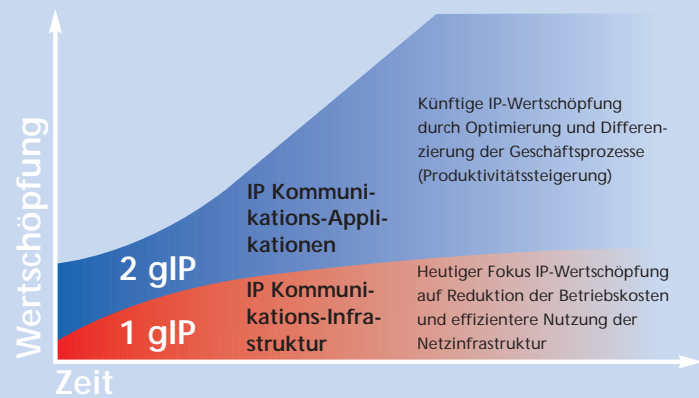


VAF Report

MITGLIEDERMAGAZIN

INFORMATION FÜR MITTELSTÄNDISCHE SYSTEMHÄUSER



IP-Konvergenz

Markt & Strategie im Wandel -
Wo erfolgt die Wertschöpfung?

Marc Widuch, Siemens

Fokus Vertrieb

Jahrestagung in München
Vertriebsleiter diskutieren aktuelle Bedingungen
des erfolgreichen Systemhausvertriebs.



Managed Services

Ein alternatives Geschäftsmodell?

Jürgen Engelhard, EADS



Editorial

Sehr geehrte Damen und Herren,



unsere diesjährige Frühjahrs-
tagung und das Vertriebsleiter-
treffen des VAF waren geprägt
von engagierten Diskussionen
über den Wandel des Marktes
und zeigen auf erfreuliche
Weise, wie weitverbreitet eine
kritisch-konstruktive Ausein-
andersetzung mit den Heraus-
forderungen der Zeit erfolgt.

Der Wandel unserer Branche ist ja
ungebrochen ein hochaktuelles, wenn
auch längst kein neues Thema mehr.
Vorträge, Erfahrungsberichte und
Diskussionen auf den jüngsten
Tagungen zeigen es: Entwicklungslinien
zeichnen sich heute deutlich
ab, doch niemand kann mit Recht

beanspruchen, den einen Königsweg
zu weisen. Diesen wird es ja auch
nicht geben können. Zu komplex sind
die Gemengelagen, zu oft werden
noch druckfrische Prognosen und
Erfolgszenarien von der Praxis bereits
Lügen gestraft. Man erinnere sich an
die hochfliegenden Voice-over-IP-
Prognosen vor einigen Jahren. Doch
man darf es ruhig noch einmal
wiederholen: Der Konvergenz getrie-
bene Marktwandel vollzieht sich
merklich, hier und heute!

Der VAF war schon seit seiner Grün-
dung vor über 50 Jahren immer auch
ein Forum, um unter Kollegen und
mit der Industrie einen Gedanken-
austausch zu solchen Veränderungen
- und damit der Zukunft unserer
Unternehmen - zu führen.

Die Berichte und Diskussion auf und
am Rande von Tagungen werden
dafür unerlässlich bleiben (Haben Sie
schon die kommenden Tagungen im
Firmenkalender notiert?). Doch bei
immer knapper Tagungszeit kann
manches nur angerissen werden.

Weitere Foren müssen für sachliche
Vertiefungen und Argumententausch
geschaffen werden. Der VAF Report
und die Fachtagungsreader sollen
einen Beitrag dazu leisten. Wir setzen
darum auch in dieser Ausgabe des
VAF Report die Reihe von Gastbei-
trägen zum Marktwandel fort und ich
wünsche Ihnen eine anregende
Lektüre.

* Impressum

VAF Report
Mitgliedermagazin und Informationsschrift für mittelständische Systemhäuser
Ausgabe Sommer 2004

Nächste Ausgabe: November 2004
Anzeigen – Annahmeschluss: 15. Oktober 2004
Redaktionsschluss: 29. Oktober 2004

Herausgeber:
VAF Bundesverband Telekommunikation e.V.
Otto-Hahn-Str. 16
40721 Hilden
Tel.: 02103/700-250 (Fax.: -106)
Email: info@vaf-ev.de
Internet: www.vaf-ev.de

Verantwortlich für den Inhalt: Martin Bürstenbinder
Gestaltung: StarkDESIGN, Team für visuelle Kommunikation, Nottuln
Druck: Das Druckhaus, Neuss-Büttgen
Bilder: VAF, Siemens, ZGV, EADS, ZVEH, ARAG

Namentlich gekennzeichnete Artikel geben nicht unbedingt Auffassungen des
VAF oder der Redaktion des VAF Report wieder.

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Editorial	2
Mitgliederversammlung: Systemhäuser diskutieren VoIP-Szenarien	4
IP-Konvergenz: Strategie im Wandel – Marc Widuch, Siemens	6
Fokus Vertrieb: Vertriebsleitertreffen 2004	10
Studie: GFT-Mitgliedschaft positiv für Rating	13
Managed Services: Ein alternatives Geschäftsmodell – Jürgen Engelhard, EADS	14
ZVEH: Neues Führungsteam	16
Recht: Abschaltung von TK-Anlagen	16
Buchtip: IT-Verkabelungssysteme	16
ARAG Wettbewerb im VAF: Sieger erleben DTM-Finale	17
BHE: Konstruktive Zusammenarbeit	17
Telekommunikationsgesetz: Neues TKG in Kraft, Verordnungen sollen jetzt folgen	18
Bitkom: „Strategie 2010“ beschlossen; Satzungsänderung	18
Neues Rahmenabkommen: Websites für VAF-Mitglieder	19
Terminvorschau 2004/2005	19

Mitgliederversammlung

Systemhäuser diskutieren VoIP-Szenarien

Rund hundert Teilnehmer aus mittelständischen TK-Systemhäusern trafen sich am 30. April 2004 zur Mitgliederversammlung des VAF Bundesverband Telekommunikation in Berlin, welche jährlich im Rahmen der gemeinsamen Frühjahrstagung mit der Einkaufskooperation GFT abgehalten wird. Programmschwerpunkt der VAF Versammlung waren die Veränderungen des Systemhausgeschäfts durch Voice-over-IP und die Konvergenz der IT- und TK-Technologien.



Horst Keitel (li.), hält den Bericht des 1. Vorsitzenden. Daneben: Martin Bürstenbinder (Geschäftsführer), Vorstände Klaus Nolle, Hans Becker, Manfred Reinehr, Jürgen Krause.

Horst Keitel, 1. Vorsitzender des Unternehmensverbandes begründet die Themenwahl: „In der Regel waren die Zukunftsszenarien zu VoIP in der letzten Jahren überzogen oder im Kern sogar falsch. Die von vielen vorgebetete Hardware-Revolution: TK raus - IT rein, hat so nicht stattgefunden.“ Und weiter: „Es ist doch vielmehr so, dass die technischen Entwicklungen im Bereich Sprache und Daten vielschichtige Prozesse in Gang gesetzt haben, in denen alle Beteiligten, Hersteller, Systemhäuser und Kunden, erwartungsvolle Hoffnungen an neue Lösungen stellen. In dieser Situation sind die praktischen Herausforderungen wesentlich komplexer als in einer reinen Debatte über „Revolution“ und wir haben Alcatel und

Siemens gebeten, Ihre Pläne und Einschätzungen mit uns zu diskutieren.“

Als Referenten und Diskussionsteilnehmer waren Dr. Jörg Fischer von Alcatel und Marc Widuch von Siemens geladen. Fischer verantwortet die Consulterbetreuung und Strategische Geschäftsfeldentwicklung in Deutschland für die e-Business Networking Division der Alcatel SEL. Marc Widuch ist Leiter Business Development im Geschäftskundenbereich von Siemens ICN.

Marc Widuch, hob in seinem Vortrag auf den Paradigmenwechsel in der Unternehmenskommunikation ab: „Der Fokus der IP-Wertschöpfung lag bisher auf der Reduktion von Betriebs-

kosten und der effizienteren Nutzung der Netz-Infrastruktur. Das gilt zum Teil immer noch, aber es zeichnet sich heute deutlich ab, dass die künftige IP Wertschöpfung durch produktivitätssteigernde Optimierung und Differenzierung der Geschäftsprozesse erfolgen wird.“

Von den Mitgliedern wurde diese Perspektive als durchaus realistisch aufgenommen, aber in der Einschätzung über den aktuellen Stand der Entwicklung Skepsis angemeldet. All zu oft fragen die Kunden komplexe Lösungen an, ziehen sich aber schnell auf eine Preis- und Infrastrukturdominierte Diskussion zurück. Jörg Fischer konnte diesen Erfahrungen zustimmen und ergänzte:

„Aber diese Situation zeigt auch, dass bei den Kunden der Bedarfswandel bereits eingesetzt hat. Dieser Wandel wird dadurch getrieben, dass sich die Organisation der Unternehmen hin zu viel offeneren und verteilten Strukturen ändert. Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit, Mobilität, Sicherheit und nicht zuletzt auch Nutzungskomfort sind Fragen, die heute Entscheider bewegen.“

Fazit

Die Herausforderung liegt nun darin, so eines der Ergebnisse, den Brückenschlag von der Ebene der Infrastruktur herzustellen. Keine leichte Aufgabe für den Systemhausvertrieb, da dies die kooperative Einbeziehung weiterer – letztlich aller – Abteilungen bei den Kunden verlangt und entsprechend der Beratungsaufwand im Pre-Sales Bereich erheblich ansteigt. Nun sind es die Kunden aus einer langen Tradition in der TK-Branche

gewöhnt, jegliche Beratung kostenlos zu erhalten. Und es war erst die aufkommende Softwarebranche, die von Beginn an ganz neue Preisgestaltungsmodelle einführte und durchaus auch Vertrieb als Beratung verkaufte. Angesichts der Preisentwicklungen im Hardwarebereich wird künftig Mehrwert der generieren – so ein weiteres Fazit –, der über Know-How in der Applikationsvermarktung verfügt und als Integrator ebenso qualifizierten Pre-Sales wie Service bietet.

Wahlen

Dieter Horneck (40), Gesellschafter-Geschäftsführer des Systemhauses ETK networks GmbH, Feldkirchen, mit 45 Mitarbeitern, wurde auf der Mitgliederversammlung einstimmig in den Vorstand des VAF gewählt. Horneck tritt die Nachfolge von Jürgen Krause an, welcher nach gut einem Jahrzehnt

ehrenamtlicher Vorstandsarbeit seinen Posten zur Verfügung stellte, um die stärkere „Einbringung der jungen Unternehmergegeneration“ in die Vorstands- und Verbandsarbeit zu fördern. In seiner Ansprache würdigte Horst Keitel die Verdienste von Jürgen Krause.



Dieter Horneck wurde auf der Mitgliederversammlung in den Vorstand gewählt.

Bundesweit Service und Training zu Siemens HiPath Produkten

Installation, Inbetriebnahme sowie Training im modernen Schulungszentrum in Paderborn

OASY

HiPath
Certified Learning Partner

**HiPath 3000 und HiPath 4000
HiPath Manager
HiPath Xpressions und HiPath ProCenter Office
HiPath Xpressions Compact und HiPath ProCenter Compact
HiPath CAP und relevante Anwendungen**

Als HiPath Certified Learning Partner der Siemens AG garantieren wir Schulungen zu aktuellen HiPath Produkten auf höchstem Niveau. OASY-Mitarbeiterinnen und -Trainer sind kompetent und haben jahrelange Praxiserfahrung. Alle Trainer verfügen über die Zertifikate **Siemens Certified Communication Specialist (SCCS)**, **Siemens Certified Communication Professional (SCCP)** sowie entsprechende Microsoft Zertifikate, die ihre Qualifikation bescheinigen.

Fordern Sie noch heute ausführliche Informationen an!

OASY AG · Heinz-Nixdorf-Ring 1 · Gebäude C · 33102 Paderborn
Fon 0 52 51-6 88 93 00 · Fax 0 52 51-6 88 93 09
www.oasy.de

HiPath ist eine eingetragene Marke der Siemens AG

IP-Konvergenz

Strategie im Wandel

Als Gastbeitrag zur IP-Konvergenz-Diskussion im VAF vertieft Marc Widuch von SIEMENS ICN Fragen, welche auf der VAF Frühjahrstagung in Berlin behandelt wurden und beleuchtet ergänzende Aspekte. Im Fokus dieses Beitrags stehen Marktentwicklung, Regulierung sowie Aspekte der Sicherheitsdiskussion und Hauptlinien des Strategiewandels.

Machen wir es kurz – IP Konvergenz ist rein technisch gesehen nichts geheimnisvolles und eigentlich ausreichend präsentiert, diskutiert und fast beschworen. Sie ist der logische Schritt angesichts inzwischen extrem hochleistungsfähiger Endgeräte und deren darin steckenden Prozessoren, Netze und Software Echtzeitkommunikationsformen wie Live-Video und vor allem Sprache in die verschiedenen Internet-Protokoll (IP) getriebenen Welten zu integrieren. Eigentlich ist IP nicht einmal das optimale Protokoll dafür – aber ein Standard kraft Verbreitung. Aber warum dauert(e) der Durchbruch von IP so lange – und welche Chancen bietet es wirklich? Die Diskussion mit über hundert mittelständischen TK-Systemhäusern auf der gemeinsamen Frühjahrstagung des VAF – Bundesverbands Telekommunikation und der Einkaufskooperation GFT – dieses Jahr in Berlin machte es noch einmal deutlich: Das sich etwas getan hat und täglich tut, ist klar. Aber wenn man sich mal von der Marketing-Folien-Ebene entfernt, was ist real dran an dem Thema IP Konvergenz?

IP-Konvergenz, eine technische Revolution?

Richtig paketiert und priorisiert, ist es dem IP Netz eigentlich egal, welcher Inhalt darüber transportiert wird. Es ist eher keine technische Revolution.

Trotzdem stellt die Realisierung von Echtzeitkommunikationsdiensten in IP-Netzen zweifelsohne im Sinne von Bandbreitenmanagement, Verfügbarkeit, Standards und Sicherheit nach wie vor eine große Herausforderung dar. Diese sind weitestgehend lösbar, denn die innovativen Marktführer in der Telekommunikations- und IT-Welt bündeln zunehmend ihre Kompetenzen und treiben konsequent offene Standards. Revolutionär sind und werden aber nach recht einhelliger Einschätzung der Marktkenner die mittels IP Konvergenz geschaffenen Möglichkeiten über die reine Netzkonsolidierung hinaus.

IP Konvergenz in realen Projekten ist zumeist eine Evolution in individuellen Migrationsszenarien. Die Welt teilt sich dann aber nicht in reinrassige IP Konvergenz Netze und alte TDM Netze sondern allenthalben findet man heterogene Welten, die unter betriebswirtschaftlichen Aspekten nach und nach migriert werden. Dass dies zügig Realität wird und werden soll, sieht man an den täglichen Pressemeldungen zu umfassenden Investitionen in IP Konvergenztechnologie. Wie in Asien und USA aber auch in Stadtnetzen in Deutschland schon realisiert, werden noch in die-

sem Jahr IP Centrex Services von innovativen Carriern und so genannte Hosted IP Services von führenden IT Systemintegratoren angeboten. Die bisher immer nur als theoretische Marktentwicklungen gezeigten Trends sind nunmehr in realen Marktangeboten vorhanden und werden Tag um Tag um weitere Produkte und Services ergänzt.

Aussagen von Marktanalysten

Gartner Group:

In 2005 werden 45% aller eingesetzten PBX Systeme IP fähig oder IP PBX sein, 2009 über 85%.

Radicati Group:

In 2008 werden 44 % der Unternehmen ihre Telefongespräche über das Internet (VoIP) führen.

IP-Konvergenz, ist alles geregelt?

Die deutsche Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP) hat bis Ende Juni 2004

eine öffentliche Anhörung zur Internettelefonie (VoIP) angesetzt, durch die ein regulatorischer Rahmen für wichtige Fragen zu Markteintrittsbarrieren, Kundenschutz, Fernmeldegeheimnis, Datenschutz und Umsetz-

Regulierung

ung von Überwachungs- und Auskunftsverfahren im Zusammenhang mit diesem neuen Service geschaffen werden soll. In den USA ist man da auf Drängen des FBI noch ein bisschen direkter – denn bislang lassen sich die Telefongespräche übers Internet nur mit großen Aufwand abhören. Die für Telekommunikation zuständige Kommission der US-Regulierungsbehörde FCC will eigentlich keine Regulierungen einführen, um die vielversprechende Anwendung zu fördern, aber das Justizministerium verlangt nun zunächst eine Regelung für das Abhören. Wenngleich man bei der angestrebten Standardisierung der relevanten Protokolle und Hardware-Standards relative Einigkeit zwischen den führenden Herstellern erreicht hat, ist weder die finale Standardisierung durch die jeweiligen Gremien noch die konsequente Umsetzung durch alle Hersteller erfolgt. Aktuell steht zum Beispiel Cisco wieder in der Kritik wegen der proprietären Call Manager Protokollstrategie.

SIP:
Session Initiation Protocol, ermöglicht die Kommunikation unterschiedlicher Endgeräte.

SOAP:
Simple Object Access Protocol, erlaubt den Austausch von Daten zwischen Kommunikationssystem und Lösungen für Messaging, Directories und Customer Relationship Management.

SIMPLE:
SIP for Instant Messaging and Presence Leveraging Extensions, ergänzt Echtzeit-Kommunikationslösungen durch die Präsenz-Information der Netzteilnehmer und Instant Message-Funktion.

SALT/VXML:
Speech Application Language Tags/Voice Extensible Markup Language, ermöglicht eine komfortable Interaktion mit dem Computersystem via Sprache.

Offene Protokolle

Maßgeblich Siemens aber auch andere Marktteilnehmer treiben die Entwicklung zu immer flexibleren Kombierbarkeit von Anwendung und Hardware auf Basis der offenen Protokolle wie z.B. SIP, SIMPLE, SOAP und SALT (siehe Kasten) weiter voran. Damit ist genug Stabilität gegeben, dass Investitionen de facto nicht zurückgehalten werden und werden müssen.

IP-Konvergenz, wie steht's mit der Sicherheit?

Keine IP Diskussion ohne das Schlüsselthema Sicherheit. Wer Internet -

Sicherheit

telefonie einmal selbst getestet hat, kennt vielleicht dieses Phänomen: Wenn man einige Zeit nicht telefoniert hat, vergisst der Router das der Anruf kein feindlich gesinnter Eindringling ins IP Netz ist und verhindert das Zustandekommen der Verbindung. Stellt man aber bestimmten Servern wiederum quasi einen Persilschein aus, hat man eine Tür für Hacker geöffnet.

Wenn man hochintegrierte Echtzeit-Applikationen im IP Netz anbieten will, muss man zumeist in den geschützten Directory-Server-Strukturen höchste Sicherheitsstufen für die betreffenden Applikationsserver zulassen. Damit öffnet man möglicherweise Tür und Tor für den SuperGAU durch einen geschickten Hackerangriff, der sich diesen Zugang zu Nutze macht. Bekanntermaßen in über 75% der Fälle kommen diese

Angriffe sowieso von innen, Tendenz steigend. Price Waterhouse Coopers stellt in einer Studie fest, dass immer öfter Mitarbeiter nicht aus kühlem Kalkül und zum eigenen finanziellen Vorteil, sondern aus Wut, Enttäuschung und Ohnmacht manipulieren. In einem Fall hat ein im Zuge einer Restrukturierung gekündigter Systemadministrator aus Rache 11.000 Viren in das betriebsinterne Netz eingespielt. Die Dunkelziffer dieser zumeist unter Verschluss gehaltenen Vorfälle liegt nach Expertenmeinung um ein Vielfaches höher. Mit der zunehmenden Verbreitung von IP konvergenten Systemen wird auch die Motivation der Hacker zunehmen, hier aktiv zu werden. Dieses Prinzip zeigt sich diese Tage im Handybereich und dem Wurm "Cabir", ein Prototyp von einem Wurm der eine bestimmte Serie von Nokia Handys attackiert und laut Experten lediglich die technische Machbarkeit in der Szene demonstrieren soll. Virenschreiber nehmen diesen Programmcode anschließend als Vorlage für gefährliche Varianten, die beispielsweise Dateien auf dem Handy löschen oder Passwörter ausspionieren. Man könnte die Aufzählung fortsetzen und in Sachen WLAN sogar noch verschärfen. Auch hier gilt also – mit steigenden Chancen sind steigende Risiken verbunden.

Mit mehr Echtzeitkommunikationselementen und deutlich gesteigener Mobilität der Anwender steigt die Komplexität. Bei den meisten Verschlüsselungsverfahren gilt: je besser die Sicherheit desto größer die Datenpakete. Und je größer die Datenpakete

desto länger die Übertragungszeit sowie potentielle Verzögerungen, die beim telefonieren ab 150 Millisekunden als störend empfunden werden. Am Ende bleibt eine komplexe aber lösbare Herausforderung für die Programmierer und eine Muss-Forderung der Kunden an das Systemhaus hier geeignete Sicherheitsmaßnahmen zu realisieren. Die Illusion einer absoluten Sicherheit gilt es wahrscheinlich ein Stück weiter zu relativieren, denn IP Konvergenz wird hier eher die Problematik verschärfen.

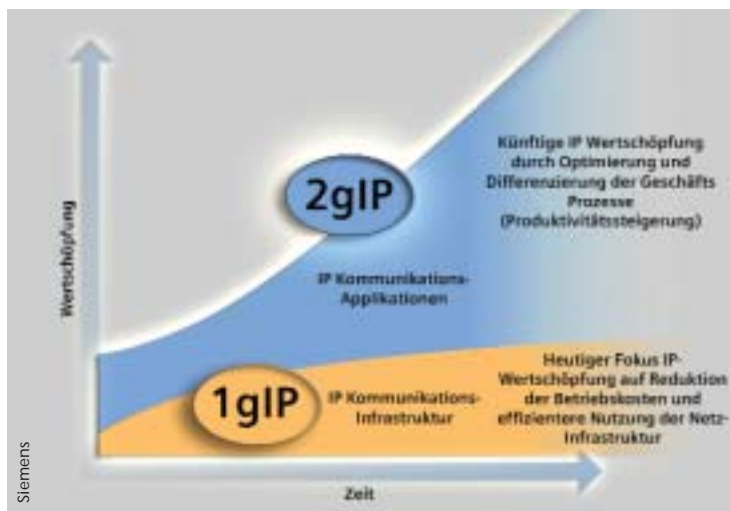
IP-Konvergenz, welche Wege führen vorbei am Maut-Syndrom?

Strategie im Wandel

Klare Aussage – mit Blick auf die gesamtwirtschaftliche

Erholung und die vielen Anzeichen für den Wiederanstieg der Investitionen

ist das Tal der Tränen für die allermeisten Unternehmen nicht durchschritten, denn nun müssen sich zwei Dinge beweisen: Erstens ob die durchgeführten Sparmaßnahmen der vergangenen zwei, drei Jahre mehrheitlich aus realen Prozessverbesserungen kommen und eine wettbewerbsfähige Kostenposition geschaffen haben, um die nun noch härter gewordenen Preiskämpfe um die wenigen begehrten Aufträge zu erhalten. Und zweitens ob die wenigen internen Investitionen der Vergangenheit in die genau richtigen Innovationen und zusätzlichen Kompetenzen geflossen sind, so dass Angebote sich am Markt differenzieren und eng kalkulierte Projekte profitabel und zur Zufriedenheit aller Beteiligten gestaltet werden können. Siemens differenziert u.a. daher seit langem zwischen so genannten First Generation IP (1gIP) und den Second Generation IP Lösungen (2gIP).



VoIP ist nicht das Ende ... Die „2nd Generation IP“ (2gIP) liefert die erforderliche Wertschöpfung

1gIP zielt auf Einsparungen in der Infrastrukturebene (zentralisiertes Management des Systems, geringere Leitungskosten etc.); 2gIP zielt auf die Steigerung der Mitarbeiterproduktivität durch die Themen wie Präsenzmanagement, optimierte mediale Kooperation am Arbeitsplatz (z.B. Multimedia-Konferenz direkt am Arbeitsplatz etc.) und Vereinheitlichung der Anwendungs- und Endgerätes-Landschaft. Die gute Nachricht übrigens für all jene Firmen deren Kernkompetenz bei der Sprachkommunikation und Telekommunikationsausrüstung liegt und lag: gut die Hälfte aller Kunden entscheidet sich bei dem Schritt zu IP Konvergenzlösungen laut einer Studie von Info-Tech für den bis dato vertrauten PBX Systemintegrator wohingegen nur ein Viertel sich für den LAN Lieferanten entscheidet.

In der zuvor beschriebenen nahen Zukunft wird die Rolle der Systemhäuser eine erhebliche Aufwertung erfahren. Auch das ist hinlänglich oft öffentlich diskutiert worden. Welche Systemhäuser schaffen diesen Wandel? Um IP Konvergenzlösungen bei Kunden zu platzieren, reicht nicht nur der vielbeschworene Zugang zu den Entscheidern oder amerikanisch C-Level, sondern man muss dann auch in der Lage sein einen wirklichen Mehrwert dort zu bringen. Es gilt unternehmerische Vernunft zu motivieren und Investitionen zu lenken. Die Anziehungskraft der vielen neuen Möglichkeiten mit IP konvergenten

Lösungen verleiten nur allzu leicht, die Balance zwischen betriebswirtschaftlicher Sinnhaftigkeit und Technologieversessenheit fehl zu gestalten. Und was passiert wenn man dies allerseits bei Zukunftsinvestitionen aus dem Auge verliert, zeigen branchenfremde Beispiele wie das heute oft unter Maut-Syndrom gekannte Projekt. Wichtiger noch wird die Fähigkeit, hoch integrierte IP Lösungen, die 100% Erreichbarkeit ermöglichen, Geschwindigkeit von Geschäftsabläufen und notwendigen Entscheidungen drastisch steigern, so in Unternehmen einzuführen, dass die Menschen nicht überfordert werden. Sonst sind nicht nur die Investitionen gefährdet, sondern die bis dato ggf. reibungsfrei laufenden Prozesse hergebrachter Art.

IP-Konvergenz, und jetzt?

Trotz der zunächst mit IP-Konvergenz zunehmenden Komplexität gilt das

Ausblick

kürzlich von Aldi erneut betonte

Prinzip: konsequent einfach. Es gilt glasklare Ziele zu definieren und genau die richtigen Maßnahmen zu ergreifen, diese konsequent einfach und einfach konsequent umzusetzen. Siemens ICN hat mit Lifeworks seine Vision konkretisiert und einen Blueprint geschaffen entlang dessen konsequent auch die IP Konvergenz Marktentwicklung im Sinne eines Innovationsführers vorangetrieben wird. Die Kommunikationsumgebung

von Menschen und Organisationen soll deutlich verbessert werden.

Kommunikation wird einfacher, weniger komplex und leichter - in der Arbeit, zu Hause und unterwegs. Dieses Ziel verfolgen wir konsequent und erhalten von allen Marktteilnehmer, unseren Kunden allen voran, exzellentes Feedback dafür. Im Kern dieser Strategie steht die Zusammenarbeit mit genau den Partnern, die mit uns IP Konvergenzlösungen der Zukunft weiterentwickeln und ihren Kunden anbieten. Der erste Schritt dorthin ist eine gemeinsame und intensive Diskussion der in Zeiten von IP Konvergenz erforderlichen Strategie im Wandel.

Autor:

Marc Widuch ist Senior Vice President Sales Business Development im Bereich ICN Enterprise Networks der Siemens AG.



Lifeworks: Die Kommunikation der Zukunft ist technologisch hochintegriert. Die Nutzererfahrung ist einheitlich.

Fokus Vertrieb

Vertriebsleitertreffen 2004

Zum zehnten mal unter Vorsitz von Schirmherr Klaus Nolle fand in München Ende Juni die Jahrestagung des Vertriebsleiterkreises im VAF statt. Markenzeichen sind engagierte Berichte und spannende Diskussionen über die Aufstellung der Systemhausbranche und aktuelle Herausforderungen für den erfolgreichen Vertrieb.

Substanzielle Tagungsergebnisse und spannende Diskussionen, das sieht Vollblut-Vertriebsmann Klaus Nolle als Lohn für sein nun zehnjähriges Wirken als Schirmherr: „Wir brauchen diesen verbandsinternen Austausch unter den Kollegen. Der bringt uns unendlich viel mehr als die Rezepte selbstberufener Experten, welche uns nur ihre Konzepte verkaufen wollen“, so Vorstand Nolle zum Motto seiner Arbeit. Demgemäß bildeten auch in 2004 wieder Diskussionen zu aktuellen Marktentwicklungen, Strategien und Praxis-Erfahrungen den Hauptteil



Schirmherr Klaus Nolle (rechts) von Klaus Nolle Telekommunikation und Sprecher Jürgen Krumm, KRUMM Telekom GmbH eröffnen die Tagung.

der Veranstaltung. Darüber hinaus wird das Programm passend ergänzt um den Dialog mit Assoziierten Mitgliedern des VAF, in der Regel Lieferanten von ITK-Equipment. Das bietet nicht zuletzt auch die Gelegenheit jenseits von „Road-Show“ und Alltagsgeschäft gute Hintergrundgespräche zu führen.

Return on Invest

Jens Pfeifer betreut im Bereich „WTG Professional Services“ zentral die Kundenberatung der WTG Gruppe. Der Ansatz: Bündelung von Kompetenz und zugleich klare Dokumentation, dass Beratung in der WTG als eigenständige Leistungskomponente aufgestellt ist. Jens Pfeifer referiert über betriebswirtschaftlich orientierte Kundenberatung sowie Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von Wirtschaftlichkeits-Rechnungen.



„Der Kunde fragt nach dem Return on Invest - mehr denn je.“

Jens Pfeifer, WTG Professional Services

Differenzierungsmerkmale

VAF Vorstand Manfred Reinehr umreist in Form einer Checkliste das weite Feld der „Stellschrauben“ für Differenzierungsmerkmale und stellt Pro&Contra zur Diskussion.

Kompetenz der Mitarbeiter, Qualität des Service und flexible Kundennähe stehen in der Hitliste ganz oben.

Darüber hinaus gilt es aber den indi-

viduell richtigen Mix in der Aufstellung zu finden. Woraus dieser bestehen kann, war Gegenstand von Teilnehmerbeiträgen und der kritischen Diskussion. Besonders kontrovers wurden Herstellerzertifizierungen unter die Lupe genommen. Immer mehr Firmen setzen diese im Marketing ein, allerdings oft mehr um aus der Not eine Tugend zu machen.

Bedeutung der DIN 14675 im BMA-Markt

Sonderfall bleibt der Brandmeldemarkt für aufschaltungspflichtige Anlagen. Wenn ein Bauherr seit November 2003 nicht nach DIN 14675 zertifizierte Planer und Errichter beauftragt, begibt er sich in eine rechtliche Grauzone, handelt zumindest fahrlässig und geht erhebliche wirtschaftliche und haftungsrechtliche Risiken ein. Damit sind für Anbieter in diesem Markt entsprechende Zertifikate schlichtweg ein Muss. Dass es gut



„Die Servicequalität der Systemhäuser ist die Basis, darüber hinaus zählt der individuelle Mix.“

Manfred Reinehr, FEA Reinehr GmbH

neun Monate nach Einführung der aktuellen Norm darüber noch Wissenslücken und uneinheitliche Anwendung gibt, ist zwar für die aktuelle Markttransparenz ärgerlich, sollte aber ein Übergangphänomen sein. Für den VAF und andere Fachverbände gehört es zu den obersten Prioritäten diese Normkenntnis und deren einheitliche Anwendung möglichst zügig voranzubringen.

Marketing

Silvia Keitel organisiert unter anderem in der MTG-Kommunikationstechnik das Marketing und arbeitet in ihrem Erfahrungsbericht den umfassenden Ansatz der MTG heraus: Nicht vereinzelte Maßnahmen nach dem Gießkannenprinzip stärken die Präsenz und erhöhen die Zahl qualifizierter Neukontakte. Erforderlich ist eine ganzheitliche Strategie, aus der ein für die Firma optimaler Kommunikations- und Medienmix abgeleitet wird. Konsequentes Controlling und Nachsteuern sind unerlässlich, Vorausschau ist gefragt – Keine



„Marketing steigert den Erfolg, wenn es planvoll und vorausschauend ist.“

Silvia Keitel, MTG-Kommunikationstechnik GmbH München

leichte Aufgabe, bedenkt man, dass in der Regel kein Mittelständler dem komplexen Aufgabenbereich eine volle Kraft widmen kann.

Die Erfahrungen der Teilnehmer bestätigen: Besondere Herausforderung ist die intensive Prüfung der erheblichen Unterschiede in Preis, Qualität und Eignung verschiedener Lösungen. Wer nicht aufpasst „verbrennt“ schnell sein Geld, wo er eigentlich vorausschauend investieren wollte. Vieldiskutiertes Beispiel hierfür war Telemarketing. Nur wenige Teilnehmer konnten von erfreulichen Erfahrungen mit externen Dienstleistern für die Neukundenakquise berichten. Lehrreich waren die Berichte, wie unternehmensintern das Telemarketing erfolgreich organisiert werden kann.

Vertriebsstrategien im Spannungsfeld von VoIP- und Hybrid-Lösungen

Holger Häntzschel, Leiter Vertrieb & Projektierung ITK-Produkte in der TELBA AG beleuchtet die Marktlage und Tendenzen in der IP-Telefonie. Während VoIP im ersten Anlauf grandios gescheitert war, hat es inzwischen spürbare Weiterentwicklungen gegeben. Derzeit stellt sich die IP-Technik am Markt neu auf. Zwar muss immer noch festgestellt werden, dass überwiegend für Kunden eine Hybrid-Lösung die angepasste Wahl ist. Man denke z.B. an a/b Ports für Fax, Türsprechstellen, Aufzugtelefone sowie Cordless Endgeräte (Dect), welche als Anforderungen bei reinen IP-Lösungen sehr teuer werden können. Aber die technologische Entwicklung ist kein Zukunftsthema

mehr. Wer heute keine Strategie findet, verpasst seine Chance.

Wenn IP-Lösungen ins Spiel kommen, muss betrachtet werden, ob das LAN für Sprachanwendungen geeignet (voice-ready) ist, Netzwerkanalyse wird damit zum Standardwerkzeug. Auch hier gilt: Wer sich nicht geschickt positioniert, kann leicht ins Hintertreffen geraten.



„Die aus der TK-Welt kommenden Systemhäuser kennen die verschiedenen Gewerke. Das macht uns so leicht keiner nach.“

Holger Häntzschel, TELBA AG

Beratungsklau oder Beratungsgeschäft?

Breiten Raum findet die Diskussion zum Thema Beratungsklau. Die auf hohem Niveau weiter steigende Beratungsintensität im Pre-Sales stellt nach wie vor ein akquisitorisches Dilemma dar. Die Diskussion zeigt, dass dieses jedoch nicht zwangsläufig ausweglos zu sein braucht. Die aktive Gestaltung der Informationsflüsse und die Sichtbarmachung der Beratung als Leistung jenseits der Vertriebsaktivität bilden dafür die Ansatzpunkte. Der Wandel im Bewusstsein der

Kunden wird sicher noch Zeit brauchen, aber von den meisten Teilnehmern wird festgestellt, dass man heute bei aufwändigeren Vorhaben selbstverständlich die Kosten der Beratung thematisieren kann und sollte.

Projektbeispiel

Oliver Schneider, Channelmanager von AVAYA präsentiert Vertriebsstrategien des amerikanischen Herstellers. Mit den Erfahrungen im Datenbereich und in der Ausstattung von Call-Centern sieht AVAYA sich bestens gerüstet für akute und kommende Konvergenzthemen und stellt vertriebslich die Applikationsvermarktung in den Vordergrund. Frank Müller, Vertriebsleiter der WTG Technologies Hamburg berichtet über die erfolgreiche Gewinnung und Abwicklung eines komplexen IP-Projekts für die Deutschland-Reprä-

- Anbindung der Außenstandorte über das ATM Backbone
- 100 % Redundanz in den beiden vorhandenen Serverräumen
- Unified Messaging Integration in Lotus Notes
- 3 Call Center Lösungen für die vorhandene Servicehotlines
- IP Hard- und Softphones
- IP Telefonie in den Aussenstandorten
- Integration der TK-Anlage in das vorhandene Metadirectory (LDAP)
- CTI Integration in Lotus Notes und SAP
- Standardisierte aber auch offene Schnittstellen

sentanzen eines angelsächsischen Konzerns. Neben den Lösungen für die technischen Anforderungen des Kunden bildet das „Wie“ der gelungenen Zusammenarbeit mit AVAYA in der Akquise-Phase den Schwerpunkt des Berichts.

Technisches Anforderungsprofil des Projektbeispiels von WTG und AVAYA



„Die Marge muss stimmen, Applikationen und deren Vermarktungs-Know-How gehören in jedes Portfolio.“

Oliver Schneider, AVAYA Deutschland GmbH



„Bei einem Projekt dieser Größe muss die Zusammenarbeit mit den Partner perfekt eingespielt sein.“

Frank Müller, WTG Technologies GmbH



Präsentationen im Mitgliederbereich von www.vaf-ev.de

Der Fachtagungsreader wird an die Mitglieder verteilt.

Nächste Jahrestagung der Vertriebsleiter: 17./18. Juni 2005

Analyse erfolgreicher Projektabläufe

Andreas Latzel, Geschäftsführer der Aastra Deutschland GmbH, berichtet über die Erfolgsfaktoren der Gewinnung und Realisierung einer Klinik-Lösung mit 800 Teilnehmern. Umfangreiche Erweiterungsleistungen durch den Partner auf Basis der eingesetzten Ascotel-Lösung runden die Analyse des Projekt- und Key-Account-Managements als Erfolgsstory ab. Die Erfahrungen, - auch wie Probleme vor Ort vermieden oder bewältigt wurden, gehen in einen Praxisleitfaden mit Schwerpunkt CTI ein, welchen Andreas Latzel als Grundlage für die nachfolgende Diskussion präsentiert.



„Wir verstehen uns zunächst als Supportteam der Systemhäuser.“

Andreas Latzel, Aastra Deutschland GmbH

Studie

GFT-Mitgliedschaft positiv für Rating

Eine großangelegte Studie unter Verbundgruppen in Deutschland hat ergeben, dass deren Mitglieder ein statistisch signifikant geringeres Insolvenzrisiko aufweisen. Dies ist ein relevantes Merkmal für ein verbessertes Rating und ein handfestes Argument für das Bankgespräch.

Die Studie des Centrum für angewandte Wirtschaftsforschung – AWM der Universität Münster erfasst die Ausgangslage in klaren Worten „Die Kreditvergabepraxis deutscher Banken befindet sich seit einiger Zeit in einem grundlegenden Veränderungsprozess. Ein schwieriges wirtschaftliches Umfeld, Krisen mancher deutscher

„Ich hoffe, dass Ihre Untersuchungsergebnisse externe Kapitalgeber und Ratingagenturen davon überzeugen werden, dass sich die Zugehörigkeit zu einer Kooperation deutlich risikoreduzierend auswirken kann.“

Wolfgang Clement, Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit

Banken sowie regulatorische Veränderungen (Basel II) sind als Ursachen für die veränderte Kreditvergabepraxis zu nennen.“ Und weiter heisst es „Vor allem mittelständische Unternehmen klagen über restriktivere Kreditvergabebedingungen ihrer Banken und über verschlechterte Geschäftsbeziehungen zu ihren Banken. Die Kreditinstitute begründen ihre veränderte Geschäftspolitik damit, die Kreditvergabe verstärkt am Risiko der Kreditnehmer ausrichten zu müssen. Indikator für das Risiko eines Kreditnehmers wird sein Ratingstatus.“

Das zweifelsfrei interessanteste Ergebnis der Studie, in welche auch Daten und Auskünfte der GFT-Gemeinschaft Fernmelde-Technik e.G. und Ihrer Mitglieder eingeflossen sind, ist nun der wissenschaftliche Nachweis, dass eine verbesserte Risikoposition von Unternehmen „nicht nur auf die üblicherweise verwendeten Unternehmensmerkmale zurückführen, sondern auch auf die Verbundgruppenmitgliedschaft der Unternehmen.“

Eines der zentralen Ergebnisse des Forschungsprojekts ist darum: „Im Zuge der Entwicklung standardisierter Rating-Verfahren ist dringend anzuregen, dass das Merkmal

„Verbundgruppenmitgliedschaft“ als Rating-Kriterium in den Rating-Katalogen Berücksichtigung findet.“

Umfragen im Rahmen des Projekts haben jedoch auch ergeben, dass viele Unternehmen ihre Verbundgruppe immer noch vorrangig als

Einkaufsinstrument wahrnehmen und die positiven Beiträge, welche im Finanzierungsbereich aus der Mitgliedschaft abgeleitet werden können, noch nicht vollständig ausschöpfen.

Die GFT als strategischer Partner des VAF und führende ITK-Einkaufskooperation im Geschäftskunden-Markt kann damit einen weiteren Pluspunkt zum Nutzen der mittelständischen Systemhäuser verzeichnen.



Kontakt:

Norbert Luchtenberg, Kaufmännischer Vorstand GFT e.G.
luchtenberg@gft-eg.de
www.gft-eg.de



Studie:

Verbundgruppenmitgliedschaft und Risiko: Die Auswirkung der

Verbundgruppenmitgliedschaft auf die Risikolage der Mitgliedsunternehmen. Münster, Berlin 2004. Projektleitung: Centrum für angewandte Wirtschaftsforschung – (AWM) der Universität Münster, Projektauftraggeber: Zentralverband Gewerblicher Verbundgruppen (ZGV) e.V.
Download der Studie: www.zgv-online.de

Rubrik: „Studien“



Managed Services

Ein alternatives Geschäftsmodell für

Die EADS Telecom setzt in der Vertriebsstrategie bei Neueinführung ihrer IP-Telephony-Generation NeXspan auf deren Kombination mit dem Geschäftsmodell der ‚Managed Services‘. Was verbirgt sich hinter diesem aus dem Outsourcing kommenden Ansatz und warum sieht Jürgen Engelhard, Leiter Business Development und Marketing von EADS, darin eine mehr als überfällige Antwort auf aktuelle Marktanforderungen?

Jürgen Engelhard,
EADS Telecom

„Alternativen zu den klassischen Geschäftsmodellen sind gefragt und Managed Services bieten sie.“

Vergegenwärtigen wir uns die Marktsituation: Unternehmen wollen sich heute immer stärker auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren und zugleich effiziente Geschäftsprozesse

sicherstellen. Der Einsatz moderner Konvergenzanwendungen im Voice- und Data-Umfeld ist ein wichtiger Schritt auf diesem Weg. Aus Sicht des

mittelständischen Unternehmers liegen aber genau hier große Risiken: Technische Lösungen einzelner Hersteller zu beurteilen ist nicht leicht, Investitionen und Betriebskosten abzuschätzen ebenfalls nicht. Systemintegratoren (TK-Fachhändler) müssen immer häufiger den Kunden die Frage beantworten, wie Investitionen in neue Technologien in transparente variable Kosten umgewandelt werden können.

Traditionelle Kauf-, Leasing- oder Mietmodelle lassen sich als Antwort

„Managed Services bieten ein zusätzliche Möglichkeit zur Kundenansprache, mit der man sich klar im Wettbewerb differenzieren kann.“

auf diese Fragestellung der Kunden im Markt für mittelständische Unternehmen derzeit kaum erfolgreich platzieren, für Wartungsverträge gilt gleiches. Die EADS bietet darum

ihre neue IP-Telephony-Server-Generation NeXspan in Verbindung mit NeXspan Managed Services als kombiniertes Lösungskonzept an, welches genau bei dieser Kundenfrage nach transparenten, variablen Kosten ansetzt. Das eröffnet dem Vertriebspartner die Möglichkeit, seinen Kunden innovative Technik anzubieten in Verbindung mit Kostentransparenz, Flexibilität und neuester Technik zu jedem Zeitpunkt. Doch gehen wir noch einmal einen Schritt zurück: Was genau ist mit Managed Services gemeint?

Was sind Managed Services?

Das Modell basiert auf dem Outsourcing - Gedanken. Systemintegratoren übernehmen jene Arbeiten und Leistungen rund um die Telekommunikation des Kunden, die das Unternehmen outsourcen will. Der Ansatz ist im Kern also keine Neuigkeit, doch darauf kommt es nicht an. Entscheidend ist, dass dessen Weiterentwicklung auf die aktuelle Marktnachfrage zugeschnitten ist und zusammen mit innovativen Plattformen wie der NeXspan eine Kombination ergibt, welche die Alternative zu den unter Druck geratenen klassischen Geschäftsmodellen darstellt.

Das bedeutet im Einzelnen, dass Dienstleistungen und Lösungen indi-

viduell auf die Anforderungen des Kunden zugeschnitten und mit vertraglich garantierten Leistungen auf Basis von flexiblen Laufzeiten und Raten dem Kunden berechnet werden. Der Kunde zahlt nur jene Leistungen, die er tatsächlich nutzt. Dieser direkte Nutzen und die Flexibilität, die Managed Services somit bieten, überzeugen immer mehr Unternehmen. Managed Services entwickeln sich derzeit zu einem, vielleicht dem wesentlichen Entscheidungsfaktor bei Investitionen, denn in der Investitionskalkulation liegen die ausschlaggebenden Vorteile:

- Kostenreduktionspotenzial,
- Kostenkontrolle und -transparenz,
- höhere Flexibilität in Ausstattung und Anwendung,
- Konzentration auf Kernaufgaben durch Schonung eigener Ressourcen,
- vertraglich garantierter Leistungs- und Serviceumfang.

Veranschaulichung an Beispielen

Zwei Beispiele sollen verdeutlichen, wie aus Sicht der EADS dieses Konzept umgesetzt werden kann. Voraussetzung für diese (und sämtliche weiteren) Beispiele ist, dass sich die einzelnen Services schon allein deshalb einfach anbieten und realisieren lassen, weil die Systeme tech-

Systemintegratoren

nisch dafür vorbereitet sind – ein wichtiges Kriterium, das in der NeXspan umgesetzt wurde.

Beispiel 1

Managed Vocal Service

Dieser Service basiert auf den integrierten Mehrwertdiensten IVR, Synchronansagen und Voice Mail der NeXspan Plattformen, die jederzeit über Fernwartung angepasst und verwaltet werden können. Damit lassen sich individuelle Anrufverteilungszenarien entwickeln – abgestimmt auf die Geschäftsprozesse des Anwenders und mit professionellen Ansagen kombiniert. Für Kunden sind NeXspan-Managed Vocal Services wegen des professionellen Außenauftritts und verbesserter Erreichbarkeit besonders attraktiv.

Vorteile für Systemintegratoren

Die Beispiele verdeutlichen, wie Managed Services es Systemintegratoren in weit aus stärkerem Maße erlauben, nicht einfach nur Technik anzubieten, sondern durch Kombination von Leistungen, Produkten und Lösungen einen individuellen, verrechenbaren Service aus einer Hand zu gewährleisten. Die Umsetzung dieses Geschäftsmodells setzt jedoch ein Umdenken im Kundenkontakt voraus: Der Erfolg von Managed Services hängt von der vertrieblichen Betrachtung der Kundenbedürfnisse ab – jenseits der Leistungsmerkmale einzelner Produkte.

Wer das beachtet, kann von vielen Vorteilen profitieren:

- höhere Deckungsbeiträge durch die Kombination von Produkten, Dienstleistungen und Betrieb;
- enger und langfristiger Kontakt zum Kunden und damit Potential für Nachvermarktung von Lösungen und Services;
- Vermarktung neuer Dienstleistungen, wie z.B. Übernahme der Amtsanschlüsse und Abrechnung aller Kosten rund um die TK-Anwendung;
- bessere Auslastung im Servicebereich;
- Abgrenzung zum Wettbewerb.

In Zusammenarbeit mit der EADS besteht für TK-Fachhändler die Möglichkeit, ihren Kunden umfassende Dienstleistungen mit einem deutlichen Mehrwert anzubieten. Neben Consulting und Carrier Services, User Training und Financial Services, die heute schon erbracht

Weitere Beispiele für Managed Services:

- **Vocal Services** Sprachvermittlungssysteme (IVR) mit 24h-Service für professionelle Ansagen für 1 bis n Standorte; Online-Bereitstellung professioneller Ansagen für Sprachboxen der Mitarbeiter oder synchronisierte Begrüßungsansagen
- **Billing Services** Monatliche Abrechnung von Dienstleistungen, Verbindungsentgelten. Aufschlüsseln von Kosten nach Arbeitsplätzen, Kostenstellen, Abteilungen und Projekten
- **Contact Center Services** Bereitstellung und Betrieb von EADS-M7480 Contact Center-Lösungen und Services für Marketingaktionen oder eigene Serviceorganisationen
- **Network Services** Fernbetreuung von Netzwerk-Infrastrukturen, Bereitstellen von Analysen auf Basis der EADS-Lösungen NeXspan und M7425 Enterprise
- **Mobility Services** Bereitstellung und Betrieb von Lösungen für mobile Kommunikation

werden, erweitert eine Vielzahl weiterer NeXspan Module das Angebot an Managed Services des Systemintegrators (siehe Kasten). EADS bietet fokussierten Vertriebspartnern dabei die Möglichkeit, individuelle Managed Services Konzepte im Rahmen von Workshops zu entwickeln. Über die Marketingdienste von EADS werden in diesem Zusammenhang auch Partnerspezifische Unterlagen (Broschüren, Präsentationen, Checklisten) erstellt.

Autor:

Jürgen Engelhard ist Leiter Marketing und Business Development der EADS Telecom Deutschland GmbH



Beispiel 2

Managed Billing Service

Der im Lieferumfang einer NeXspan-Plattform integrierte IP-Zugang und entsprechende Gebührensoftware erlauben es, dem Anwender individuelle Konzepte vorzuschlagen. Darüber hinaus kann der Systemintegrator zusätzlich die Amtsanschlüsse übernehmen. So ist eine einheitliche, transparente Abrechnung für den Kunden möglich, die neben Gebühren auch Betrieb, Pflege und Umzugskosten monatlich auf Basis von Standard-Modellen (Kostenstellen, Mitarbeiter, Line of Business) darstellt. Diese Kombination ist ein Service, welcher dem Kunden Überblick und Transparenz über seine Kosten verschafft und gleichzeitig eigene Mitarbeiter entlastet.

ZVEH**Neues Führungsteam**

Der VAF gratuliert dem neuen Führungsduo zum Amtsantritt. Walter Tschischka, zuvor Vizepräsident im Zentralverband der Deutschen Elektro- und Informationstechnischen Handwerke – ZVEH wurde im Rahmen der Jahrestagung des Zentralverbands, 1. – 4. Juni 2004 in Saarbrücken zu dessen neuem Präsidenten gewählt. Sein Vorgänger Karl Hagedorn wurde zum Ehrenpräsidenten gewählt.

Neuer Hauptgeschäftsführer ist Rechtsanwalt Ingolf Jakobi, der die Nachfolge von Heinz-Werner Schult antritt. Jakobi war bereits von 1993 bis 1999 als Geschäftsführer des ZVEH tätig.



Das neue Führungsduo im ZVEH: Präsident Walter Tschischka (re.) und Hauptgeschäftsführer Ingolf Jakobi.

Recht**Abschaltung von TK-Anlagen**

Schwarze Schafe gibt es nun einmal, auch im Gewand von König Kunde. In einer rechtlichen Stellungnahme hatte der VAF prüfen lassen, ob und unter welchen Umständen Leistungseinschränkungen bei Mietanlagen zulässig

sind, wenn der Kunde Mietrückstände auflaufen lässt. Fazit: Grundsätzlich ist dies zulässig, es kommt – wie immer – auf die Einzelheiten an. Zweifelsfrei kann man auch in einem belasteten Kunden-Verhältnis ein sol-

ches Vorgehen nicht empfehlen, doch hat der Vermieter Anspruch auf Klarheit über seine rechtliche Position. Mitglieder können die Stellungnahme im Internbereich unter www.vaf-ev.de herunterladen.

Buchtipps**IT-Verkabelungssysteme: Grundlagen, Normen, Konzepte, Praxis**

Hans-Jürgen Kiery von Novar (Ackermann Geschäftsbereich Daten-/Netzwerktechnik) ist vielen Technikern aus Mitgliedsunternehmen vom VAF-Montage- und Revisionsleitertreffen 2003 als Kenner von IT-Verkabelungssystemen bekannt. Nun liegt ein handliches Buch vor, in welchem Kiery und zwei weiteren Autoren ihr geballtes Wissen rund um den State of the Art niedergeschrieben haben.



Dieses Buch enthält in übersichtlicher und verständlicher Form alle wichtigen Fakten zu Datenkabeln, zu aktuellen Verkabelungsstandards und Verkabelungsstrategien. Neben theoretischen Grundlagen der Informationsübertragung vermittelt es praxisnahes Wissen, das bei der Planung und Realisierung einer Kommunikationsinfrastruktur für IT-Netzwerke benö-

Unser Tipp als Handbuch und für das gezielte Nachschlagen vor Ort.

tigt wird. Unterstützt durch zahlreiche Abbildungen liefert es eine Fülle wichtiger Hinweise und diskutiert klar und kompetent die wichtigsten Fragen der IT-Verkabelung.

Mehr Informationen unter www.vaf-ev.de:

- Inhaltsverzeichnis
- Leseprobe

IT-Verkabelungssysteme: Grundlagen, Normen, Konzepte, Praxis.
Autoren: Hans-Jürgen Kiery, Rolf-Dieter Köhler (Hrsg.), Andreas Wilhelm
ISBN 3-931959-37-6, FOSSIL-Verlag GmbH,
Preis: 68,- €

ARAG Wettbewerb im VAF

Sieger erleben DTM-Finale – hautnah!

Faszination Motorsport. Und die bestplatzierten Teilnehmer aus den Reihen der VAF Mitglieder mittendrin. Anfang 2004 hatte die ARAG exklusiv unter VAF Mitgliedern einen Vertriebswettbewerb ausgelobt. Die Basis hierfür bildete die seit über 30 Jahren bewährte Kooperation zwischen VAF und ARAG zu Elektronikversicherungen. Bis zum Ende blieb es spannend. Mit dem 31. Juli stehen

nun die Sieger fest und können sich auf ein aufregendes Wochenende beim Finale der Deutschen Tourenwagen-Meisterschaft (DTM) vom 1. bis 3. Oktober 2004 auf dem Hockenheim-Ring freuen. Zwei Übernachtungen im Steigenberger Maxx Hotel in Deidesheim und Weinproben runden das Wochenende ab. Die Gewinner werden von der ARAG angeschrieben.



BHE

Konstruktive Zusammenarbeit

Der VAF Vorstand begrüßte die gemeinsame Sacharbeit mit dem Bundesverband der Hersteller und Errichter von Sicherheitssystemen – BHE zur

DIN 14 675 (siehe zur Norm auch den Bericht zum Vertriebsleitertreffen in dieser Ausgabe) als konstruktiv. Beide Verbände werden die Kooper-

ation hierin fortsetzen und wollen dies zum Anlass nehmen, um auch künftig gemeinsame Interessenslagen für die Zusammenarbeit zu prüfen.

Service für alle Fälle.

Erfolgreich ist ein ITK-Fachhändler heute nur, wenn er sich in seine Kunden hineinversetzen, das Branchenumfeld verstehen und Lösungen und Dienstleistungen anbieten kann, die zum Markterfolg des Kunden beitragen.

Wer das begriffen hat, geht über seine konventionelle Aufgabenstellung hinaus. Wie das geht? Mit der neuen IP-Telephony-Server-Generation NeXspan und den NeXspan Managed Services der EADS.

Fragen Sie uns.

EADS TELECOM Deutschland GmbH
Jürgen Engelhard
Tel. 069 9730 54-0
info@eads-telecom.com
www.eads-telecom.de

Anzeige

Telekommunikationsgesetz

Neues TKG in Kraft, Verordnungen sollen jetzt folgen

Nach Inkrafttreten des novellierten Telekommunikationsgesetzes (TKG) am 22. Juni 2004 soll nach Vorstellung der Bundesregierung und zuständiger Ministerien nun auch die Verabschiedung der insgesamt neun dem TKG nachgeordneten Rechtsverordnungen zügig vorangetrieben werden. Dies war zuvor wiederholt mit Verweis auf die laufende TKG – Novelle vertragen worden. Zu den einzelnen Verordnungen liegen jetzt Zeitpläne vor, welche sämtlich mit Erlassen bis spätestens Sommer 2005 enden sollen. Im Sommer und Herbst 2004 können nun teilweise nochmals Verbändekomentierungen erfolgen.

Insbesondere die Verordnungs-

Entwürfe zur Überwachung (TKÜV) und Nummerierung (TNV) in der Telekommunikation standen bereits in den letzten Jahren im Blickfeld des VAF, da diese besondere Bedeutung für das Geschäft der Mitgliedsunternehmen besitzen (Siehe dazu auch vorige Ausgaben des VAF Report und Fachtagungsreader). So gilt bisher noch die alte Fassung der TKÜV, welche u.a. als Pauschregel Betreiber von TK-Anlagen mit weniger als eintausend Teilnehmeranschlüssen von Vorleistungspflichten für eine eventuelle Überwachungsmaßnahmen befreit. Vermutlich dürfte diese Regelung erhalten bleiben, dennoch erfordern die anstehenden Bearbeitungen der Verordnungen in den kommenden

Monaten eine intensive Prüfung.

www.regtp.de

Aktuelle Gesetze und Verordnungen zur Telekommunikation, teils mit Erläuterungen, teilweise etwas unübersichtlich. Datenschutzrechtliche Neuerungen im TKG 2004 findet man direkt über die Startseite.

www.regtp.de/tech_reg_tele/start/fs_06.html

Erläuterungen zur noch gültigen Fassung der TK-Überwachungsverordnung.

Bitkom

Strategie 2010 beschlossen

Die Mitgliederversammlung des BITKOM (Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien) hat im Juni 2004 dessen strategische Neupositionierung beschlossen. Im Zentrum steht die Analyse, dass Konvergenz inzwischen über die IT- und TK-Technik hinausreichend Branchen betreffe (Digitale Medien, elektronische Dienste, Consumer Electronics, Bauelemente,

aber auch Medizintechnik, Logistik, Verkehr und Automobil, Haustechnik sowie die Fertigungsindustrie). Entsprechend will BITKOM künftig auch diese Branchen konvergenzbezogen verstärkt adressieren.

Satzungsänderung

Desweiteren wurde die Satzung u.a. dahingehend geändert, dass nur Verbände, die bereits vor dem 1.

August 2004 Mitglied des BITKOM waren, auch künftig ex officio einen Sitz im Hauptvorstand einnehmen. Die satzungsmäßige Stellung des VAF (Mitglied seit 2000) bleibt damit unberührt. Der VAF wird im Hauptvorstand durch den 1. Vorsitzenden Horst Keitel vertreten.

Neues Rahmenabkommen

Websites für VAF Mitglieder

Wer kennt das nicht: Die eigene Internetseite muss dringend mal überarbeitet werden. Wichtige Funktionen sollen ergänzt, das Design aufgefrischt werden oder vielleicht bedarf gar das ganze Internet-Konzept einer Überarbeitung? Was sind oft die Haupthindernisse? In der Regel: Kosten und Zeit sowohl für die Auswahl eines

geeigneten Partners als auch die anschließende Realisierung.

VAF-Mitglieder können ab sofort das Rahmenabkommen des VAF mit der Düsseldorfer Web-Agentur DKN nutzen. Hintergrund: Nach einer anspruchsvollen Ausschreibung des VAF hatte DKN den Zuschlag für die Neugestaltung der VAF Internetseite erhalten (www.vaf-ev.de). Als weitere Referenz hat VAF-Mitgliedsunternehmer Hans Becker, NTA Mainz (www.nta.de) den Internetauftritt über DKN beauftragt. Hans Becker dazu: "In der Erstellung unserer neuen Internetseite war DKN ein flexibler und kompetenter Partner. Mit dem Ergebnis sind wir sehr zufrieden."



Weitere Informationen/Kontakt:

- VAF Geschäftsstelle (Martin Bürstenbinder) oder
- direkt bei DKN: Andreas Angenendt (Geschäftsführer), Email: aa@dkn.de, Tel. 0211 / 60105-80, www.dkn.de

Um für jeden Bedarf etwas dabei zu haben, hat der VAF mit DKN Leistungspakete definiert. Der Einstieg erfolgt mit dem Paket „BASIC“, das bereits die wichtigsten Funktionen für eine Firmenwebseite enthält (wichtig: Redaktionssystem für die eigenständige Pflege) und bereits „für kleines Geld“ zu haben ist.

Bild:
Screenshot
von Musterseite
DKN

Beispielsaufbau einer Internetseite im Modul „BASIC“ mit wichtigen Funktionen, wie z.B. Redaktionssystem (CMS).

Terminvorschau 2004 + 2005

30.09-01.10.2004	Herbsttagung	Mitgliedertagung	Bamberg
01.-03.10.2004	ARAG Wettbewerb	Incentive	Hockenheim-Ring DTM
02.-03.11.2004	Neukunden-Akquise am Telefon	Seminar	Hilden
05.-06.11.2004	Montage- und Revisionsleitertreffen	Fachtagung	Osnabrück
11.-12.02.2005	Serviceleiter „Gelebte Servicekultur“	Seminar	Hilden
25.-26.02.2005	Servicemitarbeiter „Gelebte Servicekultur“	Seminar	Hilden
02.-03.03.2005	Neukunden-Akquise am Telefon	Seminar	Hilden
10.-16.03.2005	CeBIT	VAF auf der Messe	Hannover
28.-29.04.2005	Frühjahrstagung	Mitgliederversammlung	Mainz
27.-28.06.2005	Das harte Verkaufsgespräch	Seminar	Hilden

Angaben ohne Gewähr, aktuelle Auskünfte in der VAF Geschäftsstelle.

KOMSA - Alles aus einer Hand!

KOMSA- Produktpalette

Alles aus einer Hand!
 TK-Vollsortiment • Direktbezug
 Unabhängigkeit



KOMSA- Projektunterstützung

Für Sie machen wir das!
 persönliche Betreuung • Unterstützung
 in Finanzfragen • Wirtschaftsauskünfte
 Inkasso • Warenkreditversicherung
 Leasing • Factoring



KOMSA- Lieferservice

Gestern bestellt, heute geliefert!
 schnelle Lieferung
 hohe Liefertfähigkeit
 keine Mindermengenzuschläge



**KOMSA - Zertifizierter
 Distributor für
 das TK-Geschäft**



Qualified Partner

SIEMENS

Information and
 Communications

KOMSA
 DIE BESSERE VERBINDUNG

Postfach 1000
 14302 Berlin-Köpenick
 Tel.: (0 30) 7 37 4 00
 www.komsa.com
 info@komsa.com

Testen Sie uns!
Tel.: 0 800 - KOMSA AG*

(0 800) 5 66 72 24*

* (gebührenfrei aus dem deutschen Festnetz)