

Breitbandangebote für KMU: cablecom hispeed oder cablecom topnet?

Mittelständische Unternehmen bilden das Rückgrat unserer Wirtschaft. Sie bleiben international konkurrenzfähig, weil sie die Balance zwischen Kostenbewusstsein und Flexibilität halten. Wie lässt sich diese Balance in der Datenkommunikation erreichen? Interview mit Andreas Thöni, Manager KMU Sales bei cablecom business.

Herr Thöni, dem Tätigkeitsbericht 2003 der ComCom ist zu entnehmen, dass mittlerweile fast jeder achte Schweizer breitbandig surft. Wie entwickelt sich der Breitbandmarkt in der Geschäftswelt?

Der Boom findet auch in der Geschäftswelt statt. Zum einen werden entsprechende Angebote preislich immer attraktiver, zum anderen heizt die fortschreitende Digitalisierung und Virtualisierung der Geschäfts- und Kommunikationsprozesse die Nachfrage nach Breitbandverbindungen an.

Worin unterscheiden sich die verschiedenen Angebote im Wesentlichen?

Grob kann man sie in zwei Kategorien einteilen: günstige Standardprodukte für Firmen mit durchschnittlichen Ansprüchen sowie massgeschneiderte Lösungen für Firmen mit gehobenen Ansprüchen in Bezug auf die Verfügbarkeit und den Support.

«**Jedes Unternehmen ist ein dynamisches System in einem dynamischen Umfeld. Wir tragen diese Dynamik mit.**»

Worauf ist zu achten, wenn man entsprechende Angebote evaluiert?

Äpfel nicht mit Birnen vergleichen! Wer einfach zügiger surfen will und längere Blackouts nicht fürchten muss, kann Breitbandprodukte aus der Distanz vergleichen, weil sie weitgehend standardisiert und preislich transparent sind. Wer höhere Ansprüche hat, sollte diese klar definieren, sich von Spezialisten beraten lassen, Offerten einholen und sich dann ein Bild machen. Die dafür eingesetzte Zeit ist immer eine gute Investition.

Auf welche Qualitätskriterien ist dabei zu achten?

Die Leistung eines Breitbandproduktes setzt sich im Wesentlichen aus der Höhe der Bandbreite und dem Umfang der Serviceleistungen zusammen. Letztere werden in einem Service Level Agreement definiert. In einem SLA werden Leistungen bezüglich Inbetriebnahme, Überwachung, Fehler- und Störungsmanagement sowie Verfügbarkeit vereinbart. In diesem Teil des Produktes findet die eigentliche Differenzierung statt.

Die topnet Services von cablecom business werden im Markt überwiegend im Kontext von Grossunternehmen mit mehreren Standorten wahrgenommen. Wie deckt cablecom die Bedürfnisse der mittelständischen Firmen ab?

Für so genannte SOHO-Firmen (Small Office Home Office, die Red.) empfehlen wir

cablecom topnet Services für KMU – drei Beispiele

Topnet Global IP für Photocolor Kreuzlingen AG:

Digitale Bildverarbeitung direkt ab Webserver



Detlev Dehn

Als eines der ersten Fotolabors hat Photocolor (www.photocolor.ch) die Idee vom «Fotoservice direkt ins Haus» realisiert: Seit 1961 ist das Unternehmen mit Sitz in Kreuzlingen erfolgreich im Fotoversand per Post tätig. Mittlerweile

werden in den hochmodernen Produktionsanlagen immer mehr Digitalfotos verarbeitet. Die Bilddateien können via Web-Upload, Bestellsoftware, Datenträger oder Partnersoftware zugestellt werden.

Detlev Dehn, Mitglied der Geschäftsleitung und für den Bereich Informatik zuständig, beschreibt die Situation so: «Einen grossen Teil unserer digitalen Kundenbilder erhalten wir online. Mit der zunehmenden Verbreitung von Breitbandanschlüssen wird der Online-Anteil steigen.» Vom Einsatz der neuen Technologien versprechen sich die Kunden entsprechend kürzere Liefer-

fristen. Photocolor reagiert auf dieses Bedürfnis sehr kundenfreundlich: «Wir liefern Ihre Fotos auf KODAK Royal Hochglanz-Papier innerhalb von 2 bis 3 Tagen mit Rechnung direkt in Ihren Briefkasten.»

Damit das Unternehmen diese Frist einhalten kann, ist es auf eine hoch verfügbare und flexibel skalierbare Internetverbindung angewiesen. Detlev Dehn: «Bei einem längeren Unterbruch könnten wir die versprochene Lieferfrist gegenüber unseren Kunden nicht einhalten. Und ohne flexibles Bandbreiten-Management könnten wir auf kurzfristige Nachfragespitzen – zum Beispiel unmittelbar nach einer Promotion – nicht angemessen reagieren.»

Photocolor überlässt bei der Prozessqualität nichts dem Zufall. Als erstes Farbfoto-Versandlabor in Europa hat sich Photocolor für den international anerkannten Standard für Qualitätsmanagement ISO 9001:2000 zertifizieren lassen. Vom Posteingang über die Entwicklung und Vergrösserung bis zum Versand werden

Dutzende von Einzelschritten laufend präzise überprüft. Dieses Qualitätsniveau, das dem Unternehmen schon viel Lob in der Presse eingebracht hat, wird auch vom Carrier verlangt. Photocolor hat sich darum für cablecom topnet Global IP mit volumenbasiertem Abrechnungsmo- dell entschieden.

Infos: Olav Frei, Head of Account Management, Tel. 01 277 92 27, olav.frei@cablecom.ch

**Photocolor
Kreuzlingen**

cablecom hispeed und cablecom hispeed office. Diese standardisierten Produkte liefern asymmetrische Best-Effort-Bandbreiten von bis zu 4 Mbit/s zu sehr attraktiven Preisen. Voraussetzung ist allerdings, dass am Kundenstandort ein cablecom Anschluss vorhanden ist.

Für Unternehmen, die symmetrische Verbindungen mit garantierten und skalierbaren Bandbreiten ab 512 Kbit/s vorziehen, gibt es cablecom topnet Global IP für den Internetzugang und topnet Private IP für das Firmen-WAN. Hier kommen am Kundenstandort Glasfaser- oder Kupferleitungen zum Einsatz. Das Besondere an unseren topnet Services ist ihre Flexibilität. Die Leistungen sind modular verfügbar und rasch an die Bedürfnisse des Kunden anpassbar.

Welche speziellen IT-Konstellationen machen cablecom business als Technologiepartnerin interessant?

Sobald in der IT-Umgebung geschäftskritische Applikationen über den WAN-Bereich laufen, ist cablecom business eine heisse Adresse. Typische Beispiele: Die Firma betreibt ihren Mail- und Webserver im eigenen Haus. Besonders kritisch: Über den Webserver werden Transaktionen mit Lieferanten oder Kunden abgewickelt. Oder: Die Firma hostet Teile ihrer Geschäftsdaten bei einem Application Service Provider. Oder: Die Firma hat mehrere Standorte und hostet ihre Daten zentral. In solchen und ähnlichen Fällen können wir den Firmen ein interessantes Angebot machen.

Worin besteht der USP von cablecom in Bezug auf Firmenkunden?

Abgesehen von unserer Eigenständigkeit, was die Infrastruktur betrifft, und unserer technischen Kompetenz ist sicher unsere Flexibilität ein wichtiges Argument. Unsere Kunden kommen aus zwei Gründen zu uns: Erstens, weil wir das bessere Preis-Leistungs-Verhältnis haben, und zweitens, weil wir ihnen die nötige unternehmerische Bewegungsfreiheit garantieren. Jedes Unternehmen ist ein dynamisches System in einem dynamischen Umfeld. Wir tragen diese Dynamik mit.

«Upgrades und Downgrades sind jederzeit möglich. Unsere Leistungen sind voll skalierbar.»

Mit welchen Leistungen darf die Firma bei der Installation und Inbetriebnahme der Internetverbindung rechnen?

Jede Firma bekommt von uns eine persönliche Beratung vor Ort oder am Telefon. Diese Beratung ist kostenlos. Wenn sich die Firma für unser Angebot entscheidet, planen wir gemeinsam die Implementation. Der Router und die Installation sind im Preis inbegriffen.

Was passiert, wenn technische Störungen auftreten oder der Kunde sonst ein



Andreas Thöni ist Manager KMU Sales bei cablecom business und zuständig für die Beratung der KMU.

Problem mit der Verbindung hat? Wie rasch reagiert Ihr Support?

Unser Supportteam ist rund um die Uhr über die Nummer 0800 820 540 erreichbar, auch an Sonn- und Feiertagen. Diese Nummer ist exklusiv für Geschäftskunden reserviert. Was dann geschieht, wird individuell im SLA geregelt. Wir bieten vier Support-Levels an: «Reaktiv» sowie die proaktiven Leistungsstufen «Bronze», «Silver» und «Gold». Bei den proaktiven Levels garantiert cablecom eine Verfügbarkeit von mindestens 99,90%. Die maximalen Ausfallzeiten bewegen sich hier zwischen acht und vier Stunden pro Ereignis.

Welche Flexibilität dürfen die KMU-Kunden von cablecom business erwarten?

Topnet Global IP und topnet Messaging/Hosting für Feinstanz AG:

Informationsfluss via Webportale als wichtiger Produktionsfaktor



Thomas Ochsenreiter

Der Name Feinstanz AG (www.feinstanz.ch) bürgt seit Jahrzehnten für Qualität in der Feinstanztechnik. Seit seiner Gründung im Jahr 1958 durch Heinrich Schmid verbindet das Unternehmen erfolgreich Tradition und Innovation in der Entwicklung von Werkzeugen und in der Herstellung von Feinschnittteilen. Wichtigster Abnehmer der Feinstanz-Produkte ist die Automobilbranche; exportiert wird vor allem nach Deutschland, aber auch in die USA und nach Asien. Die Firma beschäftigt knapp 60 Mitarbeiter und ist an den Standorten Jona (Hauptsitz) und Arbon (Werkzeugbau) tätig. Feinstanz AG betrachtet den kontrollierten Informationsfluss als wichtigen Produktionsfaktor. Die standortunabhängige Verfügbarkeit von aktuellen Informationen für Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter in der Form von Internet-, Extranet- und Intranetportalen ist daher ein Kernelement der

IT-Strategie. Die zunehmende aktive Einbindung von Kunden und Lieferanten in die Geschäftsprozesse sowie die Konsolidierung der gesamten Informations- und Kommunikationsprozesse am Hauptsitz bedingen sichere, performante und jederzeit skalierbare Breitbandverbindungen. Passten die vorhandenen Netzwerkressourcen noch zu dieser IT-Strategie? Geschäftsleiter und Mitinhaber **Thomas Ochsenreiter** rückblickend: «Die Anforderungen an die VPN- und WAN-Verbindungen erreichten damit eine Dimension, der mit den eingesetzten Standardprodukten des bisherigen ISP nicht mehr entsprochen werden konnte.» Ende 2003 begann die Suche nach einem neuen, «leistungsfähigen, zuverlässigen und flexiblen» Carrier. Auf der Wunschliste standen Stichworte wie «garantierte und optimal skalierbare Bandbreiten», «bedarfsgerechte SLAs für jeden Standort», «höchste Service-Verfügbarkeit», «transparentes Pricing», «VPN-Lösungen für die Vernetzung der Standorte und der Home-Arbeitsplätze»,

«flexible Hosting Services und E-Mail-Caching», «Offenheit gegenüber Sonderwünschen», «Bereitschaft zu Vorleistungen», «professionelle und auf Business-Anforderungen abgestimmte Hotline», «kurze Reaktions- und Umsetzungszeiten», «einfache, transparente und nachhaltige Security Services», «maximale Kontinuität von Services und Kosten» – um nur einige zu nennen. Thomas Ochsenreiter hat mit cablecom business den idealen Carrier gefunden: «Nach einer sechsmonatigen, völlig problemlosen Betriebsphase sieht sich die Feinstanz AG in der Wahl von cablecom business in vollem Umfang bestätigt und setzt daher auch bei künftigen Projekten vorbehaltlos auf diese Partnerschaft.»

**Infos: Andreas Thöni,
Manager KMU Sales, Tel. 01 277 90 35,
andreas.thoeni@cablecom.ch**

Feinstanz AG

Breitband-Internetzugang mit cablecom im Überblick (Stand 8/2004)

| | hispeed | hispeed office | topnet Global IP |
|----------------------------------|---|---|--|
| Bandbreiten | 100/64* bis 3000/800 Kbit/s | 3000/800 Kbit/s oder 4000/1000 Kbit/s | 512 Kbit/s bis 1000 Mbit/s (jeweils symmetrisch) |
| Performance | Best Effort | Best Effort | Garantiert |
| Anschluss | Coax (cablecom) | Coax (cablecom) | Kupfer (SDSL) oder Glasfaser |
| IP-Adressen | dynamisch (1–4) | 1 statische öffentliche IP-Adresse (max. 13 auf Wunsch) | 8 statische öffentliche IP-Adressen (weitere auf Wunsch gemäss IP-Konzept des Kunden) |
| Support | Technischer Support: Helpdesk Tel. 0900 66 0900 Mo–Fr 08.00–22.00 Sa/So 10.00–18.00 Admin. Auskünfte: Tel. 0848 660 848 | Technischer Support: Support Desk Tel. 0848 888 330 Mo–Fr 08.00–22.00 Sa/So 10.00–18.00 Admin. Auskünfte: Tel. 0800 888 450 | <ul style="list-style-type: none"> • 3 «proAktive» SLAs mit Verfügbarkeitsgarantie 99,9% (Supportzeiten: 5 x 9, 6 x 14, 7 x 24) • 1 «reAktives» SLA ohne Verfügbarkeitsgarantie (5 x 9) Support Desk für alle Belange (7 x 24): Tel. 0800 820 540 |
| Monatliche Gebühren | CHF 30.– bis 150.– | CHF 220.– (3000) CHF 390.– (4000) | ab CHF 400.– |
| Einmalige Aufschaltgebühr | keine | CHF 100.– | ab CHF 1250.– |
| Kabelmodem bzw. Router | inklusive | CHF 395.– | inklusive |
| Installation vor Ort | nicht inklusive | nicht inklusive | inklusive |
| Infos/Anmeldung | www.cablecom.ch | www.cablecom.ch | www.cablecom.biz |

* cablecom hispeed 100 ist nur in Kombination mit cablecom digital phone erhältlich.

Unsere mittelständischen Kunden können sich zum einen ihre optimale Bandbreite aussuchen. Üblich ist hier ein Spektrum von 512 Kbit/s bis 10 Mbit/s. Möglich sind bis zu 1000 Mbit/s. Zum andern können sie die SLAs so konfigurieren, dass sie perfekt zu den aktuellen Bedürfnissen passen. Ändert sich die Situation beim Kunden, passen wir die Vereinbarung an. Unsere SLAs beziehen sich immer auf einen Standort, Firmen mit mehreren Standorten können also mehrere SLAs definieren. Upgrades und Downgrades sind jederzeit möglich. Unsere Leistungen sind voll skalierbar.

Welche Added Values kann cablecom ihren mittelständischen Kunden offerieren?
cablecom business stellt auch preiswerte Services in den Bereichen Security, Hosting und Messaging zur Verfügung. Unsere Account Manager geben hier gerne detailliert Auskunft. Interessant für Firmenkunden ist auch die Möglichkeit, über unser Kabelnetz private Haushalte – Stichwort Teleworking – und weitere Firmenstandorte oder Geschäftspartner anzubinden. Die Vernetzungsmöglichkeiten unserer schweizweiten IP-MPLS-VPN-Plattform sind schier unbegrenzt.

Letzte Frage: Welche Rolle spielt der Standort eines Unternehmens, wenn es von Ihrem Angebot profitieren möchte?

Unser Kabelnetz deckt zurzeit rund 80% der Unternehmensstandorte in der ganzen Schweiz ab. In den restlichen Fällen müssen wir die optimale Lösung von Fall zu Fall prüfen. Wer wissen will, wie cablecom einen bestimmten Standort bedient, kann sich direkt an uns wenden. Die Nummer lautet: 0800 888 310.

Herr Thöni, besten Dank für das Gespräch.

Topnet Global IP und topnet Private IP für NetCare AG:

Systematische Optimierung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses



Stephan von Burg

NetCare (www.netcare.ch) wurde 1993 gegründet und beschäftigt heute zehn Mitarbeiter. Das Unternehmen mit den Standorten Staufien und Dietikon hat sich auf Computer Network Services spezialisiert: System- und Netzwerkintegration, Migration, Web Solutions, Application Service Providing, Outsourcing, LAN-Checkup, Schulung etc. NetCare unterhält eigene Rechenzentren, die sie ihren Kunden zur Nutzung anbietet (ASP, Web Solutions). Ihren unternehmerischen Erfolg verdankt NetCare nicht nur der technischen Kompetenz der Mitarbeiter, sondern auch dem kaufmännischen Geschick bei der Beschaffung der benötigten

Ressourcen für die Kunden. Dank der Erfahrung und Professionalität des NetCare-Teams kommen Lösungen zustande, die sich durch ein optimales Kosten-Nutzen-Verhältnis auszeichnen – ein entscheidender Mehrwert für die Kunden. Es versteht sich von selbst, dass sich ein Unternehmen wie NetCare bei der Wahl seines Carriers nicht mit dem Zweitbesten zufrieden geben kann, denn: «Ohne zuverlässige Verbindungen wäre ein Betrieb des Rechenzentrums nicht möglich», begründet **Stephan von Burg**, Geschäftsleiter der NetCare AG, die gehobenen Ansprüche. Doch Zuverlässigkeit ist nicht das einzige Kriterium, mit dem NetCare ihre Kunden zufrieden stellen will. Von Burg: «cablecom bietet uns ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.» Dieses «sehr gute» Preis-Leistungs-Verhältnis, gepaart mit der zuverlässigen Perfor-

mance, hat NetCare zur Überzeugung gebracht, dass cablecom für die geschäftskritischen Internet- und WAN-Verbindungen der optimale Carrier ist. Von Burgs Resümee: «Mit cablecom haben wir seit Jahren einen zuverlässigen und kompetenten Partner für unsere WAN- und Internetverbindungen.»

Infos: André Meyes, Account Manager, Tel. 01 277 92 16, andre.meyes@cablecom.ch

NetCare
Computer Network Services