

W. Lang Coaching

# Baustelle Stammdatenmanagement

Die Fähigkeit, Geschäftsprozesse elektronisch abzuwickeln, ist ein entscheidender Erfolgsfaktor zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Großhandels. Dabei sorgen Branchenstandards dafür, dass Unternehmensprozesse automatisiert, ohne Medienbrüche und damit schnell, effizient, Kosten sparend und unternehmensübergreifend ablaufen können, so Autor Wolfgang Lang.

Klingt plausibel und einfach, ist in der Realität allerdings – zumindest in der SHK-Branche – bislang nicht durchzusetzen. Die Situation stellt sich wie folgt dar: Bei vielen Großhandelsunternehmen kommen auch heute noch individuell erstellte unternehmensspezifische Artikelstammdaten zum Einsatz. Diese Datenbestände, die zum Teil über Jahrzehnte angelegt wurden, sind oftmals nicht integriert, sondern liegen auf unterschiedlichen Medien, in unterschiedlichen Qualitäten vor und werden immer wieder neu angepasst. Häufig sind Papierpreislisten mit regionalen Verkaufspreisen im Einsatz. Der automatische Zugriff des Shop-Systems auf zentrale Stammdaten ist nur selten möglich.

Probleme bereiten bei der Ablösung bzw. Erweiterung alter, individueller Stammdatenbestände nicht nur die Datenmengen, sondern in der Regel auch Widerstände, „Altbewährtes“ durch „Standardisiertes“ zu ersetzen, von der eingesetzten ERP-Software, der Wahrung unterschiedlicher Interessen, fehlendem Know-how bis hin zu Unkenntnis über die zu erwartenden Vorteile. Hinzu kommt, dass nach wie vor eine ganze Reihe von Datenlieferanten mit jeweils „eigenen“ Standards arbeitet. Dies führt bei den Großhändlern zu Unsicherheit und zu einer abwartenden Haltung.

## Datenflut und -aufbereitung

Die wichtigste Anforderung an die Artikelstammdatenpflege ist, aus den unstrukturierten Daten, die der Großhändler von den Herstellern erhält, zumindest halbautomatisch Artikelgruppen zu erstellen. Dabei ist nicht nur die Erstpflege, sondern insbesondere auch die kontinuierliche Pflege wichtig (z. B. die Sortimentserweiterungen des Herstellers). Viele SHK-Großhändler sind heute nicht mehr in der Lage, das rasant stei-

gende Datenvolumen und die Anforderungen an die Datenqualität allein zu bewältigen. Zukünftig entscheidet nicht mehr der Preis, die Logistik oder das Verkaufen allein, sondern vielmehr die Schnelligkeit, die Verfügbarkeit und das Finden von Produktdaten. Daher werden die Datenqualität und damit auch Klassifikationen einen immer höheren Stellenwert im Wettbewerb am Markt einnehmen. Die Industrie kann den Großhändlern die notwendigen Daten zwar liefern, doch die ERP-Systeme vieler Großhändler sind nicht in der Lage, die Datenmenge zu verarbeiten. Nur wenige Prozent der gelieferten Informationen im Stammdatenbereich wie Artikel, Werknummer, Artikelnummer, Preis und Rabattgruppe können von der heute eingesetzten Software tatsächlich verarbeitet werden. Hinzu kommt, dass die gebräuchlichen ERP-Lösungen sehr unterschiedlich strukturiert sind.

Damit sich die Großhändler auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können, lassen sie die Daten von externen Dienstleistern aufbereiten. Dies können zum Beispiel Einkaufsverbände oder professionelle Datendienstleister sein. Die notwendigen Daten erhalten diese von der Industrie. Bei den Datenlieferanten werden die Stammdaten dann mithilfe moderner Softwarelösungen mit entsprechenden EK-Preisen, Rabattgruppen oder Konditionen versehen. Im Anschluss erhalten die Großhandelspartner die aufbereiteten Daten. Ohne diese Informationen wären die Daten für den Großhändler nicht verwertbar.

## Beispiel Datenaufbereitung

Am Beispiel eines Waschtischs lässt sich der Stammdatenpflegeaufwand veranschaulichen. Es gibt einen Waschtisch in verschiedenen Ausführungen: mit/ohne Hahnloch, mit/ohne Überlauf, mit/ohne pflege-

leichter Oberfläche, verschiedene Farben, Breiten und ggf. noch mehrere Designvarianten. Selbst wenn man nur von wenigen Farben und Breiten ausgeht, ergeben sich mehrere Hundert Varianten des Waschtisches, die von den Herstellern unqualifiziert als einzelne Artikel an den Handel weitergegeben werden.

## Wettbewerbsfaktor Datenqualität

Standards existieren in der SHK-Branche nur innerhalb von Verbänden, da jeder Datenlieferant seine Stammdaten intern normiert und auf die eigene Klientel zugeschnitten hat. Die Gewichtung kann dabei ganz unterschiedlich ausfallen. Einige bieten zum Beispiel eine große Anzahl an Lieferanten bzw. Artikel, andere gehen eher in die Stammdatentiefe, legen mehr Wert auf die Qualität der Texte oder die Bebilderungen. Es gibt auch Großhändler, die einen ganz anderen Weg eingeschlagen haben. Sie bereiten ihre Stammdaten in Eigenregie auf. Allen gemein ist, dass nicht nur jeder Einzelne die Stammdaten für jeden Artikel anlegen, sondern auch pflegen muss. So werden Unmengen an Personalressourcen verschwendet. Hinzu kommt, dass unternehmensinterne und -übergreifende Prozesse nur auf der Grundlage brancheneinheitlicher strukturierter Stammdaten nachhaltig optimiert werden können. Es ist häufig nicht bekannt, dass nur standardisiert aufbereitete Stammdaten in nachgelagerten Anwendungen effizient einzusetzen sind. Auch hier wird wieder viel Potenzial verschenkt. Auf eine verbandsübergreifende Sprache hat man sich in der SHK-Branche bislang nicht einigen können. Dies wäre jedoch gerade für Großhändler wichtig, die verbandsübergreifend kooperieren.

Wettbewerbsneutrale, einheitliche Daten, wie sie zum Teil gefordert werden, bleiben ein Wunschtraum, da letztendlich die Datenqualität einen entscheidenden Wettbewerbsfaktor für die Datenlieferanten darstellt. Welcher Datenlieferant die für Ihr Unternehmen und Ihre Anforderungen idealen Daten bereitstellt, kann Ihnen ein Leistungsvergleich eines externen Beraters aufzeigen.

## Uneinheitliche Datenstruktur

Eine weitere Hürde, die insbesondere in der SHK-Branche anzutreffen ist, ist die sehr komplexe und unterschiedlich aufgebaute Struktur der Hersteller, die z. T. auch nur regional Bedeutung haben. Schon hier werden Daten in verschiedensten Formaten geliefert. Die uneinheitliche Datenstruktur macht zum Beispiel die Datenaufbereitung mit Bildern oder das Erstellen des Preiskalkulationsschemas sehr arbeitsintensiv. Schwierig gestaltet sich auch das Anlegen des „Suchbaums“. Um Artikel auffinden zu können, müssen Tausende von Ar-

tikeln manuell und sehr zeitintensiv gepflegt werden. Mit unterschiedlichen Begrifflichkeiten und Eigennamen schaffen die Hersteller zudem eine Eindeutigkeit, die einen herstellerübergreifenden Artikelvergleich verhindert. Durch diese Eindeutigkeit kann der Innendienstmitarbeiter oder Kunde mit dem bekannten (Marken-)Begriff ausschließlich diesen Artikel finden.

## Fazit

Die Vorteile und die Notwendigkeit eines unternehmensübergreifenden Stammdaten-

managements liegen klar auf der Hand: Schneller, transparenter, effizienter und flexibler sind die Schlüsselwörter. Die Standardisierung von Artikelstammdaten sollte daher ein gemeinsames Anliegen aller Marktpartner sein und erfordert das konzentrierte Vorgehen aller Beteiligten: Hersteller, Fachhandel, Handelskooperationen und Softwarehäuser. Nur wenn alle EDV-technisch eine Sprache sprechen – die Daten standardisiert, aktuell und vollständig sind, können Geschäftsprozesse gemeinsam und effizient optimiert werden.

## Zum Thema Stammdatenmanagement fragte die RAS-Redaktion bei zwei Einkaufskooperationen des Handels einmal den Sachstand ab.

### Interview mit Hans-Jürgen Adorf, seit Januar 2004 Vorsitzender der Geschäftsführung der E/D/E - Einkaufsbüro Deutscher Eisenhändler GmbH.

**RAS:** Herr Adorf, von wie vielen Lieferanten arbeitet E/D/E Daten auf?

**Adorf:** Wir sprechen aktuell von über 300 Lieferanten, mit denen wir die Zusammenarbeit im qualifizierten Datenmanagement stetig ausbauen.

**RAS:** Wie viele Artikel sind dies insgesamt?

**Adorf:** Im Grunddatenbestand der Lieferanten befinden sich bei uns 1,5 Mio. Artikel-daten, wobei die Lieferanten nicht immer ihre gesamten Artikeldaten zu den angebotenen Sortimenten zur Verfügung stellen können. Leider ist auch die Qualität der Daten sehr heterogen. Deshalb müssen wir die Daten in einem Team von 10 Sanitärkaufleuten systematisch bearbeiten. Diese veredelten Bestände belaufen sich bei uns auf über 400.000 Artikel, die wir auch (mit Ausnahme der Ersatzteile) auf Wunsch in bester Qualität in Preislisten abbilden können.

**RAS:** Und wie viele Großhändler nutzen Ihre Daten?

**Adorf:** Nahezu alle uns angeschlossenen Händler nutzen unsere Daten, das heißt etwa 100 Haustechnik-Großhändler.

**RAS:** Arbeiten ausschließlich die Groß-

händler in Ihrem Verband mit Ihren Daten oder nutzen auch weitere Verbände und Großhändler Ihre Stammdaten?

**Adorf:** Wir bieten unsere Daten in der Haustechnik wie auch bei Werkzeugen, Baubeschlägen, Arbeitsschutz und sonstigen Fachbereichen, in erster Linie jedoch unseren eigenen Mitgliedern und unseren Kooperationspartnern (mah, VGH) an. Es gibt jedoch in zunehmendem Maße Anfragen aus anderen Sanitär-Gruppen. Wir stehen auch diesen zur Verfügung. Die ersten Datenpartner aus anderen Gruppierungen werden bereits mit Daten von uns versorgt. Die gute Qualität unserer Daten und die kostengünstigen Bezugsmöglichkeiten haben zu diesen Anfragen geführt.

**RAS:** Was heißt eigentlich „aufarbeiten“ – was genau geschieht bei Ihnen im Haus mit den Daten?

**Adorf:** Die Qualität der Daten ist wie bereits gesagt sehr heterogen. In einem „Datenpool“ sollten daher die verwendeten Daten eine einheitliche Qualität haben. Daher sprechen wir dann auch von „veredelten“ Daten, wobei wir von den an uns gelieferten Datenfeldern nur wenige 1:1 weiterverwenden und



Hans-Jürgen Adorf

zusätzlich viele Felder ergänzen. Wichtig dabei ist, die Daten erst einmal in eine einheitliche Struktur zu bringen. Dabei müssen klare Bedingungen definiert werden. Bezüglich der Datenqualität arbeiten wir bereits über 10 Jahre mit der ARGE Neue Medien zusammen, die in der SHK-Branche unermüdlich die Datenqualität der angeschlossenen Lieferanten abstimmt und verbessert. Aber das reicht noch nicht. Weiterhin müssen wir durch die bestehenden Warenwirtschaftssysteme zusätzlich deren bestehende Bedingungen durchsetzen. Hierbei sehen wir die durch Datenorm geprägten Kurztexte von 2 x 40 Zeichen in der Warenwirtschaft. Durch die begrenzte Zeichenanzahl müssen hier die Beschreibungen der Artikel in diese „Zwangsjacke“ förmlich gepresst werden. Obwohl wir in unseren Artikelbeschreibungen keinerlei Wortabkürzungen verwenden, müssen wir

durch die bestehenden Warenwirtschaftssysteme teilweise unsere hohe Qualität verlassen und die Worte und Beschreibungen kürzen.

Wir pflegen in unseren Datenbeständen auch die beschreibenden Katalogtexte der Lieferanten und fügen alle verfügbaren Bilder (Farbbilder, Maßzeichnungen etc.) zu den Artikeln hinzu. Diese finden dann in den Preislisten und besonders in den elektronischen Shoppingsystemen Anwendung.

Unser Ziel ist es, alle verfügbaren Informationen in bester Qualität zusammenzufassen und multimedial den Händlern verfügbar zu machen.

**RAS:** In Ihrer Branche existieren mehrere Datendienstleister. Wäre es nicht für alle Beteiligten am effektivsten, einen Standard zu definieren und alle Stammdaten in einem gemeinsamen Pool zu nutzen?

**Adorf:** Grundsätzlich sollte dieses Ziel verfolgt

werden. In der Basis arbeiten wir, wie erwähnt, hier bereits mehr als 10 Jahre mit der ARGE Neue Medien zusammen. Neben den ARGE-Mitgliedern ergibt sich dann in der Basis eine sehr heterogene Struktur in der Qualität und der Verfügbarkeit von Daten. Somit sind für einen Datendienstleister oft schon die Grundvoraussetzungen nicht immer verfügbar und viele Informationen müssen manuell von Papier übertragen und weiterhin auch manuell auf dem aktuellen Stand gehalten werden. Ein elektronischer Vergleich oder eine elektronische Preispflege ist ohne entsprechende Daten nicht möglich. Diese Arbeit wird in unterschiedlichen Qualitäten an verschiedenen Stellen in der Branche geleistet.

**RAS:** Woran scheitert dies? – Welche Hürden müssten genommen werden? Wird sich hier in Zukunft etwas ändern?

**Adorf:** Bei den Daten geht es immer um schnelle Verfügbarkeit von fehlerfreien In-

formationen. Ob dies im Verkauf am Telefon ist, im Einkauf, bei der Entscheidung, einen Lagerauftrag zu platzieren oder ein Angebot in der Ausstellung zu erstellen. Sobald der Großhändler Informationen suchen muss, wird Geld verbrannt, weil die Prozesse ins Stocken geraten. Also, wer auf einen umfangreichen Datenpool zurückgreifen kann, wird daraus seine Vorteile ziehen und wettbewerbsfähiger sein.

Der Großhandel spricht gegenüber den Lieferanten leider keine einheitliche und gemeinsame Sprache, um die Ressourcenverschwendung zu beenden. Wir wären durchaus offen für eine kooperative Zusammenarbeit oder gar für eine gemeinsame Branchenlösung. Aber ganz offensichtlich geht es der Branche noch so gut, dass jeder sein eigenes, allerdings sehr teures Süppchen selber kocht. Die technischen Anforderungen und die Schnelligkeit der elektronischen Medien werden hier vielleicht nachhelfen. Wir stehen gerne bereit – Anruf genügt.

### Interview mit Georg Wolf, Geschäftsführer der e-direct Datenservice GmbH.

**RAS:** Herr Wolf, von wie vielen Lieferanten arbeiten Sie Daten auf?

**Wolf:** Derzeit bereiten wir die Daten von über 200 Lieferanten auf, insgesamt sind die Daten von über 250 Lieferanten verfügbar.

**RAS:** Wie viele Artikel sind dies insgesamt?

**Wolf:** Über 530.000 Artikel sind durch uns in „Katalogqualität“ veredelt und aufbereitet worden, insgesamt stellen wir unseren Kunden bis zu 1,7 Mio. Artikeldaten (Rohdaten) zentral bereit.

**RAS:** Wem stellen Sie diese Daten zur Verfügung?

**Wolf:** Unsere Daten stellen wir dem SHK-Handel bereit. Als verbandsneutraler Dienstleister arbeiten wir mit Händlern aus den verschiedensten Verbänden unserer Branche zusammen.

**RAS:** Wie viele Großhändler nutzen mittlerweile Ihre Daten?

**Wolf:** Über 40 Händler aus unserer Branche

beziehen Daten aus unserem Hause und optimieren damit auch ihre Prozesse und infolge die Kosten. Wir stellen unseren Kunden die Daten auch online zur Verfügung, damit stehen die Daten stets aktuell zum Download bereit. Ergänzend können die Daten - auf Kundenwunsch - auch online verarbeitet werden. Das heißt, der Kunde kann innerhalb seines eigenen Webservice die Daten auch automatisiert in seine Warenwirtschaft

übernehmen. Direkt aus unseren Online-Katalogstrukturen heraus. Dabei liegt unser Schwerpunkt beim Nutzen, den unsere Kunden durch aktuelle, qualitativ und quantitativ hochwertige Daten erhalten: Flexibilität, Individualität und Prozessvorteile, z. B. durch die medienneutrale Datenausgabe.

**RAS:** Wäre ein gemeinsamer Datenpool nicht sinnvoller?

**Wolf:** Die ARGE Neue Medien bietet bereits heute diesen Pool mit dem vorgenannten Nutzen. Dieser Datenpool ist sicherlich von



Georg Wolf

der Anzahl der Industriepartner noch nicht vollständig. Er spiegelt bereits eine Vielzahl der handelsseitig erforderlichen Lieferanten wider und schließt auch die Möglichkeiten der individuellen Veredelungen nicht aus. Eine engere Abstimmung von Datenstrukturen wird durch die unterschiedlichen Ausgangssituationen der Dienstleister nicht möglich sein. Bereits in den folgenden ersten Arbeitsschritten, nach Übernahme der Industriedaten, weichen die Dienstleister voneinander ab, hierfür sind sicherlich Interessenlagen und Zielrichtungen der Dienstleister ausschlaggebend.