

pirobase imperia PIM

# Wettbewerbsvorteil durch Produktinformationsmanagement (PIM)

Daten besitzen im digitalen Zeitalter eine immense Bedeutung, die noch rasant zunehmen wird. Dies gilt insbesondere für Produktdaten. Fehlerhaftes oder schlecht organisiertes Produktinformationsmanagement kann nicht nur das Vertrauen von Kunden und Partnern kosten, sondern verursacht zudem viel unnötigen Aufwand. Eine effiziente Lösung für das Management von Produktdaten spart daher Zeit und Geld, stärkt die Kundenbeziehung und verleiht dem Marketing mehr Agilität.

## ■ AUSGANGSLAGE

**Medienbrüche, Kommunikationsschwierigkeiten und Personalauslastung durch unstrukturierte Organisation von Produktdaten („Workarounds“, selbstgestrickte Behelfslösungen)**

Viele Unternehmen haben Schwierigkeiten mit der Datenqualität. Laut einer Studie von Sopra Steria Consulting und dem Business Application Research Center (BARC) steht nahezu jedes zweite deutschsprachige Unternehmen vor dem Problem, mit veralteten, widersprüchlichen oder unvollständigen Daten arbeiten zu müssen<sup>1</sup>. Ein Hemmnis, das nicht nur Bereiche wie den Vertrieb betrifft, sondern auch im Marketing und Produktmanagement signifikante Mehrkosten verursachen kann.

Für Händler und Produzenten mit umfangreichen Sortimenten stellen korrekte Produktdaten eine unerlässliche Geschäftsgrundlage dar. Die Folgen eines mangelhaften Datenmanagements sind daher in der Regel verheerender als zunächst angenommen. Unstrukturierte Informationsdepots gelten als gravierende Fehlerquellen, die sich auf alle Geschäftsbereiche negativ auswirken können. Oft verursachen improvisierte Behelfslösungen aufgrund diverser Medienbrüche Schwierigkeiten. So finden sich kunden- und marketing-relevante Daten häufig in ERP-Systemen, E-Mail-Konten, Excel-Tabellen oder sogar auf handschriftlichen Notizen. Darauf hat in der Regel nur ein kleiner Teil des Personals Zugriff. Veränderungen von Produktdaten müssen zudem



Der Deutsche Unternehmen sehen die Relevanz der Datenqualität als größte Herausforderung<sup>1</sup>.



Aller Konsumenten gaben an, schon einmal einen Warenkorb aufgegeben zu haben. Bei 30% waren schlechte Produktbeschreibungen der Grund<sup>2</sup>.



Aller Konsumenten würden nicht noch einmal bei einem Unternehmen kaufen, das falsche Produktdaten hatte<sup>2</sup>.

über alle Medien hinweg mehrfach manuell nacherfasst werden. Dies birgt nicht nur eine hohe Anfälligkeit für Fehler, sondern kostet durch den immensen Verwaltungsaufwand auch viel Zeit – erst recht, wenn neue oder externe Kräfte die für sie relevanten Informationen mühsam zusammensuchen müssen.

Neben der erhöhten Personalauslastung durch unstrukturiertes Datenmanagement sorgt auch die potentiell höhere Fehlerquote für vermeidbare Mehrausgaben. Hinzu kommt, dass inkorrekte Produktdaten in der digitalen Welt nicht nur zu

Kaufabbrüchen führen, sondern langfristig auch die Beziehungen zu den Kunden strapazieren. Weitere Kapazitäten werden unnötigerweise beansprucht, wenn sich die Mitarbeiter infolge fehlerhafter Bestellungen um Aspekte wie Support, Rückabwicklung oder Schadensbegrenzung bemühen müssen. So ist die Beschäftigung mit der fehlerfreien Organisation von Produktdaten nicht zuletzt auch eine Image-Frage: Wer nicht einmal sein eigenes Sortiment einwandfrei präsentieren kann, gerät schnell in den Verdacht, auch in anderer Hinsicht unsauber zu arbeiten.

## ■ STELLENWERT VON PRODUKTDATENMANAGEMENT

### Einheitliche Datengrundlage als Wettbewerbsvorteil und Investition in die Zukunftsfähigkeit und Agilität von Unternehmen

Ein tadelloses Datenmanagement muss als klarer Wettbewerbsvorteil betrachtet werden. Gut sortierte Informationen erlauben es Unternehmen, agil zu bleiben und schnell auf Veränderungen zu reagieren. Dadurch ist die Einführung entsprechender Lösungen und Systeme immer auch eine Investition in die Zukunftsfähigkeit des eigenen Geschäftsmodells.

Der wichtigste Faktor bei der Schaffung eines konsistenten Datenpools ist das Festsetzen einer einheitlichen und singulären Quelle, dem sogenannten „Single Point Of Truth“ (SPOT). Dieser hat zum Ziel, dass sich alle geschäftsrelevanten Informationen an einem zentralen Ort befinden und nicht auf lokale Silos im Unternehmen verteilt sind (siehe Seite 1). Alleine dadurch lässt sich die Fehleranfälligkeit bei der Verarbeitung von Daten drastisch reduzieren, da nicht mehr so einfach widersprüchliche Informationen kursieren und verwendet werden können. Die Erschaffung eines SPOT erfordert zugleich ein hohes Maß an Synchronisierung, da der Informationspool nicht nur stets auf dem neuesten Stand sein, sondern auch an bestehende Systeme angebunden werden muss.



An Einnahmen gehen durch „dirty data“ verloren<sup>3</sup>.



Aller Konsumenten geben Produkte aufgrund von schlechten Produktinformationen zurück<sup>3</sup>.



Mehr Einnahmen möglich, durch Einführung eines PIMs und eines Daten-Bereinigungs-Prozesses<sup>3</sup>.



## PIROBASE COMMERCE

Eine Verknüpfung zwischen Content-Management-System (CMS) und PIM-Lösung kann enorme Vorteile für die Anwender mitbringen, vor allem wenn die Software wie bei pirobase COMMERCE aus einer Hand kommt. Mit der Suite lassen sich Arbeitsabläufe aus einem Guss schaffen: PIM-Daten können im CMS etwa einfach per Drag & Drop mit anderen Content-Modulen kombiniert werden, während die Datensynchronisierung in Echtzeit aktuelle Informationen garantiert. Daraus entsteht eine individuelle und dynamische Kundenansprache: Einheitliche Produktdaten aus dem PIM-System kombiniert mit emotionalen Inhalten aus dem CMS-System.

<sup>3</sup>The staggering Impact of Dirty Data: <https://www.marklogic.com/blog/the-staggering-impact-of-dirty-data/>

## ■ PIM: GRUNDLAGE FÜR DEN „SINGLE POINT OF TRUTH“ UND HOHE DATENQUALITÄT

### Aufstellung eines singulären und allgemeingültigen Datenpools mithilfe einer PIM-Lösung

Ein PIM-System vereinfacht die Schaffung eines „Single Point Of Truth“. Die Software bietet nicht nur eine zentrale Anlaufstelle für die Pflege und Verteilung von Produktdaten, sondern bildet auch ab, welche Mitarbeiter in welchem Umfang mit diesen Daten arbeiten dürfen. Eine PIM-Lösung stellt damit eine stets aktuelle, einheitliche und allgemeingültige Datenquelle für alle Mitarbeiter dar.

Die Einführung eines Systems wie piobase imperia PIM erlaubt es, selbst komplexe Relationen zwischen Daten in einem „Single Point Of Truth“ abzubilden. Serverseitige Validierungen gewährleisten dabei einen erhöhten Kontrollgrad bezüglich der Datenkonsistenz und des Qualitätsstandards für alle nachgelagerten Prozesse. Somit wird von Beginn an verhindert, dass fehlerhafte Daten freigegeben werden. Liegt etwa ein Produkttext in der falschen Sprache vor, exportiert das System diesen erst gar

nicht und erzeugt eine Fehlermeldung. So hat der verantwortliche Mitarbeiter bei entsprechender Berechtigung die Möglichkeit, alle nötigen Informationen zu ergänzen, bevor das unvollständig beschriebene Produkt in den Umlauf und damit auch in Kundenkontakt gelangt.

Neben Aspekten wie einer sprachabhängigen Produktbeschreibung, den Produktspezifikationen oder zugehörigen Metadaten (zum Beispiel die Content-ID, der Autor oder das Erstellungsdatum eines Produktdatensatzes) sind auch die Relationen verschiedener Produkte untereinander ein wesentlicher Parameter in der Datenarchitektur eines PIM-Systems. Hier müssen Anwender übersichtlich, transparent und fehlerfrei die Beziehungen der verschiedenen Produkte zueinander nachvollziehen können. Eine Herausforderung, die ohne PIM-System aufgrund ihrer dynamischen Natur kaum zu bewerkstelligen ist.

## ■ PIM-EINSATZ IN DER PRAXIS

### Ein Grundgedanke, vielfältige Einsatzmöglichkeiten: Anwendungsszenarien im Unternehmensalltag

Ein PIM-System ist immer dort sinnvoll, wo Produktdaten in heterogenen Quellen vorliegen und regelmäßig in nachgelagerte IT-Systeme verteilt werden müssen. Dadurch bietet sich in der Praxis ein breites Spektrum an Einsatzmöglichkeiten.

Ohne ein PIM-System stellt etwa die Klassifizierung von Produkten eine klassische Hürde dar. Wenn ein Hersteller beispielsweise nur Produkt A und B anbietet, müssen diese lediglich als A oder B klassifiziert werden. Wird aber ein Produkt eingeführt, das eine Schnittmenge aus beiden Produkten darstellt, muss entweder eine neue Kategorie C geschaffen oder ein Kompromiss bei der Einordnung eingegangen werden, in dem mit einer der vorhandenen Kategorien gearbeitet wird. Durch eine Einordnung von Produkten auf Basis von Objektattributen lassen sich solche Feinheiten ohne Kompromisse oder Mehraufwand in einem PIM-System abbilden. Das erlaubt eine präzisere Einteilung und mehr Flexibilität bei der Kategorisierung der verschiedenen Artikel. Durch

die ständige Synchronisierung und Validierung der Daten ist zudem gewährleistet, dass solche speziellen Segmentierungen beim Einsatz eines PIM-Systems abteilungsübergreifend, standort-unabhängig und einheitlich in allen Zielsystemen berücksichtigt werden.

Die nicht sichtbaren Verknüpfungen zwischen verschiedenen Produkten können Produkt- und Marketing-Manager ebenfalls vor gewisse Probleme stellen, die vor allem den Überblick und die Transparenz betreffen. Das ist etwa der Fall, wenn ein Produkt aus der Summe anderer Produkte besteht, wie es beispielsweise bei unterschiedlich kombinierbaren Set-Angeboten vorkommt. Ein PIM-System kann solche abstrakten Zusammenhänge nachvollziehbar machen. Dabei lassen sich für die PIM-Anwender auch kundenspezifische Masken für ganz individuelle Anwendungsszenarien konfigurieren, mit denen die Nutzer zügig zwischen verschiedenen Eingabebereichen wechseln können und trotzdem den Überblick behalten.

Eine gängige Herausforderung stellt zudem die Verteilung von Produktdaten in verschiedene Zielsysteme dar. Wichtige Binärdaten inklusive Produktfotos landen bei diesem Schritt oft nicht dort, wo sie sein sollten. Eine PIM-Lösung erleichtert in diesem Szenario die Etablierung effizienter Arbeitsabläufe, da die Informationen aus dem Digital-Asset-Management-System (DAM) über das PIM-System mit Hilfe von Links referenziert und darüber abgerufen werden.

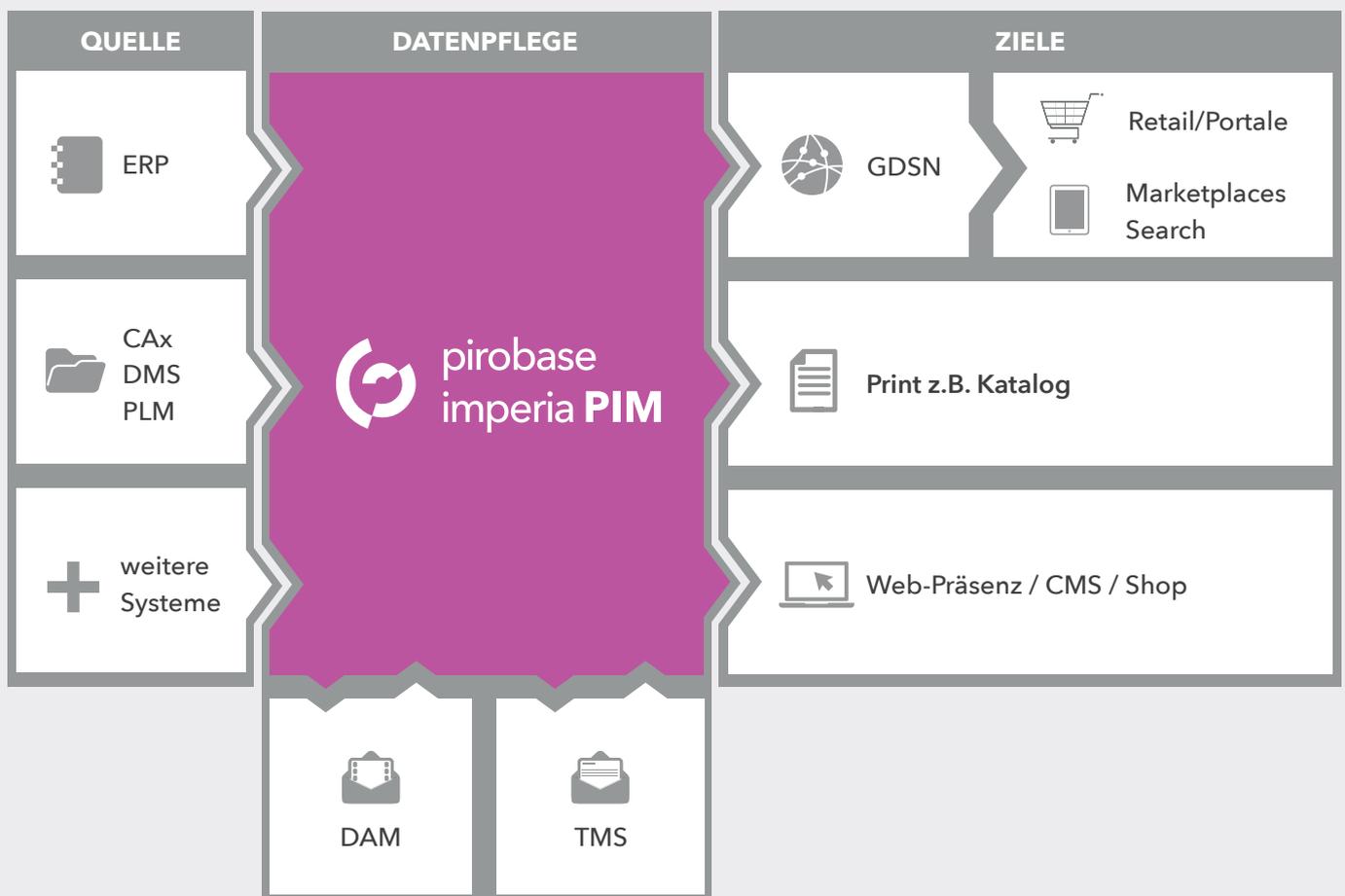
Werden Produktdaten regelmäßig auch in Zielsysteme wie zum Beispiel internationale Online-Shops überführt, muss man vor allem die notwendigen Übersetzungsprozesse im Auge behalten. Eine fehlerhafte Übersetzung kann im Zweifel bedeuten, dass der Kunde nicht in der Lage

ist, eine Kaufentscheidung zu fällen. Laut einer Studie der Hochschule Aalen und SDZeCOM übersetzen 55 Prozent der befragten Unternehmen ihre Produktdaten in mehr als vier Sprachen<sup>4</sup>.

In einer PIM-Lösung können relevante Sprachen in Abhängigkeit von der Verwendung in den jeweiligen Katalogen ermittelt werden. Die Übersetzung der Ausgangssprache kann durch frei definierbare Aktionen (zum Beispiel die Freigabe eines Produktes) angestoßen und basierend auf Workflows automatisiert zurück in das PIM geschrieben werden. Anwender müssen die Sprache so gar nicht erst definieren und können demzufolge auch keine Fehler machen. Zudem werden Kosten für nicht erforderliche Übersetzungen gespart.



## DAS PIM ALS SCHNITTSTELLE





## DAS GDSN-MODUL DES PIROBASE IMPERIA PIM

Das „Global Data Synchronization Network“ (GDSN) ist ein weltweites Netzwerk aus Stammdatenpools, an das viele tausend Händler und Hersteller angeschlossen sind. Über dieses Netzwerk tauschen Hersteller und Händler automatisiert weltweit Produktdaten aus. Diese stets aktuellen Daten dienen dann wiederum als Grundlage für die Weiterverwendung in Folgesystemen, z.B. in Online-Shops der Händler. Da diese Pools alle auf dem gleichen Standard basieren, wird der internationale Austausch von Produktdaten damit stark vereinfacht und beschleunigt. Es sinkt die Fehleranfälligkeit beim Austausch von Produktdaten, während die Prozessgeschwindigkeit steigt. Damit ist gewährleistet, dass jeder Prozessteilnehmer stets aktuell und genau die Information erhält, die für den jeweiligen Zweck benötigt wird. Das GDSN-Modul des pirobase imperia PIM steuert die Kommunikation mit den Pools.

## INTEGRATION UND PFLEGE VON PIM-SYSTEMEN

### Schnittstellen zu Drittsystemen, Berechtigungskonzepte, Zusatzleistungen

Ein PIM-System stellt im Ökosystem eines Herstellers oder Händlers einen zentralen Knotenpunkt für den Informationsaustausch als Datendrehscheibe dar und muss dementsprechend mit vielen Drittanwendungen kommunizieren können. Eine gute Lösung sollte sich dabei den vorhandenen Strukturen im Unternehmen anpassen und nicht umgekehrt. Eine der wichtigsten Schnittstellen ist in diesem Zusammenhang die Anbindung an das Digital-Asset-Management-System (DAM) eines Unternehmens, da dort u.a. Mediendateien wie Produktfotos, Produktvideos etc. abgelegt werden. pirobase imperia PIM besitzt beispielsweise eine standardmäßige Schnittstelle zu dem DAM-System Pixelboxx. Im Falle einer nur gering ausgeprägten Mediennutzung können Anwender Bild- oder Videodateien allerdings auch ohne eine solche Anbindung direkt im PIM-System speichern.

Der kollaborative Aspekt wird bei einem PIM-System durch ein flexibles und sicheres Berechtigungskonzept gestärkt. So können sich Nutzer bequem in Anwendergruppen mit unterschiedlichen Bearbeitungsrechten organisieren lassen. Dadurch können die Arbeitsbereiche verschiedenster Userprofile sicher und transparent abgegrenzt werden. Die hierarchische Organisation der Anwendergruppen erlaubt Vererbungsmechanismen, die den Pflegeaufwand möglichst geringhalten.

Um die Flexibilität einer PIM-Software noch weiter zu erhöhen, können darüber hinaus Service-Leistungen in Anspruch genommen werden, die über die Implementierung hinausgehen. Dazu gehören u.a. die selektive Erweiterung von Modulen, Bearbeitungsmasken, Schnittstellen und Import-/Export-Funktionalitäten.



## VORTEILE DURCH DIE EINFÜHRUNG VON PIM



## ■ FAZIT

**Abschließende Bedarfsanalyse: In welchen Fällen ist die Einführung einer PIM-Lösung sinnvoll? Was muss bei der Abwägung berücksichtigt werden?**

Die Entscheidung für eine PIM-Lösung ist von verschiedenen Faktoren abhängig, die oft miteinander korrelieren. Sinnvoll ist der Einsatz immer dann, wenn mit umfangreichen und/oder dezentral organisierten Informationen gearbeitet wird, die häufig aktualisiert und/oder verteilt werden müssen. Im Zuge der Bedarfsermittlung kann durch ein Controlling der Aufwände (zum Beispiel über eine Zeiterfassung) ermittelt werden, wie viele Ressourcen für die Pflege und Organisation von Produktdaten im Unternehmen aufgewendet werden. Auf dieser Basis lässt sich eine erste Bedarfserschätzung erstellen. Je nach Faktoren wie zum Beispiel der Organisation eines Unternehmens,

dem Produktsortiment oder der Komplexität der Ausgabekanäle muss zudem mit einem zeitlich variierenden Einführungszeitraum bei der Implementierung einer PIM-Software kalkuliert werden.

Wie bei jeder Neueinführung einer Software sollten vor dem anstehenden Einsatz einer PIM-Lösung nicht zuletzt auch alle betroffenen Angestellten umfassend informiert werden, damit sich diese ausreichend auf die neuen Prozesse einstellen können. In der Kommunikation sollten dabei die Vorzüge für die Belegschaft betont werden, um eine durchgängige Akzeptanz für die neuen Abläufe zu schaffen.



## ÜBER PIROBASE IMPERIA

### Digitale Lösungen im Fokus

Als Softwareanbieter für Content- und Produktinformationsmanagement bietet die **piobase imperia GmbH** innovative Lösungen für Enterprise, Mittelstand und öffentliche Institutionen mit umfangreichen Serviceleistungen aus einer Hand.

Dabei verstehen wir uns als strategischer Partner zur Verwaltung von Content in komplexen Unternehmensumgebungen und verfügen über eine hohe Designkompetenz, um Inhalte und Informationen im E-Business, Cross-Channel und E-Commerce schnittstellenübergreifend für alle denkbaren Absatzkanäle zur Verfügung zu stellen.

### Eine Auswahl der PIM-Kunden



**BOSCH**

**SIEMENS**  
Healthineers

**BASF**  
We create chemistry

**Melitta**<sup>®</sup>

### Kontakt

piobase imperia GmbH

Von-der-Wettern-Straße 27  
51149 Köln, Deutschland

T: +49 2203 935 30 2100  
F: +49 2203 935 30 2101

[info@piobase-imperia.com](mailto:info@piobase-imperia.com)  
[www.piobase-imperia.com](http://www.piobase-imperia.com)