

Führt die Digitalisierung im Controlling wirklich zu fundamentalen Veränderungen?

26.09.2017

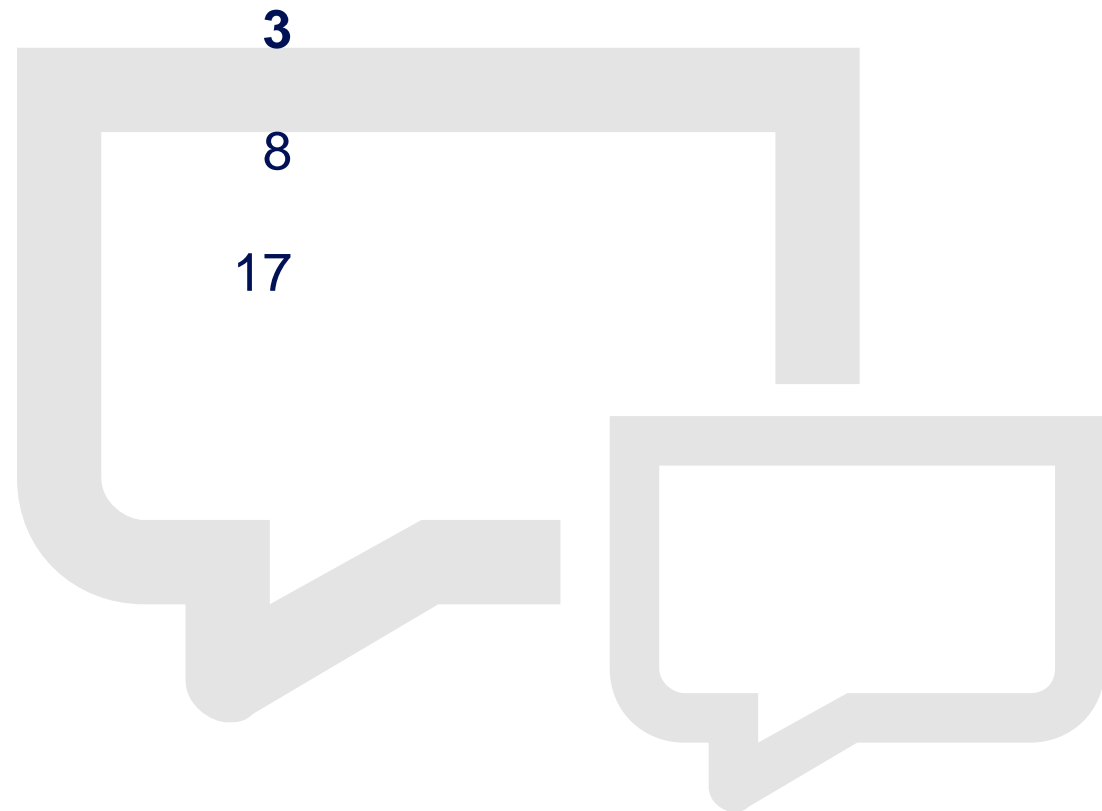
Mario Rossi – CFO Swisscom AG



swisscom

Inhaltsverzeichnis

- 1. **Swisscom / Finanzorganisation**
- 2. Digitalisierung
- 3. Digitalisierung im Controlling



Das Beste für eine vernetzte Schweiz

3

2_x

mobiles
Datenvolumen
alle 17 Monate

66 Mio.

internet-
fähige Geräte
in der Schweiz bis 2020

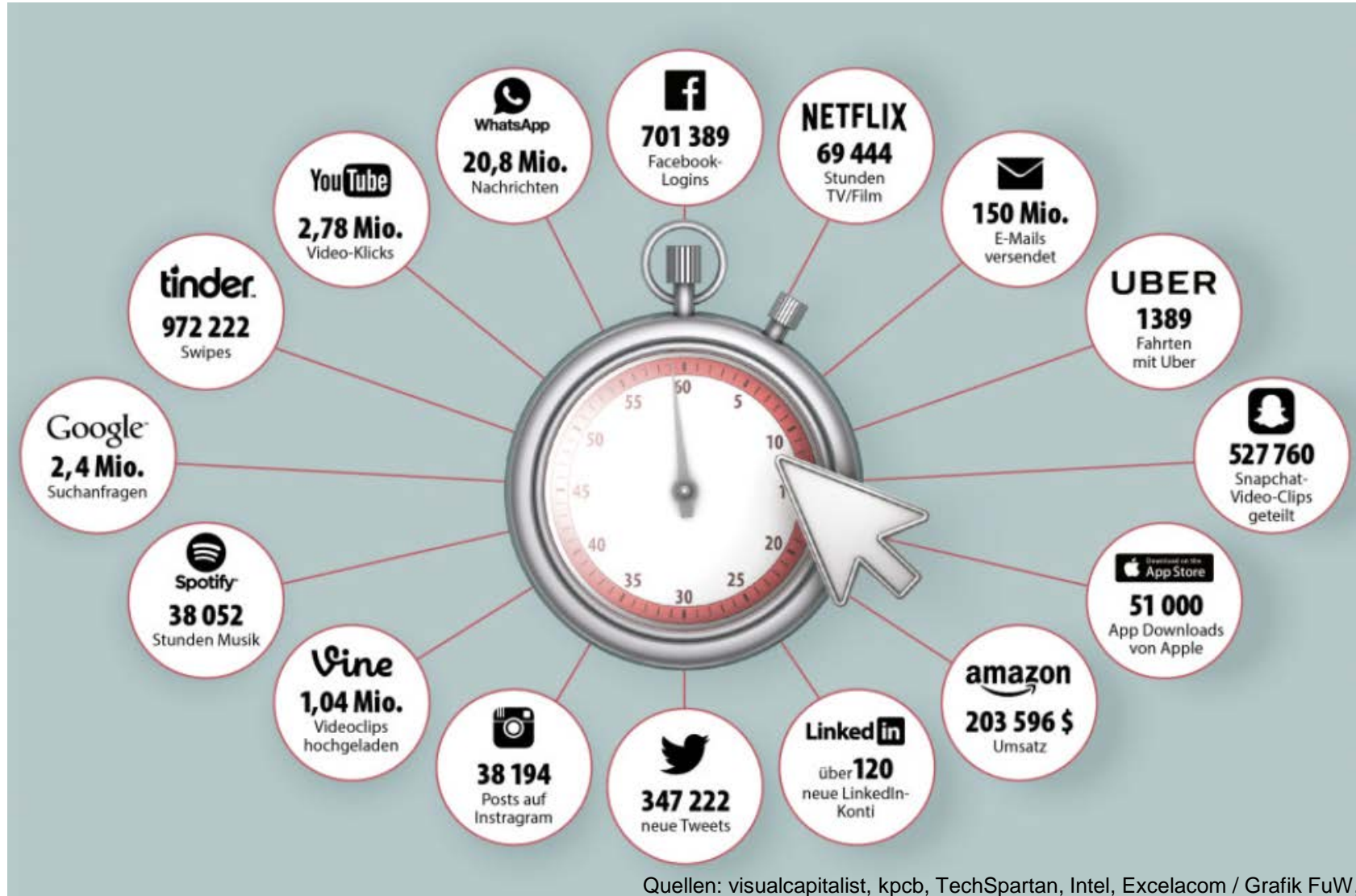
84 %

der Schweizer
Bevölkerung
nutzen Internet täglich

50 %

der Investitionen
in Produkte werden
2017 in digitale Customer
Experience investiert

Was sich während einer Internet-Minute tut



Quellen: visualcapitalist, kpcb, TechSpartan, Intel, Excelacom / Grafik FuW, ck

Entsprechend muss Swisscom sich auch differenzieren



Die Innovationszyklen werden kürzer. Das hilft unser Geschäft nachhaltig zu sichern

Highlights Swisscom 2017

6

Wahrnehmung zählt:

Hoher Qualitätsstandard der Netzwerke und Produkte ist wichtig für Kunden - Connect Community Award für beste Mobilfunknetzbetreiberin der Schweiz



inOne erfolgreich gestartet



(>0.5 Mio. Anschlüsse, davon ~ 300 Tsd. konvergent);
Markenbekanntheit signifikant gesteigert;
Multi Device Nutzung ermöglicht

Robustes finanzielles Ergebnis in H1:



**Umsatz CHF 5.69 Mrd.,
EBITDA CHF 2.26 Mrd.;**

Die anvisierten Kosteneinsparungen in **2017** von **CHF 75 Mio.** sind auf Kurs



Technologie Leadership:
Auf dem Weg zu **1 Gbit/s** im Mobilfunknetz;
All IP Transformation auf Kurs;
Prozess zur Vergabe **neuer Mobilfunk-frequenzen** gestartet

Stabile Kundenbasis mit unveränderten Dynamiken – solide Mobilfunk Basis, weniger Festnetz Telefonie Anschlüsse, mehr TV Anschlüsse und Bündel Wachstum



Erfolgreiche Refinanzierung in der Höhe von **CHF 350 Mio.**, **Coupon 0.375%**; EIB Darlehen für Fastweb unterzeichnet: **EUR 240 Mio., Laufzeit 7 Jahre**



Innovation vorantreiben:
Führend in der Schweiz mit **Cloud – Beratung und Integration, SaaS und Cloud-Infrastruktur**



Fastweb mit beschleunigtem Wachstum im Mobilfunk und Breitband;
Konvergenz gewinnt an Bedeutung



2017 Guidance erhöht:



Umsatz CHF ~ 11.6 Mrd.
EBITDA CHF ~ 4.3 Mrd.
CAPEX CHF ~ 2.4 Mrd.



Marktposition in einem kompetitiven Umfeld erfolgreich verteidigt

Group Business Steering

Chief Financial Officer Mario Rossi



Controlling

- Einheitliche Anwendung der relevanten Rechnungslegungsstandards (IFRS, OR)
- Erstellen Konzernabschlüsse
- Externe Finanzberichterstattung
- Sicherstellung des internen Kontrollsystems

- Finanzierung der Gruppe
- Sicherstellung der jederzeitigen Zahlungsbereitschaft
- Überwachung und Management finanzieller Risiken
- Versicherungsmanagement

- Steuerplanung & -beratung zur Optimierung aller nationalen und internationalen Steuerfragen
- Steuerberechnungen & -deklarationen
- Steuerrisikomanagement

- Unterstützung der Bereichsleitungen "Products & Marketing" und "Sales & Services" in der finanziellen Steuerung
- Reporting, Analysen, Business Cases und Planung
- Hauptfokus auf Produkte / Absatz, Kosteneffizienz

- Verantwortung für die Wirtschaftlichkeit der Einheit
- Begleitung von Kundenprojekten (Kalkulation)
- Reporting, Analysen, Business Cases und Planung
- Gross- und Wholesale-Kunden Billing

- Betreuung der Einheit in allen finanziellen Fragestellungen (CAPEX-Effizienz, Entwicklungs- & Betriebskostensteuerung)
- Reporting, Analysen, Business Cases und Planung

- Finanzielle Steuerung der Swisscom Gruppe
- Schaffung eines Ordnungsrahmens
- Managementreporting für Konzernleitung und Verwaltungsrat
- Strategie- und Planungsprozess
- Risikomanagement

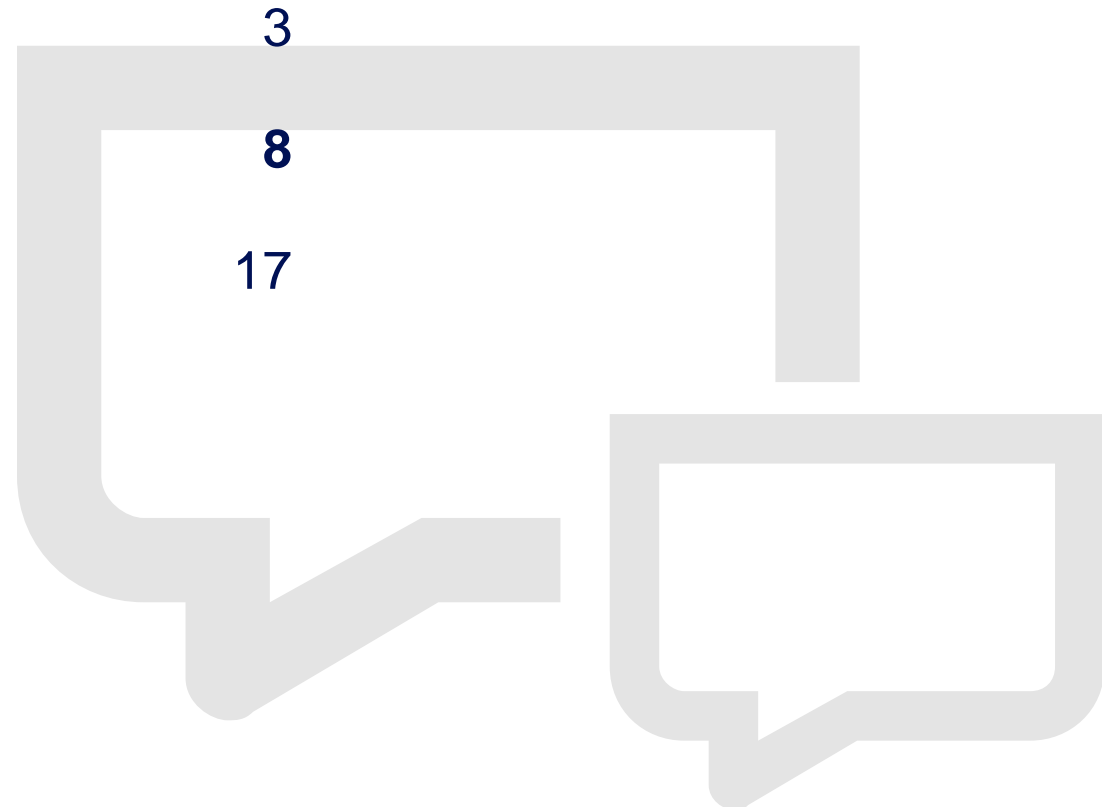
- Zentrale Kontaktstelle für die Betreuung von Investoren und Finanzanalysten
- Führen des Aktienregisters

- Marktgerechte Beschaffung von Produkten & Dienstleistungen
- Verantwortung für die Logistikprozesse
- Kompetenzzentrum für Immobilien und Fahrzeuge
- Unterstützung interner Kunden bei der Beschaffung

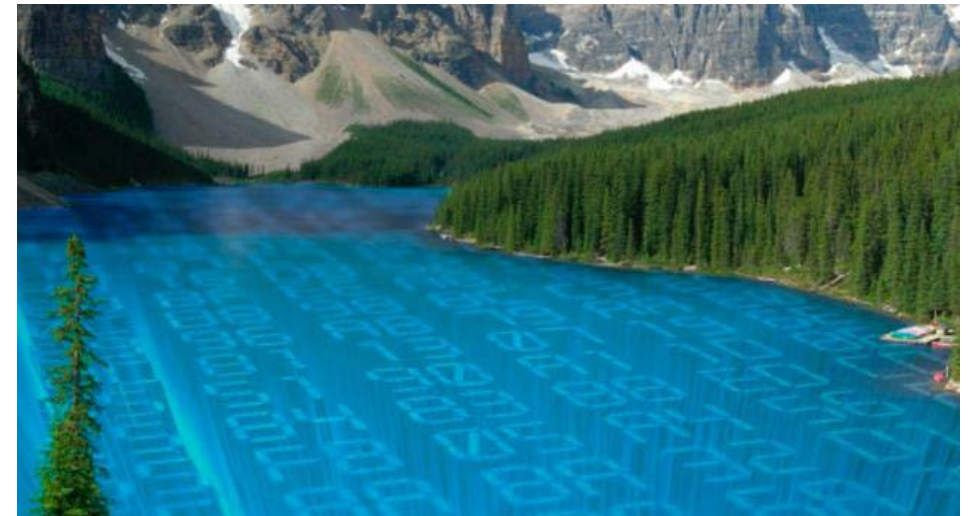
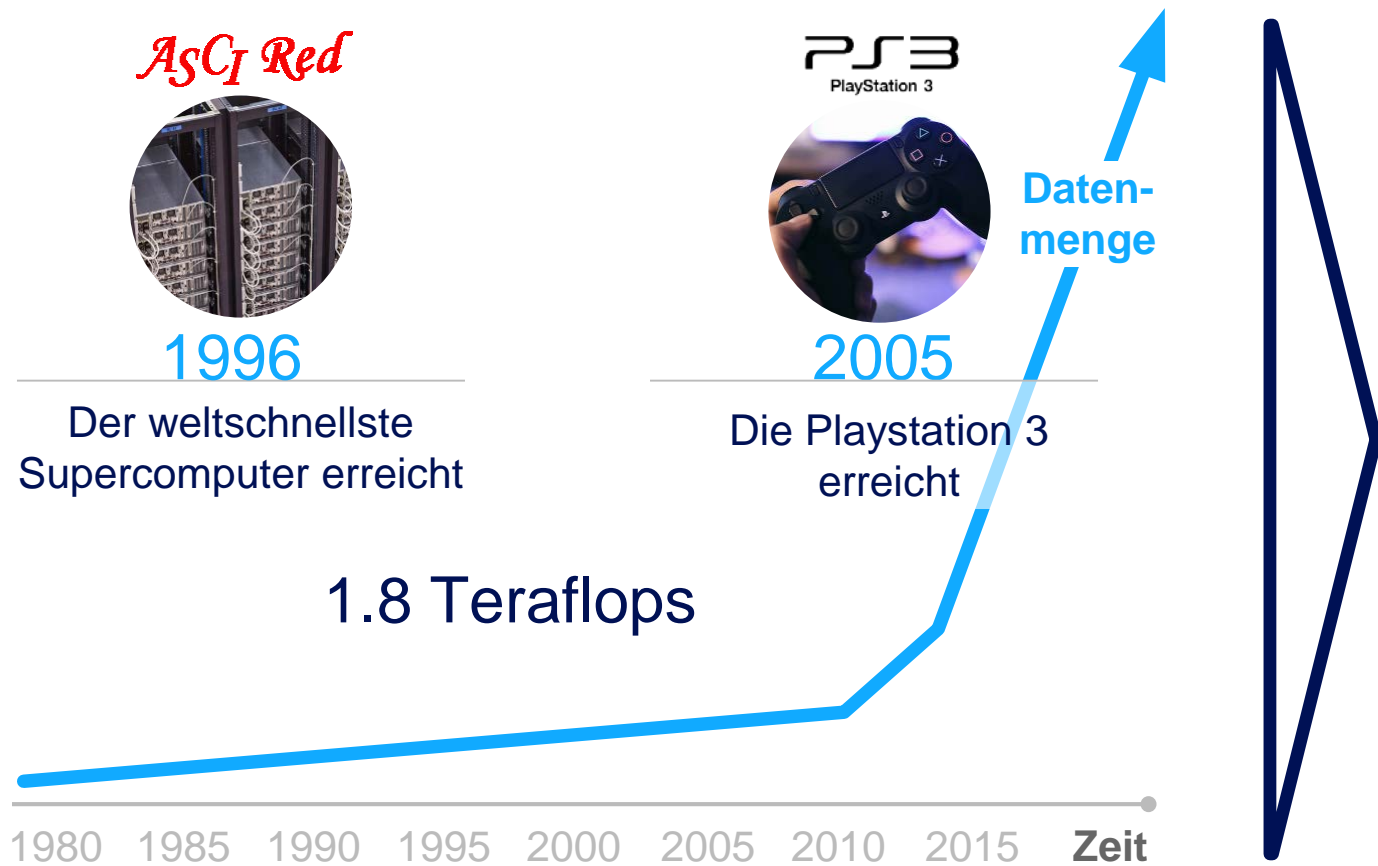
- Finanzielle Führung der Beteiligungen
- Übernahme von Verwaltungsmandaten bei den Beteiligungen
- Projektleitung bei Transformationsprojekten

Inhaltsverzeichnis

- 1. Swisscom / Finanzorganisation
- 2. **Digitalisierung**
- 3. Digitalisierung im Controlling

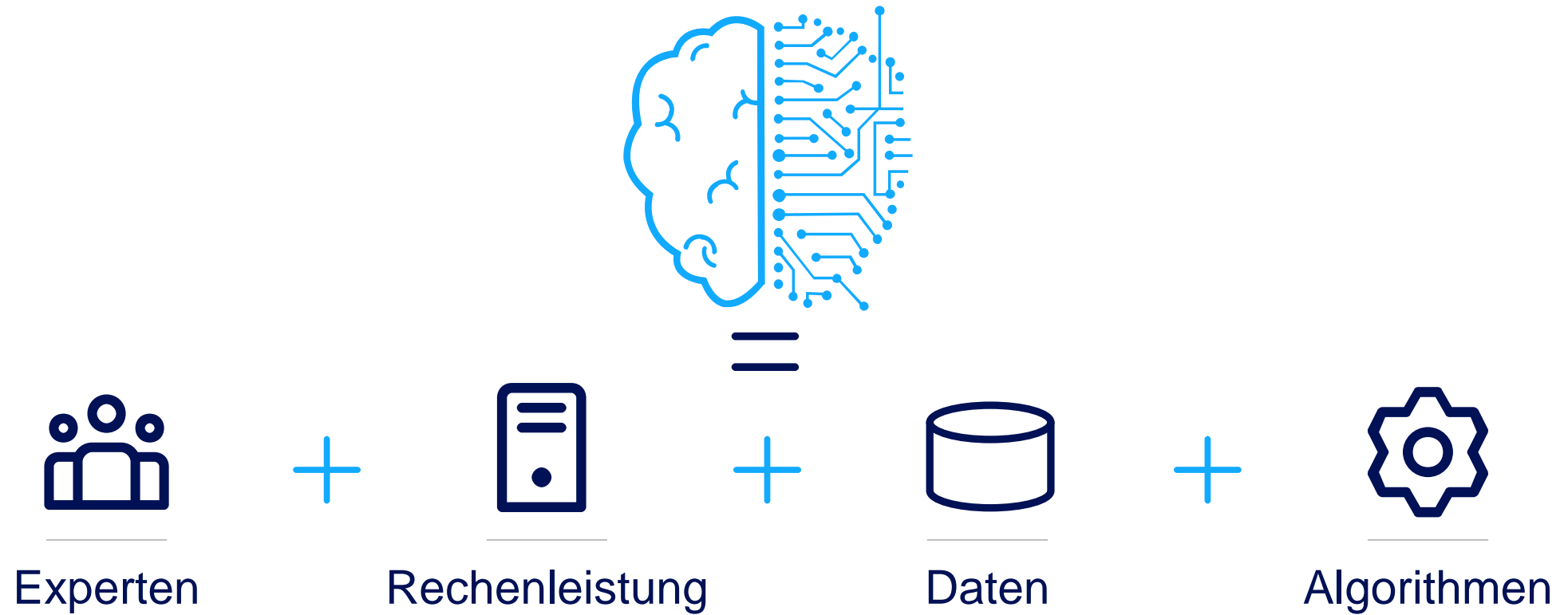


Leistungsfähigere Rechner ermöglichen die Digitalisierung, führen zu steigenden Datenmengen, neuen Analysemethoden und Anwendungen



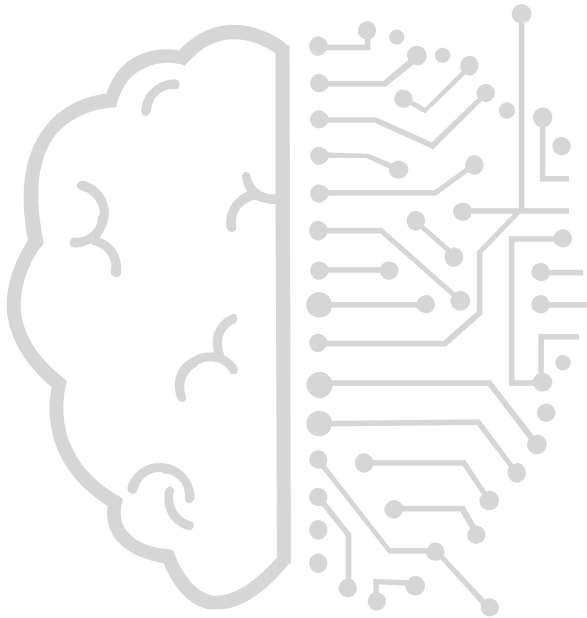
Datenseen als Rohstoffe für
Smart Data Anwendungen,
Künstliche Intelligenz, Robotik
und mehr

Das Rezept für künstliche Intelligenz



Das ermöglicht künstliche Intelligenz

11



Informationen für
Entscheider **aufbereiten**



Komplexe **Prozesse**
vereinfachen



Kommunikation zwischen Menschen sowie
Menschen und Maschinen **erleichtern**

Einsatzgebiete für künstliche Intelligenz



Sales & Marketing	Operations	Fraud and Risk	Finance and HR	Other Sectors
<ul style="list-style-type: none">• Churn reduction• Customer acquisition• Lead scoring• Product recommendation• Campaign optimization• Customer segmentation• Next best offer/action	<ul style="list-style-type: none">• Predictive maintenance• Load forecasting• Inventory / demand optimization• Recommendation• Price optimization• Manufacturing process optimization• Quality management• Yield management	<ul style="list-style-type: none">• Fraud and Abuse Detection• Claims analysis• Collection and delinquency• Credit scoring• Operational risk modelling• Crime threat• Revenue and loss analysis	<ul style="list-style-type: none">• Cash flow and forecasting• Budgeting simulation• Profitability and margin analysis• Financial risk modelling• Crime threat• Revenue and loss analysis	<ul style="list-style-type: none">• Life sciences• Healthcare• Media• Higher education• Public sector / social sciences• Construction and mining• Travel and hospitality• Big data and IoT

Wie digital sind unsere Prozesse / wo stehen wir?

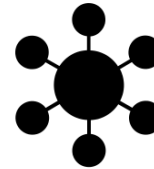
13



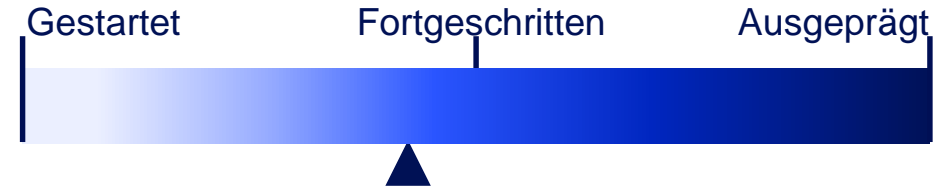
Customer Experience



- Kunden können ihr Service Portfolio selber online einfach managen.
- Volle **Transparenz** und **Kontrolle** ist für die Kunden online verfügbar.
- Mehrere **Apps** stehen den Kunden zur Verfügung und bieten einfache Hilfe.
- Bei gewissen Prozessschritten braucht der Kunde immer noch Support von Swisscom.



Business Model



- Organisationsstrukturen werden laufend auf Effizienzsteigerung optimiert.
- Dem Call Center Agent stehen sehr viel **Informationen** zum Kunden "**real time**" zur Verfügung.
- IT Bereich hat Reise in das digitale Zeitalter gestartet, es bestehen noch teilweise Systembrüche.
- Prozesse für Kundenbetreuung noch nicht vollständig digitalisiert (insb. Call Center, Field Service).

COSMOS* - E-Mail & Dokumenten Routing



Intelligent E-Mails verteilen

COSMOS liest, versteht und klassifiziert das **Kundenanliegen** und weist diesem den entsprechenden "Service Request" zu,

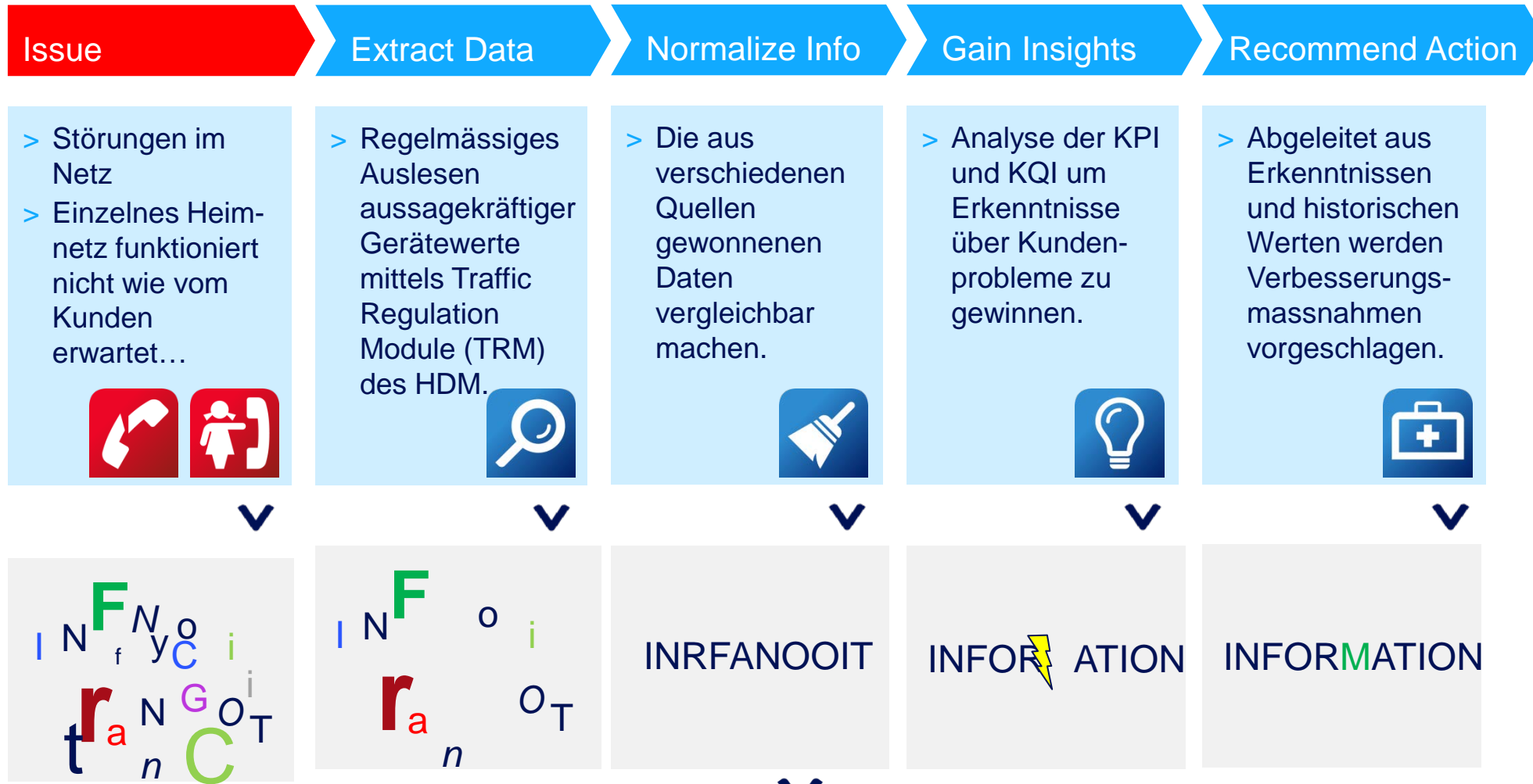
und leitet Dokumente in Sekundenschnelle an den richtigen **Experten** zur Bearbeitung weiter.

Erkennt COSMOS, dass das Kundenanliegen **Selfcare-tauglich** ist, erfolgt eine unmittelbare Antwort mit den entsprechenden Links.

Ersetzt manuelle Schnittstellen und spart so aktiv Kosten.

*COgnitive Semantic MOdelling System

NOKIA HomeNetwork Analytics (HAL) @ Swisscom



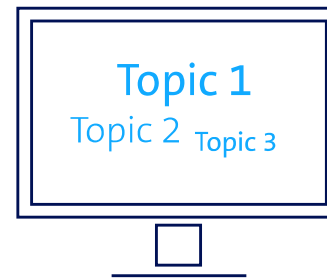
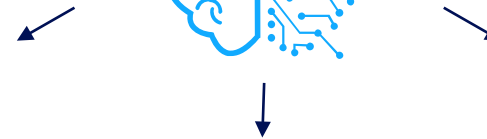
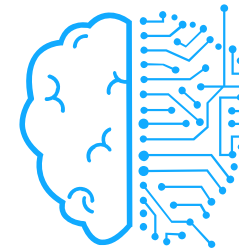
Die Auswertung der ausgelesenen Heimnetz-Daten ergibt proaktive und reaktive Handlungsempfehlungen zur manuellen oder automatischen Störungsbehebung.

Sonar nutzt künstliche Intelligenz, um die Kunden besser zu verstehen

16



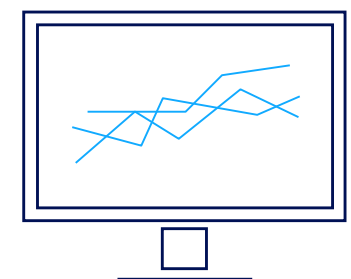
Kundenfeedback



Sortiert nach Thema



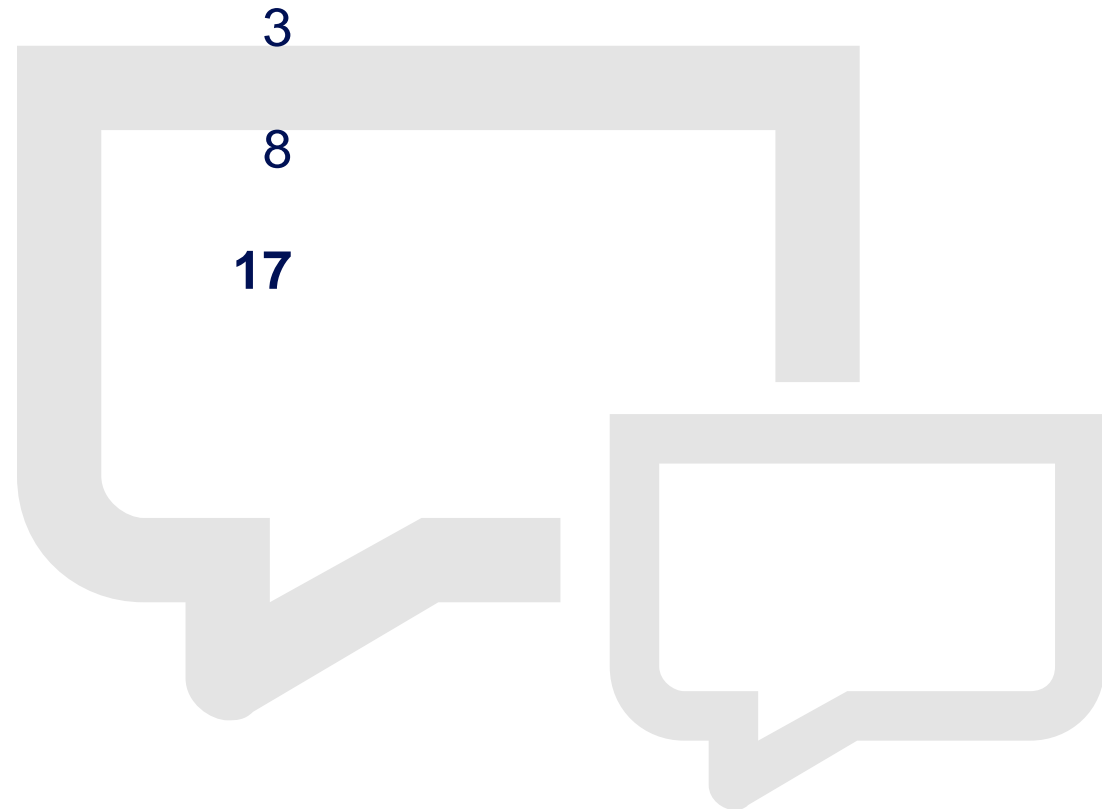
Sortiert nach Stimmung



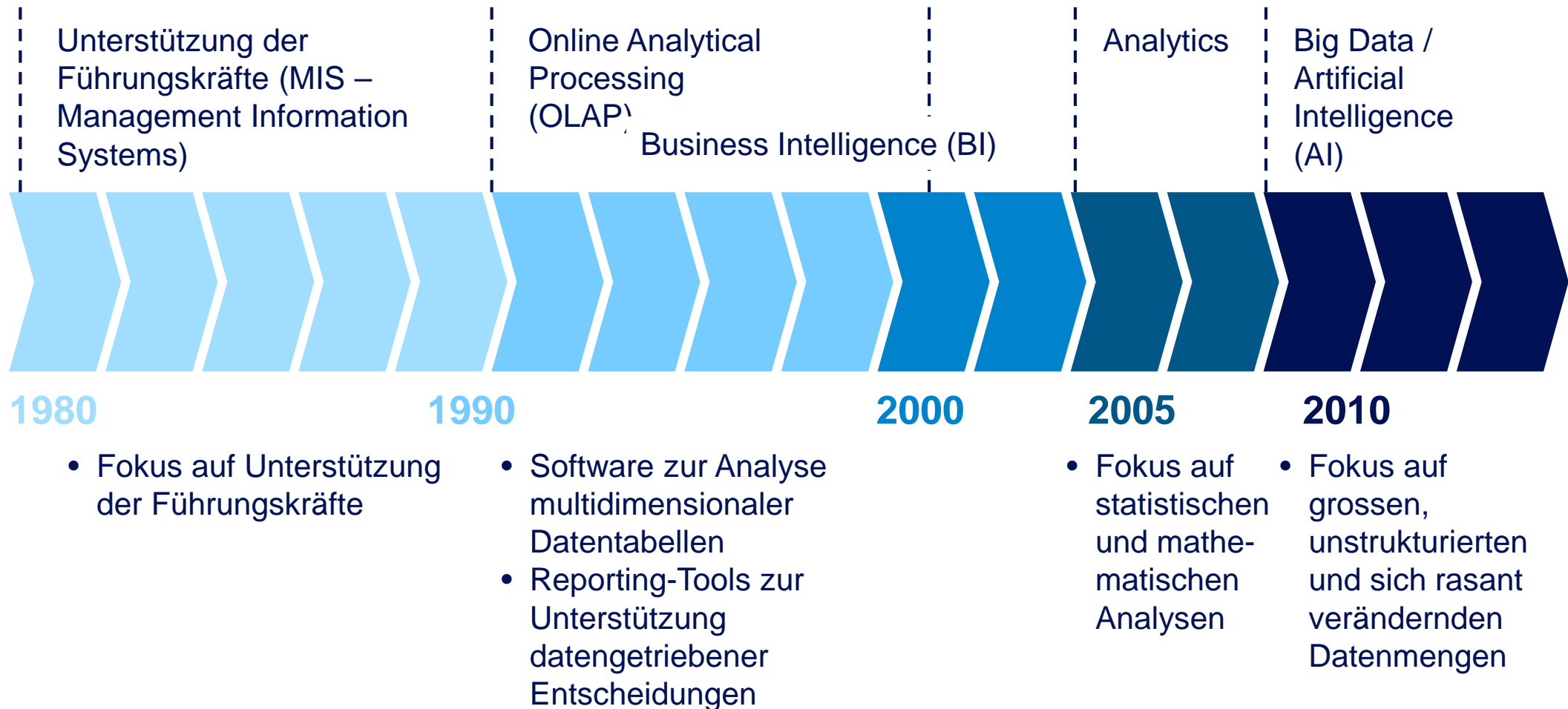
Sortiert nach Trends

Inhaltsverzeichnis

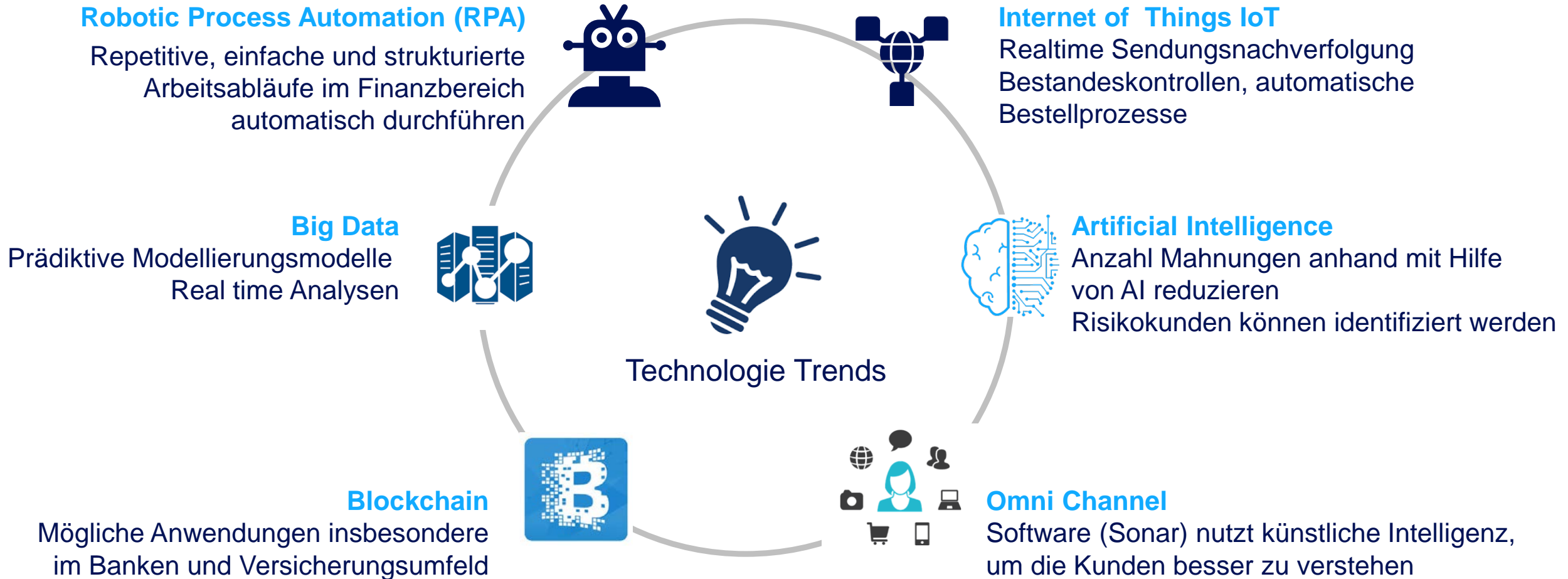
- 1. Swisscom / Finanzorganisation
- 2. Digitalisierung
- 3. **Digitalisierung im Controlling**



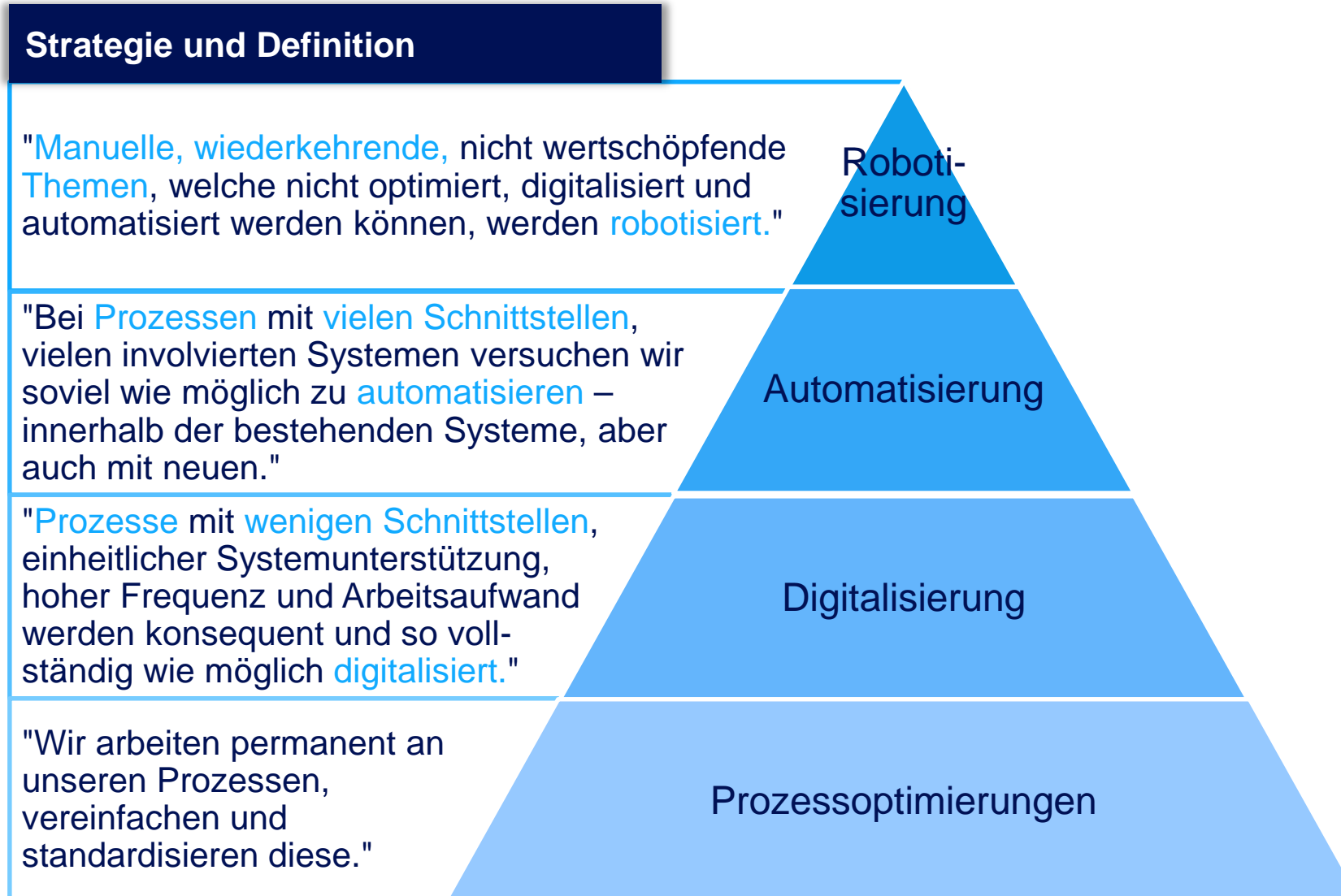
Entwicklung der Terminologie und der Schwerpunkte der Datenanalyse



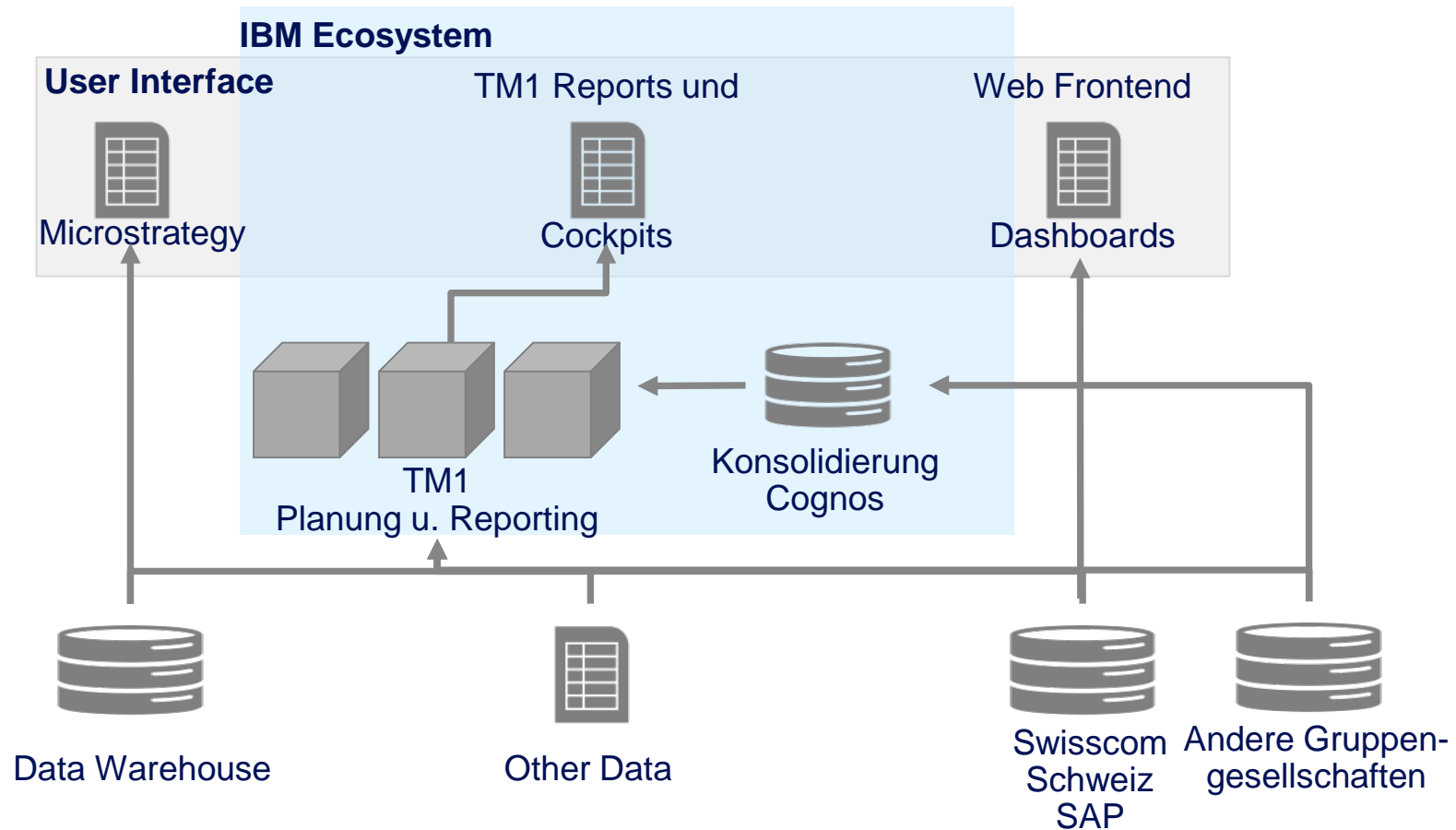
Anwendungen im Finanzbereich



Digitalisierung im Accounting

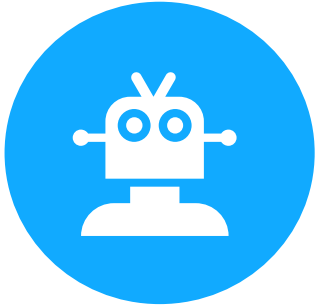


Digitalisierung in Planung/Reporting



Integrierte Planungs- und Reporting Tools sind schon seit geraumer Zeit verfügbar. Eine Herausforderung ist die logische und sinnvolle Verknüpfung von grosser Datenmengen zu aussagekräftigen und relevanten Informationen.

Digitalisierung unterstützt das Controlling mit neuen Methoden



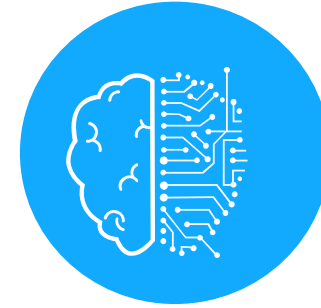
Automatisierung

- Durch "Robotic Process Automation" (RPA)
- Systemlandschaften standardisieren



Harmonisierung / Vernetzung

- "Single Point of Truth"
- Vernetzung im Finanzbereich und darüber hinaus
- Kein "Silodenken"
- Übergreifende Lösungen



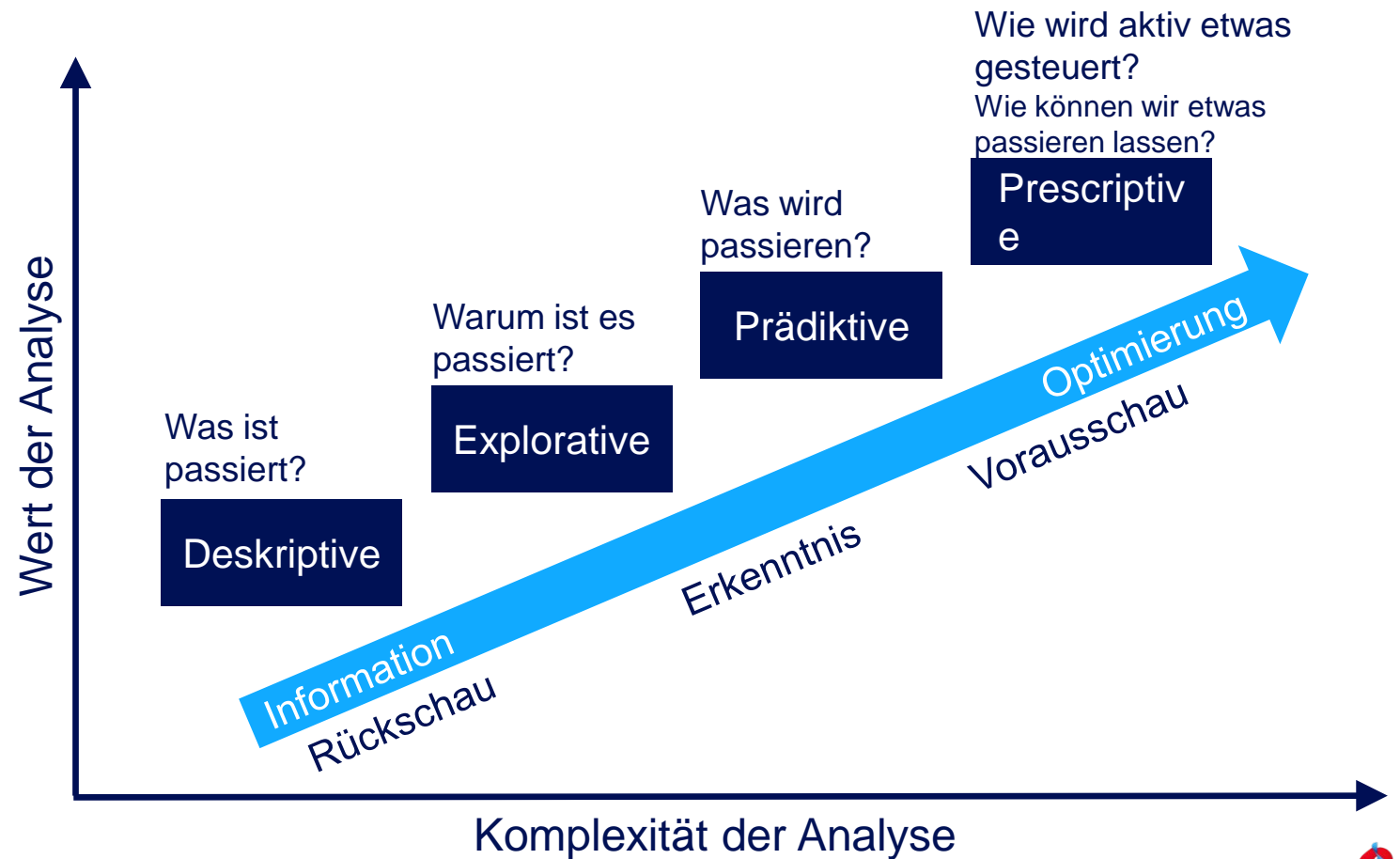
Künstliche Intelligenz

- Real –Time Analysen
- Trendanalysen (Predictive Analytics)
- Neue Apps generieren neue Erkenntnisse für Planung und Risiko Management



Neue Fragestellungen können beantwortet werden

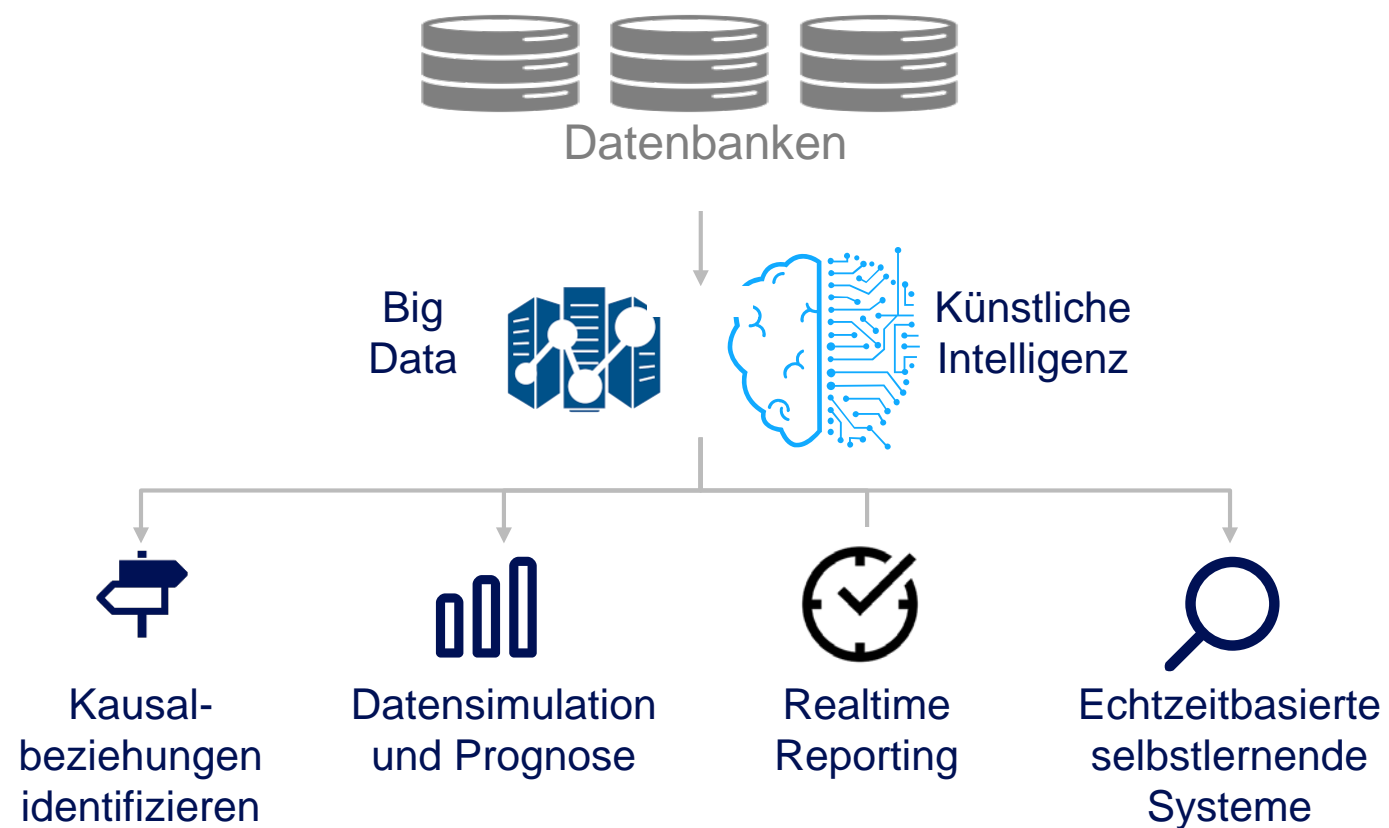
23





Deutliche Vorteile in den Planungs- und Steuerungsmöglichkeiten

24



Vernetzung verschiedener Datenbanken schafft neue Erkenntnisse und Analysemöglichkeiten im Netzausbau

		Jan..Jul	Δ PY	Product mix		
				S	M	L
FTTH						
Access lines	['000]					
Churnrate	[%]					
Net Adds	['000]					
ARPU Base Fee (RGU)	[CHF]					
FTTS/ B						
Access lines	['000]					
Churnrate	[%]					
Net Adds	['000]					
ARPU Base Fee (RGU)	[CHF]					
FTTC(nur vektorisiert)						
Access lines	['000]					
Churnrate	[%]					
Net Adds	['000]					
ARPU Base Fee (RGU)	[CHF]					
Rest						
Access lines	['000]					
Churnrate	[%]					
Net Adds	['000]					
ARPU Base Fee (RGU)	[CHF]					

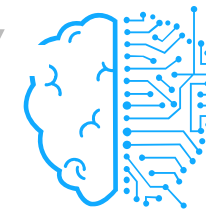
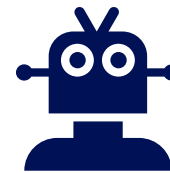
- Wir **vernetzen** Daten aus dem Netzausbau, Kundendaten sowie Finanzdaten.
- Dies bringt **neue Erkenntnisse** in Bezug auf den Vermarktungserfolg und Wirtschaftlichkeit.
- Ermöglicht eine **Optimierung** der Vermarktungsmodelle bis hin zu **individuell** zugeschnittenen **Angeboten**.



Weitere Effizienzgewinne sind zu erwarten



Automatisierung



Künstliche
Intelligenz



Prozesse und
Arbeitsabläufe
automatisieren



Fehlerquote
minimieren

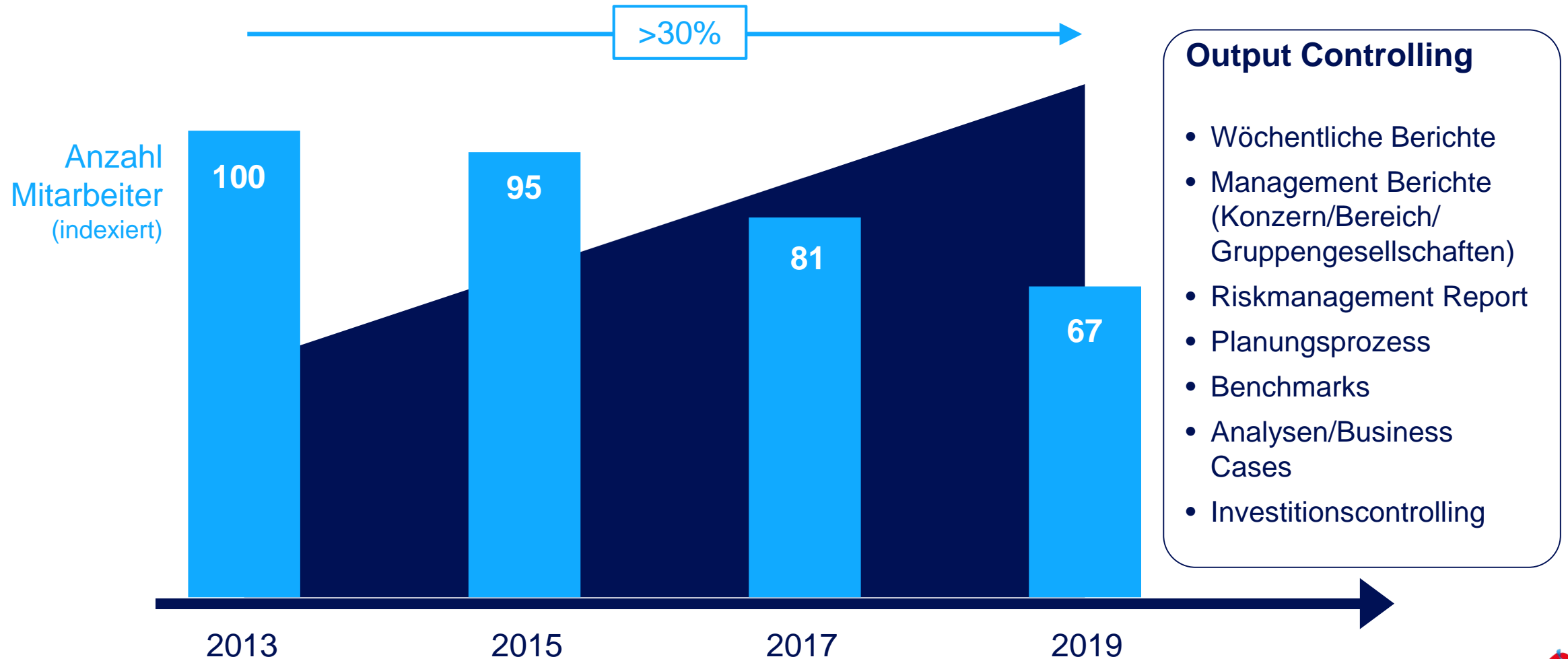


Klassifizieren und
analysieren von
Dokumenten



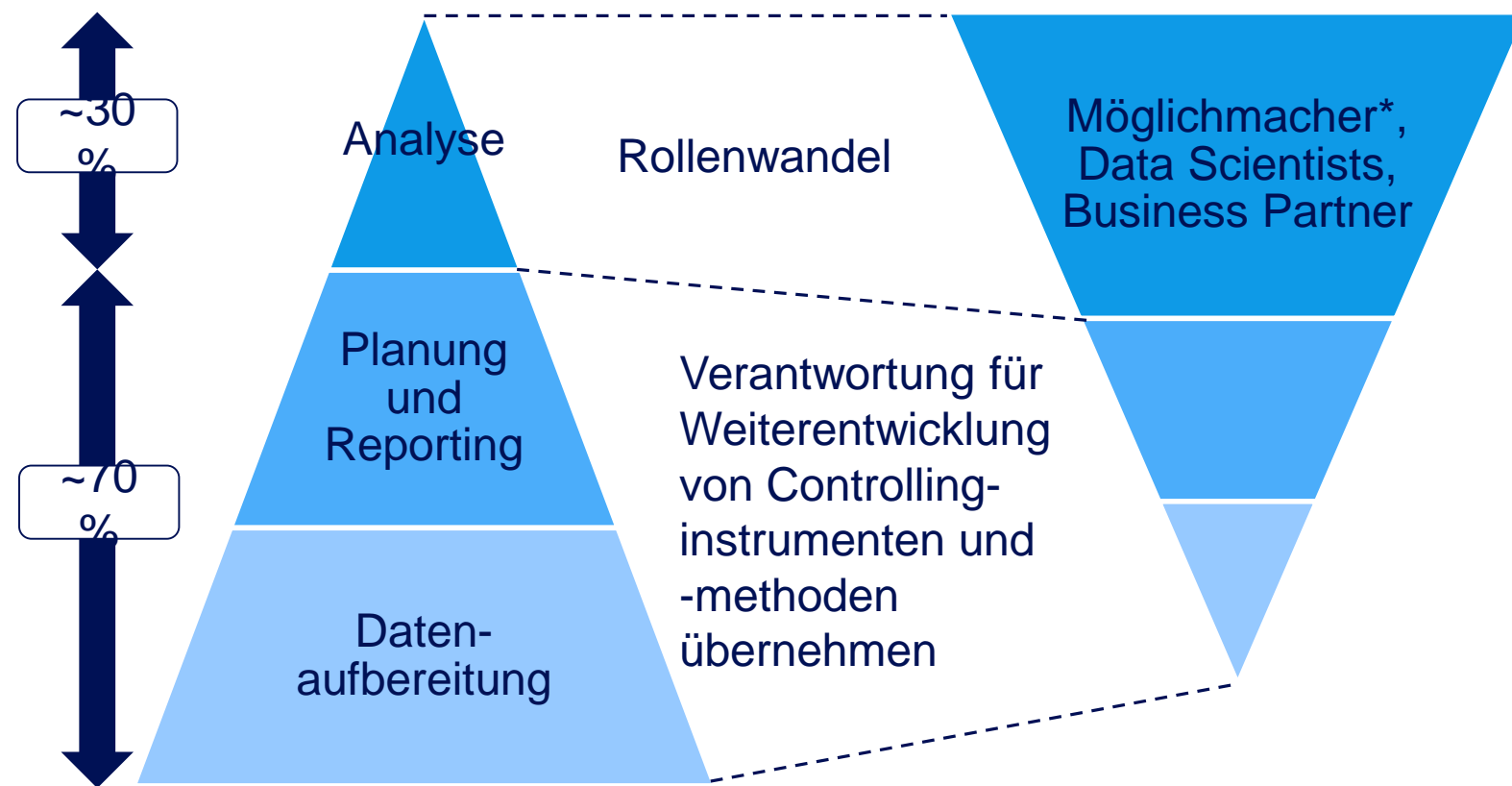
Selbst-
bedienungs-
anwendungen
(Dashboards)

Effizienzen werden laufend realisiert





Digitalisierung und Automatisierung führen zu einem Rollenwandel im Controlling



Quelle: Horváth & Partner, CFO Panel
*Uwe Michel, Controlling digitaler Geschäftsmodelle, Kapitel 4

Fähigkeiten im Controlling müssen sich weiterentwickeln

Business Partner



- "Digitales Mindset" entwickeln.
- Neue "digitale" Geschäftsmodelle verstehen.
- Abbildung der "digitalen" Wertschöpfungskette.
- Überblick und Verständnis der Business Analytics Welt im Unternehmen.
- Ausbau der Methodenkompetenzen: Datenanalysen/Statistik, Prognoseverfahren, Mathematik.
- Echtzeit-Reporting & Szenario-Analysen.

Das bleibt gleich



- Das Grundgeschäft / Businessmodell der Unternehmung verstehen.
- Fundierte Kenntnisse der wirtschaftlichen Zusammenhänge im Unternehmen.
- Proaktiv an Themen arbeiten und proaktive Zusammenarbeit mit den Geschäftseinheiten.
- Unternehmerisches Denken und Beraten mit Blick auf die gesamte Wertschöpfungskette.
- Erarbeitung von Handlungsempfehlungen.
- Massnahmen definieren.
- Langfristige Trends und Trendbrüche frühzeitig erkennen.
- Neugierig sein, gesunder Menschenverstand.

Führt die Digitalisierung wirklich zu fundamentalen
Veränderungen im Controlling ?