



Kontakt / Contact

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

Lorenz Kiebler M. Sc.
Supply Chain Engineering
Tel. +49 231 9743-198
lorenz.kiebler@
iml.fraunhofer.de

© Adobe Stock, Funtap

REFA-Gutachten für die Deutsche Telekom

/ REFA Survey for Deutsche Telekom

Das Fraunhofer IML hat 2021 im Auftrag der Deutschen Telekom Technik GmbH in zwei Gutachten die Prozess- und Verteilzeiten im Außendienst ermittelt. Die ausgewiesenen Informationen in beiden Gutachten dienen der Telekom dazu, bestimmte Antragswerte für Entgelte zu kalkulieren. Diese nimmt sie von ihren Wettbewerbern für den Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung (TAL) oder zu Bitstrom-Zugangsprodukten. Auf dieser »letzten Meile« im Telekommunikationsnetz haben Wettbewerber typischerweise keine eigenen Leitungen. Die Telekom ist gesetzlich dazu verpflichtet, ihren Wettbewerbern den Zugang zur TAL oder zu entsprechenden Vorleistungsprodukten zu gewährleisten, hier aktuell in Zusammenhang mit dem Ausbau von Kabelverzweigern mit Vectoring-Technik, sowie zu Bitstrom-Zugangsprodukten auf Layer-2- und Layer-3-Ebene. Je nach Zugangsvariante sind unterschiedliche monatliche Überlassungs- und einmalige Bereitstellungsentgelte sowie Kündigungsentgelte vorgesehen, die die Bundesnetzagentur regelmäßig überprüft und neu genehmigt.

Für die Gutachten konnte auf Vorarbeiten des Fraunhofer IML aus früheren Prozesszeitstudien für die Deutsche Telekom zurückgegriffen werden. Die Prozess- und Auftragsvarianten gliederten die Fraunhofer-Forschenden im Rahmen der REFA-Methodenlehre zunächst in dezidierte Ablaufabschnitte. Für die Zeitaufnahmen wählten sie Außendienstteams auf Basis einer mehrstufigen Methodik aus. Die Ergebnisse der Zeitmessung wurden als Grundzeiten, Rüstzeiten und Verteilzeiten verdichtet und entsprechend den vorab definierten Ablaufabschnitten ausgewiesen.

/ In 2021, Fraunhofer IML conducted two surveys on behalf of Deutsche Telekom Technik GmbH to determine the processing and distribution times within the latter's field service departments. The information reported in the two surveys is helping Deutsche Telekom to calculate certain values for the purpose of setting fees. These are the fees that it charges its competitors for access to the local loop ("local loop unbundling" – LLU) or to bitstream access products. On this "last mile" of the telecommunications network, competitors do not usually have any lines of their own. Deutsche Telekom is legally required to grant its competitors access to the local loop or to equivalent wholesale products – currently, in connection with the expansion of feeder distribution interfaces with vectoring technology – and layer 2 and layer 3 bitstream access products. Depending on the access type, there are various monthly lease fees, one-time activation fees and cancellation fees to pay. These are regularly reviewed and reapproved by the Bundesnetzagentur (German Federal Network Agency for Electricity, Gas, Telecommunications, Post and Railway).

The surveys drew on the preliminary work that Fraunhofer IML had already undertaken as part of earlier processing time studies for Deutsche Telekom. The Fraunhofer researchers started by organizing the process and order types into dedicated processing steps in line with the REFA methodology. They selected various field center teams for the time sampling aspect of the project based on a multilevel methodology. The results of the time measurement process were compiled as base times, setup times and distribution times, which were then reported in accordance with the previously defined processing steps.