



نام پروژه:

CRM در شرکت STARBUCKS

نام استاد: آقای دکتر سمیع زاده

دانشجویان: الناز آریانپور

راضیه حلیمی

فوژان فرهنگی

سارا علاء

علی رضا علی





- مدل تجاري استار باکس
- زنجير تامین استارباکس
- نوآوری در استارباکس





Starbucks



FLUKES





تاریخچه

1971: آغاز به کار اولین شعبه در سیاتل آمریکا با نام "Star Bucks Coffee, Tea & Spices"

1988: معرفی کاتالوگ محصولات و قبول سفارشات پستی برای مشتریان خود در 50 ایالت آمریکا

1990: توسعه دفتر مرکزی در سیاتل و ایجاد کارخانه جدید برای به منظور تفت قهوه

1991: اولین شرکت کاملاً خصوصی در کالیفرنیا

1992: ورود به بورس "NASDAQ" با نام "SBUX"، بازگشایی شعبات جدید در سانفرانسیسکو، سان دیگو، اورنج کانتی، ..

1995: گسترش شعبات در سرتاسر آمریکا

1996: بازگشایی شعبات بین المللی در ژاپن، هاوایی، سنگاپور و کانادا

2000: گسترش شعبات در سراسر دنیا

2001: ارائه کارت استر باکس (قابل شارژ)





سال 2003

کارمندان 74000 نفر در بیش از 7565 شعبه

درآمدی بالغ بر 2/4 میلیون دلار

20 میلیون مشتری در هر هفته در سال 2003 سرویس داده می شد در حالیکه این تعداد 5 میلیون در سال 1998 بود.

مشتریان وفادار 18 بار در ماه به استار باکس رفته و حدود 50 دلار خرج می کردند.

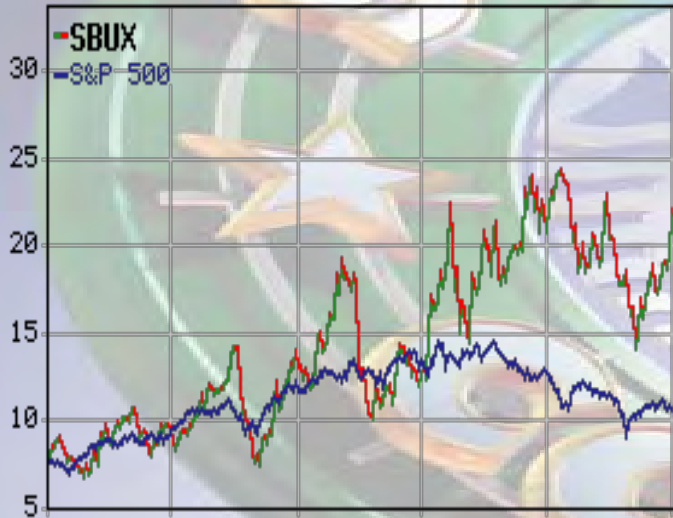




عملکرد استار باکس



Price \$ / %



- سرمایه ای بالغ بر 4/8 میلیون دلار
- رشد فروش سالانه 20% به طور متوسط
- یکی از 100 کمپانی برتر فعال در آمریکا
- رهبر بازار قهوه (خرده فروشی و سوپر مارکت)
- یک از 10 کمپانی محبوب در آمریکا





Product, Place, Promotion

محصول (Product)

- انواع نوشیدنی (قهوه و چای)
- دانه قهوه
- کیک و کلوچه
- قهوه ساییده شده

مکان (Place)

- 7569 فروشگاه در بیش از 30 کشور مختلف در سرتاسر جهان

ترویج (Promotion)

- کارت پرداخت جدید
- سرویس اینترنت بی سیم
- تبلیغات خاص



*We are not in coffee business to serve people,
we are in people business to serve coffee*





Price



نوسانات تغییر

- قیمت قهوه متغیرهای زیادی از جمله عوامل طبیعی، اقتصادی و سیاسی بستگی دارد. به منظور کاهش ریسک پذیری:

1. قرارداد های ثابت خرید قهوه
2. خرید زودتر از موعد قهوه در مواقعی که قرارداد دوره ای با قیمت ثابت موجود نباشد.
3. استار باکس، بر این باور است که با خرید دانه سبز قهوه از نوسان قهوه جلوگیری می کند.



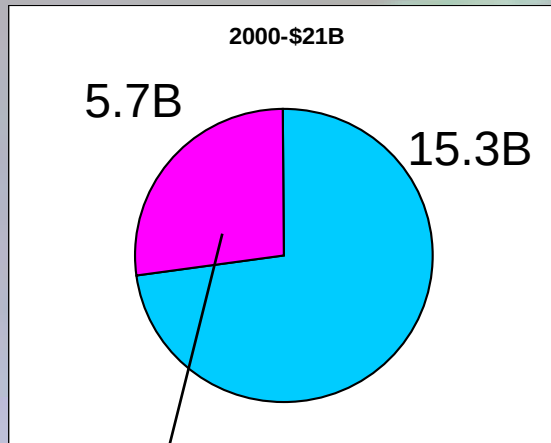
Love what you do



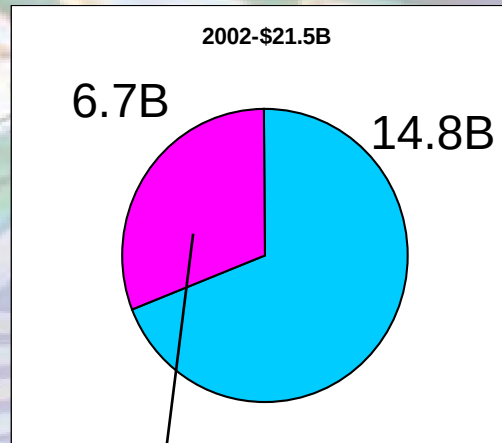


سهم بازار و اندازه بازار

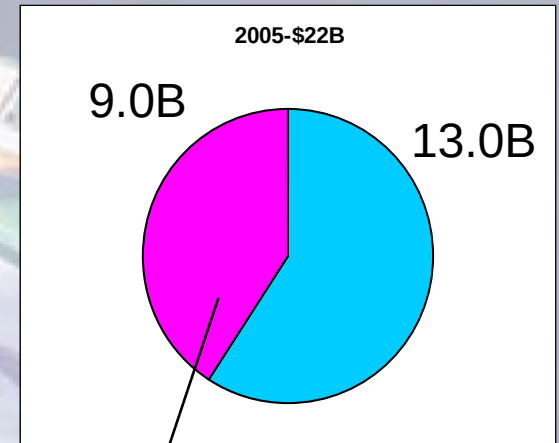
کل اندازه بازار امریکا در خرده فروشی قهوه



SBUX share 38%



SBUX share 42%



SBUX share 48%

آمریکا بزرگترین مصرف کننده قهوه در جهان
26% از واردات کل جهان را به خود اختصاص داده است





Mission Statement



تاسیس استارباکس به عنوان اولین و برترین عرضه کننده بهترین قهوه در جهان تا زمانی که قوانین بی بدیل خود را اجرا می کنیم و رشد می کنیم.

"Establish Starbucks as a premier purveyor finest coffee in the world while maintaining our uncompromising principles while we grow."





استراتژی فعلی استارباکس

- تمرکز بر ادامه رشد
- تثبیت موقعیت خود به عنوان رهبر بازار در بازارهای کلیدی مثل آمریکا، ژاپن، استرالیا و انگلیس
- عرضه گروه های کالاهایی جدید در شبکه های جدید با استفاده از نام تجاری خود
- توسعه بازارهای جدید
- رشد هر چه بیشتر از طریق نوآوری
- حفظ و بالا بردن رهبریت خود در بازار
- بکارگیری هر چه بیشتر IT





محدویتهای عملکرد در استر باکس

- قهوه عمر کوتاهی دارد
نگهداری قهوه تنها 3 هفته پس از تولید آن میسر است

پیش بینی در خواست و خرید طولانی مدت از طریق توزیع کنندگان انجام می گرفت

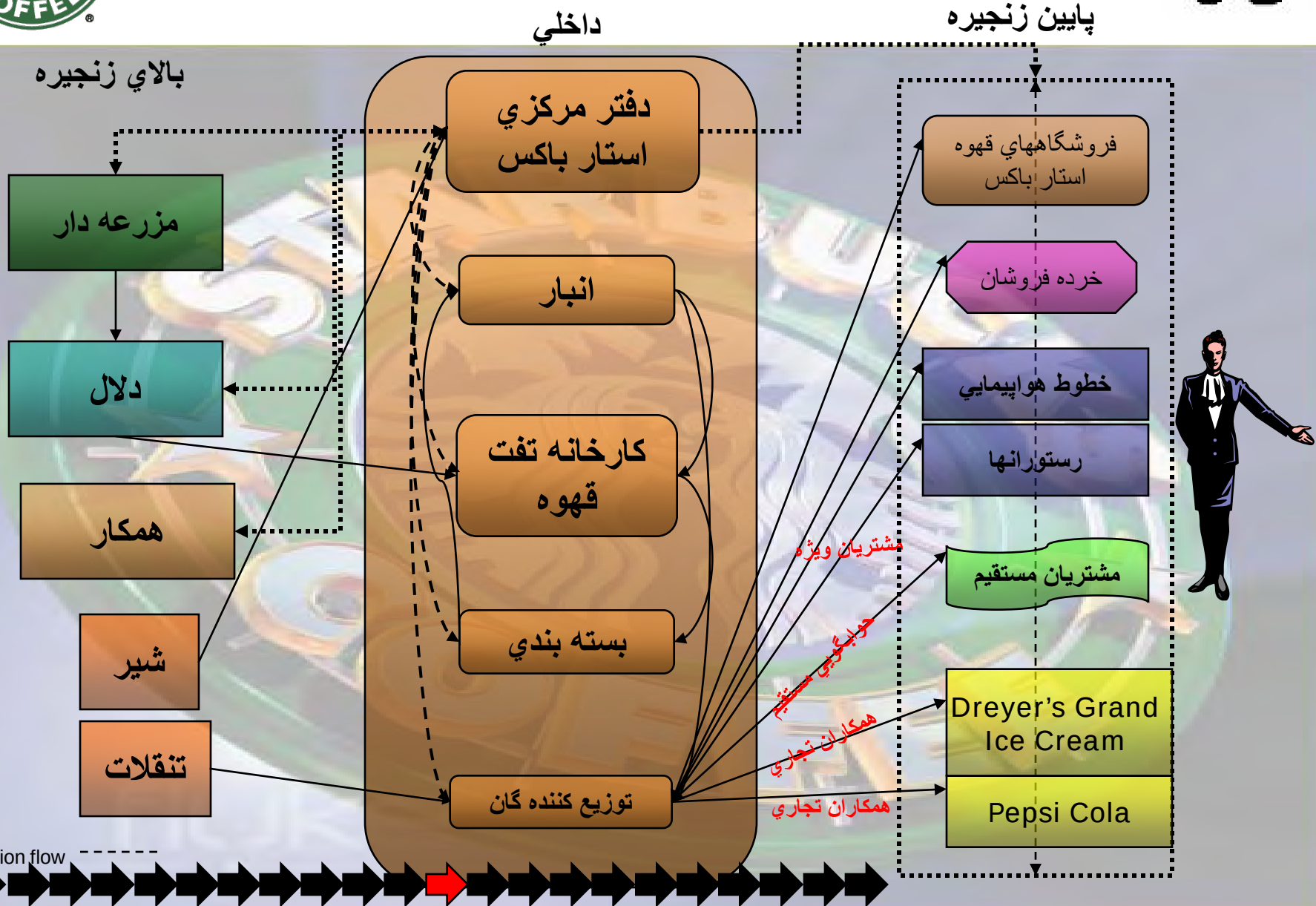
راه حل:

با استفاده از سیستم مدیریت تولید (MRP = Manufacturing resource planning) این پیش بینی به حد مطلوب رسید.
بیش بینی دقیق یعنی کاهش هزینه های مدیریتی





زنجیره تامین





عوامل موفقیت در زنجیره تامین جدید

تکنولوژی

- استفاده از ERP بسیار خوب با استفاده از نرم افزارهاي Highjump و Bluemartini
- بکارگیری تولید اتوماسیون (Oracle GEMMS) جهت برنامه ریزی تولید و MRP
- بکار گیری RFID جهت ارتقای امنیت و مدیریت توزیع

پرسنل

- اعضای تیم سابقه خوبی در MRP دارند
- مهمترین گروه پرسنل شرکت، در امور مشتریان





عوامل موفقیت در زنجیره تامین جدید

استراتژی

- ارایه محصول با کیفیت
- سود بالا
- کاهش هزینه های سر بار

سایر فاکتور های موفقیت

- ایجاد اتمسفر مطلوب سرشار از احترام و بزرگی
- تازگی محصولات
- تنوع محصولات قابل عرضه
- خرید بهترین محصول و بکارگیری بهترین ابزار و روش در تولید محصول
- کنترل و مدیریت انبار
- رعایت حقوق پرسنل





راه حل E-Business برای بالاي زنجيره تامین

- مزرعه داران: به دو گروه مختلف تقسیم شدند

1. مزرعه داران عمومي : به واسطه ها مي فروشند و با تکنولوژی کاری ندارند.

2. مزرعه داران استراتژیک : توسط استار باکس سرمایه گذاری شده و برنامه های شرکت را اجرا می کنند که با هسته مرکزی زنجیره تامین آمیخته شدند.

- واسطه ها

1. دو بخش EDI و WEB-BASED با این گروه در ارتباطند. با در نظر گرفتن حجم قهوه که توسط یک عرضه کننده خاص منتقل می شود اهمیت نزدیک به هسته مرکزی را مشخص می کند.





راه حل E-Business برای هسته زنجیره تامین

- استفاده همزمان از MRP و ERP:

1. WMS (Highjump) : مدیریت سیستم انبار

2. Blumartini : مدیریت سفارشات

3. Oracle GEMMS : اتوماسین تولید





راه حل E-Bussiness براي پايين زنجيره تامين

@Cooking.com™ 100% satisfaction guarantee **HELP** **CART**

HOME **SPECIAL VALUES** **GIFT IDEAS** **WEDDING REGISTRY** **RECIPES & MORE**

FREE NEWSLETTERS **BUYING GUIDES** **MY ACCOUNT** **TOP BRANDS** **CONTACT US**

cospnsored by **CookingLight** Enter to win a \$500 Gift Certificate at **Ynewroutine.** [Click to Enter](#)

SEARCH
Keyword or Item# **GO**
[Advanced Search](#)

DEPARTMENTS

- [Bakeware](#)
- [Barware](#)
- [Coffee & Tea](#)
- [Cookbooks](#)
- [Cook's Tools](#)
- [Cookware](#)
- [Cutlery](#)
- [Furnishings](#)
- [Gift Baskets & Sets](#)
- [Home Keeping](#)
- [Outdoor Living](#)
- [Small Appliances](#)
- [Storage & Organization](#)
- [Tableware](#)
- [Clearance](#)
- [Corporate Gifts](#)
- [Gift Certificates](#)
- [Email Offers](#)

Items for daily living:
[NewRoutine](#)

cospnsored by **CookingLight** Enter to win a \$500 Gift Certificate at **Ynewroutine.** [Click for details](#)

Starbucks Coffees and Teas

We offer Starbucks' most popular coffees, plus their Tazo teas, a selection of the finest black, green, oolong and herbal varieties.

To learn more about Starbucks Coffee and brewing the best cup, [click here](#).
To learn more about what makes Tazo Teas so unique, [click here](#).

Click to view [All Starbucks Coffees](#) or [All Tazo Teas](#).

BESTSELLERS

- House Blend Coffee Beans** by Starbucks \$19.98 **BUY**
- Espresso Roast Beans** by Starbucks \$19.98 **BUY**

STARBUCKS COFFEE

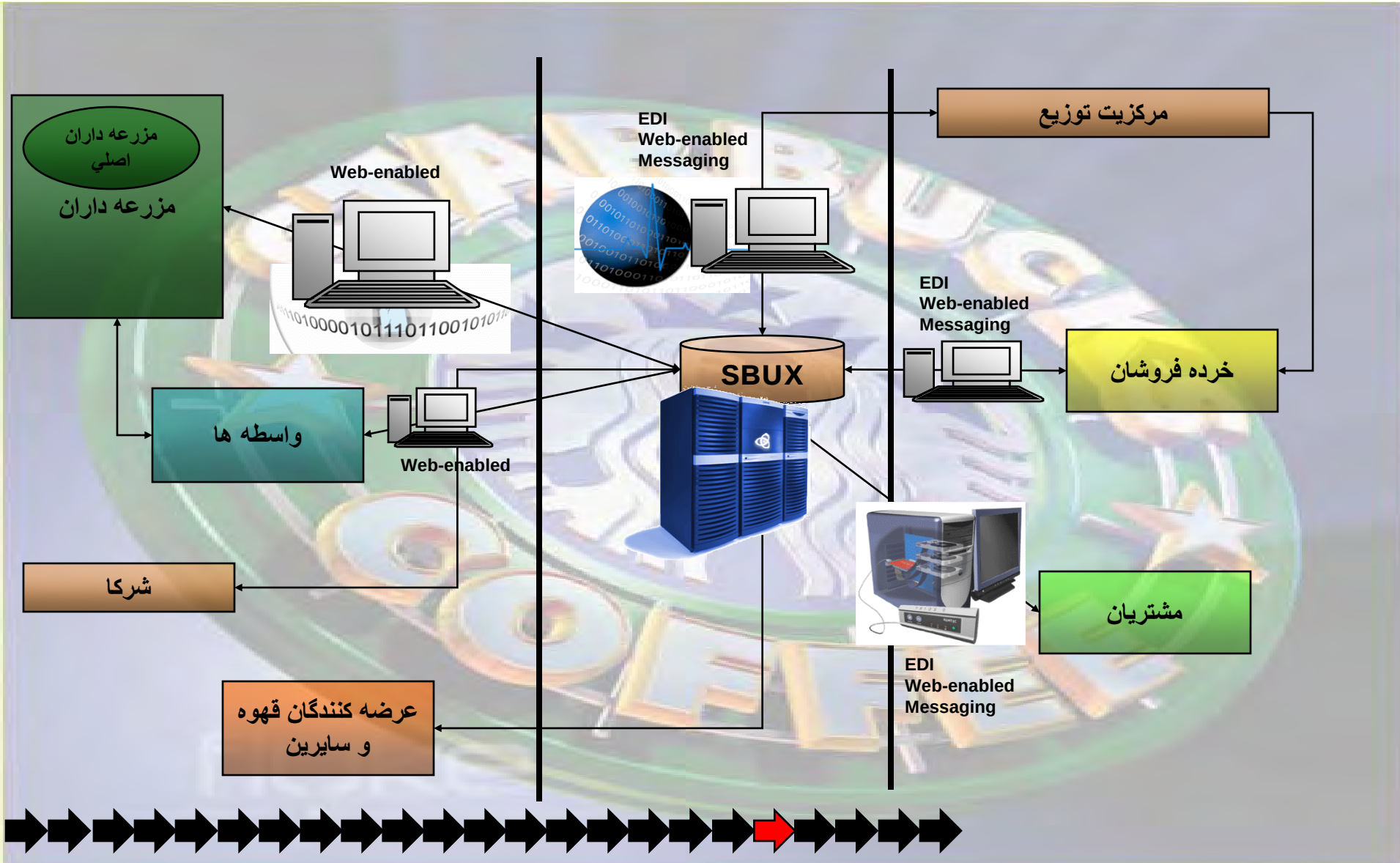
- Shade Grown** [Mils](#)
- YUKON** [Smooth](#)
- SUMMITRA** [Bold](#)

- مصرف کنند
- انجمن هوادا
- ايجاد ture
- ايجاد فرهنگ
- ادغام با كانا





e-Supply Chain



enter a location

Go

[our coffees](#) [our stores](#) [starbucks card](#) [at home](#) [for business](#) [about us](#) [shop online](#)

[beverage lineup](#)
[local events](#)
[nutrition information](#)
[brewing equipment](#)
[the way I see it](#)
[wireless internet](#)
[ethos water](#)
[tazo teas](#)

our stores

Come to the coffeehouse

Looking for a Starbucks? Our Store Locator will find one [in your neighborhood](#) or one [along the way](#) while you're traveling.

Looking for some fun?

Live music. Book readings. Coffee seminars. There's a lot going on inside at Starbucks. [Find events](#) happening near you. And invite a friend to meet.

Find store

Find route

Find event

Find Starbucks coffeehouses near

Enter city, address, or landmark

Limit search to coffeehouses with

- ☐ Wireless Hotspot Available
- ☐ Drive Through Window
- ☐ Oven-Warmed Food
- ☐ iTunes Wi-Fi Music Store
- ☐ Airport Stores
- ☐ Coming Soon
- ☐ Clover Brewing System
- ☐ Mobile Payment

submit



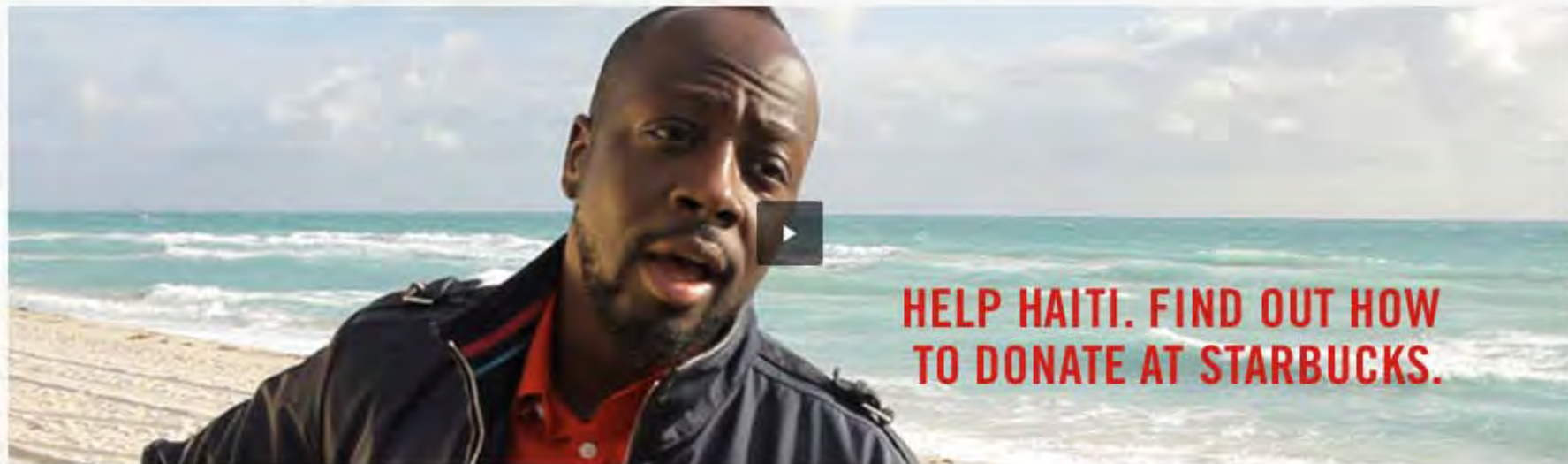
International . Search . Your Account

Store Locator

enter a location

Go

[our coffees](#) [our stores](#) [starbucks card](#) [at home](#) [for business](#) [about us](#) [shop online](#)



Shortcuts

[Response to Coverage
of CA Lawsuit](#)
[your account](#)
[register a card](#)
[check card balance](#)
[nutrition information](#)
[store locator](#)
[career center](#)
[customer service](#)

Community

[MyStarbucksIdea.com](#)
[Starbucks V2V
\(STARBUCKS\)^{RED}](#)
[StarbucksTM Shared
PlanetTM](#)
[Twitter](#)
[Facebook](#)
[YouTube Channel](#)

News Headlines

[Starbucks Gives Customers A Better Way To Unwind With Ten New Tazo[®]](#) } [See all](#)



[Help Haiti.](#)



[In With the Good](#)



[Exclusive Coffees](#)



[Give Starbucks for
Valentine's Day.](#)

Our Shareholders

We know that as we deliver in each of these areas, we enjoy the kind of success that rewards our shareholders. We are fully accountable to get each of these elements right so that Starbucks—and everyone it touches—can endure and thrive.

Onward.

environmental mission statement

Starbucks is committed to a role of environmental leadership in all facets of our business.

We fulfill this mission by a commitment to:

Understanding of environmental issues and sharing information with our partners.

Developing innovative and flexible solutions to bring about change.

Striving to buy, sell and use environmentally friendly products.

Recognizing that fiscal responsibility is essential to our environmental future.

Instilling environmental responsibility as a corporate value.

Measuring and monitoring our progress for each project.

Encouraging all partners to share in our mission.

Corporate Info

[Terms of Use](#)

[Privacy](#)

[Contact Us](#)

[Career Center](#)

[Partners](#)

[Accessibility](#)

[Site Map](#)

Shortcuts

[Your Account](#)

[Register a card](#)

[Check Card balance](#)

[Nutrition Information](#)

[Store Locator](#)

[Customer Service](#)

Links

[MyStarbucksIdea](#)

[Starbucks V2V](#)

[\(STARBUCKS\)^{RED}](#)

[Shared PlanetTM](#)

© 2010 Starbucks Corporation. All rights reserved.



با تشکر از توجه شما

