

Wissen, was der Kunde will

Hutchison 3G Austria arbeitet mit Datawarehouse von CONFIRM

Hutchison 3G

Der Markt für mobile Informationen und Services ist heiß umkämpft. Er konfrontiert die Anbieter mit immer neuen Chancen und Herausforderungen. Um rasch und flexibel auf die Anforderungen des Marktes und die Bedürfnisse der Kunden reagieren zu können, setzt der Mobile Multi Media Anbieter Hutchinson 3G auf ein Datawarehouse von CONFIRM.

Im Mai 2003 startete Hutchison 3G Austria unter der Marke 3 in Österreich als erster einzig reiner Mobile Multi Media Anbieter und ist heute, mit über 370.000 Kunden (Stand 24. August 2006), klarer Marktführer bei UMTS-Anwendungen. Im Angebot verschmelzen Telekommunikation, Internet und klassische Medien. Ging es bislang um reine mobile Telefonie (GSM), so steht unter 3G eine große Bandbreite mobiler Services im Mittelpunkt – von Information über Unterhaltung bis hin zur Kommunikation. Dies beinhaltet Mobile TV, Chat oder auch die täglichen Nachrichten um nur ein paar Beispiele zu nennen, die unter „Planet 3“ zu Verfügung stehen.

„Der Mobilfunkmarkt hat sich zu einem Markt mit Fokus auf eine möglichst starke Kundenbindung entwickelt“, betont Jan Trionow, CTO bei Hutchison 3G Austria. „Dementsprechend stehen bei uns der Kunde und sein Nutzungsverhalten im Vordergrund.“ Um möglichst schnell und flexibel auf die ständigen Veränderungen am Markt reagieren zu können und den Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden, benötigt das Management vor allem zeit- und ereignisnahe sowie jederzeit zugängliche Kennzahlen und Informationen über die Kundenakzeptanz und die Qualität des Contents. Gemäß diesen Vorgaben konzipierte die CONFIRM business consulting GmbH ein individuelles Datawarehouse und unterstützte den Mobile Media Anbieter gleichzeitig beim Aufbau eines eigenen Business Intelligence Teams.

„Unsere Zusammenarbeit mit Hutchison 3G Austria startete bereits im Februar 2003, also noch vor dem Endkundenstart in Österreich. Mittlerweile hat sich das Datawarehouse zu einem strategischen Projekt innerhalb der IT entwickelt“, erläutert CONFIRM-Geschäftsführer Arno Fortmann. Das System bietet neben einer tagesaktuellen, ganzheitlichen Sicht auf den Kunden auch Möglichkeiten für strategische und operative Reportings. **„Das Datawarehouse wird in near-real-time geladen – auf Knopfdruck stehen alle relevanten Informationen bereit. Ein entscheidender Wettbewerbsvorteil, wenn man bedenkt, dass es bei ähnlichen Informations-Systemen zum Teil üblich ist, Wochen auf vergleichbare Daten zu warten“, erklärt Kurt Teichenthaler, Head of Business Support Systems bei Hutchison 3G Austria.**

Das Team von CONFIRM, das zwischenzeitlich bis zu fünf Mitarbeiter umfasste, zeichnete für die Projektleitung, die Architektur sowie das ETL-Design verantwortlich. Realisiert hat CONFIRM das 2TB umfassende Datawarehouse auf Basis einer Oracle Datenbank in Kombination mit der Data Mining Technologie des SAS Institutes, OLAP-Analysen von Hyperion und Reporting-Lösungen von Business Objects. Auch heute wird Hutchison 3G Austria von Datawarehouse-Experten von CONFIRM in der laufenden Weiterentwicklung unterstützt. **„Aufgrund unserer erfolgreichen Zusammenarbeit und unserer guten Erfahrungen arbeiten wir sehr gerne mit den externen Experten von CONFIRM zusammen“, betont Martin Bilgeri, Lead of Business Intelligence bei Hutchison 3G Austria. „Die erfolgreiche Integration von Lösungen unterschiedlicher Anbieter bestätigt das umfassende Know-how des CONFIRM Teams.“**

Datawarehouse für aktuelle Geschäftsanforderungen

Tagesaktuelle, ganzheitliche Sicht auf den Kunden

Integrierte Lösung



Weiterer Ausbau

Hutchison 3G Austria verfügt damit über ein echtes Unternehmens-Datwarehouse, an das alle Departments angebunden sind. Die Lösung ist ein „lebendes“ System – neue Themen und Prozesse werden laufend implementiert. Die Umstellung des CRM-Systems im Jahr 2006 war eine der Herausforderungen, denen sich das Datawarehouse-Team bei Hutchison 3G Austria erfolgreich gestellt hat. Die ebenfalls bereits erfolgte Integration von Finanzdaten sowie Case-Management-Informationen sind nur zwei weitere Beispiele. **„Dank der durchgängigen Datawarehouse-Lösung werden Entscheidungsprozesse und laufende Adaptierungen an aktuelle Kundenanforderungen wesentlich beschleunigt. Damit sind wir selbst innerhalb der Hutchison 3G Gruppe Vorreiter“, freut sich Jan Trionow.**

Über CONFIRM:

Die CONFIRM business consulting GmbH mit Sitz in Wien wurde am 1. Jänner 2003 von Arno Fortmann und Norbert Kainc gegründet. CONFIRM verbindet Management- und betriebswirtschaftliches Know-how mit IT-technischer Lösungskompetenz und unterstützt Unternehmen von der Analyse über die Konzeption bis hin zur Implementierung unternehmensweiter Analyseplattformen zur Unternehmenssteuerung. Im Sinne höchster Beratungs- und Umsetzungsqualität arbeiten bei CONFIRM ausschließlich Senior Consultants mit Expertise in Management und IT. Zu den Kunden zählen namhafte Unternehmen wie Austrian Airlines, Hutchinson 3G, die Telekom Austria, DO & CO, etc.

Für weitere Informationen:

CONFIRM business consulting GmbH
Mag. Norbert Kainc
Tel.: 0699 1 273 63 79
office@confirm.at
www.confirm.at