

24-Stunden-Service für Netzbetreiber

Mitteldeutsche Kabelservice GmbH (MDKS) erhält Qualitätssiegel

Die Mitteldeutsche Kabelservice GmbH (MDKS) in Leipzig gehört zu den überregional tätigen Komplexdienstleistern. Die vier lokalen Unternehmen Fischer Haustechnik GmbH & Co. KG, die Elektro-Center-Torgau e. G., die ANAS Kommunikationssysteme GmbH und die Fernmelde-Montage Gotha GmbH gründeten im Februar 2008 die MDKS mit dem Ziel, den wachsenden Anforderungen des Breitbandkabelmarktes gerecht zu werden und einen erstklassigen und umfassenden Service aus einer Hand anzubieten. In den vergangenen Jahren kamen weitere Partner hinzu. Aktuell sind 200 Mitarbeiter mit der Realisierung unterschiedlicher Projekte beschäftigt. Dazu gehören 120 dibkom-zertifizierte Techniker, 26 Tiefbautrups und 12 Teams für Glasfaser-Spleissarbeiten sowie 61 Servicefahrzeuge. Die MDKS ist neben Leipzig in acht weiteren Städten Mitteldeutschlands vertreten. Dazu gehören Dresden, Chemnitz, Torgau, Gotha, Suhl, Weimar, Gera und Greiz.

Mitte Februar diesen Jahres erhielt die Mitteldeutsche Kabelservice GmbH zum zweiten Mal in Folge das Bonitätszertifikat CrefoZert der Wirtschaftsauskunftei Credidreform Leipzig. Für MDKS-Geschäftsführer Sven Wetzel ist das „eine Bestätigung für die nachhaltige Unternehmensentwicklung“. Im internen Ranking von Kabel Deutschland findet sich die MDKS außerdem unter den Top 3 der von den Unterföhringern beauftragten Komplexdienstleistern.

Am Rande der vom Deutschen Institut für Breitbandkommunikation (dibkom) in Kooperation mit ANGA, PIKE und SCTE Mitte Mai 2014 in Brandenburg a.d. Havel durchgeführten Fachtagung „Fachkräfte für die Breitbandkommunikation“ sprach Cable!Vision Europe mit MDKS-Geschäftsführer Sven Wetzel über die aktuellen Anforderungen an Komplexdienstleister und an Serviceunternehmen für die Wohnungswirtschaft. Wetzel skizzierte in seinem Vortrag zu der Fachtagung auch ein



MDKS-Geschäftsführer Sven Wetzel

Anforderungsprofil an Fachkräfte und Firmen, die den weiteren Breitbandausbau übernehmen.

Cable!Vision Europe: Die MDKS ist von vier ostdeutschen Kabelnetzbetreibern und Dienstleistern gegründet worden. In welchen Regionen ist die MDKS tätig?

Sven Wetzel: Die MDKS hat ihre Wurzeln nicht zuletzt über die Gründungsväter in Mitteldeutschland und bietet ihre Dienstleistungen insbesondere in dieser Region an. Wir unterscheiden dabei nach Servicegeschäft und Projektbereich.

Im Bereich des Services, bspw. beim 24-Stunden-Entstördienst, sehen wir in der regionalen Aufstellung der mit der MDKS verbundenen Partnerunternehmen einen enormen Vorteil, welcher sich bei der Erfüllung von stetig gestiegenen Zielvorgaben unserer Kunden immer wieder als sehr wertvoll herausstellt.

Selbstverständlich bieten wir unsere Dienstleistungen auch bundesweit an. Gerade im Projektbereich sind wir auch über die Grenzen von Mitteldeutschland hinaus aktiv.

CVE: Welche Aufgaben übernimmt die MDKS als Komplexdienstleister für Kabel Deutschland (KD) sowie für andere Netzbetreiber?

Wetzel: Wir verstehen uns als Full-Service-Dienstleister für Betreiber von Kommunikationsnetzen. Dies schließt

Anforderungen an den Kabelnetztechniker

Leistungsspektrum

Bau und Installation

- Kabelverlegung
- Hausanschlussbau
- Kupfermontagen
- GF-Montagen
- Upgrade und Errichtung von Hausverteilnetzen - NE 4(a)
- Koordinierung großer Bauvorhaben
- Materiallogistik
- Planung
- Dokumentation
- Abnahme
- Zertifizierung

Wartung und Entstörung

- Massenstörungen (MI)
- Glasfaserstörungen
- Totalausfälle
- Beeinträchtigungen der Produkte
- sporadische Fehler
- Ingress
- Abstrahlung
- Identifizierung und gezielte Überprüfung auffälliger Netzelemente

Bereitstellung interaktiver Dienste

- TV-Anschluss
- Internet
- Telefon
- Video on Demand
- Anschluss und Inbetriebnahme von Kundenhardware

Hinweis: „Die Qualität der erbrachten Leistungen wird anhand von Key Performance Indicators (KPI) gemessen!“

im Grunde jede Form von Kabelnetzbetreibern mit ein. Wir zählen Kabelnetzbetreiber und Wohnungsunternehmen zu unseren Kunden. Die Schwerpunkte der Leistungserbringung für unsere Kunden liegen in der Planung, Errichtung, Wartung und Entstörung von Netzinfrastruktur.

Ganz gleich ob Koaxial- oder LWL-Kabel, wir verfügen über professionelle und gut ausgebildete Mitarbeiter, welche tagtäglich in allen Netzebenen agieren. Wenn es gewünscht ist, realisieren wir ein Projekt von der ersten Idee bis hin zur schlüsselfertigen und betriebsberei-

ten Übergabe der Netze an den Kunden. Im Bereich der sogenannten Turnkey-Projekte haben wir dies in den letzten Jahren bereits mehrfach erfolgreich unter Beweis stellen können. Auch Leistungen, welche wir regulär mit eigenen Kräften nicht oder beispielsweise auch nicht wirtschaftlich sinnvoll anbieten können, erfüllen wir dank externer Partnerunternehmen ebenfalls zur Zufriedenheit unserer Kunden. Hierzu bedienen wir uns ausschließlich professioneller und mittlerweile auch langjähriger Partner.

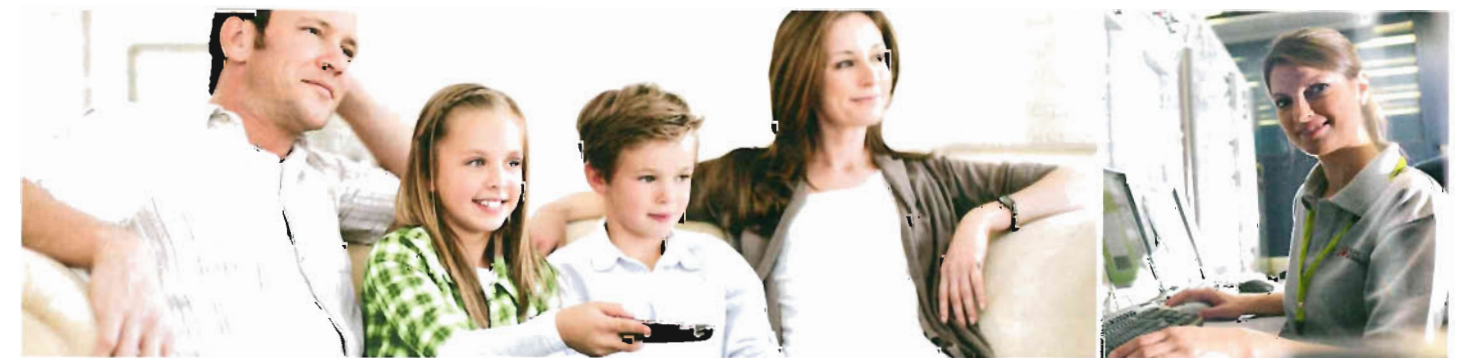
CVE: Welche Standards geben KD und andere Auftraggeber vor?

Wetzel: Unsere Erfahrung ist, dass sich die Standards und damit letztlich die technischen Richtlinien unserer Kunden ebenso wie die Bedürfnisse der Endkunden kontinuierlich weiter entwickeln. Ein Kunde, der heute noch mit seinen 50 Mbit-Anschluss zufrieden ist, wird es unter Umständen schon morgen nicht mehr sein, weil sich sein Nutzungsverhalten mit dem wachsenden multimedialen Angebot zwangsläufig ändert.



ERWEITERN SIE IHR PORTFOLIO MIT BIQ SERVICES.

KABEL-TV FÜR STADTWERKE



Ergänzen Sie als Stadtwerk oder Breitbandnetz-Betreiber Ihr Portfolio um ein attraktives Kabel-TV-Angebot, das Sie unter Ihrem eigenen Namen an Ihre Kunden und Interessenten vermarkten. MEDIA BROADCAST stellt Ihnen die Infrastruktur und verschiedene Programmpakete mit mehr als 200 internationalen, nationalen und regionalen Sendern inklusive der erforderlichen Rechte zur Verfügung. Sie profitieren von einem modularen, schlüsselfertigen Konzept mit minimalen Investitionen.

www.media-broadcast.com

ENABLING MEDIA INNOVATION

Jetzt hier mehr über BIQ Services erfahren:



Damit unterliegen Breitbandkabelnetze einem stetigen technischen Wandel, um immer mehr Content und Bandbreite zum Endkunden zu bekommen. Dies schlägt zwangsläufig auf die Technik im Netz durch.

Generell haben unsere Auftraggeber genaue Vorstellungen davon, welches Material eingesetzt werden soll und welche Qualität in der Fläche und damit beim Endkunden erreicht werden soll. Die Kundenzufriedenheit ist in den letzten Jahren mehr denn je in den Vordergrund bei der Entwicklung des Servicegeschäftes gerückt.

Große Kabelnetzbetreiber, wie zum Beispiel Kabel Deutschland, definieren jedoch nicht nur, sondern messen schon längst auch aktiv die Qualität im Feld. Dies passiert auf unterschiedliche Art und Weise. Das Feedback der Kunden genießt dabei einen hohen, wenn nicht sogar den höchsten Stellenwert, wenn es darum geht, prozessuale oder qualitative Potentiale auszuschöpfen.

CVE: Welche Kriterien müssen Sie als Dienstleister der jeweiligen Unternehmen erfüllen?

Wetzel: Die mit Abstand höchsten Anforderungen stellt unserer Erfahrung nach der Kabelnetzbetreiber, welcher mit einem ausgeklügelten Monitoring und Reporting seine Komplexdienstleister stets genauestens im Focus hat. Grundstein hierfür bilden die mit den Komplexdienstleistern vertraglich vereinbarten Service-Level-Agreements (SLA) mit entsprechendem Key Performance Indicator (KPI).

Zur Sicherung der Servicequalität hat ein Komplexdienstleister jedoch auch entsprechende Kapazitäten und Technik nachzuweisen und vorzuhalten. Im besten Fall verfügt der Dienstleister über einen eigenen Kabeltiefbau und ein eigenes Qualitäts-Management. Er muss ferner dazu in der Lage sein, sich den dynamischen Auftragseingängen möglichst flexibel anpassen zu können.

CVE: Es gibt ein internes Erfolgsranking seitens der KD. Welche Kriterien gelten dabei, welche Ergebnisse gibt es für die MDKS?

Wetzel: Alle Komplexdienstleister werden an den erreichten Leistungskennzahlen, den bereits erwähnten KPI, gemessen. Hierbei gibt es unterschiedliche Betrachtungsweisen. Einige Kennzahlen werden täglich ausgewertet, andere nur wöchentlich oder einmal im Monat.

Als Mitteldeutscher Kabelservice dürfen wir in der Regel unter den Top 3 der KDL zu finden sein.

CVE: Die Komplexdienstleister sind auch in der NE 3 tätig – für den Glasfaserausbau zu kleineren Clustern?

Wetzel: Der Ausbau der Breitbandkabelnetze wird bundesweit vorangetrieben. Der Anteil an Glasfaserstrecken im Netz soll damit noch einmal deutlich erhöht werden. Das gezielte Clustern des Netzes und das Vorbereiten weiterer Ausbauschritte spielt dabei natürlich eine entscheidende Rolle. Aktuell begleiten wir eine Vielzahl an Segmentierungs-Bauvorhaben von Kabel Deutschland und sind zudem beauftragt, mehr als

30 Kilometer Kabelkanal-Rohranlagen zu errichten.

CVE: Welchen Einfluss nehmen die Netzbetreiber auf die Hausvernetzung, um die eigenen Qualitätsstandards zu sichern?

Wetzel: Die Kabel Deutschland beispielsweise überprüft stichprobenartig die Arbeitsqualität der Komplexdienstleister. Hierzu wird eine repräsentative Menge an abgeschlossenen Aufträgen ausgewählt und mittels sogenannten „Quali-check“ vor Ort überprüft. Die Ergebnisse werden im Anschluss gemeinsam mit dem Komplexdienstleister ausgewertet.

Die Erkenntnisse aus den Qualitätschecks der Kabel Deutschland und unseren eigenen Qualitätsüberprüfungen fließen unmittelbar in den Schulungsplan der MDKS ein. So entsteht eine Regelschleife, wie man sie aus Qualitäts-Management-Systemen kennt.

Inhouse-Seminare zum Aufgreifen aktueller Themen und zur fortwährenden Weiterbildung unserer Mitarbeiter und Vertragspartner stellen einen wesentlichen Bestandteil im Qualitäts-Management der MDKS dar. Über das Jahr verteilt finden so im unternehmenseigenen Schulungsraum mehr als 20 Seminare statt. Die Themen reichen von klassischen Arbeitsschutzunterweisungen bis hin zu Workshops und decken das gesamte Leistungsspektrum ab. Wesentlichen Anteil am Erfolg des Unternehmens haben nicht zuletzt auch unsere Partner, welche von sich heraus schon einen hohen Anspruch an die eigene Handwerkskunst haben.

CVE: Worin unterscheiden sich Ihre Dienstleistungen von anderen Dienstleistern oder Netzbetreibern?

Wetzel: Wir sind grundsätzlich an fairen und langfristigen Partnerschaften interessiert, bei denen beide Seiten am Ende des Tages mit einem guten Gefühl nach Hause gehen. Einen wesentlichen Vorteil sehen wir in unserer gefestigten und regional präsenten Struktur. Neben den vier Gesellschafterunternehmen arbeiten wir ausschließlich mit handverlesenen Unternehmen, unseren Partnern, zusammen. In Mitteldeutschland können wir so im Rahmen des Services selbst kürzeste Reaktionszeiten für unsere Kunden problemlos sicherstellen.

CVE: Was bedeutet die Digitalisierung für die Wohnungswirtschaft und Mieter, denn die Netze sind ja schon digitalisiert. Sind die Geräteausstattung und Verkabelung im Haus und in der Wohnung der „Flaschenhals“?

Wetzel: Die Digitalisierung in den Netzen der Kabelnetzbetreiber ist längst nicht abgeschlossen und wird in den nächsten Jahren zweifelsfrei weiter voranschreiten. Die analoge Verbreitung von TV- und Hörfunkprogrammen hat nicht zuletzt auch regulatorisch ein offizielles Verfallsdatum.

Aber auch für die Einspeisung von neuen hochauflösenden Unterhaltungsformaten und dem stetig zunehmenden Bandbreitenbedarf der Kunden muss im zur Verfügung stehenden Frequenzbereich des Kabelnetzes Platz geschaffen werden.

Einen Flaschenhals, hinsichtlich der koaxialen Netzstruktur im Bereich der NE4, können wir mit Blick auf die technischen Weiterentwicklungen und Möglichkeiten für die nächsten Jahre nicht erkennen. Zum einen sind die Kapazitäten aktueller Übertragungsstandards wie DOCSIS 3.0 noch nicht ausgereizt und zum anderen stehen die nachfolgenden Standards bereits bereit. Zu nennen wären bspw. neue Übertragungsverfahren wie DOCSIS 3.1 und DVB-C2.

CVE: Neben der Digitalisierung sind HDTV, Video on Demand oder FTTx weitere Schlagwörter. Wie sind diese Trends zu bewerten und welche Dienste stellen Sie Ihren Kunden bereit?

Wetzel: Dienste wie HDTV und Video on Demand sind unserer Ansicht nach im Grunde schon auf dem besten Weg, sich zum „State of the Art“ zu entwickeln. Unitymedia hat dies mit der Einführung der neuen Plattformtechnik „Horizon“ bereits eindrucksvoll unter Beweis gestellt. Über 100.000 Kunden nutzen bereits „Horizon“.

In Bezug auf FTTx beobachten wir, dass sich die leistungsstarken Hybridnetze der großen Kabelnetzbetreiber, welche eine Kombination aus Glasfaser und bewährten Koaxialkabeln darstellen, sich immer mehr zum FTTC bis hin zum FTTB entwickeln.

An der Errichtung des Glasfaserverteilnetzes für 8.000 Wohnungen in Schönebeck an der Elbe waren wir im Auftrag der Kabel Deutschland maßgeblich beteiligt.

CVE: Welche Entwicklungsperspektiven gibt es in der optischen Signalverbreitung? Und welche Anforderungen seitens der Wohnungswirtschaft?

Wetzel: Prinzipiell sehen wir in der optischen Signalverbreitung ganz klar die Zukunft, um dem stetig wachsenden Bandbreitenbedarf der Bevölkerung langfristig gewachsen zu sein. Man muss jedoch berücksichtigen, dass die Übertragungskapazitäten moderner HFC-Netze noch auf Jahre nicht ausgeschöpft sein werden. Die stetige Weiterentwicklung und Optimierung von Übertragungsstandards wie bspw. DOCSIS sorgt zudem dafür, dass die Übertragung im Netz immer effizienter wird.

Mit der zunehmenden Segmentierung der Breitbandkabelnetze durch die Netzbetreiber erhöht sich der Glasfaseranteil im Netz und damit auch die Performance fortwährend, bis man schließlich irgendwann am Haus des Kunden angekommen sein wird. Dann wären wir im Grunde beim FTTB. Das ist unserer Ansicht nach eine wirtschaftlich sinnvolle Ausbaustrategie. Vieles ist mit optischen Übertragungsnetzen möglich, aber wenig davon auch wirtschaftlich tragfähig umsetzbar! Aus unserer Sicht sieht das ein Großteil der Wohnungswirtschaften ähnlich und bleibt den Kabelnetzbetreibern wohlgesonnen.

CVE: Die lokalen Energieversorger drängen mit FTTx auf den Markt? Wie

reagiert die MDKS darauf und gibt es Kooperationen mit den Stadtwerken?

Wetzel: Diese Entwicklung begrüßen wir im Interesse des Wettbewerbs der Dienstleister natürlich sehr, jedoch halten sich diesbezügliche Anfragen zu FTTx-Projekten gegenwärtig noch sehr in Grenzen. An entsprechenden Kooperationen, wie mit den Stadtwerken, haben wir selbstverständlich ein sehr großes Interesse. Wir sind fest davon überzeugt, dass wir mit unserem Know-how, insbesondere was die Hausnetzinstallation und den professionellen Umgang mit Mietern betrifft, signifikant zur erfolgreichen Umsetzung von Projekten beitragen können.

CVE: Der „Kabelanschluss“ soll auch für wohnungswirtschaftliche Services genutzt werden. Welche Erfahrungen gibt es mit konkreten Projekten?

Wetzel: Wir können hier nur aus der Erfahrung im Einsatz für Kabel Deutschland berichten, aber dort gehören sogenannte Telemetrie-Anschlüsse zur Erfassung von Telemetriedaten schon längst zur Tagesordnung. Dabei werden Verbrauchsdaten von Heizung, Strom, Gas und Wasser vollautomatisch via Fernmessung erfasst und weiterverarbeitet.

Auch nutzen Wohnungswirtschaften den Kabelanschluss beispielsweise für die eigene Kommunikation bis hin zur kompletten Standortvernetzung.

CVE: Welche neuen Dienstleistungen gibt es für die Endkunden?

Wetzel: Der HD-Festplattenrecorder des Kabelnetzbetreibers kann von unterwegs aus programmiert und bedient werden. Bei Unitymedia kann der Kunde seine Produkte mittlerweile auch auf mobilen Endgeräten wie Tablets und Smartphones erleben (Second Screen).

Wir beobachten zudem, dass aufgrund der demographischen Entwicklung der Wohnungsverhältnisse und die Überwachung von pflegebedürftigen Senioren immer

Anforderungen an den Kabelnetztechniker

Kernkompetenzen



Kooperationen für neue Dienste

swisscable Geschäftsführer Dr. Simon Osterwalder betont starke Position bei Bandbreiten

Seit März 2014 führt Rechtsanwalt Dr. Simon Osterwalder den Verband der Schweizer Kabelnetzunternehmen. Im Gespräch mit Cable!Vision Europe erläuterte Simon Osterwalder die Vorhaben und Ziele des Fachverbands, um die Leistungen und Potenziale der Kabelnetzunternehmen im Wettbewerb zu kommunizieren.

Cable!Vision Europe: Wie lässt sich der Telekommunikationswettbewerb in der Schweiz beschreiben?

Simon Osterwalder: Die rund 220 Kabelnetze sorgen als Gegenpol zur ehemaligen Monopolistin Swisscom für einen dynamischen Wettbewerb. Vor allem im Bereich des Digitalfernsehens findet ein intensiver Konkurrenzkampf statt. Neben den Kabelnetzunternehmen als Marktführer haben sich Swisscom-TV, Sunrise-TV und Internet-TV-Anbieter wie Zattoo oder Teleboy auf dem Schweizer Markt etabliert und versuchen weiterhin, ihre Marktposition auszubauen und Neukunden zu gewinnen.

Die gesetzliche Must-Carry Regelung, welche die Kabelnetze auch im digitalen Zeitalter dazu verpflichtet, ein analoges Basisangebot zu verbreiten, fällt ab dem 1. Januar 2015 weg. Dies eröffnet den Kabelnetzunternehmen neue Freiheiten und Perspektiven, um ihren Kunden noch mehr Fernsehspaß in hoher digitaler Bildqualität (HD) zu bieten.

CVE: Wie entwickelt sich der Breitbandmarkt für die Kabelnetzbranche in der Schweiz?

Osterwalder: Die Kabelnetzbranche konnte im Breitbandmarkt sehr stark zulegen. Beim Breitbandinternet verzeichneten die Kabelnetze Ende 2013 ein starkes Wachstum von knapp 11

Prozent (+104.300 Kunden). Ende 2013 bezogen damit 1.054.800 Kunden Internet über die Kabelnetzunternehmen. Diese Entwicklung ist sehr erfreulich, zumal immer mehr Angebote via Internet verbreitet und genutzt werden. Basis für dieses solide Wachstum ist die hochleistungsfähige Netzinfrastruktur, die schon heute zum größten Teil aus Glasfasern besteht und alle Landesteile der Schweiz versorgt. Die Kabelnetzunternehmen können ihren Kunden flächendeckend Kabelinternet mit Bandbreiten bis zu 250 Megabit pro Sekunde, Digital-TV und Telefonie, die im letzten Jahr um 9.4% gewachsen ist, anbieten. Wir sind stolz darauf, das ganze Bedürfnisspektrum der Kunden abdecken zu können, angefangen beim Kunden, der möglichst unkompliziert fernsehen will, bis hin zum Kunden, der sämtliche Unterhaltungsangebote via Internet bezieht. Und dies nicht nur in der Stadt, sondern auch in vielen ländlichen Gebieten.

CVE: Was hebt die Kabelnetze von der Hauptkonkurrentin Swisscom ab?

Osterwalder: Die Kabelnetzbranche besteht aus vielen heterogenen Kabelnetzunternehmen. Vom internationalen Großunternehmen über mittelgroße Verbundnetze bis hin zum lokalen Betreiber mit regionaler Verankerung ist alles vertreten. Dies ist von unschätzbarem Wert für die gesamte Branche, weil die Kabelnetzunternehmen so gezielt auf die Kundenbedürfnisse eingehen können, sei dies in städtischen oder ländlichen Gebieten. So kann beispielsweise in einer Tourismusregion das Angebot auf die internationalen Touristen und die Hotellerie ausgerichtet werden und dort, wo es ein Bedürfnis nach einem leistungsfähigen WLAN-Netz gibt, kann ein solches relativ schnell und in enger



Simon Osterwalder

Zusammenarbeit mit den lokalen Interessengruppen erstellt und betrieben werden. Diese Flexibilität der Kabelnetzunternehmen trägt nicht nur wesentlich zu einer erfolgreichen Kundenbindung bei, sondern ist auch ein großer Wettbewerbsvorteil gegenüber der Hauptkonkurrentin Swisscom.

CVE: Wo setzt Swisscable als Verband der Schweizer Kabelnetze den Fokus in seiner Strategie?

Osterwalder: Swisscable setzt sich zum Ziel, als Wirtschaftsdachverband aller Kommunikationsnetze und als deren Plattform wahrgenommen zu werden. So fördert swisscable aktiv die Kommunikation und Entwicklung in diesem Wettbewerb. Gegenüber den Mitgliedern macht swisscable Erfahrungen gegenseitig austausch- und nutzbar. Zudem setzt swisscable in der Kommunikation gegenüber den Endkunden vermehrt auf die Vermittlung von Emotionen und Erlebnisse. Dies basiert auf der Tatsache, dass der Kunde nicht so sehr daran inte-

Fortsetzung von Seite 17:

mehr zum Thema bei den Wohnungsunternehmen wird. In diesem Nischenbereich haben mittlerweile auch einige Kabelnetzbetreiber nachgelegt und erste Produkte anzubieten.

Unabhängig vom Kabelnetzbetreiber

wird das Angebot an Dienstleistungen zur Vernetzung der eigenen vier Wände zudem immer bunter. Mit Smart Home zum Beispiel gibt es bereits heute schon integrierte Lösungen zur Steuerung von Beleuchtung, Jalousien und Musik. Mit

einem Internetanschluss lässt sich das Ganze dann sogar von unterwegs aus steuern und überwachen.

Der Kunde bestimmt im Wesentlichen selbst den Bedarf an neuen Dienstleistungen.