

# IN VOLLER BLÜTE

Wie der Handel auf allen Kanälen floriert

VON DR. GUNNAR FUELLE

**Q**ualifizierte Beratung und ein optimaler Service sind zwei der wichtigsten Elemente für ein erfolgreiches Unternehmen. Endress Motorgeräte, ein führender Händler für professionelle Garten- und Forsttechnik, beherrscht genau das. Um für Kunden auch online den Einkauf zu einem wahren Erlebnis zu machen, setzen sie auf die Omnichannel-Box von infolox.

Endress Motorgeräte GmbH ist ein Traditionshaus mit 70-jähriger Geschichte als Fachhändler für die Forst- und Gartentechnikmarken STIHL und VIKING. Mit mehr als 200 Mitarbeitern betreibt Endress 24 Niederlassungen in Baden-Württemberg und Bayern. Das Unternehmen mit Stammsitz in Stuttgart ist als echter Omnichannel-Händler online und stationär unterwegs. Endress verbindet hierzu seine Filialen mit dem Onlineshop über Click & Collect. Dank dieses Konzepts ist es möglich, online bestellte Produkte entweder per Versand zu beziehen oder in einer Wunschfiliale abzuholen. Letzteres ist besonders bei größeren und einweisungsbedürftigen Produkten relevant. Neben privaten Endkunden können auch B2B-Kunden den Onlineshop von Endress benutzen.

Ziel und Inhalt des Projektes war die schnellstmögliche Ablösung des bestehenden Shop-Systems durch eine modernere, Symfony-basierte Gesamtlösung aus CMS und Shop. Hierbei fiel die Entscheidung zugunsten der Omnichannel-Box von infolox. Die Omnichannel-Box stellt neben einem professionellen Onlineshop für B2C und B2B mit den erforderlichen Schnittstellen für alle Drittsysteme auch einen Produktfinder samt Suche zur Verfügung, zudem einen Dokumenten-Download und ein Click & Collect-Modul mit Filialfinder. Weiterhin deckt sie auch den redaktionellen Content-Teil für die Unternehmensdarstellung so umfassend wie komfortabel ab.

Die Omnichannel-Box vereint dazu das führende CMS für Publisher, eZ Plattform, den leistungsstarken Onlineshop Sylius und eine High-Performance-Produktdatenbank mit SOLR-Technologie. Letztere verfügt über eine voll automatisierte Schnittstelle zu den führenden PIM/MAM-Systemen. Eine mächtige Suchmaschine mit integriertem Produktfinder dockt an die Produktdatenbank an und versorgt das Frontend hochperformant mit Content.

Der Produktfinder und die Produktsuche können durch den Betreiber einfach im PIM-System konfiguriert und gesteuert werden. Dies ist besonders sinnvoll, da das PIM-System auch der Ort ist, wo die relevanten Daten strukturiert werden. Ergänzend bietet die Omnichannel-Box flexible Anbindungen an ERP-Systeme, CRM-Systeme und Newsletter-Kampagnen-Tools. Sie ermöglicht zudem voll oder teilautomatisierte Print-Ausleitungen höchster Qualität. Ihre Module stehen dabei nicht nebeneinander, sondern sind durch Symfony voll integriert.

Für den Anwender ist ein ebenfalls Symfony-basierter Layout-Builder des infolox-Technologie-Partners Netgen das eigentliche Herzstück der Omnichannel-Box. Mit der Hilfe dieses Layout-Builders können Frontend-Templates sowohl inhaltlich bestückt als auch layouttechnisch gestaltet werden. Der Layout-Builder bietet Zugriff auf das eZ CMS, die SOLR-Produktdatenbank und den Sylius-Shop und erlaubt somit komplett neuartige Mixed-Content-Pages und Customer Journeys. So kann auf einer Seite manuell erstellter Content mit generiertem redaktionellen Content sowie Content aus dem PIM-System gemischt werden.

Besonders hervorzuheben ist hierbei, dass die Bedienung durch den Anwender weitgehend selbst erfolgen kann. Auf Basis eines Baukastens aus Medienbühnen, Teasern und anderen Elementen können per Drag & Drop beliebige Seitentypen im responsiven Layout gestaltet werden. Damit werden ohne weiteren Aufwand mobile Endgeräte mit geeignetem Layout versorgt. Auch Print-Ausleitungen, im Falle von Endress die Datenblätter für sämtliche Produkte, werden vollautomatisch durch die Omnichannel-Box aus dem PIM-System generiert und im Onlineshop zum Download zur Verfügung gestellt. Die Übergabe der Bestellungen an das ERP verwirklicht infolox ebenfalls mittels der voll integrierten Schnittstelle, ebenso die Versandbestätigungen, die aus dem ERP initiiert werden.

Als System für die Vorhaltung granularer und qualitativ hochwertiger Produktdaten für den Shop, den Produktfinder und die Produktsuche wurde das PIM-System EPIM der Karlsruher Software-Schmiede Viamedici durch infolox eingeführt. Die Integration in die Gesamtlösung erfolgte sodann mittels des SOLR-to-PIM-Konnektors, einem Bestandteil der Omnichannel-Box. Der Shop verfügt über alle zeitgemäßen Funktionen, sowohl in Bezug auf die Produktprä-

sentation als auch auf den Warenkorb- und Check-out-Prozess. Ein Merklisten-Modul ermöglicht es dem Kunden, seine favorisierten Produkte für einen späteren Kauf abzulegen oder diese mittels der integrierten Mailfunktion zu versenden.

Im Projekt startete – nach einer kurzen Analyse einerseits der Anforderungen und andererseits der Daten sowie der vorhandenen Systemumgebung – die Umsetzung. Hierbei wurde parallel in mehreren Teilprojekten gearbeitet. In einem Teilprojekt wurde das PIM eingeführt und die Datenblätterstellung voll automatisiert, in einem weiteren wurden das CMS und der Shop konzipiert und vollständig neu implementiert. Zur gleichen Zeit wurden durch infolox die Daten aus dem alten Shop aufbereitet und in das PIM-System migriert. Neben den Produktdaten wurden auch die bestehenden Kundendaten in die Omnichannel-Box überführt, selbstverständlich unter Berücksichtigung des Datenschutzes. Hosting, Wartung und Betrieb erfolgen durch infolox in einer hochsicheren Private Cloud. Das System wird dabei nichtöffentlich als Private Cloud in einem separaten Bereich auf dedizierter Hardware bei einem der renommiertesten Hoster Deutschlands, Hetzner Online GmbH mit Rechenzentren in Nürnberg und Falkenstein, betrieben. Mit dieser Hosting-Lösung gewährleistet infolox eine äußerst hohe Zuverlässigkeit und Betriebssicherheit der Kundenlösungen, was sich in einer sehr hohen Verfügbarkeit, verbunden mit deutlicher Senkung der Ausfallwahrscheinlichkeit, niederschlägt.

Die Virtualisierung erfolgt dabei durch Container-Systeme. Hierbei werden einzelne Services wie Datenbanken, Schnittstellen oder Shop-Komponenten in jeweils einzelnen, virtuellen Containern betrieben. Diese laufen als Cloud verteilt auf mehreren virtuellen Servern, die wiederum mehrere hochverfügbare physikalische Server nutzen. Jede Ebene ist somit redundant

und hochverfügbar. Alle Komponenten werden automatisch überwacht. Bei Ausfall einer Komponente wird sofort und vollautomatisch eine identische neue verwendet. Test-, Preview- und Live-Umgebung laufen dabei in einer identischen Umgebung. Container aus der Entwicklungs- und Preview-Umgebung können also mit Freigabe automatisiert und risikofrei in die höhere Umgebung übergeben werden. Sicherheit steht hierbei an erster Stelle. Das System verwendet daher mit Docker die führende Container-Lösung. Damit wurde eine hoch professionelle und sichere Lösung entwickelt. Jeder Container erhält einen eigenen Hostnamen, eigene Prozess-IDs und eine eigene Netzwerkschnittstelle. Darüber hinaus sieht jeder Container nur den ihm zugeordneten Ausschnitt des Dateisystems. Security-Frameworks sichern die Zugriffsrechte auf den weiteren Ebenen. So wird eine völlige Trennung der Kundenapplikationen sichergestellt.

Mit dem Umstieg auf die Omnichannel-Box von infolox verfügt Endress nun über eine hoch professionelle Lösung, die nicht nur alle besonderen Anforderungen eines Omnichannel-Händlers umfassend abdeckt, sondern durch ihre offene Architektur auch bereit ist für individuelle Zukunftsideen.

#### INTEGRATOR

*Fullservice in Omnichannel-Marketing, E-Commerce und Produktkommunikation. B2B-Lösungen für Industrie und Handel mit Web/Mobile/Print/PIM. Strategie, Konzeption, Implementierung und Betrieb aus einer Hand.*

infolox GmbH  
info@infolox.de  
infolox.de

#### KUNDE

Endress Motorgeräte GmbH  
shop@endress-shop.de  
endress-shop.de