

Disposition aus dem Netz

Internet-Telefonie SBB Cargo setzt bei ihrer neuen Leitzentrale auf die Kommunikation über das Web.

VOLKER RICHERT

Mangelnde Sprachqualität, ungeplante Mehrkosten zur Hochrüstung des Datennetzwerks oder der Service-Techniker als ständiger Gast waren einst unliebsame Überraschungen, wenn Unternehmen ihre Telefonanlagen auf IP-basierte Internettelefonie umstellten. Tempi passati – zumindest dann, wenn die Voraussetzungen stimmen. Die sogenannte VoIP-Telefonie (Voice over IP) steht heute auch in Leitzentralen grosser Unternehmen im Einsatz und wird nicht mehr nur als Kosten- und Gebührenkiller verstanden. Fred-Marc Gmür, Finanz- und IT-Chef von SBB Cargo International, an dessen Hauptsitz in Olten seit drei Monaten die Festnetztelefonie übers Internet abgewickelt wird, gibt allerdings zu bedenken, dass man von idealen Voraussetzungen profitiert habe. «Wir konnten auf der grünen Wiese, also von Grund auf, eine neue VoIP-Anlage installieren.»

15000 bis 20000 Telefonate im Monat wickelt das Unternehmen derzeit über VoIP ab. Reklamationen zur Sprachqualität sind Gmür nicht bekannt. Wichtig war laut Gmür, dass die neue Anlage mit dem im Aufbau begriffenen Unternehmen mitwachsen und die Standorte in Deutschland und Italien einfach eingebunden werden können. Natürlich habe es auch eine Rolle gespielt, dass die Gesprächskosten gegenüber einer traditionellen

Telefonanlage rund 50 Prozent günstiger ausfallen und die Grundgebühren entfallen. «Unsere einmaligen Investitionen werden schon in Kürze amortisiert sein», ist sich Gmür sicher, «und die Service-Techniker habe ich seit der Installation nicht mehr im Haus angetroffen.»

Fokus auf Skalierbarkeit und Kosten

Beim Aufbau, so Gmür, standen schlanke Strukturen und effiziente Prozesse im Vordergrund. Der ICT-Infrastruktur galt dabei ein besonderes Augenmerk: Neben dem fundamentalen Entscheid für die Verlegung des Hauptsitzes nach Olten als zentralem Knotenpunkt des Güterumschlags wurde die benötigte ICT-Infrastruktur analysiert. Heute werden die Netzwerkinfrastrukturen von der Swisscom bezogen, die PC-Arbeitsplätze sind an Dell ausgelagert und die Festnetztelefonie wird von der Zürcher e-fon sichergestellt.

«Eines der Herzstücke bei uns ist die hochverfügbare Kommunikationsinfrastruktur», sagt Gmür. Sie steht rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr im Dauereinsatz. Da die mobile Telefonie über die Swisscom bezogen wird, ging es in Olten darum, die Festnetztelefonie für die Disposition in den drei Ländern so aufzubauen, dass die ständige Koordination der rund 30000 Güterzüge pro Jahr sichergestellt ist. Pro Woche werden in Olten heute

schon mehr als 550 internationale Züge gesteuert und die dafür benötigten Ressourcen disponiert. «Da ein teures Callcenter für uns nicht in Frage kam, wurden Alternativen gesucht», schiebt Gmür nach. Bei der Evaluation der VoIP-Telefonie habe die Skalierbarkeit der Systeme eine wichtige Rolle gespielt. Begonnen habe man mit 40 Telefonen in der Zentrale in Olten, nun sind es 57 Geräte und bis zu 100 sollen dereinst im Einsatz stehen. Bis Ende Jahr müssen noch je 50 Telefone an den beiden Standorten in Deutschland und Italien via VoIP integriert sein.

Zum Zug kam dafür die virtuelle PBX-Plattform von e-fon. «Die liefert uns VoIP gleichsam aus einer Box, die ohne Zusätze auch international funktioniert», erklärt Gmür. Anschliessend habe man dann in Olten eine der Voraussetzungen für die Internettelefonie geschaffen und ein MPLS-basiertes Netzwerk für die WAN-Infrastruktur (Wide Area Network) aufbauen lassen. Das von Swisscom betriebene MPLS stellt unter anderem sicher, dass die Telefonie im Netz priorisiert behandelt wird. Die neue Softphone-Lösung sei einfach auf die jeweiligen Rechner aufzuspielen, lediglich die Installation der VoIP-Zentralen hätten E-fon-Mitarbeiter direkt in Olten vorgenommen, erläutert Gmür. Integriert sei auch die CTI-Anbindung, die

den Zugriff über Outlook und eine Business-Software (ERP respektive CRM) sicherstellt. Für die Arbeitsplätze selbst wurden Endgeräte von Astra angeschafft. Heute können auch die Mitarbeiter, die mit dem Laptop unterwegs sind, über jedes WLAN telefonieren.

Reklamationen blieben aus

«Geschult werden musste nur wenig, weil die Benutzung der Web-Oberfläche eigentlich selbsterklärend ist», führt Gmür aus. Nur dreimal seien die Zürcher Spezialisten vor Ort in Olten gewesen. Eigentlich sollte man zwar von Anfang an alle Mitarbeiter einbinden, aber hier habe es vollständig ausgereicht, einige Tipps und Tricks weiterzugeben. Das meiste hätten die Mitarbeiter ohnehin rasch selbst herausgefunden, so Gmür.

Das Fazit bei SBB Cargo fällt denn auch insgesamt positiv aus. «Weil wir von Grund auf neu gestartet sind, hat uns das Probleme und Reklamationen erspart», sagt Gmür. Doch eine Leistungsprobe steht der VoIP-Plattform noch bevor; bis Ende Jahr müssen noch mindestens 100 neue VoIP-Telefone an den beiden Standorten in Italien und Deutschland integriert werden. Doch auch hier ist Gmür zuversichtlich, dass sich die Leistungsfähigkeit von e-fon bewähren wird.

Die Kosten für die Anschaffung einer normalen Telefonanlage entfallen.

NEWS

Ein Glacé für Feinschmecker

Laut den US-Marktforschern von Strategy Analytics hat Samsung Apple bei der Zahl der weltweit verkauften Smartphones überholt. Der koreanische Technologiekonzern verkaufte im dritten Quartal rund 24 Prozent der 117 Millionen weltweit verkauften Internethandys; das iPhone von Apple kam auf rund 15 Prozent. Das Unternehmen scheint den Schwung nutzen zu wollen. Zusammen mit Google wurde vor kurzem das Galaxy Nexus präsentiert. Das Handy soll das erste Smartphone mit der neuesten Version des Android-Betriebssystems Ice Cream Sandwich werden. Die Software wurde komplett überarbeitet und soll nun zahlreiche neue Funktionen bieten. So lässt sich nun etwa der Startbildschirm flexibler nutzen. Mit einer Bildschirmdiagonale von 11,8 cm und einem schnellen Doppelkern-Prozessor verspricht auch die Hardware einiges. Das Gerät wird in der Schweiz voraussichtlich Ende November für rund 800 Franken (ohne Abo) erhältlich sein.



Das iPhone folgt nun auf Kommando

Die Apple-Jünger sind wieder einmal stundenlang Schlange gestanden. Auch in der Schweiz haben die Fans des Technologiekonzerns wieder vor dem Geschäft ausgeharrt, um die neueste Version des iPhone als Erste in den Händen zu halten. Dabei hat sich beim iPhone 4S (ab rund 800 Franken ohne Abo) rein äusserlich kaum etwas getan. Im Inneren bringt jedoch ein neuer Prozessor das Smartphone auf Hochtouren und eine 8-Megapixel-Kamera nimmt nun Videos in Full HD auf. Zudem soll eine zweite Antenne für verbesserten Empfang sorgen. Das spannendste Novum ist aber Siri. Dabei handelt es sich um eine Sprachsteuerung, dank der das iPhone nun gesprochene Befehle versteht, wenn auch nur auf Hochdeutsch, Englisch und Französisch. Siri befindet sich offiziell noch im Teststadium, dennoch sind die Möglichkeiten bereits faszinierend. Siri schreibt SMS, verschiebt Termine oder sucht nach der Wetterprognose.



Gefahrenpotenzial: Rund ein Viertel der Schweizer Surfer hat im letzten Jahr einen Virus auf dem Rechner gefunden.

Nokia will wieder geliebt werden

Nokia hat in den letzten Jahren fast alles falsch gemacht. Diese Einschätzung stammt von hochrangigen Managern des finnischen Unternehmens. Damit es wieder aufwärts geht, will Nokia nun die Liebe seiner ersten Fans zurückgewinnen. Bei diesem schwierigen Unterfangen soll Microsoft Schützenhilfe leisten. Der IT-Riese hat mit seinem Handy-Betriebssystem Windows Phone bislang einen schweren Stand. Zusammen wollen die beiden Firmen nun den Smartphone-Markt aufwirbeln. Das Lumia 800, das erste Flaggschiff der Kooperation, hat das Potenzial dafür. Die Software ist vielseitig und bietet etwa einen vorinstallierten Navigationsdienst und einen neuen Musikservice. Die Hardware wirkt solide, nur die fehlende Frontkamera trübt den Ersteindruck. Das Gerät wird im Januar für rund 650 Franken (ohne Abo) in der Schweiz erhältlich sein. Wer nicht so lange warten mag, kann zum Nokia N9 greifen. Die Hardware ist fast die gleiche wie beim Lumia 800. Als Betriebssystem feiert damit das Nokia-System Meego vielleicht schon seine Abschiedsvorstellung.



Die Chancen der Cyber-Risiken

Investments Mit der Verbreitung des Internets steigen die Gefahren. Davon können Anleger profitieren.

PEDRAM PAYAMI

Smartphones, Notepads, Laptops – die Zahl an Endgeräten, mit denen man Zugang ins Internet erhält, erhöht sich fortlaufend. In diesem Jahr erreicht die Anzahl der internetfähigen Geräte erstmals die weltweite Bevölkerungszahl und wird sich laut einer Studie von Cisco bis 2015 nochmals verdoppeln. Gleichzeitig hat sich die Menge an übermittelten Daten rund um den Globus in den letzten fünf Jahren verachtfacht, und es wird prognostiziert, dass sich die Datenmenge bis im Jahr 2015 nochmals vervierfachen wird. Derzeit machen die Nutzer von Mobilgeräten weltweit etwa 1 Prozent des

gesamten Datenverkehrs aus, in den USA hingegen beträgt der Anteil von iPod und Co. bereits 2 Prozent. Bis ins Jahr 2015 wird dieser Anteil laut Marktexperten global mit einer jährlichen Wachstumsrate von über 90 Prozent auf 8 Prozent steigen.

Durch die steigende Bedeutung des Online-Bereiches sowie die Offenlegung und Verwaltung von privaten und geheimen Daten im Netz erhöht sich aber das damit verbundene Risiko. Bereits Ende der 1980er-Jahre gab es international viele Vorfälle, bei denen sich Viren oder Würmer ausbreiteten. 1988 ging bei der NASA eine Fehlermeldung ein, die sich über das komplette Firmennetz der NASA ausbreitete und auf einen Internetvirus zurückzuführen war. Erst vor einem Jahr legte der Computervirus Stuxnet das iranische Atomprogramm lahm. Auf der Unternehmensseite stand der Elektronikkonzern Sony im April dieses Jahres im Blickpunkt der Öffentlichkeit. Die Dunkelziffer an versuchten Angriffen ist vermutlich höher

als die von der Bevölkerung wahrgenommene Anzahl. Durch die zunehmende Verbreitung des Cloud Computing und der damit einhergehenden Auslagerung der Daten in die virtuelle Wolke entstehen zusätzliche Risiken.

Tracker auf Online-Security

Mit Hilfe des Cloud Computing wird es für Cyber-Kriminelle einfacher, Rechenleistung für die Angriffe zu komprimieren und die Spuren zum Ursprungsort des Schadprogrammes zu verwischen. Auf IT-Sicherheit spezialisierte Unternehmen reagieren darauf mit der kontinuierlichen Aktualisierung der Anwendungsprogramme und neu aufgesetzten Abwehrmechanismen. Aber auch die Hacker suchen gezielt Lücken in den Sicherheitssystemen und verwenden immer modernere Schad-Softwares für ihre Angriffe.

Privatpersonen, Unternehmen und Staaten sind die Angriffsziele von Cyber-Kriminellen und erleiden dadurch erheb-

lichen Schaden. Die steigende Anzahl an Internetnutzern und das stetig wachsende Datenvolumen lassen den Bedarf an Sicherheit im Internet in den nächsten Jahren weiter steigen. Unternehmen, die auf die Erstellung von Abwehrprogrammen fokussiert sind, werden daher mit hoher Wahrscheinlichkeit von dieser Entwicklung profitieren.

Anleger, die an dieser Entwicklung partizipieren wollen, können dies über Tracker-Zertifikate tun. Als Basiswert dienen dabei entweder Indizes oder Baskets, die aus Unternehmen bestehen, welche auf den Online-Security-Bereich spezialisiert sind. Investoren sollten bei der Auswahl des passenden Basket/Index darauf achten, dass eine breite Diversifikation gegeben ist und die Zusammensetzung und Gewichtung der Indexmitglieder regelmässig überprüft wird.

Pedram Payami, Head Public Solutions, EFG Financial Products, Zürich.