

Sonderdruck aus  
**Business&IT**



## HANDEL IM WANDEL

ORGANISATIONSKONZEPT SORGT BEI TPH FÜR SCHNELLE DATENANALYSEN

---



**KONTAKT**

CAS AG | Am Hehsel 40 | 22339 Hamburg | Tel.: +49-40-53 89 94-0 | [info@c-a-s.de](mailto:info@c-a-s.de) | [www.c-a-s.de](http://www.c-a-s.de)



Ein neues Organisationskonzept sorgt dafür, dass das Handelshaus The Phone House seine Daten sehr viel **schneller und flexibler analysieren** kann. Zudem erweitert das Unternehmen das Spektrum seiner Business-Intelligence-Aktivitäten: vom rückwärts gewandten Controlling hin zur aktiven Steuerung von Geschäftsprozessen.

Leonie Walter



> **Neben den statischen Ergebnisdaten interessieren uns heute vor allem dynamische, bewegliche Daten, auf deren Basis wir unternehmerische Entscheidungen treffen. Bisher war Business Intelligence im wesentlichen Controlling. Heute gehen wir eine Stufe weiter. Mit BI kontrollieren wir die Datenqualität, steuern Prozesse und erfüllen Compliance-Vorgaben.“**

Klaus Zumdick ■ IT-Leiter bei The Phone House

# Handel im Wandel

**D**urch die Wandlung vom Telekommunikations-Unternehmen zum unabhängigen Handelshaus für mobile Kommunikation, Smartphones und Notebooks im Jahr 2008 erhöhten sich für The Phone House in Deutschland stetig die Anforderungen an die Datenanalyse. Das Geschäftswachstum sowie eine Vielzahl von einzubindenden Geschäfts- und Vertriebspartnern mit ihrerseits unterschiedlichsten Datenstrukturen erforderten einen Wandel hin zu einer organisations- und informationsbezogenen Unternehmenssteuerung.

Darüber hinaus setzte die 50-prozentige Beteiligung des amerikanischen Fachhändlers Best Buy zwingend die Erfüllung spezifischer Compliance-Vorgaben, etwa des Sarbanes Oxley Act, voraus. Mit der Einführung eines „Single Point of Truth“ gelang es den Münsteranern nun, die notwendige Produktivität und Flexibilität bei der Aufbereitung der Masendaten zu erreichen – bis dato eine große Schwäche der zuvor etablierten Business-Intelligence-Strukturen. Das Projekt stellt die Weichen für eine noch aktivere Steuerung des Handelsgeschäfts in Deutschland.

## Schwerfällige BI-Organisation

Bis 2008 hatte The Phone House mit einem auf Oracle basierenden Data Warehouse und mit einer völlig eigenständigen IT gearbeitet. Durch das geforderte Reporting an Best Buy Europe in Großbritannien und das parallel dazu exponentiell wachsende Datenvolumen stand das IT-Team vor erheblichen Herausforderungen: Die Datenmassen sowie die extrem langen Ladezeiten verhinderten die rechtzeitige Bereitstellung konsistenter Informationen im zentralen Data Warehouse in Großbritannien.

Daher konnte die deutsche Gesellschaft im operativen Tagesgeschäft nur wenig Nutzen aus dem Business-Intelligence-System (BI) ziehen. Große Abfragen ließen sich zeitweilig gar nicht durchführen. Und selbst kleinere Abfragen waren so langsam, dass deren Aktualität nicht mehr sichergestellt werden konnte.

Das deutsche BI-Team von The Phone House hatte sich gruppenintern bereits als Competence Center für Business Intelligence und Information Integration positioniert. Unterstützung erhielt das Unternehmen von der CAS Concepts and Solutions AG in Hamburg. Die Experten für Informationsorganisation setzten in einem aktuellen Projekt die Idee des Single Point of Truth (SPOT) im bestehenden IT-Konzept mit um.

Bei dem SPOT-Ansatz spielt der *IBM InfoSphere Information Server* eine tragende Rolle. Mit ihm werden alle Anforderungen an die Informationskonsistenz und -konsolidierung abgedeckt und die Ladevorgänge für die Business-Analytics-Appliance *IBM Netezza* vorbereitet. *IBM Netezza* hat sich im US-amerikanischen Raum bereits in weiten Bereichen des Retail-Geschäfts durchgesetzt und gehört seit der Übernahme des gleichnamigen Herstellers im Herbst 2010 zum IBM-Produktportfolio.

Innerhalb der Best-Buy-Gruppe hatte man bereits erste positive Erfahrungen mit der Appliance gesammelt. Sie übernimmt heute bei The Phone House die Aufgabe, Informationen so zu speichern, dass relevante Auswertungen überhaupt möglich sind. So entstand die Möglichkeit, jederzeit aktuell auf örtliche Entwicklungen sowie auf sich abzeichnende Trends einzugehen.

## Prozesse qualitativ messen und verbessern

Die CAS AG unterstützt im Projekt unter anderem die Anpassung des Metamodells an die Bedürfnisse des Retail-Geschäfts von The Phone House. Das vorrangige Projektziel war es, Prozess-Automatisierungen und Business Analytics so miteinander zu verknüpfen, dass die Prozesse qualitativ gemessen und anschließend direkt verbessert werden können. Dies erforderte sowohl eine hohe Qualität als auch Konsistenz der Daten und führte zu verblüffenden Ergebnissen.

Dank der schnellen Datenbeladung durch die Business-Appliance und der Etablierung einer separaten Vorberei-

tungsschicht reduzierten sich die täglichen Ladezeiten ohne jegliches Tuning um ca. fünf Stunden. Enorm verbessert hatten sich zudem die Abfragezeiten, die nun mindestens um den Faktor zehn beschleunigt werden konnten. Je nach Abfragetyp hat man sogar Optimierungen bis zum Faktor 100 festgestellt. Bei Abfragen, für die die Oracle-Version noch elf Minuten benötigte, liefert das neue Data Warehouse bereits nach zehn Sekunden das Ergebnis.

## Neue Wege der Datenanalyse

Auf Basis einer neuen, aus IBM-Komponenten bestehenden Informations-Infrastruktur gelingt The Phone House heute ein anspruchsvoller Spagat: Für die europäische Best-Buy-Gruppe lassen sich im BI-Bereich Massendaten zur Steuerung der Gruppe bereitstellen. Standard-Auswertungen und Reports für Buchhaltung und Controlling stehen sehr viel schneller als bisher bereit. Das Unternehmen kann zudem auf Basis der BI-Daten auch operativ am lokalen Markt flexibler agieren und reagieren als zuvor.

Die CAS AG setzte im Rahmen des SPOT-Projekts die Anforderung um, die Informationen aus den unterschiedlichen Quellen und in unterschiedlicher Aufbereitung so zu vereinheitlichen, dass sie sich für die verschiedenen Systeme sinnvoll auswerten lassen. Mit dem bisherigen, weit verbreiteten „ETL“-Ansatz („Extract, Transform, Load“) wurden vor allem aus Performance-Gründen Daten für fest strukturierte, vergangenheitsorientierte Reports aggregiert. Auf Basis des neuen Ansatzes „ELT“ („Extract, Load, Transform“) stehen jetzt konsistente Informationen und deren betriebswirtschaftlich-analytische sowie vorausschauende Betrachtungen auf Detailebene im Fokus.

Möglich ist nicht nur der Drilldown von Daten, sondern auch ein Drillthrough bis in die Prozesse hinein. Dies zählt unter anderem auch aus Compliance-Gründen zu den wesentlichen Verbesserungen.

Notwendig wird dies unter anderem dadurch, dass bei The Phone House ebenso wie bei anderen Unternehmen immer mehr Prozesse automatisiert ablaufen. Nicht nur in Bezug auf die Anforderungen des Sarbanes Oxley Act muss die Einhaltung der Regeln entsprechend nachgewiesen werden – auch Business-Partner wie die Deutsche Telekom AG haben strenge Vorgaben und überprüfen diese regelmäßig.

Zielte das bisherige Konzept „Single Point of Control“ im Wesentlichen darauf ab, dass Prozesse exakt ablaufen, liegt heute der Fokus auf der Datengenauigkeit. Hierauf kommt es vor allem auch wegen der hohen Komplexität des Retail-Geschäfts an: Dadurch wird es in Zukunft beispielsweise für Kunden von The Phone House möglich sein, über den Online-Shop ein Smartphone zu bestellen und dies bei Nichtgefallen oder Reklamationen in einer eigenen Filiale oder auch beim Franchise-Partner zurückzugeben. Bis dato waren von einer solchen Retoure ganz unterschiedliche Systeme und betriebswirtschaftlich voneinander abgegrenzte Einheiten betroffen.

Auch bei Vertragsverlängerungen in beliebigen Netzen müssen unterschiedliche Vertragswerke, Regeln und Abhängigkeiten systemseitig berücksichtigt werden, um optimalen Service bieten zu können. Durch die Einbindung der Systeme von Geschäftspartnern in eine Drehscheibe für die Datenintegration hat The Phone House hier bereits wesentliche Grundsteine gelegt, um Dateneingaben systemübergreifend verfügbar zu machen und Fehler zu vermeiden.

## Standardkomponenten sorgen für effiziente Prozesse

Beste Voraussetzungen für die optimale IT-Unterstützung wurden zudem durch eine insgesamt modernisierte Infrastruktur geschaffen. Das Unternehmen setzt bei Hard- und Software – vom Storage-Management über Datensicherungen, Archivierung bis hin zum Monitoring im Leitstand – konsequent auf IBM-Produkte.

„Durch diese Strategie erreichen wir eine hohe Effizienz. Integrationen in vorgegebene Betriebsabläufe sind leicht umsetzbar. Außerdem können die hausinternen Kapazitäten erweitert werden, indem wir die Skills qualifizierter Partner wie der CAS Concepts and Solutions AG in Anspruch nehmen“, betont Thomas Hutters.

Hohe Effizienz erreicht auch die Anwendungsentwicklung des Handelshauses. Deren Leiter Thomas Berger meint dazu: „Wir sind in einem sehr dynamischen Marktsegment tätig, dies erfordert eine erhebliche Beweglichkeit unserer IT. Schnelle Reaktionen sind ein Muss, und wir setzen dies erwartungsgerecht um. Von Partnern hören wir häufig das Lob: Eure IT ist richtig gut!“ [rm]

## Das Unternehmen The Phone House



Die Phone House Telecom GmbH ist ein unabhängiges Handelshaus für mobile Kommunikation, Smartphones und Notebooks. Mehr als 1000 Mitarbeiter sind bei dem Unternehmen beschäftigt, davon etwa 350 am Firmensitz in Münster und ca. 680 in Shops. 40 der insgesamt 180 Shops der Marke The Phone House werden aktuell im Franchise-Betrieb geführt. Daneben betreibt das Unternehmen ein Distributionsgeschäft unter der Marke MobileWorld Distribution. Im Betreibermodell für die Deutsche Telekom AG werden zudem rund 50 Telekom-Shops von The Phone House geführt.

Ursprünglich gegründet wurde das Unternehmen als ABC Telecom von René Obermann. Seit der Übernahme durch CarPhone Warehouse PLC im Jahr 2003 firmiert das Unternehmen als The Phone House. Im Jahr 2008 wurde Best Buy Europe ein weiterer Gesellschafter. In diesem Zuge erfolgte auch die Umwandlung des Unternehmens in ein Handelshaus.