

Flexibles Onboarding, höchste Qualität

Wie ein modernes Product Information Management der HolzLand GmbH den Weg in eine digitale Zukunft ebnet

Ein Produktinformationsmanagement-System (kurz: PIM) ist das Herzstück einer jeden (Omnichannel)E-Commerce-Anwendung, zumindest, wenn man sie sinnvoll betreiben will. Die ausreichende Darstellung aller für den Kauf relevanter Informationen eines Produktes ist speziell im B2C-Bereich wichtig. 95% aller Online-Käufer machen ihre Kaufentscheidung davon abhängig, ob sie zur richtigen Zeit die richtigen Informationen bekommen. Reichen im B2C-Segment meist schon drei bis vier Produktinformationen aus, um das Kaufinteresse zu wecken oder einen Kauf auszulösen, sieht das im B2B-Bereich komplett anders aus. Von Produkteigenschaften und -beschreibungen, Abmessungen über Vorschriften zur Anwendung oder DIN-Normen bis hin zu Bildern oder Entsorgungshinweisen – ein Händler muss seinen Kunden in der Regel hunderte von Daten und Attributen liefern können, um das Informationsbedürfnis auf höchstem Level befriedigen zu können.

Der Erfassung, Aufbereitung, Verwaltung und Pflege von Produktdaten sowie deren flexible Bereitstellung kommt damit erhöhte Bedeutung zu, sollen die Produktdaten in allen Vertriebskanälen und Medienüberzeugend genutzt werden. Für viele Unternehmen ist das eine echte Herausforderung.

Wie man auf effiziente Weise selbst umfangreiche Produktdaten von Herstellern über ein PIM verwaltet und damit ein echtes Alleinstellungsmerkmal in der Branche geschaffen hat, beweist die HolzLand GmbH, die Holzfachhändler bundesweit mit Millionen von Produktinformationen versorgt – und ihnen dabei noch einen ganz speziellen Service bietet.

95%

der Online-Einkäufe sind erfolgreich, wenn die **richtigen Informationen** zum **richtigen Zeitpunkt** verfügbar sind



HolzLand GmbH – Erste Wahl für den Holzhandel

Die HolzLand GmbH wurde 1985 von 41 deutschen Holzhandelsbetrieben gegründet. Stand heute ist HolzLand eine der größten Gemeinschaften von Holzhändlern in Europa mit Partnern in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Norwegen, Benelux und Tschechien. Zum Netzwerk gehören mittlerweile über 450 Holzfachmärkte jeder Betriebsgröße – vom reinen Holzgroßhandel für den Profikunden bis zur Holzhandlung für den Endverbraucher.

Holzland fungiert als Verbundgruppe als echter Dienstleister für seine Mitglieder. Man kümmert sich um alle Themen, die man in der Gemeinschaft besser angehen kann, mit einer ganzen Reihe von Vorteilen. Als Einkaufsgemeinschaft werden über Bonusverträge und höheres Einkaufsvolumen bessere Konditionen erzielt. Rahmenverträge mit Herstellern werden ebenso zentral geregelt wie Marketingaktionen oder Themen, für die spezielles Knowhow erforderlich ist, wie Datenschutz, Arbeitssicherheit oder

Zertifizierungen. „Darum müssen sich unsere Mitglieder nicht mehr kümmern, das übernehmen wir“, sagt Christian Haltermann, Prokurist und Bereichsleiter Digitale Services und seit 11 Jahren im Unternehmen. Er ist zuständig für den Auf- und Ausbau eben jener Dienstleistungen, von denen die HolzLand-Mitglieder heute ganz besonders profitieren: E-Commerce im B2B- und B2C-Segment – und alles, was damit zusammenhängt. „Schon seit Jahren sind wir Vorreiter in allen Digitalisierungsthemen der Branche. Wir verstehen uns selbst als digital transformiertes Unternehmen.“, so Christian Haltermann.

Zu einer der wichtigsten Dienstleistungen der HolzLand GmbH gehört das Bereitstellen von qualifizierten Produktdaten für die angeschlossenen Holzfachhändler. In Deutschland sind das mittlerweile mehr als 270 – sechsmal so viele wie seit Gründung der Verbundgruppe. Das hat Gründe – und die haben unmittelbar mit den digitalen Services zu tun.

BRANCHE
Holzhandel

HolzLand
Die Kooperation



DIE
HERAUS-
FORDER-
UNG

DER
KUNDE

Mehr Flexibilität. Mehr Kontrolle. Mehr Qualität.

Nachdem man zu Beginn einen externen Dienstleister mit der Erfassung und Bereitstellung von Produktdaten beauftragt hatte, wurde relativ schnell deutlich, dass dies nicht die Ideallösung darstellte. „Im Grunde bekamen wir eine

flexibel und passte eigentlich nicht zu unseren Anforderungen, von der Qualität ganz zu schweigen.“ Aktualisierungen nahmen viel Zeit in Anspruch, Änderungswünsche konnten nur zum Teil umgesetzt werden.

Mit novomind arbeiten wir seit Jahren vertrauensvoll und auf Augenhöhe zusammen, das spiegelt sich auch in dem persönlichen Verhältnis zu lösungsorientierten Mitarbeitern bei novomind wider.

Christian Haltermann, Bereichsleiter Digital Services, HolzLand GmbH

Stammdatenbank für die EDI-Abwicklung auf Basis von Excel. Diese Daten haben wir dann direkt an unsere Mitglieder weitergeleitet.“ erzählt Christian Haltermann. „Das Datenbankmodell war aber wenig

Schnell war klar: HolzLand brauchte ein eigenes Datenbankmodell. Eines, das schnell anpassbar und individuell erweiterbar ist. „Wir brauchen die volle Kontrolle über den Qualitätsstand der Daten.

Nur dann können wir unseren Mitgliedern hochwertige Produktdaten liefern, zur Verwendung in allen für sie wichtigen Kanälen“, so Christian Haltermann weiter.

Immer mehr Daten erfordern automatisiertes Onboarding

Die Herausforderung dabei war nicht nur die Datenqualität und die flexible Anreicherung der Daten, sondern vor allem die Datenmenge, die erfasst werden musste. Hatte man am Anfang Produktdaten von ca. 20 Herstellern zu bewältigen, wuchs die Menge an Daten rasch an. Mittlerweile werden über 1,3

Millionen Artikeldatensätze für mehr als 250 Industrielieferanten mit über 1.000 Lieferantenkatalogen erfasst. Das Onboarding der Daten wurde zu einer echten Herausforderung. Christian Haltermann: „Die Produktdaten werden herstellerseitig oft mehrmals im Jahr aktualisiert. Das alles war manuell nicht mehr zu realisieren. Wir brauchten eine Lösung, die uns dabei hilft, die Abläufe in der Erfassung weitestgehend zu automatisieren.“ Ein weiteres Ziel war es, die Prozesskosten, die bei der Erfassung der Produktdaten anfallen, für die Mitglieder zu senken. Denn die stiegen natürlich immer weiter an.

„Wir sind sehr viel schneller geworden. Heute braucht ein Mitarbeiter zur Erfassung und Veredelung der Daten nur noch einen Bruchteil der anfänglichen Zeit.“



1,3 Mio. Artikel

20 Hersteller

250 Lieferanten

1.000 Kataloge

Christian Haltermann, Bereichsleiter Digital Services, HolzLand GmbH

Handelskompetenz abbilden – eine Herausforderung an die Lösung

DIE LÖSUNG

Nach Sichtung des Marktes kamen schließlich drei Systeme in die engere Auswahl – eine davon war novomind iPIM. 2013 kam es zu einem ersten Meeting und es zeigte sich schnell, dass man mit dem System des Hamburger Anbieters fündig geworden ist. „Schon im ersten FollowUp-Meeting war uns klar, dass novomind genau verstanden hat, worum es uns ging, denn eine unserer größten Herausforderungen wurde sehr treffend zusammengefasst und bravourös gelöst.“ erinnert sich Christian Haltermann. Dabei ging es um eine der wichtigsten Handelskompe-

tenzen der HolzLand GmbH: das spezielle Partnerkonzept, welches die Zusammenarbeit zwischen Händler und Hersteller regelt. Diese Form der Zusammenarbeit erfordert ein besonderes „Datenschutz-Konzept“. Christopher Schramm, Projektleiter bei novomind und seit eineinhalb Jahren zuständig für die HolzLand GmbH: „Es muss sichergestellt sein, dass nur ein kaufender Händler die Daten eines Lieferanten einsehen und nutzen kann.“ novomind iPIM meisterte diese Herausforderung, in dem man Regeln für die Sichtbarkeit der Daten definierte und dies individuell abbilden konnte. Christian Haltermann: „Das war die Beratungskompetenz, die wir gesucht haben.“



Fehlerquoten nur minimieren reicht nicht

Eine weitere Herausforderung war die Nullfehler-Toleranz bei der automatisierten Erfassung der Herstellerdaten. HolzLand liefert die aufbereiteten Produktdaten an mehr

oder gar auf dem Verkaufsetikett wiederfindet. Da sind wir sehr wachsam.“ HolzLand hat zusammen mit novomind mittlerweile mehrere hundert komplexe Bereinigungs- und Validierungsregeln definiert, um die Datenerfassung in einem Höchstmaß zu automatisieren und

Mit der Performance und dem Leistungsumfang von novomind iPIM sind wir sehr zufrieden. Natürlich arbeiten wir auch weiterhin gemeinsam daran, dass es noch besser geht. Obwohl das System bereits sehr flexibel ist und uns viel Eigenständigkeit ermöglicht, entstehen immer wieder mal Customizing-Anforderungen - diese ließen sich in der Vergangenheit fast immer zügig umsetzen.

Christian Haltermann, Bereichsleiter Digital Services, HolzLand GmbH

als 270 Mitglieder, die diese wiederum in mehreren Systemen und unterschiedlichen Medien weiterverwenden. Somit haben der fehlerfreie Import und Export der Daten allerhöchste Relevanz. Christian Haltermann: „Das ist immens wichtig, da jeder Fehler sich sofort multipliziert und in ERP-Systemen, Onlineshops, Katalogen

so die Fehlerquote drastisch zu minimieren. Überdies arbeitet das Unternehmen immer nach dem Vier-Augen-Prinzip. Ein Mitarbeiter ist für den erfassten Datensatz verantwortlich, der dann von einem anderen Mitarbeiter noch einmal geprüft wird. Erst danach werden die Daten zur Nutzung freigegeben.

Der Grundstein in Sachen E-Commerce.

NOVOMIND
iPIM

Man machte sich auf die Suche nach einem geeigneten Produktinformationsmanagement-System. „Uns war klar, dass wir ein PIM brauchten und es gab schon eine ganze Reihe von Anbietern. Im Grunde haben wir aber keine Software gesucht, sondern eine Lösung“, sagt Christian Haltermann rückblickend. „Vor allem brauchten wir einen Sparringspartner, der die Besonderheiten unseres Geschäftes schnell versteht und in seiner Lösung abbilden kann.“

1. Kickoff-Meeting

05.2013

Projektende

11.2013

Testphase

12.2013

Go-Live

01.2014

DAS ERGEBNIS

Prozesskosten gesenkt. Produktivität erhöht. Onboarding automatisiert.

Heute ist die HolzLand GmbH in der Lage, Millionen von Produktdaten unterschiedlicher Hersteller schnell und fehlerfrei zu erfassen und seinen Mitgliedern in höchster Qualität für die Weiternutzung in allen gängigen Systemen und Medien kostengünstig und immer aktuell zur Verfügung zu stellen. »Wir sind zu einem Datenaggregator der Branche geworden. Für unsere Mitglieder ist das ein riesiger Mehrwert – und für uns ein echtes Alleinstellungsmerkmal«, sagt

Christian Haltermann nicht ohne Stolz. Dabei können fast alle Daten und Informationen in novomind iPIM erfasst werden. Danach werden Bilder oder PDFs für z.B. Datenblätter oder Montageanleitungen mit dem Artikel verknüpft. Die Weitergabe an die Mitglieder erfolgt als .csv-Datei. Und obwohl der Funktionsumfang der Lösung immer weiter ausgebaut und komplexer wird, lässt sich das PIM immer noch so einfach bedienen wie am ersten Tag.

Schneller erfassen. Und noch schneller finden

Nicht nur die Prozesskosten wurden signifikant gesenkt, auch die Produktivität bei der Datenerfassung und Parametrisierung hat sich drastisch erhöht. »Heute braucht ein Mitarbeiter zur Erfassung und Veredelung der Daten nur noch einen Bruchteil der anfänglichen Zeit«, so Christian Haltermann weiter. Auch bei der Suche nach Produktdaten ist man jetzt wesentlich schneller unterwegs. Mit novomind iPIM Buy werden Suchanfragen blitzschnell ausgeführt. Christopher Schramm: »Mitglieder können in weniger als einer Sekunde auf 100.000 Produkte aus dem HolzLand Portal zugreifen.«

Besonders wichtig ist auch heute noch die Flexibilität der Lösung und die Tatsache, dass HolzLand das System nach eigenen Wünschen anpassen und auf Marktanforderungen schneller reagieren kann. Christian Haltermann: »Und das alles völlig autark, externe Hilfe brauchen wir nur noch bei wirklich komplexen Änderungen.«

novomind iSHOP B2B. novomind iSHOP B2C. Und ein optimiertes Onboarding.

Die Zusammenarbeit mit novomind hatte noch einen weiteren Vorteil: Sie unterstützte die Digitalisierungsagenda des Unternehmens in nahezu allen Bereichen. Christian Haltermann: „Schon kurz nach der Einführung von novomind iPIM hatten wir den Plan, im Rahmen

unserer eigenen Digitalisierungspläne unseren Mitgliedern einen B2B-Onlineshop anzubieten. Darauf sollte dann ein B2C-Shop folgen.“ Beides setzte man nacheinander um. Die Basis für beides war novomind iSHOP, ein weiteres Produkt aus der novomind Produktfamilie – und

Mit novomind haben wir einen starken und erfahrenen Partner im Digital Commerce gefunden, der es uns ermöglicht, unseren Weg in die Digitalisierung konsequent fortzusetzen. novomind iPIM bot uns dabei den idealen Einstieg zum richtigen Zeitpunkt.

Nicole Aversch, Geschäftsführerin, HolzLand GmbH

DER AUSBAU

eines der schnellsten Shop-Systeme am Markt. „Für uns war das ein logischer Schritt“, so Haltermann weiter.

Onleshops für B2B & B2C – der konsequente Schritt

novomind iSHOP B2B wurde 2015 eingeführt, 2018 folgte dann mit der B2C Variante eine Art Händlermarktplatz, den HolzLand seinen Mitgliedern zur Verfügung stellt, um Endkunden zu bedienen. Christian Haltermann: „Das ist ein weiteres echtes Alleinstellungsmerkmal, das bietet sonst keiner in der Branche.“ Der Händlermarktplatz lässt sich in Teilen an das Corporate Design der Händler anpassen, kann problemlos an das jeweilige ERP-System angebunden werden und wickelt überdies das komplette Payment über das System ab. Mittlerweile wird der Händlermarktplatz schon von über 70 Mitgliedern aktiv eingesetzt.

„Das sehen wir als eine der Stärken bei novomind. Schnittstelleseitig können wir alle Vorteile des novomind Produktportfolios nutzen. Alles greift ineinander“, sagt Christian Haltermann. Und nicht nur

das, denn auch die internen Arbeitsprozesse und Workflow-Logiken werden ständig optimiert und angepasst – in Eigenregie. „Mit novomind iPIM sind wir da sehr flexibel und können nahezu alles umsetzen, was wir geplant haben.“ HolzLand kann seine eigene Digitalisierungsagenda zielsicher umsetzen, auch in Zukunft. „Unser Kunde kann mittlerweile fast alles selber machen. Wir müssen nur noch in seltenen Ausnahmefällen beratend tätig werden.“ bestätigt Christopher Schramm von novomind. Das Onboarding in gleichbleibender Qualität hat HolzLand z. B. mit novomind iPIM Supply, einem weiteren Produkt aus dem novomind-Portfolio, optimiert. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Das Onboarding erfolgt mit novomind iPIM Supply nun dreimal so schnell wie vorher. Nicole Aversch, Geschäftsführerin der HolzLand GmbH: „Mit novomind haben wir einen starken und erfahrenen Partner im Digital Commerce gefunden, er es uns ermöglicht, unseren Weg in die Digitalisierung konsequent fortzusetzen. novomind iPIM bot uns dabei den idealen Einstieg zum richtigen Zeitpunkt.“

Die Zukunft mit künstlicher Intelligenz

Zurzeit plant man, die Datenerfassung mit künstlicher Intelligenz noch weiter zu optimieren. Christian Haltermann: „In den Lieferantendaten fehlen oft die Farbangaben des Produktes. Doch danach suchen unsere Mitglieder und deren Kunden. Deshalb wollen wir die in

die die Farben analysiert. Über ein Mapping-Verfahren, das novomind zu diesem Zweck entwickelt hat, und eine eigene Kategorisierung, wird der Farbwert an novomind iPIM zurückgesendet und dem jeweiligen Produkt zugeordnet. „Momentan befinden wir uns noch in der Testphase.“ so Christian Haltermann. „Aber wenn wir damit durch sind, haben wir schon weitere Pläne, um

Das novomind Produktportfolio, seine Architektur und das Ineinandergreifen der Applikationen hat die HolzLand GmbH in die Lage versetzt, die Umsetzung der Digitalisierungsagenda in Eigenregie zu bewerkstelligen.

Christopher Schramm, Projektleiter, novomind AG

Zukunft automatisiert ermitteln.“ Dazu werden Bilder des Produktes an die Google Vision API gesendet,

unseren Mitgliedern und deren Kunden ständig einen verbesserten Service bieten können.“

novomind iSHOP

ist ein innovatives und modulares Realtime-Shopsystem für wachstumsorientierten B2C und B2B Omnichannel-Commerce aus der novomind Private Cloud. Es lässt sich schnell und flexibel planen und implementieren, bietet eine herausragende Performance und ist die ideale Lösung für einfaches und effektives Shopmanagement.

novomind iPIM

ist ein umfassendes und modulares Commerce PIM-System für das digitale Product Experience Management (PXM) wachstumsorientierter Industrie- und Handelsunternehmen aus der novomind Private Cloud. Es steigert die Performance durch vertriebsorientiertes Produktdatenmanagement und schlanke Prozesse.

novomind Produkte
im Einsatz bei der HolzLand GmbH

NOVOMIND
iPIM

NOVOMIND
iPIM Buy

NOVOMIND
iPIM Supply

NOVOMIND
iSHOP

Die novomind AG entwickelt seit dem Jahr 2000 intelligente, weltweit einsetzbare Omnichannel-Commerce- und -Customer-Service-Software und gehört zu den Technologieführern in Europa.

Das Portfolio beinhaltet standardisierte Lösungen für Commerce-Unternehmen und Contact Center und umfasst die Produkte novomind iPIM, novomind iSHOP, novomind iMARKET und novomind iAGENT. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) gehört ebenso zum Leistungsportfolio wie die Vorteile eines internationalen Partnernetzwerkes. Als inhabergeführtes Unternehmen bietet novomind alles, was heute für modernen Omnichannel-Commerce und -Customer-Service notwendig ist. Ein über 400-köpfiges Team betreut derzeit rund 250 Unternehmen und wächst stetig.

Zu den zufriedenen Kunden zählen u.a.: C&A, CTS Eventim, Globetrotter, Görtz, Mammut, OTTO, Ernsting's family, EnBW, babywalz und Sixt. Internationale Konzerne, Mittelständler und Verbände vertrauen seit vielen Jahren auf die partnerschaftliche Zusammenarbeit.

www.novomind.com

**Sie möchten mehr erfahren?
Dann freuen wir uns über Ihre Anfrage!**

novomind AG

Bramfelder Chaussee 45
D – 22177 Hamburg
Tel.: +49.40.80 80 71-0

 **WhatsApp**
+49.40.80.80.71.2077

info@novomind.com