

Jörg Friedel

## Maximale Flexibilität

WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG

### Technologiepark lockt mit „Kommunikation aus der Steckdose“

Mit über 400 Unternehmen, Forschungseinrichtungen und Universitätsinstituten zählt der Wissenschafts- und Technologiepark Adlershof im Südosten Berlins zu den ambitionierten Wirtschaftsförderungsprojekten in Deutschland. Ein Grund, warum sich immer mehr Firmen auf dem 80 Hektar großen Gelände ansiedeln, ist die erstklassige IT- und Kommunikationsinfrastruktur. Auch ihre Bereitstellung für die Mieter ist in dieser Größenordnung bundesweit einzigartig – ein Überblick, der ähnlichen Überlegungen in Deutschland zur Orientierung dient.

Sie waren echte Pioniere der Luftfahrt – Flugzeugbauer wie Anton Herman Fokker, Wilbur Wright oder Edmund Rumpler, die zu Beginn des 20. Jahrhunderts die ersten Motorflugzeuge Deutschlands von einer Wiese im Südosten Berlins in die Wolken aufsteigen ließen. Johannisthal hieß seinerzeit der Flugplatz, dessen Gelände einhundert Jahre später erneut ein von Pioniergeist geprägter Ort ist: der Wissenschafts- und Technologiepark Berlin-Adlershof.

Wenn die Entwicklung des Geländes beschrieben wird, ist häufig von „Erfolgsmodell“ oder „Boomtown“ die Rede. Vor der Wende waren hier unter anderem verschiedene Fernsehstudios und neun Institute der Akademie der Wissenschaften der DDR angesiedelt, von denen acht mit dem Beschluss zur „Schaffung des integrierten Wissenschafts- und Wirtschaftsstandorts Adlershof“ in bestehende bundesdeutsche Großforschungseinrichtungen überführt wurden. Gleichzeitig schufen die Verantwortlichen Voraussetzungen dafür, in der unmittelbaren Nachbarschaft zahlreiche innovative Firmen anzusiedeln.

In sanierten Altbauten oder in neuen Gebäuden mit teilweise preisgekrönter Architektur entstanden moderne Fachzentren, etwa für Photonik und optische Technologien, für Umwelt-, Bio- und Energietechnologien, für Informations- und Medientechnologie sowie für Material- und Mikrosystemtechnologie. Von 1998 bis 2003 verlegte zudem die Berliner Humboldt-Universität ihre mathematisch-naturwissenschaftlichen Fakultäten nach Adlershof. Den Kern dieser „Stadt in der Stadt“ – die mit Naturschutz- und Sporteinrichtungen, Wohnquartieren, Läden, Hotels, Restaurants und Kindergärten alles Lebensnotwendige bietet – ist auf einer Fläche von etwa 80 Hektar der Wissenschafts- und Technologiepark. Insgesamt 413 Unternehmen, sechs universitäre Institute sowie zwölf weitere wissenschaftliche Einrichtungen haben sich hier angesiedelt.

#### Sprach- und Datenkommunikation auf hohem Niveau

Die WISTA-MANAGEMENT GMBH als Entwicklungs- und Betreibergesellschaft des Wissenschafts- und Technologieparks stellt eine leistungsstarke Infrastruktur für die Sprach- und Datenkommunikation zur Verfügung. Allerdings kommt es für sie nicht infrage, eine solche komplexe Infrastruktur in Eigenregie zu betreiben. Die Kernkompetenz der WISTA-MANAGEMENT GMBH besteht vielmehr darin, gute Standortbedingungen zu schaffen sowie zwischen Unterneh-



In Adlershof steht die dauerhafte Zufriedenheit der Nutzer im Mittelpunkt. Und dies nicht nur in Bezug auf die Bereitstellung und den Betrieb der Dienste, sondern auch im Hinblick auf die Weiterentwicklung der Technologie sowie auf die Versorgungssicherheit und Kostenoptimierung.

Foto: © WISTA-MG – [www.adlershof.de](http://www.adlershof.de)

**Den Nutzern stehen unabhängig von ihrer jeweiligen Größe hochwertige Kommunikationsgeräte und -dienste zur Verfügung, deren Systemkosten ausschließlich anschluss- beziehungsweise arbeitsplatzbezogen berechnet werden.**

men, wissenschaftlichen Einrichtungen und Universitätsinstituten Austausch und Kooperation zu vermitteln. Für den Betrieb des Sprach- und Datennetzes arbeitet die WISTA-MANAGEMENT GMBH mit einem externen Partner zusammen.

Um dem hohen Anspruch an die Infrastruktur gerecht zu werden, wurde die turnusgemäße Ausschreibung dieser Dienstleistung im Jahr 2006 zum Anlass genommen, auch das auf dem Areal vorhandene Telekommunikationsnetz zu modernisieren. Denn dieses fast zehn Jahre alte Netz auf Basis der ATM-Technologie (Asynchronous Transfer Mode) war mit einer Übertragungsrate von 155 Megabit/s mittlerweile veraltet, zudem lief der vereinbarte Support-Vertrag für die sechs vorhandenen Telekommunikationsanlagen vom Typ Hicom 300 aus. Ein leistungsfähiger Gigabit-Backbone, in dem sowohl Sprache wie Daten über ein einziges Netz übertragen werden, sollte die bisherige Infrastruktur ersetzen und auf der Basis von Voice-over-IP (VoIP) die Voraussetzungen für „unified communications“ schaffen.

Die dafür notwendigen Investitionen wollte die WISTA-MANAGEMENT GMBH allerdings nicht selbst schultern. Stattdessen wurde ein Geschäftsmodell angestrebt, bei dem der Partner sowohl die Verantwortung für die technische Infrastruktur übernimmt, als auch den Unternehmen und Forschungseinrichtungen vor Ort hochwertige Kommunikationsdienste zu kundenfreundlichen Konditionen zur Verfügung stellt. Im Gegenzug sollte dem Betreiber das Recht eingeräumt werden, an die potenziellen Kunden vor Ort heranzutreten, um seine Telefonie-, Daten- und Security-Dienstleistungen zu vermarkten. Damit verbunden wurde die Forderung, dass der zukünftige Partner seinen Sitz auf dem Gelände des Wissenschafts- und Technologieparks nimmt, um von dort aus vertriebliche Aktivitäten zu starten, aber auch, um kurze Wege für die Kundenbetreuung zu gewährleisten.

### **Keine finanziellen Vorleistungen**

Der Dienstleister, der die europaweite Ausschreibung schließlich für sich entschied, war Siemens Enterprise Communications mit dem Angebot der „HiPath Managed Services“. Der entscheidende Pluspunkt dieser Lösung: Die WISTA-MANAGEMENT GMBH kann die IT-Infrastruktur auf dem Campus ohne Risiken und finanzielle Vorleistungen auf den neuesten Stand der Technik bringen. Gleichzeitig erhalten die Unternehmen vor Ort moderne Kommunikationsleistungen bei maximaler Flexibilität, d.h. auch neue Mieter können sofort nach dem Einzug auf ihre Bedürfnisse maßgeschneiderte IT- und Telekommunikationsservices „aus der Steckdose“ beziehen.

Die Managed-Services-Lösung sieht vor, dass der Dienstleister nicht nur die komplette Infrastruktur, sondern auch die notwendigen Applikationen für die Nutzer und das Performance-Management des Sprach-Daten-Netzes bereitstellt. Auf dieser Basis können die auf dem WISTA-Gelände angesiedelten Firmen und Forschungseinrichtungen jeweils individuell zugeschnittene Kommunikationspakete beziehen. Die Qualität der Dienstleistung wird in sogenannten Service Level Agreements (SLA) definiert, für deren Einhaltung der Dienstleister die Gewähr bietet.

Das Besondere dieser Vereinbarung besteht darin, dass die WISTA-MANAGEMENT GMBH zwar als Auftraggeber und Verhandlungspartner für das Gesamtprojekt auftritt, die eigentliche Kundenbeziehung jedoch nur zwischen dem Dienstleister und den einzelnen Unternehmen bzw. Instituten besteht. Auf diese Weise fungiert der Provider praktisch als eigene Firma unter dem WISTA-Dach. Mit positiven Folgen für die Nutzer auf dem Gelände des Wissenschafts- und Technologieparks: Ihnen stehen unabhängig von ihrer jeweiligen Größe hochwertige Kommunikationsgeräte und -dienste zur Verfügung, deren Systemkosten ausschließlich anschluss- beziehungsweise arbeitsplatzbezogen berechnet werden. Sie müssen sich also kein eigenes Equip-

### **Stichwörter**

**Wissenschafts- und Technologiepark**

**Sprach- und Dateninfrastruktur  
individuelle Kommunikationsdienstleistungen**

**Unified Communications  
Managed Services**

ment anschaffen, leasen oder mieten, das häufig entweder überdimensioniert ist oder bei einem raschen Wachstum nicht mehr ausreicht.

### Überschaubarer Kostenrahmen

In einem vertraglich vereinbarten Rahmen, der auf Wunsch auch sehr kurze Kündigungsfristen vorsieht, kann zum Beispiel die Anzahl der Endgeräte je nach betrieblichen Erfordernissen erhöht oder reduziert werden – bezahlt werden müssen dabei nur die Leistungen, die tatsächlich in Anspruch genommen werden. Für die Nutzer entstehen keine eigenen Investitionskosten, die monatlichen Abrechnungen können als variable Kosten verbucht werden. Auf diese Weise erhalten die Anrainer einen Kostenrahmen, der überschaubar und planbar ist.

Die Zusammenarbeit zwischen der WISTA-MANAGEMENT GMBH und der Siemens-Tochter begann am 1. Januar 2007, als der Dienstleister von dem bisherigen Betreiber das bestehende ATM-Netz übernahm. Parallel zur Implementierung des neuen redundanten Gigabit-Backbones wurde der Hicom 300-Netzverbund zu einer IP-fähigen Kommunikationsplattform HiPath 4000 hochgerüstet. Sie ist skalierbar, bietet höchste Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit. Nach der Migration des bestehenden Netzwerkes und dem Einbau neuer leistungsfähiger Komponenten beträgt die Datenübertragungsrate auf dem Campus heute 1 GBit/s. Über 10/100-MBit/s-Ports werden die Nutzer mit Anschlüssen für VoIP-Endgeräte versorgt. Außerdem wurde eine Wireless-LAN-Infrastruktur implementiert, die die Schnurlostelefonie mit Hilfe von mobilen IP-Phones auf dem Campus ermöglicht.

Zu den in Adlershof heute angebotenen innovativen Sprach-, Daten- und Security-Diensten gehören beispielsweise Komplettpakete für Büro- oder Komfortarbeitsplätze, die entsprechende Endgeräte, Leitungsanschlüsse und die Carrier-Grundgebühr enthalten. Aber auch Angebote für mobiles Telefonieren, für eine Voice-Mail-Box, PC-Fax und CTI-Funktionalitäten (Computer-Telefonie-Integration). Hinzu kommen im Bereich der Datendienste komplett ausgestattete Desktop- und mobile Arbeitsplätze, 10/100 Mbit/s-Datenanschlüsse, 10 Mbit/s-Internetanbindungen mit Flatrate oder Sicherheitspakete mit Firewall und Virenschanner. Für Start-ups gibt es sogenannte Gründerpakete, die mehrere Telefonarbeitsplätze, Faxanschluss, eine breitbandige Carrieranbindung, Internet-Anschluss sowie Sicherheitsleistungen wie eine „Managed Firewall“ und Spamfilter enthalten. Alle diese Dienstleistungen sind modular buchbar und werden vom Siemens-Rechenzentrum mit hoher Verfügbarkeit bereitgestellt.

### Individuelle Kommunikationslösungen

Da der neue Partner von Anfang an aktiv auf seine potenziellen Kunden zugehen sollte, begann der Dienstleister parallel zur Fertigstellung der Infrastruktur mit der Beratung der Anrainer, deren Verträge mit dem bisherigen Betreiber ausliefen. Gleichzeitig wurde auf dem Gelände ein Dienstleistungszentrum eingerichtet, das neben den technischen Anlagen eine Anlaufstelle für die Kunden beherbergt. Zudem ging eine spezielle Website online, auf der sich die Anwender im Wissenschafts- und Technologiepark Adlershof über das laufende Angebot, die aktuellen Preise oder die Gebührentarife für In- und Ausland informieren, sich ihre Rechnung online anzeigen lassen oder die Produktpalette der Endgeräte für den Bürobetrieb in Augenschein nehmen können.

Auf diese Weise überzeugte der neue Dienstleister im persönlichen Kontakt und in kürzester Zeit etwa 370 Anrainer von dem Managed-Services-Angebot. In dieser Größenordnung ist der Aufbau und Betrieb der Kommunikationsinfrastruktur im Wissenschafts- und Technologiepark Adlershof ein bundesweit einzigartiges Projekt. Zwar gibt es auch in anderen Technologie- und Gründer-



**Jörg Friedel ist Enterprise Business Manager bei Siemens Enterprise Communications in Berlin.**

### summary

**The Science and Technology Park Berlin-Adlershof is one of the ambitious projects for business development in Germany. One reason to settle there is its first class voice and data infrastructure.**

**Ein Ziel ist es, die Zusammenarbeit zwischen den hier ansässigen Technologieunternehmen mit dem wissenschaftlichen Umfeld bestmöglich zu unterstützen.**

zentren oder Businessparks entsprechende „All inclusive“-Angebote für die Mieter – die Dimensionen sind allerdings nicht vergleichbar. Mit dem Ergebnis der Partnerschaft ist die Betreiber-gesellschaft des Wissenschafts- und Technologieparks bisher hochzufrieden. Denn ein Wechsel des Netzbetreibers kann ja unter Umständen erhebliche Schwierigkeiten mit sich bringen. Doch in Adlershof hatte sich für die Mieter nicht nur die Leistungsfähigkeit der Kommunikationsinfrastruktur verbessert, sondern auch die Servicequalität spürbar erhöht.

Um die Erreichbarkeit der Telefon- und Datenanschlüsse für alle Anwender zu garantieren, hat die WISTA-MANAGEMENT GMBH ebenfalls vorgesorgt. Sie vereinbarte mit dem Dienstleister, dass in dem Dienstleistungszentrum auf dem Campus eine Servicemannschaft bereitsteht und im Stö-rungsfall sofort aktiv wird. Sie ist arbeitstäglich von 8 bis 17 Uhr über eine Hotline erreichbar und greift nach einer Meldung innerhalb von zwei Stunden aus der Ferne oder direkt vor Ort ein.

### **Schnelle Hilfe im Stö-rungsfall**

Jeder telefonische Hilferuf wird in ein sogenanntes „Trouble Ticket“ umgesetzt, in dem alle Einzelheiten des Vorfalls erfasst sind und das die Störungsbearbeitung bis zum Abschluss begleitet. Auf diese Weise kann ein Stö-rungsverlauf im Nachhinein gut nachvollzogen werden. Die Bear-beitung wird so einerseits optimiert und andererseits transparent. Denn in jedem Quartal gibt es ein Reporting bei der WISTA-MANAGEMENT GMBH, wo in einem Review die geleistete Arbeit bilanziert wird. Dabei wurde sehr schnell deutlich, dass es bisher keinen größeren Ausfälle und alle kleineren Stö-rungen reibungslos behoben wurden.

Das neue Sprach- und Datennetz ist nun eine tragende Säule des Technologiestandortes Ad-lershof. Ein Ziel ist es, die Zusammenarbeit zwischen den hier ansässigen Technologieunter-nehmen mit dem wissenschaftlichen Umfeld bestmöglich zu unterstützen. So ermöglicht die Aufteilung in die vier Fachzentren etwa die Nutzung von Gemeinschaftsgeräten genauso wie die Bildung von Netzwerken, wodurch Forschungs- und Entwicklungsergebnisse schnell in markt-fähige Produkte überführt werden können. Neben den kurzen Wegen ist für diesen Austausch eine hochleistungsfähige Kommunikationsinfrastruktur unbedingte Voraussetzung. Für die hier ansässigen Firmen, die dieses Angebot nutzen, bedeutet es zudem ein Stück Gemeinsamkeit. Denn alle Nutzer sind über die gemeinsame Rufnummer 6392 plus die eigenen Firmendurch-wahlen erreichbar, sofern sie keine andere Telefonnummer nutzen wollen. Das wirkt unter den Anrainern, aber auch außerhalb des Campus durchaus identitätsstiftend.

Das Port-Preis-Modell, das alle Kommunikationsdienstleistungen arbeitsplatzbezogen abrech-net und größtmögliche Flexibilität bietet, ist überdies ein gutes Argument bei der Akquisition von Neuansiedlungen und strahlt positiv auf den Standortbetreiber zurück. Denn gleichgültig, ob ein gerade ausgegründetes Unternehmen die Arbeit aufnehmen will oder ein Institut kurzfristig für ein Forschungsprojekt neue Arbeitsplätze einrichten muss: Je nach Bedarf stellt der Part-ner Endgeräte und Dienstleistungen bereit, die dann monatlich abgerechnet werden – Wartung sowie Betreuung inklusive.

### **keywords**

**science and technology park**  
**voice and data infrastructure**  
**individual communication**  
**services**  
**unified communications**  
**managed services**

Das gemeinsame Netz macht sich ebenfalls unmittelbar auf der Kostenseite bemerkbar, da die Telefonkommunikation zwischen Unternehmen und Instituten auf dem Gelände kostenlos ist, wenn sie über das Campusnetz geführt wird. In einzelnen Instituten kann das rund 20 Prozent der monatlichen Telefonkosten ausmachen. Aber auch Anrainer mit einer anderen Berliner Tele-fonnummer können diese von den Experten auf die Telekommunikationsanlage portieren lassen. Der Teilnehmer kann dann an der kostenlosen Telefonie innerhalb des Campus-Netzes teilhaben, Managed Services in Anspruch nehmen und trotzdem seine gewohnte Rufnummer behalten.

**Fazit**

Im Rahmen eines Managed-Services-Konzeptes stellt der Dienstleister ein ganzes Paket von individuell gestalteten Sprach-, Daten- und Security-Services zur Verfügung – bezahlt werden müssen dabei nur die Leistungen, die tatsächlich in Anspruch genommen werden. Für die Nutzer entstehen bei diesem Port-Preis-Modell keine eigenen Investitionskosten, die monatlichen Abrechnungen können als variable Ausgaben verbucht werden. Ein weiterer Vorteil des neuen Sprach- und Datennetzes: Die Kommunikation zwischen den Unternehmen und Instituten auf dem Gelände ist kostenlos. Das Besondere an diesem Konzept besteht darin, dass die landeseigene WISTA MANAGEMENT GMBH als Betreiber des Technologieparks zwar als Auftraggeber und Verhandlungspartner für das Gesamtprojekt auftritt, die eigentliche Kundenbeziehung jedoch nur zwischen dem Service-Provider und den einzelnen Anwendern besteht. Dadurch muss das landeseigene Unternehmen weder in finanzielle Vorleistungen treten noch das Risiko tragen.

**Kontakt:**

**Jörg Friedel**  
**Siemens Enterprise Communications**  
**Nonnendammallee 101**  
**13629 Berlin**  
**Tel.: +49 30 386-3 14 16**  
**Fax: +49 30 386-11 33 14 16**  
**joerg.friedel2@siemens.com**