

Ulrich Moser
Martina Dalla Vecchia
Martin Dalla Vecchia

Kostenoptimierung der Telekommunikation für kleine und mittelgrosse Unternehmen

Management-Entscheide zu Einsatzmöglichkeiten und Auswahlkriterien

- **Branchen-Check: Wo profitieren KMU?**
- **Mobil- und Festnetztelefonie**
- **Neue Medien: Internet**
- **Vernetzung: Unternehmen,
Filialen und Aussendienst**
- **Telekommunikationsservices**
- **Informationssicherheit**
- **Providerwahl und SLA**
- **Kosten/Nutzen**
- **Praxisbeispiele**
- **Checklisten**
- **Trends**
- **Tipps**

Editionspartner



**Ulrich Moser
Martina Dalla Vecchia
Martin Dalla Vecchia**

Kostenoptimierung der Telekommunikation für KMU

Management-Entscheide zu
Einsatz und Auswahlkriterien

BPX-Edition
www.bpx.ch
Rheinfelden/Schweiz

BPX Best Practice Xperts
E-Mail edition@bpx.ch
Internet www.bpx.ch

Ulrich Moser, Martina Dalla Vecchia,
Martin Dalla Vecchia

**Kostenoptimierung der
Telekommunikation für KMU**

Vorwort: Pierre Triponez

Rheinfelden/Schweiz
BPX-Edition, 2004/2005
ISBN 3-905413-40-X

© 2004 BPX-Edition Rheinfelden

Alle Rechte, insbesondere die Übersetzung in fremde Sprachen, sind vorbehalten. Kein Teil des Buches darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages fotokopiert oder in irgendeiner anderen Form reproduziert oder in eine von Maschinen verwendbare Form übertragen oder übersetzt werden.

Herstellung: BPX-Edition, Rheinfelden/Schweiz
Druck und Verarbeitung: Druckerei Flawil AG

Inhalt

Vorwort	5
1 Praxisbeispiel Jungheinrich GmbH	6
2 Wo profitieren KMU?	8
2.1 Dienstleister der Telekommunikation	9
2.2 Fragestellungen von Branchen	9
2.3 Unternehmen mit einem Standort	11
2.4 Unternehmen mit Filialen	12
2.5 Unternehmen mit Aussendienst	13
2.6 KMU, die international agieren	14
2.7 Management Summary und Checkliste	16
3 Telefondienste	19
3.1 Vorteile/Nutzen	19
3.2 Lösungsansätze aus der Praxis	20
3.3 Management Essentials: Telefondienste	21
3.4 Kosten/Nutzen-Aspekte für Management-Entscheide	27
3.5 Was ist bei der Telefonproviderwahl zu beachten?	29
4 Internet-Zugang	31
4.1 Vorteile/Nutzen für den Internetzugang	31
4.2 Management Essentials: Den richtigen Internet-Zugang finden	33
4.3 Kosten/Nutzen-Aspekte für Management-Entscheide	40
4.4 Checklisten für Providerwahl	41
5 Website Hosting & Webserver	43
5.1 Vorteile/Nutzen des Webserver- Hosting	45
5.2 Management-Essentials: Webserver und Mailtechnologie	45
5.3 Kosten/Nutzen-Aspekte für Management-Entscheide	47
5.4 Checklisten für Providerwahl	48

6	Vernetzung von Unternehmen	52
6.1	Lösungsansätze aus der Praxis Autohaus, Personalberatung, Service	53
6.2	Vorteile/Nutzen der Vernetzung	55
6.3	Management Essentials: Technologie	61
6.4	Checklisten für Providerwahl und SLA	63
7	Mobiles Büro (Aussendienst)	64
7.1	Vorteile/Nutzen vom mobilen Arbeiten	64
7.2	Management Essentials: Technologie	66
7.3	Kosten/Nutzen-Aspekte	70
7.4	Management Essentials: Hotspots	70
7.5	Checkliste Mobile User	71
8	Sicherheit in der Telekommunikation	72
9	Ausblick und Trends	75
10	Glossar	77
11	Referenzen	79
12	Editionspartner sunrise	80
13	Autoren	81

Vorwort

Was bedeutet Kostenoptimierung in der Telekommunikation? Welchen Faktoren ist dabei Beachtung zu schenken?

In den vergangenen 10 Jahren hat sich in der Telekommunikation sehr viel bewegt und verändert. Mit der Ausgliederung und Verselbständigung des Telekommunikationsbereichs aus dem Postmonopol und der sukzessiven Liberalisierung sind zahlreiche Änderungen im Bereich des Service Public im Gang und etliche Gesetze sind bereits revidiert worden oder werden angepasst.

Änderungen sind auch im Verhalten in der Bevölkerung und in der Wirtschaft erfolgt. Die Telekommunikation hat in den vergangenen Jahren einen unerhörten Boom erlebt und laufend werden neue Produkte und Dienstleistungen auf den Markt gebracht.

Die rasante Entwicklung neuer Technologien macht es für die kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) nicht einfach Schritt zu halten und den optimalen Nutzen aus dem technologischen Fortschritt zu ziehen. Fast 98% aller Betriebe beschäftigen zwischen 1 und 49 Mitarbeiter und stellen mehr als die Hälfte aller Arbeitsplätze zur Verfügung. Nicht jeder Manager ist auch ein Telekommunikationsfachmann und die wenigsten der kleinen und mittleren Unternehmen beschäftigen solche Fachleute im eigenen Betrieb. Deshalb ist besonders acht zu geben, dass die Entscheide sorgfältig getroffen werden und der Telekommunikation im Risikomanagement die nötige Beachtung geschenkt wird.

Mit den neuen Technologien haben sich eine Menge neuer Gewohnheiten entwickelt. Die Erreichbarkeit von Mitarbeitern ist fast jederzeit und überall möglich. Die Kunden sind aber auch anspruchsvoller und möglicherweise ungeduldiger geworden. Schwierig ist es für viele auch, sich im ständig wandelnden Angebot zurecht zu finden und die auf die Bedürfnisse geeigneten Produkte auszuwählen. Das richtige Produkt, der Preis und die Leistungen sind sorgfältig auszuwählen und abzustimmen. Dies verlangt nach den richtigen Entscheiden und ist eine anspruchsvolle Führungsaufgabe.



Nationalrat
Dr. Pierre Triponez

Direktor des
Schweizerischen Gewerbeverbandes

1 Praxisbeispiel Jungheinrich GmbH

Thema: Full Service zu günstigeren Tarifen

Das Stammhaus der Firma Jungheinrich befindet sich in Hamburg. Dort und in mehreren anderen Werken in Europa produziert das Traditionsunternehmen Technik für die Bewirtschaftung von Lagern aller Art. Ursprünglich als Herstellerin von Gabelstaplern weltbekannt geworden, komplettiert Jungheinrich ihre Produktpalette durch umfassende Logistik-Dienstleistungen, denn: Effiziente Lager sparen Kosten.

Im aargauischen Hirschthal ist die Jungheinrich Schweiz mit rund 200 Arbeitsplätzen zu Hause, die Vertriebsgesellschaft des weltweit aktiven Logistikkonzerns. Ihre Philosophie in Logistikfragen übertragen die Fachleute der Jungheinrich gerne auch auf den Telekommunikationsbereich: Alles aus einer Hand, flexibel, innovativ und günstig muss der Daten- und Kommunikationsfluss gewährleistet sein.

Im Rahmen einer Neuausschreibung der gesamten Internet-, Telefonie- und Mobilfunkdienste für die Schweizer Niederlassung erhielt schliesslich sunrise den Zuschlag. Mit den gewählten Diensten spart Jungheinrich Schweiz bei gleichbleibendem Leistungsportfolio pro Jahr 50'000 Franken.

Im Wesentlichen waren folgende Kommunikationsbedürfnisse der Jungheinrich GmbH abzudecken:

- Internet Standleitung 1024 kbps
- Anbindung ans Stammhaus in Hamburg
- Günstige Auslandstarife zu den Niederlassungen in Deutschland, Frankreich und Spanien
- Festnetztelefonie für rund 200 Arbeitsplätze
- 160 Handy-Abonnements
- Vernetzung von Mobilfunk und Festnetz, Closed User Group mit günstigen Tarifen
- Durch VPN gesicherte Datenverbindung via Handy und GPRS zum Firmennetzwerk

Die Lösung: Absolute Flexibilität

Neben der von sunrise gemanagten 1024-kbps-Standleitung mit Firewall sind vor allem die Mobilfunkdienste in Verbindung mit der Festnetztelefonie, die im Vordergrund stehen. Die halbe Firma ist ständig auf Achse, bei der Kundschaft vor Ort, für die Beratung oder Serviceleistungen. Die über 80 Kundendiensttechniker sind mit einer vierstelligen Kurznummer erreichbar.

bar, die gleichzeitig auch als interne Festnetznummer dient. Nach jedem Arbeitstag werden die Rapporte per GPRS und mit der Technologie eines Mobile VPN verschlüsselt an die Zentrale übertragen. Dies vor allem zum Schutze des Firmennetzwerkes. Anfänglichen Stabilitätsproblemen der GPRS-Verbindungen sei sunrise umgehend nachgegangen, sagt Ivo Härdi, Leiter IT Technologies der Jungheinrich GmbH. Als besonders bequem empfindet es Härdi, für alle Fragen rund um die verschiedenen Produkte bei sunrise einen festen Ansprechpartner zu haben. «Er kennt uns und erfasst ein Problem somit schneller.»

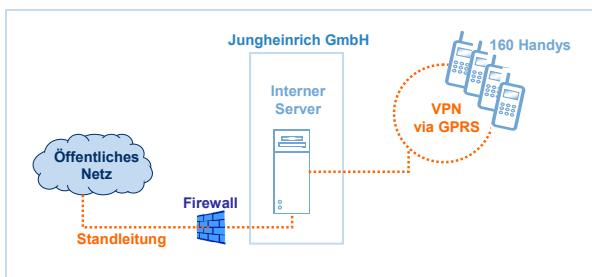


Abbildung 1: Standleitung und VPN-Lösung von sunrise

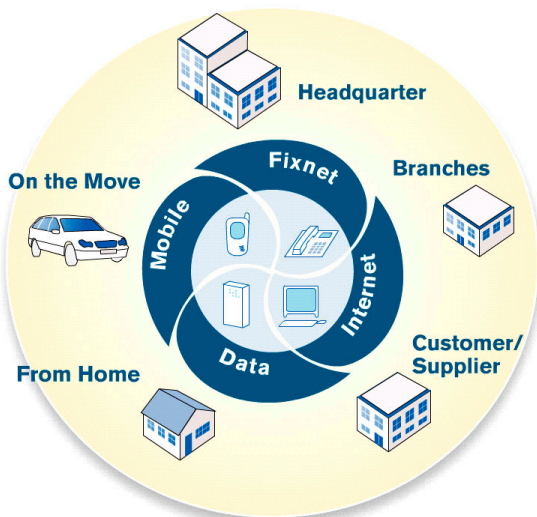
Die Kundennähe von sunrise erleichterte denn auch das Einführungsprojekt, das mit den ersten Gesprächen im Frühling 2003 begann und mit dem Vollausbau im Spätsommer endete. In jeder Phase bewiesen die sunrise Techniker Flexibilität. So mussten sie etwa das IP-VPN-Netzwerk an die speziellen technischen Bedingungen des Stammhauses in Hamburg anpassen. Aufgrund der guten Erfahrungen ist es für Härdi bereits beschlossene Sache, die Zusammenarbeit mit sunrise auszudehnen.

Faire Bedingungen

Als gewieftem Logistiker ist ihm aber klar, dass auch diese Beziehung regelmässig auf ihre wirtschaftliche Nachhaltigkeit überprüft werden muss. Auch in dieser Hinsicht zeigt sich sunrise kundenorientiert und selbstbewusst. Mit den Worten von Ivo Härdi: «sunrise stellt sich der Herausforderung, indem sie uns nicht jahrelang vertraglich bindet.»

2 Wo profitieren KMU?

Diese Frage lässt sich am ehesten anhand verschiedener Szenarien betrachten.



© sunrise business solutions

Abbildung 2: Telekommunikationsbedürfnisse, Quelle: sunrise business solutions

Je nach Einsatzumgebung entstehen unterschiedliche Bedürfnisse hinsichtlich der Telekommunikationsmöglichkeiten, wie sich leicht an den fünf Szenarien aus Abbildung 2 aufzeigen lässt.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Büro/Geschäft <ul style="list-style-type: none"> > kostengünstige Telefonie > Telefonkonferenzen > Business Nummern > Internet Zugang > Benachrichtigungsdienste ▪ Standortverbindungen <ul style="list-style-type: none"> > über einen Netzproviders > über das Internet ▪ Im Home Office <ul style="list-style-type: none"> > Zugang zum Firmennetz | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterwegs <ul style="list-style-type: none"> > Telefonieren > Kurzwahl zu anderen Mitarbeitern > Synchronisation der Agenda > E-Mail-Zugang > Intranet-Applikationen > Internetzugang ▪ Internetauftritt <ul style="list-style-type: none"> > Offering, B2B, B2C |
|---|---|

Auf diese Fragen geht das vorliegende Booklet ein. Es richtet sich vor allem an Unternehmen mit bis zu 20 Mitarbeitern, also an rund 90 % der Unternehmen in der Schweiz.

Sie finden umfangreiche Tipps und Checklisten, die Ihnen im Gespräch mit den Anbietern helfen.