

Wachstumsmarkt Triple Play

Triple-Play-Services benötigen intelligente Management-Software

Der Markt für Anbieter von Fernsehen, Internet und Telefonie ist in Bewegung. Neue technische Lösungen und die Deregulierung der Märkte bringen Kabelnetzbetreiber auf den Wachstumspfad. Die vorliegende Arbeit zeigt auf, wie sich dieser Markt in den nächsten Jahren entwickeln dürfte und welche technischen Voraussetzungen dazu nötig sind.

Dr. Artur P. Schmidt

Laut einer Umfrage von Solon Management Consulting sind Kabelnetzbetreiber weiter auf dem Wachstumspfad. Während reine TV-Versorger nur einen durchschnittlichen EBITDA-Beitrag von 43 Euro pro Jahr und Kunde erwirtschaften, erreichen integrierte TV-, Internet- und Telefonie-Anbieter («Triple Play») mit 120 Euro fast das Dreifache. Bereits heute nutzt jeder dritte Kabelkunde weitere Dienste (Digital-TV, Internet, Telefonie) – und die Nutzungsraten steigen weiter. Es wird von einem Anstieg von aktuell 1,4 Diensten pro Anschlusskunde auf 1,6 Dienste bis 2007 ausgegangen. Das Umsatzwachstum soll durchschnittlich ebenfalls bis 2007 mit 9 Prozent pro Jahr ansteigen, wobei bereits 40 Prozent der Kabelumsätze mit neuen Diensten erwirtschaftet werden.

Individualität steigt

Es zeichnet sich ab, dass Kabelnetzbetreiber mit Mobilfunk, Geschäftskundenangeboten und Mehrwertdiensten den Weg zu integrierten Unterhaltungs- und Kommuni-

kationsunternehmen gehen. Dabei gilt es drei Herausforderungen zu bewältigen, um gegenüber Satellit, digitalem terrestrischen TV und TV über DSL wettbewerbsfähig zu bleiben: Die Ausweitung ihres Produktportfolios, die Entwicklung starker Vertriebskompetenz im Endverbrauchermarkt und ein stringentes Customer Lifecycle Management. Die Entwicklung in Richtung Triple oder gar Quadruple Play (inklusive Mobilfunk) ist nicht mehr aufzuhalten. Das wesentliche Unterscheidungsmerkmal von Kabel gegenüber TV über DSL und DVB-T, dass es dort hochqualitative, zunehmend individualisierte TV-Dienste gibt: HDTV, PVR oder Video-on-Demand sowie Premium-Pakete.

Von Triple zu Quintuple

Wegen der aktuellen Konsolidierung am Providermarkt greift der Begriff Triple-Play aktuell zu kurz. Zukünftig werden sich die Wohnzimmer und Arbeitsplätze in drahtlose Multimedia-Oasen verwandeln. Deshalb spricht man mittlerweile nicht mehr nur von Triple Play, also dem Komplettservice von Fernsehen, Internet und Telefonie, sondern

von Quadruple Play (Mobile Technology) und Quintuple Play (Wireless wie RF-Video, IP-Video, Data, Voice and Online Gaming). Die Internetprovider haben bereits begon-



nen, Mobilfunk anzubieten und mittels WiFi und WiMAX die Datenströme drahtlos den Konsumenten zu liefern. Die Komponente Mobilfunk dient hierbei als Treiber für das Erstellen von Einheitsrechnungen für die Kommunikation (und die Entertainment-Dienstleistungen) der Haushalte. Der Vollservice aus einer Hand wird in den USA bereits durch Fusionen namhafter Branchenplayer vorweggenommen. Hierbei dürfte sich ein Trend zur Flatrate abzeichnen, der dann auch das Abrechnungssystem deutlich vereinfacht und den Kunden weltweit günstige Tarife garantiert.

Bundling treibt den Markt

Der Breitbandmarkt konnte in den vergangenen Jahren an Wachstum stark zulegen. Die Gründe liegen in sinkenden Zugangsgebühren, härterem Wettbewerb der Netzbetreiber und Diensteanbieter sowie neuen Anwendungen wie Voice over IP (VoIP/Internet-Telefonie) und besseren Inhaltsange-

boten (Content). Vor allem VoIP erhält durch das Wachstum im Breitbandmarkt einen zusätzlichen Schub. Das starke Wachstum im Breitbandsegment bringt deshalb nicht von ungefähr Bewegung in den Telekommunikationsmarkt. So drängen mittlerweile auch Player aus anderen Branchen und neue Anbieter in diesen Markt hinein. Wireless-Anwendungen werden zunehmend attraktiver und übergreifende Services wie VoIP, Fernsehen über DSL und mobiles Telefonieren über Wireless LAN (WLAN) bringen neue Geschäfts- und Preismodelle. Diese Entwicklungen lassen sich jedoch nur bewältigen, wenn integrale Management-Softwarelösungen eingesetzt werden, die diese unterstützen. Innovative Unternehmen haben diese Markt-nische erkannt (darunter auch Schweizer Unternehmen wie LAN Services AG und ImproWare AG). Das Zeitalter der Konvergenz, bei der auch die klassischen TK-Anbieter völlig neue Wege gehen müssen, erfordert für Unternehmen aus diesem Bereich den Einsatz einer integralen Management-Software, um nicht weiter an Boden zu verlieren.

Kunden komplett verwalten

Von der Kundenverwaltung bis zur Verrechnung und dem Support sind Softwarelösungen erforderlich, die es Kabelnetzbetreibern erlauben, eine Vielzahl von Kunden tadellos zu betreuen. Der Fokus ist vor allem auf das Kundenwertmanagement zu legen. Es gilt, den Nachholbedarf der Kabelnetzbetreiber bei der Etablierung von umfassenden Kundenbetreuungs-, Kundenbindungs- und Kundenrückgewinnungsmassnahmen durch Softwareunterstützung auszugleichen. Kabelnetzbetreiber müssen die eigenen Endkunden komplett verwalten können. Es ist ein Angebot zu schaffen, das von der Modemaufschaltung, der Abonnementszuteilung (E-Mail, IP-Adressen, Modem usw.), der Verrechnung bis hin zu umfangreichen Support- und Analysemöglichkeiten (HF und IP) sämtliche Prozesse eines Kabelnetzbetreibers abbilden kann. Was Kunden heute benötigen, sind nach Auffassung von Reto Bertschi, der CEO der LAN Services AG, Selfcare-Plattformen, mit de-

Technology Advance through 2010

High end multimedia phone has 400 MHz processor	PS3 due to launch with processor capable of 1 trillion calculations per second		Average eight fold increase in processing power from 2004
2004	2006	2008	2010
Hard drive capacity on a typical entry-level desktop PC is 80 GB			Hard drive capacity on a typical PC is between 1 and 2 terabytes
2004	2006	2008	2010
100 million homes have broadband			450 million homes have broadband
1.25 billion mobile phones in use			2 billion mobile phones in use
2004	2006	2008	2010

Technologietrends, die das Multiple Play treiben.

Quelle: Deloitte & Touche

nen sich sämtliche Services wie Abonnementsänderungen, IP-Adressen, E-Mail inklusive Spamfilter oder Telefonieeinstellungen selbstständig konfigurieren lassen und so eine automatische Provisionierung und Verrechnung ermöglichen. Zusätzlich sind Lifestyle-Funktionen wie Fotomanager und SMS-Versand möglich.

Beispiel aus der Praxis

Kabelprovider-Softwarelösungen setzen neue Akzente für ein effizientes Arbeiten im Kabelprovider-Umfeld. Die LAN Services AG positioniert sich hierbei als Dienstleister und Fullservice-Provider für Kabelnetzunternehmen (KNU), der seinen Endkunden TV/Digital TV, Internet und Telefonie-Dienste, also Triple Play, aus einer Hand anbietet. Impro-

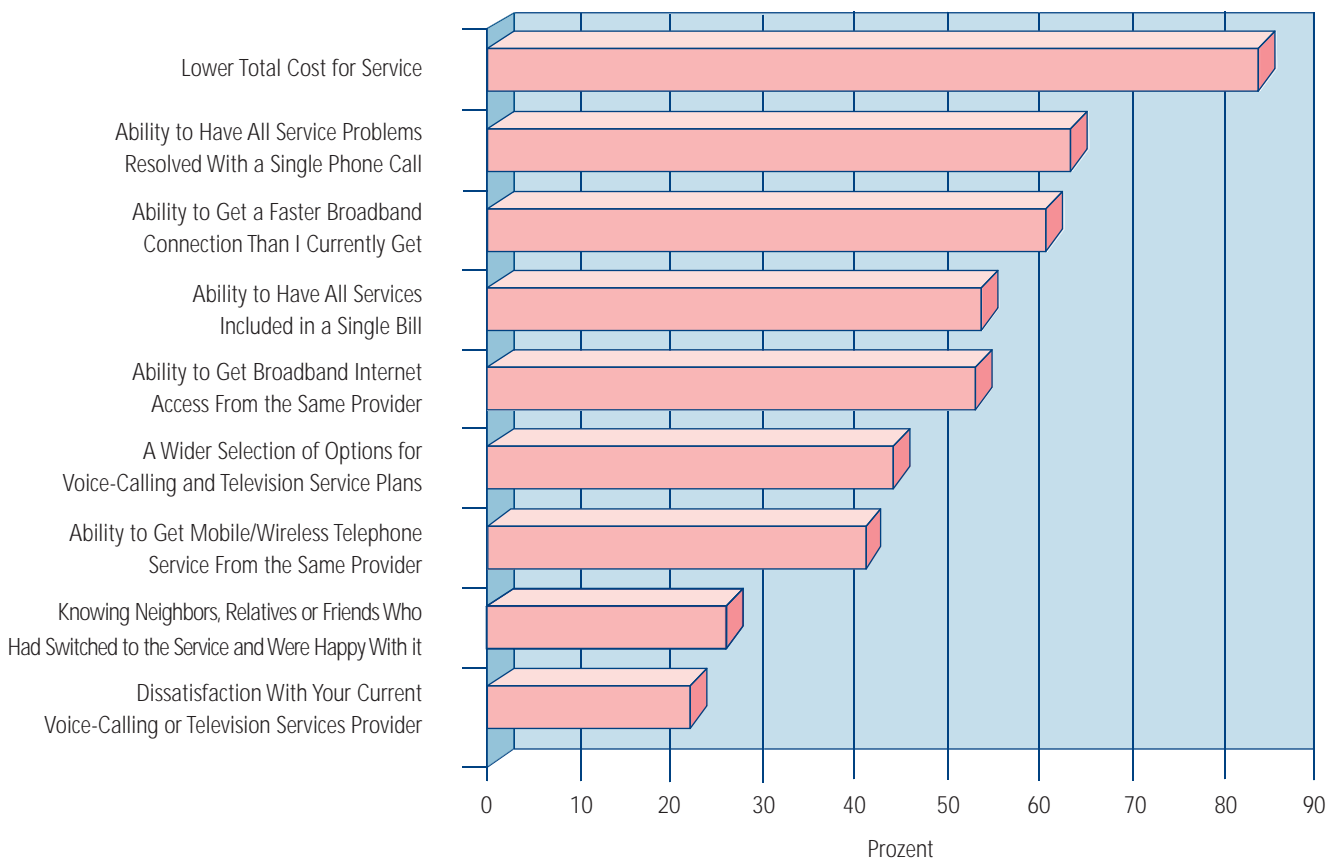
Ware AG bietet in 45 Gemeinden der Nordwestschweiz für Unternehmen und Private Internet- und Telefonie-Dienste als Provider an. Nach Cablecom ist ImproWare der zweite Kabelprovider, der eigenständig die Festnetz-Telefonie im Rahmen von Voice-over-Cable implementiert hat und heute anbietet. Die integrierten Management-Softwarelösungen, die bei beiden Firmen für den eigenen Kabelproviderbetrieb entwickelt wurden, bieten einige deutliche Vorteile. Patrick Guelat, der CEO der ImproWare AG: «Unsere Liegenschafts- und HF-Netzaufbauverwaltung mit der Triple-Play-Software IDMS ermöglicht eine klare Übersicht über das Kabelnetz, dessen technische Features sowie HF-Realtime-Statistiken. Die Abrechnung und Verwaltung von Volumen-basierenden Daten (und auch Flat) wie Internet und topaktuell die Kabeltelefonie werden

mit einem modular aufgebauten Datenbank-Serversystem für Kabelprovider durchgeführt.» Für Reto Bertschi, gilt es vor allem die ökonomischen Vorteile zu betonen: «Dank der Infrastruktur und Dienstleistungen, die LAN dem Kabelnetzunternehmen anbietet, ist es einfach und rasch möglich, Triple Play auf dem TV-Kabel aufzuschalten und die Kunden effizient zu verwalten. Der Kabelnetzbetreiber benötigt keine zusätzliche Hardware an Ort, was sich auf Erstinvestitionen und Unterhaltskosten ausgesprochen positiv auswirkt.»

Die Zukunft des Multiple Play

Der Kampf um die «Letzte Meile» zwischen Swisscom und den Kabelnetzbetreibern dürfte sich verhärtet. Technisch gesehen

Treibende Faktoren für das Multiple Play



Quelle: Gartner Group

sind Kabelnetzanschlüsse wesentlich leistungsfähiger und dadurch um ein Vielfaches schneller als DSL-Anschlussleitungen. Vor allem gewinnt aktuell der VoIP-Markt an Dynamik, da Kabelnetzbetreiber zunehmend professionelle Telefoniedienste einführen. VoIP dürfte in naher Zukunft vor allem im Businessbereich als auch im Wireless-Umfeld stark wachsen. Deshalb sind hochwertige Voice-over-Cable-Dienste eine ernst zu nehmende Alternative gegenüber der konventionellen Festnetz-Telefonie. Wer diese Alternativen ernst nimmt, wird deshalb auch kaum an Software-Lösungen vorbeikommen, die den Kabelnetzbetreibern das Leben erleichtern. Auf was es ankommt, sind leistungsfähige Softwarelösungen, die eine integrierte Verwaltung für Kunden und deren Abonnemente bieten. Kabelmodemverwaltung, Überwachung und Kontrolle

des Kabelnetzes, Schnittstellen-Management, Security-Dienste (Spam/Virenfilter) sowie integrierte IP-Dienste lassen sich nur durch Softwarelösungen abdecken.

Fazit

Softwarelösungen müssen deshalb skalierbar sein und sich laufend neuen Bedürfnissen und Markttrends anpassen. Deshalb sind die Lösungen mit Vorteil auch als ASP-Version verfügbar, wodurch alle Kunden regelmäßig von neu implementierten Features profitieren können. Die Erweiterbarkeit von Telefonie-Dienstleistungen hin zu Mobile-Dienstleistungen ist ein wichtiges Argument für den Kauf einer Management-Software. Mit zusätzlichen Schnittstellen decken die Lösungen auch sämtliche Funktionen für

Debitoren- und Mahnverwaltung sowie CRM ab. Anbieter setzen mit Vorteil auf modulare Strukturen, bei denen sich neue Dienste und Schnittstellen rasch integrieren lassen. So sind zukünftig auch Erweiterungen hin zu Personalwesen oder Projektmanagement realisierbar. Die Ausbaufähigkeit der Management-Softwarelösungen stellt sicher, dass Kunden hier langfristig auf das richtige Pferd setzen. ■



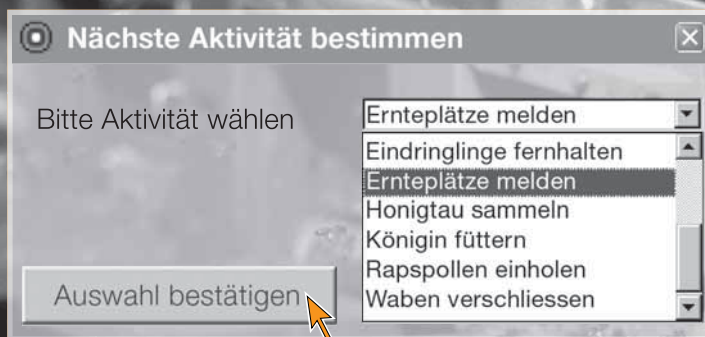
Fragen

Dr. Artur P. Schmidt
Ing., Managing Director
Unternehmercockpit
Tel. 079 213 97 94

artur.schmidt@wissensnavigator.com
www.unternehmercockpit.com
www.wissensnavigator.com



Anzeige



True Business Automation: Mit einer ganzheitlichen und langfristigen Optik erschließen wir gezielt und nachhaltig die Ressourcen von Unternehmen und Organisationen. Basis dazu ist OpaccOne®, die einzige Software-Familie für Geschäftsabwicklung, E-Commerce und Mobile Commerce in Einem. Dank des einzigartigen Do-it-yourself Prinzips und der serviceorientierten Architektur (SOA) von OpaccOne® verändern sich True Business Automation Lösungen von Opacc im Gleichschritt mit Ihren immer neuen Anforderungen. www.opacc.com