



# Der Versandhausberater

beschaffen → beliefern → begeistern

Nr. 02/2003

Mai 2003

**SPEZIAL**

## Next Generation eCommerce: Versandhandel setzt im Internet auf Open Source

*Der Spezialversandhändler Westfalia schließt den Relaunch seines Internetshops ab und hat durch den Einsatz von Open Source Software Projektkosten und Projektlaufzeit drastisch gesenkt. Westfalia ist damit eine der ersten größeren Shopping-Adressen, die komplett auf die Open Source Philosophie setzt.*

Die **Westfalia Werkzeugco GmbH** aus Hagen ist „ein alter Hase“ im Versandhandelsgeschäft: seit 80 Jahren verkauft sie Werkzeug, Elektroartikel und mehr per Katalog an Kunden aus dem Privatbereich, aus Handwerk, Industrie und Behörden. Ein erheblicher Anteil der über zwei Millionen Käufer deckt seinen Bedarf inzwischen auch über das Internet. Bereits 1996 startete Westfalia unter [www.westfalia.de](http://www.westfalia.de) seine ersten Internet-Aktivitäten.

### Internetgeschäft lebenswichtig

Seitdem freut sich Sven Rost, Leiter der Abteilung Neue Medien bei Westfalia, über den stetigen Zuwachs der übers WWW generierten Umsätze – wie nahezu alle Versandhändler. Doch im Zuge der steigenden Online-Umsätze stieß die alte Hard- und Softwarelösung (als Shopsoftware im Einsatz: Intershop) mehr und mehr an ihre Grenzen. Eine kaufmännisch nicht gerade wünschenswerte Situation und auf Dauer nicht tragbar.

### Klare Ziele – eine Lösung: Open Source

So konnte es bei dem Anfang April durchgeführten Relaunch von Westfalias Website nicht darum gehen, nur „Kosmetik“ an dem bestehenden Internetauftritt zu üben. Dazu Rost: „Wichtig war uns neben einem passenden Preis-/Leistungsverhältnis auch, dass wir keine Blackbox kaufen, sondern Zugang zu den Quellcodes haben.“ Das ist aus einem einfachen Grund nicht der Regelfall: Würden die Quellcodes, auch „Sourcen“ genannt, vom Hersteller offengelegt, wäre der Kunde frei, einem anderen Dienstleister als dem Softwarehersteller den Auftrag für die spätere Wartung und Pflege zu übertragen oder diese gar selbst zu übernehmen. Die Open Source Technologie, bekanntestes Beispiel ist das Betriebssystem *Linux*, setzt genau auf diesen Weg und beunruhigt etablierte Softwareproduzenten damit erheblich.

### MFC\_commerce 4.0 – Shopping mit System

Westfalia entschied sich, nach intensiver Suchphase, dann für *MFC\_commerce 4.0* und gab Marketing Factory Consulting GmbH (MFC) aus Meerbusch bei Düsseldorf und deren Integrationspartner T-Systems damit manche harte Nuss zu knacken. „Wir hatten klare Erwartungen an den neuen Shop: Ein performantes System, eine durchdachte, praxisorientierte Nutzerführung bis in den Warenkorb und eine übersichtliche Navigationsstruktur.“, definiert Sven Rost seine ehrgeizige Zielsetzung. MFC ist mit solchen Anforderungen aus eigener, täglicher Erfahrung bestens vertraut, dies nicht zuletzt als Betreiber des führenden Baumarktportals [www.heimwerker.de](http://www.heimwerker.de). Konsequente Verwendung von Open Source Technologie und ein strikt modularer Aufbau zeichnen daher die Software aus und minimieren die Kosten für Anschaf-

fung, Anpassung und spätere Wartung. „Wir konnten uns aus dem Baukastensystem von *MFC\_commerce* bedienen und genau die Module auswählen, die wir heute brauchen“, meint Rost.

### König Kunde als Webdesigner

Auch die Kunden des Versandhändlers haben am Relaunch mitgewirkt: In zwei Online-Befragungswellen nutzten über 10.000 Stammkunden die Gelegenheit, ihre Meinung zum neuen Shop zu äußern. Das Resultat der abschließenden Online Befragung fiel überaus positiv aus: Insbesondere den Einkaufsprozess, also den Weg vom Produkt bis hinter die Kasse beurteilten 94,2% der Befragten mit gut oder sehr gut.

Zu *MFC\_commerce 4.0* und zum Markt dafür äußert sich der MFC-Chef Peter Faisst denn auch recht selbstbewusst: „Bei geschäftskritischen Umsatzanteilen der Distanzhändler im Internet riskiert heute keiner mehr Abhängigkeiten, viele haben hier ja auch kräftig Lehrgeld bezahlt. Open Source ist der einzige Schutz vor ungesunden Abhängigkeiten. Software mit offenen Quellcodes erspart dem Kunden Ärger, den Wartungszwang durch den Hersteller und teilweise sogar die Lizenzkosten. Projektkosten und Projektlaufzeiten sinken durch den Einsatz von Open Source insgesamt drastisch. Und das Ergebnis ist ein echter „Maßanzug“ für die Bedürfnisse der Kunden.“

Wir setzen auch in den umgebenden Systemen von *MFC\_commerce 4.0* auf Open Source Produkte wie das Betriebssystem *Linux*, die Datenbank *MySQL* und den Webserver *Apache*. Da läuft der Markt auf uns zu, denn Produkte die besser und billiger sind, setzen sich immer durch!“

**MARKETING FACTORY**

Mehr Infos? Anfordern unter:  
[info@marketing-factory.de](mailto:info@marketing-factory.de), Telefon  
02159-969100 oder im Web unter  
[www.marketing-factory.de](http://www.marketing-factory.de)