

# 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