



NICHT DEN ANSCHLUSS VERLIEREN

- > Verständlich und einfach erklärt
- > Hilfreiche Checklisten
- > Praxisorientierte Tipps
- > Wertvolle Grundlagen für Ihre Digitalisierungsstrategie

**PRÜFEN SIE,
OB SIE PIM-
READY SIND**

Digitalisierung geht für Unternehmen mit einer zunehmenden Vielfalt an Herausforderungen einher. Die wohl wertvollste Ressource für Unternehmen sind sowohl Produkt-, als auch Kundendaten. Aus unterschiedlichsten Quellen kommend und von den unterschiedlichsten Abteilungen genutzt und erweitert, werden sie in einer kontinuierlich steigenden Anzahl an Kanälen ausgegeben. Produktinformationen werden zudem immer umfangreicher, müssen zielgruppenspezifisch angepasst werden und dies vermehrt unter Berücksichtigung rechtlicher Vorgaben sowie in unterschiedlichen Sprachen.

Durch ein Product Information Management (PIM)-System kann die effiziente Verwaltung, Pflege und Verwendung Ihrer Produktinformationen gesichert und die Reaktionsgeschwindigkeit des Unternehmens auf die komplexen Herausforderungen eines sich ständig wandelnden Marktes erhöht werden.

Geschäftsmodelle geraten auf den Prüfstand und müssen an die Anforderungen der digitalen Vertriebswege angepasst werden. Dies stellt Unternehmen wiederum vor die Herausforderung, das richtige PIM-System für die eigenen Strukturen auf Grundlage eines konsistenten Datenmodells mit dem richtigen Partner an der Seite zu integrieren.

SDZeCOM hat hierfür das PIM Starter-KIT konzipiert, das auf der langjährigen Erfahrung am Markt basiert und das aktuelle Branchenwissen strukturiert. Dabei wird verständlich und einfach erklärt, wie Sie sich optimal auf die Systemeinführung vorbereiten können.

Inhalt

Einstieg Product Information Management	3
Die 5 wichtigsten Schritte vor der PIM-System-Einführung	9
Die 10 häufigsten Fehler bei der PIM-Einführung	13
8 Tipps für die Optimierung Ihrer Produktdaten	17
Die 12 Data Quality Wheel-Kriterien für nachhaltige Datenqualität	20

EINSTIEG PRODUCT INFORMATION MANAGEMENT

Ganze Geschäftsmodelle werden durch die Digitalisierung umgeworfen – Kunden profitieren von einer größeren Produktauswahl und dem steigenden Wettbewerb zwischen den Anbietern um den besten Preis und den besten Service.

Erfolgreiche Unternehmen treten heute nicht mehr nur über einzelne Kommunikations- und Vertriebskanäle an Ihre Kunden und Interessenten heran. Die einzelnen Touchpoints werden im Rahmen einer Multichannel- bzw. Omnichannel-Strategie miteinander kombiniert und verzahnt. Damit haben Kunden und Interessenten die Möglichkeit, wann, wo und wie sie wollen, mit dem Unternehmen in Kontakt zu treten und einzukaufen. Durch die Ausweitung von Kanälen und dem Bespielen derer, steigen die Umsatzchancen der Unternehmen.

Diese Chance haben viele Unternehmen erkannt. Durch die Digitalisierung steigt die Anzahl an Touchpoints, mit denen ein Kunde oder potentieller Kunde mit den Produkten und Leistungen in Berührung kommt. Somit ist es wichtig die richtigen Produktinformationen an die richtigen Touchpoints zu spielen.

Die Herausforderungen der Unternehmen

Im Hinblick unzähliger Produktdaten, Produktvarianten sowie Sprachvarianten die Hersteller und Händler heute verwalten und pflegen müssen, stellt dies eine große Herausforderung dar. Die Masse an Produktdaten, die ein Unternehmen verarbeiten muss, wächst zunehmend – sowie die Anforderungen, die an diese gestellt werden. Durch die immer kürzer werdenden Innovations- und Produktlebenszyklen müssen die Unternehmen es schaffen, mit ihren Angeboten schneller als die Konkurrenz beim Kunden zu sein. Nur dann kann man sich einen erheblichen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Produktbeschreibungen, Bilder, Preise, Übersetzungen – all diese Produktinformationen müssen korrekt, vollständig und aussagekräftig sein und das über die gesamte Customer Journey hinweg. Mit vollständigen Daten gibt man den Kunden eine Sicherheit, somit erhöht sich die Konversionsrate, Warenkorb-Abbrüche werden minimiert und die Anzahl der Rücksendungen gesenkt. Zudem werden gut gemanagte Produktdaten die Auffindbarkeit der Produkte und des Shops in Suchmaschinen erhöhen.

Nur mit qualitativ hochwertigen Produktdaten, können sich Unternehmen im Wettbewerb behaupten, neue Kunden gewinnen und ihre Umsätze steigern.

Ein Auszug aus der ProDa-Studie (veröffentlicht von der Hochschule Aalen und SDZeCOM) zeigt, dass Korrektheit, Vollständigkeit und Aktualität der Daten für Unternehmen wichtige Faktoren sind.

QUALITÄTSFAKTOREN



Quelle: ProDa

Nicht nur zielgruppenspezifische Produktinformationen, sondern auch gesetzliche Kennzeichnungspflichten müssen bei der Pflege von Produktdaten beachtet werden. Je nach Produkt und Zielland sind verschiedene rechtliche Vorgaben einzuhalten, beispielsweise eine Altersbegrenzung gemäß Jugendschutzgesetz. Fehlt eine derartige Information oder ist sie falsch angegeben, droht nicht nur der Vertrauensverlust der Kunden, sondern auch Ärger mit dem Verbraucherschutz sowie unter Umständen sogar eine Abmahnung oder Geldbuße.

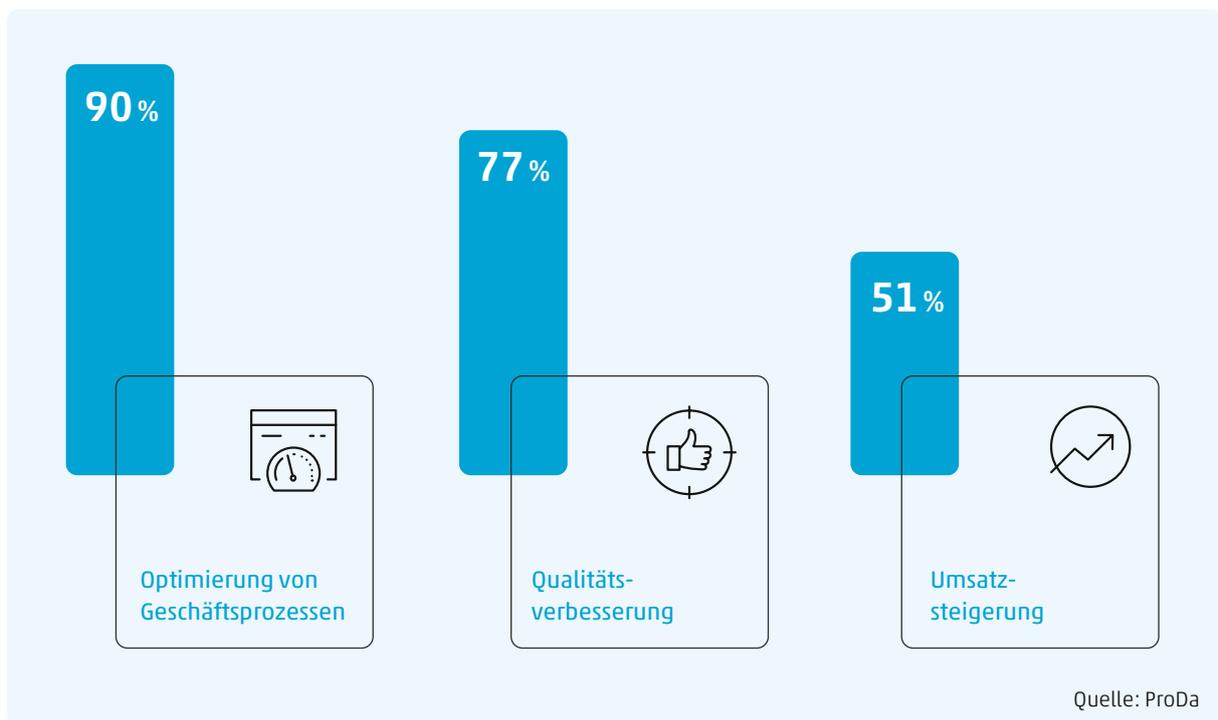
PIM bietet Unterstützung

Mit Hilfe von Product Information Management (PIM), unterstützt durch ein passendes System, lassen sich die Produktdaten auf einer zentralen Plattform verwalten und gezielt für bestimmte Märkte und Kanäle bereitstellen. Dabei kann im System nicht nur hinterlegt werden, welche Produkte das Unternehmen in welchem Land anbietet, sondern auch, wie diese Produkte dort angezeigt werden sollen. Ein PIM sichert also die effiziente und konsistente Verwaltung, Pflege und Verwendung von Produktinformationen und erhöht die Reaktionsgeschwindigkeit der Unternehmen auf die komplexen Herausforderungen eines sich ständig wandelnden Marktes.

Durch die vielfältigen Möglichkeiten des Product Information Management bringt man Struktur in die Daten und minimiert damit den organisatorischen Aufwand eines Unternehmens. Hierbei können alle freigegebenen Personen von jedem Ort auf die Daten zugreifen und durch ein Rechte- und Rollen-System können Bearbeitungsrechte für bestimmte Informationen zugewiesen werden. Mit einem PIM-System spart ein Unternehmen nicht nur Geld, sondern auch viel Zeit. Durch die Steuerung von Prozessen, effizienter Übersetzung und neutrale Verwaltung der Daten, fallen viele Arbeitsschritte weg oder werden deutlich erleichtert und die Bereitstellung und Bearbeitung der Produktinformationen für verschiedene Ausgabe-Kanäle kann schneller erfolgen. Mit einem PIM-System schaffen Unternehmen die Grundlage für ein erfolgreiches Produktdatenmanagement und einen wesentlichen Baustein für die Zukunft.

Die Kontrolle der Qualität und Konsistenz der Produktdaten findet durch eine automatische Validierung statt. Dabei spielt es keine Rolle, für welches Medium und/oder Land die Produktinformationen verwaltet werden. Egal ob elektronisch, wie beispielsweise Online-Plattformen, -Shops, Mobile-App oder Social Media, oder printbasiert, wie beispielsweise Kataloge, Flyer oder Datenblätter.

Durch ein effizientes Produktdatenmanagement ergibt sich für Hersteller und Händler die Chance Ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, eine Qualitätsverbesserung durch alle Wertschöpfungsstufen hinweg und eine Umsatzsteigerung. Über 90 % der Unternehmen sieht in der Optimierung der Geschäftsprozesse die größte Chance für die Zukunft.



Die Implementierung eines PIM-Systems ist ein strategisches Projekt, das sich ganzheitlich und häufig unternehmensweit auf das Produktdatenmanagement auswirkt. Einen maximalen Nutzen entfaltet ein PIM-System, wenn es neben der Bereitstellung der Daten für alle Kommunikations- und Vertriebskanäle auch produktiv für andere relevante Unternehmensaufgaben genutzt werden kann. Die Anforderungen an eine solche Software-Lösung sind also sehr vielfältig und die Auswahl des passenden PIM-Systems entscheidet über den Erfolg des gesamten Projekts.

Entsprechende IT-Lösungen für die effiziente Verwaltung der Daten gibt es viele auf dem Markt. Doch welche erlaubt das bestmögliche Produktdatenmanagement? Welches PIM-System eignet sich am ehesten für das eigene Unternehmen und für zukünftige Herausforderungen?

Um diese Fragen beantworten und einen einwandfreien Ablauf gewähren zu können, sollten sich die Unternehmen genau überlegen, was sie von einer Software erwarten – und dafür im ersten Schritt die bestehende Systemlandschaft sowie die darin stattfindenden Prozesse analysieren und im Anschluss einen entsprechenden PIM-Anforderungskatalog erstellen. Dieser Anforderungskatalog wird dann an Softwarehäuser oder spezialisierte Systemintegratoren gesendet, um so am Ende aus den vielen Anbietern die passende Lösung einführen zu können.

Ein PIM-System wird meist in verschiedenen Phasen eingeführt:

1. Phase: Die Planung

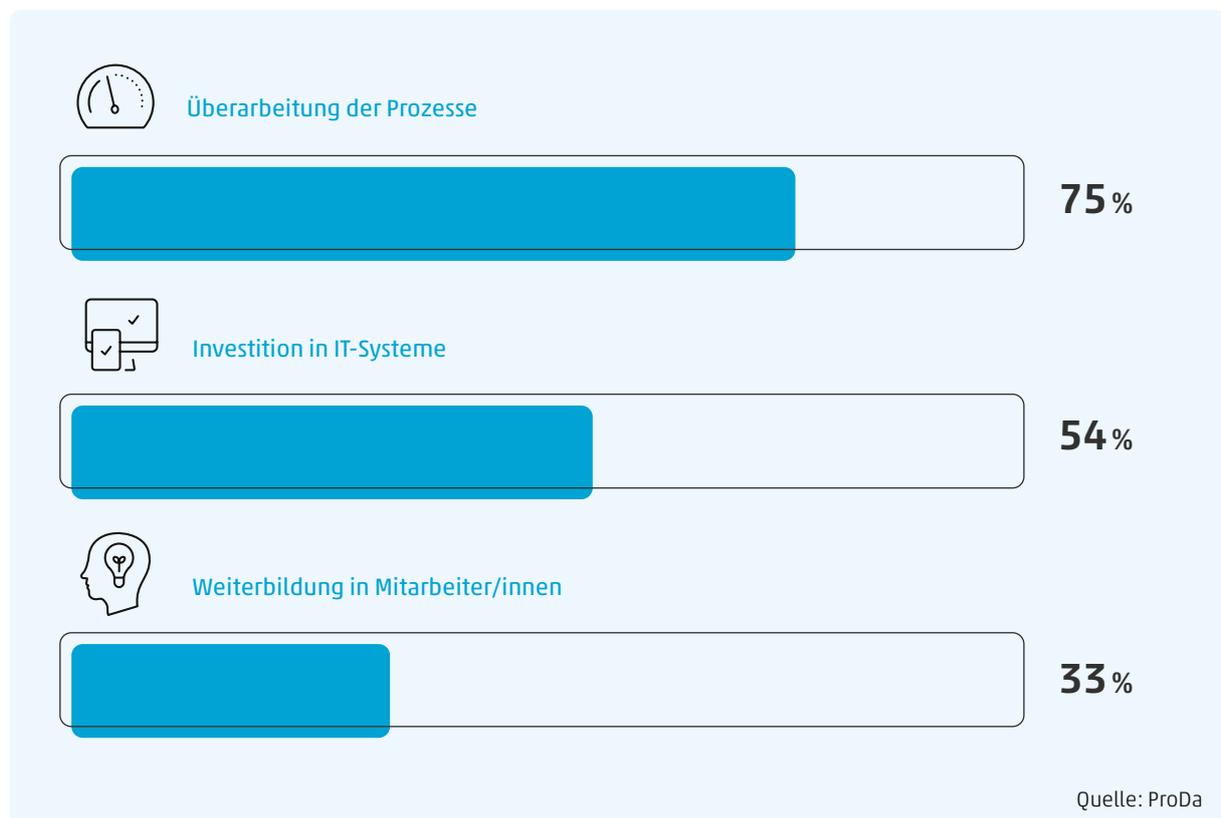
Zuerst muss eine Anforderungserhebung durchgeführt werden, anschließend wird der Umfang und Inhalt spezifiziert und zuletzt das passende System ausgewählt.

2. Phase: Die Umsetzung

Nun kommt es zur Installation, Konfiguration und Programmierung des Systems. Wenn dies durchgeführt wurde, wird das Programm getestet.

3. Phase: Inbetriebnahme

In der letzten Phase werden die Angestellten, die mit dem PIM-System arbeiten müssen, geschult. Das System wird in Betrieb genommen und bei benötigter Hilfe können sich die Unternehmen an den Support des Systemintegrators/Softwareherstellers wenden.

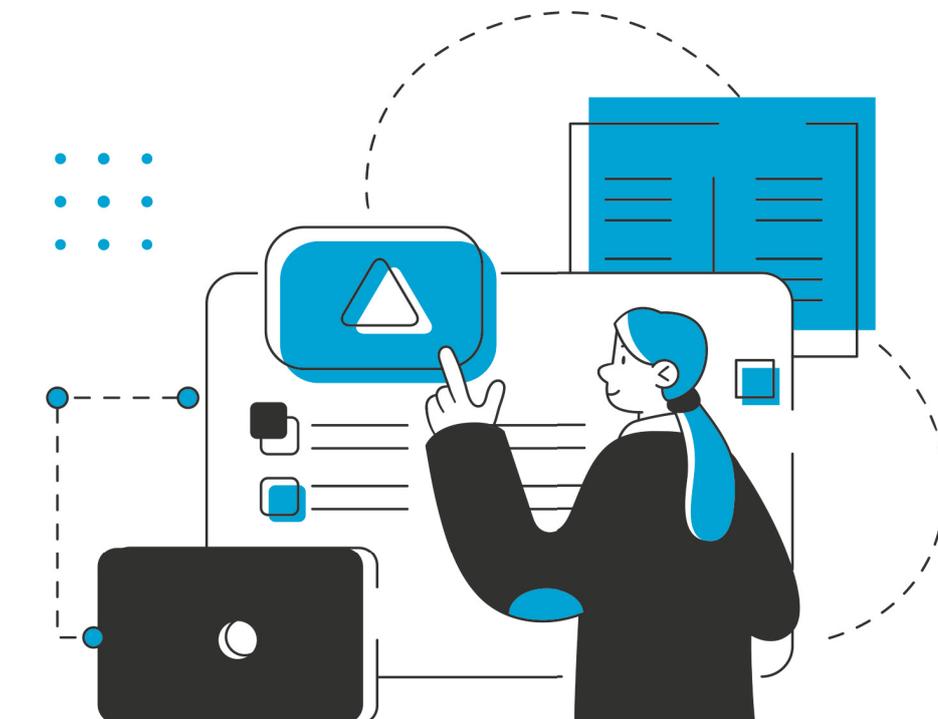


Hersteller und Händler haben die Notwendigkeit erkannt das Thema Produktdaten und Produktdatenmanagement in den nächsten Monaten anzugehen. Die internen Prozesse, die eingesetzten IT-Systeme und die Qualifizierung der eigenen Mitarbeiter stehen dabei an erster Stelle. Aus der ersten ProDa-Studie ist zu entnehmen, dass fast jedes Unternehmen zukünftig einer dieser Maßnahmen ergreifen wird.

CHECKLISTE

VORTEILE EINES PIM-SYSTEMS

- > Zentrale Verfügbarkeit der Daten zur dezentralen Pflege
- > Beschleunigen der Publikationsprozesse
- > Schneller Time-to-Market
- > Vermeidung von Fehlern und Doppelungen
- > Reduktion des Kontrollaufwandes
- > Alle Produktinfos in allen Ausgabemedien gleich
- > Höchste Aktualität und Qualität der Produktdaten
- > Kein aufwendiges Anpassen von Datenformaten
- > Unterstützung individueller Arbeitsabläufe (Workflows)
- > Schnelles Auffinden der richtigen Daten
- > Einfaches Bereitstellen der Daten



AUSZUG DER VORTEILE IM NUTZUNGSVERLAUF EINES PRODUCT INFORMATION MANAGEMENT (PIM)-SYSTEM AUF EINEM BLICK

QUALITÄTSFAKTOREN

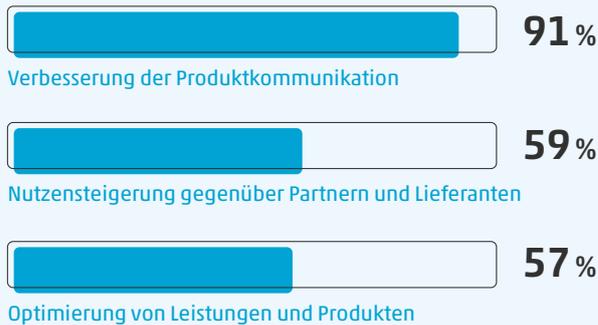


93%

Vereinfachung in der täglichen Arbeitsweise

75%

Drei Viertel (75%) der befragten Unternehmen geben an, dass durch den Einsatz eines PIM-Systems im ersten Jahr bereits Ressourcen eingespart werden.

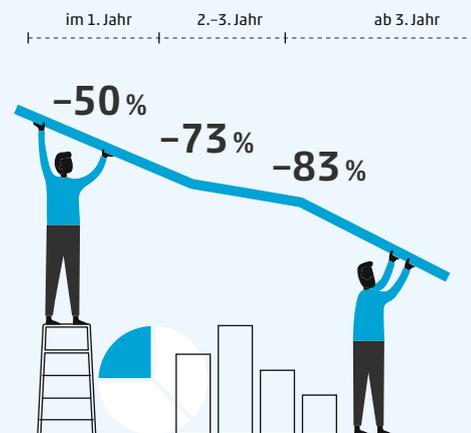


> 90%

der Industrie- und Handelsunternehmen bestätigen eine verbesserte Datenqualität durch den Einsatz von PIM.



KOSTENREDUKTION



Quelle: ProDa #2



DIE 5 WICHTIGSTEN SCHRITTE VOR DER PIM-SYSTEM-EINFÜHRUNG

Vorbereitung ist alles – Was muss bei der Auswahl und Einführung eines PIM-Systems alles beachtet werden? Die Einführung eines PIM-Systems bringt eine enorme strategische Veränderung für Unternehmen mit sich. Dies betrifft sowohl interne Prozesse bis hin zu Verantwortlichkeiten in den verschiedenen Abteilungen. Die Vorgehensweise der schrittweisen Einführung sollte daher genauestens durchdacht sein. Wir geben Ihnen die 5 wichtigsten Erfolgsfaktoren aus unserer langjährigen Praxiserfahrung an die Hand, die vor der PIM-Systemeinführung zu beachten sind.

1 Definieren Sie Ihre Ziele

Der Ausgangspunkt bei der Implementierung eines PIM-Systems ist die Frage nach den Zielen, die Sie erreichen möchten. Wollen Sie einen schnelleren Time-to-Market? Streben Sie eine Datenoptimierung oder eine verbesserte Produktkommunikation an? Verschaffen Sie sich einen Überblick über den Ist-Zustand in Ihrem Unternehmen sowie über die Ausrichtung Ihrer Marketing- und Unternehmensstrategie. Dadurch können Sie eindeutige Ziele ausformulieren und sich zudem Meilensteine festlegen, die Sie absehbar erreichen können. Achten Sie dabei darauf, ihre Ziele S.M.A.R.T. – spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch, terminiert – auszurichten. So behalten Sie in Ihrem Projekt stets sowohl den Überblick als auch die Motivation Ihrer Mitarbeiter.

2 Setzen Sie intern ein festes Projektteam aus verschiedenen Fachkompetenzen zusammen

Involvieren Sie bereits zu Beginn alle Abteilungen und definieren Sie ein festes Projektteam. Das Team sollte sich unbedingt aus verschiedenen Fachkompetenzen sowie unterschiedlichen Typen zusammensetzen. Dabei sollten unter anderem die Rolle des Analysten, Machers, Kritikers oder Problemlösers vertreten sein. Definieren Sie zudem einen festen Ansprechpartner im Falle einer Eskalation sowie einen festen Ansprechpartner bei Ihrem zukünftigen Softwarepartner, der mit einem Blick von außen den Projektverlauf verfolgt. Ebenso essenziell ist, dass ein einheitliches Prozessverständnis im Projektteam vorherrscht und Stichwörter wie Datenneuanlage, Preisfindung, oder Übersetzung nicht zur Verwirrung führen. Darüber hinaus sollte eine einheitliche Terminologie festgelegt und verwendet werden. Jedes Teammitglied muss verstehen, welche Bedeutung hinter z. B. Warengruppe, Produkt, Artikel, Bundle etc. steht.

Unsere Empfehlung für eine optimale Schulung Ihres Projektteams:

TRAININGSCENTER FÜR PRODUKTKOMMUNIKATION UND ISCM

Das SDZeCOM TrainingsCenter bietet Herstellern und Händlern ganzheitliches und praxisorientiertes Wissen an. In einer Vielzahl von Webinaren, Software-Schulungen, Seminaren und Workshops werden Themen rund um PIM, MDM, Database Publishing, Prozessmanagement, Datenqualität und viel mehr behandelt. Aus der Praxis für die Praxis!

www.sdzecom.de/tc

TrainingsCenter
für Produktkommunikation
und ISCM



3 Formulieren Sie verschiedene Use-Cases

Nehmen Sie sich genügend Zeit für die Konzeption, da diese der Ausgangspunkt für ein erfolgreiches Projekt ist. Aufbauend auf Ihrer klar definierten Zielsetzung, ist es nun Aufgabe des neu gegründeten PIM-Teams, mehrere relevante Use-Cases für Ihr Unternehmen zu formulieren. Visualisieren Sie in diesem Case konkrete Probleme und lassen Sie einen Testlauf mit dem neuen System durchführen. In diesem Testlauf sollten dabei sowohl Ihre Produktinformationen als auch Ihre Mediadateien verwendet werden. Planen Sie auch für diesen Schritt genügend Zeit ein, denn die Ausarbeitung der Konzeption wird schnell unterschätzt. Das Durchspielen von Use-Cases ermöglicht es Ihnen sich ein gemeinsames Prozessverständnis innerhalb des Projektteams zu erarbeiten.

EXPERTEN-TIPP

WAS IST EIN USE-CASE?

Mit einem Use Case – auch Anwendungsfall genannt – wird das Verhalten eines Systems aus Anwendersicht beschrieben. Use Cases dokumentieren die Funktionalität eines vorhandenen oder geplanten Systems mit einfachen Modellen. Der Anwender bzw. Nutzer ist eine Person, eine Rolle, eine Organisation oder ein anderes System. Er tritt als Akteur mit einem System in Interaktion, um ein bestimmtes Ziel in einer definierten Folge von Aktionen zu erreichen. Aus dem Ziel ergibt sich normalerweise der Name des Anwendungsfalls.

4 Systemauswahl

Wir empfehlen Ihnen bei der Systemauswahl stufenweise vorzugehen. Achten Sie bei der folgenden Auswahl darauf, welche Systeme alle Ihrer technischen, funktionellen und bereichsübergreifenden Anforderungen berücksichtigen. Vergessen Sie dabei nicht die kaufmännischen Faktoren und dokumentieren Sie die idealen SOLL-Prozesse. Mit dieser Vorbereitung minimieren Sie mögliche Projektrisiken und schaffen Investitionssicherheit. Holen Sie sich eine Anbieterpräsentation sowie eine Bewertung der Systeme auf der Basis Ihres Anforderungskataloges ein.

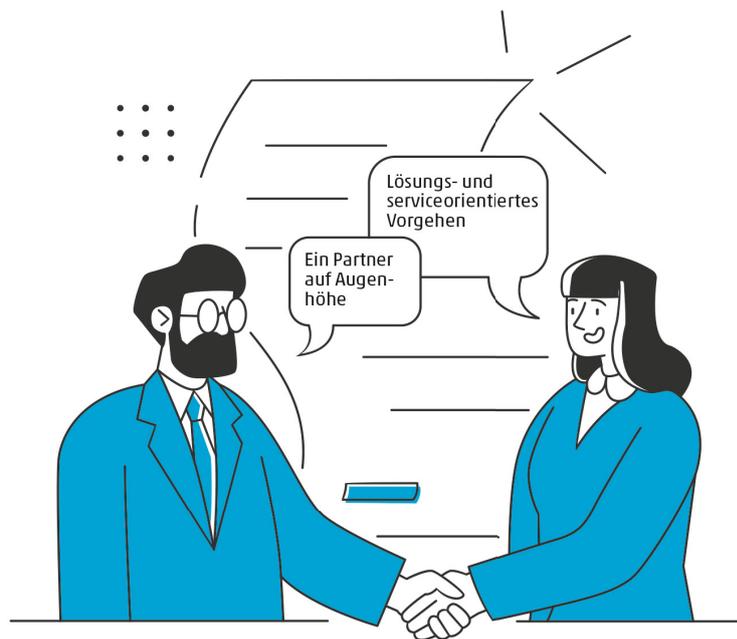
EXPERTEN-TIPP

ANFORDERUNGSKATALOG UND IDEAL-PROZESSE

Ein funktionaler Anforderungskatalog alleine reicht nicht. Nicht nur der funktionale Anforderungskatalog ist entscheidend, sondern auch das Zusammenspiel zwischen Ideal-Prozesse und Anforderungskatalog.

5 Partner finden

Suchen Sie sich einen Partner, der zu Ihnen passt. Der initiale Projektverlauf wird sich über mehrere Monate ziehen und für eine erfolgreiche Umsetzung brauchen Sie einen verlässlichen Partner, mit dem Sie eng zusammenarbeiten können. Auch nach der Implementierung endet selten die Zusammenarbeit mit dem Partner. Denn PIM-Systeme sollten parallel zu den Anforderungen und der Strategie weiterentwickelt werden. Achten Sie daher auf eine Kommunikation auf Augenhöhe sowie einen respektvollen Umgang mit Ihrem Softwarepartner und orientieren Sie sich an einem lösungs- und serviceorientierten Vorgehen. Dies ermöglicht Ihnen von der Projekterfahrung Ihres Partners zu profitieren.



Unsere Empfehlung:

EXPERTEN-TIPP

PRÜFEN SIE DEN CEP-ANSATZ ZUR PIM-IMPLEMENTIERUNG

Mit dem von SDZeCOM konzipierten und mit dem Innovationspreis ausgezeichneten Customer Enablement Program (CEP), können Unternehmen weitgehend selbstständig die PIM-Implementierung übernehmen und gleichzeitig von der enormen Erfahrung des Systemarchitekten und Systemintegratoren profitieren. CEP bietet speziell entwickelte Trainings und Quality Gates, die regelmäßig den Projekterfolg überprüfen können und stellt den Unternehmen zudem einen Guide an die Seite. Mit dem CEP-Check finden Unternehmen mit nur wenigen Klicks heraus, ob sie die Voraussetzung dafür haben.

www.sdzecom.de/cep

CEP
ein Service von **SDZeCOM**



DIE 10 HÄUFIGSTEN FEHLER BEI DER PIM-EINFÜHRUNG

Fehleinschätzungen oder fehlende Vorbereitungen führen oft dazu, dass Unternehmen mit ihrem PIM-Projekt letztlich eine Bruchlandung erleben. Digitalisierung geht an kaum einem Unternehmen noch vorbei. Stetig umfangreicher werdenden Produktdaten, die an Zielgruppen sowie Vertriebskanäle spezifisch angepasst werden müssen, sind nur einige der Vorteile, die eine Einführung eines Product Information Management (PIM)-Systems bringen. Im Zuge dessen entscheiden sich immer häufiger Unternehmen in einem Schnellschuss für eine Systemeinführung. Doch um eine deutliche Effizienzsteigerung und eine Verbesserung der Wirtschaftlichkeit zu erreichen, muss die PIM-Einführung gut durchdacht sein. Hier sind die Top 10 Fehler, die bei der PIM-Einführung zu vermeiden sind.

1 Das Supertool als Allheilmittel

Die Einführung eines PIM-Systems geht oftmals mit einer zu hohen Erwartungshaltung einher. Machen Sie sich klar, dass die Funktionen und Stärken eines PIM-Systems in dem Management der Stammdaten, die Konsolidierung der Daten sowie die Auspielung in verschiedene Kanäle sind. Die Implementierung eines PIM-Systems ist jedoch keine Garantie z. B. für reibungslose Multichannel-Kommunikation. Aber auch die eigentliche Funktion des PIM-Systems ist nur so gut, wie die Daten und Prozesse dahinter.

2 Fehlende Zielsetzung

Bereiten Sie sich intensiv auf das anstehende Projekt vor und legen Sie nicht unbedacht drauf los. Setzen Sie sich Ziele und definieren Sie Ihre Anforderungen an das System – machen Sie sich bewusst, was Sie mit PIM erreichen wollen. So können Sie sicherstellen, dass Sie keinen großen Misserfolg verzeichnen müssen.

Durch den enormen Umfang der Funktionen von PIM, ist es zudem sinnvoll, Etappenziele festzulegen. Die PIM-Einführung lässt sich nicht auf einen Schlag umsetzen und in kleinen Projektschritten voranzukommen ist besonders für die Motivation des Projektteams sinnvoll.

3 Festes Projektteam

Die Einführung eines PIM-Systems sollte von einem festen Projektteam begleitet werden. Es ist sinnvoll, hier aus jeder relevanten Abteilung einen Ansprechpartner festzulegen. Diese Key-User sollten im Idealfall unterschiedliche Stärken und Fähigkeiten miteinbringen und vertreten Ihre jeweilige Abteilung im Projektteam.

4 Das richtige Change-Management

Eine PIM-Implementierung hat Auswirkungen auf Systemarchitekturen, bestehende Prozesse, Daten, Menschen und Unternehmensbereiche. Ein transparentes und umsichtiges Change-Management ist daher ein wesentlicher Faktor für den Erfolg des gesamten PIM-Projektes. Die Einführung eines PIM-Systems betrifft das gesamte Unternehmen und daher sollten alle Mitarbeiter vorausschauend von Anfang an transparent in Prozesse, Anforderungen und organisatorische Veränderungen eingebunden werden. Somit kann einem nachfolgenden Abstimmungsaufwand vorgebeugt werden. Lassen Sie bereits zu Beginn keine Zuständigkeitslücken aufkommen und vermeiden Sie so einen großen Mehraufwand. Mit einer offenen Informationspolitik können auch kritische Mitarbeiter im Hinblick auf Eingewöhnung und Mehraufwand abgeholt werden und ihnen die entsprechende Möglichkeit gegeben werden, das neue System zu verstehen.

5 Nicht alles auf einmal angehen

Nicht alles auf einmal. Sämtliche Unternehmen machen den Versuch, bereits in der ersten Projektphase alle Anforderungen an das System unterzubringen. Diese sollten jedoch zielorientiert und bedarfsgerecht formuliert werden – und vor allem Schritt für Schritt umgesetzt werden. Durch die Einsetzung von Etappenzielen, wie in Punkt 2 beschrieben, haben Sie die Möglichkeit Ihre Gesamtzielsetzung bei Bedarf nachzujustieren.

6 Agile Vorgehensweise

Seien Sie flexibel in der Projektumsetzung. Reduzieren Sie Bürokratien wie Kennzahlen und Budgets. Achten Sie ebenfalls darauf, dass es nicht zu Berechtigungsschwierigkeiten kommt. Informieren Sie Ihre Mitarbeiter zudem regelmäßig über den Projektstand. Planen Sie darüber hinaus sich ändernde Anforderungen während des Projektverlaufs an das PIM-System mit ein. Diese können unter anderem aufgrund der Erschließung neuer Märkte oder die Einführung neuer Sprachen gefordert werden.

7 Ohne Datenbereinigung starten

Essenziell für die Einführung einer PIM-Software sind vor dem Import bereinigte Daten. Als zentrale Datenbank für alle Produktinformationen, muss das Datenmodell fehlerfrei sein. Duplikate, falsche oder nicht aktuelle Daten führen zu einem enormen Mehraufwand, ineffizienten Prozessen und Chaos im Unternehmen. Unterschätzen Sie zudem nicht den Aufwand, der zur Bereinigung der Daten benötigt wird und gestehen Sie sich hier genügend Zeit ein.

Exkursion – schlechte Datenqualität

Eine hohe Datenqualität bildet die Basis für effiziente Geschäftsprozesse und ist entscheidend für die Kundenzufriedenheit. Der Unternehmenserfolg hängt davon ab, wie korrekt, eindeutig, konsistent, vollständig, verständlich und aktuell Sie Ihre Produktinformationen bereitstellen. Nur bei einer hohen Qualität können wertvolle und zutreffende Informationen aus den Daten gewonnen werden und am Markt eingesetzt werden. Dies ist die Grundlage für positive und erfolgreiche Einkaufserlebnisse – sowohl im B2C-, als auch im B2B-Umfeld. Die Herausforderung ist hierbei nicht nur die Erstellung eines bereinigten Datenmodells – sondern die dauerhaft nachhaltige Datenqualität. Täglich erreichen Unternehmen eine unfassbar hohe Menge an Daten – und sind hauptsächlich für die agilen Anforderungen und Prozesse an das PIM-System verantwortlich.



8 Datenquellen identifizieren

Verschaffen Sie sich frühzeitig einen Überblick über die gesamte Datenhaltung in Ihrem Unternehmen. Diese befindet sich meist in den unterschiedlichsten Abteilungen, zum Teil in Excel, im ERP-System oder sogar auf dem Desktop von Mitarbeitern. Dabei geht schnell der Überblick, wo Stammdaten überall hinterlegt sind, unter.

9 Nicht am falschen Ende sparen

Es ist grundlegend äußerst wichtig, nicht bei der Auswahl eines Implementierungspartners zu sparen. Setzen Sie auf Know-how und Praxiserfahrung. Denken Sie zudem einen Schritt weiter und vergessen Sie darüber hinaus nicht den Anwendersupport oder die Schulung von User. Hier greift die Erfahrung eines kompetenten Beratungspartners, um Sie vor Sackgassen zu schützen.

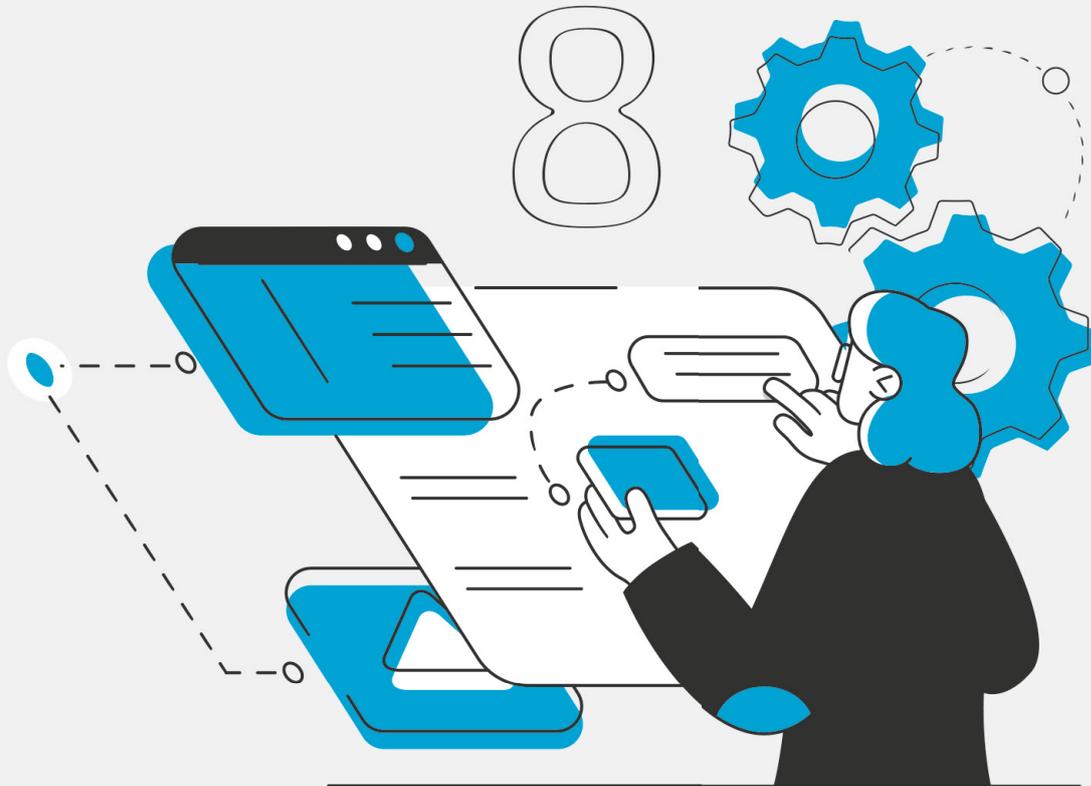
10 In die Zukunft blicken

Die Anforderungen an das PIM-System sind nicht statisch. Mit dem PIM-System decken Sie eine entsprechende Flexibilität für die Zukunft ab. Dennoch sollten Sie sich bereits bei Ihrer Zielsetzung mit den Zukunftsszenarien auseinandersetzen und sich nicht nur mit den heutigen Herausforderungen, sondern auch mit zukünftigen Marktentwicklungen beschäftigen.

SDZeCOM-TIPP

MACHEN SIE SICH BEWUSST, EGAL WIE LANGE SIE SICH BEREITS MIT DIGITALISIERUNG BESCHÄFTIGEN – EINEN STILLSTAND GIBT ES NIE!

Ein PIM-System ist ein zentrales System im Unternehmen und sollte regelmäßig an die sich verändernden Anforderungen angepasst werden, damit es die maximale Effizienz für das Unternehmen entfalten kann. Eine Veränderung der Prozesse können neue Anforderungen am Markt, vom Kunden oder der Unternehmens- und Marketingstrategie bewirken. Somit werden Anforderungen an das PIM-System verändert oder erhöht. Daher empfiehlt es sich regelmäßig zu prüfen, ob die eingesetzte PIM-Technologie noch den eigenen Anforderungen gerecht wird.



8 TIPPS FÜR DIE OPTIMIERUNG IHRER PRODUKTDATEN

Durch die immer kürzer werdenden Innovations- und Produktionszyklen steigen die Ansprüche der Verbraucher sowohl an die Produkte selbst als auch an die Qualität der Produktinformationen. Gute Produktdaten führen zu mehr Kunden und damit gleichzeitig zu mehr Umsatz. Wie machen Sie Ihre Produktdaten nutzbar? Stellt die Frage um Ihre Datenqualität Sie vor enorme Herausforderungen? Damit sind Sie nicht allein, viele Unternehmen sehen sich damit auf weiter Flur. Als Spezialist für Datenmanagement und Multichannel-Kommunikation, verfügt SDZeCOM über die besten Tipps für optimale Produktdaten.

1 Definieren Sie die einzelnen Schritte und Verantwortlichkeiten bei der Erstellung von Produktinformationen

Wer liefert die richtigen Informationen? Legen Sie fest, welche Abteilungen bzw. Personen bei der Erstellung von Produktdaten einzubeziehen sind und wo sich diese Daten zusammenführen lassen. Das Product Information Management (PIM)-System unterstützt sowohl das Datenmanagement als auch einen effizienten und transparenten Erstellungsprozess.

2 Legen Sie einheitliche Standards für Ihre Produktdaten fest

Überlegen Sie sich, welche Attribute es grundsätzlich benötigt, um alle Produkte zu beschreiben. Wie viele Bilder soll es zu jedem Produkt geben und in welcher Größe? Entsprechende Spezifikationen bzw. Datenmodelle unterstützen Sie dabei, Produktdaten einheitlich und vollständig bereitzustellen.

3 Verwenden Sie eine konsistente Terminologie

Nicht nur Art und Umfang der Produktdaten müssen konsistent sein, sondern auch Begrifflichkeiten und Maßeinheiten. Beispielsweise sollten Sie die Farbe von Artikeln einheitlich beschreiben, etwa als dunkelblau oder marineblau, und Kabellängen durchgängig in Zentimetern oder Metern angeben.

4 Optimieren Sie Ihre Produktdaten im Hinblick auf Suchmaschinen

Damit Ihre Produkte unter den Top-Suchergebnissen bei Google und Co. erscheinen, sollten die Beschreibungen vollständig sein sowie die richtigen Keywords enthalten. Für ein optimales Ranking stellen Onlinehändler oder Anbieter auf Online-Marktplätzen idealerweise umfangreiche und aussagekräftige Produktinformationen bereit.

SDZeCOM-TIPP

WEBINAR: DATENQUALITÄTS-CHECK WIE GUT SIND IHRE PRODUKTDATEN?

Ob im Online-Shop, Mobile-Shop, auf Online-Marktplätzen oder in Printkatalogen bzw. Produktdatenblätter- Alles was der Endverbraucher in den Verkaufskanälen sieht, enthält Produktdaten. Die stetig wachsende Anzahl der Touchpoints führt dazu, dass eine schlechte Datenqualität breit gestreut wird, und das Produkt-/Unternehmensimage nachhaltig schädigt. Die Qualität der Produktdaten ist somit entscheidend für den zukünftigen Unternehmenserfolg.

Jetzt im kostenlosen Webinar mehr erfahren:

www.sdzecom.de/datenqualitaets-check

5 Machen Sie Ihre Produktdaten für unterschiedliche Kanäle verwertbar

Um effektiv eine Umsatzsteigerung zu erreichen, reicht es noch nicht, nur gute Produktdaten anzulegen. Sie müssen diese auch über alle relevanten Kanäle und Touchpoints an Ihre Zielgruppen ausspielen. Hierbei ist es von Vorteil, wenn Sie Informationen schon im PIM-System – zum Beispiel durch eine automatisierte Verschlagwortung – passend zu Nutzerprofilen und Kanälen, wie Newsletter oder Print-Katalog, zusammenstellen können.

6 Beachten Sie rechtliche Vorgaben

Je nach Produkt und Zielland sind verschiedene gesetzliche Kennzeichnungspflichten einzuhalten, beispielsweise eine Altersbegrenzung gemäß Jugendschutzgesetz. Fehlt eine derartige Information oder ist sie falsch angegeben, droht Ihnen nicht nur der Vertrauensverlust Ihrer Kunden, sondern auch Ärger mit dem Verbraucherschutz sowie unter Umständen sogar eine Abmahnung oder Geldbuße.

7 Strukturieren Sie Ihre Produktdaten sinnvoll

Ordnen Sie Ihre Produktdaten nach Produktgruppen oder anderen Kategorien, wie zum Beispiel Zubehör oder Ersatzteile. Wichtig sind dabei stets eine eindeutige Zuordnung und konsistente Darstellung. Mit einem PIM-System können Sie verschiedene hierarchische Strukturen anlegen, pflegen und erweitern.

8 Nutzen Sie unternehmensübergreifend standardisierte Klassifikationssysteme

Neben eigenen Strukturen können Sie auch auf bestimmte branchenspezifische Klassifikationssysteme zurückgreifen. Beispielsweise haben sich einige Branchen auf standardisierte Produktbeschreibungen verständigt. Dabei lassen sich Produktdaten im PIM-System individuell vorhalten, aber auch standardisiert über diese Klassifikationen in verschiedenen Kanälen ausspielen.

SDZeCOM-TIPP

DATENANALYSE MIT DEM DATA QUALITY WHEEL

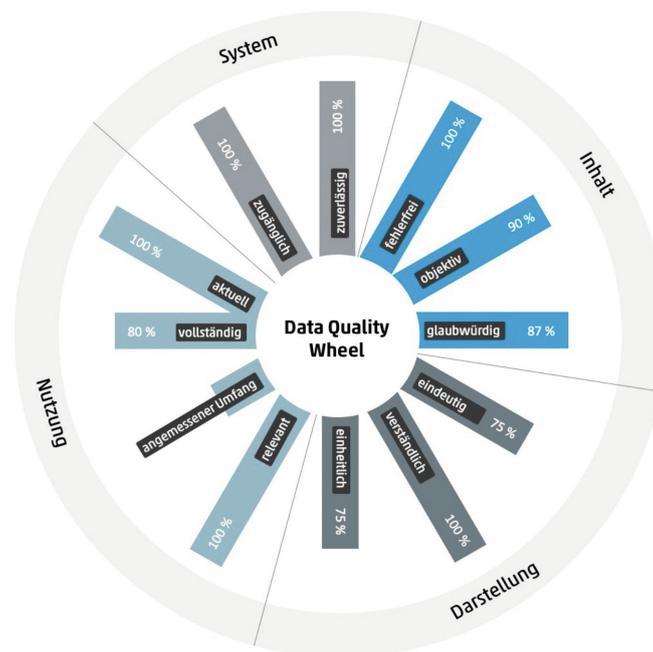
SDZeCOM hat das durch langjährige Erfahrung und eine Vielzahl an Kundenprojekten gewonnene Know-how gebündelt und für eine hochwertige Datenqualitätsaussage die Datenanalyse mit dem Data Quality Wheel konzipiert. Die Analyse ist zum Teil IT-gestützt und zum Teil analog und durchleuchtet die gesamte Kompetenz der Unternehmen. Zur transparenten und multidimensionalen Betrachtung werden die einzelnen Ergebnisse aus Vollständigkeits-, Struktur-, Dubletten-, Inhalts-, Umfangs- und Zugangsanalyse in einem Data Quality Wheel dargestellt.

www.sdzecom.de/datenanalyse



DIE 12 DATA QUALITY WHEEL-KRITERIEN FÜR NACHHALTIGE DATENQUALITÄT

Wie wird die Voraussetzung für gute Datenqualität geschaffen und wie lässt sich diese überhaupt messen und bewerten? SDZeCOM beschäftigt sich seit vielen Jahren mit dem Thema Produktdaten und hat nun eine Methode entwickelt, mit dem Unternehmen einen ganzheitlichen 360°-Blick auf Ihre Produktdaten bekommen. Für die Bewertung der Datenqualität hat SDZeCOM verschiedene Messungen und Analysen konzipiert, die teilweise IT-gestützt und teilweise analog vorgenommen werden.



Die einzelnen Ergebnisse aus Vollständigkeits-, Struktur-, Dubletten-, Inhalts-, Umfangs- und Zugangs-Analyse werden in einem Data Quality Wheel dargestellt. Dabei werden die einzelnen Qualitätskriterien in vier verschiedene Kategorien eingeteilt. Definierte Content-Elemente, wie z. B. Media Assets oder technische Daten, können IT-gestützt überprüft werden. Wenn diese Voraussetzung nicht gegeben ist, muss eine manuelle Analyse vorgenommen werden. Dabei werden Spezifikationen und Einflussparameter gleichermaßen berücksichtigt.

Kategorie 1: Inhalt

1 Fehlerfrei

Zu Beginn wird das Datenmodell auf inhaltliche Fehler geprüft. Diese finden sich zum einen in der Rechtschreibung aber zum anderen auch in den technischen Daten, bei Maßeinheiten oder fehlende Angaben zu Normen.

2 Objektiv

Die Daten müssen neutral und sachlich beschrieben sein.

3 Glaubwürdig

Die Daten müssen plausibel und in sich schlüssig hinterlegt sein. Häufig findet sich dabei eine Diskrepanz in Marketingtexten und technischen Daten wieder. Wenn auf der einen Seite z. B. lange Haltbarkeit versprochen wird, in den technischen Daten dies aber nicht wiedergespielt wird, so wirkt der gesamte Datensatz unglaubwürdig.

Kategorie 2: Darstellung

4 Eindeutig

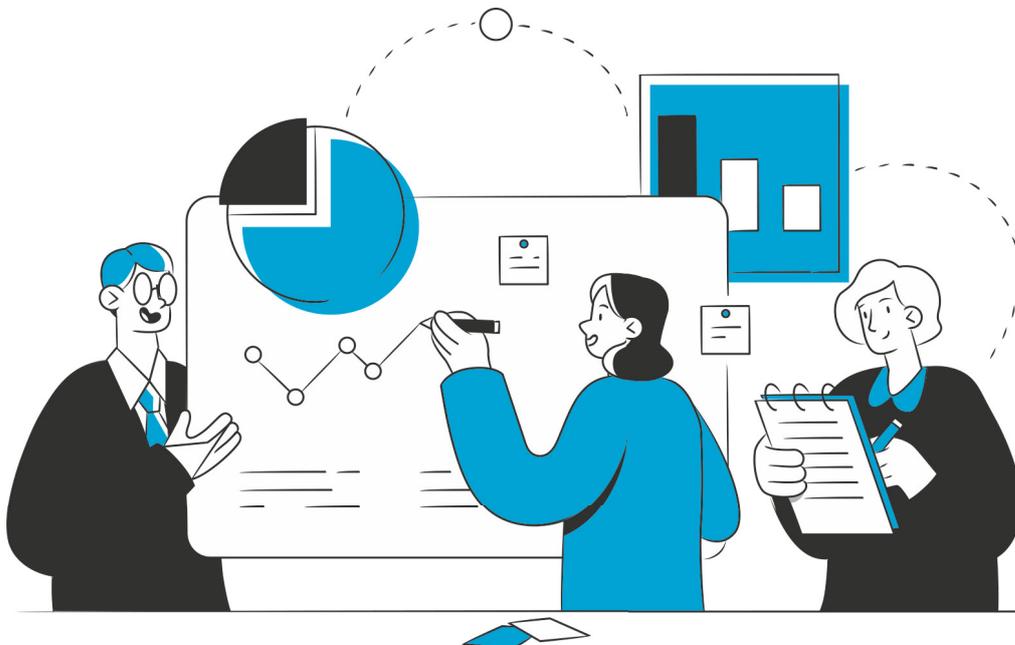
Gleiche Informationen und Informationsblöcke sollten einheitlich dargestellt und mit identischen typografischen Mitteln versehen werden. Dies gilt auch über mehrere Produkte hinweg, um eine bessere Vergleichbarkeit zu ermöglichen.

5 Verständlich

Der Nutzer sollte dazu in der Lage sein, ohne technische oder fachliche Vorkenntnisse, die Produktinformationen zu verstehen. Dabei führt vor allem die Formulierung von einfachen und kurzen Sätzen sowie Bulletpoints zu einer verständlicheren Darstellung. Somit können beim Konsumenten Verunsicherungen hinsichtlich der Informationen vermieden werden.

6 Einheitlich

Die Informationen eines Datensatzes müssen einheitlich strukturiert sein und die Menge von Daten somit fortlaufend einheitlich präsentiert werden.



Kategorie 3: Kontext

7 Vollständig

Die Daten müssen stets komplett und lückenlos vorhanden sein und darüber hinaus mit allen definierten Attributen gefüllt. Außerdem müssen entsprechende Informationen zu relevanten Bereichen hinterlegt sein, z. B. textliche Beschreibung, technische Daten, Abbildung oder technische Zeichnung.

8 Aktuell

Ist der im Webshop/Katalog/etc. hinterlegte Datensatz aktuell? Sind die technischen Daten und Bilder auf dem neuesten Stand? Die Produktinformationen müssen dem heutigen Stand der Daten entsprechen.

9 Relevant

Der Informationsgehalt von Datensätzen muss den jeweiligen Informationsbedarf erfüllen.

10 Angemessener Umfang

Die Daten müssen den Verhältnissen entsprechend ausführlich genug beschrieben sein, sollten aber darüber hinaus keine Informationen beinhalten, die für die Kaufentscheidung des Kunden keine Rolle spielen. Die Schwierigkeit hierbei ist es, die Wünsche/Anforderungen des Kunden genau zu kennen. Spielt das Herkunftsland oder die Inhaltsstoffe z. B. eine Rolle? In welchem Umfang tun sie das?

Kategorie 4: Zugang

11 Zugänglich

Wenn die Produktinformationen nicht zugänglich und erreichbar sind, haben Sie keinen Nutzen für den Käufer.

12 Zuverlässig

Die Entstehung von Daten muss nachvollziehbar und kontinuierlich gewährleistet sein.

ABSCHLUSS UND ZUKUNFTSCHANCEN

Mit dieser Zusammenfassung und Tipps sind Sie bestens auf die Einführung eines PIM-Systems vorbereitet und haben die Grundlage für Ihre Digitalisierungsstrategie geschaffen. Für einen andauernden Projekterfolg ist es bereits jetzt essenziell sich über zukünftige Entwicklungen Gedanken zu machen. Denken Sie heute schon an morgen, bleiben Sie flexibel in Ihrer Unternehmensstrategie und nehmen Sie sich einen kompetenten Partner an Ihre Seite.

CHECKLISTE

WAS SIE IM NUTZUNGSVERLAUF BEACHTEN SOLLTEN

- > Geschulte Mitarbeiter im Umgang mit PIM
- > Anhaltendes Qualitätslevel des Datenmodells
- > Überprüfung des PIM-Systems und Datenqualität nach State-of-the-Art
- > Agile Vorgehensweisen
- > Veränderungen in Anforderungen und Prozessen
- > Ein kompetenter und passender externer Dienstleister an der Seite haben

SDZeCOM

SDZeCOM ist im deutschsprachigen Raum führender Systemarchitekt und Systemintegrator auf dem Gebiet Product Information Management (PIM) und Master Data Management (MDM). Die Leistung reicht von der Auswahl und Einführung bis hin zur laufenden Betreuung der Systeme. SDZeCOM arbeitet mit verschiedenen Software-Unternehmen zusammen. Das Team verfügt über tiefgreifende Projekterfahrungen insbesondere in Bezug auf die Probleme bei der Einführung komplexer Systemumgebungen.

Weitere Systeme, wie Media Asset Management und Multi Language Management, werden ebenfalls seit vielen Jahren von SDZeCOM erfolgreich eingeführt und unterstreichen somit den ganzheitlichen Ansatz von Information Supply Chain Management (ISCM).

Wenn es um das Thema Printpublishing für Kataloge, Produktdatenblätter oder Preislisten geht, bietet SDZeCOM eine exzellente Bandbreite an Kompetenz. Nahezu alle am Markt verfügbaren Printtechnologien werden seit Jahren implementiert und teilweise auch in der Produktion betrieben. Hierdurch verfügt SDZeCOM nicht nur über einen technologischen Erfahrungsschatz, wie Templates und Systeme zusammenspielen, sondern auch über Produktionserfahrung für die weitere Optimierung im laufenden Prozess nach der Ersteinführung.

Namhafte und internationale Kunden vertrauen auf das Know-how von SDZeCOM. Seit 1995 wurde das Unternehmen mehrfach für innovative und komplexe Projekte ausgezeichnet. In 2017 und 2020 erhielt SDZeCOM den INNOVATIONSPREIS-IT in der Kategorie Consulting, Wissensmanagement sowie IT-Services und steht damit in der aktuellen IT-Bestenliste.



IMPRESSUM

© 2021 SDZeCOM
Alle Rechte vorbehalten.

Herausgeber
SDZeCOM GmbH & Co. KG
Bahnhofstraße 65
73430 Aalen
Telefon +49 (0)7361 / 594-500
info@sdzecom.de
www.sdzecom.de

Veröffentlichungsdatum dieser Publikation

August 2021, Ausgabe 1

Text & Redaktion

Ann-Katrin Lehmann

Bilder

Adobe Stock

Die Inhalte des E-Books wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität können wir jedoch keine Gewähr übernehmen.

Datenschutzbeauftragter

datenschutz@sdz-medien.de

Urheberrecht/Nutzungsrecht

Diese Inhalte unterliegen urheberrechtlichem Schutz. Jede Form der Veröffentlichung, Vervielfältigung oder Verbreitung ist ohne ausdrückliche Zustimmung des Urhebers nicht gestattet.