bürgi.com SICHERHEIT

TELENOT Technik für Sicherheit

Interview mit Sacha Bürgi, Geschäftsführer der bürgi.com AG

« Wir brauchen den hiXserver tagtäglich und werden ihn in Zukunft noch viel intensiver nutzen. »

Sacha Bürgi von bürgi.com ist vom neuen hiXserver von TELENOT mehr als überzeugt. Bessere Kontrolle der Anlagen, schneller Zugriff, weniger Aufwand bei Problemen und damit weniger Kosten für den Kunden. Bereits laufen über hundert Anlagen, die bürgi.com installiert hat und verwaltet über den hiXserver. Im Interview erklärt Sacha Bürgi, was aus seiner Sicht die Vorteile des Servers sind und wie die Kunden profitieren.

Welche Vorteile bietet der hiXserver für bürgi.com als Fachbetrieb?
Sacha Bürgi: Die Vorteile liegen ganz klar in der Störungssuche. Bevor wir Maßnahmen ergreifen, können wir dank dem hiXserver auf die Anlage zugreifen und so deren Ist-Zustand abrufen – und das auch bevor wir den Kunden aufsuchen. So stellen wir sicher, dass wir allfällige Ersatzteile mitbringen können, wenn unsere Techniker zum Kunden fahren.

Was sind weitere Vorteile des Servers von TELENOT?
Sacha Bürgi: Ein weiterer Pluspunkt, den man nicht vernachlässigen darf: Die ganze Dokumentation ist professioneller geworden. Sobald eine Anlage in Betrieb ist, schalten wir sie online und laden sämtliche Daten herunter. Unser Techniker kontrolliert die Daten, stellt sicher, dass die Anlage richtig programmiert ist und legt die Programmierdaten in der Anlagedokumentation ab. Der Vorteil: Der aktuelle Anlagestand ist damit bei uns, sprich aus der Ferne, jederzeit im elektronisch verfügbaren Anlagedossier abrufbar. Zudem sehen wir von unseren Geschäftsräumen aus auch, ob die Anlage des Kunden überhaupt online ist oder ob ein Problem mit dem Telekom-Anbieter besteht.

War der Fernzugriff bisher nicht möglich?
Sacha Bürgi: Der Fernzugriff war auch früher schon möglich, das stimmt. Aber einfach nur via Laptop. Mit dem neu möglichen Fernzugriff über den Server wird jeder Monteur mit den individuellen Zugriffsrechten einzeln registriert, ebenso alle Laptops. Geht ein Laptop verloren oder scheidet ein Mitarbeiter aus, lässt sich der Zugriff ganz einfach löschen. Ein Klick genügt. Für uns als Firma und auch die Kunden ein riesiger Vorteil. Andererseits: Der Piket-Techniker, der am Wochenende Bereitschaft hat, kann dank dem hiXserver sogar von zuhause aus auf die Anlage zugreifen und ein Problem im Idealfall gleich beheben.

Was bringt der Fernzugriff via Server sonst noch?
Sacha Bürgi: Ich sehe nun sämtliche Verbindungen von jedem Techniker auf die Anlagen, da sie alle dokumentiert sind. Es lässt sich genau sagen, wer wann auf welche Anlage zugegriffen hat. Das gibt eine ganze neue Sicherheit. Wenn ein Kunde meint, wir hätten etwas umprogrammiert, kann ich das umgehend kontrollieren, ob das stimmt.

Welche Probleme wurden mit dem hiXserver gelöst?
Sacha Bürgi: Der Router war immer wieder ein Problem. Früher mussten wir die App BuildSec 4.0 vor Ort, sprich direkt am Router, einrichten. Nimmt man heute eine Anlagen-App in Betrieb, können wir dank dem hiXserver von uns aus die erforderlichen Programmierungen vornehmen und über die Ferne verwalten. Das Einrichten einer Anlage ist dank dem hiXserver also viel einfacher geworden.

Was bedeutet das?
Sacha Bürgi: Das bedeutet für uns weniger Aufwand und für den Kunden weniger Kosten. Dank dem Server findet die Anlage selbstständig den Weg ins Netz. Auch wenn der Kunde den Router auswechselt, muss dieser nicht mehr neu konfiguriert werden. Ein Riesenvorteil. Das war früher immer ein riesiges Hin- und Her, da bei einem Routerwechsel die App oft nicht mehr funktioniert hat

Von welchen weiteren Vorteilen profitieren Ihre Kunden mit dem hiXserver?
Sacha Bürgi: Für Kunden mit einem Wartungsvertrag entfallen sämtliche Einrichtungskosten. Zudem können sie zwei Mal pro Jahr kostenlos ein neues mobiles Gerät anmelden. Sie profitieren aber auch, weil wir ihnen viel weniger Anfahrtskosten verrechnen müssen: Weil vieles online lösbar ist.

Wie setzen Sie die Lizenzmodelle in der Praxis um? Und wie bauen Sie das Geschäftsmodell des hiXservers in Ihre bestehenden Service- bzw. Wartungsverträge mit ein?
Sacha Bürgi: Die Lizenzen bekommt der Kunde, der bei uns einen Wartungsvertrag abgeschlossen hat, gratis. Wer keinen Wartungsvertrag möchte, dem stellen wir die Einrichtung in Rechnung.

Wie rechnen Sie das gegenüber Ihren Kunden konkret ab?
Sacha Bürgi: Wie gesagt: Es gibt für die Kunden keine Mehrkosten, wenn sie einen Wartungsvertrag mit uns abgeschlossen haben. Ohne Wartungsvertrag verlangen wir für die Ersteinrichtung 150 Franken, für die Aufschaltung eines neuen Telefons oder einem neuen Badge / Transponder je 50 Franken und so weiter.

Würden Sie sich aus heutiger Sicht wieder für unseren hiXserver entscheiden?
Sacha Bürgi: Ja, auf jeden Fall. Wir brauchen den hiXserver tagtäglich. Und ich bin überzeugt, dass wir den Server in Zukunft noch viel häufiger und intensiver nutzen werden. Es besteht beim hiXserver aber auch noch Optimierungspotenzial. Ideal wäre zum Beispiel, dass wir umgehend eine Meldung erhalten, wenn eine Anlage von einem Kunden länger als eine Stunde offline ist. Ich bin überzeugt: Das ließe sich dank der Server-Lösung ganz einfach realisieren.
Diese Rückmeldungen helfen unserem Partner TELENOT, die Produkte für den Installateur und Endkunden stetig zu verbessern und optimieren. Das macht die gemeinsame Zusammenarbeit und ein Produkt wie den hiXserver so erfolgreich.