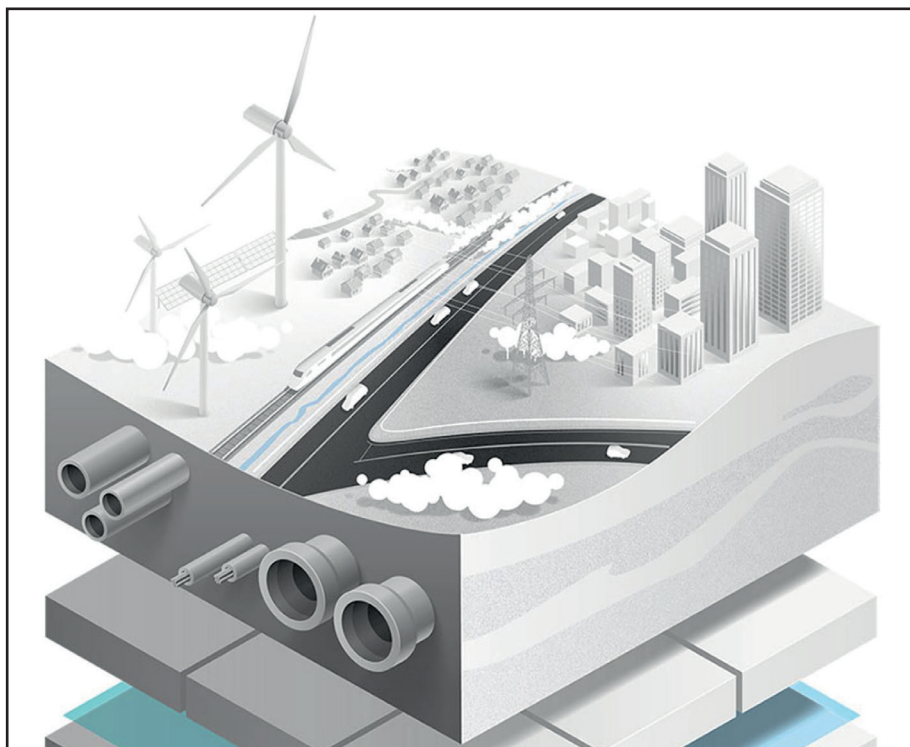


Digitale Kommunikation für sichere Netze

Nutzung des BIL-Anfrageportals für Leitungsrecherchen

Dr. Andreas Kaiser

Die Zahl der relevanten Bauanfragen, die bei Gasline eingehen, steigt jährlich. Im Jahr 2021 erreichten den Netzbetreiber bereits 22.000 Anfragen. Von der Anbindung an das BIL-Portal versprach sich das Unternehmen neben einer optimierten, automatischen Bearbeitung der Anfragen auch einen weiteren Anstieg der relevanten Bauanfragen, bei gleichzeitiger Reduktion der Nullbescheide.



Eine flächendeckende Breitbandversorgung ist nur mit einer leistungs-

fähigen Netzinfrastruktur für den massiven und schnellen Datentransport realisierbar. Daher zählt der Aufbau nachhaltiger Kommunikationsinfrastrukturen zu den Schwerpunktaufgaben der Regierung, der Netzbetreiber und der Kommunen. Die LWL-Infrastruktur (LWL – Lichtwellenleiter) spielt dabei eine entscheidende Rolle – zum Beispiel durch die Anbindung der Industriegebiete und Gewerbeparks an das Weitverkehrsnetz. Damit sichert z.B. Gasline ihren Kunden langfristig Standortvorteile, den Zugang zu attraktiven Kundengruppen sowie den Einsatz neuer Breitbandtechniken.

Ausgangslage

Als einer der maßgeblichen Glasfaser-Infrastrukturanbieter und somit Leitungsbetreiber erhält Gasline eine steigende Anzahl

Seit dem Beitritt zum BIL-Portal im Jahr 2017 erhält Gasline hierüber ausschließlich standardisierte, vollständige Anfragen und nur die, die sie gemäß der selbst definierten Zuständigkeitsflächen betreffen (Bild: BIL)

an Planungs- und Bauanfragen Dritter. Im Jahr 2016 waren es bereits knapp 14.000. Inzwischen ist das Anfragevolumen auf über 22.000 (2021) angestiegen.

Für den Infrastrukturanbieter haben ein sehr guter Service und eine hohe Verfügbarkeit höchste Priorität. Das geht einher mit einer Leitungs- und Versorgungssicherheit, die Voraussetzung für einen störungsfreien Betrieb ist. Somit nehmen Präventionsmaßnahmen, wie beispielsweise die Leitungsauskunft zur Vermeidung von Schäden durch Einwirkung Dritter sowie die Vor-Ort-Einweisung eine Schlüsselrolle ein.

Das drastisch gestiegene Anfrageaufkommen und die Notwendigkeit zur

manuellen Beantwortung, vor allem auch nicht relevanter Anfragen (sog. Nullbescheide; im Jahr 2016 stellten sie noch einen Anteil von über 80 % der Anfragen dar), führte zu einer sehr personal- und zeitintensiven Bearbeitung. Als Optimierungsansatz werden die Betroffen-Bescheide mittlerweile zu über 60 % vollautomatisch bearbeitet und das Ergebnis dem Anfragenden über das BIL-Portal zur Verfügung gestellt. Zur vollautomatischen Bearbeitung ist es erforderlich, dass das Planwerk gewissen Mindeststandards entspricht. Dies wurde in einem ersten Schritt mit der GLUT-Initiative (Gasline Update Trassen) erreicht. Unter anderem basierend auf den Ergebnissen von GLUT wird daran gearbeitet, die Qualität des Planwerkes zu messen und kontinuierlich zu verbessern.

Lösung

Vor diesem Hintergrund betrachtet Gasline kontinuierlich die bestehenden Prozess- und Systemabläufe und sucht nach Optimierungspotenzialen, z.B. die Identifizierung und Umsetzung optimaler und medienbruchfreier Kommunikationswege. Insbesondere bei der hohen Anzahl von Leitungsauskunftsanfragen und deren sehr unterschiedlicher Qualitäten und Quellen ergibt sich hier ein erhebliches Potenzial zur Effektivitätssteigerung des Antwortprozesses.

Seit dem Beitritt zum BIL-Portal im Jahr 2017 erhält Gasline hierüber ausschließlich standardisierte, vollständige Anfragen und nur die, die sie gemäß der selbst definierten Zuständigkeitsflächen betreffen. Mit dem Anspruch, dass die Geschäftsabläufe bei Gasline möglichst effizient und standardisiert ausgeführt werden, lag die Entscheidung klar auf der Hand. Sofern die Kabelanlage in öffentlichem Grund verlegt ist (sog. Solo-Trassen), erfolgt seitdem die Netzauskunft durch Gasline zu 100 % über das BIL-Portal.

Im Hinblick auf die heutige Digitalisierungsnotwendigkeit hat sich der oben

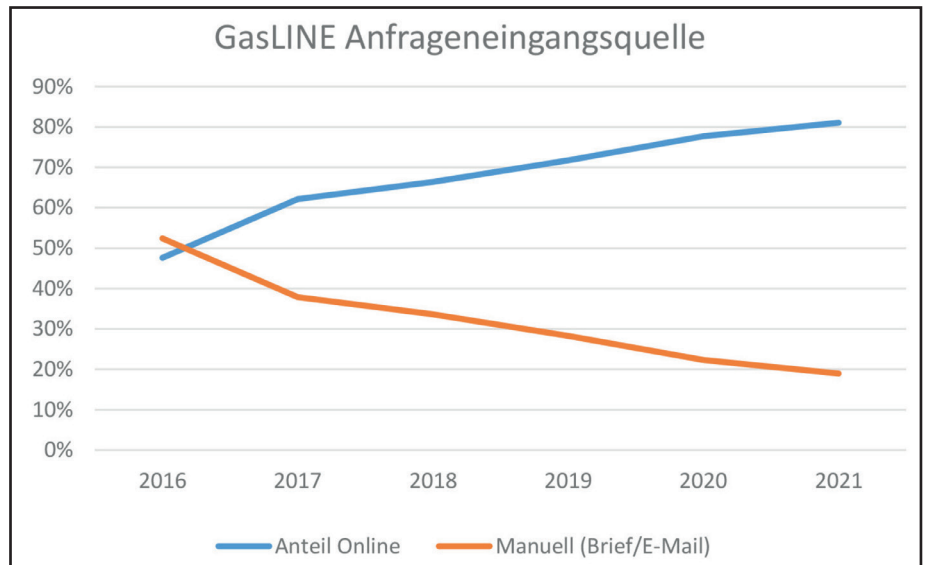


Bild 1: Anteil der Anfragen, die Gasline online über das BIL-Portal erhält (blaue Linie) im Vergleich zu Anfragen, die per Brief oder E-Mail eintreffen (rote Linie) für die Jahre 2016 bis 2021 (Bild: Pledoc)

beschriebene Ansatz mehr als bewährt. Seit dem ersten Jahr der BIL-Portal-Anbindung sinkt der Anteil der per Brief oder E-Mail ankommenden Planungs- und Leitungsanfragen kontinuierlich. Heute erreichen Gasline über 80 % der Anfragen online in standardisiertem Format, was eine effizientere, automatisierte Bearbeitung erlaubt (Bild 1). Die konsistente Speicherung der Daten zur Anfrage, den Prozessschritten und der Antwortinhalte auf einem neutralen und sicheren Server ermöglicht außerdem Widerspruchsfreiheit und eine rechtssichere Nachweisbarkeit im Schadensfall.

Umsetzung

In Abstimmung mit dem Servicepartner Pledoc erfolgte eine Umstellung von der vorherigen Portallösung where2dig auf das BIL-Portal. In weiteren Schritten wurden bestehende regionale Serviceverträge aufgelöst und die Beauskunftung somit vollständig auf BIL übertragen. Bei bedarfsgerecht aufbereiteter Trassendokumentation ist der operative Aufwand äußerst gering. Der interne Aufwand bei Gasline war moderat und konnte im laufenden operativen Geschäft abgedeckt werden. Eine Herausforderung stellt jedoch die Qualitätssicherung insbesondere von Neubautrassen dar. Auf-

tragnehmer müssen laufend kontrolliert und geschult werden, um sicherzustellen, dass die Dokumentation für eine automatische Verarbeitung tauglich ist.

Ergebnis

Die gewünschten prozessualen Verbesserungen stellten sich zeitnah mit der Produktivschaltung ein. Anfragen, die Gasline automatisiert über das BIL-Portal erreichen, können seitdem direkt qualitätsgesichert weiterverarbeitet werden. Das steigende Anfragevolumen erhöht gleichzeitig die Infrastruktursicherheit.

Die Ergebnisse im Detail:

- Es treffen mehr relevante Bauanfragen bei Gasline ein: Mit Einbindung des BIL-Portals stieg die Zahl der bei Gasline eintreffenden relevanten Bauanfragen stetig. Ein Beweggrund von Gasline am BIL-Portal teilzunehmen war, von der „Staubsaugerwirkung“ des Portals zu profitieren, also möglichst viele Adressaten zu erreichen. Durch die Bekanntheit der Betreibergemeinschaft BIL und deren Teilnehmern aus allen Sparten (so sind z.B. die großen deutschen Pipelinebetreiber dabei) werden über das BIL-Portal nahezu flächendeckend deutschlandweit Pla

- nungs- und Bauanfragen eingestellt. Dadurch hat sich die Anzahl der Anfragen, bei denen Gasline betroffen ist, nahezu verdreifacht (Bild 2).
- Effizienzsteigerung durch automatisierte Bearbeitung: Dank standardisierter Anfrageeingabe sind Arbeitsabläufe deutlich effizienter geworden. Eine vollständig im BIL-Portal eingestellte Planungs- oder Bauanfrage enthält alle benötigten Informationen zur sofortigen Bearbeitung, weil Rückfragen damit überflüssig werden. Das standardisierte Format erlaubt außerdem eine zunehmende Automatisierung bei der weiteren Bearbeitung. Gingen 2016 noch 52 % der Anfragen per Brief oder E-Mail bei Gasline ein, so sind es heute nur noch 19 %, die manuell bearbeitet werden müssen (Bild 2).
- Weitere positive Effekte: Durch die weitgehende automatische Beauskunftung bei gleichzeitiger Steigerung relevanter Anfragen für Gasline können sich die Mitarbeiter des Servicepartners Pledoc verstärkt auf die Kernaufgaben konzentrieren, wie z.B. die zeitnahe und qualifizierte Prüfung und Beantwortung der steigenden Zahl betroffener und standardisierter Anfragen.
- Vorteile für den Bauanfragenden: Der Bauanfragende wird im BIL-Portal unmittelbar informiert, ob prinzipiell eine Zuständigkeit der Gasline im Bereich der Maßnahme vorliegt oder nicht. Hierdurch wird der Anfrageprozess beschleunigt.
- Vorteile für Gasline: Der Netzbetreiber selbst profitiert auch als Anfragender von den Vorzügen des BIL-Portals, und zwar immer dann, wenn im Zuge von eigenen Bau- bzw. Instandhaltungsmaßnahmen Fremdleitungserkundigungen durchgeführt werden müssen und diese nun komfortabel über das BIL-Portal und den zusätzlichen im Portal integrierten ALIZ-Recherchedienst möglich sind.

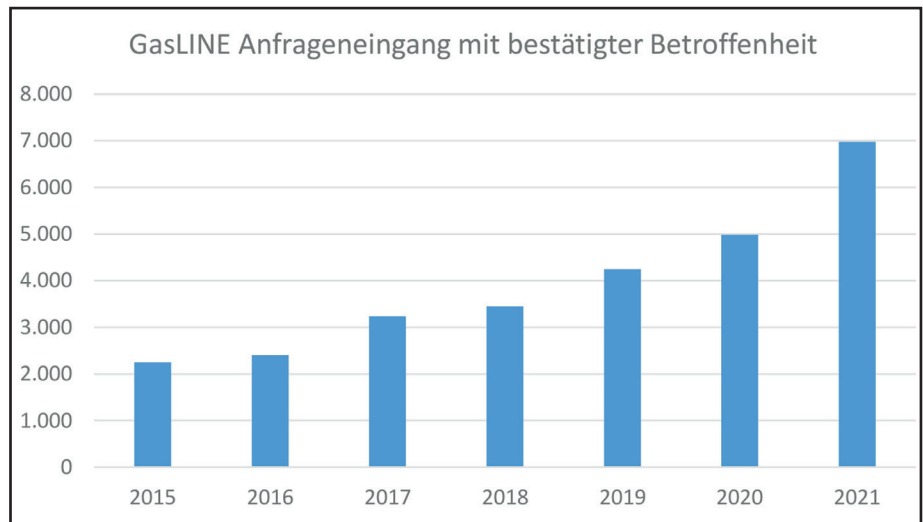


Bild 2: Über das BIL-Portal werden nahezu flächendeckend deutschlandweit Planungs- und Bauanfragen eingestellt. Dadurch hat sich die Zahl der Anfragen bei Gasline mit bestätigter Betroffenheit nahezu verdreifacht (Bild: Pledoc)

Handlungssicherheit

In einer zunehmend digitalisierten Welt verlassen sich immer mehr nationale und internationale Kunden täglich auf die von Gasline bereitgestellte Glasfaserinfrastruktur. Über diese werden u.a. Rechenzentren und Mobilfunkstandorte vernetzt oder wichtige Netzverbindungen hergestellt. Jeder Leitungsschaden hat das Potenzial, verfügbare Bandbreiten zu reduzieren oder die Signallaufzeiten zu erhöhen. Eine hohe Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienste ist somit oberstes operatives Ziel des Netz-

betreibers. Das BIL-Portal trägt hierzu ganz entscheidend bei, indem es die Wahrscheinlichkeit für Leitungsschäden reduziert.

Darüber hinaus hat Gasline als Leitungsbetreiber nicht nur Interesse daran, sondern ist zur Erfüllung ihrer Verkehrssicherungspflicht auch angehalten, eine Bauanfrage zu beantworten. Es steht ihr dabei aber weitgehend frei, in welcher Form diese Informationen bereitgestellt werden. Üblicherweise sind dies Pläne im Maßstab der Flurkarten mit Maßangaben und Bezeichnungen.

Pflichtenkreis der Gasline als Leitungsbetreiber

Leitungsbetreiber sind verpflichtet, Planwerke über ihre Anlagen zu führen und Dritten auf Nachweis berechtigten Interesses Einsicht in diese zu gewähren, da sie dafür verantwortlich sind, dass von ihren Anlagen keine Gefahren für Dritte ausgehen. Sie trifft insoweit eine sog. Verkehrssicherungspflicht. Insbesondere für Tiefbauer gehen regelmäßig vor allem von Versorgungsleitungen im Energiebereich Gefahren für Leib, Leben und Sachgüter aus. Eine Schadensprävention kann insoweit nur durch Gewährung zutreffender Planauskünfte erreicht werden; demgegenüber trifft den Tiefbauer, ebenfalls resultierend aus seiner Verkehrssicherungspflicht, die Pflicht eine Planauskunft einzuholen, bevor mit einer Baumaßnahme begonnen wird.

Im BIL-Portal werden die einzelnen Aktivitäten zum Auskunftsvorgang durch das System automatisch und unveränderlich dokumentiert und bis zu 30 Jahre archiviert. Der Auskunftsprozess über das BIL-Portal versendet keine Netzinformationen per E-Mail, sondern informiert lediglich den Auskunftssuchenden über die Bereitstellung einer Netzauskunft in dem Portal, die der Auskunftssuchende herunterladen kann. Durch diese Systematik geht das Übermittlungsrisiko auf den Auskunftssuchenden und Empfänger der Netzauskunft über. Flankierende Formulierungen in den Nutzungsbedingungen des Portalteilnehmers weisen auf diesen Aspekt hin.

Somit stellt das BIL-Portal in jedem Fall sicher, dass die Informationen den Empfänger erreichen und dieses für alle Beteiligten im Auskunftsprozess gut sichtbar dokumentiert wird.