

Grosser Schritt ins Telefongeschäft

Der Kabelnetzkonzern Cabelcom will noch diesen Monat den Telefonmarkt aufmischen. Das bringt den notorisch überlasteten Kundendienst noch mehr in Bedrängnis.

Am Dienstag um 9.15 Uhr lädt Cablecom zur Medienkonferenz. Thema: «Entwicklung im Schweizer Telekommunikationsmarkt.» Aus gut informierten Kreisen ist zu erfahren, dass Ko-Geschäftsführer Rudolf Fischer den Einstieg seines Unternehmens ins Massengeschäft mit Telefondiensten ankündigen wird. Der Startschuss soll noch diesen Monat fallen. Cablecom will sich offiziell dazu nicht äussern, gibt aber bekannt, dass derzeit die Anschlüsse von 1,2 der insgesamt 1,5 Millionen Kunden technisch in der Lage seien, Telefongespräche zu übermitteln.

Seit Februar 2003 läuft ein Testversuch. Derzeit telefonieren rund 30 000 Cablecom-Kunden übers Fernseekabelnetz. Sie bezahlen 20 Franken pro Monat für den Anschluss - bei der Swisscom kostet dies 25.25 Franken, auch die Gesprächstarife sind dort teurer. Bisher stand das Telefonangebot nur für Nutzer des Breitband-Internets Hispeed offen, die Kapazität für Neuanmeldungen war beschränkt.

Diese Hürden fallen weg: In den von Cablecom erschlossenen Kabelnetzgebieten können sich künftig auch Kunden anmelden, die bloss telefonieren, nicht aber surfen wollen. Cablecom verfügt über eine eigene Netzinfrastruktur bis in die Haushalte. Im Gegensatz zu Anbietern wie Sunrise oder Tele2 muss sie deshalb die Telefonverbindung nicht bei der Swisscom mieten. Sie könnte dem Marktführer mit seinen 4,1 Millionen Festnetzanschlüssen zur ernsthaften Konkurrenz erwachsen.

Probleme bei der Rechnungsstellung

Aus Unterlagen der US-Börsenaufsicht SEC über den früheren Cablecom-Eigner NTL geht hervor, dass der Einstieg ins kommerzielle Geschäft bereits im Laufe des letzten Jahres hätte erfolgen sollen. Die Verzögerung ist auf Probleme während der Probephase zurückzuführen. Vor einem Jahr sagte Fischer in einem TA-Interview: «Es geht vor allem um Prozessfragen beim Aufschalten und bei der Rechnungsstellung.» Diese Mängel sind offenbar keineswegs gemeistert. Nach wie vor werden unkorrekte oder verwirrend formulierte Rechnungen verschickt. Einige Kunden erhalten statt einer Rechnung direkt eine Mahnung. Entsprechend häufig klingelt es bei der Hotline.

Die Callagenten der Cablecom bedienen nicht nur Telefonkunden, sondern auch mehr als 240 000 Internetnutzer. Eines der grössten Probleme: In vielen Fällen sind die Hotline-Angestellten noch immer nicht befugt, Anfragen selbst zu bearbeiten. Sogar um den Anschluss nach einem Umzug zu migrieren, müssen sie einen Bericht ausstellen und ihn an Sachbearbeiter weiterreichen. Diese sind jedoch hoffnungslos überlastet. In mehreren Fällen hätten die verzweifelten Mitarbeitenden wochenalte Mails kurzerhand gelöscht. Mitte Mai habe die Zahl der unerledigten Fälle 9000 betragen, heisst es.

Cablecom-Sprecher Stephan Howeg bestreitet dies: «Diese Zahl ist massiv zu hoch.» Strukturelle und personelle Veränderungen hätten die Situation seit diesem Januar deutlich verbessert. So sei die Quote der verlorenen Anrufe (Leute, denen in der Warteschlange die Geduld ausgeht) von 80 auf heute unter 15 Prozent gesenkt worden. Laut Informationen, die dem TA zugetragen wurden, gehen jedoch täglich bis zu 12 000 Anrufe ein - der Kundendienst mit seinen rund 220 Mitarbeitenden kann bloss 2000 davon bewältigen. Howeg bezeichnet auch diese Zahl als überhöht. Zu Spitzenzeiten würden pro Tag maximal 4000 Kunden anrufen.

So oder so: Was treibt das Cablecom-Management dazu, in dieser heiklen Situation das Callcenter weiter zu belasten? Insider erklären, man habe sich selbst unter Druck gesetzt, weil der Massenstart ins Telefonbusiness den Investoren schon lange versprochen wurde.