

Teil der

VSE

InMotion

communication & more

02/2022

Wachstum:

artelis mit VSE NET und cegecom
voll auf Kurs

Digitalisierung:

7 gute Gründe für Glasfasernetze in
Unternehmen

Partnerschaft:

Intelligente Sprachmehrwertdienste
für den Kundenkontakt

VSE **NET**

Inhalt

Impressum

Herausgeber
VSE NET GmbH
Nell-Breuning-Allee 6
66115 Saarbrücken
Tel.: +49 681 607-1111
www.vsenet.de

Projektleitung: Veronika Fried, Sarah Koenig
Deutsche Redaktion: Armin Neidhardt
Französische Redaktion: Mick Daniel, Hyppalages
Realisierung: Michael Weiss
Fotorechte: Getty images, Eric Devillet Photographie, Armin Neidhardt, Dirk Guldner, Staatskanzlei des Saarlandes, VSE NET, iStock, AdobeStock

Im Fokus

- 6 Digitale Innovationsdynamik
- 8 artelis mit VSE NET und cegecom voll auf Kurs

Innovation

- 10 Gute Gründe für Glasfaser
- 12 Knackpunkt bleibt die Sensibilisierung
- 14 Kritische Situationen professionell managen
- 16 Sprachbasierte Lösung

Kundenportrait

- 18 AVEGA begleitet Unternehmen mit zuverlässigen Partnern
- 20 Summacom: Zwischen allen Stühlen
- 22 NSI: Eine solide und langfristige Partnerschaft

Intern

- 24 Kommunikationslösungen für den Kundenkontakt
- 26 Mehr machen mit gleicher Teamstärke

Kurz und bündig

- 28 Nachrichten

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser,

der Schutz kritischer IT-Infrastruktur ist wichtiger denn je: Raffinierter werdende Cyberattacken, komplexe und umfangreiche IKT-Technologien in Unternehmen und staatlichen Institutionen, die aktuellen Krisen verlangen ein hohes Maß an Sicherheit. Flexible und innovative Lösungen, Vertrauen und Erfahrung sowie schnelles und beherztes Handeln gelten als notwendige Voraussetzungen.

Die artelis-Gruppe mit ihren Tochterunternehmen VSE NET und cegecom bringt diese mit, ist am Puls der Zeit und entwickelt ihre IKT-Dienste konsequent weiter. Die Palette maßgeschneiderter Produkte und Dienstleistungen reicht von Telefonie, Datenleitungen und Internetzugang über integrierte Managed Services wie intelligente Sprachmehrwertdienste oder Managed Firewall bis hin zu Rechenzentrumsdienstleistungen oder White-Label-Produkten. All diese Leistungen und Services tragen der zunehmenden Bedeutung der IT-Sicherheit Rechnung.

Wie wir weiter wachsen, den Schutz vor Cyberattacken erhöhen, besonders kleinere und mittlere Unternehmen unterstützen

wollen, wer uns in Deutschland und Luxemburg sein Vertrauen schenkt, warum Rechenzentren für Kunden ein hochsicherer Ort für ihre Daten sind und wo die artelis-Gruppe unterwegs ist, lesen Sie in unserer neuesten Ausgabe des Magazins InMotion.

Nehmen Sie sich ein wenig Zeit bei der Lektüre, entdecken Sie auch für Sie Interessantes und fragen uns bei Bedarf, damit wir gemeinsam die Projekte für 2023 angehen können!

Wir wünschen Ihnen und Ihrer Familie, Freunden und Partnern ein gesundes und beständiges Jahr 2023.

Mit freundlichen Grüßen



Georges Muller
Geschäftsführer



Georges Muller, Geschäftsführer der artelis, cegecom und VSE NET

Fels in der Brandung:

VSE NET und cegecom als zuverlässige Partner in unsicheren Zeiten.



Jürgen Barke, Minister für Wirtschaft, Innovation, Digitales und Energie sowie stellvertretender Ministerpräsident des Saarlandes

Die Arbeitsplätze der Zukunft entstehen im Saarland

Digitale Innovationsdynamik

Die Digitalisierung gilt als großes Zukunftsthema. Bis spätestens 2025 sollen im Saarland Gigabitnetze entstehen. Welche Chancen die Digitalisierung für das Saarland und die Großregion hat, darüber sprach InMotion mit Jürgen Barke. Er ist saarländischer Minister für Wirtschaft, Innovation, Digitales und Energie sowie stellvertretender Ministerpräsident.

Ukraine, Corona und Energiekrise überschatten derzeit vieles. Die Digitalisierung geht medial sprichwörtlich unter.

Was plant das Saarland in den nächsten Jahren, um den Glasfaserausbau weiter nach vorne zu bringen?

Die Bewältigung der aktuellen Herausforderungen steht derzeit mit Recht im Fokus der Politik. Dennoch hat die Landesregierung auch die Themen der Zukunft im Blick: Wir haben Anfang des Jahres eine landeseigene Gigabitstrategie verabschiedet, die wir nun konsequent umsetzen. Dabei setzen wir ganz bewusst zunächst auf den Eigenausbau der Netzbetreiber und unterstützen ihn auf ganzer Linie. Gemeinsam mit dem Markt und den Kommunen haben wir uns ein klares Ziel ge-

setzt, das wir mit vereinten Kräften erreichen wollen: In Ortsteilen mit hinreichend hoher Nachfrage der Bürgerinnen und Bürger sollen bis spätestens 2025 Gigabitnetze entstehen. Wo der Markt den Ausbau nicht aus eigener Kraft stemmen kann, werden wir ab dem kommenden Jahr zielgerichtet mit Fördermitteln unterstützen. Hierfür hat das Land 100 Mio. Euro bereitgestellt.

Das Interesse an FTTH (Fiber To The Home) scheint mancherorts doch nicht so groß zu sein wie erwartet. Woran liegt's?

In diesen Tagen stehen Bürgerinnen und Bürger, aber auch viele Unternehmen vor großen Herausforderungen. Umso erfreulicher ist es, dass sich die Nachfrage nach

Glasfaserprodukten im Saarland nach wie vor auf hohem Niveau hält, weil die Menschen vom Potential dieser Zukunftstechnologie überzeugt sind. Nicht zuletzt kurbeln auch die Netzbetreiber mit attraktiven Angeboten die Nachfrage an. Natürlich gibt es auch Ausbauvorhaben, die aus Mangel an interessierter Kundschaft vorerst zurückgestellt werden. Insgesamt können wir aber mit den jüngsten Erfolgen außerordentlich zufrieden sein: Schon heute haben fast alle Ortsteile im Saarland eine konkrete Gigabit-Ausbauperspektive, meistens mit echten Glasfasernetzen. Das zeigt unser landeseigener Gigabitatlas, in dem wir regelmäßig die Ausbaufortschritte und die weiteren Planungen veröffentlichen.

Investitionen werden in der Wirtschaft derzeit wegen Planungsunsicherheit zurückgestellt. Dabei braucht die Wirtschaft die Digitalisierung mehr denn je. Welche Maß-

nahmen sind erforderlich, damit durch die mangelnde Digitalisierung keine Wettbewerbsnachteile entstehen?

Es ist zuerst einmal nachvollziehbar, wenn Unternehmen angesichts der Rezessionsprognosen zurückhaltend agieren. Ich sehe das aber so: Digitalisierung ist eine Ermöglichungstechnologie - auch für eine grüne und nachhaltige Transformation. Um die digitale Transformation der Saarländischen Wirtschaft spürbar voranzubringen, werden im Saarland die relevanten Akteure im Bereich Know-how-Transfer und Netzwerkbildung stärker zusammengebunden. So verbinden sich das Mittelstand Digital Zentrum und das Kompetenzzentrum Power4Production des ZeMA und DFKI mit dem Innovationsnetzwerk East Side Fab. Das Ganze in dem von Land und EU-Kommission geförderten European Digital Innovation Hub, dem IDIH-Saarland („Industrial Service Digitalisation and Artificial Intelligence HUB Saarland“), um die digitale Innovationsdynamik spürbar zu befördern. Aber auch kleinteilige Förderungen der Digitalisierung werden wir weiterentwickeln: Auf Basis einer derzeit laufenden Evaluierung werden wir das

KMU-Förderprogramm DigitalStarter Saarland überarbeiten und ca. ab Mitte 2023 mit einer zweiten Förderphase lancieren.

Cyber-Sicherheit wird immer wichtiger. Das CISPA ist ein Aushängeschild für das Saarland bzw. für die Großregion. Doch die erhofften Startups kommen nicht so voran wie erhofft, oder?

Ja, Cybersicherheit wird immer wichtiger. Und weil das CISPA und die gesamte Saar-Informatik zu den Besten der Welt auf diesem Gebiet gehören, kommen große und weltweit agierende Unternehmen wie Airbus zu uns ins Saarland, um an einer sicheren und vertrauenswürdigen Technik der Zukunft zu forschen. Neben dieser exklusiven Partnerschaft hat das CISPA aber auch schon einige Ausgründungen hervorgebracht und durch seinen eigens aufgesetzten CISPA Venture Capital Fonds über 50 Mio. Euro die Finanzierung von vielen zukünftigen CISPA Startups gesichert. Das dadurch aktuell entstehende Innovationssystem ist immens.

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung verläuft schleppend und ist ein immer wieder vorgebrachtes Argument der Unternehmen. Warum wird das nicht beschleunigt?

Wir arbeiten intensiv daran, unser Angebot digitaler Serviceleistungen für die Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen zu erweitern, aber auch die verwaltungsinernen Arbeitsabläufe schneller, einfacher und nutzerfreundlicher zu gestalten. Auch wenn dabei schon viel geschafft wurde, so besteht noch großes Aufholpotenzial bei den Verwaltungsdienstleistungen, die das Onlinezugangsgesetz (OZG) vorgesehen hat. Um den Prozess der Digitalisierung weiter zu beschleunigen, haben wir unter anderem im Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitales und Energie die verfügbaren Kräfte zentral gebündelt, sodass Synergien gehoben und Abstimmufwände reduziert werden können. Außerdem wurden zusätzliche Haushaltsmittel in erheblicher Größenordnung auf den Weg gebracht, um die Digitalisierung von Land und Kommunen weiter voranzutreiben. Diese und weitere Maßnahmen werden ihre Wirkung entfalten.

Das Saarland ist klein und überschaubar. Warum positioniert sich das Land nicht so sehr im Bereich der Digitalisierung? Damit könnte man Vorreiter in Deutschland sein und als Standort europaweit punkten.

Die Landesregierung legt zur Bewältigung des Strukturwandels einen ganz deutlichen Schwerpunkt auf die Bereiche Innovation und Digitales, die auch im Namen meines Ministeriums festgeschrieben wurden. Wir wollen und werden die Chancen der Digitalisierung nutzen, um den Wirtschaftsstandort Saarland zu stärken und neue Wertschöpfungspotenziale zu erschließen. Daher unterstützen wir saarländische Unternehmen und Institutionen sowie deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowohl finanziell als auch mit Know-how. Wir treiben die Vernetzung von Wirtschaft und Forschung in Innovationsnetzwerken voran und arbeiten eng mit einer Vielzahl von Akteuren im digitalen Ökosystem Saarland und der Großregion zusammen. Die saarländische Expertise etwa bei Künstlicher Intelligenz oder Cybersicherheit ist bereits weltweit renommierter. Diese Kompetenzen wollen wir weiter nutzen und noch stärker mit Wirtschaft und Industrie in unserem Land verknüpfen.

Gibt es im Bereich der Digitalisierung grenzüberschreitende Kooperationen mit Frankreich und Luxemburg und wenn ja, wie sehen die aus?

Digitalisierung und digitale Innovation macht an Ländergrenzen nicht halt, das sieht man am trinationalen digitalen Testfeld Autobahn, wo die EU-Kommission europaweit ein besonderes Augenmerk auf grenzüberschreitende 5G-Innovationen in Saar-Lor-Lux legt. Mit Blick auf die Digitalisierungsentwicklung der Unternehmen wird sich das bereits genannte IDIH-Saarland vernetzen und dabei einen besonderen Schwerpunkt auf Frankreich und Luxemburg legen. Ein erstes konkretes Beispiel dieser Kooperation kann man im Bereich Cybersicherheit verfolgen, wo die Cybersicherheitsnetzwerke CYBR360. saarland und securitymadein.lu zunehmend enger zusammenarbeiten und grenzüberschreitende Angebote entwickeln.



Dr. Stephan Tenge im Interview

artelis mit VSE NET und cegecom voll auf Kurs

Zurzeit befindet sich die Welt im Krisenmodus und der Ukraine-Krieg samt Folgen wie die Energiekrise bestimmt die Schlagzeilen. Trotzdem bleibt die Digitalisierung eines der großen Zukunftsfelder, ist sie doch ein wichtiger Baustein für die Energiewende. Zudem wäre eine Welt ohne schnelles Internet, Cloud-Dienste und Rechenzentren kaum mehr vorstellbar.

Die artelis-Gruppe treibt die Digitalisierung mit ihren innovativen Dienstleistungen und Produkten konsequent voran.

Inmotion hat bei Dr. Stephan Tenge nachgefragt, wie sich artelis mit ihren beiden Töchtern VSE NET und cegecom künftig am Markt positioniert. Tenge ist seit Anfang April dieses Jahres technischer Vorstand in der VSE AG und damit auch Verwaltungsratsvorsitzender der artelis-Gruppe. Davor war er Technikvorstand des Energieunternehmens Avacon im niedersächsischen Helmstedt.

Herr Dr. Tenge, den IKT-Dienstleistungen (Informations- und Kommunikationstechnologien) gehören die Zukunft. Wie wird sich die artelis-Gruppe künftig im Markt positionieren?

Geschäftsfundament der artelis bleiben weiterhin Telefonie, Datenleitungen und Internetzugang. Das Portfolio entwickelt sich kontinuierlich weiter in Richtung integrierter Managed Services wie beispielsweise Virtuelle PBX (= Private Branch Exchange), intelligente Sprachmehrwertdienste oder Managed Firewall. Dadurch

werden wir der zunehmenden Verzahnung von IT und TK gerecht.

VSE NET und cegecom sind in einer Wachstumsbranche unterwegs. Das weckt Begehrlichkeiten. Wäre es aus heutiger Sicht denkbar, dass ein weiterer strategischer Partner mit an Bord kommt?

artelis mit ihrem Geschäftsfeld Telekommunikation hat große strategische Bedeutung für die VSE-Gruppe. Aus dem Grund hatte VSE seinerzeit die freiwerdenden Anteile der Encevo gerne übernommen und die eigene Beteiligung auf 90 Prozent aufgestockt. Für eine Abkehr von dieser Strategie gibt es derzeit weder Grund noch Anlass.

Oder umgekehrt gefragt: Welche Bedingungen müssten vorliegen, dass artelis bei anderen Unternehmen einsteigt?

Nicht alles selbst zu tun wollen, bedeutet nicht gleich, andere Unternehmen kaufen oder dort als Eigentümer einsteigen zu müssen. Oft viel sinnvoller, da flexibler, sind Kooperationen mit den geeigneten Partnern.

Zu den Beteiligungen zählt EuroSkyPark. Bleibt das Geschäft anteilig bei der artelis?

Die Cyberattacke vom Februar wirkt noch nach und wird in ihren ganzen Auswirkungen nur langsam kompensiert werden. Dennoch trägt das Geschäftsmodell der EuroSkyPark weiterhin.

Cloud-Services, Cloud-Technologien, Rechenzentrumsleistungen werden am Markt verstärkt nachgefragt. Wo sehen Sie in diesen Bereichen Wachstumsmöglichkeiten?

Das Angebot „vServer“ einer virtualisierten IT-Infrastruktur wird gut im Markt angenommen. Hier werden Leistungs- und Serviceumfang kontinuierlich weiterentwickelt. Mit der neuen „Managed Firewall“ tragen wir auch der zunehmenden Bedeutung der IT-Sicherheit Rechnung.

Der Bau eines weiteren Rechenzentrums der VSE NET ist schon länger im Gespräch. Was ist Stand der Dinge?

Die Standortauswahl für das neue Rechenzentrum ist bereits weit fortgeschritten. Geeignete Kandidaten sind identifiziert und der Investitionsrahmen ist ermittelt. Wenn es gelingt, die nötigen Ankerkunden zu akquirieren, werden wir im nächsten Jahr den Bau von SAAR2 beginnen.

Wo sehen Sie im E.ON-Konzern weitere Wachstumsmöglichkeiten für VSE NET?

White-Label, intelligente Sprachmehrwertdienste, das E.ON-Edge-Datacenter-Projekt sind Beispiele dafür, wie sich VSE NET innerhalb der E.ON-Gruppe erfolgreich einbringt. Hier wollen wir weiter wachsen.

Die Überwachung kritischer Infrastruktur rückt mit dem Ukraine-Krieg stärker in den Fokus. Wie geht es beim Ausbau eines flächendeckenden „schwarzfallfesten“ 450-MHz-Funknetzes im Saarland voran?

VSE NET erbringt heute bereits erfolgreich vielfältige Dienstleistungen zum zuverlässigen Betrieb kritischer Telekommunikationsdienste innerhalb und außerhalb der VSE-Gruppe. Bei dem beabsichtigten Aufbau eines neuen 450-MHz-Funknetzes sind wir als Gruppe über die E.ON direkt beteiligt und bringen dort natürlich unsere Erfahrung und Fähigkeiten mit ein. Der Aufbau des Netzes hat im Saarland jedoch noch nicht begonnen und demnach ist auch der lokale Betrieb noch nicht definiert.

cegecom und VSE NET sind teilweise mit verschiedenen Diensten und Produkten im Markt. In welchen Bereichen kann künftig noch stärker zusammengearbeitet werden?

VSE NET und cegecom – und somit mittelbar auch ihre Kunden – profitieren sehr stark bei Technik, Vertrieb und Finanzen von der Zusammenarbeit innerhalb der artelis-Gruppe. Auch wenn nach außen verschiedene Dienste und Marken sichtbar sind, erfolgt in der artelis eine enge Abstimmung und Know-how-Sharing. Im Übrigen liegt alleine beim Privatkundenangebot energisHighspeed ein festes geografisches Vermarktungsgebiet vor.

Für die Geschäftskundensegmente von VSE NET und cegecom gibt es mit dem Saarland und Luxemburg zwar Marktschwerpunkte, jedoch keine festen Grenzen, zumal die IKT-Portfolios zunehmend Dienste beinhalten, die das lokale Vorhandensein eigener physischer Netze nicht mehr zwingend voraussetzen.

Wer aus der VSE-Gruppe kümmert sich vorrangig um den FTTH-Ausbau (Fiber To The Home) im Saarland?

Der „großflächige“ FTTH-Ausbau ist Teil des Privatkundenangebots energis-Highspeed, für das VSE NET technischer Dienstleister ist. VSE NET vermarktet aber auch eigene Lösungen für Geschäftskunden, die an das FTTH-Netz angebunden werden.

VSE NET probt bereits den Netzzugang Dritter mit der Deutschen Telekom und ist der Zeit somit voraus. Wie geht es mit dem Open Access weiter?

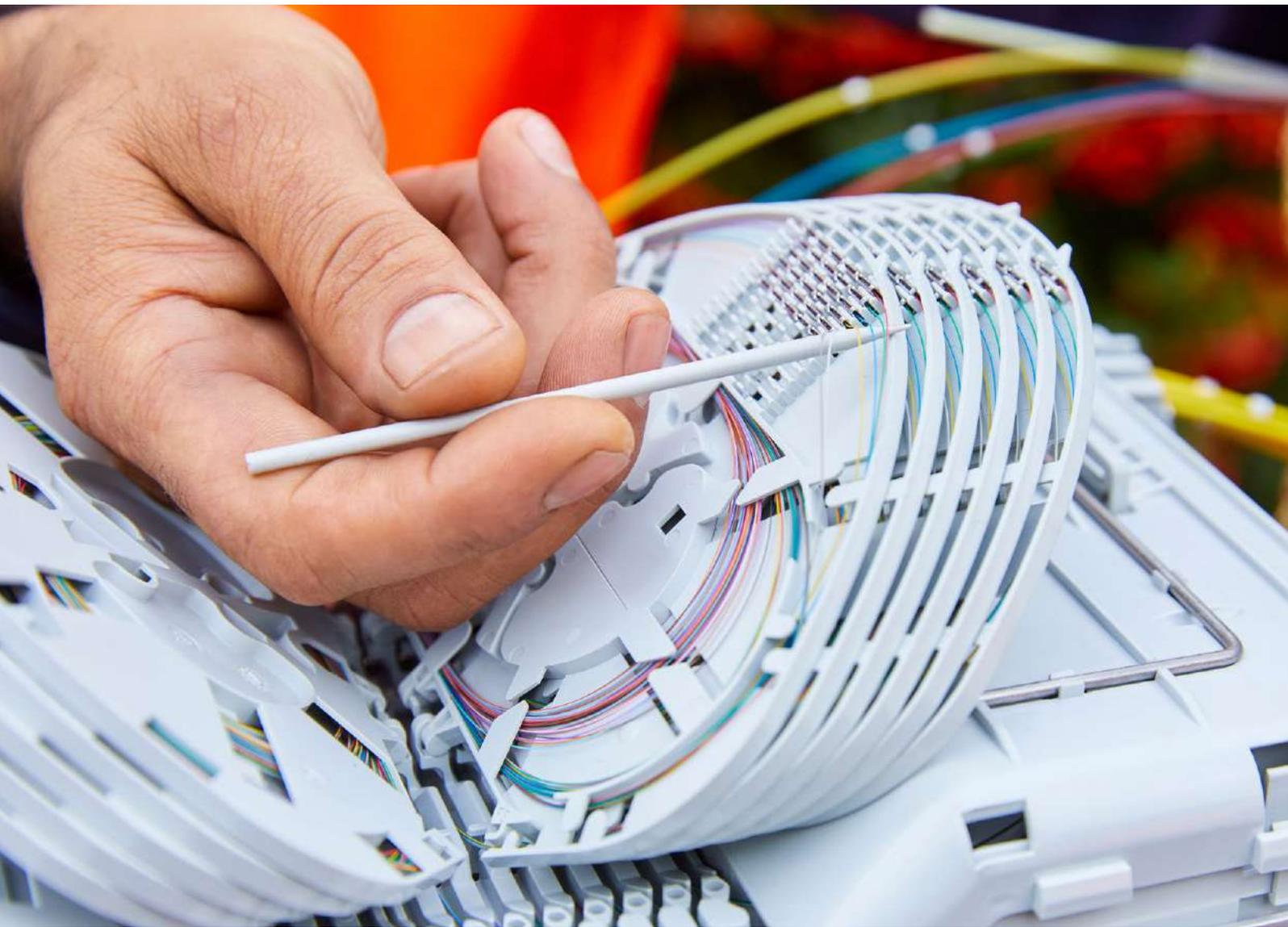
Die Öffnung unserer eigenen FTTC-Netze für die Deutsche Telekom war eine richtige Entscheidung. Das Angebot des Zugangs zu identischen Konditionen wie für die Deutsche Telekom besteht im Übrigen auch für alle anderen Anbieter. In den FTTH-Netzen ist Open-Access insgesamt noch nicht so häufig anzutreffen. Das liegt auch daran, dass es hier anders als bei FTTC für die Netzdurchleitung keine strenge Preisregulierung mehr gibt und sich ein allgemein akzeptierter Marktpreis erst noch bilden muss.

Der Fachkräftemangel ist eine große Herausforderung für die deutsche Wirtschaft. Woher sollen die künftigen Fachkräfte der artelis kommen?

Wir begegnen dem Fachkräftemangel durch enge Zusammenarbeit mit Hochschulen und Universitäten, einem hervorragenden eigenen technischen und kaufmännischen Ausbildungsprogramm und einem insgesamt attraktiven Stellenangebot.

Eine Frage zum Schluss: Gibt es bald einen weiteren Geschäftsführer in der artelis-Gruppe?

Wenn wir die Richtige oder den Richtigen gefunden haben, werden wir das artelis-Management verstärken.



Die 7 Vorteile von Glasfasernetzen in Unternehmen

Gute Gründe für Glasfaser

Seit der Corona-Pandemie und dem damit einhergehenden Anstieg neuer Arbeitsmethoden wie Videokonferenzen und Telearbeit hat sich die Digitalisierung von Prozessen und Anwendungen beschleunigt. Diese verstärkte Entwicklung erfordert immer leistungsfähigere Netzwerke, die immer mehr Daten immer schneller übertragen können. Glasfasernetze sind daher die einzig wirksame und effektive Alternative für ein Unternehmen. Sieben gute Gründe, sich für Glasfaser zu entscheiden.

Hohe Bandbreite

Der wohl wichtigste Vorteil von Glasfaserleitungen ist die hohe Bandbreite. Heutzutage empfangen und senden Unternehmen gleich welcher Branche immer mehr Datenpakete und der Bandbreitenbedarf nimmt stetig zu. Ohne superschnelle Verbindung kann es zu Engpässen kommen, die das Unternehmensnetzwerk erheblich verlangsamen.



Geringe Latenzzeiten

Zur Erinnerung: Latenz bezieht sich auf die Verzögerung bei der Übertragung von Informationen zwischen verschiedenen Computern. Sie bezeichnet die Zeit, die ein Datenpaket benötigt, um vom Sender zum Empfänger und wieder zurück zum Sender übertragen zu werden. Je höher die Latenz, desto stärker wirkt sie sich auf die Leistung des Unternehmensnetzwerks aus. Bei Glasfaserleitungen ist genau das Gegenteil der Fall. Die geringe Latenzzeit ermöglicht eine bessere Verbindungsqualität und schnellere Send- und Empfangsraten.

Zum Vergleich: Gängige Internetverbindungen erreichen eine maximale Geschwindigkeit von 100 Mbit/s, während Glasfaserbandbreiten eine Geschwindigkeit von 100 Gbit/s ermöglichen - das ist tausendmal mehr! Es ist kein Zufall, dass das Großherzogtum Luxemburg das achtschnellste Internet der Welt hat. Das ist vor allem auf den landesweiten Aufbau von Glasfasernetzen zurückzuführen.

Mehr Komfort bei der Nutzung

Abgesehen von den technischen Aspekten bietet Glasfaser auch einen höheren Nutzungskomfort. Die Geschwindigkeit beim Surfen im Internet und in den verschiedenen angewandten Tools ist praktisch in Echtzeit. Das Herunterladen von Daten stellt kein Problem mehr dar.

Zur Veranschaulichung: Eine Glasfaser-Verbindung mit 500 Mbit/s wird einen 3 GB großen Film in weniger als 5 Sekunden herunterladen, während eine ADSL-Verbindung mit 8 Mbit/s 50 Minuten braucht.

Adäquate Antwort auf neue Arbeitsmethoden

Ein Glasfasernetz ermöglicht es, auf die neuen Arbeitsmethoden in Unternehmen zu reagieren: SaaS-Tools, Cloud-Lösungen, künstliche Intelligenz, Machine Learning, IP-Telefonie, VOIP etc. Die Leistungsstärke erleichtert die gleichzeitige Nutzung an mehreren Standorten und fördert die Zusammenarbeit. Die Teams sind permanent verbunden, haben direkten Zugriff auf Unternehmensressourcen und können große Dateien untereinander austauschen.

Glasfasernetze ermöglichen einen schnellen Prozess-Workflow im Unternehmen und tragen zu einem verbesserten Kundenerlebnis bei. Bestellungen, Kundenprojekte, elektronische Rechnungen und der Kundenservice werden besser und schneller bearbeitet.

Besserer Schutz der Unternehmensdaten

Wer sich als Unternehmen für Glasfaser entscheidet, entscheidet sich auch für den Schutz seiner Daten. Sie sind sicherer als bei der Verwendung eines Kupfer- oder drahtlosen Netzwerks. Das Glasfasernetz ist einfacher zu überwachen. Es ermöglicht außerdem weitere Zusatzdienste, die den Datenschutz verbessern, z. B. die Verschlüsselung der Informationsübertragung, Managed Firewall, sichere Rechenzentren und sogar komplett maßgeschneiderte Lösungen.

Konstante Verbindung dank symmetrischer Bandbreite

Wer sich für ein Internetangebot für Unternehmen entscheidet, dem stehen zwei Lösungen zur Verfügung: symmetrische und asymmetrische Bandbreite. Bei ersterer sind Upstream-(Upload) und Downstream-Geschwindigkeit (Download) identisch. Ein Glasfaser-Internetangebot mit symmetrischer Geschwindigkeit bietet viele Vorteile. Unternehmen können gleichzeitig Daten aus dem Internet herunterladen und große Dateien ohne Bandbreitenverlust versenden, Tools für die Online-Zusammenarbeit nutzen, Daten mit entfernten Servern synchronisieren und Cloud-Dienste in vollem Umfang nutzen.

Kostenvorteile

Entgegen der weit verbreiteten Meinung ist Glasfaser nicht unbedingt teurer. Die Kosten sind in den letzten Jahren dank des technologischen Fortschritts, des territorialen Netzes – das in Luxemburg besonders gut ausgebaut ist – und neuer, schnellerer Installationstechniken gesunken.

Bringen Sie Ihr Geschäft auf die nächste Stufe und profitieren Sie von 3 kostenlosen Monaten*.



*Angebot gültig bis 23.12.2022, siehe Bedingungen (www.cegecom.lu)



Cyber-Sicherheit ist Voraussetzung für erfolgreiche Digitalisierung

Knackpunkt bleibt die Sensibilisierung

Die Digitalisierung schreitet voran, aber mit ihr auch die Cyber-Angriffe. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik BSI spricht mittlerweile von rund 400.000 Angriffen pro Tag auf IT-Infrastrukturen in Deutschland. Tendenz steigend, vor allem angesichts des Kriegs in der Ukraine.

Das zusätzliche Problem: Die Angriffe werden immer raffinierter und stellen sowohl Behörden und Unternehmen als auch Privatkunden vor immer größere Herausforderungen und jeder kann betroffen sein, ob gezielt oder rein zufällig. Das BSI beziffert den wirtschaftlichen Schaden inzwischen auf über 230 Milliarden Euro pro Jahr. Die Cyber-Inzidenz wird demnach zu einer der größten Geschäftsrisiken.

Vorbeugen ist besser als heilen, lautet ein altbekanntes Sprichwort. Und das gilt vor allem für den Schutz der IT-Infrastruk-

turen. Denn wenn erst einmal die Cyber-Angriffe erfolgreich waren und der Verlust wichtiger Geschäftsdaten vorliegt, kann ein Unternehmen sogar in seiner Existenz bedroht sein.

Wie man sich schützen kann, wo die größten Schwachstellen liegen, welche Erfahrungen Betroffene gemacht haben und was daraus gelernt wurde, darüber diskutierten Fachleute aus Forschung, Politik und Wirtschaft, allen voran der IT-Branche, auf dem Cyber Security Day im Sommer in Saarbrücken. Eingeladen hatten das East Side Fab, die IHK Saarland und saar.is. Die Veranstalter freuten sich über rund 400 Teilnehmerinnen und Teilnehmer, was einmal mehr die Bedeutung von Cyber-Sicherheit unterstreicht.

Spionage und Erpressung

Während es bei groß angelegten Angriffen auf Institutionen, Industriekonzerne oder Spitzenpolitiker oftmals um Spionage geht und die Angreifer großen Wert darauf legen, nicht erkannt zu werden, steckt hinter sogenannten ransomware-Angriffen oftmals das organisierte Verbrechen mit dem Ziel, viel Geld zu erpressen. Gelingt es diesen Angreifern, zum Beispiel Trojaner in die Unternehmensnetzwerke zu schleusen, um die Daten bis zur Unkenntlichkeit zu verschlüsseln, ist es meist schon zu spät. Wohl dem, der dann gut vorgesorgt hat und seine wichtigen Geschäftsdaten doppelt und dreifach gesichert hat.

Die Einfallstore aus dem weltweiten Internet sind riesig und treiben den IT-Verantwortlichen oftmals die Schweißperlen auf die Stirn. Das reicht von bösartigen Anhängen in E-Mails über Schlupflöcher in den

Netzwerken bis hin zu Schwachstellen in der Software. Die Vorgehensweise sei in vielen Fällen professionell und aus dem Ausland gesteuert, erklärt Vera Sikes vom BSI am Standort Saarbrücken. „Wir wollen mehr Digitalisierung, brauchen aber dafür auch den entsprechenden digitalen Schutz.“ Stefan Schneider, CIO bei der Eberspächer Gruppe, kennt das ungute Gefühl, wenn sonntagmorgens der worst case aller ITler bittere Realität wird. Im vergangenen Jahr wurde das Unternehmen gehackt und per ransomware ein großangelegter Erpressungsversuch gestartet. „Obwohl wir auf solche Attacken vorbereitet waren, zuvor erstellte Notfallpläne aktiviert haben, haben wir mit den Folgen des Angriffs insgesamt zwei bis drei Monate zu tun gehabt“, so Stefan Schneider. „Allein an drei bis vier Tagen musste zum Beispiel beim Wareneingang und -ausgang alles händisch eingegeben werden.“

Mehr Sensibilität für Cyber-Sicherheit gefordert

Hauptproblem ist und bleibt die entsprechende awareness, sprich das Bewusstsein, für die Wichtigkeit von Cyber-Sicherheit. „Das gehört auf die Ebene der Unternehmensführung“, so Vera Sikes. Das BSI empfiehlt, rund 20 Prozent der IT-Gesamtkosten in die Sicherheit und den Schutz zu investieren. Die Risiko-Abwägungen müssten vorab gemacht werden und konkrete Maßnahmen, was im Fall der Fälle zu tun ist, geplant sein. Dazu zählen auch einfache Maßnahmen wie aktuelle Telefonlisten, wer im Krisenfall sofort zu benachrichtigen ist.

Während große Unternehmen über eigene IT-Abteilungen mit entsprechenden Fachleuten verfügen, die wissen, was bei Cyber-Attacken zu tun ist, sind die Risiken, Opfer eines Angriffs zu werden, für kleinere und mittlere Unternehmen keinesfalls geringer. Im Gegenteil: Sie müssen sich oftmals Rat und Tat von außen einholen, sprich sich vertrauensvolle IT-Partner am Markt suchen. Eine große Hilfe für hiesige Unternehmen und Privatpersonen könnte dabei das Cyber-Sicherheitsnetzwerk Saarland sein, das Wirtschaftsminister Jürgen Barke auf dem Cyber Security Day offiziell vorstellte. Kern dieses Netzwerks ist die digitale Rettungskette, die bei IT-Sicherheitsvorfällen Unterstützung bieten soll. Entlang dieser Rettungskette mit mehreren Eskalationsstufen stellen zertifizierte IT-Sicherheitsdienstleister Betroffene

Ministerpräsidentin Anke Rehlinger, Georges Muller und Tim Schönbeck (v.l.).



Auf dem VSE NET-Stand: Philippe Roger, Alexander Eckert, Simon Hartz, Bernd Trampert und Georges Muller (v.l.).



Wirtschaftsminister Jürgen Barke (l.) im Gespräch mit Bernd Trampert.

nen ihr Know-how zur Behebung von Störfällen zur Verfügung. Das Saarland sei bundesweit die zweite Region mit einem solchen Angebot, das gemeinsam mit dem BSI entwickelt wurde, freute sich Jürgen Barke. Das BSI ist seit Juni 2021 im Saarland im Umfeld des Uni-Campus vertreten und hat als Schwerpunktaufgabe die Sicherheit in der Künstlichen Intelligenz. Mit seinen geplanten 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dient es quasi als Schnittstelle zwischen dem CISA und dem DFKI.

Zwar verfügen die Konzerne über viel IT-Know-how, sind dafür aber oftmals sehr komplex und international aufgestellt. Daniel Sauder, zuständig für IT-Sicherheit bei Thyssenkrupp, sieht deshalb die Vernetzung im Unternehmen, die Kommunikation und das Vertrauen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als wichtige Voraussetzungen an, um den digitalen Schutz voranzutreiben. „SAP, Windows, Datenbanken ... keiner weiß alles über die im Einsatz befindlichen komplexen IT-Systeme in einem Konzern mit vielen Tochterunternehmen im In- und Ausland“, so Sauder. „Reden miteinander hilft.“

In Workshops und Expertenrunden konnten sich die IT-Fachleute viele praxistaugliche Anregungen rund um das Thema Cyber-Sicherheit holen. Eine Ausstellung mit wichtigen IKT-Unternehmen aus dem Saarland ergänzte das umfangreiche Angebot an diesem Tag. Und auch die Ministerpräsidentin Anke Rehlinger zeigte sich

von dem mittlerweile breiten Spektrum im Saarland angetan. Ein untrügliches Zeichen dafür, dass das Thema Cyber-Security immer sichtbarer wird.

Die ManagedFirewall der VSE NET Maximale Netzwerksicherheit

VSE NET ist Teil der VSE-Gruppe mit kritischer Infrastruktur. Als erfahrener IKT-Dienstleister bietet VSE NET u. a. innovative Dienstleistungen im Bereich Cyber-Sicherheit für Kunden aus Industrie, Gewerbe und öffentlichen Institutionen an. Neben cloudbasierten Lösungen aus den eigenen Rechenzentren hat sie auch Dienstleistungen wie ManagedFirewall im Portfolio. Diese bietet ein hochwertiges Schutzschild für Firmennetzwerke. Sie erkennt und verhindert Aktivitäten von verdächtiger Malware, erkennt Applikationen und blockiert verdächtige Funktionen, scannt Dateien nach Malware und blockiert unerwünschte Downloads, scannt Webseiten auf schädlichen Inhalt und verhindert den Aufruf verdächtiger Seiten. Die Sicherheitsspezialisten der VSE NET konfigurieren die ManagedFirewall auf die Bedürfnisse jedes Kunden. Die Funktionalität dieser Lösung wird stetig überwacht, mit 24/7-Support und regelmäßigen Softwareupdates.

 Weitere Infos:
bernd.trampert@vsenet.de



Automatisiert informieren und alarmieren:
Werkzeuge für Energieversorger und Kommunen in Krisensituationen

Kritische Situationen professionell managen

Was tun, wenn plötzlich der Strom weg ist, im Schwimmbad Chlor austritt, es in der Straße nach Gas riecht, sich Kolibakterien in der Trinkwasserleitung tummeln oder sich ein folgenschwerer Unfall mit Staus im ÖPNV ergeben hat?

Dann heißt es für den Energie- und Wasserversorger, den Badbetreiber oder das Verkehrsunternehmen, kühlen Kopf bewahren, schnell und konsequent handeln und die Störung professionell managen.

Soweit die Theorie. Die Praxis sieht allerdings oft anders aus: Störungen und Krisen treten meistens ad hoc zu denkbar ungünstigen Zeiten auf und verlaufen unvorhersehbar. Besorgte Bürger können bei

einem Versorgungsausfall mit Hunderten von Anrufen in kürzester Zeit die Störmeldehotline sprichwörtlich zum Glühen und damit die Erreichbarkeit der Leitstelle zum Erliegen bringen. In der Hektik funktioniert zudem die vorab noch so gut durchdachte Alarmierungskette für bestimmte

Personen, Stabsstellen und Unternehmensbereiche nicht wie geplant. Die Verpflichtung jedes Unternehmens besteht darin, die Erreichbarkeit jederzeit sicherzustellen, der Informationspflicht intern und extern nachzukommen, d. h. die Funktionsfähigkeit der Prozesse für die Störungsbehebung im Griff zu haben.

Werkzeuge im Krisenfall

iSAM, das interaktive System für Anlagen-Management, wurde einst als Werkzeug für die Energiewirtschaft von der VSE NET zusammen mit der comdialog GmbH aus Mainz-Kastel entwickelt. Die eingesetzte Cloudlösung ist seit vielen

Jahren bei großen und kleinen Versorgern praxiserprobt. Dazu zählen zum Beispiel Energienetze Mittelrhein aus Koblenz, die MVV Netze aus Mannheim, die Stadtwerke Kiel Netz, die Syna aus Frankfurt oder die NEW Netz aus Mönchengladbach.

iSAM ist eine intelligente hardware- und softwarebasierte Verschmelzung von Informations- und Telekommunikationstechnik. Die Server-Landschaft befindet sich in einem ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum der „Hochverfügbar Stufe 3“ der VSE NET. iSAM ist redundant aufgebaut, skalierbar und flexibel einsetzbar.

War das interaktive System für Ansagen Management iSAM anfangs für die Weitergabe wichtiger Infos im Störfall an den Anrufer konzipiert, kamen im Laufe der Zeit neue Werkzeuge hinzu wie iSAM Alarm und iSAM End2End. Das ganze System rund um iSAM hat sich im Laufe der Zeit zu einer hochprofessionellen Cloud-Lösung entwickelt, die infrastrukturunabhängig funktioniert, prozessoptimiert arbeitet und in Deutschland ihresgleichen sucht.

iSAM Profi als Inbound-Lösung steuert im Störfall durch ein intelligentes Ansagen Management die Vielzahl eingehender Anrufe besorgter Bürgerinnen und Bürger. Besetzte Leitungen und lange Warteschlangen verärgern letztendlich nur die Anrufer und sorgen für noch mehr Verunsicherung. Die Erfahrung zeigt, dass bis zu 95 Prozent der Anrufer sich damit zufriedengeben, wenn sie im Störfall erfahren, was passiert ist, dass an der Störung gearbeitet wird und wie lange es voraussichtlich dauern wird. Die Ansagen können jederzeit geändert und der Krisensituation angepasst werden. Das professionelle Ansagen Management entlastet im Störfall neben der lokalen technischen Telekommunikations-Infrastruktur insbesondere auch das Personal der Leitstelle, da die Vielzahl der Anrufe im vorgelagerten Telekommunikationsnetz der VSE NET verarbeitet wird. Eine Überlastung des Netzanschlusses ist damit ausgeschlossen. Die oft im Einsatz befindliche lokale Technik erlaubt meist nur die Verarbeitung von wenigen zeitgleichen Anrufen mit Hinweisansagen.



Die iSAM-Lösung kann entweder über eine intuitive Web-Oberfläche bedient werden oder ein integrierter Bestandteil der Netzleitstellensoftware sein, die Versorgungsunterbrechungen heute schon automatisch an iSAM meldet.

iSAM Alarm betrachtet die Prozesse innerhalb einer Organisation für den Alarmierungsfall. Es wird definiert, welche Personen und Stabsstellen im Störfall nach bestimmten Regeln automatisiert erreicht werden müssen. Ob telefonisch, mobil, per E-Mail oder SMS, wichtig ist, dass der Angerufene seine Benachrichtigung erhält und gegebenenfalls quittiert. Der Leitstellen-Verantwortliche erhält Transparenz sowohl über einen ausgelösten Alarmierungsprozess als auch über notwendige Quittierungen. iSAM Alarm arbeitet in Sekundenschnelle alle zuvor definierten Benachrichtigungsprozesse eigenständig ab, bis die entsprechenden Personen informiert wurden, festgehalten durch Quittierung und Protokoll.

iSAM End2End sorgt für zusätzliche Sicherheit. Die End2End-Lösung überprüft automatisiert in regelmäßigen Abständen – in der Regel alle 15 Minuten rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche – die telefonische Erreichbarkeit der Netzleitstelle aus Sicht des Anrufers. Ein automatisierter Anruf, der durch ein Endgerät wie Telefon oder Anrufbeantworter und nicht durch eine Person quittiert wird, prüft dabei die Ende-zu-Ende Erreichbarkeit. Falls es zu einer Störung der Erreichbarkeit kommt, wird eine entsprechende Alarmierungskette automatisch ausgelöst, damit der Fehler behoben werden kann. Immer mehr Betreiber kritischer Infrastruktur nutzen dieses zusätzliche Werkzeug zur Überwachung der telefonischen Erreichbarkeit

End2End ihrer kritischen Rufnummern.

Pflege von iSAM

Doch das beste System stößt an seine Grenzen, wenn es nicht gepflegt wird. Deshalb verlangt VSE NET von den Kunden eine periodische Systemprüfung von iSAM. Denn Änderungen beispielsweise von Prozessen, Zuständigkeiten, Personen oder Telefonnummern müssen zwingend aktuell gehalten werden, damit die Funktionsfähigkeit jederzeit gegeben ist.

Mittlerweile nutzt eine Vielzahl von Netzbetreibern, Energieversorgern und Stadtwerken aller Größenordnungen in Deutschland die vielen Vorteile von iSAM und ihrer Ausprägungen. In der Regel dauert es drei bis sechs Monate von der Entscheidung iSAM einzuführen bis zur endgültigen Inbetriebnahme. Die Zeitschiene hängt sehr stark von den höchst unterschiedlichen Prozessfunktionen der Kunden ab.

Alle Plattformen rund um iSAM befinden sich in den hochsicheren Rechenzentren der VSE NET, sind redundant, hochverfügbar und skalierbar. Die iSAM-Lösungen sind infrastrukturunabhängig und nicht an einen einzelnen Service-Provider gebunden. Sie eignen sich besonders für Betreiber kritischer Infrastrukturen, sprich Energie- und Wasserwirtschaft, aber auch für Unternehmen und Organisationen, die rund um die Uhr erreichbar sein müssen. Gerade in Krisenzeiten kommt es auf eine zuverlässige und sichere Kommunikation an.

Weitere Infos:
VSE NET, Geschäftsbereich Sprachmehrwertdienste
Service-Line für Fragen und Beratung:
0681-607 5084 (Mo.-Fr. 8-18 Uhr),
service@vsenet.de
Ansprechpartner:
Patrik Lange, pl@comdialog.com
Lutz Uebelgünn, lu@comdialog.com



Self-Service der VSE NET unterstützt bei Wartungen von Windkraftanlagen

Sprachbasierte Lösung

Immer erreichbar, zuverlässig und sicher, skalierbar, individuell anpassbar und bequem für Monteure und Betreiber gleichermaßen: Die Speziallösung der VSE NET in Zusammenarbeit mit der comdialog aus Mainz-Kastel macht den Einsatz von Monteuren bei Wartungsarbeiten für Windkraftanlagen deutlich komfortabler.

Persönliche Anrufe der Monteure zum Beispiel für An- und Abmeldung beim zuständigen Operator des Anlagenbetreibers gehören der Vergangenheit an. Seit über einem Jahr setzt die e.disnatur GmbH, eine 100%-ige Tochter der E.DIS AG, bei der Wartung ihrer Windkraftanlagen in Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern auf die in Deutschland einmalige Speziallösung aus dem Saarland. e.disnatur plant, realisiert und betreibt vorrangig Onshore-Windparks in Ostdeutschland. Auftraggeber für diese innovative, sprachbasierte Lösung ist die e.discom Telekommunikation GmbH, ebenfalls eine 100%-ige Tochter der



E.DIS AG, die bereits im White-Label-Bereich erfolgreich mit VSE NET zusammenarbeitet.

Automatisierte Dialoge im Self-Service

e.disnatur betreibt mittlerweile rund 200 Windkraftanlagen unterschiedlicher Hersteller und Anlagengröße. Die planmäßigen Wartungen dieser technischen Anlagen sind vielfältig und komplex: das reicht von turnusmäßigen Arbeiten im Halb-, im Einjahres- oder Fünfjahres-Rhythmus über Spezialwartungsarbeiten zum Beispiel für Getriebe oder zur Überprüfung der Fette bis hin zu außerplanmäßigen Inspektionsarbeiten. Um die verschiedenen Einsätze der Monteure möglichst automatisiert abzubilden bei lückenloser Dokumentation, wurde gemeinsam ein Self-Service entwickelt. Er führt den anrufenden Monteur zur An- und Abmeldung der Wartungsarbeiten durch ein intelligentes Sprachdialogsystem. Das entlastet allen voran den jeweiligen Operator, der ansonsten morgens und abends eine Vielzahl von Anrufen persönlich entgegennehmen müsste. Weit über 4.000 Anrufe konnten im ersten Jahr so bequem gehandelt werden. Lediglich in

speziellen Fällen (z. B. Notfällen) wird der anrufende Monteur direkt zu einem freien Operator durchgestellt.

Was der Monteur zur Authentifizierung eingeben muss, legt der Betreiber der Windkraftanlagen selbst fest, im Falle der e.disnatur ist das beispielsweise die Seriennummer der Windkraftanlage. Die Operatoren wissen zu jeder Zeit, wo, von wem, was und wie lange gewartet wird und wann die Windkraftanlage wieder ihren Dienst aufnehmen kann. Der Monteur meldet sich einmal an und sein Anruf samt Angaben ist registriert und dokumentiert. Mehrmaliges Anrufen wegen „Besetzt-Zeichen“ gibt es nicht mehr.

comdialog hat das Sprachprogramm 2021 innerhalb weniger Wochen auf die individuellen Wünsche der e.disnatur entwickelt und umgesetzt. Das Portal liefert den Operatoren neben dem aktuellen Überblick der Wartungen auch wertvolle Statistiken für weiterführende Analysen und stetige Verbesserungen. Die cloudbasierte Lösung ist redundant und sicher und liegt im Rechenzentrum der VSE NET. Eine innovative Lösung, die für alle Betreiber von technischen Anlagen wie große Photovoltaikanlagen oder Transformatoren mittels eines Operators interessant sein könnte.



Dirk Thommes, IT-Spezialist und Thomas Weber, Managing-Partner

Neue Bedürfnisse der Gruppe und ihrer Kunden:

AVEGA begleitet Unternehmen mit zuverlässigen Partnern

Der Anbieter von Komplett-Dienstleistungen für Unternehmen hat sich für die Virtualisierung seiner Telefonie und Konnektivität entschieden und setzt dabei auf eine Cloud-Lösung, die in den Rechenzentren der cegecom gehostet wird.

« Unsere Fragen werden schnell beantwortet und praktisch gelöst. cegecom ist unser zuverlässiger Partner. »



Die AVEGA Gruppe

AVEGA ist ein Full-Service-Dienstleister mit Hauptsitz in Luxemburg. Aufgrund der langjährigen, profunden Erfahrung kann die Gruppe innerhalb kürzester Zeit sowohl luxemburgische als auch internationale Strukturen für eine optimierte Wertschöpfung bereitstellen. AVEGA begleitet Unternehmen bei der Gründung beginnend über den gesamten Lebenszyklus und bietet dabei immer lösungsorientierte und flexible Dienstleistungen an. Zu den Kunden gehören sowohl namhafte internationale Beteiligungsgesellschaften und Finanzinvestoren als auch alteingesessene Konzerngesellschaften aus den Bereichen Handel, Medien, Gesundheit, Telekommunikation und anderen Dienstleistungsbranchen sowie aus zahlreichen produzierenden Branchen.

Die Gruppe besteht aus den Unternehmen: AVEGA S.à.r.l., AVEGA Revision S.à.r.l., AVEGA Tax Advisors S.à.r.l., AVEGA Services (Luxembourg) S.à.r.l., AVEGA Capital Management S.A., AVEGA Fund Services S.à.r.l., AVEGA Netherlands B.V., AVEGA France SAS und AVEGA Spain S.L..

Dirk Thommes ist IT-Spezialist bei AVEGA. Ein fünfköpfiges Team steuert die IT des Konzerns: Von der virtuellen Umgebung, den Mailservern für die Kunden bis hin zur Telefonie-Lösung. Letztere stammt von cegecom und wird seit Beginn der Partnerschaft im Jahr 2006 auch von ihr betrieben.



Bedarf

Die interne Telefonanlage wird aktuell noch von einem anderen externen Anbieter verwaltet, der sich um die Hardware und Programmierung der Systeme vor Ort kümmert. Das erwies sich als zu schwerfällig und ungeeignet für die neuen Herausforderungen der Gruppe: Pandemie, Telearbeit, Wachstum. „Die Gruppe wächst und integriert neue Dienstleistungen. Sie beschäftigt mittlerweile über 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Luxemburg“, betont Dirk Thommes. „Wir mussten die Telefoninfrastruktur an die neuen Bedürfnisse der Gruppe und ihrer Kunden sowie an neue Formen der Arbeitsflexibilität anpassen. Es war demnach an der Zeit, unsere Anlage aufzurüsten und auf das nächste Level zu bringen.“



Die Lösung

Die AVEGA hat sich daher für die Virtualisierung ihrer Telefonie entschieden mit Hilfe der Managed Com Lösung. Die gesamte Anlage wird nicht mehr an ihrem Standort in Luxemburg-Stadt, sondern im Rechenzentrum von cegecom in Bettemburg gehostet. Auf der Infrastruktur laufen verschiedene Verbindungen, insbesondere für Anrufe im Zusammenhang mit dem Dienstleistungsgeschäft für alternative Investmentfonds, die über eine separate, gesicherte Verbindung abgewickelt werden. „Mit dieser Lösung können wir auch die Anrufer identifizieren, die auf den Standleitungen der verschiedenen Unternehmen anrufen“, erklärt Thommes. „Diese Cloud-Telefonielösungen sind kein Standard, sondern maßgeschneiderte Anwendungen. Sie entsprechen unseren Anforderungen und denen unserer Kunden.“ Die Telefoniefunktionen können von einem PC aus, über mobile Geräte wie Smartphones oder Tablets, zu Hause oder unterwegs betrieben werden.

Auch für die Internetkonnektivität bietet cegecom Redundanz-, Back-up- und Datenverfügbarkeitslösungen in ihren Rechenzentren mit Vor-Ort-Zugang und einer Reihe von Diensten, auf die im Rahmen eines Notfallplans bei Notfällen oder Problemen in der Zentrale zugegriffen werden kann. Bei einem Ausfall der Dienste würde AVEGA überhaupt nicht mehr funktionieren. Diese Lösungen für Telefonie und Konnektivität über die Cloud sind sicherer und gewährleisten eine hohe Datensicherheit. „Deshalb legen wir sehr großen Wert auf unsere Geschäftsbeziehung zu cegecom, die hervorragend und sehr offen ist“, freut sich der IT-Spezialist. „Unsere Fragen werden schnell beantwortet und praktische Lösungen angeboten. cegecom ist unser zuverlässiger Partner.“



Weitere Infos:

AVEGA S.à.r.l.
2, rue Edward Steichen
L-2540 Luxemburg
www.avega.lu
Telefon +352 24 69 43 531



Martin Weber,
Leiter IT & Haustechnik Summacom

Kundenportrait

Summacom managt Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen

Zwischen allen Stühlen

Ein Bankkunde greift zum Hörer, da er eine Frage zu seinem Festgeldkonto hat. Ein anderer Anrufer braucht Informationen zu seiner Versicherung. Der Nächste will Auskunft zu seiner Stromrechnung. Per Mail kommt die Frage nach Verfügbarkeit eines Ersatzteils für einen Rasenmäher aus dem Baumarkt ... Alltag in einem Call-Center.

Die Anrufer wollen ohne langes Warten eine kompetente Antwort und eine schnelle Lösung ihres Problems. Die Unternehmen wollen zufriedene Kunden und eine bezahlbare Servicequalität. Dazwischen: Der Kommunikationsdienstleister, der die Beziehungen zwischen Kunden, sprich Anrufern, und Unternehmen, sprich Auftraggeber, managt. Mit einem Gespür für die Anliegen der Kunden, mit einem Höchstmaß an Effizienz, Schnelligkeit und Kompetenz sowie einer Portion Freundlichkeit.

«Nähe, kurze Wege und schnelle Erreichbarkeit sind unschlagbare Vorteile für Summacom, warum wir virtuell im Rechenzentrum der VSE NET arbeiten.»



Philippe Roger (l.) vom Vertrieb der VSE NET und IT-Leiter Martin Weber von Summacom.



25 Jahre gelebter Kundenservice

Die Summacom GmbH & Co. KG aus St. Ingbert ist so ein multimedialer Kommunikationsdienstleister für den Kundenservice. Begonnen hat das Unternehmen vor 25 Jahren als Sparda TelefonService GmbH & Co. KG. Die 100%ige Tochter der Sparda-Banken entwickelte sich im Laufe der Jahre zu einer festen Größe in der Call-Center-Branche und agierte ab 2015 unter dem Markennamen Summacom am Markt. Denn längst zählen nicht nur Banken zu den Kunden, sondern auch Unternehmen aus der Versicherungs-, Energie- oder Baumarktbranche. Inzwischen ist Summacom mit zwei weiteren Standorten in Bad Hersfeld, dem Mekka der Logistikbranche in Deutschland, sowie in Völklingen vertreten. Insgesamt beschäftigt der Dienstleister fast 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bietet seine Leistungen in den Sprachen Deutsch, Englisch und Französisch auf Wunsch des Auftraggebers rund um die Uhr an.



Hohe Anforderungen an Technik und Belegschaft

Damit die hohen Servicestandards eingehalten werden können, sind bei Summacom Schulungen und kontinuierliche Weiterbildung, der sogenannten Call-Center-Agents oder Fachleute für Dialogmarketing genannt, das A und O. Hinzu kommen hohe Anforderungen an die eingesetzte IT samt Redundanz, an Sicherheit und Datenschutz, denn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Summacom haben während ihrer täglichen Arbeit oftmals mit sensiblen Daten ihrer Auftraggeber zu tun, vor allem wenn sie für Banken den Kundenservice übernehmen. Innovative Techniken, eine leistungsfähige und sichere Hard- und Software, redundante und zuverlässige Leitungen sind das technische Herzstück für den erfolgreichen Kundenservice der Summacom. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter füllen es mit Leben. Sowohl aus dem Homeoffice als auch vom Büroarbeitsplatz können sie den Anrufern schnell und kompetent helfen. „Dabei greifen sie nie direkt auf die Daten der Unternehmen zu, denn die verbleiben stets bei den Unternehmen selbst auf deren eigenen Servern“, erklärt IT-Leiter Martin Weber. „Die Arbeit unserer Call-Center-Agents findet für alle unsere Kunden immer nur auf virtuellen Servern statt und unsere Auftraggeber geben vor, was wir sehen und bearbeiten dürfen.“



Zukunft durch gewachsenes Vertrauen

Dass sich hinter all den Kommunikationsdienstleistungen, sei es per Telefon, per Mail, per Chat oder Social Media, komplexe IT-Prozesse verbergen, liegt auf der Hand. Das verlangt eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den langjährigen Partnern, die in diese Prozesse involviert sind. Summacom setzt zum Beispiel seit rund 15 Jahren auf das IT-Systemhaus Hartech, das wiederum seit vielen Jahren Kunde im Rechenzentrum SAAR1 des Telekommunikationsdienstleisters VSE NET ist. Man kennt sich, man weiß, was der andere kann, man schätzt sich – ideale Voraussetzungen, um die partnerschaftliche Zusammenarbeit in Zukunft weiter auszubauen. Summacom arbeitet auf den virtuellen Servern der Hartech im Rechenzentrum der VSE NET und nutzt die vielen Vorteile von SAAR1 wie grüne Energieversorgung, Redundanz, schnelle Erreichbarkeit oder hohe Sicherheitsstandards. Die Glasfaseranbindungen der beiden saarländischen Standorte untereinander und an SAAR1 sowie die gesamte Telefonie liefert VSE NET gleich mit. Hier zeigen drei Partner regionale Größe mit Zukunftspotenzial. Denn geht es nach dem Willen von Summacom, sollen die Arbeitsplätze der Call-Center-Agents zum Vorteil der Anrufer in jeder Hinsicht immer komfortabler werden: übersichtlich und einfach bedienbar, absolut sicher und schnell für die Kunden.



Kundenportrait

NSI Luxemburg und cegecom:

Eine solide und langfristige Partnerschaft

Das seit 2017 in Luxemburg ansässige IT-Dienstleistungsunternehmen hat sich für seine Hosting- und Konnektivitätslösungen an cegecom gewandt. Guillaume Gablin, Team Leader Infrastructure, erklärt uns die Gründe.

Mit mehr als 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bietet die NSI Gruppe hochwertige IT-Lösungen und -Dienstleistungen an, um Unternehmen beim Erreichen ihrer strategischen Ziele zu unterstützen. Die Gruppe deckt den gesamten französischsprachigen Teil Belgiens ab und ist auch in Luxemburg präsent, wo sie ihre Aktivitäten ausbaut und die Mitarbeiterzahl kontinuierlich erhöht. Zudem hat NSI sehr ehrgeizige Pläne in Frankreich, genauer gesagt in der Region Grand Est. Dort wurde im September dieses Jahres in Metz das erste Büro eröffnet.

«Das wettbewerbsfähige und gebündelte Angebot – Online, Connect und Housing – von cegecom hat uns sofort überzeugt.»



Guillaume Gablin,
Team Leader Infrastructure



Das Unternehmen

„NSI Luxemburg ist ein kundennaher IT-Integrator, dessen Kerngeschäft sich auf drei wesentliche Pfeiler stützt. Der erste betrifft die professionellen Dienstleistungen. Wir stellen unseren Kunden Fachleute in so unterschiedlichen Bereichen wie Beratung, Wartung und Design von Geschäftsanwendungen und Software, Infrastruktur, Support und Helpdesk zur Verfügung.“

„Beim zweiten geht es um die Entwicklung. Wir bieten unseren Kunden Lösungen für Geschäftsanwendungen, mobile Anwendungen und künstliche Intelligenz an. Wir können auch ihre gesamten Anwendungen im Rahmen der Anwendungswartung für Korrekturen oder Weiterentwicklung übernehmen und dafür sorgen, dass sie kosteneffizient und optimal funktionieren. Dabei liegt der Schwerpunkt auf der digitalen Transformation (Application Outsourcing).“

„Der dritte Schwerpunkt schließlich umfasst alle Dienstleistungen rund um die Infrastruktur. Wir bieten die gesamte Palette an Möglichkeiten je nach Kundenbedarf: angefangen beim Verkauf und der Installation von Servern, Speichern, Netzwerk- und Sicherheitshardware über Hybridlösungen bis hin zum kompletten Outsourcing der IT-Infrastruktur.“



Die Bedürfnisse

„Eines unserer ambitionierten Ziele bei NSI war es, unsere eigene Multi-Cloud-Umgebung (PSF-Cloud) auf luxemburgischem Boden zu betreiben. Aufgrund unseres technischen Know-hows wussten wir genau, was wir wollten, um dieses Ziel zu erreichen. Wir waren auf der Suche nach Lösungen sowohl für das Hosting als auch für den Internetzugang. Auf der einen Seite wollten wir in zwei sicheren Tier-IV-zertifizierten Rechenzentren präsent sein, eines im Norden und eines im Süden des Landes. Auf der anderen Seite benötigten wir eine ultraschnelle Konnektivität. Wir sind kein Internetanbieter. Das ist auch nicht unser Ziel.“

„Idealerweise haben wir einen Partner, der beide Anforderungen mit einem globalen Angebot erfüllt und auf den wir uns langfristig verlassen können. Unser Unternehmen wächst in Luxemburg sehr schnell. Seit Gründung vor knapp fünf Jahren beschäftigen wir bereits rund 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine Partnerschaft mit einem soliden, zuverlässigen und fest auf dem luxemburger Markt verankerten Akteur war für uns ein Muss. Wir haben uns schließlich für cegecom entschieden, weil das Unternehmen alle unsere Anforderungen erfüllt.“



Die Lösungen

„Das wettbewerbsfähige und gebündelte Angebot - Online, Connect und Housing - von cegecom hat uns sofort überzeugt. Die Professionalität und die Reaktionsfähigkeit der cegecom-Mitarbeiter, mit denen wir während der gesamten Integrationsphase des Projekts in Kontakt standen, haben uns in unserer Entscheidung bestärkt. Sie haben von Anfang an unsere Bedürfnisse verstanden, uns maßgeschneiderte Lösungen wie die Redundanz der Leitungen zwischen den beiden Rechenzentren vorgeschlagen und das Ganze vorbildlich gemanagt. In nur wenigen Wochen war alles eingerichtet!“

„Die Qualität der Beziehungen war ebenfalls ein entscheidender Faktor für unsere Bereitschaft, eine langfristige Partnerschaft mit cegecom ins Auge zu fassen. Was ich an den Teams besonders geschätzt habe, war ihre Fähigkeit, zuzuhören. Sie haben sehr schnell auf unsere Fragen geantwortet und alle unsere Anmerkungen berücksichtigt. Zudem zeigten sie sich sehr flexibel. Normalerweise ist es in der Beziehung zwischen Kunde und Lieferant oft der letztere, der am schwierigsten zu erreichen ist. Das war hier nicht der Fall. Ganz im Gegenteil! Wir waren nicht immer erreichbar und unsere Gesprächspartner haben sich auf diese Situation flexibel eingestellt.“



Weitere Infos:

NSI Luxemburg
27, rue Henri Koch
4354 Esch-sur-Alzette
www.nsi.lu
Telefon: +352 28 83 76 500



Netzbetreiber und Consulting vereint –
VSE NET und comdialog seit über 15 Jahren auf Wachstumskurs

Kommunikationslösungen für den Kundenkontakt

E.ON hat sie, RWE, SÜWAG, MVV und NEW ebenfalls, VSE sowieso, viele Stadtwerke bundesweit, das Deutsche Rote Kreuz, die Deutsche Krebshilfe, das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, die Oberfinanzdirektion, Dienstleister für Kreditkartenabrechnung, ja sogar Bundesparteien denken darüber nach... die Kommunikationslösungen für den Kundenkontakt von VSE NET und comdialog.

Seit 15 Jahren geben die beiden Partner im Bereich intelligenter Sprachmehrwertdienste den Ton an, bringen mit ihrer Erfahrung und ihrem Know-how immer mehr Intelligenz in die Telefonie und managen Tausende von Kundenkontakten quasi in Echtzeit jeden Tag. Ob Festnetz, Mobilfunk, per Mail, SMS, Fax oder per Chat, VSE NET und comdialog bieten alle Kommunikationskanäle auf ihren technischen Plattformen für ihre Kunden. Ein Markt, der insbesondere in Krisenzeiten

wie Corona-Pandemie und explodierender Energiepreise zunehmend an Bedeutung gewinnt. Denn nie war der Bedarf an Informationen bei Kunden und Bürgern größer als derzeit.

Am Anfang war die Idee

Angefangen hat alles im Herbst 2006 mit der Gründung der comdialog GmbH in Mainz-Kastel. Die beiden Macher Patrik Lange und Lutz Uebelgünn hatten eine Geschäftsidee für Mehrwert-Telefonie in Deutschland und waren auf der Suche nach einem bundesweit eher unbekanntem Netzbetreiber, der bereit war, beim Thema höherwertige Sprachdienste, sogenannte Mehrwertdienste, neue Wege einzuschlagen. Der damals noch junge Carrier VSE

NET aus Saarbrücken passte ideal ins Konzept der comdialog und bot optimale Voraussetzungen in Bezug auf ein eigenes Telefonnetz sowie dem Energieversorger VSE aus dem RWE-Konzern im Rücken. Ganz nach dem Motto „Intelligente Cloud-dienste für den In- und Outbound direkt im eigenen Telefonnetz“ sollte sich dieses Konzept deutschlandweit auszahlen und zu einer echten Erfolgsgeschichte werden.

Heute über 500 aktive Kunden

Als erster großer Kunde trat ein großer Energieversorger aus Frankfurt auf den Plan. Sukzessive folgten weitere Energieunternehmen aus allen Ecken der Republik und vertrauten im Kundenservicebereich auf die Technik der VSE NET. Während comdialog intelligente Lösungen für das bundesweite Routing von Anrufen im Netz entwickelte, stellte VSE NET ihr techni-



Patrik Lange, Geschäftsführer und Gesellschafter, Vertrieb und Marketing, Partnermanagement



Lutz Uebelgünn, Gesellschafter, Leitung Consulting und Technik



Marc Polyga, Leitung Projektmanagement



Daniel Dittert, Leitung 1st- und 2nd-Level Kundenservice

sches Know-how samt Hardware für den Betrieb zur Verfügung. Beide Unternehmen designen weitere Services und bauen diese entsprechend den Bedürfnissen und Anforderungen der Kunden aus. Das ließ nicht nur in der Energiewirtschaft aufhorchen, sondern zunehmend auch in Unternehmen und Institutionen, die deutschlandweite Service-Hotlines rund um die Uhr betreiben.

Heute managen VSE NET und comdialog über 70.000 Anrufe am Tag im Telefonnetz der VSE NET. Mehr als 500 aktive Kunden zählen die beiden Partner bei über 6.000 geschalteten Servicrufnummern. „Im Alltag unserer Großkunden bildet unser Kundenservice eine tägliche Unterstützung in den Themen Administration der Plattform, Intraday-Steuerung, Statistik und Prozessberatung“, betont Daniel Dittert, der den 1st und 2nd Level im Kundenservice seit über 10 Jahren verantwortet. Um die Vielzahl der eingehenden Anrufe so zu steuern, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Service Centern nicht überlastet werden, setzt comdialog auf eine intelligente Steuerung. Eingehende Anrufe, sogenannte Inbound-Gespräche, werden über die ACD-Software (Automatic Call Distribution) mittels Routingregeln direkt an freie Mitarbeiter im Service Center standortunabhängig geführt. Bei Anrufspitzen können vorgeschaltete Ansagen oder Möglichkeiten eines automatischen Rückrufs für zusätzliche Entlastung sorgen. Gleiches gilt auch für eine Verlagerung in andere Kommunikationskanäle. So können zum Beispiel Zählerstände oder die Änderung von Abschlagszahlungen bei Strom, Wasser, Gas und Wärme auch über sogenannte Self-Services rund um die Uhr übermittelt werden. Der Self-Service erfolgt dabei per Stimme inklusive Plausibilisierung und Verifizierung.

« Wir sind ein wichtiger Taktgeber auf dem Markt intelligenter Sprachmehrwertdienste und das wollen wir mit VSE NET auch bleiben. »

Patrik Lange, Geschäftsführer comdialog GmbH

Die Liste der Beispiele ist lang. Ziel ist es, Standard-Kundenprozesse über andere Kontaktkanäle oder Self-Services abzuwickeln, um für die Kunden einerseits die sogenannte „Customer-Experience“ und für die Mitarbeiter die „Employee-Experience“ zu steigern. „Schließlich bietet unsere intelligente Technik im Telefonnetz alle Möglichkeiten. Der Schlüssel liegt in der Standardisierung und Automatisierung, um die Vielzahl von Anfragen über verschiedene Kontaktkanäle, insbesondere die Telefonie, zu managen“, so Marc Polyga, der sich bei comdialog vorrangig um die Umsetzung komplexer Projekte kümmert.

Starke Auswahl

Eine echte Stärke und USP von VSE NET und comdialog bietet der Einsatz dreier verschiedener redundanter Plattformen in den Rechenzentren SAAR1 und Geislautern der VSE NET. „Wir betreiben zum einen die eigens entwickelte Omnichannel-Contact Plattform KAIROS sowie Systeme zweier weiterer Technikpartner, um die jeweiligen Stärken der drei Plattformen je nach individueller Kundenanforderung optimal einzusetzen“, betont Lutz Uebelgünn. „Zudem sind wir einzigartig in der Lage, plattformübergreifend spezielle Systemlösungen unseren Kunden bereitzustellen“.

Wo geht die Reise hin im Kunden-Service? Die noch vor ein paar Jahren vertretene These der so genannten „No Call“-

Strategie hat sich in der Praxis als nicht haltbar erwiesen. Keine „No Call“, sondern eine „No Call 2 Agent“-Strategie ist das Ziel aller Lösungen im Kundenkontakt. Nie zuvor griffen die Menschen öfter zum Telefon als heute. „Und das dürfte sich trotz aller digitalen Möglichkeiten auch in Zukunft nicht ändern“, erklärt Patrik Lange und ergänzt, „Kontaktkanäle wie die Sozialen Medien, die Chatbots oder „KI“ sind präsent, modern und hipp, decken jedoch nur 5 bis 10% des Kundenkontaktes ab“. Die Hausaufgabe bei der Optimierung des Kundenkontaktes liegt weiterhin in den Kanälen Telefonie und E-Mail. Menschen rufen an, weil es schnell gehen muss, weil sie sofort eine Antwort haben wollen und weil irgendetwas nicht funktioniert und sie dazu Informationen benötigen.

Den intelligenten Sprachmehrwertdiensten in den deutschen Rechenzentren der VSE NET und comdialog gehört die Zukunft. Ein spannendes Wachstumsfeld, das auch Wettbewerber aus dem Ausland liebend gern bedienen wollen, wobei hier der Datenschutz nicht aus den Augen verloren werden darf.

Weitere Infos:
www.comdialog.com
 VSE NET, Geschäftsbereich Sprachmehrwertdienste
 Service-Line für Fragen und Beratung:
 0681-607 5084 (Mo.-Fr. 8-18 Uhr),
service@vsenet.de
 Ansprechpartner:
 Patrik Lange, pl@comdialog.com
 Lutz Uebelgünn, lu@comdialog.com



Heiko Joanni, Michelle Serf, Michael Scherer, Elia Trenz, Markus Kohlmaier, Markus Speicher (v.l.n.r.)

Erfolgreiche Digitalisierung:

Mehr machen mit gleicher Teamstärke

Mehr Qualität statt Masse, intelligenter Personaleinsatz, hochautomatisierte Prozesse – die VSE NET macht im White-Label-Partner-Geschäft (WLP) deutlich, welche Vorteile die Digitalisierung bietet. Ein wichtiger Baustein auf dem Digitalisierungsweg ist die Abteilung Auftragsmanagement und WLP Projektmanagement. Sie steuert den gesamten Prozess vom Auftragseingang über die Abwicklung bis zum Projektabschluss mit Rechnungslegung – voll automatisiert, deutschlandweit, im Hintergrund. Vor allem im WLP-Bereich ist die VSE NET klar auf Wachstumskurs und hat sich im E.ON-Konzern als Kompetenzcenter positioniert.

Über 150.000 Privatkunden telefonieren und surfen inzwischen in ganz Deutschland über Telekommunikationstechniken, die die VSE NET für ihre White-Label-Partner bereitstellt. Und es werden täglich mehr. „Zwei bis dreitausend neue Aufträge pro Monat sind es im Durchschnitt“, betont Abteilungsleiter Heiko Joanni von der VSE NET. „Da gehören hochautomatisierte Prozesse zur Tagesordnung, denn sonst wäre das Mas-

senkundengeschäft kaum mehr zu managen.“ Die Aufgabenstellung an das Auftragsmanagement reicht vom klassischen Fall des Anbieterwechsels wie Rufnummernportierung über den Einkauf und die Bereitstellung von Vorleistungen wie die

«Am besten läuft es, wenn wir gar keinen Auftrag händisch bearbeiten müssen.»

Heiko Joanni, VSE NET



Heiko Joanni,
Abteilungsleiter
Auftragsmanagement

Produktion von Bitstreams bis hin zu Leistungsänderungen wie Bandbreitenerhöhung oder der kompletten Logistik wie der Versand von Fritzboxen. Der Kunde bekommt in aller Regel von all diesen Leistungen im Hintergrund so gut wie gar nichts mit. Er stellt sich seine gewünschten Produkte individuell zusammen und freut sich dann über maßgeschneiderte Telekommunikations-Dienstleistungen, ob nun bei seinem alten oder neuen Anbieter, ob mit höherer Bandbreite, mit neuer Fritzbox oder optionalen Leistungen wie IP-TV. Die Palette ist lang und die Anforderungen der Kunden sind höchst unterschiedlich ausgeprägt. Kein Problem für das Auftragsmanagement der VSE NET. Das Team um Heiko Joanni erbringt die Dienstleistungen im Massenmarktbereich für die Kunden der VSE NET, der energis, der Stadtwerke- Partner sowie für die White-Label-Partner deutschlandweit.

Hoher Automatisierungsgrad notwendig

Während das Massenkundengeschäft möglichst automatisiert betrieben wird, erfolgt die Betreuung der Geschäftskunden der VSE NET im Übrigen individuell. Ein hoher Automatisierungsgrad ist heutzutage notwendig, um Standardprozesse digital abzubilden, um Zeit zu sparen und um die vom Telekommunikationsgesetz vorgeschriebenen Fristen zum Beispiel beim Anbieterwechsel einzuhalten. Innerhalb eines Monats beim Wechsel und innerhalb von zehn Tagen bei einem Neuanschluss muss der Prozess abgeschlossen sein.

Das Auftragsmanagement nutzt neben selbst entwickelter und angepasster Software aber auch das Know-how von IT-Partnern wie die DIaLOGIKa aus dem Saarland, die sich zum Beispiel auf Schnittstellen bei der Inter-Carrier-Kommunikation spezialisiert hat. Dazu zählt

beispielsweise das Clearing, sprich der Portierungsdatenaustausch beim Anbieterwechsel.

Denn, wenn ein Kunde seinen Anbieter wechselt, dann müssen alle Netzbetreiber in Deutschland davon in Kenntnis gesetzt werden. Ein Prozess, der vollautomatisiert funktionieren muss und ein Beispiel von vielen, womit sich das Auftragsmanagement der VSE NET beschäftigt. Im Prinzip sind es fünf große Bereiche, um die sich das Team mit derzeit 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kümmert: die Erfassung und Bearbeitung von Aufträgen, Logistik, das bereits erwähnte Clearing, das Beschwerdemanagement und das so genannte Quality Assurance. Dazu zählt insbesondere die Steuerung der beiden Call-Center mit technischer Hotline oder Interessenten-Hotline, die für VSE NET im Einsatz sind.

„Am besten läuft es, wenn wir gar keinen Auftrag händisch bearbeiten müssen“, betont Heiko Joanni, „eben vollautomatisiert.“ Das gilt in der Regel für die meisten Fälle, trotzdem müssen alle digitalen Prozesse fortlaufend überwacht und kontrolliert werden mittels digitaler Reportingberichte, die darüber Aufschluss geben, wo gegebenenfalls nachgebessert werden muss.

Auch wenn sich das alles sehr IT-lastig anhört, so ist das Team Auftragsmanagement bunt gemischt mit Quereinsteigern, Akademikern und Auszubildenden. Mitbringen muss man technisches Verständnis und die Motivation, den Wachstumspfad der VSE NET im White-Label-Bereich motiviert mitzugehen. Besonders erfreulich: Die Abteilung zeigt, wie Digitalisierung geht. „Mehr machen mit gleicher Teamstärke. Das bringt Freiräume zur Verbesserung der Qualität und das ist immer zum Vorteil der Kunden.“

NACHRICHTEN

Capacity Europe – Verbindung der globalen Industrie mit IKT-Infrastruktur

Das Carrier- und Wholesale-Team von cegecom nahm Mitte Oktober an der Capacity Europe in London teil. Die Messe bot die Gelegenheit, internationale Kunden und Interessenten zu treffen und das Know-how von cegecom in diesem Bereich zu präsentieren.



Mit Datacenter Union auf der sicheren Seite

Als Mitglied der Datacenter Union, der auch envia TEL und LEW TelNet angehören, wurde VSE NET von Marcus Forster (2. v.r.) und Bernd Trampert (rechts) auf der it-sa 2022; Europas größter Messe für IT-Sicherheit, die vom 25. bis 27. Oktober in Nürnberg stattfand, vertreten.



Weitere Infos:

service@vsenet.de



Das junge und dynamische cegecom-Team für Sales/Marketing/Technik.

cegecom auf der ICT Spring

Nach zwei Jahren fand in diesem Sommer mit der ICT Spring in Luxemburg eine der wichtigsten Messen für nationale und internationale IKT-Unternehmen wieder in Präsenzform statt. Mit von der Partie, wie in den Jahren zuvor, war cegecom aus der artelis-Gruppe. Der Telekommunikationsdienstleister aus Luxemburg zeigte auf seinem Messestand sein umfangreiches Dienstleistungsangebot, das ideal geeignet ist, Unternehmen bei der Digitalisierung zu unterstützen. Dazu gehört beispielsweise die virtuelle Kommuni-

kationslösung „MANAGED COM“. Zu den Vorteilen dieser Lösung, insbesondere für Unternehmen, zählen das standortunabhängige Arbeiten von überall aus, die sichere und redundante Technik in den Rechenzentren der artelis-Gruppe, persönlicher Support, flexible und erweiterbare Kommunikationsmöglichkeiten sowie einfach erlernbare und komfortable Bedienung durch intelligente Basisfunktionen. Der luxemburgische Wirtschaftsminister Franz Fayout ließ es sich nicht nehmen, die Messe und die vielen Aussteller persönlich zu besuchen.

VSE NET auf den „Fiberdays 22“ in Wiesbaden

Telekommunikationsdienstleister VSE NET zeigte sein Know-how im Bereich der Telekommunikation und des White-Label-Angebots auf den „Fiberdays 22“ in Wiesbaden. Die Messe mit großem Begleitprogramm und rund 200 nationalen und internationalen Ausstellern wurde von der Servicegesellschaft der BREKO (Bundesverband Breitbandkommunikation e.V.) organisiert, in der auch die VSE NET lange Mitglied ist.

VSE NET hat sich zum Ziel gesetzt, den erfolgreichen Wachstumskurs im White-Label-Bereich konsequent fortzusetzen. Eine wichtige Grundlage und technische Voraussetzung dafür ist die zum Einsatz kommende Telekommunikationsplattform, mit der schnell, transparent und flexibel auf Kundenanforderungen reagiert werden kann. Sowohl kommunale als auch regionale Energieunternehmen aus ganz Deutschland setzen bereits auf die innovative VSE NET-Technik. „Von unserer Leistungs-

fähigkeit wollen wir weitere potentielle Kunden überzeugen“, so Eric Brinkers, zuständig für den White-Label-Vertrieb bei der VSE NET. Sein gesamtes White-Label-Team freute sich über zahlreiche Gespräche über mögliche Kooperationen und Weiterentwicklungen des Leistungsportfolios am sehr gut besuchten Messestand an zwei Tagen.

Weitere Infos:

white-label-services@vsenet.de



Das White-Label-Team der VSE NET: Eric Brinkers, Ina Nenno und Timo Bauer (v.l.n.r.).

VSE NET fährt elektrisch

Die E-Mobilität im Saarland gewinnt zunehmend an Fahrt. Nach Angaben des Wirtschaftsministeriums gibt es inzwischen weit über 550 öffentliche Ladesäulen mit 22 kW, davon 85 Schnellladepunkte, an 200 Standorten. Dazu kommen die privat installierten Wallboxen. Von derzeit ca. 45.000 E-Autos (inkl. Plug-In-Hybride) im Saarland könnte die Zahl bis 2030 auf über 200.000 steigen.

Auf mehr E-Mobilität und damit mehr Nachhaltigkeit fährt auch die VSE NET ab. Anfang des Jahres wurden im ersten Bauabschnitt am VSE NET-Standort Völklingen-Geislautern zwei Ladesäulen mit jeweils zwei Ladepunkten à 11 kW von der FAMIS montiert. Dafür musste eine neue elektrische Infrastruktur mit Trafostation gebaut werden. Im zweiten Bauabschnitt kommen weitere fünf Ladesäulen mit je zwei Ladepunkten hinzu.

Damit wird Zug um Zug die Infrastruktur für E-Mobility an den Standorten der VSE-Gruppe ausgebaut, wie in Saarwellingen und Illingen. Dort sind jeweils mehrere Ladestationen und Hypercharger zum Schnellladen bereits in Betrieb.

Weitere Infos:

andreas.windhaeuser@famis-gmbh.de

VSE NET GmbH

Nell-Breuning-Allee 6
66115 Saarbrücken
Tel.: +49 681 607-1111

