

CASE STUDY

Telefónica Germany

TELEFÓNICA GERMANY VERSCHAFFT SICH WICHTIGE WETTBEWERBSVORTEILE MIT LOCATION INTELLIGENCE.

TELEFÓNICA GERMANY SETZT AUF PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT-PRODUKTE FÜR RAUMBEZOGENE ANGBOTE UND SERVICES.



Herausforderung

Geoinformationssysteme, kurz GIS, spielen in der Mobilfunkkommunikation eine Schlüsselrolle. Der Mobilfunkanbieter Telefónica Germany nutzt Location Intelligence-Software von Pitney Bowes Business Insight, um sich wichtige Wettbewerbsvorteile zu verschaffen.

Lösung

Telefónica Germany bietet auf Basis des eigenen Mobilfunknetzes, sowie über ein Roaming-Abkommen seinen Vertrags- und Prepaid-Kunden nahezu flächendeckende GSM-Versorgung. Darüber hinaus stellt das Unternehmen auf Basis der GPRS- und UMTS-Technologie innovative mobile Datendienste bereit.

Einleitung

„Schon 1998 hatte Telefónica Germany alle namhaften Anbieter von GIS-Software geprüft. Den Zuschlag bekam die MapInfo Professional® Suite. Seitdem wird Software von Pitney Bowes Business Insight für die Entwicklung geografischer Applikationen bei dem Mobilfunkkonzern eingesetzt“, sagt Markus Summer, der als Application Manager für alle GIS-Softwareentwicklungen bei Telefónica Germany zuständig ist.

Telefónica Germany verwandelt GIS-Stärke in handfeste Wettbewerbsvorteile

Geoinformationssysteme sind für jeden Mobilfunkanbieter wichtig, beispielsweise für die Netzplanung. Aber bei Telefónica Germany geht die Bedeutung von GIS weit über den deskriptiven Einsatz hinaus, weil es das Unternehmen verstanden hat, sich mit dem GIS-basierten Homezone-Service einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Telefónica Germany hat das Homezone-Konzept, bei dem der Kunde in einer Regionalzone rund um seinen Wohnsitz zu einem besonders günstigen Tarif telefonieren kann, in Deutschland überhaupt erst eingeführt und populär gemacht. Genau hierbei spielt GIS eine Schlüsselrolle. Für den Kunden ist es wichtig zu wissen, welches Gebiet seine Homezone abdeckt, bevor er sich für diese Option entscheidet. Hierzu genügt ein Blick ins Web: Gibt der Verbraucher auf der Webseite von Telefónica Germany seinen Wohnsitz an, kann er sich auf einer Karte anzeigen lassen, wie weit seine Homezone reicht. Er sieht beispielsweise, ob der Biergarten um die Ecke oder das Lieblingscafé in derselben Straße noch dazu gehören.

Für den dazu notwendigen Homezone-Check hat Telefónica Germany den Algorithmus gemeinsam mit Spezialisten von Pitney Bowes Business Insight entwickelt. PBBI hat hier also nicht nur zur Visualisierung beigetragen, sondern auch das initiale Design und die Implementierung dieses wichtigen Wettbewerbsvorteils von Telefónica Germany im Mobilfunkmarkt durchgeführt.

In allen Fällen bildet die MapInfo Suite – soweit funktional passend – die Grundlage für die Applikationsentwicklung. Telefónica Germany legt großen Wert darauf, bei der GIS-Anwendungsentwicklung zur Spitze zu gehören und sich beim Thema GIS nicht etwa auf Kartendarstellungen zu beschränken. Diese Fokussierung hängt unter anderem damit zusammen, dass die Telefónica Germany mit der Homezone-Option eine Wettbewerbsstärke erreicht hat, die direkt auf das eigene GIS-Know-how, aber auch auf die Funktionsstärke von MapInfo Professional zurückzuführen ist.

MapInfo Professional ist bei Telefónica Germany täglich für die Analyse und Darstellung von Daten im Einsatz. So werden beispielsweise Netzabdeckungskarten mit weiteren Informationen angereichert, mit MapInfo Professional aufbereitet und visualisiert. Fällt beispielsweise irgendwo im Funknetz eine Antenne aus, wird ein Alarm ausgelöst und unmittelbar danach ist die ausgefallene Antenne in der Karte markiert. Farbkodierungen zeigen die gestörten Funkzellen und damit das betroffene Gebiet an. Diese Informationen stehen auch dem Customer Service Center zur Verfügung. Ruft ein Kunde an, etwa weil er keinen Funk-

DEUTSCHLAND/ÖSTERREICH/ SCHWEIZ

Pitney Bowes Business Insight
Division
Pitney Bowes Software GmbH
Kelsterbacher Str. 23
65479 Raunheim
Tel.: +49 (0)6142.203400
pbbi.germany@pb.com
www.pbinsight.de

UNITED STATES

One Global View
Troy, NY 12180
Tel.: +1.800.327.8627
pbbi.sales@pb.com
www.pbinsight.com

EUROPE/UNITED KINGDOM

Minton Place
Victoria Street
Windsor, Berkshire SL4 1EG
Tel.: +44.800.840.0001
pbbi.europe@pb.com
www.pbinsight.co.uk

ASIA PACIFIC/AUSTRALIA

Level 7, 1 Elizabeth Plaza
North Sydney NSW 2060
Tel.: +61.2.9437.6255
pbbi.australia@pb.com
pbbi.singapore@pb.com
pbbi.china@pb.com
www.pbinsight.com.au

empfang hat, kann der Customer Service sofort Auskunft geben. Selbstverständlich ist diese Form der Alarmmeldung die Ausnahme. Häufiger treten Wartungsinformationen auf, die beispielsweise besagen, wann Wartungsarbeiten an einer Antenne durchgeführt werden und welche Funkzellen davon betroffen sind.

Auf der Karte wird auch die Homezone-Verfügbarkeit dargestellt, die der Customer Service und der Kunde im Web gleichermaßen abfragen können. Hierzu müssen eine ganze Reihe von Daten miteinander verknüpft werden, was Telefónica Germany derzeit im Monatsrhythmus vornimmt. Die Darstellung erfolgt wiederum mit MapInfo Professional.

Die von der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP) geforderte Darstellung der Antennenstandorte, so dass jedermann darauf zugreifen kann, hat Telefónica Germany ebenfalls mit Software von PBBI verwirklicht. Anhand von Postleitzahl und Straßennamen kann man sich im Web einen Kartenausschnitt darstellen lassen, in dem sämtliche Antennen von Telefónica Germany eingetragen sind. Die Visualisierung geschieht mit MapXtreme.

Zahlreiche GIS-Anwendungen auf Basis der MapInfo Suite im Einsatz

Homezone-Check und Antennenstandortkarte sind zwei GIS-Applikationen, auf die der Verbraucher über das Web direkt zugreifen kann. Die meisten GIS-Anwendungen laufen indes im Hintergrund. Dazu gehört insbesondere die Auskunftsoftware für den Customer Service, die auf MapXtreme basiert. Hinzu kommen eine ganze Reihe von Webapplikationen etwa für die Händlerschaft, bei denen der Homezone-Check eine Rolle spielt. Zudem hat das GIS-Team um Markus Summer auf Basis von MapXtreme Inhouse-Applikationen für Datenanalysen auf Basis des Data Warehouse und für zahlreiche Marketingeinsätze programmiert. So können beispielsweise Kunden per Mail informiert werden, wenn in ihrer Region neue Services verfügbar werden. Hinzu kommen Tools zu Qualitätssauswertung und Darstellung des Funknetzes, die Telefónica Germany mit MapBasic erstellt hat.

Die GIS-Stärke von Telefónica Germany spielt über den Telefonservice hinaus auch beim neuen drahtlosen Internetdienst DSL+LTE eine zentrale Rolle. Analog können Verbraucher, Händler und Customer Service über eine mit MapXtreme erstellte Anwendung feststellen, wo der schnelle Internetzugang verfügbar ist. Daher ist die Entscheidung leicht gefallen, bei der GIS-Softwareentwicklung soweit wie möglich auf die MapInfo-Basis zu standardisieren. Neue Versionen erleichtern diesen Vereinheitlichungsprozess, weil aufgrund der erweiterten Funktionsvielfalt und der verbesserten Leistungsstärke neue Applikationen darauf aufgesetzt werden können, die bislang auf anderen Plattformen liefen.

**FÜR WEITERE INFORMATIONEN
BESUCHEN SIE WWW.PBINSIGHT.DE**