

„Effektives Unternehmensmanagement mit MIK-OLAP“



T

Die Deutsche Telekom hat sich in den letzten Jahren zum Global Player gewandelt und bietet ihren Kunden heute eine Vielzahl attraktiver und innovativer Produkte und Dienstleistungen. Um den Vorsprung gegenüber dem Wettbewerb zu halten und weiter



»So faszinierend es auch ist, die enorme Weiterentwicklung der Technik in vorderster Front mitzugestalten – der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens hängt nicht nur von der Technik ab, sondern davon, wie gut ein Unternehmen in der Lage ist, die Bedürfnisse seiner Kunden damit zu erfüllen«

Frank Metz, Leiter Berichtswesen und Systeme der Deutschen Telekom

auszubauen, setzt die Telekom im Bereich Service und Vertrieb auf ein leistungsfähiges Berichtswesen auf Basis von MIK-OLAP und MIK-ONE – mehr als 500 Anwender nutzen das System heute bereits bundesweit, in der vollen Ausbaustufe sind mehr als 1000 User geplant.

Wer ein Schiff durch stürmische Gewässer steuern möchte, tut gut daran, sich ständig mit Informationen über den aktuellen Kurs zu versorgen. Doch das gilt nicht nur für den Kapitän eines Schiffes, das gilt auch für den Reeder, dessen Aufgabe es ist, einer ganzen Flotte zur sicheren Fahrt zu verhelfen. Und wer heute von der Deutschen Telekom spricht, sollte nicht mehr an einen großen Tanker denken, der in staatlich reguliertem Fahrwasser nach den Anweisungen

von Politikern träge dahintuckert, sondern an eine Flotte moderner Supertanker, die sich in internationalen Gewässern im globalen Wettbewerb bewähren.

Tatsächlich hat es Ron Sommer geschafft, den staatlichen Monopolisten in einen schlagkräftigen Global Player zu verwandeln. Die Strategie der Telekom stützt sich hierbei auf 4 Säulen. Dabei ist T-Mobil für den Mobilfunkbereich, T-Online für den Internet-Zugang, T-System für Systemlösungen sowie für Großkunden und T-Com für mittelständische Unternehmen und Privatkunden zuständig. Durch diese Umstrukturierung, die bis Ende diesen Jahres abgeschlossen sein soll, ergaben sich für das Berichtswesen im künftigen Bereich von T-Com eine Reihe grundlegender Änderungen.

Unternehmensweite Transparenz

»Das Berichtswesen war vor Einführung von MIK-OLAP Bereichsaufgabe«, berichtet Frank Metz, Leiter Berichtswesen und Systeme im Geschäftsbereich Vertrieb/Service in der Telekom-Zentrale in Bonn. »In der neuen Struktur sollte es dagegen möglich sein, die benötigten Daten zentral bereitzustellen.«

Sein Bereich Berichtswesen und Systeme ist von der Umstrukturierung besonders stark betroffen. »Durch den Aufbau flexibler Strukturen sind wir sehr schnell in der Lage, veränderte Organisationsstrukturen abzubilden«, erläutert Frank Metz. »Als wir mit der Umstrukturierung begannen, hatten wir historisch bedingt zwei unterschiedliche Werkzeuge für die Erstellung der Reports im Einsatz. Darunter befand sich auch MIK-INFO, der Vorläufer von MIK-OLAP. Doch es war klar, dass eine erfolgreiche Zentralisierung nur möglich ist, wenn wir uns für ein Tool entscheiden.« Aufgrund der besseren grafischen Darstellungsmöglichkeiten und der höheren Performance fiel die Wahl auf MIK-OLAP, das durch die unterschiedlichen End-User-Oberflächen MIK-XLREPORT, MIK-ONE und MIK-INSIGHT auch eine optimale Skalierbarkeit bot.

»Bei 500 oder 1.000 Anwendern ist es nicht mehr damit getan, einfach eine Vielzahl von Standardreports zur Verfügung zu stellen«, weiß Frank Metz aus zahlreichen Gesprächen. »Es gibt Power-User, die die Hälfte ihrer Arbeitszeit damit verbringen, aufwendige Auswertungen zu erstellen, Spezialisten, die Detailinformationen für ihre Bereiche benötigen und Manager, die sich schnell einen Überblick verschaffen müssen. Die MIK-Tools bieten uns die Möglichkeit, all diese Anforderungen optimal zu entsprechen.«

So können Power-User mit MIK-XLREPORT selbst Simulationen durch Eingabe geänderter Daten durchführen, Spezialisten vordefinierte MIK-ONE-Reports an ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen und Manager durch die Ampelfunktionen von MIK-INSIGHT schnell einen Überblick gewinnen und sich gezielt auf die Punkte konzentrieren, bei denen ein Eingreifen notwendig ist.

In enger Kooperation zwischen MIK und der Telekom wird die Integration von MIK-INSIGHT und MIK-ONE weiter vorangetrieben. Zielsetzung dabei ist, Ampelfunktionen aus MIK-INSIGHT und Analysefunktionen von MIK-ONE miteinander zu verbinden. So können Anwender künftig einen schnellen Überblick gewinnen, zusätzlich die Daten aber auch stufenlos gezielter analysieren. »Wir möchten die in MIK-OLAP vorhandene Drill-Down-Funktion gerne auf die einfacher zu bedienenden End-User-Oberflächen übertragen«, so Frank Metz.

Stufenweise Migration

Nachdem die Entscheidung für MIK-OLAP gefallen war, wurde mit der Integration der Datenarten begonnen. Dabei ging es um insgesamt fünf Bereiche: Umsatz, Absatz, Personal, Kosten und Kennzahlen. Speziell der letzte Bereich der Kennzahlen macht sehr deutlich, dass die Telekom dabei einen ganz besonderen Ansatz pflegt.

»Isoliert ermittelte Zahlen lassen sich zwar wunderbar als Indiz dafür verwenden, dass eine Strategie funktioniert, sagen aber herzlich wenig darüber aus, ob es tatsächlich zu einer echten Verbesserung in einem Bereich gekommen ist«, weiß Frank Metz. Für ihn ist MIK-OLAP deshalb das ideale Tool. Denn MIK-OLAP ermöglicht es ihm, die Daten so in mehrdimensionalen Würfeln zusammenzufassen, dass An-

Deutsche Telekom
Seit der Privatisierung konnte sich die Deutsche Telekom zu einem der weltweit größten und erfolgreichsten Anbieter im Bereich Telekommunikation entwickeln. So ist sie nicht nur der größte Festnetzanbieter in Deutschland, sondern mit D1 einer der größten Anbieter im Mobilfunk, mit T-Online der größte Internet-Provider Europas und mit T-System einer der größten Lösungsanbieter im Systembereich. Durch zahlreiche Partnerschaften und Beteiligungen an ausländischen Unternehmen ist die Deutsche Telekom heute auch international erfolgreich aktiv. Das Unternehmen beschäftigt weltweit rund 230.000 Mitarbeiter und erzielte in 2000 einen Umsatz von über 40 Milliarden Euro.

wender sicher sein können, alle für eine ganzheitliche Betrachtung einer Aufgabe notwendigen Aspekte zu berücksichtigen.

»Die Woche geht bei der Telekom von Montag bis Sonntag«, erläutert Frank Metz den organisatorischen Ablauf. »Die anfallenden Daten werden aus mehr als 40 verschiedenen Datenquellen gesammelt, in einer Oracle-Datenbank konsolidiert und anschließend die OLAP-Würfel erzeugt.«

Das Einlesen in die Würfel selbst erfolgt auf einem separaten System – die Produktivwürfel, mit denen die Anwender arbeiten, sind in dieser Zeit weiterhin verfügbar. »Erst wenn die Würfel mit den neuen Daten gefüllt sind, werden sie vom Testsystem einfach als Dateien auf das Produktivsystem kopiert«, erklärt Frank Metz. Dieser Vorgang nimmt maximal eine halbe Stunde in Anspruch und nur in dieser Zeit sind die Daten für die Anwender nicht zugänglich.

Flexible Reports

Insgesamt werden derzeit den Anwendern 8 Würfel mit jeweils 7 bis 11 Dimensionen zur Verfügung gestellt, wobei in der Summe mittlerweile ein Datenvolumen von rund 2 GByte erreicht wird. Dafür stehen 2 Windows-NT-Server zur Verfügung, beide mit jeweils 4 Prozessoren und 4 GByte RAM ausgestattet. »Im Hinblick auf die geplante Erweiterung auf über 1.000 Anwender sehen wir für den Endausbau 8 Server vor«, schildert Frank Metz die weiteren Ausbaupläne. Dabei soll ein Server für Load-Balancing genutzt werden – neue Anwender werden automatisch auf Server gemappt, die freie Kapazität haben. Doch für spezielle Aufgaben, wie etwa die Arbeit mit MIK-XLREPORT, sollen auch eigene Server bereitgestellt werden. Ziel ist es, die hohe Performance durchgängig zu halten.

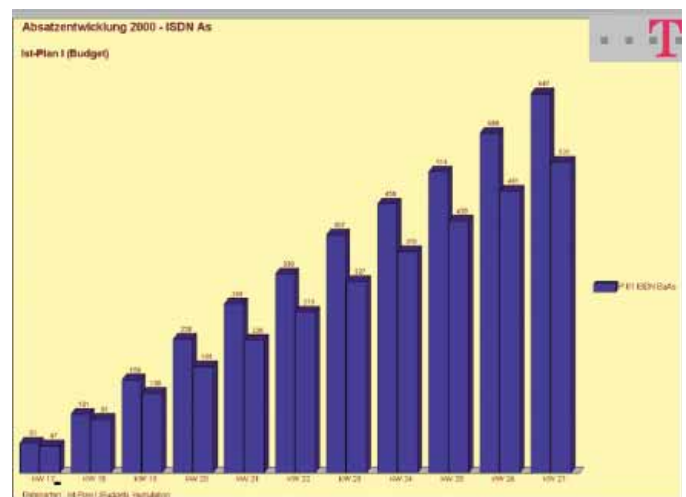
Um den Anwendern den Zugriff auf diese Daten so einfach wie möglich zu machen, stellt die Telekom eine Vielzahl von vordefinierten Reports zur Verfügung. »Wir haben schon früh gemerkt, dass die Anwender kaum Probleme mit den Tools von MIK haben. Diese zeichnen sich durch eine sehr intuitive Bedienbarkeit aus«, berichtet Frank Metz. »Doch für die zum Teil recht komplexen Datenstrukturen wollten wir unseren Anwendern weitere Hilfestellung gewähren.«

Als Lösung für diese Herausforderung hat es sich bewährt, Standardreports zu erstellen, die die Anwender einfach auf ihre spezifischen Anforderungen anpassen können. Über das Netz können die Anwender nun auf vordefinierte Berichte

zugreifen, die in Themensets bereitgestellt werden und in denen bereits alle wichtigen Verknüpfungen berücksichtigt sind. Durch die einfache Bedienbarkeit von MIK-ONE sind die Anwender aber auch in der Lage, die Reports einfach und schnell an ihre spezifischen Bedürfnisse anzupassen. »In der Regel sind es nur Kleinigkeiten, die ein Anwender an einem Bericht anders haben möchte«, so Frank Metz. Doch das heißt nicht, dass es nun vor Ort keine Hilfestellung gäbe. »Wir haben uns von Anfang an für den Einsatz von Multiplikatoren entschieden – Anwendern, die sich sehr gut mit den Tools von MIK auskennen und die in der Lage sind, neuen Anwendern in der Anfangszeit oder bei komplexeren Aufgabestellungen zu helfen«, erläutert Frank Metz. »Und bei sehr komplexen Aufgaben stehen natürlich auch wir hier in der Zentrale weiterhin mit Rat und Tat zur Verfügung.«

Hohe Transparenz

Das Konzept hat sich bewährt. Obwohl der geplante Ausbau der Anwenderbasis um immerhin 100% eine Menge organisatorischer Aufgaben mit sich bringt, ist es nicht notwendig, den Support um 100% aufzustocken. »Wir bieten eine Service-Hotline sowie eine Vielzahl von Schulungsmaßnahmen – und zwar von kurzen Einführungsseminaren über mehrtägige Intensivkurse bis hin zu individuellen Arbeitsplatzschulungen«, erläutert Frank Metz. »Dabei können wir mit



Die stürmische Entwicklung der ISDN-Anschlüsse in Deutschland hat gezeigt, dass die Telekom nicht nur auf die richtige Technologie gesetzt hat, sondern es auch verstanden hat, den Kunden den Einsatz dieser zukunftsorientierten Technik nahezubringen.

steigender Anzahl der Anwender natürlich auch eine Zunahme des Support-Aufwandes feststellen, aber sehr viel weniger, als dies durch den Anstieg der Anwenderzahlen zu erwarten wäre. Das zeigt uns, dass die Schulungsmaßnahmen wirklich greifen.«

Dafür steigt mittlerweile die Zahl der Anwendungen drastisch an. »Während viele Reports früher nur dazu genutzt wurden, das Funktionieren von Strategien langfristig zu beobachten und zu dokumentieren, legen die Anwender heute sehr viel mehr Wert darauf, sich über die aktuellen

Entwicklungen zu informieren und schon früh aktiv in die Prozesse einzugreifen«, so Frank Metz.

Das wirkt sich auch positiv in der Marktpräsenz des Unternehmens aus. »T-DSL wurde lange Zeit als mögliche Zukunftstechnologie gehandelt, doch wir haben sehr viel dafür getan, dass unsere Kunden diese Breitbandtechnologie so früh wie möglich nutzen können«, so Frank Metz stolz. Dieser Erfolg ist nur möglich, weil die Mitarbeiter der Telekom die Ergebnisse von Aktionen sehr schnell anhand der mit MIK zur Verfügung gestellten Reports überprüfen und dementsprechend schnell reagieren können.

Für Frank Metz besteht erfolgreiches Unternehmensmanagement

denn auch nicht nur darin, den Kunden attraktive Produkte zu attraktiven Preisen anbieten zu können, erfolgreiche Unternehmen müssen seiner Ansicht nach auch ständig überprüfen, wie diese Produkte von den Kunden angenommen werden und bei Änderungen der Marktbedingungen schnell reagieren.

»Obwohl wir mit unseren Datenbanken unsere internen Daten sehr gut erfassen können, lassen wir beispielsweise regelmäßig Kundenbefragungen durch externe Unternehmen durchführen,« erläutert Frank Metz. »Diese Ergebnisse sollen künftig ebenfalls in MIK zur Verfügung gestellt werden. In Kombination mit unseren eigenen Daten ergeben sie ein sehr realistisches Bild der aktuellen Entwicklungen.«

Für ihn ist die Telekom hervorragend für die Zukunft gerüstet – und dank MIK ist T-Com auch optimal darauf vorbereitet, diese Zukunft aktiv zu gestalten.



Die enge Kooperation zwischen MIK und Telekom ermöglichte eine rasche Umsetzung der gesetzten Ziele.

Von links nach rechts: A. Dembowsky, MIK, A. Kleber, Telekom, H. Kißler, Telekom, M. Schmid, Telekom, M. Friedl, Telekom, E. Kreller, MIK.

**Ansprechpartner:
Deutsche Telekom**

Frank Metz

**Leiter Berichtswesen
und Systeme**

Friedrich-Ebert-Allee 140

D 53113 Bonn

Tel 0228-181-66450

Fax 02151-33622741

frank.metz@telekom.de

MIK Nürnberg

Enrico Kreller

Seniorberater

Andreas Dembowsky

Vertriebsleiter Süd

Südwestpark 60

D 90449 Nürnberg

Tel 0911-96795-0

Fax 0911-96795-20

enrico.kreller@mik.de

andreas.dembowsky@mik.de



**Management
Information
Kommunikation**