

## Die GEMA setzt auf Predictive Analytics mit einer Lösung von Old World Computing

**„Die Berater von OWC sind uns mit sehr hoher Professionalität entgegengetreten. Insbesondere hat mich begeistert, wie schnell sie das sehr komplexe Geschäft der GEMA verstanden haben und diese Inhalte für ihre Arbeit nutzen konnten.“**

*Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA*



Christian Seitz  
Direktor Lizenzen bei der GEMA  
(Foto: privat)



Dr. Stefan A. Duvvuri  
Inhaber der Duvvuri Consulting  
Internal Audit Liaison Manager der  
GEMA  
(Foto: privat)



Dr. Maximilian Fischer  
Data Scientist bei Old World Computing  
(Foto: privat)

*In der GEMA haben sich Komponisten und Textdichter als Urheber von Musikwerken sowie Musikverleger zusammengeschlossen. Die GEMA vertritt als Verwertungsgesellschaft weltweit die Ansprüche ihrer Mitglieder auf Vergütung, wenn deren urheberrechtlich geschützte Musikwerke genutzt werden. Zugleich engagiert sie sich in zahlreichen Projekten für die Förderung einer lebendigen und vielfältigen Musikkultur. Im Interesse ihrer Mitglieder setzt sie sich im politischen Raum für ein zukunftsorientiertes Verständnis des Urheberrechts ein und trägt dazu bei, in der Gesellschaft das Bewusstsein für den Wert kreativer Leistungen zu schärfen. Davon profitieren nicht nur über 72.000 GEMA-Mitglieder, sondern fast zwei Millionen Rechteinhaber aus aller Welt, welche die GEMA auf Basis von Repräsentationsverträgen mit Verwertungsgesellschaften aus anderen Ländern vertritt. François Baumgartner, Leiter Kommunikation und Marketing bei Old World*

*Computing sprach mit Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA und Dr. Stefan A. Duvvuri, Internal Audit Liaison Manager der GEMA (Duvvuri Consulting) sowie mit Dr. Maximilian Fischer, Data Scientist bei Old World Computing UG (OWC) über Projektmanagement, Kundenbegeisterung und Weiterempfehlung von Geschäftspartnern in der Musikindustrie.*

***Herr Seitz, Digitalisierung und Soziale Medien haben die Musikwirtschaft grundlegend verändert. Nennen Sie uns aus der Sicht eines Künstlers bitte die Vorteile, bei der GEMA nach wie vor Mitglied zu sein.***

**Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Die Musikwirtschaft befindet sich seit Jahren in einem stetigen Veränderungsprozess. Dieser ist stark von der Digitalisierung getrieben. Veränderte Nutzungsformen von Musik, neue Vertriebswege und disruptive Technologien stellen vieles auf den Kopf. Gerade in diesen unsicheren Zeiten benötigen Kreative einen starken Partner an ihrer Seite. Die GEMA ist als Verwertungsgesellschaft Treuhänderin von Nutzungsrechten. Sie sorgt dafür, dass die Muskschaffenden eine faire Entlohnung für die öffentliche Nutzung ihrer urheberrechtlich geschützten Werke bekommen. Insbesondere in einer durch Soziale Medien und digitale Musiknutzungsformen geprägten Zeit ist dieser Aspekt bedeutender denn je. Als einzelner Musiker wird man seine Interessen und Ansprüche auf eine Vergütung, beispielsweise gegenüber YouTube, nur schwer durchsetzen können. Doch im Kollektiv der rund 72.000 GEMA-Mitglieder bringt die GEMA ein ganz anderes Gewicht an den Verhandlungstisch. Darauf können sich unsere Mitglieder verlassen. Zudem vertritt die GEMA die Interessen der Muskschaffenden gegenüber der Öffentlichkeit und der Politik, damit sie ebenso im digitalen Zeitalter eine rechtliche Grundlage haben.

***Herr Dr. Duvvuri, wofür steht Duvvuri Consulting?***

**Dr. Stefan A. Duvvuri, Inhaber von Duvvuri Consulting:**

Duvvuri Consulting bietet Managed Services in den Bereichen Finance und Corporate Governance an. Dies umfasst die Konzeption, Umsetzungsbegleitung sowie die operative Wahrnehmung von ausgelagerten Funktionen wie etwa Internal Audit und Controlling. Des Weiteren unterstützen wir Kunden bei Fragen der digitalen Transformation, von der Bestandsaufnahme über die Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie bis hin zur Ableitung und Umsetzung einer validen Transformationsroadmap.

### ***Was zeichnet ihre Unternehmensberatung noch aus?***

#### **Dr. Stefan A. Duvvuri, Duvvuri Consulting:**

Wir verstehen uns als Sparringspartner unserer Kunden, d. h. wir liefern Vorständen, Geschäftsführern und Inhabern neutrale Informationen sowie eine unabhängige Sichtweise für zielführende Entscheidungen. Wir agieren als Scharnier zwischen unseren Kunden und Unternehmensberatern, Investoren oder etwa Banken mit dem Ziel, die bestmögliche Entscheidung aus Kundensicht herauszuarbeiten.

### ***Herr Duvvuri, Sie sind langjähriger Berater der GEMA. Was machen Sie da genau?***

#### **Dr. Stefan A. Duvvuri, Duvvuri Consulting:**

Bei der GEMA bin ich im Rahmen einer Managed Services Beauftragung als Liaison Manager Internal Audit im Einsatz. Neben der Planung, Durchführung und Steuerung der Internen Revision stelle ich unter anderem der GEMA neue Trends und Technologien vor, lerte deren Einsatzfelder aus und zeige so den operativen Nutzen auf. Da die GEMA über umfangreiche Datenmengen verfügt, lag der Einsatz einer Big Data Lösung auf der Hand. Im Rahmen eines Pilotprojektes sollten die Ausgangslage und die Bereitschaft der GEMA für datengetriebene, vorausschauende und interne Steuerungsmodelle getestet werden.

### ***Fankulturen, Kundenbegeisterung und Weiterempfehlung sind wesentliche Erfolgstreiber im Musikgeschäft. Doch wie kann ein Künstler dauerhaft erfolgreich sein?***

#### **Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Ein positives Kundenerlebnis sowie ausreichend Likes und Follower sind heutzutage sicherlich ernst zu nehmende Erfolgsfaktoren im Musikgeschäft. Die neuen Medien bieten Musikschaaffenden die Chance, relativ schnell eine hohe Reichweite zu generieren, zumindest für jene, die als Singersongwriter auf der Bühne stehen. Doch eine hohe Reichweite in den sozialen Netzwerken spiegelt sich nur selten in einer hohen, oder sagen wir gerechten Vergütung wider. YouTube, Instagram, Facebook und Twitter bieten unbestritten viele Chancen für die Vermarktung. Doch mit einem 100.000 Mal verkauften Tonträger kann ein Urheber noch immer deutlich mehr Einkommen generieren, als dies mit 100.000 Streams im Internet möglich ist. Dies hängt zum einen mit der Zahlungsbereitschaft der Kunden zusammen. Andererseits ist dies aber vor allem auch ein rechtliches Thema. Denn das, was analog gut funktioniert, findet digital nicht statt. Doch wir blicken zuversichtlich nach vorne. Derzeit verhandelt die EU über eine Anpassung des Urheberrechtes an das digitale Zeitalter, ein längst fälliger Schritt. Denn bisher verdienen die Digitalkonzerne Milliarden damit, urheberrechtlich geschützte Inhalte über ihre Plattformen

zugänglich zu machen, ohne die Kreativen dafür fair zu entlohnen. Es ist höchste Zeit, dass die EU den globalen Internetgiganten robuste Grenzen aufzeigt und sich schützend vor Europas Kreativschaffende stellt. Die GEMA engagiert sich also dafür, dass kreative Arbeit nicht entwertet wird.

### ***Herr Seitz, worauf achten Sie bei Projektpartnerschaften?***

#### **Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Die GEMA ist stets an Innovationen interessiert, daher beschäftigen wir uns auch beispielsweise intensiv mit den Fragestellungen „Wie können wir unsere Prozesse und Leistungen verbessern und den Mehrwert für unsere Mitglieder erhöhen?“ „Wie können wir angesichts der großen Anzahl von Mitgliedern sowie Kunden die Serviceangebote effizient gestalten und optimieren?“ Und: „Wie können wir als sehr datengetriebenes Unternehmen die stetig wachsenden Datenvolumina, die mit digitalisierten Musiknutzungsangeboten einhergehen, bewältigen?“ Bei all diesen Fragestellungen steht die Sichtweise des Kunden oder des Mitglieds im Vordergrund. Um auch konsequent die Sichtweise von außen einnehmen zu können, sind externe Partner für uns unverzichtbar. Und wenn diese Partner dann auch noch die Leidenschaft für das Kreative teilen, ist das die halbe Miete.

### ***Warum ist gerade für die GEMA Data Science so wichtig?***

#### **Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Als datengetriebenes Unternehmen setzen wir auf einen digitalisierbaren und effizienten Wertschöpfungsprozess. Das beginnt bei der Dokumentation unserer Kunden- und Mitgliederdaten, geht über die Massenverarbeitung der Musiknutzung und endet bei der Ausschüttung der Tantiemen an unsere Mitglieder. Demnach ist das Thema Data Science für uns kein Neuland, sondern in einzelnen Bereichen bereits gelebte Praxis. Entscheidend dabei ist, wie wir die daraus gewonnenen Erkenntnisse gewinnbringend für die Professionalisierung der Prozesse und Angebote gegenüber unseren Mitgliedern und Kunden einbringen können. Das Themengebiet birgt riesiges Potenzial und macht viel Freude auf zukünftige Prozesse und Abläufe.

### ***Warum hat sich die GEMA für eine Zusammenarbeit mit Old World Computing entschieden und wie kam der Kontakt zustande?***

#### **Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Der Kontakt kam über Herrn Dr. Duvvuri zustande. Herr Dr. Duvvuri kennt die GEMA seit Jahren. Überdies hat mich die Idee von Anfang an überzeugt.

**Dr. Stefan A. Duvvuri, Duvvuri Consulting:**

Old World Computing ist ein bevorzugter Netzwerkpartner von mir. Ich habe OWC empfohlen, weil das Unternehmen über langjährige Projekterfahrung im Bereich Data Science verfügt, ein exzellentes Team hat und schon zu Beginn des Projektes einen großen Wert auf die Identifikation eines operativ umsetzbaren Use Case legt. Dies ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für das Gelingen eines Projektes. Ausschlaggebend für mich war, dass Old World Computing auch bereit ist, Projekte abubrechen, wenn sich abzeichnet, dass keine validen Ergebnisse zu erwarten sind. Konsequentes Handeln verhindert eine überzogene oder falsche Erwartungshaltung an die Ergebnisse eines Pilotprojektes, was in der Phase der operativen Umsetzung (Deployment) zu großer Frustration führen kann und im Extremfall das Thema Predictive Analytics im Unternehmen für Jahre verbrennt.

***Wie lautete der Projektauftrag konkret?***

**Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Die GEMA wollte im Rahmen eines Pilotprojekts den Einsatz von Predictive Analytics Methoden prüfen. Aufgrund der Datenaufnahme und -verarbeitung sowie der daraus resultierenden großen Datenmenge innerhalb eines IT-Systems wurde ein Use Case des Außendienstes der GEMA für ein solches Vorhaben ausgewählt. Der Auftrag erstreckte sich von der Use Case-Evaluierung bis zur Entwicklung eines Vorhersagemodells mit dem Ziel, einen erfolgreichen Use Case für Predictive Analytics zu identifizieren und zu entwickeln. Es geht um die Frage, ob Kundenreklamationen – etwa bezogen auf eine bestimmte Rechnungshöhe oder einen bestimmten Kundenkreis – prognostiziert werden können, um basierend auf diesen Erkenntnissen – sprich Vorhersagemodellen oder Datenmustern – Handlungsempfehlungen für das operative Geschäft abzuleiten.

***Wie soll das gehen?***

**Dr. Maximilian Fischer, Data Scientist bei Old World Computing UG:**

Bei einem Predictive Analytics-Projekt geht es darum, zukünftige Ereignisse vorherzusagen. In diesem Fall wird vorhergesagt, ob eine Rechnung zu einer Reklamation führen wird. So kann ein Mitarbeiter dann direkt beim Eingeben einer Rechnung gewarnt werden, dass diese zu einer Reklamation führen wird und die Rechnung noch mal inhaltlich überprüfen. Wird so eine Reklamation verhindert, sparen alle Seiten viel Zeit und Nerven.

### ***Ist das alles?***

#### **Dr. Maximilian Fischer, Data Scientist, OWC UG:**

Auf unserer Seite bestand das Projekt aus Datenaufbereitung, Training und Optimierung der maschinellen Lernverfahren und Validierung der Ergebnisse. Letztendlich hat die Validierung gezeigt, dass wir Reklamationen mit einem Gradient Boosted Tree-Algorithmus effizient und genau vorhersagen können.

### ***Gab es weitere Herausforderungen?***

#### **Dr. Maximilian Fischer, Data Scientist, OWC UG:**

Die GEMA hat mit ihrem umfangreichen Datenbestand eine sehr gute Grundlage für unsere Arbeit geschaffen, die natürlich noch für das maschinelle Lernen aufbereitet werden musste. Unsere Arbeit bestand also in erster Linie aus der Anwendung des alltäglichen Handwerkszeugs eines Data Scientist. Neben diesen technischen Aspekten ist natürlich auch die Kommunikation mit dem Auftraggeber immer ein wichtiger Punkt. Insbesondere bei Predictive Analytics-Projekten ist es wichtig, zu vermitteln, was prädiktive Methoden leisten können und auch was sie nicht leisten können.

### ***In welcher Zeitspanne musste das Projekt umgesetzt werden?***

#### **Dr. Maximilian Fischer, Data Scientist, OWC UG:**

Wir hatten 25 Consultingtage von November 2017 bis März 2018 eingeplant. Alle Beratertage wurden von der GEMA budgetiert und in Anspruch genommen.

### ***Welche Erkenntnisse haben Sie aus dem Pilotprojekt gewonnen?***

#### **Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Zum einen sollten wir schnell einen Einstieg und geeignete Anwendungsfälle für die Praxis finden. Es steckt ein unheimliches Potenzial in der Nutzung dieser Vorhersagen für die GEMA. Es reicht heute nicht mehr aus, sich allein auf die Abarbeitung der Fälle im Tagesgeschäft zu konzentrieren. Vielmehr müssen wir uns mit neuen Technologien beschäftigen und die Chancen der Digitalisierung nutzen, um für unsere Mitglieder und Kunden so effizient wie möglich arbeiten zu können. Darüber hinaus wissen wir jetzt, dass wir am Datenmodell noch Optimierungsbedarf haben, damit die Analysen noch exakter sein können.

***Wie sehen die nächsten Schritte nach Beendigung des Pilotprojektes aus?***

**Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Nach Beendigung des Pilotprojekts werden wir die Erkenntnisse zunächst intern diskutieren. Der Pilot hat noch keine Serienreife und wir müssen nun die notwendigen Vorbereitungen treffen, damit wir es in die Praxis umsetzen können.

***Waren Sie mit der Umsetzung des Pilotprojekts zufrieden?***

**Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Mit der Umsetzung des Pilotprojekts war ich sehr zufrieden. Für mich war das tatsächlich Neuland und ich bin überrascht, was mit Data Science alles möglich ist. Ich kann mir hier weitere Anwendungsmöglichkeiten für unser Tagesgeschäft vorstellen.

***... auf einer Skala von 1 bis 10?***

**Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Eine 9. Die Berater von OWC sind uns mit sehr hoher Professionalität entgegengetreten. Insbesondere hat mich begeistert, wie schnell sie das sehr komplexe Geschäft der GEMA verstanden haben und diese Inhalte für ihre Arbeit nutzen konnten.

***Herr Dr. Fischer, wie empfanden Sie die Zusammenarbeit?***

**Dr. Maximilian Fischer, Data Scientist, OWC UG:**

Alle Beteiligten auf Seite der GEMA waren dem Thema Data Science gegenüber sehr offen eingestellt und waren daran interessiert, im Sinne der Lizenznehmer die Storno- bzw. Reklamationshäufigkeiten zu reduzieren. Für uns als Dienstleister also ein sehr angenehmer Kunde, der außerdem ein hohes Potenzial mitbringt, dauerhaft von der Integration von Data Science in die Geschäftsprozesse zu profitieren.

***Würden Sie die Old World Computing UG nun aufgrund der gesammelten Erfahrungen und dem Projektergebnis weiterempfehlen und warum?***

**Christian Seitz, Direktor Lizenzen bei der GEMA:**

Ich würde und werde die OWC UG weiterempfehlen und kann jedem Unternehmen nur raten, sich frühzeitig mit dieser Thematik auseinanderzusetzen.

***Ich danke Ihnen allen für das Gespräch.***