

Projektinformation

Liberty – Data Warehouse ermittelt Einsparpotentiale für Mobilfunkkunden

Swisscom (Schweiz) AG

Swisscom agiert mit seinem Produktportfolio in einem hochdynamischen Wettbewerbsumfeld. Zur Stärkung der Marktposition wurde 2005 die „Natel Liberty Familie“ eingeführt, die für die Kunden eine Stundentaktung bei Telefonaten vorsieht. Der Tarif stellte praktisch eine der ersten Mobilfunk-Flatrates in Europa dar. Um eine rasche Markteinführung zu unterstützen, galt es die Kunden kurzfristig mit Informationen zu ihren individuellen Einsparpotentialen zu versorgen. Dies war Aufgabe einer Data Warehouse-Lösung, die Syncwork innerhalb von zwei Monaten auf der Basis von INFORMATICA PowerCenter entwickelte.



Schon der Name des neuen Produkts ist vielsagend: Liberty stellte eine grundlegende Neuerung im Schweizer Mobilfunksektor dar. Mit der Einführung der Stundentaktung bei Telefonaten wurde Kunden quasi eine Flatrate für Gespräche in das Mobil- und Festnetz (on net) angeboten. Damit wollte Swisscom seine Innovationsführerschaft unterstreichen und die Marktposition ausbauen. Entsprechend hoch war die Management Attention für das Vorhaben.

Die Aufgabe war ambitioniert: Bei circa 4 Millionen Kunden und deren Calls sowie einer ausdifferenzierten Tarifstruktur sollten monatlich die kundenindividuellen Einsparpotentiale möglichst genau ermittelt werden, die sich für den neuen Tarif aus den jeweiligen Kundenverträgen und Telefonverhalten ergaben (Rating). Datengrundlage der Berechnung waren die Daten des zentralen Data Warehouse. Die Sparinformationen sollten anschließend dem Kunden mit der Rechnung oder per SMS-Self-Service beziehungsweise Customer Care für die Direktansprache zur Verfügung gestellt werden.

Nach zweimonatiger Realisierungszeit konnten die Saving Potentials erstmals flächendeckend gedruckt werden. „Das Projektteam von Syncwork hat unter herausfordernden Bedingungen eine technologisch anspruchsvolle und zuverlässige Lösung realisiert, die für den Produktlaunch einen wichtigen Baustein darstellt.“ - so Reto von Arb, Warehouse-Manager bei der Swisscom (Schweiz) AG.

Projekt

Für die Realisierung wurde ein Data Warehouse-Projekt aufgesetzt, um die erwünschten Informationen in einem Sparfile mit korrekten und aktuellen Daten zu generieren. Auf der Basis der im Data Warehouse vorhandenen Vertrags- und Kundendaten sollte die Lösung folgende Anforderungen erfüllen:

- Rerating direkt für den Endkunden
- hohe Genauigkeit im Einzelfall
- Verarbeitung von Massendaten bei kurzen Laufzeiten für die Berechnung
- Bereitstellung der Sparinformation über SMS an den Kunden und an Customer Care
- schnelle Produktivsetzung innerhalb von 2 Monaten

Architektur

Umgesetzt wurde dieser Ansatz im folgenden Architekturmodell:

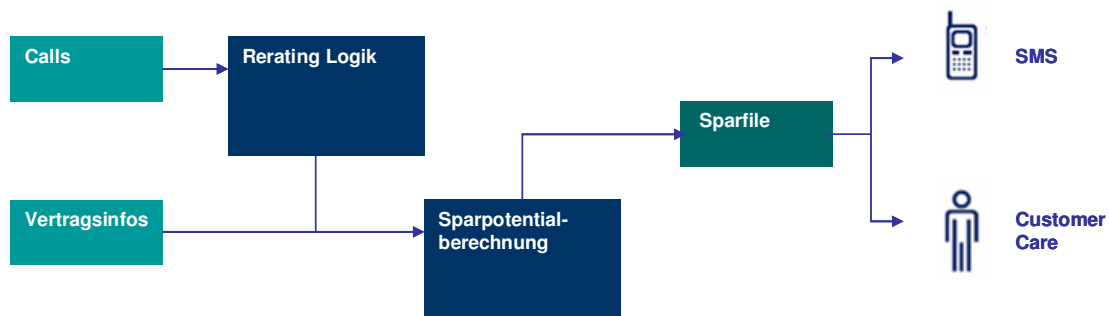


Abbildung: Liberty-Architektur

Die aus den Quellsystemen gelieferten Calls werden in das Data Warehouse geladen, dem Rerating unterzogen und durch Kunden- und Vertragsdaten ergänzt. Anschließend erfolgt eine Ablage der Informationen im Sparfile. Die Ergebnisse werden an ein SMS-beziehungswise Frontend-Tool geliefert, um den Abruf über SMS-Service sowie durch Customer-Care zu ermöglichen. Das Rerating erfolgt monatlich und wird bereits maximal 8 Stunden nach Verfügbarkeit der Daten im Data Warehouse bereitgestellt.

Technologie

- ETL: Powercenter 7.0 von INFORMATICA
- Datenbank: ORACLE 9
- Scheduler: UC4

Für die Implementierung erwies sich Powercenter von INFORMATICA als das geeignete Werkzeug. Durch die klaren Strukturierungsmöglichkeiten konnten die Regeln für das Rerating schnell abgebildet werden und die hohe Performance ermöglichte eine zuverlässige Durchführung von Extraktion, Aufbereitung und Transfer der Massendaten. Positive Effekte wurden bei der Swisscom (Schweiz) AG zudem für Wartung, Betrieb und Weiterentwicklung der Lösung erwartet.

Ansprechpartner

Jörg Frank

Fon: +49 (0) 30 854081-22

E-Mail: frank@syncwork.de

Syncwork AG

Management Consulting und Informationstechnologie

Lietzenburger Straße 69, D-10719 Berlin

Fon: +49 (0) 30 854081-0

Fax: +49 (0) 30 854081-99

info@syncwork.de

www.syncwork.de

Dresden · Berlin · Wiesbaden · Köln · Zürich