

GUTACHTEN ZUR ERMITTLUNG VON PROZESSZEITEN FÜR DIE DEUTSCHE TELEKOM

Das Fraunhofer IML hat 2016 im Auftrag der Deutsche Telekom AG ein Gutachten zur Ermittlung der Prozesszeiten im deutschlandweiten Außendienst erstellt.

Die Telekom Deutschland betreibt ein bundesweites Teilnehmernetz und ist gesetzlich dazu verpflichtet, ihren Wettbewerbern den Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung (TAL), der sogenannten »letzten Meile«, über unterschiedliche Zugangspunkte zu gewährleisten. Für vordefinierte Zugangsvarianten sind unterschiedliche monatliche Überlassungs- und einmalige Bereitstellungsentgelte sowie Kündigungsentgelte vorgesehen, die von der Telekom auf Basis von Prozesszeiten kalkuliert werden. Diese Entgelte werden regelmäßig durch die Bundesnetzagentur überprüft und neu genehmigt.

Im Rahmen der Gutachtenerstellung wurden durch die Fraunhofer-Forscher etablierte Verfahren der REFA-Methodenlehre eingesetzt. Die Prozesse der TAL-Bereitstellung wurden zunächst in dezidierte Ablaufabschnitte untergliedert. Für die anschließenden Zeitaufnahmen wurden 21 Außendienststandorte in 5 Niederlassungen auf Basis einer transparenten und detaillierten Methodik ausgewählt.

Die Ergebnisse der Zeitmessung wurden als Grundzeiten, Rüstzeiten und Verteilzeiten verdichtet und entsprechend den vorab definierten Ablaufabschnitten ausgewiesen. Auf Grundlage der im Gutachten ausgewiesenen Informationen konnte die Telekom die weitere Kalkulation der Entgelte im Rahmen des Genehmigungsverfahrens durchführen.

■ In 2016, Deutsche Telekom AG commissioned Fraunhofer IML to prepare an expert assessment on the determination of processing times at their nationwide field service departments.

Telekom Deutschland operates a nationwide subscriber network and is legally required to ensure that its competitors have access to its local loops, also known as the "last mile", via different access points. For predefined access point types, various monthly lease fees, one-time activation fees, and cancellation fees are charged by Telekom Deutschland, calculated based on processing times. These fees are regularly reviewed and re-approved by the German Federal Networks Agency (BNetzA).

Fraunhofer researchers used established procedures of methodological training provided by REFA as part of the expert assessment. The processes of local loop provisioning were first subdivided into dedicated processing steps. For the subsequent time sampling, 21 field centers serving 5 branches were selected, using a transparent and detailed methodology.

The results of the time measurement were compiled as base times, set-up times and distribution times, and were reported consistently with the preset processing steps. On the basis of the information provided in the expert assessment, Telekom was then able to calculate further fees as part of a licensing procedure.

Dipl.-Ing. Heinz-Georg Pater
Supply Chain Engineering
heinz-georg.pater@iml.fraunhofer.de | +49 231 9743-110

Dipl.-Kfm. Dietmar Ebel
Supply Chain Engineering
dietmar.ebel@iml.fraunhofer.de | + 49 231 9743-608

EXPERT ASSESSMENTS FOR DEUTSCHE TELEKOM PROCESSING TIMES

#ERPlogistics #REFA

#prozesszeiten