

SAP Business Technology Platform bei Tchibo

Alles, aber kein kalter Kaffee

1949 als kleiner Versandhandel für Kaffee gestartet, gehört die Tchibo GmbH heute zu den weltweit größten Kaffeeröstern und ist Deutschlands zweitgrößter Betreiber von Kaffeebars. Mit ihrem Lifestyle-Sortiment wie Kinderkleidung und Schmuck haben sich die Hamburger außerdem zu einem der führenden Online-Händler Europas entwickelt. Damit die vier Vertriebsbereiche Store, Depot, E-Commerce und Coffee Service auch weiter rundlaufen, hat sich Tchibo als Unterstützung SAP S/4HANA und seit 2019 zusätzlich die SAP Business Technology Platform (BTP) ins Haus geholt.

Das Gespräch führte Sarah Meixner, blaupause-Redaktion

Was beschäftigt Tchibo aktuell? Und was bedeutet das für Ihre IT-Landschaft?

Sebastian Seiler: Tchibo befindet sich seit der Unternehmensgründung 1949 in einem permanenten Wandel. Jüngst zählen eine globale Pandemie, Engpässe in der Lieferkette und ein verändertes Verhalten unserer Kundinnen und Kunden zu unseren größten Herausforderungen. Eine konsistente und innovative Omnichannel-Customer-Experience zu gewährleisten, bedeutet für uns, Technologie als Kernkompetenz verstehen zu müssen, um nachhal-

tig erfolgreich zu bleiben. Dieser Anspruch erfordert eine moderne IT-Infrastruktur sowie einen Bewusstseinswandel der Mitarbeitenden.

Was waren die Haupttreiber für eine SAP-Plattform-Strategie und SAP S/4HANA?

Unsere Applikationsstrategie setzt zum einen auf SAP-Standardsoftware, mit der wir unsere Kernprozesse vereinfachen und damit direkt an Weiterentwicklungen des Herstellers partizipieren können. Eine der ersten Maßnahmen war die Transformation unseres SAP R/3

Tchibo GmbH

In **acht Ländern** betreibt Tchibo **rund 900 Shops, über 24.300 Depots** im Einzelhandel sowie nationale Online-Shops. Via Omnichannel-Vertriebssystem bietet das Unternehmen neben Kaffee und Kaffeemaschinen wöchentlich wechselnde Lifestyle-Sortimente und Dienstleistungen wie Reisen oder Mobilfunk. Tchibo erzielte **2020** mit international **rund 11.420 Mitarbeitenden 3,13 Milliarden Euro Umsatz**. Tchibo ist Röstkaffee-Marktführer in Deutschland, Österreich, Tschechien und Ungarn und gehört zu den führenden E-Commerce-Firmen in Europa.

[tchibo.de](https://www.tchibo.de)



ABAP-Environment und S/4HANA-Foundation

Die Herausforderung: Das ABAP-Environment in der SAP BTP deckt nicht den vollen Funktionsumfang eines klassischen SAP-NetWeaver-Stack ab.

Die Lösung: Tchibo setzt bis auf Weiteres auf On-Premise und Private Cloud, ermöglicht mit der S/4HANA-Foundation dennoch den Einsatz der neuen SAP-Technologien und stellt durch entsprechende Code-Validierungen via ABAP-Test-Cockpit (ATC) die Cloud-Readiness sicher.

Das Ziel: Mit dem ABAP-Environment auf die SAP BTP zu wechseln, sobald diese den nötigen Reifegrad hat.

auf SAP S/4HANA mit erfolgreichem Go-Live im Mai 2021. Zum anderen greifen wir zusätzlich auf Software-Engineering zurück, wenn für unsere Kundinnen und Kunden ein wahrnehmbares Differenzierungspotenzial besteht oder am Markt keine Standardlösung existiert, die unsere Anforderungen abdeckt. Im SAP-Ökosystem bedeutet das, dass wir unsere Kernsysteme, die über die Jahre stark individualisiert wurden, wieder sukzessive in den Standard zurückführen (Stichwort: Clean Core).

Und wofür genau nutzen Sie die BTP?

Wie andere Unternehmen auch haben wir einen großen Bedarf an Individualisierung, Innovation und Skalierbarkeit im SAP-Umfeld. Seit 2019 decken wir diesen durch Side-by-Side-Development mit unserer ABAP-Environment (S/4HANA Foundation 2109) sowie mit der SAP BTP (s. Glossar S. 14) schwerpunktmäßig für hybride Integrationsszenarien und SAPUI5-Development ab und können somit auf das gesamte Spektrum der neuen SAP-Technologien zurückgreifen. Die größte Herausforderung ist dabei die Mitnahme der IT-Departments: Es gilt, nicht in alte Muster zu verfallen und weiterhin in den Kernsystemen zu implementieren, sondern aktiv Teil dieses Paradigmenwechsels zu werden.

Welche Prozesse wurden bereits realisiert?

Im integrativen Bereich haben wir durch die strategische Positionierung von SAP API Management und SAP Cloud Integration (s. Glos-

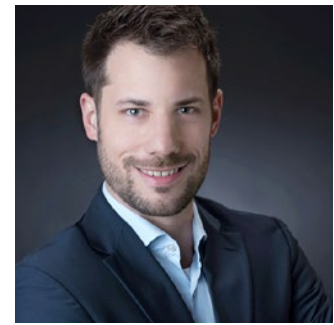
sar S. 14) die Möglichkeit geschaffen, Systeme sehr effizient miteinander zu koppeln – ohne die jeweiligen Schnittstellentechnologien zu kompromittieren oder aufwendige Netzwerkfreischaltungen zu orchestrieren. So können wir bspw. externen Dienstleistern innerhalb weniger Stunden die APIs zur automatisierten Übertragung ihrer Daten bereitstellen.

Und dank der Kombination unseres ABAP-Environment (Back-End-Development) mit Eclipse und SAP Business Application Studio (Front-End-Development; s. Glossar S. 14) haben wir eine stabile Basis, um unsere individuellen Anforderungen Side-by-Side zu realisieren. Etwa eine Applikation, mit der unsere Mitarbeitenden Stellflächen, Kampagnen und Preisinformationen planen und die Ergebnisse automatisiert über diverse Output-Formate an unsere Handelspartner übertragen können.

Auf welche Herausforderungen trafen Sie?

In der Regel sind die Herausforderungen der eingesetzten Lösungen weniger technischer Natur, sondern betreffen meist organisatorische Aspekte. Ein essenzieller Faktor, neue Technologien auch zielgerichtet einsetzen zu können, ist das Wissen, das die handelnden Personen haben, und inwieweit sie die Zeit erhalten, sich mit diesen Themen auch intensiv auseinandersetzen zu können. Oft bindet das operative Tagesgeschäft so viele Ressourcen, dass konzeptionelle Tätigkeiten zu kurz kommen, um wirklich nachhaltige Lösungen zu schaffen. Hier helfen am Ende nur eine klare Strategie und die Priorisierung der Themen, um die Mitarbeitenden zu fördern und zu fordern.

Wie wichtig war und ist die Einbindung von Fachbereichen aus Ihrer Sicht?

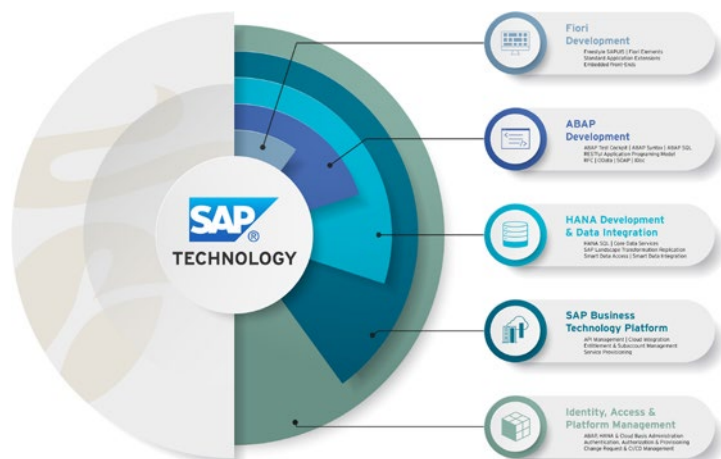


Sebastian Seiler,
Principal Enterprise Architect
bei der Tchibo GmbH

Erfolgreiche IT-Arbeit funktioniert nur gemeinsam mit dem Business. Die Zeiten, in denen Fachbereiche ihre Anforderungen „über den Zaun“ gekippt haben und die IT lediglich der Erfüllungsgehilfe war, sind längst vorbei. Um das Business/IT Alignment zu stärken, haben wir daher interdisziplinäre Domains ins Leben gerufen, die sowohl aus Kolleginnen und Kollegen aus dem Fachbereich als auch der IT bestehen. Dadurch führen wir das Business näher an die Technologie und die IT stärker an die Prozesse heran. Das schärft das gegenseitige Verständnis und reduziert Konflikte. Eine Lösung ist nur dann resilient und skalierbar, wenn sie sowohl den geschäftlichen als auch technologischen Anforderungen gleichermaßen gerecht wird. Hier haben wir mit den ersten Teams den Grundstein gelegt und werden dieses Modell nun weiter ausbauen und in der Organisation verankern.

Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit SAP in der Praxis?

Die Zusammenarbeit mit SAP ist sehr partnerschaftlich, und wir treiben Innovationen auch



Das Five Forces Model hat für Tchibo den größten Hebeleffekt.

in einigen Bereichen gemeinsam voran. Insbesondere der Support auf technologischer Ebene hat sich in den letzten Jahren stark verbessert, da sie mit ihrem Customer Engagement Program dedizierte Ansprechpartner für uns bereitstellen, die bei Bedarf auch den Kontakt in die Produktentwicklung herstellen. Das hilft enorm, weil sich viele Fragen unter der Motorhaube abspielen und wir regelmäßig kompetente Unterstützung benötigen.

Was nutzt Ihnen Ihre DSAG-Mitgliedschaft?

Tchibo ist zwar seit Urzeiten DSAG-Mitglied, die Zusammenarbeit wird aber insbesondere durch die Gründung unseres Center of Excellence (CoE) für SAP Technology intensiviert. Der Austausch unter Gleichgesinnten ist sehr hilfreich, da durch den Dialog mit Kolleginnen und Kollegen der SAP sowie anderen Unternehmen alle voneinander lernen können.

Ihr Ratschlag für ähnliche Vorhaben?

Die Transformation in eine hybride IT-Landschaft ist eine Mammutaufgabe. Um sie zu meistern, ist es zwingend erforderlich, neben dem Aufbau der Technologien selbst auch parallel die richtigen Strukturen zu schaffen, um diese Komplexität zu bewältigen. Andernfalls findet man sich schnell in der Situation wieder,

dass plötzlich elementare Themen nur von wenigen Personen beherrscht werden, was wiederum ein hohes Risiko darstellt.

Klare Zuständigkeiten, die zielgerichtete Ausbildung der Mitarbeitenden, ein kontinuierlicher Wissenstransfer sowie das organisatorische Change-Management müssen Hand in Hand mit dem technologischen Fortschritt gehen. Man darf sich nicht scheuen, auch etwas radikalere Schritte einzuleiten, denn die Zukunft kommt mit sehr großen Schritten auf uns zu. Sprich, schnell aktiv werden und die nötigen Rahmenbedingungen schaffen!

Was ist bei Tchibo IT-seitig weiter geplant?

Wir bereiten gerade ein Konzept vor, um die bereits erwähnten Domains in ihrer Architekturarbeit besser zu unterstützen. Die Komplexität, mit der alle Bereiche im operativen Tagesgeschäft konfrontiert sind, ist nur dann beherrschbar, wenn alle Architekturebenen – Enterprise-Architecture, Solution-Architecture und Domain-Architecture – nach einheitlichen Kriterien agieren und zusammenarbeiten. Ein wichtiger Baustein wird dabei eine individualisierte Variante der Integration Solution Advisory Methodology (ISA-M) sein, um mit klaren Integrationsprinzipien die Entscheidungsprozesse in den Teams zu verbessern. Ich habe

hierbei das klassische Pareto-Prinzip im Hinterkopf, indem wir uns 80 Prozent der integrativen Fragestellungen durch Guidelines und Best Practices beantworten können und nur 20 Prozent einen individuellen Blick erfordern. Der Leitsatz dabei lautet also „Professionalisierung durch Systematisierung“.

Und wie begegnen Sie den Herausforderungen hybrider Landschaften konkret?

Konsequenter und entschlossener! Denn bisher haben SAP-Anwendungsentwicklung, SAP-Berechtigungswesen und SAP-Basisadministration im Regelfall und insbesondere durch organisatorische Trennungen mehr koexistiert als kooperiert. Künftig verschmelzen sie in den neuen Technologien immer stärker, weshalb diese Bereiche gemeinsam und gesamtheitlich gedacht werden müssen. Mit Hilfe unseres Five Forces Model stärken wir die interdisziplinäre Zusammenarbeit, um die steigenden Bedürfnisse aus den Departments mit hoher Qualität bedienen zu können. Hierbei setzen wir auf Konzepte wie Subject Matter Experts (SMEs) und Objectives & Key Results (OKRs; s. unten), um klare Verantwortlichkeiten festzulegen, Ziele zu definieren und mit dem nötigen Commitment auch zu erreichen. ■



Glossar

SAP Business Technology Platform (BTP)

Eine Cloud-Plattform, auf der Unternehmen verschiedene Dienste und Funktionen nutzen können – vorhandene Services der SAP, anderer Anbieter oder auch Eigenentwicklungen.

SAP API Management

Führt als Teil der Integration-Suite zentral die wechselseitige Anbindung für einen zielgerichteten Daten- und Informationsaustausch durch. SAP API Management übernimmt somit die Rolle der zentralen Verwaltungsstelle aller APIs.

SAP Cloud Integration

SAP Cloud Integration ist eine sogenannte Middleware, die unterschiedliche Business-Anwendungen auf einer gemeinsamen Plattform verbindet.

Eclipse

Eclipse ist ein Open-Source-Programmierwerkzeug zur Entwicklung von Software verschiedener Art. Ursprünglich wurde Eclipse als integrierte Entwicklungsumgebung (IDE) für die Programmiersprache Java genutzt, wird wegen seiner Erweiterbarkeit mittlerweile aber auch für viele andere Entwicklungsaufgaben eingesetzt.

SAP Business Application Studio (BAS)

SAP BAS ist eine Cloud-basierte Entwicklungsumgebung (und Nachfolger von SAP WebIDE), u. a. für die Entwicklung von SAP Fiori-Anwendungen in der Cloud-Foundry-Umgebung der SAP Cloud Integration Suite oder für die Mobile-Framework-Entwicklung.

SAP Analytics Cloud (SAC)

Mit SAC können Analyse- und Planungsvorgänge zusammengeführt werden und

Anwenderinnen und Anwender von der Integration in SAP-Anwendungen und dem reibungslosen Zugriff auf heterogene Datenquellen profitieren.

SAP Data Intelligence

Eine umfassende Lösung für das Datenmanagement, die als Datenorchestrierungsschicht der SAP BTP aus verteilten Datenbeständen wichtige Erkenntnisse generiert.

Subject Matters Experts (SMEs)

Eine Person, die in einer bestimmten Domäne oder einem bestimmten Bereich oder Thema Experte ist.

Objectives & Key Results (OKRs)

Ein Management-System zur zielgerichteten Mitarbeiterführung, das ein Rahmenwerk zur Zielsetzung (Objectives) und Messung von Ergebniskennzahlen (Key Results) liefert.