

# Spotlight - KABEL DEUTSCHLAND



**Kabel Deutschland**

## GIEDRE ALEKNONYTE

Kabel Deutschland (KD), der größte Kabelnetzbetreiber in Deutschland, stellt seinen Kunden digitale, HD- und analoge TV-, Pay-TV- und DVR-Angebote, Video-on-Demand, Breitband-Internetzugänge (bis zu 100.000 KBit/s) sowie Festnetz-Telefondienste per Kabel und in Zusammenarbeit mit einem Branchenpartner auch Mobilfunkdienste bereit. Das börsennotierte Unternehmen (MDAX, MSCI Europe, Stoxx 600 Europe) betreibt Kabelnetze in 13 Bundesländern Deutschlands und stellt seine Dienstleistungen ca. 8,7 Millionen angeschlossenen Haushalten bereit. Auf der European Tableau Customer Conference 2011 berichtete Business Analystin Giedre Aleknonyte, wie ihr Team mithilfe von Tableau Millionen von Datenzeilen aus vielen unterschiedlichen Quellen verschmelzen und ein völlig neues Verständnis der Abrechnungs- und Erfassungsprogramme entwickeln konnte.

**TABLEAU:**

***Auf welche Weise setzen Sie Tableau bei Kabel Deutschland ein?***

**GIEDRE ALEKNONYTE:**

Ich arbeite für das Billing & Revenue Assurance Team, und unsere Hauptarbeit ist die Analyse von Daten in den Bereichen Abrechnung, Betrugsfälle und Gebühreneinzug. Wir verfügen über Lizenzen für Tableau Desktop, und wir verwenden auch Tableau Reader.

„Ich habe Tableau bereits in meinem vorherigen Unternehmen verwendet, und dort gab es das Gerücht, dass unsere Abteilung ein magisches Tool besaß, von dem aber niemand genau wusste, worum es sich handelte.“

**TABLEAU:**

***Welche Art von Daten untersuchen Sie?***

**GIEDRE:**

Wir arbeiten mit sehr großen Datasets aus einer Vielzahl von Quellen. Bei einem Teil der Daten handelt es sich um Excel- oder Textdateien. Auch Access-Datenbanken kommen vor. Außerdem beziehen wir Daten direkt aus anderen Datenbanken und Data Warehouses ein, die auf Oracle basieren.

**TABLEAU:**

***Kommt es vor, dass Sie in Tableau mit mehreren Datenquellen arbeiten?***

**GIEDRE:**

Auf jeden Fall. Wir führen Projekte durch, an denen verschiedene Bereiche des Unternehmens beteiligt sind. Es liegen also z. B. Vertriebs- oder Marketingdaten vor, die wir mit unseren Abrechnungsdaten kombinieren müssen. Es ist unmöglich, Datasets immer in ein und demselben System bzw. jederzeit im gleichen Format vorzuhalten. Die Tableau-Funktionen zur Datenverschmelzung sind beim Analysieren und Interpretieren unserer Daten wirklich eine große Hilfe.

**TABLEAU:**

***Sie sagten, dass Sie mit sehr großen Datasets arbeiten. Um welche Datenmengen geht es dabei?***

**GIEDRE:**

Bei mehr als 8,7 Millionen Kundenhaushalten entstehen bereits mehrere Millionen Einträge, wenn man sich nur die Abrechnung für einen Monat ansieht.

„Alle erkennen, dass es einfach ein hervorragendes Tool ist, und die Ansprüche steigen immer weiter. Der Appetit darauf wird immer größer.“

**TABLEAU:**

*Und Sie sehen sich auch die Daten mehrerer Monate oder Jahre an?*

**GIEDRE:**

Genau. In der Regel arbeiten wir mit mehreren Millionen Datenzeilen pro Monat, und wenn wir Trends in Abhängigkeit der Zeit analysieren, kann dieser Wert auf 10 bis 15 Millionen Zeilen anwachsen. Es ist also sehr wichtig für uns, ein schnelles und effizientes Tool verwenden zu können.

**TABLEAU:**

*Für wen erstellen Sie Ihre Analysen?*

**GIEDRE:**

Im Moment arbeiten bei uns einige Personen an der Erstellung von Arbeitsmappen und Dashboards. Ein Teil der Arbeit wird auch außerhalb von Tableau verwendet. Das bedeutet, dass etwas erstellt wird und die Diagramme oder Dashboards dann nach PowerPoint exportiert werden, bevor sie an Personen im Unternehmen gesendet werden. Unsere Geschäftsführer und die Manager der verschiedenen Bereiche des Unternehmens sehen sich die Ergebnisse an. Wir haben auch Dashboards eingerichtet, die vor allem für die tägliche Verwendung durch die Mitarbeiter unserer Abteilung gedacht sind.

**TABLEAU:**

*Welche Vorteile haben sich aus der Nutzung von Tableau ergeben?*

**GIEDRE:**

Zuallererst hat Tableau einen absoluten Überraschungseffekt. Wenn man Tableau einer Person zum ersten Mal vorführt, ist sie stark beeindruckt. Ich habe Tableau bereits in meinem vorherigen Unternehmen verwendet, und dort gab es das Gerücht, dass unsere Abteilung ein magisches Tool besaß, von dem aber niemand genau wusste, worum es sich handelte. Ich habe E-Mails mit der folgenden Frage erhalten: „Hey, wir haben gehört, dass Sie über dieses tolle Tool zur Modellierung geografischer Analysen verfügen. Können Sie es uns bitte bereitstellen?“ oder „Können Sie unsere Daten modellieren?“ Zuerst war ich verwirrt, aber dann wurde mir klar, dass Tableau gemeint war. Tableau ist ein Tool für geografische Analysen. Tableau ist eine schnelle Daten-Engine. Tableau ist ein Analysetool. Es ist alles in einem.

**TABLEAU:**

*Konnten Sie die Vorteile anhand von Zeit- oder Kosteneinsparungen ausdrücken?*

**GIEDRE:**

In meinem vorherigen Unternehmen war ich für die Berichterstellung zuständig, und bevor wir Tableau nutzen konnten, haben wir nur

Excel verwendet. Die wöchentliche Berichterstellung dauerte in Excel drei bis vier Stunden, aber mit Tableau konnten wir den Prozess automatisieren und den Zeitaufwand auf maximal 15 Minuten senken, wenn das Netzwerk sehr langsam war.

Wenn wir bei Kabel Deutschland all unsere kleinen Datendateien, die wir aus unterschiedlichen Quellen erhalten, in Excel integrieren und daraus ein robustes, anspruchsvolles Dashboard erstellen wollten, würde dies wahrscheinlich unendlich lange dauern. Monatliche Updates und Aktualisierungen würden zudem erheblich mehr Zeit als jetzt mit Tableau in Anspruch nehmen.

„ Ich gehöre zu den Personen, die glauben, dass wir beim Analysieren von Zahlenwerten in Zukunft so etwas wie „ich tableauisiere Daten“ sagen werden... “

„ ... Schließlich sagen wir ja auch “ich google”, wenn wir im Internet nach etwas suchen, auch wenn man Google dabei gar nicht verwendet.“

**TABLEAU:**

*Wie haben Ihre Kolleginnen und Kollegen bei Kabel Deutschland die Tableau-Visualisierungen aufgenommen?*

**GIEDRE:**

Kabel Deutschland hat erst einige Monate vor meinem Eintritt in das Team mit der Nutzung von Tableau begonnen. Meine erste Aufgabe im Team war die Ausbildung für die Arbeit mit Tableau und die Verbesserung der Visualisierungen, und die Kollegen haben das gern angenommen. Zuerst hatte Tableau diesen Überraschungseffekt, aber jetzt gelangen wir langsam an einen Punkt, an dem dies nicht mehr ausreicht. Alle erkennen, dass es einfach ein hervorragendes Tool ist, und die Ansprüche steigen immer weiter. Der Appetit darauf wird immer größer.

**TABLEAU:**

*Welchen Rat geben Sie einem Unternehmen, das noch nicht mit Tableau vertraut ist?*

**GIEDRE:**

Ich würde dazu raten, zu Beginn ein bestimmtes Projekt im Kopf zu haben. Man sollte Tableau nicht als Anwendung ansehen, die immer und überall auf jeden Einzelfall angewendet werden kann. Beginnen Sie mit kleinen Projekten, um herauszufinden, ob Tableau für Ihre Zwecke geeignet ist. Warten Sie ab, wie die Empfänger die Projekte

annehmen, die Sie mit Tableau durchführen. Ich bin mir ziemlich sicher, dass die Empfänger sehr zufrieden sein werden. Danach können Sie die nächsten Schritte unternehmen.

**TABLEAU:**

***Hatten Sie bei der Verwendung von Tableau Aha-Erlebnisse? Haben Sie aus Daten Schlüsse ziehen können, mit denen Sie nicht gerechnet haben?***

**GIEDRE:**

Mit Sicherheit. Wir verwenden die Kartenerstellungsfunktion in Tableau sehr viel, da regionale Unterschiede für uns als Kabelnetzbetreiber sehr wichtig sind. Beim Verwenden herkömmlicher Tools wie Excel kann man sich nur schwer ein Bild davon machen, was die geografischen Daten bedeuten, wenn diese nicht angezeigt werden. Bei Tableau ist alles sehr dynamisch und interessant, wenn man die Daten als Karte darstellt, eine Heatmap erstellt oder für die Erstellung die Polygonfunktionen nutzt. Dies ist ein großer Unterschied zu dem Ergebnis, das man bei der Visualisierung in einer Kreuztabelle oder bei der Erstellung eines einfachen Liniendiagramms erhält, z. B. bei unzuverlässigen Zahlern nach Region oder unzuverlässigen Zahlern nach unterschiedlichen Kanälen in unterschiedlichen Regionen. Wenn die Daten auf der Karte zu sehen sind, ist genau erkennbar, was sie bedeuten und welche unterschiedlichen Regionen betroffen sind.

Wir haben die Kunden analysiert, die ihre Rechnungen nicht bezahlt haben, und haben mit der Verwendung der Kartenerstellungsfunktionen von Tableau und der Darstellung der säumigen Zahler nach Region begonnen. Es fiel auf, dass wir in bestimmten Regionen über eine hohe Zahl säumiger Zahler verfügten. Dann haben wir den nächsten Schritt getan und Polygonkarten für die betreffenden Bereiche erstellt, die wir identifiziert hatten. Als wir für die Regionsdaten die Visualisierung auf die Postleitzahlebene erweitert haben, wurde klar, dass es eher bestimmte Bereiche in einer bestimmten Stadt waren, die für uns ein Problem darstellten. Dies wäre uns nicht aufgefallen, wenn wir uns ausschließlich auf der obersten Ebene bewegt und nur die Regionsdaten auf den integrierten Karten von Tableau dargestellt hätten.

**TABLEAU:**

***Was ist Ihr abschließendes Fazit zur Verwendung von Tableau?***

**GIEDRE:**

Nun, es ist einfach ein beeindruckendes Produkt. Ich bin ein großer Fan. Ich gehöre zu den Personen, die glauben, dass wir beim Analysieren von Zahlenwerten in Zukunft so etwas wie „ich tableauiere Daten“ sagen werden. Schließlich sagen wir ja auch „ich google“, wenn wir im Internet nach etwas suchen, auch wenn man Google dabei gar nicht verwendet. Mit meiner persönlichen Verwendung des Produkts bin ich also sehr zufrieden, aber der Prozess ist sicherlich noch nicht am Ende. Ich freue mich auf die nächsten Optimierungen. Es scheint, als ob Tableau sich immer noch weiter verbessern kann.

<http://www.tableausoftware.com>