

Die Realtime Big Data Architektur @ OTTO im Kontext von Process Excellence

Conny Dethloff
Bonn, 28. Januar 2015



Process Excellence im Kontext Big Data bedeutet, Komplexität in internen Prozessen nicht unreflektiert zu reduzieren, sondern die durch Big Data erzeugte Komplexität für sich als Vorteil zu nutzen.



OTTO

Anliegen des heutigen Dialogs.

Über mich

- Conny Dethloff
- Otto GmbH & Co KG
- Abteilungsleiter OTTO Business Intelligence
- 15 Jahre praktische Erfahrung im Thema Business Intelligence



Inhalt des Dialogs

- Kurze knappe Gedanken zu Big Data.
- Big Data im Kontext zu Komplexität und Geschäftsprozessen.
- Die OTTO BI Architektur als Konsequenz zu den aufgezeigten Herausforderungen zu Process Excellence.



Ziel des Dialogs

- Die OTTO Sicht auf Herausforderungen und Lösungsoptionen im Kontext Process Excellence sind bekannt.
- Die Gründe sind offen gelegt, warum die OTTO BI Architektur so gewählt wurde.



Agenda

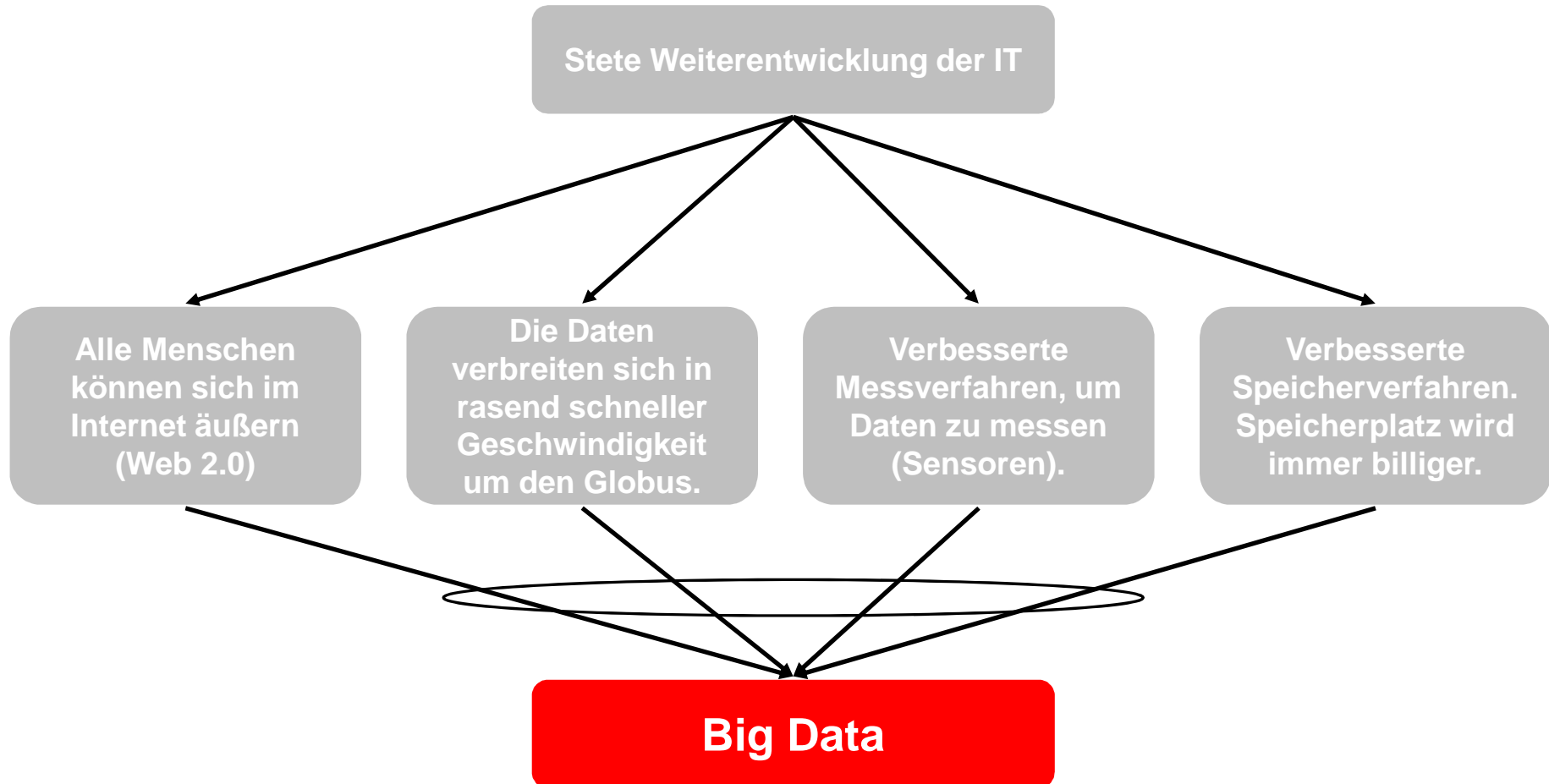


Big Data trifft auf Komplexität

Big Data trifft auf Geschäftsprozesse

Die Realtime Big Data Architektur @ OTTO

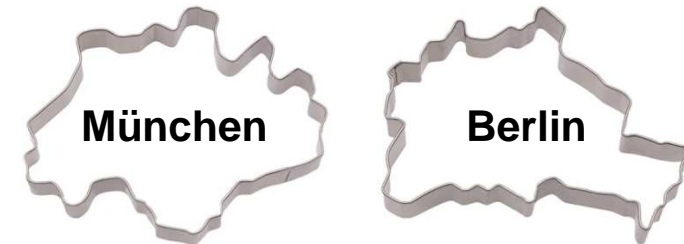
„Big Data“ gibt es weil wir Menschen es können. IT ist der Treiber, nicht der zu erwartende Mehrwert aus Daten.



„Big Data“: Die drei berühmten V`s.

Volume

Viele Daten entstehen, ...



57,5 Mrd. iPads mit 32 GB Speicher, die diese Daten speichern, ausgelegt¹.

Velocity

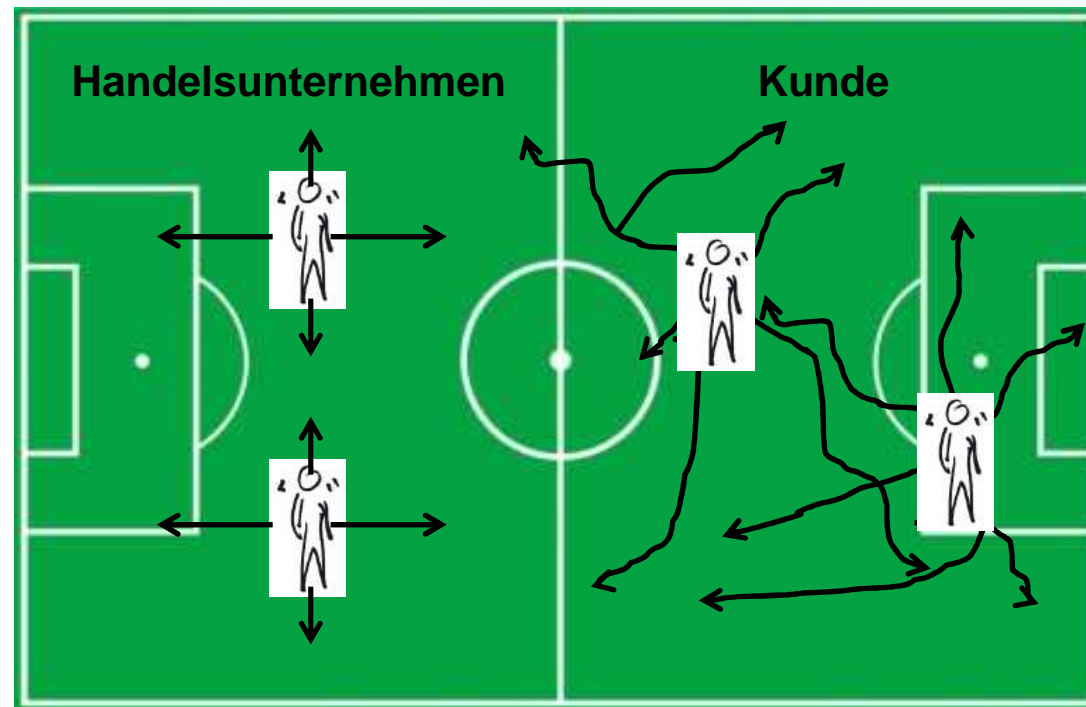
... in hoher Geschwindigkeit und ...

Variety

... in vielen unterschiedlichen Formaten.

¹ Zu Beginn des Jahres 2013

Durch Big Data gewinnen die Kunden immer mehr an Handlungsspielraum. Was bedeutet das für ein Handelsunternehmen? ▶ Gedankenexperiment Fußball



Installierte Geschäftsprozesse in einem Unternehmen dürfen niemals die Komplexität des Unternehmens unreflektiert reduzieren.

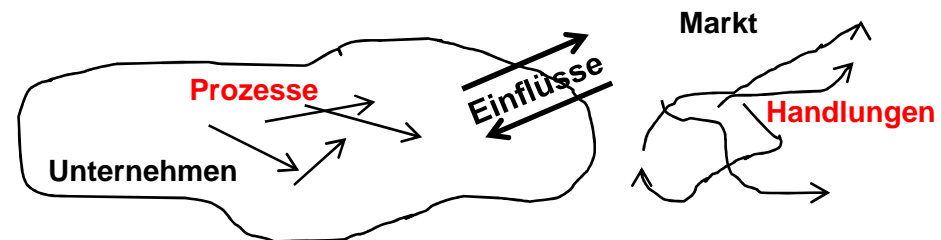
Definition Komplexität

Eine Situation ist je komplexer, desto größer die Anzahl der möglichen Handlungsoptionen innerhalb dieser ist.

Gesetz der erforderlichen Varietät (von Ashby)

Je größer die Varietät eines Systems ist, desto mehr kann es die Varietät seiner Umwelt durch Steuerung vermindern.

Eigen- vs. Fremdkomplexität



Agenda

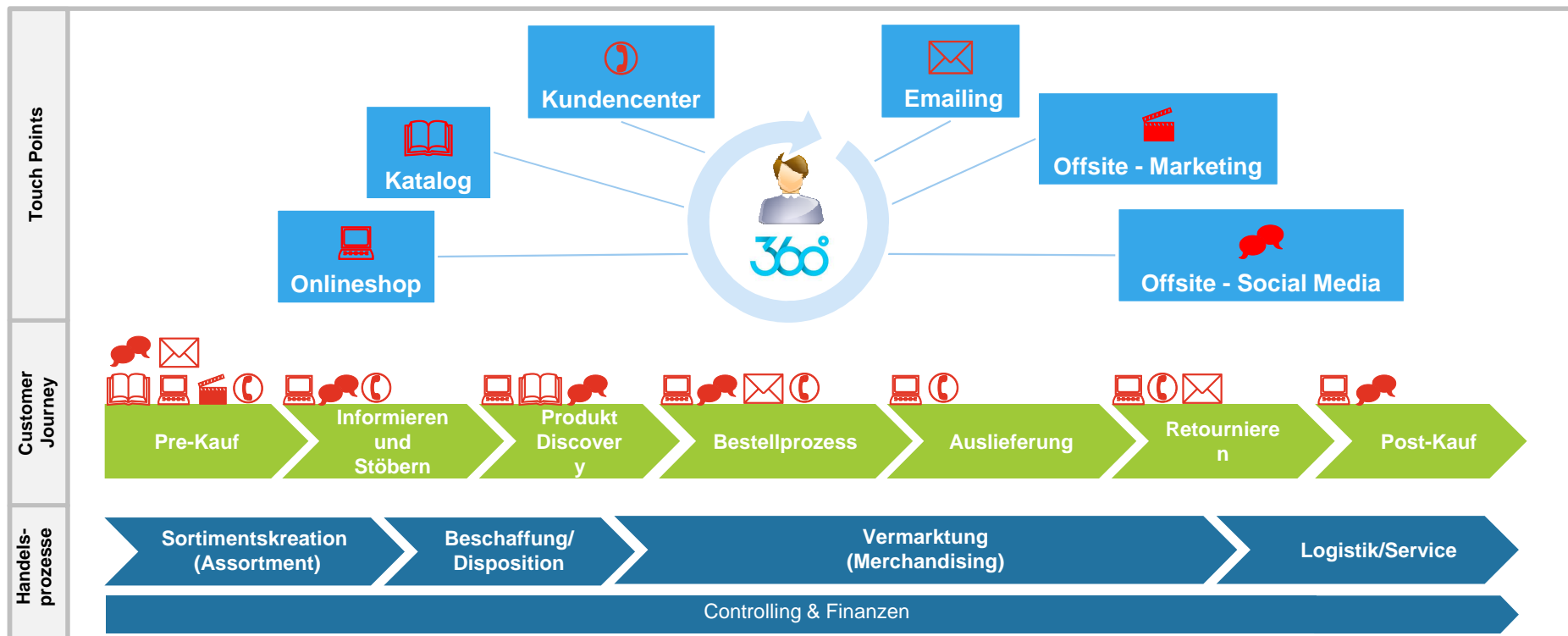


Big Data trifft auf Komplexität

Big Data trifft auf Geschäftsprozesse

Die Realtime Big Data Architektur @ OTTO

Der Kunde steht im Fokus und muss kanalübergreifend angesprochen werden.



Wir müssen mindestens zwei Sichten auf Prozesse einnehmen: Kunde und OTTO. Kundenfokussierung bedeutet, eine Abstimmung der internen Geschäftsprozesse von OTTO auf die des Kunden.

Kundenfokussierung und Kanalsoptimierung am Beispiel des Kanals Onlineshops.

Realtime Customer Journey



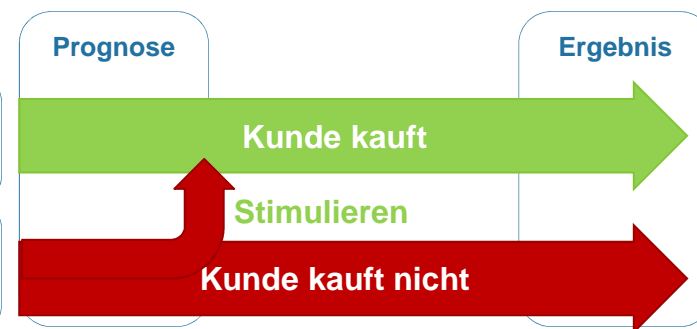
Treibermodell

Realtime Kontext

Besuchdaten, Suchdaten, Artikeldaten, Warenkorbdaten

Historischer Kontext

Besucherdaten, Käuferdaten, Nutzerattitüde, Warenkorbnutzung



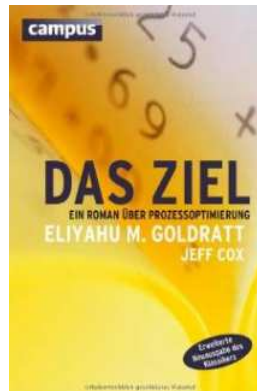
Kanalsoptimierung anhand Funnelanalysen inspiriert durch Theory of Constraints (ToC).

Simulation

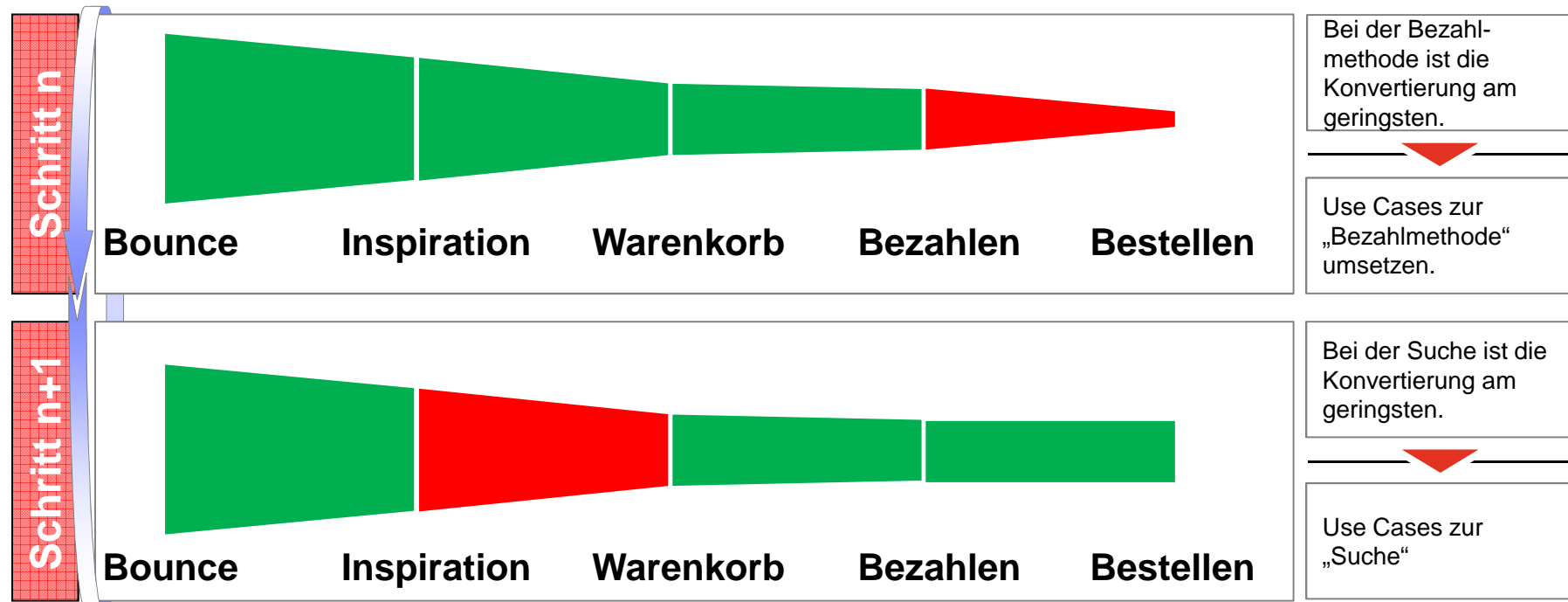


Link zur Simulation: <http://www.tocca.com.au/Services/demomanufacturing.htm>

Ausgewählte
Literatur



Funneloptimierung am Beispiel des Onlineshops nach der ToC-Methode.



Bei der Optimierung der Kanäle, um Kunden bestmöglich anzusprechen und ihnen inspirierende Angebote zu machen, erreicht man niemals das Ziel. Optimierung hört niemals auf.

Agenda

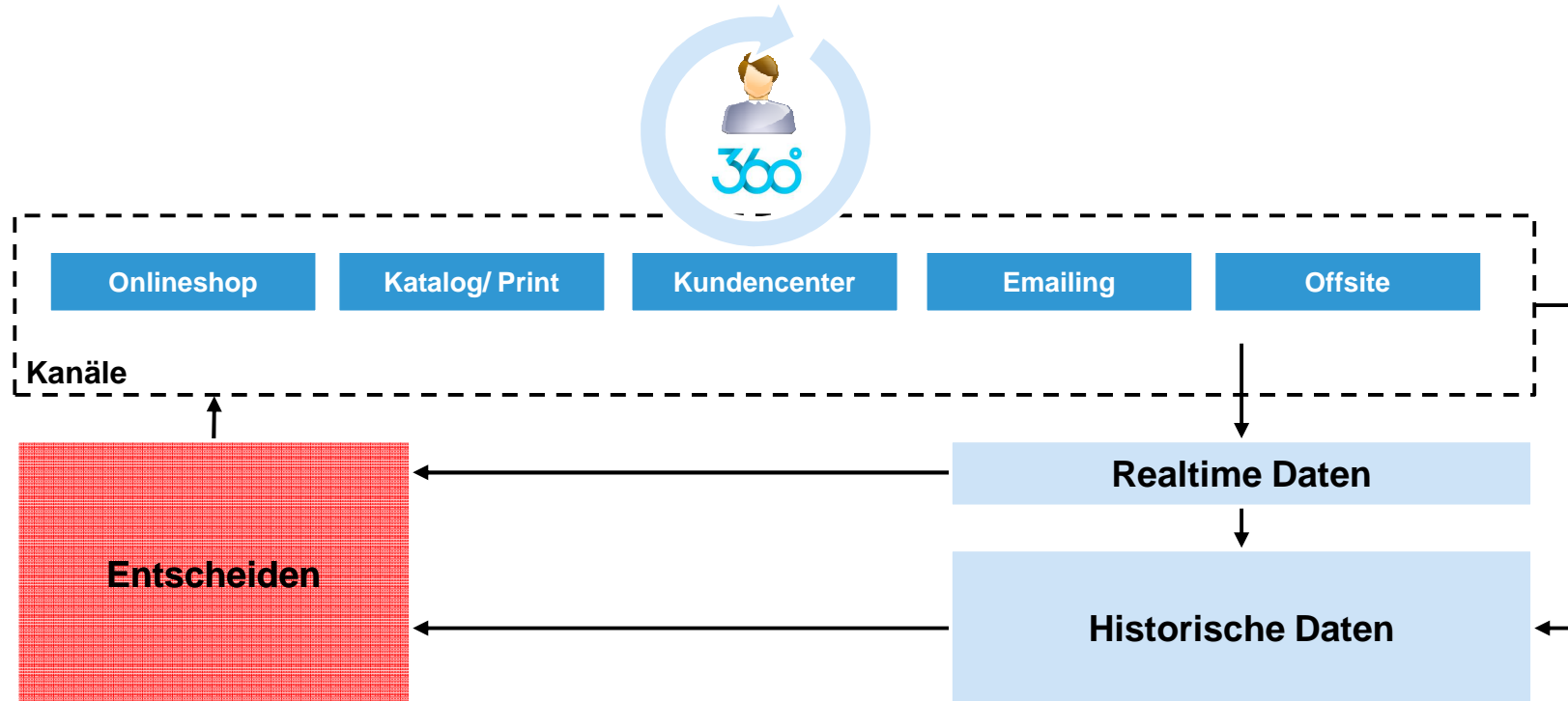


Big Data trifft auf Komplexität

Big Data trifft auf Geschäftsprozesse

Die Realtime Big Data Architektur @ OTTO

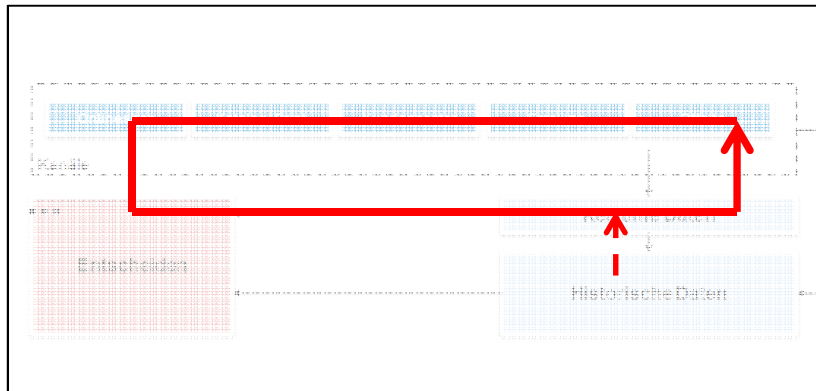
Der Kunde steht im Fokus und wird kanalübergreifend angesprochen.



OTTO muss sich als Händler in die Lage versetzen, in Echtzeit Entscheidungen zu treffen, um zielgerichtet User Verhalten über die gesamte Customer-Journey zu beeinflussen.

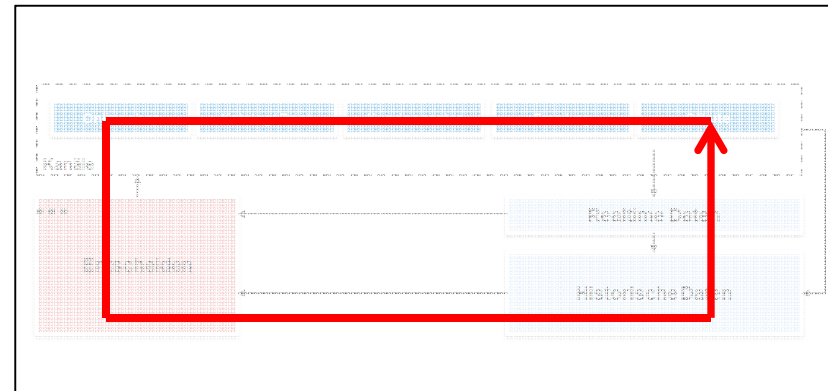
BI im fachlichen Zusammenspiel innerhalb der Gesamtarchitektur in Analogie zum Menschen.

Intuitive Ad-Hoc Entscheidungen



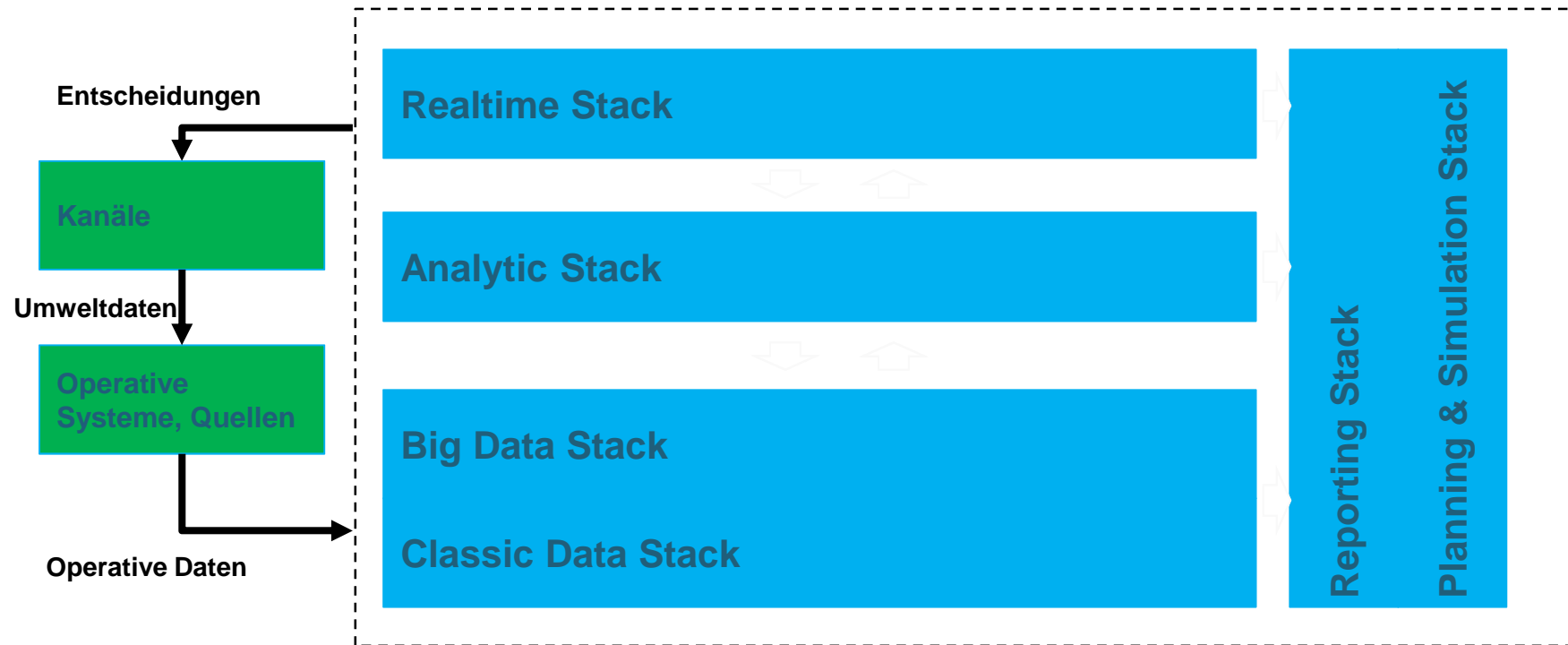
- Ein Mensch fasst auf die heiße Herdplatte und zieht die Hand sofort wieder zurück, ohne nachzudenken.
- Die Fähigkeit, dies tun zu können resultiert aus gemachten Erfahrungen.

Rationale Entscheidungen



- Ein Mensch plant seinen Urlaub.
- Dafür stellt er reifliche Überlegungen an. Er recherchiert im Netz, fragt Bekannte und Freunde zu ihren Erfahrungen.
- Er trifft eine reiflich überlegte Entscheidung.

Die Fachliche BI Realtime Architektur @ OTTO ist aus funktionalen Stacks aufgebaut.



3 Punkte, die auf jeden Fall im Gedächtnis aus diesem Dialog bleiben sollten.



1

Process Excellence bedeutet Komplexität in internen Prozessen nicht unreflektiert zu reduzieren, sondern zuzulassen.

2

Process Excellence bedeutet jeden einzelnen internen Prozessschritt mehrwertgenerierend zu gestalten und auf den Kunden abzustimmen.

3

Process Excellence bedeutet, so wenig wie möglich / so viel wie nötig Prozessschritte zu haben und diese als gemeinsame Basis zum Wahrnehmen, Reflektieren und Ändern zu nutzen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



DISKUSSION

OTTO