

«Es braucht Vertrauen, keine Hotline»

Bis Ende 2017 plant Swisscom die Umstellung aller Dienste auf All IP; das heisst die analoge und die ISDN-Festnetztelefonie werden durch die IP Telefonie abgelöst. Man folge damit einem weltweiten Trend, erklären Christoph Rossacher und Adrian Bossart im Interview.

Gabriela Meissner

Zuallererst die Frage: Was bedeutet All IP?

Christoph Rossacher: All IP revolutioniert den Kommunikationsmarkt. All IP – IP steht für Internetprotokoll – bezeichnet den Wechsel von der herkömmlichen Telefonleitung, wie man sie früher hatte, zur Internetleitung. Die Kommunikation per Telefon ist lediglich noch ein Bestandteil dieser Leitung. Man kehrt das ganze Konzept um. Nicht mehr die Sprache ist das Hauptkommunikationsmittel, sondern eine starke Internetleitung. Was dann über diese Leitung gesendet wird, ob Sprache, Video, Daten oder Fotos, ist sekundär. Die Möglichkeiten sind enorm, der Austausch von Daten zwischen den Endgeräten ist dadurch jederzeit möglich. In Zukunft brauche ich als Nutzer eine Anbindung ans Internet, darauf aufbauend kommen Module für Sprache oder Datenaustausch. All IP ist keine Erfindung von Swisscom, sondern ein weltweiter Trend. Als Swisscom sind wir einfach sehr früh mit dabei, um unseren Kunden diese neuen Technologien anbieten zu können.

Was sind das für Möglichkeiten?

Rossacher: Beispielsweise habe ich eine App auf dem Mobile-Gerät, mit der ich meine Festnetznummer steuern kann. Damit kann ich einen Anruf tätigen, und der Angerufene sieht meine Büronummer, obwohl ich vom Handy aus anrufe. Das erlaubt mir meine Mobile-Nummer weiterhin privat zu halten. Auch Daten, die ich im Geschäft auf dem Desk-

top habe, kann ich via App mobil auf dem Tablet oder Handy abrufen.

Adrian Bossart: Man kann es ganz simpel mit dem Fundament eines Hauses vergleichen, auf dem alles aufbaut. Früher hatte man zu Hause eine separate Steckdose für den Fernseher, man stöpselte das Telefon ein, und für das Internet kam nochmals eine Steckdose dazu. Alles funktionierte getrennt, der Fernseher konnte weder mit dem Telefon noch mit dem Internet kommunizieren. Mit All IP kann man heute alles auf eine Basis stellen und auch das integrieren, was heute noch Zukunftsdenken ist: den Kühlschrank, der automatisch die Joghurts nachbestellt, oder den Backofen, den man via App einschalten kann, das alles baut auf dieser Plattform auf.

Da stellt sich mir gerade die Frage nach der Sicherheit. Wie lösen Sie das?

Rossacher: Der Schutz von Kundendaten und Kundengesprächen ist für uns sehr wichtig. Es braucht verschiedene Stufen, bei denen sich der Benutzer identifizieren muss. Ganz klar wird die Thematik Sicherheit an Bedeutung zunehmen, wenn die Daten zentral abgelegt sind. Deshalb ist Telekommunikation in Zukunft eben nicht nur ein Produkt, sondern Vertrauenssache, abhängig davon, ob mich mit meinem Partner einen Anbieter habe, dem ich meine Daten anvertrauen möchte. Die Swisscom verfügt über eigene Rechen-

ter in der ganzen Schweiz, in denen wir punkto Zutritts- und IT-Sicherheit die grössten Anstrengungen unternommen haben. Man muss sich aber bewusst sein: Eine hundertprozentige Datensicherheit gibt es nicht, gab es auch bis anhin nicht.

Bossart: Die Vertrauensfrage stellt sich ähnlich wie beim Auto. Man geht zu jenem Garagisten, mit dem man die besten Erfahrungen gemacht hat. Deshalb geht die Swisscom aktiv auf die Unternehmer zu. **Rossacher:** Vielen KMUern ist das Thema Sicherheit zu wenig bewusst. Sie haben ihren Server im Büro unter dem Schreibtisch, ziehen jeden Abend eine Sicherungskopie und wiegen sich in einer falschen Sicherheit. Irgendwann passiert etwas, und die Daten sind verloren. Ein Sanitärinstallateur muss sich fragen, ob es denn nun seine Kompetenz ist, sich um Daten-

sicherheit zu kümmern, oder ob er das lieber den Spezialisten überlassen will. Er betreibt ja auch keine eigene Bank, obwohl er sich um Geldgeschäfte kümmern muss.

Ende 2017, ist das nicht ein sehr ehrgeiziges Ziel?

Rossacher: Wir haben Anfang März 2014 kommuniziert, dass dieser Wechsel innerhalb von vier Jahren stattfinden soll. Für uns hat diese Terminfestlegung einen Hintergrund: Es geht um die Infrastruktur. Von den analogen Telefonzentralen auf drei oder vier Stockwerken braucht man heute höchstens noch ein halbes Stockwerk. Diese Zentralen werden noch gewartet, aber wir investieren nicht mehr in Neuerungen. Weil der Unterhalt relativ teuer ist, haben wir ein gewisses Interesse, diesen Wechsel zum Vorteil der Kunden einer-

Zur Person

Adrian Bossart ist Head of Marketing & Communication East bei der Swisscom (Schweiz) AG.



seits, aber auch für unser Geschäftsmodell voranzutreiben.

Adrian Bossart: All IP wird mehr und mehr zum Thema. Wir wollen dass sich die Unternehmer Gedanken machen, welche Chancen sich daraus ergeben, wo die Gefahren liegen, die zu berücksichtigen sind. Das sollte sich jeder gemeinsam mit seinem Anbieter in den nächsten Monaten überlegen. Wenn man sich erst Ende 2017 darum kümmert, ist der Zeitdruck wesentlich höher.

Das betrifft neben Privatkunden ja auch sehr viele KMU. Wie geht Swisscom das an?

Rossacher: Der Wechsel passiert heute schon: Wenn jemand für einen Festnetzanschluss zu Swisscom wechselt, ist er bereits auf dieser neuen Technologie. Der Kunde merkt an und für sich nichts davon, ausser dass er zusätzliche Möglichkeiten nutzen kann.

Bossart: Man fragt uns öfter, ob es zu «Zwangsmigrationen» kommen wird. Bei jedem Systemwechsel gibt es Personen oder auch Altersgruppen, die der Meinung sind, dass sie das nicht brauchen. Hier geht es um eine Technologieumstellung, die irgendwann einfach passieren muss. Wer will, kann weiterhin das alte Telefon benutzen. Die Swisscom erfüllt ihren Versorgungsauftrag, indem sie frühzeitig die Umstellung zu All IP angeht und kommuniziert.

Rossacher: Das Thema ist nicht Swisscom-getrieben. Es ist ein welt-

weiter Trend, dem wir uns nicht entziehen können. Wenn man sich damit beschäftigt, erkennt man den Mehrwert. Aber man muss dazu bereit sein. Wenn ein Unternehmer zufrieden ist, dass er seit 30 Jahren jeden Abend per Fax die Umsatzzahlen aus seinen fünf Filialen erhält, kann es schwierig werden, ihn von etwas Neuem zu überzeugen. Lässt er sich aber auf die Diskussion mit unseren Mitarbeitern ein, die ihm Alternativen zum Fax aufzeigen können, kann es für ihn interessant werden.

Wie nehmen Sie mit den KMU Kontakt auf?

Bossart: Ein ganz wichtiger Faktor ist, dass wir beim Gewerbe präsent sind. Um jemandem zu vertrauen, braucht es einen persönlichen Bezug, nicht bloss eine Hotline-Nummer. Deswegen arbeiten wir beispielsweise eng mit dem Kantonalen Gewerbeverband in Zürich oder mit den KMU Frauen Zürich zusammen. Wir gehen dort hin, wo sich der Gewerbler so oder so schon bewegt, um ihn dort zu informieren und den Kontakt aufzubauen. Eigene Veranstaltungen, zu denen der Kunde sich vielleicht abends noch extra hinbewegen muss, sind nicht zielführend. Ebenso zentral ist, die unterschiedlichen Bedürfnisse zu eruieren. Ein Zahnarzt hat andere Bedürfnisse als ein Schreiner. Die Swisscom führt eine separate Abteilung KMU mit Spezialisten, die sich nur um die Belange der KMU kümmern.

Welche Kosten kommen auf ein Unternehmen zu?

Bossart: Das ist natürlich sehr stark abhängig von dem, was ein Unter-

nehmer möchte. Mit dem zehn Jahre alten PC kann man immer noch einen Brief schreiben, aber der neue bietet einfach mehr. Er kostet aber etwas. Bei All IP dient das Internet als Basis. Die Furcht, in eine Technologie zu investieren, die schon bald wieder veraltet wäre, ist unbegründet. Wenn der selbst bestellende Kühlschrank tatsächlich Realität wird, kann man ihn einfach an das Grundpaket anhängen. Es ist eine Investition in die Zukunft.

Rossacher: Wichtig zu erwähnen ist die Modularität. Ein KMU kann ein bis zwei, aber auch 250 Angestellte haben. Das sind grundsätzlich andere Voraussetzungen. Einem Kleinstunternehmer wird ein fertig geschnürtes Paket für wenige hundert Franken genügen. Insünftig investiert man nicht mehr in grosse Telefonanlagen, sondern kauft die Dienstleistung Kommunikation, für die man je nach Grösse der Firma monatlich bezahlt. Dafür hat man die Gewähr, dass Services oder Software-Updates gemacht werden. Auch wenn die Firma wächst oder re-dimensioniert, kann der Unternehmer dies in seinem Paket anpassen.

Braucht es Investitionen bei der Infrastruktur in einem KMU?

Rossacher: In der Regel genügt die Vernetzung, die ein Unternehmen heute schon standardmässig hat. Das ist die Grundvoraussetzung für All IP. Wir können mit dem lokal tätigen Handwerker genauso über All IP diskutieren wie auch mit dem Unternehmer im globalen Markt. Diese Bandbreite ist unsere Stärke. **Bossart:** Mit einem leichten Augenzwinkern könnte man noch ergänzen, dass man mit All IP auch einfach nur telefonieren oder surfen kann.

Wie soll ein KMU diesen Wechsel in einem ersten Schritt angehen?

Rossacher: Als Swisscom geht es uns nicht primär darum, für unsere Produkte oder Preise zu werben. Uns ist es wichtig, im Umfeld, an dem sich der KMUler orientiert, präsent zu sein. Er kann uns an ei-



Mit All IP können Daten auch zwischen mobilen Endgeräten übertragen werden.

Bild: pd

ner Generalversammlung des KGV ansprechen. Oder uns für ein Referat einladen. Er kann sich auch in verschiedenen Swisscom-Shops an die KMU-Abteilungen wenden. Wenn ein Unternehmer bei uns anruft, betreut ihn immer dasselbe Team, im besten Fall derselbe Mitarbeiter. Auch hier wollen wir Nähe schaffen, um Vertrauen zu fördern.

Man muss also noch keine grosse Ahnung haben, wenn man sich für ein Erstgespräch meldet.

Bossart: Genau deswegen gehen wir auf die KMU zu, um sie auf ihrem Wissensstand abzuholen. Das ist wie bei einem Projekt, der eine hat das Fachwissen, der andere kennt sein Business, zusammen gibt dies das Projekt, das man angehen kann. Das kann auch schrittweise passieren, die Hundertprozentlösung ist nicht von Beginn weg notwendig.

Rossacher: Wir sehen uns in der Begleiterrolle und begrüßen es, wenn wir nach einem Erstgespräch vereinbaren können, in einem halben Jahr oder einem Jahr nochmals miteinander darüber zu reden. Die Zyklen werden immer kürzer, dessen muss man sich bewusst sein. Analoge Telefonie gibt es seit über 50 Jahren, eine Telefonanlage hat man mit einem Zeithorizont von zehn Jahren gekauft. Jetzt kommt All IP. Was nachher kommt, wissen wir noch nicht, aber die Basis wird immer IP sein. Zentral ist die Überlegung, was die einzelne Möglichkeit für das Unternehmen bedeutet. Gibt es Vorteile, einen Nutzen, der

einen von der Konkurrenz abhebt, Arbeit abnimmt? Wenn die Monteure die Software nicht mehr auf Papier, sondern mit dem iPad ausfüllen und quittieren, sind sie auf dem Server, die Rechnungen können automatisiert ausgedruckt werden, vielleicht sogar direkt bei einer Behindertenwerkstatt, die sie verpackt. In diese Prozessdiskussion wollen wir mit unseren Kunden gehen. Vielleicht sind Investitionen von 5000 Franken nötig, aber durch die Prozessoptimierung kann das KMU jede Woche vielleicht zehn Stunden Arbeit einsparen. Und diese Zeit kann der Unternehmer wieder einsetzen, um sich um neue Projekte zu kümmern. ■

Info

Ein Netz für alles

Derzeit findet weltweit ein Wechsel von analoger und ISDN-Telefonie zu All IP statt. Festnetz, TV, Mobiltelefonie und Internet sowie alle damit verbundenen Dienste kommunizieren mit All IP («ein Netz für alles») durchgängig über das Internet-Protokoll (IP). Dadurch wird die Anzahl der eingesetzten Technologien reduziert, was nicht nur neue Dienste ermöglicht, sondern auch deren Einführung und Betrieb vereinfacht und beschleunigt. Die Swisscom treibt diesen Wechsel ebenfalls voran und ersetzt bis Ende 2017 die herkömmliche Festnetztelefonie durch die IP-Telefonie. Zum Thema All IP bietet die Swisscom den Gewerbevereinen Referate an. Diese sind über den KGV buchbar unter info@kgv.ch oder 043 288 33 67. (zw)

Therese Schläpfer
in den Nationalrat
2x auf Ihre Liste

Gemeindepräsidentin Hagenbuch

- ➔ Für die Bekämpfung der ausufernden Sozialindustrie
- ➔ Für die Stärkung der Gemeindeautonomie
- ➔ Für die Einschränkung der Macht der Bundesverwaltung

Und in den Ständerat: **Hans-Ueli Vogt** therese-schlaepfer.ch

Liste 1 wählen