



www.orange.ch



Lausanne/Zürich, 21. Mai 2008

Factsheet: Resultate und Erkenntnisse aus dem Breitbandnetz-Pilotprojekt von ewz und Orange

Am 11. März 2007 haben die Stimmberechtigten der Stadt Zürich einen Rahmenkredit von 200 Mio. Franken für den Bau und Betrieb eines ewz-Breitbandnetzes bewilligt. Mit dem ewz.zürinet entsteht ein modernes Breitbandnetz basierend auf dem ewz-Glasfasernetz (FTTH – Fiber to the Home). ewz selbst erbringt dabei keine Dienstleistungen. Als offenes Netz konzipiert, steht das ewz.zürinet allen interessierten Telekommunikationsunternehmen und Dienstleistern diskriminierungsfrei zur Verfügung. Dadurch wird das ewz.zürinet zu einem neutralen Netz, von dem alle profitieren: die Bevölkerung, die Wirtschaft und die öffentliche Hand.

Um Erkenntnisse über den künftigen Netzbetrieb und mögliche kommerzielle Angebote zu gewinnen, starteten ewz und Orange Ende Oktober 2007 ein Pilotprojekt, an dem 55 Haushalte in der Stadt Zürich teilnehmen konnten. Als Dienste standen den Haushalten digitales HDTV, Ultra High Speed Internet, Festnetztelefonie via Internet sowie Mobiltelefonie zur Verfügung. Die Pilotphase dauerte bis Ende März. Durch eine systematische Befragung der Pilotteilnehmer konnten interessante Erkenntnisse gewonnen werden.

Erkenntnisse zum Netzbetrieb von ewz

Die Zielsetzung des Pilotprojektes, Erfahrungen zu sammeln und die eigenen Verfahren und Konzepte für den Netzbau zu optimieren, wurde erfüllt. Vorhandene Synergien mit dem Leitungsbau können optimal ausgenutzt werden. Der Netzbau und die Erschliessung der Gebäude mit Glasfasern hat sich als Kernkompetenz von ewz bestätigt, und die Bauverfahren für die Gebäudeerschliessung und Gebäudeverkabelung haben sich bewährt. Die vorhandenen Rohrinfrastrukturen konnten überall für die Verlegung der Glasfasern in den Gebäuden verwendet werden. Das technische Konzept für den Aufbau und Betrieb des Aktivnetzes ist praxistauglich und funktioniert einwandfrei.

Die Übertragung von HDTV (High Definition TV) über das Internet Protokoll liefert eine erstklassige Bildqualität und ist absolut ruckelfrei. Das gesamte Dienstangebot (digitales HDTV, Ultra High Speed Internet und Festnetztelefonie via Internet) lief während der gesamten Dauer des Pilotprojektes stabil und störungsfrei. Der 24-Stunden-Support kam selten zur Anwendung. Aus dem Pilotprojekt lassen sich weitere wichtige Erkenntnisse ableiten:

- Der Aufwand für die Installation von Endkunden-Geräten war zu Beginn zu hoch. Die Installationen werden nun gebündelt ausgeführt und können im vorgesehenen Kostenrahmen abgewickelt werden.
- Das Konzept für die Gebäudeerschliessung und Gebäudeverkabelung hat sich an Gebäuden aus verschiedenen Bauepochen bewährt, und die gewonnenen Erfahrungen führen auch zu konkreten Empfehlungen für die Datenverkabelung in Neubauten und bei Gebäudesanierungen.
- Die Koordination zwischen Liegenschaftsbesitzern, Endkunden, Elektroinstallationsfirma und den verschiedenen Diensten von ewz erfordert ein klar definiertes Vorgehen und genaue Absprachen.
- Für die Ausschreibung der aktiven Netzkomponenten und der Gebäudeinstallationen sowie für den Betriebssupport konnten wichtige Erkenntnisse gesammelt werden.





www.orange.ch



www.ewz.ch

Erkenntnisse zu den angebotenen Diensten von Orange

Die Teilnehmenden des Pilots wurden im Laufe des Pilotprojektes zu verschiedenen Aspekten der Installation, der Geräte sowie der Dienste und des Kundensupports befragt:

- Allgemeine Kundenzufriedenheit: 94% der Befragten bewerteten die allgemeine Erfahrung mit den Diensten, der Betreuung und dem Support als gut bis sehr gut.
- Rund 80% der Befragten wollen das Angebot ihren Verwandten und Bekannten weiterempfehlen.
- Rund 70% der Teilnehmenden wollen nicht mehr auf das Angebot verzichten und wollen das Angebot auch kommerziell nutzen.
- Über drei Viertel der Teilnehmenden bewerten die Qualität des TV-Angebotes (HDTV, Ton, Kanalwechsel, elektronischer Programmführer, Videothek, persönlicher TV-Recorder) als besser im Vergleich zum bisher genutzten Angebot.
- Rund 70% bewerten den Internetanschluss als besser und schneller oder viel besser und viel schneller im Vergleich zum bisher genutzten Internetanschluss.
- Über 90% bewerten die Qualität der Internet-Telefonie als gleich gut oder besser im Vergleich zur herkömmlichen Festnetztelefonie.
- Über zwei Drittel der Befragten zeigten sich mit dem Mobilfunkangebot zufrieden bis sehr zufrieden.
- 100% der Teilnehmenden waren mit dem Installationsdienst zufrieden bis sehr zufrieden.
- 86% waren zufrieden bis sehr zufrieden mit der Unterstützung durch den Kundendienst.
- Das TV-Angebot und der Internetanschluss wurden als die wichtigsten Dienste und Faktoren für einen allfälligen Anbieterwechsel bezeichnet.
- Die Möglichkeit, TV-Sendungen einfach aufzuzeichnen und zeitversetzt anzusehen, wurde rege genutzt (mindestens eine Sendung pro Tag und pro teilnehmenden Haushalt)

Als verbesserungswürdig taxierten die Pilotteilnehmer:

- das Fehlen einzelner TV-Kanäle (TeleZüri, Viva, Eurosport)
- das Fehlen von Teletext
- das Fehlen eines separaten Angebotes einzelner Dienste
- das Fehlen einer breiteren Auswahl an Videofilmen, Konzerten usw. in der Videothek

Mit dem lancierten, kommerziellen Angebot trägt Orange den meisten dieser Punkte bereits Rechnung.

Erfolgreiche Multi-Partner-Zusammenarbeit

Eine weitere Herausforderung des Pilotprojektes bestand darin, den Kundinnen und Kunden eine einheitliche Schnittstelle anbieten zu können. Es galt, die Anforderungen der verschiedenen Partner und die Komplexität des Angebotes (Infrastruktur, Internetdienst, IPTV, IP-Telefonie, TV-Kanäle, Videothek, Installationen usw.) in einheitliche Prozesse und Abläufe zu integrieren. Mit klaren Service-Level-Agreements und Dienstqualitätsvereinbarungen konnte ein einwandfreier Betrieb jederzeit garantiert werden. Die Multi-Partner-Strategie konnte erfolgreich umgesetzt werden.

Medienkontakt:

ewz: 058 319 49 67 – Harry Graf, harry.graf@ewz.ch

Orange: 078 787 10 16 – Therese Wenger, therese.wenger@orange.ch

