NYBRO ENERGI - KUNDCASE

Från dagar till timmar när nätet behöver support

Så fick Nybro Energi högre driftsäkerhet, inbyggd redundans och en partner som avlastar stadsnätets organisation.

NYBRO ENERGI
ditt lokala energibolag



GlobalConnect

Det kommunala energibolaget säkrar driften och stärker sitt stadsnät

Nybro Energi bytte operatör och fick både högre driftsäkerhet och en global partner med lokal närvaro.

Omsättning	450 Mkr, varav fiberverksamhet 15 Mkr
Kund	Nybro Energi AB
Ort	Nybro, Småland
Bransch	Energibranschen
Anställda	70
Lösning	Kommunikationsoperatör (KO) med nätägarsupport och kampanjstöd

Nybro Energis huvudsakliga verksamhet innefattar leverans av allt från el, fjärrvärme, vatten, avlopp, fiber och stödtjänster såsom batterier, solcellskoncept, laddstolpar m.m.

Sedan utbyggnaden av stadsnätet startade 2015 har det vuxit snabbt och omfattar idag över 3 000 privatkunds- och företagsanslutningar via kommunikationsoperatör, som är beroende av en stabil och snabb internetuppkoppling.

NYBRO ENERGI
ditt lokala energibolag

Vi har byggt ett nät som tusentals invånare i Nybro Kommun förlitar sig på varje dag. En pålitlig kommunikationsoperatör, som ser till att allting funkar som det ska är avgörande.

MICHAEL TÖRNSTRÖM, projektledare, Nybro Energi Stadsnät



Vill ni veta mer?
Ring oss på 0200 43 00 00 eller skriv till kundservice@globalconnect.se

GlobalConnect



Situation

Nybro Energis stadsnät förvaltas av ett fåtal nyckelpersoner som ansvarar för allt från drift och utveckling, till kund- och leverantörskontakter mot privatkunder och företag via upphandlad KO. I en sådan organisation blir tillgång till en stabil och tillgänglig kommunikationsoperatör avgörande.

När det var dags att genomföra en ny upphandling låg därför fokus på att hitta en partner som kunde kombinera hög driftsäkerhet med snabb support, ett konkurrenskraftigt tjänsteutbud och ett arbetssätt som fungerar i vardagen.

Kravställning & beslut

När avtalet med föregående kommunikationsoperatör gick mot sitt slut, inledde bolaget en offentlig upphandling. Utifrån erfarenheterna från den tidigare avtalsperioden lade Nybro Energi särskild vikt vid support, redundans och möjligheten att få snabb tillgång till kompetens vid driftstörningar.

I beslutsprocessen deltog funktioner som stadsnätschef, upphandlingsansvarig, projektledare, ekonomi, kommunikation och VD.

Att ta beslut och upprätta ett förfrågningsunderlag av kvalité kräver: teknisk förståelse för vad nätet behöver, ett ekonomiskt perspektiv på vad det får kosta samt insikt i stadsnätets långsiktiga planer.

SUSANNA PERSSON, stadsnätschef, Nybro Energi Stadsnät



Vill ni veta mer?
Ring oss på 0200 43 00 00 eller skriv till kundservice@globalconnect.se

GlobalConnect

Lösning: En global aktör med lokal närvaro

Upphandlingen resulterade i en ny kommunikationsoperatör. Avgörande faktorer var bland annat driftsäkerhet, tjänsteutbud, supportmodell och låga slutkundspriser. Valet stod mellan fyra kommunikationsoperatörer, där beslutet landade på GlobalConnect.

Medan Nybro Energi äger och förvaltar det passiva fibernätet ansvarar GlobalConnect för den aktiva utrustningen i nätet, det som möjliggör att kommunens invånare tar sig ut på internet.

Utöver det tekniska arbetet erbjuder GlobalConnect ett brett tjänsteutbud och stödjer Nybro Energi aktivt i arbetet med att aktivera fler kunder, en avlastning som märks tydligt för ett team med begränsade tidsresurser.

Nätägarsupporten, som GlobalConnect driver helt i egen regi, ger Nybro Energis projektledare direktkontakt med dedikerade handläggare. Problem som tidigare kunde ta dagar att lösa hanteras nu i stället på några timmar.

Parterna träffas dessutom löpande under året i styrgruppsmöten för gemensam uppföljning av kampanjresultat, aktiveringsgrad och marknadsutveckling.

GlobalConnect var den operatör som bäst kunde möta Nybro Energis krav i förfrågningsunderlaget. Det är ett stort bolag, men när man ringer handläggarna får man känslan av att man kommer till ett familjeföretag. Många saker löser sig snabbt och okrångligt utan massa ärendenummer.

MICHAEL TÖRNSTRÖM, projektledare, Nybro Energi Stadsnät



Vårt råd: utvärdera inte bara priset. Titta på vad slutkunderna faktiskt får betala, ta referenser och se till att teamet du ska jobba med förstår hur ett stadsnät fungerar och kan vara flexibla när behoven förändras. Och glöm inte nätägarsupporten - för ett litet stadsnät kan tillgången till rätt kompetens vid rätt tillfälle vara minst lika viktig som priset.

SUSANNA PERSSON & MICHAEL TÖRNSTRÖM, stadsnätschef & projektledare, Nybro Energi Stadsnät





Vill ni veta mer?
Ring oss på 0200 43 00 00 eller skriv till kundservice@globalconnect.se

GlobalConnect

Resultat: Stabilare nät och fler aktiva kunder

Sedan GlobalConnect tog över som kommunikationsoperatör 2022 har samarbetet gett förbättringar inom driftsäkerhet, aktivering och det dagliga arbetet i stadsnätet. Samarbetet sträcker sig över flera nivåer:

Strategiskt: Styrgruppsmöten med löpande insyn i kampanjresultat, aktiveringsgrad och branschutveckling.
Taktiskt: Kampanjarbete och tekniska leveranser i nära samarbete med GlobalConnect.
Operativt: Direktkontakt med nätägarsupporten vid fel, där ärenden löses på timmar snarare än dagar.

De ca. 2500 privata kunder och företag som är uppkopplade via GlobalConnect med en stabil aktiveringsgrad är ett resultat som hållit sig jämnt längs avtalsperioden trots ett marknadsklimat där 5G och satellit har vuxit i popularitet.

För Nybro Energi blev valet av kommunikationsoperatör inte bara en fråga om teknik. Minst lika viktigt var tillgången till kompetens, support och ett arbetssätt som fungerar i en organisation med begränsade resurser. Erfarenheten visar att rätt partner kan bidra både till högre driftsäkerhet och till att skapa förutsättningar för fortsatt utveckling av stadsnätet.

Det är ett samarbete som vi värdesätter högt.
Det bygger på kunskap, förtroende och funktionalitet.

MICHAEL TÖRNSTRÖM, projektledare, Nybro Energi Stadsnät



Om Nybro Energi

Nybro Energi är ett kommunägt bolag som levererar samhällsviktiga tjänster inom elnät, elhandel, fjärrvärme samt vatten och avlopp. Genom stadsnätet erbjuder bolaget också snabb och driftsäker fiberinfrastruktur som möjliggör digitala tjänster för invånare, företag och offentlig verksamhet i kommunen.

Nyckeltal

KPI	Före	Efter	Effekt
Driftsäkerhet	En core-switch.	Dubbla core-switchar med inbyggd redundans	Minimerar risken för totalt nätavbrott.
Aktivering	Resurskrävande och i stadsnätets egen regi.	Kampanjer planeras, produceras och distribueras av GlobalConnect.	Frigjord tid för stadsnätets team med bibehållen närvaro mot slutkund.
Branschsinsikter	Inget regelbundet forum för utbyte av branschinsikter.	Löpande styrgrupps- och kampanjmöten där marknadsutveckling och ny teknik diskuteras.	Kompenserar för begränsade resurser och gör att Nybro Energi kan hänga med i, och agera på, branschtrender i god tid.

NYBRO ENERGI
ditt lokala energibolag

Vill ni veta mer?
Ring oss på 0200 43 00 00 eller skriv till kundservice@globalconnect.se

GlobalConnect

Kontakta GlobalConnect



Karin Ohlsson
Municipality Sales Manager
karin.ohlsson@globalconnect.se
+46 73 351 14 03

GlobalConnect
Org nr 556597-6122

Bäverns Gränd 17, 753 81
Uppsala, Sverige

Solnavägen 3H, 113 63
Stockholm, Sverige

www.globalconnect.se

NYBRO ENERGI
ditt lokala energibolag

Vill ni veta mer?
Ring oss på 0200 43 00 00 eller skriv till kundservice@globalconnect.se

GlobalConnect