



Lobster



JOHN DEERE

PRODUKTDATEN FÜR WELTWEITE ONLINE-SHOPS MANAGEN

John Deere nutzt Lobster_pim als zentrales BackOffice

Unternehmensweit konsistente Produktdaten sicherzustellen, wird für Firmen mit zunehmender Größe zur Herausforderung, besonders wenn Waren in unterschiedlichen Sprachversionen angeboten werden. John Deere hat sich deshalb bei seinen Merchandise-Artikeln für die zentrale Produktdaten Management Software Lobster_pim entschieden.

Für die Region Europa, Nordafrika und Russland bestehen bei John Deere insgesamt 15 verschiedensprachige Online-Shops, die für Endkunden und Fachhändler Informationen über das Merchandise-Sortiment bereitstellen. Ändert sich ein Detail, etwa die Zusammensetzung eines Artikels, muss jeder einzelne Shop diese Information fehlerfrei und zeitgleich übernehmen.

Früher wurden alle Produktdetails in großen Excel-Listen abgespeichert, die komplexe Verknüpfungen und mehrere Tabellenblätter enthielten. Jede Änderung oder Ergänzung brachte einen aufwendigen Korrekturprozess mit sich, der manuell durchgeführt wurde und deshalb fehleranfällig war. Zudem konnte das Team von John Deere über Excel nicht nachvollziehen, ob die Kollegen im Ausland die Anpassung bei den einzelnen Artikeln und Sprachen schon durchgeführt hatten.

Produktdaten zentral verwalten und planen

Die Product Information Management Software Lobster_pim speichert die Daten auf einer einzigen Plattform, die alle Artikel und Produkte sowie die verwendeten Sprachen abbildet. Sie übernimmt bei John Deere die Funktion eines zentralen Backoffices, das in die Online-Shops integriert ist. So greifen die Mitarbeiter aus Marketing, Vertrieb und Support standortunabhängig auf dieselben aktuellen Produktdaten zu. Durch die Verplanung der Artikel und Produkte stellt die Software zudem eine einheitliche Shop-Navigationsstruktur für den B2C- und B2B-Shop bereit.

Früher entstanden über die Länder hinweg teilweise verschiedene Versionen einer Produktbeschreibung. Heute sind die Daten konsistent. „Das vereinfacht die Pflege unserer Inhalte sehr“, erklärt Julia Auer, Managerin für Merchandise-Produkte bei John Deere. Eine benutzerfreundliche Oberfläche zeigt an, in welchem Status sich eine Beschreibung in einem bestimmten Shop befindet. So wissen die Mitarbeiter, wo Änderungen bereits übernommen wurden und wo nicht. „Da in unserer Abteilung beispielsweise niemand schwedisch spricht, konnten wir das früher nicht überprüfen. Mit Lobster_pim wissen wir heute genau, wann wir eine Beschreibung freischalten können“, berichtet Auer.



Hohe Datenqualität und fehlerfreie Texte in vielen Sprachen

Bei der manuellen Dateneingabe in die Excel-Listen konnte es schnell passieren, dass sich ein Mitarbeiter vertippt oder versehentlich den Inhalt einer Zelle löscht. Heute werden Änderungen in den Produktbeschreibungen nicht mehr manuell verschickt, sondern automatisch eingelesen. John Deere erteilt Leseberechtigung für bestimmte Nutzer – so auch für die externen Kollegen, die die Produktdatenbank warten. „Bemerkt ein Mitarbeiter in einem der Texte einen Fehler, kann er mit Lobster_pim genau nachverfolgen, wo er entstanden ist. Die Korrektur übernehmen wir dann umgehend“, betont Auer.

Auch das Team der Kunden-Hotline von John Deere greift auf die vielsprachige Lobster- Plattform zu. Ruft beispielsweise ein Händler an, um sich über das Sortiment zu informieren, kann der Mitarbeiter die aktuellen Daten weitergeben.

Für den Import der Excel-Listen in das Lobster-System haben die Techniker des IT-Dienstleisters nicht einmal zwei Tage gebraucht. „Nach zwei Workshops von Lobster in unserem Haus konnten wir Lobster_pim bereits alleine bedienen“, berichtet Auer.

Katalogerstellung einfach gestalten

John Deere ordnet mit der Software außerdem automatisch allen Produktdaten die entsprechenden Produktbilder zu. So erleichtert Lobster_pim in einem zweiten Schritt die Vorbereitung von Katalogen oder Produktflyern. Die Software greift auf unterschiedliche Datenbanken zu und bildet die Inhalte mit Hilfe von Baumstrukturen übersichtlich ab. Die Marketing-Abteilung etwa kann so Produktdaten mühelos mit zusätzlichen Abbildungen und werblichen Textbausteinen anreichern. Eine Publikation lässt sich in kürzester Zeit zusammenstellen.

Die Produktdaten aller Merchandise-Artikel zu verwalten ist bei John Deere eine komplexe Angelegenheit. Deshalb sind Sicherheit und Kontrolle bei der Produkthanlage sowie bei der Korrektur und Übersetzung von Produktdaten für das Unternehmen unerlässlich. „Mit Lobster_pim stellen wir das sicher. Wir sind sehr zufrieden“, resümiert Auer.