Success Story / Mekonomen

Mekonomen verbessert mithilfe von STEP das Kundenerlebnis

Hintergrund

Die Mekonomen Group bietet eine breite Palette einfach zugänglicher Lösungen und Produkte für Verbraucher und Unternehmen. Als führender Fahrzeugteilehändler Skandinaviens unterhält das Unternehmen eine eigene Großhandelsstruktur, rund 350 Verkaufsstellen und über 2.100 Werkstätten, die unter den Mekonomen Marken Meca Scandinavia, Mekonomen Nordic und Sørensen og Balchen firmieren.

Lösung

Durch schnellere Marktverfügbarkeit und deutlich reduzierte Produktretouren konnte die Mekonomen Group die Kundentreue steigern. Zudem konnte der größte Fahrzeugteilehändler Skandinaviens durch die Implementierung von STEP, der Multidomain-Stammdatenlösung von Stibo Systems, eine intelligente, agile Verwaltung mehrerer Millionen Produktdatensätze realisieren und so klare finanzielle Vorteile erzielen.

Kaum eine Branche hat so komplexe Strukturen wie der Automotive-Bereich. Die Tatsache, dass ständig neue Fahrzeugmodelle und Teile auf den Markt kommen, macht es für Fahrzeugbesitzer und Werkstätten zu einer Herausforderung, sich durch die entsprechenden Datenmengen zu kämpfen.

Die Mekonomen Group verfügt heute in Skandinavien über eine marktführende Position, da sie ihren Kunden hilft, die richtige Wahl zu treffen. Das Unternehmen verkauft dabei nicht einfach nur Ersatzteile, sondern gleicht einzelne Fahrzeugmodelle, Komponenten und Ersatzteile miteinander ab. Diese Mehrwertdienstleistung konnte durch die Integration von STEP deutlich schneller ausgeweitet werden.

Kundenprofil

Mekonomen
www.mekonomen.com

Branche

Fahrzeugersatzteile

Herausforderung

- Mit den ständig neuen Fahrzeugmodellen und Ersatzteilen Schritt halten
- Fehlerrisiko durch manuellen Abgleich der riesigen Datenmengen
- Bis zu einer Woche Zeitbedarf, um neu eingetroffene Produkte für den Kunden sichtbar zu machen
- Mäßiges Kundenerlebnis und hohe Handlingkosten

Lösung

- STEP verwaltet über 2,5 Mio. Artikel, bei täglichen Neuzugängen
- Datenabgleich zwischen TecDoc, AIS und jeder Artikelnummer
- Als zentrale Plattform ermöglicht STEP einheitliche Workflows

Dauerhafte Vorteile

- Zahlreiche manuelle Prozesse konnten automatisiert werden
- Intelligente, agile Verwaltung mehrerer Millionen Produktdaten sorgt für finanzielle Vorteile
- Neu eingetroffene Produkte sind nun am Eingangstag für den Kunden sichtbar
- Steigendes Kundenvertrauen

Mekonomen

Erhebliche Effizienzvorteile

„Wir arbeiten heute deutlich effizienter“, sagt Frederik Gustafsson, Leiter der Katalogabteilung bei der Mekonomen Group. „Viele manuelle Prozesse konnten wir automatisieren und dabei die Marktverfügbarkeit neuer Produkte deutlich beschleunigen.“

So merkt er an, dass es zuvor bis zu einer Woche in Anspruch nahm, neu eingetroffene Produkte in den Online-Katalogen des Unternehmens für den Kunden sichtbar zu machen. Nach Einführung von STEP stehen alle Neuzugänge bereits am selben Tag online. „Es ist sehr wichtig für uns, neue Teile als Erster anbieten zu können“, so Gustafsson weiter. „So können wir mehr Verkaufschancen wahrnehmen und die Kundentreue stärken. Und wenn die Werkstätten wissen, dass sie bei uns immer die neuesten Produkte finden, werden sie natürlich eher mit uns Geschäfte machen als mit einem Wettbewerber.“

Einfachere Abläufe für die Kunden

Auch das Thema Komfort sieht Gustafsson als entscheidenden Wettbewerbsvorteil für die Mekonomen Group. „Es ist unsere Aufgabe, den Werkstätten die Arbeit zu erleichtern. Sie sollten in der Lage sein, alle benötigten Teile von uns zu beziehen und dabei eine möglichste breite Palette von Fahrzeugmarken abzudecken, einschließlich der neuesten Modelle. Auf dieser Basis können sie sich sogar gegen Vertragswerkstätten behaupten. Dementsprechend sollten wir es ihnen auch so einfach wie möglich machen, die richtigen Teile zu finden, und auch dabei ist STEP eine große Hilfe.“

STEP verwaltet über 2,5 Mio. Artikel für die Mekonomen Group, bei täglichen Neuzugängen. Die Verwaltung der reinen Artikelnummern mag dabei kein Hexenwerk sein, wenn man diese aber mit zahlreichen ergänzenden Informationen verknüpft, so wie es die Mekonomen Group tut, kann die Aufgabe schnell sehr komplex werden. Das Unternehmen erhält ständig neue Kompatibilitätsdaten von TecDoc sowie Informationen zu Fahrzeugmodellen und zur Zahl der jeweils zugelassenen Fahrzeuge von AIS. Es sind diese Querverbindungen, die bei jeder einzelnen Produktnummer sicherstellen, dass sich Ersatzteile zweifelsfrei einem bestimmten Fahrzeugmodell zuordnen lassen.

Bessere Datenqualität stärkt das Kundenvertrauen

„Die richtigen Teile auffindbar zu machen, ist im Prinzip die Basis unseres Geschäfts. Damit bieten wir unseren Kunden den entscheidenden Mehrwert“, erläutert Gustafsson. „Und je besser wir die Daten hinter diesem Prozess verwalten können, desto attraktiver werden wir als Lieferant. Dank STEP konnten wir in diesem Bereich deutlich zulegen. Früher wurden diese gewaltigen Datenmengen manuell abgeglichen, was entsprechend fehlerintensiv war. Heute läuft alles automatisch, wobei STEP die Daten von TecDoc und AIS direkt übernimmt.“

„So konnten wir die Datenqualität signifikant steigern. Es war in der Vergangenheit völlig normal, dass Werkstätten verschiedene Versionen eines Produkts bestellten, um sicherzugehen, dass sie die richtige Lösung erhielten. Das war für den Kunden eigentlich unzumutbar. Außerdem ließ das bei uns durch die erhöhte Retourenzahl die Handlingkosten in die Höhe schießen. Aber das ist mittlerweile Vergangenheit. Dank STEP wissen unsere Kunden heute, dass sie sich auf uns und unsere Daten absolut verlassen können. Das hat das Vertrauen in unsere Online-Katalogdaten deutlich gesteigert.“

In der Pole-Position

Das Management-Team der Mekonomen Group sieht die Investition in STEP als strategischen Schritt, der zudem die Konsolidierung verschiedener zugekaufter Unternehmen unterstützt. Mit STEP als zentrale Plattform konnten in der gesamten Firmengruppe auf einheitlichen Business-Regeln basierende, durchgehende Workflows implementiert werden. Diese sind heute ein Garant für die Ertragssicherung. Früher wurden alle Daten in separaten ERP-Systemen verarbeitet, heute übernimmt das komplett STEP. So ist die Mekonomen Group perfekt aufgestellt, um auch künftig in der Pole-Position zu bleiben.

„Wenn die Werkstätten wissen, dass sie bei uns immer die neuesten Produkte finden, werden sie natürlich eher mit uns Geschäfte machen als mit einem Wettbewerber.“

Frederik Gustafsson,
Leiter der Katalogabteilung, Mekonomen Group

Stibo Systems

Stibo Systems ist der weltweit führende Anbieter von Multidomain-Lösungen für die Stammdatenverwaltung. 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