

Cable!vision

Europe Digitale Infrastrukturen | Glasfaser – Kabel – Satellit – IPTV

| carrierwerke: Automatisierung als
Erfolgsfaktor für Stadtwerke-ISP

Telekommunikation
professionalisieren –
mit einem starken
Partner an der Seite

Neugierig? Seite 18



Besuchen Sie uns auf den **fiberdays 2026!**

Stand E26 • Halle 3.1



Vom ISP zum „HIGH“-SP

Automatisierung als Erfolgsfaktor für Stadtwerke-ISP: Warum viele Stadtwerke operativ an ihre Grenzen stoßen.

Von Michael Neska, carrierwerke

Der eigenwirtschaftliche Glasfaserausbau verliert bundesweit zunehmend an Dynamik. Steigende Tiefbaukosten, höhere Zinsen und eine zurückhaltendere Investitionsbereitschaft bremsen viele Projekte spürbar aus. Förderprogramme tragen aktuell maßgeblich dazu bei, die Ausbauquoten aufrechtzuerhalten und notwendige Infrastrukturvorhaben weiterhin wirtschaftlich darstellbar zu machen.

Gerade in dieser Marktphase eröffnet sich jedoch eine besondere Chance für Stadtwerke: Mit ihrer regionalen Verankerung, bestehenden Netzinfrastrukturen, Kundenbeziehungen und Erfahrung im Infrastrukturbetrieb verfügen sie über

deutlich bessere Voraussetzungen als rein kapitalgetriebene Marktteilnehmer. Für viele kommunale Versorger ist jetzt der strategisch richtige Zeitpunkt, Aktivitäten im Glasfasermarkt neu zu starten oder gezielt auszubauen.

Gleichzeitig wachsen die Erwartungen der Kunden weiter: schnelle Aktivierung, stabile Dienste, transparente Kommunikation und wettbewerbsfähige Preise bleiben zentrale Erfolgsfaktoren – unabhängig von der Marktdynamik.

Während die Infrastruktur skaliert, halten operative Prozesse häufig nicht Schritt. Vielerorts zeigt sich ein ähnliches Bild: kleine Teams, steigende Komplexität, Fachkräftemangel im Netzbetrieb

und gewachsene, teils manuelle Prozesslandschaften zwischen Vertrieb, Technik und Buchhaltung. Medienbrüche, Excel-basierte Zwischenlösungen und manuelle Abstimmungen bremsen die Effizienz.

Die Folge: steigende interne Aufwände, höhere Fehlerquoten und zunehmender Kostendruck.

Die zentrale Erkenntnis lautet daher: Wer Telekommunikation langfristig wirtschaftlich betreiben will, braucht durchgängige Automatisierung – nicht nur einzelne Insellösungen.

Vom Infrastrukturbetreiber zum Serviceanbieter: Der strukturelle Wandel

Stadtwerke sind traditionell in stabilen, langfristig planbaren Geschäftsmodellen verankert. Energie- und Versorgungsinfrastrukturen folgen regulatorischen und technischen Zyklen mit hoher Kontinuität. Telekommunikation hingegen ist dynamisch, innovationsgetrieben und wettbewerbsintensiv.

Mit dem Einstieg in das Glasfasergeschäft verändert sich nicht nur das Produktportfolio, sondern die gesamte Prozesslogik. Open Access und Vorleistungsmodelle erhöhen die organisatorische und technische Komplexität. Neue Dienste wie VoIP, IPTV und Smart City mit neuen Anforderungen erweitern das Leistungsangebot – und damit auch die Anforderungen an Provisionierung, Monitoring und Abrechnung.



© carrierwerke

Michael Neska ist Geschäftsführer der carrierwerke

Bewährte Strukturen aus dem Energieumfeld stoßen hier an Grenzen. Telekommunikation ist kein reines Infrastrukturgeschäft, sondern ein serviceorientiertes Betriebsmodell.

Automatisierung ist daher nicht lediglich eine Effizienzmaßnahme, sondern eine strukturelle Voraussetzung, um Telekommunikation als eigenständiges Geschäftsfeld professionell zu betreiben. Wer hierbei nicht bereit ist, alte Strukturen und Abläufe abzulegen, läuft Gefahr, auf der Strecke zu bleiben.

BSS/OSS als zentrales Nervensystem

Operations Support Systeme (OSS) und Business Support Systeme (BSS) sind weit mehr als Abrechnungssysteme. Sie bilden das operative Fundament des Telekommunikationsgeschäfts und steuern zentrale End-to-End-Prozesse:

- Order-to-Cash – vom Auftrag bis zur Rechnungsstellung
- Trouble-to-Resolve – von der Störung bis zur vollständigen Behebung

Nur wenn diese Prozesse systemübergreifend integriert sind, entsteht Transparenz über Status, Ressourcen und Servicequalität.

In vielen Stadtwerken dominieren jedoch heterogene Systemlandschaften mit zahlreichen Schnittstellen und „Schattenprozessen“. Excel-Listen und manuelle Datenübertragung verhindern Datenkonsistenz und erschweren Skalierung.

Ein API-First-Ansatz zur Integration von GIS, NMS, CRM und Finanzbuchhaltung schafft hier die notwendige Systemkohärenz. Schnittstellen werden dabei nicht als technisches Detail verstanden, sondern als strategischer Enabler. Ohne integrierte Plattformarchitektur bleibt echte End-to-End-Automatisierung unerreichbar.

Automatisiertes Fulfillment: Vom Auftrag zur Aktivierung ohne Reibungsverluste

Im Fulfillment entscheidet sich, ob aus einem Auftrag schnell ein aktiver Anschluss wird. Jeder manuelle Zwischenschritt verlängert die Time-to-Activate und bindet Ressourcen.

Ein automatisiertes Fulfillment umfasst:

- Digitale Auftragserfassung
- Automatische Produkt- und Ressourcenprüfung
- Zero-Touch-Provisioning von ONT, CPE und VoIP
- Automatisierte Termin- und Einsatzplanung

Gerade in Ausbaubereichen mit individuellen Rahmenbedingungen entstehen sonst zahlreiche Sonderprozesse und manuelle Abstimmungen zwischen Abteilungen.

Die Effekte sind messbar: reduzierte Fehlerraten, weniger Nachbearbeitung, schnellere Umsatzrealisierung und höhere Prozessstabilität. Automatisierung im Fulfillment ist damit ein zentraler Hebel zur wirtschaftlichen Skalierung.

Automatisierung im Netzbetrieb: Von reaktiv zu proaktiv

Traditionell beginnt Entstörung, wenn Kunden eine Beeinträchtigung melden. Moderne Netzbetriebsmodelle setzen deutlich früher an.

Proaktives Monitoring erkennt Störungen im Netz, bevor sie flächendeckend wahrgenommen werden. Automatisierte Ticket-Erstellung, intelligente Priorisierung und Echtzeit-SLA-Überwachung sorgen für strukturierte Abläufe. Self-Healing-Mechanismen – etwa automatisierte Neustarts oder Remote-Konfigurationsanpassungen – reduzieren manuelle Eingriffe zusätzlich.

Das Ergebnis:

- Geringerer Aufwand pro Störung
- Schnellere Wiederherstellung der Dienste
- Höhere wahrgenommene Servicequalität

Dadurch sind Stadtwerke nicht mehr auf Kundenmeldungen als Störungsindikator angewiesen und der Nutzen ist doppelt: weniger Aufwand pro Störung und höhere wahrgenommene Servicequalität. Automatisierung erhöht also nicht nur Effizienz, sondern stärkt die Wettbewerbsposition im regionalen Markt.

Erhalten Sie
einmal wöchentlich die
wichtigsten
News der
Telekommunikations-
branche direkt
in Ihr Postfach!



Abonnieren Sie
unseren Newsletter!



Self-Service & Automatisierung im Kundenmanagement

Ein erheblicher Teil eingehender Serviceanfragen betrifft Standardvorgänge: Ohne Self-Service-Strukturen entstehen unnötige Ticketvolumina und vermeidbare OPEX.

Die Nutzung von Kundenportalen ermöglichen dem Endkunden, schnelle Änderungen in seinem Vertrag selbst vorzunehmen, Tarifupgrades zu buchen oder Rufumleitungen einzurichten – ohne dabei die Kundenzufriedenheit zu opfern. Voraussetzung ist eine konsistente Datenbasis und eine durchgängige Prozesskopplung zwischen CRM, Provisionierung und Abrechnung. Nur bei einer gemeinsamen „Single Source of

Truth“ entfaltet Self-Service sein volles Potenzial.

Automatisierung ersetzt dabei nicht den menschlichen Kontakt, sondern entlastet Mitarbeitende von Routinetätigkeiten und schafft Raum für wertschöpfende Aufgaben.

Datenqualität: Der unterschätzte Erfolgsfaktor

In der Praxis scheitert Automatisierung selten an der Idee – sondern an unstrukturierten oder inkonsistenten Daten.

Konsistente Netz- und Adressdaten, synchronisierte Systeme (GIS, NMS, BSS) und automatisierte Plausibilitätsprüfungen bilden die Grundlage für:

- Exakte Verfügbarkeitsprüfungen
- Fehlerfreie Provisionierung
- Transparente SLA-Überwachung
- Skalierbare Ausbauplanung

Datenqualität ist keine Nebenaufgabe, sondern strategische Kernaufgabe. Wer hier frühzeitig Standards etabliert, legt das Fundament für nachhaltige Prozessautomatisierung.

Wirtschaftlichkeit und Skalierung

Automatisierung wirkt sich direkt auf betriebswirtschaftliche Kennzahlen aus. Die Minimierung der Schnittstellen und damit verbundene Senkung der Fehlerkosten ermöglichen den Stadtwerken eine deutliche Reduzierung von OPEX und eine verkürzte Time-to-Revenue. Dadurch erschließen sich neue Gelegenheiten in der Skalierbarkeit von neuen Ausbaugebieten und der Ausweitung der bestehenden Geschäftsfelder.

Darüber hinaus eröffnen sich zusätzliche Geschäftsmodelle wie Multi-Mandanten- oder White-Label-Strukturen. Automatisierte Plattformen ermöglichen es, zusätzliche Partner effizient anzubinden und bestehende Infrastrukturen besser auszulasten.

Automatisierung ist damit keine reine Kostenposition, sondern eine Investition in nachhaltige Marge und strategische Handlungsfähigkeit.

Open Access & Wholesale-Prozesse automatisieren

Open-Access-Modelle erhöhen die Komplexität – bieten aber zugleich erhebliches Wachstumspotenzial.

Automatisierte Wholesale-Prozesse ermöglichen digitale Partner-Onboarding-Prozesse, standardisierte Bestellschnittstellen und eine automatisierte Abrechnung.

Statt manueller Abstimmungen entstehen klar definierte, systemgestützte Abläufe. Open Access wird so vom organisatorischen Belastungsfaktor zum skalierbaren Kooperationsmodell.

Organisation & Change: Automatisierung ist mehr als Technik

Um die optimalen Bedingungen für eine erfolgreiche End-to-End-Automatisierung zu schaffen, muss in erster Linie erkannt werden, dass es sich nicht um ein isoliertes IT-Projekt handelt. Sie erfordert organisatorische Klarheit und strukturelle Anpassung.

Erfolgsentscheidend sind:

- Standardisierung statt individueller Sonderlösungen
- Klare Prozessverantwortlichkeiten
- Governance über die Systemlandschaft
- Rollenentwicklung hin zu Prozesssteuerung und Qualitätssicherung

Der Wandel vom ISP zum „HIGH“-SP gelingt nicht durch das nächste Einzeltool, sondern durch eine klare Zielarchitektur, saubere Daten und standardisierte Abläufe.

Fazit: Vom Glasfasernetz zum digital gesteuerten Geschäftsmodell

Stadtwerke verfügen über ein enormes Potenzial im Telekommunikationsmarkt – regionale Verankerung, Vertrauen und infrastrukturelle Kompetenz.

Doch der langfristige Erfolg hängt nicht allein vom Netzausbau ab. Entscheidend ist operative Exzellenz.

Wer Prozesse automatisiert und Systeme integriert, schafft Skalierbarkeit, Servicequalität und wirtschaftliche Stabilität. So wird aus dem Glasfasernetz Schritt für Schritt ein digital gesteuertes Geschäftsmodell – und aus dem klassischen ISP ein „HIGH“-SP. ■



carrierwerke GmbH

Hallo, wir sind die carrierwerke! Als Team verfügen wir über langjährige Erfahrung in der Telekommunikationsbranche. Und das zählt sich aus: Wir sind in der Welt der Telekommunikation nicht nur zuhause, sondern auch bestens vernetzt. Deshalb gehen unsere Leistungen weit über die eines klassischen technischen Dienstleisters hinaus. Wir stehen unseren Kunden bei allen Themen rund um die Vermarktung ihres Telekommunikationsnetzes über die Optimierung der Prozesse bis hin zur Schulung der Mitarbeiter mit Rat und Tat zur Seite.

In der Zusammenarbeit und im Umgang mit unseren Partnern agieren wir auf Augenhöhe. Die offene und ehrliche Kommunikation ist dabei für uns genauso selbstverständlich wie das Einhalten von Absprachen und ein zuverlässiger und fairer Umgang.

Netz, Dienste, Software, Beratung und viel Herz – das ist die „Alles-aus-einer-Hand“-Philosophie der carrierwerke. Das schafft langfristige Partnerschaften und erfolgreiche Projekte. Und das ist unser Ziel.

Kontakt:
Hauptstraße 71
73540 Heubach
+49 (0) 69 1336-60
info@carrierwerke.de
www.carrierwerke.de