

Der BIL-Einsatz bei einem TK-Netzbetreiber / Breitband

Telia Carrier ist im TK Telekommunikations-Geschäft tätig und bietet Dienste für andere Netzbetreiber, Service Provider und große Unternehmen an. Als Tochterunternehmen der schwedischen Telia Company AB betreibt Telia Carrier auf einem eigenen Glasfasernetz eines der größten weltweiten Übertragungs-, Sprach- und IP-Netze mit ca. 65.000 km Trassenlänge und 280 Standorten in 115 Städten und 35 Ländern. Die Produkte und Dienstleistungen umfassen Faser-, Wellenlängen-, SDH/SONET-Services, Voice Termination, IP-VPN und IP Transit.

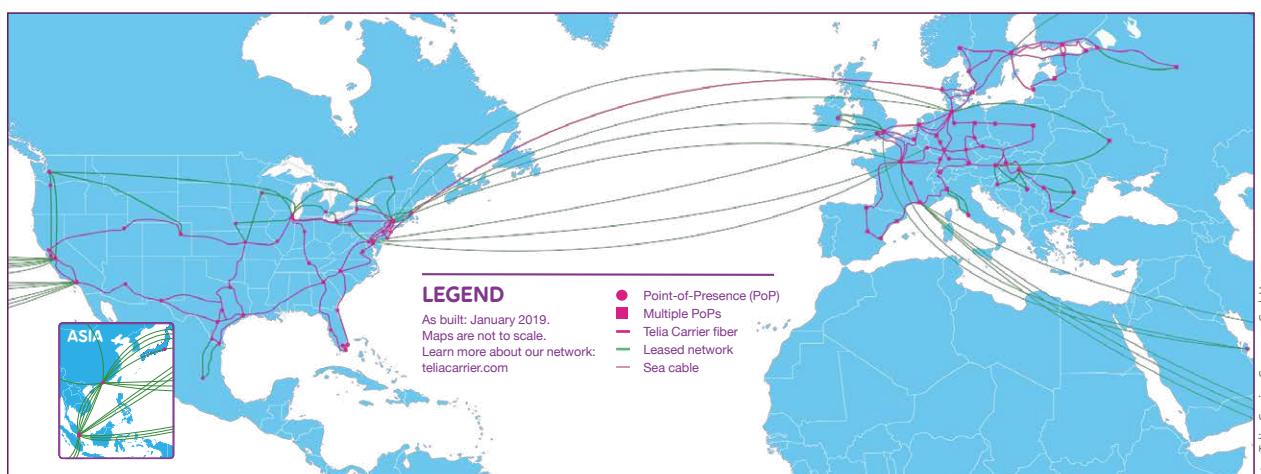
Die Telia Carrier Germany GmbH betreibt den deutschen Teil dieses Netzwerks mit ca. 900 km eigenen Trassen und 31 Standorten in 10 Städten.

An die Betriebssicherheit der Anlagen werden höchste Ansprüche gestellt, je nach Service bis zu 99,99% Verfügbarkeit. Eine ungeplante Unterbrechung kann großen wirtschaftlichen Schaden hervorrufen. Alleine die Kosten für die technische Instandsetzung in Folge einer Kabelschadens in einem TK Weitverkehrsnetz (Kabellängen bzw. Muffenabstände von 6 km) können bis zu 50.000 € betragen. Das Durchsetzen dieser Forderungen gegenüber dem Verursacher ist schwierig und muss oftmals langwierig erstritten werden. Zusätzlich ergeben sich Ersatzansprüche der betroffenen Kunden und Reputationsverlust der Telia Carrier eigenen Netzqualität im Wettbewerb.

Neben der Erfüllung von gesetzlichen Vorgaben ist die funktionierende Netzdokumentation und die damit verbundene Erteilung von Netzauskünften ein wichtiger Bestandteil der unternehmensweiten Qualitätssicherung. Dennoch ereigneten sich in den vergangenen Jahren einige Netzausfälle bzw. Kabelschäden, die bei externen Baumaßnahmen entstanden sind, auch verursacht durch Unkenntnis der vorhandenen Telia Carrier Trassenanlagen. Die Absicherung durch Warnbänder über den unterirdisch verlegten Rohranlagen konnte diese Schäden nicht vermeiden.

Über die Jahre hinweg lag die Betroffenheitsquote der eingehenden Plananfragen bei < 10%, d.h. 90% der Plananfragen betrafen nicht unmittelbar das Leitungsnetz der Telia Carrier.

Diese beiden Tatsachen bzw. die daraus abgeleiteten Aufgabenstellungen an die Dokumentationsabteilung, die **„Reduzierung von Kabelschäden entstanden durch mangelnde Bekanntheit vor Ort“** sowie die **„Reduzierung des Arbeitsaufwands für die Bearbeitung von nicht betroffenen Planauskünften“** führte im Oktober 2016 auf der Intergeo in Hamburg zum Erstkontakt mit der BIL eG. Nach einer problemlosen Testphase ist die Telia Carrier Germany GmbH seit dem 01.07.2017 Teilnehmer des BIL-Portals.



Die beiden oben dargestellten Aufgabenstellungen erscheinen zunächst widersprüchlich:

- Die Steigerung der Bekanntheit erhöht die Anzahl der eingehenden Plananfragen.
- Die erhöhte Anzahl der eingehenden Anfragen steigert die Anzahl der nicht betroffenen Planauskünfte überproportional.

Doch 20 Monate „BIL-Betrieb“ bei der Telia Carrier Germany GmbH ergeben ein sehr positives Bild:

Die „Bekanntheit vor Ort“ ist gekoppelt an die positive Entwicklung des BIL-Portals. Den direkten Anfragen an die Telia Carrier Germany GmbH (9.299 in 2016) stehen die bekannten Zahlen der BIL-Anfragen gegenüber (54.146 in 2017 und 91.919 in 2018).

Die jährlichen Kosten für die Nutzung des BIL-Portals werden durch die Reduzierung der Anzahl von Kabelschäden mehr als gedeckt.

Aufgrund direkter Ansprache an die bestehenden Anfrager konnten verschiedenste Eingangsformate (Mail, Fax, Brief, Anruf) überwiegend auf das BIL-Portal umgeleitet werden. „Nicht betroffene Anfragen“ werden aufgrund der BIL-Zuständigkeitsanalyse gefiltert und innerhalb von Sekunden an den Anfrager übermittelt. Diese Tatsache ist eines der Hauptargumente im Rahmen von Gesprächen mit potentiellen Anfragenden für die BIL-Nutzung.

„Betroffene Anfragen“ werden von ausgewiesenen Mitarbeitern innerhalb des BIL-Portals bearbeitet. Der gesamte Arbeitsablauf ist transparent und digitalisiert (Eingang der Anfrage – Zuständigkeitsanalyse – Beantwortung – Abfrage/Statistik). Gegenüber dem alten analogen Verfahren (teilweise Postweg mit Austausch von Papierplänen) ergibt sich eine signifikante Zeiteinsparung, der Arbeitsaufwand für die stetig steigende Anzahl von Anfragen wird mehr als ausgeglichen.

Einige Überlegungen für die Zukunft:

Aufgrund der internationalen Präsenz der Telia Carrier erscheint der privatwirtschaftlich getriebene Ansatz von Netzauskünften in Deutschland sehr heterogen. Einheitliche Systeme wie z.B. in Dänemark oder den Niederlanden erhöhen die allgemeine Akzeptanz bzw. minimieren Schäden aus Unwissenheit.

Neben vereinzelten Briefen/Faxen erhält die Telia Carrier Germany GmbH überwiegend Plananfragen per Mail sowie über verschiedenste Portale (bundesweite und lokale Lösungen), der Einsatz digitaler Medien ist mittlerweile Standard. Der nächste Schritt könnte ein bundesweiter „Vorfilter“ sein, der das gesamte Verfahren harmonisieren und die redundante Versendung bzw. Bearbeitung von Plananfragen weiter reduzieren würde.

