

# PIM Cook

Produkt-Informationen-Management  
als Küchenexperiment oder warum  
eine Kartoffel medienneutral ist



## Worum geht es?

Lebensmittel gehören zum Alltag, eine Küche gehört zum Leben, der Umgang damit ist vertraut. Dieses eBook erklärt Sinn und Funktion von Produkt-Informations-Management, im folgenden auch PIM genannt, anhand von lebensnahen Beispielen aus dem Küchenalltag.

Es soll einen groben Überblick über die Verwaltung von Produktdaten mit einem PIM-System geben und aufzeigen, welche Vorteile eine solche Lösung für die Produktkommunikation und den damit verbundenen Prozessen bietet.

Rückschlüsse auf die Kochkünste der Autorin sollten lieber nicht gezogen werden.

## Warum Kartoffeln?

Oft werde ich gefragt, worum es denn genau bei meiner Beratungstätigkeit gehe. Und meist interessieren sich Menschen dafür, die bisher wenig bis keine Berührungspunkte mit Produkt-Informations-Management hatten. Vor allem das Thema Medienneutralität ist recht schwierig zu erklären. Lange habe ich nach einem passenden Vergleich gesucht, mit dem sich so gut wie jeder identifizieren kann. Die bisherigen Erklärungen anhand von Bohrer- und Schraubenkatalogen landeten meist nicht auf fruchtbarem Boden.

Plötzlich fielen mir Beispiele mit Kartoffeln, Herd und Küche ein. Bei einer guten Bekannten habe ich die Verständlichkeit des Themas mit einem Kartoffelbeispiel getestet. Und siehe da, es funktionierte. Endlich konnte mein Umfeld mit den Erklärungen wirklich etwas anfangen.

Danach stolperte ich im Web über eine Anwendung eines bekannten Verlags. Man konnte sich ein eigenes Buchcover im verlagstypischen Layout gestalten. Das konnte ich mir nicht entgehen lassen und entwarf ein Cover mit dem Titel PIM Cook. Seitdem hat mich die Buchidee nicht mehr los gelassen und ich beschloss dieses eBook zu schreiben. Den Titel hatte ich ja schon.

<b>PIM als Küchenexperiment.....</b>	<b>4</b>
Auf die Einrichtung kommt es an .....	4
Produktkommunikation aus der Profi-Küche .....	4
<b>Kartoffeln sind medienneutral .....</b>	<b>5</b>
Eine Kartoffel ist eine Kartoffel.....	5
Produktdaten passen überall.....	6
<b>Warum der Herd in der Küche steht .....</b>	<b>6</b>
Alles hat seinen Platz .....	6
Produktdatenquelle PIM.....	7
Datenvielfalt an zentraler Stelle .....	7
<b>Eine Kartoffel allein macht noch kein Menu.....</b>	<b>8</b>
Die Zutaten sind wichtig .....	8
Anreicherung von Produktinformationen .....	8
<b>Futter für die Produktkommunikation.....</b>	<b>9</b>
Hunger muss gestillt werden .....	9
Bereitstellung von Produktinformationen .....	9
<b>Was gibt es zu essen? .....</b>	<b>9</b>
Die Suchmaschine im Küchenschrank.....	9
Suchen und Finden in der Produktdatenbank.....	10
<b>Aus dem Vollen schöpfen.....</b>	<b>10</b>
<b>Mehr Abwechslung im Speiseplan .....</b>	<b>10</b>
Ohne Kartoffel kein Kartoffelgericht.....	10
Ohne Produktdaten kein Katalog .....	10
Zentrales Informationsmanagement.....	11
<b>Essig und Öl oder Mayonnaise? .....</b>	<b>11</b>
Feine Gaumen wollen verwöhnt werden .....	11
Viele Wege führen zur Information .....	12
Beispiele für Publikationskanäle und Ausgaben.....	12
<b>Ein Raum für alle Fälle .....</b>	<b>13</b>
Die besten Parties finden in der Küche statt .....	13
Für Jeden das Richtige .....	13
<b>Alte und doppelte Pfannen aussortieren .....</b>	<b>14</b>
Eine für alles .....	14
Einmal pflegen – mehrfach verwenden.....	14

<b>Finger weg vom Suppentopf .....</b>	<b>15</b>
Gekocht wird im Topf, gegessen wird vom Teller .....	15
Trennung von Inhalt und Layout.....	15
<b>Kochen schont den Geldbeutel .....</b>	<b>16</b>
<b>Kaufen oder selber machen? .....</b>	<b>16</b>
Aufreißen, aufwärmen, aufessen.....	16
Kostenfaktor – Insellösungen.....	16
<b>Ist noch Reis da? .....</b>	<b>17</b>
Vorräte und Einkaufszettel.....	17
Kostenfaktor - Datenpflege .....	17
<b>Kein Chaos in der Küche.....</b>	<b>18</b>
Viele Köche und der Brei.....	18
Prozessorganisation mit PIM .....	19
<b>Eigener Herd ist Goldes wert.....</b>	<b>20</b>
Eine Küche braucht der Mensch .....	20
Vorteile einer PIM-Lösung .....	20
Überzeugender Nutzen.....	20
Mit weniger Aufwand mehr erreichen .....	20
<b>Nicht ohne meinen Küchenplaner .....</b>	<b>21</b>
Viele Schritte führen zur Traumküche .....	21
Erfolgsfaktoren - Think Global, Act Local .....	22
Unternehmensweite Gesamtstrategie .....	22
Einbinden der Fachabteilungen.....	23
Dokumentation aller Anforderungen .....	23
Externe Beratung.....	23
Evaluierung passender PIM-Lösungen .....	24
Definition erreichbarer Projektziele.....	24
Projektmanagement.....	24
Akzeptanz.....	24
<b>Hat es geschmeckt?.....</b>	<b>25</b>
<b>Vielen Dank an die Testesser.....</b>	<b>25</b>
<b>Autoreninformation.....</b>	<b>26</b>
Wer hat das geschrieben?.....	26
Anmerkung zur Schreibweise .....	26
Kontaktinformation .....	26

## **PIM als Küchenexperiment**

### **Auf die Einrichtung kommt es an**

Eine Küche enthält im Idealfall alles, was für die tägliche Nahrungsaufnahme benötigt wird. Wer einmal ohne Küche oder mit rudimentärem Kochgeschirr gelebt hat, weiß was das bedeutet. Man ist in seiner Essenswahl doch stark eingeschränkt. Immer nur Dosenravioli, erhitzt auf einem Campingkocher, wird schnell einseitig und langweilig. Ein schönes saftiges Steak kann da ganz schnell unglaublich verlockend werden.

Also muss eine Küche her. Eingerichtet mit Schränken, Arbeitsplatte, Herd, Spüle, Kühlschrank, ausgerüstet mit Kochutensilien, Geschirr, Besteck und, vor allem, mit einem reichhaltigen Angebot an Lebensmitteln ausgestattet. Das leibliche Wohl wäre damit gesichert.

### **Produktkommunikation aus der Profi-Küche**

PIM ist die Profi-Küche. Ein Produkt-Informations-Management System enthält alle notwendigen Funktionen um darin Produktdaten zu speichern, zu verwalten und zu verarbeiten. Alle erforderlichen Produktinformationen werden für deren Weiterverwendung in der zentralen Produktdatenbank vorgehalten. Fehlt ein PIM-System, sind die Möglichkeiten der Produktkommunikation und -Verwaltung stark eingeschränkt.

Erstellung und Verwaltung von Produktinformationen, sowie deren Publizierung berühren in der Regel verschiedene Abteilungen und Verantwortlichkeiten innerhalb des Unternehmens. Den zugehörigen Prozessen und Systemen mangelt es an Durchgängigkeit und damit an Effizienz. Informationen und wichtige Daten, zum Beispiel Produkteigenschaften und Übersetzungen, sind mehrfach und in unterschiedlichen Versionen vorhanden und an verschiedenen Stellen gespeichert.

Sobald nun die Informationen genutzt werden sollen, um zum Beispiel einen neuen Produktkatalog zu erstellen, stehen die Beteiligten vor einer großen Herausforderung. Die erforderlichen Produktinformationen sollen vollständig, aktuell und qualitätssicher sein und müssen von den verschiedenen Stellen zusammengeführt werden. Dies kann ein zeitaufwändiger und kostenintensiver Prozess sein.

Hier leistet ein Produktinformationsmanagement System wertvolle Unterstützung. Alle produktrelevanten Daten werden im PIM abgelegt. Dazu gehören Texte, Bilder, Produktmerkmale, Preise und auch Zusatzinformationen wie Handbücher, Montageanleitungen und vieles mehr. Produktmanager pflegen die technischen Eigenschaften, Marketingverantwortliche erfassen verkaufsgerechte Beschreibungstexte, Grafiker fügen die zugehörigen Produktbilder ein und in der Dokumentationsabteilung werden die Produktdaten mit technischen Informationen angereichert.

Die Ablage der Daten erfolgt idealerweise medienneutral. Das heißt, es ist nicht relevant, für welches Medium die Informationen anschließend genutzt werden. Somit wird eine problemlose Mehrfachverwendung der Produktinformationen möglich. Alle Daten sind jeweils nur einmal im PIM-System vorhanden, können jedoch für verschiedene Kommunikationskanäle wie Online-Kataloge, elektronische Preislisten und gedruckte Kataloge verwendet werden.

## **Kartoffeln sind medienneutral**

### **Eine Kartoffel ist eine Kartoffel**

Weder Kartoffel noch Bauer wissen, wozu die Kartoffel nach der Ernte verwendet werden soll. Die Kartoffel wird im Urzustand an einen weiterverarbeitenden Betrieb oder Händler geliefert. Aus Kartoffeln lassen sich viele leckere Gerichte zaubern. Man kauft Kartoffeln um heute Kartoffelsalat, morgen Bratkartoffeln und übermorgen Kartoffelbrei daraus zu machen. Dazu braucht man die Kartoffel im Urzustand. Die Kartoffel ist also medienneutral.

Kommt der Bauer auf die Idee, die Kartoffeln zu schälen und zu schneiden, wird die Weiterverwendung deutlich eingeschränkt. Er kann die Kartoffel zu Pommes Frites zurecht schneiden, weil er gerade viele Anfragen von Pommes Frites Herstellern hat. Damit ist nur ein Handel mit passenden Betrieben möglich.

Was aber passiert, wenn dieser Absatzweg schrumpft? Sollte jemand wegen Kartoffelsalat anfragen, kann der Bauer nicht liefern oder muss seine Produktion umstellen. Verlust und Mehraufwand entstehen. Die gelagerten Pommes Frites müssen vielleicht entsorgt werden, neue Schneidemaschinen müssen angeschafft und es muss auf die Ernte gewartet werden.

## **Produktdaten passen überall**

Liegen Produktdaten im PIM ihrer Rohform ohne Formatierungen, also formatunabhängig und damit medienneutral vor, können sie problemlos in verschiedenen Medien publiziert werden. Die Produktdaten sollen aus dem PIM heraus in verschiedene Medien ausgeleitet werden, die sowohl unterschiedliche Dateiformate als auch unterschiedliche Darstellung der Daten verwenden. Eine Formatierung, z.B. Fettstellung, bedeutet einen Bruch in der Medienneutralität und kann hinderlich für eine weitere Nutzung sein.

Einige Systeme erlauben Formatierungen innerhalb der Datenfelder und speichern deren Inhalt zusammen mit der Formatierung in der Datenbank. Sind diese Datenfelder nur für einen speziellen Ausgabezweck vorgesehen, bedeutet eine Formatierung zunächst kein Problem. Doch sollen diese zukünftig auch in anderem Kontext mit einer anderen Formatierung ausgegeben werden, muss ein größerer Aufwand betrieben werden.

Je nach Ausgabeformat muss die Formatierung wieder entfernt werden, um die richtige Darstellung des gewählten Mediums zu gewährleisten. Eine Formatierung der Inhalte sollte daher immer vom jeweiligen Medium auf der Layoutseite gesteuert werden.

## **Warum der Herd in der Küche steht**

### **Alles hat seinen Platz**

Ein Koch benötigt alle Zutaten und das passende Kochzubehör an einer zugänglichen Stelle. Wer möchte schon wegen jeder einzelnen Kartoffel in den Keller laufen. Innerhalb einer Küche hat alles seinen Platz. Man weiß genau, wo die Nudeln und Gewürze lagern.

Egal ob Frühstück, Mittag- oder Abendessen, die Lebensmittel stehen bereit. Deshalb steht der Herd auch in der Küche und nicht auf dem Balkon oder im Keller.

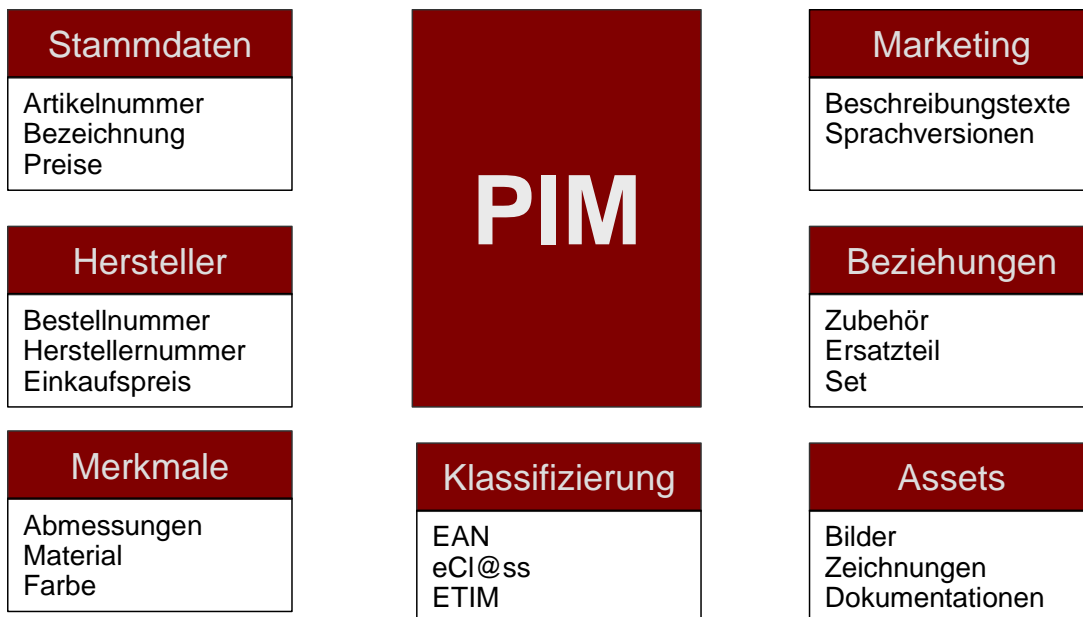
## Produktdatenquelle PIM

Ein Katalog enthält die relevanten Informationen über die darin enthaltenen Produkte. Titel, Beschreibung, Merkmale, Bilder und eventuell Preise werden in der Produktdarstellung zusammen gefügt.

Ohne PIM müssen alle relevanten Daten aus verschiedenen Quellen zusammen gesucht werden. Die Produktinformationen sind innerhalb des Unternehmens auf verschiedenen Servern, in unterschiedlichen Software-System, in Tabellen, Textdateien, Bilderverzeichnissen und DTP-Dokumenten verstreut. Oft gibt es die Dateien mehrfach in verschiedenen Versionen.

Änderungen an Daten und Dokumenten können nicht nachvollzogen werden, Informationen über den letzten Bearbeiter fehlen. Es muss recherchiert werden, welche Information die aktuelle und richtige ist. Die Prozesse sind aufwändig und strapazieren die vorhandenen Ressourcen.

## Datenvielfalt an zentraler Stelle



Im PIM werden die verfügbaren Produktinformationen an einer zentralen Stelle gesammelt und verwaltet. Damit sind alle Daten einfach und schnell zu finden und liegen jeweils einmal in der aktuellsten Version vor.

Neben publikationsrelevanten Daten können auch Metainformationen wie Herstellerdaten und Klassifizierungen in der Produktdatenbank für weitere Verwendungszwecke wie interne Recherche oder Produktvergleiche abgelegt werden.

## **Eine Kartoffel allein macht noch kein Menu**

### **Die Zutaten sind wichtig**

Eine einsame Kartoffel macht nicht satt. Ein paar mehr sollten es schon sein. Aber das reicht immer noch nicht. Es soll ja auch schmecken. Also braucht man die richtigen Zutaten wie Öl zum Braten, Gewürze und je nach Gusto Speck dazu. Was wäre ein Sauerbraten ohne Soße und Reibeklöße?

### **Anreicherung von Produktinformationen**

Was wäre ein Produkt ohne eine verständliche Beschreibung? Vermutlich schwerer zu verkaufen. Produkte erhalten Leben durch zusätzliche Informationen, die im PIM dazu erfasst oder aus Drittsystemen importiert werden.

Das Produkt wird mit Marketing-Texten, schönen Bildern und wichtigen Eigenschaften angereichert, die es dem Kunden im Katalog für einen Kauf schmackhaft machen sollen.

In machen Unternehmen weicht der interne Sprachgebrauch von der externen Kundenansprache ab. In solchen Fällen können die Produktinformationen mit kundengerechten Informationen angereichert werden.

Doch auch Daten, die nicht publikationsrelevant sind, wie Herstellerinformationen oder Klassifizierungen, finden ihren Platz beim Produkt und können für Recherche oder den Austausch elektronischer Kataloge herangezogen werden.

## **Futter für die Produktkommunikation**

### **Hunger muss gestillt werden**

Wenn Kühlschrank und Vorratsschränke leer sind kann auch die schönste Küche nichts gegen den Hunger ausrichten. Was tun? Einkaufen gehen? Beim Pizzaservice bestellen oder gleich zum Italiener um die Ecke?

Alles möglich. Kostet jedoch Zeit oder Geld oder beides. Wie schön, wenn bei Hunger Nahrungsmittel bereit stehen, aus denen sich etwas Essbares zubereiten lässt.

### **Bereitstellung von Produktinformationen**

Ebenso ergeht es der Produktkommunikation. Eine neue Broschüre soll schnell noch zum Messestart produziert werden. Da es eine internationale Ausstellung ist, muss die Broschüre in vier Sprachversionen gedruckt werden. Gut, wenn dann die notwendigen Produktinformationen inklusive der zugehörigen Übersetzungen bereit stehen und man sich eines reichlich gefüllten Datenbestands bedienen kann.

Alle Produktinformationen sind aktuell, vollständig und qualitativ hochwertig aufbereitet. Mit wenigen Klicks werden die gewünschten Artikel und passenden Daten für die Weiterverarbeitung ausgewählt.

## **Was gibt es zu essen?**

### **Die Suchmaschine im Küchenschrank**

Immer wieder dieselbe wichtige Frage. Was kochen? Oft hilft es, sich einen Überblick über die Möglichkeiten zu verschaffen. Welche Nudeln sind im Schrank? Tomaten- oder Sahnesoße? Der Blick in Küchen- und Kühlschrank zeigt schnell, was sich für das Leibeswohl zaubern lässt.

## Suchen und Finden in der Produktdatenbank

Produktinformationen werden, neben der Verwendung in Verkaufsmedien, oftmals auch intern benötigt beispielsweise von Mitarbeitern im Kundendienst. Der Rechercheprozess sieht dann vielleicht so aus: Welches Ersatzteil passt da noch einmal? Irgendwo im Regal liegt doch bestimmt das Datenblatt. Ach nein, das dauert zu lange, lieber gleich den Müller vom Produktmanagement anrufen. Mailbox geht ran. Gerade nicht am Platz. Woher jetzt die Information nehmen?

Gut, wenn ein PIM-System verfügbar ist. Eine kurze Suche in der Produktdatenbank nach dem Artikel genügt und die gewünschten Daten sind sekundenschnell geliefert, vorausgesetzt die Produktbeziehungen sind darin abgebildet. Beim Artikel kann der Mitarbeiter sofort sehen, welche Ersatzteile zum Produkt passen.

## Aus dem Vollen schöpfen

### Mehr Abwechslung im Speiseplan

#### Ohne Kartoffel kein Kartoffelgericht

Verschiedene Kartoffelsorten ergeben viele Möglichkeiten. Kartoffelsalat, Kartoffelpuffer, Salzkartoffeln, Gnocchi, ReibeklöÙe, Kartoffelpüree, Bratkartoffeln, Pommes Frites, Rösti – die Auswahl wird groß.

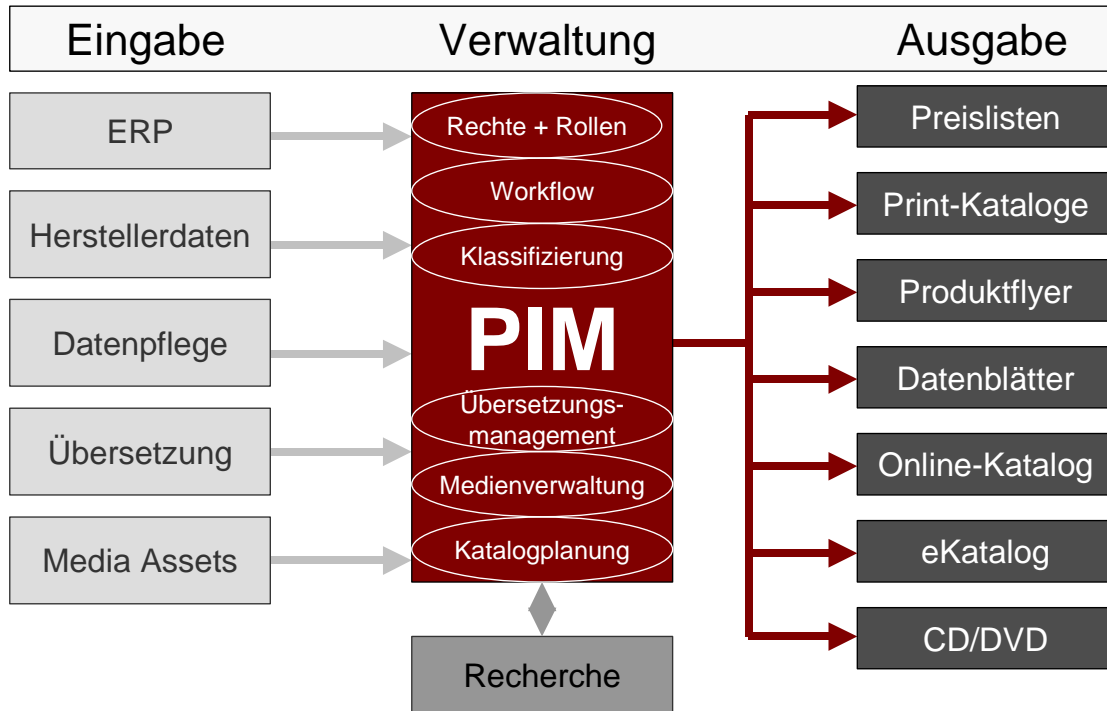
#### Ohne Produktdaten kein Katalog

Eine reich gefüllte Produktdatenbank bietet viele Möglichkeiten für die Nutzung der Produktdaten. Wo vorher nur einmal jährlich ein Hauptkatalog produziert werden konnte stehen mit PIM alle Publikationskanäle für eine durchgängige Produktkommunikation zur Verfügung.

Doch auch die Kommunikation zwischen den Fachabteilungen wird durch Produkt-Informations-Management schneller und einfacher. Sobald vom Produktmanagement neue Produktdaten eingestellt sind, stehen diese Vertrieb und Marketing für die Verwendung und Weiterverarbeitung zur Verfügung. Der gesamte Produktkommunikationsprozess wird effizienter.

Gleichzeitig können die Produktinformationen schneller online publiziert werden, so dass auch Kunden über das Internet zeitnah Zugriff auf die aktuellsten Informationen haben.

### Zentrales Informationsmanagement



## Essig und Öl oder Mayonnaise?

### Feine Gaumen wollen verwöhnt werden

Bei Kartoffelsalat scheiden sich die Geister. Während im Süden ein Dressing aus Essig, Öl und Brühe bevorzugt wird, gilt im Norden: Kartoffelsalat ohne Mayonnaise ist kein Kartoffelsalat. Es kommt auf die Zutaten an. Ohne Gewürze schmeckt das Essen fad. Ohne die richtige Beilage kommt Langeweile auf. Also werden diverse Gewürze angeschafft, Vorräte und was das Herz sonst noch begehrt in Kühlfach und Schrank gehortet.

Aber immer nur Kartoffeln? Auf Dauer werden die besten Kartoffelgerichte langweilig. Wie wäre es denn mit einem knackigen bunten Salat oder einem saftigen Schnitzel? Die Küche würde es hergeben, der Kühlschrank ist gefüllt. Also, ran an den Speck!

## Viele Wege führen zur Information

Produktkommunikation ist mittlerweile nicht mehr einseitig. Mit dem PC haben digitale Informationen Einzug in die Kommunikationswelt gefunden. Kataloge werden auf CD gepresst, elektronische Kataloge werden zwischen Unternehmen ausgetauscht. Durch das Internet sind Produktdaten in Online-Katalogen abrufbar und Online-Shops ermöglichen einen sofortigen Kauf.

Produktinformationen werden unterschiedlich gesucht und genutzt. So kann ein gedruckter Katalog die erste Wahl sein, weil er so gut in der Hand liegt. Eine CD ist praktisch für unterwegs, im Online-Katalog sind zusätzliche Informationen hinterlegt und die Suche gestaltet sich einfach.

Aus einem Produkt-Informations-Management System können die verschiedenen Kanäle für die Produktkommunikation mit aktuellen und gültigen Produktinformationen einfach, schnell und automatisiert bestückt werden. Beziehen die Publikationsmedien ihre Daten aus dem zentralen Datenstamm, verringert das den Pflegeaufwand und die Fehlerquellen erheblich. Änderungen von Produktinformationen werden einmal getätigt und stehen sofort für alle Ausgaben zur Verfügung.

## Beispiele für Publikationskanäle und Ausgaben

- **Print**
  - Hauptkatalog
  - Sortimente
  - Kundenindividuelle Kataloge
  - Broschüren
  - Datenblätter
  - Preislisten
- **Internet / Intranet**
  - Online-Katalog
  - eShop
  - Angebote
  - Produktankündigungen
  - Datenblätter
  - Betriebs- und Montageanleitungen
- **Elektronisch**
  - eKataloge
  - BMECat
  - Preislisten
  - CD/DVD

## Ein Raum für alle Fälle

### Die besten Parties finden in der Küche statt

Eine Menge Gäste sind der Einladung gefolgt und zur Party gekommen. Die Wohnung sollte aus allen Nähten platzen. Trotzdem wirkt das Wohnzimmer irgendwie leer. Wo sind die nur alle?

Ganz klar, gefeiert wird in der Küche. Egal wie klein oder groß, die Küche scheint eine magische Anziehungskraft zu besitzen.

### Für Jeden das Richtige

Die Produktdatenbank ist ein wichtiges Instrument für die verschiedensten Fachabteilungen. Das Produktmanagement sorgt für die Stammdaten wie Preise und Bezeichnungen und kennt in der Regel die passenden Produktbeziehungen.

Der Produktmanager ordnet den Artikeln beispielsweise das richtige Zubehör oder Ersatzteil zu und fügt Produkte zu Sets zusammen.

In der Produktentwicklung entstehen wichtige Spezifikationen wie Produkteigenschaften, technische Merkmale oder Konstruktionszeichnungen.

Die Technische Dokumentation liefert funktionale Beschreibungen, Handbücher und Montageanleitungen zu den Produkten.

Das Marketing ist für marketingrelevante Informationen verantwortlich und sorgt für verkaufsgerechte Produktbeschreibungen und passendes Bildmaterial.

Für internationale Märkte müssen Übersetzungen von allen Produktinformationen erstellt werden. Sowohl technische als auch marketingrelevante Informationen werden in die notwendigen Sprachen überführt und finden ihren Platz im PIM.

Im Vertrieb werden die aktuellen Informationen abgerufen, Produkte verglichen oder Teile gesucht, um die Kunden adäquat beraten und optimale Angebote erstellen zu können.

## **Alte und doppelte Pfannen aussortieren**

### **Eine für alles**

Für die Zubereitung von Kartoffelpuffern braucht man eine Pfanne. Für Schnitzel und Bratwurst ebenfalls. Und für Spiegelei, Rührei, Omelette, Pfannkuchen und sonstiges Gebratenes. Lagern deswegen in der Küche eine Kartoffelpuffer-Pfanne, Schnitzel-Pfanne, Bratwurst-Pfanne, Rührei-Pfanne und viele anderen? Nein? Eben!

### **Einmal pflegen – mehrfach verwenden**

Wesentliches Merkmal eines Produkt-Informations-Management Systems ist die Ablage der Produktdaten in möglichst granularer und einmaliger Form. Die Granularität wird erreicht, indem die Produktmerkmale in ihre einzelnen Elemente zerlegt und in separaten Datenfeldern abgelegt werden. Die Einmaligkeit der Datenablage sorgt dafür, dass diese immer aktuell sind. So muss der Nutzer nicht an mehreren Stellen suchen und prüfen, ob beispielsweise ein bestimmter Wert in verschiedenen Ablagesystemen unterschiedliche Zahlen eingetragen hat.

Viele Produktdaten brauchen also nur einmal gepflegt zu werden, beispielsweise Produktbezeichnungen, Artikelnummern oder technische Merkmale. Eine Änderung der Daten muss nur noch an einer Stelle erfolgen und hält die Informationen auf dem neuesten Stand.

Die Verwaltung der Produkte wird einfacher und effizienter. Alle Daten können jedoch an beliebigen Stellen verwendet werden. Das sichert nicht nur die Aktualität der Produktinformationen sondern sorgt auch für eine durchgängige Produktkommunikation.

## Finger weg vom Suppentopf

### Gekocht wird im Topf, gegessen wird vom Teller

Das Gericht ist das Eine, die Präsentation das Andere. Gekocht wird in Töpfen und Pfannen, serviert wird separat in Schüsseln, Schälchen und auf Tellern, gegessen wird mit Messer, Gabel, Löffel oder sogar Stäbchen. Gut, Ausnahmen gibt es und manchmal macht es auch Spaß das afrikanische Gericht mit den Fingern direkt aus den Töpfen zu essen. Aber jeden Tag?

### Trennung von Inhalt und Layout

So sind die Produktdaten das Eine, deren Ausgabe das Andere. Erfassung und Pflege erfolgen im PIM, publiziert wird im gedruckten Katalog, online oder elektronisch. Die Publikation entscheidet, welche Daten dargestellt und wie diese formatiert werden. Das Layout wird vom Inhalt getrennt.

Die Daten können in den verschiedensten Layouts und Formaten verwendet werden, da sie medienneutral im PIM erfasst sind. Ändert sich das Layout, hat dies keine Auswirkung auf die Daten selbst sondern nur auf deren Darstellung.

Die Publikationen können gemäß der CI-Richtlinien als Vorlagen hinterlegt werden, so dass sich beispielsweise Marketing und Produktmanagement auf die Inhalte konzentrieren können und nicht zusätzlich auf das Layout achten müssen.

### Die Vorteile

- Hohe Datenqualität
- Effiziente Datenpflege
- Einfache Aktualisierung
- Schnellere Publikationszyklen
- Durchgängige Produktkommunikation

## **Kochen schont den Geldbeutel**

### **Kaufen oder selber machen?**

#### **Aufreißen, aufwärmen, aufessen**

Warum kochen wenn es so viele Fertiggerichte gibt? Ist doch so einfach, Packung aufreißen, Inhalt erhitzen, fertig. Für einen Single ist das praktisch. Es gibt ja so viele verschiedene Tiefkühlpizzas. Notfalls kann eine Pizza auch mal geteilt oder eine Zweite in den Ofen geschoben werden.

Eine ganze Familie mit Convenience Food ernähren wird schon schwieriger. Und was das kostet! Für ein paar Packungen Fertignahrung könnte fast schon ein ganzer Wocheneinkauf finanziert werden. Kein Wunder, müssen doch die ganzen Zusatzstoffe mit dem großen „E“ bezahlt werden.

Es gibt so viele schmackhafte Speisen, die schnell zubereitet werden können und gleichzeitig das Budget schonen. Selbst kochen ist kostengünstig und ermöglicht die volle Kontrolle über die Inhalte der Gerichte.

#### **Kostenfaktor – Insellösungen**

Wird einmal im Jahr ein Produktkatalog in einer Sprache ohne viele Änderungen aufgelegt, kann er mit überschaubarem Aufwand aus der Vorgängerversion erstellt werden. Bei größeren Änderungen, Austausch von Produkten, weiteren Sprachen oder zusätzlichen Publikationskanälen wird es um ein vielfaches aufwändiger. Daten müssen aus verschiedenen Quellen und Software-Systemen beschafft werden, die im Unternehmen verstreut aber nicht miteinander verbunden sind.

Welche Preisliste ist die aktuelle? Im Zweifel das Produktmanagement fragen und warten. Die Preisinformationen sollten per Email geschickt werden aber Stunden später ist noch keine Email im Postfach. Also noch einmal nachfragen. Eine Kollegin hätte sie längst schicken sollen. So gehen Telefonate hin und her und kostbare Zeit vergeht bis die Informationen vorliegen.

## Kostenfaktoren

- Einzelne spezialisierte Systeme
- Keine übergreifenden Workflows
- Keine Kommunikation über Schnittstellen
- Versionschaos durch redundante Datenhaltung
- Datenaktualität ist nicht gewährleistet
- Medienbrüche im Publikationsprozess

## Ist noch Reis da?

### Vorräte und Einkaufszettel

Regelmäßig muss für Nahrungsmittelnachschub gesorgt werden. Also führt der Weg zum Händler des Vertrauens. Die Einkaufsliste ist im Kopf. Beim Gang durch die Regalreihen wird Reis entdeckt und sogleich schießt es in den Kopf: Reis, ist noch welcher da? Egal, kann ja nicht schaden. Eine Großpackung landet im Einkaufswagen.

Zuhause angekommen wird die Packung Reis neben die 3 anderen gestellt, die noch da sind. Mal wieder ein Fehlkauf. Im Laufe der Zeit sammeln sich Dinge doppelt und dreifach an. Mit einem Einkaufszettel und einem Blick in die Vorräte wäre das mal wieder vermeidbar gewesen.

### Kostenfaktor - Datenpflege

Eine neue Produktbroschüre soll produziert werden. Es gab doch schon eine Beschreibung dazu. Wo ist die nur? Ach egal, dann wird eben eine neue geschrieben. Und eine englische Version wird auch noch gebraucht. Also muss noch der Übersetzer beauftragt werden und kann hoffentlich schnell liefern.

So landen dann ähnliche Daten zu ein und demselben Produkt in den Tiefen der Unternehmensserver und auf Festplatten. Eine Vielfalt an Formaten und Quellen führt dazu, dass Produktdaten mehrfach gepflegt werden und in verschiedenen Versionen vorliegen.

Mit PIM passiert das nicht. Ein Klick und die Beschreibung mit zugehöriger Übersetzung kann abgerufen werden und es gibt keine doppelten Datenbestände mehr. Merkmale, Preise und Bilder sind auf dem aktuellsten Stand und die Datenqualität ist gesichert.

### **Kostenfaktoren**

- Doppelte Datenpflege
- Unterschiedliche Datenquellen
- Unterschiedliche Datenformate (Excel, Word)
- Mangelhafte Qualität, fehlende Informationen
- Mehrfache Übersetzungen
- Keine klaren Verantwortlichkeiten

## **Kein Chaos in der Küche**

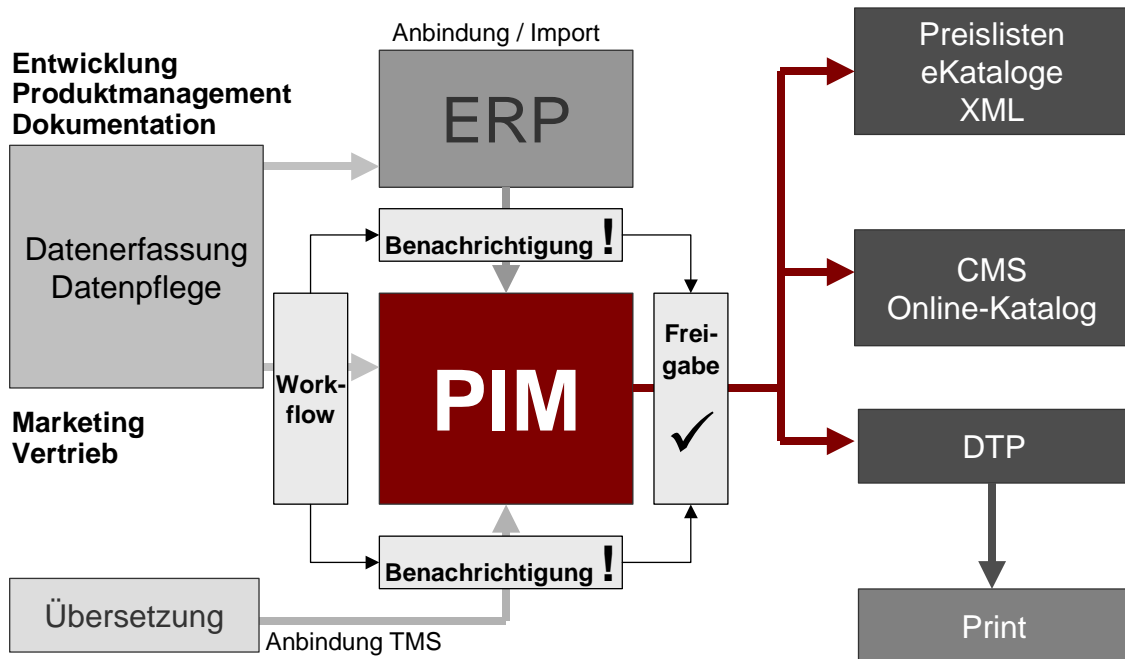
### **Viele Köche und der Brei**

Viele Köche verderben normalerweise den Brei. Ein Blick in Großküchen, Restaurants oder auch Fastfood-Betriebe zeigt jedoch, dass sich sehr wohl viele Köche um die Zubereitung der vielen Speisen kümmern.

Unterschiedliche, genau definierte Rollen für die einzelnen Aufgaben sorgen für einen reibungslosen Ablauf. Es gibt den Soßenkoch, den Beilagenkoch, den Vorspeisenkoch, den Küchenkonditor und einige mehr.

Sie alle sind straff organisiert, damit das Menu perfekt wird. Jeder hat seine Aufgabe, beherrscht jeden Handgriff und behält den Zeitplan und die Kollegen im Blick. Schließlich soll das Dessert ja nicht vor der Hauptspeise fertig werden. Und wehe, es fehlt eine wichtige Zutat. Schnell kann es zur Küchenkatastrophe kommen. Also muss gesichert sein, dass alles Notwendige für ein gelungenes Menu bereit steht, denn glückliche Gäste kommen gerne wieder.

## Prozessorganisation mit PIM



Komplexe Arbeitsprozesse bei Produktpflege und Erstellung von Publikationen werden beim Einsatz eines PIM-Systems organisiert und optimiert, damit am Ende die Produktkommunikation perfekt wird.

Vorhandene Drittsysteme können angebunden werden, um definierte Daten in der Produktdatenbank automatisch zu aktualisieren.

Intuitive Benutzeroberflächen gewährleisten eine komfortable Erfassung und Pflege direkt im Produkt-Informations-Management für alle Beteiligten.

Rollen und Rechte bestimmen, welche Daten bearbeitet werden dürfen und welche Aufgaben von welchen Benutzern erledigt werden sollen.

Integrierte Workflow-Mechanismen steuern die gesamte Prozesskette von Erfassung bis Freigabe und benachrichtigen Benutzer über neue Aufgaben.

Schnittstellen ermöglichen die Ausgabe der Daten zur Erstellung von Publikationen in unterschiedliche Kanäle.

Anbindung oder Integration von Übersetzungssystemen (TMS – Translation Memory System) ermöglichen zeitnahe Umsetzung von Sprachversionen.

## **Eigener Herd ist Goldes wert**

### **Eine Küche braucht der Mensch**

Ob tägliche Grundversorgung, Party-Location oder Familientreffpunkt - die Küche ist fester Bestandteil des Wohnraums und aus dem Leben nicht mehr weg zu denken. Alles, was für das leibliche Wohl begehrt und benötigt wird, findet dort seinen Platz.

### **Vorteile einer PIM-Lösung**

Aus den vorhergehenden Beispielen wird deutlich, dass eine zentrale PIM-Lösung die Verwaltung von Produktdaten vereinfacht und zu größerer Flexibilität bei der Produktkommunikation beiträgt. Durch optimale Prozesse können bestehende Ressourcen effektiver genutzt werden. Publikationen können schneller und mit weniger Änderungsaufwand erstellt und bei Bedarf um weitere Kanäle wie Internet erweitert werden.

### **Überzeugender Nutzen**

- Effiziente Datenpflege
- Einfache und schnelle Datenaktualisierung
- Hohe Datenqualität und -Konsistenz
- Optimale Kontrolle
- Durchgängige Prozesse
- Mehrfachverwendung
- Publizieren auf Knopfdruck
- Höhere Flexibilität
- Schnelleres Time-to-Market

### **Mit weniger Aufwand mehr erreichen**

Zentrale und medienneutrale Datenhaltung hilft Zeit und Kosten sparen. Erweiterungen der Produktkommunikation durch zusätzliche Medien werden mit vorhandenen Ressourcen möglich. So lassen sich schneller weitere Absatzmärkte erschließen und neue Kunden gewinnen. Definierte Workflows und Prozesse vereinfachen den Ablauf für alle Beteiligten und machen das Tagesgeschäft effizienter.

## Zeit und Geld

- Kosteneinsparungen
- Effizientere Ressourcen
- Flexibilität bei den Publikationen
- Zeitnahe Kundenansprache
- Zukunftssicherheit
- Umsatzsteigerung

## Nicht ohne meinen Küchenplaner

### Viele Schritte führen zur Traumküche

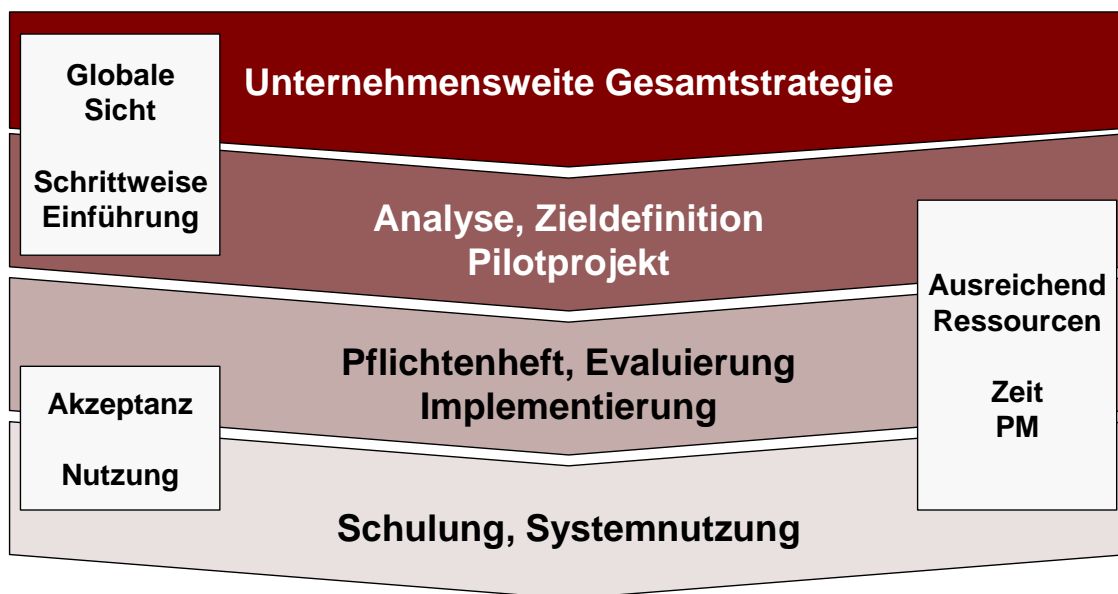
Eine schöne Wohnung oder ein tolles Haus ist gefunden. Bei der Wahl spielte vielleicht auch die Küche eine wesentliche Rolle. Offen oder geschlossen, groß oder klein aber leer wartet der Raum auf seine Einrichtung.

Also ab ins Küchenstudio. Die Auswahl ist riesig und eröffnet ungezählte Möglichkeiten. Und es gibt ja so viele tolle Gerätschaften. Ohne eine wenigstens ungefähre Vorstellung, wie die Küche aussehen soll und welche Geräte gebraucht werden wird die richtige Wahl schwierig.

Ist die Entscheidung gefallen sollten mindestens Raummaße und Örtlichkeit des Wasseranschlusses bekannt sein, damit der Küchenplaner mit der Anpassung an die Räumlichkeiten beauftragt werden kann. Dann werden Schränke und Geräte hin und her geschoben bis alles passt und die Wunschküche optimal geplant ist.

## Erfolgsfaktoren - Think Global, Act Local

PIM nimmt in Unternehmen eine zentrale Rolle ein und beeinflusst die Prozesse verschiedener Fachabteilungen. Bei der Einführung eines Produkt-Informations-Management Systems sollten einige wichtige Punkte beachtet werden, damit alles reibungslos abläuft und am Ende eine optimale Lösung implementiert ist.



## Unternehmensweite Gesamtstrategie

Die Einführung eines Produktinformationsmanagement Systems ist zunächst eine strategische Entscheidung, die von der Geschäftsleitung getragen werden sollte.

Ausrichtung und Entwicklung eines Unternehmens, sowie dessen Ziele und Geschäftsfelder sind wichtige Faktoren für die Umsetzung von Produktkommunikationslösungen.

## **Einbinden der Fachabteilungen**

Eine PIM-Lösung berührt viele verschiedene Fachabteilungen im Unternehmen, wie Marketing, Vertrieb, Produktmanagement, Produktentwicklung, Dokumentation. Jede Fachabteilung hat eigene spezifische Anforderungen, die es zu berücksichtigen gilt.

Daher ist ein frühzeitiges Hinzuziehen von Vertretern der entsprechenden Fachbereiche notwendig, um Bedarf und Wünsche hinsichtlich Funktionalitäten umfassend eruieren und die späteren Anwender in das Projekt einbinden zu können.

## **Dokumentation aller Anforderungen**

Für das gesamtstrategische Ziel sollten alle Anforderungen umfänglich dokumentiert werden. Dabei ist es empfehlenswert auch den zukünftigen mittelfristigen Bedarf zu ermitteln und in die Dokumentation aufzunehmen.

Aus der Summe der Anforderungen sollten sich einzelne Umsetzungsschritte extrahieren lassen, die in einzelne Projektphasen unterteilt werden können. Empfehlenswert ist die Erstellung eines Pflichtenhefts, welches neben den Anforderungen auch die gewünschten Funktionalitäten ausreichend detailliert beschreibt.

## **Externe Beratung**

Im Spannungsfeld zwischen strategischen Zielen, Anforderungen und verfügbaren Systemen stehen die Unternehmen vor einer großen Herausforderung.

Bei knappen internen Ressourcen und System-Vielfalt auf dem PIM-Markt leistet ein Berater wertvolle Hilfe hinsichtlich Projektdefinition und Systemauswahl. Er hat den Überblick über die passenden Systeme, kennt den Bedarf der Kunden und kann sowohl im Vorfeld bei der Projektdefinition als auch während der gesamten Laufzeit der Einführung bis hin zur Nutzung des Systems als zentraler Ansprechpartner und Projektleiter zur Zielerreichung beitragen. Natürlich gilt das auch für eine Beraterin ;-)

## **Evaluierung passender PIM-Lösungen**

Auf Basis der Anforderungen wird eine passende Lösung für Product Information Management evaluiert. Das System sollte die Anforderungen im Hinblick auf die Unternehmensstrategie erfüllen und den Bedarf der Fachabteilungen umfassend abdecken. Gleichzeitig sollte die Einteilung von Projektzielen in einzelne Phasen durch das gewählte System unterstützt und realisiert werden können.

## **Definition erreichbarer Projektziele**

Entscheidend für den Erfolg des Projekts sind die definierten Ziele. Die Systemauswahl erfolgt zwar auf globaler Ebene jedoch sollte die Umsetzung in kleinen überschaubaren Schritten mit der Umsetzung eines Pilotprojekts erfolgen. Dies sorgt zum Einen für kurze Projektlaufzeiten und bringt zum Anderen schnelle und sichtbare Erfolge.

Je größer und umfangreicher das Ziel ist, desto mehr Risiken birgt die Umsetzung. Die Folge sind lange Projektzeiten, hohe Investitionen in Zeit und Kosten. Think global – act local.

## **Projektmanagement**

Während der Umsetzungsphase ist ein kompetentes Projektteam mit entsprechender Leitung unabdingbar. Der Projektleiter besetzt eine Schlüsselposition zwischen Unternehmen und Implementierungspartner und ist maßgeblich für den Erfolg der Umsetzung verantwortlich.

Ein extern beauftragter Projektleiter kann sinnvoll sein. Dieser fungiert als neutraler Vermittler und Berater, der die Kundenanforderungen durchsetzen und gemeinsam mit dem Implementierungspartner anforderungsgerechte Lösungen erarbeiten kann.

## **Akzeptanz**

Der Erfolg einer PIM-Lösung steht und fällt mit dessen Akzeptanz und Nutzung seitens der Anwender. Daher sollten diese frühzeitig in das Projekt eingebunden werden, an der Umsetzung der Ziele mitwirken und sich bereits während der Projektphase von den Vorteilen des neuen Systems überzeugen. Ausgiebige Testphasen und umfassende Schulungen erleichtern die spätere Bedienung des Systems und führen zu einer größeren Akzeptanz bei den Nutzern.

## Hat es geschmeckt?

Jeder Koch wünscht sich, dass seine Gäste mit den gebotenen kulinarischen Köstlichkeiten zufrieden sind.

Dieses eBook konnte Ihnen hoffentlich auf kurzweilige und verständliche Weise Sinn und Funktion von Produkt-Informations-Management vermitteln. Immerhin sind Sie bis hier her gekommen - zum Küchenausgang. Darüber freue ich mich und verabschiede Sie jetzt aus meiner PIM-Küche.

Wenn Sie mögen, können Sie diese eBook gerne an andere interessierte Leser weitergeben oder zum Download auf Ihrer Website anbieten.

## Vielen Dank an die Testesser

Manfred, gelernter Koch, redete so viel über essen und kochen, dass er mir damit völlig unbeabsichtigt den längst fälligen Anstoß zum Schreiben gegeben hat. Ohne ihn würde das Projekt PIM Cook noch immer im Tiefkühlfach auf Eis liegen.

Anette, kreative Kochkünstlerin und Freundin, hat sich viel Zeit zum Korrekturlesen genommen und den Inhalt sehr gut verstanden obwohl sie bisher noch keine Berührung mit dem Thema hatte. Ohne sie würde dem Dokument ein paar Gewürze fehlen und es würde halb gekocht im Kühlschrank liegen.

Dirk Schornstein, Allzweckwaffe mit Designauge, gefiel das Layout sehr gut, fand jedoch die ursprünglichen Schaubilder „ziemlich 70er“. Ohne ihn würden auf dem gedeckten eBook-Tisch schnöde Plastikbecher neben dem schönen Porzellangeschirr stehen.

Jörg Oyen, Publishing-Profi, hat einen Gastbeitrag für die Online-Version des Publishing Reports angefragt, fand die medienneutrale Kartoffel spontan gut und hat den Buchauszug gleich als Beitrag angelegt. Ohne ihn würde es keine Tischreservierung geben und PIM Cook würde noch immer an der Bar auf einen freien Tisch warten.

Coverfoto: © Mario Heinemann / PIXELIO



## Autoreninformation

### Wer hat das geschrieben?

Alexa Wackernagel ist als freie Beraterin spezialisiert auf herstellerneutrale Beratung und Konzeption von Lösungen für datenbankgestützte Produktkommunikation, Produkt-Informations-Management und bringt mit frischen Web 2.0 Ideen Leben in Online-Kataloge.

### Anmerkung zur Schreibweise

Zur besseren Lesbarkeit wurde auf Unterscheidung von männlicher und weiblicher Form und eine Verwendung des Binnen-I verzichtet. Selbstverständlich sind im Sinne der Gleichberechtigung immer beide Geschlechter gemeint.

### Kontaktdaten

Alexandra Wackernagel  
Consultant für Produktkommunikation  
Stuttgart, Germany

Mobil: +49.151.40002175  
Email: [wackernagel@consulesa.de](mailto:wackernagel@consulesa.de)  
Web: <http://www.consulesa.de>

**Kostenloser Download dieses eBooks unter <http://www.pimcook.de>**



Dieses eBook unterliegt der Creative Commons CC by-nc-nd 3.0 DE Lizenz. Die Inhalte des Dokuments stehen unter den Bedingungen Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung für Nutzung, Vervielfältigung und Weitergabe zur Verfügung.

Lizenzinformationen: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.de>