



#### CUSTOMER STORY

## O2

SO99+ hilft die Kundenzufriedenheit zu verbessern

### Herausforderungen

Seit 2013 ist das Inventar von O2, angetrieben von den ständigen technischen Fortschritten, neuen Herstellern und der Bewegung in neue Produktmärkte um 60 % jährlich gestiegen. Entscheidend ist aber, dass die Beziehung der Kunden von O2 zu ihren Mobiltelefonen sich verändert hat: Sie wurden zu einer Fernbedienung für das Leben der Kunden. Das bedeutet aber auch: die Erwartungen an das Service-Niveau das sie bekommen wollen, hat sich ebenfalls geändert. In einer Zeit mit einer derart schnellen Entwicklung hat O2 erkannt, dass sie die Art wie sie ihre Arbeit erledigen und die Systeme die sie dabei unterstützen, weiterentwickeln müssen.

### Branche

- Telekommunikation

### Lösungen

- Nachfrageplanung
- Bestandsoptimierung
- Auffüllung

### Ergebnisse

- Um 10 % verbesserte Nachfrage-Vorhersage
- Gestiegene Handgeräte-Verfügbarkeit mit Service-Levels bis zu 97 % im Lager und 96 % in den Einzelhandelsläden
- Verringerung die Lagerdauer um fast 30 %

## Über O2

O2 ist die Handelsmarke von Telefónica UK Limited und gehört zu den führenden Anbietern bei der digitalen Kommunikation. Nach einer Umfrage von der britischen Medienaufsicht Ofcom hat das Unternehmen die höchste Kundenzufriedenheit im

Vereinigten Königreich. Für seine mehr als 25 Millionen Kunden betreibt O2 in gesamten Vereinigten Königreich 2G-, 3G- und 4G-Mobilfunknetzte und O2-Wifi daneben gehören dem Unternehmen die Hälfte der Anteile von Tesco Mobile. O2 hat über 450 Läden und sponsert The O2, Veranstaltungen der O2-Acadamy und das englische Rugby-Team.

## Projekt & Ziele

Verbesserung des Kundenservice und dessen Unterstützung

Für ein führendes Telekommunikationsunternehmen wie O2 UK bedeutet Kunden-Service alles. Das bedeutet: Man muss sicherstellen, dass die richtigen Produkte auf Nachfrage in einer ausreichenden Menge verfügbar sind. Kunden erwarten nahtlose Übergänge von O2, egal über welchen Kanal sie einkaufen, ob es die Filiale an der Hauptstraße, der Kundenberater am Telefon oder der Webshop im Internet ist, in den die Kunden sich einloggen.



**Die Kunden wollen immer die neuesten technischen Spielereien und Geräte, darum kann die Nachfrage manchmal das Angebot übertreffen. Es ist sehr wichtig, dass wir die richtigen Nachfrage-Tools zur Verfügung haben die uns in die Lage versetzen die knappen Ressourcen an den richtigen Stellen so zu platzieren, dass wir ein Maximum an Kundenzufriedenheit erreichen können."**

Der Markt für Mobiltelefone hat sich dramatisch verändert. Seit 2013, ist das Inventar von O2, angetrieben von den ständigen technischen Fortschritten, neuen Herstellern und der Bewegung in neue Produktmärkte um 60 % jährlich gestiegen.

Entscheidend ist aber, dass die Beziehung der Kunden von O2 zu ihren Mobiltelefonen sich verändert hat: Sie wurden zu einer Fernbedienung für das Leben der Kunden. Das bedeutet: die Erwartungen an das Service-Niveau das sie haben wollen hat sich ebenfalls geändert. In einer Zeit mit einer derart schnellen Entwicklung hat O2 erkannt, dass sie die Art wie sie ihre Arbeit erledigen und die Systeme die sie dabei unterstützen, weiterentwickeln müssen.

Im Bereich Planung und Ausführung hat O2 von einem manuellen Liefer-getriebenen Ansatz mit mehreren Einzelsystemen hin zu einem zentralisierten und einheitlichem

Modell umgestellt das es seinen Vertriebssteams und den Lieferanten ermöglicht in einem Nachfrage-getriebenen Prozess zusammenzuarbeiten. Um diese Maßnahme zu unterstützen, wählte O2 ToolsGroup als Partner für die Implementierung des Cloud-basierten Nachfrage- und Lieferkooperationssystems das auf der SO99- Plattform beruht. Das System ist dafür ausgelegt die gesamte erweiterte Supply-Chain - vom Hersteller des Mobiltelefons bis zum Endverbraucher- zu unterstützen, die Umschlagszeiten zu verringern, die Verfügbarkeit zu erhöhen und die Vorhersagegenauigkeit zu erhöhen.

Laut Nicky McGroarty, verantwortlich für die Supply-Chain bei O2 UK, "wollen die Kunden immer die neuesten technischen Spielereien und Geräte, darum kann die Nachfrage manchmal das Angebot übertreffen. Es ist sehr wichtig, dass wir die richtigen Nachfrage-Tools zur Verfügung haben die uns in die Lage versetzen die knappen Ressourcen an den richtigen Stellen so zu platzieren, dass wir ein Maximum an Kundenzufriedenheit erreichen können."

---

## Tagtäglich

Das SO99+System von ToolsGroup ist die Antwort auf die Herausforderungen bei der Synchronisation der Nachfrage und Belieferung von Einzelhandelsgeschäften, durch das einheitliche integrierte System mit Demand Sensing und Bestandswiederauffüllung mit dem Empfehlen neuer Bestellungen und/oder Neuzuweisung vom Lieferanten.

Das neue System von O2 stellt einen Hub zur Verfügung auf dem alle internen Handelsteams und die externen Lieferanten gemeinsam am Vertriebs- und Operationsplanungsprozess zusammenarbeiten können, um ihn zu optimieren. System ist auf ToolsGroups SO99+ End-to-End Supply-Chain-Plattform aufgebaut und beinhaltet darüber hinaus folgende Einheiten:

- Demand Collaboration Hub (DCH) – Ein Online-Portal das die Zusammenarbeit auf Basis von Verkaufshistorie, Vorhersagen und Werbeaktionen für alle Vertriebstteams in einer einheitlichen, strukturierten Kommunikation ermöglicht.
- Supply Collaboration Hub (SCH) – Ein weiteres Portal, dass die Kooperation auf der Basis der Verkaufshistorie und der Vorhersagen mit den Lieferanten von O2 ermöglicht, um die Verfügbarkeit der Produkte sicherzustellen.
- Constrained Supply Algorithm (CSA) – Ein Algorithmus der von O2 und ToolsGroup entwickelt wurde, um die Verfügbarkeit von beschränkten Angeboten in den Einzelhandelsgeschäften zu erhöhen. Anstatt allen Läden die gleiche Anzahl an beschränkten Artikel zu liefern, nutzt O2 den Algorithmus und legt auf Basis der Wahrscheinlichkeit der Verkäufe fest welche Läden mehr von diesen Artikeln bekommen.

ToolsGroup hat sich für uns, bei der Planung einer Supply-Chain die auf Änderungen in der Nachfrage reagiert, als der ideale Partner erwiesen“ kommentierte David Flaxten, Demand Planning Manager bei O2 UK.

---

## Ergebnisse & Vorteile

- Dynamische Modellierung, maßgeschneiderte Planung und Optimierung der Ladenbelieferungen haben die Verfügbarkeit erhöht, während sich die Umschlagszeiten in den Geschäften um fast 30 % reduziert haben.
- Zusätzlich ergaben sich, trotz der Verbreiterung der O2-Produktpalette um 60 % innerhalb eines Jahres und dem Anstieg des Durchschnittspreises pro Einheit um 50 % folgende Effekte:
- Verbesserung der Vorhersagegenauigkeit um 10 % da sich die Vertriebstteams auf ihre Kernaufgaben konzentrieren und die Prognose präzisieren können.
- Verbesserte Verfügbarkeit der Handgeräte auf 97 % im Lager und 96 % in den Einzelhandelsgeschäften bei gleichzeitiger Minimierung der Lagerwerte.