



*Michele Casalena, Head of Service Reporting und Stefan Pannen, Service Reporting Spezialist
bei Vodafone Global Information Services*

INTERNATIONALES IT REPORTING

Effizient mit grenzübergreifenden Standards



„Besonders erfreulich ist, dass uns heute ein tatsächliches Big Picture auf Knopfdruck zur Verfügung steht. Sämtliche konsolidierten Prozesse überschauen zu können, ist genau die Situation, die wir herstellen wollten. SAS hat uns dabei sehr geholfen.“

Michele Casalena

Head of Service Reporting, Vodafone Global Information Services

Branche

Telekommunikation

Aufgabe

Konsolidierung von länderübergreifenden IT-Strukturen;
Einführung eines rollenbasierten direkten Datenzugriffs

TOP Herausforderung

Komplexität einer heterogenen internationalen IT-Struktur

Lösung

SAS® IT Resource Management

TOP Nutzen

Steigerung der Verarbeitungsgeschwindigkeit um 50% bei deutlich niedrigerer interner Ressourcenbindung

Der Kunde

Vodafone ist ein international tätiges Mobilfunkunternehmen mit Hauptsitz in Newbury bei London. Als größter Mobilfunkanbieter der Welt ist Vodafone durch Tochtergesellschaften, Joint Ventures, verbundene Unternehmen und Investitionen in Europa, im Nahen Osten, in Afrika, im asiatischen Pazifikraum und in den Vereinigten Staaten als bedeutender Marktteilnehmer vertreten.

Einhergehend mit dem Erfolg des Unternehmens vollzieht sich ein kontinuierliches Wachstum, woraus sich mit Blick auf die IT-Architektur und die damit verbundenen Prozesse – beispielsweise beim Reporting – neue Aufgabenstellungen ergeben. Mit den Vodafone Global Information Services steht eine Konzerntochter zur Verfügung, die sich mit großer Expertise diesen und weiteren Herausforderungen widmet. Die Mission der – 2006 innerhalb des Vodafone Konzerns aus drei unterschiedlichen Einheiten entstandenen – Vodafone Global Information Services besteht darin, für reibungslose IT-Prozesse zu sorgen und somit einen wichtigen Beitrag zur Steuerbarkeit des Unternehmens zu leisten.

Zusätzlich geht es um eine klare Kostenreduktion bei Hardware, Software und Betrieb für alle Vodafone-Gesellschaften. Entsprechende Einsparungen führen gleichzeitig zu einer optimierten Energieeffizienz und sind somit ein echter Nachhaltigkeitsbeitrag. Auch

Endkunden profitieren von gesteigerter Service-Qualität und bedarfsgerechten Angeboten.

Die Aufgabe

Sehr schnelles Wachstum sowie die Übernahme von Mobilfunkanbietern in zahlreichen Ländern haben zwangsläufig zu einer heterogenen Gesamtsoftwarestruktur bei Vodafone geführt. Die Herausforderung der Vodafone Global Information Services bestand darin, für Standardisierung zu sorgen, um ein einheitliches und zeitnahes IT Reporting zu ermöglichen. Unabhängig vom individuellen Standort sollte der rollenbasierte Zugriff für alle User leicht und unkompliziert funktionieren. Ausgehend von den Standorten Mailand und Ratingen galt es, mehr als 20 interne Kunden – sowohl Landesgesellschaften als auch weitere Konzerntöchter – zu integrieren.

Mit Blick auf die Steuerbarkeit der gesamten Vodafone IT verfolgen die Vodafone Global Information Services eine übergreifende Strategie konzernweiter Standards, mit der auch eine Konsolidierung der Service-Leistungen verbunden ist. Neue Services müssen grundsätzlich diesen Standards entsprechen, woraus sich für die Konsolidierungsaktivitäten eine weitere zu berücksichtigende Vorgabe ableitet. Die Wahl der passenden Business Intelligence-Lösung für eine effiziente Steuerung der integrierten IT-Ressourcen war in diesem Kontext von absolut strategischer Bedeutung.

Die Lösung

Um die vorherige Heterogenität zu überwinden, entschied man sich bei Vodafone für die Einführung von SAS IT Resource Management (ITRM). Damit war die Basis gelegt, Daten automatisiert aus allen wesentlichen Systemmanagement-Anwendungen zusammen und in einer einheitlichen Datenbasis, unabhängig von der zu Grunde liegenden Infrastruktur, zu integrieren. Die durch SAS ermöglichte einfache Erstellung von Schnittstellen zu vielfältigen Datenquellen und Datenbanken ist ein weiterer klarer Fortschritt für die kontinuierliche Konsolidierung. Außerdem stehen analytische Auswertungen auf Knopfdruck zur Verfügung. Das internationale IT Reporting von Vodafone profitiert von einer Harmonisierung existierender Tools zu einer gemeinsamen Architektur. Über das SAS Business Intelligence-Portal können nun umfassende Kennzahlen und rollenbasierte Berichte erstellt werden. Hinzu kommen eine deutliche Vereinfachung der Verwaltung von großen Datenmengen und die Möglichkeit, eine Vielzahl von Usern und Userberechtigungen flexibel zu integrieren. Die Reduzierung des manuellen Aufwands durch Automatisierung und Standardisierung geht mit dieser Entwicklung einher.

Zusammenfassend hat die Entscheidung für SAS zu einer Ablösung von selbstentwickelten Lösungen hin zu einer einheitlichen, hochverfügbaren und performanten Architektur geführt. „Heute, drei Jahre nach Projektstart,

fallen bereits mehr als doppelt so viele Daten an wie damals. Trotzdem konnten wir die Verarbeitungsgeschwindigkeit um 50 % steigern – bei deutlich niedrigerer interner Ressourcenbindung“, so Stefan Pannen, Service Reporting Spezialist bei den Vodafone Global Information Services.

„Besonders erfreulich ist, dass uns heute ein tatsächliches Big Picture auf Knopfdruck zur Verfügung steht. Sämtliche konsolidierten Prozesse überschauen zu können, ist genau die Situation, die wir herstellen wollten. SAS hat uns dabei sehr geholfen“, ergänzt Michele Casalena, Head of Service Reporting, Vodafone Global Information Services.

Das Projekt

Die Vodafone Global Information Services selbst haben das Projekt von Mailand und Ratingen aus in zahlreiche Landesgesellschaften getragen. Seitens SAS wurde diese internationale Herangehensweise erfolgreich gespiegelt, indem sowohl SAS Italien als auch SAS Deutschland aktiv in die Umsetzung integriert wurden. Für die Zusammenarbeit entstand so eine äußerst konstruktive Basis, weil an beiden Standorten lokale SAS Ansprechpartner jederzeit zur Verfügung standen. „Wir arbeiten international und verfolgen das langfristige Ziel wirklicher globaler IT- und Service-Standards. SAS hat dem damit verbundenen Anspruch an einen Softwarepartner zu jeder Zeit ab-

solut zuverlässig entsprochen und eine echte Empfehlung für länderübergreifende Projektarbeit abgegeben“, so Stefan Pannen. Regelmäßige Videokonferenzen sowie die kontinuierliche direkte Zusammenarbeit an den zwei Standorten haben zu einem echten Teamwork zwischen beiden Unternehmen geführt.

„Für das Projektteam von Vodafone war es die erste internationale Zusammenarbeit innerhalb des Konzerns. Bei SAS wurden Berater aus Italien und Deutschland eingesetzt. Zu Beginn des Projektes bestand das Gesamtprojekt-Team aus vier Gruppen mit verschiedenen Projektansätzen und Kulturen. Im Verlauf des Projektes entwickelte sich das Team zu einer homogenen Gruppe und sicherte damit den Projekterfolg“, so Ronald Komander, Project Manager Professional Services bei SAS Deutschland.

Auf dieser Erfahrungsbasis sowie vor dem Hintergrund einer reibungslosen und schnellen SAS Implementierung fasst Michele Casalena seinen Projekt-eindruck folgendermaßen zusammen: „Wir fühlen uns in unserer Einschätzung bestätigt, dass SAS die richtige Lösung zur Handhabung heterogener Datenquellen und zum Aufbau starker Warehouses ist. Die Reporting- und Analyselösungen von SAS, im Zusammenspiel mit dem Portal, sind ganz einfach wesentlich besser als die Oracle BI Suite, die wir vorher genutzt haben.“

Der Nutzen

- Harmonisierung existierender Tools für das Reporting zu einer gemeinsamen Architektur
- Einfache Erstellung von Schnittstellen zu vielfältigen Datenquellen und Datenbanken
- Vereinfachte Verwaltung von großen Datenmengen und einer Vielzahl von Usern und Userberechtigungen
- Reduzierung des manuellen Aufwands durch Automatisierung und Standardisierung
- Ablösung von selbstentwickelten Lösungen hin zu einer einheitlichen, hochverfügbaren und performanten Architektur
- Standardisierung
Gleiche Reportketten sind für mehr Benutzer zugänglich
- Automatisierung
 - Keine „homemade products“
 - 50 % weniger Ressourcen erforderlich
- Einsparung
Kosten pro Server um 50 % reduziert

■ Vodafone Global Information Services

Gegründet 2006

9 Standorte

3 Rechenzentren, verwaltet durch die 2 Standorte Rating und Mailand

6.500 Server



THE
POWER
TO KNOW.

SAS Institute GmbH, In der Neckarhelle 162, 69118 Heidelberg, Germany
Phone +49 6221 415-123, Fax +49 6221 415-145 www.sas.de

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. © indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2009, SAS Institute Inc. All rights reserved.