

Startseite | Wirtschaft | Unternehmen & Konjunktur | «Die Netzpanne ist mir mehr als peinlich»

Abo

«Die Netzpanne ist mir mehr als peinlich»

Swisscom-Chef Carsten Schloter erzählt, wie er sich geärgert hat, als er am vergangenen Dienstag über Internetmedien von der Netzpanne erfuhr. Und er erläutert die kriminellen Hintergründe der Untersuchung gegen Fastweb in Italien.

Stefan Schnyder

Publiziert: 15.11.2010, 09:47



«Eine solche Panne stürzt viele Kunden in echte Probleme»: Swisscom-Chef Carsten Schloter übt nach der grossen Netzpanne von letzter Woche Selbstkritik.

Keystone



Am vergangenen Dienstagvormittag war es für Swisscom-Kunden nicht möglich, über das Mobilfunknetz auf das Internet zuzugreifen. Wie haben Sie von der Panne erfahren? Carsten Schloter: Ich habe am Morgen früh den Führungswechsel bei Fastweb in Mailand kommuniziert. Anschliessend nahm ich dort an Telefonkonferenzen zum dritten Quartal teil. Um 10.30 Uhr habe ich in die Onlinemedien geschaut, um zu sehen, was diese über unser Ergebnis schreiben. Auf Tagesanzeiger.ch war tatsächlich die oberste Meldung zur Swisscom: Aber es war eine Meldung über den Netzausfall. Auf einmal stand ein neues Thema auf der Agenda dieses Tages.

Hat es Sie geärgert, dass Sie von dieser Panne über die Internetmedien erfahren haben? Sehr.

Was ist denn schiefgelaufen? Der Verlauf der Panne ist der Ausdruck der völlig neuartigen Kommunikation, die wir heute kennen. Seit dem frühen Morgen wurde in den Blogs und Tweets über das Thema geschrieben. Da war das Problem von aussen her erkennbar. Wir wussten auch intern bereits davon, unsere Mitarbeiter konnten in diesem Moment aber das genaue Ausmass der Störung noch nicht absehen.

Wie ist dies denn möglich? Gemäss unseren technischen Systemen bestanden zu diesem Zeitpunkt noch viele Verbindungen. Unsere Mitarbeiter wussten aber nicht, dass zwar viele Datenverbindungen aufgebaut, gleichzeitig aber genauso viele unterbrochen wurden. Deshalb haben wir einige Zeit benötigt, um über unsere Überwachung die Dimension der Störung zu erkennen.

Was ist technisch genau passiert? Will jemand mit seinem mobilen Gerät auf das Internet zugreifen, verlangt das System eine Autorisierung. Es gab nun ein Problem in der Datenbank, das dazu führte, dass nicht alle Kunden auf das System zugreifen konnten. In der Folge versuchten sie immer wieder, auf das System zuzugreifen. Dies erfolgt zum Teil auch automatisch. Durch diese erneuten Versuche entsteht ein Schneeballeffekt, und die Maschine geht immer stärker in die Knie. Auch wenn das System richtig dimensioniert war, lässt sich dieser Effekt nicht vermeiden. Da gibt es nur eine Möglichkeit, um das System wieder zum Laufen zu bringen: Man muss es komplett herunterfahren und dann die Kunden gruppenweise wieder aufschalten. Dies benötigt eine gewisse Zeit.



Ist Ihnen diese Panne peinlich? Sie ist mir mehr als peinlich. Unsere Gesellschaft ist heutzutage so abhängig von diesen Kommunikationsmitteln, weil wir einen guten Teil unserer Organisation im Alltag diesen Mitteln überlassen. Eine solche Panne stürzt viele Kunden in echte Probleme. Dafür möchte ich mich im Namen der Swisscom ganz aufrichtig entschuldigen.

Warum dauerte es denn so lange, bis die Swisscom über die Panne informierte? Weil die Techniker den Störfall lange als eher klein einstufen, wurden die passenden Informationsmassnahmen nicht rechtzeitig eingeleitet. Kommunikativ haben wir viel zu spät über das Problem informiert. Das hat viele Kunden zusätzlich verärgert.

Welche Lehren ziehen Sie aus diesem Fall? Fest steht, dass wir bei der Beurteilung der Schwere eines Störfalls mehr Quellen heranziehen müssen als nur interne Überwachungssysteme. Zum Beispiel eben Blogs. Ausserdem müssen wir berücksichtigen, dass sich unsere Kunden via Internet laufend informieren. Das verlangt auch von uns volle Transparenz und Informationen in Echtzeit. Wir müssen also unsere Kunden sehr rasch informieren. Aber eines muss man wissen: Es gibt keine

technische Massnahme, die den Ausfall eines technischen Systems zu 100 Prozent ausschliessen kann. Man kann nur die Ausfallwahrscheinlichkeit reduzieren.



The advertisement features a dark blue background. On the left, a close-up photograph shows a hand interacting with a touch screen on a steam cooker. The screen displays a temperature of -5°C and an 'OK' button. The Electrolux logo is visible in the top left corner of the photo. To the right of the photo, the full Electrolux logo is displayed. Below the photo and logo, a white button with the text 'Jetzt entdecken' is centered. At the bottom of the advertisement, the text 'Electrolux Steamify® Dampfgarer' is written in white.

Sind Schadenersatzklagen von Kunden eingegangen? Bislang nicht. Aber wir haben Reklamationen erhalten. Einige Kunden haben sich bitterböse beschwert. Zu Recht.

Kunden, die vergeblich versucht hatten, aufs Internet zuzugreifen, erhalten nun eine Gutschrift von 10 Franken. Wie viel kostet diese Aktion? Wir geben einen hohen einstelligen Millionenbetrag dafür aus. Das ist etwas mehr als der Umsatz, den wir in einer Woche mit diesen Diensten erwirtschaften.

Ebenfalls am vergangenen Dienstag haben Sie Ihren interimistischen Posten als operativer Chef der italienischen Swisscom-Tochter Fastweb abgegeben. Jetzt sind Sie noch Delegierter und Präsident des Verwaltungsrates. Wie viel Zeit werden Sie künftig noch für Fastweb aufwenden müssen? Der interimistische Chefposten bei Fastweb beanspruchte mich etwa zwei bis drei Tage pro Woche. Künftig werde ich wohl etwa einen halben Tag pro Woche für Fastweb einsetzen.

zen müssen. Das ist das normale Mass angesichts dessen, dass Fastweb rund einen Viertel des Umsatzes des Swisscom-Konzerns erwirtschaftet.

Welche Bilanz ziehen Sie von Ihrer Tätigkeit als interimistischer Chef von Fastweb? Im Vergleich zur Tätigkeit als Swisscom-Chef gab es einen wesentlichen Unterschied: Ich spreche kaum Italienisch. Bei meiner Arbeit als operativer Chef in Mailand war meine Wirksamkeit somit geringer als in der Schweiz.

Warum? Will man ein Problem angehen und es besser verstehen, muss man mit vielen Betroffenen sprechen, auch im Umfeld des Unternehmens. Wenn man dies wegen der Sprachbarriere nur beschränkt tun kann, findet man in der Regel nicht die beste Lösung. Man kann sich einfach nicht so breit abstützen. Wenn ich nach einem langen Arbeitstag in Mailand nach Hause ging, stellte ich bei mir auch einen gewissen Frust fest, als ich verglich, wie viel mehr ich am gleichen Tag in der Schweiz hätte erreichen können. Ich möchte betonen, dass dies mit den Mitarbeitern in Italien nichts zu tun hat. Denn ich bin ja selbst schuld, dass ich kein Italienisch spreche. Dies war auch ein Grund dafür, dass ich nun den Posten als Fastweb-Chef abgegeben habe.

Die italienischen Behörden ermitteln nach wie vor gegen Fastweb-Gründer Silvio Scaglia und den ehemaligen Chef Stefano Parisi. Haben Sie bei Ihrer Tätigkeit Ungereimtheiten festgestellt? Nein. Ich bin auf keine Unregelmässigkeiten gestossen.

Und wie ist die Stimmung unter den Mitarbeitern, wenn diese wissen, dass gegen ihre ehemaligen Chefs eine Untersuchung läuft? Die Mitarbeiter sind zutiefst überzeugt, dass Fastweb-Gründer Silvio Scaglia und der ehemalige Konzernchef Stefano Parisi unschuldig sind. Die Probleme lagen woanders: Zwei Mitarbeiter haben offenbar Bestechungsgelder angenommen. Sie wurden im Februar dieses Jahres beim Start der Untersuchungen sofort entlassen.

Sie konnten sich in Mailand sicherlich ein Bild davon machen, was Fastweb genau vorgeworfen wird? Bei diesem Fall ist wichtig, dass man ihn genau versteht. Er dreht sich hauptsächlich um Nummern für Mehrwertdienste, die wir in der Schweiz als 0900er-Nummern kennen. Bei diesen Nummern ermöglicht das Telecomunternehmen technisch den Dienst und macht das Inkasso. Diese Nummern können heute international von Kriminellen eingesetzt werden, um beispielsweise

Schutzgeldzahlungen abzuwickeln. So wird zum Beispiel von den Opfern verlangt, dass sie jede Woche eine bestimmte Nummer eine Stunde lang anrufen. Es ist damit auch möglich, über solche Nummern Geld zu waschen. Der Vorteil für die Kriminellen liegt darin, dass sie sofort über legalisiertes Geld verfügen. Die Staatsanwaltschaft prüft nun, ob die beschuldigten Fastweb-Manager Teil dieser kriminellen Organisationen waren, die diese Mehrwertdienste ins Leben gerufen hatten.

Als Chef einer Telecomfirma können Sie diesem Treiben aber nicht tatenlos zusehen. Wir gehen in der Schweiz sehr restriktiv damit um und haben das Geschäft massiv zurückgefahren, sind aber rechtlich verpflichtet, es anzubieten. Die Ermittlungen gegen ehemalige Geschäftspartner von Fastweb begannen Anfang 2007. In der Folge davon hat Fastweb das Geschäft mit Mehrwertdiensten gestoppt.

Wie schlimm ist der Fastweb-Skandal für die Swisscom? Vom Finanziellen her betrachtet schätzen wir das Risiko bei diesen 70 Millionen Euro ein, die wir für diesen Fall zurückgestellt haben. Das ist zwar ein hoher Betrag, aber man muss ihn auch zur halben Milliarde Euro Betriebsgewinn ins Verhältnis setzen, den Fastweb jährlich erzielt. Jedes Grossunternehmen hat Verfahrensrisiken in seinen Büchern. Ganz wichtig ist, dass das Unternehmen in Italien keinen Imageschaden erlitten hat. Am besten kann man dies beim Grosskundengeschäft sehen: Wir gewinnen in Italien auch seit der Ausweitung der Ermittlungen vom Februar dieses Jahres 60 bis 70 Prozent der Aufträge von Grosskunden, die ausgeschrieben werden.

Aber viele Leute, die nun den Begriff Fastweb hören, denken sofort an diese Untersuchung. Das ist in der Schweiz viel ausgeprägter der Fall als in Italien.

Weil die Schweizer aus bitterer Erfahrung wissen, wie gefährlich Auslandsgeschäfte für Unternehmen werden können. Man darf wichtige berufliche und private Entscheidungen nicht einfach nur über einen kurzen Zeitabschnitt beurteilen. So kommt man nie weiter. Zu einem Geschäft gehören immer auch Risiken. Fastweb hat in den vergangenen Jahren substanziell zum Wachstum der Swisscom beigetragen. Dieses Jahr ist der Beitrag aufgrund der erwähnten Rückstellung und des schwachen Euro geringer.

Sie haben sich also nie gefragt, «warum um Gottes willen habe ich den Kauf von Fastweb vorangetrieben?» Nein. Die fundamentale Frage habe ich mir nie gestellt. Aber es passiert mir natürlich auch – wie wohl jedem von uns ? dass ich mich

an gewissen Tagen beim Aufstehen frage: Du meine Güte, warum machst du das?
Das passiert mir aber auch genauso, wenn ich aufs Fahrrad steige.

Zur Person

▼ Infos einblenden

Die Preise sinken

▼ Infos einblenden

Publiziert: 15.11.2010, 09:47

Fehler gefunden? [Jetzt melden.](#)

Dieser Artikel wurde automatisch aus unserem alten Redaktionssystem auf unsere neue Website importiert. Falls Sie auf Darstellungsfehler stossen, bitten wir um Verständnis und einen Hinweis: community-feedback@tamedia.ch

THEMEN

Swisscom

Carsten Schloter

Interview

MEHR ZUM THEMA

Abo

«Schwarzer Dienstag»: Swisscom behebt die Handyprobleme

Millionen Swisscom-Kunden konnten heute mit ihren Smartphones weder

Abo

Der Chef schwärmte noch, als erste Kunden schon Sturm liefen

Eine technische Panne legte das mobile Internet der Swisscom lahm.

Abo

«Schwarzer Dienstag»: Swisscom menschlich

2001 kostete c
Swisscom-Net

surfen noch mailen. Bei den meisten Nutzern funktionieren die Dienste wieder. Auslöser der Panne war das Herunterfahren einer Datenbank.

 Aktualisiert



Zu den technischen kamen kommunikative Fehler.

 Aktualisiert



30 Millionen Fr Mobilfunkbetre Kunden hat, w Dienstag» nich

 Aktualisiert



[Startseite](#)

[E-Paper](#)

[Kontakt](#)

[AGB](#)

[Datenschutz](#)

[Impressum](#)

[Abo abschliessen](#)

[Alle Medien von Tamedia](#)