



Anwendungsbericht



**Glasfaser NordWest
setzt mit klaricore
von amasol auf
professionelles
SLA-Management**



Projektüberblick

Firma:

Glasfaser NordWest (GFNW)

Branche:

Telekommunikation

Aufgabe:

GFNW stand vor einer zentralen Herausforderung: Die Service Level Agreements (SLAs) waren fragmentiert und weder zentral gesteuert noch einheitlich bewertet. Die Transparenz war stark eingeschränkt, da strukturierte Prozesse und klare, durchgängige Kriterien zur Messung der Carrier-Performance fehlten.

Umgesetzte Lösung:

Mit klaricore von amasol, einer Cloud-basierten Next-Generation Plattform, wurde ein neuer Maßstab für SLA-Reporting gesetzt. Durch die Zusammenführung unterschiedlicher Datenquellen schafft klaricore Transparenz und Effizienz. Kennzahlen wurden visualisiert, nahtlos in bestehende Business-Intelligence-Systeme integriert und liefern dem Management belastbare, handlungsrelevante Erkenntnisse für datengetriebene Entscheidungen, die das Geschäft nachhaltig voranbringen.

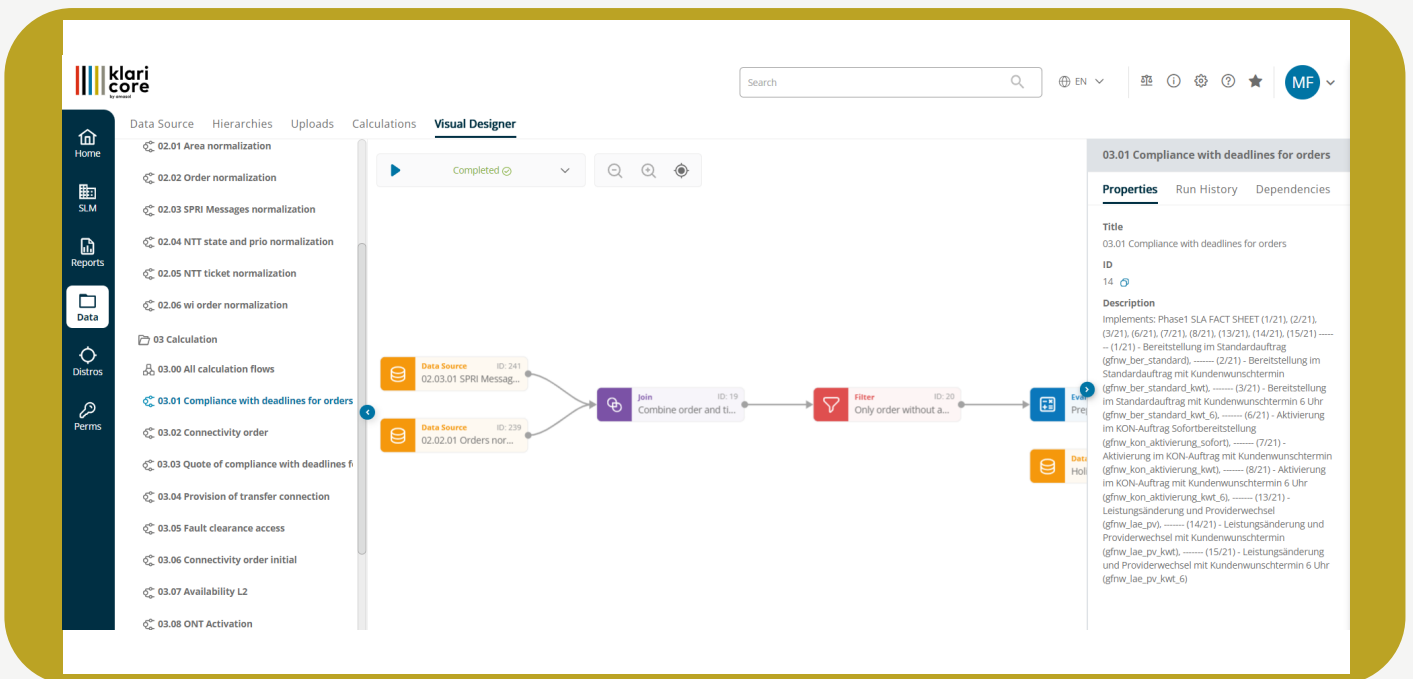


Glasfaser NordWest setzt mit klaricore von amasol auf professionelles SLA-Management

Als Joint Venture der Telekom Deutschland GmbH und der EWE AG ist es das zentrale Ziel der Glasfaser NordWest (GFNW) GmbH & Co. KG, das Glasfasernetz im Nordwesten Deutschlands auszubauen und somit eine zukunftssichere Infrastruktur – sowohl in städtischen als auch ländlichen Regionen – bereitzustellen. Das Unternehmen mit Sitz in Oldenburg übernimmt dabei den Ausbau und Betrieb des Glasfasernetzes. Carrier wie die beiden Muttergesellschaften Telekom und EWE, aber auch andere Service Provider (darunter unter anderem die 1&1 und diverse Stadtwerke) stellen dann das Glasfaserprodukt für die privaten oder gewerblichen Endkund*innen bereit. Um die mit diesen Carriern sowie den für den Netzausbau verantwortlichen eigenen

Monteur*innen und Partnerunternehmen geschlossenen Verträge und Service Level Agreements (SLAs) professionell zu verwalten, entschied sich GFNW für den Einsatz der SLA-Managementlösung klaricore der amasol GmbH.

Als Leiter Transformation & Business Analyse ist es die Aufgabe von Maximilian Fischer, strategische Projekte wie z. B. das Thema SLA-Management zu betreuen. Er erläutert: „Dabei ging es zuerst einmal um die Frage, ob es überhaupt möglich ist, die bei uns geschlossenen Serviceverträge über eine Standardlösung am Markt abzubilden, und welche Themen dabei für uns von besonderer Bedeutung sind.“





Glasfaser für 1,5 Millionen Haushalte als Endziel

Auf die Frage, wie er und sein Expertenteam bei GFNW den Begriff SLA-Management definieren, erläutert Maximilian Fischer: „Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, 1,5 Millionen Haushalte hier in der Region mit Glasfaseranschlüssen zu versorgen, und sind bestrebt, dieses Ziel möglichst schnell zu erreichen. Dafür gibt es

eine Vielzahl vertraglicher Vereinbarungen mit unseren Carriern und Ausbaupartnern in Bezug auf Ausbaugeschwindigkeit, Zuverlässigkeit und Transparenz. Dies war letztendlich der Ausgangspunkt, uns frühzeitig mit dem Thema SLA-Management zu beschäftigen.“

Marktrecherche führt zu amasol und klaricore

In einem nächsten Schritt legten Maximilian Fischer und sein Team dann die internen Voraussetzungen fest, die gegeben sein müssen, um ein SLA-Management „von der Stange“ bei GFNW einzuführen, und führten dann eine Marktrecherche zu entsprechenden am Markt verfügbaren Lösungen durch. Daraufhin folgte dann

ein klassischer Ausschreibungsprozess mit „Long List“ und „Short List“. „amasol stand bereits sehr früh auf der Auswahlliste“, erinnert sich Maximilian Fischer. Im Rahmen eines mehrstufigen Ausleseverfahrens fiel die Entscheidung dann letztendlich auf klaricore.

amasol klaricore: automatisierte Plattform für IT Business Management

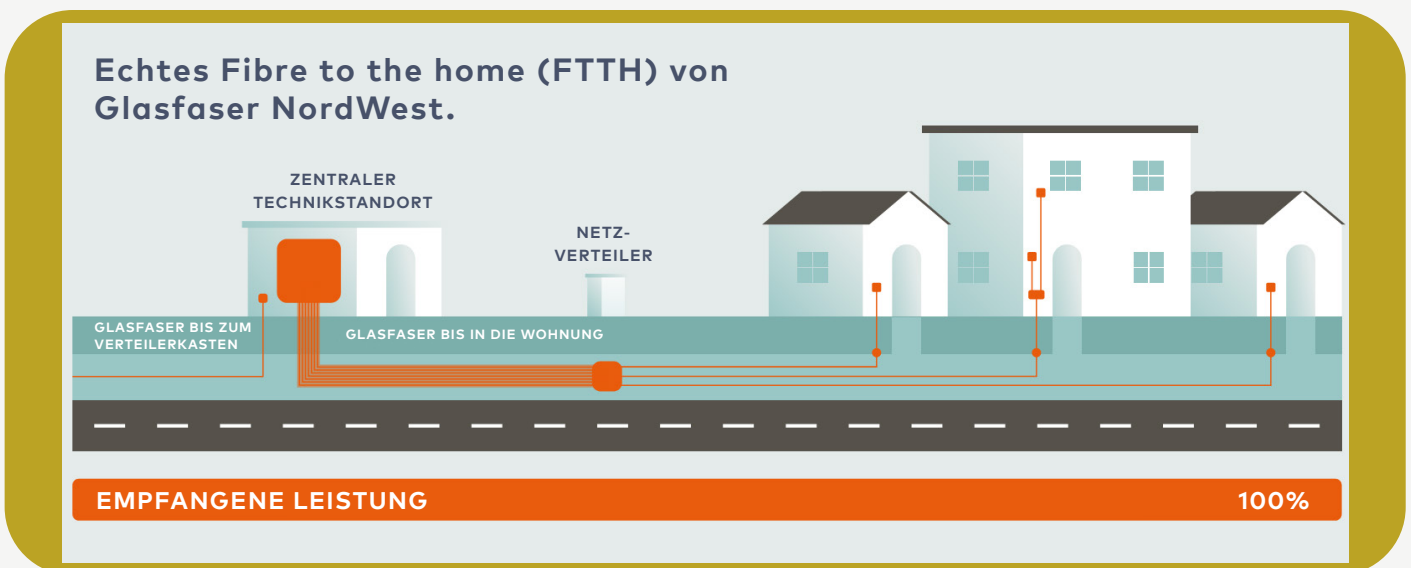
klaricore ist eine von amasol selbst entwickelte, cloud-basierte Softwarelösung für KPI-Management und SLA-Reporting, die Unternehmen dabei unterstützt, ihre Prozesse zu verbessern, indem sie die Daten aus verschiedenen Quellen sammelt und dann mit vorher definierten KPIs, Serviceverträgen und SLAs korreliert.

Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit und die Produktivität zu steigern und die operative Effizienz zu verbessern. Dies erfolgt durch die Automatisierung von Prozessen und die Bereitstellung detaillierter Einblicke in die Geschäftsprozesse.

Fünfmonatige Pilotphase erfolgreich

Im Rahmen einer fünfmonatigen Pilotphase wurde ausgetestet, ob und in welchem Umfang klaricore die Anforderungen von GFNW an ein professionelles SLA-Management erfüllt. Maximilian Fischer: „Wir haben zu Beginn der Pilotphase erste für uns wichtige

KPIs definiert und überprüft, inwieweit klaricore in der Lage ist, diese Messgrößen abzubilden. Im Rahmen eines iterativen Prozesses wurde die Lösung dann sukzessive angepasst, bis wir bei dem Punkt angelangt waren, dass wir sagen konnten: „Ja das passt!“



Go-live und weitere Anpassungen

Das „Go-live“ von klaricore bei GFNW erfolgte im Mai 2025. In der Folgezeit wurden dann weitere SLAs in das System integriert. Nachdem zu Beginn noch einige „Kinderkrankheiten“ in Bezug auf die GFNW-Anforderungen kuriert werden mussten, verfügt man nun laut Maximilian Fischer über eine solide Basis für die weiteren Pläne.

Er ergänzt: „Wir haben uns am Anfang natürlich auf die SLAs fokussiert, die für uns oberste Priorität haben, also zum Beispiel die unmittelbaren Ausbautzahlen. Jetzt schauen wir bereits etwas über den Tellerrand hinaus. Weitere Bereiche, die bei GFNW zukünftig über die SLA-Management-Plattform verwaltet werden sollen, sind der Bereich interne SLAs oder Claim Management.“

„Super happy“: schon jetzt erkennbarer Mehrwert

Zur bisherigen Zusammenarbeit mit amasol und zum Einsatz von klaricore als SLA-Management-Plattform zieht Maximilian Fischer ein positives Fazit: „Wir können, glaube ich, mit Fug und Recht sagen, dass wir super happy sind. Wir sind uns auch sicher, dass wir den Weg weiter mit klaricore gehen möchten. Die Zusammenarbeit mit amasol läuft äußerst kollaborativ und ist

geprägt von einer pragmatischen Herangehensweise. Korrekturen und Änderungswünsche werden möglichst zeitnah umgesetzt. Schon jetzt erkennen wir eine deutlich höhere Transparenz im SLA-Management und erreichen damit einen erkennbaren Mehrwert für uns, unsere Ausbaupartner und unsere Carrier-Kunden.“





amasol GmbH | Campus Neue Balan | Claudius-Keller-Str. 3 B | 81669 München
Telefon: +49 (0)89 1894743-0 | info@amasol.com | www.amasol.com