

GEMEINDEN@UPC

AKTUELL. VERNETZT. KOMPAKT.

IM INTERVIEW MIT UPC CEO BAPTIEST COOPMANS



UPC CEO Baptiest Coopmans

Baptiest Coopmans hat seit dem 1. Februar 2020 die Führung von UPC übernommen. Er kam 2013 zur Liberty Gruppe und ist eine erfahrene Führungsperson. Sein fundiertes Wissen über Technologie werden die Umsetzung des Wachstumsplans von UPC weiter stärken.

Sie sind relativ neu in der Schweiz – wie haben Sie die ersten Monate mit der Coronavirus-Krise erlebt?

Wie für uns alle, ist die aktuelle Situation auch für mich neu und dementsprechend waren die letzten Monate sehr intensiv. Ich mache mir, wie viele andere auch, Sorgen um die Gesundheit meiner Kinder, meiner Eltern und Freunde – und natürlich mache ich mir Gedanken darüber, wie wir UPC möglichst unbeschadet durch diese Phase bringen können. Bisher ist uns dies dank dem hervorragenden Einsatz von jedem einzelnen Mitarbeiter sehr gut gelungen. Ich bin äusserst stolz auf das Unternehmen und die Mitarbeitenden, die während der aktuellen Krise die Extrameile für unsere Kunden gehen, während sie sich selbst an die neue Realität gewöhnen mussten. Unser Netzwerk und unsere Arbeit haben während der Coronavirus-Krise an Wichtigkeit gewonnen. Die Kommunikation und somit unser Kerngebiet war in den letzten Monaten, in denen das Arbeiten auf Distanz absolut essenziell war, wichtiger denn je. Auch in mir persönlich hat das Coronavirus etwas ausgelöst: Ich schätze wieder bewusster die kleinen Dinge im Leben.

Wie ist es möglich, ein grosses Unternehmen wie UPC im Home Office-Modus zu führen?

Die Umstellung funktionierte sehr gut. Innerhalb von wenigen Tagen waren wir in der Lage, dass unsere Mitarbeiter ihre Arbeit vollumfänglich von zuhause aus erledigen konnten. UPC war schon immer ein sehr professionell und gut organisiertes Unternehmen. Dies kommt uns jetzt zu Gute. In den letzten Jahren haben wir viel in unsere Mitarbeitende, unser Netzwerk und die digitale Infrastruktur investiert. Dies zahlt sich nun speziell in dieser Zeit aus. Wir tun alles dafür, unseren Mitarbeitenden die Arbeit im Homeoffice zu erleichtern und auch hier ist die Kommunikation auf Distanz und eine stabile Infrastruktur wichtiger denn je.

Wie beurteilen Sie die Internet-Versorgung in der Schweiz?

Die Infrastruktur in der Schweiz ist grossartig – die Strassen, der öffentliche Verkehr und auch die Fest- und Mobilnetze sind von höchster Qualität. Die Schweizer haben zurecht hohe Ansprüche und Erwartungen an ein gut funktionierendes Netz, welche wir glücklicherweise mit unserem UPC Giganetz erfüllen können. Denn auch der Bevölkerung in dezentralen, ländlicheren Regionen sowie in kleineren Gemeinden können wir gigaschnelle Internetgeschwindigkeiten bieten. Dies werden wir dieses Jahr noch stärker vermarkten.

Welche Rolle spielt eine gut ausgebaute Infrastruktur für die wirtschaftliche Attraktivität eines Standortes?

Die Vergangenheit zeigt, dass ein sicheres Rechtssystem, eine gute Ausbildung und die Qualität der Infrastruktur die wichtigsten Komponenten für das wirtschaftliche Wachstum, Innovationen und die Lebensqualität sind. Die Schweiz geht hier als sehr gutes Beispiel voran. Dabei gewinnt die digitale Infrastruktur und die Netzqualität mehr und mehr an Gewicht.



Newsletter 1/2020

Geschätzte Leserinnen und Leser

In den letzten Monaten zeigte sich, wie wichtig die Kommunikation auf Distanz ist. Ein stabiles und gigaschnelles Kommunikationsnetz, auf das man sich in Zeiten von Home-Office und Videokonferenzen verlassen kann, ist unverzichtbar geworden. Die Ansprüche an uns als Anbieter sind aktuell grösser denn je. Diese Herausforderung nehmen wir gerne an.

Es ist bewundernswert, wie schnell sich viele Unternehmen in der Schweiz an die neuen Umstände angepasst haben. Genau in solchen Situationen kann man sich als Firma beweisen. Und genau das tun wir bei UPC. Wir begleiten unsere Kundinnen und Kunden durch die fordernde Zeit, übernehmen Verantwortung und denken voraus.

Ich freue mich, Ihnen die erste Ausgabe 2020 unseres Gemeindeneuletters zu präsentieren, welcher kommunale Behörden und Verwaltungen über aktuelle Entwicklungen in der Telekommunikationsbranche informiert.

Für Fragen und Anliegen nehmen wir uns gerne Zeit. Sie können uns unter der Email-Adresse gemeinden@upc.ch erreichen.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre!

Francisco Menayo
Head of Community Relations

SPANNENDE ZEITEN
Geniesse jeden Moment



upc

Alle Welt spricht von 5G. Wie sehen Sie in diesem Zusammenhang die Zukunft des Glasfaserkabelnetzes?

Fest- und Mobilnetze werden kontinuierlich weiterentwickelt und ausgebaut. Sie werden immer schneller mit noch höheren Kapazitäten. Speziell während der Coronavirus-Krise hat sich gezeigt, wie wichtig eine zuverlässige Infrastruktur ist. Mit 5G entstehen ganz neue Möglichkeiten in der kabellosen Kommunikation. Um dies zu erreichen, müssen weitere Antennen gebaut werden. Dazu werden sogenannte Backbone-Kabel benötigt, welche von Standort zu Standort gelegt werden. Mit unserem UPC Giganetz und den bereits gut vernetzten Backbone-Kabeln sind wir in allen Regionen und Kantonen in der Schweiz optimal für die Zukunft gerüstet.

UPC ist nicht an Sunrise verkauft worden. Wo werden nun Ihre strategischen Schwerpunkte für UPC liegen?

Das Hauptaugenmerk unserer Strategie liegt auf unserem UPC Giganetz. Auch unser grossartiges TV-Angebot und die hochqualitativen, digitalen Prozesse werden laufend weiter ausgebaut. Das alles wird durch ein attraktives Mobileangebote komplementiert. Die Kundenzufriedenheit bleibt dabei natürlich weiterhin das wichtigste Gut, welche sich aktuell auf einem nie dagewesenen Allzeithoch befindet. Auf uns wartet eine spannende Zeit und ich bin überzeugt, dass wir immer mehr Schweizer von unseren Leistungen überzeugen können und sie als Kunden gewinnen werden. Zudem haben die aktuellen Entwicklungen gezeigt, dass speziell in der fordernden Coronavirus-Zeit immer mehr Geschäftskunden von unse-

ren Angeboten profitieren wollen. Langfristig gesehen macht ein Anbieter, der eine Fest- und Mobilnetz-Infrastruktur kombiniert immer noch extrem Sinn. Wir werden sehen, was die Zukunft bringt. In der Zwischenzeit liegen anspruchsvolle und wegweisende Aufgaben vor uns, die vielversprechend aussehen.

Welche Erwartungen haben Sie als CEO an die Telekommunikations-Branche?

Unsere Kunden zählen auf UPC und schenken uns ihr Vertrauen. Wir arbeiten Tag für Tag daran, unser Versprechen nach einem umfassenden Angebot zu erfüllen. Wir wollen weiterhin einen zuverlässigen Service bieten und möchten uns gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden weiterentwickeln und die Freuden der neuen digitalen Möglichkeiten geniessen.

WIRTSCHAFT

SUISSEDIGITAL UND OPENAXS BÜNDELN DIE KRÄFTE

SUISSEDIGITAL

Anfangs Jahr hat der Verband openaxs seine Tätigkeiten an den Verband Suissedigital übergeben. Die Mitglieder, die auf dem Schweizer Glasfasermarkt tätig sind, werden so von einer breiteren Abstützung profitieren können. Einige sind bereits übergetreten.

openaxs, Verband der Schweizer Energieversorger, hat sich seit 2008 für den diskriminierungsfreien Glasfaserbau in der Schweiz engagiert und die Gründung der Swiss Fibre Net AG initiiert. Heute ist der Glasfaserbau in den Städten auch dank openaxs praktisch abgeschlossen. Abseits der Zentren ist es unter den Rahmenbedingungen des neuen Fernmeldegesetzes jedoch schwierig, am Quasi-Monopol der Swisscom vorbeizukommen.

Der Vorstand von openaxs hat sich deshalb nach einem Partner umgeschaut, der sich wirkungsvoll für gute Rahmenbedingungen im Glasfasermarkt einsetzen kann.

«Suissedigital ist viel breiter abgestützt als openaxs und somit die beste Zukunftslösung für openaxs-Mitglieder», hat Franz Stampfli, Präsident von openaxs erklärt. Der Verband hat somit per Ende 2019 seine Geschäftstätigkeit eingestellt.

Mit der Möglichkeit einer Integration von openaxs-Mitgliedern stärkt Suissedigital wiederum seine Position als wichtigste Unterstützungs- und Austauschplattform für alle Kommunikationsnetzbetreiber, die im Wettbewerb mit der Swisscom stehen. «Gemeinsam können wir noch mehr errei-

chen – immer im Dienst einer möglichst leistungsfähigen Telekom-Infrastruktur in der Schweiz», hat Simon Osterwalder, Geschäftsführer von Suissedigital kommentiert.

Bereits haben erste openaxs-Mitglieder den Übertritt vollzogen: «Gebündelte Kräfte, wirkungsvolleres Lobbying, Koordinationsleistungen mit grösserer Breite: Mit Überzeugung treten wir Suissedigital bei», hat Mauro Suà, Direktor der Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB) gesagt. Ebenfalls schon beigetreten sind Romande Energie SA, Kommunikationsnetz Däniken AG, Cooperativa Elettrica Faido, Energie Wasser Bern und Swiss Fibre Net AG (als Fördermitglied).

COMMUNITY

BRÜTTEN BRICHT BAUPROJEKT FÜR GLASFASERNETZ AB



Nach eingehenden Prüfungen ist der Gemeinderat von Brütten Anfang dieses Jahres zum Schluss gekommen, doch kein gemeindeeigenes, flächendeckendes Glasfasernetz bauen zu wollen. Im Dezember 2016 hatte die Gemeindeversammlung noch einem Projektierungskredit in der Höhe von rund 118'000 Franken zugestimmt, um dessen Machbarkeit zu prüfen. Die Idee war dabei eine Aktiengesellschaft zu gründen, die ein rund

6 Millionen Franken teures Glasfasernetz mit «Fiber to the Home» baut und betreibt. Die Gemeinde und Investoren hätten dafür Geld in einen Fonds einbringen sollen, Eigentümerin wäre die Gemeinde Brütten geblieben.

Nach umfangreichen Abklärungen hat der Gemeinderat die Pläne nun verworfen. «Zu riskant» lautete das Verdikt. Einerseits weil man zu wenig abschätzen könne, wie sich der

Telekom-Markt und die Technologien entwickeln werden. Andererseits, weil Rüscklikon als Sparringspartner von Brütten ein ähnliches Projekt plante, aber bereits im Herbst einen Stop beschlossen hat. «Die Gefahr, an diesem Markt vorbei zu handeln ist für Milizpolitiker zu gross. Das finanzielle Engagement lässt sich politisch kaum rechtfertigen», schrieb der Gemeinderat von Brütten in einer Medienmitteilung.

DATENSICHERHEIT IM HOME OFFICE

Der Lockdown der letzten Monate hat zu einem sprunghaften Anstieg von Cyber-attacken geführt. Für Firmen aber auch behördliche Institutionen bedeutet das, dass sie sich allerspätestens jetzt über eine effiziente und nachhaltige Sicherung ihrer Netzwerke und PCs Gedanken machen sollten.

Die Covid 19- Gefahr geht allmählich zurück. Und doch hat die Coronakrise Spuren hinterlassen im Sicherheitsbewusstsein der Bevölkerung. Das gilt nicht nur für das private Hygieneverhalten. Ebenso hat uns Corona auch die Verletzlichkeit unserer IT und (Home)Office Infrastruktur vor Augen geführt. Gerade weil die Schweiz sich sehr schnell und erfolgreich auf den neuen Büroalltag mit Homeoffice und dezentralem Datenhandling eingestellt hat, haben sich in diesem Bereich zum Teil auch Lücken in der Sicherheit gezeigt.

Cyberkriminalität: verdreifacht!

Attacken auf Firmen- und Behördennetzwerke, Phishing-Angriffe oder Online-Erpressungen haben allein im Monat April um den Faktor drei zugenommen. Dies vermeldete Anfang Juni das Nationale Zentrum für Cybersicherheit (NCSC) in Bern. Da die Schweiz keine Meldepflicht für derartige Vorfälle kennt, dürfte die Dunkelziffer indes noch wesentlich höher liegen.



Bei der Suche nach den Gründen stösst man schnell auf drei zentrale Schwachpunkte der aktuellen Systeme. Da sind einerseits die zum Teil ungenügend geschützten und oft privaten Endgeräte, die im Homeoffice zum Einsatz kommen. Dazu kommt eine ungenügende Sicherung der Verbindung zwischen dem dezentralen Standort des Arbeitnehmers und der IT-Infrastruktur des Arbeitgebers via Internet – Stichwort VPN-Verbindung. Und drittens die immer noch grassierende Arglosigkeit vieler Endnutzer etwa gegenüber Mailnachrichten von Bekannten mit vermeintlich seriösen Dateianhängen. Diese können hochriskante Makros enthalten, die Schadsoftware nachladen wie beispielsweise Erpressungssoftware.

Sensible Daten auch dezentral nutzen

Während private Unternehmen etwa im Finanz- oder Pharmabereich, bereits früh und unter behördlichem Druck enorme personelle und finanzielle Ressourcen in die Cyber-Security investiert haben, fehlt dieses Know-how im Gesundheits- und Pflegebereich oder bei öffentlichen Institutionen oftmals. Beides Branchen, welche ebenfalls täglich mit hochsensiblen Daten zu tun haben und die gleichzeitig auf eine grosse Anzahl von ehrenamtlich tätigen Mitarbeitenden zurückgreifen. Mitarbeitende, die auch ausserhalb ausserordentlicher Situationen sehr oft dezentral tätig sind.

Vermehrte Anfragen

So erstaunt es nicht, dass die Sicherheitspezialisten im Business-Bereich von UPC in den letzten Wochen und Monaten vermehrt Anfragen erhalten haben.

Mit Blick auf die genannten drei Schwachstellen hat das Business-Team von UPC schon vor Beginn der Coronakrise zusammen mit Cisco, dem renommierten Anbieter von Kommunikations- und Sicherheitslösungen, ein Angebot namens «Business Secure Web» ausgearbeitet (siehe Kasten). Während der Krise hat es sich bewährt.

Zukunftsmodell

Homeoffice und andere dezentrale Arbeitsmodelle werden auch in Zukunft verstärkt genutzt werden – davon kann man ausgehen. Viele Institutionen und Firmen werden ihre Regelungen und ihre technische Infrastruktur dahingehend überarbeiten. Die Nachfrage nach genügend Bandbreite, redundanten internen Anbindungen und der entsprechenden Hard- und Software wird zweifellos steigen. Es liegt in der Verantwortung der zuständigen IT-Verantwortlichen, aber auch der Anbieter, dem Aspekt Sicherheit die dringend notwendige Beachtung zu schenken.

Business Secure Web von UPC als nachhaltiger Schutz gegen Cyberkriminalität

UPC Business bietet zusammen mit Cisco unter dem Namen «Business Secure Web» Unternehmen, Behörden und Institutionen die Möglichkeit, sich mittels einer cloudbasierten Sicherheitslösung mit einfach und effektiv gegen komplexe Cyberangriffe am Firmenstandort oder auch im Homeoffice zu schützen.

Business Secure Web basiert auf der Cloud Security Plattform Cisco «Umbrella» und schützt wirkungsvoll gegen Cyberangriffe, indem Kontaktversuche auf gefährlich eingestufte Systeme verhindert werden. Im Falle einer derartigen Kontaktaufnahme wird ein Warnhinweis angezeigt auf allen Geräten im lokalen Netz (LAN) sowie auf Laptops von Nutzern unterwegs, die nicht mit dem LAN verbunden sind.

Die Internetgeschwindigkeit wird durch Business Secure Web nicht beeinträchtigt. Die Liste der als gefährlich eingestuften

Systeme wird via Cloud laufend aktuell gehalten und basiert auf dem Know-how der «Cisco Talos Intelligence Group», einem weltweit führenden Expertenteam zur Erkennung von Cyber-Bedrohungen. Bei Bedarf können Nutzer selbstverständlich auch eigene Sperr- und Zulassungslisten erstellen.

Business Secure Web kann einfach und schnell aktiviert werden. Kunden benötigen keine zusätzliche Hardware, manuelle Updates entfallen.

Business Secure Web wird Neukunden beim Abschluss eines Abonnements als Option für 10 Franken pro Monat angeboten. In diesem Preis ist die Aktivierung für bis zu drei Nutzer inbegriffen. Weitere Anwender können für je 3 Franken pro Monat hinzugefügt werden.

Weitere Informationen zu Business Secure Web von UPC Business sind online unter <https://www.upc.ch/business/> zu finden.

GESELLSCHAFT

«ICH BIN STOLZ, DASS AUCH WIR DIE KRISE ERFOLGREICH GEMEISTERT HABEN»

Die Pandemie-Massnahmen des Bundes haben gezeigt, wie anfällig unsere Wirtschaft auf derartige Ereignisse reagiert. Gleichzeitig führten sie dazu, dass Dienste, die bisher auf der politischen Prioritätenliste oft weit hinten standen mit Ausrufung der ausserordentlichen Lage als wichtiger Pfeiler der Grundversorgung definiert wurden. Telecom-Dienstleistungen etwa. Am Beispiel der Shops zeigte sich, was das für eine Anbieterin wie UPC konkret bedeutet.

In den letzten Jahrzehnten war die Verantwortlichkeit in Sachen Telekommunikation vorab auf die telefonische Grundversorgung durch die PTT / Swisscom und die TV- und Radioprogramme aus dem Hause SRG beschränkt. Heute ist die Zahl der systemrelevanten Anbieter von Festnetz- und Mobiltelefonie, TV-/Radioinhalten und Internet-Services um ein Mehrfaches grösser. Neben der halbstaatlichen Swisscom sichern in der Schweiz auch vorab privatwirtschaftliche Anbieter die Versorgung der Bevölkerung mit (digitalen) Informationen.

Nur zwei Tage nach der Verkündung der ausserordentlichen Lage definierte daher das BAG, dass alle grösseren Anbieter von Telekomdienstleistungen einen Beitrag zur Grundversorgung liefern und daher ihre Dienste weiterhin auf möglichst allen Kanälen anbieten sollen.

Auch in speziellen Zeiten Probleme schnell und nachhaltig lösen

Um schnell auf Kundenanliegen und allfällige Störfälle reagieren zu können betreibt UPC

für Privat- wie auch Geschäftskunden zahlreiche Kommunikationskanäle, die entweder durch Mitarbeitende aus dem Kundensupport oder von eigenen Technikern und lokalen Installationsanbietern betreut werden. Egal auf welchem Kanal der Kunde sich meldet, das Ziel ist immer, das Problem schnellstmöglich und nachhaltig zu beheben.

Persönliche Beratung entspricht einem Kundenbedürfnis

Doch während sich die grosse Mehrheit der Kunden schon lange an digitale und telefonische Supportleistungen gewöhnt hat, gibt es immer noch zahlreiche (nicht nur ältere) Nutzer, welche eine persönliche Beratung in einem UPC Shop oder an einem Service Point vorziehen. Diesem Bedürfnis auch in Zeiten des Social Distancing gerecht zu werden war eine Herausforderung. Und sie wird es wohl noch einige Zeit bleiben.

Schutz von Kunden und Mitarbeitenden als zentrale Herausforderung

Stanislav Rudnitskiy, als «Director Retail» für alle UPC Shops in der Schweiz zuständig, ist schon lange in der Branche tätig. Aber an eine Situation wie in den letzten Monaten, kann auch er sich beim besten Willen nicht erinnern. Die grösste Herausforderung sei allerdings nicht gewesen, den Betrieb in den UPC Shops aufrecht zu erhalten; viel schwerer wog aus seiner Sicht die Verantwortung für die Gesundheit der Kunden und Mitarbeitenden.

«Organisatorische und logistische Herausforderungen können wir mit unserem Know-how und motivierten Mitarbeitenden stemmen. Aber wie können wir alles unternehmen und

sicherstellen, dass sich niemand in unseren Shops infiziert?» Zu dieser Frage habe man sich bei Behörden und Fachleuten erst mal informieren und ein entsprechendes Konzept erarbeiten müssen. Dieses wird seither in allen UPC Shops konsequent umgesetzt und laufend der aktuellen Entwicklung angepasst.

Loyalität und Agilität der Mitarbeiter als Erfolgsfaktor

Heute, rund drei Monate nach Verkündung der ausserordentlichen Lage, blickt Stanislav Rudnitskiy zufrieden zurück. «Klar stellt Corona eine grosse Herausforderung dar. Aber ich bin stolz, dass auch wir die Krise erfolgreich gemeistert haben.» Vor allem seinen Kolleginnen und Kollegen möchte Rudnitskiy ein grosses Kompliment aussprechen: Gerade in Zeiten der Unsicherheit, zeige sich wie loyal und agil die Menschen sind. Mit jedem einzelnen Angestellten habe man das Gespräch geführt und versucht, diesen optimal in den Notfallplan einzugliedern. Dies bedeutete auch, dass einzelne Frontmitarbeiter plötzlich in einem anderen Shop eingesetzt werden mussten, dass Teams neu zusammengestellt und dass Kollegen kurzfristig im telefonischen Kundendienst einspringen mussten. «Wie verständnisvoll die Mitarbeitenden darauf



Stanislav Rudnitskiy,
Director Retail bei UPC

reagiert haben und mit welchem Einsatz sie der schwierigen Situation täglich begegnen, das hat mir allergrössten Eindruck gemacht» so Stanislav Rudnitskiy.

HIGHLIGHT

«GRENZEN IN DEN KÖPFEN SPRENGEN»

Nationalrat Christian Lohr sprach am 3. Februar in Wallisellen zu den UPC Mitarbeitenden zum Thema «Grenzen in den Köpfen sprengen».

