

Umstellung auf Composable Commerce

Zukunftssichere E-Commerce-Plattform: Ein führender Hersteller im Gesundheitswesen wechselt auf eine moderne, Composable-Commerce-Architektur, die auf Intershop und einem Composable-Content-Management-System basiert.



129

Länder, in denen das Unternehmen tätig ist, mit zusätzlichen 115 Vertriebskanälen in verschiedenen Gebieten und Regierungsbezirken.

\$149_{Mio.}

Online-Umsatz in vier Monaten, mit einem prognostizierten Gesamt-Online-Umsatz von \$600 Mio./Jahr, was einer Steigerung um 50 % entspricht.

100%

Composable Content & Commerce separiert Backend-Prozesse vom modernen Frontend-Nutzererlebnis und ermöglicht so ein Maximum an Flexibilität.

ABLÖSUNG

des alten Online-Shops aufgrund veralteter Funktionalität und mangelnder Benutzerfreundlichkeit.



HERAUSFORDERUNG

- Ablösung der vorhandenen, unflexiblen E-Commerce-Lösung, um den wachsenden Kundenanforderungen gerecht werden, Traffic-Spitzen bewältigen, Innovationen vorantreiben und expandieren zu können
- mangelnde Flexibilität und Skalierbarkeit im E-Commerce-Betrieb (Legacy-Plattform erfüllte nicht die Anforderungen an eine echte digitale Transformation)
- Composable Commerce: der Kunde hatte bereits in ein Composable-Content-Management-System (CMS) investiert und entschied sich für die Flexibilität eines Headless-Commerce-Ansatzes
- Realisierung eines ansprechenden und modernen B2B-Nutzererlebnisses mit umfangreichen Self-Service-Funktionen
- Überwindung interner Hindernisse: isolierte Geschäftsbereiche mit je unterschiedlichen E-Commerce-Lösungen im Einsatz

LÖSUNG

- Implementierung der Intershop Commerce Plattform als moderne, zukunftssichere und agile Lösung mit leistungsstarken Funktionen für den digitalen Handel
- nahtlose Integration des vorhandenen Composable-Content-Management-Systems für maximale Nutzerfreundlichkeit und ein echtes Headless-Erlebnis
- exzellentes User Experience Design und kundenzentrierte Strategie zur Realisierung optimaler B2B-Kundenerlebnisse
- Einsatz moderner Front-End-Frameworks zur Erstellung einer Progressive Web App, die es den Kunden ermöglicht, mit der Marke zu interagieren
- reibungslose Systemintegration und -einführung durch enge Zusammenarbeit mit den Experten von Intershop und Slalom Consulting
- Nutzung der neuen, flexiblen E-Commerce-Lösung in allen Geschäftsbereichen, wodurch eine einheitliche Datenbasis sichergestellt und die Lizenz- und Betriebskosten gesenkt werden konnten

ÜBER DAS UNTERNEHMEN

Unser Kunde mit Hauptsitz in Nordamerika ist ein weltweit führendes Unternehmen im Gesundheitswesen, das klinische Diagnostik und wissenschaftliche Forschungsinstrumente herstellt. Das Unternehmen ist bestrebt, die effizientesten Labore weltweit zu erschaffen. Die Diagnostik-Lösungen unseres Kunden finden in der klinischen Forschung und weltweit in einer Vielzahl von Branchen Anwendung, z. B. in Krankenhäusern, Laboren und Arztpraxen. Mit einem Jahresumsatz von mehr als 3 Milliarden US-Dollar ist unser Kunde einer der wenigen in seinem Bereich, der über die volle Kapazität verfügt, seine Produkte weltweit zu konzipieren, zu entwickeln, herzustellen, zu verkaufen und zu warten.

Pioniere im Gesundheitswesen. Und mehr.

Der Fertigungssektor im Gesundheitswesen erfährt durch die Revolution des digitalen Handels einen tiefgreifenden Wandel. Die Branche, die traditionell durch ein komplexes Geflecht aus Vorschriften, ethischen Grundsätzen, persönlichen Kontakten und Papierunterlagen geprägt ist, setzt zunehmend digitale Tools und Technologien ein, um das Kundenerlebnis während des gesamten Verkaufszyklus zu verbessern. Jüngste Daten zeigen, dass der globale B2B-E-Commerce-Markt im Gesundheitswesen in den letzten sechs Jahren mit einer jährlichen Wachstumsrate von über 30 % gewachsen ist. Dieser Anstieg ist vor allem auf die zunehmende Verbreitung des Internets, das Verschwimmen der Grenzen zwischen digitalen B2B- und B2C-Interaktionen, die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie und die Fortschritte bei der Datensicherheit zurückzuführen.

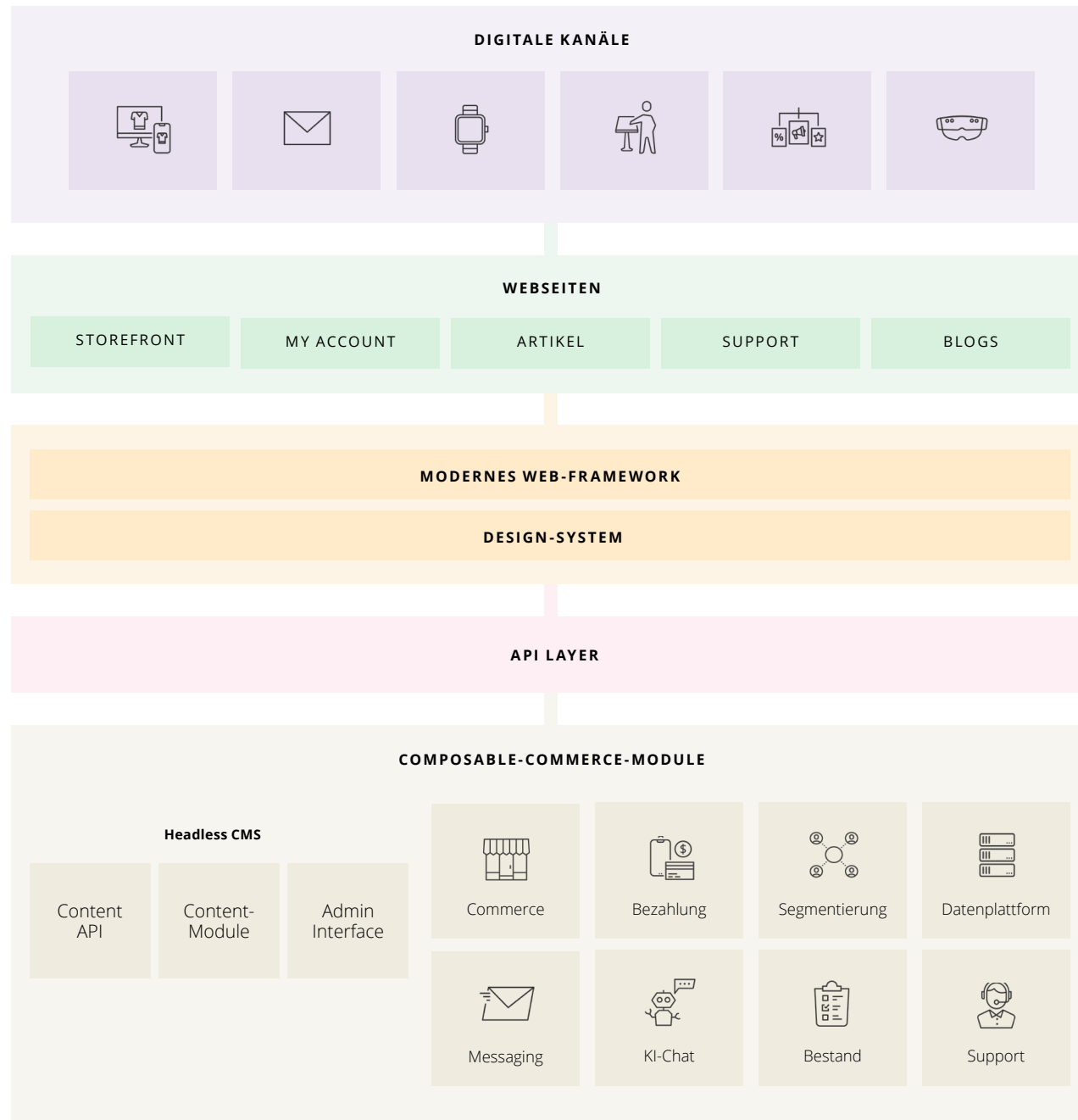
Das Unternehmen hat erkannt, dass die Kunden immer mehr online recherchieren und einkaufen wollen. Um mit diesem Trend Schritt zu halten und seine Führungsposition auf dem Markt zu behaupten, begab sich unser Kunde auf eine echte Transformationsreise. Der bestehende Online-Shop entsprach nicht mehr den Kundenerwartungen: Er war schwer zu navigieren, schwierig zu bedienen und teuer in der Aktualisierung. Um seine globalen E-Commerce-Expansionspläne zu unterstützen, suchte das Unternehmen nach einer Lösung, die eine sofortige Wertschöpfung ermöglicht, sich nahtlos in die komplexe IT-Infrastruktur des Unterneh-

mens integrieren und an die besonderen Anforderungen des medizinischen Sektors anpassen lässt.

Das perfekte B2B-Commerce-Erlebnis

Nach einer sorgfältigen Evaluierung fand unser Kunde die ideale Lösung, um die User Journey seiner Kunden zu optimieren: eine Kombination aus der Intershop Commerce Plattform, einem Composable-CMS und einer auf einer Progressive Web App basierenden Storefront. Die B2B-Commerce-Plattform von Intershop bot dem Unternehmen eine flexible Lösung, die schnell in Betrieb genommen werden konnte, ohne dass in der Anfangsphase hohe Komplexität oder große Vorabinvestitionen in kundenspezifische Entwicklungen erforderlich waren. Intershops inhärente Modularität und die Flexibilität, die Lösung über APIs und Microservices zu erweitern und anzupassen, ermöglichten es dem Unternehmen, sein bevorzugtes CMS-System beizubehalten und dieses nahtlos in die Intershop-Plattform zu integrieren. Das Team nutzte viele vorgefertigte APIs und entwickelte bei Bedarf eigene APIs.

Neben den transaktionsbezogenen E-Commerce-Funktionen ersetzte Intershop ein System, das für die Parameter zuständig war, die die einzelnen Geschäftsprozesse in den unterschiedlichen Ländern steuern. Intershop liefert nun diese Parameter und lässt sich in das Composable-CMS integrieren, um die Features und Funktionalitäten zu bestimmen, die dem Endkunden länderspezifisch bereitgestellt werden.



„Die Zukunft der Diagnostik birgt so viel Potenzial, um die Ergebnisse für die Patienten zu optimieren, Krankheiten durch frühzeitige Diagnostik aufzudecken und den Zugang und die Gleichbehandlung der Patienten zu verbessern. Die Kombination unserer Produkte mit den Funktionen unseres neuen Online-Shops, darunter transparente Preise, detaillierte Produktinformationen und Bestandsaktualisierungen in Echtzeit, wird sich positiv auf die gesamte Patientenversorgung auswirken.“

IT-Leiter

Strategie für innovative B2B-Commerce-Erlebnisse:
Auf die richtigen Bausteine kommt es an

Highlights der Lösung

100% Composable-B2B-Commerce-Architektur

Die API-basierte Integration mit PWA-basierter Storefront ermöglicht einfache Anpassungen und größere Flexibilität bei der Verwaltung und Bereitstellung von Inhalten aus Sitecore, Intershop und anderen Systemen.

Dynamische Benutzeroberfläche und User Experience (UI/UX)

Ein personalisiertes UI/UX, das dynamisch auf der Grundlage des Standorts des Kunden und spezifischer Geschäftsbedürfnisse erstellt wird. Funktionen wie die Auftragsplanung werden gesteuert durch:

- **Regelsätze für die Lokalisierung:** Umfassende Nutzung der Intershop-Funktionen für Vertriebskanäle zur Trennung und Verwaltung von Geschäftsregeln für einzelne Länder und Regionen.
- **Lokalisierte Inhalte:** Das Composable-CMS stellt Webinhalte und Produktinformationen in der vom Kunden bevorzugten Sprache dar.

- **Kundenspezifische Dokumentation:** Ein integriertes Dokumentenmanagementsystem ermöglicht den Zugriff auf die länderspezifische und Installed-Base-basierte Produktdokumentation.

Konfigurierbare Commerce-Plattform

Die Intershop Commerce Plattform ermöglicht es Nutzern, Commerce-Regeln zu konfigurieren, z. B. für die Verwaltung von Kundenkontoeigenschaften, die Zahlungsabwicklung, Einkaufslisten, Schnellbestellungen und die Verkaufbarkeit von Artikeln auf Länder-, Kategorie- und Artekelebene.

Die Lösung bietet eine robuste Grundlage, die Anpassungsfähigkeit und Skalierbarkeit gewährleistet, um den sich wandelnden Marktanforderungen gerecht zu werden. Mit ihrer modularen Architektur ist unser Kunde gut gerüstet, um die Zukunft zu meistern und weiterhin mit Zuversicht zu innovieren.

„Projekte, die die Integration mehrerer Anbieter und Systeme umfassen, erfordern ein starkes Programmmanagement, eine enge Zusammenarbeit von involvierten Teams und Top-Talente, um eine komplexe, Headless-basierte E-Commerce-Lösung bereitzustellen. Diese funktionsübergreifende Zusammenarbeit war für das schnelle Prototyping des Benutzererlebnisses und der Benutzeroberfläche, die Definition der technischen Integrationen, die Abstimmung der Projektmeilensteine und schließlich die Umsetzung des Projekts erfolgsentscheidend.“

Octavio Perales
VP of Professional Services - Intershop

Ein erfolgreiches Team in Sachen Innovation

intershop®**slalom**

Für Octavio Perales, VP Professional Services bei Intershop, war die nahtlose Zusammenarbeit zwischen zwei Technologie- und Serviceanbietern einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für dieses Projekt. In Zusammenarbeit mit Slalom Consulting, einem anerkannten Experten für die Entwicklung moderner B2B-Erlebnisse auf Basis von Composable-Commerce-Plattformen, der die Bedürfnisse seiner Kunden genau kennt, beteiligte sich Intershop aktiv an den von Slalom geführten Diskussionen zum Thema Storefront.

Erfolgsfaktoren

Innerhalb von nur vier Monaten nach der Einführung des neuen Intershop-basierten B2B-Online-Shops erzielte das Unternehmen eine hohe Kundenakzeptanz und einen bemerkenswerten Online-Umsatz von 150 Millionen US-Dollar. Für das erste Jahr wird ein Online-Umsatz von über 600 Mio. US-Dollar erwartet. Das Unternehmen bedient effizient 129 Länder über eine einzige Plattform und verfügt zusätzlich über mehr als 100 unabhängige Vertriebskanäle, die für verschiedene Länder und Regierungsbezirken konfiguriert und einsatzbereit sind.

„Intershop und Slalom haben mit ihrer Zusammenarbeit die Stärke von Innovation und Integration unter Beweis gestellt. Mit vereinten Kräften konnten wir alle technischen Meilensteine erreichen und ein komplexes Projekt innerhalb des Zeit- und Budgetrahmens erfolgreich abschließen. Durch die Nutzung von Slaloms Expertise im Bereich UI/UX und Intershops B2B-Commerce-Lösung konnten wir effizient eine kundenorientierte, anpassungsfähige Commerce-Lösung entwickeln, die unserem Kunden einen Wettbewerbsvorteil in der Gesundheitsbranche verschafft.“

Vivek Varadarajan
Geschäftsführer, Slalom





ÜBER SLALOM

Slalom ist ein professionelles Beratungsunternehmen der nächsten Generation, das an der Schnittstelle von Wirtschaft, Technologie und Menschlichkeit Werte schafft. Mit unserem persönlichen Ansatz verstehen wir unsere Kunden – und deren Kunden – sehr genau, um praktische, End-to-End-Lösungen zu liefern, die einen bedeutenden Einfluss haben. Unterstützt von über 700 Technologiepartnern helfen unsere fast 12.000 Teammitglieder in acht Ländern und 49 Niederlassungen Menschen und Organisationen dabei, größere Träume zu verwirklichen, schneller voranzukommen und eine bessere Zukunft zu gestalten. Wir fühlen uns geehrt, dass wir immer wieder als großartiger Arbeitgeber ausgezeichnet werden, unter anderem neun Jahre in Folge als eines der „Fortune’s 100 Best Companies to Work For“.

Erfahren Sie mehr unter www.slalom.com

slalom

ÜBER INTERSHOP

Immer in Ihrer Nähe



Die Intershop Communications AG (gegründet 1992, Prime Standard: ISHA) unterstützt weltweit führende Hersteller und Großhändler dabei, ihren Vertrieb innovativ zu digitalisieren.

Auf Intershops Cloud-basierter E-Commerce-Plattform können B2B-Unternehmen ihre digitale Präsenz auf- und ausbauen, ein konsistent positives Kundenerlebnis schaffen und so na-

chhaltig den Online-Umsatz steigern. Mit der Erfahrung aus über 30 Jahren digitalem Handel und einer weltweiten Präsenz helfen wir über 300 Kunden, Produkte in Umsätze zu verwandeln und die Beziehungen zu ihren Kunden dauerhaft zu verbessern.

Intershop is built to boost your business. Erfahren Sie mehr unter www.intershop.de.

**SPRECHEN SIE MIT UNSEREN EXPERTEN**

www.intershop.com/de/standorte
info@intershop.de