

Kurz: Die hochverfügbare Vernetzung von Unternehmensstandorten ist heute genauso unverzichtbar wie ein Stromanschluß. Unternehmen sollten deshalb regelmäßig kontrollieren, ob die Datenanbindungen ihrer Standorte den gestiegenen Anforderungen noch entsprechen ... von Jörg Hartmann

Gesucht: die Win-Win-Situation

Der ideale Geschäftspartner zeichnet sich durch proaktive Beratung und Transparenz aus. Dies ist gegeben, wenn ein fester Ansprechpartner sich der Anliegen der Kunden annimmt, wenn er auf Wunsch aktiv berät



SCHNELLE NETZE (42)

Gute Verbindung – gute Geschäfte: Der beste Netzdienstleister ist der, den der Kunde nicht bemerkt

Ob produzierendes Gewerbe, Finanzindustrie, Medien, Logistik oder Handel – in allen Bereichen der Old- und New-Economy wird ein reibungsloser, schneller Datentransfer für den Unternehmenserfolg immer wichtiger. Eine leistungsfähige Internetanbindung ist dabei nicht der alleinentscheidende Faktor: Firmen sind auf zuverlässige Datenübertragung angewiesen, um ihre intra- und interkontinentalen Aktivitäten effizient zu koordinieren und zu steuern. Zudem werden mit dem Vormarsch von Cloud-Anwendungen nicht mehr nur verarbeitete Daten ausgetauscht, sondern ganze Produktivprozesse wandern ins, oder vielmehr über das Internet. CRM, ERP und ECM laufen nicht mehr in der eigenen IT, sondern in den Rechenzentren der großen Cloud-Anbieter überall auf der Welt.

Gute Geschäfte durch günstige Netzwerke

Bei der Auswahl ihres Netzanbieters zählen für viele Unternehmen in erster Linie die Kosten. Doch das ist zu kurz gedacht. Denn was passiert im Falle einer Störung? Der starre Fokus auf Preise und Vertragsstrafen verstellt oft den Blick auf das eigentliche Ziel: gute Geschäfte durch gute Anbindung, ohne schmerzhaft Ausfälle. In die Entscheidungsfindung müssen also weitere

Aspekte einfließen: Was ist bei Lieferverzug? Wie sehen die Kommunikationswege im Störfall aus? Wie reagiert der Netzwerk-Provider auf veränderte Anforderungen? Versagt der Anbieter in diesen Bereichen, kann dies schnell Kosten verursachen, die ein mehrfaches dessen betragen, was das Unternehmen mit einem auf den ersten Blick günstigen Vertrag einzusparen glaubt.

Klein, agil, nah und spezialisiert

Gute Produkte und Services bieten alle bekannten und großen Telekommunikationskonzerne. Allerdings haben sich einige kleinere Netzdienstleister ganz auf Geschäftskunden spezialisiert und ihre Strukturen an diesen Bedürfnissen ausgerichtet. Als Kunde profitiert man bei diesen Anbietern von überschaubareren und transparenteren Prozessen, die dem Anbieter mehr Flexibilität und Verbindlichkeit sowie kürzere Reaktionszeiten und Wege ermöglichen. Außerdem kann sich durch den engen Kontakt mit einem festen Ansprechpartner über die Zeit eine echte Partnerschaft entwickeln, mit bekannten Gesichtern, bekannten Stimmen und gegenseitigem Vertrauen.



und jederzeit ansprechbar ist. Dazu gehört aber auch, daß beim Netzdienstleister ein mit dem Kunden vertrautes Team aus Profis bereitsteht, das im Bedarfsfall maßgeschneiderte Lösungen entwickelt, den Kunden über Schwierigkeiten informiert und durch effektives Projektmanagement dafür sorgt, daß alle Fragen rechtzeitig geklärt werden. Angesichts der agileren Strukturen können Kunden bei kleineren Netzdienstleistern außerdem kürzere Aufschaltzeiten erwarten als bei schwerfälligen großen Anbietern.

Zu gutem Service gehört es auch, daß der jeweilige Ansprechpartner sich beim Kunden meldet, sollten beispielsweise Verzögerungen oder Störungen auftreten. Noch besser ist es natürlich, wenn der Netzdienstleister durch eine moderne, zentrale Überwachungsstruktur dafür sorgt, daß seine Fachkräfte Fehler proaktiv beheben – noch bevor Kunden sie zu spüren bekommen und Arbeitsabläufe gestört werden. Für Unternehmen stellt sich zudem die Frage, ob ihr Anbieter seine Prozesse und Strukturen so organisiert hat, daß kein zusätzlicher Aufwand für Administration und Problembehandlung entsteht. Erst dann wird das Geschäftsverhältnis zu einer

Win-Win-Situation für beide Partner.

Weltweiter Servicepartner

Die Zahl der Netzwerkdienstleister, die über eine selbst gemanagte kontinente- und weltumspannende Infrastruktur verfügen, ist überschaubar. Entscheidet sich ein international agierendes Unternehmen jedoch für einen solch international aufgestellten Netzdienstleister, profitiert es davon, daß es nicht für jedes Land einzeln Anbieter suchen und verschiedene Leistungen zusammentragen muß. Es hat einen zentralen Ansprechpartner für die Anbindung sämtlicher Standorte. Netzdienstleister, die darüber hinaus weltweit mit einer Vielzahl lokaler Anbieter zusammenarbeiten, um die „letzte Meile“ bis ins Gebäude des Kunden bereitzustellen (also den von Drittanbietern zugemieteten letzten Abschnitt der Leitung), können ihren Kunden zudem meist verschiedene Serviceoptionen anbieten. Damit ist der Unternehmenskunde frei, das für jeden Standort beste Angebot bezüglich Preis und Redundanz zu wählen.

Transparenz durch Überprüfbarkeit

Ob die Leistungen, die in den Service Level Agreements (SLA) zugesagt sind, eingehalten werden, sollte für den Kunden selbst überprüfbar sein, möglichst jederzeit. Am einfachsten läßt sich das durch ausführliche, regelmäßige Auswertungen zu den wichtigen Kennzahlen wie Verfügbarkeit oder Datenströme realisieren – am besten über ein Portal, auf das der Kunde jederzeit zugreifen kann. Im Idealfall kann der Kunde dort auch den Status eingereicherter Störungsmeldungen, die Vertragsdokumente sowie die

SLAs einsehen. Für den Fall, daß nicht alle involvierten Mitarbeiter alles sehen dürfen, sollten sich weitere Zugänge mit frei wählbaren Berechtigungen einrichten lassen. Bei einer derartigen Transparenz kann der Kunde jederzeit selbst überwachen, ob der Dienstleister die vertraglich vereinbarten Leistungen auch erbringt.

So flexibel wie das Business

Nur wenige Internetserviceprovider bieten flexible Abrechnungsmodelle, die bedarfsgerecht skalieren. Der Kunde bucht dabei einen Internetzugang mit einer Bandbreite, die für die alltäglichen Bedürfnisse ausreicht, kann aber in Zeiten erhöhten Datenaufkommens unkompliziert mehr Bandbreite in Anspruch nehmen. So lassen sich temporäre Lastspitzen problemlos abfedern, und der Kunde braucht keinen überdimensionierten Vertrag, der weit über den regulären Bedarf hinausgeht. Netzdienstleister, die solche flexiblen Tarife anbieten, installieren von vornherein Hardware, die höhere Bandbreiten unterstützt. Entsteht dann zeitlich begrenzt – oder auch permanent – Bedarf an mehr Leistung, steht sie sozusagen auf Knopfdruck bereit. Kunden sollten allerdings darauf achten, daß die Preise möglichst linear mit der Leistung steigen, damit es im Falle wachsenden Bedarfs kein böses Erwachen gibt.

Ein homogenes Netzwerk: Effizienz durch Einfachheit

Unternehmen, die großen Wert auf Effizienz und Zuverlässigkeit ihrer Internetanbindung und ihres Firmendatennetzes legen, sollten nur solche Partner in die engere Auswahl aufnehmen, die über ein eigenes internationales >>



EINE NEUE DIMENSION DES LADENS: Bosch Wireless Charging System

Bosch ist der weltweit erste Anbieter, der die Vorteile der induktiven Energieübertragung im Bereich der Akku-Werkzeuge nutzbar macht.



Mit der Einführung des „Wireless Charging System“ eröffnet Bosch eine neue Dimension der Lade-Technologie und neue Wege zum effizienten, kosten- und zeitsparenden Arbeiten mit Akku-Werkzeugen. „Wir sind davon überzeugt, mit dieser Pionierleistung ebenso erfolgreich sein zu können wie mit der erstmaligen Integration von Lithium-Ionen-Zellen in einen Akkuschauber – einer Technologie, die man vor 2003 nur aus Handys kannte und mit der mittlerweile aber 83 Prozent aller handgehaltenen Akku-Elektro-

werkzeuge in Europa ausgestattet sind“, erklärt Henk Becker, Mitglied des Bereichsvorstands im Geschäftsbereich Power Tools der Robert Bosch GmbH, den Innovationsvorstoß. Den Startschuss für das „Wireless Charging System“ gibt Bosch im Oktober 2014.

Dann kommen das Akku-Ladegerät GAL 1830 W Professional und der 18 Volt Lithium-Ionen-Akku GBA 18 V 2,0 Ah MW-B Professional auf den Markt. Bosch wird das „Wireless Charging System“ langfristig um weitere Systemkomponenten ergänzen.



www.bosch-professional.de

**Schnelle Netze****GUTE VERBINDUNG – GUTE
GESCHÄFTE ...**

Datennetz verfügen, das Länder und Kontinente über verschiedene Routen verbindet. Der Vorteil: Selbst wenn eine Verbindung ausfällt, kann der Datenverkehr weiterfließen. Ein solcher Netzwerkanbieter hat auch die volle Kontrolle darüber, welche technischen Maßnahmen er zur Sicherung

zögerung). Insbesondere bei der Verwendung von Cloud-Anwendungen wirkt sich dies positiv auf die Nutzererfahrung und damit auch auf die Akzeptanz der Anwender aus, weil die Mitarbeiter dank zuverlässig kurzer Reaktionszeiten flüssig damit arbeiten können. Für datenintensive Echtzeitkommunikation wie etwa Videokonferenzen sollte der Netzbetreiber außerdem die Bevorzugung einzelner Anwendungsdaten



der Datenströme ergreift. Basiert das Datennetz darüber hinaus auf einer homogenen Hard- und Software, behält der Betreiber auch über ein großes Netz noch den Überblick, kann es effizient überwachen und betreiben. Nur so ist eine hohe Zuverlässigkeit garantiert, und im Falle einer Störung kann der Netzbetreiber unmittelbar eingreifen. Außerdem hat er direkten Einfluß darauf, welchen Weg die Daten nehmen, und kann sicherstellen, daß sie immer auf dem besten Weg von A nach B gelangen – denn der kürzeste Weg muß nicht notwendigerweise der beste sein.

Schnelle Cloud – zufriedene Nutzer

Verfügt der Netzdienstleister zudem noch über direkte Anbindungen an die Rechenzentren der großen Cloud-Anbieter, profitieren Kunden von einer geringen Latenz (Ver-

ermöglichen – denn bei solchen Systemen fallen Verzögerungen durch Latenzschwankungen besonders schnell auf und wirken besonders störend.

Nicht Äpfel mit Birnen vergleichen

Der Kostendruck in der IT ist eine Tatsache. Doch der Preis, der im Angebot oder Vertrag steht, beziffert nicht die Gesamtkosten, die das Unternehmen für seine Anbindung an die digitalisierte Welt zahlen muß. Die Kernfrage ist: Wie wichtig ist dem Unternehmen eine stabile Infrastruktur, die es ihm ermöglicht, sich voll und ganz seinem Kerngeschäft zu widmen? Bei einer genaueren Betrachtung zeigt sich dann schnell, daß der kleinste Preis nicht immer den höchsten Return on Investment hat.

Noch Fragen?
www.gtt.net

