



Fakten

statt Fiktionen.

28'000 Artikel.

Integriertes Produktdatenmanagement
beim weltweit tätigen Gerätehersteller
Metrohm AG.



Management Summary

Die Metrohm AG ist ein weltweit führender Hersteller von qualitativ hochwertigen Geräten für die Ionen-Analytik. Um die Kunden und Vertretungen weltweit über die neuesten Entwicklungen zu informieren, erstellt Metrohm Produktinformationen. Allerdings verfügte das Unternehmen bislang über keine Mittel, um diese Informationen zentral anzufertigen und abzulegen. Immer wieder wurden dadurch ein- und dieselben Produktinformationen von mehreren Autoren an verschiedenen Standorten erstellt. Die für das Marketing wichtigen Texte und Bilder zu beschaffen, war zudem mit viel Arbeit und einem grossen Zeitaufwand verbunden. Wünschenswerte Aktivitäten wie die automatisierte Belieferung der Kunden mit eKatalogen waren ebenfalls nicht möglich.

Die Online Consultung AG (nachfolgend Online genannt), realisierte für die Metrohm AG eine medienneutrale Datenbank, in der alle für das Marketing wichtigen Produktdaten verwaltet werden. Das «Output Management System», kurz OMS, vereinfacht und professionalisiert die Eingabe und Pflege der Daten. Verfügbare Daten aus dem ERP (Enterprise Resource Planning) werden übernommen und Webmasken ermöglichen die Verarbeitung der Daten ohne Installationsaufwand. Ob für das Web, das Intranet, einen Produktkatalog, Preislisten oder elektronische Marktplätze: Die gewünschten Informationen fließen in die richtigen Medien. OMS ist damit ein Beleg für den Nutzen einer zentralen Produktdatenverwaltung mit Internettechnologie.



Die Ziele von OMS

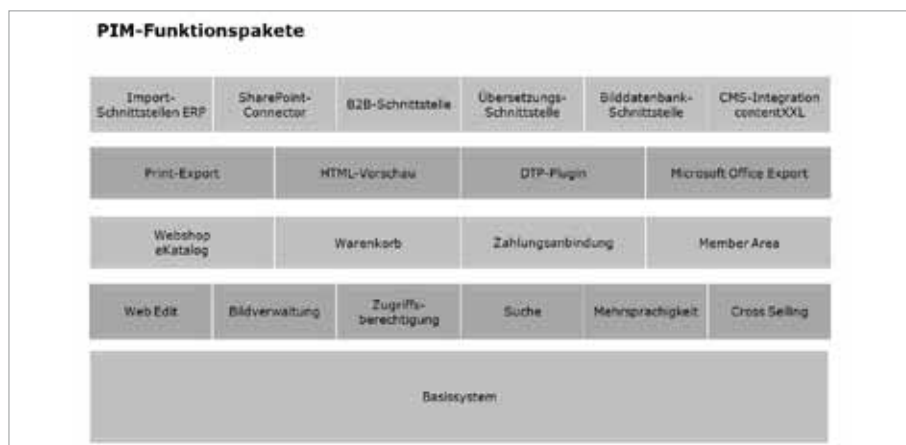
Der erklärte Wunsch der Metrohm bei der Einführung des Output Management System war eine zentrale Verwaltung der Daten. Ein zentrales Ablagesystem sollte helfen, einerseits den Betreuungsaufwand zu verkleinern und somit die Produktivität zu steigern, und andererseits die Qualität der Daten zu erhöhen.

Diese Ziele wurden mit OMS erreicht. Die gemeinsame Datenhaltung für alle Informationen über Geräte, Zubehör und Sensoren reduziert den firmeninternen Aufwand für die Produktdatenpflege, dient als hausinterner Informationspool und unterstützt so die Mitarbeiter bei Supportanfragen. Auf «Knopfdruck» lassen sich Kataloge in einem einfachen Layout automatisch auf Papier generieren, ebenso als elektronische Daten auf CD.



Die Basis der OMS-Lösung

Die Grundlage des Output Management System bildet das Framework «Smartsite» der Online. Eingesetzt werden die Module Produktkatalog und CD-ROM/Print Catalog. Die Stärke dieser Lösung besteht darin, dass sie beliebig erweitert werden kann, wenn sich die Bedürfnisse der Metrohm verändern. Das hochflexible Software Framework «Smartsite» ermöglicht das.



Das System stellt die folgenden Funktionen zur Verfügung:

- Autorisierung der Benutzer über Benutzername und Passwort
- Hausinterne Dokumenten- und Informationsverwaltung
- Anzeige der Produkte im Web mit technischen Details, Bildern und Downloads
- Warenkorb mit Angebotsanfrage
- Mehrsprachig (maximal zehn Sprachen)
- Import der Basisinformationen aus dem ERP
- Import der Verkaufspreise aus dem ERP
- Angebotsanfragen werden per Mail an eine frei definierbare Adresse weitergeleitet
- Selektion von Daten und Export in Word- und Excel-Formate
- Selektion von Daten und Export von Katalogen in Adobe InDesign CS
- Selektion von Daten und Export für elektronische Marktplätze

Dem Administrator stehen verschiedene nützliche Funktionen zur Verfügung. So kann er die Oberfläche nach seinen Wünschen konfigurieren und die Einstellungen für die verschiedenen Benutzergruppen definieren.



Technisches Konzept

Als Plattform für OMS dient die moderne Technologie «Microsoft .NET». Das Ergebnis: Eine schnelle, kostengünstige Realisation und eine einfache Einbindung in bestehende Microsoft-Architekturen, beispielsweise Schnittstellen zu Excel, Word und anderen.

Der schrittweise Aufbau von OMS

Um die internen Ressourcen der Metrohm in Bezug auf Arbeitszeit und Budget optimal zu nutzen, entschieden sich die Projektverantwortlichen, das Output Management System in vier Schritten aufzubauen und einzuführen.

Schritt 1: Erstellung des elektronischen Produktkatalogs für das Intranet und die Produktmanager sowie als Druckvorlage

Schritt 2: Integration der Produktinformationen auf der Webseite

Schritt 3: Einrichten der Schnittstellen zu den elektronischen Marktplätzen (eKatalog-Exporte)

Schritt 4: CD-Rom

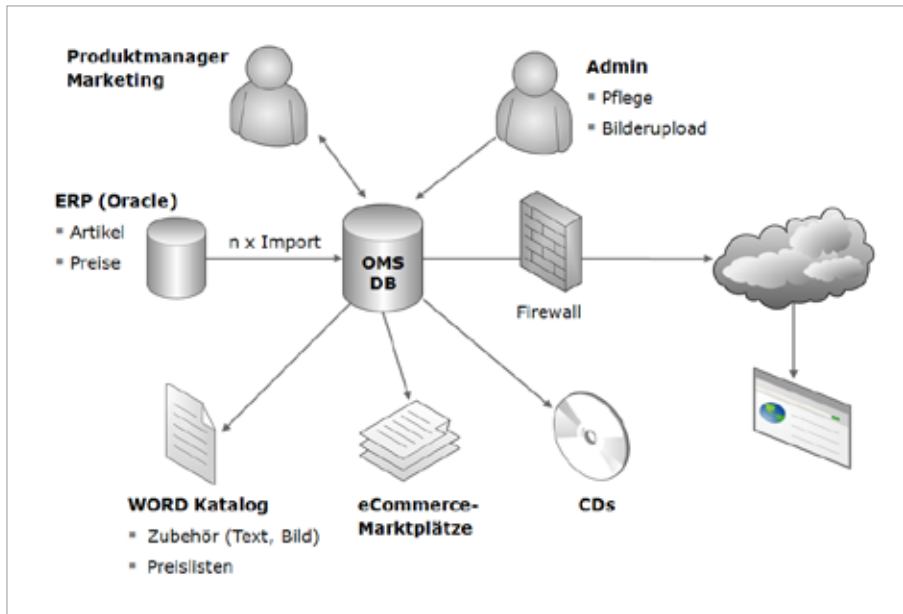
Schritt 5: Papierkataloge in Adobe InDesign CS

Die Produktdatenbank im Intranet, die im ersten Schritt entstand, ermöglicht den Mitarbeitenden der Metrohm AG die einfache und zentrale Pflege aller Daten über Webmasken. Doppelspurigkeiten entfallen, der Zugriff auf sämtliche Detailproduktinformationen ist schnell und einfach.

Der zweite Schritt bringt zahlreiche Vorteile für die Metrohm-Kunden. Sie können über den elektronischen Produktkatalog jederzeit auf die umfassenden und aktuellen Informationen rund um das Leistungsangebot der Metrohm zugreifen. Besonders benutzerfreundlich präsentiert sich die Suchfunktion, über die Kunden in aller Regel den Einstieg ins Katalogsystem suchen. Die Funktion erlaubt die Suche nach der Nummer oder nach der Benennung bestimmter Teile oder nach Stichworten in den USP oder der Kurzbeschreibung. Auch Informationen über Ersatzteile sind einfach und schnell zu finden.



OMS-Übersicht





Wie profitiert Metrohm?

- Produktbeschreibungen werden einmal erstellt und übersetzt und anschließend vielfach verwendet.
- Die Mitarbeiter erstellen ohne jegliche Programmierkenntnisse einfache Word-Exporte
- Kunden und Vertretungen finden im Web stets die aktuellen Produktinformationen in englischer Sprache oder können sich die aktuellen Daten als CD-Rom-Katalog in einer von vier Sprachen schicken lassen
- Vertretungen können sich kundenspezifische eKataloge erstellen lassen
- Webkataloge werden mit wenigen Mausklicks aktualisiert
- Aktuelle, vollständige Ersatzteil- und Erweiterungsinformationen werden bereit gestellt
- Automatisierung der Katalogerstellung bis zur Druckvorstufe

Fazit: Kundenservice und Kundenbindung werden verbessert, während gleichzeitig Aufwand und Kosten sinken und die Qualität des Angebots steigt.

Wie profitieren die Kunden der Metrohm?

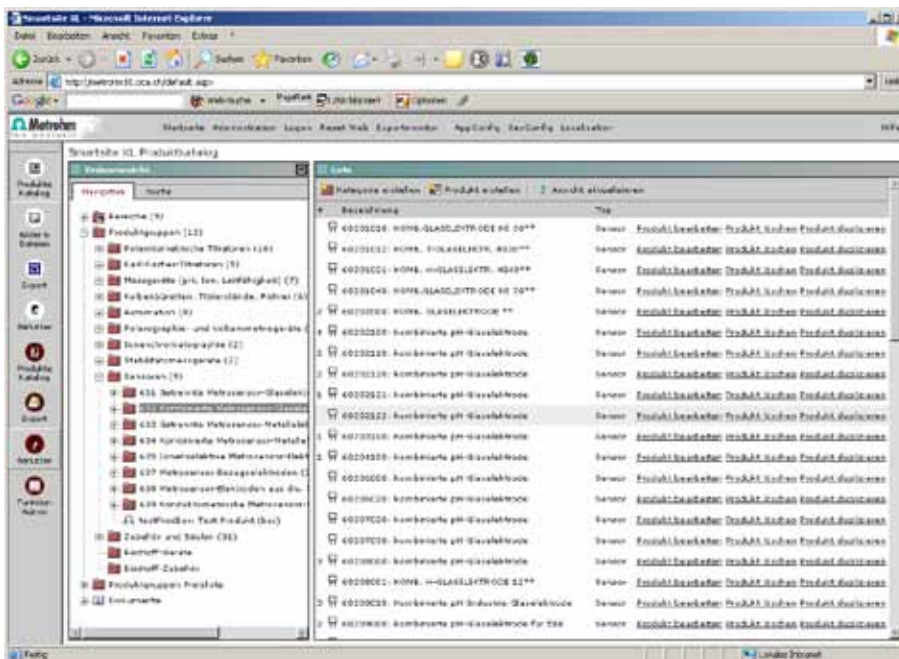
- Zubehör- und Ersatzteile lassen sich schnell und einfach finden
- Die Daten sind kundenfreundlich aufbereitet
- Einfache Anfragemöglichkeit für Offerten oder Informationen

Fazit: Die Kunden profitieren von einem schnelleren Zugriff auf aktuellste Produktinformationen, was sich wiederum positiv auf ihre eigene Arbeit und die Kosten auswirkt.



Datenpflege

Ein zentrales Merkmal von OMS ist die komfortable Bedienung ohne Programmierkenntnisse. Die Verantwortlichen können die Produkte direkt in der Datenbank pflegen. Technische Daten, Bilder und zusätzliche Informationen wie beispielsweise Textdateien werden über herkömmliche Browserinterfaces angepasst und verändert. Zudem lassen sich die Produktinformationen beliebig zuordnen, wodurch unter anderem Cross Selling von Produkten oder Zubehör möglich wird.



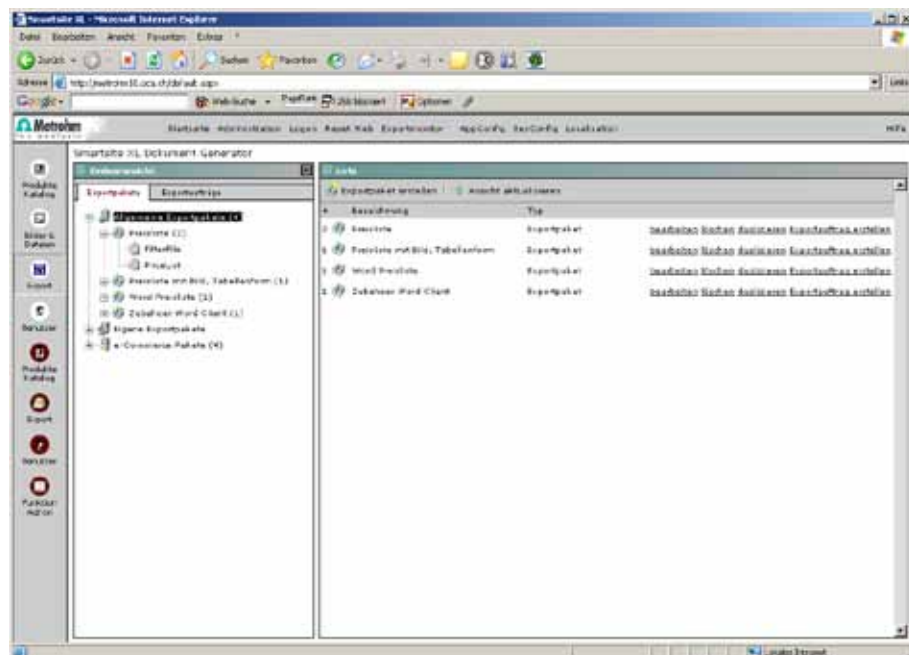


Die Output Channels von OMS

Mit den Produktinformationen, die im OMS zentral verwaltet werden, lässt sich in verschiedenen Output Channels arbeiten – je nach Ausgangslage und Bedürfnis.

Office

Die OMS-Benutzer können per «Knopfdruck» eine Preisliste oder einen Zubehörcatalog im Word-Format erzeugen. Dazu genügt es, Artikel auszuwählen sowie Layout und Sprache zu definieren.



Web

Die Daten für das Web können schnell und einfach von der Produktdatenbank auf einen externen Webserver übertragen werden. Damit ist aus Sicherheitsgründen keine direkte Verbindung zur Produktdatenbank notwendig. Dem Websurfer stehen verschiedene Funktionen und Ansichten zur Verfügung: Kategorien, Listen- und Detailansichten der Produktdaten, Crosslinks auf Zubehörartikel, Volltextsuche oder ein Anfragewarenkorb, in dem sich Produkte für Offertanfragen sammeln lassen.

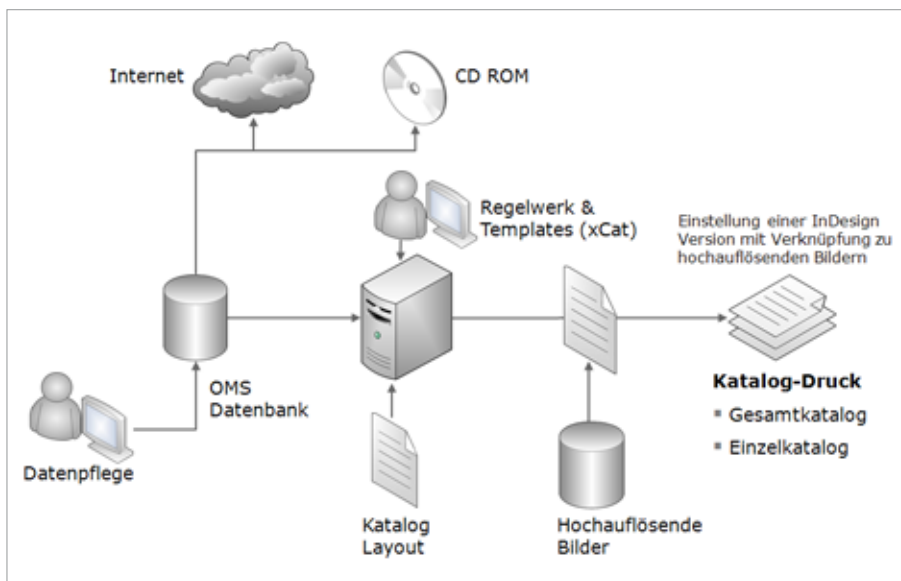


Print-Kataloge in InDesign CS

Mit dem Print-Export Modul von Smartsite EPM (integriert in OMS) werden die Daten aufbereitet und über das Automatisierungstool xCat ins DTP Programm InDesign generiert.

- Zielgruppen sind Kunden und Verkäufer
- Einzel- und Gesamtkataloge erstellen
- Automatisierungsgrad 80% (Zielsetzung)

System-Übersicht



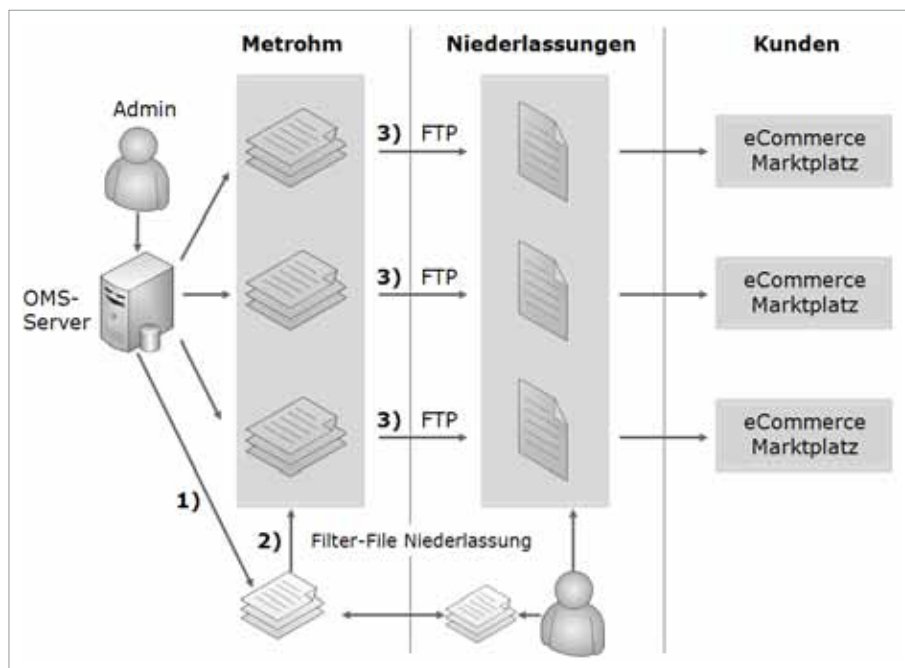


CD

Ebenso einfach wie der Output im Office oder im Web lässt sich ein CD-Export erzeugen. Die HTML-Seiten werden zunächst generiert und können danach auf eine CD gebrannt werden. Dabei entsprechen Design und Navigation voll und ganz dem Webproduktkatalog – eine Installation auf dem Betrachter-PC ist nicht nötig. Dem Benutzer steht in der CD-Version eine Suchfunktion zur Verfügung.

eCommerce-Marktplatz

Zu den Marketingaktivitäten der Metrohm gehört es, verschiedene Marktplätze der Kunden mit elektronischen Katalogen zu beliefern. Der eCommerce Output von OMS macht es möglich, automatisiert Exporte in verschiedenen Formaten und für verschiedene Marktplätze zu erstellen. Da die Niederlassungen für das kundenspezifische Sortiment und die Preise verantwortlich sind, erlaubt das Verfahren eine elektronische Rückmeldung, bevor der Export definitiv erfolgt.





Die Projektpartner

Metrohm AG

Die Metrohm AG ist ein weltweit bekanntes Unternehmen auf dem Gebiet der chemischen Ionen-Analyse. Das Unternehmen liefert vom Hauptsitz in Herisau (AR) aus über ihre weltweiten Partner qualitativ hochwertige Analyse-Instrumente. Die Metrohm AG existiert seit mehr als sechs Jahrzehnten und beschäftigt über als 350 Mitarbeiter, davon 48 Lehrlinge in Herisau. Weltweit sind mehr als 1100 Mitarbeiter in der Metrohm-Gruppe tätig.

Online Group

Die Online Group besteht aus Online Consulting AG (Wil), Online Consulting AG (Luzern) und Online Solutions Sp. z o.o. (Wroclaw, Polen).

Die Online Group ist als Integrator mit 50 Mitarbeitern in der Schweiz und Polen auf die Umsetzung von nutzenorientierten Lösungen zur Verwaltung von Informationen und Produktdaten mit Internettechnologie spezialisiert. Fachleute aus den Bereichen Beratung, Software-Entwicklung, Datenbank, Design und Projektleitung bieten umfassende und kompetente Dienstleistungen aus einer Hand. Abgerundet wird das Angebot durch ein eigenes Hostingcenter.

Im Bereich Product Information Management (PIM), also den Lösungen für die Verwaltung von Produktdaten und für die Erstellung von Katalogen und Webshops, ist die Online Group der grösste Schweizer Anbieter. Für Enterprise Content Management-Projekte (ECM) als Internet- oder Extranetlösung oder als interne Arbeitsplattform (Portale) nimmt die Online Group ebenfalls eine starke Stellung ein. Für Web 2.0-Plattformen (social networks) ist die Online Group mit erfolgreichen Projekten für die Zukunft gut positioniert.

Durch die Standorte Wil (Hauptsitz und Entwicklung), Luzern (Vertrieb und Entwicklung), Zürich (Rechenzentrum) und Wroclaw, Polen (Vertrieb und Entwicklung) ist eine hohe Leistungsfähigkeit sichergestellt.





Referenzen-Auszug

Alcadis Gruppe
Betty Bossi
Biella
Bühler AG
Burckhardt Compression AG
HG COMMERCIALE
Hyundai Suisse AG
Kanton St. Gallen
Kantonsspital St. Gallen
Lusso
NeoVac Gruppe
Oerlikon Textile
OSRAM (Schweiz) AG
Reichle & De-Massari AG (R&M)
Ringier Blick
Siemens Schweiz AG
Spaeter Gruppe
Spühl AG
Stadt St. Gallen
Suva
Unique (Flughafen Zürich AG)

Online Group

Online Consulting AG
Martin Kaiser
CH-9500 Wil
Telefon +41 (0)71 913 31 31

Online Consulting AG
Patrik Döös
CH-6004 Luzern
Telefon +41 (0)41 227 05 00

www.online.ch, info@online.ch