nytt innhold med tanke på ny, digital distribusjon av fjernsyn og radio. Et viktig poeng for oss er å utnytte alt det innholdet vi faktisk produserer på nye og brukervennlige måter. Dette vil styrke vår posisjon som allmenkringkaster og øke både tilbudet og mangfoldet til glede for seere og lyttere, sier kringkastingssjef John G. Bernander (bildet).



Kringkastingssjef John G. Bernander går nye veier for å gjøre NRK-innhold tilgjengelig.

Rogaland 24 skal være et døgnet-rundt-tilbud med lokalnyheter, kultur, sport og vær. Stoffet skal primært hentes fra NRK Rogalands ordinære produksjon for TV, Radio og internett/Tekst-tv. Kanalen skal også dekke større lokale hendelser som Nokas-rettsaken, lokal fotball, og høstens Storbysvalg.

Sendingene som i stor grad skal avvikles automatisk, vil gå i en sløyfe på 30 minutter og oppdateres i løpet av dagen.

Testkanalen skal distribueres til Lyse Teles tv-abonnenter og via nrk.no

– Vi er allerede lengst framme i Europa med et bredbåndsbasert tilbud til husholdningene. Dette samarbeidet vil føre til at enda flere utenlandske aktører vil følge utviklingen i Norge nye. Kontinuerlig oppdatering og muligheten til å se innholdet når en selv ønsker er to viktige trender innenfor utviklingen av bredbåndstjenester. NRK viser med dette prosjektet at de ønsker å være i fremste rekke også på dette området, sier administrerende direktør Toril Nag i Lyse Tele.

Selskapet har i dag 26 000 kunder på fiberbasert bredbånd. I tillegg står ca 15 000 kunder på venteliste for å få bredbånd.

Børsen — Danmark 19. april

Tirsdag den 19. april 2005

ITInnovation



Det gamle industrielsk fællesskab afgiver administrerende direktør Torvald Hørmann en varm hånd. Lyse Energi er et nyt fællesskab af bredbåndsselskaber og skal nu udvikle sig til et nyt fællesskab af bredbåndsselskaber.



Lyse Tele – et datterselskab af Lyse Energi – er fyrtårnet i den norske bredbåndsudvikling. I England skal bredbåndet projektere sig som socialt løst i et fattigt område

AF ANNE BRUGTE RICHSEN og ANDRÉ CLAUDE

SPITZBERG, Broadband & Social

Netværk

Kom til Norge – og se lyset fra bredbåndsudviklingen

Udviklingen på det danske bredbåndsmarked har på mange måder været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge.

Men hvilken Lyse Tele er et datterselskab af Lyse Energi og har været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge.

Men hvilken Lyse Tele er et datterselskab af Lyse Energi og har været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge.

Men hvilken Lyse Tele er et datterselskab af Lyse Energi og har været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge.

Men hvilken Lyse Tele er et datterselskab af Lyse Energi og har været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge.

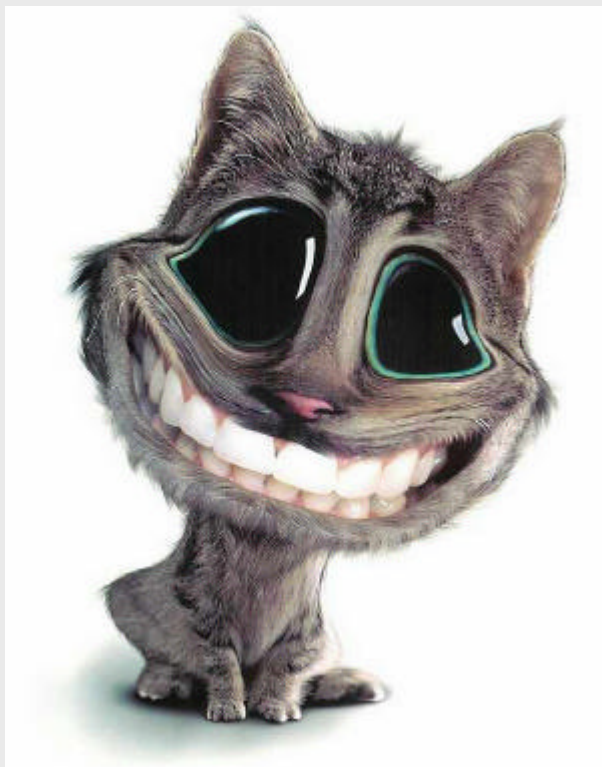
Men hvilken Lyse Tele er et datterselskab af Lyse Energi og har været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge.

Men hvilken Lyse Tele er et datterselskab af Lyse Energi og har været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge.

Men hvilken Lyse Tele er et datterselskab af Lyse Energi og har været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge.

Men hvilken Lyse Tele er et datterselskab af Lyse Energi og har været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge. I Norge har bredbåndet været i gang i mange år, og det har været et eksempel på den brede båndudvikling, som er i gang i Norge.





**Takk for
oppmerksomheten!**

Toril Nag

Adm.dir Lyse Tele AS

Mobil: 934 88 888

