



Einführung einer erfolgreichen Cross-Channel Commerce-Management-Lösung

Ausbau der E-Commerce-Plattform für die Integration innovativer Lösungen und Angebote.

Gemeinsam mit Arvato Systems treiben wir mit der Implementierung von aroma® unsere strategische Geschäftsentwicklung voran und werden damit auch in Zukunft im Gesundheitsmarkt weiterhin erfolgreich sein.

Detlef Dusel
 Kaufmännischer Leiter,
 SANICARE

Ausgangssituation

SANICARE ist die größte deutsche Versandapotheke mit Sitz in Bad Laer (Niedersachsen). 340 Apotheken-Mitarbeiter sorgen für eine persönliche, umfassende pharmazeutische Beratung und Betreuung der 1,6 Millionen Kunden im gesamten Bundesgebiet. Die Anbindung der unterschiedlichen Webshops von SANICARE erfolgte bisher an ein zentrales SAP-System. Um die künftigen Anforderungen im Markt zu bewältigen und die weitere strategische Ausrichtung im E-Commerce Handel zu stärken, sollte die bestehende IT-Struktur modularisiert sowie zusätzliche relevante Prozesse vereinfacht werden.

Vision

Gesucht wurde eine flexible E-Commerce-Lösung die es ermöglicht, auf die sich ständig veränderten Marktgegebenheiten mit neuen Geschäftsmodellen, wie beispielsweise die Anbindung neuer Web-Shops, zu reagieren. Außerdem sollen die vorhandene E-Commerce-Infrastruktur und zusätzliche Lösungen – dazu gehört



Der Kunde

- SANICARE ist mit einem Kundenstamm von ca. 1,6 Mio. Kunden die größte deutsche Versandapotheke.
- Aus seinem Logistikzentrum mit einer Fläche von 16.000 m² in Bad Laer liefert SANICARE innerhalb weniger Werktage an Privatpersonen, Pflegedienste und Altenheime.
- Ein Team von über 340 Mitarbeitern verfügt über ein umfassendes pharmazeutisches Wissen und Versandhandels-Know-how.

Branche

- Online-Versandapotheke im Gesundheitswesen.





unter anderem eine umfassende und komplette Sicht auf den Kunden – integriert werden. Weitere Prozesse, wie Doublettenchecks, die Anbindung neuer Zahlarten sowie mobile Lösungen, sollen optimiert und angepasst werden. Den Kunden von SANICARE sollen damit künftig neue Dienstleistungen angeboten werden können.

Lösung

Arvato Systems stellte mit der Einführung von aroma® - dem Arvato Order Management System die zentrale und einheitliche Cross-Channel Commerce-Management-Lösung zur Verfügung. Hiermit wurden die unterschiedlichen Online-Shops und das SAP Warenwirtschaftssystem intelligent miteinander verknüpft. Auch der Kundenservice basiert zukünftig auf diesem System. So konnte eine branchenspezifische, effektive und flexible Lösung implementiert werden. aroma® - das Arvato Order Management System ist damit ein wichtiges Instrument für die weitere Festigung der Marktführerschaft von SANICARE als Deutschlands größte Versandapotheke.

Unsere Leistungen

Der IT Systemintegrator Arvato Systems implementierte aroma® im SaaS-Modell (Software-as-a-Service). Damit wurde eine zentrale Online-Plattform integriert, die alle Informationen aus den drei verschiedenen Online-Shops, dem Kundenservice und dem SAP Warenwirtschaftssystem miteinander verbindet und zentral sammelt. Das ermöglicht den 360° Blick auf den Kunden mit dem kompletten Bestellverlauf. Zusätzlich wurde mit dieser Lösung die Basis für die zukünftige Mobile-Strategie von SANICARE gelegt. Entscheidend für den Erfolg des Projekts war das umfassende branchenspezifische Fachwissen und die vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen dem Kunden- und Beraterteam.

Kundenvorteil

Mit der Einführung von aroma® - dem Arvato Order Management System wurde die bestehende IT-Infrastruktur modularisiert und verschlankt. Des Weiteren lassen sich mit dieser Lösung künftig neue Geschäftsfelder integrieren. Das beinhaltet beispielsweise die Anbindung weiterer Webshops und die Integration zusätzlicher logistischer Prozesse. Der Kundenservice von SANICARE hat mit aroma® eine detaillierte Sicht auf alle Daten und Transaktionen der Kunden. Mit dieser »Customer Journey« entsteht eine transparente Sicht als Grundlage für die optimale Beratung und Betreuung. Ein weiterer bedeutender Mehrwert ist, dass in kürzester Zeit neue Kunden gewonnen und die Prozesskosten gesenkt wurden.

Der Case im Überblick

Aufgabe

- Weiterentwicklung der E-Commerce-Plattform für zukünftige Anforderungen
- Modularisierung der bestehenden Prozesse und der IT-Struktur
- Verbesserung der Dienstleistungs- und Serviceangebote

Technologie

- Implementierung von aroma® als zentrale Cross-Channel Commerce-Lösung

Ergebnis

- aroma® als zukunftsweisende Lösung für die weitere erfolgreiche Geschäftsentwicklung bei SANICARE

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | Frank Hennigfeld | Senior Manager Omni-Channel-Management
Tel.: +49 5241 80-41795 | E-Mail: frank.hennigfeld@bertelsmann.de
www.IT.arvato.com/commerce

Als global agierender Next Generation IT Systemintegrator konzentriert sich Arvato Systems auf Lösungen, die die digitale Transformation unserer Kunden unterstützen. Wir nutzen das Know-how und das hohe technische Verständnis von mehr als 3.000 Mitarbeitern an weltweit über 25 Standorten. Lösungen von Arvato Systems überzeugen durch die einzigartige Kombination aus internationaler IT-Engineering Excellence, der offenen Denkweise eines Global Players und dem leidenschaftlichen Engagement unserer Mitarbeiter. Wir gestalten unsere Geschäftsbeziehungen persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltig Erfolge.

arvato
BERTELSMANN