



Штаб-квартира компании Mott's North America располагается в Стамфорде, Коннектикут, США; в Канаде ее штаб-квартира находится в Торонто. Эта компания с оборотом в 500 миллионов долларов является филиалом Cadbury Schweppes P.L.C. В ее штате 900 сотрудников, два основных завода по переработке фруктов работают в Асперсе, штат Пенсильвания, и в Уильямсоне, штат Нью-Йорк.

Mott's North America

Прикладные Интернет-компоненты в версии 3.1 системы R/3 помогают компании Mott's оперативно реагировать на требования клиентов

Mott's North America быстро перешла на версию 3.1 системы R/3. При сотрудничестве с SAP компании Mott's потребовалось всего 12 недель для внедрения прикладных Интернет-компонентов системы R/3.

"Стимулом для использования версии 3.1 явились ее возможности работы в Интернет, — заявил Джефф Морган, вице-президент по информационным технологиям. — Мы хотели как можно быстрее установить электронную связь с нашими деловыми партнерами".

Компания Mott's продает сок и продукты переработки фруктов брокерам, ведущим операции с пищевыми продуктами в США. Работая в условиях рынка продуктов питания широкого потребления, для которого характерна быстрая смена продуктов и на котором запасам продуктов уделяется большое внимание, брокеры, как и розничные торговцы, отвечающие

за ведение бухгалтерских счетов, нуждаются в самой свежей информации.

"Наши клиенты хотят получать ответы на три главных для них вопроса в режиме реального времени: получен ли их заказ, отгружен ли он и если нет, то когда это будет сделано", — говорит Майкл Кросби, директор по информационному обслуживанию клиентов.

Для ответа на эти вопросы Mott's внедрила прикладной Интернет-компонент R/3, отслеживающий статус заказов, и Web-средства составления отчетов; специальные заголовки экранов, создаваемые с помощью инструментальных средств R/3 для Интернета, позволяют брокерам получать необходимую информацию.

"Я считаю, что значительное преимущество, которое можно получить при использовании прикладных Интернет-компонентов, заключается в том, что сейчас случайный пользователь системы R/3 (т.е. тот, кто редко или вовсе не сталкивался с этой системой, или тот, у кого нет достаточной подготовки) может быстро и легко получить доступ к информации, которая ему необходима", — заметила Катрин Риордан, коммерческий директор.

Mott's привлек и тот факт, что возможным оказалось столь быстрое обеспечение работы через Интернет.

"Очень здорово, что мы смогли окупить наши инвестиции в R/3 и быстро продвинулись вперед, обретая новые возможности", — заявил Морган. — "Прикладные Интернет-компоненты R/3 настроены так, что можно быстро создать внешний HTML-интерфейс без дополнительного описания данных, конфигурирования или настройки. Это был проект с немедленной отдачей, и наши руководители были очень впечатлены его быстрой реализацией".



MOTT'S®





В числе ближайших планов Mott's – дальнейшая реализация функциональных возможностей версии 3.1 R/3 для обеспечения работы в Интернете.

"Наша первоначальная задача заключалась в последовательном внедрении данной функциональности у 20 наших основных брокеров, – говорит Морган. – Мы также очень заинтересованы в реализации дополнительных операций через Интернет, включая управление товарными запасами непосредственно поставщиками, для чего мы предоставляем им доступ к информации о наших товарных запасах, чтобы они могли их автоматически пополнять. Мы хотим использовать прикладные Интернет-компоненты R/3 для того, чтобы обеспечить полный переход к ведению электронной коммерции".

Основной целью для Mott's является получение преимуществ в конкурентной борьбе.

"Мы стараемся максимально упростить для партнеров деловые отношения с нами, предоставляя брокерам превосходный доступ к информации, которая необходима им для работы со своими клиентами", – заявил Морган.

Обслуживание клиентов – главное в бизнесе

Штаб-квартира компании Mott's North America располагается в Стамфорде, Коннектикут, США; в Канаде ее штаб-квартира находится в Торонто. Эта компания с оборотом в 500 миллионов долларов является филиалом Cadbury Schweppes P.L.C. В ее штате 900 сотрудников, два основных завода по переработке фруктов работают в Асперсе, штат Пенсильвания, и в Уильямсоне, штат Нью-Йорк.

Компания Mott's специализируется на производстве сока и продуктов переработки фруктов, наиболее известными марками которых являются "Mott's", "Red Cheek", "Rose's Holland House", "Clamato" и "Mr. and Mrs. T". В США компания продает свою продукцию прежде всего брокерам, ведущим операции с пищевыми продуктами, а в Канаде – непосредственно предприятиям розничной торговли.

"Обслуживание клиентов – сегодня самое важное направление в нашем бизнесе, – отметил Морган. – Клиенты хотят своевременно получать информацию о статусе заказов. Они хотят знать, имеется ли в наличии необходимый им продукт, и если нет, то когда он будет изготовлен и когда можно ожидать его поставку".

До внедрения R/3 Mott's использовала несколько различных приложений для внутреннего информационного обеспечения и информирования клиентов. Пакеты программ по управлению финансами и производством от различных поставщиков были объединены в специализированную систему управления заказами.

"Интерфейсы, работающие в пакетном режиме, и дублирование данных в рамках различных приложений создавали проблемы по выверке данных и их своевременному получению, – объясняет Морган. – Если в систему управления заказами поступал заказ, у нас не было непосредственного доступа к актуальной или прогнозируемой информации о товарных запасах или к информации по кредитам".

Все это влияло на качество обслуживания клиентов.

"Существовал предел того, насколько быстро и точно мы могли прореагировать на заказ клиента, поскольку все системы сильно отличались друг от друга, и предоставление обслуживающему персоналу доступа ко всем из них не имело практического смысла".

Интегрированная система R/3 – лучшее обслуживание клиентов

Основным фактором, подтолкнувшим Mott's к использованию системы R/3, была возможность создания интегрированной системы.

"Мы считаем, что интегрированная система, функционирующая в рамках всего предприятия, может принести больше пользы, чем разрозненная совокупность автономных приложений, – отметил Морган. – Наш основной принцип заключается в том, что мы собираемся в рамках всего предприятия внедрить программное решение, включающее в себя системы, не содержащие противоречивой информации. А это обеспечивает универсальную форму представления данных, единообразные интуитивно-понятные процедуры и однократный ввод одного набора чисел".

Интеграция изменила способ ведения бизнеса, который был принят в Mott's.

"Мы значительно реструктурировали хозяйственные процессы и должностные функции, сделав их ориентированными на процессы, – заявил Морган. – Новая ориентация стала возможной вследствие высокого уровня интеграции, который обеспечивает система R/3".

Итогом всего этого стал более высокий уровень организации.

"Система R/3 дала нам стандартизированную общую базу данных, доступную для всех: для производственных подразделений, службы работы с клиентами, подразделений логистики, — заметил Морган. — Она позволила нам создать базу данных и согласованно управлять корпоративными данными, поскольку определения одни и те же, а меняются только ракурсы данных. Это дало нам возможность реализовать подход, ориентированный на процессы в рамках всей организации, что положительно отразилось на нашей деятельности и привело к повышению качества обслуживания клиентов".

Кроме того, Mott's получает результаты, которые можно измерять.

"Мы ликвидировали дублированный ввод данных, избавились от необходимости согласований между "засоренными" системами предыдущих поколений и сократили циклы закрытия периодов и года, — отметил Морган. — Мы ожидаем сокращения товарных запасов. С целью совершенствования складирования мы будем использовать меньше внешних складских помещений. И мы уже существенно уменьшили расходы на обслуживание информационных систем. По оценкам, использующим только количественные показатели, мы достигнем полной окупаемости наших инвестиций в систему примерно через три года".

Полный путь заказа

Система R/3 в компании Mott's работает на платформе IBM SP2, используя AIX в качестве операционной системы и базу данных Oracle. Около 150 пользователей могут обращаться к системе по сети WAN и сети LAN архитектуры Token Ring, которые связывают производственные подразделения компании с Канадой.

Заказы поступают по каналам электронного обмена данными, по телефону или факсу. Служба по работе с клиентами принимает заказ и проверяет наличие товара, чтобы подтвердить дату поставки. Если запасы товара недостаточны, представитель этой службы сверяется с производственным планом. При этом автоматически рассчитывается продолжитель-

ность производственных циклов для того, чтобы определить поставку всего заказа или его части и рассчитать дату поставки. Заказу дан ход, обработаны финансовые данные по алгоритму, заложенному в системе, и на выходе генерируется счет-фактура.

"Как только какие-нибудь данные вводятся в систему, они моментально становятся доступными для других ее пользователей, — утверждает Морган. — Например, мы можем получить настраиваемые и определяемые пользователем "моментальные снимки" объемов дневных продаж по различным географическим районам и клиентам, это позволяет получить ясное представление о том, что мы продаем и кому".

Возможность получения точной и наглядной информации произвела впечатляющие перемены в Mott's.

"Это улучшило наш бизнес, — заявляет Морган. — Как будто яркий свет высветил недостатки, скрытые в прежних системах, работающих в пакетном режиме. Это не всегда приятно, но позволяет двигаться вперед и обеспечивать прогресс компании. Система R/3 дала нам возможность совершенствовать бизнес в различных направлениях".

Возможность работы R/3 в Интернет помогает налаживать тесные связи между Mott's и ее клиентами

Переход Mott's на версию 3.1 системы R/3 явился частью стратегии компании по совершенствованию своего бизнеса, заключающейся в налаживании тесных связей с клиентами-брокерами при помощи Интернета.

Брокеры и розничные торговцы теперь могут получить доступ к R/3, запустив Netscape Navigator или Internet Explorer и войдя на "домашнюю страницу" Mott's North America. Ввод соответствующего пароля позволяет им получить необходимую информацию как по клиентам, так и по регионам.

"Когда кто-либо хочет получить подробные данные по статусу заказа, экран подразделяется на три колонки, — объясняет Катрин Риордан. — Первая колонка содержит дату отгрузки и предполагаемую дату поставки, если товар по данному заказу еще не отгружен. Центральная колонка отведена под статус кредита и информацию о блокировании. Правая колонка содержит данные о количестве заказанного и отгруженного товара, а также о количестве, указанном в счете-фактуре. На экране также отображаются SKU-номера (единицы учета заказов) вместе с их описанием и калькуляцией".



На WEB-узле компании Motif's можно получить и дополнительные информационные отчеты.

"В системе R/3 мы генерируем отчеты, в том числе основные данные по клиентам, короткие сводки по отгрузке, и эти выходные данные включаются в дерево отчетов, так что пользователь может получить эти отчеты в Web-системе, при этом ему не нужно повторно их выгружать", — рассказывает Риордан.

Система также позволяет брокерам осуществлять различные виды поиска в базе данных компании Motif's, в частности, поиск по номеру заказа на поставку, указанному клиентом, по индексу Dun & Bradstreet, или по номеру заказа, или номеру клиента в системе R/3. Брокеры также имеют прямой доступ к отчетам и рекламным материалам Motif's, к данным о конкурентоспособности компании в различных регионах.

Motif's использует R/3 для оптимизации всей логистической цепочки

Новые возможности работы через Интернет Motif's раскрыла перед наиболее крупными своими брокерами на недавнем заседании "Школы брокеров".

"Motif's и ранее выдвигала множество инициатив для налаживания более тесных связей со своими основными брокерами, — заявляет Кросби. — Новые возможности системы прямо поддерживают эти инициативы, и брокеры очень довольны перспективами, связанными с применением простого в использовании инструмента, который применяется в качестве дополнительного средства в работе службы, отвечающей за обслуживание клиентов. Они говорят, что это исключительно прогрессивный шаг, который позволяет им действовать более эффективно и обеспечивает более высокую рентабельность сбытовой деятельности".

Предоставив брокерам такое инструментальное средство, Motif's заявила о себе как о лидере в своей отрасли. Ассоциация торговых и маркетинговых компаний (ASMC), отраслевая группа сбытовых компаний одобрила применение Интернета в качестве стандарта для передачи данных между предприятиями и планирует представить на своем ежегодном собрании опыт использования компанией Motif's Интернет-функциональности системы R/3.

Для Motif's внедрение интегрированного пакета бизнес-приложений R/3 наряду с ее прикладными Интернет-компонентами версии 3.1 означает формирование более эффективной, действенной логистической цепочки.

"R/3 дает нам возможность эффективно управлять всей логистической цепочкой, которая начинается с получения сырья от наших поставщиков и заканчивается поставкой готовой продукции в магазин, — говорит Морган. — Это обеспечивает нам доступ к информации в режиме реального времени, и, таким образом, мы можем обеспечивать наших клиентов актуальной информацией".

В Motif's полагают, что с помощью системы R/3 будет возможна и дальнейшая оптимизация логистической цепочки.

"Мы планируем воспользоваться преимуществами SAP-проекта SCOPE (Оптимизация, планирование и выполнение логистической цепочки), то есть использовать его компонент APO (Средство перспективного планирования и оптимизации) в версии 4.0 для определения оптимальных стратегий производства и поставок", — заявляет Морган.

SAP планирует и далее активно участвовать в подобных проектах Motif's.

"Нам очень помог Экспертный центр SAP по товарам широкого потребления в Чикаго, также мы получили отличную поддержку со стороны нашей бухгалтерской группы, — отмечает Морган. — Мы считаем, что объем реинвестиций в развитие продуктов SAP — замечательный признак. При постоянно убабствующих темпах развития технологий это дает нам уверенность, что, внедрив R/3, мы сделали стратегически правильный выбор, ориентированный не только на решение сиюминутных проблем".