

CNO-Research 2007



Effiziente und flexible Erstellung von Verkaufsunterlagen

Fallstudie BODUM® AG



OPENMEDIA
QUICK AND EASY PUBLISHING

Inhalt		
1	BODUM®	3
2	Dezentrale Verkaufsorganisation	4
3	Individuelle Verkaufsunterlagen auf Knopfdruck	6
3.1	Arbeitsschritte	6
3.2	Integrierte Quell- und Publishing-Systeme	7
4	Effiziente und effektive Erstellung von Verkaufsunterlagen	8
4.1	Zentrale und doch flexible Erstellung	8
4.2	Individuelle Betreuung von Grosskunden	9
4.3	Technisch unabhängige Systeme	9

CNO - NETZWERK erforscht und entwickelt Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und die Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Projektpartner sind: Institut für Organisation und Personal (IOP) der Universität Bern, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Institut für Wirtschaftsinformatik Abteilung Informationsmanagement (IWI) der Universität Bern, Institut für Marketing und Handel der Universität St. Gallen, SwissICT, swiss interactive media association (sim-sa), SWISS MARKETING Schweizerischer Marketing Club SMC CMS, Stiftung Produktive Schweiz, inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland, Netzwoche, IT Business, inside-it.ch, newsbyte.ch (Co-Patronat), Dr. Pascal Sieber & Partners AG.

1 BODUM®

Die Firma BODUM® wurde im Jahr 1944 durch Peter Bodum gegründet und befindet sich damals wie heute zu 100% in Familienbesitz. Bei der Gründung importierte BODUM® Gläser aus Osteuropa, um diese in Dänemark zu verkaufen. Seither ist sowohl das Produktsortiment als auch das geographische Absatzgebiet stetig gewachsen. Im Jahr 1958 wurde das erste von BODUM® entworfene Produkt auf den Markt gebracht, die SANTOS Kaffeemaschine. Heute entwickelt BODUM® den Grossteil ihrer Produkte selber und lässt sie in Osteuropa und Asien produzieren.



„Wir wollen unsere Verkaufsunterlagen flexibel und individuell - abhängig von länder-, sortiments- und kunden-spezifischen Faktoren gestalten können.“

Die Firma ist heute in 17 Ländern vertreten. 700 Mitarbeitende treiben die Weiterentwicklung der Produkte konsequent voran und beweisen stets aufs Neue, dass gutes Design nicht teuer sein muss. Das interne, interdisziplinäre Team von Designern, Ingenieuren und Architekten verwirklicht das eigene Produktdesign und ist wegweisend für Entwicklung und Werbung. Seit Jahren weltbekannt für Kaffee- und Teezubehör, hat BODUM® ihre Designaktivitäten erfolgreich auf die Bereiche Table Top und Küche ausgedehnt – stets gemäss dem Grundsatz „Funktionalität kombiniert mit einer reinen Formsprache“.

Der Vertrieb der BODUM®-Produkte läuft über eigene BODUM®-Shops, Franchise-Partner und über grosse Detailhändler als Wiederverkäufer. Beispiele in der Schweiz für den Wiederverkauf sind Migros und Globus. Mit diesem breiten Verteilnetz erreicht BODUM® eine starke Präsenz auf dem Markt. Top Design zu bezahlbaren Preisen – dafür steht der Name BODUM®.

Die Verkaufsinformationen können zwischen Ländern und Kunden differieren. Die Fallstudie zeigt auf, wie BODUM® mit OpenMedia® die Erstellung von Verkaufsunterlagen so automatisiert hat, dass die Verkäufer fast auf Knopfdruck, basierend auf den aktuellsten Produktdaten Kataloge, Preislisten und Offerten erstellen können.

2 Dezentrale Verkaufsorganisation

Die Verkaufsorganisation der BODUM® lebt von der Dezentralität. Der Erfolg des Unternehmens resultiert u.a. daraus, - bei einem globalen Sourcing - im Vertrieb die länderspezifischen Gegebenheiten zu berücksichtigen und das Sortiment und die Ver-

kaufsinformationen darauf anzupassen. Für die Betreuung der Key Accounts ist eine pro Land organisierte Verkaufsmannschaft von BODUM® zuständig. Insgesamt gibt es bei BODUM® 18 Verkaufsgesellschaften. Trotz der weit reichend dezentralen Organisation, die den Ländergesellschaften eine hohe Autonomie bei der Gestaltung des Marktauftritts überlässt, gibt es natürlich Vorgaben in Form von Corporate Standards von der Zentrale bezüglich Sortimentsgestaltung, CI/CD etc. Daraus resultiert ein ständiges Wechselspiel zwischen zentralen Vorgaben und der Berücksichtigung der dezentralen Eigenheiten.

Dies gilt auch für die Verkaufsunterlagen: Marketinginformationen und Hintergrundinformationen zu den Produkten sind nicht in allen Ländern gleich. Die Gestaltung der Verkaufsunterlagen bei BODUM® ist sehr flexibel und wird zum grossen Teil abhängig von landes-, kunden-, sortimentspezifischen und auch saisonalen Faktoren ebenfalls dezentral gehandhabt. Ein Teil der Verkaufsinformationen wird zentral vorgegeben und den Landesgesellschaften zur Verfügung gestellt. Basierend auf diesen Vorlagen werden individuelle Verkaufsunterlagen erstellt.

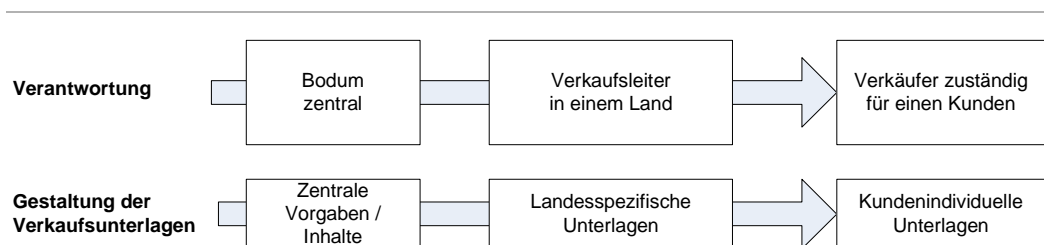


Abbildung 1: Gestaltung der Verkaufsunterlagen.

Zentrale Herausforderung für BODUM® ist die dezentrale und individuelle Erstellung von länder- und kundenspezifischen Katalogen, Preislisten und Offerten, basierend auf Corporate Standards.

Früher herrschte Excel als zentrales Arbeitsinstrument für die Erstellung von Katalogen, Preislisten und Offerten vor. Die Verkäufer schrieben die Produktinformationen aus dem ERP-System ab und machten im Excel eine individuelle Liste für einen Kunden. Daraus entstand ein Dschungel an Verkaufsunterlagen, für die keine zentrale Ablage bestand. Der Überblick und die Kontrolle ging völlig verloren. Kein Verkäufer konnte auf die Verkaufsunterlagen eines Kollegen zurückgreifen. Doppelarbeiten und Medienbrüche prägten die Arbeit. Die Erstellung einer Offerte beispielsweise dauerte oft mehrere Tage. Auf Kundenanfragen konnten die Verkäufer nur mit grosser Verzögerung reagieren.

3 Individuelle Verkaufsunterlagen auf Knopfdruck

Um sowohl den zentralen Vorgaben als auch den individuellen Anforderungen eines Landes gerecht zu werden, führte BODUM® gemeinsam mit dem Crossmedia-Spezialisten UD Neue Medien die Lösung OpenMedia® ein, eine webbasierte Standardsoftware für Product Information Management (PIM). Mit der Unterstützung von UD Neue Medien konnte die Lösung in nur gerade fünf Wochen implementiert und in Betrieb genommen werden.

3.1 Arbeitsschritte

Der Prozess zur Erstellung von Verkaufsunterlagen konnte mit der Einführung von OpenMedia® deutlich rationalisiert werden (vgl. Abbildung 2). Zentrales Arbeitsinstrument für die Verkäufer ist heute OpenMedia®. Der Zugriff auf OpenMedia® erfolgt via Webbrowser innerhalb eines geschützten Bereichs. Installationen auf den Arbeitsplätzen sind nicht nötig. Der jeweilige Verkäufer definiert im ersten Schritt im OpenMedia® die Basis-Informationen: Sprache der Publikation, Markt, Währung und die Layout-Vorgaben. Pro Land können in OpenMedia® verschiedene Vorlagen mit jeweils spezifischen Template-Vorgaben hinterlegt werden.

Als nächsten Schritt selektiert er aus der Produktdatenbank von OpenMedia® die relevanten Produkte. Dazu stehen ihm verschiedene Suchmöglichkeiten wie bspw. die Suche nach Familie, Produktgruppe, Attributen oder Volltext zur Verfügung. Als Resultat entsteht eine Liste mit allen Produkten, die er ausgewählt hat.

Die als Standard vorgegebenen Spalten der Liste mit Produktname, Preis etc. kann er in einem weiteren Schritt anpassen und Spalten hinzufügen oder löschen. Er kann einerseits Zusatzinformationen wie bspw. Pflegehinweise mit Hilfe eines WYSIWIG-Editors ergänzen, andererseits kann er die vorgegebenen Verkaufsinformationen kundenspezifisch anpassen. Die Eingaben können manuell erfolgen oder mittels Formeln oder Regeln hinterlegt werden. Sofern sinnvoll kann er die Produktliste umsortieren, insbesondere auch nach manuellen Kriterien.

Hat der Verkäufer die Produktliste angereichert, so kann sich im vierten und letzten Schritt direkt den Katalog, die Preisliste oder die Offerte als Word, Excel oder PDF generieren lassen. Die PDF-Dateien können für den Laserprinter oder in hoch auflösender Form für die Druckerei erzeugt werden.

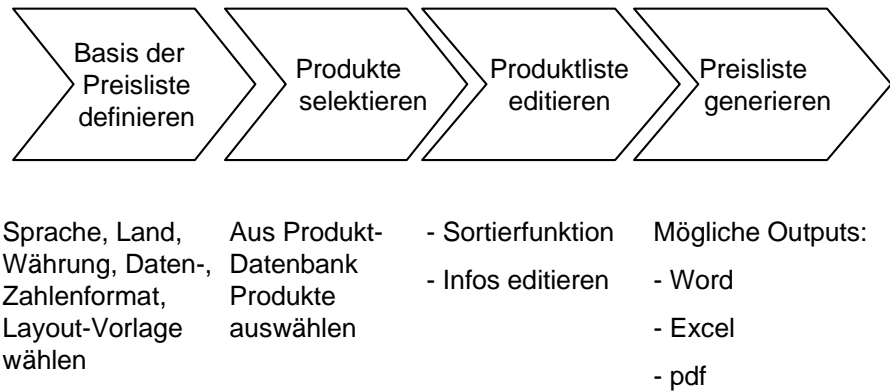


Abbildung 2: Arbeitsschritte.

Als spezielle Funktionalität steht ein Barcode-Generator zur Verfügung. Dieser generiert aus dem Zahlencode den richtigen Barcode. Grosskunden können ihre Bestellungen dadurch direkt beispielsweise mit der Preisliste über EDI auslösen.

3.2 Integrierte Quell- und Publishing-Systeme

Zentrales System für die Produktdaten ist bei BODUM® das ERP-System Microsoft® Dynamics Axapta®.

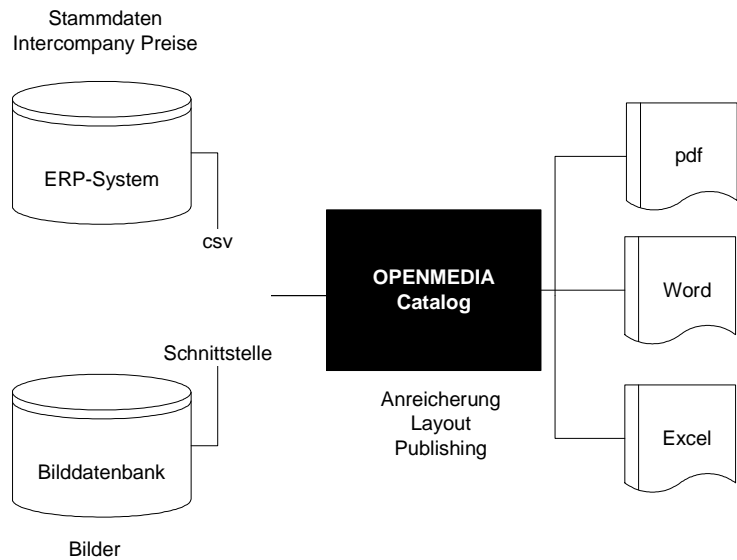


Abbildung 3: Verknüpfung von Quell- und Publishing-Systemen.

Täglich werden die Stammdaten aus dem ERP-System in die medienneutrale Datenbank von OpenMedia® importiert. Die Produktbilder werden in einer separaten Bilddatenbank verwaltet. Auf diese Bilder wird in OpenMedia® referenziert.

Gemäss CI/CD gestaltete Vorlagen für Preislisten - so genannte Templates - werden in der dynamischen Syntax des PIM-Systems aufgebaut und ebenfalls via Datenbank verwaltet.

4 Effiziente und effektive Erstellung von Verkaufsunterlagen

4.1 Zentrale und doch flexible Erstellung

Mit dem Product Information Management von OpenMedia[®] profitiert BODUM[®] von einer Lösung, die einerseits dafür sorgt, dass zentrale Vorgaben wie bspw. CI/CD aber auch inhaltliche Vorgaben wie bspw. Produktnamen in den Publikationen eingehalten werden. Andererseits lässt sie den Verkäufern in den Ländergesellschaften genügend Spielraum für individuelle Anpassungen. Zu diesem Zweck können Produktmerkmale in OpenMedia[®] verschiedene Ausprägungen haben:

- Central: diese Merkmale werden von der Zentrale vorgegeben und können durch den Verkäufer nicht verändert werden, z.B. Produktname, Barcode oder Artikelnummer.
- Country: diese Merkmale werden vom Verkaufsleiter pro Land vorgegeben und können durch den Verkäufer nicht verändert werden, z.B. Produktbeschreibung.
- Catalog: diese Merkmale kann der Verkäufer selber bestimmen und für seine Publikationen definieren, z.B. Hintergrundinformationen zu einem Produkt.

Das neue System verkürzt somit die Time to Market ganz wesentlich: Änderungen, die zentral in der Datenbank von OpenMedia[®] vorgenommen werden, stehen sofort allen Verkäufern von BODUM[®] zur Verfügung. Fehler in den Katalogen und Preislisten aufgrund veralteter Informationen gehören der Vergangenheit an. Neue Produkte können umgehend in Verkaufsinformationen und Offerten aufgenommen werden. Durch die Anpassbarkeit können die Produktdaten mit landesspezifischen, marketingtechnischen Informationen ergänzt werden. Insgesamt ist die Erstellung der Publikationen heute ein kontrollierter und effizienter Prozess. Anstelle von mehreren Tagen können aktuelle Verkaufsunterlagen heute auf Knopfdruck innert ein paar Minuten erstellt werden.



„Mit OpenMedia[®] schaffen wir die Gratwanderung zwischen zentralen Vorgaben und flexibler Anpassbarkeit in den Ländern.“

4.2 Individuelle Betreuung von Grosskunden

Die Grosskunden sind ein wichtiger Verkaufskanal für BODUM®. Die individuelle Kundenbetreuung war früher kaum möglich, weil die Verkaufsunterlagen bspw. nur in Englisch verfügbar waren. Heute kann BODUM® ihre Grosskunden flexibler und individueller betreuen. Mit OpenMedia® können die Verkaufsunterlagen in 15 Sprachen (inkl. asiatische Sprachen) und in 16 Währungen erstellt werden – je nach Bedürfnis und Wunsch des Kunden. Das angebotene Sortiment und die Produkte sowie die Verkaufsunterlagen können genau auf den jeweiligen Kunden zugeschnitten werden. Da das System webbasiert ist, kann der Verkäufer auch direkt beim Kunden auf OpenMedia® zugreifen und vor Ort Verkaufsunterlagen gemeinsam mit dem Kunden zusammenstellen.

4.3 Technisch unabhängige Systeme

ERP- und PIM-System sind voneinander losgelöst. Aus dem ERP-System werden die Produktdaten zyklisch exportiert und in die OpenMedia® Datenbank importiert. Die Unabhängigkeit der Systeme sorgt dafür, dass BODUM® auf neue Bedürfnisse aus den verschiedenen Märkten sehr schnell und flexibel reagieren kann, ohne dass die Prozesse und Strukturen im ERP-System geändert werden müssen. Nur im PIM-System von OpenMedia® werden Marketinginformationen je nach Märkten gefiltert, geändert oder ergänzt.

BODUM® lässt OpenMedia® im Hostingzentrum in Dänemark betreiben. Die Wartung und der Support werden durch UD Neue Medien erbracht. Dank des Zugriffs über den Webbrowser sind keine Installationen an den Arbeitsplätzen notwendig.