



THE CARPHONE WAREHOUSE NETEZZA 應用

The Carphone Warehouse利用Netezza 取回3,000萬英鎊 (約5,900萬美元) 的利潤 損失

歐洲最大的行動電話零售商持續大幅成長，但該公司需要能夠隨之成長的資料倉儲平台。此時Netezza便伸出援手。

行動電話零售業的變革，向來都是由 The Carphone Warehouse 帶頭主導，但現在卻發現自己身處的開發環境，比以往還要來得更難以掌握。在將 Netezza 納入為商務智慧策略的核心之前，現有的資料倉儲系統讓持續成長的 The Carphone Warehouse 面臨相當大的困擾。

以6,000英鎊 (約11,500美元) 投資額起家的 The Carphone Warehouse 於1989年開始營運，隨即迅速成長，成為歐洲最大的行動電話零售商，在10個國家擁有超過2,000間商店。現在 The Carphone Warehouse 迅速擴張，切入電信營運商的領域，同時身兼行動虛擬網路營運商 (MVNO) 及電話供應商的角色。該公司利用大量低利潤模型，以現有的客戶規模，突破經濟成長的瓶頸。其現有的業務持續成長，且公司營收在2006會計年度首次達到30億英鎊 (約59億美元)。

困擾持續增加

一個高處理量、利潤導向的模型，會招致的危險在於：任何的利潤損失都會造成巨大的影響。由於該企業所處的產業局勢變化甚快，因此必須對各類市場狀況的變化迅速作出反應。要讓利潤維持既有水準並持續成長，The Carphone Warehouse 需要高度的資料可見性，以及快速精確的報表。

該公司面臨兩項挑戰。第一，該公司必須處理因大量業務的迅速成長所增加的資料工作負擔。第二，公司必須能夠善用這些資料，才能在重度依賴訊息的高度複雜產品及服務中，獲得全新商務見解，以獲致成功。

這種產品的其中一例，就是該公司於2003年2月推出的 TalkTalk 客戶電話服務。由於 The Carphone Warehouse 部署及調整複雜的營運流程，以便因應市場需求迅速作出反應，使得這項服務快速成長。而像是The Carphone Warehouse 於 2005年12月收購 Onetel，讓該服務的用戶在一夕之間呈倍數成長，對於一間重視成長的公司，此舉使得資料層級的變化性成為重要問題。舉例來說，這些資料全都必須以「方便零售使用」的方式供管理人員使用，使其能夠計算出每用戶平均收入 (ARPU)，以及各通路或分公司的流失率。

THE Carphone Warehouse

應用：

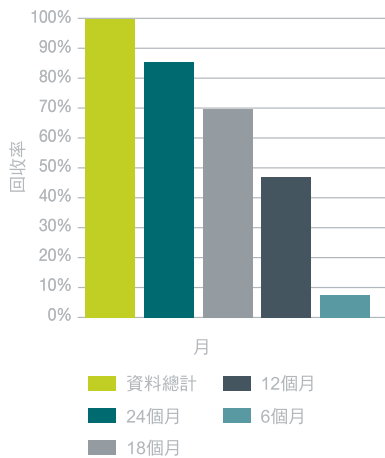
- 利潤保證
- 客戶關係管理
- CDR 分析

Netezza 系統的優勢：

- 取回3,000萬英鎊 (約5,900萬美元) 的利潤
- 快速成長及收購期間的可擴充性
- 以更靈活的方式回應不斷變化的市場需求
- 藉由企業用戶及管理恢復信心
- CDR 查詢時間從35小時縮短為35分鐘

企業優勢：利潤收回

在使用 Netezza 之前，The Carphone Warehouse 12 個月的保存政策，其成本在利潤收回 (revenue claim) 的總值中，就佔該項業務的47%。Netezza 提供的能力和效能，能夠100%收回所有利潤收回的資料。



「Netezza 言出必踐。」

The Carphone Warehouse
首席資訊長 Simon Post

「現在我甚至可以嘗試過去不敢在 Oracle 資料倉儲上執行的查詢。」

The Carphone Warehouse
資料完整性暨營收保證主管
Damon Harding

至2006年底前，The Carphone Warehouse 處理通聯記錄 (CDR) 的固定花費超過90億。這個持續成長的數字造成資料倉儲的可用性及效能不佳，因而開始對公司業務的營運造成影響。商務智慧與即時查詢的效能，會隨著資料層級的提高而降低。當時的管理人員必須勉強接受各服務水準協議 (SLA)，根據這些協議，資料提供時間為下午2點以前。在這種情況下，管理人員每天早上都對於目前的業務狀態毫無所悉。

承受壓力

The Carphone Warehouse 現有的 Oracle 資料庫已經使用4年，當初設計的目的是做為金融分析工具。The Carphone Warehouse 在嘗試提升其資料庫的效能時，發現 Oracle 每隔一段時間就必須升級。

商業使用者和資深經理迅速失去對資料倉儲的信心，表示他們不是要繼續被牽著鼻子走，就是要建立屬於自己的手動解決方案。這導致各項分析方法無法結合。公司的資料報表功能即將失靈，亟需找回重拾生產力的方法。The Carphone Warehouse 選擇改良 SLA，讓資料在上午10:30分前便可供使用，並採取多項措施來提升整體效能。問題是：該怎麼做？

改頭換面

經過多次收購之後，在 The Carphone Warehouse 的產品組合中，有多種商務智慧工具必須整合至單一平台。該公司希望能夠應付即將面臨的挑戰，並且開始一項企業級內勤轉型方案。這個涵蓋財務、人力資源與資訊管理的方案，將提供一個整合系統，能夠提供 The Carphone Warehouse 業務的整體檢視，並且讓合併與收購程序順利進行。

該公司認為，其資料倉儲策略，共有四個選擇：繼續使用 Oracle 資料庫，或是改用 IBM、Netezza 或 Teradata。The Carphone Warehouse 依照價格/效能比和部署的速度，選擇了 Netezza。Netezza 提供的分析裝置，可在架構上組合硬體、資料庫軟體和資料儲存體，藉此將效能最佳化，並且分析數 TB 的資料。

從最初決定購買，到 Netezza 系統上線，The Carphone Warehouse 花了12週的時間。第一個系統在開啟時，隨即開始處理1.5TB的初始資料量，處理強化的分析和客戶關係管理 (CRM) 的擷取資料，此外同時提供利潤保證。

系統上線並執行時，便立即開始提供商業價值。過去 Oracle 系統處理1億5千萬筆未入帳的 CDR 資料，需要3個半小時的時間。而 Netezza 裝置在35分鐘內，就完成了這項工作。管理人員現在可以在要求的上午10:30分期限之前收集資料進行分析，不需要等到下午。

The Carphone Warehouse 的首席資訊長 Simon Post 發現，Netezza 載入的速度至少比 Oracle 快3倍，執行商務智慧查詢的速度則為50倍。他表示：「Netezza 言出必踐」。

「大略計算一下，我們估計30名分析師節省的時間，每小時約為20英鎊，每天可省下約2,100英鎊。」

The Carphone Warehouse
資料完整性暨營收保證主管
Damon Harding

「截至目前為止，我們利用 Netezza 平台開發的端對端利潤保證模型，讓我們收回3,000萬英鎊（約5,900萬美元）。」

The Carphone Warehouse
商務智慧經理
Jason McCreight

不過好處不只是速度。公司現在可以執行範圍更大的互動式分析，例如收集零售交易與保險銷售的資料進行分析。這些措施有助於讓銷售收入最大化，並且強化售後服務支援。由於該公司負責歐洲地區超過百萬名用戶售後服務，故在選擇大型行動通訊營運商合作夥伴時，此點特別重要。

The Carphone Warehouse 資料完整性暨營收保證主管 Damon Harding 表示：「現在我甚至可以嘗試過去不敢在 Oracle 資料倉儲上執行的查詢。某天我在 Netezza 上執行一筆查詢，過去在 Oracle 上執行要花數小時的時間，然後我去開會。20分鐘後，我回來檢查，結果查詢居然已經結束了！這真是太神奇了。」

根據 The Carphone Warehouse 的說法，這種節省的效率可以量化。Harding 繼續說道：「大略計算一下，我們估計30名分析師節省的時間，每小時約為20英鎊，每天可省下約2,100英鎊。」換算下來，每天可省下約4,140美元。

由於舊系統已經無法應付增加的資料量，如果零售商轉接電話中心的系統沒有改用 Netezza，將無法分析其 CDR。因為啟動原始的 Netezza 系統之後，The Carphone Warehouse 便完全信賴這套系統，所以額外購買具有25TB儲存容量的裝置。

The Carphone Warehouse 也改變原始 Netezza 裝置的用途，轉為執行提供接近即時資料存取權的營運資料系統 (ODS) 層，讓系統不只具有戰略重要性，還兼具營運關鍵性。The Carphone Warehouse 將原始測試及開發裝置升級為 6.25TB Netezza 系統，作為 ODS 的容錯系統。

利潤保證

Netezza 裝置增加的資料容量，讓 The Carphone Warehouse 可以保留完整的資料儲存供進行處理，而不需要將舊資料封存。根據 The Carphone Warehouse 的說法，封存12個月以上的舊資料，其成本可能就佔了約利潤總值的一半，因為公司無法收回作為其收入分析功能部份的利潤。使用 Netezza 之後，公司現在可以將其所有利潤收回的資料100%回收。

The Carphone Warehouse 商務智慧經理 Jason McCreight 解釋：「我們從歷程資料持續獲得巨大的價值，而且在彙總可能會改變趨勢分析的資料時，壓力較少。Netezza 平台讓我們能夠開發端對端利潤保證模型，到目前為止，我們已經藉此取回3,000萬英鎊（約5,900萬美元）。而且效率更高的日毛利率報表，讓我們能夠避免進一步的損失。」

The Carphone Warehouse 從專屬資料倉儲平台的可擴充性中受益良多，其在硬體與軟體的緊密整合下，可以提供無與倫比的效能。拜 Netezza 之賜，The Carphone Warehouse 有信心能持續大幅度成長。



Netezza 公司 地址：26 Forest Street, Marlborough, MA 01752 電話：+1 508 382 8200 傳真：+1 508 382 8300
www.netezza.com

關於 Netezza

Netezza (紐約證券交易所代碼：NZ) 是資料倉儲及分析裝置的全球領導廠商，大幅簡化整個擴充型企業 (extended enterprise) 的高效能分析。Netezza 的技術，對現今的數位媒體、能源、金融服務、政府機關、健康與生命科學、零售及電信等資料密集型產業，提供顯著的競爭力與經營優勢，讓這些企業組織能夠迅速處理大量的擷取資料。Netezza 的總部位於美國麻薩諸塞州的馬爾波羅 (Marlborough)，在北美、歐洲及亞太地區亦設有辦公室。如需要 Netezza 進一步的資訊，請造訪 www.netezza.com。