

Kommunikationsdienste für Unternehmen: Herausforderungen für Regulierer und Gesetzgeber

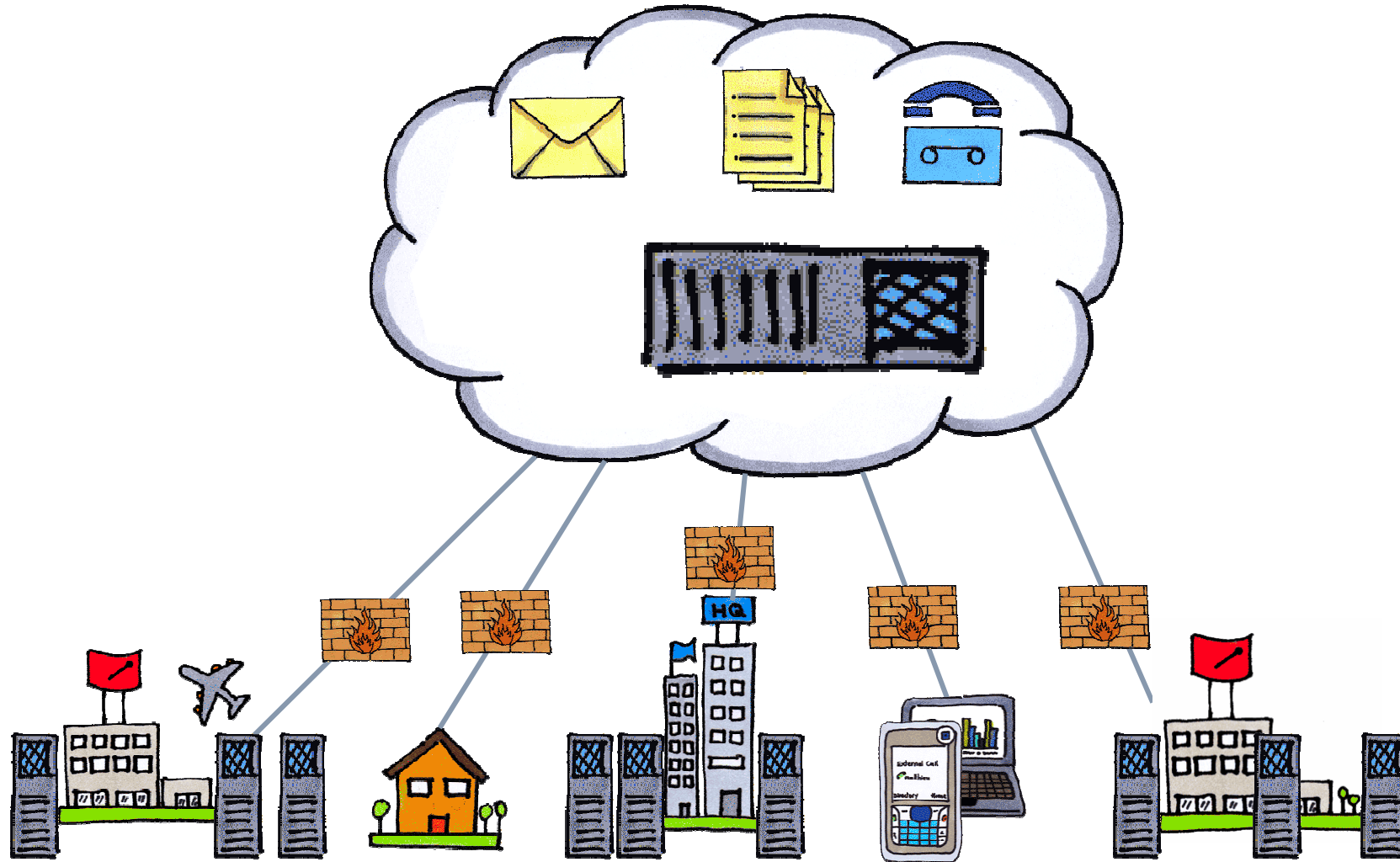
Workshop mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
Bad Honnef, 30.04.2008

Überblick

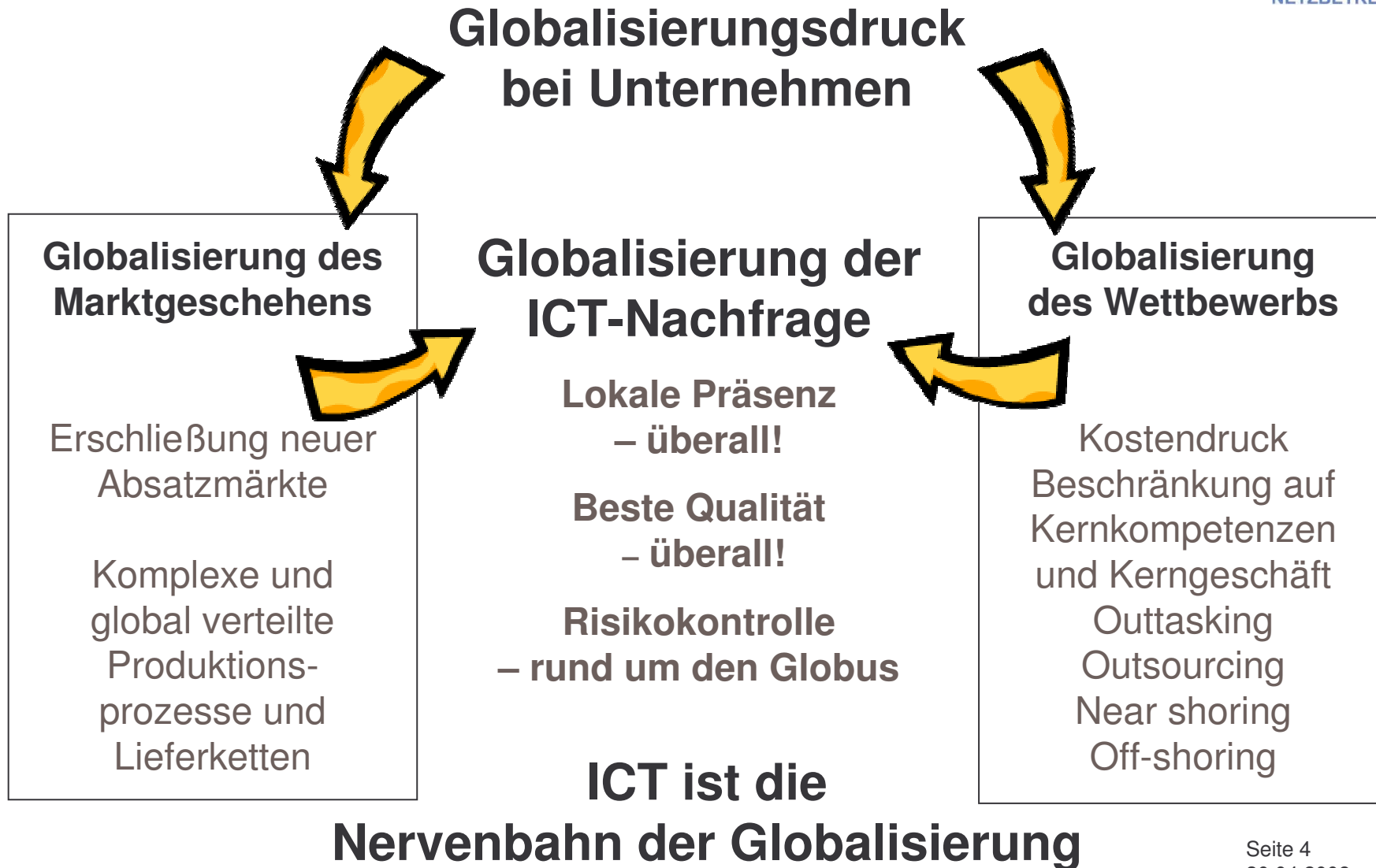


- ❖ **Unternehmenskunden – Wer sie sind und was sie wollen**
- ❖ **Harmonisierung ist kein Selbstzweck**
- ❖ **Ergebnisse der INDEPEN Studie**
- ❖ **Privatkundenfokus – Problemfelder**
- ❖ **Vorschläge und Forderungen der IEN**

Der Unternehmenskunde – das unbekannte Wesen?



Die Nachfrageseite: Was braucht der Exportweltmeister?



ICT als Nervenbahn der Globalisierung: Nachfrageverhalten von Unternehmenskunden

Technologieführerschaft

Early-Adopter-Effekt I: Unternehmen kaufen jeweils effektivste IT-Technik - diese richtet sich nicht nach möglichen zukünftigen Regulierungsvorgaben

Laufzeit von Großverträgen: Keine Möglichkeit zur Produktänderung aufgrund von geänderter Regulierung.

Zeitliche Dynamik und Innovationstempo

Early Adopter-Effekt II: „Die nächste Sau durchs Dorf treiben?“ Beispiele: Ethernet, QoS-Bitstream

Wettbewerb zwischen den Endnutzern erzeugt Druck auf die TK-Unternehmen - sowohl im Hinblick auf Zeit, als auch auf die Kosten

Fazit: Rechtzeitige Verfügbarkeit und zeitgemäße ICT-Leistungen sind wesentliche Standortfaktoren ...

... und das gilt auch für die regulatorischen Grundlagen der ICT!

ICT als Nervenbahn der Globalisierung: Bedeutung für den Wirtschaftsstandort

Datenübertragung in stabiler und sicherer Umgebung

Beispiele: Storage, Backup, Application Hosting, Managed Firewall

Logistikprozesse, Kaufmännische Prozesse

Beispiele: SAP, Supply Chain Management, Fleet Management,
Nearshoring von Buchhaltung, Bestellannahme, Auslieferungslager

Global Collaboration

Konferenzsysteme, Videokonferenzsysteme, Customer Relations

Dezentrale Verfügbarkeit von IT-Anwendungen

Außendienst und Home-Office

Prozess- und Produktionssteuerung

Beispiel Mineralölproduktion, Automobilindustrie

Börse, Handel

ICT als Nervenbahn der Globalisierung: One Stop Shop



Einkauf von IT/TK erfolgt regelmäßig zentral

- Ein Vertrag
- Ein Vertragspartner – Forum Shopping: Wahl der Rechtsordnung durch Wahl des Vertragspartners
- Weltweite Leistungserbringung

Unternehmenskunden wünschen sich einheitliche Prozesse und Parameter

- ▶ Lieferung
- ▶ Eskalation
- ▶ Abrechnung
- ▶ Qualität

Beispiele

Großbank

Automobilhersteller

Harmonisierung ist kein Selbstzweck, sondern Ausdruck realer Kundenbedürfnisse

- **Einsatz von Informationstechnologie beim Kunden treibt Nachfrage nach Telekommunikation**

Beispiel: Siegeszug der Ethernet-Technologie – von der Bürokommunikation ins Backbone

Beispiel: Networked IT – Verlagerung von IT-Funktionen vom Kundenstandort ins Netz (Voice, Firewall, Storage-Lösungen etc)

- **Grenzüberschreitende Endnutzerprodukte verlangen nach vergleichbaren Zugangsprodukten**

Beispiele: QoS-Bitstream, Ethernet Access, Mietleitungen, PSTN/ISDN-Telefonanschlüsse

- **Ein Anbieter ist zu wenig**

Bei unternehmenskritischen Anwendungen wie ICT typischerweise keine Single-Supplier-Strategie

Monopole nicht im langfristigen Kundeninteresse

Harmonisierung ist kein Selbstzweck – Ableitungen für die Regulierungspolitik

◆ Access ist immer Lokal

- ❖ Es gibt grenzüberschreitende Endkundenprodukte – aber der Vorleistungseinkauf wird stets vor Ort durchgeführt: Zugang erfolgt immer lokal
- ❖ Theoretisches Konzept "grenzüberschreitender [Endnutzer-] Märkte" daher keine Lösung für Probleme auf vorgelagerten Marktstufen
- ❖ Unfaire Bedingungen auf einem lokalen Vorleistungsmarkt werden nicht dadurch weniger unfair, dass das Endnutzerprodukt die Grenzen überschreitet

◆ Verweis auf Harmonisierungsstand in anderen Ländern ist keine Lösung

- ❖ Grundsatz: Struktur der deutschen Industrie („Exportweltmeister“) verlangt Vorreiterrolle auch im ICT-Bereich
- ❖ Und nationale Besonderheiten? Harmonisierung von Marktbedingungen bedeutet nicht Gleichschaltung von Marktbedingungen

Harmonisierung ist kein Selbstzweck: Ergebnisse der Indepen-Studie

Bedeutung von Unternehmenskunden ...

40 bis 60 % des Gesamtmarktvolumens

... führt zu erheblichen ökonomische Impulsen konsistenter Regulierung für Unternehmenskunden

*Voraussetzungen für konsistente Regulierung im
Unternehmenskundeninteresse*

- Überall verfügbare Zugangsprodukte*
- Komplementärmaßnahmen (SLAs,
Preisregulierung...)*

Volkswirtschaftliche Konsequenzen:

- Zuwachs 1,6 - 2% BIP EU*
- 1100 bis 1300 Milliarden Euro in 20 Jahren
(INDEPEN- Studie)*

Aber: Privatkundenfokus Problemfeld „Gesetzgebung“

Beispiele:

Schriftlichkeitserfordernisse

Rechnungserstellung (Papierrechnung)

Notruf

Preisansagepflichten

Grundproblem Begriffsverwirrung des Gesetzgebers

„Endnutzer“ vs. „Verbraucher“ vs. „Teilnehmer“ vs. „Kunde“

Aber: Privatkundenfokus Problemfeld „Operative Regulierung“

Höheres Innovationstempo bei Unternehmenskunden: Early Adopters

Notifizierungsregime bei grenzüberschreitenden Verträgen

Rolle von Service Level Agreements mit dem Kunden

- ◆ Qualitätsparameter
- ◆ Bestellprozesse und Bereitstellungsfristen
- ◆ Express-Entstörung
- ◆ Personalpooling mit Retailbereichen
- ◆ Absicherung durch Vertragsstrafen

Aber: Privatkundenfokus

Problemfeld „Operative Regulierung“

Kundendichte-Problem bei der TAL

- ◆ Erfahrungswert: HVT-Ausbau lohnt nicht für Geschäftskundenanbieter.
 - ❖ Minimum-Auslastung beträgt 250 Kunden (verschärft sich noch beim Zugang am KVZ), Begründung: Größeneffekte bei den wesentlichen Kostentreibern (insbesondere: Backhaul vom HVt zum Kernnetz, DSLAM)
 - ❖ Geographische Verteilung: Generell weniger Geschäftskunden als Privatkunden
 - ❖ Kundennachfrage: Erforderlich ist volle Flächendeckung vom ersten Tage an
 - ❖ Kupfer nur eingeschränkt für höhere Bandbreiten geeignet
- ◆ Zusammenarbeit mit TAL-Wettbewerbern bleibt geographisch begrenzt (bsp. DSL - lediglich 60% Flächendeckung) – im übrigen Zweifel an Stabilität
- ◆ Folge: Mietleitungen und QoS-Bitstream sind die TAL des Geschäftskunden, DSL bleibt jedoch wichtige Ergänzung

VoIP-Regulierungsmaßnahmen

- ◆ Notruf
- ◆ unterschiedlichste VoIP-Regime in der EU