

Leistungsfähige Analysen in der Cloud

Top 3 unter Deutschlands Online-Fashionretailern bonprix misst mit KPIs den Erfolg von Produkten, Kundenservice, Projekten und mehr.



CUSTOMER STORY

„Wir glauben fest daran, dass wir alle bei bonprix mit einer starken BI-Lösung innovative, datengetriebene und strategisch wichtige Entscheidungen treffen können – auf jedem Skill Level!“

Michael Wöbse, Product Lead SAP BW & Analytics, bonprix

Anspruch: State of the Art in jeder Hinsicht

bonprix ist ein international erfolgreicher Modeanbieter und erreicht heute ca. 15 Millionen aktive Kund*innen in rund 30 Ländern. Das 1986 gegründete Unternehmen der Otto Group mit Sitz in Hamburg beschäftigt etwa 3.700 Mitarbeitende weltweit. Im Geschäftsjahr 2021/2022 (28. Februar 2022) erwirtschaftete die bonprix Gruppe einen Umsatz von 1,94 Milliarden Euro und ist damit eines der umsatzstärksten Unternehmen der Otto Group. Bei bonprix erleben Kund*innen Mode und Shopping auf allen Kanälen – online, per Katalog oder im bonprix Store in Hamburg.

Den Hauptanteil des Umsatzes macht mit rund 90 Prozent der E-Commerce aus. In Deutschland gehört www.bonprix.de zu den zwölf erfolgreichsten Onlineshops und ist im Bereich Fashion die Nummer 3.¹ bonprix vertreibt ausschließlich eigene Mode und die Eigenmarken sind bekannt für ihr ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Herausforderung Teil 1: BI-Lösung für alle Fälle

Als in der deutschen bonprix-Zentrale die Excel-Lösungen den wachsenden Datenmengen aus dem Online-Geschäft nicht mehr gewachsen waren, wurde das Hamburger IT-Team bei einem Besuch der Niederlassung in Italien auf Qlik aufmerksam. Michael Wöbse, Product Lead SAP BW & Analytics, erinnert sich: „Es gab maßgeschneiderte Anwendungen für die verschiedensten Anforderungen von Vertrieb bis Logistik mit tollen Dashboards. Als wir diese 2013 sahen, war uns sofort klar: Das ist auch etwas für uns in Deutschland.“

Doch während man sich 2011 in Italien für QlikView entschieden hatte, wurde in Hamburg 2014 das damals gerade erst auf den Markt gekommene Qlik Sense® eingeführt. Michael Wöbse: „Ich glaube, wir waren einer der ersten Qlik-Sense-Kunden. Es war natürlich ein Risiko, mit einer brandneuen Software zu starten, aber wir waren uns sicher, dass dieses Produkt das richtige für uns ist. Anfangs war zwar noch Luft nach oben, aber wir hatten nie Zweifel an unserer Wahl. Wir haben Qlik vertraut – zu Recht, wie sich gezeigt hat.“

Im Überblick

Kunde

bonprix

Branche

Handel

Standort

Hamburg, Deutschland und 30 weitere Länder

Funktion

bonprix ist einer der führenden deutschen Online Fashion Retailer. Die IT in der Zentrale in Hamburg unterstützt die nationalen und internationalen Aktivitäten des Business mit einer leistungsstarken, kostengünstigen IT-Infrastruktur.

Business-Value-Treiber

Kombination von Daten aus unterschiedlichen Quellen, KPI- und Trendanalysen in Right-Time, Kosten- und Zeiteinsparungen

Herausforderungen

- Langsame und komplexe Excel-Anwendungen
- Aufbau einer eigenständigen IT samt BI-Lösung
- Bereitstellung aussagekräftiger Dashboards und Standardreports sowie Self-Service-Möglichkeiten für einfache Anpassungen direkt in den Fachbereichen

Lösung

Qlik Sense – zuerst On-Premise, dann als SaaS-Lösung – bietet der IT eine moderne, kostenattraktive Lösung in der Cloud und allen Anwendern modernste Funktionen zur einfachen Beantwortung ihrer Fragen.

Der Erfolg

- Interaktive Dashboards, Advanced Analytics, mobile Apps und mehr erleichtern den Anwendern die Arbeit und verbessern die Entscheidungsqualität.
- Daten in Right-Time, Alerts und Automatisierung entlasten die Teams von zeitaufwendigen Routineaufgaben und ermöglichen rechtzeitiges Eingreifen.
- Synergieeffekte in der Cloud sparen Kosten.

Herausforderungen Teil 2: Eine eigenständige IT

Die nächste große Veränderung kam mit der Einführung von SAP im Jahr 2018 und der Unabhängigkeit von der Otto Group, die bisher für die Datenverarbeitung zuständig gewesen war. Jetzt musste sich die bonprix-IT überlegen, wie sie selbst mit den weiter wachsenden Datenmengen umgehen und wie sie die Datenqualität, -pflege und -auswertung organisieren wollte. Um diese Aufgaben zu bewältigen, wurde neben SAP noch Teradata eingeführt. Nach einem kurzen Blick auf dem Markt war und blieb Qlik Sense als Frontend für die BI-Auswertungen der gesamten bonprix Gruppe gesetzt.

Herausforderung Teil 3: Der Weg in die Cloud

Seit 2021 steht Standardisierung und Internationalisierung bei bonprix ganz oben auf dem Programm. Die IT will leistungsfähiger und kostengünstiger sowie relevanter für ihre Nutzerinnen und Nutzer werden. Konkret hieß dies bei bonprix, dass eine Migration in die Cloud geplant wurde. Von dieser neuen Ausrichtung war natürlich auch die BI-Struktur betroffen. Jetzt zeigte sich, dass die Verantwortlichen mit Qlik Sense auf das richtige Pferd gesetzt hatten, denn eine SaaS-Lösung ist Teil des Qlik-Angebots. Noch 2021 wurde Qlik Sense Cloud in einem Proof of Concept das erste Mal erfolgreich erprobt.

Die Architektur

In der neuen Architektur werden die Daten zentral in einem Data Warehouse abgelegt. Ihre Entstehung beziehungsweise Verarbeitung findet in verschiedenen SAP-Systemen (unter anderem CRM, ERP, BW4) statt, die zum Teil direkt mit Google Big Query verbunden sind. Qlik-Konnektoren sorgen dafür, dass die Daten unabhängig von ihrer Quelle zuverlässig in Qlik Sense in der Cloud zur Analyse bereitstehen. Michael Wöbse: „Bei unseren momentanen Anwendungsfällen spielt Echtzeit noch eine untergeordnete Rolle. Daher stehen die Daten den Fachbereichen in Right-Time zur Verfügung. Unter Kosten-/Nutzaspekten betrachtet ist dies für uns der optimale Weg.“

Gestatten, Qlaus!

Das Projekt „Qlik Analytics Upgrade to SaaS“, kurz Qlaus, startete im Juli 2022 und hat die Migration von der On-Premise-Version zu Qlik Sense SaaS zum Ziel, an deren Ende die Bereitstellung einer gemeinsamen Cloud-Plattform steht. Michael Wöbse: „Im Rahmen unseres Cloud-Projekts bauen wir eine solide technische Infrastruktur für die internationale Kollaboration mithilfe von Qlik auf. In einem Bereich oder Land erstellte Dashboards oder Standardreports lassen sich so problemlos gemeinsam nutzen. Die Kollegen können sich austauschen und von den Erfahrungen anderer Teams profitieren. Außerdem sind wir in der Lage, schlanker zu werden, wenn nicht jedes Land eigene Server, Tools und Apps einsetzt.“

Das Projekt: Datenkultur und Data Literacy

War die Unabhängigkeit von der IT der Otto Gruppe der erste Schritt in ein neues Selbstverständnis hinsichtlich des Daten-

einsetzes im BI-Bereich, so stellen sich den Verantwortlichen des Qlaus-Projekts noch ganz andere Fragen. Michael Wöbse beschreibt das Vorgehen seines Teams so: „Wir haben zu Beginn detailliert besprochen, wie ernst wir die Technologie und den Faktor Mensch nehmen. Wir wollen die Teams mit guten Produkten unterstützen, die ihnen ihre Arbeit erleichtern. Zeitaufwendige, manuelle Aufgaben sollen ihnen abgenommen werden, damit sie sich auf ihre Analyseaufgaben konzentrieren können. Aber es geht auch um den Umgang mit den Daten selbst und das Etablieren einer Datenkultur. Um die Entscheidungen zu treffen, die zum Geschäftserfolg beitragen, braucht es mehr als reine Datenbeschaffung. Es geht um qualitativ hochwertige Analysemöglichkeiten und die Skills, diese optimal auszunutzen. Enablement ist hier wichtig. Wir müssen die Menschen abholen.“

Qlik Sense: Die Anwendungsfälle

Der Einkauf war die erste Abteilung, in der Excel durch Qlik Sense ersetzt wurde. Wie reagieren unsere Kund*innen auf unsere Fashion Artikel? Welche Trends zeichnen sich ab? Müssen wir Artikel nachordern? Was sind die Gründe für Retouren? Das sind die Fragen, die das Team mit Qlik Sense schnell und einfach beantworten kann. Inzwischen untersuchen 300 Anwenderinnen und Anwender im Einkauf KPIs von Waren- und Sortimentsgruppen bis zum Einkaufsverhalten. Auf Basis ihrer Ergebnisse können sie datengestützte Entscheidungen treffen und bei Bedarf rechtzeitig korrigierend eingreifen.

Neben dem Einkauf wird Qlik Sense noch in den Bereichen Customer Care, Controlling und Logistik sowie in der IT selbst genutzt. Dort wird die Analyselösung hauptsächlich zur Erfolgsmessung eingesetzt. Dafür wurden für Projekte zahlreiche KPIs festgelegt. Michael Wöbse: „Früher war uns wichtig, dass ein Prozess funktioniert. Heute wird ein Prozess erst dann freigegeben, wenn wir ihn mit KPIs messen können. So lassen sich Probleme sofort erkennen. Außerdem gehen neue Projekte erst nach der fachlichen Abnahme durch die Abteilung live. Dadurch stellen wir Relevanz und Akzeptanz sicher.“

Fazit und Ausblick

Michael Wöbse: „Das Projekt läuft ausgezeichnet und ist im Zeitplan. Aktuell sind wir in der letzte Phase der Umsetzung. Qlik hat uns zuverlässig auf diesem Weg begleitet. In den letzten 10 Jahren haben wir stets die optimale Antwort auf alle Anforderungen der Digitalisierung gefunden. Qlik war immer da und der Fachbereich war auch während der Umstellungen immer auskunftsfähig.“

Nach und nach sollen weitere Fachbereiche und längerfristig auch andere Länder in die Cloud-Plattform eingebunden werden. Außerdem möchten Michael Wöbse und sein Team, dass auch die Kund*innen von den internen BI-Entwicklungen profitieren: „Best of Class soll sich in jedem Aspekt des Business widerspiegeln. Mit Qlik Sense in der Cloud sind wir bestens auf diese und andere Anforderungen vorbereitet.“

Der Erfolg



Mehr Entscheidungsqualität, durch die komfortable Bereitstellung der neuesten Qlik-Cloud-Features (Alerting, Bots usw.)



10 Stunden weniger Aufwand für Hardware, Software und Maintenance durch den Einsatz in der Cloud



Reduzierung der jährlichen Betriebskosten um 20 %



Auch während der Umstellungen jederzeit auskunftsfähige Fachbereiche

„Wir wollen die Teams mit guten Analysemöglichkeiten begeistern, die ihnen ihre Arbeit erleichtern. Sie sollen ihre Aufgaben erledigen wie immer – nur strukturierter, schneller und besser. Wir können alle Anwendungsfälle unterstützen und Funktionen von Qlik Sense SaaS wie Alerting, Automatisierung, Chats und Bot-Technologie bieten ganz neue Möglichkeiten.“

Michael Wöbse, Product Lead SAP BW & Analytics, bonprix



Über Qlik

Qlik hat eine Vision: Eine datenkompetente Welt, in der jeder mit Daten und Analysen Entscheidungsprozesse optimieren und komplexe Probleme lösen kann. Als privates Unternehmen bietet Qlik Datenintegration und -analyse in Echtzeit auf Basis von Qlik Cloud. Die Lösungen schließen die Lücken zwischen Daten, Erkenntnissen und Maßnahmen. Durch die Umwandlung von Daten in Active Intelligence sind Unternehmen in der Lage, fundierte Entscheidungen zu treffen, Umsatz und Rentabilität zu steigern und Kundenbeziehungen zu verbessern. Qlik unterstützt mehr als 38.000 aktive Kunden in über 100 Ländern.

qlik.de