

Mehr Kundenzufriedenheit dank Master Data Management

Das wachsende Kostenbewusstsein lässt viele Fahrzeugnutzer in Wartung und Reparatur investieren, statt einfach ein neues Fahrzeug anzuschaffen. Hauptsächlich durch die Abschwächung der Weltwirtschaft beträgt die durchschnittliche Lebensdauer eines Fahrzeugs heute nicht mehr sieben Jahre, sondern mehr als elf. Der Markt für Zubehör, Teile und entsprechende Services wird derzeit auf rund \$ 200 Mrd. geschätzt und dürfte laut Aussage des US-Branchenverbandes Automotive Aftermarket Industry Association (AAIA) weiter wachsen. Trotz dieses Wachstums machen die unzähligen Teilenummern, die unterschiedlichen Nummernsysteme sowie Systempakete, die möglicherweise für dieselben Teile angeboten werden, das Tagesgeschäft im Teilemarkt von heute überaus anspruchsvoll.

Advance Auto Parts, Inc. (AAP) wurde 1932 gegründet. Das Unternehmen hat seine Zentrale in Roanoke, Virginia, und ist ein führender Anbieter von Fahrzeugteilen. Bei einem Umsatz von \$ 6,2 Mrd. im Jahr 2012 wird das Unternehmen in der Fortune 2000 Liste der weltgrößten Unternehmen geführt. AAP vertreibt Teile, Zubehör, Batterien und Wartungsartikel an professionelle Werkstätten ebenso wie an Hobbymechaniker. Im Dezember 2012 betrieb das Unternehmen 3.794 Geschäfte in 39 Bundesstaaten, Puerto Rico und den Virgin Islands. Außerdem werden die Produkte auf der Website www.advanceautoparts.com online angeboten.

AAP wurde in den Bereichen Master Data Management (MDM) und Product Information Management (PIM) aktiv, um die Servicequalität sowie die Produktverfügbarkeit zu steigern, und zwar durch:

- ◆ Optimierung der Vermarktungsaktivitäten und Beschleunigung der Produktverfügbarkeit
- ◆ Steigerung von Umsatz und Kundenzufriedenheit
- ◆ Bereitstellung präziser Informationen durch die Hersteller
- ◆ Einhaltung der Automotive Aftermarket Industry Association (AAIA) Standards.

Kunde

Advance Auto Parts
www.advanceautoparts.com

Branche

Fahrzeugzubehör und Ersatzteile

Ziele des Projekts

- ◆ Verwaltung komplexer Produktdaten bei 650.000 Artikeln und über 350.000 Fahrzeugmodellen
- ◆ Fortlaufende Aktualisierung der Produktinformationen und schnellere Verfügbarkeit gewährleisten
- ◆ Lösung von Datenproblemen wie zum Beispiel die Durchgängigkeit der Produktinformationen

Lösung

Implementierung von STEP, der Master Data Management (MDM) Plattform von Stibo Systems, als einzige Quelle für alle produktbezogenen Daten.

Vorteile

- ◆ Reduzierung der Produktretouren um 10 %
- ◆ Steigerung des Erfolgs bei der Produktsuche um 15 %
- ◆ Senkung der Dateneingabekosten um mehr als 50 %
- ◆ Reduzierung des Zeitbedarfs für Einkauf und Distribution von Teilen um 20 %



Um die Vermarktung effizienter zu gestalten, wollte AAP die Produktdaten von mehr als 650.000 Teilenummern konsolidieren, die in über 350.000 Fahrzeugmodellen verbaut werden können. Aus diesen Zahlen ergeben sich über 35 Millionen mögliche Teil-Fahrzeug-Kombinationen sowie mehr als 500.000 Fälle, in denen eine bestimmte Teilenummer auf eine andere verweist, die alternativ zu dieser verwendet werden könnte.

Zudem bietet das Unternehmen eine Reihe von Komplettsätzen oder Systemlösungen an. Solche Systeme umfassen alle notwendigen Teile, Anbaulösungen und/oder Werkzeuge, um bestimmte Fahrzeugkomponenten zu reparieren und werden oft als Pakete für bestimmte Funktionen angeboten (z.B. für Bremssysteme, die Kühlung, etc.). Mithilfe der Multi-Domain MDM-Lösung STEP von Stibo Systems unterstützt das Unternehmen folgende Zielsetzungen:

- ◆ Bereitstellung präziser Informationen durch die Hersteller/andere Anbieter
- ◆ Einhaltung der Automotive Aftermarket Industry Association (AAIA) Standards.
- ◆ Reduzierung der Dateneingabekosten/Verringerung der Produktretouren
- ◆ Verbesserung der Reaktionszeit
- ◆ Schnellere Produktverfügbarkeit

Mehr Dateneffizienz

Datengenauigkeit ist für AAP entscheidend, denn die Nutzung korrekter und präziser Daten bedeutet nicht nur für die Kunden erhebliche Vorteile, sondern auch für die internen Abläufe. Zuvor hatte das Unternehmen die Herstellerangaben quartalsweise aktualisiert, wobei der Austausch und die Strukturierung der Daten oft Wochen dauerte. Da die Daten in der Stibo Systems Plattform STEP nun kontinuierlich aktualisiert werden, können die von Herstellerseite eingehenden Produktdaten, Beschreibungen und digitalen Informationen nahezu in Echtzeit systematisch validiert, bearbeitet und bereitgestellt werden. Alle Informationen, die von AAP Mitarbeitern geprüft werden, werden innerhalb von 48 Stunden validiert, geprüft und in den Bereitstellungsprozess gegeben, um Datengenauigkeit zu gewährleisten.

AAP startete das Projekt mit der Entwicklung einer vollautomatischen Datenverarbeitungs-Pipeline, welche die Bereitstellung von Herstellerdaten in den Standardformaten der Branche ermöglichte, wie dem Product Information Exchange Standard (PIES) und dem Aftermarket Catalogue Enhanced Standard (ACES). Die Daten werden automatisch validiert und importiert, wobei auch der Workflow für Daten, die überprüft werden müssen, initiiert wird. Nach der Bearbeitung werden die Daten automatisch zugeordnet und sind dann für jeden Datennutzer zugreifbar. AAP nutzt IBM SI als FTP-Schnittstelle zu den Lieferanten. Das ermöglicht ein automatisches Ablegen von Dateien sowie das Abrufen von Datenverarbeitungsberichten, die von der Stibo Systems PIM/MDM-Lösung STEP bereitgestellt werden.

Verbesserte Produktgenauigkeit

Nach Automatisierung der Validierung/Bearbeitung der Herstellerdaten führt STEP die vom Hersteller bereitgestellten Informationen durch einen optimierten Workflow-Prozess für die wenigen Informationen, die noch manuell überprüft/freigegeben werden müssen. Nach Bearbeitung und Freigabe leitet STEP die Informationen über eine Web-Sphere MQ Schnittstelle an den Enterprise Service Bus (ESB) von AAP weiter, was eine zuverlässige Bereitstellung garantiert.

Der ESB verwaltet die Informationen und stellt sie allen Subsystemen bereit, die auf sie zugreifen müssen, den POS-Systemen des Unternehmens ebenso wie dem ERP-System oder Druckern für die Regalbeschriftung. Dieses vollautomatische Bearbeitungs-/Bereitstellungsmodell steht im krassen Gegensatz zur in dieser Branche üblichen manuellen Erfassung und Bearbeitung. Führende unabhängige Kataloganbieter haben Bearbeitungszeiten zwischen 60 und 90 Tagen, wobei hier durch die manuellen Abläufe Fehler an der Tagesordnung sind. Dank STEP kann AAP dieselbe Arbeit in weniger als 48 Stunden bewältigen.

Den Kunden zum richtigen Produkt führen

Da die miteinander vernetzten Anwendungen nun einheitliche Informationen nutzen, kann AAP aus der komplexen IT-Landschaft des Unternehmens präzise Daten generieren und diese den Verkaufsstellen auf automatischer Basis bereitstellen. Das hat die früher üblichen Verzögerungen deutlich reduziert. Gleiches gilt für den Korrekturaufwand und den Zeitbedarf für die Aktualisierung von Daten in den kundengerichteten Systemen des Unternehmens.

Da die Kunden in den AAP Geschäften heute auf bessere und zuverlässigere Katalog- und Teileinformationen zugreifen, konnte AAP den Erfolg bei der Produktsuche um 15 % steigern. Zuvor musste AAP jede einzelne Teilenummer erfassen und Querverweise zu anderen Teilen erstellen, die als Alternative dazu genutzt werden konnten.

In diesen Querverweisen werden grundlegende Informationen zu dem jeweiligen Fahrzeug gelistet, wie Baujahr, Marke und Modell, sowie eine Beschreibung des Teils, wie zum Beispiel ein Klimakompressor. Dann werden Informationen zu der spezifischen Teilenummer sowie zu allen anderen Teilenummern bereitgestellt, die für dieselbe Komponente genutzt werden könnten.

Außerdem war AAP in der Lage, Fehler bei der Auftragsbearbeitung zu reduzieren und so die Retourenrate um 10 % zu senken. Die AAP Mitarbeiter in den Geschäften verkaufen an professionelle Werkstätten ebenso wie an Privatpersonen und beraten den Kunden im Bezug auf das Fahrzeug, die Teile und/oder die benötigten Systeme. Vor Einführung des MDM-Systems, und aufgrund der ungenauen Informationen im System, kam es häufig vor, dass ein Mitarbeiter das falsche Teil empfahl, was dann unweigerlich zu einer Retoure führte (da Fahrzeugteile exakt

übereinstimmen müssen). Mithilfe des MDM-Systems war das Unternehmen zudem in der Lage, Risiken und Verluste zu verringern. Früher konnte es passieren, dass ein Kunde das Geschäft mit zwei oder drei Versionen eines Produkts/Teils verließ, weil der Verkäufer nicht sicher war, welches passen würde. So empfand man es als einfacher, alle Teile zu kaufen, auszuprobieren, welches passt und dann die restlichen zurückzugeben. Das war nicht nur unpraktisch für den Kunden, sondern die zurückgegebenen Teile waren oft schmutzig, die Verpackungen waren beschädigt und es fehlten Klammern, Schrauben, Dichtungen oder andere Teile. Das machte es schwierig für AAP, die zurückgegebenen Produkte erneut zu verkaufen, vor allem, wenn ein Teil bereits zwei- oder dreimal zurückgegeben wurde. So musste AAP solche Teile häufig als Verlust abschreiben.

Datenübertragung nach den Compliance-Standards der Branche

Ein klares Ziel der MDM-Strategie von AAP war es, die Verantwortung für die Bereitstellung der Produktinformationen von den eigenen Datenverarbeitungskräften weg zu verlagern. Heute können über 650 externe Anbieter Produktdaten, Beschreibungen und Bilder selbst ins System eingeben. So konnte AAP die Dateneingabekosten um mehr als 50 % reduzieren und die Mitarbeiterzahl in diesem Bereich halbieren. Zudem konnte AAP die Frequenz der Datenüberprüfung steigern. Wurden die Herstellerdaten früher einmal im Jahr überprüft, kann das heute auf monatlicher Basis erfolgen. Auch der Zeitbedarf für den Einkauf und die Auslieferung der Teile an die einzelnen Geschäfte konnte um 20 % verringert werden.

Am wichtigsten ist aber wohl die Tatsache, dass AAP nun den von der AAIA definierten Branchenstandards besser entsprechen kann. Dazu zählen:

1. Der Product Information Exchange Standard (PIES)
Dieser Branchenstandard gilt als ein erster Schritt auf dem Weg zur Gewährleistung einer durchgehenden Datensynchronisierung mit den Channel-Partnern. Zudem bietet er ein Best-Practice-Modell für die Verwaltung und den Austausch von Produktinformationen in der Fahrzeugteilebranche.

2. Der Aftermarket Catalogue Enhanced Standard (ACES)
Dies ist der nordamerikanische Branchenstandard für die Verwaltung und den Austausch von Katalog-Anwendungsdaten in der Automotive-Branche. Nach ACES können Lieferanten Automotive-Daten mit standardisierten Fahrzeugeigenschaften, Teileklassifizierungen und beschreibenden Aussagen veröffentlichen. ACES schreibt für den Austausch umfangreicher Katalogdaten unter Handelspartnern zudem auch ein maschinenlesbares Format (XML) vor.

Der Nutzen von MDM

AAP begann im Jahr 2010 damit, MDM/PIM-Lösungen zu nutzen und den PIES-Standard zu unterstützen. Der von der AAIA entwickelte PIES-Standard unterstützt zudem auch Produktbeschreibungen, Spezifikationen und Eigenschaften, digitale Informationen, Preisgestaltung, Verpackung sowie Risiken- und Austausch-Informationen in der Fahrzeugteilebranche. In dieser Phase errichtete AAP die technische Infrastruktur, die es ermöglichte, von Herstellerseite verwaltete Daten nahtlos an alle Systeme des Unternehmens weiterzuleiten, die ganz oder in Teilen auf diese zugreifen sollten. Anschließend stellte AAP einen neuen, optimierten Prozess für die Erstellung von Artikelnummern bereit. AAP generiert pro Woche 100 neue Artikelnummern.

Die zweite Projektphase startete bei AAP im ersten Quartal 2011. Hierbei stand die Produktpflege in den internen AAP Systemen durch die Hersteller im Mittelpunkt. Im Rahmen des neuen Prozesses ermöglicht AAP es den Herstellern, von ihnen aktualisierte Informationen nahtlos in die Unternehmenssysteme einzupflegen.

Die dritte Phase begann Mitte 2012 und konzentrierte sich auf die Unterstützung des AAIA Standards ACES. In dieser Phase optimierte AAP den Dateneingangs- und Validierungsprozess. Später begann AAP, diese Informationen allen Vertriebskanälen bereitzustellen.

In Zukunft wird AAP ein Anbieter-Portal entwickeln, das den AAP Partnern die Möglichkeit gibt, Daten direkt auf die MDM-Plattform von AAP hochzuladen und das Gegenstück einer "FTP-Farm" zu schaffen. Dieses sichere Portal lässt Hersteller einfach, schnell und direkt Änderungen an einer Datei oder einem Format durchführen. Das reduziert den Zeit- und Ressourcenaufwand für die Veröffentlichung zuverlässiger Daten.

Insgesamt sehen die Geschäftsführung und das operative Management von AAP die Stibo Systems Lösung STEP nun als einzige Quelle für alle produktbezogenen Herstellerdaten.

Über Stibo Systems

Stibo Systems ist der weltweit führende Anbieter für Multi-Domain Master Data Management (MDM) Lösungen. Branchenführer vertrauen auf Stibo Systems bei der Verbindung von Produkt-, Kunden-, Lieferanten- und anderen Unternehmensdaten für eine kanalübergreifende Konsistenz. Dies ermöglicht Unternehmen effektivere Entscheidungen, Umsatzsteigerungen und eine Mehrwertgenerierung. In den vergangenen 30 Jahren hat Stibo Systems international führende Unternehmen dabei unterstützt, eine einzige vertrauenswürdige Quelle für strategische Informationen zu schaffen. Stibo Systems ist Teil des 1794 gegründeten Privatkonzerns Stibo A/S mit der Konzernzentrale in Aarhus, Dänemark.

Weitere Informationen finden Sie auf www.stibosystems.de.