

IM FOKUS

Luzerns Generationenprojekt



Gut gerüstet für die Zukunft mit dem Luzerner Glasfasernetz. [S. 4](#)

AUF BESUCH

Hotellerie 2.0



Neues Lernen an der Hotelfachschule dank Glasfasertechnologie. [S. 14](#)

AM PULS

«Wie nutzen Sie das Internet im Alltag?»



Die Anwendungen sind so unterschiedlich wie Luzerns Einwohner. [S. 15](#)

Das Kundenmagazin von ewl

FRÜHLING 2013

FLUX



EDITORIAL



Liebe Leserinnen und Leser

Die gesellschaftlichen Vorstellungen und Ansprüche sind im Wandel, Technik und Technologien machen rasante Fortschritte, die Natur verlangt nach mehr Schonung. Wir wollen die Zukunft aktiv gestalten und Lösungen aufzeigen. Und für diese Zukunft haben wir bei ewl beste Voraussetzungen.

Aktive Zukunftsgestaltung heisst für ewl, in allen Themen und in allen Geschäftsfeldern die Zukunftschancen zu erkennen und umzusetzen. Vom Gestalten der Energiezukunft durch den langfristigen Ausstieg aus der Kernenergie über den Aufbau einer wegweisenden Fernwärmeversorgung bis zum gezielten Planen einer digitalen Zukunft. ewl ist gefordert, ist aber seit jeher gewohnt, weitsichtig zu denken und zu handeln.

Die digitale Zukunft ist für uns deshalb bereits Gegenwart. ewl und das ICT-Unternehmen arcade solutions ag gehen eine erweiterte Partnerschaft ein. Ab Sommer 2013 wird ewl auf den eigenen Glasfaser-Datenautobahnen selber zum Provider und mit arcade zum Anbieter von Mehrwehrt-Dienstleistungen. Gemeinsam wollen wir die digitale Zukunft in Luzern gestalten und den Wirtschaftsstandort Luzern aktiv stärken.

Wir freuen uns über diesen Schritt. Machen Sie mit uns zusammen die Zukunft zur Gegenwart.

Stephan Marty
Vorsitzender der Geschäftsleitung

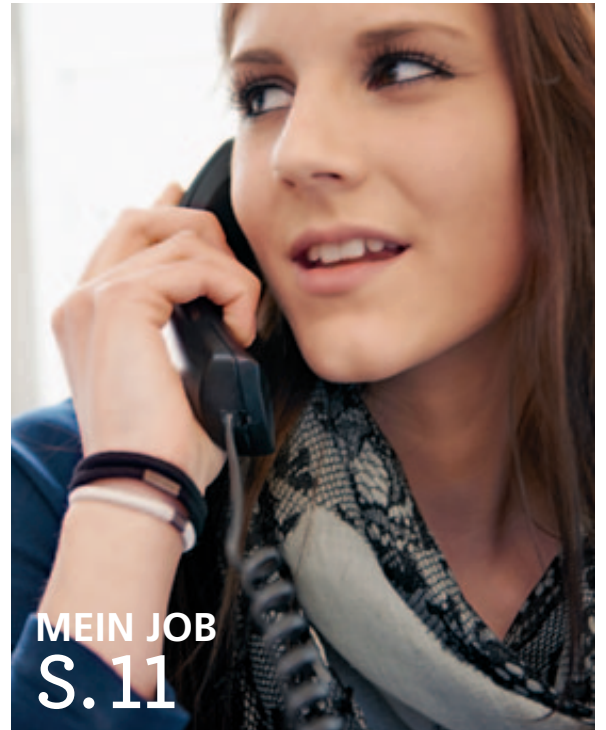


IMPRESSUM

Herausgeber: ewl energie wasser luzern, Industriestrasse 6, 6002 Luzern; T 0800 395 395, F 041 369 42 06
Verantwortlich für die Redaktion: Florine Schmidt; Produktion: Knobel Corporate Communications, Steinhausen
Gestaltung: Hotz Brand Consultants, Steinhausen



IM FOKUS
S. 4



MEIN JOB
S. 11



AM PULS
S. 15

IM FOKUS

Das Generationenprojekt in Luzerns Wohnzimmern

Bis 2015 ist das Glasfasernetz in der Stadt Luzern flächendeckend ausgebaut.

S. 4

MEIN JOB

Das Gesicht hinter pluz+

Cinzia Zanini, Kundenbetreuerin bei pluz+, weiss Antworten auf Fragen rund um das Luzerner Glasfasernetz.

S. 11

AM PULS

«Wie hat das Internet Ihren Alltag verändert?»

Luzerns Einwohner berichten, wie sie das Internet nutzen.

S. 15

IN KÜRZE

Neues von ewl.

S. 8

GEWUSST WIE

Wie Sie Ihren Glasfaseranschluss freischalten.

S. 10

IM DIALOG

Tiefere Nebenkosten mit Glasfasern?

S. 10

AUF EINEN BLICK

Wie werden Daten über Glasfasertechnologie übertragen?

S. 12

IM GESPRÄCH

Ausbau für ein modernes Luzern.

S. 13

AUF BESUCH

Hotellerie 2.0

S. 14



IM FOKUS

Das Generationen- projekt in Luzerns Wohnzimmern

Die bisherigen Kupferdrähte haben ausgedient: Nur die filigranen Glasfasern sind imstande, dem zunehmenden Datenverkehr, der sich alle 16 Monate verdoppelt, gerecht zu werden.

2015 ist Luzern die erste Stadt der Schweiz, in der nahezu jede Wohnung und jedes Unternehmen ans Glasfasernetz angeschlossen ist. ewl schafft mit diesem Vorzeigeprojekt das Kommunikationsnetz der Zukunft.

Sonntagnachmittag in Luzern – die Familie Reuss geniesst den bewölkten Tag zu Hause. Vater und Sohn fiebern am TV live mit dem FC Luzern mit, der heute in Basel antritt. Auf dem messerscharfen Bild sehen sie jede Schweissperle auf der Stirn der Fussballer. Gleichzeitig telefoniert die Mutter mit ihrer Tochter, die ihr Austauschjahr im Ausland geniesst und noch während des Gesprächs neue Bilder aus der Ferne auf Facebook lädt. Das alles geschieht über eine Internetleitung, die wir heute pausenlos für Unterhaltung und Kommunikation einsetzen.

Internet ist heute selbstverständlich

Ein Leben ohne Internet ist nahezu undenkbar. Das Datenetz ist heute genauso selbstverständlich wie das Wasser aus dem Hahn und der Strom aus der Steckdose. Und die Entwicklung geht rasend schnell voran: Was gestern noch nach Zukunft klang, ist heute bereits Vergangenheit. Neue Fernsehgeräte («Smart TV») werden wie ein Computer am Internet angeschlossen und verwandeln sich zum multimedialen Unterhaltungsmittelpunkt. Über sie surfen wir im Internet, vertreiben uns die Zeit mit Online-Spielen, laden Filme herunter und schauen diese in Echtzeit. Aber nicht mehr nur der Fernseher, der Computer und das Telefon nutzen die Internetleitung: Die Haushaltgeräte vollziehen jetzt diesen Schritt. Bald startet Vater Reuss die Waschmaschine aus dem Büro oder steuert das Küchenlicht vom Bett aus. Im Geschäft werden für ihn Videokonferenzen alltäglich sein, und grosse Datenmengen speichert er im Internet, in der sogenannten «Cloud».

«Das Internet wird zur zentralen Drehscheibe.»
Samuel Schnyder, Leiter Geschäftsfeldentwicklung bei ewl

ewl baut das Kommunikationsnetz der Zukunft

All das passiert und erfordert immer grössere Kapazitäten für die Datenübermittlung. «Der Datenverkehr verdoppelt sich alle 16 Monate. So lautet die goldene Regel, die seit vielen Jahren Bestand hat», betont Samuel Schnyder, Leiter Geschäftsfeldentwicklung bei ewl. «Stellen Sie sich vor, der Verkehr auf unseren Strassen verdoppelt sich alle 16 Monate. Das System würde schnell an seine Grenzen stossen. Genauso geht es den aktuellen Datenleitungen, die aus Kupfer bestehen. Ihre Kapazität reicht bald nicht mehr aus. Das Kommunikationsnetz der Zukunft besteht hingegen aus Glasfasern, welche Daten bis in die Wohnungen mit Lichtwellen und somit in Lichtgeschwindigkeit übertragen. So ermöglichen sie sehr hohe Kapazitäten, dank der alle heutigen und kommenden Anwendungen gleichzeitig und schnell funktionieren können. In Kooperation mit der Swisscom verlegt ewl derzeit Tausende von Kilometern Glasfasern in der ganzen Stadt. Schon bis 2015 sind 95 Prozent der Privathaushalte und Unternehmen der Stadt Luzern an das neue Netz angeschlossen. ewl richtet die Infrastruktur darauf aus, wie wir sie künftig brauchen. «Morgen ist es zu spät, diese Netzinfrastruktur zu bauen», streicht Samuel Schnyder die Notwendigkeit des gigantischen Infrastrukturprojekts heraus, das den heutigen und den kommenden Generationen zugutekommt.

Luzern liegt vorne

Zurück im Wohnzimmer der Familie Reuss, endet Basel gegen Luzern Unentschieden. Doch beim Glasfasernetz hat die Leuchtenstadt die Nase vorn: In zwei Jahren wird Luzern die erste Stadt der Schweiz sein, in der alle Wohnungen direkt an das Glasfasernetz angeschlossen sind. Über diesen Sieg im Städteduell dürfen die Luzernerinnen und Luzerner stolz sein. Das Luzerner Glasfasernetz ist für die Schweiz ein Vorzeigebispiel für die Investition in die neue Technologie. ewl ist es gelungen, bis Ende 2012 bereits 60 Prozent aller Wohnungen an die neue Hochgeschwindigkeitsstrecke anzuschliessen und 25'000 Glasfaser-Dosen in den Wohnzimmern Luzerns zu installieren. Der Ausbau geht kontinuierlich weiter: ewl schaltet jeden Stadtteil und jedes



Quartier Schritt für Schritt zum Netz dazu. Die Reihenfolge wurde bei der Projektplanung unter Berücksichtigung lokaler Gegebenheiten und anderer Infrastrukturprojekte beschlossen. Die Swisscom ist für die Verkabelung zwischen den Quartieren und Telefonzentralen verantwortlich, ewl verlegt die Glasfasern von den Verteilschächten bis zu den Gebäuden und in die einzelnen Wohnungen hinein. Hierin liegt die Besonderheit des Luzerner Vorhabens: Alle Glasfaserleitungen reichen bis in die Wohnungen hinein, während sie in anderen Städten meist nur bis in die Keller der Gebäude verlaufen. «Die Netzinfrastruktur endet in der Wohnung und nicht im Keller des Gebäudes», erklärt Samuel Schnyder. Bekannt ist dieser Weg auch unter dem Fachbegriff «Fiber to the home». Die Anschlüsse nachträglich zu installieren verursacht höhere Kosten als im Rahmen eines grossen, effizient organisierten Projekts. Die Stadt Luzern darf sich also gleich zweimal rühmen: Sie ist dank der vorbildlichen Zusammenarbeit zwischen ewl und Swisscom 2015 die erste Stadt, die Glasfasern flächendeckend verlegt hat, und sie führt die Glasfasern bis in die Wohnungen hinein.

Ein Generationenprojekt für Luzern

ewl bringt alle Voraussetzungen mit, um ein solches Generationenprojekt erfolgreich zu stemmen. Schon heute prägt ewl mit ihren Dienstleistungen bei Strom, Erdgas, Wasser und Wärme die Stadt massgeblich. ewl kennt die

Infrastruktur, verfügt über die nötige Erfahrung für ein solches Vorhaben und steht tagtäglich im Kontakt mit den Luzernerinnen und Luzernern. Sowohl zeitlich als auch finanziell verlaufen die Arbeiten bis jetzt planmässig.

—
«Das Projekt hat in der Bevölkerung eine grosse Akzeptanz.»
 Otmar Krauer, Leiter Glasfasernetzbau und Tiefbau bei ewl
 —

Otmar Krauer, als Leiter Glasfasernetzbau und Tiefbau bei ewl für den Bau verantwortlich, erklärt stolz die Gründe für den Erfolg: «Wir verfügen über eine effiziente Projektorganisation, ein erfahrenes Team, das solche Herausforderungen schon gemeistert hat, und über sehr gute Partner.» Dazu zählen die für den Bau beauftragten Unternehmen, die Swisscom als Projektpartnerin und die Behörden der Stadt Luzern.

Nur eine Stunde pro Wohnung

Was aber merkt die Familie Reuss vom Bau des Luzerner Glasfasernetzes? Die ersten, welche damit in Berührung

Links oben: Der Fachmann von pluz+ schliesst die Geräte schnell und kompetent an das Luzerner Glasfasernetz an.
Links unten: Die Datenflut des Glasfasernetzes wird blitzschnell über die Rechenzentren von ewl an die verschiedenen Anschlüsse verteilt.
Rechts: Täglich werden zusätzliche Stadtteile und Quartiere von Luzern an das Glasfasernetz angeschlossen.

kommen, sind die Hauseigentümer. Mit ihnen schliesst ewl einen Erschliessungsvertrag, der die Zuleitung der Glasfasern zum und im Gebäude regelt. Um einen reibungslosen Ablauf der Arbeiten zu sichern, besichtigt ewl mit seinen Partnern jede Parzelle. Das geschieht etwa ein halbes Jahr vor Baubeginn. Die von ewl beauftragten Bauunternehmen informieren dann alle Bewohner auf schriftlichem Weg über die bevorstehenden Arbeiten. Für diese braucht es pro Hausanschluss zwei bis drei kleine Werklöcher mit einer Breite von etwa 1,5 Metern, um zu den Leitungen im Untergrund zu gelangen. Diese kleinen Baustellen stehen im momentanen Städtebild symbolisch für das fortschrittliche Infrastrukturprojekt.

«Wir machen die Infrastruktur fit für die Zukunft.»

Samuel Schnyder, Leiter Geschäftsfeldentwicklung bei ewl

Doch keine Angst: Nur während etwa eines halben Tages entstehen Lärmemissionen, wenn diese Werklöcher geöffnet werden. In der Regel werden sie nach einer Woche wieder geschlossen. Dann ist wieder ein Gebäude mehr an die neue Datenautobahn angeschlossen. Nun nimmt ewl, vertreten durch die zwei Subunternehmen Network 41 und cablex, mit allen Mieterinnen und Mietern Kontakt auf, um einen Termin zu vereinbaren. «Das geschieht immer telefonisch auf persönlichem Weg. Falls wir jemanden mehrere Male nicht erreichen, schicken wir einen Brief», sagt Otmar Krauer. In einem gemeinsam mit den Bewohnern festgelegten Zeitfenster installieren die Techniker die neue Glasfaser-Dose in der Wohnung. Das dauert in der Regel eine Stunde. Otmar Krauer stellt zufrieden fest, dass der Kontakt mit den Haushalten bisher reibungslos klappt: «Die Personen sind sehr unkompliziert und haben Verständnis.»

Internet, TV und Telefonie von ewl

Wenn die Techniker die Wohnungstüre hinter sich schliessen, kann eine weitere Wohnung oder ein weiteres Unternehmen in Kürze das Kommunikationsnetz der

Zukunft einsetzen. Dazu stehen mehrere Dienstleister zur Auswahl. Der Konsument besitzt für Internet, Fernsehen und Telefonie die Wahlfreiheit. Pro Haushalt verlegt ewl vier Fasern, um es verschiedenen Telekommunikationsanbietern zu ermöglichen, die neuen Leitungen gleichzeitig zu nutzen. Man spricht dabei von einer offenen Infrastruktur, die Wettbewerb zulässt und dem Konsumenten zugutekommt. Ab Sommer 2013 wird ewl selbst zum Provider und damit für Privatkunden mittelfristig zum Anbieter von Internet, TV und Telefonie. Das bestehende Luzerner Produkt pluz+ wird schrittweise an ewl als Provider übertragen und weiterentwickelt.



Die Glasfasern werden in Handarbeit verbunden, also «gespleisst».

ERWEITERTE PARTNERSCHAFT

Die Zukunft ist bereits Gegenwart

ewl energie wasser luzern und das Luzerner ICT-Unternehmen arcade solutions ag gehen eine erweiterte Partnerschaft ein. Nach vier Jahren Erfahrung und Zusammenarbeit beteiligt sich ewl am seit 15 Jahren regional und national tätigen ICT-Spezialisten mit 40 Prozent. Gemeinsam will ewl mit diesem starken Partner die digitale Zukunft in Luzern gestalten und den Wirtschaftsstandort Luzern aktiv stärken.



Oliver Stahel, CEO arcade solutions ag, und Stephan Marty, CEO ewl energie wasser luzern

ARCADE SOLUTIONS AG

Rückgrat der Schweizer KMU

Seit 15 Jahren realisiert arcade für ihre Kunden anspruchsvolle Projekte in den verschiedenen Bereichen der ICT (Information und Communication Technology). Mit eigenen Rechenzentren, ausgewiesener Kompetenz im Bereich Netzwerke und Data-center ist arcade schon lange Rückgrat der Schweizer KMU. Der Fokus liegt dabei auf IT-Outsourcing, Cloud-Services sowie Provider Dienstleistungen für KMU- und Privatkunden. Contracting und Systemintegration ergänzen das Angebot. Des Weiteren ist arcade ein Nischen-Anbieter für Services im Bereich von Energieversorgungsunternehmen. Ein junges, dynamisches und doch sehr erfahrenes Team bringt das Fachwissen der digitalen Kommunikation überzeugend zum Kunden.



NEUES GESCHÄFTSFELD

ewl wird Provider

Die beiden Partner ewl und arcade gehen nun einen Schritt weiter. ewl wird ab Sommer 2013 zum Provider auf dem Luzerner Glasfasernetz und damit mittelfristig zum Anbieter von Internet, TV und Telefonie. Das bestehende Luzerner Produkt pluz+ wird schrittweise an ewl als Provider übertragen und weiterentwickelt. Beide Partner kündigen an, die Verbindungskapazitäten für Privat- wie für Geschäftskunden auf ein Gigabit pro Sekunde zu erhöhen. Das «Giganetz» in Luzern wird Realität. Ebenso wird eine neue TV-Lösung mit vielen neuen HD-Sendern und zeitversetztem Fernsehen folgen.

ARCADE SOLUTIONS AG

IT und Kommunikation aus der Steckdose

Durch das Know-how von arcade solutions ag im Bereich Netzwerke, Datenzentren, Providerlösungen und Cloud-Services sind Zukunftsprojekte mit viel Potenzial am Start. Mit IT und Kommunikation aus der Steckdose bieten die beiden Partner professionelle Lösungen an, welche die Platz beanspruchenden Serveranlagen beim Kunden zur Vergangenheit machen. Cloud bleibt nicht mehr nur eine unbestimmte Wolke, sondern findet seine Verankerung in lokalen Rechenzentren. ewl und arcade betreiben bereits heute zwei Rechen-

zentren, um einerseits eigene Infrastruktur zu betreiben und andererseits für Kunden zentralisierte IT-Dienste zu erbringen (IT-Betrieb, Serverlandschaft, Backup usw.). Weitere «Hochsicherheitsrechenzentren» sind in Planung.

WIRTSCHAFTSSTANDORT LUZERN

Gewinner ist Luzern

Alle werden profitieren: Private, Gewerbetreibende, Klein- und Mittelunternehmen, Grossunternehmen. Einfach ganz Luzern. Durch mehr Wettbewerb, mehr Angebote, mehr Leistung und Wertschöpfung vor Ort. Oder auf den Punkt gebracht: Luzern erhält nach hochwertigen Infrastrukturen für die Kultur (KKL) und die Bildung (Universität und Hochschule) nun eine Kommunikationsinfrastruktur für die dynamische Wirtschaft. ewl und arcade ebnen den Weg für eine digitale Luzerner Zukunft.

LUZERNER GLASFASERNETZ

Offener Wettbewerb

Das Luzerner Glasfasernetz ist wesentlich schneller und leistungsfähiger als die bisherigen Netze. Die Plattform für modernste und schnellste Internet- und Multimediadienstleistungen ist geschaffen. Sie besteht aus vier Fasern. Allen Providern werden die Fasern diskriminierungsfrei angeboten. ewl wird in diesem offenen Wettbewerb zum Mitbewerber von Swisscom, Sunrise und

DIE ZAHL

100

Milliarden gleichzeitig stattfindende Telefongespräche kann eine einzige Glasfaser übertragen. Diese enorme Kapazität steht im krassen Gegensatz zu ihrer Grösse, ist eine Faser doch dreizehnmal dünner als ein menschliches Haar.

anderen Anbietern. Über den Erfolg entscheiden die Kundinnen und Kunden, denn sie treffen ihre Wahl aus den unterschiedlichen Angeboten der verschiedenen Provider.

NATIONALE VERBUNDGESELLSCHAFT

Swiss Fibre Net AG

Visionär ist die Idee eines nationalen, flächendeckenden, leistungsstarken und offenen Glasfasernetzes in der gesamten Schweiz. Damit eine Vision zur Realität wird, hat ewl am 6. März 2013 gemeinsam mit den Energieversorgungsunternehmen Energie Wasser Bern (EWB), Energie und Wasser Meilen (EWM) und den St. Galler Stadtwerken (SGSW) die Swiss Fibre Net AG (SFN AG) gegründet. Die neue Gesellschaft wird in erster Linie zwei Kernfunktionen wahrnehmen: Erstens gilt es systematisch Synergiepotenziale im Betrieb der Glasfasernetze zu realisieren. Zum anderen bedient die SFN AG die nationalen Service Provider,

wie zum Beispiel Sunrise, Wilmaa usw., und vereinheitlicht für diese in einer virtuellen Plattform die regional unterschiedlichen Netze und Produkte in einem Glasfasernetz.



GEWUSST WIE

Wie Sie Ihren Glasfaseranschluss freischalten

Ein Glasfaseranschluss bringt Ihnen nicht nur ein schnelleres Internet nach Hause, sondern Ihrem Fernseher auch eine brillante Bildauflösung. Aber wie schalte ich den Glasfaseranschluss frei?

Die Bildschirme unserer Computer und Fernseher werden immer grösser, und dank «High Definition» wird deren Bildauflösung immer höher. Doch erst der richtige Anschluss stellt sicher, dass genügend Bandbreite vorhanden ist, um das benötigte Datenvolumen und damit den Genuss von gestochen scharfen Bildern überhaupt zu ermöglichen. So gehen Sie am besten vor, um beispielsweise Ihren Fernseher an das Luzerner Glasfasernetz von ewl anzuschliessen:

- Verfügbarkeit überprüfen: Hat meine Wohnung einen Glasfaseranschluss? Die Antwort finden Sie unter www.luzerner-glasfasernetz.ch/checker
- Nummer der Glasfasersteckdose ausfindig machen: Damit Sie ein Angebot bestellen können, lesen Sie die Nummer (A.108.xxx.xxx) Ihrer Glasfasersteckdose ab.
- TV, Internet, Telefon bestellen: Wählen Sie ein für Sie geeignetes Angebot unter www.pluz.ch. Wünschen Sie eine persönliche Beratung. Rufen Sie uns an unter 041 500 22 22.

- Glasfasersteckdose freischalten: Nach Abschluss Ihrer Bestellung meldet sich pluz+ persönlich bei Ihnen, um einen Termin für die Freischaltung zu vereinbaren.
- Geräte anschliessen: Unser Installateur schliesst Ihnen bei Freischaltung Ihre Geräte schnell und kompetent an.



Glasfasersteckdose: Ihr Anschluss an das Netz der Zukunft.

IM DIALOG

Tiefere Nebenkosten mit Glasfasern?

Ich bezahle über die Nebenkosten in meiner Mietwohnung monatlich CHF 25.– für den Kabelfernsehanschluss, obwohl ich Internet und TV nur noch über das Glasfasernetz nutze. Was muss ich machen?

C. Haas, Luzern

Kündigen Sie in diesem Fall den Kabelfernsehanschluss bei Ihrem bisherigen Kabelnetzanbieter (z.B.

Cablecom). Schicken Sie eine Kopie des Schreibens an den Vermieter. Dieser muss die Kosten in Ihren Nebenkosten anschliessend anpassen, und der Kabelnetzbetreiber plombiert in der Regel nach der Kündigung Ihren Anschluss.

Vielen Mieterinnen und Mietern ist das nicht bewusst. Gemäss einer Schätzung von Comparis bezahlen die Mietenden in der Schweiz jährlich

150 Millionen Franken zu viel, weil sie ihre nicht gebrauchten Kabelnetzanschlüsse nicht kündigen. Bei den Angeboten auf dem Luzerner Glasfasernetz sind die Anschlusskosten im monatlichen Preis der Dienstleister inbegriffen. Es gibt also keine «versteckten» Nebenkosten.

D. Kneubühler, Leiter Kundencenter

Das Gesicht hinter pluz+

«Was kann das Luzerner Glasfasernetz, und brauche ich das überhaupt?» Auf diese und viele weitere Fragen weiss Cinzia Zanini, verantwortlich für die Kundenbetreuung bei pluz+, eine Antwort.

Dass bei der Glasfasertechnologie Daten über Lichtimpulse transportiert werden, wissen die meisten. Was das aber für mich ganz persönlich zu Hause bedeutet, das ist nicht immer klar. Und genau hier hilft Cinzia Zanini weiter. Sie arbeitet für pluz+, den lokalen Anbieter für internetbasierte Dienstleistungen auf dem Luzerner Glasfasernetz von ewl. «Meine Aufgabe ist es, die vielen Fragen zur Glasfasertechnologie zu beantworten und vor allem zu zeigen, was das zu Hause oder im Büro konkret bedeutet.» Zanini ist im Team pluz+ für das so genannte «Case Handling» verantwortlich und damit sozusagen das Gesicht hinter pluz+. Von der Abklärung der Anschlussverfügbarkeit bis hin zum Vertragsabschluss beantwortet sie Fragen, übernimmt die Terminkoordination mit dem Techniker bei Geräteinstallationen oder kümmert sich um die Wünsche und Anliegen bereits bestehender Kundinnen und Kunden.

Neben den inhaltlichen Aufgaben begeistert sich Zanini für den technischen Aspekt des Jobs. Zusätzlich zu ihrem kaufmännischen Hintergrund wurde sie mit technischem Wissen geschult. «Das bringt mein Job mit sich – einen Mix aus technischen Arbeiten im regen Austausch mit der

Informatik, kombiniert mit dem Kundenkontakt.» Cinzia Zanini hat den Aufbau von pluz+ von der Namensfindung bis hin zum Auftritt als eigenständiger Provider miterlebt und erfährt als Kundenbetreuerin unmittelbar den Erfolg der Marke: «Es ist immer ein schönes Gefühl, eine neue Bestellung zu bekommen und eine weitere Dose freischalten zu lassen.» In ihrem Job sei vor allem organisatorisches Können wichtig und die Fähigkeit, jede Kundin und jeden Kunden als Persönlichkeit mit individuellen Bedürfnissen wahrzunehmen. Auf die Frage, ob sie lieber Geschäfts- oder Privatkunden betreue, antwortet Zanini: «Das macht für mich keinen Unterschied. Mein Ziel ist es, jeden einzelnen Kunden vollständig zufriedenzustellen.» Sie freut sich, dass die Produkte dank der neuen Zusammenarbeit mit ewl noch besser werden: «Gemeinsam können wir die digitale Zukunft in Luzern gestalten und unseren Kunden weiteren Mehrwert bieten.»

CINZIA ZANINI (22) betreut seit knapp 2 Jahren bei der arcade solutions ag die Kunden von pluz+. Die Bündnerin stammt aus Celerina und hat eine Ausbildung zur Kauffrau mit erweiterter Grundbildung. Sie spricht Romanisch, Deutsch, Englisch, Italienisch und Spanisch.

Cinzia Zaninis Job ist ein spannender Mix aus organisatorischen und technischen Arbeiten, kombiniert mit täglichem Kundenkontakt an der Front.

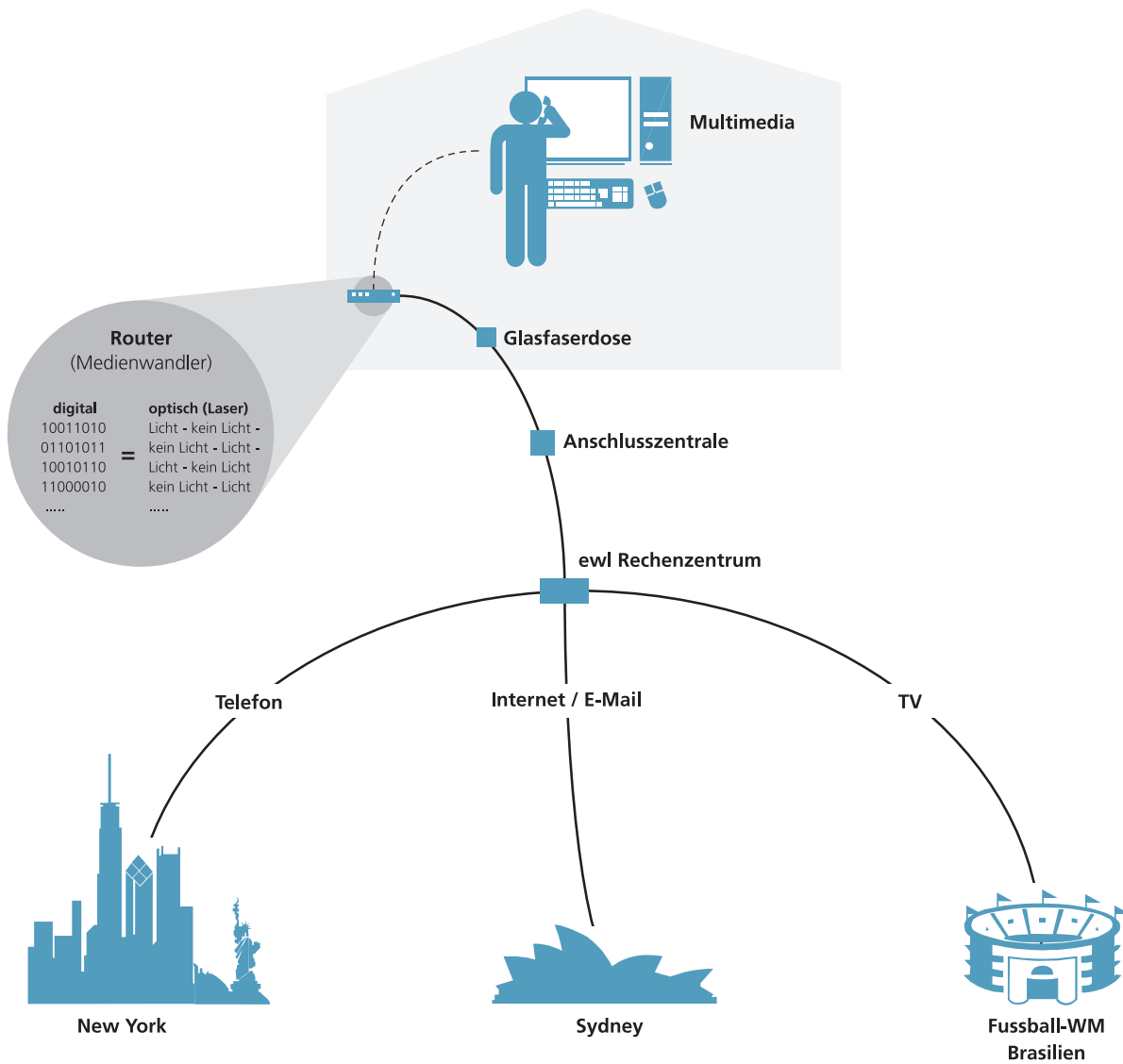


AUF EINEN BLICK

Wie werden Daten über die Glasfasertechnologie übertragen?

Schnell, vielseitig und einfach muss die heutige Datenübertragung sein. Die Verbindung über Glasfaser macht dies möglich. Im Gegensatz zu den bisherigen Kupferkabeln, die Informationen über elektrische Impulse transportieren, rasen Lichtwellen durch ein Glasfaserkabel. Somit erreichen die Informationen den Empfänger buchstäblich mit Lichtgeschwindigkeit. Die Daten (Internet, TV und Telefon)

aus den internationalen Netzwerken werden über das ewl Rechenzentrum an die Anschlusszentrale weitergeleitet. Die Glasfaserdose bildet in jeder Wohnung den Abschluss des Glasfasernetzes. Der Router in der Wohnung wandelt schlussendlich die eingehenden Daten von einem Lichtsignal in Bild und Ton um.



«Ausbau mit Glasfasertechnik ist für ein modernes Luzern wichtig»

Manuela Jost, Baudirektorin der Stadt Luzern, über den Gesamtplanungsprozess und dessen Rolle für die Zukunft der Stadt Luzern.

Für uns ist die Zukunft bereits Gegenwart. Gilt das auch für die Stadt Luzern?

Ja. Vorausschauen, vorausdenken, vorausplanen ist für uns tägliche Aufgabe. Der Alltag und die finanziellen Herausforderungen geben uns Leitplanken vor. Wir stehen mitten in einem Gesamtplanungsprozess für die Zukunft der Stadt Luzern, bei welchem sich die eingeladene Bevölkerung aktiv mit sehr guten Ideen beteiligte. Wir müssen dauernd die Zukunft einfangen, aber dürfen den Realitäten nicht ausweichen.

Sie sind voller Elan in die städtische Politik gestartet und haben grosse Aufgaben vor sich. Welche Ziele sind für Sie wichtig?

Die neue BZO, Bau- und Zonenordnung, die erwähnte Gesamtplanung, energiesparendes Bauen, reduzierte Umweltbelastungen haben alle zum Ziel, Luzern als lebens- und begehrten Stadt mit moderner, guter Infrastruktur zu sichern und diese für Einheimische wie Besucher attraktiv zu erhalten. Die Lösung des Verkehrs müssen Bund, Kanton und Stadt gemeinsam bewältigen. Dem Bürger wird Weitsicht und Verständnis abverlangt.

Sie sind als Stadträtin neu im Verwaltungsrat von ewl und gestalten die Zukunft Ihrer Stadt auf Unternehmerseite mit. Gibt es Wünsche an ewl?

Ich bin glücklich, wie klar und zielgerichtet ewl kontinuierlich in allen Bereichen die Zukunft zur Gegenwart macht. Und das mit unternehmerischer Weitsicht und Mut. Auf dem Weg in eine neue Energiezukunft und weg vom Atomstrom, wie die Stimmbürger Luzerns beschlossen haben, hat ewl wichtige Entscheidungen eingeleitet mit einer Beschaffungspolitik, mit Projekten der Fernwärme, mit zahlreichen alternativen Projekten. Für ein modernes Luzern wichtig ist der Ausbau mit Glasfasertechnik, der Schritt zum Provider und das weitsichtige Business-Angebot mit Rechenzentren. Da leistet ewl einen wesentlichen Beitrag zur Attraktivität des Wirtschaftsstandorts Luzern.

ewl darf alle Schulhäuser der Stadt Luzern mit Glasfasern vernetzen. Die Stadt Luzern leistet Pionierarbeit. Stimmen Sie dem zu?

In aller Klarheit ja, sowohl als Stadträtin und Baudirektorin als auch als Ökonomin und vormals Dozentin an der Hochschule Luzern. Die Vernetzung der Schulhäuser ist ein erster Schritt zu einem Hochleistungsnetz für unsere nächsten Generationen. Das Luzerner Glasfasernetz von ewl dient weiterer Effizienzsteigerung wie Kostenminimierung auf städtischer Seite für alle Immobilien, und – noch wichtiger – das Gewerbe und die Wirtschaft der Stadt Luzern

haben exklusive Datenautobahnen und Wettbewerbsvorteile.

Unterstützt das Glasfasernetz die Energiewende?

Die Zukunft wird in allen Bereichen digital und smart. Die schnellsten Datenautobahnen werden daher entscheidend sein für den Erfolg in vielen Bereichen, auch bei der Energiewende. Und da schaue ich dank ewl ganz entspannt in die Zukunft.



«Wir gestalten mit ewl aktiv die erfolgreiche Zukunft von Luzern», freut sich Manuela Jost.

MANUELA JOST (50) ist seit September 2012 Stadträtin und Baudirektorin der Stadt Luzern. Sie ist darüber hinaus Teil des Verwaltungsrats von ewl.



Michael Kurz, Leiter Ökonomie und IT-Betreuer der Schweizerischen Hotelfachschule Luzern, plant dank ewl das E-Learning 2.0 für die Studierenden.

AUF BESUCH

Hotellerie 2.0

In der Schweizerischen Hotelfachschule Luzern ermöglicht Glasfasertechnologie ein völlig neues Lernen. FLUX hat sich das Ganze einmal zeigen lassen.

Die Schweizerische Hotelfachschule Luzern (SHL) nutzt seit April 2010 Dienste über das Luzerner Glasfasernetz von ewl. Ihre Anforderungen an die IT-Dienste aus dem ewl/arcade Rechenzentrum sind ausgesprochen hoch. Das mag verwundern – denn Hotellerie hat doch eigentlich viel mit persönlichem Kontakt und Gästebetreuung zu tun und wenig mit Computern. Doch genau das sieht man hier anders: «Hier in Luzern ist heute das Lernen am Computer zu einem wichtigen Standbein geworden», erklärt Michael Kurz, Leiter Ökonomie und IT-Betreuer. Denn damit kann sich die SHL auf das konzentrieren, worauf es ankommt: Das Lehren einer professionellen Gästebetreuung, Lernprogramme, Bereitstellen von Schulungsunterlagen, Prüfungen – all das, was früher viel Zeit (und Papier) beansprucht hat, wird heute in einer modernen Online-Lernumgebung bereitgestellt. Und genau dort kommt auch das Hochgeschwindigkeits-

netz zum Einsatz. «Besonders begeistert sind die Studierenden von unseren Schulungsvideos», erklärt Kurz das Online-Angebot. Mit ihnen lernen die angehenden Hotelfachleute, wie man in der Küche bemerkenswerte Schnittmuster in eine Gurke schneidet. Oder in welcher Region ein Wein angebaut wird. Oder worauf es bei einem erstklassigen Kaffee ankommt. Das Lernen am Computer ist hervorragend für die Wissensvermittlung, das Lernen im Umgang mit Gästen ersetzt es nicht. Daher nutzt die SHL das alles zum Lernen und Prüfen. «Vor allem für die Prüfungen müssen wir uns auf eine 100%ige Infrastruktur verlassen.» Hochgeschwindigkeit ist daher nicht das einzige Kriterium, Verlässlichkeit ist für ihn mindestens ebenso wichtig.

Es geht noch schneller

In Zukunft soll die heute intensiv genutzte Lernplattform laufend ausgebaut werden. «Das E-Learning 2.0, das wir planen, ermöglicht den 230 Studierenden ein noch interaktiveres Lernen. So können sie demnächst eigene Inhalte in Form von Wiki- und Foren-Beiträgen verfassen oder themenbezogene Videos selbst aufnehmen und hochladen.» Das Besondere: Das Netz an der SHL wächst mit – mehr Studierende, mehr Inhalte, mehr Bandbreite. Die Zusammenarbeit mit ewl schätzt Michael Kurz: «Die Zuverlässigkeit der Dienstleistungen über das Luzerner Glasfasernetz ist beeindruckend, wir hatten bis dato noch nie ein technisches Problem.»

Wie hat das Internet Ihren Alltag verändert?

FLUX war unterwegs und hat Passanten danach befragt, inwieweit das Internet ihnen das tägliche Leben erleichtert.



Für mich hat das Internet praktisch alle Lebensbereiche verändert, wie z.B. mein Einkaufsverhalten. Ich kann nun online einkaufen und muss dazu mein Zuhause nicht mehr verlassen. Auch der Preisvergleich gestaltet sich online einfacher und übersichtlicher.

Martin, 37, und Max Pfander, 4



Ich brauche das Internet, aber wahrscheinlich nicht für dieselben Zwecke wie die jungen Leute. Hauptsächlich suche ich interessante Informationen. Ich kommuniziere auch mittels E-Mail, finde das aber nicht immer so einfach, es existieren viele verschiedene Systeme, welche man verstehen muss.

Tony, 79, und Ruth Cawley, 81



Ich brauche das Internet in meinem Alltag ständig, im Büro läuft bei uns die meiste Kommunikation übers Internet, für mich persönlich nutze ich soziale Netzwerke, google nach Informationen oder schaue fern. Ich nutze also die ganze Bandbreite an möglichen Dienstleistungen.

Lorenz Schmidlin, 29



Beim Surfen erledige ich die Jobsuche, Zahlungen und tausche mich mit Freunden oder in Foren aus. Im Internet finde ich viel Nützliches, zum Beispiel Packungsbeilagen von Medikamenten. Beruflich bin ich auf dem Weg zur Selbstständigkeit, wir eröffnen einen Online-shop, da bin ich den ganzen Tag online.

Pavlina Dengiz, 24



Das Internet ist mein Nachschlagewerk. Wenn mir zum Beispiel ein bestimmter Ausdruck entfallen ist, suche ich diesen «online». Ich lerne gerade die englische Sprache, da hilft mir der virtuelle Übersetzer. Meine alten Duden habe ich deswegen der Caritas gegeben, die brauche ich nicht mehr.

Verena Baumgartner, 81



Am Internet schätze ich, dass man viel einfacher an Informationen herankommt, und das rund um die Uhr. Ich nutze die Dienste geschäftlich, privat für das E-Banking oder wenn ich gezielt Informationen suche. Nur so zum Spass surfe ich hingegen selten.

Daniel Schmid, 42

Luzerner Stadtlauf

27. April 2013
Stadt Luzern
www.luzernerstadtlauf.ch

LUGA

26. April bis 5. Mai 2013
Messe Luzern, Allmend
www.luga.ch

Im Licht des Plan Lumière

15./29. Mai 2013
Stadt Luzern
www.ewl-luzern.ch

Luzerner Mordnacht

24. Mai bis 9. Juni 2013
Stadthauspark Luzern
www.mordnacht.ch

B-Sides Festival

13. bis 15. Juni 2013
Stadt Luzern
www.b-sides.ch

Luzerner Fest

29. Juni 2013
Stadt Luzern
www.luzernerfest.ch

Run & Walk Rothenburg

25. August 2013
Rothenburg
www.event-rothenburg.ch

Luzerner aquaexpo

3. bis 7. September 2013
Mühlenplatz Luzern
www.ewl-luzern.ch

Ämmelauf Littau

14. September 2013
Luzern-Littau
www.aemmelauf.ch

Schüttstein & Badewanne

11./25. September 2013
Stadt Luzern
www.ewl-luzern.ch

Bauen und Wohnen

26. bis 29. September 2013
Messe Luzern, Allmend
www.bauen-wohnen.ch

SwissCityMarathon Lucerne

27. Oktober 2013
Stadt Luzern
www.lucernemarathon.ch

Kundencenter

Montag-Freitag: 08.00-18.00 Uhr
Tel. 0800 395 395
info@ewl-luzern.ch

24-Stunden-Service

Störungen Strom
Tel. 041 369 63 66

Störungen Erdgas/Wasser
Tel. 041 369 63 63