



## Microsoft® Windows Server System™ Kundenreferenz

### Coca-Cola Beverages AG: Der europaweit erste coca-cola-shop ist online

#### Kundenportrait

Coca-Cola Beverages AG (CCB) ist die Lizenznehmerin für die Produktion und Distribution der Coca-Cola eigenen Markenprodukte in der Schweiz.

#### Ausgangslage

Coca-Cola wollte die Effizienz über die ganze Wertschöpfungskette steigern.

#### Lösung

Shop-Lösung für Getränkegrossisten, indirekte Wiederverkäufer und Endkonsumenten.

#### Resultate

- Kostenreduktion pro Bestellung und Kundenkontakt
- verbesserter Informationsfluss von CCB zum Kunden (Marketingaktivitäten, Promotionen etc.) und vom Kunden zu CCB (Kaufverhalten, Bedürfnisse etc.)
- Kompetenzaufbau im E-Commerce

«Wir haben bei CCB bereits viele Microsoft Komponenten im Einsatz. Damit verbunden ist auch ein fundiertes Wissen über diese Produkte. Somit lag es nahe, beim Ausbau wiederum auf Microsoft Produkte zu setzen. Nicht zuletzt auch wegen des guten Preis-Leistungs-Verhältnisses.»

Roger Frei, Coca-Cola Beverages AG, IT Manager

Die E-Commerce-Lösung von Coca-Cola Beverages AG (CCB) zeichnet sich durch effiziente und benutzergerechte Shop-Funktionalitäten aus. CCB und dem Internet-Dienstleister Aseantic ist das Kunststück gelungen, mit einer Applikation verschiedene Kanäle in einer mehrstufigen Distributionskette abzubilden. Die Bestellungen werden durch den Microsoft Commerce Server 2000 erfasst und in der Microsoft SQL Server Datenbank abgelegt. In der Folge werden die Daten an einen Microsoft BizTalk Server übermittelt und mit dessen Hilfe direkt in das ERP-System transferiert. Bedingung war, die bestehenden Vertriebspartner nicht zu umgehen und damit zu konkurrieren, sondern sie in ihrem Absatz zu unterstützen. Mit coca-cola-shop.ch bietet CCB den Kunden neben den online Bestellmöglichkeiten eine attraktive Dienstleistungsplattform mit vielfältigen Informationen. Das ist eine Ergänzung zu den bestehenden Kanälen der Kundenbetreuung und gibt den Kunden die Möglichkeit, auf bequemste Weise mit Coca-Cola in Kontakt zu treten: eine weitere Verbesserung des Kundenservices.

## Kundenportrait

In der Schweiz wird Coca-Cola seit 1936 abgefüllt. Heute haben die Getränke von Coca-Cola in der Schweiz im Segment für Süsswasser einen Marktanteil von über 50%. Die Marktbearbeitung wird gemäss einem weltweit praktizierten Franchising-System aufgeteilt:

Die Coca-Cola AG ist die Tochtergesellschaft von The Coca-Cola Company, Atlanta. Sie ist die Schweizer Lizenzgeberin für Marken wie Coca-Cola, Fanta, Sprite und Nestea. Coca-Cola AG besitzt die Markenrechte, verkauft das Konzentrat an den Abfüllpartner CCB und betreibt das Konsumentenmarketing.

Coca-Cola Beverages AG (CCB) ist die Lizenznehmerin für die Produktion und Distribution der Coca-Cola eigenen Markenprodukte in der Schweiz. CCB produziert das Fertigprodukt, füllt es ab und ist zuständig für Logistik, Handelsmarketing und den Verkauf an Getränkehändler, Grossverteiler und Gastronomiebetriebe. Die CCB ist ein Tochterunternehmen der europaweit tätigen Coca-Cola Hellenic Bottling Company (CCHBC) in Athen.

## Ausgangslage

In der Rolle eines Innovators im Bereich alkoholfreier Getränke will CCB trotz stagnierendem Marktvolumen in diesem Segment wachsen. Der Anspruch, eine führende Stellung in der Schweizer Konsumgüterindustrie einzunehmen und sich als wichtigen Partner von Gastronomie, Getränke- und Lebensmittelhandel zu behaupten, führt zu den folgenden operativen Zielen:

- Effizienzsteigerung in der Wertschöpfungskette als Ganzes: Es sollen Systeme und Prozesse eingesetzt werden, die den Erwartungen der Zukunft und den hohen Ansprüchen an Sicherheit und Umweltverträglichkeit gerecht werden.
- Innovatives, starkes Handelsmarketing

Aus dieser angestrebten Marktpositionierung heraus leitet sich für CCB der Stellenwert von E-Business ab: CCB will als professioneller Partner seiner Kunden die Rolle des Leaders und Innovators auch im E-Business behaupten. Mit dem coca-cola-shop als Dienstleistungs-Zentrum soll Mehrwert für alle beteiligten Partner geschaffen werden, indem Kunden online bestellen, auf Informationen und Dienstleistungen zugreifen und Kontakt aufnehmen können.

Vor der hier vorgestellten E-Commerce-Lösung gab es kein Internet-Angebot für Kunden von CCB. Bestellungen gingen via Telefon und Fax ein und wurden manuell in das ERP-System übertragen. Die bestehende Website der Coca-Cola AG [www.coca-cola.ch](http://www.coca-cola.ch) richtet sich ausschliesslich an die Endkonsumenten. Alle weiteren heute im Shop anzutreffenden Services erfüllte der Kundenberater vor Ort beim Kunden.

## Der coca-cola-shop

Die CCB unterscheidet im E-Commerce-Kanal folgende Distributionswege bzw. Zielgruppen:

Getränkegrossisten sowie einige Gastronomiebetriebe und Shops werden von CCB direkt beliefert. Die E-Commerce-Applikation führt den registrierten Einkäufer direkt in die Sortimentsmaske, in der mit wenigen Clicks eine Bestellung zusammengestellt werden kann. Getränkegrossisten haben die Wahl zwischen Abholung und Lieferung. Neben Bestellfunktion und allgemeinen Informationen stehen dem Wiederverkäufer wertvolle zusätzliche Dienstleistungen wie Promotionsangebote und -material, Bestellhistorie und kumulierte Umsätze mit Vorjahresvergleich zur Verfügung.

Indirekte Wiederverkäufer, vorwiegend Gastronomiebetriebe und kleinere Shops

werden von den Getränkegrossisten beliefert. Sie finden das gleiche Funktionsspektrum wie die Grossisten vor. Einschränkungen ergeben sich lediglich aus den nicht verfügbaren Vergangenheitsdaten (z.B. kumulierter Umsatz) aus dem ERP-System. Über die E-Commerce-Applikation hat CCB nun auch einen direkten Kontakt zu den indirekt belieferten Wiederverkäufern und damit einen besseren Zugang zu Marktinformationen.

Als Dienstleistung für den Getränkegrossisten wurde auch eine Bestellmöglichkeit für Endkonsumenten vorgesehen. Lieferung, Rücknahme und Inkasso übernimmt der Getränkegrossist. Es werden keine Online-Bezahlung oder weitere Dienstleistungen für Endkonsumenten angeboten.

Die Bestellungen von direkt belieferten Kunden werden durch den Microsoft Commerce Server 2000 erfasst und in der Microsoft SQL Server Datenbank abgelegt. In der Folge werden sie an einen Microsoft BizTalk Server übermittelt und mit dessen Hilfe direkt in das ERP-System transferiert. Bestellungen von indirekten CCB-Kunden und Endkonsumenten werden vom Microsoft Commerce Server direkt via Fax, E-Mail oder XML an die vertraglich definierten Getränkegrossisten weitergeleitet.

## Lösung

Es gehörte zu den Anforderungen von CCB, dass sie den Webserver nicht selbst betreiben und dass aus Sicherheitsgründen nur ein beschränkter Zugriff auf das interne ERP-System zugelassen wird. Für die Schnittstelle wurde ein bestehender Microsoft BizTalk Server verwendet. Deshalb und wegen der bei Aseantic und CCB vorhandenen Erfahrungen mit Microsoft-Produkten entschied man sich auch bei den E-Business-Komponenten für Micro-

soft. Den Microsoft Commerce Server 2000 wählte man aufgrund seines guten Preis-Leistungs-Verhältnisses. Alle Komponenten laufen auf zwei Microsoft Windows 2000 Advanced Servern als Betriebssystem; der Commerce Server 2000 auf dem einen, der SQL Server 2000 auf dem anderen. Aseantic betreibt den Webserver, CCB ist für Standleitung, BizTalk Server und FTP Server verantwortlich.

## Resultate

Rolf Studer, E-Business Manager bei CCB und Projektleiter, sieht drei grosse Nutzen in der E-Commerce-Lösung:

- Kostenreduktion pro Bestellung und Kundenkontakt
- verbesserter Informationsfluss von CCB zum Kunden (Marketingaktivitäten, Promotionen etc.) und vom Kunden zu CCB (Kaufverhalten, Bedürfnisse etc.)
- Kompetenzaufbau im E-Commerce

Die E-Commerce-Lösung unterstützt den Kundenberater in seinen administrativen Aufgaben, so dass mehr Zeit für die persönliche Betreuung der Kunden zur Verfügung steht. Somit führt die E-Commerce-Lösung nicht, wie anfänglich von einigen CCB-Kundenberatern befürchtet, zu einer Beschneidung ihrer Aufgabe, sondern im Gegenteil: sie bereichert die Kundenbeziehung.

Die Reaktion der Kunden auf die erste Kommunikation der E-Commerce-Lösung im Februar 2001 war eher zurückhaltend und skeptisch. Nur wenige Getränkehändler haben eine Website, geschweige denn einen E-Shop. Viele arbeiten ganz ohne PC und Internet. Trotzdem haben sechs Monate nach der Lancierung des coca-cola-shops 24% der knapp 400 Getränkegrosshändler bereits mindestens ein Mal im E-Shop bestellt. Die Zahlen von den Gastro-

## Weitere Informationen

Für weitere Informationen über Microsoft Produkte und Services kontaktieren Sie bitte die lokale Microsoft Niederlassung:

### Microsoft Schweiz GmbH

Richtistrasse 3  
CH-8304 Wallisellen  
Telefon +41 (0)848 22 44 88  
Fax +41 (0)43 456 44 44

[www.microsoft.com/switzerland](http://www.microsoft.com/switzerland)

Für weitere Informationen zur beschriebenen Kundenreferenz kontaktieren Sie bitte:

### aseantic ag

Wasserstrasse 42  
CH - 2502 Biel-Bienne

Telefon +41 (0)32 346 10 00  
Fax +41 (0)32 346 10 99

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

nomiebetrieben fehlen zurzeit. Bei der weiteren Zielgruppeneindringung rechnet man mit kleineren Schritten, da es sich hier um gegenüber neuen Technologien weniger aufgeschlossene Firmen handelt. So wird heute noch das traditionelle Fax-Bestellblatt der online-Bestellung im E-shop vorgezogen.

Der grösste Nutzen für den Kunden liegt aber sicherlich in der Dienstleistungs-Plattform, die ihm der coca-cola-shop zur Verfügung stellt.

## Partnerportrait

Aseantic AG bietet ein Full-Service-Angebot an, welches der Kunde komplett oder auch nur in Teilen in Anspruch nehmen kann. Ziel ist es, jedes Internet-Bedürfnis abzudecken, damit der Kunde für alle Aspekte nur einen Ansprechpartner benötigt:

- Strategieberatung
- Design und Konzeption
- Projektleitung
- Programmierung
- System Management und Hosting
- Organisationsberatung
- Vermarktung
- Support

Diesem Anspruch kann Aseantic nur Rechnung tragen, indem sie in allen Bereichen über ausgewiesene Spezialisten verfügen. In der Regel tritt Aseantic als Generalunternehmer auf. Bei grossen und komplexen Lösungen arbeiten sie mit Partnerfirmen, Software-Lieferanten oder anderen Agenturen zusammen.

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

## Software und Services

- Microsoft BizTalk Server
- Microsoft Windows Server
- Microsoft Commerce Server
- Microsoft SQL Server