



Agile IT ermöglicht Zuwachs von 74 Prozent bei Kunden mit Versorgungspaketen

Eine Hybrid Cloud-Plattform half Trustpower bei der erfolgreichen Umsetzung einer Multi-Utility-Einzelhandelsstrategie. So konnte die Anzahl der Kunden, die die gebündelten Services nutzen, von 23 % auf 40 % gesteigert werden.

„Es war sehr spannend, in die Telekommunikations- und ISP-Märkte zu expandieren. Wir verwandelten uns von einer IT-Abteilung in einen operativen ISP.“

Simon Clarke, General Manager, Business Solutions & Technology, Trustpower

Trustpower Limited ist ein führender Stromerzeuger und Einzelhändler Neuseelands, der die Kunden mit Gas versorgt und ihnen Telekommunikationsservices bereitstellt

Das neuseeländische Unternehmen wurde 1993 gegründet. Mit Umsätzen im Milliarden-Dollar-Bereich ist es nach Marktanteil der fünftgrößte Stromerzeuger und der viertgrößte Energielieferant Neuseelands. Trustpower betreibt 39 eigene Kraftwerke und erzeugt seinen Strom zu 99 % mit erneuerbarer Energie aus Wasserkraft.

2007 startete das Unternehmen auch Telekommunikationsdienste und ist heute bereits der viertgrößte Internet Service Provider (ISP) Neuseelands. Trustpower beschäftigt 750 Vollzeitmitarbeiter.

280.000

Stromkunden, 31.500 Gas-Kunden und 65.000 Telekommunikationskunden

39

Wasserkraftanlagen in Neuseeland

99 %

Strom aus erneuerbaren Energien

Ein wettbewerbsintensiver Energiemarkt fördert kreatives Denken

Der Energiemarkt in Neuseeland ist sehr wettbewerbsintensiv: Über 30 separate Anbieter konkurrieren um die ca. 2 Millionen Stromanschlüsse des Landes. Im Jahr 2015 drängten in drei Viertel der Regionen Neuseelands neue Anbieter auf den Markt. Eine Rekordzahl von Verbrauchern – 418.000 – wechselten im selben Jahr ihren Stromanbieter.¹

Trustpower verfügt jedoch über einen besonderen Wettbewerbsvorteil. Auch wenn das Unternehmen als Stromanbieter begann, ist das Unternehmen seit 2007 etwas ganz anderes geworden: ein Mehrspartenversorger, der die Kunden nicht nur mit Energie beliefert, sondern auch Telekommunikationsservices bereitstellt. Aufgrund dieses einzigartigen Portfolios kann Trustpower ganze Versorgungspakete anbieten – die Verbraucher sind begeistert. Die Trustpower-Pakete sind häufig günstiger, als Energie- und Telekommunikationsservices einzeln von verschiedenen Anbietern zu beziehen. Damit werden auch Vorgänge wie Abrechnung und Wartungsplanung vereinfacht.

Die Multi-Produkt-Strategie ist auch geschäftlich sinnvoll.

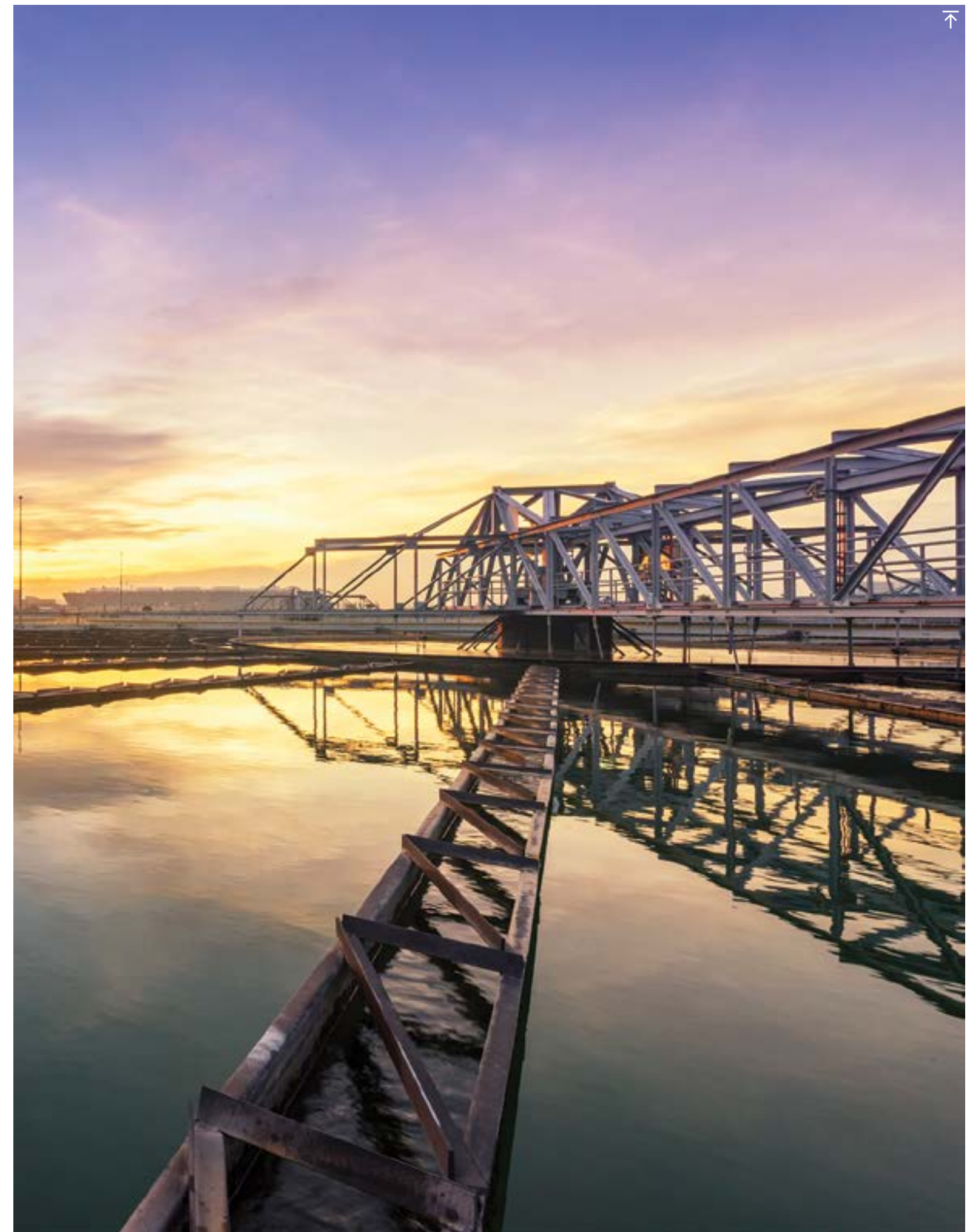
Durch das Angebot von Servicepaketen ist Trustpower wettbewerbsfähiger, weil das Unternehmen sich durch seine Angebote abhebt, eine innovative Preisgestaltung bietet und die Kundentreue steigert. Trustpower kann einzigartige Anreize bei der Neukundengewinnung anbieten und seinen Marktanteil ausbauen. Up-Selling ermöglicht das Angebot mehrerer Versorgungsservices für Stammkunden, was Umsatzsteigerungen zur Folge hat. Bei Kunden, die mehrere Services von Trustpower beziehen, ist außerdem die Wahrscheinlichkeit geringer, dass sie zu einem anderen Energie- oder Telekommunikationsanbieter wechseln. Da die Gewinnung von Neukunden kostspieliger ist als die Bindung von Bestandskunden, trägt dies im Laufe der Zeit zum Erfolg von Trustpower bei.

30 **22 %** **Drei Viertel**

Anbieter konkurrieren um 2 Mio. Verbindungen

der Verbraucher des Landes wechseln den Energieversorger jährlich

des Landes wurden allein im Jahr 2015 von neuen Energielieferanten versorgt



„Die Technologie ist heute mehr als eine Servicefunktion – sie steht im Zentrum des Unternehmens. Für unsere Strategie ist sie unerlässlich. Ohne ein leistungsfähiges, technologisches Funktionsspektrum und eine innovative, auf Zusammenarbeit basierende Einstellung können wir unsere Geschäftsstrategie nicht umsetzen.“

Simon Clarke, General Manager, Business Solutions & Technology, Trustpower

Intensiver Wettbewerb erfordert strategische IT

Um mit seinen Energie- und Telekommunikationspaketen konkurrenzfähig zu bleiben, muss die IT-Organisation von Trustpower zu einem strategischen Asset werden.

Damit die Wertschöpfung aus seiner Multi-Service-Einzelhandelsstrategie – dem Angebot von Paketen aus Energie- und Telekommunikationsservices – steigt, muss Trustpower agil sein und über schlanke Prozesse verfügen. Das Unternehmen muss seine Angebote infolge des Kundenfeedbacks oder anhand von Markttrends anpassen können. Es muss seinen Mitarbeitern die Tools an die Hand geben, damit sie schnelle, fundierte Entscheidungen treffen und so auf die Kundenanforderungen reagieren können, dass damit seine Position als kundenorientierter Innovator gestärkt wird.

Doch Trustpower kann nicht allein auf seine Multi-Service-Einzelhandelsstrategie setzen. Das Unternehmen muss außerdem mit anderen Entwicklungen in der Branche Schritt halten, z. B. Smart Meter, Solar-PV, Elektrofahrzeugen und Batteriespeicher. Und es muss über die Ressourcen verfügen, um von neuen Datenquellen zu profitieren, die aus dem Smart Meter-Projekt hervorgehen.

Trustpower ist sich darüber im Klaren, dass all diese Herausforderungen einen gemeinsamen Nenner haben: Die IT spielt für das Unternehmen eine zentrale Rolle. Bis vor Kurzem stellte jedoch das bisherige Rechenzentrum, das im Laufe der Zeit zu einer isolierten Umgebung wurde und dadurch immer schwerer zu steuern war, ein Hindernis für das Unternehmen dar. Trustpower brauchte eine weitaus flexiblere und besser skalierbare IT-Grundlage.

Das Unternehmen hatte auch hinsichtlich der Flexibilität seines IT-Betriebs Bedenken. Während die Energieversorgung in der Regel über Jahre, wenn nicht Jahrzehnte stabil bleibt, entwickeln Telekommunikationsanbieter laufend Neues, bieten neue Services an und optimieren die Servicebedingungen, um Kunden zu gewinnen und die Abwanderung zu reduzieren. Trustpower war sich bewusst, dass sein IT-Bereich dem Unternehmen einen strategischen Nutzen bieten musste. Die IT muss mindestens als interner Dienstleister für das Unternehmen fungieren und von seiner traditionellen Rolle als Team, das Störungen behebt, wegkommen. Doch Trustpower wollte abgesehen davon noch mehr: Die IT-Organisation sollte das Unternehmen in puncto Innovationen unterstützen.

418.000

Kunden wechselten im Jahr 2015
ihren Stromanbieter

176

bestehende Anwendungen in einer
isolierten Umgebung beeinträchtigten die
Agilität und Skalierbarkeit

Umstieg auf ein Hybrid Cloud-Konzept

Trustpower migrierte seine Infrastruktur, Server und bestehenden Anwendungen auf ein Hybrid Cloud-Modell.

Trustpower hat eine Reihe von Maßnahmen ergriffen, um seine Geschäftsstrategie umzusetzen. Das Unternehmen gliederte seine Windkraftsparte aus, um den Schwerpunkt mehr auf sein zentrales Multi-Produkt-Einzelhandelsgeschäft zu legen. Es verlagerte seine Geschäftsräume von einem Industriegebiet in ein neues Bürogebäude und entwarf die neue Geschäftsstelle ohne feste Schreibtische oder persönliche Büros, um eine transparentere, auf Zusammenarbeit basierende Arbeitsumgebung zu fördern.

Zudem nahm Trustpower grundlegende Änderungen an der Architektur und dem Betrieb seines Rechenzentrums vor. Das Unternehmen erwog zunächst, seine bestehende IT-Infrastruktur an seinen neuen Hauptsitz umzusiedeln, doch nach einer Betrachtung der Kosten dieser Option entschied sich das Unternehmen stattdessen für einen Hybrid Cloud-Ansatz. Dabei arbeitete Trustpower mit HPE zusammen, um sein Anwendungsportfolio zu rationalisieren.

Die nächsten Schritte erforderten die Migration von 176 bestehenden Softwareanwendungen in einen Hybrid-Mix aus Public Cloud- und On-Premise-Umgebungen. Diese wurden im Prinzip je nach Typ drei Kategorien zugeordnet: Entwicklungs- und Testanwendungen, Rechen- und Datenbankservices sowie geschäftskritische Anwendungen.

Neben der Migration von Anwendungen in die Cloud umfasste die Initiative von Trustpower außerdem Folgendes:

- Upgrades und Aktualisierungen von Softwareversionen
- Cloud-Fähigkeit von Anwendungen
- Smoke Testing und Entwicklungsunterstützung beim Testen und Bereitstellen der Produktionsumgebung

Trustpower verknüpfte das Rollout der neuen Hybrid Cloud-Umgebung mit einer Neuausrichtung seiner IT-Organisation als IT-Dienstleister, der sich besser für das schnelllebige Telekommunikationsgeschäft eignet.

„Daher haben wir entschieden, dass wir neue Strukturen nur in der Cloud aufbauen und unsere bestehenden Umgebungen so weit wie möglich in die Cloud verlagern.“

Matt van Deventer, Head of Technology, Trustpower

DIE LÖSUNG

Für die Transformation des Rechenzentrums verließ sich Trustpower auf die bewährte Erfahrung von HPE beim Entwurf, Aufbau und Support einer neuen Hybrid-Cloud-Umgebung.

HPE Hardware

HPE BladeSystem c7000 Gehäuse

HPE ProLiant DL360 und DL380 Server

HPE ProLiant BL460c Gen9 Server Blades

HPE 5900 Switch Series

HPE 3PAR StoreServ

HPE Pointnext Services

HPE Application Transformation to Cloud Assessment

HPE Application Transformation to Code Migration

HPE Datacenter Care

HPE Partner

Microsoft® Azure Cloud Platform

HPE Transformationslösung

Enterprise Hybrid Cloud

92

Entwicklungs-/
Testanwendungen wurden auf
Microsoft® Azure migriert

45

Anwendungen für Rechen-/
Datenbankservices in eine
On-Premises-Umgebung

39

geschäftskritische
Anwendungen in eine
dedizierte/gemeinsame
Infrastruktur

NÜTZLICHER TIPP

„Rechnen Sie einmal die Gesamtkosten einer internen IT-Infrastruktur zusammen. In vielen Fällen ist sie nicht nachhaltig und stellt eine Einschränkung dar, wenn Sie schnell expandieren. Die Umstellung auf eine hybride Infrastruktur ist hier der optimale Weg.“

Simon Clarke, General Manager, Business Solutions & Technology, Trustpower



Zufriedene Kunden, gesteigerte Umsätze

Der verstärkte Fokus von Trustpower auf seine Multi-Produkt-Einzelhandelsstrategie zeigte Wirkung: Die Zahl der Kunden, die zwei oder mehr Services erwarben, hat sich mehr als verdoppelt.

Die Veränderungen von Trustpower im Geschäfts- und IT-Bereich haben sich ausgezahlt.

Durch seine neue Hybrid Cloud-Lösung konnte Trustpower die Entwicklung von neuen Geschäftsservices beschleunigen, z. B. von ultraschnellen Breitbandservices und privaten Telefonanschlüssen.

Das Unternehmen hat nicht nur den Zeitaufwand für die Einführung neuer Services verringert, sondern auch eine Marketingkampagne ins Leben gerufen, um seine Stromversorgungs- und Telekommunikationspakete in den Blick der Kunden zu rücken. Innerhalb weniger Monate stieg die Zahl von Kunden, die zwei oder mehr Services kauften.

Es gibt Hinweise darauf, dass die Servicepakete auch dem Marktanteil von Trustpower zugutekommen: 80 Prozent seiner Neukunden erwarben Energie- und Telekommunikationspakete.

Mit der Zahl der verkauften Servicepakete nahm auch die Kundentreue zu. Die Abwanderungsrate bei Trustpower liegt konsistent unter dem Marktdurchschnitt. Mit steigendem Absatz von Servicepaketen erwartet das Unternehmen eine weitere Reduzierung der Abwanderungsrate.

Zudem ist das neue hybride Rechenzentrum hoch skalierbar. Trustpower stellt den Kunden nicht nur Smart Meter-Angebote bereit, sondern verfügt auch über die nötigen Ressourcen für die Implementierung von Big Data-Lösungen. Damit kann sich das Unternehmen ein umfassenderes Bild von Kundensituationen machen und das Stromnetz besser steuern.

Mit der neuen Hybrid Cloud sanken auch die IT-Kapitalkosten von Trustpower. So wurden Kapital und Arbeitskräfte für andere Zwecke frei. Außerdem konnten durch eine attraktivere Bilanz auch die Aktionäre des Versorgungsunternehmens zufriedengestellt werden.

WEITERE INFORMATIONEN



VIDEO

**Trustpower: Neue Kundenlösungen
in Neuseeland**

Video ansehen →

hpe.com