

Tchibo/Eduscho: Spitzenveredlung der Kundendaten mit mySAP CRM.

Tchibo/Eduscho Österreich mit Sitz in Wien ist der österreichische Marktführer für Röstkaffee und seit mehr als 15 Jahren mit der Marke Eduscho die Nummer eins. Der Kaffeeanbieter entstand 1997 durch die Übernahme von Eduscho durch Tchibo, ist jedoch als Eduscho bereits seit 1969 in Österreich erfolgreich tätig. Das heutige Unternehmen ist eine Tochter der Tchibo Frisch-Röst-Kaffee GmbH aus dem deutschen Hamburg, wo 1949 der Startschuss für Frische und Qualität im Kaffeemarkt unter dem Namen Tchibo fiel. Aus dem damaligen deutschen Kaffeeversender hat sich mittlerweile ein international operierendes Unternehmen entwickelt, das sein Angebot und seine Vertriebswege konsequent ausgebaut und innerhalb weniger Jahre den Sprung zum international erfolgreichen Unternehmen vollzogen hat. Ausgangspunkte waren zunächst Österreich und Großbritannien, die Rolle als einer der führenden internationalen Kaffeeanbieter erreichte die Tchibo Frisch-Röst-Kaffee GmbH Anfang der 90er Jahre durch die Expansion in Zentral- und Osteuropa. Heute ist der Kaffeeanbieter die Nummer eins in Ungarn, Tschechien und Österreich. Neben der internationalen Präsenz über

Tochtergesellschaften – unter anderem auch in Polen, der Slowakei, Russland und Großbritannien – betreibt das Unternehmen weltweiten Export.

Typisch für Tchibo/Eduscho ist der Dreiklang aus Kaffeesortiment, Kaffeeauschank und Gebrauchsartikeln: Sich bei einer frischen Tasse Kaffee entspannen, den Duft des gemahlten Kaffees genießen und dabei einkaufen – das kennzeichnet die Erlebniswelt von Tchibo/Eduscho. In Österreich vertreibt der Hersteller seine Produkte über fünf Vertriebswege: eigene Filialen, den Fachhandel, den Lebensmittelhandel, Versand und Internet. Büros, Hotels und die Gastronomie werden separat über den Tchibo Café Service beliefert. Tchibo/Eduscho Österreich unterhält ca. 160 Filialen: 125 davon unter der Marke Eduscho und

Industrie	Retail
Applikation	SAP R/3 FI, CO, AM, SD, MM, HR, mySAP Retail und mySAP CRM
Software	OS/400® Microsoft® Windows NT® DB2® MQSeries® ITS
Hardware	IBM @server iSeries IBM @server xSeries

„iSeries und xSeries Server ergänzen sich ideal und bilden die optimale und solide Basis für unsere mySAP CRM Lösung.“

Wolfgang Fritz,
Leiter Organisation und Informatik,
Tchibo/Eduscho Österreich



den Rest unter der Marke Tchibo. Die 1300 Mitarbeiter haben in 2000 einen Umsatz von rund EUR 2,9 Mio. erwirtschaftet.

Integrierte Call Center-Lösung gefordert

Tchibo/Eduscho Österreich betreut wöchentlicher im Bereich Fachhandel rund 2000 Kunden, die Aufträge per Telefon und Fax erteilen. Parallel versendet das Unternehmen täglich an die 400 Lieferungen an seine Kunden. Seit 1999 wurde dazu ein Call Center eingesetzt, das jedoch nicht in das firmeneigene SAP System integriert war. Mitte 2000 entschied sich die Unternehmensleitung, diese Installation durch eine zukunftsichere CRM Lösung zu ersetzen. Die Wahl fiel auf mySAP CRM. Es bringt nicht nur die ideale Schnittstelle zum bestehenden SAP System mit sich, sondern eröffnet sämtliche Möglichkeiten im B2B- und E-Procurement-Bereich, von der voll integrierten Call Center-Lösung bis hin zum elektronischen Support für das mobile Verkaufsteam. mySAP CRM mit dem Customer Interaction Center (CIC) deckt alle Geschäftsprozesse des Tchibo/Eduscho Contact Centers ab und bietet sämtliche Möglichkeiten für den kombinierten Einsatz von Telefon, Telefax, E-Mail und Briefpost.

mySAP CRM für besseren Kundenservice

Innerhalb von nur drei Monaten wurde mySAP CRM/CIC eingeführt, so dass es zum Weihnachtsgeschäft 2000 bereits eingesetzt werden konnte. Mit der Anwendung stehen den Call Center Agents alle relevanten Informationen wie Kundendaten und -historie, die Mahnstufe, Saldo, Outlet-Typ etc. zur Auftrags erfassung schnell zur Verfügung. Zudem ermöglicht es die Bearbeitung von Gutschriften, Lieferdifferenzen und die Meldung defekter Waren und Lieferungen. Zum Kundenprofil blendet das System Wochenaktionen ein, die der Call Center Agent den Kunden gezielt anbieten kann. Bei eingehenden Anrufen erhalten die Agenten automatisch relevante Kunden-Informationen eingeblendet. Schnelle Suchfunktionen erleichtern das Aufrufen der Seiten und das Bearbeiten der Aufträge. Der Auftrag wird über das mySAP CRM/CIC erfasst und in das SAP System zur weiteren Verarbeitung übergeben. Das System erstellt auch täglich eine Anruf-

liste und stellt damit sicher, dass die Kunden regelmäßig kontaktiert werden. Ein periodischer Datenaustausch an das SAP System erfolgt direkt von den 407 Kassen der Filialen über ISDN-Einwahlverbindungen. Nach der Abrechnung werden die Daten im System von mySAP Retail Interchange konvertiert und über IBM MQSeries an das Produktivsystem auf dem iSeries Server übergeben, wo sie in der Nacht als Batchjob in die SAP Anwendungen eingearbeitet werden.

iSeries und xSeries im Einklang

Der Kaffeeanbieter setzt zwei iSeries Server für die Verwaltung seiner SAP Daten ein. Ein Server dient als Produktivsystem, der zweite für Test, Qualitätssicherung und EURO-Testsystem. Die DB2 Datenbank ist rund 200 GB groß und verwaltet den kompletten Kundenstamm, alle Kundenaufträge und den gesamten Produktkatalog. Die Sicherung erfolgt täglich offline mit einer IBM Magstar® Tapelibrary 3590. Die mySAP CRM Lösung, die auf einem xSeries Server unter Windows NT läuft, ist über einen zentralen Router/Switch und das zentrale SAP System angeschlossen, welches auf einem iSeries Server betrieben wird. Neben dem produktiven CRM System wird ein zweiter xSeries Server für Testzwecke eingesetzt. Die Anbindung zur Telefonanlage erfolgt über SAP Phone, die Verbindung zum SAP GUI erfolgt direkt und stellt den Call Center Agents die entsprechenden Daten zur Verfügung. Alle Anwender bei Tchibo/Eduscho arbeiten im Frontend mit IBM PCs und greifen unter Windows NT auf die SAP Anwendungen zu.

Erweiterung der CRM Lösung

Tchibo/Eduscho ist sehr zufrieden mit der IBM/SAP Lösung. Bis Anfang März 2002 sollen auch die rund 3500 österreichischen Kunden des Tchibo Café Services über das System betreut werden. Der Rollout der etablierten Lösung mit allen Systemkomponenten wird bei Tchibo/Eduscho Deutschland zur Zeit evaluiert. Geprüft wird außerdem der Einsatz einer speziellen Komponente für ein effektives Kundenbeziehungsmanagement für den Außendienst, bis Ende 2002 ist dafür die Einführung von SAP Mobile Sales gedacht. Mittelfristig denkt Tchibo/Eduscho Österreich auch darüber nach, eine eigenständige B2B-Plattform im Internet für die Depotpartner zu realisieren. Mit mySAP CRM auf der Basis

von iSeries und xSeries Servern ist es für Tchibo/Eduscho Österreich heute und in Zukunft ein Leichtes, seine Daten optimal aufzubereiten.



© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das @server Logo, iSeries, xSeries, DB2, MQSeries, OS/400 und Magstar sind eingetragene Marken oder Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

SAP, mySAP, R/3 und mySAP.com sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Diese Erfolgsgeschichte basiert auf den vom Kunden bereitgestellten Informationen und verdeutlicht, wie ein bestimmtes Unternehmen IBM Produkte einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann.