

QUELLE.

Überblick

Land: Deutschland

Branche: Großhandel & Distribution

Mitarbeiter: 4195

Unternehmen

Die Quelle GmbH ist ein Unternehmen des Warenhaus- und Versandhandelskonzerns Arcandor AG.

Ausgangssituation

Die Außendienstmitarbeiter der Quelle GmbH greifen auf Informationen in einer Oracle-Datenbank zu. Deren Lizenz- und Betriebskosten waren hoch, zudem erfüllte die Lösung nicht mehr alle Anforderungen. Da die Wartungsverträge ausliefen, suchte Quelle nach einer neuen Lösung.

Lösung

Der Microsoft-Partner Impetus installierte ein Informationssystem auf Basis von Microsoft SQL Server 2005 und der lizenzfreien SQL Server 2005 Express Edition, um Daten lokal auf den Notebooks von Außendienstmitarbeitern speichern zu können. ProClarity Analytics 6 bereitet die Informationen für die Regional- und Teamleiter auf.

Nutzen

Quelle erwartet um 40 Prozent geringere Betriebskosten. Schnelle Replikationsmechanismen verbessern die Versorgung mit Kunden- und Steuerungsinformationen. Alle Rückmeldungen an den Innendienst erfolgen tagesaktuell.

Thema: Business-Intelligence

Versandhaus erhöht Flexibilität und Dynamik im gesamten Kundenmanagement

„Wir können jetzt deutlich schneller auf neue Herausforderungen reagieren.“

Lothar Schramm, Projektleiter AD-Info, Quelle GmbH

Die Quelle GmbH migrierte ihr Außendienstinformationssystem von einer Oracle-Datenbank auf Microsoft SQL Server 2005. Die preiswerte Lizenzierung des Microsoft-Systems ermöglicht es dem Versandhaus, seine Hosting-Aufwendungen für die IT-Infrastruktur zu senken und erhebliche Einsparungen bei den Betriebs- und Lizenzkosten zu erreichen. Über die Replikationsfunktionen von SQL Server 2005 erhalten mehrere hundert Außendienstmitarbeiter täglich aktuelle Informationen, die das System aus verschiedenen Quellen im Unternehmen zusammenführt und an eine lokale, lizenzfreie SQL Server 2005 Express Edition auf den Notebooks übermittelt. Zusätzlich setzt Quelle die Software ProClarity Analytics 6 ein. Das Werkzeug bietet den IT-Experten Analyse- und Visualisierungstechnologien, mit denen sie alle relevanten Informationen für die Regional- und Teamleiter nach deren Ansprüchen gezielt aufbereiten. Die übersichtlich präsentierten, tagesaktuellen Daten helfen dabei, den Außendienst punktgenau zu steuern.



Microsoft
SQL Server 2005

„Microsoft SQL Server 2005 bereitet die Informationen deutlich schneller auf. Die zu replizierenden Daten liegen nun in der Hälfte der Zeit vor.“

Dirk Borkenhagen, Projektleiter,
Impetus Unternehmensberatung GmbH

„ProClarity Analytics ist die richtige Lösung für aktuelle Statistiken und Berichte.“

Lothar Schramm, Projektleiter AD-Info,
Quelle GmbH

Die Quelle GmbH ist das umsatzstärkste europäische Versandunternehmen und eine Tochtergesellschaft der Arcandor AG. Die Versandgruppe von Arcandor beschäftigt rund 23 000 Mitarbeiter, davon 4195 bei der Quelle GmbH. Quelle selbst ist – außer in Deutschland – noch in 14 Ländern aktiv. 2007 feiert Quelle ihr 80-jähriges Bestehen.

Informationen für den Außendienst

Mehrere hundert Außendienstmitarbeiter betreuen die etwa eine Million Sammelbesteller aus der Profiligen des Versandhauses. Sie informieren und beraten ihre Kunden vor Ort oder per Telefon. Erfolgreich sind sie nur, wenn sie aktuelle Informationen über die Sammelbesteller haben, wenn sie wissen, aus welchen Sortimenten diese bestellen, welche Umsätze sie tätigen und ob Zahlungsrückstände vorliegen. Um sämtlichen Anforderungen gerecht zu werden und Betriebskosten zu sparen, installierte Quelle ein neues Außendienstinfosystem, kurz AD-Info, auf Basis von SQL Server 2005. Zusätzlich nutzt Quelle die Software ProClarity Analytics 6 mit dem Informationen für Regional- und Teamleiter aufbereitet werden. Seit 1993 versorgt Quelle seine Außendienstmitarbeiter über eine EDV-Anwendung mit Informationen – seit 1999 auf Basis von Oracle. Doch das Oracle 9i-Datenbanksystem war den Anforderungen nicht mehr gewachsen. Immer wieder musste das IT-Team Funktionen ergänzen, die den Rahmen des Infosystems sprengten. „Weil sich Offlineformulare nicht mit dem Oracle-System abbilden ließen, mussten wir das mit Microsoft Excel-Dateien realisieren“, erklärt Lothar Schramm, Projektleiter bei Quelle. So ergab sich mit der Zeit ein schwer zu verwaltender Softwaremix. „Beim alten System steuerte eine automatisierte Replikation den koordinierten Abgleich der Daten mit den Notebooks der Außendienstmitarbeiter“, so Schramm. Aber genau das machte das System unflexibel, und der Datenabgleich verzögerte sich oft um bis zu drei Tage. Außendienstmitarbeiter hatten

kaum aktuelle Unterlagen über die Kunden zur Verfügung, der Innendienst erhielt mit Verzögerung Besuchsberichte. Die Bereichsleiter ließen sich deshalb meist per E-Mail auf dem Laufenden halten.

Alternative gesucht

Bevor die Lizenzen für die Oracle-Software und die Leasingverträge für die Hardware ausliefen, kümmerte sich Schramm um Alternativen für AD-Info. Die Anforderungen: Ende des Softwaremix, Senkung von Lizenz- und Betriebskosten und rasche Datenupdates per manuelle Replikation zwischen Innen- und Außendienst. Die neue Lösung sollte mehr Flexibilität bei Bezirksveränderungen, den direkten Mailversand und ein integriertes Berichtswesen erlauben. Neckermann arbeitete bereits mit einem Außendienstinfosystem auf Basis von Microsoft SQL Server 2000. „Wir merkten, dass sich unsere Datenstrukturen und die Anforderungen an die Funktionen ähnelten. Daher entschieden wir uns, das System an unsere Bedürfnisse anpassen zu lassen“, erklärt Schramm. Aus diesem Grund sollte der Microsoft-Partner Impetus Unternehmensberatung eine auf SQL Server 2005 basierende Außendienstanwendung für Quelle umsetzen.

Bereits im November 2005 sollten 30 Mitarbeiter das System testen. „Wir entwickelten das neue AD-Info auf Grundlage unseres IDEA-Framework und setzten aus Zeitgründen zunächst auf SQL Server 2000 als Datenbank“, berichtet Dirk Borkenhagen, Projektleiter bei Impetus. „Erst nach einer Testphase erfolgte die Migration auf SQL Server 2005, das damals noch nicht offiziell eingeführt war.“ So konnte Quelle die Vorteile der neuen Version nutzen und erhielt eine hohe Investitionssicherheit. Das System wird von der Atos Origin GmbH und der Itellium System & Services GmbH betrieben. „Microsoft SQL Server 2005 ermöglicht eine höhere Leistung bei Beladung und Datenaufbereitung. Die zu replizierenden Daten stehen nun in der Hälfte

Die Quelle GmbH mit Sitz im bayerischen Fürth ist das umsatzstärkste Versandunternehmen in Deutschland und Europa

Technik im Überblick

Microsoft SQL Server 2005

Grundlage des Außendienstinformationssystems ist eine Microsoft SQL Server 2005-Datenbank. Diese führt alle Daten, die für den Außendienst relevant sind, aus 30 Systemen zusammen. Der SQL Server 2005 versorgt 370 Außendienstmitarbeiter aktuell mit Informationen, die täglich ein Volumen von etwa einem Gigabyte umfassen. Die Analysefunktionen von SQL Server 2005 bereiten die Daten auf.

ProClarity Analytics 6

Der ProClarity Analytics 6 Server ist eine Komponente der Business-Intelligence-Lösung von ProClarity. Es handelt sich um einen Hub, der es Endbenutzern ermöglicht, einfach und sicher auf Daten zuzugreifen. Zudem lassen sich Ad-hoc-Analysen durchführen und Berichte erstellen. Das entlastet die IT-Abteilung erheblich.

IDEA-Framework

Das Informationssystem setzt auf der Impetus DataWarehouse Enterprise Architecture IDEA auf. Diese ermöglichen es, Komponenten individuell für den Kunden zu entwickeln. Das IDEA-Framework sorgt für Transaktionssicherheit und Datenintegrität. Es bietet eine Reihe von Komponenten, die in Microsoft Visual Studio .NET integriert sind, um Anwendungen mit konsistenter und einfacher Oberfläche bereitzustellen. Datenbasis der IDEA-Anwendungen ist eine OLAP-Datenbank wie Microsoft SQL Server 2005.



Foto: Quelle GmbH

der Zeit zur Verfügung“, erklärt IT-Spezialist Borkenhagen. So bewältigt das neue AD-Info die Replikation der Daten aus der 100 Gigabyte großen, zentralen Datenbank problemlos. Mit der Migration erschließt sich Quelle das neue Sicherheitsmodell von SQL Server 2005 mit vereinfachter Berechtigung, Administration sowie besserer Anbindung externer Schnittstellen. Dies ist für Quelle wichtig, denn die Replikationsdatenbank bezieht ihre Inhalte aus verschiedenen Hostsystemen sowie einem Data-Warehouse und muss deshalb 30 Schnittstellen bereitstellen.

Hohe Kosten gespart

„Ein wesentliches Kriterium, auf SQL Server 2000 beziehungsweise die aktuelle Version SQL Server 2005 zu setzen, waren die deutlich geringeren Lizenzkosten des Microsoft-Systems im Vergleich zu Oracle“, begründet Lothar Schramm die Entscheidung. „Sowohl die lizenzfreie Microsoft SQL Server 2000 Desktop Engine (MSDE) als auch die neue SQL Server 2005 Express Edition ermöglichen es, Daten lokal auf den Clients zu speichern“, sagt Dirk Borkenhagen. Hier machte sich die Migration auf die Express Edition bezahlt, denn sie kann im Vergleich zu MSDE doppelt so viele Daten aufnehmen. Alle Außendienstinfos werden über die Replikationsmechanismen von SQL Server 2005 zwischen der zentralen Datenbank und den Express Editionen auf den Notebooks synchronisiert. „Außendienstmit-

beiter sollten die Replikation jederzeit manuell starten können, damit der Datenaustausch zwischen Innen- und Außendienst tagesaktuell läuft. Theoretisch jedoch kann es passieren, dass 200 Mitarbeiter die Synchronisation gleichzeitig starten. Trotzdem darf der Abgleich auch bei Zugängen über ISDN nicht länger als zehn Minuten dauern“, erklärt Schramm. Um das zu bewältigen, gelangen diese über Flat Files auf die Notebooks. Die Rückmeldung der Mitarbeiter besorgt der Standardreplikationsmechanismus von SQL Server 2005. Nachdem der Test der 30 Kollegen erfolgreich lief, migrierten die Mitarbeiter innerhalb eines Monats das gesamte System auf SQL Server 2005. Auch der Rollout der neuen Notebooks und die eintägige Schulung der Mitarbeiter gingen zügig vonstatten. Bis zu 90 Nutzer konnten wöchentlich ihr neues Notebook mit der personalisierten Anwendung in Empfang nehmen. Hohe Erwartungen setzt Schramm auch auf die finanziellen Einsparungen, die Lizenz- und Betriebskosten sollen im Vergleich zum alten System um 40 Prozent sinken. „Wir konnten im Zuge der Migration Hosting-Aufwendungen für die IT-Infrastruktur deutlich senken“, sagt Schramm. Aktuelle Daten, individuelle Replikationszeitpunkte, mehr Funktionen und eine übersichtliche Bedienung helfen den Mitarbeitern, der Innendienst ist mit dem neuen AD-Info besser über die Aktivitäten vor Ort informiert. Außerdem setzt Quelle ProClarity Analytics 6 ein. Microsoft

Weitere Informationen

Referenzkunde

Quelle GmbH
Nürnberger Straße 91–95
90762 Fürth
Tel.: 0911 14-0
E-Mail: service.quelle@quelle.de
www.quelle.de

Microsoft-Partner

Impetus Unternehmensberatung GmbH
Am Weingarten 25
60487 Frankfurt
Tel.: 069 7137499-0
Fax: 069 7137499-99
E-Mail: mail@impetus.biz
www.impetus.biz



Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,14 Euro/Min., deutschlandweit
©2007 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen

finden Sie unter:

www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen

Weitere Lösungen für den Handel:

www.microsoft.com/germany/retail

übernahm das Unternehmen ProClarity mit den Business-Intelligence-Softwareprodukten 2006 und verzahnt die Programme enger mit eigenen Lösungen. Schramm erinnert sich: „ProClarity Analytics ist die richtige Lösung für aktuelle Statistiken und Berichte.“ Für 25 Teamleiter im Außendienst, von denen jeder 15 Mitarbeiter führt, stellte die IT-Abteilung eine Arbeitsgruppe zusammen, die die Außendienstbedürfnisse immer wieder abfragt und Datenanalysen bereitstellt. Zusätzlich wurde eine Außendiensthotline geschaltet. „Wir reagieren dank ProClarity rasch auf neue Herausforderungen“, betont Schramm.

Das war nötig, als das Provisionsmodell durch eine neue Betriebsvereinbarung ersetzt wurde und sich einiges in der Datenauswertung verschob. Während den Mitarbeitern nach der Umstellung auf AD-Info Umsatzanalyse und Kundenentwicklung zur Verfügung standen, steht nun Datenmaterial zu Sonderaktionen bereit. „Quelle feiert in diesem Jahr seinen 80. Geburtstag“, erzählt Schramm. „Aus diesem Anlass regt das Unternehmen seine besten Kunden zu Mitbestellerpartys an.“ Die EDV-Mitarbeiter stellen den Teamleitern die Analysen dazu

bereit. Dafür werden Cubes aufgebaut, die alle zu einem Schwerpunkt zugeordneten Informationen enthalten und deren Betrachtung aus unterschiedlichen Perspektiven erlauben. „Sechs bis acht solcher themengebundener Cubes sind ständig aktiv. Wir können sie bei Bedarf verändern oder vom System nehmen“, erklärt Schramm. Durch den intensiven Kontakt zum Außendienst werden die Analysen stets angepasst. Heute sehen Teamleiter schneller, wenn das Neukundengeschäft lohnender erscheint als ein Bonus für Bestandskunden.

Außer den Teamleitern greifen die zehn Regionalleiter per Cockpit-Ansicht auf das neue System zu. Über das Cockpit können die Regionalleiter beispielsweise Gebiete vergleichen. Schramm schätzt inzwischen die Flexibilität und Dynamik, mit der sich Analysen und Statistiken dank ProClarity ausgeben lassen. Überrascht war er von den Lizenzkosten: „Wir haben für die Serverlizenz von ProClarity Analytics 6 überraschend wenig gezahlt. Die Client-Lizenzen sind sogar kostenlos.“ Und das für ein mächtiges Werkzeug, das für die Teamleiter heute zur Routine gehört und beträchtlichen Anteil am Erfolg des Außendienstes hat.

Software und Services

- Microsoft Windows Server 2003 Enterprise x64 Edition
- Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition
- Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition
- Microsoft SQL Server 2005 Express Edition
- ProClarity Analytics 6
- Microsoft Office Outlook 2000
- Microsoft Office 2000 Professional
- Windows XP

Technologien

- Microsoft SQL Server 2000 Desktop Engine
- Microsoft SQL Server 2000 Analysis Services

Hardware

- Server: Produktion: 8 Intel-Xeon, je 3,66 GHz, 8 GB RAM (64-Bit-Technologie)
- Entwicklung: 4 Intel-Xeon, je 3,2 GHz, 4 GB RAM

Partner

- Impetus Unternehmensberatung GmbH