



Versandhaus senkt mit aktueller Datenbanktechnologie die Betriebs- und Lizenzkosten um bis zu 40 Prozent

Überblick

Land: Deutschland

Branche: Handel & Distribution

Unternehmen

Die Quelle GmbH ist ein Unternehmen des Warenhaus- und Versandhandelskonzerns KarstadtQuelle AG und beschäftigt weltweit 19 506 Mitarbeiter.

Ausgangssituation

Die Außendienstmitarbeiter der Quelle GmbH greifen auf Informationen in einer Oracle-Datenbank zu. Auslaufende Wartungsverträge, hohe Lizenz- und Betriebskosten und nicht mehr erfüllte Anforderungen verlangten eine Erneuerung der Lösung.

Lösung

Der Microsoft-Partner Impetus installierte ein Informationssystem auf Basis von Microsoft SQL Server 2005 im Backend und der lizenzfreien SQL Server 2005 Express Edition zur lokalen Datenspeicherung auf den Notebooks von einigen hundert Außendienstmitarbeitern.

Nutzen

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

„Wir konnten im Zuge der Migration von Oracle auf Microsoft SQL Server 2005 die Kosten für das Hosting der IT-Infrastruktur deutlich senken.“

Lothar Schramm, Projektleiter AD-Info, Quelle GmbH

Die Quelle AG 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 Microsoft SQL Server 2005 Express Edition auf den Notebooks übermittelt. Umgekehrt werden die Aktivitätsberichte der Außendienstmitarbeiter in das Informationssystem eingepflegt. Die Lösung ist äußerst flexibel, so dass eine gezielte, täglich veränderbare Verteilung der Kunden an die Mitarbeiter möglich ist.



„Microsoft SQL Server 2005 realisiert eine deutliche Leistungssteigerung bei Beladung und Datenaufbereitung. Die Bereitstellung der zu replizierenden Daten erfolgt nun in der Hälfte der Zeit.“

Dirk Borkenhagen, Projektleiter, Impetus Unternehmensberatung GmbH

Auf dem ehemaligen Gelände des Agrarflughafens Leipzig Mockau entstand von 1992 bis 1995 das Quelle Versandzentrum



Foto: Quelle GmbH

Die Quelle GmbH besetzt zusammen mit der neckermann.de GmbH, der QuelleNeckermann Versandservice GmbH und den Versendern der Quelle Neckermann Spezialversand GmbH das Geschäftsfeld Versandhandel der KarstadtQuelle AG. Quelle unterhält 18 Landesgesellschaften und Exportrepräsentanzen in weiteren sechs Ländern. Insgesamt beschäftigt Quelle 19 506 Mitarbeiter, davon 11 846 bei der Quelle GmbH. Auf den Versender entfielen 2004 rund 16 Prozent des Umsatzes im gesamten deutschen Versandhandelsmarkt.

Aktuelle Informationen

Mehrere hundert Quelle-Außendienstmitarbeiter betreuen die etwa eine Million Sammelbesteller aus der Profiligen des Versandhauses. Sie informieren, beraten und motivieren ihre Kunden vor Ort oder per Telefon. Erfolgreich können sie nur sein, wenn sie aktuelle Informationen über die einzelnen Sammelbesteller haben, wenn sie wissen, aus welchen Sortimentssegmenten diese bestellen, welche Umsätze sie tätigen und ob sie möglicherweise Zahlungsrückstände haben. Ohne ein elektronisches Informationssystem ist das nicht zu bewältigen. Um sämtlichen Anforderungen gerecht zu werden und Einsparungen bei den Betriebskosten zu realisieren, installierte die Quelle GmbH ein neues Außendienstinformationssystem, kurz AD-Info, auf Basis von Microsoft SQL Server 2005.

Schon seit 1993 versorgt das Versandhaus seine Außendienstmitarbeiter über eine EDV-Anwendung mit Informationen – seit 1999 auf der Grundlage von Oracle. Doch das auf Oracle 9i basierende Datenbanksystem war den Anforderungen nicht mehr gewachsen. Immer wieder musste das IT-Team Ergänzungen machen, die den Rahmen des Informationssystems sprengten. „Weil sich beispielsweise Offlineformulare nicht mit dem Oracle-System abbilden ließen, mussten wir das mit Microsoft Excel-Dateien realisieren“, erklärt Lothar Schramm, Projekt-

leiter für AD-Info bei der Quelle GmbH. So ergab sich mit der Zeit ein schwer zu verwaltender Softwaremix. „Nach sechs Jahren Betrieb machte es uns immer mehr Mühe, das System an die stetig steigenden Anforderungen anzupassen.“

Zum Beispiel ließ die Aktualität der Daten zu wünschen übrig. „Beim alten System stellte eine automatisierte Replikation sicher, dass der Abgleich der Daten mit den Notebooks der Außendienstmitarbeiter koordiniert ablief. Dies sorgte dafür, dass der Datenbankserver die Datenmengen auch bewältigen konnte“, berichtet Lothar Schramm. Aber genau das machte das System unflexibel, und der Datenabgleich verzögerte sich oftmals um bis zu drei Tage. Die Folge: Außendienstmitarbeiter hatten nicht immer aktuelle Unterlagen über die Kunden zur Verfügung, der Innendienst erhielt erst mit Verzögerung die Besuchsberichte. Die Bereichsleiter ließen sich deshalb meist zusätzlich per E-Mail auf dem Laufenden halten. „So entstanden natürlich zusätzliche Arbeit und Kosten“, fasst Lothar Schramm die Konsequenzen zusammen.

Alternative gesucht

Bevor die Lizenzen für die Oracle-Software und die Leasingverträge für die Hardware ausliefen, kümmerte sich Lothar Schramm um Alternativen für AD-Info. Die Anforderungen waren klar: ein Ende des Softwaremix, Senkung der Lizenz- und Betriebskosten, rascherer Datenaustausch per manuelle Replikation zwischen Innen- und Außendienst, mehr Flexibilität bei Bezirksveränderungen, Mailversand direkt aus der Anwendung und ein integriertes Berichtswesen. Schon früh ließ Lothar Schramm das Außendienstinformationssystem des Tochterunternehmens Neckermann, das auf Microsoft SQL Server 2000 basiert, auf die Eignung für Quelle prüfen. „Wir merkten, dass sich unsere Datenstrukturen und die Anforderungen an die Funktionen ähnelten, und entschieden uns, das System an unsere Bedürfnisse anpassen zu lassen“, er-

Technik im Überblick

Microsoft SQL Server 2005

Grundlage des gesamten Außendienstinformationssystems ist eine Microsoft SQL Server 2005-Datenbank. In ihr werden sämtliche für den Außendienst relevanten Daten aus 30 verschiedenen Systemen zusammgeführt. Über die Replikationsmechanismen von Microsoft SQL Server 2005 versorgt AD-Info mehrere hundert Außendienstmitarbeiter tagesaktuell mit Informationen, die täglich ein Volumen von etwa einem Gigabyte umfassen. Die integrierten Analysefunktionen von SQL Server 2005 sorgen für eine umfassende Analyse und Aufbereitung der Daten.

Microsoft SQL Server 2005 Express Edition

Auf den Notebooks der Außendienstmitarbeiter befindet sich die lizenzfreie Express Edition als lokale Datenbank. SQL Server Express Edition verwendet die Datenbank-Engine von Microsoft SQL Server 2005 und kann einen Datenbestand von bis zu einem Gigabyte lokal vorhalten.

IDEA-Framework

Das Informationssystem setzt auf der Impetus DataWarehouse Enterprise Architecture IDEA auf. Die Entwicklungskomponenten ermöglichen eine individuelle Gestaltung und Anpassung an die Anforderungen des Kunden. Das IDEA-Framework sorgt dafür, dass sich die Frontend-Entwickler weder um Transaktionssicherheit noch um Datenintegrität kümmern müssen, und bietet außerdem eine Reihe von vollständig in Microsoft Visual Studio .NET integrierten Komponenten. Diese unterstützen die Arbeit der Entwickler so wirkungsvoll, dass am Ende konsistente, einfache und klare Oberflächen in der Anwendung entstehen. Datenbasis der IDEA-Anwendungen ist eine OLAP-Datenbank wie Microsoft SQL Server 2005.

klärt Lothar Schramm. So erhielt im April 2005 der Microsoft-Partner Impetus Unternehmensberatung GmbH den Auftrag, eine auf SQL Server 2005 basierende Außendienstanwendung für Quelle umzusetzen. Der Zeitplan war eng gesteckt. Bereits im November 2005 sollten 30 Mitarbeiter das System testen. „Wir entwickelten das neue AD-Info auf Grundlage unseres IDEA-Framework und setzten wegen der Terminvorgaben zunächst auf SQL Server 2000 als Datenbank“, berichtet Dirk Borkenhagen, Projektleiter bei Impetus. „Erst nach einer Testphase sollte die Migration auf den damals noch nicht offiziell eingeführten SQL Server 2005 erfolgen.“ So kann Quelle von Anfang an die Vorteile der brandneuen Datenbankversion nutzen und erhält eine hohe Investitionssicherheit. Den Betrieb des Systems werden Atos Origin GmbH und ITELLIUM System & Services GmbH übernehmen.

„Microsoft SQL Server 2005 ermöglicht eine deutliche Leistungssteigerung bei Beladung und Datenaufbereitung. Die Bereitstellung der zu replizierenden Daten erfolgt nun in der Hälfte der Zeit“, erklärt IT-Spezialist Dirk Borkenhagen. So kann das neue AD-Info die Replikation der Daten aus der 100 Gigabyte großen, zentralen Datenbank zuverlässig und schnell bewältigen. Mit der Migration erschließt sich das Versandhaus auch das neue Sicherheitsmodell von SQL Server 2005 mit vereinfachten Berechtigungsstrukturen. Außerdem verbesserten sich die Administration und – dank der SQL Server Integration Services – auch das Handling von SQL Server bezüglich der Anbindung von externen Schnittstellen. Vor allem Letzteres ist für Quelle von Bedeutung, denn die Replikationsdatenbank bezieht ihre Inhalte aus verschiedenen Hostsystemen sowie einem Data-Warehouse und muss deshalb 30 verschiedene Schnittstellen bereitstellen.

„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 für SQL Server. „Sowohl die lizenzfreie Microsoft SQL Server 2000 Desktop Engine (MSDE) als auch die neue Microsoft SQL Server 2005 Express Edition ermöglichen eine lokale Datenspeicherung auf den Clients“, erläutert Dirk Borkenhagen die Vorteile. Hier machte sich die Migration auf die Express Edition zusätzlich bezahlt, denn sie kann im Vergleich zu MSDE die doppelte Datenmenge aufnehmen.

Alle Außendienstinformationen werden über die Replikationsmechanismen von SQL Server 2005 zwischen der zentralen Datenbank und den Express Editionen auf den Notebooks der Außendienstmitarbeiter synchronisiert. „Einer unserer Spezifikationswünsche war, dass die Replikation jederzeit vom Außendienstmitarbeiter manuell gestartet werden kann, um den Datenaustausch zwischen Innen- und Außendienst tagesaktuell zu gestalten“, sagt Lothar Schramm. Damit verbunden sind natürlich hohe Anforderungen. „Nun kann es theoretisch passieren, dass 200 Mitarbeiter die Synchronisation gleichzeitig starten. Trotzdem darf der Datenabgleich nicht länger als zehn Minuten dauern – auch bei Zugängen über ISDN“, erklärt Lothar Schramm. Um das zu bewältigen – immerhin beträgt die tägliche Replikationsmenge ein Gigabyte – gelangen diese über Flat Files auf die Notebooks. Die Rückmeldung der Außendienstmitarbeiter besorgt der Standardreplikationsmechanismus von SQL Server 2005.

Erhebliche Kosteneinsparungen

Nachdem der Test der 30 Kollegen erfolgreich lief, migrierten die Mitarbeiter innerhalb eines Monats das gesamte System auf SQL Server 2005. Auch der Roll-out der neuen Notebooks und die eintägige Schulung der Mitarbeiter ging zügig vonstatten. Bis zu 90 Nutzer konnten wöchentlich ihr neues Notebook mit der personalisierten Anwendung in Empfang nehmen. Hohe Erwartungen setzt Quelle-Projektleiter Lothar Schramm auch auf die finanziellen Einspa-

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.: 069 713 7499-0
Fax: 069 713 7499-99
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
*0,12 Euro/Min., deutschlandweit
©2006 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:
[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

rungen: Wir wollen die Lizenz- und Betriebskosten im Vergleich zum alten System um etwa 40 Prozent reduzieren.“

Dazu tragen nicht nur die Clients mit der lizenzfreien SQL Server 2005 Express Edition bei: „Wir konnten im Zuge der Migration von Oracle auf Microsoft die Aufwendungen für das Hosting der IT-Infrastruktur deutlich senken“, berichtet Lothar Schramm. Aktuelle Daten, individuelle Replikationszeitpunkte, einfachere und übersichtliche Bedienung bei vergrößertem Funktions-

umfang sind Verbesserungen, die den Außendienstmitarbeitern ihre Arbeit erleichtern. Auch der Innendienst ist mit dem neuen AD-Info besser über die Aktivitäten der Kollegen vor Ort informiert.

Ausbaupläne für das Projekt liegen bereits in der Schublade. Denn in einer zweiten Phase sollen die erweiterten Analysewerkzeuge von SQL Server 2005 integriert werden, um eine verfeinerte Aufarbeitung und eine detaillierte Auswertung der Datenmenge zu erreichen.

Software und Services

- Microsoft Windows Server System
 - Microsoft Windows Server 2003 Enterprise x64 Edition
 - Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition
 - Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition
 - Microsoft SQL Server Express Edition
- Microsoft Office System
 - Microsoft 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, Frankfurt