

UMSETZUNG VON E-COMMERCE PROJEKTEN

E-Commerce Systemlandschaft

0

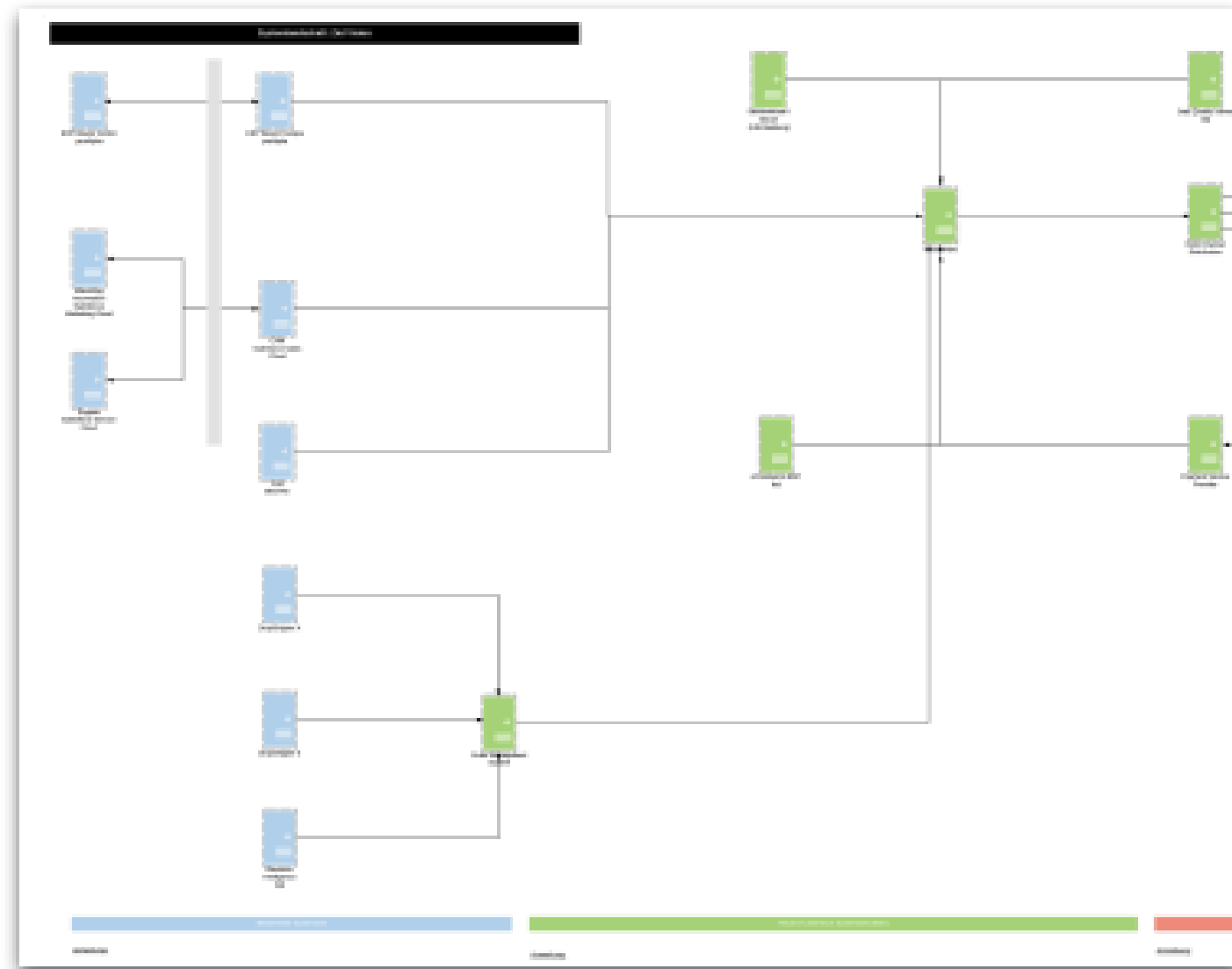
E-Commerce Systemlandschaft

Einführung

Ein "Pitch" kann in verschiedenen Kontexten unterschiedliche Bedeutungen haben, aber im Allgemeinen bezieht er sich auf eine kurze, überzeugende Präsentation oder Rede, die darauf abzielt, ein Publikum für eine Idee, ein Produkt, ein Projekt oder eine Investitionsmöglichkeit zu gewinnen.

E-Commerce Systemlandschaft

Einleitung und Einführung



- Auf Basis der Anforderungen kann ermittelt werden, welche Systeme notwendig sind
- Idealerweise sucht man sich für bestimmte Aufgaben / Prozesse spezialisierte Systeme
- Es sollte nicht darauf hinauslaufen, dass man Systeme “umbiegt” oder missbraucht
- So ist eine Webshop-Software nicht für Backend Prozesse verantwortlich

E-Commerce Systemlandschaft

Einleitung und Einführung

- Es gibt eine Vielzahl an Lösungen und Systeme im E-Commerce
- Das Verständnis, was benötigt wird (welches System) ist enorm wichtig
- Anschließend kann ein Plan erstellt werden, welche Systeme wie sprechen
- Die Systemlandschaft ist wie eine “Karte” die ein klares Bild zeigt
- Idealerweise ist die Landschaft erweiterbar und wächst mit
- Die Systemlandschaft muss flexibel und robust sein
- Einzelne Komponenten lassen sich idealerweise schnell austauschen
- ...

Umsetzung von E-Commerce Projekten

Einleitung und Einführung



Versuche nicht aus dem Auto ein Flugzeug zu machen, in dem du Flügel dran schraubst. Es lohnt sich nie, vorhandene Systeme zweckzuentfremden und zu “missbrauchen”.

1

E-Commerce Systemlandschaft

Systeme im Überblick

E-Commerce Systemlandschaft

Systeme im Überblick

- Jede Software hat eine Kernkompetenz
- Das Ziel der Systemlandschaft besteht darin, für jede Verantwortlichkeit ein System zu identifizieren, welches sich auf diese Aufgabe konzentrieren kann
- Verschiedene Ansätze
 - Viele spezialisierte Lösungen
 - Ein System, welches “alles” kann
- Die Systemarchitektur muss im Vorfeld gut geplant sein
- Wichtig ist immer die Berücksichtigung einer gewissen Flexibilität

ERP (Enterprise-Resource-Planning)

Verantwortlichkeiten:

- Artikelstammdaten
- Warengruppen
- Lagerbestände
- Preislogik
- Finanzprozesse
- Backend-Prozesse
- ...

01

CRM

(Customer Relationship Management)

Verantwortlichkeiten:

- Unternehmensinformationen (Kunde)
- Kontaktinformationen (Kunde)
- Konversationshistorie
- Support- & Service Fälle
- Gegebenenfalls digitale Dokumente / Belege
- ...

02

03

Verantwortlichkeiten:

- Kategorien für die Ausleitung (E-Commerce, Katalog)
- Produktdaten (erweiterte Daten)
- Gegebenenfalls Downloads / Dokumente
- Up-Sell, Cross-Sell
- ...

PIM

(Product Information Management)

Verantwortlichkeiten:

- Bilder
- Videos
- Dokumente
- Audio Dateien
- Zusätzliche Downloads
- ...

DAM
(Digital Asset Management)

OMS (Order Management System)

Verantwortlichkeiten:

- Bestellungen
- Verteilung der Bestellung
- Ermittlung des korrekten Lager- / Versandprozess
- Gegebenenfalls Weiterleitung der Order
- ...

Multi-Channel Distribution System

Verantwortlichkeiten:

- Kommunikation mit Marktplätzen / externen Verkaufskanälen
- Annahme der Bestellungen und Weiterleitung an ERP
- Bereitstellung der Produktdaten auf den Marktplätzen / Plattformen
- Bindeglied zwischen ERP, Shop und externer Plattform
- ...

06

Verantwortlichkeiten:

- Zentraler Datensammelpool
- Auswertungen
- Bereitstellung von Charts
- Auslösen und Management von Alerts
- ...

BI / Reporting

Verantwortlichkeiten:

- Kann als Ergänzung zu einem ERP gesehen werden
- Spezielle Software für das Lager
- Z.B. zum Kommissionieren bzw. für den Versandprozess
- ...

Lagerverwaltung

PSP (Payment Service Provider)

Verantwortlichkeiten:

- Abwicklung von Zahlungen
- Rücküberweisung von Zahlungen
- Risikomanagement
- Gegebenenfalls Factoring / Finanzierung
- ...

Versanddienstleister

Verantwortlichkeiten:

- Versand der Pakete
- Retouren
- Tracking im Versandprozess
- ...

11

Verantwortlichkeiten:

- Abwicklung von Bestellungen in der stationären Filiale
- ...

POS
(Point of Sale)

Verantwortlichkeiten:

- Steuerung des Datenaustausches zwischen den Systemen
- Transformation der Daten
- Gegebenenfalls Caching
- ...

Middleware

Authentication Provider

Verantwortlichkeiten:

- Erlaubt die zentrale Verwaltung von Nutzern (Intern / Extern)
- Ermöglicht ein zentrales Rechte/Rollen Management
- Ermöglicht einen zentralen Login (Intern / Extern)
- ...

Marketing Automation

Verantwortlichkeiten:

- Versand von E-Mails
- Abbildung von Marketing Prozessketten
- Gegebenenfalls Auswertungen
- Automatisierungen
- ...

Verantwortlichkeiten:

- Erfassung der Bewegungsdaten im Webshop
- Auswertung der Bewegungsdaten
- Datenlieferant für die BI-Lösung
- ...

Web Analyse

Verantwortlichkeiten:

- Entwicklung von Hypothesen
- Abbildung von Tests (z.B. A/B)
- Datenauswertung / Reporting
- ...

A/B Testing

Meta PSP

Verantwortlichkeiten:

- Steuerung der PSPS
- ...

SSP (Shipping Service Provider)

Verantwortlichkeiten:

- Steuerung der Versanddienstleister
- ...

Verantwortlichkeiten:

- Datenaufbewahrung
- ...

Data Warehouse

Webshop / E-Commerce Plattform

Verantwortlichkeiten:

- User Interface für den Kunden
- Self-Service Features
- Bestellannahme
- Darstellung von Informationen
- ...

2

E-Commerce Systemlandschaft

Aufgaben