

Beim Breitbandanschluss muss es schnell gehen

Unter der Marke „Baden.NET“ bauen die Kommunen Bühl, Lichtenau, Rheimünster, Seebach sowie der Zweckverband GewerbePark mit Regionalflughafen Söllingen derzeit ein hochmodernes und zukunftssicheres Glasfasernetz. Verantwortlich für Betrieb und Vermarktung der entsprechenden Triple-Play-Angebote (Highspeed-Internet bis 1 Gbit/s, VoIP-Telefonie und IPTV) sind seit Anfang November 2018 die Stadtwerke Bühl. Um schnell handlungsfähig werden zu können, sondierten die Stadtwerke schon ab Sommer 2018 den Markt, um ein passendes Kunden- und Breitbandmanagementsystem mit integrierter automatisierter Provisionierung zu finden. Schnell wurde klar, dass die Auswahl ausgesprochen begrenzt ist. „Fast alle Lösungen auf dem Markt sind herstellergeliefert und damit auf einzelne Technologieanbieter beschränkt, wenn es um die automatische Konfiguration der technischen Komponenten geht. Und wenn der komplette Prozess abgebildet werden soll, vom CRM über die Breitbandprovisionierung bis hin zum Billing, wird es noch enger“, beschreibt Georg Friedmann, Prokurist & Leiter Netzservice bei der Stadtwerke Bühl GmbH, die Herausforderungen. Fündig wurde er beim Breitbandspezialisten Tktvivax und der Lösung Diclina. Das System überzeugte ihn nicht nur in Sachen Funktionalität. Tktvivax bot gemeinsam mit dem Partner Witosel auch ein Komplettpaket inkl. Beratung und Dienstleistung. „Als Neueinsteiger weiß man viele Dinge einfach nicht und ist auf eine kompetente Unterstützung angewiesen. Und vor allem auf jemanden, der keine schablonenhaften Standards überstülpt, sondern seinen Beratungsansatz auf die jeweilige Organisations- und Ressourcensituation vor Ort anpasst“, so Friedmann. Dieses kundenindividuelle Vorgehen spiegelt sich auch in der Namensgebung des Systems wieder, das bei den Stadtwerken Bühl als „BKV“ eingeführt wurde – das „B“ steht für Baden.NET, „KV“ für Kundenverwaltung.

(Foto: Stadtwerke Bühl)



Start in Orten mit dem größten Bedarf

Die Region, die Baden.NET künftig mit Breitbandangeboten versorgen wird, ist ausgesprochen unterschiedlich strukturiert. Da gibt es ländliche Gebiete mit langen Tälern, kleinen Ortschaften und Einzelgehöften, aber auch urbane Regionen wie die Stadt Bühl. Gestartet wurde der Aufbau des Glasfasernetzes in den Ortsteilen mit besonders großem Bedarf und bislang schlechter Versorgung, weil sie für die großen Carrier zu klein und damit eher uninteressant sind. Bauherr des Netzes sind als Zuschussberechtigte die Kommunen, die auch für die Vermarktung der Hausanschlüsse verantwortlich zeichnen – Preis je Hausanschluss 1.000 €. „Ist der Anschluss erstmal in Aussicht oder gar gelegt, wollen die Kunden diesen natürlich nutzen – und damit steigt der Druck“, erklärt Georg Friedmann. Schon deswegen setzten sich die Stadtwerke Bühl einen äußerst engen Zeitrahmen für die Einführung des neuen Kundenmanagements. Denn dies sollte bereits Anfang 2019 in Betrieb genommen werden und damit nur gute zwei Monate, nachdem die Stadtwerke den Zuschlag für die Vermarktung und den Betrieb erhalten hatten.

Ganzheitlicher Projekt- und Enabler-Ansatz entscheidend

In Sachen Kundendaten griffen die Stadtwerke Bühl auf die eigenen Bestände zurück: zum einen auf die Netzpläne, zum anderen auf die Adressen der eigenen Strom-, Gas- und Wasserkunden. Dennoch wurden

diese Daten nicht einfach importiert, sondern zunächst klassifiziert und dann neu im System erfasst, um so die Datenqualität sicherzustellen. Parallel dazu wurden die Netzstrukturen hinterlegt und offene Fragen geklärt. „Als Neueinsteiger ahnt man gar nicht, welche Fragen auf einen zukommen. Das reicht von behördlichen Genehmigungsverfahren, beispielsweise mit der Bundesnetzagentur, bis hin zur Auswahl der technischen Geräte und deren Handling“, beschreibt Georg Friedmann eine der Herausforderungen. Aber auch Kundenverträge oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen mussten komplett neu aufgesetzt werden. Dabei erwies sich der 360°-Beratungsansatz der Tktvivax als erfolgsentscheidend für das Projekt. „Aufgrund der jahrelangen Projekterfahrungen konnte uns das Team jederzeit konkrete und begründete Lösungsvorschläge machen bis hin zu fertigen Vertrags- und AGB-Vorlagen, die wir ohne großen Aufwand selbst anpassen konnten“, so Friedmann.

Start nach nur zwei Monaten

Trotz der Weihnachtspause konnte so der erste Privatkunde Mitte Januar offiziell aufgeschaltet und sein Internetanschluss systemunterstützt eingerichtet werden. Dabei konnten mithilfe von BKV/Diclina die beteiligten Netzelemente vom DSLAM, der die Verbindung vom Hausanschluss zum Backbone herstellt, bis zur Fritzbox beim Kunden automatisiert eingerichtet werden. In den kommenden Wochen werden über die bereits fertiggestellten rund 200 Hausanschlüsse weitere Privat- und Gewerbekunden, die bereits über BKV/Diclina verwaltet werden, mit Highspeed-Internet, VoIP-Telefonie und IPTV versorgt. Bis Ende des Jahres sollen dann insgesamt bis zu 700 Hausanschlüsse am Netz sein, entsprechend werden auch die Kundenzahlen deutlich ansteigen.

Uwe Pagel, Geschäftsführer,
Press'n'Relations GmbH