

M-net business

Der Newsletter für unsere Geschäftskunden



Bietet optimale Sicherheit: Die biometrische Identifikation per Fingerabdruck gewährleistet einen wirksamen Zugangsschutz für Server – auch im Housing-Center von M-net.



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

nichts ist so gut, dass man es nicht verbessern könnte. Nach diesem Motto haben wir unsere internen Strukturen unter die Lupe genommen und einige Bereiche neu strukturiert. Oberstes Ziel dabei war es, unsere Abläufe transparenter zu gestalten und für Sie, unsere Kunden, noch leichter und besser erreichbar zu werden. Viele von Ihnen werden sicher schon realisiert haben, dass wir unser Privatkundengeschäft neu aufgestellt haben. Neue Angebote für Geschäftskunden sind ebenfalls in Arbeit. Nehmen Sie uns beim Wort. Wir halten, was wir versprechen.

Viel Freude beim Lesen,
Ihr

Jens Prautzsch, Sprecher der Geschäftsführung

IN DIESEM NEWSLETTER // Im Porträt: München Ticket // Trends in der TK-Branche // Kurz vorgestellt: M-net im Allgäu // Schwerpunktthema: Telefonieren im Internet // Ergebnisse der Leserbefragung // Fallstrick: Impressum // M-net bei Facebook // Mitmachen & gewinnen: Kindle eReader von Amazon

Sicherheit für sensible Daten

Wirtschaftlich relevante und sensible Computer-Daten benötigen einen besonderen Schutz. Wenn sie verloren gehen oder beschädigt werden, drohen unter anderem große finanzielle Verluste. Die bestmögliche Sicherheit bietet das Housing-Center von M-net, das jetzt erweitert wurde.

Im Norden von München betreibt M-net eines der modernsten Rechenzentren Deutschlands. Hier können

Unternehmen ihre eigenen Server unterbringen. Der Vorteil: Beim Housing sind Server und Daten optimal ge-

schützt, gegen Feuer ebenso wie gegen Stromausfall und natürlich gegen fremden Zugriff. Eine redundante, hochleistungsfähige Glasfaser-Netzinfrastruktur gewährleistet die jederzeitige Verfügbarkeit. Ein überzeugendes Angebot, denn schon zwei Jahre nach der Eröffnung war die Kapazitätsgrenze der 800 Quadratmeter erreicht. Jetzt kommen weitere 700 Quadratmeter dazu. Dafür hat M-net mehrere Millio-

nen Euro auch in die Sicherheit investiert. Alle Racks, wie die Serverschränke genannt werden, sind vor Staub, Wasser, Feuer und Fremdzugriff geschützt. Das Rauchsaugsystem reagiert schon auf den Rauch einer Zigarette. Leistungsfähige Dieselgeneratoren sind eine Selbstverständlichkeit. Das Kühlsystem der Kaltgangeinhausung arbeitet mit einer strikten Trennung von Kalt- und Warmluft. Dank indirekter freier Kühlung funktioniert die Anlage ein Drittel des Jahres ohne zusätzlichen Energiebedarf. Das senkt die Kosten und die CO₂-Emissionen. Die gesamte Anlage ist videoüberwacht und alarmgesichert. Für den Zugang ist eine biometrische Au-

thentifikation erforderlich, die mit dem Fingerabdruck und der Körperwärme des Nutzers arbeitet. Für die Datenübertragung stehen Bandbreiten bis in den Gigabit-Bereich zur Verfügung. Im Rahmen der Eröffnung des neuen Housing-Centers wird M-net als neues Produkt Kundenracks mit Kühlleistung von 6 KW über Kaltgangeinhausung bereitstellen – und das alles mit Ökostrom.



„Unser Housing-Center genügt den höchsten Ansprüchen an Sicherheit und Verfügbarkeit. Unsere biometrische Zugangskontrolle arbeitet mit dem Fingerscan und der Körperwärme des Users.“

Jens Prautzsch, Sprecher der M-net Geschäftsführung

Scannen statt tippen

QR CODES AUF DEM VORMARSCH

Mittlerweile kennt sie fast jeder: Die meist gepixelten Quadrate, die auf den Namen QR Code hören. QR steht für quick response und bedeutet „schnelle Antwort“. Entwickelt wurde der zweidimensionale Strichcode 1994 von der japanischen Firma Denso Wave, um Autoersatzteile jedweder Größe maschinenlesbar zu machen. Mittlerweile erobern die quadratischen Muster zunehmend unseren Alltag, denn auch Smartphones können den Code entschlüsseln. So haben die Werbefachleute den QR-Code für sich entdeckt. In der Regel ersetzt er lange und komplizierte Internetadressen. Der Nutzer muss den Code nur mit seinem Handy einscannen und schon wird er mit der gewünschten Website verbunden. Aber es gibt noch eine Reihe anderer Möglichkeiten, das Internet mit der realen Welt zu verbinden. Mit dem QR-

Code auf der Visitenkarte kann der Geschäftspartner die Kontaktdaten auf sein Mobiltelefon laden. Ein Tierpark nutzt die Technik, um Besuchern Informationen über die Tiere verfügbar zu machen. Auf Verpackungen gedruckt kann der Code den Inhalt sichtbar machen. Auch für Gewinnspiel-Aktionen ist das System geeignet. Es erzeugt die Antwort-SMS – man muss nur noch das Lösungswort eintippen.

GROSSES POTENZIAL

Den Abmessungen sind keine Grenzen gesetzt. Selbst QR-Codes von der Größe einer Hauswand lassen sich aus einiger Entfernung mit dem Smartphone lesen. Dank der Fehlerkorrektur ist ein QR-Code auch noch lesbar, wenn ein Stückchen fehlt oder wenn er leicht verschmutzt ist. Noch sind viele Leute verhalten, was die Nutzung der QR-Codes angeht. Das mag auch daran liegen,



Erstellt von www.qrcode-generator.de

Neugierig?
Schauen Sie doch
mal rein!

dass sie nicht immer optimal eingesetzt werden. Auf Werbeflakaten in der U-Bahn beispielsweise. Wenn dort kein Internetzugang besteht, können die Informationen im Netz nicht angesteuert werden. Ungünstig ist es auch, wenn die Website, auf die verlinkt wird, gar nicht für mobile Geräte programmiert ist. Die Erstellung des Codes selbst stellt die geringste Schwierigkeit dar. Es gibt viele Anbieter im Netz, die Informationen kostenlos in den quadratischen Code umrechnen.

Glasfaser lernt sprechen

SANFTE MIGRATION NACH IP

Für kleine und mittlere Unternehmen, die expandieren und dennoch ihre bestehende TK-Anlage weiter nutzen wollen, gibt es bald ein attraktives Angebot von M-net: Glasfaser-DSL inklusive Sprache. Damit lassen sich Telefonie und Internet optimal kombinieren. Das neue M-net Angebot Premium Glasfaser-DSL bietet eine innovative IP-Variante des klassischen ISDN-Mehrgeräte- oder Anlagenanschlusses und beinhaltet zudem einen schnellen Internetzugang mit 50/5 Mbits/s und eine Flatrate ins Internet. Der Telefonanschluss hat zudem eine Flatrate ins deutsche Festnetz und ermöglicht die Integration von bis zu 4 S₀-Anschlüssen (Mehrgeräte oder TK-Anlagenanschluss). Zu allen TK-S₀-Anschlüssen gehört ein gemeinsamer, durchwahlfähiger Rufnummernblock. Bei einem Mehrgeräteanschluss ist auch die Vergabe einzelner Rufnummern möglich. Der preiswerte Businessstar arbeitet selbstverständlich mit einer sekundengenauen Abrechnung. Das Angebot ist eine sanfte Migrationslösung in die moderne Business-Kommunikation auf IP-Basis und erlaubt die Weiternutzung der bestehenden TK-Anlage. Eine feste IP-Adresse ist optional. Zukünftig lässt sich auch M-Net Glasfaser-SDSL mit der neuen Sprachlösung kombinieren.

Bei Anruf – Ticket

Ob Pop oder Klassik, Comedy oder Theater, Zirkus oder Musical – wenn in München was los ist, läuft der Kartenverkauf meist über München Ticket. Das Unternehmen, das 1993 gegründet wurde, verkauft jährlich rund drei Millionen Eintrittskarten – mit technischer Unterstützung von M-net.

Die meisten Kunden von München Ticket bestellen ihre Karten online oder telefonisch. Deshalb muss die Technik reibungslos funktionieren. „Einen Ausfall unserer Leitungen können wir uns nicht erlauben“, erläutert Peter Pfeffer, bei München Ticket verantwortlich für EDV, IT und Technik. Seit 2002 ist München Ticket Kunde von M-net. „Die Entscheidung war goldrichtig. Wir fühlen uns bei M-net sehr gut aufgehoben, insbesondere wegen der Betreuung direkt vor Ort.

M-net geht individuell auf all unsere Bedürfnisse ein.“

Mit zwei PMX-Anschlüssen, zwölf Service-Rufnummern, einer leistungsstarken Gigabit-Ethernet-Leitung und dem modernen Server-Housing in der Domagkstraße nimmt München Ticket eine ganze Reihe von M-net-Leistungen in Anspruch. Über die PMX-Anschlüsse werden 60 Amtsleitungen abgewickelt. 30 davon sind allein für das Callcenter reserviert, das eine tragende Säule des Ticket-Geschäftes ist. „Diese Lösung garantiert eine optimale Sprachqualität und höchste Ausfallsicherheit – für den Ticketverkauf entscheidende Faktoren, denn auf diesem Weg werden alle Kundendaten entgegengenommen. Dabei dürfen keine Fehler passieren“, sagt Christian Büsel, Abteilungsleiter Customer Care Center.

„Diese Lösung garantiert eine optimale Sprachqualität und höchste Ausfallsicherheit – für den Ticketverkauf entscheidende Faktoren, denn auf diesem Weg werden alle Kundendaten entgegengenommen. Dabei dürfen keine Fehler passieren“, sagt Christian Büsel, Abteilungsleiter Customer Care Center.

OPTIMAL ERREICHBAR

Service-Rufnummern spielen in diesem Geschäft ebenfalls eine zentrale

Rolle. „Wir haben seinerzeit alle 01805-Nummern zu M-net portiert, ohne den Schritt jemals zu bereuen.“ Mit den Routing-Optionen können eingehende Anrufe zu beliebigen Anschlüssen weitergeleitet werden, ins Festnetz ebenso wie zum Mobilfunk oder zu einer Mailbox. Die Konfiguration läuft über den M-net IN Service-Manager, eine webbasierte, intelligente Steuerungssoftware. Diese ermöglicht auch ein umfangreiches Tracking. So können wertvolle Statistiken zum Anruferverhalten wie zur Erreichbarkeit und der Effizienz der Abwicklung generiert werden.

BESTENS ABGESICHERT

Neben 150 externen Vorverkaufsstellen und dem Callcenter unterhält München Ticket vier eigene Vorverkaufsstellen in der Landeshauptstadt. Sie telefonieren nicht über M-net, denn zwei Anbieter, so Peter Pfeffer, die zudem unterschiedliche Techniken nutzen, erhöhen die Ausfallsicherheit. Selbst wenn diese DSL-Anbindung ausfallen sollte, würde das ISDN-Backup von M-net greifen. Dafür hat sich München Ticket zusätzlich einen „Ausweich-PMX“ einrichten lassen.

Seit Kurzem nutzt München Ticket zudem das Housing-Angebot von M-net, um die eigenen Server optimal

unterzubringen. Angebunden sind sie über eine Gigabit-Ethernet-Verbindung. Ein Connect-LAN auf Glasfaserbasis verbindet die lokalen Unternehmensnetzwerke miteinander. „Das ist nicht ganz trivial“, betont Peter Pfeffer. „Sollte diese Verbindung ausfallen, lassen sich keine Bestellungen mehr abwickeln. Doch wir wissen, M-net ist rund um die Uhr erreichbar und im Fall der Fälle sind wir zusätzlich über eine Backup 10 Mbit/s Festverbindung von unserem Hauptstandort in das Housing-Center erreichbar. Mit diesem Paket an individuellen Lösungen ist München Ticket rundum vernetzt und bestens abgesichert.“



Die meisten Veranstaltungskarten in München werden mit Technik und Leitungen von M-net vermittelt.



Trends in der TK-Branche

Wo geht die Reise hin, welche Entwicklungen muss der Internet-Nutzer auf dem Radar haben? Ralf Straßberger, Leiter Business Unit Geschäftskunden, wagt einen Blick in die Zukunft.

MOBILES INTERNET: ALWAYS ON

Wer sein Smartphone und das mobile Internet privat gewohnt ist, wird es auch im beruflichen Umfeld fordern und akzeptieren. Die permanente Verfügbarkeit der Unternehmensdaten und -kommunikation wird die Arbeit effizienter gestalten sowie die Trennung von Privat und Beruf weiter aufheben. Daraus ergeben sich Herausforderungen für die CIOs sowie für die Mitarbeiterführung. So müssen private Geräte in die Unternehmensnetze integriert werden. Stichwort: „bring your own device“. Bei dieser Integration muss eine sinnvolle und von allen Seiten akzeptierte Balance zwischen den Sicherheitsbedürfnissen des Unternehmens, dem Schutz

der Eigentumsrechte sowie der Privatsphäre des jeweiligen Mitarbeiters hergestellt werden. Eindeutig eine Aufgabe für die modernen Mobile Device Management-Systeme.

Wo private Geräte für die berufliche Nutzung zugelassen sind, ist der Internetzugang während der Arbeit kaum noch zu verbieten. Arbeitszeit und Freizeit vermischen sich. Die Arbeitsleistung muss dann verstärkt an Leistungs- und Ergebniszielen gemessen werden.

CLOUD-SERVICES

Der erste große Trend, mobiles Internet, ist gleichzeitig der größte Treiber für Cloud-Services. Wer Bilder mit dem Smartphone schießt, sie auf dem Notebook sortieren und auf dem Tablet zeigen möchte, kommt an Cloud-Services nicht vorbei. Kontakte und Kalender lassen sich überhaupt erst sinnvoll nutzen, wenn sie von mehreren Geräten und vor allem mobil erreichbar sind. Cloud-Lösungen er-

möglichen das künftig auch für Privatkunden und kleine Unternehmen. Mittlere und große Unternehmen profitieren insbesondere von der höheren Flexibilität beim dezentralen Einsatz neuer Anwendungen.

INTERNET DER DINGE / MACHINE-TO-MACHINE

Die Bestandskontrolle bei Zigarettenautomaten, die Fernüberwachung technischer Anlagen und Zählerfernauslese über Internetanschlüsse sind längst Realität. Auch Auto und Fernseher werden vom Internet entdeckt. Es ist eine Frage der Zeit, bis technische Geräte, Kühlschränke und Heizungs- oder Klimaanlage Internetanschlüsse erhalten. Dazu trägt auch der durch IPv6 erweiterte „Vorratsspeicher“ für Internetadressen bei. Dadurch stehen für Personen und Maschinen genügend Adressen zur Verfügung, die sie eindeutig und zuverlässig identifizieren. Damit können all die oben genannten Aktivitäten im Internet geregelt ablaufen.

Als mittelständisches Unternehmen nutzen wir gerne die Gelegenheit, von einem Mittelständler Leistungen zu beziehen und von einer flexiblen Vor-Ort-Betreuung zu profitieren. Daher haben wir neben dem Preis auch die Reputation von M-net im Vorfeld beleuchtet. Letztlich waren diese Faktoren für uns ausschlaggebend; der Wechsel hat sich absolut gelohnt.

Franz Katzenbogen, Geschäftsführer, Herrnbräu GmbH & Co. KG

Partner vor Ort

Udo Schoellhammer vertritt M-net im Allgäu

„Wir haben immer die Wahlmöglichkeit!“ – so lautet das Motto von Udo Schoellhammer, verantwortlich für die M-net Niederlassung Allgäu. Das liegt vielleicht auch an seinem Weggang: Von 1976 bis 1979 hat Udo Schoellhammer eine Ausbildung zum Fernmeldehandwerker beim Fernmeldeamt Kempten absolviert und schlug danach zunächst die Beamtenlaufbahn ein. Bis er 1999 zu M-net stieß, hatte er verschiedene Positionen bei anderen Unternehmen inne. Unter anderem bei der Siemens AG und der o.tel.o communications. Seit 2008 ist er als Niederlassungsleiter verantwortlich für

rund 15.000 Kundenanschlüsse in einem Gebiet, das von Oberstdorf bis Mindelheim und von Schongau bis Lindenberg reicht. Insgesamt gehören zwölf Mitarbeiter zu seinem Team – sieben im Vertrieb, vier in der Technik und eine Mitarbeiterin im M-net Shop.

KOMPETENT UND ZUVERLÄSSIG

Sein Grundsatz lautet: Wir liefern, was wir versprechen, und versprechen nichts, was wir nicht leisten können. Dabei steht bei ihm wie überall bei M-net die Nähe zum Kunden im Vordergrund – mit ausführlicher und kompetenter Beratung so-

wie mit gut durchdachter und exakt ausgeführter Technik für komplexe Lösungen. „Manchmal eine echte Herausforderung in einem schnelllebrigen Markt und die großen Mitbewerber sind nicht immer einfach zu toppen.“ Sein Ziel für die nächsten Jahre: Den Service auszubauen und viele neue Kunden für die Leistungen von M-net zu interessieren. Dabei wird der weitere Ausbau der Breitbandgebiete im Allgäu sicher einen wichtigen Beitrag leisten. Und was macht Udo Schoellhammer privat? „Viel Sport: Wandern, Radfahren oder jetzt im Winter Skilanglauf stehen häufig auf meinem Programm.“

Drei Fragen an Udo Schoellhammer:

- 1 Die TK-Branche finde ich spannend, weil ... es immer neue Produkte und Herausforderungen gibt.
- 2 Kundenorientierung heißt für mich ... immer etwas mehr als das „Normale“ für unsere Kunden zu tun.
- 3 Wenn ich ein Buch oder einen Film empfehlen sollte ... dann „Der Name der Rose“ von Umberto Eco. Der Film „Der Vorleser“ nach dem Roman von Bernhard Schlink hat mir auch sehr gut gefallen.



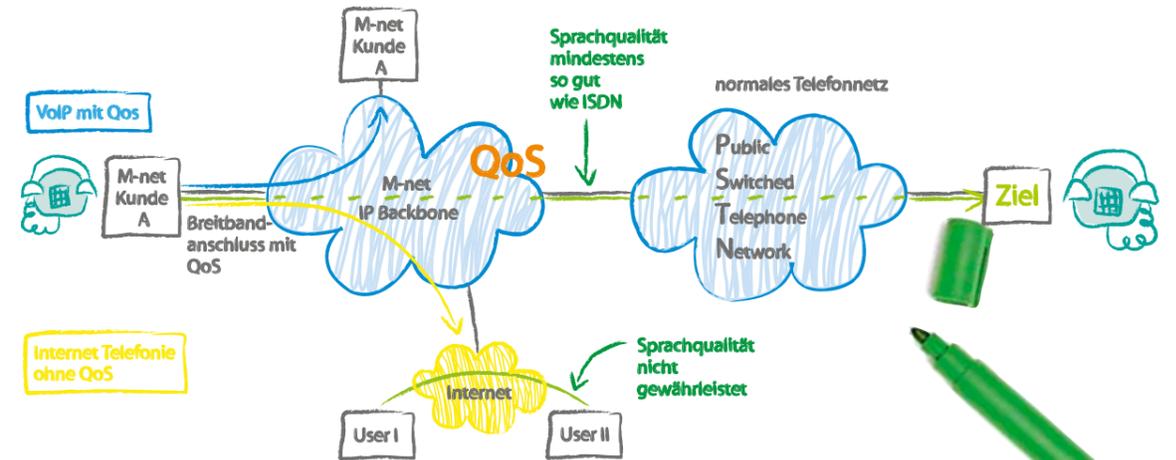
Sprache in Paketen

Es ist nur eine Frage der Zeit, bis auch unsere Sprach-Kommunikation vollständig über das Internet abgewickelt wird. Mit Voice over IP (VoIP) bieten Netzbetreiber und Internetprovider wie M-Net schon heute sicheres Telefonieren auf der Basis des IP-Protokolls.

Mit dem Internet-Protokoll (IP) werden Daten in kleine Pakete zerlegt, die nach der Übertragung wieder in der ursprünglichen Reihenfolge zusammengesetzt werden. Das alles geht mit solcher Präzision und mit solcher Geschwindigkeit, dass die Zerstückelung für den Nutzer nicht wahrnehmbar ist. Da sich auch Sprache als eine Folge von Datenpaketen darstellen lässt, liegt es nahe, den Telefonverkehr ebenfalls über das Internet abzuwickeln. Unter dem Schlagwort „Voice over IP“ bieten Internetprovider – zu denen mittlerweile auch klassische Telefonnetzbetreiber gehören – die Internet-Telefonie schon seit gut einem Jahrzehnt an.

QUALITÄT ENTSCHIEDET

Eine Reihe von Anbietern der Internet-Telefonie offerieren ihre Dienste heute nahezu kostenlos – allerdings auf Basis eines nicht offen gelegten Protokolls und unter Ausnutzung öffentlich verfügbarer Server. Die Unterschiede zwischen diesen und anderen VoIP-Anbietern liegen für den Nutzer vor allem in der Dienstgüte, dem Quality of Service, kurz QoS. Wer bei VoIP keine Abstriche in der gewohnten ISDN-Sprachqualität machen will, sollte auf diesem Qualitätsparameter bestehen. Denn Anbieter ohne QoS können weder eine Kontrolle über das öffentliche Netz noch über das Unternehmensnetzwerk garantieren. Sie sind also für die Anwen-



derung im Business-Bereich nicht zu empfehlen.

Angesichts der Allgegenwärtigkeit des Internets im privaten Umfeld wie im Unternehmensalltag könnte VoIP schon längst Stand der Technik sein. Dem ist aber nicht so. Nach Erhebungen der europäischen Statistikbehörde Eurostat lag die Nutzung der Internet-Telefonie in Deutschland bei gerade einmal 21 Prozent, während sie in Litauen schon 65 Prozent erreicht. Diese Zahlen spiegeln in erster Linie den hervorragenden Ausbau des traditionellen Telefonnetzes in Deutschland sowie die umfangreichen Investitionen der Unternehmen in klassi-

sche Telefonanlagen wider. Dadurch erscheint ein schneller Übergang auf IP-Telefonie nicht notwendig. Sanfte Migration mit einem langjährigen gemischten Betrieb von klassischer Telefonie und IP-Telefonie ist ein Gebot technischer und ökonomischer Vernunft.

ÜBERZEUGENDE SERVICEQUALITÄT

Der umfassende Übergang auf VoIP wird aber in den nächsten Jahren sicher auch in Deutschland vollzogen. Denn aufgrund der technischen Möglichkeiten und der geringeren Kosten bietet das IP-Protokoll viele Vorteile – allein durch die Protokollvereinheitlichung. Die Dienstgüte des paketierten IP-Sprachverkehrs muss dabei natürlich den Qualitätsstandards entsprechen, wie man sie von den klassischen Telefonnetzen gewohnt ist.

Die großen Netzbetreiber in Deutschland haben mittlerweile eine aufwendige Netzinfrastruktur für VoIP installiert: Diese IP-Backbones verfügen nicht nur über die erforderlichen Schutzmechanismen ge-

gen Abhören und Fälschungsangriffen, sondern garantieren auch die Dienstgüte – durch eine komfortabel ausgelegte Bandbreite des zur Verfügung gestellten Netzes sowie durch hohe und garantierte Qualitätsparameter.

Ein kleiner Paketverlust, eine kleine Verzögerung oder auch Schwankungen innerhalb der Transportzeit lassen sich übrigens durchaus verschmerzen, denn es gibt intelligente Software, die sie leicht ausgleichen kann. Das wird von den Gesprächsteilnehmern nicht wahrgenommen. Die Paketverluste sollten sich aber im Bereich kleiner 0,2 Prozent bewegen, die Latenzzeiten (also die Signalverzögerung) bei Netzübergängen sollten nicht mehr als 200 ms betragen und der Jitter, also die Schwankungsbreite der jeweiligen Transportzeiten, 10 ms nicht übersteigen. Wenn diese Werte eingehalten werden, dann sind keine störenden Geräusche und lästigen Verzögerungen während des Gesprächs zu bemerken.

„Bei M-net arbeiten wir derzeit mit Hochdruck an VoIP-basierten Produkten, die speziell für den Geschäftskundenbereich konzipiert sind. Wenn alles nach Plan läuft, stehen die Angebote Mitte dieses Jahres zur Verfügung. M-net setzt dabei vor allem auf Technologien wie Managed Voice Services, SIP Trunking und Glasfaser-SDSL und -ADSL mit einer VoIP-Option.“

Ralf Straßberger, Leiter Business Unit Geschäftskunden



Wie kommt man zu VoIP?

Die Fachwelt ist sich einig: VoIP ist die Zukunft. Doch wie kommt man als Unternehmen dahin? Ist die eigene Hardware bereits VoIP-fähig? Welche Bandbreite wird benötigt? Welcher Anbieter kann die erforderliche Sprachqualität garantieren? Und: Lohnt sich der Aufwand? Fragen dieser Art klärt man am besten mit einem Fachmann.

M-net kann Sie über jede Technik anschließen, über die traditionelle TDM-basierte Telefonanlage ebenso wie über PBX (VoIP)-Anlage wie Asterisk oder künftig über das geplante Managed Voice Service-Produkt (hosted PBX). Holen Sie sich Ihren M-net Anschluss ins Haus.

Wir beraten Sie gern!

VOIP VEREINFACHT VIELES

Generell sind die hier angedeuteten Sicherheits- und Qualitätssicherungsmaßnahmen natürlich auch in leitungsvermittelten Netzen in abgewandelter Form notwendig. Sie wurden und werden natürlich in den klassischen Netzen ebenfalls durchgeführt. Insofern treten beim IP-Telefonverkehr nicht gänzlich neue Herausforderungen auf. Viele Maßnahmen wie die Verschlüsselung sind im IP-Verkehr sogar einfacher zu lösen. Im Übrigen sind Gespräche auf der Basis des Signaling-Protokoll-Stacks SS7, wie es in der leitungsvermittelten Telefonie genutzt wird, mitnichten verschlüsselt. Dass Telefone nicht im großen Stil abgehört werden, ist eher der Tatsache geschuldet, dass SS7 in einem physikalisch dedizierten Netz betrieben wird.

VEREINBARKEIT TESTEN

Ganz genau wie das seinerzeit vom amerikanischen Telefonkonzern AT&T initialisierte Signaling-Protokoll SS7 sorgen auch die für den Sprachverkehr unter anderem verwendeten IP-Protokolle H.323 und SIP für Interoperabilität der verschiedenen Kommunikationskomponenten. Durch interoperabilitätstests wird die Qualität auch zwischen verschiedenen Netzbetreibern garantiert. Vereinbarkeitstests nicht nur für ihr Netz, sondern auch für die von ihnen angebotenen Netzübergänge führen Netzbetreiber wie M-Net bereits durch, sodass auch hier der Kunde auf der sicheren Seite ist.

GARANTIERTE SPRACHQUALITÄT

Was die Vertraulichkeit der gesprochenen Nachricht über das IP-Netz betrifft, müssen sich Kunden der VoIP-Anbieter wegen garantierter Sprachqualität und sorgsam betriebener Sicherheitsstrategie keine Sorgen machen. Insofern ist die fernmündliche Mitteilung nicht weniger abhörsicher als die direkte mündliche.



M-net bei Facebook

SOCIAL MEDIA LIEGT IM TREND

Ob es um PR geht oder um Marketing, um Kundenbindung oder die Suche nach passendem Personal – immer mehr Unternehmen nutzen dafür Social-Media-Plattformen wie Facebook oder Twitter.

Auch M-net ist seit geraumer Zeit auf Facebook aktiv. Die Resonanz hat die Erwartungen übertroffen. „Aus unserer Sicht sind diese kommunikativen Internetplattformen ein idealer Weg, um mit unseren Kunden in Kontakt zu kommen und in Kontakt zu bleiben“, sagt Markus Heinzinger, Leiter Projekt E-Business bei M-net. Über Facebook präsentiert M-net alle Produkte, vom Internet über Festnetz und Mobilfunk bis zu den Glasfaser-Aktivitäten. Ein kleines Gewinnspiel mit attraktiven Preisen sorgt zudem für Interaktivität. „Es gibt heute keinen besseren oder direkteren Weg, zu erfahren, wie Marken und Produkte beim Nutzer ankommen.“ Mit dieser Ansicht steht M-net nicht alleine. Unter den Dax-30-Unternehmen nutzen bereits 70 Prozent den Nachrichtendienst Twitter, etwa 60 Prozent sind bei Facebook registriert. Der Grund für diese Entwicklung liegt auch in einem veränderten Verhalten der Kunden. Denn die halten sich zu-



nehmend im Internet und in den sozialen Netzwerken auf. Werbebotschaften von Unternehmen werden in diesem Umfeld eher kritisch gesehen. Stattdessen wollen die Verbraucher lieber untereinander Erfahrungen über Produkte und Dienstleistungen austauschen oder auch direkt mit dem Unternehmen kommunizieren. Empfehlungen von

Freunden sind einfach vertrauenswürdiger als eine gut gemachte PR-Kampagne. Wer auf den Zug nur aufspringt, weil es modern ist, kann böse Schiffbruch erleiden. „Sie benötigen nicht nur eine Strategie für Ihren Auftritt in den sozialen Netzwerken, Sie müssen auch die entsprechende Manpower bereitstellen“, erläutert Markus Heinzinger. „Denn Kritik oder Beschwerden sind für sich kein großes Problem, wenn sie schnell und kompetent beantwortet werden. Wenn es kein professionelles Monitoring gibt, kann sich ein Thema leicht aufschaukeln und außer Kontrolle geraten.“ M-net hat sich für seinen Auftritt bei Facebook einen verlässlichen Partner gesucht und das Thema auch personell ausreichend ausgestattet. Dadurch wird die Seite sehr gut angenommen. Einfach mal vorbeisurfen.

// www.facebook.com/Mnet.MaxiDSL

Neues aus dem Netz

FALLSTRICK IMPRESSUM

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum, auch wenn es manchem Nutzer so scheint. Stichwort: Impressum. Die Informationen, mit wem man es zu tun hat, sind nicht nur in Printmedien Pflicht. Der Gesetzgeber schreibt die Anbieterkennzeichnung auch im Internet vor. Für jedes seriöse Unternehmen eigentlich eine Selbstverständlichkeit. Die Impressumspflicht trifft grundsätzlich jeden Anbieter von Webseiten, sofern das Angebot nicht ausschließlich persönlichen oder familiären Zwecken dient. Das gilt auch für Firmenseiten auf Facebook und auf anderen Social Media, wie jüngst das Landgericht Aschaffenburg mit Urteil vom 19. August 2011 - 2 HK O 54/11 bekräftigt hat. Indizien für eine nachhaltige Tätigkeit sind die Aktualisierungen der Seite oder Eintragungen in Suchmaschinen. Das Impressum muss leicht zu finden, also an einer gut erreichbaren Stelle verlinkt sein – in der Fußzeile oder im Bereich Kontakt.

KLARE REGELN

Der Inhalt des Impressums ist im Telemediengesetz (TMG) unter § 5 sowie im Staatsvertrag über Rundfunk und Telemedien (RStV) in § 55 genau geregelt. Aufzuführen sind:

- Namen und die Anschrift, bei juristischen Personen zusätzlich ein Vertretungsberechtigter
- Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation ermöglichen, einschließlich der E-Mail-Adresse
- Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde, soweit der Service, der erbracht wird, einer behördlichen Zulassung bedarf
- Handelsregister, Vereinsregister, Partnerschaftsregister oder Genossenschaftsregister des Betreibers sowie die entsprechende Registernummer
- eine Umsatzsteueridentifikationsnummer nach § 27a des Umsatzsteuergesetzes

The winner is ... Apple

LESER SEHEN APPLE VORN

Nach Meinung der M-net business-Leser liegt Apple in der Gunst der Smart-Phone-User vorn. Das ergab unsere Umfrage im letzten Newsletter. 66 Prozent favorisieren die Produkte aus Kalifornien. Argumente wie selbsterklärend, super

handlich und das tolle Design spielten hier die wichtigste Rolle. Mit 23 Prozent an zweiter Stelle rangieren die Android-Smartphones, denen manche Leser auch eine große Zukunft prophezeihen. Der kanadische Hersteller RIM konnte mit seinem BlackBerry nur 11 Prozent der Le-

ser überzeugen. Blackberrys Hochzeiten seien vorbei, wie eine Zuschrift formuliert. Es handelt sich allerdings nicht um eine repräsentative Umfrage.

Der Gewinner des iPad ist: Gabriele Kaltenecker von COLUMBO-SÄGEN in Ingolstadt.

Hätten Sie's gewusst? 59 Prozent der Bundesbürger haben bereits online ein Buch bestellt. Bei Nahrungsmitteln sind es nur 5 Prozent. Auf dem Vormarsch sind auch die Online-Bewerbungen. 39 Prozent der deutschen Personalchefs wollen ihre Bewerber zunächst auf digitalem Weg kennenlernen.

Klare Ansage

SURF&FON-FLAT FÜR ZU HAUSE

Sich durch den Tarif-Dschungel zu schlagen und nach den besten Angeboten zu suchen, ist nicht jedermanns Sache. Deshalb hat M-net alle Angebote überarbeitet. Das Ergebnis ist ebenso einfach wie überzeugend: die Surf&Fon-Flat für Internet und Festnetz – zum attraktiven Einstiegspreis ab 17.90* Euro im Monat. Der Nutzer muss nur noch die gewünschte Bandbreite auswählen. In München – insbesondere innerhalb des Mittleren Rings, sowie in Teilen von Augsburg und Erlangen – stehen für viele Haushalte Geschwindigkeiten bis zu 100 Mbit/s zur Verfügung. Das Rundum-Sorglos-Paket zum Surfen und Telefonieren gibt es zu einem attraktiven Preis. Der WLAN-Router ist inklusive.

// www.m-net.de/maximum-speed



* Gültig für alle Neu-Verträge Surf&Fon-Flat 18 mit einer Laufzeit von 24 Monaten – für die ersten 6 Monate des Vertrages, ab dem 7. Monat 27.90 €/Monat

Mitmachen und gewinnen!

Durch eine virtuelle Telefonanlage oder auch „Managed Voice Services“ können Sie alle Möglichkeiten einer TK-Anlage nutzen, ohne eine eigene zu betreiben.

Wäre diese Technik für Sie von Interesse? Hätten Sie dabei Bedenken?

Unter allen Einsendern verlosen wir einen von drei Kindle eReader. Schicken Sie einfach eine Mail an business@m-net.de

Der Gewinner wird unter allen Einsendungen ausgelost und von uns benachrichtigt. Nicht teilnehmen können Mitarbeiter von M-net oder deren Angehörige. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Eine Barauszahlung des Gewinns ist nicht möglich. Einsendeschluss ist der 30. April 2012.



Weltliteratur im Taschenformat: Mit 170 Gramm Gewicht, 15 Zentimeter Display-Diagonale und modernstem E Ink-Display liest man im Kindle eReader, Wi-Fi, wie auf echtem Papier. Für das Gerät gibt es eine riesige Auswahl an Büchern und Tausende kostenloser Klassiker. Die Menüführung ist deutsch.

SO ERREICHEN SIE UNS:

Augsburg: augsburg@m-net.de | 08 21/45 00-31 86
Bayreuth: bayreuth@m-net.de | 09 21/16 27 27-00
Ingolstadt: ingolstadt@m-net.de | 08 41/88 500-25 00
Kempten: allgaeu@m-net.de | 08 31/96 00-0
Landshut: niederbayern@m-net.de | 08 71/6 60 06-22 50
München: muenchen@m-net.de | 0 89/45 200-58 50
Nürnberg: nuernberg@m-net.de | 09 11/18 08-52 30
Regensburg: regensburg@m-net.de | 09 41/44 800-220
Ulm: ulm@m-net.de | 07 31/88 00 4-0
Würzburg: wuerzburg@m-net.de | 09 31/78 0 78-00