



BT und Unisys verbessern Effizienz, Kapazitätsplanung und Kundenbetreuung dank neuem Data Warehouse und Open Source Business Intelligence

Das Unternehmen

Mit Niederlassungen in über 170 Ländern ist BT einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationslösungen und -services. Die Geschäftsaktivitäten konzentrieren sich auf die globale Bereitstellung vernetzter IT-Services, auf regionale, nationale und internationale Telekommunikationsdienstleistungen, sowie auf hochwertige Produkte und Services im Bereich Breitband und Internet.

Das Unternehmen gliedert sich im Wesentlichen in vier Geschäftsfelder: BT Global Services, BT Retail, BT Wholesale und Openreach. BT Global Services bietet über 8.000 multinationalen Unternehmen mit verteilten Standorten vernetzte IT-Services. BT Retail bedient den KMU- und Privatkundenmarkt und BT Wholesale stellt zahlreichen Kommunikationsunternehmen BT-Netzwerk-services und -lösungen bereit.

Die Herausforderung

Der Voicemail-Dienst von BT, der in Großbritannien unter seiner Abrufnummer 1571 bekannt ist, wird vom weltweiten IT-Anbieter Unisys als Managed Service bereitgestellt und betreibt über acht Millionen Voicemail-Boxen. Während Unisys die Verwaltung und Pflege der gesamten technischen Seite übernimmt, werden andere Geschäftsprozesse von BTs eigenen Geschäftsbereichen abgewickelt.

Natürlich sind für viele dieser Tätigkeiten genaue und aktuelle Daten aus dem Voicemail-System selbst erforderlich. Wenn sich ein Kunde beispielsweise beschwert, dass ihm jemand eine Voicemail-Nachricht hinterlassen hat, und diese nach dem Speichern verloren gegangen ist, muss BT das Problem schnell untersuchen und dem Kunden antworten. Auf der anderen Seite kann es passieren, dass ein Serviceprovider Einbußen bei der Performance beklagt – was zwar ein ganz anderes, aber ebenso kritisches Problem ist.

„Wir konnten auch über das alte System Berichte generieren,“ so Andre Gayle, Messaging Common Capability Service Designer bei BT, „doch die mussten an die User gemailt werden. Die Anwender mussten auf die Berichte warten und diese anschließend nach den gewünschten Informationen durchsuchen. Das war ineffizient und unproduktiv.“

FAST FACTS

UNTERNEHMEN

British Telecommunications plc (BT)

BRANCHE

Telekommunikation

LÖSUNG

Statistics Data Warehouse

DAS ERGEBNIS

Präzise Berichte und Ad-hoc-Abfragen von Voicemail-Systemdaten in wenigen Minuten statt mehreren Tagen. Höhere Effizienz und Datenqualität, verbesserter Kundenservice, niedrigere Kosten

„Beim alten System war das Auslesen der Daten extrem zeitaufwändig. Daher haben wir Tage gebraucht, um die Kapazitätsplanung für unser Voicemail-System zu erstellen. Jetzt bekommen wir die angefragten Informationen in wenigen Minuten.“

Andrew Hutchinson
BT Messaging Technical Specialist

Dieser Prozess war langsam und kostspielig. Wenn beispielsweise eine Anfrage nicht ordnungsgemäß abgesendet wurde, z. B. mit falschem Datumsbereich, falscher Kunden-ID, oder anderen fehlerhaften Angaben, konnte es passieren, dass der Prozess wiederholt werden musste, was zu größeren Verzögerungen und höheren Kosten führte.

Auswahl einer Business Intelligence-Lösung

- Übereinstimmung mit den wichtigsten Elementen der Standardvorgehensweise von BT, wie etwa Autorisierung durch Benutzeranmeldung, Authentifizierung und andere Sicherheitsanforderungen
- Benutzer- oder rollenspezifische Datenfilter, so dass Anwender nur auf freigegebene Daten zugreifen können
- Niedrige Lizenzierungskosten sowie Benutzerfreundlichkeit, damit die Kosten für den laufenden Support gering ausfallen
- Möglichkeit bei Bedarf komplexe Berichte zu erstellen
- Auswahl aus mehreren Berichtsformaten wie PDF, Excel, Word und CSV

Die Lösung

Nachdem Unisys und BT verschiedene Business Intelligence-Produkte evaluiert hatten, entschied man sich, das Statistics Data Warehouse mit der Jaspersoft- Lösung zu kombinieren. Einerseits versprochen der kleine Footprint und der einfache und modulare Aufbau der Lösungen einen geringeren Wartungs- und Supportaufwand sowie niedrigere laufende Kosten.

Andererseits bot Jaspersoft Kostenvorteile bei der Lizenzierung. Die Open Source-Version ist lizenzkostenfrei und die Professional Version, die BT für seine Ad-hoc-Anfragen ins Auge fasste, ist pro Server und auf Basis einer jährlichen Subskription lizenziert. Darüber hinaus unterstützt die Professional-Version eine unbegrenzte

Anzahl gleichzeitiger Benutzer. Das war wichtig, da BT mit einer erhöhten Nutzung nach der schrittweisen Einführung in die User Community rechnete. Und es bedeutete eine erhebliche Reduzierung der vorab fälligen Kosten.

Die Jaspersoft-Lösung versprach außerdem weniger Nachteile bei der Netzwerksicherheit und eignete sich besser für die Linux-basierten Server.

„Andere Lösungen hätten mehr gekostet“, so John Sweet-Escott, Project Director bei Unisys. „Und sie hätten die typischen Einschränkungen auferlegt, die ein geschlossener Code und ein veraltetes Konzept mit sich bringen.“

Auch die Architektur spielte eine Rolle bei der Entscheidung. Andrew Hutchinson, Messaging Technical Specialist bei BT erklärt weiter: „Wir wollten in der Lage sein möglichst flexibel auf steigende Anforderungen reagieren zu können. Daher haben wir uns für die Plattform entschieden, die uns zukunftssicherer erschien. Das und die niedrigen TCO haben uns die Entscheidung ziemlich leicht gemacht.“

Eine umfassende Datenbank mit jeder Menge Business Intelligence

Mit mehr als 11 Milliarden Datensätzen und über 30 Millionen Zeilen, die täglich dazukommen, erfasst das SDW, so John Sweet-Escott, Project Director bei Unisys, detaillierte Informationen und Keystroke-Level-Daten bei jeder Voicemail-Sitzung von BT-Kunden.

„Auch bei der Sicherheit hat alles gut funktioniert“, so Sweet-Escott weiter. Es war nicht schwer, die Jaspersoft- Technologie mit dem SiteMinder-Zugriffskontrollsystem von BT zu integrieren.“ Damit können die BT-Mitarbeiter sowohl das SDW verwalten als auch den Umfang der gespeicherten Daten im SDW festlegen, den ein Kontoinhaber auf der Grundlage seiner Zugangsdaten einsehen darf. Auf diese Weise stellt BT sicher, dass die gesetzlichen Vorgaben in diesem Bereich weiterhin eingehalten werden.

Zuerst wurden ca. 20 Standardberichte implementiert, hauptsächlich mit operativen Statistiken zur Nutzung des

Voicemail-Systems. Diese ersetzen die Berichte, die vom früheren System generiert wurden. Seitdem wurden rund 80 weitere Berichte von den Anwendern angefordert und generiert.

Zusätzliche Abfragen wurden speziell entwickelt, um die Datenintegrität im Kern-Voicemail-System zu prüfen und zu verbessern. Gayle erklärt, „Wir wurden konkret nach einer Datenbereinigung gefragt. Das spricht Bände über das Vertrauen, das die Mitarbeiter unserer Datenbank – und der Jaspersoft-Technologie – entgegenbrachten.“

Vor kurzem hat BT angefangen, mithilfe der Jaspersoft-Lösung Daten von seinen Fixed SMSC- und Managed SMS-Systemen mit den Voicemail-Statistiken zu integrieren, was dem Unternehmen eine umfassendere, teilnehmerzentrierte Sicht auf die Messaging-Aktivitäten erlaubt. „Die Jaspersoft-Technologie hat ihre Flexibilität unter Beweis gestellt“, so Sweet-Escott. „Wir haben jetzt neue Data Stores und können nützliche Daten ohne großen Aufwand schnell abfragen.“

Das Ergebnis

Wenn sich jetzt ein Kunde über eine „verlorene“ Voicemail-Nachricht beschwert, müssen BT-Mitarbeiter keine Unisys-Daten mehr anfragen und auf diese warten, damit sie eine kundenspezifische Abfrage des Voicemail-Systems durchführen können. Stattdessen reicht es, wenn der BT-Mitarbeiter einfach nur ein Portal aufruft. Dort kann er sofort sehen, wann eine Nachricht gelöscht wurde. Bei Bedarf kann er eine neue Ad-hoc- Abfrage stellen und sofort absenden. Die Antwort erhält er in wenigen Minuten statt in mehreren Tagen.

„Das spart uns jede Menge Zeit“, freut sich Hutchinson. „Und es ist viel kosteneffizienter.“

Mit den neuen Funktionen können die Voicemail-Statistiken auch für ganz andere Zwecke eingesetzt werden – vor allem für die Kapazitätsplanung und -verwaltung. „Früher war das ziemlich mühsam. Es dauerte mehrere Tage, um an die Zahlen zu kommen“, erinnert sich Gayle. „Bei

Bedarf können wir jetzt Kapazitäten innerhalb von wenigen Minuten auf der Grundlage von Fakten einschätzen und planen. Darüber hinaus können Berichte und Anfragen nun als Service Fulfillment-Nachweis eingesetzt werden. Außerdem dienen sie dazu, Nutzungsprognosen zu erstellen und auszuwerten und wichtige Prozesse effizienter zu gestalten.

Momentan wird das SDW bei BT hauptsächlich im operativen Bereich eingesetzt. Doch bereits jetzt lässt sich sein enormes Potential als strategisches Werkzeug erkennen. So war sich vor kurzem ein Kunde unsicher, ob sein System überlastet sei. Daraufhin erstellte ein BT-Mitarbeiter in wenigen Minuten einen grafischen Bericht, der die „verwendeten Ports“ anzeigt. Auf diese Weise konnte er den vermuteten Engpass schnell bestätigen. Anhand dieser Informationen war BT in der Lage, dem Kunden mehr Kapazitäten bereitzustellen.

„Jetzt sehen wir, wie viel Kapazität wir benötigen, wo Überlastungen auftreten und wie wir Probleme beheben können“, erklärt Hutchinson. „Ohne SDW und Jaspersoft wäre das viel aufwendiger gewesen.“

Einer der wichtigsten Vorteile, die uns das System gebracht hat, ist Vertrauen. „Wir haben jetzt viel mehr Sicherheit, was die Qualität unserer Daten angeht“, so Hutchinson. „Und das geht Hand in Hand mit dem Vertrauen in die Business Intelligence-Komponente.“

Kurs voraus: stetig wachsender Einsatz – und Nutzen

Mit der Vereinfachung des Zugriffs durch das SDW konnte BT die Zahl der Anwender, die Daten aus dem Voicemail-System nutzen, mehr als verdoppeln – ein Trend der sich fortsetzen dürfte.

„Wir können auf die Erfolge, die wir bereits erzielt haben, aufbauen“, so Sweet- Escott.

„Wir haben beispielsweise Voicemail-Informationen mit Vermittlungsstellendaten integriert. Damit können wir geografische Analysen für die Voicemail- Nutzung durchführen, die BT für eine Verbesserung der Kapazitätsplanung einsetzen kann.“

Gayle hat außerdem noch andere Pläne für die Zukunft. „Wir können die Probleme, Anfragen und Verhaltensmuster von Kunden besser nachverfolgen. Das sorgt für weitere Kosteneffizienz, da wir Schieflogen leichter erkennen und diese schnell und langfristig lösen können.“ Das Nutzenpotenzial muss noch an die verschiedenen Geschäftsbereiche kommuniziert werden, die davon profitieren können, betont Hutchinson.

Über Jaspersoft

Mit ihren robusten Produktionsberichten, interaktiven Berichten sowie Datenanalyse- und Datenintegrationsfunktionen deckt die Jaspersoft Business Intelligence (BI)-Suite die gesamte Palette an BI-Anforderungen ab. Die verschiedenen Module sind als eigenständige Produkte oder in Form einer integrierten, durchgängigen BI-Suite verfügbar. Dabei werden Metadaten und Services wie z.B. für Sicherheit, Repository und Disposition gemeinsam genutzt.

Jaspersoft lässt sich nahtlos in bestehende Anwendungen und IT-Infrastrukturen wie Authentifizierungs- und Berechtigungsverzeichnisse sowie externe Dispositionssysteme integrieren. Kunden können so den maximalen Nutzen aus ihren bestehenden IT-Investitionen ziehen.

Jaspersoft:

- bietet integrierte oder eigenständige Berichts- und Analysefunktionen
- erlaubt die Integration von Analysedaten und operativen Daten
- ermöglicht eine kostengünstige Bereitstellung für Arbeitsgruppen und kleine Unternehmen
- ist eine sichere und Enterprise-taugliche Lösung
- nutzt die bestehende IT-Infrastruktur
- lässt sich in kurzer Zeit bereitstellen und bietet so einen schnellen ROI
- lässt sich nahtlos in Geschäfts- und IT-Anwendungen einbetten
- ist komplett modular aufgebaut, so dass Kunden neue Funktionen Schritt für Schritt ergänzen können

CONTACT US

Jaspersoft EMEA (Europa, Naher Osten und Afrika)

Jaspersoft GmbH
An der Welle 4
60322 Frankfurt
Deutschland
Telefon:
Deutschland + 49 30 8939 1934
UK + 44 207 193 9321
Frankreich + 33 970 446 126
Italien + 33 970 446 126
Spanien + 33 970 446 126
Polen + 48 22 219 6087
Irland + 353 1 443 4700
Schweiz + 41 44 586 76 99
Schweden + 46 85 19 71 245
Email: sales-emea@jaspersoft.com

Jaspersoft-Hauptniederlassung

539 Bryant Street, Suite 100
San Francisco, CA 94107
1-888-399-2199
Telefon: 415.348.2380
Fax: 415.281.1987
Email: sales@jaspersoft.com

www.jaspersoft.com