



„Unsere Zukunft liegt ganz klar im Internet ...“

Werner Lehl, CIO der Heinrich Heine GmbH (rechts), stellt sich den Fragen von Marcus Weiß, Leiter der DOAG-Regionalgruppe Karlsruhe, und DOAG-News-Chefredakteur Wolfgang Taschner.

In welchem Geschäftsfeld ist die Heinrich Heine GmbH tätig und was sind dabei die besonderen Herausforderungen?

Lehl: Heinrich Heine ist ein Versandhaus mit knapp sechzigjähriger Tradition. Wir sind als eines der mehr als hundert Unternehmen der Otto-Gruppe relativ selbstständig und haben uns in den letzten fünf Jahren vom reinen Kataloganbieter zu einem Multi-Channel-Unternehmen gewandelt. Insbesondere der Vertrieb über das Internet ist sehr interessant und stellt gleichzeitig eine große Herausforderung dar.

Wie lösen Sie IT-technisch diese Aufgaben?

Lehl: Das Rechenzentrum der Otto-Gruppe verwaltet in Hamburg unsere

Kunden- und Produktdaten. Von dort bekommen wir alle sich daraus ergebenden Reports und Analysen. Bei Heine in Karlsruhe verwalten wir unser Netzwerk und erledigen die Prozesse für unsere eigenen Tochterunternehmen in Österreich, Tschechien, Frankreich und in der Schweiz. Darüber hinaus steuern wir von hier das konzernweite Mailsystem für rund 65.000 Mitarbeiter. Zudem sind wir für die interne Infrastruktur zuständig und stellen die entsprechenden Applikationen dafür zur Verfügung.

Wie interpretieren Sie die Aufgabe der IT?

Lehl: Zum einen gibt es noch sehr viele Altlasten zu modernisieren, beispielsweise Anwendungen, die zehn Jahre

und noch älter sind. Zum anderen sehe ich die IT als Treiber für die Geschäftslogik im Haus und für neue Funktionalitäten. In diesem Zusammenhang haben wir uns in den letzten fünf Jahren basierend auf Oracle Portal sehr stark mit dem Thema „Enterprise 2.0“ beschäftigt.

Wie ist Enterprise 2.0 im Unternehmen aufgenommen worden?

Lehl: Die Mitarbeiter waren zunächst verunsichert, weil sie sich mit neuen Systemen beschäftigen mussten, haben aber dann sehr schnell die Vorteile erkannt. Unsere Zukunft liegt ganz klar im Internet.

Wie funktioniert Enterprise 2.0 bei Ihnen?



Lehl: Das interne System verfügt über alles, was das moderne Web ausmacht, also Wikis, Blogs und eine Art Facebook. Rund dreißig Prozent der Mitarbeiter nutzen das System regelmäßig. Wir haben mittlerweile einige Initiativen gestartet, um diese Zahl deutlich zu erhöhen. Dazu zählt ein Quiz zu unternehmensbezogenen Fragen, das bei falschen Antworten direkt ins Wiki mit der entsprechenden Erklärung führt. Die Mitarbeiter können



aber auch eigene Fragen generieren. So etwas kommt sehr gut an und sensibilisiert die Leute für das Internet. Demnächst wird eine interne Twitter-Funktion hinzukommen.

Gibt es auch Features, mit denen produktiv gearbeitet wird?

Lehl: Die gesamte Arbeitszeit-Verwaltung ist in dem Portal abgebildet, sodass Überstunden oder die Urlaubsplanung für alle transparent sind. Allein damit waren früher in der Personalabteilung rund zwanzig Personen beschäftigt. Unsere Mitarbeiter können auch beispielsweise ihre Powerpoint-Folien zentral ablegen. Um diese an Kollegen zu kommunizieren, muss man sie nicht mehr in zigfacher Ausfertigung verschicken, sondern es reicht es aus, den Link darauf weiterzuleiten. Selbst wenn sich etwas an der Präsentation ändert, ist kein Versand der Korrekturversion notwendig, und trotzdem steht immer allen die aktuellste Fassung zur Verfügung. Darüber hinaus läuft die interne Vergabe von Büromaterial über das Portal. Allein damit konnten wir Einsparungen in Höhe von etwa dreißig Prozent erzielen. Das große Ziel dahinter ist jedoch, dass unsere Mitarbeiter den Umgang mit den Web-Applikationen erlernen, weil wir zukünftig auch unsere Kunden verstärkt über das Internet ansprechen wollen. Außerdem lassen sich hohe Prozesskosten damit einsparen.

Hat sich der Umgang mit Enterprise 2.0 in den letzten Jahren verändert?

Lehl: Ja, insbesondere die neu eingestellten jungen Kollegen kennen den Umgang mit Facebook, Twitter und Co. bereits von zuhause und sind positiv überrascht, was unser System hier alles bietet. Manchen alteingesessenen Mitarbeitern fehlt allerdings leider die Zeit, sich intensiv mit den neuen Funktionalitäten zu beschäftigen.

Welche Oracle-Datenbank setzen Sie ein?

Lehl: Wir arbeiten derzeit noch mit der Enterprise Edition Version 10g, wollen

aber demnächst auf 11g Release 2 migrieren. Dabei werden wir durch Oracle-Consulting und Oracle-Partner unterstützt.

Wie stellen Sie die Hochverfügbarkeit der Datenbank sicher?

Lehl: Wir setzen Real Application Clusters ein. Die Erfahrungen damit sind weitgehend positiv, wir hatten in letzter Zeit lediglich einen großen Ausfall, der sich zum Glück am Wochenende ereignete. Zur Virtualisierung nehmen wir VMware. Unser Erfolgsgeheimnis besteht darin, mit geringer Manpower ein umfangreiches System performant zu betreiben.

Ist die neue Exadata-Machine ein Thema für Sie?

Lehl: Wir haben uns noch nicht sonderlich damit beschäftigt, da die Kosten dafür doch recht hoch sind.

Wie ist die Zusammenarbeit mit dem Oracle-Support?

Lehl: Immer dann, wenn wir Probleme hatten, gab es relativ zeitnah auch eine Lösung dafür. Darüber hinaus nutzen wir auch die Möglichkeit, über Oracle-Partner entsprechendes Know-how zu erhalten.

Wie gehen Sie mit den Patches von Oracle um?

Lehl: Wir spielen diese weitgehend ein. Die notwendigen Zeitfenster sind glücklicherweise vorhanden.

Welche Rolle spielt Business Intelligence in Ihrer IT?

Lehl: BI ist für uns sehr wichtig. Momentan entwickeln wir selbst kleine Anwendungen und stellen diese den Fachabteilungen vor.

Wie ist die IT konzernübergreifend aufgebaut?

Lehl: Ursprünglich gab es sehr viele unterschiedliche Insellösungen in den einzelnen Unternehmen. Die Otto-

Die Heinrich Heine GmbH

Heine ist ein international tätiges Multi-Channel-Unternehmen. Getreu dem Motto „etwas Besonderes für jeden Tag“ steht Heine für ein ausgesuchtes Angebot an aktueller Mode und inspirierenden Einrichtungsideen. Heine bietet den Kunden im Online-Shop und den einzelnen Katalogen ein besonderes Einkaufserlebnis mit Spaß und Beratung beim Einkaufen.

Das Karlsruher Unternehmen wurde 1951 durch Heinrich Heine gegründet und ist seit 1976 zu 100 Prozent eine Tochtergesellschaft der Otto Group, dem weltweit agierenden Handels- und Dienstleistungskonzern. Neben Deutschland ist Heine auch in Österreich, der Schweiz, Frankreich und den Niederlanden vertreten. Der stark frequentierte Onlineshop bietet über 22.000 Produkte aus den Bereichen Fashion und Living.

Mit den Töchtern Alba Moda, Manufactum und Yalook ist die Heine-Gruppe im gehobenen Marktsegment des Einzelhandels tätig. Rund 2.230 Mitarbeiter arbeiten für die Heine-Gruppe, davon sind derzeit etwa 640 am Firmensitz in Karlsruhe beschäftigt.

Weitere Informationen unter <http://www.heine.de>



Gruppe hat sich nun entschieden, konzernübergreifend eine SAP-Lösung einzusetzen. Parallel dazu gibt es weitere Bestrebungen, auch die anderen Systeme zu vereinheitlichen.

Können Sie sich vorstellen, den gesamten IT-Stack von Oracle zu beziehen?

Lehl: Nein, die Abhängigkeit von einem einzigen Hersteller, sei es nun Oracle, Microsoft oder ein anderer, wäre uns zu riskant. Wir wählen immer den Hersteller, der in einem bestimmten Teilbereich die größte Kompetenz hat. Das ist bei der Datenbank Oracle und im Office-Segment Microsoft. Die gleiche Strategie verfolgen wir auch bei der Auswahl unserer Partner.

Wie stark sind Sie von der Sun-Übernahme durch Oracle betroffen?

Lehl: Momentan setzen wir keine Sun-Rechner ein. Was Java betrifft, beobachten wir das Geschehen sehr genau, um bei Bedarf auf Alternativen auszuweichen.

Welche Wünsche haben Sie an Oracle?

Lehl: Wir haben vor Jahren viel mit den Oracle-Mitarbeitern diskutiert und damals unsere Vorstellungen kommuniziert. Manches davon ist mittlerweile da, aber es kommt leider viel zu spät.

Wie stehen Sie zur DOAG?

Lehl: Wir profitieren in erster Linie über unsere Partner vom Erfahrungsaustausch innerhalb der Community. Unser Datenbank-Administrator hat auch schon DOAG-Veranstaltungen besucht.

Was ist Ihre Zukunftsvision von der IT?

Lehl: Entscheidend ist die Mobilität. Wir sind hier schon sehr stark aufgestellt, ein Großteil unserer Mitarbeiter kann heute schon von unterwegs auf alle Daten zugreifen und seine Mails bearbeiten. Darüber hinaus sind wir dabei, erste unternehmensbezogene Apps für das iPhone zu entwickeln.



Zur Person: Werner Lehl

Werner Lehl, Jahrgang 1947, gelernter Versicherungskaufmann, kam während eines dreijährigen Expatriate-Aufenthaltes in Bangkok in den 70er Jahren mit der Textilindustrie in Berührung und war anschließend für zwei Firmen fast dreißig Jahre im Importgeschäft in leitender Funktion tätig. Die größten Herausforderungen bestanden in der Vergangenheit im weltweiten Importgeschäft darin, Zeit und Raum zu überwinden. Daraus entwickelte sich sein tiefgreifendes Interesse an technologischen Lösungen. Kurierdienste und Faxgeräte brachten bereits Fortschritte, E-Mail und das Web dann den Durchbruch. Daraus entstanden viele Ideen für effizientere Geschäftsprozesse. Folgerichtig wurde in 2000 im Unternehmen die IT neu ausgerichtet und Business-Prozess-Logiken eingeführt. Werner Lehl leitet die IT bei Heine seit nunmehr elf Jahren. Er ist Mit-Initiator der konzernweiten B2B-Lösung und Treiber in vielen (nicht-wertschöpfenden) Geschäftsprozessen.