

Willisau geht neue Wege in der Netzverwaltung

Schweizer Gemeinde lagert die Kundendatenverwaltung aus

Die Stadt Willisau im Schweizer Kanton Luzern versorgt knapp 2.000 Haushalte im Gemeindegebiet mit ihrem Kommunikationsnetz für die Übertragung von Digital-TV, Radio, Highspeed-Internet und Telefonie. Bereits seit mehreren Jahren beziehen die Netzkunden Produkte und Dienstleistungen von der Quickline AG, dem viertgrössten Internetanbieter der Schweiz. Bis Ende 2017 bezog die Stadt Willisau die Signale über einen Service-Partner, der auch die gesamte Netzverwaltung durchführte. Als der Partner im vergangenen Jahr den Provider wechselte, musste die Zusammenarbeit neu beurteilt werden.

Die Gemeinde entschied sich dafür, selbst als direkter Partner von Quickline aufzutreten, die Netzverwaltung in die eigenen Hände zu nehmen und damit einen neuen Weg einzuschlagen. Die Stadt mit annähernd 8000 Einwohnern fand eine agile Lösung bei der Infra-Com Swiss AG, die bereits seit mehreren Jahren die Kopfstation sowie Netzbetrieb und Störungsdienst für das Kommunikationsnetz Willisau ausführt. Infra-Com bot der Stadt hierfür eine komplette Outsourcing-Lösung an, die bereits vier Monate nach Beauftragung zum 1. Januar 2018 in Betrieb ging.



Das Team von Infra-Com Swiss umfasst mittlerweile rund 60 Mitarbeitende

Die Kunden im Fokus

Ein ursprünglich angedachter Providerwechsel wäre für die Kunden der Stadt Willisau dagegen sehr umständlich gewesen. Für die Projektumsetzung arbeitete Infra-Com Swiss eng mit der Firma AGIS und ihrer Branchenlösung OPENService zusammen. Diese bewährte Lösung deckt sämtliche Prozesse in der Kundenverwaltung vom CRM über das Provisioning bis hin

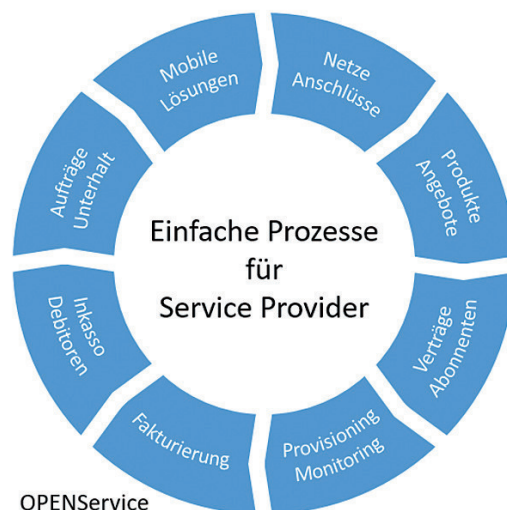
zur Fakturierung ab. Erfahrung hat AGIS ihrerseits seit vielen Jahren in der Zusammenarbeit mit Kabelnetzbetreibern im Bereich der Verwaltung.

Das erfolgreiche Projekt

Roland Gut, Geschäftsführer von Infra-Com Swiss, und Leo Zraggen, Geschäftsführer von AGIS, ziehen eine positive Bilanz: „Während der Einführungsphase konnten beide Unternehmen von der jeweils grossen Erfahrung

Technischer Beschrieb Open Service

- Die Standardsoftware OPENService integriert die Geschäftsprozesse von Service-Providern in einem System.
- Diese durchgängigen Prozesse unterstützen den Verkauf, den Betrieb, das Provisioning, das Inkasso und den technischen Service.
- OPENService integriert verschiedene TV-, Internet- und Telefonie-Plattformen, sodass eigene oder fremdbezogene Produkte angeboten und genutzt werden können.
- Umfassende Statistiken und Dashboards unterstützen die Führung auf allen Ebenen.
- Mit mobilen Lösungen für die eigenen Techniker als auch für Partnerfirmen lassen sich die Einsätze vor Ort führen und dokumentieren.



des anderen profitieren. Die reibungslose Zusammenarbeit auch mit Quickline ermöglichte, alle Projekthürden in Rekordzeit zu nehmen.“

Bernhard Aregger, Beauftragter der Stadt Willisau für moderne Kommunikation, ist sich sicher, dass diese neue Art der Zusammenarbeit ein Zukunftsmodell für viele vergleichbare Netzbetreiber darstellt: „Service, Unterhalt und Verwaltung und Support erfordern grosses Fach-Know-how. Die Kandidatensuche, Personalbeschaffung und Ausbildung von Ressourcen ist mit erheblichem Aufwand verbunden – ausserdem können wir uns auf die Kernaufgaben und neue Herausforderungen konzentrieren. Die neue Lösung ist einfach, an unsere Bedürfnisse angepasst und ermöglicht Gemeinden wie Willisau, eigenständig bleiben zu können.“



© Stadt Willisau

Die 8000-Einwohner-Gemeinde im Kanton Luzern hat sich bei Verwaltung und Betrieb ihres Telekommunikationsnetzes für eine Komplettlösung von Infra-Com Swiss entschieden.

Interview mit Bernhard Aregger, Beauftragter der Stadt Willisau für moderne Kommunikation

Cable!Vision Europe: Warum hat sich die Gemeinde Willisau für diese Lösung entschieden?

Bernhard Aregger: Die Stadt Willisau ist ein Dienstleistungsunternehmen, welches mit dem eigenen Kabelnetz den Einwohnern günstige, leistungsfähige Grundanschlüsse bereitstellt. Die Aufgaben im Bereich der Telekommunikation gehören nicht zu den Kernkompetenzen der Stadt. Darum arbeiten wir in diesem Bereich eng mit den Spezialisten von Infra-Com zusammen, was für unsere Kunden den grossen Vorteil bietet, dass sie nur einen Ansprechpartner haben.



CVE: Was war die besondere Herausforderung?

Aregger: Die grösste Herausforderung war die Übernahme, Bereinigung und die Aktualisierung des Kundenstamms Frühjahr 2018. Dank grossem Engagement aller Projektbeteiligten

konnten wir aber innerhalb kurzer Zeit die Datenqualität enorm verbessern. Durch die gute Datenqualität haben wir immer einen aktuellen Überblick und ausserdem ist die Fakturierung, Kunden- und Endgeräteverwaltung wesentlich effizienter geworden.

CVE: Was sind die Vorteile der neuen Lösung für die Stadt?

Aregger: Mit dieser Rundum-Sorglos-Lösung sind die Kundennähe und die Kontaktmöglichkeiten zu unseren Abonnenten stark verbessert worden. Wir haben immer noch ein eigenes Netz, ein innovatives Produktportfolio und zudem einen qualitativ hochwertigen, lokalen Kundendienst.

CVE: Wie sehen die bisherigen Erfahrungen aus?

Aregger: Die Erfahrungen sind durchwegs sehr positiv, alles funktioniert wunschgemäss und sehr gut. Infra-Com Mitarbeitende sind sehr hilfsbereit, beantworten Anrufe kompetent freundlich und die Reaktionszeiten sind top. Wir stellen fest, dass die Kundenzufriedenheit dadurch sehr hoch ist. ■

Infra-Com Swiss

Die Infra-Com Swiss AG mit Sitz in Sursee (Schweiz) mit insgesamt rund 60 Mitarbeitenden bietet Leistungen für Glasfaser- und HFC-Netze von der Planung über den Ausbau bis hin zum Betrieb. Hinzu kommen IPTV- und Hospitality-Lösungen. Zu den Kunden des Unternehmens zählen kommunale Versorgungsunternehmen, Netzbetreiber sowie Hotels.

Kurzporträt AGIS

Die AGIS mit Sitz in Teufen (Schweiz) ist Experte für Prozessoptimierung und BSS-Lösungen. Kunden der AGIS sind führende Netzbetreiber und Service Provider in der Schweiz, Deutschland und Österreich.

