

VERBINDUNG

ZUM SERVICE GESTÖRT

„Auf dem Telekommunikationsmarkt für Geschäftskunden kannten die Preise in den letzten Jahren nur eine Richtung“, weiß Annette Schander, Geschäftsführerin der Frankfurter Consense GmbH, die auf die Kundenberatung im TK-Bereich spezialisiert ist. „Das Preisniveau verfiel immer mehr. Nun sehen wir eine deutliche Marktbelebung“, so Schander.

Die Zeichen der Zeit erkannt hat man beim Preselection-Anbieter Telego, der mit seinen Leistungen ebenfalls Firmenkunden adressiert. In einer aktuellen Umfrage zeigten die Telego-Kunden demnach ein verstärktes Interesse an Telefonie, DSL und Mobilfunkangeboten.

Es ist kein Wunder, dass gerade Firmen wie die beiden oben genannten die Veränderungen am Markt als erste wahrnehmen. Schließlich schöpfen solche Telekommunikationsberater das Marktpotential gerade dort ab, wo die großen Festnetz- und Mobilfunkanbieter mit der eigenen Marktbearbeitung nicht weiterkommen. Und die blinden Flecken auf dem Marktradar der großen Telekommunikationsanbieter sind mitunter beträchtlich: Rund 84 Prozent der kleinen und mittelständischen Unternehmen – so schätzt die Telekom – folgen beim Kauf neuer Telekommunikationsprodukte eher der Empfehlung eines Systemhauses als der Telekom.

Gegenüber ihren Kunden punkten die Telekommunikationspezialisten häufig mit einer anbieterneutralen Beratung. „Unsere Kunden wissen oft sehr genau, was sie wollen“, so Annette Schander. „Sie achten auf Qualität und Sicherheit. Hinzu kommen nicht selten bestimmte Vorlieben, weil man in der Vergangenheit bereits gut mit einem bestimmten Anbieter zusammen gearbeitet hat. Wir strukturieren den Bedarf unserer Kunden und versuchen den optimalen Partner zu finden.“ Neben dieser zunächst kostenlosen Vermittlungsleistung bietet man den Kunden auch Zusatzleistungen, wie das Aufbereiten von Telefonrechnungen.

Auch bei den Telekommunikationsanbietern hat ein Umdenken eingesetzt. Nicht allein der Preis, sondern auch Qualität und neue Produkte sollen den eigenen Marktanteil vergrößern. Der Preiswettbewerb der letzten Jahre dürfte vor allem den alternativen Festnetzanbietern ihre eigene Verwundbarkeit

vor Augen geführt haben. Aufgrund der an die Deutsche Telekom zu zahlenden Entgelte für Vorleistungen liegt die reale Wertschöpfung der alternativen Anbieter auch zehn Jahre nach der Markttöffnung nur bei rund 26 Prozent, so der Verband der alternativen Telekommunikationsanbieter (VATM).

Abhängigkeit verringern

„Wir beobachten aktuell wieder verstärkte Anstrengungen der alternativen Anbieter, ihre Abhängigkeit von der Telekom weiter zu verringern“, so Stefan Feldmann, Geschäftsführer der STF Tele Consult GmbH. „Nach vielen rückläufigen Jahren gewinnen die Investitionen im Bereich der Kundenanschlüsse wieder deutlich an Fahrt. Die regionalen Netzbetreiber, wie Netcolgne, M-net, Hansenet und andere planen Glasfaserteilnehmerzugänge, um die zukünftig geforderte Bandbreite und neue Services, wie zum Beispiel IPTV-Angebote, für ihre Kunden sicherzustellen.“

Die letzte Meile zum Kunden mit eigener Infrastruktur zu schließen, mag den alternativen Anbietern in Zukunft bessere Margen garantieren. „Allein mit eigenen Anschlüssen den Kampf um die Gunst der Kunden gewinnen zu wollen, ist jedoch eine naive Vorstellung“, warnt André-Alto Drabsch, Geschäftsführer der Teleteo Communications. „Mit dem Verkauf von Anschlüssen und Gesprächsminuten allein wird in Zukunft niemand mehr ein gutes Geschäft machen können. Erfolg wird nur der haben, der auch neue Serviceangebote, Bündelprodukte sowie zusätzlichem Nutzwert jenseits der klassischen Telefonie bieten kann“, so Drabsch.

Dass man im Telekommunikationsmarkt Geschäfte machen kann, ohne ein eigenes Leitungsnetz zu besitzen, wissen nicht nur die indirekten Vertriebsagenten und Preselection-Anbieter. Mit den Unternehmen Ecotel und Vanco gibt es auch soge-

nannte virtuelle Netzbetreiber, die allein vom Weiterverkauf angemieteter Leitungskapazitäten leben. „Als kleinere Anbieter“, so Annette Schander, „sind diese Unternehmen sehr flexibel und durchaus eine attraktive Alternative für bestimmte Kundengruppen.“ Eine breitere Kundenbasis werden in Zukunft aber wohl nur die Telekommunikationsanbieter adressieren können, die über eine eigene Netzinfrastruktur und attraktive Service-Angebote verfügen.

Enger Spielraum fördert Kreativität

Trotz oft schmaler Margen investieren die alternativen Festnetzanbieter daher viel in die Entwicklung solcher neuen Angebote. Der enge, vom Regulator geschützte Spielraum auf dem Telekommunikationsmarkt fördert dabei nicht nur die Kreativität der alternativen Anbieter, sondern sorgt auch dafür, dass diese ein Eigeninteresse daran haben, ihre eigenen Betriebsabläufe ständig zu optimieren. Auch von diesen Anstrengungen profitiert der Kunde.

Experten sehen die Zukunft aller Netzbetreiber vor allem in sogenannten Managed Services. Doch gibt es unterschiedliche Vorstellungen, was hierunter zu verstehen ist. Gerade für den Endkunden ist es da nicht leicht zu erkennen, ob hier nur alter Wein in neuen Schläuchen oder aber grüne Bananen verkauft werden, die noch Zeit zum Reifen bräuchten. „Unter den Stichworten Voice over IP (VOIP) oder SIP-Trunking haben die ersten Anbieter wie Toplink, QSC oder Broadnet um den Jahreswechsel 2005/ 2006 damit begonnen, die Telefonie als zusätzlichen Dienst in ihren Datennetzen anzubieten“, berichtet Markus Geller, Projektleiter bei ComConsult Research. „Die Sprachkommunikation derart in die Datennetze zu integrieren, war eine enorme Herausforderung, die die Netzbetreiber als Chance genutzt haben, um sich als kompetente Outsourcing-Partner zu profilieren. Auch in anderen Fällen sind die Netzbetreiber auf der Basis ihrer stabilen, hochverfügbaren Infrastruktur sehr erfolgreich darin, sich ihren Kunden als Partner für Managed Services zu empfehlen. Etwa dann, wenn Daten und Sprache über IP-Netze, sogenannte Virtual-Private-Networks (VPNs) getunnelt übertragen werden sollen.“

SIP-Trunking ermöglicht die Nutzung der wichtigsten Leistungsmerkmale des ISDN, insbesondere das Direct Dial In (DDI). Der Anrufer hat dadurch die Möglichkeit, diese Nebenstellen ohne Umweg über die Telefonzentrale direkt anzuwählen. „Doch was ist damit gewonnen?“, fragt Ralf Schmaus, Geschäftsführer der Tesla GmbH, einem Unternehmen, das Software für das Kundenmanagement (CRM) entwickelt.

Welche Servicemängel verärgern Sie am meisten?

Im Telefonat auf zweiter Leitung geparkt werden



Hängenbleiben im Sprachcomputer



Zu hohe Preise



Respektlose Behandlung



Ignoriert werden



Als Nummer behandelt zu werden



Ignoriert werden



Als Nummer behandelt zu werden



Als Nummer behandelt zu werden

Deutschland Europa

Ergebnisse einer europaweiten Untersuchung, die der Service Provider EasyNet in Zusammenarbeit mit dem britischen Meinungsforschungsinstitut Yougov durchgeführt hat (November 2007)

„Was nützen mir solche nachgebildeten Funktionen einer herkömmlichen Telefonanlage“, so Schmaus weiter, „ohne Standardschnittstelle zu einem CRM-System? Die Möglichkeit einer einfachen Integration von Telefonanlage und Computer (Computer Telefonie Integration, CTI) bietet derzeit keiner der SIP-Trunking Anbieter.“

Die Auslagerung einzelner Netzdienste kann für all die Unternehmen eine interessante Option sein, die sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und Kostenersparnisse realisieren wollen. „Managed Services garantieren darüber hinaus auch die Einhaltung betrieblicher oder gesetzlicher Sicherheitsbestimmungen“, betont Annette Schander. „Der Aufbau einer wirksamen Firewall ist nicht jedermanns Sache und da ist man froh, wenn man diese und weitere Aufgaben einem Partner übertragen kann, der für die Sicherheit und einen reibungslosen Betrieb sorgt.“

Die ewige Frage des Auslagerns

VoIP oder VPN-Netze sind heute eine klassische Managed Service-Domäne.

Darüber hinaus gibt es weitere Produkte: „Unter dem Stichwort IP-Centrex werben aktuell immer mehr Anbieter dafür, den Betrieb einer kompletten Telefonanlage auszulagern“, benennt Markus Geller einen weiteren Trend. „Neu daran ist, dass dieses seit langem eingeführte Produkt nun auch zunehmend mittelständischen Kunden angeboten wird.“ Während die Telekom noch abwartet, bieten Anbieter wie QSC und NextiraOne bereits IP-Centrex-Lösungen für den Mittelstand an. Fachleute sind jedoch skeptisch, ob ein solches Produkt seine Vorteile in diesem Umfeld tatsächlich voll ausspielen kann.

Der Ansatz, die komplette Telefonanlage auszulagern, ist ebenso wenig neu wie die Idee, den kompletten Anwendungsbetrieb einem Dritten zu übertragen. Unter dem Stichwort Software-as-a-Service (SaaS) stellen immer mehr Anbieter Lösungen bereit, bei denen die Anwendung on-Demand über das Internet oder ein anderes Datennetz aus dem Rechenzentrum des Anbieters bezogen wird. Die komplette Betriebsverantwortung für Server und Anwendungen liegt dabei beim externen Anbieter der Dienstleistung. Mit einem solchen Angebot will nun auch das Unternehmen Colt Telecom punkten und hat sein Portfolio um eine SaaS-Lösung erweitert, die unter dem Namen Managed Workspace vermarktet wird. Die ersten Kunden haben sich von der Offerte des Netzanbieters bereits überzeugen lassen. Anstatt in eigene IT-Infrastruktur und Softwarelizenzen zu investieren, nutzen die Kunden die on-Demand im Colt-Rechenzentrum bereitgestellten IT-Ressourcen.

SIP Trunking...

...bringt VoIP und ISDN zusammen. Durch das so genannte „SIP Trunking“ wird eine TK-Anlage über VoIP mit dem herkömmlichen öffentlichen Telefonnetz verbunden. Ein derart genutzter Anschluss funktioniert trotz der VoIP-Technik wie ein ganz normaler ISDN-Anschluss, mit allen Dienstmerkmalen.



„Allein mit eigenen Anschlüssen den Kampf um die Gunst der Kunden gewinnen zu wollen, ist eine naive Vorstellung“, warnt André-Alto Drabsch, Geschäftsführer der Teletelecommunications



„Wir beobachten aktuell wieder verstärkte Anstrengungen der alternativen Anbieter, ihre Abhängigkeit von der Telekom weiter zu verringern“, so Stefan Feldmann, Geschäftsführer der STF Tele Consult GmbH

cen und Anwendungen. Die Kunden können dabei die Lösung flexibel Ihrem Bedarf anpassen und nur die Leistungen beziehen, die sie tatsächlich brauchen. Unnötige Belastungen des IT Budgets werden so vermieden. Als Anbieter von klassischen TK-Diensten kann Colt zudem die für den Zugriff auf die Applikationen notwendigen Datendienste anbieten. Große Bandbreiten sind nicht erforderlich, weil die Mitarbeiter über ein spezielles Protokoll, das auf Verbindungen mit geringer Bandbreite optimiert ist, auf die bei Colt gehostete Plattform zugreifen.

Noch viel Stückwerk

Jeder, der schon einmal in der Telefonhotline seines Netzbetreibers stecken geblieben ist, wird seine eigene Meinung zur dortigen Kundenorientierung haben. Dieses Gefühl, mitunter falsch verbunden zu sein, stellt sich auch bei einem Blick auf die Blaupausen der Telekommunikationszukunft ein. Denn das, was dort heute als Managed Service daherkommt, ist in weiten Teilen noch Stückwerk und geht an den eigentlichen Kundenanforderungen vielfach vorbei. Welchen Weg, die ge-

samte Telekommunikationsindustrie noch zu gehen hat, zeigt ein einfacher Vergleich: „Alle Autobauer liefern bereits seit langem Produkte nach Maß auf der Basis genau aufeinander abgestimmter Extras“, so Ralf Schmaus, „nur die Netzanbieter verkaufen immer noch blanke Leitungen oder Bandbreiten und dann kommt lange Zeit erst einmal gar nichts.“

Kein Anbieter traut sich bislang, die Service-Karte aktiv zu spielen. Wie gestört die Verbindung zwischen Netzbetreibern und Kunden heute sein kann, erläutert Ralf Schmaus an einem Beispiel: „Wenn sie heute mit mehr als einem Managed Service Anbieter zusammenarbeiten, beispielsweise einmal im Bereich der Netze und zum anderem im Bereich der ausgelagerten Telefonanlage, dann haben sie auch mit zwei unterschiedlichen Anbietern eine Servicevereinbarung getroffen. Sie können in diesem Fall noch von Glück reden, wenn sich beide Leistungen technisch sauber voneinander trennen lassen, weil sich dann im Notfall die zur Störungsbeseitigung erforderliche Zeit lediglich aufaddiert. Schlimmer ist es, wenn sich beide Outsourcing Partner gegenseitig die Schuld an der Störung zuschieben. Dann können sie eine ganze Weile darauf warten, bis alles wieder läuft“, so Schmaus. ➔ **Dirk Rohlfing**