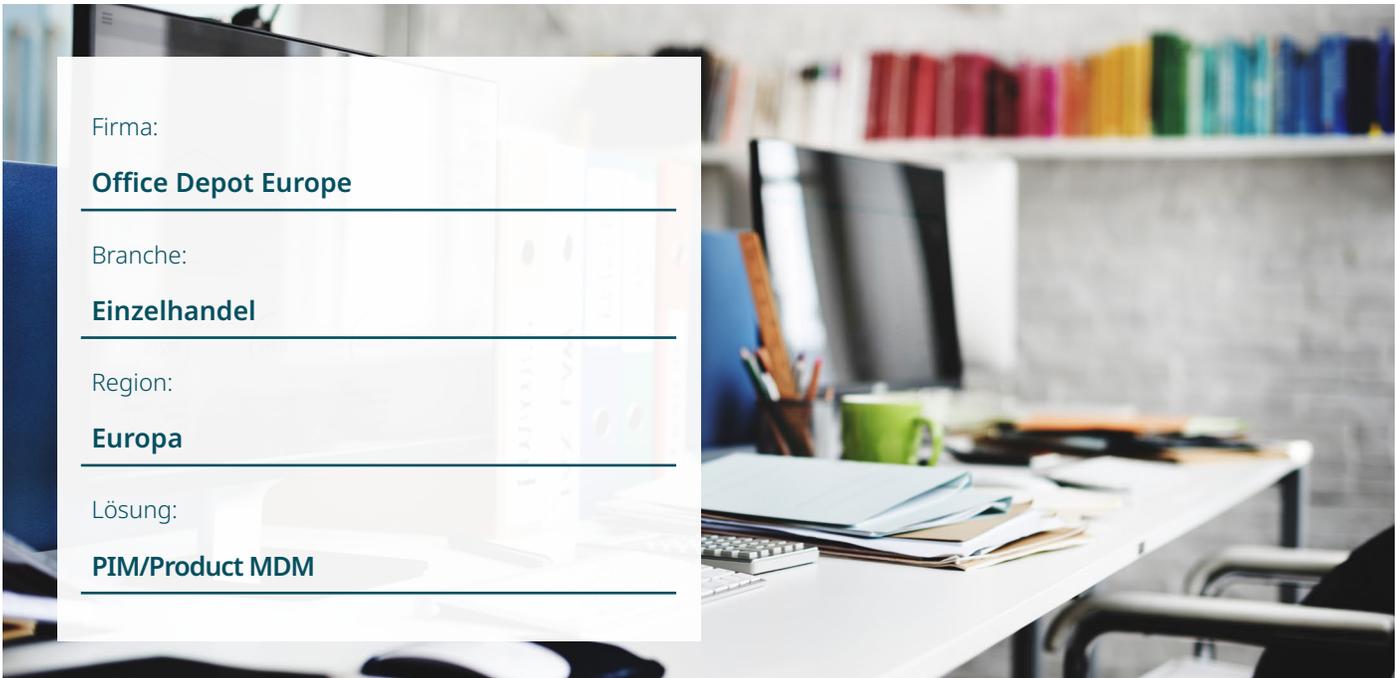


■ Datenzuverlässigkeit verkürzt Time-to-Market um 60 %



Firma:

Office Depot Europe

Branche:

Einzelhandel

Region:

Europa

Lösung:

PIM/Product MDM

Zusammenfassung

Office Depot ist ein Anbieter von Bürobedarf und -dienstleistungen und zählt Unternehmen und Privatpersonen in 56 Ländern zu seinen Kunden. Zu dem internationalen Filialnetz des US-Handelsunternehmens gehören 1.800 Ladengeschäfte, Websites und B2B-Vertriebspunkte. In Europa ist das Unternehmen mit den beiden Hauptmarken Office Depot und Viking in 13 Ländern vertreten. Das umfangreiche Angebot reicht von IT- und Peripheriegeräten über Büromöbel und Dokumentenservices bis hin zu Bürobedarf wie Papier, Schreibgeräten und Toner. Mit rund 56.000 Mitarbeitern erwirtschaftet das Unternehmen einen Jahresumsatz von etwa 14 Milliarden Euro.

Die Herausforderung bestand darin, dass die internen Produktangaben nicht konsistent waren. Die Mitarbeiter verbrachten daher zu viel Zeit mit der Eingabe von Produktdaten, wodurch die Time-to-Market für neue Produkte verlangsamt wurde. Außerdem erhielten die Kunden nicht immer die benötigten Informationen.

Dank der Entwicklung einer maßgeschneiderten Lösung für das Master Data Management von Stibo Systems werden Daten heute nur noch einmal erfasst und unabhängig von der Quelle stets im optimalen Format bereitgestellt.

Der Businessnutzen

Mithilfe dieser Lösung konnte Office Depot die Time-to-Market für neue Produkte um 60 % reduzieren.

Dank der automatisierten Verarbeitung ist zudem die Fehlerquote deutlich gesunken, und Office Depot kann nun völlig problemlos weitere Kundendaten in die MDM-Umgebung integrieren.

Das Kundenerlebnis

Nach Implementierung der technischen Basis wollte das MDM-Team weitere Daten online stellen. „Bei unserer alten Arbeitsweise hätte das einen gewaltigen Arbeitsaufwand verursacht“, sagt Norbert Donders, Manager Produktdatenmanagement, Office Depot. „Doch mithilfe der neuen Struktur und einer Reihe hilfreicher Tools brauchen wir Produktdaten heute nur noch ein einziges Mal zu erfassen.“

Herausforderung

Die Kunden verlangten nach immer detaillierteren Informationen zu den Produkten, doch es erwies sich als schwierig, diese bereitzustellen – denn die relevanten Angaben mussten von zahlreichen internen Abteilungen und von den Herstellern selbst eingeholt werden, und die Datenqualität war alles andere als konsistent. „Die für Publikationen und Merchandising zuständigen Abteilungen benötigten zu viel Zeit für das Kategorisieren der Produkte“, erklärt Donders. „Unsere wichtigste Aufgabe ist das Verkaufen, doch manchmal schien es, als würden wir nichts anderes tun, als Daten aufzubereiten.“

Tatsächlich waren so viele Mitarbeiter damit beschäftigt, die Produktdaten zu vereinheitlichen, dass die Time-to-Market für neue Produkte immer länger wurde.

Lösung

Deshalb suchte ein kleines Projektteam von Office Depot nach einer effizienten Lösung für das Stammdatenmanagement und fand in Stibo Systems den richtigen Partner.

Die Implementierung begann mit der Identifizierung der Schlüsseldaten zu Produkten, Kunden und Standorten für zunächst ein Land, eine Region und einen Vertriebskanal. Diese wurden an einem zentralen Speicherort integriert, von wo aus sie an andere Systeme weitergeleitet werden, z. B. an das unternehmenseigene ERP-System.

Dann wurden klare Richtlinien entwickelt, die allen Beteiligten zeigen, welche Daten sie bereitstellen müssen, wer für die Dateneingabe verantwortlich ist und wie die Daten zusammenfließen.

Ergebnisse

Da bei der Datenerfassung klare Kriterien greifen, erfüllen alle im MDM-System abgelegten Daten als sogenannte „Golden Records“ einen optimalen, einheitlichen Standard, und zwar unabhängig von ihrer Herkunft. Diese neue Methode des „Do it once, do it right“ gewährleistet in allen Ländern und Kanälen einheitliche, zuverlässige Produktdaten.

Das Ergebnis sind deutliche Effizienzgewinne. „Durch die Implementierung eines Content Management Systems, das mit Daten aus der MDM-Lösung gespeist wird, sind wir in der Lage, unseren Online-Katalog 30-40 % schneller zu erstellen“, so Donders.

„Durch die Verwendung von Stammdaten funktioniert auch unsere Online-Suche besser als früher. Die Kunden finden schneller die passenden Produkte und brechen ihre Suchen nicht mehr so oft ab.“

Und weil unsere Websites jetzt über das MDM-System gefüttert werden und nicht mehr von Hand, treten deutlich weniger Fehler auf.“

“ Master Data Management ist keine Sache der IT-Abteilung, sondern liegt in der Verantwortung des gesamten Unternehmens. Insofern ist der MDM-Manager ein Dienstleister im Unternehmen.”

—Norbert Donders, Manager Produktdatenmanagement, Office Depot

Office DEPOT
OfficeMax®

Über Stibo Systems

Stibo Systems, das Unternehmen für Master Data Management, ist Ihr erfahrener Partner für mehr Datentransparenz. Unsere Lösungen sind die treibende Kraft hinter zukunftsorientierten Unternehmen auf der ganzen Welt, die den strategischen Wert ihrer Stammdaten erschlossen haben. Wir befähigen sie, das Kundenerlebnis zu verbessern, Innovation und Wachstum voranzutreiben und eine wesentliche Grundlage für die digitale Transformation zu schaffen. Dadurch erhalten sie die Transparenz, die sie benötigen und wünschen – eine integrierte, genaue Übersicht über ihre Stammdaten –, damit sie fundierte Entscheidungen treffen und ihre Ziele in Bezug auf Umfang, Reichweite und Ambitionen erreichen können. Stibo Systems ist eine in Privatbesitz befindliche Tochtergesellschaft der 1794 gegründeten Stibo A/S Gruppe mit Sitz in Aarhus, Dänemark. Weitere Informationen finden Sie unter stibosystems.de.