



# *Bertelsmann mediaSystems: Die Welt der Medien dreht sich runder mit IBM.*

Bertelsmann mediaSystems (BmS) ist ein Unternehmen des Unternehmensbereichs Bertelsmann Arvato AG der Bertelsmann AG (Gütersloh). Als internationaler Anbieter hochwertiger IT-Dienstleistungen entwickelt, steuert und betreut Bertelsmann mediaSystems die weltumspannenden IT-Aktivitäten und Dienstleistungen der Bertelsmann AG wie auch umfangreiche IT-Anwendungen konzern-externer Kunden. Mehr als 1700 Mitarbeiter sind an weltweit über 20 Standorten mit dem Ziel tätig, die Wettbewerbsfähigkeit der Geschäftspartner auf der Basis innovativer IT-Lösungs- und Dienstleistungsangebote zu analysieren und nachhaltig zu optimieren.

Einer der Hauptkunden von Bertelsmann mediaSystems sind die Buchclubs der Direct Group Bertelsmann in den Niederlanden, in Großbritannien, in den USA, in Frankreich und in Deutschland. Bertelsmann betreibt weltweit Buch- und Musikclubs, deren Direkt-Marketing-Geschäft durch sehr viele Labels und eine starke Spezialisierung gekennzeichnet ist. Der Vertrieb läuft über Shops vor Ort, über Direktauslieferung, Online Shops sowie Telefonmarketing und bringt dadurch eine komplexe Struktur in der Kundenbetreuung mit sich. Für die Direct Group Bertelsmann Grund genug, ein systematisches Management der Kundenbeziehungen mit mySAP CRM aufzubauen.

*„Das Preis-Leistungs-Verhältnis der pSeries ist einmalig unter den UNIX-Systemen.“*

*Bernhard Menze, Executive IT-Manager Bertelsmann mediaSystems*

## **Common Club Information Technology**

In 1998 hat Bertelsmann mediaSystems die IT-Landschaft der Buchclubs analysiert und empfohlen, die Altsysteme komplett abzulösen. Das Ziel des Projekts „Common Club Information Technology“ (CCIT) war und ist es, alle Funktionsbereiche der Clubs auf der Grundlage von vorhandenen Informationen stärker auf die Bedürfnisse der Kunden auszurichten. Geschäftsprozesse werden dabei zielgruppenspezifisch betrachtet und im System vollständig abgebildet. Um das Projektziel zu realisieren, hat man sich für Lösungen von SAP entschieden: SAP CRM/CIC Customer Interaction Center in Kombination mit dem SAP Business Information Warehouse (BW) und SAP Advanced Planner and Optimizer (APO) und der SAP Supply Chain Management (SCM) Lösung.

Der Betrieb der IT-Infrastrukturen für Europa und die USA erfolgt zentral aus

<b>Industrie</b>	IT Service Provider
<b>Applikation</b>	mySAP BW mySAP APO mySAP CRM/CIC
<b>Software</b>	AIX Tivoli MQSeries
<b>Hardware</b>	pSeries



Gütersloh. In einem weltweiten Rollout, der Ende 2000 startete, sind mittlerweile die Niederlande, Großbritannien, Deutschland und die USA produktiv. Frankreich wird im Januar 2002 folgen.

### **mySAP CRM für guten Kundenservice**

Das Customer Interaction Center (CIC) der CRM Lösung wurde von Bertelsmann mediaSystems weiterentwickelt und ergänzt, um den Anforderungen der Direct Group Bertelsmann voll zu genügen. Teilbereiche wie der Program Builder und der Product Builder waren eine besondere Herausforderung, da die verschiedenen Buchclubs auch unendlich viele Produkte vermarkten.

Das CIC erlaubt den 3 500 Kundenbetreuern der Buchclubs in aller Welt einen detaillierten Einblick in ihre Kundenbasis. Da manche Buchclubs seit mehr als 50 Jahren bestehen und viele Kunden bereits seit Jahren bzw. Jahrzehnten Mitglied sind, liegen den Kundenberatern nahtlose Historien vor, die eine wirklich persönliche Betreuung erlauben. Serviceanfragen und Aufträge können zeitnah und effizient bearbeitet werden, zusätzliche Produkte, Promotions und maßgeschneiderte Angebote können gezielt platziert werden. Obwohl die vielen unterschiedlichen Produkte über verschiedene Kanäle (Buchclubläden, Online Shop, Direktvertrieb, Telefon etc.) vertrieben werden, ist es für die Kundenbetreuer nun ein Leichtes, eine umfassende Kundenübersicht zu erlangen. Sie sind beim Anruf eines Kunden detailliert über dessen Interessen und Kaufverhalten informiert, da sämtliche Bewegungsdaten im System gehalten werden; gleichzeitig haben sie die Marketingziele des Buchclubs im Blick. Zusammen mit den Analysemöglichkeiten aus dem BW bietet diese Lösung alle Chancen, die ein fortschrittliches Unternehmen wie die Direct Group Bertelsmann heute und in Zukunft ergreifen möchte.

### **APO 64-bit liveCache Pilot**

Im CIC sind 20 Millionen Kundendaten mit sämtlichen Bewegungen erfasst, die eine lückenlose Historie jedes Kunden liefern – eine unglaubliche Datenmenge, die so aufbereitet und strukturiert werden muss, dass sie intelligent genutzt werden kann. Die Verwaltung der Multi Channel Distribution, die Lagerhaltung sowie die komplette Planung erfolgen über das SAP System. Die Kampagnenplanung der Clubs wird im Project System (PS) durchgeführt.

Um eine detaillierte Simulation der komplexen globalen Abhängigkeiten darzustellen, bedarf es einer leistungsfähigen Software. Als Teilnehmer am Pilotprogramm für APO 64-bit liveCache auf AIX ist Bertelsmann mediaSystems mit an der Spitze der technologischen Entwicklung. Der liveCache hält einen relevanten Teil der Planungsdaten im Memory eines dedizierten liveCache-Servers, was den Plattenzugriff auf ein Minimum reduziert und einen entschieden schnelleren Datenzugriff ermöglicht. Dies erlaubt außerdem eine schnelle Berechnung auch großer und hochkomplexer Supply Chain Modelle.

### **25 neue IBM @server pSeries im Einsatz**

Jeder Buchclub arbeitet auf einem eigenen SAP R/3 System mit kompletter Struktur für Produktion, Test und Development. Insgesamt sind bei Bertelsmann mediaSystems mehr als 170 (davon 50 für CCIT) SAP Systeme rund um die Uhr im Einsatz, die alle zentral in Gütersloh betrieben werden. Bei der Neuausrichtung der IT-Infrastruktur im Rahmen der SAP Implementierung hat sich Bertelsmann mediaSystems für IBM @server pSeries entschieden, die nun die Clubs in den USA, in Deutschland und in Frankreich unterstützen. Die Entscheidung für die hochmodernen IBM Server ist u.a. aufgrund ihrer hohen Skalierbarkeit und ausgezeichneten High-end-Leistung gefallen. Bernhard Menze, Executive Manager des Projekts bei Bertelsmann mediaSystems: „Die performanten IBM @server pSeries mit dem ausgereiften AIX Betriebssystem bilden für uns eine maßgeschneiderte Lösung. Das exzellente Preis-Leistungs-Verhältnis hat uns einfach überzeugt.“ Insgesamt sind 25 hochverfügbare, skalierbare und performante IBM @server im Einsatz, darunter das 24-Wege-System IBM RS/6000 S80 und das MidrangeModell M80. Das größte System mit ca. 1 000 Benutzern wird in Deutschland eingesetzt, die größte produktive Datenbank bewegt sich im 5-TB-Bereich. Im Plattenbereich beläuft sich das von Bertelsmann mediaSystems betriebene Datenvolumen auf rund 110 TB (davon heute 20 TB für CCIT) für alle Systeme, gesteuert und verwaltet mit dem Tivoli Storage Manager. Die Anbindung an bestehende Altsysteme erfolgt durch IBM MQSeries. Im Systems-Mangement-Bereich setzt Bertelsmann mediaSystem auf Tivoli, um diese herausragende Infrastruktur zu managen.

### **Öffnung für neue Märkte und Kunden**

Bertelsmann mediaSystems verfügt über eine einzigartige Kompetenz in den Bereichen IT und Medien. Aufbauend auf den großen Erfahrungen als IT-Dienstleister für das internationalste Medienunternehmen der Welt, öffnet sich Bertelsmann mediaSystems jetzt noch weiter für neue Märkte und Kunden. Als IT Service Provider hat das Unternehmen das gesamte Spektrum an IT-Dienstleistungen im Portfolio, beginnend bei der Vision und der Konzeption über die Planung und Realisierung bis hin zum Betrieb und der Wartung von IT-Landschaften. Hans-Ulrich Kittel, Vice President Organizational Development & Communications Bertelsmann mediaSystems: „Mit IBM sind wir für unsere Neuorientierung optimal gerüstet und blicken den Anforderungen im e-business zuversichtlich entgegen.“



© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Bändliweg 21, Postfach  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Das @server Logo und Tivoli sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

UNIX ist eine eingetragene Marke der Open Group in den USA und/oder anderen Ländern.

SAP, R/3 und mySAP sind eingetragene Marken der SAP AG.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

IBM Form GK12-3703-0 (09/2001)