

## Wolseley Success Story

# Auf Innovationskurs durch strategisches Product Information Management

### Hintergrund

Wolseley UK mit Hauptquartier in Leamington Spa in Warwickshire ist die Betriebsgesellschaft von Wolseley plc, der Nummer 1 weltweit für die Distribution von Heizungs- und Sanitärtechnik. Das Unternehmen ist in Großbritannien der größte Lieferant dieser Produkte sowie zugehöriger Dienstleistungen für das Baugewerbe. Vertrieb und Vermarktung erfolgen über Printkataloge, die Wolseley-Website und Geschäftsfilialen.

### Herausforderung

#### Umfangreiches und komplexes Sortiment

Das zentrale Beschaffungsteam von Wolseley UK verwaltet 500.000 Produktlinien für 1.500 Geschäftsfilialen und sechs Printkataloge. Für ein Sortiment dieser Größe sind präzise und genaue Produktbeschreibungen unverzichtbar. Selbst kleinste Ungenauigkeiten können schwerwiegende Folgen haben, da viele Heizungs- und Sanitärproduktprodukte für unterschiedliche lokale Sicherheits-, Gesundheits- und Bauvorschriften ausgelegt sein müssen.

„Wir bewerben Produkte, die nach sehr detaillierten Spezifikationen gekauft werden, aus diesem Grund sind zuverlässige Informationen unerlässlich“, erklärt Rachel See, Leiterin der E-Commerce-Abteilung bei Wolseley UK. „Wenn Kunden aufgrund von Fehlinformationen ein falsches Produkt erwerben, ist das nicht nur ärgerlich, sondern kann auch Gesundheit und Sicherheit gefährden.“

Wolseley UK entwickelt und erweitert seine Produktlinien ständig und muss daher in allen Vertriebskanälen die Produktinformationen kontinuierlich aktualisieren.

### Branche

Heizungs- und Sanitärprodukte

### Herausforderung

- ♦ Die Verwaltung von 500.000 Produkten und deren Vertrieb in 1.500 Geschäftsfilialen, mehreren Websites und Katalogen.
- ♦ Laufende Erweiterung und Aktualisierung der Produkte.
- ♦ Produktbeschreibungen und -attribute müssen über alle Marketingkanäle einheitlich sein.
- ♦ Support für die Entwicklung innovativer Technologien.

### Lösung

Implementierung von STEP, der Software für Product Information Management (PIM) von Stibo Systems

### Ergebnisse

- ♦ Einheitliche Daten für Websites und andere Marketingkanäle
- ♦ Höhere Mitarbeiterproduktivität
- ♦ Optimierter Kundenservice
- ♦ Bessere Kundenbindung
- ♦ Ideale Einbindung innovativer Kundenservice-Technologien, die kontinuierlichen Zugriff auf zuverlässige Produktdaten erfordern
- ♦ Verkürzung der Katalogproduktionszeit um 40 Prozent

## Vorsprung am Markt

Zu diesem Zweck hat Wolseley sehr stark in Informationstechnologie investiert. In Großbritannien sind die Filialen der Firma seit über 15 Jahren an ein Großrechnernetzwerk angeschlossen. Als echter Technologie-Pionier war das Unternehmen auf der Suche nach einer intelligenten Lösung zur Erfassung, Verwaltung und Veröffentlichung von Produktinformationen.

„Unsere Kunden sind erfahrene Fachleute, die aussagekräftige Produktbezeichnungen und detaillierte technische Daten erwarten“, erklärt See. „Um der Konkurrenz voraus zu sein und unseren Wettbewerbsvorteil zu behaupten, wollten wir die Bereitstellung dieser Informationen optimieren und wirtschaftlicher gestalten.“

Wolseley wollte insbesondere die Erfassung der Produktinformationen verbessern und durch digitale Inhalte wie Montagezeichnungen, technische Daten sowie Merkblätter zu Gesundheit und Sicherheit anreichern. Gleichzeitig sollte der Zugriff auf Informationen durch das Verkaufspersonal beschleunigt werden, was besseren und schnelleren Kundendienst bedeutet.

## Lösung

Als Rachel See im Jahr 2008 in das zentrale E-Commerce-Team von Wolseley UK wechselte, begab sich das Unternehmen auf die Suche nach einer unternehmensweit einsetzbaren Product Management Plattform (PIM).

„Wir haben noch zwei andere Systeme geprüft, aber STEP war der eindeutige Gewinner“, sagt See. „Es hat sich schnell gezeigt, dass das System auch in hochkomplexen Umgebungen mit vielen Produkten und über unterschiedliche Vertriebskanäle, wie Printmedien, Websites und Verkaufsfilialen sehr gut funktioniert.“

Als Plattform für das Product Information Management ermöglicht STEP die Erfassung von Rohdaten in einer zentralen Datenbank. STEP verwaltet und reichert diese an und gewährleistet schnelle Bereitstellung freigegebener Informationen über die gesamte Wertschöpfungskette. Sie stehen unternehmensweit zur Verfügung - vom Einkauf bis zu den verschiedenen Vertriebs- und Support-Kanälen.

**“Wir bewerben Produkte, die nach sehr detaillierten Spezifikationen gekauft werden, aus diesem Grund sind zuverlässige Informationen unerlässlich. Wenn Kunden aufgrund von Fehlinformationen ein falsches Produkt erwerben, ist das nicht nur ärgerlich, sondern kann auch Gesundheit und Sicherheit gefährden.”**

-Rachel See, Leiterin E-Commerce-Abteilung

## Ergebnisse

### Verbesserung von Mitarbeiterproduktivität und Kundenservice

See und ihr Team haben mit STEP zunächst die Printkataloge des Unternehmens überarbeitet. Danach übernahm STEP die zentrale Verwaltung der Produktinformationen Marke für Marke über alle Kanäle. Um den Verkaufsstellen in den Geschäften schnellen Zugriff auf bessere Produktinformationen zu ermöglichen, erstellte Wolseley mit STEP die sogenannten PIPs (Product Information Pages) und machte sie über das unternehmenseigene Intranet verfügbar.

Die Mitarbeiter haben Direktzugriff auf präzise technische Daten, Gesundheits- und Arbeitsschutzvorschriften sowie auf Bildmaterial und Retourenrichtlinien. Außerdem veröffentlicht das Beschaffungsteam FAQs, in denen die am häufigsten von Kolleginnen und Kollegen gestellten Fragen zu den PIPs beantwortet werden.

Die Angestellten in den Verkaufsfilialen erkannten die Vorteile des neuen Systems sehr schnell. Tatsächlich konnten schon im ersten Monat mehrere tausend Zugriffe auf das PIP-System verzeichnet werden.

See erklärt: „Durch die PIPs können unsere Verkaufsmitarbeiter schneller auf Kundenanfragen reagieren und ein hohes Serviceniveau bieten. Die Mitarbeiter sind produktiver, die Kunden zufriedener und die Kundentreue steigt.“

## Grundlage für neue, innovative Werkzeuge

STEP ist außerdem das maßgebliche Element von SAM (Stock Availability Manager), einem automatischen Bestandsabfragesystem, mit dem Kunden von Wolseley telefonisch Lagerinformationen von mehr als 36.000 Produkten in Echtzeit abrufen können. Die Daten werden mehrmals täglich aktualisiert, damit die Kunden die benötigten Informationen schnell und direkt erhalten, ohne sich extra an das Wolseley-Personal wenden zu müssen.

„SAM unterscheidet uns vom Wettbewerb und wäre ohne STEP nicht möglich“, erklärt See. „STEP gibt uns die Sicherheit und das Vertrauen, dass die Informationen, die unsere Kunden erhalten, präzise und zuverlässig sind.“ STEP wird von Wolseley auch in ihrem „Sustainable Building Center“ genutzt, in dem sich Interessierte an Touchscreen-Infosäulen über nachhaltige und umweltverträgliche Bau-materialien, die Wolseley anbietet, informieren können. Die Kunden können an den Infosäulen Präsentationen über diese Produkte ansehen. Da die Produktdaten direkt von STEP kommen, sind die Informationen für die Kunden immer auf dem aktuellsten Stand.

## Produktionszeit um 40 Prozent verkürzt

Durch den Einsatz von STEP hat Wolseley UK die Produktionszeit für die Printkataloge um 40 Prozent verkürzt. Das Produktionsteam hat dadurch mehr Zeit für Produktbeschreibung, Produkterfassung und Qualitätskontrolle. Gleichzeitig konnten die Herstellungskosten deutlich gesenkt werden.

**“Die Zusammenführung aller Produktinformationen in einer Datenbank hat für uns vieles vereinfacht. Wir können jetzt innovativer am Markt und in der Kundenbetreuung auftreten.”**

-Rachel See, Leiterin E-Commerce-Abteilung

## 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. Zum Kundenstamm gehören international erfolgreiche 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](http://www.stibosystems.de).