



objective partner

objective partner realisiert Cognos-basierendes Bonus-Reporting bei O₂

Transparente Leistungsvergütung

Über Telefónica O₂ Germany

Telefónica O₂ Germany GmbH & Co. OHG gehört zu Telefónica Europe und ist Teil des spanischen Telekommunikationskonzerns Telefónica S.A. Das Unternehmen bietet seinen Privat- wie Geschäftskunden in Deutschland Post- und Prepaid-Mobilfunkprodukte sowie innovative mobile Datendienste auf Basis der GPRS- und UMTS-Technologie an. Darüber hinaus stellt das Unternehmen als integrierter Kommunikationsanbieter auch DSL-Festnetztelefonie und Highspeed-Internet zur Verfügung. Telefónica Europe hat rund 55 Millionen Mobil- und Festnetzkunden in Großbritannien, Irland, der Tschechischen Republik, der Slowakei und Deutschland.

Im Vertrieb bilden flexible, leistungsbezogene Boni eine wesentliche Gehaltskomponente. Motivierend wirken diese Boni jedoch nur, wenn die Mitarbeiter jederzeit Transparenz über Ziele, Zielerreichung und zu erwartende Bonus-Zahlungen haben. Gemeinsam mit den Beratern der objective partner AG hat O₂ für die Bonuspläne seiner Shop-Mitarbeiter eine leistungsstarke, Cognos-basierende Business-Intelligence-Applikation (BI) entwickelt.

Nicht zuletzt wegen der Beratungs- und Verkaufsleistungen in seinen bundesweit über 950 Shops hat der Mobilfunkanbieter O₂ bereits 18,7 Millionen Kunden von seiner Servicequalität überzeugen

können. Die Telefónica-Tochter gehört damit zu den größten Mobilfunk- und Internet-Providern in Deutschland und gilt auch im Bereich der IT als innovativ und leistungsstark.

„Der Wettbewerb im dynamischen TK-Markt ist sehr intensiv. Über eine systematische Zielkaskadierung brechen wir unsere Umsatz- und Ertragsziele auf die Regionen und die einzelnen Shops herunter. Zielvereinbarungen und daran gekoppelte Bonus-Zahlungen sind eine ganz wesentliche Gehaltskomponente für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den O₂ Shops“, erläutert Andreas Fuchsluger, Senior Projektleiter Reporting Development im BIC, dem Business In-



telligence Center des Mobilfunkunternehmens. Fuchsluger und die anderen Mitarbeiter des BIC leisten eine wichtige Arbeit innerhalb von O₂: Sie stellen sicher, dass über die Sparten, deren Strukturen und IT-Systeme hinweg Transparenz über die Entwicklung des Unternehmens herrscht und somit ein ganzheitlicher Auftritt in Richtung Markt und Kunden realisiert werden kann. Auch dieses konsistente Auftreten ist eines der Schlüsselfaktoren für den Erfolg des Anbieters.

Transparenz motiviert

Längst richten sich die Bonuspläne in der TK-Branche nicht mehr nur an einfachen Messgrößen wie verkauften Telefonen oder SIM-Karten aus. Der Verkauf von Mehrwertdiensten, Kombinationen von Telefon- und Internetdiensten oder das Umsatzaufkommen eines neugewonnenen Kunden sind weitere Größen, die in ihrer Kombination die Boni der Shop-Teams beeinflussen. Um tatsächlich die Mitarbeiter zu motivieren, müssen diese Ziele aber nicht nur klar, nachvollziehbar kommuniziert und erreichbar sein. Die Transparenz über Zielerreichung und über das am Monatsende zu erwartende Gesamtgehalt ist ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor von Bonusplänen.

„Bonuspläne sind wie alle Gehaltsfragen sehr sensible Projekte. Unser altes System war hier an seine Grenzen gestoßen. Die Mitarbeiter mussten bei den Recherchen im Intranet minutenlang auf Auswertungen warten und die Bedienung

war sehr umständlich“, erläutert Andreas Fuchsluger die Situation beim Start des IT-Projektes SalesBonusPlan. Die Folge: Die Mitarbeiter nutzten das System immer weniger, die beabsichtigte, motivierende Wirkung blieb aus.

Im Februar 2010 legte das BIC-Team neue Requirements fest, die eingebettet in ein umfangreicheres IT-Projekt zur Optimierung des Vertriebs, die Leistungsfähigkeit der BI-Applikation verbessern sollten. Die Leistungsentlohnung sollte für die Teams in den O₂ Shops deutlich transparenter werden. Zudem sollten Vergleiche zwischen O₂ Shops möglich sein und Sales Manager die Zielerreichung für ihre Regionen jederzeit einsehen und ebenfalls vergleichen können.

Als Realisierungspartner wählte O₂ die Weinheimer objective partner AG – auch auf Basis ihrer Reputation im Bereich Cognos-basierender BI-Entwicklungen. Phasenweise nahmen bis zu sieben Entwickler, davon drei Mitarbeiter der objective partner AG, gemeinsam mit O₂ Entwicklern die Entwicklungsarbeit auf.

Agile Entwicklung unter Beteiligung der Anwender

„Die Idee, nicht nur den Fachbereich, sondern auch Vertreter der betroffenen Vertriebsmitarbeiter proaktiv in den Entwicklungsprozess zu involvieren und deren Erwartungen über ein iteratives Prototyping abzugleichen, war entscheidend für den Erfolg des Projektes“, erläutert Andreas Fuchsluger.

„Herr Steinwedel und sein Team zeigten außerordentliche Kompetenz bei der Report-Entwicklung und der Modellerstellung in Cognos. Zusammen mit den iterativen Feedback-Schleifen unter Anwenderbeteiligung hat uns dies bei Performance und Design der BI-Anwendung entscheidend vorangebracht.“

Andreas Fuchsluger, O₂ Senior Projektleiter Reporting Development

„Die sehr intensive Einbindung der späteren Anwender war hier ein entscheidendes Element – insbesondere für das Design der Oberflächen. Technische und fachliche Anforderungen konnten in Zusammenarbeit mit den „Kunden“ und über die Präsentation von Entwürfen und Zwischenständen deutlich besser als mit klassischen Ansätzen synchronisiert werden“, beschreibt Werner Steinwedel, Projektleiter bei objective partner, den methodischen Ansatz in diesem BI-Projekt. Für die Abstimmung wurden verschiedene Sessions mit dem Business Intelligence Center, dem Fachbereich und mit Vertriebsmitarbeitern veranstaltet.

Statt die Requirements stur abzuarbeiten, ließ O₂ Projektleiter Fuchsluger Verbesserungsvorschläge aus den Sessions in die Lösung einarbeiten. Gemeinsam legte man im BIC die Designs der Standard-Reports fest, wobei, so Andreas Fuchsluger, „sich die Entwickler der objective partner mit sehr guten Vorschlägen immer wieder beratend einbrachten.“

Subcubes für mehr Geschwindigkeit

Ähnlich entscheidend für den Projekterfolg war das Modeling für die Performance. Die technische Basis bildeten Cognos und eine Oracle-Datenbank. Daten werden über einen ETL-Prozess (Extrahieren-Transferieren-Laden) aus verschiedenen Systemen und Datenbanken eingelesen. „Der gesamte Cube für diese BI-Anwendung wurde damit recht

umfassend. Um bei Anfragen dennoch eine hohe Geschwindigkeit bei der Report-Erstellung zu gewährleisten, haben wir diesen Cube durch geschicktes Modeling in Subcubes aufgeteilt, die vorrangig die Rollendefinitionen und Berechtigungslevel der anfragenden Mitarbeiter abbilden“, erklärt BI-Experte Werner Steinwedel die Idee seines Teams.

Ob Mitarbeiter über die Zielerreichung ihres Shops eine Indikation auf das Gehalt am Monatsende und einen Vergleich mit anderen Shops in der Region fahren wollen oder der Regionalleiter seine Shops mit denen des Kollegen vergleichen will – in jedem Fall sorgen die Subcubes für eine performante Berechnung. Dabei steigt der Pflegeaufwand nicht, da alle Elemente zentral gepflegt werden können. Um die bekannt hohe Agilität des O₂ Vertriebs zu sichern und schnell auf Marktveränderungen reagieren zu können, lassen sich Änderungen bei den Zielvorgaben vom Fachbereich einfach als Datei einlesen. Komplexere Änderungen werden von den IT-Experten im BIC über Parametrierungen und Modifikationen des ETL-Prozesses bewältigt.

Mails zeugen von der Zufriedenheit

„Die Zufriedenheit und Akzeptanz bei den Mitarbeitern ist außerordentlich hoch, davon zeugt nicht nur die Zahl der Auswertungsanfragen im System, sondern auch viele E-Mails und Aussagen von Mitarbeitern. Die Modeling-Kompetenz und die



iterative Report-Entwicklung im Team von Werner Steinwedel haben uns bei Design und Performance der SalesBonusPlan-Applikation entscheidend vorangebracht“, so das Fazit von Andreas Fuchsluger.

Seit August 2010 ist die BI-Anwendung im O₂ Intranet bundesweit live geschaltet. Mitarbeiter in den Shops können binnen Sekunden die tagesgenaue Zielerreichung ihrer und vergleichbarer

O₂ Shops einsehen. Manager finden auf Knopfdruck die wichtigsten Daten der gesamten Region im Überblick und können für tieferegehende Analysen und Vergleiche weitere Details ohne störende Latenzzeiten einsehen. Ein motivierender Pluspunkt für O₂, der den Vorsprung des Mobilfunkanbieter im harten Wettbewerb weiter ausbaut.

objective partner zählt seit 1995 zu den innovativen Technologie- und Consulting -Unternehmen im deutschen Markt. Es hat sich auf die Themen **IT-Management, Consulting Services, Information Management, SAP NetWeaver und Business Document Processing** spezialisiert.

Mit individuellen Lösungen und Konzepten werden die Kunden unterstützt, ihre Leistungsstärke und damit den Unternehmenswert zu steigern. objective partner begleitet die Projekte ganzheitlich und professionell: **von Beratung über Systemintegration bis zu Realisierung von komplexen und systemübergreifenden Geschäftsprozessen.**

Starke Partnerschaften mit **IBM und SAP** runden das Portfolio ab. Sie erzeugen Synergien und helfen Kunden aus zahlreichen Branchen wie Automotive, Telekommunikation, Pharma und Medizin, Banken und Versicherungen sowie Öffentlicher Bereich, ihr Geschäft voranzutreiben.

Kontakt

objective partner AG
Gesellschaft für objektorientierte
Softwareentwicklung und Informationsmanagement
Bergstraße 45 ▪ D-69469 Weinheim
Tel. +49 6201 3986-0 ▪ Fax: 3986-12
info@objective-partner.de
<http://www.objective-partner.de>

objective partner