



# BUSINESS FACTS



« Das Primat der Technik wird sukzessive durch das Primat der Dienstleistung abgelöst. »

Hans Blindenbacher, CEO Econis AG, Dietikon

## Quo vadis, cablecom?

In jüngster Vergangenheit wurde in den Medien verschiedentlich über das Schicksal von cablecom spekuliert. COO Rudolf Fischer erklärt im Interview, was die kürzlich in Aussicht gestellte Refinanzierung für cablecom und die Schweiz bedeutet. **Seite 2**

## Branchenreport: untrügliche Signale aus der Praxis

Welche Erfahrungen haben verschiedene Kunden aus einer bestimmten Branche mit cablecom gemacht? Antworten auf diese Frage liefert unser Branchenreport. Den Anfang macht die öffentliche Verwaltung. **Seite 4**

## IT-Outsourcing: Win-Win-Situation für alle Beteiligten

Immer mehr Unternehmen prüfen eine teilweise oder vollständige Auslagerung ihrer IT-Ressourcen. Was dürfen sich Unternehmen von Outsourcing-Services versprechen? Interview mit Hans Blindenbacher, CEO der Outsourcing-Anbieterin Econis AG. **Seite 6**

## «NETinfo» – das Zauberwort für Blitzofferten

Cablecom verspricht, Offertanfragen innerhalb von sieben Tagen zu beantworten. Blendwerk? Hokuspokus? «Business Facts» entlockte dem Systemadministrator Dominic Moser das Geheimnis um das unglaubliche Versprechen. **Seite 8**



Marco Quinter

# Editorial

## Fitte Dienste statt fette Technik

Liebe Leserinnen und Leser

«Cablecom vor dem Aus» – solche und ähnliche Schlagzeilen waren kurz nach dem Versand der Mai-Ausgabe von «Business Facts» in der Presse zu lesen. Seitdem ist hinter den Kulissen viel passiert, und für die Tatsache, dass Sie heute eine neue Ausgabe von «Business Facts» in den Händen halten, gibt es nur eine Erklärung: Cablecom ist lebendiger denn je! Näheres über den Stand der Refinanzierung, die neuen Besitzverhältnisse und unsere künftige Rolle im Schweizer Markt lesen Sie im Interview mit Rudolf Fischer auf dieser Doppelseite.

Bei dieser Gelegenheit möchten wir allen Kunden und Geschäftspartnern, die unserem Unternehmen trotz dieser Schlagzeilen ihr Vertrauen schenken, ganz herzlich danken.

Unser Business-Solutions-Team setzt alles daran, um sich dieses Vertrauen auch in Zukunft zu verdienen. Wie geschickt es dabei vorgeht, können nur die Kunden beurteilen. Aus diesem Grund hat unsere Redaktion mit einigen von ihnen Kontakt aufgenommen und Feedbacks gesammelt. Das erfreuliche Ergebnis lesen Sie in unserem Branchenreport ab Seite 4.

Innovationen schaffen Wachstum, heisst es. Schaut man auf die Wachstumsraten der ICT-Industrie der letzten drei Jahre, müsste man logisch folgern, dass es in dieser Branche kaum noch Innovationen gibt. Davon kann natürlich keine Rede sein. Doch welche Rezepte hat die ICT-Industrie – eine der innovativsten Branchen überhaupt – gegen akute «Budgetatrophie» und chronische «Investitionsstoppitis»?

Unsere Antwort darauf steht fest: Wir müssen unsere Services für die Kunden auf eine Weise zugänglich machen, die auf Anhub den ökonomischen Mehrwert und die strategischen Vorteile für das jeweilige Unternehmen erkennen lässt. Fitte Dienste statt fette Technik! – dieser Paradigmenwechsel beschäftigt derzeit einen grossen Teil der ICT-Branche. Wir danken Hans Blindenbacher, CEO der Econis AG, dass er seine wegweisenden Überlegungen zu diesem Thema hier im «Business Facts» zur Diskussion stellt. Er gilt als einer der profiliertesten IT-Outsourcing-Spezialisten der Schweiz.

Wir wünschen Ihnen spannende Lektüre!

Ihr Marco Quinter

Head of cablecom business solutions

## Ende April lag aber noch keine definitive Einigung vor.

Das ist richtig. Ein solch umfangreiches Vertragswerk auszuarbeiten, braucht seine Zeit. Ende April verhandelten alle involvierten Parteien, um die langfristig tragfähige Lösung zu finden, die uns schliesslich im Juni in Aussicht gestellt wurde.

## «Cablecom ist operativ seit Jahren ein profitables Unternehmen.»

### Was bedeutet nun diese in Aussicht gestellte Lösung für cablecom?

Im Wesentlichen konnten wir uns mit den kreditgebenden Banken und neuen Investoren darauf einigen, dass unsere Schulden um über 50% auf rund 1,7 Milliarden reduziert werden. Darüber hinaus soll der Vertrag mit einer Laufzeit bis 2009/2010 so ausgestaltet werden, dass wir mit unseren Kunden langfristig planen können. Die noch verbleibenden Anteile unseres ursprünglichen Mutterhauses NTL sollen von Mitgliedern der neuen Aktionärsgruppe aufgekauft werden.

### Werden Sie die finanzielle Ertragskraft haben, um Zinsen und Innovationen gleichzeitig zu finanzieren?

Die werden wir haben. Durch die Reduktion der Bankschulden können wir ganz anders rechnen. Der Businessplan sieht vor, dass wir ab 2005 damit anfangen, Fremdkapital zurückzuzahlen. Dieses Ziel ist ambitioniert, aber durchaus realistisch.

## «Einer der grossen Vorteile unserer neuen Investoren ist ihre Branchenerfahrung.»

### Wie stark wird der Einfluss der neuen Geldgeber auf das operative Geschäft sein?

Die neuen Eigner werden natürlich im Verwaltungsrat vertreten sein. Einer der grossen Vorteile unserer neuen Investoren ist, dass sie bereits andere Kabelprojekte in Europa und den USA finanziert haben und deshalb eine grosse Branchenerfahrung mitbringen, die wir für unsere Kunden nutzen können.



Rudolf Fischer  
COO cablecom

## «Auch in diesem Jahr wird cablecom einen dreistelligen Millionenbetrag investieren.»

### Können sie nun aufatmen?

Ich bin sehr zufrieden, dass diese Lösung in Aussicht gestellt wurde – nicht nur im Interesse von cablecom, sondern der ganzen Schweiz. Mit dem Abschluss dieser langfristigen Finanzierung wird cablecoms Bilanz nachhaltig gestärkt, was uns den unternehmerischen Spielraum gibt, cablecom im Schweizer Markt nachhaltig zu positionieren und als einzig wirkliche Alternative zu Swisscom mit der eigenen letzten Meile gerade im Geschäftskundenbereich innovative Lösungen anbieten zu können.

### Wie meinen Sie das?

Kaum ein anderes Unternehmen im Markt hat in den vergangenen Jahren derartig in die eigene Infrastruktur investiert wie cablecom. Allein in den letzten Jahren waren es bei uns gegen 1,5 Milliarden Franken. Auch dieses Jahr sind wieder Investitionen in dreistelliger Millionenhöhe vorgesehen. Damit leistet cablecom einen ganz erheblichen Beitrag zur so dringend notwendigen Entwicklung des Wirtschaftsstandortes Schweiz. Unsere Businesskunden sind von den technischen Möglichkeiten unseres hochmodernen Netzwerks und der Kosteneffizienz überzeugt. Weiter schätzen sie die Flexibilität, mit der cablecom business aufgrund der überschaubaren Grösse auf Kundenwünsche

reagieren kann. Diese Faktoren führen zu einem echten Wettbewerb, den gerade die kleineren und mittleren Unternehmen in der Schweiz dringend benötigen, um längerfristig konkurrenzfähig zu bleiben.

### Zum Schluss, Herr Fischer, wie sehen Sie die Zukunft von cablecom?

Mit der in Aussicht gestellten, langfristigen Finanzierung bestätigen unsere Geldgeber ihr Vertrauen in den eingeschlagenen Kurs von cablecom. Wir werden auch weiterhin erhebliche Investitionen in die Infrastruktur tätigen und uns dadurch noch besser am Markt behaupten können. Ich bin stolz auf die vielen hoch motivierten und kompetenten Mitarbeitenden bei cablecom, die zusammen mit einer der modernsten Infrastrukturen weltweit eine wirkliche Alternative im Schweizer Markt bilden – ich freue mich, dass wir uns den Herausforderungen unserer Kunden stellen können.

### Herr Fischer, besten Dank für das Gespräch.

# Ein wichtiger Wert für die Schweiz

**Kürzlich konnte cablecom betreffend die Refinanzierung des Unternehmens eine in Aussicht gestellte, langfristig tragfähige Lösung kommunizieren. Im folgenden Gespräch vermittelt Rudolf Fischer, COO, Einblicke in deren Bedeutung für cablecom und die Schweiz.**

**Herr Fischer, einige Kunden können sich noch an negative Schlagzeilen betreffend die Finanzierung von cablecom erinnern. Wie kam es dazu?**

Cablecom ist operativ seit Jahren ein profitables Unternehmen, das jährlich einen zweistelligen Millionenbetrag in unser Hochleistungsnetz investiert. Tatsächlich aber wurden dem Unternehmen aus der Übernahme durch NTL im Jahre 2000 Schulden in Milliardenhöhe überbürdet, so dass wir nicht beides, Investitionen und Schuldzinsen, leisten konnten und per Ende April 2003 eine Einigung mit unseren Kreditgebern finden mussten.

# Branchenreport: untrügliche Signale aus der Praxis

**Wie reagiert cablecom auf branchenspezifische Bedürfnisse? Welche Erfahrungen haben verschiedene Vertreter aus einer bestimmten Branche mit cablecom gemacht? Antworten auf diese Fragen liefert unser kleiner Branchenreport, den wir in Zukunft an dieser Stelle in loser Folge publizieren werden. Den Anfang macht die öffentliche Verwaltung.**

Jedes Unternehmen hat seine eigenen Bedürfnisse und Wünsche an einen Carrier. Doch darüber hinaus gibt es auch Problemstellungen, die typisch für ein bestimmtes Marktsegment sind. Ist ein Carrier mit diesen Besonderheiten vertraut, kann er sie in seinem Lösungsangebot a priori berücksichtigen und damit neuen Kunden das Umsteigen erheblich erleichtern. Vor diesem Hintergrund erweist sich Branchenerfahrung auch für einen Carrier als entscheidender Wettbewerbsvorteil.

- **Für den Kanton Aargau:**  
Hugo Holm, Leiter der Abteilung Informatik (KAI)
- **Für die Stadt Bülach:**  
Christian Mühlethaler, stv. Stadtschreiber von Bülach, sowie Projektleiter Peter Baumgartner, Prokotec System Solutions AG
- **Für den Kanton Waadt:**  
André Bourget, Leiter des Centre cantonal des télécommunications de l'Etat de Vaud (CCT)  
Nähere Infos über die realisierten Projekte finden Sie in der Tabelle. Im Folgenden

lesen Sie, warum sich diese Kunden für cablecom entschieden haben.

### Der Bedarf

Die Auslöser für das Evaluationsverfahren waren recht unterschiedlich: Die KAI wollte einerseits einen preisgünstigen Internetzugang und andererseits die Gemeinden möglichst kostengünstig an ihr WAN anschliessen. Die Stadt Bülach wollte die veralteten Netzwerkstrukturen erneuern, verschiedene Standorte vernetzen und Bandbreitenengpässe eliminieren. Das CCT brauchte eine Verbindung ins Internet,

die «flexibler, von besserer Qualität und nicht so teuer» ist. Alle Aufträge wurden ausgeschrieben und verschiedene Offerten geprüft.

## «Die Partnerschaft wird gelebt.»



Christian Mühlethaler, stv. Stadtschreiber von Bülach.

### Die Ansprüche

Die Ansprüche an den Carrier sind ebenfalls vielfältig: Für die KAI ist wichtig, dass die Leistungen stimmen und billiger sind als entsprechende Inhouse-Lösungen. Das CCT erwartet vom Carrier einen «messbaren Mehrwert» in Form von Erfahrungswissen und sofort verfügbaren Ressourcen.

Die Stadt Bülach legt u.a. Wert auf ein hohes Engagement, Innovationskraft, Flexibilität, Topservice, Kontinuität, klar geregelte Verantwortlichkeiten und Transparenz bei den Kosten.

### Die Attraktion

Auf die Frage, was cablecom für die öffentliche Verwaltung gegenüber der Konkurrenz besonders interessant mache, stand überall dieselbe Antwort zuoberst auf der Liste: die nahezu flächendeckende Präsenz mit eigenen Local Loops. Erwähnt wurden ferner das gute Preis-Leistungs-Verhältnis, das gute Angebot an Access-Technologien, die Praxisnähe der Lösungen, die Vertrautheit mit den lokalen Verhältnissen, der flexible und modulare Aufbau der Verträge und das transparente Pricing.

### Der Wettbewerbsvorteil

Danach befragt, was cablecom besser als die Konkurrenz mache, fasst sich Hugo Holm (KAI) kurz: «Das Preis-Leistungs-Verhältnis war entscheidend.» Und ist es offenbar immer noch, denn die KAI prüft permanent verschiedene Angebote. Für André Bourget (CCT) war ein anderes Argument ausschlaggebend: «Cablecom bietet Lösungen an, die technisch und kommerziell an ihre Kunden angepasst sind.»

Christian Mühlethaler holt weiter aus: «Uns haben mehrere Faktoren überzeugt: flexibles Eintreten auf unsere Bedürfnisse, enorm hohes Engagement der Projektmitarbeiter, faires Geschäftsgebahren, wenige, aber äusserst kompetente Ansprechpartner, nicht produkt-, sondern lösungsorientiertes Vorgehen, optimal kombinierbare Leistungsmodule, leistungsfähige Infrastruktur, Bereitschaft zu Vorleistungen.»

### Die Zwischenbilanz

Weiter wollte «Business Facts» von den Kunden wissen, wie sie die bisherige Partnerschaft mit cablecom beurteilen. Dazu Bourget: «Die Beziehung ist sehr professionell und effektiv; so haben wir keine Zeit verloren und konnten unsere Projekte rasch umsetzen. Das war uns sehr wichtig.» Holm bezeichnet die bisherige Zusammenarbeit als «sehr gut». Mühlethaler lobt das offene Informationsverhalten, die kurzen Kommunikations- und Entscheidungswege, die hohe Bereitschaft,

## «Die Beziehungen sind sehr professionell und effektiv.»



André Bourget, Leiter des Centre cantonal des télécommunications de l'Etat de Vaud (CCT).

auf den Kunden einzugehen, die Grosszügigkeit in der Leistungserbringung und das grosse Verständnis für die verwaltungsspezifischen Abläufe. Und fügt hinzu: «Cablecom hält, was sie verspricht.» Für die technische Leistung erhielt cablecom die Durchschnittsnote 5, für den Support eine 5+ und für die Beratungs- und Methodenkompetenz ebenfalls eine 5+.

### Das Fazit

Die letzte Frage lautete: «Würden Sie sich heute wieder für cablecom entscheiden?» In diesem Punkt waren sich alle Kunden einig – ihre Antwort: «Ja.»

## «Wir prüfen permanent verschiedene Anbieter.»



Hugo Holm, Leiter der Abteilung Informatik des Kantons Aargau.

Um ihre Branchenerfahrung zu dokumentieren, lässt cablecom ihre Kunden direkt zu Wort kommen. Mit diesem Beitrag legt «Business Facts» den ersten Branchenreport vor, für den verschiedene Vertreter aus der öffentlichen Verwaltung über ihre Erfahrungen mit cablecom befragt wurden (schriftliche Umfrage). Folgende Personen haben sich freundlicherweise zur Verfügung gestellt:

### Öffentliche Verwaltung: Referenzkunden (Auszug)

Kunde	Anzahl Standorte	Bediente Arbeitsplätze	cablecom topnet Services	Eingesetzte Access-Technologien	In Betrieb seit	Account Manager
Staatskanzlei Aargau Abteilung Informatik Obere Vorstadt 40 5001 Aarau Tel. 062 835 10 84 www.ag.ch	Kanton: 26 Gemeinden: 39	Kanton: 345 Gemeinden: 674	<ul style="list-style-type: none"> <li>• topnet Private IP (256–2048 Kbps in den Gemeinden und externen Verwaltungsstellen; 10 Mbps Zentrale Dienste)</li> <li>• topnet Global IP (10 Mbps Zentrale Dienste)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Glasfaser (Zentrale Dienste)</li> <li>• Coax (externe Verwaltungsabteilungen und Gemeinden)</li> <li>• SDSL</li> </ul>	2001	Olav Frei Head of Key Account Management Tel. 01 277 92 27 olav.frei@cablecom.ch
Stadtverwaltung Bülach Marktgassee 28 8180 Bülach 01 863 11 11 www.buelach.ch	zurzeit: 15 (sukzessiver Ausbau auf 35 bis 40)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stadt: ca. 150</li> <li>• Primarschule und Kindergärten (geplant): ca. 350</li> <li>• Behörden (geplant): ca. 50</li> <li>• Stadtnahe Organisationen (z.T. geplant): ca. 40–50</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• topnet Private IP (10 Mbps)</li> <li>• topnet Global IP (4 Mbps)</li> <li>• topnet Managed Security mit DMZ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Glasfaser (Hauptstandort)</li> <li>• Coax</li> <li>• SDSL</li> <li>• ADSL (für Sonderstandorte)</li> </ul>	2003	Andreas Thöni Key Account Manager Tel. 01 355 61 29 andreas.thoeni@cablecom.ch
Centre cantonal des télécommunications de l'Etat de Vaud (CCT) Avenue Recordon 1, 1014 Lausanne Tel. 021 316 20 20	2	ca. 11 000	topnet Global IP (bis 100 Mbps) mit dynamischem Routing (eBGP) und redundanter Verbindung mit identischer Bandbreite	Glasfaser	2003	Laurent Fine Key Account Manager Tel. 021 623 31 50 laurent.fine@cablecom.ch

# IT-Outsourcing: Win-Win-Situation für alle Beteiligten

**Immer mehr Unternehmen prüfen eine teilweise oder vollständige Auslagerung ihrer IT-Ressourcen. Mit gutem Grund: Die Angebote von Outsourcing-Spezialisten verheissen mehr Transparenz und mehr Leistung fürs Geld. «Business Facts» wollte von Hans Blindenbacher, CEO der Outsourcing-Anbieterin Econis AG, wissen, was sich Unternehmen von Outsourcing-Services versprechen dürfen.**



Setzt sich für mehr Transparenz bei IT-Leistungen ein: Econis-CEO Hans Blindenbacher.

**Herr Blindenbacher, steigender Kostendruck, kurze Innovationszyklen, zunehmende Komplexität und höhere Ansprüche machen den IT-Verantwortlichen in KMU das Leben schwer. Welche IT-Strategie hat Ihrer Meinung nach künftig mehr Erfolgspotenzial: «Make» oder «Buy»?**

Die in Ihrer Frage erwähnten Faktoren lösen bei objektiver Betrachtung der externen Möglichkeiten und der Dienstleistungsqualität einen Prozess aus, der klar in Richtung Auslagerung von Aktivitäten, also «Buy» geht. Solche Vorhaben werden in der Regel als Teilprojekt der Unternehmensstrategie vom CEO oder CFO vorangetrieben. Ziel dieser Strategie ist es, die vorhandenen IT-Mittel effizienter einzusetzen und Transparenz in allen Bereichen des Unternehmens zu schaffen.

**Das IT-Outsourcing-Modell basiert auf der unkonventionellen Annahme, dass die Kontrolle über Services wichtiger ist als die Kontrolle über Technologien. Besteht da nicht die Gefahr, dass die Interessen des Betriebsökonomens kurzfristig mit den Interessen des Technikers kollidieren?**

In der IT-Welt scheiden sich die Geister im Wesentlichen in zwei Lager: Im traditionel-

len Lager dominiert die Technikeuphorie, im visionären Lager die Dienstleistungsmentalität.

Eine technologieorientierte IT-Abteilung sieht die Herausforderung in technisch interessanten Lösungen und will möglichst viele Leistungen durch eigene Ressourcen erbringen. Kosteneffizienz wird vor allem durch die Reduktion externer Kostenfaktoren realisiert, was in Zukunft aber eher schwieriger werden wird. Intern klar definierte IT-Managementprozesse und Service Levels sind eher die Ausnahme. Dadurch fehlen die Transparenz und die Bereitschaft, konsequent externe Outsourcing-Möglichkeiten zu prüfen und einzusetzen.

Eine serviceorientierte IT-Abteilung sieht die Herausforderung im bestmöglichen Dienst am Kunden. Die zu erbringenden oder extern zu beziehenden Leistungen basieren auf klar definierten Prozessen und Service Levels und sind transparent bezüglich Führung, Leistungsinhalten und Preis. Solche Abteilungen sind in der Lage, die Vorteile von Outsourcing-Leistungen optimal zu nutzen.

Beide Varianten sind möglich. Das Primat der Technik wird aber sukzessive durch das Primat der Dienstleistung abgelöst. Interessenkonflikte entstehen wohl dort, wo die Prioritäten unterschiedlich gesetzt werden. Doch solche Konflikte können ja auch Innovationen auslösen!

**Stellen Sie fest, dass auf höchster Führungsebene vermehrt über Outsourcing-Szenarien nachgedacht wird?**

Viele Führungskräfte haben heute ein sehr gutes IT-Verständnis und hinterfragen zu Recht die eigene IT-Strategie, was in der Vergangenheit eher vernachlässigt wurde. Wenn dieser Prozess mit der notwendigen Objektivität angegangen wird, kommt es zu klaren Erkenntnissen mit guten Entscheidungen für alle Beteiligten.

**Ein oft genanntes Argument pro Outsourcing ist die Transparenz. Wie wird durch Outsourcing Transparenz hergestellt, und wie wirkt sich das auf das Management von IT-Projekten aus?**

Im IT-Management entsteht Transparenz durch eine systematische Erfassung der Prozesse, der dazu benötigten IT-Leistungen und der damit verbundenen Kosten. Diese Faktoren werden in einem Service Level Agreement (SLA) zusammengefasst und sind die Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen einem Unternehmen und externen Leistungserbringern.

Ich stelle oft fest, dass man von Service Levels spricht, jedoch für eigene und externe Leistungen unterschiedliche Massstäbe anwendet. Damit fehlt die durchgehende Transparenz, was wiederum eine betriebswirtschaftliche Beurteilung verunmöglicht. In Unternehmen mit klaren SLA-Strukturen hat die Geschäftsleitung eine solide Kalkulationsbasis und volle Transparenz über die IT. Sie kann so ihre Führungsaufgabe wesentlich besser wahrnehmen. Zusätzlich werden damit die Voraussetzungen für ein erfolgreiches Outsourcing geschaffen.

**Ein weiteres Argument sind die tieferen Kosten. Wie erreichen KMU mit Outsourcing Kostenvorteile?**

Es ist offensichtlich, dass gerade KMU-Betriebe komplexe IT-Leistungen auf Dauer kaum zu den gleichen Kosten erbringen können wie eine Outsourcing-Firma mit ihrem spezialisierten Personal- und Know-how-Pool. Die oft ins Feld geführten Argumente gegen Outsourcing – wie zum Beispiel die Abhängigkeit oder die mangelnde Sicherheit – lassen sich leicht widerlegen und treffen abgesehen davon auch auf interne Ressourcen zu. Tatsache ist, dass mit jedem Outsourcing-Projekt zwei bedeutende Effekte erzielt werden: eine nachhaltige Standardisierung der IT-Prozesse

sowie eine Homogenisierung der IT-Ressourcen. Die daraus resultierenden Kostenvorteile kommen direkt den Unternehmen zugute.

**Aus Sicht des Kunden gibt es bei einer Outsourcing-Partnerschaft ein Dilemma: Einerseits möchte er möglichst langfristig mit sicheren Werten kalkulieren können, andererseits will er die Fixkosten in schlechteren Zeiten möglichst rasch senken. Wie löst Econis den Konflikt Sicherheit vs. Flexibilität?**

Sie sprechen von Langfristigkeit und sicheren Werten. Econis hat diesbezüglich ein klares Geschäftsmodell. Langfristige Outsourcing-Partnerschaften mit hohem Kundennutzen kann Econis nur mit einer transparenten Zusammenarbeit und höchster Servicequalität erreichen.

Unsere IT-Managementprozesse basieren auf dem ITIL-Standard (IT Infrastructure Library). ITIL ist weltweit anerkannt und definiert die wichtigsten Hauptprozesse für ein erfolgreiches IT-Service-Management. Die IT-Services von Econis sind als Service Levels definiert, die klare Aussagen zu Leistung, Dienstleistungsqualität, Messbarkeit und Preis enthalten. Wir unterziehen uns dabei einem kontinuierlichen Prozess, damit unsere Leistungen wettbewerbsfähig bleiben. Um unseren Kunden betriebswirtschaftlich ein Optimum zu bieten, werden unsere Verträge regelmässig mit den Kunden überprüft und gegebenenfalls angepasst. Als Teil der Kundenorganisation sind wir in den Prozessen sowie im IT-Management des Kunden voll integriert und gleich führbar wie eigene Ressourcen. Dies hat für die IT-Leitung entscheidende Vorteile. Das Resultat ist eine langfristige Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

**Econis bietet seit neuem Managed LAN Services an. Welche Leistungen umfasst dieses Teil-Outsourcing?**

Unsere Managed LAN Services beinhalten die komplette Marktleistung für die Daten- und Sprachkommunikation zwischen Hauptsystemen und den einzelnen Arbeitsplätzen. Dabei garantieren wir eine permanente Verfügbarkeit mit optionalen Zusatzleistungen, wie zum Beispiel die Überwachung der involvierten Carrier-Services, die Verfügbarkeitssicherung von Applikationen, eine Managed Firewall für höchste Sicherheit, Telefonie usw. Die Managed LAN Services sind für einen oder mehrere Standorte verfügbar.

**Für welche Unternehmen lohnt sich der Einsatz von Managed LAN Services?**

Für alle serviceorientierten Unternehmen, die erkannt haben, dass mit eigenen Ressourcen eine vergleichbare Dienstleistung nicht mehr zum gleichen Preis erbracht werden kann. Die Rechnung ist ähnlich wie beim WAN: Welches Unternehmen käme heute noch auf die Idee, ein eigenes WAN zu bauen? Geschäftsrelevant ist ja nicht die Infrastruktur an sich, sondern der Service.

**Econis hat bereits einige Managed-Services-Projekte mit cablecom gemeinsam offeriert und realisiert. Was hat Sie bewogen, cablecom als Technologiepartner ins Boot zu nehmen?**

Cablecom wie Econis legen grossen Wert auf Kundennähe und langfristige Partnerschaften. Weiter hat sich cablecom immer wieder als innovativer Leistungserbringer profilieren können. Ein Beleg dafür sind die schweizweit verfügbaren topnet Services für Geschäftskunden, die sich durch

hervorragende Qualität und ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis auszeichnen. Das Serviceportfolio von cablecom und die enge Zusammenarbeit bei der Prozessintegration erlauben es uns, massgeschneidertes Netzwerk-Outsourcing für alle Verbindungen diesseits und jenseits des Firmenareals anzubieten.

**Herr Blindenbacher, vielen Dank für das Gespräch.**

Hinweis: Econis betreut verschiedene Managed-LAN-Mandate. Entsprechende Referenzberichte und Infos über Econis finden Sie auf [www.econis.ch](http://www.econis.ch). Weitere Auskünfte erhalten Sie von Urs Rutschmann, Marketing Services Econis: Tel. 01 744 73 73, [urs.rutschmann@econis.ch](mailto:urs.rutschmann@econis.ch).

Ein namhafter Kunde wird am cablecom business forum vom 9. Oktober persönlich anwesend sein und über seine Erfahrungen mit Managed LAN Services berichten (siehe Kasten).

## cablecom business forum

### Innovative Strategien im Corporate Network Management

Donnerstag, 9. Oktober 2003, 16.30–19.00 Uhr

Hotel Widder, Zürich

Zielpublikum: CEOs, CFOs, CIOs, CTOs

Die Teilnahme ist gratis. Anschliessend Apéro.

Die Bewirtschaftung von Netzwerkinfrastrukturen stellt Unternehmen vor drei grosse Herausforderungen: Erstens muss das Engineering stets à jour sein, zweitens muss der Support zur Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs organisiert werden und drittens sollen sich die Kosten am Ende irgendwie mit dem Produktivitätsgewinn rechtfertigen lassen. Erschwerend kommt das Problem der Altlasten hinzu – sie sind allgegenwärtig und können die Performance empfindlich schwächen.

Braucht Ihr Unternehmen solche Herausforderungen? Unterstützen entsprechende Eigenleistungen Ihr Kerngeschäft? Misstrauen Sie der unromantischen Vorstellung, solche Aktivitäten in Zukunft einfach auszulagern?

Econis und cablecom business solutions präsentieren im nächsten cablecom business forum harte Fakten und aktuelle Fallbeispiele zum Thema Managed LAN Services. Sie erfahren,

- welche Leistungen Managed LAN Services umfassen,
- wann, wo und weshalb sich ein LAN-Outsourcing lohnt,
- wie man den richtigen Outsourcing-Partner evaluiert und
- was cablecom business solutions und Econis unter «innovativen Strategien im Corporate Network Management» verstehen.

**Befreien Sie sich von überflüssigen Herausforderungen!** Am cablecom business forum erfahren Sie von grossprojekterprobten WAN/LAN-Experten, wie Unternehmen in Zukunft ballastfrei kommunizieren.

**Anmeldung: mit beiliegendem Fax-Antwortformular, unter Tel. 0800 888 310 oder auf [www.cablecom.biz/forum](http://www.cablecom.biz/forum)**

# NETinfo – das Zauberwort für Blitzofferten

Heute eine Offerte verlangen und eine Woche später detailliert im Bild sein? Einige fragen sich vielleicht, wie cablecom das schafft. Hier lüften wir das Geheimnis. «Business Facts» unterhielt sich mit dem Systemadministrator und GIS/NIS-Spezialisten Dominic Moser.



Dominic Moser, dipl. Ing. ETH, Network Group / GIS, cablecom

**Herr Moser, cablecom kann mit der Applikation NETinfo sehr kurzfristig Offerten erstellen. Wie geht das konkret vor sich, wenn eine Anfrage vorliegt?**

Eine Anfrage kommt typischerweise mit einem bis zu mehreren hundert Standorten, die zu einem Netzwerk zusammengeschlossen werden müssen. Mit NETinfo können wir in kürzester Zeit feststellen, mit welcher Access-Technologie wir jeden

Standort «abholen» können.

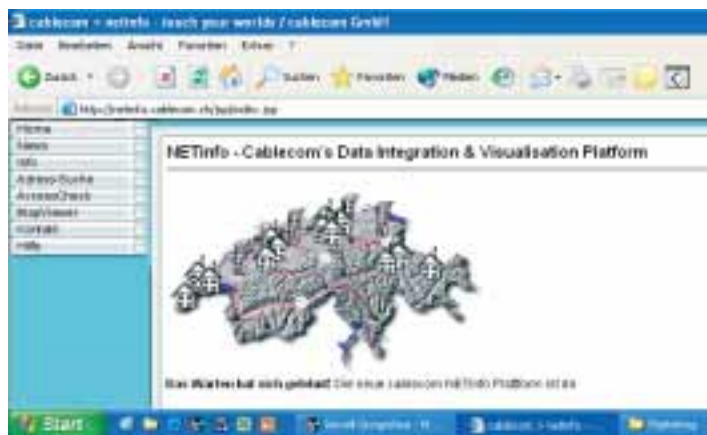
Der Account Manager oder das Customer Care Team kann die Adressen entweder einzeln oder per Liste ins NETinfo-Webinterface eingeben. Anschliessend werden die Standorte mit den rund 1,5 Millionen Geopost-Adressen validiert. Ein weiterer Klick genügt, und den Standorten werden Informationen zu den vier Access-Varianten Glasfaser, Coax, Mietleitungen und Partnernetz angefügt. Optional kann man sich für jeden Standort eine Karte mit den Access-Informationen anzeigen lassen und diese ausdrucken.

Diese Infos werden dann dem Pricing-Tool übergeben, um damit die günstigste Access-Variante pro Standort zu berechnen. Ist pro Standort die beste Access-Variante gefunden, werden die Daten in das Offertendokument transferiert.

Ich denke, dass wir auf diesem Weg dem Kunden in rekordverdächtiger Zeit verlässliche Offerten zustellen können.

**Welche Informationen beziehen die Mitarbeiter aus NETinfo? Welche sind besonders für Geschäftskunden interessant?**

Mit NETinfo beantworten wir Fragen, die oft systemübergreifend sind. Ein Mitarbeiter kann so Informationen aus verschiedenen Quellen in einem System abfragen, visualisieren und interpretieren. Dies sind zurzeit vor allem verschiedenste Netzinfrastruk-



Verlässliche Offerten in rekordverdächtiger Zeit: NETinfo-Webinterface.

turdaten, in Kürze aber auch Kundendaten und Geomarketinganalysen.

Der grösste Vorteil für die Geschäftskunden entsteht dadurch, dass wir mit der GIS-Software für jede der 1,5 Millionen Schweizer Liegenschaften accessrelevante Daten erhalten, also Antworten auf Fragen wie: Ist die Liegenschaft kabelmodemtauglich?

Wie gross ist die Distanz zum nächsten Glasfaser-POP?

## Ihr direkter Link zur cablecom Blitzofferte:

**Anfragen zu topnet Private IP:**

[www.cablecom.biz/private](http://www.cablecom.biz/private)

**Anfragen zu topnet Global IP:**

[www.cablecom.biz/global](http://www.cablecom.biz/global)

**Nähere Infos zu den topnet Services:**

[www.cablecom.biz](http://www.cablecom.biz) Tel. 0800 888 310

**Woher bezieht cablecom die Daten für NETinfo, und wie oft werden sie aktualisiert?**

Die Datenbasis für NETinfo bildet die GIS-Datenbank. Weiter werden Daten aus dem Billingssystem und den Mess- und Netzwerkinventarsystemen verwendet. Einige Daten werden live, andere

täglich oder wöchentlich aktualisiert.

**Ist geplant, NETinfo irgendwann auch dem Publikum zur Verfügung zu stellen?**

Dies wäre mit kleinem technischem Aufwand möglich. Vorläufig ist es jedoch nicht geplant, denn wir sehen intern nach wie vor das grössere Potenzial, mit NETinfo Prozesse zu vereinfachen. Zudem müssen wir zuerst datenrechtliche Probleme lösen, um den Schritt vom Intranet ins Internet zu wagen. Sobald es so weit ist, werden wir das gerne im «Business Facts» kommunizieren.

**Herr Moser, besten Dank.**

## Impressum

cablecom business AG  
Redaktion Business Facts  
Zollstrasse 42, 8021 Zürich  
Tel. 0800 888 310, Fax 0800 888 301  
[www.cablecom.biz/facts](http://www.cablecom.biz/facts)

Verantwortlich für den Inhalt: Roman Schnyder  
Text: Alphatext.com, Zürich  
(Interview R. Fischer: Corporate Communications, Stefan Hackh)  
Layout/Produktion: Feinkost, Zürich  
Druck: Schmid-Fehr AG, Goldach SG

Nachdruck mit Quellenangabe gestattet  
Erscheint vierteljährlich