



**IMG** | STRATEGY  
PROCESSES  
SYSTEMS

Firma Tchibo jest jednym z największych kawowych koncernów na świecie. Zatrudnia ponad 10 tysięcy pracowników w Niemczech, Austrii, Wielkiej Brytanii, Czechach, Polsce, Rosji, Słowacji i na Węgrzech. Kawa Tchibo sprzedawana jest w 28 krajach na całym świecie.

Tchibo Warszawa Sp. z o. o., obecna w Polsce od 1992 roku, zajmuje się produkcją i dystrybucją kawy mielonej, rozpuszczalnej i cappuccino.

Zarówno pod względem ilości sprzedawanej kawy, jak i wielkości obrotów zajmuje pierwsze miejsce na polskim rynku kawy.

Tchibo jest obecne we wszystkich sektorach rynku kawy w Polsce. W segmencie kawy palonej ma 20% udziału w rynku. W 1994 roku spółka uruchomiła własną palarnię kawy w Markach k. Warszawy. Zdolności produkcyjne palarni sięgają 20 tysięcy ton rocznie.

mySAP.com®

## eCommerce w technologii SAP@Web

### Pierwsze wdrożenie SAP@Web w Polsce

Tchibo Warszawa jest pierwszą w Polsce firmą, w której zostało wdrożone rozwiązanie eCommerce w technologii SAP@Web.

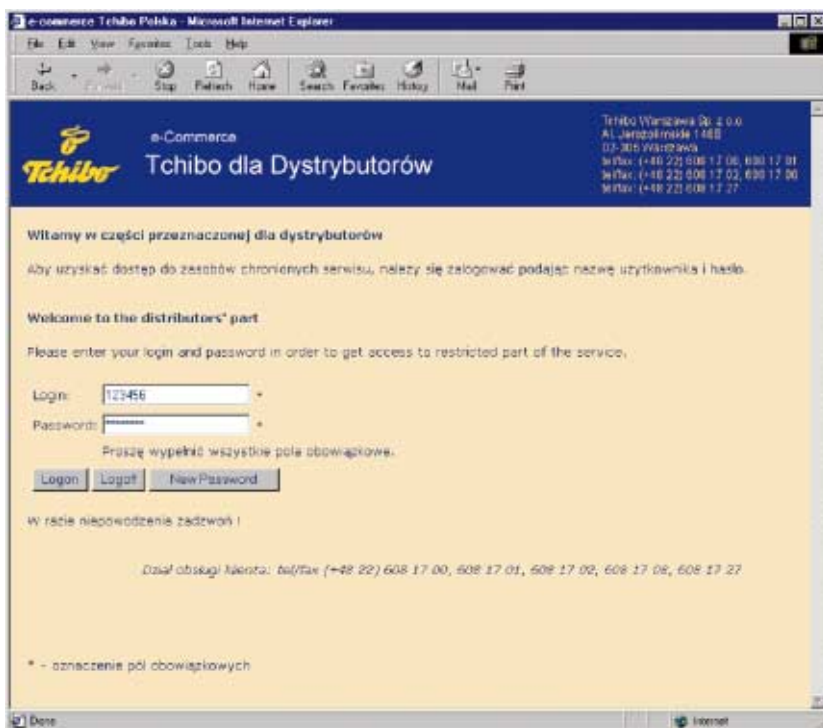
Jest to rozwiązanie typu business-to-business (B2B), usprawniające proces planowania i realizacji zakupów dokonywanych przez sieć dystrybutorów.

Kluczowym elementem tego rozwiązania jest Internet Transaction Server (ITS) firmy SAP, będący pomostem pomiędzy przeglądarką internetową, a systemem SAP R/3 (interfejs www). Umożliwia on integrację SAP R/3 z Internetem, a w szczególności dostęp do wybranych funkcjonalności i danych systemu. Bazowym systemem zintegrowanym wspomagającym zarządzanie w Tchibo jest SAP R/3.

### SAP@Web@IMG – wybór rozwiązania i partnera wdrożeniowego

Aby usprawnić współpracę z dystrybutorami, Tchibo Warszawa podjęło decyzję o wdrożeniu rozwiązania SAP@Web opartego na ITS. Jako doradcę i dostawcę oprogramowania wybrano firmę IMG Polska, o wyborze której zadecydowały dwa czynniki – dobre referencje z wdrażania podobnych rozwiązań eCommerce w innych firmach zagranicznych oraz duży zespół doświadczonych konsultantów.





Głównym celem projektu było zacieśnienie relacji z dystrybutorami poprzez udostępnienie im informacji bezpośrednio z systemu SAP R/3. Wdrożenie eCommerce w Tchibo Warszawa usprawniło proces planowania i realizacji zakupów oraz obniżyło koszty komunikacji i przetwarzania danych.

„ITS to standardowe rozwiązanie firmy SAP w pełni zintegrowane z systemem SAP R/3, sprawdzone w wielu projektach i oparte na solidnych podstawach – mówi Agnieszka Zaremba, IT Manager Tchibo Warszawa. – Rdzeniem SAP@Web pozostaje system SAP R/3, którego otoczenie stanowią aplikacje internetowe (IAC-EWT). Dzięki temu otrzymujemy rozwiązanie eCommerce, w którym wszystkie dane obsługiwane są w jednym centralnym systemie. Oto przyczyny wyboru technologii SAP@Web dla Tchibo Warszawa.”

„Prawie całe programowanie wykonano w języku ABAP. Dzięki temu

nie ma potrzeby kupowania nowych narzędzi programistycznych, a funkcjonalność biznesowa oddzielona jest od strony wizualnej – dodaje Robert Durniat, konsultant IMG Polska. – Technologia umożliwia również tworzenie stron w wielu językach. Implementacja ITS to trwała



inwestycja, która wkrótce i tak stanie się niezbędnym elementem infrastruktury SAP R/3, podobnie jak serwer WWW. Ponadto firma SAP wciąż rozwija tę technologię.”

### Przebieg i zakres wdrożenia

W sierpniu 2000 roku w Spółce zakończył się upgrade systemu SAP R/3 do wersji 4.6B i rozpoczęto projekt eCommerce. Pierwszym krokiem było opracowanie koncepcji biznesowej. Pod koniec września konsultanci IMG rozpoczęli projekt implementacji, który zakończył się w końcu listopada 2000 roku.

IMG Polska w ramach projektu dla Tchibo Warszawa, stworzyło nowe aplikacje internetowe bazujące na standardowych komponentach internetowych (IAC-EWT). Konsultanci poszerzyli również dotychczasową funkcjonalność modułu Sprzedaż i dystrybucja w SAP R/3 w celu automatyzacji procesów wewnątrz firmy. Wygląd ekranów został specjal-

nie przystosowany tak, aby ich obsługa była łatwa i szybka, bez konieczności czasochłonnych szkoleń.

„Wzorowaliśmy się na standardowym formularzu zamówienia Tchibo Warszawa, udostępniając dodatkowe informacje, które znacznie ułatwiły dystrybutorom proces składania zamówienia”- mówi Robert Durniat.

Wdrożone rozwiązanie w Tchibo obejmuje następującą funkcjonalność:

- Tworzenie i zmiana zamówienia
- Śledzenie statusu zamówienia
- Katalog produktów
- Stan rozliczeń: otwarte płatności, rozliczenia, bilans płatności
- Zestawienie realizacji planów zakupowych
- Zgłaszanie stanów magazynowych dystrybutora
- Zestawienia cen i rabatów
- Przesyłanie wiadomości

### SAP@Web – idealne rozwiązanie dla dystrybutorów Tchibo

Przed implementacją rozwiązania eCommerce większość informacji



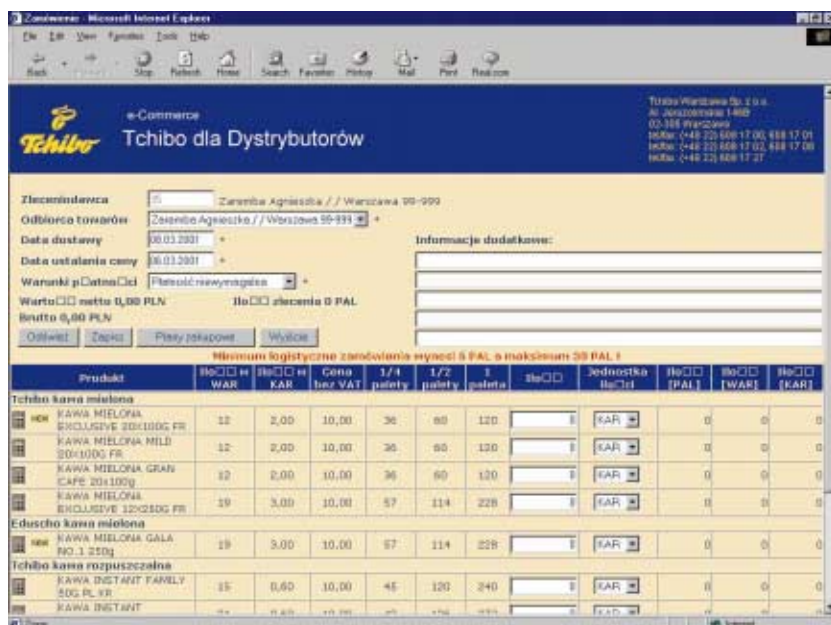
potrzebnych dystrybutorom dostępna była w Dziale Obsługi Klienta lub u reprezentanta regionalnego Tchibo. Aktualną ofertę oraz informacje o dostępnym towarze dystrybutor otrzymywał telefonicznie lub za pomocą faksu.

Dzięki rozwiązaniu SAP@Web wybrani dystrybutorzy Tchibo Warszawa uzyskują dostęp poprzez Internet do określonych danych z sys-

temu SAP R/3. Umożliwia im to szybkie składanie zamówień, automatycznie odwzorowanych w SAP R/3 jako zlecenia sprzedaży. Mogą oni samodzielnie m. in. śledzić status własnych zamówień, stan obrotów i płatności, sprawdzić realizację planów zakupowych oraz przysłać elektroniczne wiadomości do firmy Tchibo. Mają udostępniony katalog produktów, z cenami i zestawieniem własnych rabatów. Mogą szybko dokonać analizy stanu kontaktów biznesowych i sprawniej planować zakupy. Dodatkowo, elektroniczna wymiana danych poprzez Internet pozwala im na obniżkę kosztów komunikacji i przetwarzania danych.

### Najważniejsza jest koncepcja biznesowa

Projekt wdrożeniowy w Tchibo trwał niewiele ponad dwa miesiące. Jest to kolejny dowód na to, że najważniejsza i najbardziej pracochłonna w rozwiązaniach eCommerce jest koncepcja biznesowa – pomysł jak wykorzystać dostępne narzędzia internetowe. Koncepcję biznesową w Tchibo opracowywano wspólnie z ich dystrybutorami, którzy rów-





niez mieli wpływ na kształtowanie rozwiązania odzwierciedlonego następnie w systemie.

### **Plany na przyszłość**

Planowany jest dalszy rozwój wdrożonego rozwiązania, które będzie realizowało założoną strategię biznesu w Tchibo. W przyszłości ma umożliwić m. in. automatyczne generowanie zleceń sprzedaży, na podstawie

zamówień tworzonych przez systemy dystrybutorów oraz przyłączenie dystrybutorów zagranicznych (kraje bałtyckie), którzy kooperują z polskim przedstawicielstwem Tchibo w Warszawie.

### **Sprzęt i oprogramowanie**

- Oprogramowanie: **SAP Internet Transaction Server 4.6D**
- Sprzęt: **Siemens-Nixdorf**
- System operacyjny: **Microsoft Windows NT Server**
- Liczba użytkowników: **30 dystrybutorów**

### **Wdrożona funkcjonalność**

- Tworzenie i zmiana zamówienia
- Śledzenie statusu zamówienia
- Katalog produktów
- Stan rozliczeń: otwarte płatności, rozliczenia, bilans płatności
- Zestawienie realizacji planów zakupowych
- Zgłaszanie stanów magazynowych dystrybutora
- Zestawienia cen i rabatów
- Przesyłanie wiadomości

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



SAP Polska Sp. z o.o., ul. Domaniewska 41, 02-672 Warszawa  
tel.: (022) 541 66 06, fax: (022) 541 66 07  
<http://www.sap.com/poland>  
e-mail: [info.poland@sap.com](mailto:info.poland@sap.com)