

Auswirkungen der Pandemie: Nachgefragt bei Christian Bommer von der GGA Maur

«Als Netz- und Servicebetreiberin sind wir systemrelevant»

Wegen der Pandemie bleiben die Menschen vermehrt daheim, viele arbeiten von zuhause aus – insbesondere seit der Bund die seit Montag geltende Homeoffice-Pflicht verordnet hat. Die Internetnutzung sei in diesen Monaten um 20 bis 30 Prozent höher als üblich, sagt Christian Bommer, Leiter Marketing und Verkauf bei GGA Maur.

Christian Bommer, der Bundesrat hat eine Homeoffice-Pflicht verordnet, die seit Montag gilt. Was bedeutet das für die GGA Maur?

Wir sind als Unternehmen natürlich auch davon betroffen und müssen unseren Betrieb aufrechterhalten. Als Netz- und Servicebetreiberin sind wir systemrelevant, unsere Kunden sind mehr denn je auf ein gutes Netz angewiesen.

Kommt das GGA-Netz an die Kapazitätsgrenzen, wenn nun so viele Leute daheim sind und Bandbreite beanspruchen?

Die Auslastung des Netzes beobachten wir natürlich stets aufmerksam. Im Frühling konnten wir in der Telefonie einen Engpass feststellen. Offenbar griffen die Leute im Lockdown vermehrt auf das Festnetz zurück. Um eine Reserve zu haben, haben wir dann in diesem Bereich die Kapazitäten vervierfacht – nötig gewesen wäre eine Verdoppelung.

Aktuell stellen wir auch fest, dass unsere Kunden mehr fernsehen und streamen, was speziell nachmittags und abends regelmässig um die 30 Prozent mehr Last in unseren Netzen generiert.

Und wie sieht es aus bei der Internetnutzung?

Da sind wir eigentlich nie an eine Art Grenze gekommen. Der Durchschnittsverbrauch ist zwar auch hier über den ganzen Tag verteilt um 20 bis 30 Prozent gestiegen. Da wir stets Kapazitätsreserven halten, führte das aber nie zu Engpässen. Unser Netz ist auf Nachfragespitzen ausgelegt; wir haben in den letzten Jahren enorme Investitionen getätigt.



Christian Bommer.

Bild: zVg

Es gibt Leute, die klagen über gelegentliche Störungen oder eine langsame Verbindung...

Wir hatten in den vergangenen Wochen und Monaten keine grossen Störungen. Allerdings stellen wir regelmässig im Kundengespräch fest, dass die in der Wohnung wahrgenommene Geschwindigkeit Anlass zu Beschwerden bei uns gibt. Aber dies hat meist andere Gründe. Eine noch so schnelle Internetverbindung hilft ja nichts, wenn im weltweiten Netz ein Cloud-Server überlastet ist, beispielsweise derjenige vom Geschäft oder von der Bank...

Was kann ein Kunde, eine Kundin überhaupt machen, wenn er oder sie den Eindruck hat, das Internet sei zu langsam?

Wenn sich jemand bei uns meldet, können wir per Fernzugriff überprüfen, wie die Gebäudeinfrastruktur aussieht und was das Modem leistet. Da kann man dann die Situation im Einzelnen analysieren und Engpässe beseitigen. Aber

unsere Erfahrung zeigt, dass es nur in Ausnahmefällen wirklich am Internetanschluss liegt. Wichtiger ist oft die Frage, wie die Endgeräte zuhause, also die Laptops und Computer, auf diesen Internetanschluss zugreifen. In sehr vielen Fällen nutzen alle Geräte ein gemeinsames WLAN, dessen Sender schlecht positioniert sind oder nicht die ganze Wohnung mit ausreichend starken Signalen «ausleuchten». Das sind die häufigsten Gründe für die «gefühlte Langsamkeit» des Internetzugangs. Wir bieten hier eine Lösung an: intelligente WLAN-Geräte, welche die Verbindungen optimieren. Mit diesem Produkt erzielen wir sehr gute Erfolge.

Hat der Bund eigentlich vorgängig Kontakt aufgenommen mit Ihnen, bevor er der ganzen Schweiz die Homeoffice-Pflicht verordnete? Erhielten Sie als Kabelnetzbetreiber da eine Art Vorwarnung, um sich vorbereiten zu können? Die GGA ist ja systemrelevant...

Ob ein direkter Kontakt stattgefunden hat? Nein, es gab keine Vorlaufzeiten. Wir achten jetzt halt darauf, dass wir eine gesunde Balance haben zwischen den Anforderungen des laufenden Betriebs und dem unbedingt erforderlichen Schutz unserer rund 70 Mitarbeitenden. Ein guter Teil arbeitet bei uns wie schon im Frühling 2020 im Homeoffice. Für viele ist das eine Erleichterung, wenn sie – gerade am Telefon – nicht ständig eine Maske tragen müssen. Homeoffice ist aber zum Teil nicht praktikabel für unsere Netzwerktechniker, die draussen vor Ort gebraucht werden. Unsere Verkaufsstellen bleiben weiterhin offen – wir dürfen das ja auch. So können Kunden auch direkt bei uns vorbeikommen, wenn sie ein Anliegen haben.

Interview: Annette Schär