

# EURONICS: REPLY ENTWICKELT NEUES ECOMMERCE-PORTAL

Die Entscheidung von Euronics, das Web-Portal des Unternehmens einem radikalen Umbau zu unterziehen, entstand infolge einer strategischen Neuausrichtung, die sich auf den Einsatz modernster Technologien konzentriert. Dadurch wurde es für das Unternehmen unumgänglich, eine neue eCommerce-Plattform mit integrierten Unternehmens- und Informationsbereichen für den kompletten Support der POS des Unternehmens einzuführen.

Die Leitung des Projekts übernimmt dabei Reply in Zusammenarbeit mit Technology Reply, dem ersten zertifizierten Oracle OPN Specialized Platinum Partner in Italien. Nicht nur dank seiner einschlägigen Erfahrungen, sondern auch aufgrund der Zusammenarbeit mit dem Oracle-Partner ist es Reply gelungen, eine innovative Lösung zu entwickeln, die einen schnellen und direkten Zugang zu den eCommerce-Funktionen gewährleistet und sich dabei perfekt mit Drittsystemen und externen Plattformen integrieren lässt.

Durch diesen vollständigen Umbau des Euronics-Portals gelingt es dem Unternehmen, gleich zwei Ziele zu erreichen: einerseits den Erhalt des Bestandskundenstamms und andererseits die Möglichkeit, über den Online-Kanal neue Zielgruppen zu erschließen. Das neue Web-Portal ist aktuell in der Lage, über 17.000 Katalogprodukte zu verwalten, die kontinuierlich aktualisiert werden.

## SCENARIO



**Euronics Italia** ist Marktführer im Vertrieb von Elektro-Haushaltsgeräten und Unterhaltungselektronik; das Unternehmen entstand 1999 aus der alt eingesessenen italienischen Marke GET. Seit mehr als 20 Jahren basiert das Wachstum des Elektronik-Einzelhändlers auf der Strategie, neue Partner in die Unternehmensgruppe aufzunehmen. Euronics setzt dabei auf den Namen seiner Partner und dessen Bekanntheitsgrad in der jeweiligen Region.

Wachsende Märkte, ein gesteigerter Wettbewerb sowie die Globalisierung des Handels sorgten für die Notwendigkeit, eine europaweit organisierte Unternehmensgruppe zu gründen, die heute mit über 11.500 Verkaufspunkten in ganz Europa präsent ist: **Euronics International**. Das Unternehmen investiert heute verstärkt in seine Medienpräsenz auf nationaler und lokaler Ebene und intensiviert so seine Werbeaktivitäten, um auf diese Weise die Marke zu stärken.

## DIE ENTSCHEIDUNGEN DES KUNDEN

Euronics Italia hat sich vor kurzem dazu entschlossen, für sein Produktangebot eine neue Vertriebsart einzuführen. Bei diesem neuen Ansatz für den Marketingprozess des Unternehmens spielen der Vertriebskanal und ein kontinuierlicher und direkter Dialog mit Verbrauchern und Endkunden die Schlüsselrolle. In diesem Zusammenhang nehmen der Einsatz von innovativen Technologien und die sorgfältige Implementierung der CRM-Prozesse eine grundlegende Bedeutung ein.

Ein radikaler Umbau des Web-Portals von Euronics und eine integrierte eCommerce-Plattform der neuesten Generation mit integrierten Unternehmens- und Informationsbereichen für den kompletten Support der POS des Unternehmens einzuführen, war für das Unternehmen unumgänglich geworden. Zusätzlich wünschte sich Euronics, dass nicht nur der Erhalt des Bestandskundenstamms gewährleistet wird, sondern dass über den Online-Kanal auch neue Zielgruppen erschlossen werden.

Das Unternehmen setzte sich dabei für dieses Projekt bei Zeitplan und Kosten sehr ambitionierte Ziele. Das Restyling des Portals sollte unter anderem die Integration einiger spezifischer Funktionen für die Bestellabwicklung der Vertriebspartner von Euronics umfassen, wodurch die Kosten für die technischen Infrastrukturen signifikant gesenkt werden sollten.

Für dieses höchst innovative Projekt, das sich darüber hinaus auch stark auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens auswirkt, fiel die Wahl von Euronics Italia auf die bewährte Synergie zwischen einem wegweisenden Software-Partner und einem IT-Partner, der wettbewerbsfähig und zuverlässig ist: Oracle und Reply.

## LÖSUNG

Bei diesem Projekt übernahm Reply die gesamte Projektleitung und kümmerte sich um alle Aspekte, von der Neugestaltung des Internet-Portals und der Integration des Bestellverwaltungssystems für die physischen Ladengeschäfte bis hin zum Kosten sparenden Einsatz von Plattformen und Services, die das Potenzial der Cloud voll ausschöpfen.

Um der Komplexität der Anforderungen an Technologie und Architektur, die der Kunde für dieses Projekt formuliert hat, gerecht zu werden, hat Reply eine Task Force ins Leben gerufen, in der einschlägige Experten der Reply-Gruppe an der Umsetzung des Projekts arbeiteten. An vorderster Front dabei war insbesondere **Technology Reply**, der erste italienische **Oracle-Partner, der als Oracle OPN Specialized Platinum Partner** zertifiziert ist. Das Unternehmen der Reply-Gruppe entwickelte alle Funktionen des Portals auf der Basis der Plattformen Oracle ATG Web Commerce und Oracle Endeca Search, die beide unter den eCommerce-Anwendungen zu dem besten am Markt gehören.

Das Bestellverwaltungssystem sowie die Integration mit den Stores und den Logistik-Partnern wurde mithilfe der neuesten J2EE-Technologien entwickelt, die über Web-Services miteinander integriert sind.

In der *ersten Projektphase* konzentrierte sich die Task Force auf die Kernfunktionen des eCommerce-Portals sowie auf die Integration des Bestellverwaltungssystems mit den physischen Stores und den Logistik-Partnern. Die *zweite Projektphase* diente dann der Optimierung der Suchfunktion des Portals. Dazu wurde die zuvor eingesetzte Suchmaschine durch die Oracle Endeca Search ersetzt, die in der freien Suche und beim Filtern nach Produktkategorien bessere Ergebnisse liefert.

**DAS ECOMMERCE-PORTAL.** Das neue eCommerce-Portal von Euronics Italia bietet nun die folgenden Funktionen:

- Einen Produktkatalog mit mehr als 17.000 Produkten, die kontinuierlich aktualisiert werden; für jedes Produkt kann das entsprechende technische Datenblatt aufgerufen werden;
- Verwaltungsfunktionen für den Produktvergleich;
- Verwaltungsfunktionen für den Einkaufskorb;
- Verwaltungsfunktionen für das Bestell-Checkout mit einer Integration zu Payment-Gateways für die Durchführung des Bezahlvorgangs;
- Verwaltungsfunktionen für die Nutzerprofile in einem persönlichen Bereich mit Adressbuch, Bestellhistorie und Wishlist.

Darüber hinaus wurden spezifische Funktionen integriert, die für die Geschäftstätigkeit von Euronics von grundlegender Bedeutung sind. Die Funktionen „Bestellen und Abholen“ sowie „Flyer und Stores“ verfügen beide über eine Integration mit Google Maps für die Online-Darstellung von Landkarten.



Wenn Euronics-Kunden ein Produkt online erwerben und im Geschäft abholen möchten, erhalten sie über die Funktion „Bestellen und Abholen“ mit einem Klick eine Liste der Stores in ihrer Nähe, und zwar einschließlich der Angabe, wie weit das nächste Ladengeschäft von der aktuellen Position des Nutzers entfernt ist. Danach können sie das gewünschte Produkt bestellen und persönlich im Geschäft abholen.

Auch die Funktion „Flyer und Stores“ bietet die Möglichkeit, nach Eingabe einer Adresse den nächstgelegenen Euronics-Store zu lokalisieren.

Darüber hinaus enthält dieser Bereich detaillierte Informationen über die einzelnen Läden, ihre Öffnungszeiten sowie eventuell gültige Werbeprospekte.

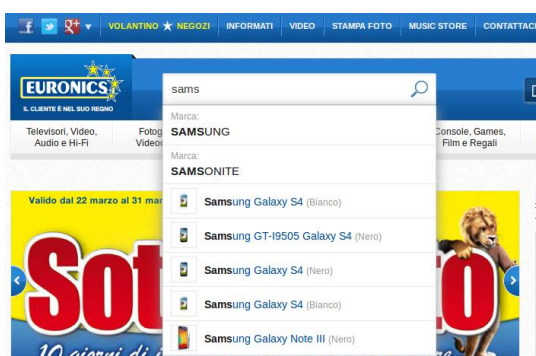
Damit das Portal kontinuierlich auf dem neuesten Stand gehalten werden kann, wurden Drittsysteme integriert, die unter anderem Social Media-Funktionen für Facebook, Twitter und YouTube bieten oder auf Produktrezensionen wie bei Reevoo, Preissuchmaschinen oder die Newsletter-Funktion von Euronics verlinken.

### INTEGRATION MIT DEN PHYSISCHEN GESCHÄFTEN UND ANDEREN PARTNERN.

Kunden erwarten heute vom Einzelhandel eine einheitliche Käuferfahrung, und zwar sowohl in jedem einzelnen Kanal, den eine Marke bedient, als auch im Multichannel-Handel beim Einkaufserlebnis im digitalen und physischen Store. Aus diesem Grund legte Euronics besonderen Wert darauf, dass Reply die Funktion „Bestellen und Abholen“ in das neue Portal integrierte. Die Nutzer des eCommerce-Portals können mithilfe dieser Funktion eine Bestellung aufgeben, an der die physischen Geschäfte der Unternehmensgruppe beteiligt sind und die dabei alle Phasen des Bestellvorgangs durchläuft:

- Zuweisung der Bestellung an ein physisches Geschäft;
- Integration mit unterschiedlichen Logistik-Partnern;
- Benachrichtigung der Käufer zum Bestellstatus mit der Möglichkeit, die Zusendung der Ware in Echtzeit nachzuverfolgen;
- Rezensionsmöglichkeit für die einzelnen erworbenen Produkte

**DAS EURONICS-SCHAUFENSTER BEI EBAY.** Eine Funktion, die für Euronics Italia eine sehr interessante Geschäftsmöglichkeit darstellt, ist die Integration mit dem weltweit bekanntesten Online-Aktionshaus eBay. Mithilfe der Integration über Drittsysteme hat Reply für Euronics auf eBay ein Schaufenster eingerichtet, in dem zahlreiche Produkte aus allen Produktkategorien der Haushalts- und Unterhaltungselektronik angeboten werden und das von den Kunden äußerst positiv aufgenommen wurde.



**SUCHE MIT ORACLE ENDECA.** Die Suchfunktionen des Portals – die freie Suche sowie die Filtersuche auf den Seiten der einzelnen Kategorien (Marke, Preis usw.) – sind in der ersten Projektphase auf der Basis einer Integration von Google Commerce Search entwickelt worden, einem Google-Dienst für die Suche auf der Google Merchant-Plattform, der als SaaS-Lösung zur Verfügung gestellt wird. In der zweiten Projektphase jedoch wurde die Suchfunktion weiter entwickelt, so dass die vorherige Lösung durch Oracle Endeca Search ersetzt wurde. Dabei sorgt nun eine täglich durchgeführte Prozedur dafür, dass die Endeca-Engin mit dem gesamten Produktkatalog von Euronics

aktualisiert wird. Damit die Filter für die verfeinerte Suche für jedes einzelne Produkt erstellt werden können, wurden für jedes Produkt die wichtigsten im technischen Datenblatt enthaltenen Angaben exportiert. Diese Daten bilden nun die Basis für die Filtersuche in den einzelnen Kategorien.

Das Suchfeld für die freie Suche wurde auf jeder einzelnen Seite des Portals prominent platziert; darüber hinaus bietet die freie Suche auch eine **automatische Vervollständigungsfunktion**, die den Usern schon während der Eingabe des Suchworts Vorschläge in Bezug auf die Marken oder Produktkategorien macht, die für sie von Interesse sein könnten. Dank Oracle Endeca konnten weitere Zusatzfunktionen wie beispielsweise eine automatische Korrektur oder die Synonymverwaltung aktiviert werden.

## REPLY VALUE

Die von Reply geplante und entwickelte Lösung zeigt, wie die Reply-Gruppe dank ihrer soliden Erfahrungen im Einzelhandelsbereich und in Kombination mit ihren zertifizierten IT-Kompetenzen die großen Einzelhandelsketten bei der Realisierung komplexer und innovativer Systeme unterstützen kann, die in der Lage sind, die Erwartungen und Wünsche der Endverbraucher zu erfüllen.

Durch seine Marketing-Aktivitäten und die Stärkung des Vertriebsnetzes sowie dank der Fokussierung auf die neuen Technologien und der Unterstützung durch Reply ist es Euronics gelungen, zum absoluten Protagonisten auf dem italienischen Haushalts- und Unterhaltungselektronik-Markt zu werden.



Technology Reply ist ein Unternehmen der Reply-Gruppe und auf Beratung, Planung und Entwicklung von Oracle-basierten Lösungen spezialisiert. Die regelmäßigen Oracle-Zertifizierungen, die Teilnahme an Beta-Programmen sowie die direkte Kooperation mit der Oracle Corporation bei der Entwicklung von Oracle-basierten Lösungen sorgen dafür, dass Technology Reply seit mehr als 17 Jahren Unternehmen mit seinen innovativen Lösungen unterstützt. Dank dieser Erfahrungen ist Technology Reply in der Lage, Unternehmen in allen Phasen der Transformation von IT-Systemen zu begleiten, und zwar von der Planung bis hin zur Realisierung der entwickelten Lösungen. Technology Reply ist der erste italienische Oracle-Partner der als Oracle OPN Specialized Platinum Partner zertifiziert ist.

Weiterführende Informationen erhalten Sie unter: [www.reply.com](http://www.reply.com)