



**YScheer**

E2E Bridge im Einsatz bei **Agri Retail**

## Auf dem Weg vom Batch-Betrieb zu Omni-Channel-Commerce

Die niederländische Franchise-Kette Agri Retail nutzte eine komplizierte IT-Landschaft basierend auf Dateitransfers und Batch-Verarbeitung. Viele Funktionen waren doppelt oder sogar dreifach vorhanden. Um den Anforderungen des Managements, des Online-Shops und der Omni-Channel-Strategie gerecht zu werden, musste Agri Retail seine IT-Landschaft modernisieren – im laufenden Betrieb.

### Herausforderung

- Dateisystem-basiertes ERP
- Mehr als 40 Point-to-Point-Integrationen via FTP-Transfer
- Neue Integrationen werden von Dienstleistern realisiert
- Mangelhafte Dokumentation von Schnittstellen

### Lösung

- Omni-Channel-Informationsmodell und Integrationsplattform
- Templates und Bibliotheken als Grundlage für neue Integrationservices
- Überwachung aller Integrationen und Verknüpfungen

### Vorteile

- Kontinuierliche Anpassung an die sich ändernden Anforderungen des Markts
- Transparenz über alle Schnittstellen
- Schnelle Analyse und Zugriff auf alle Schnittstellen
- Trotz Änderungen und Anpassungen immer volle Kontrolle über die IT

“ Für die Realisation der Schnittstellen für unser neues PoS-System haben wir mit einer Projektzeit von zwei Monaten kalkuliert. Mit der E2E Bridge haben wir die Schnittstellen innerhalb von zwei Wochen realisiert.

— Carel van Rijsewijk  
Manager ICT, Agri Retail



### Über Agri Retail

Agri Retail wurde 1899 unter dem Namen „Het Centraal Bureau“ als kleines Agrarhandelsunternehmen gegründet. Heute betreibt das Unternehmen Fachmärkte für Garten- und Tierbedarf unter dem Namen Welkoop. Gleichzeitig vergibt Agri Retail auch Lizenzen für Fachmärkte. Insgesamt gibt es über 150 Märkte mit insgesamt 1500 Angestellten in den Niederlanden. Bei Agri Retail sorgen 125 Mitarbeiter dafür, dass sich die Fachhändler voll auf die Kunden konzentrieren können. So sind unter anderem Support, HR und IT zentral organisiert.

[www.welkoop.nl](http://www.welkoop.nl)



“ Unsere IT-Abteilung kann sich jetzt schnell den Herausforderungen des Betriebs stellen. Egal ob es sich um eine Anfrage des Managements, der Logistikabteilung, von innerhalb der Lieferkette oder einem anderen Bereich handelt, mit der E2E Bridge liefern wir unabhängig und schnell die Lösung.

– Carel van Rijsewijk  
Manager ICT, Agri Retail

## Herausforderung

Agri Retail stand vor der Herausforderung seine historisch entstandene IT-Landschaft für E-Commerce an heutige Herausforderungen, wie Omni-Channel, anzupassen. Das Ziel war es, den Batch-Betrieb durch Echtzeitdaten und -verarbeitung zu ersetzen. Das bedeutete unter anderem die über 40 Point-to-Point-Integrationen zwischen ERP und mehreren Online-Shops abzulösen. Bisher musste das Know-how bei neuen Projekten über externe Dienstleister eingekauft werden. Somit wurde jede neue Integration einer Anwendung zu einem zeit- und kostenintensiven Projekt. Die Einführung einer neuen Kundenkarte, die über alle Kanäle eingebunden sein sollte, gab letztendlich den Ausschlag eine moderne Hybrid-Plattform aufzusetzen, da die Anforderungen dieser Kundenkarte mit dem bestehenden System nicht mehr abgedeckt werden konnten. Es sollte keinen Unterschied zwischen Offline- und Online-Käufen geben und den Kunden sollten passende Produktvorschläge und Rabattaktionen automatisch angeboten werden. Ein nahtloses Einkaufserlebnis, sowohl Vor-Ort als auch im Online-Shop, sollte den Kunden garantiert werden.



Abb.1: Übersicht über alle Schnittstellen und den dazugehörigen Kennzahlen.

## Lösung

Mit der E2E Lösung als Integrationsplattform setzt Agri Retail voll auf Omni-Channel als zukünftigen Weg im E-Commerce. Um den Anforderungen auf CRM-Seite gerecht zu werden, führt Agri Retail als CRM die Cloud-Lösung Salesforce.com ein. E2E Bridge bildet die Basis und übernimmt die zentrale Verknüpfung aller Systeme. Die Datenströme für die Shops werden laufend überwacht, um größere Auswirkungen von Fehlern zu verhindern.

Durch rechtzeitige Warnung und die gelieferten Daten können Fehler beseitigt werden, bevor Auswirkungen auf die Kunden entstehen. Durch den modellbasierten Ansatz sind diese Schnittstellen gleichzeitig dokumentiert und keine Black Box mehr. Probleme können schnell lokalisiert und analysiert werden, was eine enorme Verbesserung zur bisherigen Situation bringt.

## Unabhängig von externen Dienstleistern

Ein großer Vorteil ist jedoch, dass der Erfolg der E-Commerce Plattform nicht mehr von externen Dienstleistern oder dem Know-How einzelner Mitarbeiter abhängig ist. Im Rahmen des Projektes werden Bibliotheken und Modelltemplates für die Schnittstellen erarbeitet. Mit deren Hilfe können zukünftig die internen IT-Mitarbeiter neue Integrationen realisieren. Das spart neben hohen Dienstleistunggebühren auch sehr viel Zeit und gibt Agri Retail die Flexibilität, die das Unternehmen im sich ständig ändernden E-Commerce-Umfeld braucht. Ein gutes Beispiel dafür ist die Einführung eines neuen Kassensystems in den Filialen der Fachmärkte. Die Anbindung des neuen Systems über eine Oracle-Datenbank dauerte nur vier Stunden und konnte so innerhalb kürzester Zeit realisiert werden.

Auch auf strategischer Ebene profitiert Agri Retail von den Vorteilen der E2E Lösung. Die IT-Abteilung hat jetzt die ganze E-Commerce-Landschaft im Überblick und erhält detaillierte Informationen über jede Schnittstelle.

## Perfektes Einkaufserlebnis für die Kunden

Die neue Omni-Channel E-Commerce Plattform bietet aber auch viele Vorteile für die Kunden und Händler vor Ort. Die Kunden profitieren von einem perfekten Einkaufserlebnis – online wie offline. So können Kunden bevor sie zum Markt fahren den Lagerbestand des gewünschten Artikels überprüfen und ggf. für das gewünschte Produkt zu einem anderen Markt fahren oder direkt online bestellen. Treupunkte und Bonusprogramme funktionieren nahtlos in allen Märkten und auch im Online-Shop.

Händler, welche die Kannibalisierung des eigenen Geschäfts durch den Online-Handel befürchten, profitieren bei Agri Retail ebenfalls von der Omni-Channel-Plattform. So werden z.B. Händler am Online-Umsatz ihrer Stammkunden beteiligt. Dadurch sind sie weiterhin motiviert, ihren Kunden eine gute Beratung Vor-Ort zu bieten.

## Vorteile

- Waren- und Kundeninformationen sind jederzeit und überall auf dem aktuellsten Stand, egal über welchen Kanal
- Einheitliche modellbasierte Plattform ersetzt 40+ Point-to-Point Integrationen
- Interne IT-Mitarbeiter realisieren zuvor ausgelagerte Integrationsprojekte selbstständig
- Neue Geschäftsideen können in Zusammenarbeit zwischen Fach- und IT-Abteilung entstehen