

T-Mobile Nederland Finance Operations

Presentatie BI Award 2005

23 Februari 2006

Peter Meefout

Directeur Finance Operations

Author/Date

T-Mobile

T-Mobile Nederland: de organisatie

Wie we zijn

- Een van de drie strategische business units van Deutsche Telekom
- Een van de meest toonaangevende bedrijven in mobiele communicatie
- Wereldwijd meer dan 87 miljoen klanten voor mobiele telefonie
- In Nederland: meer dan 1 miljard euro omzet per jaar, 2.3 miljoen klanten, meer dan 2000 medewerkers

Wat we doen

- Aanbieder van mobiele communicatie producten en diensten over eigen netwerken (GSM, UMTS/HSDPA en Wifi)
- Aanbieden van deze diensten in consumenten en zakelijke markt

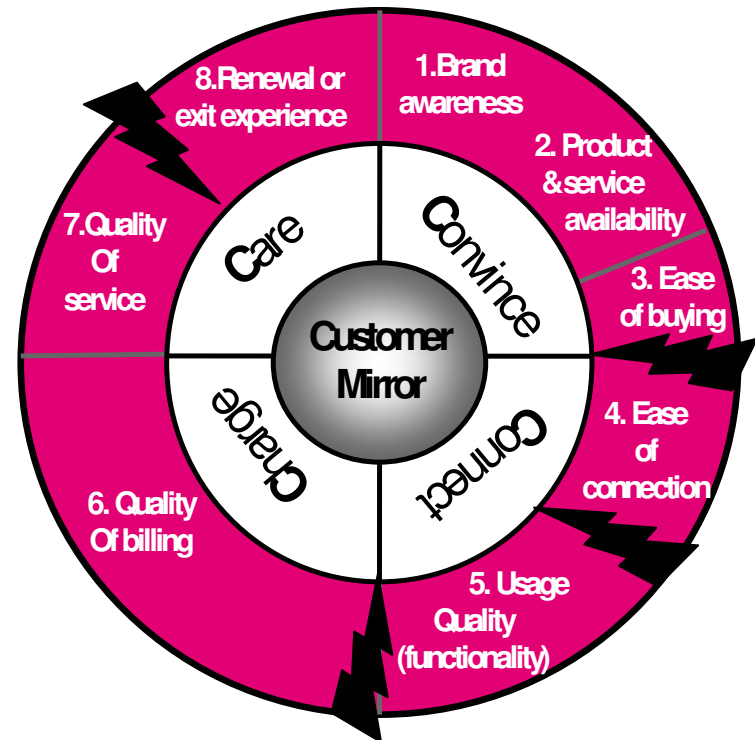
Uitdagingen

- De ambitie om de beste service te leveren

BI binnen Finance Operations

Wat er ontbrak qua business intelligence

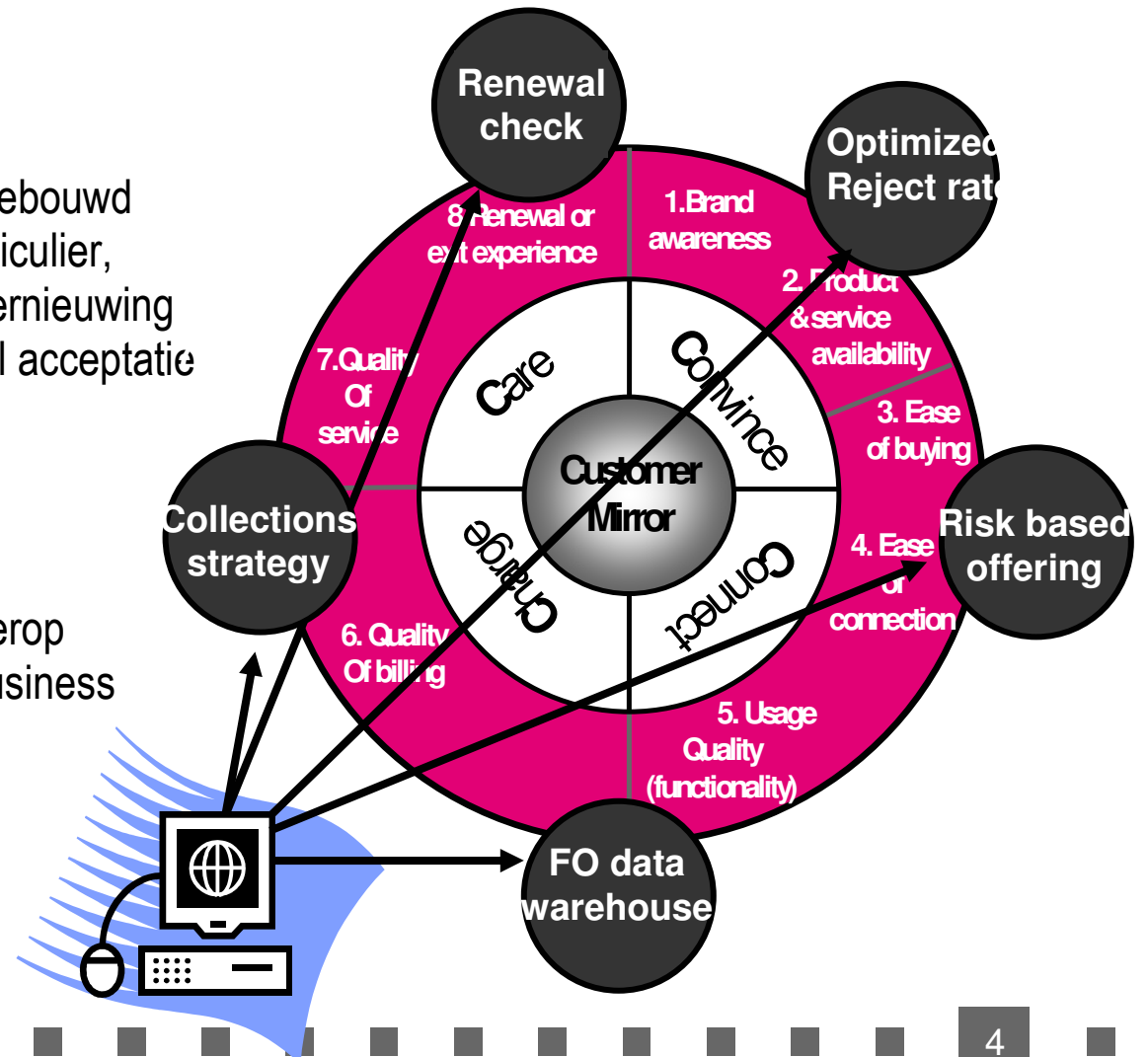
- Informatielink tussen uitslag credit check en later betalingsgedrag van de klant
- Inzicht in credit check (klant)segmenten
- Inzicht in kwaliteit van aangebrachte aanvragen door (retail)distributiekkanalen
- Transparantie voor de aanvrager voor wat betreft toetsingsuitslag
- Flexibiliteit in het verlagen of verhogen van de credit check drempel; hierdoor kon de acceptatie strategie niet voldoende ondersteund worden
- Credit check bij contractvernieuwing
- Zowel contractvernieuwing als zakelijke credit check was handmatig proces



BI binnen Finance Operations

Wat we hebben gedaan

- Modulair systeem: Petrus
- In eigen beheer ontwikkeld en gebouwd
- Nu 3 modules operationeel: particulier, zakelijk en particulier contract vernieuwing
- Integrale klantbenadering: zowel acceptatie als contractvernieuwing loopt door dit systeem
- Het systeem managed alle klant contracten bij BKR en stichting Preventel alsmede mutaties hierop
- Volledig configurabel door de business eindgebruiker
- Systeem kent geen gelijke in telecomsector



BI binnen Finance Operations

Impact op prestaties

- Afwijzingspercentage contractaanvragen met 42% gedaald
- Aantal klachten van klanten over credit check met 80% gedaald
- Aantal incorrecte afwijzingen met 77% gedaald
- Responstijd op brieven met vraag of klacht teruggelopen van 17 dagen naar 2 dagen
- >20.000 extra geaccepteerde contracten (klanten) per jaar
- Invloed op bad debt nihil (<0.4%)
- Tevredenheid dealers met T-Mobile aanvraag en renewal module gestegen
- Systeem meest stabiel in T-Mobile IT landschap
- 2 fallback instellingen, waardoor partiële uitval te omzeilen is via overslaan data 'buckets'
- Operationele kosten credit check sterk gedaald (ca. € 500.000 per jaar)



BI binnen Finance Operations

Impact op organisatie

- Klachtafhandeling mogelijk door 1 persoon
- Audit-trail module maakt het mogelijk voor medewerker exacte gegevens op te zoeken op klantniveau
- Afdeling Zakelijke Acceptatie kan toe met 16% minder capaciteit
- Contractvernieuwingsafdeling kan toe met 40% minder capaciteit
- Voor aansluiting bij BKR en Preventel is geen uitbreiding in medewerkers nodig geweest
- Systeembeheer en controle op proces door Finance Operations (0,1 fte)



BI binnen Finance Operations

Impact op performance management

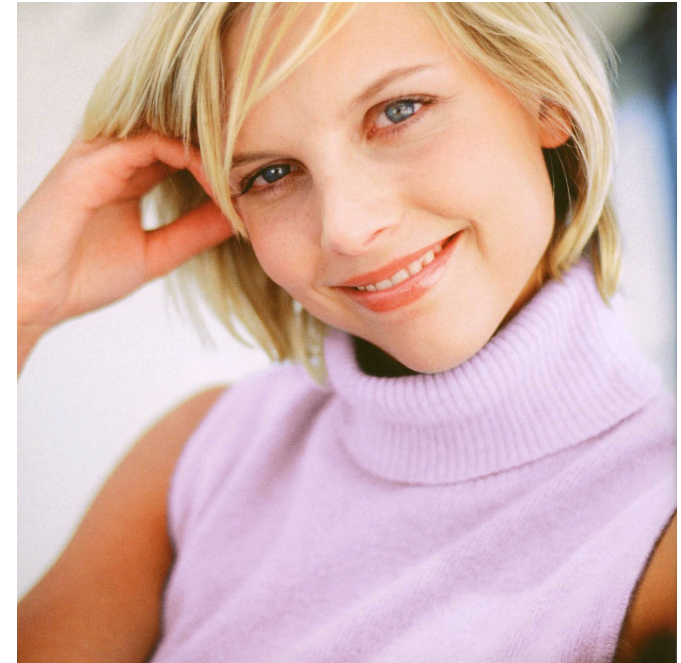
- Koppeling credit check met Dealer Kwaliteits Programma in een aantal KPI's waarop dealers aangestuurd worden (oa. systeemgebruik)
- Real time wijziging in credit check mogelijk
- Monitoring mogelijk op strategische acceptatiedoelstelling en actuele prestatie
- Koppeling acceptatie-uitslag aan later betaaldedrag door middel van analyses
- Sturing mogelijk op segmenten met verschillende kredietwaardigheids- kenmerken



BI binnen Finance Operations

Ontwikkelingen

- Aanpassen organisatiestructuur en werkzaamheden aan verbeterde systematiek: de medewerker kan zich in toenemende mate richten op service- verlening aan de klant in plaats van handmatig productiewerk in systemen te verrichten
- Koppeling tussen credit check en incassosysteem, de klant kan integraal worden gemonitord en strikter dan wel minder strikt wordt behandeld vanuit de dunning
- Risk Based Offering module, waardoor de initiële investering in een nieuwe klant lager wordt naarmate het kredietrisico hoger is



BI binnen Finance Operations

Sterke punten T-Mobile Finance Operations in relatie tot BI

- Operationeel een zeer efficiënte systematiek die het proces end-to-end omvat
- Door de business eindgebruiker zonder tussenkomst real-time in te stellen
- Zeer verfijnde segmentatie mogelijk (2880 kredietwaardigheidssegmenten)
- Naadloos in te stellen op iedere gekozen acceptatiestrategie

Verbeterpunten T-Mobile Finance Operations in relatie tot BI

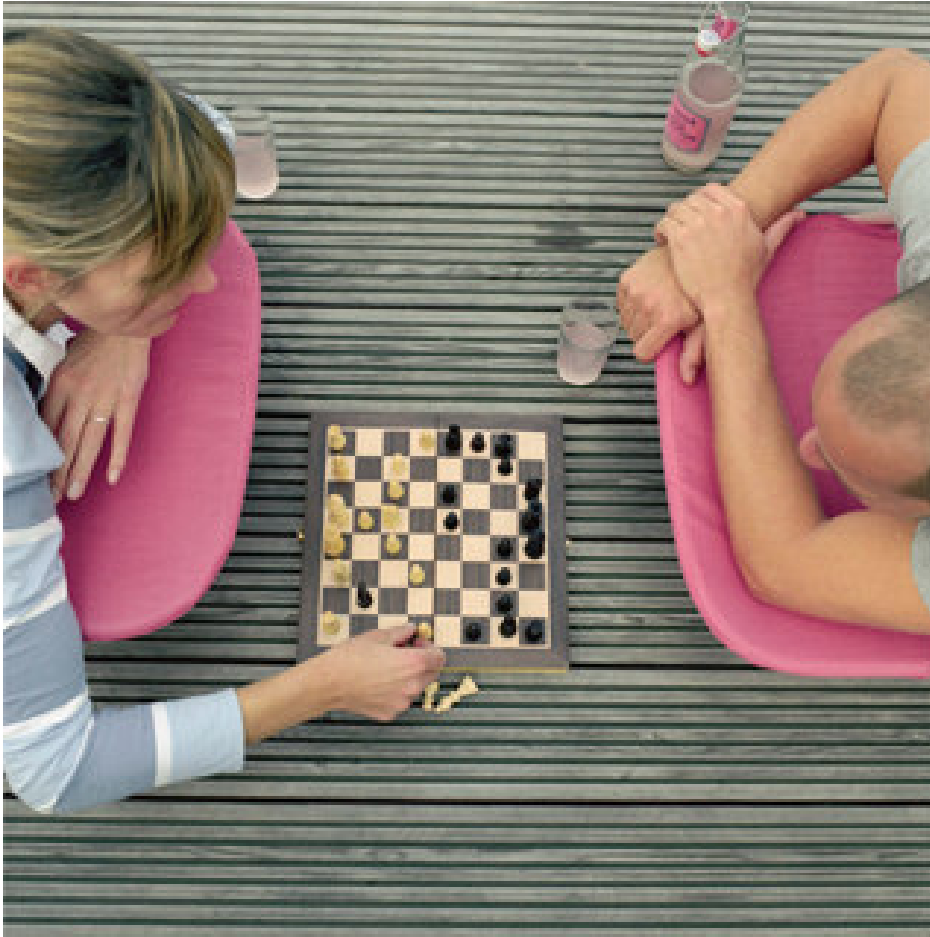
- Koppeling met incassosysteem nog niet geheel geautomatiseerd
- Nog geen datawarehouse die alle gegevens beschikbaar heeft in analyseomgeving, waardoor analyses nog vrij veel tijd kosten
- Nog geen koppeling tussen investering en kredietrisico bij aangaan contract
- Renewaltoets zakelijke contracten nog niet geautomatiseerd



Planning

Ontwikkelingen binnen T-Mobile Finance Operations

- Automatisering koppeling credit check en incassosysteem is in voorbereiding. Credit check uitslag wordt een onderdeel van de vaste (master) data set in het incasso- systeem. Deze change zal Q3 2006 worden opgeleverd.
- Finance Operations Data Warehouse is in voorbereiding. Dit project zal in Q3 2006 opgeleverd worden.
- Koppeling tussen hoogte investering (commissie) en kredietrisico is in voorbereiding. Dit project wordt Q3 2006 opgeleverd.
- Automatische credit check bij contract renewal zakelijke klanten wordt Q1 2006 opgeleverd.



T-Mobile Finance Operations:
Werken aan intelligente oplossingen met als doel optimale service aan klanten

27.02.2006

T · · Mobile · · ·