

Steckbrief

Unternehmen: Hutchison 3G Austria
Mitarbeiter: 460
Kunden: rund 370.000
Tel.: (0) 50 660 33700
Web: www.drei.at

Lösungspartner: Confirm Business Consulting
Tel.: (0699) 127 363 79
Web: www.confirm.at
Portfolio: Konzeption und Implementierung von Analyseplattformen zur Unternehmenssteuerung

Hutchison 3G

Hutchison 3G: Wettbewerbsvorteil Daten

Für den Mobilfunkmarkt ist Kundenbindung entscheidend. Marktnähe und Flexibilität bietet dem Team von 3 das eigene Datawarehouse.

Im Mai 2003 startete Hutchison 3G Austria unter der Marke »3« in Österreich und nahm damit seine Vorreiterrolle als reiner Mobile Multimedia-Anbieter ein. Heute noch orientiert sich das Unternehmen, mit mittlerweile über 420.000 Kunden, klar am Markt für UMTS-Anwendungen. Das Portfolio reicht dabei von Telekommunikation über Internet bis hin zu den klassischen Medien – ein breites Band mobiler Services. »Der Mobilfunkmarkt hat sich zu einem Markt mit Fokus auf eine möglichst starke Kundenbindung entwickelt«, weiß Jan Trionow, CTO bei Hutchison 3G Austria. »Dementsprechend steht bei uns das Nutzungsverhalten der Kunden im Vordergrund.« Um möglichst schnell und flexibel auf die ständigen Veränderungen am Markt reagieren zu können und den Kundenansprüchen gerecht zu werden, benötigt das Management ereignisnahe sowie jederzeit zugängliche Kennzahlen und Informationen über Kundenzufriedenheit und Qualität des Contents. Die Lösung: ein individuelles Datawarehouse, konzipiert von den Experten der Confirm Business Consulting. **Unterstützung.** »Unsere Zusammenarbeit startete bereits im Februar 2003, also noch vor dem Endkundenstart. Mittlerweile hat sich das Datawarehouse zu einem strategischen Projekt innerhalb der IT entwickelt«, resümiert Confirm-Geschäftsführer Arno Fortmann. Das System bietet neben einer tagesaktuellen und ganzheitlichen Sicht auf den Kunden auch Möglichkeiten für strategische und operative Reportings. Kurt Teichenthaler, Head of Business Support Systems bei Hutchison, erklärt: »Das Datawarehouse lädt in »near real-time« – alle relevanten Informati-

onen stehen so auf Knopfdruck und äußerst rasch bereit. Ein entscheidender Wettbewerbsvorteil, wenn man bedenkt, dass es bei ähnlichen Informationssystemen teils Wochen dauern kann, auf vergleichbare Daten zu warten.«

Die Realisation des Projekts lag in Händen des fünfköpfigen Confirm-Teams. Zum Aufgabenbereich der Consulting-Mitarbeiter zählten unter anderem die Projektleitung, der Aufbau der notwendigen Architektur und das ETL-Design. Daneben hatten die Experten noch eine weitere Funktion zu erfüllen: sie unterstützen den Multimedia-Anbieter beim Aufbau eines eigenen Datawarehouse-Teams. Inzwischen beherbergt die neue Lösung zwei Terabyte an Daten. Zum Einsatz kommen hierfür neben einer Oracle-Datenbank mit Data Mining-Technologie von SAS Institute auch OLAP-Analysen von Hyperion und Reporting-Lösungen von Business Objects. Hutchison verfügt damit über eine Unternehmensanwendung, an die alle Depart-

ments angebunden sind. »Die erfolgreiche Integration von Produkten unterschiedlicher Anbieter erkennen wir als klares Signal für das Knowhow unseres Lösungspartners«, betont Martin Bilgeri, Lead of Business Intelligence von 3G.

Evolution. Einen besonderen Grund zur Freude bereitet der Unternehmensleitung die »Lebendigkeit« des Systems: das Implementieren neuer Themen und Prozesse erfolgt laufend und sorgt damit für die nötige Aktualität. Ein Beispiel hierfür ist die Umstellung des CRM-Systems im Jahre 2006. Weiters zu erwähnen: die nachträgliche Einbindung von Finanzdaten und Case Management-Informationen. »Die Durchgängigkeit der Lösung beschleunigt nicht nur unsere Entscheidungsprozesse sondern erlaubt auch laufende Adaptierungen an aktuelle Kundenanforderungen. Damit sind wir selbst innerhalb der Hutchison 3G Gruppe Vorreiter«, freut sich Jan Trionow.

Vincent Offenbeck

Moderne BI-Technik erlaubt Hutchison 3G die laufende Adaptierung an aktuelle Kundenanforderungen.

