



*Markus Heimann, Vice President Business Intelligence; Thorsten Kühlmeyer, Head of Analysis Business Intelligence;  
Andreas Gimber, Senior Project Manager BIC*

## **ANRUF IN DER ZUKUNFT**

Telefónica O<sub>2</sub> nutzt eine SAS basierte Prognoselösung zur Unterstützung der Unternehmensplanung und -steuerung



„Mit dem SAS Forecast Server konnten wir unsere Prognosegenauigkeit erheblich steigern – bei kurzfristigen Umsatzprognosen beispielsweise auf 98 Prozent.“

**Thorsten Kühlmeyer**

Head of Analysis Business Intelligence bei Telefónica O<sub>2</sub>

■ **Branche**

Telekommunikation

■ **Aufgabe**

Aufbau einer Prognoselösung für die Unternehmensplanung und -steuerung

■ **TOP Herausforderung**

Sicherstellung der Datenqualität und Konsistenz einzelner Analysen untereinander

■ **Lösung**

Business Analytics mit dem SAS® Forecast Server

■ **TOP Nutzen**

Steigerung der Prognosegenauigkeit – Beschleunigung der Entwicklungsgeschwindigkeit

**Der Kunde**

Telefónica O<sub>2</sub> Germany GmbH & Co. OHG gehört zu Telefónica Europe und ist Teil des spanischen Telekommunikationskonzerns Telefónica S.A. Das Unternehmen bietet seinen Privat- wie Geschäftskunden in Deutschland Post- und Prepaid-Mobilfunkprodukte sowie innovative mobile Datendienste auf Basis der GPRS- und UMTS-Technologie an. Darüber hinaus stellt Telefónica O<sub>2</sub> als integrierter Kommunikationsanbieter auch DSL-Festnetztelefonie und Highspeed-Internet zur Verfügung. Telefónica Europe hat 44 Millionen Mobil- und Festnetzkunden in Großbritannien, Irland, der Tschechischen Republik, der Slowakei und Deutschland.

**Die Aufgabe**

Die Telekommunikationsbranche gehört heute zu den am härtesten umkämpften Marktsegmenten überhaupt. Um in diesem gesättigten Markt mit hohem Margendruck erfolgreich zu agieren, müssen Unternehmen vor allem eins können: kommende Entwicklungen möglichst frühzeitig und präzise erkennen und blitzschnell handeln. Dieser Aufgabe stellt sich auch Telefónica O<sub>2</sub> Germany. Das Unternehmen setzte dafür in der Vergangenheit auf ein System aus lokalen SPSS-Einzelplatzinstallationen, die unvernetzt auf den Rechnern verschiedener Mitarbeiter liefen. „Wir haben damit Analysen und Prognosen für die Unternehmenssteuerung und -planung erstellt“, erklärt Thorsten Kühlmeyer, Head of Analysis Business Intelligence bei Telefónica O<sub>2</sub>.

meyer, Head of Analysis Business Intelligence bei Telefónica O<sub>2</sub>. „Allerdings sorgten der Wettbewerbsdruck und die Anforderungen aus dem Management dafür, dass die Aktualisierungszyklen immer kürzer wurden – unsere bisherige Lösung war dem nicht mehr gewachsen.“ Zudem machte es die Einzelplatzlösung den Nutzern sehr schwer, übergreifend an einem Projekt zu arbeiten. Insbesondere das zur Verfügung stehende Portfolio an Prognosemethoden und -verfahren entsprach nicht mehr den gestiegenen Anforderungen von Telefónica O<sub>2</sub> an eine Business Analytics-Lösung.

„Die Anfragen, die aus diesem strategischen Umfeld bei uns eingehen, sind sehr unterschiedlich und meist auch äußerst zeitkritisch“, ergänzt Thorsten Kühlmeyer – und die Ergebnisse bilden beim Management und in den verantwortlichen Fachbereichen von Telefónica O<sub>2</sub> die Basis für die übergreifende Unternehmensplanung und -steuerung. Entsprechend wichtig sind hier Qualität und Vielfalt. Aus diesem Grund machten sich Thorsten Kühlmeyer und sein Team auf die Suche nach einer neuen, leistungsfähigen Business Analytics-Lösung für die gestiegenen Forecasting-Ansprüche von Telefónica O<sub>2</sub>.

**Die Lösung**

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Telefónica O<sub>2</sub> betreibt heute mit SAS eine hochmoderne und flexible Analyse- und Prognoselösung. Die Daten-

basis dafür liefert das zentrale Enterprise Data Warehouse im Business Intelligence Center (BIC) von Telefónica O<sub>2</sub>. Mithilfe des SAS Forecast Server und weiteren Modulen wie SAS® Enterprise Guide™ können die Analysten und Poweruser auf die dort in dedizierten Analyse- und Prognose-Datamarts konsolidiert abgelegten Daten aus allen Unternehmensbereichen zugreifen, sie analysieren und verborgene Zusammenhänge und Abhängigkeiten zutage fördern.

Dabei haben sich insbesondere mit dem SAS Forecast Server die Qualität und die Entwicklungsgeschwindigkeit der Prognosen deutlich verbessert. „Wir konnten die Genauigkeit unserer Prognosen erheblich steigern“, so Thorsten Kühlmeyer. „Bei kurzfristigen Umsatzprognosen lag sie früher beispielsweise bei 80 Prozent. Heute treffen wir zu 98 Prozent ins Schwarze.“ Projektleiter Andreas Gimber, Senior Project Manager in der Abteilung BIC Analysis bei Telefónica O<sub>2</sub>, ergänzt: „Außerdem sind wir dank des einheitlichen zentralen Datenlayouts, mit dem wir jetzt arbeiten, viel schneller geworden – genau gesagt dreimal so schnell wie früher.“

Die Aufträge an die von Thorsten Kühlmeyer geleitete Analyse-Abteilung innerhalb des Business Intelligence Centers kommen aus sämtlichen Fachbereichen des Unternehmens. Darüber hinaus arbeitet die Abteilung auch intensiv für das Top-Management und liefert der Geschäftsführung wichtige

Analysen für die strategische Unternehmenssteuerung. „Wir nutzen SAS zur Unterstützung bei verschiedenen analytischen Aufgaben“, sagt Thorsten Kühlmeyer. „Das reicht von kurzfristigen, äußerst wichtigen Ad-hoc-Auswertungen oder Analysen – zum Beispiel Kundenwertmodelle als Basis für CRM-Angebote – bis hin zu komplexen Prognosen für Fachabteilungen und die Geschäftsführung.“ Wie werden sich Umsatz, Produktnutzung und Tarifmigrationen entwickeln? Wie Vertragsverlängerungen, Kündigungen, Kundenbasis und Call-Center-Auslastung? Der SAS Forecast Server liefert Telefónica O<sub>2</sub> die Antworten auf diese und viele andere geschäftskritische Fragen.

So wundert es nicht, dass die Anhängerschaft der Lösung bis ins Management von Telefónica O<sub>2</sub> reicht. „Der Umstieg auf SAS hat sich als absolut richtiger strategischer Schritt erwiesen“, meint Markus Heimann, Vice President Business Intelligence von Telefónica O<sub>2</sub>. „Wir haben damit unsere analytische Kompetenz im BI-Umfeld deutlich ausgebaut – und bringen die Unternehmensplanung und -steuerung bei Telefónica O<sub>2</sub> so entscheidend voran.“

---

### Das Projekt

---

Nachdem der Entschluss zur Modernisierung der Analytics-Landschaft bei Telefónica O<sub>2</sub> gefasst war, starteten Thorsten Kühlmeyer und Andreas Gimber im November 2007 mit der Pro-

jektarbeit. Die Entscheidung für den SAS Forecast Server fiel den beiden BI-Experten nicht schwer: „SAS hat uns sowohl analytisch als auch, was die Infrastruktur betrifft, überzeugt“, erinnert sich Thorsten Kühlmeyer. „Zudem setzen wir bei Telefónica O<sub>2</sub> auch an anderer Stelle auf SAS – das ergänzt sich sehr gut“, fügt Projektleiter Andreas Gimber hinzu.

Die Realisierung der Lösung erfolgte dann in drei Projektphasen: Zunächst wurde die technische Infrastruktur implementiert, ab März 2008 folgte dann die notwendige Erweiterung der analytischen Datenlayer sowie die Implementierung von technischen Standards und Prozessstandards. Den Abschluss markierte schließlich die Schulung der Mitarbeiter. „Der Schulungsaufwand war überschaubar“, betont Thorsten Kühlmeyer. „Es gab einen zweitägigen Workshop, in dem SAS unsere Mitarbeiter mit dem notwendigen Basiswissen um den SAS Forecast Server versorgt hat – alles Weitere läuft nach dem Prinzip ‚training on the job‘.“

Aber nicht nur die akkurate technische und methodische Schulung der Mitarbeiter macht Kühlmeyer zufolge den Projekterfolg aus. Er plädiert dafür, die künftigen Anwender frühzeitig in die Planung einzubinden. „Die Einführung einer neuen Infrastruktur bedeutet für die Nutzer immer ein Umdenken“, erklärt er. „Wichtig ist deshalb, die Identifikation mit der neuen Lösung zu schaffen und Vorteile und Nutzen für jeden Einzelnen herauszustellen.“ Darü-

ber hinaus hat er den Wert eines gezielten Erwartungsmanagements erkannt: „Man muss aufpassen, dass die Fachabteilungen und das Management keine Zauberbox erwarten, die auf Knopfdruck Wunder vollbringt“, erläutert er. „Es ist wichtig, allen Nutzern und künftigen Kunden klarzumachen, dass der Erfolg der Lösung genaue Planung, klare Vorgaben und eine gesunde Datenbasis braucht.“

## Der Nutzen

- **Präzision:** Die mit dem SAS Forecast Server erstellten Prognosen sind genauer und zuverlässiger als die bisherigen Modelle.
- **Geschwindigkeit:** Die serverbasierte Lösung mit einheitlichen Datenlayouts ermöglicht es, Prognosemodelle bis zu dreimal schneller zu erstellen als bisher.
- **Vielfalt:** Mit seinen zahlreichen Prognosefunktionen erweitert der SAS Forecast Server das analytische Portfolio von Telefónica O<sub>2</sub>.
- **Skalierbarkeit:** Die SAS Lösung ist auf Wachstum ausgelegt – auch wenn die Zahl der Anfragen weiter zunimmt, läuft sie sicher und stabil.
- **Integration:** Der SAS Forecast Server passt sich nahtlos in die bestehende BI-Umgebung ein – sowohl unter SAS als auch im Zusammenspiel mit anderen Komponenten.



THE  
POWER  
TO KNOW.

SAS Institute GmbH, In der Neckarhelle 162, 69118 Heidelberg, Germany  
Phone +49 6221 415-123, Fax +49 6221 415-145 [www.sas.de](http://www.sas.de)

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. ® indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2008, SAS Institute Inc. All rights reserved.