

WAS IST NEU?

INTERSHOP COMMERCE SUITE | SEPTEMBER 2018

Die neuen Möglichkeiten unserer E-Commerce Lösung sorgen dafür, dass Sie Ihr digitales Geschäft noch effizienter gestalten können und Kunden begeistert sein werden.

Das Intershop-Team freut sich, die offizielle Veröffentlichung des **Intershop Commerce Management 7.10** und **Intershop Order Management 2.9** bekannt zu geben. Außerdem sind wir stolz, Ihnen im Zuge dieses Releases gleich drei neue Produkthighlights vorstellen zu können.

Produkthighlights:

- ▶ Intershop Progressive Web Application
- ▶ Intershop Konnektoren zur Anbindung der Intershop Commerce Suite an Microsoft Dynamics 365
- ▶ Microsoft SQL Server als Alternative zu Oracle Database

Zusätzliche neue Funktionalitäten im Intershop Commerce Management 7.10

- ▶ Tiefere Integration des Google Tag Managers und Unterstützung von Universal Analytics
- ▶ Import von Produktattributgruppen
- ▶ Online/ Offline Handhabung von Variationsprodukten
- ▶ DSGVO: Verwaltung von Kundenanfragen zur Einsicht und Löschung gesammelter Daten im ICM

Zusätzliche neue Funktionalitäten im Intershop Order Managements 2.9

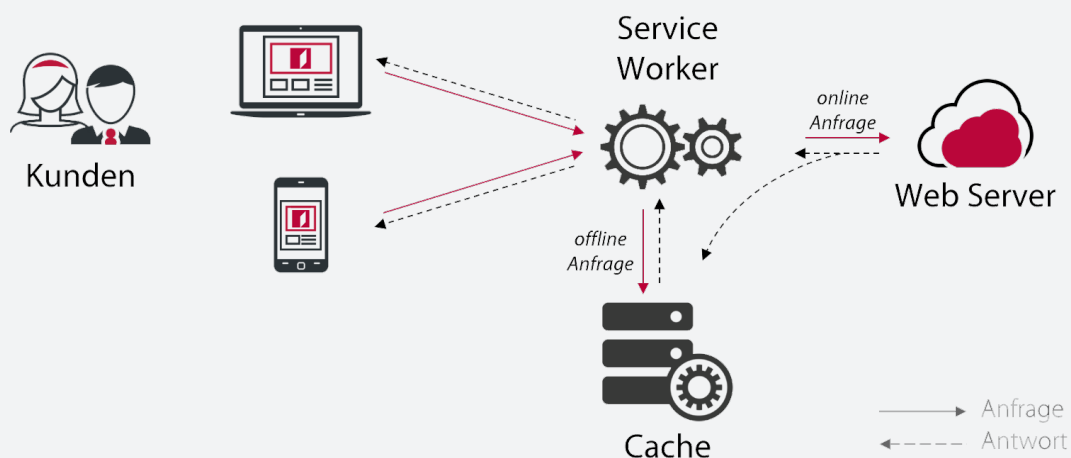
- ▶ DSGVO – Bearbeitung zur Löschung von Kundendaten
- ▶ Erleichterte Retourenabwicklung dank neuer Features
- ▶ Erweiterte Fehlermeldungsanzeige und integrierte Online-Hilfe im Backoffice

Intershop Progressive Web Application

Mit der neuen Intershop Progressive Web Application (PWA) setzt Intershop einen neuen Maßstab im modernen E-Commerce.

In einer „mobile-first-Welt“, in welcher online-Zugriffe immer häufiger über mobile Geräte erfolgen und Suchmaschinen mobile Online-Seiten im SEO-Ranking begünstigen, besteht für viele Online-Shop-Betreiber das Problem, sowohl einen mobilen Online-Shop als auch eine zusätzliche native App entwickeln zu müssen. Die Intershop Progressive Web Application stellt die Symbiose zwischen einer rein responsiven Website und einer mobilen App dar, wodurch sie zum einen wie eine Website via URL aufgerufen werden kann und zum anderen zahlreiche Merkmale besitzt, die bislang nativen Apps vorbehalten waren.

Darüber hinaus bietet die Intershop PWA alle Vorteile einer Single Page Application. Sie besteht aus einem einzigen HTML-Dokument und bietet den Vorteil, dass Inhalte nicht mehr komplett, sondern dynamisch über ein JavaScript nachgeladen werden. Da nur Daten übertragen werden und keine kompletten Seiten, sind die Antwortzeiten wesentlich kürzer.



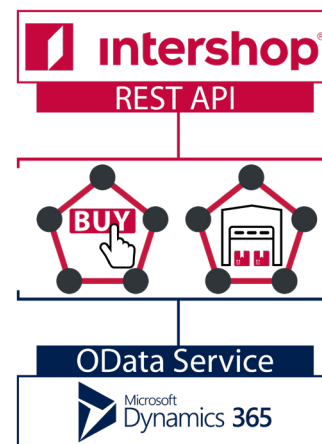
Die Intershop PWA ermöglicht es bestimmte JavaScripts (sog. Service Worker) im Browser zu registrieren. Dies kommt einer Installation der Applikation im Browser gleich. Der Service Worker regelt hierbei die Synchronisation im Hintergrund und die Kontrolle der Netzwerkanfragen. Er sorgt dafür, dass Seiteninhalte gecacht werden und Page Reloads nach jeder Benutzerinteraktion nicht mehr notwendig sind. Wurden Inhalte der PWA einmal geladen, können diese offline oder bei schlechter Verbindung einfach aus dem Cache angefordert und erneut geladen werden. Damit ist die PWA einem konventionellen Onlineshop in Sachen Datenverbrauch, Geschwindigkeit und User Experience deutlich überlegen.

Mit unserem auf Angular basierenden PWA Blueprint Store stellt Intershop eine flexible Basis für individuell anpassbare und leistungsfähige Commerce-Konzepte innerhalb eines Digitalprojektes zur Verfügung. **Zusätzliche Features der PWA werden über einen 4-wöchigen Release-Zyklus laufend freigegeben.**

Anbindung der Intershop Commerce Suite an Microsoft Dynamics 365

Durch die Integration der Intershop Commerce Suite in die Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations Business-Applikationen entsteht eine Symbiose, die Produktivität neu definiert, Wachstum unterstützt und völlig neue Leistungsdimensionen eröffnet.

Datengetriebene Unternehmen müssen es heute schaffen, unternehmensinterne ERP-Prozesse so mit ihren E-Commerce-Anwendungen zu verknüpfen, dass Barrieren zwischen den einzelnen Systemen fallen und eine ganzheitliche Lösung entsteht. Die zwei Intershop Standard-Konnektoren Order und Inventory sorgen für eine nahtlose Integration der Intershop Commerce Suite in das ERP-System von Microsoft Dynamics 365. Die dabei verwendete Microservice-Architektur ermöglicht eine flexible Anpassung an Kundenprojekte und eine schnelle Integration. Fortan können Aufträge, und Bestandsdaten zwischen der Intershop Commerce Suite und Microsoft Dynamics 365 einfach, schnell und konsistent synchronisiert werden, sodass wiederholte Dateneingaben oder inkonsistente Lagerbestände der Vergangenheit angehören.



Connector for Orders

Der Connector for Orders besteht aus zwei Microservices, welche für eine konsequente Synchronisation von Auftragsdaten und Bestellhistorien sorgt.

- ▶ Nachdem eine Bestellung in der Intershop Commerce Suite aufgegeben wurde, exportiert der Order Submission Microservice alle Auftragsdaten über die OData-Schnittstelle in Microsoft Dynamics 365.
- ▶ Andersherum gewährleistet der Order History Microservice ebenso, dass sich die gesamte Auftragshistorie eines Kunden im Intershop Commerce Management in Echtzeit einsehen lässt. Dabei werden unabhängig vom Eingangskanal alle Aufträge des Kunden berücksichtigt, d.h. auch solche, die von außerhalb der Intershop Commerce Suite in Dynamics 365 for Finance and Operations eingegangen sind und dort verwaltet werden. Hierzu werden die Daten automatisch vom Microsoft ERP-System abgerufen und in das Intershop JSON-Format umgewandelt.

Connector for Inventory

Dank des Inventory Connectors ist es jetzt möglich, hoch performant Bestände in Microsoft Dynamics 365 abzufragen und in der Intershop Commerce Suite anzuzeigen; zum Beispiel auf der Detailseite eines Produktes. Die erhaltenen Bestandsdaten werden zwischengespeichert, wodurch der Online Shop auch in Spitzenzeiten kurze Antwortzeiten garantieren und schnell die Verfügbarkeiten anzeigen kann. Für dieses Prinzip sind zwei Microservices verantwortlich:

- ▶ Zunächst werden die Bestandsdaten aus Dynamics 365 über einen Microservice abgefragt, im Cache zwischengespeichert und dank eines konfigurierbaren Intervalls aktuell gehalten. Sobald ein Benutzer z.B. die Produktdetails aufruft, wird der zuständige Microservice angefragt, bereits zwischengespeicherte Bestandsdaten aus dem Cache zu holen und bereitzustellen.
- ▶ Wenn ein Benutzer nun ein bestimmtes Produkt kaufen möchte, sorgt ein weiterer Microservice für die direkte Abfrage des aktuellsten Bestandes in Dynamics 365 und die Aktualisierung des Caches.

Durch ihre modulare Struktur können unsere Konnektoren auch als Blueprint zur Integration in weitere Drittsysteme verwendet werden. Grundsätzliche Funktionalitäten wie z.B. Caching sind bereits umgesetzt und können übernommen werden, wodurch sich der Integrationsaufwand in solch einem Projekt erheblich verringert.

Weitere Konnektoren zur Synchronisation von Produkt-, Kunden- und Preisdaten werden im Zuge künftiger Release-Zyklen zur Verfügung stehen.

Microsoft SQL Server als Alternative zu Oracle Database

Mit der Veröffentlichung des ICM 7.10 setzen wir einen weiteren wichtigen Meilenstein in der engen Partnerschaft mit Microsoft. Ab sofort steht Microsoft SQL Server 2017 als Alternative zu Oracle Database zur Verfügung. Die allgemeine Benutzerfreundlichkeit sowie Hochverfügbarkeit und Flexibilität hebt Microsoft SQL Server als kostengünstige Datenbank hervor. Auch in Sachen Performance und Sicherheit genügt sie den Erwartungen anspruchsvoller Anbieter.

Der Betrieb der Microsoft SQL Server Datenbank kann sowohl selbst übernommen und auf lokaler Infrastruktur erfolgen, oder aber in einer Cloud-Umgebung.

Intershop Commerce Management 7.10

Tiefere Integration des Google Tag Managers und Unterstützung von Universal Analytics

Um erforderliche Marketingmaßnahmen erfolgreich optimieren zu können und die Aufmerksamkeit des Kunden auf die profitabelsten Produkte zu konzentrieren, bedarf es der Analyse unterschiedlicher Kundensegmente und der Kenntnis entscheidender Leistungskennzahlen des Shops. Mit dem integrierten Google Tag Manager können Marketeers diese Kennzahlen ganz einfach durch eine initiale Einbindung von Tags generieren, ohne den Code jedes wichtigen Interaktionselementes wie klickbare Buttons oder Links manuell anpassen zu müssen.

Ab sofort ist der Google Tag Manager über eine Data-Layer-Implementierung integriert und unterstützt alle Möglichkeiten des Tracking Tools Universal Analytics, der neuen Version von Google Analytics. Dazu zählen unter anderem die Messung von Produkt Impressionen, Produkt Klicks oder das Hinzufügen und Entfernen von Produkten im Warenkorb. Durch die Implementierung über den Data Layer wird der Google Tag Manager nun noch effizienter, da dieser alle notwendigen Informationen auf Ihrer Seite zum schnellstmöglichen Auslösen von Tags verfügbar macht.

Import von Produktattributgruppen

Müssen unzählige Attributgruppen für eine Vielzahl an Produkten in den Online-Shop geladen und konfiguriert werden, bringt dieses einen erheblichen Aufwand mit sich.

Mit der neuen Funktion des Imports von Produktattributgruppen können Shopmanager den Produktimport jetzt vollständig automatisieren. Somit verringert sich der Aufwand für eine optimale Darstellung von Produktübersicht und -navigation.

Online/ Offline Handhabung von Variationsprodukten

Im Backoffice besteht ab sofort die Möglichkeit, Masterprodukte und Standardproduktvarianten als online und offline zu markieren und somit die Sichtbarkeit in der Storefront einfacher zu verwalten.

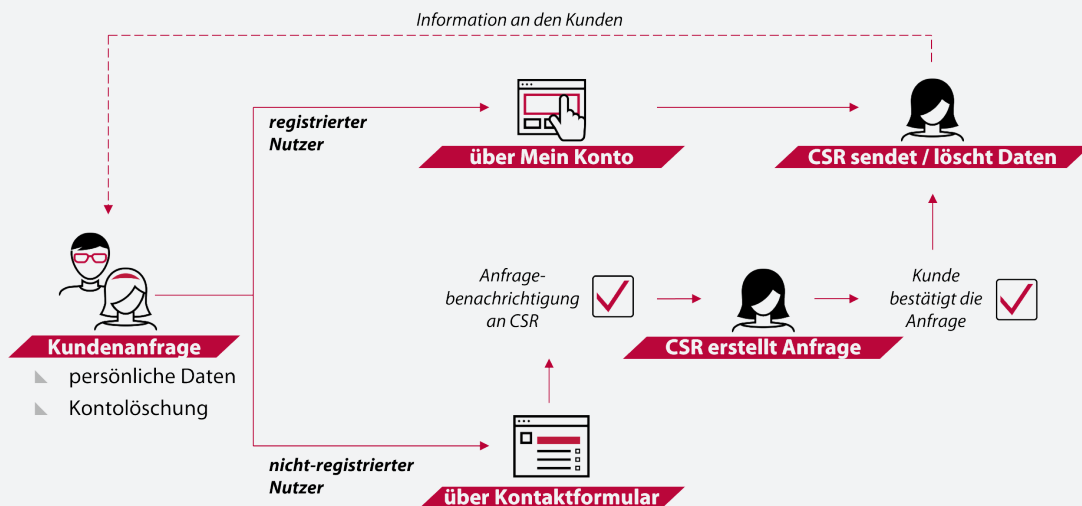
Sobald eine Produktvariante offline gestellt und somit ausgeblendet wird, rückt die nächste als online markierte Produktvariante automatisch nach. Werden alle Produktvarianten offline gesetzt, verschwindet auch das Masterprodukt aus der Produktdarstellung. Ebenso sind keine Produktvarianten verfügbar, sobald das Masterprodukt offline gesetzt wurde.

DSGVO: Verwaltung von Kundenanfragen zur Einsicht und Löschung gesammelter Daten im ICM

Seit der Einführung der Datenschutz-Grundverordnung hat der Kunde das Recht, die vom Unternehmen gesammelten Daten einzusehen und die Löschung des gesamten Benutzerkontos zu verlangen, einschließlich aller Daten, die zu seiner Identifizierung verwendet werden können. Dies schließt sowohl Informationen ein, die der Kunde manuell eingibt, als auch solche, die aus dem Browserverhalten abgeleitet werden. Auch die Möglichkeit zur Löschung von Aufträgen muss gewährleistet sein, da diese neben Produktdaten gleichermaßen Adressdaten und Zahlungsinformationen enthalten.

Die neuen Features erlauben sowohl registrierten Kunden in der My Account Übersicht alle persönlichen Daten anzufordern oder die Löschung derselben zu beantragen, als auch unregistrierten Kunden über ein Kontaktformular die gleichen Möglichkeiten zu bieten. Im Back Office werden diese Anfragen dann für die Weiterverarbeitung durch einen CSR (Customer Service Representative) bereitgestellt, woraufhin dieser die Kundendaten entsprechend als Zip-File exportieren und an den Kunden via Mail verschicken kann, oder die persönlichen Daten entsprechend der Anfrage löscht.

Um den mit der Löschung verbundenen Aufwand weiter zu reduzieren, können Shopmanager Bestellungen und Aufträge ab sofort automatisch löschen. Innerhalb der Systemverwaltung können Jobs konfiguriert werden, die markierte Aufträge mit festgelegten Status aus der Organisation oder konfigurierten Kanälen löschen.



Willkommen zum Intershop Order Management 2.9

Das Intershop Order Management (IOM) verarbeitet unternehmensweit alle Bestellungen des Omni-Channel-Commerce Prozesses, verfolgt Bestell-, Zahlungs-, Liefer- und Retourenvorgänge und vereint so alle Daten der Auftragsabwicklung in einem zentralen System. In seiner neuesten Version hält IOM 2.9 einige neue Features für noch mehr hilfreiche Funktionen im Backoffice bereit:

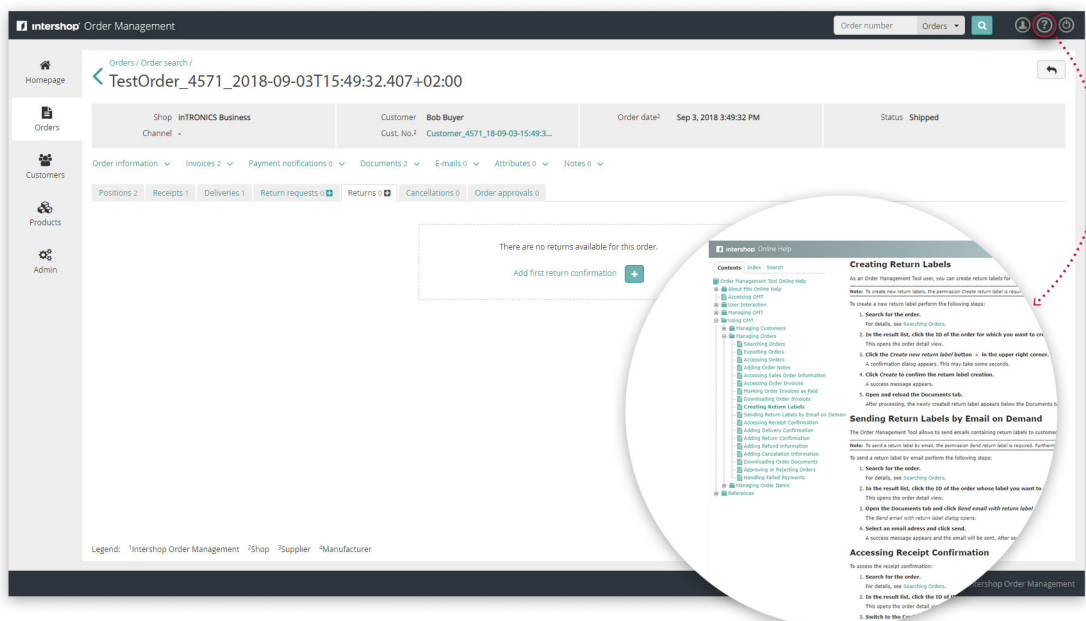
DSGVO – Bearbeitung zur Löschung von Kundendaten

Eine neue REST-Schnittstelle sorgt dafür, dass alle gespeicherten Daten für einen bestimmten Kunden schnell bereitgestellt werden können. Außerdem lassen sich Kundendaten direkt vom Backoffice aus löschen.

Erweiterte Fehlermeldungsanzeige und integrierte Online-Hilfe im Backoffice

Die Fehlermeldungsanzeige in der Auftragsdetailsansicht des Backoffices bietet nun detailliertere Informationen für den Fall, dass bestimmte Bearbeitungsschritte eines Auftrages fehlschlagen.

Als weitere wichtige Neuerung haben wir eine Online-Hilfe in das Order Management Backoffice integriert. Um unseren Kunden die tägliche Arbeit mit dem Intershop Order Management zu erleichtern, stehen ihnen ab sofort umfangreiche Informationen für die Nutzung des IOM und seinen Funktionen in einer Online-Hilfe zur Verfügung.




Erleichterte Retourenabwicklung dank neuer Features

Im Backoffice lassen sich fortan Retourenanfragen direkt im Namen des Kunden anlegen und alle Retourenanfragen eines bestimmten Auftrages übersichtlich einsehen. Rücksendeanfragen können über die RMA-Nummer (Rücksendenummer) gesucht und gefunden werden.

Außerdem wurde der Prozess zur Erstellung eines Retourenpaketaufklebers überarbeitet. Der Bearbeiter einer Retoure kann das Retourenlabel für einen bestimmten Kunden oder Auftrag im Backoffice erstellen, was gleichzeitig den automatisierten Versand des Labels via E-Mail an den Kunden auslöst. Auch der manuelle Versand des Labels ist möglich.

Und außerdem:

- ▶ Der Order Routing Prozess kann nun bereits während der Reservierung simuliert werden, wodurch die tatsächlichen Bestände direkt in den Lagern für die Kunden reserviert werden.
- ▶ Die Entwicklung, Bereitstellung und Wartung von E-Mail Vorlagen wurde durch mehrere Verbesserungen vereinfacht.
- ▶ Je nach Geschäftsmodell bilden Preisanzeigen fortan primär Nettopreise (B2B) bzw. Bruttopreise (B2C) ab.



Sie möchten mehr erfahren?
Rufen Sie uns an – wir sind gerne für Sie da.

Intershop Communications AG
Intershop Tower
07740 Jena, Germany
Telefon: +49 3641 50-0
Telefax: +49 3641 50-1111
kontakt@intershop.de
www.intershop.de