

## DEUTSCHE TELEKOM

« La gestion de l'activité est facilitée grâce à MIK-OLAP »



«Fascinating though it is to be at the cutting edge and to be influencing the development of technology, the financial success of a company doesn't depend just on technology, but rather on how well it is able to meet the needs of its customers».

Frank Metz, Director Reporting and Systems at Deutsche Telekom.

Deutsche Telekom a pris depuis quelques années une ampleur internationale et propose à présent une nouvelle gamme de produits et services, très appréciés des consommateurs. Le géant des télécoms a réussi à maintenir et même à augmenter son avance sur ses concurrents en utilisant dans ses départements des ventes et des services clients un système de rapport basé sur MIK-OLAP et MIK-ONE. 500 employés utilisent à présent ce système à travers toute l'Allemagne ; 1000 autres personnes y auront bientôt accès.

Pour se maintenir sur un marché en constante mutation, il est important de bien connaître les données relatives à son activité. Deutsche Telekom n'est pas du genre à subir les fluctuations du marché ; la société a su au contraire tirer son épingle du jeu et faire face à ses concurrents du monde entier. Ron Sommer, le PDG, a réussi à obtenir le monopole des télécommunications en Allemagne mais également à se faire une place sur les marchés internationaux. Le Groupe Deutsche Telekom est divisé en 4 parties : T-Mobil pour la téléphonie mobile, T-Online pour l'accès à Internet, T-System pour les solutions systèmes et les clients les plus importants, et T-Com pour les petites sociétés et les particuliers. Cette restructuration, qui s'achèvera d'ici la fin de l'année, a modifié de façon significative les attentes de T-Com au niveau des rapports.



## Assurer la transparence au sein de la société

« Avant la mise en place de MIK-OLAP, il fallait collecter les informations un peu partout pour pouvoir établir nos rapports. », Frank Metz, Responsable des rapports et des systèmes au sein du département des ventes du siège social à Bonn. « La nouvelle structure devrait nous permettre de centraliser les données. »

Les rapports et les systèmes sont au cœur des mesures de restructuration. « La mise en place de structures souples nous permet de réagir rapidement face aux changements. », Frank Metz. « Avant le programme de restructuration, nous avons l'habitude de travailler avec deux logiciels différents pour établir nos rapports : MIK-INFO et MIK-OLAP. L'utilisation combinée des deux outils aurait empêché une bonne centralisation des données. Nous avons donc dû n'en conserver qu'un. » MIK-OLAP a été sélectionné pour ses capacités, pour les nombreuses options qu'il propose au niveau des représentations graphiques, mais également pour les possibilités qu'il offre concernant les écrans d'utilisateurs grâce à MIK-XLREPORT, MIK-ONE et MIK-INSIGHT.

Après de nombreuses discussions internes, Metz s'est rendu compte « qu'il faut pas se contenter de produire des rapports standards. Certains utilisateurs consacrent la moitié de leurs heures de travail à mener des analyses complexes. Ce sont des spécialistes qui recherchent des informations détaillées ou des dirigeants qui ont besoin de pouvoir faire le point sur la situation rapidement. Les outils MIK nous permettent de répondre à leurs différents besoins. »

Les utilisateurs peuvent à présent construire leurs propres hypothèses en faisant varier certaines données sous MIK-XLREPORT. Les spécialistes peuvent personnaliser en fonction

de leurs besoins les rapports prédéfinis sous MIK-ONE. Les dirigeants peuvent quant à eux obtenir un aperçu de la situation et réagir rapidement grâce aux indicateurs d'alarme de MIK-INSIGHT.

MIK et Deutsche Telekom travaillent en étroite collaboration afin de combiner les atouts de MIK-INSIGHT à ceux de MIK-ONE. L'objectif est de pouvoir bénéficier du système d'alerte de MIK-INSIGHT et des capacités d'analyse de MIK-ONE. Les utilisateurs pourront non seulement accéder rapidement à des bilans d'activité mais ils auront également la possibilité d'analyser plus en détail certaines données.

« Nous souhaitons mettre en place les fonctions drill down de MIK-OLAP, et plus particulièrement les interfaces utilisateurs qui sont plus simples et plus pratiques à utiliser. », Frank Metz.

### Deutsche Telekom

Deutsche Telekom est devenu depuis sa privatisation le plus grand et le plus puissant fournisseur en télécommunications. C'est à la fois le plus grand fournisseur en téléphonie fixe d'Allemagne, un des plus grands fournisseurs en téléphonie mobile (D1), le plus grand fournisseur d'accès Internet d'Europe (T-Online), et un des plus importants fournisseurs en solutions (T-System). Deutsche Telekom participe également au succès d'entreprises internationales grâce à de nombreux partenariats. La société compte 230 000 employés et a réalisé en 2000 un chiffre d'affaires de 40 milliards d'Euros. Plus d'informations concernant Deutsche Telekom sont disponibles sur le site [www.telekom.de](http://www.telekom.de)

## Une mise en place progressive

Une fois le choix arrêté sur MIK-OLAP, il a fallu intégrer les sources de données qui englobaient cinq différents domaines d'activité : les ventes, le service réclamations, les ressources humaines, les coûts et les résultats. Ce dernier domaine témoigne de l'approche particulière adoptée par Deutsche Telekom.

« Les chiffres à l'état brut nous permettent de voir si une stratégie est efficace ou non. Ils ne

nous fournissent cependant aucune information détaillée. », Frank Metz. Selon lui MIK-OLAP est donc l'outil idéal puisqu'il permet de rassembler les données dans des cubes multidimensionnels de telle façon que les utilisateurs soient sûrs que tous les différents facteurs soient pris en compte lors des analyses.

« Chez Deutsche Telekom nous travaillons du lundi au dimanche », Frank Metz. « Les données, collectées par plus de 40 différentes sources, sont rassemblées dans une base de données Oracle, à partir de laquelle les cubes OLAP ont été construits. » La lecture des données est faite par un autre système. Pendant ce temps, les cubes qui sont en ligne, c'est-à-dire ceux sur lesquels travaillent les utilisateurs, restent disponibles. « Une fois que les cubes ont collecté les données, ils sont sauvegardés sur le système central. », Frank Metz. Cette étape est la seule à empêcher l'accès des utilisateurs au système durant environ une demie heure.

## Des rapports très souples

On dénombre pour l'instant 8 cubes, ayant chacun entre 7 et 11 dimensions, ce qui représente un volume total d'environ 2Gbytes de données. Ils sont installés sur deux serveurs Windows NT, disposant chacun de 4 processeurs et d'une RAM de 4 Gbytes.

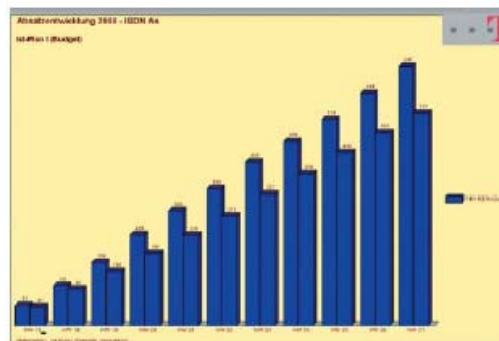
« Nous aurons 8 serveurs lorsque le système atteindra une capacité de 1000 utilisateurs. », Frank Metz. Un serveur répartira les connexions ; les nouveaux utilisateurs seront automatiquement dirigés vers les serveurs disponibles. Certains serveurs

seront réservés à certains travaux comme la rédaction de rapports sous MIK-XLREPORT. L'objectif est d'être le plus performant possible.

Afin de faciliter l'accès des utilisateurs aux données, un grand nombre de rapports ont été prédéfinis. « Nous nous sommes rapidement rendu compte que les utilisateurs ne rencontraient aucune difficulté avec les outils d'analyse MIK. Ils sont en effet très intuitifs et faciles à utiliser. », Frank Metz. « Nous avons cependant souhaité aider les utilisateurs au niveau de la structure des données car certaines se révèlent assez complexes. »

Des rapports standards, mais pouvant être facilement adaptés et personnalisés en fonction de ses besoins, ont été créés. Les utilisateurs peuvent à présent avoir accès via le réseau à des rapports prédéfinis. Les rapports sont classés par thème et des liens permettent de les relier entre eux. MIK-ONE est très facile à utiliser et permet aux utilisateurs d'adapter facilement les rapports en fonction de leurs besoins. « Ils ne modifient en général que très peu de choses. », Frank Metz.

Un service d'assistance a tout de même été mis en place. « Nous avons décidé dès le départ de faire appel à des 'propagateurs', c'est-à-dire des utilisateurs connaissant parfaitement les outils d'analyse MIK et pouvant aider leurs collègues en cas de difficultés. », Frank Metz. « En ce qui concerne les analyses les plus complexes, c'est généralement nous, les employés du siège social, qui nous en chargeons. »



The troubled history of ISDN services in Germany showed that, with ADSL, Deutsche Telekom not only backed the right technology, but it also understood how to convince its customers of its advantages.

## Une grande transparence

La mise en place du projet a été un succès. Le fait de doubler le nombre d'utilisateurs va nécessiter un grand effort au niveau de l'organisation mais ne monopolisera pas pour autant le service d'assistance.

« Nous proposons un service d'assistance en ligne mais également beaucoup de stages de formation, allant de la petite introduction aux cours intensifs sur plusieurs jours, ou alors une formation particulière pour chaque utilisateur. », Frank Metz. « Avec l'augmentation du nombre d'utilisateurs nous avons bien sûr eu plus de demandes d'assistance, mais tout de même beaucoup moins que prévu. La formation semble avoir été efficace. »

Nos employés font de plus en plus appel aux analyses. « La majorité des rapports servaient auparavant à recenser les résultats précédents et à voir l'efficacité qu'ont eu les stratégies sur le long terme. Les utilisateurs cherchent aujourd'hui d'avantage à obtenir des informations sur la situation présente et interviennent rapidement en cas de problème. », Frank Metz.

Le nouveau système a eu de nombreuses répercussions positives pour la société, notamment au niveau de ses parts de marché. « T-DSL a

été pendant longtemps considérée comme une technologie plutôt futuriste. Nous avons beaucoup travaillé pour que nos clients puissent avoir accès au haut débit le plus rapidement possible. », Frank Metz. Les employés de Deutsche Telekom ont réussi à relever ce défi en utilisant les rapports rédigés par les outils MIK pour visualiser et réagir face aux retombées des différentes campagnes.

Selon Frank Metz, bien gérer son activité ne se limite pas à proposer aux clients des produits de qualité à des prix compétitifs. Les sociétés doivent également étudier constamment les réactions des clients face aux produits et réagir rapidement aux évolutions du marché.

#### Contact person

##### Deutsche Telekom

Frank Metz  
Director Reporting and Systems  
Friedrich-Ebert-Allee 140  
53113 Bonn/Germany  
Phone +49-228-181-66450  
Fax +49-2151-33622741  
frank.metz@telekom.de

##### MIK Nürnberg

Enrico Kreller  
Senior Consultant  
Andreas Dembowsky  
Director Key Account  
Management  
Stüwestpark 60  
90449 Nürnberg/Germany  
Phone +49-911-96795-0  
Fax +49-911-96795-20  
enrico.kreller@mik.de  
andreas.dembowsky@mik.de



Thanks to close co-operation between MIK and Deutsche Telekom, the objectives set were quickly achieved.

From left to right: A. Dembowsky, MIK, A. Kleber, Telekom, H. Kießler, Telekom, M. Schmid, Telekom, M. Friedl, Telekom, E. Kreller, MIK.

« Même si nous arrivons très bien à collecter nous-même les données concernant nos clients, nous faisons régulièrement appel à des organismes extérieurs pour réaliser des études. », Frank Metz. « Les résultats de ces études seront bientôt accessibles via MIK. Combinés à nos propres données, ils nous fournissent une idée précise des tendances du marché. »

L'avenir de Deutsche Telekom est assuré ; T-Com y contribuera largement grâce à l'appui de MIK.



Management  
Information  
Kommunikation