

## История успеха



**«Упорядочение и организация данных с учетом ориентации на потребителя позволит нашим продавцам доносить до клиентов преимущества нашего бренда более эффективно, чем когда бы то ни было».**

Дэйв Косгроув, директор направления электронной коммерции по Северной Америке, корпорация Whirlpool.

## КРАТКИЙ ОБЗОР

### Резюме

Чтобы предоставлять единую непротиворечивую информацию о своей продукции продавцам и партнерам по всему миру, корпорация Whirlpool, главный офис которой находится в Бентон Харбор, штат Мичиган, публикует глобальные данные о торговых позициях в UCCnet, которая сейчас является частью 1SYNC – глобальной сети данных о продукции. Для сведения воедино этих данных мировой производитель бытовой техники обратился к платформе SAP NetWeaver

### Web Site

[www.whirlpoolcorp.com](http://www.whirlpoolcorp.com)

### Основные проблемы

- Некорректная синхронизация данных, приводящая к замедлению коммуникаций с партнерами и обновлениям, неточным определениям торговых позиций и ошибкам в кредитных параметрах
- Неспособность предоставлять партнерам непротиворечивую и точную информацию из-за параллельного использования 17 отдельных баз данных о продукции

### Цели проекта

- Внедрение интегрированного решения для предоставления всем торговым партнерам непротиворечивой информации о продукции через UCCnet
- Реализация трехэтапного подхода к синхронизации данных: согласование, усовершенствование бизнес-процессов и оптимизация совместной работы

### Решение и услуги

Платформа SAP NetWeaver, в том числе компоненты «Управление основными данными» (SAP NetWeaver Master Data Management) и «Инфраструктура обмена» (SAP NetWeaver Exchange Infrastructure)

### Обоснование выбора решения SAP

Поддержка новых Интернет-стандартов и Web-услуг, обеспечивающих более эффективные бизнес-коммуникации

### Важнейшие аспекты внедрения

- Создание единого рабочего пространства для множества подразделений
- Внесение необходимых изменений в бизнес-процессы
- Обеспечение стандартизации данных
- Создание потенциала для разработки данных новым способом, с ориентацией на потребителя

### Основные преимущества

Различные решения SAP

### Основная информация по внедрению

- Создание глобальной группы стратегической разработки платформы SAP NetWeaver
- Использование впервые различных компонентов платформы SAP NetWeaver

### Основные преимущества

- Сокращение числа ошибок благодаря устранению ручных операций и взаимных увязок разрозненных таблиц
- Оптимизация процессов сбыта
- Повышение эффективности деятельности компании в целом
- Возможность составления точных отчетов
- Улучшение работы логистической цепочки и выполнения заказов
- Расширение возможностей для быстрого вывода новых товаров на рынок
- Сокращение времени оформления в системе новых торговых партнеров

### Партнер по внедрению

SEEBURGER

### Существующая среда

Множество баз данных

### База данных

Oracle 9i

### Операционная система

Microsoft Windows 2000 Server

## WHIRLPOOL

**Один из крупнейших производителей в мире выбирает платформу SAP NetWeaver для качественного улучшения обмена данными внутри компании и совершенствования бизнес-процессов**

Развитие Интернет-стандартов и Web-сервисов продолжает расширять возможности для более эффективного обмена бизнес-информацией. Ярким примером использования таких возможностей можно считать информационную систему корпорации Whirlpool (главный офис в Бентон Харбор, Мичиган), крупнейшего в мире производителя бытовой техники. Годовой оборот компании составляет 13 миллиардов долларов.

Началом изменений послужило предложение корпорации Whirlpool и другим ее продавцам со стороны одного её крупного торгового партнера публиковать всю информацию о товарных единицах в UCCnet, глобальной сети информации о товарах. «Этот продавец хочет серьезно вести бизнес с нами по таким правилам», – говорит Джим Шимп, генеральный директор по разработке глобальных приложений корпорации Whirlpool. Именно Шимпу было поручено выяснить, каким образом корпорация Whirlpool сможет выполнить требования UCCnet. С точки зрения генерального директора, первым шагом в этом направлении должна была стать синхронизация данных.

### Конец беспорядочному распространению данных

На момент обращения этого продавца Whirlpool заваливала своих партнеров информацией, поступающей из всех отделов компании. Это привело к образованию отдельных потоков информации, касающейся ценообразования, продвижения, сбыта и рекламы. Дэйв Косгроув, директор направления электронной коммерции Whirlpool по Северной Америке, отмечает: «Поскольку мы постоянно обсуждали с нашими торговыми партнерами многие аспекты деятельности, нам было сложно реализовать слаженно стратегии в отношении бренда и торговых операций».



Ситуацию осложняло еще и то, что информация о продукции из разных источников иногда была неточной и противоречивой. «Когда мы стали разбираться, мы обнаружили 17 различных несогласованных баз данных», – говорит Косгроув. Например, одним и тем же товарам соответствовали разные определения в различных базах данных, или один и тот же товар был указан дважды: один раз – с размерами в метрической системе, другой – в британской системе измерения.

Без синхронизации данных компании Whirlpool было трудно отвечать требованиям партнеров – розничных продавцов. Компания также столкнулась с такими проблемами, как возникновение разночтений среди продавцов и продолжительное время реагирования на заказы. Отсутствие качественных данных также тормозило процесс вывода на рынок новой продукции, в то время как разрозненные базы данных замедляли процесс обновления сведений о продукции и порождали противоречащие определения товарных позиций. Неточность информации о продукции, поставках и спецификациях приводила к неправильным поставкам, возвратам и ошибкам, связанным с сокращением кредитных лимитов розничных продавцов.

Опубликование данных о продукции в UCCnet положило бы конец подобному беспорядочному распространению некорректных данных. UCCnet сейчас является частью ISYNC, дочернего предприятия некоммерческой организации GSI US. Ранее эта организация была известна как Uniform Code Council. Она была создана для объединения двух ведущих поставщиков услуг в области баз данных UCCnet и Transora. Организация ISYNC была создана для того, чтобы помочь компаниям осознать значимость синхронизации данных с помощью глобальной сети синхронизации.

Подключаясь к глобальной базе данных, производители могут загружать информацию о своей продукции, а продавцы могут извлекать эту новую, достоверную информацию. «Продавцам и их ИТ-отделам легче получить доступ к этим данным через UCCnet, – отмечает Шимп, – а нам проще осуществлять ее постоянную поддержку в нашей внутренней системе SAP. Теперь вместо того чтобы обрабатывать информационные запросы о продукции вдоль всей нашей организационной структуры мы выкладываем большую часть этой информации в системе UCCnet и позволяем управлять ею в соответствии с соглашением между производителем и розничным продавцом. Система UCCnet обеспечивает стандартизацию этих данных, поэтому их может повторно использовать и другая компания».

### **Инициатива Глобальная Синхронизация Данных**

Раньше опубликование точной информации о продукции вдоль всей логистической цепочки было существенной проблемой для каждой компании. Зачастую опубликование осуществлялось «на авось» – из-за использования самописных систем. Процесс сопровождался множеством ошибок, данные зачастую были устаревшими, и практически не было гарантии, что информация доставляется нужному получателю.

Однако сейчас компании, подобные Whirlpool, могут использовать платформу SAP NetWeaver для поддержки глобальной синхронизации данных. С помощью компонента «Управление основными данными» (SAP NetWeaver Master Data Management, SAP NetWeaver MDM) производители и дистрибуторы могут публиковать консолидированную и непротиворечивую информацию о продукции и участвовать в двусторонних коммуникациях в соответствии с международными стандартами данных.

Для производителей, по западным оценкам, консолидация данных о продукции может снизить расходы на логистику до 3%. ИТ-отделам не придется создавать новый интерфейс каждый раз, когда им необходимо обменяться информацией о продукции с продавцом или торговым посредником. Кроме того, глобальные информационные структуры платформы SAP NetWeaver обеспечивают полноту данных о продукции, маршрутизацию сообщений, управления статусами и автоматические обновления. Платформа SAP NetWeaver предоставила компании Whirlpool быстрый и простой способ отвечать на запросы дистрибуторов за счет функции синхронизации глобальных данных в одном пакете. Платформа также обеспечила целостность и достоверность данных, которыми Whirlpool обменивается со своими розничными продавцами, снизив тем самым расходы на обработку ошибок, возникающих из-за противоречивости основных данных.

Компания Whirlpool стала использовать компоненты «Управление основными данными» (SAP NetWeaver MDM) и «Инфраструктура обмена» (SAP NetWeaver Exchange Infrastructure, SAP NetWeaver XI) для опубликования информации о своей продукции в UCCnet (сейчас являющейся частью ISYNC) в первом квартале 2005 года. Компонент Управление основными данными (SAP NetWeaver MDM) переводит данные о продукции в структуру, необходимую UCCnet. Компонент «Инфраструктура обмена» (SAP NetWeaver Exchange Infrastructure) передает данные в UCCnet. «Это первая реализация в мире, в которой UCCnet использовала структуры глобальной информации компонента NetWeaver Master Data Management», – отмечает Шимп.

### **Трехэтапное внедрение**

«Мы решили, что будем сначала ползти, потом идти, а затем бежать, – говорит Косгроув о трехэтапном внедрении. – Первоначальной нашей целью было установление соответствия регуляторным требованиям, а также удовлетворение насущных потребностей. На втором и третьем этапах мы также должны были упорядочить наши данные и подготовиться к более долгому пути».

На первом этапе внедрения компания Whirlpool объединила разрозненные сведения о продукции с помощью компонента «Управление основными данными» (SAP NetWeaver MDM) и опубликовала их в системе UCCnet. Основная цель первого этапа проекта заключалась в консолидации и опубликовании информации о продукции (поступающей из отделов сбыта, логистики, рекламы и маркетинга) с помощью платформы SAP NetWeaver.

Шимп рассказывает: «Если объяснять на пальцах, мы можем сказать так: когда мы публикуем номер и описание нашего товара в UCCnet, крупный ритейлер может сопоставить его со своими данными, используя собственный номер товара. Сейчас мы можем обмениваться атрибутивной информацией о продукции. Если мы меняем описание или качественные характеристики, система продавца автоматически обновляет описание товара или соответствующие поля данных. Существует около ста полей данных, где мы можем актуализировать данные, определяемые стандартом UCCnet. Когда мы вносим изменения, продавец автоматически получает уведомление и наоборот, – продолжает Шимп. – Никому не нужно звонить, никому не нужно проверять ввод данных. У нас больше не возникает ошибок, связанных с неправильным вводом информации. Все данные распространяются по всем системам, и все они доступны через Web-сервисы».

«Бизнес-процессы были в центре внимания на втором этапе, в частности решались следующие вопросы: как ускорить процесс вывода на рынок новых товаров, как быстрее завоевать рынок и как улучшить процедуру фактурирования, – отмечает Косгроув. – На втором этапе мы стали умнее и быстрее. Мы разработали стратегию основных данных. После создания интерфейса с UCCnet мы поняли, что можем разработать комплексную стратегию цифровых нематериальных активов».

Компания Whirlpool создала множество каналов для общения со своими торговыми партнерами. Различные отделы рассылали продавцам блоки частично совпадающих

данных. Например, отдел сбыта посылал информацию о продукции, группа логистики – данные о логистической цепочке, маркетинговый отдел – каталоги и рекламную информацию. «Мы полагаем, что мы можем создать единый поток вместо нескольких», – говорит Косгроув.

Для упорядочения информационных каналов группа синхронизации данных общалась со всеми сотрудниками компании для того, чтобы убедить отделы в необходимости повышения эффективности. «Это укрепило взаимоотношения внутри предприятия, – замечает Косгроув. – Было действительно интересно говорить с представителями маркетингового, технического отделов, отдела информационных технологий и прочими организациями, когда мы пытались разъяснить им, как важна эта стратегия для компании Whirlpool, нашей торговой деятельности и наших клиентов».

### **Оптимизация совместной работы, вверх и вниз по цепочке создания стоимости**

Третий этап внедрения концентрирует внимание на оптимальной кооперации и усовершенствовании прогнозирования спроса и планирования пополнения запасов, а также на принятии мер, связанных с реализацией ценовой политики и внедрением систем радиочастотной идентификации (RFID). На этом этапе компания Whirlpool продолжит оптимизацию операций с торговыми партнерами с помощью UCCnet и Web-сервисов. Усовершенствования, связанные с использованием информационных технологий, увеличат скорость и добавленную стоимость на обоих конечных пунктах логистической цепочки – для Whirlpool и ритейлеров. Whirlpool рассчитывает на укрепление сотрудничества с SAP и своими основными ритейлерами для дальнейшего выполнения своей миссии – увеличения ценности для конечного покупателя, который любит свой дом.

### **Множество ценных уроков**

Поддержка на высшем уровне была крайне важна для успешного завершения проекта. «Было трудно добиться вовлеченности руководства. Когда мы разговаривали с директорами и вице-президентами отделов сбыта, они просто не понимали, почему синхронизация данных так важна для Whirlpool, – отмечает Косгроув. – Им было просто неинтересно предпринимать какие-либо действия. Нам пришлось создать привлекательный образ и донести его до руководителей нескольких уровней нашей организации, чтобы заставить их понять, почему этот проект является крайне важным для успеха их сегодняшних и будущих начинаний».

**ООО «САП СНГ»**

115054, Москва, Космодамианская наб., 52/2.

Телефон: +7 (495) 755-9800.

Факс: +7 (495) 755-9801.

E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)

Компания Whirlpool также осознала, что внутренняя гибкость жизненно необходима для соответствия внешним изменениям. Косгроув описывает UCCnet как реальную движущуюся цель. Например, всего лишь через несколько недель после того, как корпорация Whirlpool начала публиковать свои данные в сети, UCCnet объявила о слиянии с Transora. Как это отразится на UCCnet? Никто не знал, но все в компании Whirlpool были готовы пережить это изменение и делать все необходимое для того, чтобы двигаться вперед.

Косгроув поясняет: «Было трудно, потому что нам пришлось всех переучивать».

Шимп добавляет: «Тем не менее лица, занимающие линейные позиции в отделах информационных технологий, продолжают доказывать всем подразделениям компании, что высокой эффективности в сегодняшнем мире, темп движению которого задают Web-технологии, можно добиться только общими усилиями. Невозможно представить высокопроизводительное функционирование в устаревшей рабочей среде».

Со временем компания Whirlpool обнаружила, что ее продавцы все равно не используют информацию эффективно. «После получения этой информации им еще многое предстоит сделать для того, чтобы выполнить собственные задачи, – поясняет Косгроув. – Еще один урок, который следует усвоить: держите перед мысленным взором конечную цель и не забывайте о чувстве юмора».

**Множество неоченимых преимуществ**

Компания Whirlpool ожидает получить множество долгосрочных преимуществ от реализации проекта на базе платформы SAP NetWeaver. Косгроув отмечает: «Наведение порядка и организация данных с учетом ориентации на розничного потребителя позволит нашим ритейлерам доносить до покупателей преимущества нашего бренда более эффективно, чем когда бы то ни было».

К краткосрочным преимуществам для Whirlpool относится стандартизация бизнес-процессов, что поможет значительно оптимизировать функционирование цепи поставок, снизит зависимость от ручных операций, а также сократит время на включение новых торговых партнеров. Прочие преимущества: повышение эффективности стратегий ценообра-

зования и продвижения товаров, улучшение управления запасами, возможность точно обрабатывать заказы, увеличение скорости вывода новых товаров на рынок, а также усовершенствование процедур отчетности и анализа.

Сейчас сбытовые и административные процессы более организованны благодаря устранению многих ручных процессов и использованию разрозненных таблиц. Лояльность клиентов также возросла.

И, наконец, компания получила надежную поддержку прочих совместных начинаний в области электронной коммерции и RFID.

Косгроув подводит итог работ по синхронизации данных в компании Whirlpool: «Применение новых решений, таких как UCCnet, зависит от полноты портфеля возможностей, которые можно по-новому сочетать для получения стратегических конкурентных преимуществ».

Благодаря платформе SAP NetWeaver, корпорация Whirlpool получила именно то, что ей было необходимо.

**ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ**

Мы готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Позвоните нам прямо сегодня, чтобы завтра быть впереди конкурентов!

Телефон для контактов: **8 800 200 9777**

(звонок по России бесплатный).

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: [www.sap.ru](http://www.sap.ru), где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: [www.sap.ru/company/digest/](http://www.sap.ru/company/digest/), и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.