

# Stammdaten- und Terminologiemanagement – eine glückliche Ehe

*Dino Ferrari, Geberit International AG, Rapperswil-Jona, Schweiz*

*Beate Früh, Büro b3 Terminologiemanagement, Nürnberg, Deutschland*

60.000 Verkaufsartikel, die im neuen Produktinformationsmanagement-System (PIM) zu 10.000 Verkaufsprodukten gruppiert werden mussten. Und anschließend mit 4.000 Verwendungszwecken, Eigenschaften und Lieferumfängen anzureichern waren. So war die Ausgangssituation 2010, bevor das System 2012 an die Technische Dokumentation übergeben wurde, damit diese mit dem neuen PIM-System den ersten Katalog für den größten Markt produzierte.

Die Technischen Redakteure waren bei der Produktauswahl der PIM-Software beteiligt, während die Aufbereitung und Bereitstellung der Altdaten dem Stammdatenmanagement in Zusammenarbeit mit dem Produktmanagement und der Fachstelle Terminologie oblag. Das Stammdatenmanagement zeichnete auch für die Einführung des neuen PIM-Systems verantwortlich. Erst mit dem „going live“, d. h. nach Bereitstellung der gesamten überarbeiteten und ins neue System überführten Daten kamen die Technischen Redakteure wieder mit ins Spiel und reicherten mit den Produktmanagern die neuen Produkte mit entsprechenden Produktinformationen an.

## Stammdatenmanagement

Das Stammdatenmanagement der Geberit International AG, eine auf inzwischen 10 Mitarbeiter angewachsene Fachabteilung, die dem Marketing zugeordnet ist, beschäftigt sich vor allem mit der Verwaltung von Produktdaten aller Art. Ihre Arbeitsumgebung ist SAP. Hier stellen sie sicher, dass Stammdaten aus den Bereichen Finanzen, Konstruktion, Vertrieb sowie Produktion (z. B. artikel-spezifische Daten für die Bereitstellung der Produktetiketten der Verpackungen) für die internen Geschäftsprozesse zu jedem Verkaufsartikel korrekt zugeordnet sind. Stammdaten sind eine wichtige Quelle von Informationen und unterstützen die zentralen Unternehmensprozesse.

Probleme wie dezentrale Verteilung von unternehmenskritischen Informationen oder fehlende bzw. fehlerhafte Daten werden durch das zentrale Stammdatenmanagement vermieden. Ihm obliegt die Data Governance mit den entsprechenden Richtlinien, unterstützt durch entsprechende Prozesse und Workflows, und es stellt die dafür notwendigen Tools bereit. Mit Hilfe von Standards und Best Practices unterstützt es das Tagesgeschäft.

## Produktstammdatenverwaltung

Die Verwaltung der Produktstammdaten erfolgt oft in verschiedenen Systemen. Ziel ist eine zentrale Datenverwaltung als ausschließliche vertrauenswürdige Quelle. Das Ziel der Bereitstellung konsistenter und zuverlässiger Informationen innerhalb des gesamten Unternehmens und über alle Kanäle hinweg ist neben einer Steigerung der betrieblichen Effizienz auch die Verbesserung der Geschäftsabläufe und Steigerung des Unternehmensertrags.

## Produktinformationen

Produktinformationen setzen sich aus verschiedenen Informationsklassen zusammen. Dazu gehören strukturierte Produktinformationen wie Attribute, Maßeinheiten, Verpackungsinformationen oder Produktdetails sowie unstrukturierte Produktinformationen wie Illustrationen und Produktfotos, angehängte MSDS-Sicherheitsdatenblätter und natürlich die wichtigen Preisinformationen.

Fehler in den Produktdaten führen zu unnötigen Kosten und einer geringeren Kundenzufriedenheit.

## Produktinformationsmanagement-System (PIM)

Das PIM ist ein System zur Zusammenfassung, Organisation, Kategorisierung, Lokalisierung, Synchronisierung und Anreicherung von Produktdaten entsprechend den Vertriebs- und Marketingstrategien des Unternehmens, um die Vertriebskanäle mit konsistenten und aktuellen Informationen in Form von Print- und Onlinekatalogen zu versorgen.

## Rolle der Fachstelle Terminologie

Die Fachstelle Terminologie im zentralen Sprachendienst ist Teil des Marketingbereichs Technical Documentation der Geberit International AG. Sie hatte schon vor dem Beschluss zur Einführung eines zentralen PIM eng mit dem Stammdatenmanagement bei der Bereinigung von Stammdaten, insbesondere SAP-Materiakurztexten, zusammengearbeitet. So war es nicht verwunderlich, dass im Rahmen der PIM-Einführung und der damit verbundenen Bereitstellung von Produktinformationen die Fachstelle Terminologie erneut mit ins Boot geholt wurde, um einerseits die sprachliche Datenqualität sicherzustellen, aber auch um Redundanzen aufgrund sprachlicher Phänomene wie Synonymie zu vermeiden.

So unterstützte die Fachstelle Terminologie das Stammdaten- und Produktmanagement bei der Erstellung der Klassifikation für die Produkthierarchie, der Überarbeitung der Produktnamen, der terminologischen Überprüfung der Bezeichnungen von technischen Daten sowie bei der sprachlichen Überprüfung von Produktinformationen, die im Katalog abgedruckt werden.

Die gesamte Terminologie, die im Rahmen dieser Aufgabe neu anfiel, wurde in der bereits bestehenden Terminologiedatenbank ergänzt und geänderte Terminologie entsprechend angepasst. Das gesamte Projekt wurde in deutscher und englischer Sprache durchgeführt, so dass in den Master-sprachen von Beginn an nur geprüfte Terminologie verwendet wurde.

## Produkthierarchie

Ziel war es, eine Klassifikation zu erstellen, die einerseits für interne Zwecke brauchbar war, d. h. die zentrale Verwaltung der Produkte im PIM ermöglicht, andererseits auch für externe Zwecke der Katalogproduktion ohne weiteren Eingriff verwendet werden konnte, damit aus dieser Klassifikation heraus automatisch die Hierarchien für die Katalogstruktur generiert werden konnten. Stammdatenmanager, Produktmanager, Katalogmanager und Terminologe haben produktlinienweise eine Produkthierarchie erstellt. Dabei hat man Artikel mit gleichen bzw. ähnlichen Merkmalen und Eigenschaften zu Produkten, Typen, Produktgruppen und -familien zusammengefasst. Die Hoheit für die Bezeichnungen auf Hierarchie- und Produktebene obliegt bis heute den Produktmanagern des Konzerns. Bezeichnungen der oberen Hierarchiestufen werden mit der Konzernleitung abgestimmt.

### **Einheitliche Produktbenennung**

Der nächste Schritt war die einheitliche Bezeichnung der Einzelprodukte. Hier wurde das bestehende Konzept bzgl. Verwendung von Produktmarken auch auf den Prüfstand genommen und ergänzt. Allen Produkten wurden nach einem einheitlichen System differenzierende Produktnamen zugeordnet. Parallel dazu wurden die terminologisch geprüften technischen Daten den Artikeln oder Produkten neu zugeordnet, wobei es galt, Dubletten und Inkonsistenzen auszuschließen. Dies konnte durch die Erstellung eines Konzepts für einheitliche Formulierungen sichergestellt werden. Dieses bildet die Grundlage für die Erstellung und Prüfung von neuen Produktnamen und technischen Daten.

### **Tagesgeschäft**

Heute erfassen Produktmanager und Technische Redakteure neue Produktinformationen im PIM. Diese werden workflowgesteuert sprachlich-terminologisch geprüft und ggf. überarbeitet, bevor sie lokalisiert werden. Aufgrund dieses Kreislaufs gelangen einerseits nur geprüfte Daten ins System und damit in die Publikationen. Andererseits wird so sichergestellt, dass fortlaufend neue Terminologie in der Terminologiedatenbank des Unternehmens ergänzt werden kann und für die nachfolgenden Prozesse wie Autorenunterstützung und Übersetzung zeitnah zur Verfügung steht.

### **Integration neuer Geschäftsbereiche**

Die definierten Prozesse und eingespielten Abläufe spielen bei der Integration eines neulich akquirierten Großunternehmens eine wichtige Rolle. Der umfangreiche Bestand an Produkten und Artikeln wird in kleineren Paketen in das PIM integriert. Der erste Schritt besteht jeweils in der Anpassung der Produktstruktur an die neue Realität sowie in deren Erweiterung. Das Produktportfolio wird dabei auch gestrafft, bei Überschneidungen mit dem bisherigen Portfolio findet ebenfalls eine Bereinigung statt.

Die Integration kann dazu benutzt werden, Produktnamen neu zu überdenken. Sind sie aufgrund der gängigen Kriterien für die Wahl von Benennungen optimal gewählt oder besteht Optimierungsbedarf? Die Terminologie wird auch an den gut 100 Geberit Regeln für die Erfassung von Benennungen im PIM gemessen und ggf. geändert.

für Rückfragen:  
[dino.ferrari@geberit.com](mailto:dino.ferrari@geberit.com)  
[frueh@buerob3.de](mailto:frueh@buerob3.de)