

Screwfix Direct schaltet einen Gang höher

Screwfix Direct ist derzeit wahrscheinlich das größte Direktlieferungs-Versandunternehmen für Schrauben, Halterungen und Werkzeuge in Großbritannien. 1993 lag der Umsatz bei £ 350.000, in den kommenden Jahren verdoppelte sich der Umsatz praktisch jährlich auf über £ 220 Millionen.

„Unsere Fähigkeit ist es, schnell zu reagieren. Unsere Kunden möchten schnell beliefert werden und genau das tun wir“, so Trevor Culpin, Range Development Manager bei Screwfix Direct. Außergewöhnlicher Kundendienst, Lieferung am folgenden Tag und äußerst günstige Preise gehören zu den Kernpunkten der Unternehmensphilosophie.

„Die absolute Kontrolle über den Inhalt und die Möglichkeit, Produktinformationen in unterschiedlichsten Formaten und auf verschiedenen Medien schneller, einfacher und mit größerer Genauigkeit an den Kunden zu bringen, ist für unseren Erfolg äußerst wichtig“, so Culpin.

Eine beachtliche Leistung, wenn man bedenkt, dass das Unternehmen in einer typischen Woche über 70.000 Aufträge abwickelt und mehr als 80.000 Pakete an Wartungsexperten, Landschaftsgärtner, Klempner, Zimmerer, Elektriker, Baufachleute, Dekorateur und andere professionelle Heimwerker verschickt. In Großbritannien werden in den immer beliebter werdenden TV-Programmen für Heim- und Garten-Verbesserungsarbeiten Materialien und Geräte von Screwfix Direct verwendet. Screwfix Direct beliefert auch Großunternehmen sowie jede zehnte Schule in Großbritannien und weitere Organisationen des öffentlichen Sektors, wie Krankenhäuser, öffentliche Einrichtungen und lokale Gremien.

Für Culpin spielt die STEP-Plattform von Stibo Systems eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, die Führungsposition des Unternehmens zu stärken und seine Multi-Channel-Angebote im B2B und B2C-Sektor zu differenzieren.

Ironischerweise wurde Stibo Systems 2001 zwar in die engere Wahl gezogen, als Screwfix Direct nach einem System suchte, das seine Verpflichtungen den Kunden über aufrecht erhalten konnte, „doch es war nicht die bevorzugte Lösung“, so Culpin. „Anfangs waren wir lediglich auf der Suche nach einem Katalog-Produktionssystem, doch nach einjähriger Suche entschieden wir uns für etwas, das unser Unternehmen auch in der Zukunft unterstützen und langfristige Geschäftsvorteile bieten konnte. Kurzum, eine Lösung, die uns eine unternehmensübergreifende Verwaltung unserer Produktinformationen und nicht bloß die Produktion von Katalogen ermöglicht.

„Diese neue Strategie bewirkte, dass Stibo Systems als Lösung ganz oben stand und STEP 2002/2003 installiert wurde. „Das STEP-System bietet eine unternehmensübergreifende und zentrale Lösung für die Verwaltung von Produktinhalten. Es handelt sich um ein leistungsstarkes, flexibles und skalierbares System, das sich den ständig ändernden Anforderungen unseres Unternehmens angepasst werden kann,“ erklärt Culpin. „Für uns ist STEP eine Geschäftsstrategie für die Verwaltung von Produktdaten und das Multi-Channel-Publishing, die uns in den B2B- und B2C-Sektoren einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil sichert.

„Ich denke, es ist fair zu sagen, dass wir STEP ganz anders einsetzen, als die Konkurrenz“, so Culpin. „Wir verwenden es als zentrale Ablage für alles, was mit unseren Produkten zu tun hat, nicht nur für die Informationen, die wir veröffentlichen.“ Dazu gehören Produktdaten, wie Abmessungen und Gewichte, Qualitätssicherungsdaten, wie das Produkt gelagert und gehandhabt wird, wie die Supply Chain verwaltet werden sollte und Details über den Lieferanten, sowie darüber, wie das Produkt verkauft werden sollte. Die Preise werden in einer separaten Datenbank verwaltet und in das System eingespeist, bevor Sie in unseren Katalogen, online oder von unserem Contact Center System veröffentlicht werden.

„Der größte Vorteil von STEP liegt darin, dass wir denselben Inhalt für mehrfache Zwecke nutzen und unsere Marketing-

Effizienz maximieren können“, so Culpin. „Dies bedeutet, dass wir bei der Datenerfassung zu einem gegebenen Zeitpunkt wesentlich mehr Daten einschließen und uns durch diese Effizienz einen Wettbewerbsvorteil sichern können.“

STEP Integration als Erfolgsfaktor

STEP ist in vier weitere Systeme und die älteste Produktdatenbank des Unternehmens integriert (die ersetzt wird). Außerdem bestehen simultane Links zum Lagerverwaltungssystem des Unternehmens (Matflo), zu seinem Kundenauftrags-Verwaltungssystem, zum Supply Chain-Verwaltungssystem (Yantra) und zur Website Screwfix.com (powered by ATG Dynamo). Für Culpin ist diese Schnittstelle zwar komplex, jedoch unbedingt erforderlich.

„Mit STEP können wir quasi voraussehen, wo Fehler auftreten werden, weshalb wir nicht mehr jede einzelne Seite wie früher ganz genau auf Fehler überprüfen müssen. Heute können wir einen 620-Seiten-Katalog in derselben Zeit Korrektur lesen, in der wir früher einen 220-Seiten-Katalog geprüft haben, was uns zu einer schnelleren Markteinführungszeit verhilft, ohne dabei mehr Leute in der Produktion einstellen zu müssen“, so Culpin. „Dadurch, dass wir diese Publikationen schnell und mit aktuellen Preisen produzieren können, können wir unseren Umsatz steigern und unseren Marktanteil weiter ausbauen.“

„Unser Ziel ist, stets den besten Preis online anzubieten. Kunden kommen in erster Linie zu uns wegen unserer günstigen Preise. Unsere Website sucht täglich nach den besten Preisen in unseren „Live“-Katalogen, die dann auf der Site bekannt gegeben werden. Dieser Service wurde speziell für uns von Stibo Systems entwickelt“, so Culpin. Das STEP-System hat den Preisvergleich automatisiert, was für uns beträchtliche Zeiteinsparungen bedeutet. „Wir müssen in der Lage sein, Preis- bzw. Produktinformationen schnell zu ändern und Kataloge schnell zu produzieren, sowohl online als auch offline, mit STEP ist das kein Problem. Mit STEP können wir außerdem sichergehen, dass unser Content auf allen Auslieferungskanälen stimmt.“

Screwfix Direct bietet heute in seinem Hauptkatalog mehr als 10.000 Produkte an. Dieser Katalog wurde in nur zwei Jahren von 220 Seiten auf 660 Seiten erweitert. „Dadurch kann unser Unternehmen wesentlich mehr Produkte zeigen und anbieten.“ Die neueste Ausgabe enthält mehr als 10.500 Produkte und mehr als 1.200 neue Sortimente.

„Vor der Einführung von STEP fügten wir jeder neuen Katalogausgabe 250 bis 300 neue Produkte hinzu. Jetzt können wir im selben Zyklus mehr als 1.000 Produkte anbieten. In 2001 produzierte Screwfix Direct 2.600 Katalogseiten. Und 2003 wurde diese Zahl dank STEP auf 6.000 Seiten erweitert. Das Unternehmen produziert heute doppelt so viele Seiten mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitern.“

Screwfix Direct speichert nicht nur Text auf granularer Ebene, sondern auch alle Produktabbildungen in der STEP-Datenbank. „Wir können wirklich unbegrenzt viele Bildansichten für ein Produkt speichern“ so Culpin „meist wird nur eine Ansicht per Produkt gespeichert, doch für komplexe Produkte speichern wir möglicherweise Seiten-, Vorder-, Rück- und „Bewegungs“-Ansichten. Wir können unterschiedliche Abbildungen online, für die Datenbank in unserem „Contact Center“ und in unseren Lagersystemen verwenden und somit die Produktdarstellung verbessern“, fügt er hinzu.

„Mit STEP können wir einen Markenindex und einen Produktindex erstellen und diesen von zwei auf neun Seiten erweitern. Trotz seines wesentlich größeren Umfangs ist der Katalog jetzt sehr viel benutzerfreundlicher. Früher brauchten wir mehrere Tage, um einen 2-Seiten-Index zu erstellen, heute brauchen wir ungefähr nur eine Stunde für einen 9-Seiten-Index. Das wäre früher unmöglich gewesen“, so Culpin.

„Wir stellen unseren Kunden mehr Informationen denn je bereit. Es handelt sich um hochwertigere Informationen, die jetzt wesentlich einfacher abgerufen und miteinander verglichen werden können“, so Culpin. „STEP steht im Mittelpunkt unserer Pläne für die Zukunft. Wir möchten die Multi-Channel-Arena eine Stufe weiter führen. Mehr Produkte mit detaillierten Informationen für mehr Menschen auf mehr Kanälen in weniger Zeit!“

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 erfolgreiche Unternehmen dabei unterstützt, eine einzige vertrauenswürdige Quelle für strategische Informationen zu schaffen. Zum Kundenstamm gehören führende Unternehmen wie Conrad Electronic, Fujitsu Technology Solutions, Office Depot, Osram, Sears, Sony, The Home Depot, Christian Winkler, Adolf Würth, ZF. 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.