

Die der ISG angeschlossenen Großhandelsgesellschaften nutzen seit 2020 die Kombination von Open Datacheck für die Markensortimente und ISG-Datacheck für die Eigenmarken concept und Optima sowie die Exklusivsortimente für das Artikel-datenmanagement. Grundlage für ISG Datacheck ist eine Standardsoftware der ITEK, welche auch bereits bei Open Datacheck eingesetzt wird. Über dieses Portal beziehen seit vergangenem Jahr die ISG Mitgliedsunternehmen die Stammdaten aller Eigenmarken -und Exklusivartikel auf Grundlage der aktuell gültigen Daten-Qualitäts-Richtlinie (DQR).

Die Überlegungen im Vorfeld, welche Vorteile sich für die ISG-Mitglieder hieraus ergeben und vor allem der sich hieraus ergebende Nutzen für die Kunden der Großhandelsunternehmen waren die Kernfragen eines RAS-Gesprächs per Videokonferenz mit den Verantwortlichen der ISG. Die Antworten gaben Markus Florian, Mosecker GmbH & Co. KG, Michael Holter, Fritz Holter GmbH sowie ISG Geschäftsführer Dietmar Moch. Frank Kny von der ITEK - Service und Consulting GmbH erläuterte weitere Details der Dienstleistung.

RAS: Artikeldaten, und vor allem deren Bereitstellung, sind für einen reibungslosen Austausch zwischen den Branchenpartnern, ohne Frage, die Grundlage für eine effektive Geschäftsbeziehung. Wie wichtig war für Sie,

Artikeldatenmanagement mit ISG-Datacheck

„Es kommt zusammen, was zusammen gehört“

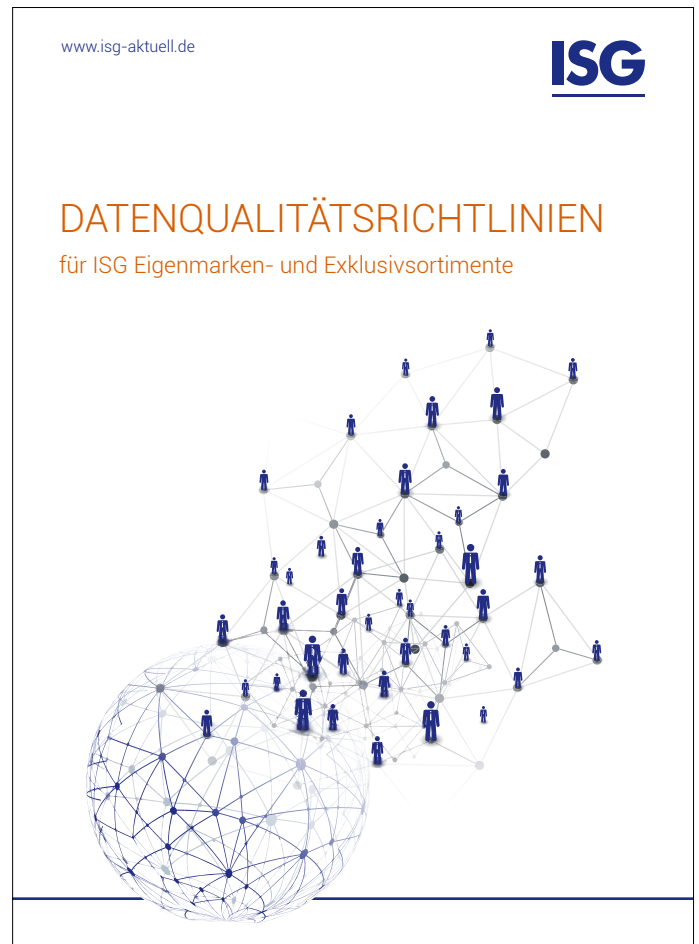
Herr Holter, dieses ISG-Datacheck-Projekt zur Unterstützung der Abläufe zwischen den Branchenpartnern?

Holter: Jedes ISG Anschluss-haus, wie wir es nennen, soll auch von unseren Marken und Exklusivmarken immer die aktuellen Daten erhalten können. Es geht heute nicht mehr um den Wettbewerb zwischen großen und kleinen Unternehmen, sondern um den Wettbewerb der besten Daten. Daher betonen wir dies auch in der ISG so stark, um uns in der Zukunft weiterhin wettbewerbsfähig aufzustellen. Diese Daten nun auch immer in der bestmöglichen Form zur Verfügung gestellt zu bekommen, das war und ist das Ziel mit ISG Datacheck – ohne weitere Überprüfung im jeweiligen Unternehmen. Und das für jedes Anschluss-haus in der identischen Qualität und zu relativ günstigeren Kosten

RAS: Es nutzen also jetzt schon alle Unternehmen, die in der ISG sind?

Moch: Ja genau. Über die sechs ISG Gesellschaften hinaus bedienen wir aber auch die mit uns verbundenen Kooperationspartner, denen wir neben dem Open Datacheck Service nun ebenfalls die ISG Daten für die Eigenmarken bereit stellen. An diesem Service partizipieren, auf Grundlage der Vertriebsvereinbarung für den Vertrieb der Eigenmarke concept, auch diese Partner.

RAS: Über welche Sortimentsvielfalt sprechen wir hier?



Moch: Die Eigenmarken concept und Optima und unsere exklusiven Sortimente laufen hier unter dem Arbeitstitel Top Labels. Derzeit umfasst dieses Sortiment rund 50.000 Artikel von 60 Lieferanten. Diese unterstützen uns, damit die Daten über ISG Datacheck zur Verfügung stehen.

RAS: Herr Florian, wie ist dieser Umsetzungsprozess ISG Datacheck rückblickend vollzogen worden?

Florian: Entsprungen ist dies aus einer sich immer engeren und in-

tensiven Zusammenarbeit mit der ITEK. Wir haben vor langer Zeit begonnen über Datenstrukturen, Qualitäten von Daten und Volumina mit der ITEK zu reden. Und daraus sind dann am Ende gemeinsame Ideen entstanden, die dann schlussendlich in eine kommerzielle Zusammenarbeit führte.

Rückblickend war der Weg teilweise schon recht abenteuerlich. Heute ist es ein gutes Gefühl, da wir die Wahrnehmung haben, dass die Datenbereitstellung für die Gesellschaft, und damit für uns, auf dem richtigen Weg ist.

Zudem muss bei den Bereitstellungen von Dienstleistungen eine nachhaltige Erstellung gegeben sein. Denn Sie müssen als Einkaufsverband bei der Produktion, bei all dem Personalmangel und bei all den Schwierigkeiten die Sie heute haben, natürlich immer darauf achten, dass Sie die Qualitäten bzw. das Leistungsversprechen in Summe auch nachhaltig erbringen können. Und da könnten wir uns nicht besser fühlen als in der derzeitigen Kooperation mit der ITEK.

RAS: Über welchen Zeitraum vor dem Start sprechen wir, wann kam von den Gesellschaftern das go für ISG Datacheck? Musste Überzeugungsarbeit geleistet werden?

Florian: Die Zweite Frage kann ich Ihnen sehr klar beantworten. Die Bereitschaft war sofort da. Denn dieser Anbahnungsprozess, den ich eben beschrieben

habe, der hat eben dazu geführt, dass es eine Bedürfniswahrnehmung auf Seiten der ISG gab. Herr Moch kennt die genauen Termine.

Moch: Wir sind jetzt im zweiten Jahr der Zusammenarbeit. Im Vorfeld hatten wir in der ISG auch Alternativmodelle diskutiert. Anfang 2020 war der offizielle Start mit der ITEK. Die Infrastruktur und die Technik wurden zur Verfügung gestellt. Dann sind wir in die Gespräche mit den Herstellern eingestiegen. Vorgeschaltet war, als Grundlage, bereits ein intensiver Austausch bezüglich Open Datacheck, dem Branchenportal des DG Haustechnik. Vom Grundsatz her übernehmen wir ja die wesentlichen Elemente von Open Datacheck. Mit dem Vorteil, dass die Lieferanten meist keine neuen Prozesse erlernen mussten. Aber auch mit dem Vorteil für unsere Gesellschaft, die Funktionen bei der Datenüber-

nahme sind ja vom Grundsatz her ebenfalls identisch.

Kny: Der formale Startpunkt für die heutigen Prozesse, war der Januar 2020. Wir von der ITEK haben zwei Jahre vorher schon die Diskussion bei anderen Datenthemen die ISG begleitet. Und dann ist es zur Vereinbarung gekommen, das Datenmanagement der Top Label über ISG Datacheck aufzubauen.

RAS: Herr Moch, ist man denn jetzt schon mit ISG Data Check auf dem Level wie Open Data Check?

Moch: Wir müssen das differenziert betrachten. Technisch sind wir eins zu eins unterwegs, auch mit Erweiterungen, sprich den speziellen ISG Modulen. Stichwort Meilenstein-Pläne. Aber da kommen wir vielleicht gleich noch einmal dazu. Inhaltlich, Herr Kny, darf ich vielleicht sagen, sind

wir teilweise bei der Eigenmarke schon besser aufgestellt als der ein oder andere Hersteller innerhalb seines Marken Sortimentes, das er über bei Open Data zur Verfügung stellt.

Kny: Ich würde es so formulieren: der Durchschnitt der Datenqualität in der Eigenmarke hat sich in den letzten zwei Jahren deutlich gesteigert. Man ist jetzt auf einen Durchschnitt, der höher liegt als auf dem Durchschnitt im Markenbereich. Vor 10 Jahren war die Datenqualität der Eigenmarken schon einmal besser, dann wurden die Daten der Marken im Schnitt besser als die der Eigenmarken. Und hier im Falle der ISG haben die Top Level, wie gesagt, im Schnitt die Nase vorn.

RAS: Wichtig ist ja, dass man wirklich messbare oder klar sichtbare Vorteile im Tagesgeschäft erkennen kann. Wo liegen diese beispielsweise in der Zusammen-



Das Gespräch mit Dietmar Moch, Geschäftsführer der ISG Sanitär-Handelsgesellschaft (o.R.r.), Frank Kny, Geschäftsführender Gesellschafter der ITEK GmbH (u.R. L.), Michael Holter, Fritz Holter GmbH (u.R. M.), und Markus Florian, Mosecker GmbH & Co. KG (u.R.r.), fand per Video-Schalte mit RAS Chefredakteur Nikolaus Klein statt. (Screenshot-Aufnahme während des Gespräches)

arbeit mit Ihren Kunden aus dem Fachhandwerk?

Florian: Der Kunde bekommt von ISG Datacheck ja nicht viel mit. Er interessiert sich nicht für die Gestaltungs- und Produktionsprozesse unserer Dienstleistung. Er benötigt eine sichere qualitative und quantitative Daten-Versorgung für sein Geschäft. Und wenn er sich hier jetzt zufriedener äußert, da ihm die Arbeit erleichtert wird, dann ist das letzten Endes schon die Bestätigung für uns.

Intern profitieren wir vor allem von der Konformität zwischen ISG Datacheck und Open Datacheck. Die Komplexität der Datenprozesse ist dadurch in unseren zuständigen Abteilungen deutlich verringert worden. Das ist für mich der Nr. 1-Vorteil und natürlich, dass wir als ISG in der Lage sind, die Qualität unserer Daten selbst zu bestimmen. Und dann kommen wir zu einem weiteren Bereich. Dieser Qualitätsanspruch ist an der Stelle dann auch durch unseren Einkauf und durch uns als Inhaber selbst in der Kommunikation mit der Industrie zu gewährleisten. Also klare, einheitliche Botschaften für die Sortimente vereinfachen die Zusammenarbeit. Und ermöglicht zukünftig noch mehr.

RAS: Herr Holter, im Blickpunkt dieses Themas steht die Funktionalität von Online-Shops für das gesamte Geschäftsmodell. Was hat sich im Laufe der Jahre hier verändert, vielleicht auch im Vergleich Österreich und Deutschland?

Holter: Generell beschäftigen wir uns von Holter schon seit 25 Jahren mit dem Thema Online-Shop-Systemen. Wir starten schon in der ISDN Zeit damit. Damals konnte man nicht erahnen, welche Dynamik das einmal bekommen wird. Mittlerweile ist es für jedes Großhandels Haus der wesentliche Effizienz- und

Prozesstreiber. Telefonverkäufer können heute ein Vielfaches von dem abarbeiten was noch zu händischen Katalogzeiten möglich war – mit einer um einiges höheren Beratungs-Qualität. Die Online-Bestellquote liegt beispielsweise bei Holter aktuell bei 70 %.

Und hier kommt die Datenqualität richtig ins Spiel. Eine Pumpe hat nicht mehr nur einen kurzen Text und die Artikelnummer, es gibt ein Bild, ein Montagevideo, die Stückliste der Ersatzteile etc. Und wenn dies alles gleich noch in verschiedenen Sprachen zu Verfügung steht, dann ist auf der Baustelle aus bekannten Gründen viel gewonnen.

Zum Unterschied Österreich / Deutschland bei diesem Thema: Nach dem wir in Deutschland nun seit einiger Zeit auch aktiv sind, kann ich sagen, das ist doch sehr ähnlich. Die Online-Quoten der Handwerker waren in Österreich früher höher. Ich glaube, dass sich das über die Jahre hinweg jetzt angeglichen hat. Denn Dinge wie Effizienz, Facharbeitermangel, niedrigere Qualität der Monteure, die mehr Informationen brauchen, das zieht sich quer über den gesamten deutschsprachigen Raum und ist daher vom Anforderungsprofil identisch.

RAS: Das Stichwort Meilensteine ist im Kontext der Zusammenarbeit mit den Herstellern ja von ihnen gefallen. Was ist genau darunter zu verstehen?

Moch: Da darf ich vielleicht doch noch einmal zurückblicken – bis kurz vor Weihnachten 2019. In diesem Zeitraum führte ich viele intensive Gespräche mit Mitarbeitern der Gesellschafter, die sich richtigerweise darüber beschwert haben, dass für neue Eigenmarken-Sortimente benötigte Daten oder Dokumente zur Vermarktung oder zur Einlagerung nicht zur Verfügung standen. Hier wurde dann in enger

Zusammenarbeit mit unseren Anschlusshäusern klare Inhalte definiert: welche Daten und Dokumente benötigt das Unternehmen zu welchem Zeitpunkt vor dem Start der Vermarktung. Und daraus ist innerhalb der Projektierung der Begriff Meilenstein-Termin als Voraussetzung für ein neues Sortiment oder auch ein neues Produkt entstanden. Diese werden schon zum Kick Off Gespräch festgelegt. Für jeden Meilenstein gibt es einen Verantwortlichen, der die Daten zum besprochenen Zeitpunkt zur Verfügung stellen muss. Er bekommt eine Erinnerung über ISG Data Check, wenn er einen Termin nicht eingehalten hat und wird quasi angemahnt. So stellen wir sicher, dass bei der Vielzahl an Anforderungen die besprochenen Zeitpläne eingehalten werden können – mit der gewünschten Qualität. Am Ende eines Projektes steht dann noch eine Vollständigkeitsprüfung.

RAS: Herr Kny, wie ist es denn um die angelieferte Datenqualität tatsächlich bestellt? Wie lange dauert der eigentliche Prüfprozess im Schnitt? Werden die 100 Punkte innerhalb der ITEK Scorecard schon von Herstellern für die Top Level erreicht?

Kny: Der Hersteller trägt ja ganz originär die Verantwortung für die Datenqualität. Grundgedanke von Open Datacheck und damit auch ISG Datacheck ist eine Prüfung in einem mehrstufigen Prozess und stellt sicher, dass die Qualität, die hinterher abgegeben wird, auch die ist, die entsprechend gefordert ist.

Innerhalb der sogenannten Phase 0 kann der Hersteller seine Daten vorab selbst prüfen. Die Technologie basiert auf dem Grundgedanken, dass ein Hersteller im Self-Service Daten hoch lädt und direkt ein Prüfergebnis erhält. Hier laufen rund 800 Prüfungen über die Daten mit teilweise sehr komplexen Abfragen. Der Her-

steller ordnet seine Prüfergebnisse ein, inzwischen haben die meisten Hersteller ja ihre Erfahrungen sammeln können. An dieser Stelle schaut auch unser Service Team mit dem menschlichen Auge einmal auf die Ergebnisse und sagt beispielsweise, ob das Bild wirklich zum Produkt passt. Das Service Team, das ISG Datacheck betreut, tritt auch unter ISG zu den Herstellern auf. Es unterstützt die Hersteller, um die geforderte Datenqualität zu erzeugen. Wir qualifizieren zudem Hersteller, die bisher noch wenig Kontakt zu Stammdaten oder zu deren Qualität hatten. Zu der 100 Punkte-Frage: noch nicht, aber irgendwann schaffen wir das vielleicht auch. Da, wie es schon erwähnt wurde, die Veränderungen für die Daten-Anforderungen immer weiter gehen, erwähnt seien hier die Anpassungen bei den DQR's, kann in 2020 jemand 100 Punkte innerhalb der Scorecard erreicht haben, heute wären es aber nur noch 85. Alle Seiten müssen diese ständige Veränderung mit entsprechenden Anpassungen Rechnung tragen - es ist ein kontinuierlicher Prozess aufgrund der weiter steigenden Anforderungen.

Moch: Eine Ergänzung möchte ich zu diesem Thema noch einbringen. Transparenz spielt eine extrem große Rolle. Das gilt sowohl für die Frage in Richtung Anschlusshaus als Gesellschafter und Mitarbeiter, aber auch in Richtung Lieferant. Das ist ein tragendes Element des Open Data Check, das wir gerne übernommen haben. Jeder Mitarbeiter, aber auch jeder Lieferant kann auf ISG Datacheck rund um die Uhr zugreifen und sehen: wo stehe ich aktuell überhaupt innerhalb der Prozesse? Und hier ist ein probates Mittel in den Gesprächen durchaus die Scorecard, mit dem von Herrn Kny erläuterten Punkte-System. Unsere Ampel springt auf grün ab 75 Punkte und zwischen 60 und 75 ist

sie gelb und unter 60 ist sie rot. Dann sprechen, meist Herr Kny und ich, mit den Herstellern.

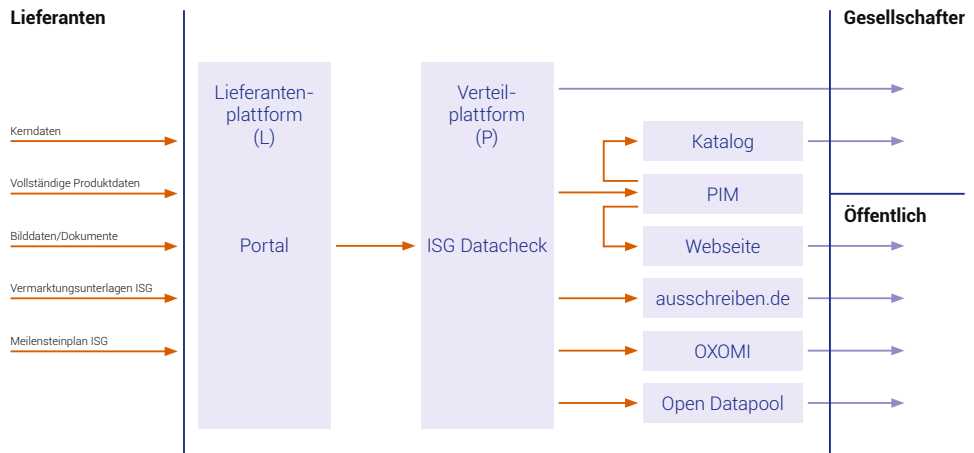
RAS: Eine Frage in die Runde: Gibt es spezielle Herausforderungen oder Anforderungen an die Lieferanten der ISG, die es bei Herstellern, die in die Open-bzw. ISG Datacheckprozesse eingebunden sind, so vielleicht nicht gibt?

Florian: Generell muss man ganz klar sagen, für uns ist die nächste Stufe der Herausforderung die Zusammenführung der unterschiedlichen Sortimente. Als Händler möchten wir die beste Datenqualität über sämtliche Sortimente hinweg auf gleichem Niveau anbieten. Hier liegt die Latte durch ISG Datacheck inzwischen so hoch, dass wir eben bei anderen Sortimenten, die nicht von der ISG im Einkaufsverband abgedeckt werden, also außerhalb des klassischen SHK Sortiments, wie bei Fliesen, Baubeschlägen oder Elektro, eben diese Datenqualität wünschenswert wäre. Daten sind das Öl der Industrie 4.0. Und davon müssen wir möglichst viel haben, versteht sich. Dies qualitätssichernd zu wettbewerbsfähigen Kosten. Das sind so die Kern-Herausforderungen, mit denen wir uns gerade beschäftigen.

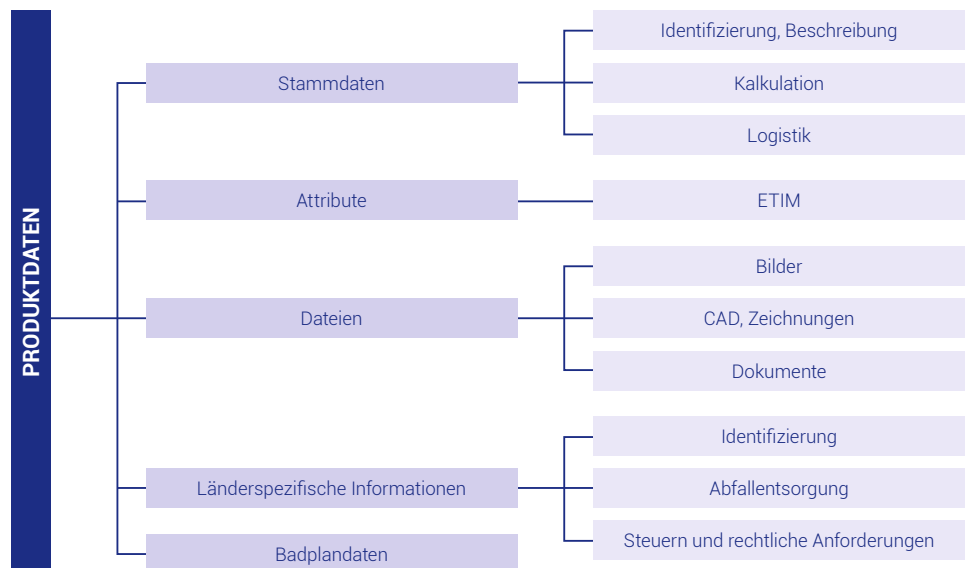
RAS: Ist das Thema also ganz klar Chefsache?

Florian: Es ist erstens Chefsache und zweitens geht es auch nicht anders, denn sie müssen dem Thema Daten diesen Stellenwert einräumen. Wir sind Produktionsverbindungshändler - nicht im klassischen Sinn Großhändler. Wir sind eine Schnittstelle zwischen Verarbeitungsstufen, zwischen einer weltweit führenden Industrie auf der einen Seite und einer weltweit, so meine globale Einschätzung, einzigartigen Abnehmerschaft, dem besten Fachhandwerk für

ARCHITEKTUR



ÜBERSICHT DER BENÖTIGTEN DATEN



(Grafiken: ISG)

Qualitätsrichtlinien von ISG Datacheck

die Ausführung der gestellten Aufgaben. Innerhalb dieser Schnittstelle müssen wir die bestmögliche Effizienz bieten. Und der Schmierstoff an dieser Schnittstelle sind die Daten.

Holter: Wenn das nicht Priorität bei Herrn Florian und mir hätte, wäre es in unserer Einkaufsgemeinschaft nicht angeschoben worden. Ich bin dafür verant-

wortlich, die Rahmenbedingungen zu setzen. Welchen Stellenwert dies in Unternehmen hat, lässt sich im Organigramm von Unternehmen ablesen. Ist es beispielsweise nur ein Unterressort der EDV, dann sind für mich die Prioritäten schon falsch gesetzt.

RAS: Herr Moch, kann die ISG jetzt schneller die Sortimente ergänzen, ausbauen?

Moch: Zunächst, ISG Datacheck ist auch in unserer Geschäftsstelle Chefsache. Schneller möchte ich nicht unbedingt sagen. Aber sicherer auf jeden Fall. Und die Qualität, die wir anbieten, ist eine gänzlich andere. Wir machen es aus meiner Sicht jetzt deutlich besser und wettbewerbsfähiger.

RAS: Vielen Dank in die Runde und weiterhin viel Erfolg.