Glasfaserausbau

Wissenstransfer auf Augenhöhe

[24.06.2019] Für den Ausbau des Heilbronner Glasfasernetzes hat sich Energieversorger ZEAG externe Unterstützung geholt. Dank der Zusammenarbeit mit Breitband-Spezialisten konnte der Netzausbau sofort starten und ZEAG das Know-how im eigenen Haus schrittweise aufbauen.

Mit dem Thema Glasfaser beschäftigt sich der Heilbronner Energieversorger ZEAG Energie schon seit dem Jahr 2000 – damals allerdings nur für die interne Kommunikation, etwa vom Leitstand zu den Umspannwerken. Ab 2017 startete dann der offensive Ausbau des Heilbronner Glasfasernetzes. Das dazu nötige Know-how inklusive einer Lösung für das Breitband-Kunden-Management holte sich ZEAG von außen. „Ohne Partner sollte man kein Neuland betreten“, sagt Gerald Legler, technischer Leiter der NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken. „Das sollte aber immer ein Partner auf Augenhöhe sein, der bereit ist, die Zusammenarbeit flexibel nach unseren Anforderungen auszurichten.“ Im Jahr 2016 hat die Stadt Heilbronn die politische Grundsatzentscheidung gefällt, ein Glasfasernetz aufzubauen und ZEAG Energie beziehungsweise ihre Netztochter NHF mit der Umsetzung beauftragt.
Nach einer umfangreichen Marktevaluation entschied sich ZEAG Energie schließlich für die Zusammenarbeit mit dem Backnanger Breitband-Spezialisten tktVivax und dessen Partner WiSoTEL. Ausschlaggebend war nicht nur das ausgewiesene Know-how der tktVivax-Berater. Das Unternehmen brachte darüber hinaus eine speziell auf das Management von Breitband-Kunden ausgerichtete Software-Lösung mit. Zudem konnte ZEAG für den Start viele Aufgaben an WiSoTEL auslagern, da das Unternehmen ebenfalls als Breitband-Netzbetreiber und -Dienstleister aktiv ist. „Diese Konstellation entsprach nicht nur genau unseren Anforderungen. Sie hatte zudem den Vorteil, dass wir sofort starten konnten“, erklärt Gerald Legler die Gründe für die Partnerwahl.

Externe Unterstützung

Um das Projekt schnell zum Laufen zu bringen, wurde ein externer Projektleiter seitens tktVivax bestimmt. Er wurde direkt der ZEAG-Geschäftsführung zugeordnet und bezog ein eigenes Büro im Hause ZEAG Energie. Somit war er in alle Abläufe eingebunden und konnte das Projekt vor Ort vorantreiben. Das Gesamtprojekt wurde in einem ersten Schritt in zwölf Teilprojekte unterteilt, die wiederum mit mehr als 120 einzelnen Aufgaben verknüpft wurden. Die Themen reichten vom Privatkunden- und Gewerbekundenvertrieb über Recht und Regulierung bis hin zur Netz- und Bauplanung. Anschließend wurde festgelegt, welcher Bereich von ZEAG welche Aufgaben beim Glasfasernetzausbau und -betrieb übernimmt. #bild2 Zu den ersten Maßnahmen gehörte die Implementierung des Breitband-Kunden-Managements DICLINA, das als White-Label-Lösung unter dem Namen ZKV (ZEAG-Kundenverwaltung) bei ZEAG installiert wurde. ZKV ist das zentrale Werkzeug, das alle Abläufe von der Kundenanfrage über das Vertragsmanagement und die Provisionierung bis hin zur technischen Einrichtung sowie der Abrechnung abdeckt. „Im Rückblick kann man sagen, dass die Einführung eines solchen Systems erfolgsentscheidend ist“, sagt Claus Flore, Leiter Unternehmensentwicklung der ZEAG Energie AG. „Denn mit einem herkömmlichen Customer Relationship Management (CRM), wie wir es im Energiebereich einsetzen, lassen sich die Anforderungen, die mit einem Breitband-Netz verbunden sind, nicht vollständig abdecken.“

Ampelfunktion zeigt Status

DICLINA, beziehungsweise ZKV, ist konsequent an den Prozessen im Breitband-Geschäft ausgerichtet. Die Servicemitarbeiter erhalten eine Übersicht aller offenen Aufgaben und können ohne Umwege mit der Bearbeitung starten. Über eine Ampelfunktion ist der Status jedes Kunden auf einen Blick ersichtlich – vom Stand der Einrichtung des Anschlusses bis hin zum Zahlungsverhalten. Über die integrierte Netzübersicht haben die Servicemitarbeiter aber nicht nur die Kunden, sondern auch alle IP-Adressen, Ressourcen, Standorte und die installierte Technik transparent im Blick. So können Neukunden unkompliziert provisioniert werden, ohne dass die Unterstützung durch einen Techniker notwendig ist. Weiterer Vorteil eines webbasierten Systems wie DICLINA ist laut Claus Flore, dass interne wie externe Teams problemlos zusammenarbeiten können, ohne dass Systembrüche oder Schnittstellen die Arbeitsprozesse behindern. Zudem gebe es immer ein externes Back-up, falls es intern zu personellen Engpässen kommen sollte.

Bedarfsorientierte Umsetzung

Der Glasfaserausbau wird in Heilbronn bedarfsorientiert umgesetzt. Dabei sollten auf Wunsch der Stadt zunächst vor allem unterversorgte Ortsteile bedacht werden. Aus diesem Grund startete der Glasfaserausbau in den Heilbronner Teilorten Biberach und Kirchhausen, wo das Netz bis Mitte 2017 erfolgreich in Betrieb genommen werden konnte. Da schon in den Jahren zuvor bei allen Netzbaumaßnahmen in Heilbronn vorsorglich Leerrohre verlegt wurden, ging der Netzausbau in den Folgemonaten zügig voran. Parallel überführte ZEAG Energie immer mehr Aufgaben in die eigenen Hände. „Zum Start hatten wir noch das komplette Kunden-Management an tktVivax und WiSoTEL ausgelagert. Wir haben dann jedoch recht schnell unsere Kundenberatung fit gemacht, um das gesamte Thema der Vermarktung im eigenen Haus abwickeln zu können – schon wegen der Möglichkeit, Bündelangebote mit unseren klassischen Energieprodukten umzusetzen“, berichtet Claus Flore. Auch die technischen Prozesse von der Einsatzplanung bis hin zum Störungsmanagement wurden sukzessive von den entsprechenden ZEAG-Bereichen übernommen. Andere Aufgaben, etwa das komplette Vertragsmanagement, laufen dagegen weiter über tktVivax und WiSoTEL.

Glasfaser wird mitverlegt

Aktuell sind rund 1.500 Kunden an das neue Glasfasernetz in Heilbronn angeschlossen. Und das Netz wächst kontinuierlich: 60 bis 70 Hausanschlüsse kommen jeden Monat hinzu, weil bei allen aktuellen Netzbauarbeiten die Glasfaser immer mitverlegt wird. Bei den Kunden kommt das Angebot gut an, vor allem auch die Bündelangebote. Dabei erhalten Kunden, die bereits den DaheimStrom-Tarif von ZEAG nutzen, beim DaheimInternet 25 Prozent mehr Leistung als im bestellten Tarif angegeben. Der Telefonanschluss ist im Preis enthalten, Internet-Fernsehen kann in unterschiedlichen Paketen dazu gebucht werden. Claus Flore ist sich sicher: „Wir sind mit dem neuen Netz darauf vorbereitet, wenn die Anforderungen in Zukunft deutlich zunehmen werden.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai/Juni 2019 von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Breitband, tktVivax, Heilbronn, ZEAG Energie