



## Fünf Handicaps für Netzwerkinstallateure

Tim Widdershoven, Global Marketing Manager, TREND Networks

**In einer Marktumfrage hat TREND Networks Installateure von IT-Netzwerken nach den größten Handicaps bei der täglichen Arbeit mit ITK-Messtechnik befragt. Mit teilweise erstaunlichen Ergebnissen.**

Die über 18 Monate durchgeführte Marktumfrage brachte fünf Hauptpunkte zur Sprache, die Installateure als ärgerlich bzw. als erfolgsgefährdend einstufen. Ungeachtet der Unternehmensgröße waren die Antworten nahezu gleich und größtenteils voraussehbar. Neu war aber, dass vermehrt betriebswirtschaftliche Aspekte in den Vordergrund rückten. Nachfolgende Ausführungen nehmen Bezug auf die heutigen Problematiken der Installateure und die Möglichkeiten der Messgerätehersteller, diesen entgegenzuwirken, um deren tägliche Arbeit effizienter zu gestalten.

### Die fünf ärgerlichsten Handicaps im Einzelnen

#### 1. Hohe Investitionskosten durch teure Kabelzertifizierer

Es ist bekannt, dass Kabelzertifizierer zu den teuersten Messgeräten zählen. Trotz der hohen Kosten sind die meisten Installateure der Auffassung, dass Zertifizierer für ihre Projekte unverzichtbar sind und sehen deshalb darin eine unvermeidbare Investition. Die Geldmittel für die Anschaffung der Zertifizierer werden dem Betriebskapital entnommen, das für spätere, wichtige Investitionen unter Umständen nicht mehr ausreicht. Betriebswirtschaftlich gesehen ein gefährlicher Kurs, denn dieser knappe Investitionsspielraum kann bei Folgeprojekten oder unvorhersehbaren Situationen kritisch werden. Ein zweiter Aspekt war die schwache Investitionsrendite (ROI). Insbesondere dann, wenn die Zertifizierer projektbedingt nicht intensiv genug oder eher selten genutzt werden konnten, sahen dies viele Installateure als eine finanziell belastende Situation an. Als dritten Punkt bei dem Thema „Investitionen“ gaben Befragte an, dass sie zahlreiche Tester für Kupfer- und Glasfaser anschafften, ohne diese über die Projektsituation richtig auslasten zu können.



## 2. Nicht genügend Zertifizierer für alle Techniker

Um die unter Punkt 1 genannten Investitionsbelastungen zu verringern, gingen einige Unternehmen dazu über, die Zahl der Zertifizierer gering zu halten, indem sich die Techniker die Geräte teilen. Während dies auf den ersten Blick vorteilhaft erscheinen mag, hat die Umfrage ergeben, dass die Kosten für Versand und Logistik höher ausfallen als erwartet. In der Praxis zeigte sich, dass der Verwaltungs- und Transportaufwand für den Versand der Zertifizierer an die jeweiligen Einsatzorte in keiner Relation zur Kostenersparnis steht. Neben den Kosten ergab sich ein zweiter kritischer Punkt in der Versandzeit. Denn während der Transportzeit steht keiner der Tester den Technikern zur Verfügung und Projektverzögerungen waren die klassische Folge. Jegliche Projektverzögerung bedingt eine verspätete Rechnungsstellung, die infolge des späten Zahlungseinganges wiederum das Betriebskapital schwächt.

## 3. Verzögerte Übermittlung der Testberichte

Eine integrierte Applikation zur sofortigen „mobilen“ Datenübermittlung nach Abschluss der Tests wurde von vielen Installateuren als äußerst wünschenswert erklärt. Denn in vielen Fällen erfolgt die Übertragung der Testdaten entweder über die aufwändige Rücksendung des Testers ins Büro oder online via Internet. Bei der Online-Übertragung ist der Techniker auf einen Hot-Spot angewiesen, der die entsprechende Bandbreite bereitstellt. Laut Aussagen vergingen oftmals einige Tage, bis ein entsprechender Hot-Spot angetroffen wurde. Wirtschaftlich gesehen sind beide Vorgehensweisen unrentabel, da sie aufwändig sind und Zeit kosten. Denn erst der übergebene Testbericht weist die korrekte Installation und somit den Projektabschluss nach und erlaubt die Rechnungsstellung. Ein weiterer interessanter Punkt wurde bei beiden Varianten der Berichtübergabe angesprochen - in allen Fällen sind sowohl Techniker als auch Tester nicht mehr vor Ort, wenn der Auftraggeber die Berichte erhält. Das heißt, dass bei strittigen Punkten eine Rückkehr zum Auftragsort unumgänglich ist, die mit Zeit und zusätzlichen Reisekosten verbunden ist.



## **4. Unkalkulierbare Kosten bei Wartung und Support**

Als gravierend bezeichneten die Befragten das Thema „Wartung und Support“ und beklagten, dass Supportleistungen unvermittelt eingestellt wurden. Aufgrund der hohen Investitionskosten für den Zertifizierer waren die Ressourcen für teure Upgrades ausgeschöpft. Auch wurden relativ hohe Kosten für Wartungsverträge, Kalibrierung, Reparatur, Ersatz- und Verschleißteile bemängelt. Einige Installateure gaben an, dass sie vor diesen „Folgekosten“ zurückschreckten und deshalb von dem Erwerb eines Zertifizierers abgesehen haben. Eine fatale Entscheidung, wie sich später herausstellte, da lukrative Projekte nicht angenommen werden konnten. Das Fazit aus diesem Fragepunkt lautete eindeutig, dass Serviceverträge mit fairen Preisen und Konditionen auf größtes Interesse stoßen würde.

## **5. Schwere Einschätzung der tatsächlich benötigten „Zertifizierer“**

Die konkrete Frage nach der Einschätzung der tatsächlich benötigten Zertifizierer ergab, dass die Mehrheit der Unternehmer trotz der Kostenbelastung mehrere Tester anschaffen würde. Besonders im Hinblick darauf, dass effizienter, schneller und wettbewerbsfähiger gearbeitet werden kann, indem jeder Techniker über einen Zertifizierer verfügt. Ein überraschendes Ergebnis ergab jedoch die Analyse der beauftragten Installationsprojekte. Kostspielige Zertifizierer waren in weitaus weniger Projekten erforderlich- und zwar nur zu lediglich 25 Prozent. Denn nur bei diesen Projekten musste die Garantie der Kabel- und Komponentenhersteller erworben werden, indem über ein bestandenes Messprotokoll die Zertifizierung und der Einsatz herstellergleicher Systemkomponenten nachgewiesen wurde. Die anderen 75 % der Projekte hätten mit einem Leistungsnachweis und somit über einen kostengünstigen Kabel- und Netzwerk-Transmission-Tester abgeschlossen werden können.

## **Fünf Handicaps – eine Lösung**

Die Marktumfrage zeigt deutlich, dass neben der Kostenfrage die Vielzahl und unterschiedlichen Leistungsmerkmale der IT/K-Messgeräte die Auswahl der richtigen Tester erschwert. Installateure sollten mit den Messgeräteherstellern die auszuführenden Arbeiten exakt analysieren und somit die Anzahl und Ausprägung



der tatsächlich benötigten Zertifizierer und Tester ermitteln. Als Reaktion auf die Ergebnisse dieser Befragung hat TREND Networks mit „Test4Less“ eine neue Palette von Lösungen geschaffen, die die Installateure dabei unterstützt, das Betriebskapital zu entlasten, Investitionen zu verringern und somit wettbewerbsfähig zu bleiben. Dies ist möglich, indem die Installateure die flexibelsten Anzahl an Flexi-Test-Serviceverträgen kombinieren und die „Pay As You Test“-Option wählen können. Mit dieser Option kann eine bestimmte Anzahl an Tests gekauft werden, die nur nach Verbrauch von dem Konto abgebucht wird. Somit können die Tester als steuerlich sofort absetzbare Betriebsausgaben geführt werden anstatt als langfristige Investition.



Auch hat die Umfrage gezeigt, dass die Anforderungen der Installateure an Online-Applikationen der Tester steigen. Die mobile Übermittlung von Testdaten wird nicht mehr als „angenehmer Zusatznutzen“ angesehen, sondern vielmehr als absolut unverzichtbar. TREND Networks reagiert darauf mit der TREND AnyWARE - einer Smartphone-App, mit der die Testdaten via Mobilfunknetz oder WLAN direkt vor Ort versendet werden können.

Weitergehende Informationen sowie eine kostenlose Vorführung erhalten Sie auf [hier](#) sowie auf [www.trend-networks.com](http://www.trend-networks.com).

