


Wao, Danmark

Wao Bruger Datakilderne til at Reducere Time-to-Market

 Vi har opnået en meget kort vej fra tanke til handling. Qlik kan sluge datakilderne ind og organisere sig selv. Vi slipper for at arbejde længe med datamodeller, og hele datahåndteringen er enklere. Det er lynhurtig og intuitiv prototyping

Henning Guldbæk, it & Application Manager, Wao

Tager kunderne de nye features til sig? Har vi tilstrækkelig Netflix kapacitet? Hvilken effekt vil et bestemt servicevindue have, og hvornår placeres det mest hensigtsmæssigt? Hvordan er leverancekvaliteten ude hos slutkunden? Wao indsamler alle data fra hver af sine over 100.000 tv-set-top-bokse og analyserer disse data hver 5. minut. Analysen bruges af Wao's produktfolk, systemarkitekter, analytikere, driftsvagter og change managers. Datamængden processeres både automatisk og manuelt, og QlikView arkitekturen hos Wao rummer over en halv terabyte data. Wao leverer TV, bredbånd og telefoni til 250.000 slutkunder, og virksomheden kan med viden, hentet fra hverdagens data, reducere time-to-market på produktintroduktioner, løfte serviceniveauet mod kunderne og løse en lang række andre opgaver.

Tjent Hjem Mange Gange

"QlikView investeringen er tjent hjem mange gange. Vi har nået målet om at komme tæt på datakilderne og bruge data til at understøtte hele forretningen lige fra produktudvikling til problemløsning.

Vi har nu et langt bedre værktøj til at få svarene ud af data. Fordelene ligger f.eks. i forhold til at udvikle vores produkter, reducere time-to-market og kende slutbrugeroplevelsen på vores ydelser", siger Henning Guldbæk, it & application manager hos Wao. Han leder Application afdelingen med bl.a. ansvar for udvikling og arkitektur på telefoni-, TV- og forretningssystemer. Derfor er han også ansvarlig for BI-løsningen baseret på QlikView. Halvdelen af Wao's medarbejdere samt en række nøglepersoner i energiselskaberne bruger BI-løsningen, der skaber værdi i mange forskellige funktioner.

Tæt på Datakilderne

Wao er ejet af en række energiselskaber, som har rullet fiber ud til en fjerdedel af alle danske husstande. Energiselskaberne sælger Wao's Internet, TV og Telefoni videre til slutkunderne via fiberforbindelserne. De mange data er med til at fastslå, om Wao lever op til sine service level aftaler med energiselskaberne.

250.000
Slutkunder

WAO

Over

100.000

TV-set-top-bokse analyseres

“Vi ønskede helt strategisk at komme tættere på datakilderne og arbejde med friske data i noget nær realtid. Det var en af baggrundene til, at vi valgte QlikView, som nu er en strategisk platform for os”, forklarer Henning Guldbæk.

Wao samarbejder med itelligence, hvis QlikView eksperter bidrager til applikationsudvikling og rådgiver om optimal dataudnyttelse. Ekspertene fra itelligence hjælper Wao med platformskonfigurationer og med at forstå mulighederne i QlikView miljøet. “De rådgiver os på en troværdig måde, og jeg har tillid til, at de hjælper os med at styre i den rigtige retning. De kender både mulighederne og begrænsningerne”.

Hurtige Resultater

“Vi har opnået en meget kort vej fra tanke til handling. QlikView kan sluge datakilderne ind og organisere sig selv. Vi slipper for at arbejde længe med datamodeller, og hele udviklingsprocessen er enklere. Det er lynhurtig og intuitiv prototyping. Betydeligt nemmere end andre BI-løsninger, hvor man skal arbejde længere tid med datamodeller og bygge kuber, før man får effekt”, siger Henning Guldbæk, der tidligere har stiftet bekendtskab med konkurrerende BI-platforme som IT-ansvarlig i et par af landets større mediekoncerner.

“Vi arbejder meget direkte på datakilderne, og når hurtigt frem til resultater. Den første som blev specialist på QlikView løsningen hos os, var en databasespecialist, som fik en halv dags træning hos itelligence, og så var hun i gang. Der skulle ikke mere til, og det synes jeg er ret imponerende. Man skal kunne nogle QlikView specifikke formler og funktioner, men det er meget nemt at komme i gang

med at levere noget af værdi”, siger Henning Guldbæk.

Wao købte Dansk Bredbånd i 2010. Det gav kompleksitet og variation, at kunderne blev betjent fra to forskellige teknologier til f.eks. kunde- og produkthåndtering. Wao udnyttede QlikView til at håndtere denne variation og skabe et tværgående overblik, ind til kunderne kunne migreres til Wao's løsning.

Hurtige resultater er ikke kun opnået på kunde- og abonnementsanalyser, men også på analyse og overvågning af leverancekvaliteten for TV. Når over 100.000 tv-set-top-bokse rapporterer ind til Wao og analyseres i QlikView hvert femte minut, får Wao eksempelvis et meget præcist billede af leverancekvaliteten. Er signalet tabt? Er der afkodningsfejl? Virker TV-boksen? Wao bruger dette unikke view på hver enkelt kunde til at optimere sit samlede serviceniveau og til at kende og måle effekten af tekniske ændringer og markeds-mæssige tiltag.



Company:
Wao

Industry:
Telco

Products:
Telefoni, Bredbånd og TV

Number of employees:
ca. 4.900

Headquarters:
Tilst, Danmark

Datterselskaber:
12 fabrikker, 3 hovedlagre
og masser af salgsselskaber