

CASE STUDY

Im Hintergrund vernetzt

Wie die Online-Apotheke Zur Rose von einem integrierten Backend profitiert

Zehntausende Produkte. Vierstellige Bestellzahlen – täglich. 24-Stunden-Versand, der komplexe gesetzliche Vorgaben erfüllen muss. Kaum ein Shop fordert sein Shop-System so sehr wie eine Online-Apotheke. Im vergangenen Jahr wurde der Schweizer Apothekengruppe Zur Rose klar, dass ihr bisheriges Shop-System den Belastungen ihres Tagesgeschäfts in Deutschland, Österreich und der Schweiz nicht mehr gewachsen war. Also sah sich das Unternehmen nach einem neuen System um. „Die Wahl fiel auf Magento Enterprise, weil das System aktuell eines der modernsten und skalierbarsten auf dem Markt ist“, erinnert sich Patrick Rudolf, Marketingleiter bei Zur Rose Suisse. Ein Partner für die Implementierung wurde in einem Pitch-Verfahren gefunden, das der Stuttgarter E-Commerce-Spezialist Phoenix Medien für sich entscheiden konnte. Die Agentur setzte die Online Shops von Zur Rose Suisse und der deutschen Discount-Tochter VfG Versandapotheke auf Basis von Magento komplett neu auf und legte dabei viel Wert auf eine gute Performance. „Wir haben möglichst wenige Module eingesetzt, die die Leistung des Shops ausbremsen könnten, und gleichzeitig den Cache stark ausgebaut“, sagt Björn Kraus, Entwicklungsleiter bei Phoenix Medien. „Außerdem liegt hinter dem Shop eine eigene, sehr performante Hosting-Lösung, die dafür sorgt, dass der Shop jetzt auch große Marketingaktionen, etwa bei Groupon, aushält.“

Das große Ganze im Hintergrund

Mit einem neuen Shop allein war es aber nicht getan. „Die Zur-Rose-Gruppe hantiert täglich mit sehr hohen Bestellvolumina“, so Rudolf. „Und hinter dem Online Shop liegt ein sehr umfangreicher Produktkatalog, in dem es sehr oft zu kleinen, aber sehr wichtigen Mikroänderungen kommt, weil Produkte ausgetauscht werden oder kurzfristig nicht lieferbar sind. Gleichzeitig wollen wir unseren Kunden immer eine Lieferung ihrer bestellten Produkte binnen 24 Stunden garantieren können.“ Um die Prozesse im Shop möglichst stark zu automatisieren und zu beschleunigen, musste

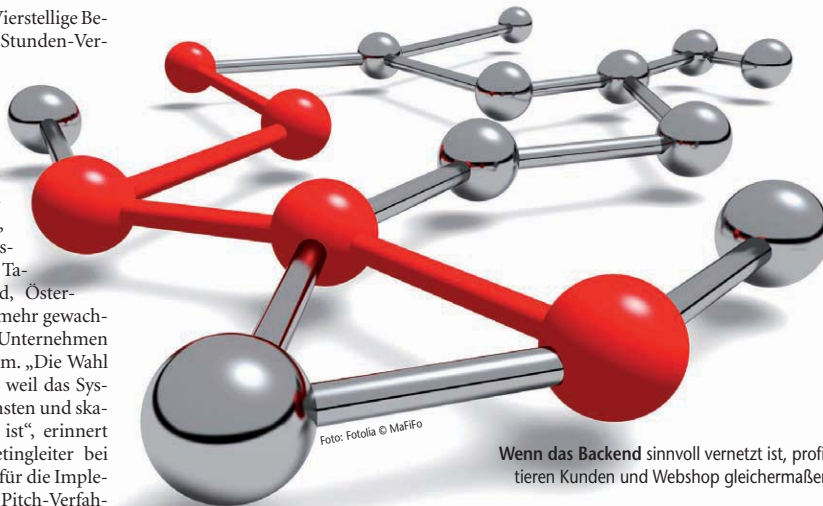


Foto: Fotolia © MaFifo

Wenn das Backend sinnvoll vernetzt ist, profitieren Kunden und Webshop gleichermaßen

das Shop-System tief in das ERP-System der Unternehmensgruppe integriert werden. Acht Wochen lang arbeitete Phoenix Medien an einem ERP-Konnektor, der den Magento-Shop der deutschen VfG mit der Unternehmensdatenbank verband. Die deutsche Discount-Tochter diente dabei als Pilotprojekt – langfristig sollte die gesamte Zur-Rose-Gruppe von einer derart tiefen Backend-Integration profitieren. „Der gesamte Produktkatalog ist im ERP erfasst und wird von diesem an den Shop ausgeliefert; Änderungen im ERP sind sofort im Shop online“, beschreibt Kraus die Tiefe der Verbindung zwischen Shop und ERP. „Aber auch die Adressdaten aller Kunden sind dort hinterlegt; Änderungen können von Marketing- und Callcenter-Mitarbeitern vorgenommen werden und schlagen sich direkt auf die Ausgabe der Lieferadressen im Shop nieder. Auch Marketing-relevante Daten wie Suchbegriffe oder Geolokationsdaten finden ihren Platz im ERP und können von dort im Unternehmen weiterverwendet werden.“

Internationale Herausforderungen

Nachdem das integrierte Backend bei der deutschen VfG Versandapotheke funktionierte, sollte in einem zweiten Schritt die gesamte Zur-Rose-Unternehmensgruppe auf ein einheitliches Backend mit integriertem Online Shop umgestellt werden. Keine leichte Aufgabe, denn die unterschiedlichen Dependancen des Unternehmens hatten unterschiedliche Bedürfnisse. „Da gibt es zunächst Unterschiede im Produktkatalog zwischen der Premium-Marke Zur Rose und der serviceunterstützten

Discount-Marke VfG“, so Rudolf. „VfG hat eine kleinere Auswahl, bietet aber günstigere Preise und wird mit Newsletter-Maßnahmen, Affiliate-Marketing et cetera aggressiv beworben. Zur Rose setzt auf ein besonders breites Angebot und bietet auch rezeptpflichtige Medikamente, die beim Versand ganz anders behandelt werden müssen.“ Dazu kam die Internationalität der Apothekengruppe: In den jeweiligen Länder-Dependancen in Deutschland,



Zum Unternehmen

Die Schweizer Zur Rose Suisse AG, 1993 im Schweizerischen Steckborn gegründet, entwickelte sich binnen 18 Jahren zu einem der größten Unternehmen für Medikamentenlieferungen in der Schweiz. Neben dem B2B-Geschäft, der Belieferung von Arztpraxen, ist das Consumer-Geschäft mit verschiedenen Online-Apotheken in der gesamten DACH-Region das zweite Standbein des Unternehmens. Zur Zur-Rose-Gruppe gehört auch die Discount-Marke VfG Versandapotheke.

Österreich und der Schweiz werden teilweise unterschiedliche Produkte zu anderen Preisen und unter anderen gesetzlichen Vorgaben vertrieben; auch das Payment-Angebot unterscheidet sich stark zwischen den einzelnen Ländern. „Damit jede Ländervertretung immer nur die Informationen aus dem ERP sieht, die für sie wirklich relevant sind, arbeiten wir mit Mandanten-Lösungen“, erklärt Kraus. „Das gilt wiederum auch für das Shop-System: Der Magento-Shop von Zur Rose Suisse zieht sich andere Informationen aus dem ERP als der Magento-Shop der VfG in Deutschland, abhängig von der hinterlegten Mandanten-Struktur.“

Die unternehmensweite Integration von ERP und Shop-System hielt die Zur-Rose-Gruppe und ihren Dienstleister Phoenix Medien mehrere Monate lang beschäftigt. Nach Abschluss des Projekts wurden die Prozesse zur Abwicklung von Kundenaufträgen deutlich beschleunigt, sodass die Prämisse des 24-Stunden-Versands problemlos erfüllt werden kann. Die erhöhte Automatisierung senkt die Fehlerquote und steigert die Aktualität der Online Shops. Die Kunden der Online-Apotheken bekommen von den weitreichenden Veränderungen im Backend kaum etwas mit – für Patrick Rudolf bedeutet das Projekt verbesserte Abläufe und dadurch mehr Zeit für Marketingmaßnahmen und die Weiterentwicklung des Unternehmens. **il**



„Wir haben viel Wert auf eine gute Performance gelegt und setzen nur wenige Magento-Module ein.“

BJÖRN KRAUS
Entwicklungsleiter bei Phoenix Medien

Österreich und der Schweiz werden teilweise unterschiedliche Produkte zu anderen Preisen und unter anderen gesetzlichen Vorgaben vertrieben; auch das Payment-Angebot unterscheidet sich stark zwischen den einzelnen Ländern. „Damit jede Ländervertretung immer nur die Informationen aus dem ERP sieht, die für sie wirklich relevant sind, arbeiten wir mit Mandanten-Lösungen“, erklärt Kraus. „Das gilt wiederum auch für das Shop-System: Der Magento-Shop von Zur Rose Suisse zieht sich andere Informationen aus dem ERP als der Magento-Shop der VfG in Deutschland, abhängig von der hinterlegten Mandanten-Struktur.“

Drei Shops, ein ERP



Ein ERP für alle: Die Zur Rose und ihre Discount-Tochter VfG sind in der ganzen DACH-Region vertreten. Damit alle Shops der Gruppe auf das gleiche ERP-System zugreifen konnten, wurde eine Mandantenlösung implementiert. So zeigt die Schweizer Zur Rose andere Produkte als die deutsche VfG

Das Projekt im Überblick

- Auftraggeber: Zur Rose Suisse AG, Frauenfeld (CH)
- Projekt: Gruppenweite Migration auf Magento Enterprise, tiefgehende ERP-Anbindung, Frontend-Relaunch der Online-Apotheken
- Agentur: Phoenix Medien, Stuttgart
- Zeitrahmen: Acht Wochen für Entwicklung des ERP-Konnektors
- Budget: k. A.
- Internet: www.zurrose.ch, www.zurrose.de, www.vfg.de