



**Big Data ganz praktisch:**  
Datenanalyse kann EVU ermöglichen, dem einzelnen Bestandskunden passgenaue Tarife anzubieten.

Bild: Ewie Einfach

## Kundenwünsche aus der Wolke

**Business Intelligence** Ein Energiediscounter hat seine Infrastruktur für Business Intelligence und Big Data in die Cloud verlegt, um so eine Basis für den Self-Service zu legen. Die Client-Tools aus der Wolke ermöglichen ihm genaue Analysen der Kundendaten. Ein Ziel ist, noch individueller auf Kundenwünsche eingehen zu können.

Die E.on-Tochter E wie Einfach arbeitet daran, das Thema Energie aus Sicht ihrer Kunden – private Haushalte sowie kleine und mittlere Unternehmen – zu vereinfachen. »Gans Is: Mit diesem eigenwilligen Slogan wirbt das Kölner Unternehmen um Strom- und Gaskunden. Für seine Leistungen setzt der Anbieter auf ein Multi-Channel-Vertriebsmodell – von der eigenen Webseite über den Direktvertrieb bis hin zu einem Netz von Vertriebspartnern und Partnerportalen im Internet.

### LEISTUNGSFÄHIGKEIT ALS PRÄMISSE

Im Sommer 2015 entschlossen sich die Kölner, ihr Data Warehouse in die Microsoft-Cloud auf Azure Virtual Machines zu verlegen. Pläne für eine Self-Service-BI (Business Intelligence) gab es schon länger: »Wir hatten etwa 20 Kollegen identifiziert, die Analysen gut nutzen könnten«, erinnert sich Tanja Hohl, bei E wie Einfach verantwortlich für Customer Insights & Produkte. Diesen Kollegen wollte das Unternehmen zum Beispiel ein Dashboard bieten, das die eingegan-

genen Kündigungen mit der Zahl derjenigen vergleicht, die ihren Vertrag schließlich doch nicht beendet haben. »Solche Daten, wie die Quote der Kundenrückgewinnung, wollten wir ins Reporting einbauen, damit andere Nutzer sie aus dem Blickwinkel ihres Fachbereichs mit Power Pivot auswerten können.«

Schnell war klar: Dieses Szenario würde ein leistungsfähiges Data Warehouse auf einer flexiblen Infrastruktur erfordern. Bis dato war die IT jedoch im Rechenzentrum eines Dienstleisters untergebracht, und für jede Erweiterung musste Hardware beschafft und eingerichtet werden. »Es dauerte oft vier Wochen, bis wir den Prototyp für eine Anfrage aus dem Business endlich umsetzen konnten«, so Tanja Hohl. »Und eigentlich wollten wir viel mehr testen, denn wir sind auch eine Art Versuchslabor bei E.on.« Die Gelegenheit für den Neuaufbau ergab sich im Sommer 2015, denn E.on hatte gerade einen Rahmenvertrag mit Microsoft abgeschlossen, der konzentriert geht und auch Datensicherheit und Datenschutz einschloss. »Mit einer Cloud-

Lösung wären wir viel flexibler«, erläutert Hohl. »Und vergleicht man die Leistung aus der Public Cloud mit der Hardware beim Provider, reduzieren sich unsere Kosten um etwa 20 Prozent.«

### UMSETZUNG ALS IAAS

So entschied der Energieanbieter, sein Data Warehouse in die Cloud umzuziehen. Das Umzugsprojekt in Zusammenarbeit mit Microsoft-Partner Pm One begann damit, dass das BI-Team des Energielieferanten die Kennzahlen konsolidierte und eine prototypische BI-Umgebung modellerte, die bereits die gesamte Berechnungslogik im Data Warehouse einschließt. Der Aufbau einer kompletten Umgebung als Infrastructure-as-a-Service (IaaS) war nicht nur für den Strom-Discounter, sondern auch für den Mutterkonzern ein Pilotprojekt. Zusammen mit Pm One wurde dafür zunächst die Cloud-Infrastruktur aufgebaut und dann sämtliche Ressourcen sowie die Datenbeladungsstrecken migriert. Gleichzeitig erfolgte die Migration von SQL Server 2008 auf die damals aktuelle Version 2014

von SQL Server. Hohl war als Product Owner bei den Scrum-Meetings dabei: »Das war hoch interessant, und wir haben viel für künftige Projekte gelernt«, erzählt sie. Seit Anfang 2016 läuft die BI-Plattform produktiv auf Azure Virtual Machines, Ende Januar wurden die Server beim Provider abgeschaltet.

### ERFAHRUNGEN IM ANALYSE-PORTAL

Das fertige Analyse-Portal steht seit Sommer 2016 zur Verfügung. Seitdem können auch Nutzer in den Fachbereichen eigene Auswertungen fahren. Dazu greifen sie mittels Remote-Apps für Excel 2013 auf die Daten in der Microsoft-Cloud zu und nutzen die Client-Tools von Power BI, Power Query und Power Pivot. »Unsere Kollegen haben noch einige Schulungen erhalten und sind jetzt schon ganz fit in den Analysen«, so Tanja Hohl über die ersten produktiven Wochen mit der neuen BI-Umgebung aus der Cloud. Die nächste Erweiterung steht schon an: »E.on ist mit einem Smart-Living-Webshop an den Start gegangen, und bald integrieren wir auch die Da-

ten aus diesem neuen Geschäftsfeld ins Data Warehouse«, berichtet Hohl. Dann werden sie und ihre Kollegen analysieren, welche Bestandskunden sich am ehesten für die neue Smart-Living-Hardware gewinnen lassen und ob sich Pro-

»Durch die Self-Service-BI werden wir unsere Kunden immer besser kennenlernen.«

Tanja Hohl, E wie Einfach

nete zusammen mit Strom-Tarifen lohnen. »Die neuen Power-BI-Tools aus der Microsoft-Cloud ermöglichen uns zudem passgenaue Analysen unserer Daten, sodass wir unseren Kunden individuelle und maßgeschneiderte Strom- und Gas-tarife anbieten können.«

Nach der Migration kann sich Hohl zurücklehnen. Das tut sie gelegentlich buchstäblich, wenn ihre Anfragen auf das Data Warehouse mit rund vier

Millionen Kundendaten zugreifen. Denn das dauert seine Zeit, selbst mit den modernsten Technologien. »Ich suche nach Kunden mit mehreren Verträgen«, erklärt sie. »Tatsächlich bin ich überrascht: Wir haben viel mehr solcher Kunden als angenommen. Nicht wenige haben einen Vertrag für Strom und einen für Gas.«

Bei ihrer Ad-hoc-Analyse ging es darum, herauszufinden, welche Kunden, die ehemals einen Gasliefervertrag hatten, sich am ehesten anzusprechen lohnen. »Für so umfangreiche Analysen musste ich die Daten früher zunächst in einer Datenbank aufbereiten und dann in Excel exportieren.« Heute nutzt sie Power Query und Power Pivot aus Microsoft Office Excel. Die beiden Tools würden rasch Ergebnisse liefern und böten ansprechende Visualisierungen. »Ich bin überzeugt: Durch die Self-Service-BI werden viele meiner Kollegen unsere Kunden immer besser kennenlernen«, so Hohl. »So wie ich auch.«

Jürgen Wirtgen (Microsoft Deutschland)

➔ [www.microsoft.de](http://www.microsoft.de)

Jetzt  
anmelden

24. Handelsblatt Jahrestagung

# ENERGIE WIRTSCHAFT 2017

Energie neu denken

**DAS Business-Event für die Energiebranche:  
Die 1200 wichtigsten Köpfe, relevante Themen  
und entscheidende Insights.**

24. bis 26. Januar 2017, InterContinental, Berlin

handelsblatt-energie.de

#hbenergie

0211 96 86 – 3348

Konzeption und Organisation:

Handelsblat