

## White Paper: Odoo E-Commerce Fallstudie pets Premium GmbH

### Zusammenfassung

Dieses White Paper vermittelt einen Überblick über die wesentlichen Funktionen und Möglichkeiten des Open Source ERP-Systems Odoo. Anhand einer Fallstudie wird kurz erläutert wie die initOS GmbH & Co. KG im Rahmen eines Kundenprojekts den Bereich des E-Commerce umgesetzt hat.



Marco Hierling (Geschäftsführer pets Premium GmbH):

"Der Umstieg auf Odoo ermöglicht es pets Premium unser ERP-System an die dynamischen Erfordernisse unseres Geschäftes anzupassen. Das ist für uns wettbewerbsentscheidend."

odoo commerce

pets  Premium  
Das Beste für Ihr Tier

## Projektbeschreibung

Die pets Premium GmbH wurde 2011 in München gegründet. Das Unternehmen entwickelte sich rasant und gehört mittlerweile zu den größten Anbietern von Heimtierernahrung und -zubehör im Premium-Segment. Zum Konzept von pets Premium gehört die Verknüpfung von Online- und Offline-Verkauf. Wobei der Online-Handel mit dem Magento Shop-System im Vordergrund steht. Die vielen Zahlarten, Lager und Drop-Shipping-Partner machten eine Anpassung von Odoo an die Geschäftsprozesse erforderlich. Diese Anpassungen sind für jedes ERP-System eine Herausforderung, können aber mit Odoo sehr gut realisiert werden.

## Projektziele

Durch die Zusammenarbeit mit der initOS GmbH & Co. KG sollte pets Premium ein modernes, flexibles und performantes System bekommen. Ziel war es die Software an das zugrunde liegende Geschäftsmodell von pets Premium anzupassen. Dabei war dem Kunden unter anderem der Vollzugriff auf die eigenen Daten und ein besseres Reporting wichtig. Des Weiteren sollte das Wachstum beschleunigt und die Projektsumme innerhalb von 12-18 Monaten refinanziert werden, ohne dabei weiteres Personal einzustellen. Nach der Dokumentation aller Geschäftsprozesse wurden dem Kunden verschiedene Anbieter von ERP-Systemen präsentiert. Gemeinsam wurde die Entscheidung getroffen, dass sich Odoo am besten für die Realisierung der Ziele eignen würde.

## Projektumsetzung

### Magento-Shop

Der Magento Shop wurde mithilfe des Connector Moduls an Odoo angebunden. Diese Open Source Lösung wird international eingesetzt und erwies sich auch hier als vorteilhaft. Die flexible Erweiterbarkeit ermöglicht es, nicht nur Produkte, Kundendaten, Lagerbestände, Bestellungen und Trackingdaten zu erfassen. Auch der Support von Bundles und Drop-Shipping wurde umgesetzt. Darüber hinaus wurden die deutschen Steuersätze, die Bruttopreise, die Rabatte und das Marketingtracking in das System integriert.

## Logistik und Order-Fulfillment

Bei B2C-Aktivitäten und E-Commerce nehmen Logistik und Order-Fulfillment eine besondere Stellung ein. Der Logistikdienstleister übernimmt alle Aufgaben, die nach der Bestellung bei pets Premium anfallen. Um diesen Prozess zu verbessern, wurde ein automatisiertes und optimiertes Verteilen von Auslieferungsaufträgen, anhand von Verfügbarkeit und Preis, an verschiedene Lager und Drop-Shipping-Lieferanten umgesetzt. Des Weiteren wurden die Logistikdienstleister zum Status- und Trackingdatenimport über eine VDA-Schnittstelle angebunden.

Für den Fall, dass es während der Auslieferung zu Problemen kommen sollte, was immer wieder vorkommen kann, wurde ein Eskalationsmanagement implementiert, welches auch in den Kundensupport integriert wurde. Für pets Premium wurde das Interface so angepasst, dass der Status einer Bestellung über die ganze Logistikkette erfasst werden kann.

Im Geschäftsalltag kann es vorkommen, dass Kunden von ihrer ursprünglichen Bestellung abweichen. So kommt es zum Beispiel zu Stornierungen, Reklamationen, Gutschriften oder dem Wunsch nach einem Tauschartikel. Dank der Anpassung des Systems durch initOS können die Nutzer diese Informationen einfach in Odoo einpflegen. Auch lassen sich die Änderungen der Bestellung im System nachvollziehen.

## Bank und Payment

Der Online-Shop von pets Premium beinhaltet 6 verschiedene Zahlarten mit unterschiedlichen Workflows, welche in das System eingepflegt wurden. Die einzelnen Zahlarten bedingen unterschiedliche Prozesse, welche bei der Umsetzung in Odoo beachtet werden mussten. So wird bei der Vorkasse der Warenbestand reserviert und nach dem Geldeingang die Ware verschickt. Im Falle einer PayPal-Zahlung hingegen erfolgt der Warenversand sofort, da kein finanzielles Risiko besteht. Auch bei der Lastschrift als Zahlungsmethode erfolgt der Warenversand sofort, dennoch muss hier der Bankeinzug erzeugt und das Mahn- und Inkassowesen berücksichtigt werden. Bei pets Premium wurde PayPal und die HBCI-Schnittstelle in das System implementiert. Die Rechnungsverbuchung erfolgt automatisch und auch das Verbuchen der Zahlungsbewegungen wurde mithilfe einer intelligenten Matchingregel umgesetzt.

Pets Premium arbeitet ebenfalls mit externen Payment-anbietern zusammen, welche die Zahlungsabwicklung übernehmen. Einmal im Monat überweist der externe Paymentanbieter die offenen Posten an den Shop-Betreiber. Dieser Zahlungseingang wird, dank der Anpassung von initOS, dann automatisch in Odoo erfasst und die bis dahin offenen Rechnungen geschlossen. Dies stellt eine enorme Arbeitserleichterung für die Buchhaltung dar.

### Lager und Einkauf

Der Logistikbereich von pets Premium zeichnet sich durch mehrere Lager und 40 Drop-Shipping-Partner aus. Die vielen Lager und Drop-Shipping-Partner bedingen ein Multi-Warehouse Management, welches in das System implementiert wurde. In Odoo wurde bei pets Premium eine Generierung von Bestellvorschlägen anhand der Abverkaufszahlen und ein Warenbestandsalarm integriert. Ermöglicht wurde auch das Handling der Paket-Trackingdaten. Des Weiteren wurden virtuelle Lager, zum Beispiel für Bruch- und MHD-Ware, erzeugt. Das einfache Umbuchen zwischen den Lagern wurde ebenfalls verwirklicht.

### Kassensystem

Das Ladengeschäft von pets Premium verfügt über ein performantes Touch-Kassensystem mit Barcode Scanner, welches es ermöglicht den Kunden (auch aus dem Online-Shop) auszuwählen, einfache Rabatte zu geben, Rechnungen zu drucken und eine Rückgabe bzw. Retoure am Kassensystem durchzuführen.

### Kundendaten, CRM und Reporting

Die Erfassung und Analyse der Kundendaten und der damit verbundene Nutzen sind für ein Unternehmen von größter Bedeutung. So werden bei pets Premium die Kundendaten inklusive der Marketinginformationen, Rabattgruppen und des Gesamtumsatzes in Odoo importiert. Erfasst werden auch der Newsletter-Status und die abgebrochenen Bestellungen. So ist es möglich, den gesamten Customer-Lifecycle im System abzubilden. Die Auflistung der Umsätze erfolgt nach Steuern, Produktgruppen und Herstellern. Damit die Marketingkampagnen optimal geplant werden können, bilden bei pets Premium das Order-Fulfillment und das CRM ein System und nicht mehr zwei.

### Fazit

Durch die Anpassung von Odoo an das Geschäftsmodell von pets Premium verfügt das Unternehmen über ein modernes ERP-System im Browser. Dieses System ist flexibel anpassbar und erweiterbar. Die Geschäftsprozesse bestimmen, was Odoo können muss. Durch die Optimierung der Prozesse konnte Personal eingespart werden. Logistik, Bank und Payment und der Magento Online-Shop wurden erfolgreich in das System integriert.

### Über initOS

Seit über 15 Jahren beschäftigt sich die initOS GmbH & Co. KG mit moderner Informationstechnologie. Das Hauptunterscheidungsmerkmal im Vergleich zu anderen IT-Dienstleistern liegt dabei auf einem sehr starken Fokus bezüglich der Anpassung und Implementierung von Open-Source-Lösungen. Diese werden zielgerichtet dort eingesetzt, wo sie Kunden einen insgesamt höheren Nutzen stiften, eine verbesserte Nutzung von Ressourcen gewährleisten, oder wo Open Source eine schnellere Erreichbarkeit strategischer Ziele ermöglicht als vergleichbare proprietäre Produkte.

Unser Ziel ist es nachhaltige und vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen mit den Kunden einzugehen. Wir möchten unsere Kunden nicht durch den Aufbau einseitiger Abhängigkeiten, sondern durch die bedingungslose Qualität der geleisteten Arbeit an uns binden. Durch den konsequenten Einsatz von Open-Source-Software haben unsere Kunden jederzeit die volle Kontrolle über ihre Informationssysteme.



initOS GmbH & Co. KG

An der Eisenbahn 1  
D-21224 Rosengarten

e-Mail: [info@initos.com](mailto:info@initos.com)  
Web: [www.initos.com](http://www.initos.com)