



Varje dag får ledningen SMS med aktuell säljstatus

TeliaSoneras mobiltelefonirörelse är en ung och dynamisk verksamhet i snabb förändring. Ny teknik samt nya produkter och tjänster utvecklas kontinuerligt. För att fatta rätt beslut och satsa på rätt saker behöver de ansvariga ha god kunskap om kundernas telefonvanor och om hur nya produkter tas emot. Trots att detta kräver analys av en enorm datamängd har de denna kunskap. Alltid. Tack vare ett DataWarehouse som kallas BOSS.

TeliaSonera

Redan i mobiltelefonboomens början insåg marknads- och produktutvecklingsansvariga på dåvarande Telia Mobile att de skulle behöva ett kraftfullt analysverktyg för att befästa marknadspositionen i en allt hårdare konkurrens. Mobiltelefoni är en komplex tjänst. Det krävs mycket detaljerade kunskaper för att till fullo förstå den. Varje dag genereras en gigantisk mängd data om vem som ringer och vem som är mottagare samt när och varifrån samtalet skedde. För att kunna optimera såväl nätutbyggnad som prisplaner, tjänstepaket och kampanjer med mera, måste denna information samlas in, bearbetas och kombineras med annan intern och extern information.

Med hjälp av ett SAS software-baserat DataWarehouse som kallas BOSS har detta varit möjligt, det har till och med gått så bra att användarna inte längre tänker på hur komplexa analyser de får. Hittills har de ansvariga för BOSS lyckats förse ett växande antal användare med kvalificerade analyser så snart en ny produkt lanserats. Inte undra på att BOSS har blivit populärt – idag är det över tusen användare.

Det mesta som är värt att veta om den mobila affären går att få ut ur BOSS på

ett relativt enkelt sätt dessutom. Därför används det av de flesta beslutsfattare och analytiker inom den mobila verksamheten, totalt 500 – 600 personer. Det är till exempel marknadsanalytiker, affärsutvecklare, account managers, produkt- och tjänsteansvariga, kampanjansvariga, redovisningsekonomer samt bedrägeri- och brottsutredare. För säljarna är det numera självklart att komma till ett kundmöte med detaljerad kunskap om kundföretagets mobiltelefoni.

Varje dag får 10 – 15 personer i den högsta ledningen för mobilrörelsen ett SMS med dagsfärska siffror om kundstock och nyförsäljning från BOSS. På sikt kommer det även att finnas en MMS-version med grafer.

Nya rapporter, nya användare

Intresset för BOSS ökar. Användarna har vant sig vid att kunna få värdefulla analyser och beslutsunderlag så fort det behövs, och de blir allt ivrigare beställare. Efterfrågan på analyser och rapporter är stor. I dag finns det ungefär ett 60-tal statistiska eller fasta rapporter och över 80 interaktiva webbbrapporter, där användaren själv kan styra en stor del av struktur och innehåll via dialogrutor. Dessutom görs det



nästan 500 så kallade ad hoc rapporter per år, som är helt fritt utformade av beställaren.

Företaget strävar dessutom efter att föra BOSS allt närmare slutkunderna. Sedan en tid har kundtjänst tillgång till systemet. De kan till exempel se i realtid hur en kontantkortskund har använt sitt refillkort; trafikmönster, saldo på kortet och påfyllningstidpunkt med mera. Det pågår dessutom ett projekt

för att släppa in alla refillkunder i BOSS så att de via TeliaSoneras webbplats kan se sina egna transaktioner på refillkortet.

Snabb anpassning till nya önskemål

BOSS är således mycket mer än bara en databas. Det förser hela den svenska verksamheten med uppföljning, utvärdering och analys av mobiltelefonirörelsen. Det har varit möjligt mycket tack vare SAS Institutes programvara.

Data Warehousing är ju bara till en liten del en fråga om databaslagring; det gäller att fånga data på ett rationellt sätt, lagra och behandla för maximal flexibilitet samt visa upp och exploatera i alla former och för alla behov. Hittills har BOSS lyckats fånga in information oavsett varifrån och i vilket format den kommer och snabbt visa upp den så som beställaren önskat, och därmed kunnat stödja lansering och utvärdering av alla nya tjänster.



SAS Institute AB
Stora Frösunda, 169 70 Solna
Tel 08-52 21 70 00, fax 08-52 21 70 70
info@swe.sas.com www.sas.com/sweden

