



## YHTEISTYÖ SYNNYTTI TOIMIVAN VERKKOKAUPAN

”Haluamme, että asiakas voi itse valita, mitä kanavaa ostosten tekoon käyttää. Tärkeintä on, että voimme palvella asiakastamme mahdollisimman hyvin kanavasta riippumatta.”

Janne Sävy, kehityspäällikkö, Iittala Home Shopping.

### PERUSTIEDOT

- Iittala Group on kodintuotealan johtava designyritys ja modernin skandinaavisen muotoilun edelläkävijä.
- Iittala Group on alansa markkinajohtaja kotimarkkinoillaan Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa.
- Yrityksen brändit ovat Arabia, Hackman, Iittala, BodaNova, Höganäs Keramik, Rörstrand ja Høyang-Polaris.
- Iittala Group on osa kansainvälistä Fiskars-konsernia.

### Internet-sivusto

- [www.iittalagroup.fi](http://www.iittalagroup.fi)
- [www.iittala.fi](http://www.iittala.fi)
- [www.arabia.fi](http://www.arabia.fi)
- [www.hackman.fi](http://www.hackman.fi)
- [www.iittalahomeshopping.com](http://www.iittalahomeshopping.com)

### Pääasialliset haasteet

- Verkon kautta ei voinut tehdä ostoksia
- Tilaus-toimitusketju nopeus

### Projektin tavoitteet

- Manuaalisten vaiheiden vähentäminen tilaus-toimitusketjussa
- Uusi kanava osaksi kuluttajamyyntiä
- Kuluttajille ostamisen helppoutta

### Ratkaisu ja palvelut

- SAP Business One, SecIT
- Verkkokauppa, Gagar Oy

### Miksi valittiin SAP-ratkaisu

- Valmis pakettiratkaisu, jossa oli tarpeelliset toiminnot
- Verkkokaupan ylläpitoliittymä oli helppokäyttöinen

- SecIT on Iittalan pitkäaikainen kumppani, ja heiltä löytyi asiantuntijoita SAP Business One -ratkaisuun

### Käyttönotot

- Projekti aloitettiin 2006. Verkkokaupan pilottiversion käyttöönottovaihe oli tammi-kuussa 2007. Nykymuodossaan verkkokauppa avattiin lokakuussa 2007.

### Pääasialliset edut

- Jatkuvat asiakaskontaktit ja uusien asiakkaiden tavoittaminen
- Koko valikoima on esillä asiakkaille, ja sitä on helppo päivittää
- Avoimet integraatiomahdollisuudet
- Joustava ratkaisu myös tulevaisuutta ajatellen

### Kumppani

- SecIT, SAP Business One
- Gagar, ePages

### Tietokanta

- SQL

### Laitteisto

- Hp Proliant Rakkipalvelin

### Käyttöjärjestelmä

- Windows Server 2003

 **iittala**

Home Shopping

# YHTEISTYÖ SYNNYTTI TOIMIVAN VERKKOKAUPAN

littala Home Shopping -verkkokaupan taustalla toimii SAP Business One -ratkaisu ja verkkokaupparatkaisun toimittaja on Gagar Oy. Verkkokauppa tukee littalan kuluttajamyyntiä ja tuo tutut tuotteet suomalaisten asiakkaiden saataville ajasta ja paikasta riippumatta.

”littala Groupissa on tehty jo vuosikaudet postimyyntiä, joten etäkaupan ja logistiikan tuntemusta oli jo entuudestaan. Tuore verkkokauppa on osa suoran kuluttajamyynnin kokonaisuutta, johon kuuluvat Suomessa littala-myyvälät ja tehtaanmyymälät sekä etäkaupan yksikkö eli Home Shopping. Etäkauppa ja verkkokauppa sen yhtenä tilauskanavana palvelee erinomaisesti kuluttajia, jotka haluavat ostamisen helppoutta. Verkkokaupassa on saatavilla laaja valikoima littalan, Arabian ja Hackmanin tuotteita”, kertoo littala Home Shoppingin kehityspäällikkö **Janne Sävy**.

Verkkokaupparatkaisussa yhdistettiin SAP:n jälleenmyyntikumppani SecIT:n toimittama SAP Business One -järjestelmä ja Gagarin toimittama ePages-verkkokaupparatkaisu. Verkkokauppa on integroitu SAP Business One -järjestelmään, joka on edelleen integroitu littalan taustajärjestelmiin, kuten varastojärjestelmään. SAP Business One -järjestelmällä hallinnoidaan asiakasrekisteriä, tuotetietoja sekä myyntitilausten ja toimitusten käsittelyä. Se tuottaa myös myyntitiedot raportointia ja analyysia varten.

## Asiakkaalle helppo vaihtoehto

Taustalla verkkokaupan perustamisessa oli ostosten tekemisen helpottuminen asiakkaan näkökulmasta.

”Haluamme, että asiakas voi itse valita, mitä kanavaa ostosten tekoon käyttää. Tärkeintä on, että voimme palvella asiakastamme mahdollisimman hyvin kanavasta riippumatta. littala Home Shopping tarjoaa mahdollisuuksia tavoittaa uusia asiakasryhmiä, palvella nykyisiä asiakkaita paremmin ja näyttää

”Nyt voimme tarvittaessa reagoida todella nopeasti ja esimerkiksi tehdä tuotetietoihin, hintoihin tai valikoimaan muutoksia.”

**Janne Sävy**, kehityspäällikkö, littala Home Shopping.

koko valikoima yhdessä paikassa”, Sävy kertoo.

Uusi ratkaisu on suoraviivaistanut ja nopeuttanut littalan tilaus-toimitusketjua. Verkkokauppa on auki 24/7, ja käytännössä tilaukset tulevat verkkokaupasta SAP Business One -järjestelmän kautta suoraan logistiikan käsiteltäväksi.

Olennainen etu perinteiseen postimyyntiin verrattuna on mahdollisuus tehdä muutoksia nopeasti.

”Nyt voimme tarvittaessa reagoida todella nopeasti ja esimerkiksi tehdä tuotetietoihin, hintoihin tai valikoimaan muutoksia. Perinteinen postimyyntikuvasto on voimassa yleensä useita

kuukausia. Yksi verkkokaupan eduista onkin se, että kohdennettuja kampanjoita voidaan tehdä nyt todella nopeasti ja kustannustehokkaasti. Perinteinen postimyynti ei tule katoamaan verkkokaupan myötä, vaan nämä muodostavat toisiaan tukevan kokonaisuuden”, Sävy kertoo.

Suunnitelmissa on mahdollisesti laajentaa verkkokauppaa kansainvälisille markkinoille. Myös nykyistä etäkaupan kokonaisuutta kehitetään jatkuvasti. Monikanavaisen asiakkuudenhallinnan kehitystä ja verkkokaupan erityspiirtei-

den hyödyntämistä jatketaan kiihtyvällä vauhdilla.

”Ratkaisussa on avoimet integraatiomahdollisuudet, ja meillä on linkitetty monta järjestelmää yhteen. Integraatiotarpeet ja -haasteet eivät tulevaisuudessa ainakaan vähene, joten joustavuutta edellytetään sekä ihmisiltä että järjestelmiltä”, Sävy arvioi.

## SecIT ja Gagar kokonaisratkaisun toteuttajina

Gagar on toimittanut verkkokaupparatkaisun sovellusvuokrauksena littalan käyttöön. Gagar vastaa koko verkkokaupan teknisestä ylläpidosta, käyttötukeen ja päivityksiin. Software as a service eli sovellusvuokraus, koettiin



kustannustehokkaaksi ratkaisuksi, sillä litalan ei tarvinnut ostaa itselleen ohjelmistoa tai ylläpitää sitä. SAP-ratkaisun osalta SecIT hoitaa ylläpidon.

Monissa olemassa olevissa verkko-kaupparatkaisuissa valmiita liittymiä taustajärjestelmiin ei ole, vaan ne pitää tehdä aina erikseen. ePages ja SAP Business One -ratkaisu keskustelevat valmiiksi keskenään, vaikka tietysti konfigurointia tarvittiin. Etuna koettiin myös se, että SAP Business One -järjestelmä on nopeasti implementoitava, helppokäyttöinen ja monipuolinen. Sen kautta voidaan kätevästi hoitaa kaikki varastonhallinnasta kirjanpitoon.

”litalalle haettiin helppokäyttöistä ja kompaktilta ratkaisua, joka on myös kustannustehokas. Tärkeää oli, että ratkaisu on lisäksi joustava, nopeasti ohjelmoitavissa ja muokattavissa erilaisiin asiakastarpeisiin. Jos arvioin SecIT:n roolia, niin olemme voineet tarjota joustavat lisäohjelmointiresurssit, jotka ovat samalla riittävän kyvykkäät. litalalla ja SecIT:llä on myös pitkä asiakashistoria. Olemme tehneet yhteistyötä kauan, joten tunsimme toimialan valmiiksi hyvin”, kommentoi SecIT:n toimitusjohtaja **Iikka Laanti**.

”littala Home Shopping on helppokäyttöinen ja selkeä kuluttajalle. littala vastasi ulkoasun suunnittelusta. Verkko-kauppa palvelee asiakkaita hyvin, ja tuotteet ja tuotetiedot löytyvät helposti. Nämä juuri ovat tärkeimpiä tekijöitä kuluttajille, ja on hämmästyttävää, kuinka monissa verkkokaupoissa on puutteellisia tuotetietoja. Kuluttajat myös pitävät siitä, että tuotetta tai palvelua esitellään käyttöympäristössä”, kertoo Gagarin markkinointijohtaja **Maija Julin**.

”Ratkaisussa on avoimet integraatiomahdollisuudet, ja meillä on linkitetty monta järjestelmää yhteen. Integraatiotarpeet ja -haasteet eivät tulevaisuudessa ainakaan vähene, joten joustavuutta edellytetään sekä ihmisiltä että järjestelmiltä.”

**Janne Sävy**, kehityspäällikkö, littala Home Shopping

Kuvat: littala Group



08/05

©2008 by SAP AG. All rights reserved. SAP R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.