



UNTERNEHMENSREPORTING

mit Serviceware Performance AL bei Telefónica Germany

Unternehmensreporting

Mit Serviceware Performance AL bei Telefónica Germany

Die Geschichte von Serviceware (vormals cubus) und Telefónica begann bereits 2003 mit dem Einsatz einer cubus-Planungslösung im Controlling von E-Plus. Im Rahmen der Umstrukturierungen nach der Übernahme der E-Plus Gruppe durch Telefónica Germany im Jahr 2014 wurden die alten Applikationen ausgemustert und auch die Tools auf den Prüfstand gestellt. Auf das Werkzeug für das Ad-hoc-Reporting von Serviceware wollte man jedoch in zwei Bereichen von Telefónica nicht verzichten: im Digital & Data Competence Center (DDC) und im Controlling.



Serviceware Performance AL für Business Intelligence

Die beiden Bereiche, in denen Serviceware Performance AL (vormals cubus outperform EV Analytics) eingesetzt wird, könnten unterschiedlicher nicht sein. Das DDC unterstützt unternehmensweit sämtliche Abteilungen unter anderem mit Reporting Services und versteht sich als Informationslieferant für alle berichtsrelevanten Daten, ob zu Customer Lifecycle, Performance Steering, Revenue oder Usage.

Das DDC setzt dabei auf den Microsoft BI Stack, unter anderem auf SSAS (SQL Server Analysis Services) für OLAP-Analysen und MS PowerBI Report Server. Die Bandbreite der für die Auswertung in Serviceware

Performance AL angebotenen Daten ist enorm. Insgesamt sind 20 Data Connections eingebunden. Zehn davon stellen direkte Verbindungen zu separaten, kleineren Cubes her. Die anderen zehn sind Perspektiven des großen zentralen Würfels, dem sogenannten OneCube. Dieser große Cube ist Dreh- und Angelpunkt für die Reportinganfragen aller Nutzer. Er wird von einem Data Warehouse gespeist und stellt den unterschiedlichen Unternehmensbereichen vortagesaktuelle Daten bereit. Diese Informationen werden für Data-Intelligence-Anwendungen ebenso genutzt wie für Analysen und Data-Mining-Kampagnen.

Frank Schwellnus, Senior Developer im DDC, erläutert die Reporting-Services: „Für das Berichtswesen bieten wir den verschiedenen Telefónica Bereichen unter anderem paginierte Reports und Dashboards mit dem PowerBI Report Server sowie die Self-Service-Auswertung mit Serviceware Performance AL an. Damit die großen Datenmengen im OneCube mit Serviceware Performance AL ausgewertet werden können, haben wir zehn Perspektiven mit unterschiedlichen Teilmengen der Funktionen des Cubes erstellt. Anwender können so eigene Views anlegen, die genau die Elemente, Dimensionen und Daten enthalten, die sie für ihre spezielle Fragestellung benötigen. Diese persönlichen Views lassen sich speichern und werden beim nächsten Aufruf automatisch mit den aktuellen Daten geladen.“

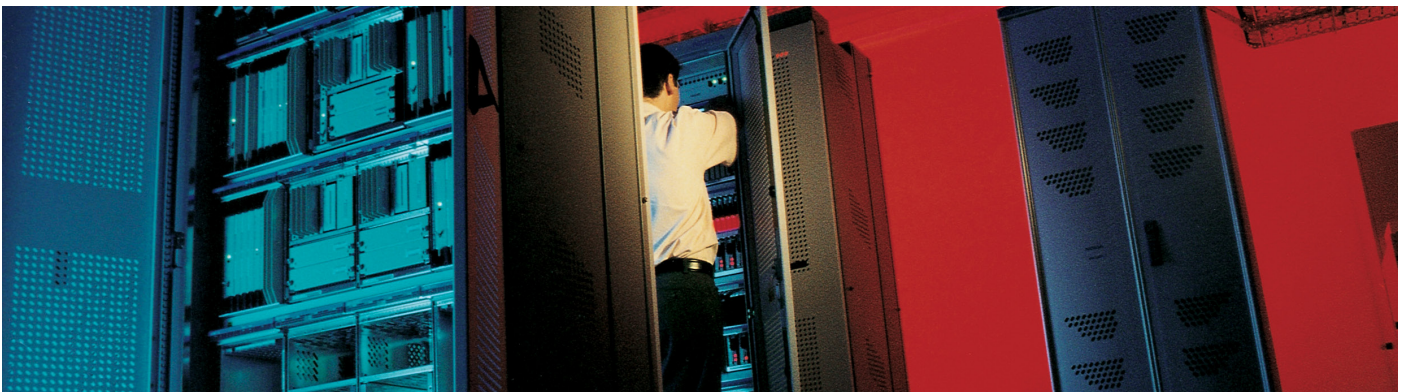
Views lassen sich jedoch nicht nur für die eigene oder abteilungsweite Wiederverwendung ablegen. Mithilfe der Abonnement-Funktion in Serviceware Performance AL können die Anwender sie auch als Anhang per E-Mail im PDF- oder Excel-Format verschicken. Besonders praktisch: Ein Abo kann mehrere Views enthalten, die dann beispielsweise in einem PDF versendet werden.

So haben alle AL-Nutzer die Möglichkeit, völlig frei und ganz auf ihre speziellen Anforderungen zugeschnittene Berichte automatisch zu verteilen. Wann und wie oft ein Report ausgeführt wird, lässt sich ebenfalls individuell festlegen. Ob täglich, wöchentlich, monatlich oder an einem bestimmten Wochentag, alles ist möglich.

Für das Berichtsformat können die User aus dem Vollen schöpfen und alle Funktionen der Druckversion nutzen. Sie entscheiden, ob ihr Bericht nur eine kurze, einseitige Zusammenfassung enthält oder ob sie ein anspruchsvolles, mehrseitiges Dokument inklusive Inhaltsangabe erstellen lassen.

Derzeit sind rund 30 Anwender aktive Abo-Nutzer und über 100 Abos werden regelmäßig ausgeführt. Man kann sich vorstellen, warum sich die Abo-Funktion so großer Beliebtheit erfreut. Bietet sie doch die Möglichkeit, das Aktualisieren und Verschicken von Routineberichten deutlich abzukürzen. Ist ein Report mit dazugehörigem Abonnement einmal angelegt, erfolgt alles andere vollautomatisch. Damit lässt sich nicht nur jede Menge Zeit sparen, die Berichtsverantwortlichen können auch mit der beruhigenden Gewissheit in Urlaub fahren, dass der montägliche Management-Report pünktlich und mit den neuesten Zahlen in der Mailbox der Empfänger landet.

Wie sehr die Bereiche diese verschiedenen Auswertungsmöglichkeit schätzen, belegt die DDC-Statistik: Im Jahr 2020 haben über 500 unterschiedliche User auf den CubeBrowser zugegriffen. Frank Schweltnus: „Allerdings wissen die Nutzer gar nicht, dass sie Serviceware Performance AL einsetzen. Wir haben das Tool komplett an das Telefónica Branding angepasst. Wer bei uns im Self-Service Daten auswerten will, verwendet den 'CubeBrowser', der sogar über ein eigenes Logo verfügt.“



Serviceware Performance AL für das Controlling

Im Controlling sieht es ganz anders aus. Dort wird Serviceware Performance AL zusammen mit Oracle Essbase auf einem Windows-Server eingesetzt. Der Vorteil dieser mehrdimensionalen OLAP-Datenbank ist, dass das Controlling-Team seine Anwendungen eigenständig aufsetzen, pflegen und nutzen kann. Daraus folgt, dass die Controller ihre Applikationen gezielt auf ihre Anforderungen zuschneiden können: von der Zahl der Variablen und Dimensionen bis zur Kalkulationslogik. Für Marc Trebeck, Master Expert im

Central Controlling von Telefónica sind Oracle Essbase und Serviceware Performance AL ein perfektes Team: „Für die Datenanalyse können die Anwender unterschiedliche Diagramme mit Tabellen kombinieren und Ampelfarben festlegen, um negative oder positive Abweichungen auf den ersten Blick deutlich zu machen. Zu jeder Zahl kann zudem ein Kommentar eingegeben werden. Dadurch erhalten Kollegen, Führungskräfte und andere Teams erklärende Informationen zu Ergebnissen und Entscheidungen werden nachvollziehbar. Selbst die Administration ist einfach und mit wenig Aufwand verbunden.“

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Controlling schätzen besonders die hervorragende Performance, den Komfort und die Ad-hoc-Analysemöglichkeiten von Serviceware Performance AL. Marc Trebeck: „Die User sind immer begeistert, wie schnell sie Antworten auf ihre Fragen erhalten. Für das Finanzreporting können sie beispielsweise direkt auf die entsprechenden Daten in SAP zugreifen. In Bruchteilen von Sekunden lassen sich die Dimensionen mit 'Slice and Dice' in jeder beliebigen Kombination und aus jedem beliebigen Blickwinkel betrachten. Fällt ein Ergebnis aus dem Rahmen, können sie im Handumdrehen der Ursache auf den Grund gehen und mittels Drill-down die Detaildaten analysieren.“

Neben der Nutzung der eigenen Oracle-Essbase-Cubes ist das Controlling auch „Kunde“ des OneCubes. Dort sichert man sich zum einen über eine Schnittstelle Daten, die dann für den Monatsabschluss aggregiert werden. Zum anderen greifen die Anwender für Analysen auch direkt auf den großen OneCube zu. Auch hier arbeiten die Controller größtenteils lieber mit Serviceware Performance AL als mit dem Excel-Add-in.

Zusätzlich zu den Controlling-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden die Apps noch von ungefähr 150 weiteren Usern aus dem B2C-Bereich und anderen Abteilungen genutzt. Typische Anwendungen sind neben dem Finanzreporting, Customer Lifetime Value sowie Auswertungen von B2C-Daten für Business Cases und neue Produkte.

Support als Garant einer erfolgreichen Zusammenarbeit

Auch wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Telefónica im Laufe der langjährigen Arbeit mit Serviceware Performance AL zu Experten geworden sind, haben sie von Anfang an bei Bedarf immer gerne auf den Serviceware-Support zurückgegriffen. Frank Schweltnus kennt den Grund: „Der Kunde steht beim Serviceware

Performance-Team im Mittelpunkt und das merkt man einfach.“ Nicht von ungefähr erhält der Support regelmäßig Bestnoten bei Anwenderbefragungen wie „The BI & Analytics Survey“ von BARC. Die User wissen aus eigener Erfahrung, dass die regelmäßigen Kundenbefragungen keine Alibi-Aktionen sind, sondern dass ihr Feedback gehört und ihre Verbesserungsvorschläge – soweit machbar – umgesetzt werden.



Für Telefónica wurde beispielsweise eine Drill-through-Möglichkeit eingerichtet, mit der von Serviceware Performance AL heraus direkt auf SAP-Daten zugegriffen werden kann. Innerhalb weniger Sekunden steht den Anwendern jede Buchung und die gesamte Bandbreite der Einzelpostendaten in SAP für die detaillierte Analyse zur Verfügung.

Für die Zukunft setzen die beiden Telefónica Bereiche auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit und viele neue, interessante Features. Im Controlling sind bereits weitere Anwendungen geplant. Eine noch bessere Performance für die Analyse der OneCube-Daten steht auf der Wunschliste, denn gerade die wegen der Corona-Pandemie erschwerte Arbeit im Homeoffice hat gezeigt, dass eine so große Datenbasis über die Distanz ganz besondere Anforderungen an die Leistung von Auswertungstools wie Serviceware Performance AL stellt.



Die Telefonica Deutschland Holding AG ging aus dem 1995 gegründeten Mobilfunkunternehmen VIAG Interkom hervor. Im Jahr 2002 wurde der Name VIAG Interkom in O2 Germany geändert. 2006 übernahm die spanische Telefongesellschaft Telefónica im Zuge ihrer Expansionsstrategie O2 als deren Tochter. Die E-Plus Gruppe wurde 2014 in den Konzern integriert. Mit über 45 Millionen Mobilfunkanschlüssen gehört die Telefonica Deutschland Holding AG mit O2 in München zu den größten Mobilfunkbetreibern auf dem Markt. Im Geschäftsjahr 2015 erwirtschaftete das börsennotierte Telekommunikationsunternehmen mit knapp 8.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Umsatz von 7,5 Milliarden Euro.

Serviceware

Carl-Zeiss-Str. 16

65520 Bad Camberg

contact@serviceware-se.com

+49 (0) 6434 94 50 0