

Alle Daten unter einem Dach

Der Energieanbieter E WIE EINFACH sieht sich als digitaler Vorreiter und Leader bei Innovation und Transformation. Er hinterfragt gewohnte Abläufe mit der stetigen Bereitschaft zu Veränderung und Agilität. Seit einiger Zeit erfolgt die Bearbeitung von Kundenbelangen vollständig online. Da automatisierte Prozesse schnelle Reaktionen erlauben, entwickelte das Unternehmen mit pmOne eine Lösung, die Daten aus unterschiedlichsten Quellen und Formaten aggregiert und über Power BI visualisiert.

HERAUSFORDERUNG: ZUSAMMENFÜHREN UND ANALYSIEREN UMFASSENDER KUNDENDATEN

Der Energieanbieter E WIE EINFACH musste bisher eine große Menge Kundendaten aufwändig zusammenführen und analysieren. Vor allem die einheitliche Datenverwaltung der extern verwalteten Bereiche Call Center, Abrechnung und Service war wegen der Speicherung auf lokalen Servern eine Herausforderung. Um den Anspruch an Flexibilität dauerhaft zu erfüllen, müssen sowohl die internen Abläufe als auch die Informationsübermittlung in gleicher Weise auf dem neuesten Stand bleiben. Hierfür benötigt das Unternehmen einen schnellen Datenzugriff sowie automatisierte Datenprozesse.

LÖSUNG: CLOUDBASIERTE DATENVERNETZUNG FÜR BESSERES KUNDERVERSTÄNDNIS

Mit pmOne als Partner wurde eine Lösung aufgesetzt, die es ermöglicht, Datenquellen verschiedener Sub-Dienstleister cloudbasiert zu vernetzen und transparent zu machen. Bei den Datenbanken und Servern kommt der höchstmögliche Sicherheitsstandard von Microsoft zur Anwendung. Mit der Microsoft Azure Cloud als Basis und Power BI als einfach zu handhabendes Visualisierungstool wurde ein neuer Grad an Geschwindigkeit und Flexibilität im Umgang mit Unternehmensdaten erreicht. Ein weiterer Vorteil ist die mögliche Integration von Artificial Intelligence und Machine Learning. Größere Preissprünge könnten beispielsweise bei regionalen Anbietern sichtbar gemacht werden.

- + Aggregation von Daten aus unterschiedlichsten Quellen/Formaten
- + Optimale Kennzahlen-Visualisierung
- + Verkürzung von Prozesslaufzeiten
- + Verbesserung der Zusammenarbeit

ERGEBNIS: SCHNELLER DATENZUGRIFF, SCHNELLERE UNTERNEHMENSPROZESSE

Alle Quellsysteme sind an einem Knotenpunkt verfügbar. So ist der Datenschatz aus unterschiedlichen Quellen wertvoller und besser nutzbar. Durch die Einbindung in die Cloud werden die Daten regelmäßig aktualisiert. E WIE EINFACH profitiert von wesentlich kürzeren und einfacheren Arbeitsprozessen. Kampagnensteuerung, Marktanalysen und interne Kundenprozesse sind transparent und können bei strategischen Entscheidungen in allen Bereichen sofort berücksichtigt werden. Die leistungsstarke anwenderfreundliche Darstellung der Daten erleichtert eine schnelle automatisierte Weiterverarbeitung.

„Durch die strukturierte BI-Architektur in der Azure Cloud können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wesentlich schneller Zusammenhänge analysieren und Kundenbedürfnisse erkennen. Für uns war es wichtig, alle Daten zu vernetzen. Jetzt sind sie noch wertvoller für uns, weil wir sie effizienter nutzen können.“

KATJA STEGER, Geschäftsführerin | E WIE EINFACH

Cloud
Data Warehouse
Artificial Intelligence
Machine Learning
Reporting
Visualisierung

Microsoft Azure 

Power Query, Power Pivot
und Power BI Desktop 

Microsoft SQL Server IaaS
und PaaS-Komponenten 

Microsoft Azure Data Lake
Analytics-Komponenten 



DR. STEFAN BALKE
Teamlead Data Science
pmOne Schweiz GmbH

+41 44 51531-00
stefan.balke@pmone.com