



News-Meldung vom 27.08.2009 13:10

Mobilkom Austria garantiert Qualität ihrer Mobilfunkdienste

Der österreichische Mobilfunk-Marktführer **Mobilkom Austria**[1] bietet seinen Geschäftskunden sogenannte Service Level Agreements (SLA) an, die bestimmte Mindestkriterien für die Qualität verschiedener mobiler Dienste (Quality of Service, **QoS**[2]) und die Kundenbetreuung vereinbaren. Werden diese von der Mobilkom nicht eingehalten, muss sie dem Kunden Rabatte gewähren. Ziel ist, Unternehmen zur Verlagerung auch kritischer Geschäftsabläufe auf mobile Dienste zu bewegen.

Die garantierten QoS-Level betreffen die Produkte Sprachtelefonie, SMS, mobiles Breitband, die zentral abgewickelten BlackBerry-Funktionen, die Data-Guard-Firewall sowie den von Ikarus **zugekauften**[3] Schutz Internet Security. Beispielsweise werden im Monatsdurchschnitt für die von der Mobilkom betriebenen BlackBerry-Komponenten 98 Prozent Verfügbarkeit garantiert, während der erfolgreiche Aufbau einer mobilen Breitbandverbindung zu 99 Prozent funktionieren muss. Zudem muss mindestens die Hälfte aller Datenpakete eine Round Trip Time von 90 ms oder weniger aufweisen. Allerdings werden netzbezogene Werte nicht für jeden Kunden einzeln, sondern für das Gesamtsystem von der Mobilkom über Referenzmessungen mit standardisierten Messgeräten (nach **ETSI**[4] TS 102 250) erhoben. Auch bestimmte Serviceleistungen können Teil der Vereinbarung sein, etwa wie lange es dauert, eine neue SIM-Karte zu aktivieren.

Bei technischen Problemen steht eine eigene Hotline zur Verfügung, die mindestens 80 Prozent aller Kunden-Anrufe innerhalb von 20 Sekunden annehmen soll. Für die maximale Dauer der Reaktion und die Behebung von Störungen kann der Kunde im Voraus zwischen drei verschiedenen Stufen wählen. Die Kosten für die SL-Garantien hängen davon ab, welche dieser Stufen gewählt wird und welche Produktkategorien enthalten sind. Als ungefähre Größenordnung nennt die Mobilkom 5 Euro pro Monat und Anschluss. (*Daniel AJ Sokolov*) / (*Daniel AJ Sokolov*) / (**rop**[5]/c't)

URL dieses Artikels:

<http://www.heise.de/mobil/meldung/Mobilkom-Austria-garantiert-Qualitaet-ihrer-Mobilfunkdienste-753365.html>

Links in diesem Artikel:

[1] <http://www.mobilkom.at>

[2] <http://www.heise.de/glossar/entry/Quality-of-Service-398849.html>

[3] <http://www.heise.de/meldung/Mobilkom-Austria-schuetzt-mobiles-Breitband-mit-Virenschanner-195821.html>

[4] <http://www.heise.de/glossar/entry/European-Telecommunications-Standards-Institute-395286.html>

[5] <mailto:rop@heise.de>