

„Guter Service - das ist unser Credo“

Tele Columbus Gruppe erweitert Dienstleistungsangebot

Die jüngsten Verträge von Tele Columbus mit der Wohnungswirtschaft, wie beispielsweise der GAGFAH-Gruppe, stärken die Entwicklungspläne des Berliner Kabelnetzbetreibers. Der kontinuierliche Netzausbau und der damit vorgezeichnete Weg in das schnelle Internet sichern dem Unternehmen eine gute Wettbewerbsposition. Im Gespräch mit Cable!VisionEurope nimmt Dietmar Schickel, Geschäftsführer der Tele Columbus Gruppe, zu aktuellen Entwicklungen Stellung und beschreibt die künftigen Unternehmensziele.



Dietmar Schickel, Tele Columbus-Geschäftsführer

Cable!Vision Europe: Mit der neuen Gesellschafterstruktur will Tele Columbus das Geschäft erweitern und die eigenen Netze vor allem in Ostdeutschland konsolidieren. Zukäufe sind ebenfalls geplant. Wie ist das erste Halbjahr 2010 verlaufen, welche Umsatzerwartungen und konkreten Ausbaupläne haben Sie?

Dietmar Schickel: Mit dem ersten Halbjahr 2010 sind wir sehr zufrieden – nach den turbulenten Zeiten unter den alten Eigentümern ist nun wieder Ruhe und Stabilität im Unternehmen eingetreten. Unsere Unternehmensziele im ersten Halbjahr haben wir erreicht und zum Teil sogar übererfüllt. Darüber hinaus werden durch den bevorstehenden Abschluss der Kapitalrestrukturierung auch die finanziellen Rahmenbedingungen geschaffen, um als Tele Columbus Gruppe mit unseren eigenen Produkten und

speziellen Diensten für die Wohnungswirtschaft auch langfristig den Markt mit zu prägen. Tele Columbus steht damit auch weiterhin für lebhaften Wettbewerb mit den herkömmlichen Telekommunikationsunternehmen aber auch anderen Kabelanbietern im Sinne der Verbraucher und Wohnungsunternehmen. Für das zweite Halbjahr steht der Ausbau mit Internet und Telefonie in zahlreichen Städten wie Freital, Riesa oder Döbeln sowie der Beginn der Einführung des superschnellen Internets über DOCSIS 3.0 in weiteren Kernstädten, auf neudeutsch „Value Cities“ im Fokus. Dafür haben wir uns auf der anderen Seite auch von strategisch weniger wichtigen Netzen im Westen der Republik getrennt.

CVE: Die Digitalisierung ist ein aktuelles Schlagwort. Was bedeutet das für die Wohnungswirtschaft und Mieter, denn die Netze sind ja schon digitalisiert. Sind die Geräteausstattung und Verkabelung im Haus und in der Wohnung der „Flaschenhals“?

Schickel: Der Bedarf an digitalen Receivern ist sicherlich nicht der Flaschenhals für die Digitalisierung – sonst hätte die Digitalisierung auch bei den anderen Übertragungswegen Antenne und Satellit nicht umgesetzt werden können. Zumal im Kabel der erforderliche Receiver durch das Mietmodell für den Nutzer auch noch besonders günstig und investitionssicher erhältlich ist. Entscheidend ist, den Nutzern den Mehrwert des digitalen Fernsehens aufzuzeigen und – beispielsweise auch durch einen mit Wohnungswirtschaft und Sendern gemeinsam vereinbarten analogen Abschalttermin – klare Zeichen Richtung digitale Zukunft zu setzen. Einige Wohnungsunternehmen tun dies heute bereits von sich aus. So hat beispielsweise die CAWG Chemnitz eine Vereinbarung mit uns getroffen, die das digitale und hochauflösende Fernsehen schon im Standard-Kabelanschluss mit einschließt. Damit sind die Mieter optimal auf die Medienzukunft vorbereitet. Andere Wohnungsunternehmen werden diesem Modell sicherlich folgen.

CVE: Neben der Digitalisierung sind HDTV, Video on Demand oder auch 3DTV weitere Schlagwörter. Wie sind diese Trends zu bewerten und müssen Ihre Kunden in neue Endgeräte investieren?

Schickel: Diese Entwicklungen sind absolut wichtig, weil sie die Fernsehwelt des Kunden zum einen qualitativ bereichern und zum anderen auch das wachsende Bedürfnis nach mehr Unabhängigkeit bei der Mediennutzung erfüllen. Deshalb stehen diese Trends, die ja erst mit dem digitalen Fernsehen möglich sind, auch für unser Unternehmen absolut im Fokus. Im Bereich HDTV haben wir uns in den vergangenen Monaten mit dem Start des ersten HD-Festplattenreceivers und der Einspeisung der privaten HD-Programme als Innovationsführer positioniert. Seit Anfang des Jahres geben wir an unsere Kunden nur noch HD-fähige Empfangsgeräte aus. Und auch für ein eigenes Video-on-Demand Angebot oder für 3DTV-Inhalte sind die von uns bereitgestellten Geräte bereits vorbereitet. Sobald die Kunden also einmal den einfachen Schritt in die digitale Welt getan haben, sind sie für alle weiteren Entwicklungen bestens gerüstet.

CVE: Welche Leistungen charakterisieren den Tele Columbus-Kabelanschluss? Was bieten Sie künftig im Bandbreitenwettbewerb?

Schickel: Bei unseren Kabelanschlüssen werden wir uns künftig gerade in unseren ostdeutschen Kernregionen weiterhin verstärkt darauf konzentrieren, alle Dienste aus einer Hand anzubieten und durch eine unabhängige Signalführung attraktiven Wettbewerb zu schaffen. Das bedeutet: analoge, digitale und eine große Anzahl hochauflösender TV-Programme, günstige Telefon-Flatrates und superschnelles Internet mit bis zu 100 MBit/s. Dazu ein interaktives TV-Portal mit weiteren attraktiven Anwendungen wie regionalen oder sendungsbegleitenden Informationen sowie nach Bedarf auch Telemetriediensten.

CVE: Der Infrastrukturwettbewerb von DSL-, Satellit-, Kabel-, und Glasfaseranschluss ist für die klassischen Kabelnetzbetreiber eine ständige Herausforderung. Worin liegen die Vorteile des Kabelanschlusses und was wird notwendig, um die Marktposition zu halten oder auch auszubauen?

Schickel: Der Vorteil des Kabels liegt in der extremen Leistungsfähigkeit, was die Bandbreite von Hin- und Rückkanal angeht. Kein anderer Übertragungsweg ist in der Lage, ähnlich flächendeckend und ähnlich wirtschaftlich ein entsprechendes Spektrum bereitzustellen. Darüber hinaus spricht auch der Aspekt Service für uns: Die Kunden sind von den Kabelanbietern im TV-Wettbewerb gerade beim analogen Plug-and-Play

über Jahrzehnte hinweg exzellenten Kundendienst und absoluten Nutzerkomfort gewohnt. Diesen Service gilt es als Herausstellungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb weiter aufrechtzuerhalten und im Bereich der neuen Dienste nach ersten Anfangsschwierigkeiten auf einem ebensolchen Maß an Qualität zu profilieren. Das ist mein persönliches Credo! Gerade im hart umkämpften Telekommunikations- und Multimedia-Markt gewinnt heute oft nicht mehr der günstigste Preis, sondern der beste und überzeugendste Service.

CVE: Worin sehen Sie den größten Mehrwert der neuen, digitalen Fernsehwelt?

Schickel: Die digitale TV-Umgebung bie-

tet dem Nutzer neben einer besseren Qualität und größeren Programmauswahl beim linearen Fernsehen eine völlig neue Freiheit – die Freiheit, sein Programm und die Inhalte selbst bestimmen und nach seinen individuellen Bedürfnissen zusammenstellen zu können. Außerdem können alle Lebensbereiche des Nutzers – von seinen sozialen Aktivitäten über Unterhaltung und Informationsbeschaffung bis hin zu Korrespondenz und notwendigen Alltagserledigungen – übersichtlich auf einem Gerät abgebildet und von ihm komfortabel gesteuert werden. Das ist eine Entwicklung, die für die jungen Menschen schon heute zur Selbstverständlichkeit geworden ist und die die gesamte Mediennutzung in den nächsten Jahren völlig verändern wird.

Interaktives Portal stärkt Mieterzufriedenheit

Tele Columbus bietet Plattform für Wohnungswirtschaft und Servicedienste

Tele Columbus bietet als innovativer Partner der Wohnungswirtschaft und Endkunden neben einem umfangreichen Programmangebot sowie schnellem Internet und Telefonie zusätzliche neue Services an. Mit einem neuen interaktiven Portal öffnet Tele Columbus seinen Partnern aus der Wohnungswirtschaft sowie Programm- und Diensteanbietern den Weg zur direkten Kommunikation mit Mietern oder Verbrauchern. Mit fünf Wohnungsbaugesellschaften plant Tele Columbus noch in diesem Jahr den Start entsprechender Plattformen.

Das Portal setzt als Schnittstelle für die unterschiedlichen Informationsdienste oder Serviceangebote auf die aktuelle technologische Entwicklung und neue Standards. „Mit den neuen hybriden Endgeräten wie den aktuellen Tele Columbus-HDTV-Receivern und dem neuen Standard HBBTV öffnet sich der Weg, über entsprechende Browser und den interak-

tiven Rückkanal neue Dienste anzubieten“, erklärt Volker Belz, Leiter Strategie, Medienpolitik und New Business der Tele Columbus-Gruppe.

Technologie

Um interaktive Services über das Internet auf den digitalen, rückkanalfähigen Set-Top-Boxen (hybride STB) abzurufen, sind diese bei Tele Columbus mit einer Ethernet-Schnittstelle ausgestattet. Der

Endkunde benötigt dann kein weiteres Gerät zum Empfang interaktiver Dienste. Grundvoraussetzung ist lediglich ein Internetzugang, den der Nutzer auch von Tele Columbus über das Breitbandkabel beziehen kann.

Zudem ist auf den Tele Columbus Kabelreceivern eine Middleware von NDS installiert – eine Software, die dem Receiver die Kommunikation mit dem Netzwerk ermöglicht, um interaktive Dienste zu realisieren. Die Middleware

kann dabei sowohl offene als auch proprietäre Standards unterstützen. „Ein solches, wohnungsspezifisches TV-Portal ist deutlich bedienungsfreundlicher als eine klassische Website und kann durch die Flexibilität der von uns eingesetzten NDS-Middleware von unserem Partner exakt auf die Anforderungen des einzelnen Wohnungsunternehmens ausgerichtet werden“, so Dietmar Schickel, Geschäftsführer von Tele Columbus.



Zugriff auf lokale Informationen und Dienste: Das wohnungswirtschaftliche Kundenportal der Tele Columbus Gruppe.

Die Stärke der von Tele Columbus geschlossenen Kooperation mit Alcatel-Lucent liegt darin, interaktive TV-Anwendungen auf verschiedenen Plattformen zu ermöglichen. Dazu greift die von Alcatel-Lucent entwickelte template-basierte Lösung auf einsatzbereite Vorlagen zurück. Diese Vorlagen können kombiniert, mehrfach verwendet und in ihrer Gestaltung ganz einfach an das Corporate Design und die Layoutwünsche der einzelnen Wohnungsunternehmen angepasst werden. Auch die bereits vorhandenen Web-Inhalte lassen sich dank standardisierter Webtechnologie in die interaktiven Portale einbinden. Die Produktions- und Redaktionskosten und die Entwicklungszeit für die Portalseiten werden damit drastisch reduziert und interaktive Anwendungen können schnell eingeführt werden.

Praxis

Tele Columbus bringt ein Portal auf die Endgeräte, das individuell adressiert werden kann und die Schnittstelle zu einem eigenen Portal des wohnungswirtschaftlichen Partners darstellt. Der Mieter oder Kunde loggt sich über die von der Wohnungsbaugesellschaft vergebene PIN-Nummer in das Portal ein und kann online auf die Informationen zugreifen, die für ihn wichtig sind. Das Spektrum des Informationsangebotes umfasst alle erdenklichen mietrelevanten Inhalte:

- „Schwarzes Brett“ für wichtige Mitteilungen
- Ansprechpartner für die Mieter beim Wohnungsunternehmen
- Nebenkostenabrechnung
- Energie-Management durch Anzeigen der Verbrauchsdaten
- Abfall-Management
- Alternative Mietangebote
- Unterhaltungs- und kulturelle Angebote
- Informationen rund um Kitas, Schulen und Behörden
- Notrufnummern, Apotheken-Dienste
- Anzeigen von Mietern für Mieter
- Kommerzielle Anzeigen und Werbung
- Störungsmeldungen für Heizung, Wasser etc.

Weitere Dienstleistungen wie Bestellservices, Notfalldienste, Utility-Management und betreutes Wohnen sind jederzeit zu aktivieren. Unter dem Begriff Utility-Management werden alle Dienste zusammengefasst, die sich mit der Erfassung und Darstellung der Verbrauchsdaten (smart metering) beschäftigen und auch eine flexible Steuerung des Energieverbrauchs ermöglichen.

Je mehr Mieter das Portal technisch nutzen können, umso größer der Vorteil für die Wohnungsbaugesellschaft. Wenn sich ein Wohnungsunternehmen dazu entschließt, alle Wohnungen mit einem solchen Endgerät ausstatten zu lassen, erhält es damit gleichzeitig einen ganz

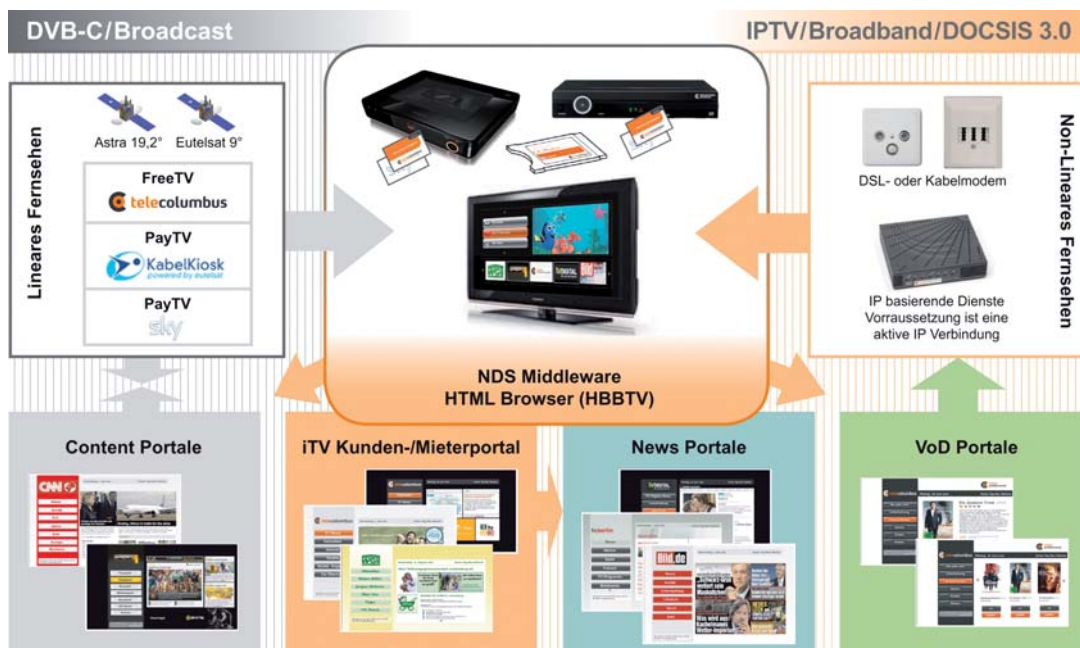
neuen, aktiven Zugang zu den Mietern. Dieser kann im Hinblick auf Energie und Verbrauchskosten genutzt werden, steigert den Zusammenhalt im Gemeinwesen, ermöglicht Wege aus der Anonymität und Isolation älterer Mieter, stärkt die Mieterbindung und hält die Mieter im eigenen Bestand.

Für die Mieter bieten sich insbesondere im sozialen Bereich große Vorteile. Über die wohnungswirtschaftlichen Kundenportale kann eine Vielzahl an Servicediensten bereitgestellt werden. Dazu gehören beispielsweise:

- Essen auf Rädern: Einfaches Ordering-System über das Fernsehen aus einer Menü-Liste
- Pflegedienste
- Apotheken-Lieferdienste
- Lieferdienste des Einzelhandels
- Nachbarschaftshilfe: Baby-Sitting, Kaffeekränzchen, Seniorentreffs
- Sporttreffs: Joggen, Inline-Scating, Basketball-Turniere
- Medizinische Dienste: Terminvereinbarung und Erinnerung, Übermittlung von einfachen medizinischen Daten an den jeweiligen Arzt
- Ticketing und Fahrpläne für den öffentlichen Nahverkehr

Diese Anwendungen werden darüber hinaus durch neue Dienste der Programmveranstalter wie Tele-Shopping oder Informations-Portale ergänzt. Die TV-Programmanbieter stellen schon

heute eine Vielzahl von interaktiven Web-Portalen bereit, die in den nächsten Monaten nach und nach dem Leistungsumfang des Tele Columbus Portals hinzugefügt werden. Dazu gehören beispielsweise kommerzielle Portale von Shoppingsendern wie QVC, HSE oder Channel21, die eigene Order-Portale parallel zum TV-Programm betreiben. Sender wie ARD, ZDF,



Vom linearen Fernsehen über Spielfilme auf Abruf bis hin zu interaktiven Portalen – die künftige digitale Welt des Multimediaanbieters Tele Columbus.

Pro7, Sat.1 und RTL betreiben eigene Mediatheken, mit denen Tele Columbus Gespräche zur Integration der individuellen Portale führt.

Durch die neuen Portalfunktionen der Tele Columbus Receiver wird der herkömmliche Teletext überholt und mit ei-

ner kundenfreundlichen, interaktiven und grafisch ansprechenden Nutzerumgebung ersetzt. Mit der neuen interaktiven Fernsehwelt bringt Tele Columbus dem Zuschauer sein Wunschfernsehen näher. „Die Vorteile des digitalen Fernsehens für den Kunden müssen sich

nicht nur in Bildqualität und Programmvielfalt, sondern auch in individuellen und innovativen Anwendungen widerspiegeln“, so Volker Belz. „Dann wird das digitale Fernsehen für die Nutzer zu einem umfänglichen Erlebnis mit echtem Mehrwert.“

Dicke Pipeline: Internet mit 100 MBit/s

Breitbandkabel überholt DSL auf dem Datenhighway

Die Tele Columbus Gruppe hat in den vergangenen Jahren ihre unabhängigen Kabelnetze den steigenden Anforderungen konsequent mit einer eigenen Glasfaser-Infrastruktur angepasst. In den bestehenden Netzen können den Kunden technisch neben mehr als 100 TV- und Radioprogrammen Bandbreiten für Internet-Verbindungen bis zu 32 Mbit/s zur Verfügung gestellt werden.

Um den wachsenden Hunger nach immer mehr Bandbreiten und einer immer größeren Vielfalt von Video- und Datendiensten im Internet zu stillen, tätigt das Unternehmen nun weitere Investitionen in seine Breitbandnetze. Aktuell werden die unabhängigen Tele Columbus-Netze nach und nach mit dem Euro-DOCSIS 3.0-Standard auferüstet, so dass ab Oktober zunächst Bandbreiten bis zu 100 MBit/s abrufbar sind. Höhere Datenraten können dann je nach Bedarf den Mietern oder Firmenkunden bereitgestellt werden.

Die Umstellung auf den neuen Standard findet vor allem in den regionalen Kopfstellen und einzelnen Netzkomponenten statt. Mit der Umrüstung werden beispielsweise CMTS-Linecards und Core-Router im Netz ausgetauscht.

Der Endkunde nimmt die Aufrüstun-

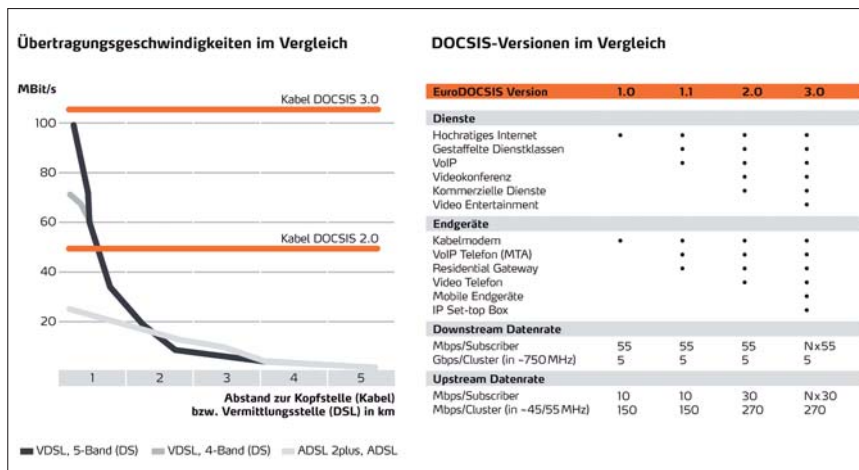
gen nur durch die neuen Leistungen und Produktangebote und eine weiter erhöhte Servicequalität wahr. Wenn er das erweiterte Internetangebot bestellt, wird sein bisheriges Modem kostenfrei durch Tele Columbus ausgetauscht, und dem Kunden eine größere Bandbreite für den Upload und Download zur Verfügung gestellt. Neukunden, die erstmals Telefonie und Internet buchen und sich für das schnelle Internet entscheiden, erhalten gleich das neue, leistungsstärkere Modem, das bereits für Bandbreiten bis 400 MBit/s vorbereitet ist.

Qualitätssicherung sowie die Kundenverwaltung über das firmeneigene CRM-System werden ebenfalls dem neuen Standard angepasst, so dass die Techniker anhand der Qualität der Modemanbindung oder Parameter gerade im Voice-Bereich Probleme schnell erkennen und entsprechend reagieren können.

Die neuen Internet-Produkte und das neue Kaufangebot für die HD-Receiver werden von Tele Columbus ab Oktober vermarktet. Das Angebot der superschnellen Internetsdienste, die mit dem neuen Euro-DOCSIS 3.0 Standard möglich sind, sowie auch die bestehenden 32 Mbit/s-Angebote hängen von der technischen Verfügbarkeit ab: Zunächst können Kunden in Berlin und Umgebung sowie Potsdam den schnellen Internetzugang mit bis zu 100 MBit/s buchen.

Die Breitbandnetze in Freiberg, Freital, Riesa, Chemnitz, Zerbst, Zwickau, Halle und Erfurt sollen dann in den kommenden Wochen folgen.

Im Rahmen der Herbstkampagne ab Mitte September wird von Tele Columbus außerdem die neue Doppelflat für Telefon und Internet zum Aktionspreis von 19,99 Euro angeboten – bei einer verkürzten Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten.



Die Aufrüstung in den regionalen Kopfstellen betrifft vor allem das CMTS, das den Datenstrom bereitstellt und an die jeweiligen Kunden verteilt. Dazu wird marktführende Integrated-CMTS-Technologie (kurz I-CMTS) eingesetzt. Die CMTS-Infrastruktur von Tele Columbus unterstützt technisch alle von Cable Europe Labs gegen den Euro-DOCSIS-3.0-Standard zertifizierten Kabelmodems. Die Netzüberwachung und