

Irrgarten Telekommunikation

Wie Unternehmen eingesetzte TK-Lösungen optimieren können

Michael Voss

Mit dem Inkrafttreten der neuen Transparenzverordnung der Bundesnetzagentur im Juni 2017 sollen Nutzer transparente, vergleichbare, ausreichende und aktuelle Informationen zu TK-Dienstleistungen erhalten. Dieses Ziel der verständlichen und leicht zugänglichen Art der Informationsbereitstellung legt § 45n des Kommunikationsgesetzes fest. In der Folge profitiert der Endnutzer durch bessere Informationsrechte in den Bereichen Festnetz oder Mobilfunk. Trotzdem gehören unübersichtliche Vertragsunterlagen mit komplizierten Klauseln und teilweise nicht benötigten Zusatzleistungen zum Tagesgeschäft bei der Auswahl passender Lösungen. Außerdem muss sich die Dienstleistung auch in die installierte Informations- und TK-Technik (ITK) einfügen, damit sie vollumfänglich genutzt werden kann. Eine Anpassung der Leistungen an individuelle Bedürfnisse ist nötig.

Unternehmen können z.B. Kosteneinsparungen realisieren und eine optimale TK-Situation generieren, indem sie ihre Ausgangslage detailliert beleuchten und gegebenenfalls Anpassungen vornehmen.

Sich selbst in die Pflicht nehmen

Zur Untersuchung der eigenen Situation im Unternehmen zählt neben der Prüfung der vertraglich festgelegten Leistungen die Kontrolle der gesamten ITK. Auch die Qualität des jeweiligen Netzes sowie die Sicherheit der Leitung sind zu überprüfen. Um die Situation permanent zu überblicken, gilt es, regelmäßige Tests im Betrieb durchzuführen. Im Hinblick auf z.B. einen eventuellen Ernstfall sollte deswegen im Unternehmensnetz immer eine Backup-Leitung installiert werden, die in einer Ausfallsituation zum Einsatz kommt. Erst zu reagieren, wenn etwa das Internet nicht mehr läuft, hat oft schwerwiegende Folgen: Offlinezeit verursacht hohe Kosten und gefährdet die Arbeit in Betrieben.

Viele TK-Dienstleister sichern sich über eine Ausfallklausel in ihren Verträgen ab und gewährleisten keine hundertprozentige Verfügbarkeit. So müssen sie nur z.B. in 98 % der Zeit des Jahres verpflichtend Netzstabilität garantieren, was etwa 7,3 Tagen erlaubtem Ausfall entspricht. Dies verankern Carrier häufig in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), so dass Nutzer für diese Zeitspanne keinen Anspruch auf Schadensersatz oder eventuelle andere Entschädigungen haben.

Äquivalent Telefonie

Was für das Internet gilt, lässt sich ebenso auf die Telefonleitung übertragen: Auch hier sorgen Unternehmen vor, indem sie z.B. Ersatzrufnummern für den Fall eines Ausfalls einrichten. Über diese können je nach Szenario

Anrufe automatisch empfangen, oder es kann weiter nach außen telefoniert werden. Hierbei reicht es häufig nicht aus, diese Nummern erst im Ernstfall zu installieren.

Eine genaue Überprüfung aller genutzten Telefonieleistungen führt zudem dazu, dass Kostenpotenziale aufgedeckt werden. Häufig entstehen Aufwendungen, die Betriebe auf den ersten Blick nicht identifizieren. Verwenden Unternehmen z.B. die Möglichkeit einer EC- oder Kreditkartenzahlung für ihre Kunden, kontaktiert das genutzte Lesegerät gelegentlich teure Servicenummern, die allerdings häufig in einem Gespräch mit dem TK-Anbieter auf eine kostenfreie bzw. günstigere Nummer umgestellt werden können. Weiteres Einsparpotenzial eröffnet eine technische Überprüfung. Durch eine einmalige Investition in ein Bauteil, das die TK-Anlage auf den neuesten Stand der Technik bringt, werden monatlich Kosten gespart (Tabelle).

Lernen, lernen, lernen

Um das Optimum aus den Leistungen herauszuholen und zu wissen, an welcher Stelle Prüfungen nützlich sind, bedarf es einer gewissen Erfahrung. Produkte ähneln sich mittlerweile so sehr, dass Unterschiede kaum auszumachen sind. Oftmals sehen Design und Verpackung einer ITK zwar vielversprechend aus, funktionieren aber nicht einwandfrei. Viele vertraglich zugesicherte Leistungen werden zudem im sog. Service Level Agreement (SLA) verankert. Hierbei handelt es sich um eine Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Dienstleister in Bezug auf wiederkehrende Leistungen. Auch das SLA verfolgt das Ziel, Kontrollmöglichkeiten für den Kunden transparent zu machen. Beispielsweise beinhaltet diese Vereinbarung eine vorher definierte Reaktionszeit, in der der Carrier für mögliche Aufnahmen von Störungs-

Geschäftsführer Michael Voss gründete 2009 die Gesellschaft für Telekommunikation Voss mbH in Berlin

fällen zur Verfügung stehen muss. Das bedeutet allerdings nur, dass der Ausfall protokolliert, nicht aber, dass er behoben wird. Wünscht der Kunde festgelegte Zeiten, zu denen der Anbieter für die Behebung von Störungen zur Verfügung stehen soll, muss über eine sog. Entstörungszeit verhandelt werden. Anschließend wird diese Klausel in das SLA aufgenommen und als zu erbringende Leistung festgelegt. Vor finalem Vertragsabschluss gilt es für den Auftraggeber, die Vereinbarungen genau zu lesen.

Tarifanpassungen vornehmen

Nur wer weiß, welche Leistungen bzw. Veränderungen sich positiv auswirken, kann Verbesserungen erzielen. Beratungsunternehmen aus dem TK-Bereich leisten hier Hilfestellung bei der Prüfung und Optimierung der genutzten Carrier-Dienstleistung im Betrieb. Zum Beispiel stehen Softwarelösungen zur Verfügung, um Vertragsinhalte im Bereich Mobilfunk zu vergleichen. Oftmals bietet sich das Hochsetzen der gebuchten Leistungen an, etwa auf einen Business-Call-Tarif, um entsprechende Kosten einzusparen. Diese Möglichkeit besteht allerdings häufig nur in Kombination mit einem Neukauf. Hierbei kann es sich um den Erwerb einer fest zugewiesenen IP-Adresse handeln, der für den Kunden einen einmaligen Aufwand bedeutet, sich aber durch Kosteneinsparungen auszahlt. Auch bei Verhandlungen mit Carriern bietet es sich an, ein erfahrenes Beratungsunternehmen heranzuziehen. Dienstleister und deren Vertriebler reagieren häufig nur auf Druck und eine Benchmark, wenn es darum geht, ein Angebot zu verbessern. Häufig sorgt erst die Vorlage einer Offerte eines anderen Dienstleisters dafür, dass die Konditionen zugunsten des Kunden angepasst werden.

Informationstechnik sorgfältig auswählen

Auch im Bereich IT steht der Nutzer vor einer riesigen Auswahl an Möglichkeiten. Doch für Hersteller von IT-Produkten gibt es noch deutlich zu wenig Anreize, neben Eigenschaften wie Funk-

tionalität, Einfachheit und Schnelligkeit auch die Sicherheit einzubeziehen. Bei der Nutzung solcher Technik hinterlassen Anwender einen digitalen Fußabdruck im Netz und geben Daten preis. Wer aber hochwertige Technik einsetzt, spart Geld und Zeit bei der In-

lässt. Hier zahlen sich gesammelte Erfahrungen mit der Technik aus. Anbieter nutzen häufig in hohem Maße automatisierte Lösungen, die alle branchenspezifischen Anforderungen erfüllen. Diese lassen sich ohne großen Aufwand an neue Techniken, aktuelle

| | Ausgangslage | Maßnahme | Ergebnis | Einsparung |
|------------|---|---|--|---|
| Hotelkette | Telekommunikation verursacht einen Kostenposten pro Monat, pro Tag werden knapp 10.000 Übernachtungen abgerechnet | Überprüfung der einzelnen Telekommunikationsposten | bei elektronischer Zahlung mit EC- oder Kreditkarte durch Kunden wird jedes Mal eine teure Servicenummer kontaktiert. Nummer wird auf eine kostenfreie umgestellt, die für Bezahlungsprozesse verwendet wird | Umstellung spart der Hotelkette 1.000 € pro Tag |
| Callcenter | Verkauf von Briefmarken in Österreich und der Schweiz, Telefonkosten in Höhe von 13.000 € pro Tag | Überprüfung des genutzten Tarifs und der eingesetzten Technik | neues Bauteil muss installiert werden, das einmalig 1.500 € kostet Anlage wieder auf dem neuesten Stand der Technik und kann so einen günstigeren Tarif aufnehmen | Callcenter zahlt nun 250 € pro Monat und spart somit 12.750 € monatlich |

Einsparungspotenziale durch Maßnahmen der GFT Voss

vestition ins Sicherheitsnetz. In diesem Zusammenhang sorgen z.B. Gütesiegel für mehr Transparenz und weniger Unsicherheit. Im Zeitalter von Hackerangriffen und sinkenden IT-Budgets spielen die rechtzeitige Vorsorge und die Nutzung resistenter Produkte eine wichtige Rolle. Daher verpflichtet auch das IT-Sicherheitsgesetz TK-Unternehmen dazu, ihre Kunden vor möglichen Störungen zu warnen und ggf. Lösungsvorschläge zur Verfügung zu stellen. Um letztendlich bei einem möglichen Angriff die Kosten niedrig zu halten und die Kommunikation zu erleichtern, empfiehlt es sich, Technik und Leistung von demselben Anbieter zu beziehen. Zur Erhöhung der Sicherheit trägt außerdem das gewissenhafte Verhalten der Anwender bei.

Qualität beleuchten

Manuelle oder automatische Updates eingesetzter Software tragen dazu bei, die Unternehmenssicherheit zu erhöhen. Aufgrund sich ständig verändernder Gefahren hilft ein aktualisierter Schutz, die Leistungen aufrechtzuerhalten. Wie bei der ITK gilt es auch hier, das passende Produkt auszuwählen. Die Entwicklung geht dahin, dass die Qualität der unterschiedlichen Leistungen sich kaum noch unterscheiden

Trends oder grundlegende Kundenforderungen anpassen. Aus diesem Grund sollte bei der Produktqualität genau hingeschaut, diese bewertet und auf die Bedürfnisse abgestimmt Leistungen ausgewählt werden.

Fazit

Im TK-Bereich ist es vor allem der Mensch, dem Möglichkeiten zur Optimierung vorliegen. Standardangebote der Big Player zwingen Unternehmen und Verantwortliche dazu, sich intensiv mit Vertragsunterlagen und ITK zu beschäftigen: Werden alle Leistungen wie vereinbart umgesetzt? Sind Backup-Leitungen für den Fall eines möglichen Ausfalls installiert? Kann die eingesetzte Technik alles leisten, was im Tarif festgehalten ist? Die Erfahrung der handelnden Personen spielt dabei eine entscheidende Rolle: Das Auseinandersetzen mit Verträgen und Produkten fördert das Wissen über die technischen Möglichkeiten des eigenen Unternehmens und hilft dabei, Einsparungen und Verbesserungen zu generieren. Als besonders wichtig gelten in diesem Zusammenhang auch verankerte Regelungen bei Ausfällen, denn Fehlerbehebungen verursachen unnötige Kosten und sollten nicht zu viel Zeit in Anspruch nehmen. (bk)