

CUSTOMER CASE

IMPLEMENTATIE STEP MDM

WILTEC

“ *Digitale transformatie
steunt op efficiënt databeheer.* ”



 YELLOWGROUND

INTRODUCTIE

Wiltec gaat resoluut voor het digitale verhaal. Een relatief klein percentage van alle bestellingen bij de Nederlandse totaalleverancier verloopt al online. Maar het bedrijf verwacht op vrij korte termijn een forse groei in de online verkoop en wil daar klaar voor zijn. Wiltec steunt voor zijn digitale transformatie onder andere op het STEP MDM*-platform van Stibo Systems, met YellowGround als implementatiepartner.



360 MEDEWERKERS



1.100 MERKEN



23.000 ORDERS
PER MAAND



400.000 PRODUCTEN

** Master data management is de verzameling van alle master data die relevant is voor een organisatie.*



WILTEC

Wiltec omschrijft zichzelf als een totaalleverancier. De roots van het bedrijf uit het Nederlandse Uden liggen in de sector van de professionele spuiterij, onder meer voor de **meubel- en auto-industrie**. Door overnames breidde Wiltec zijn actieterrein echter gestaag uit. Vandaag omvat **de groep drie takken**. Het fullservicebedrijf Wiltec verkoopt een heel divers portfolio van producten op diverse professionele markten: van gepersonaliseerde kledij voor hulpverleners, over spuitcabines en pompen, tot allerhande kantoorartikelen, telkens met advies op maat en een uitgebreid servicepakket. Arvas richt zich op derdenverkoop en maakte naam met onder andere Deltec Tape. De derde pijler bestaat uit een e-commercebedrijf dat zowel op de professionele als de particuliere markt actief is. Het assortiment bestaat onder meer uit allerlei veiligheidsmateriaal, zoals oordopjes, mondkmaskers en veiligheidsbrillen, maar ook printers, dranken en nog veel meer. Alles samen telt Wiltec **360 medewerkers**.

Data spelen een essentiële rol in de bedrijfsvoering van Wiltec. In het assortiment bevinden zich **400.000 producten**. Om die allemaal op een efficiënte manier te ontsluiten via een webshop, is accuraat databeheer zonder meer een must. In het verleden was elke category manager verantwoordelijk voor een specifieke productgroep. De category managers namen daarbij zelf het initiatief rond het databeheer. *“Er waren geen concrete richtlijnen”*, zegt Master Data Specialist Thomas Brouwer. Het gebrek aan een uniform, gestandaardiseerd databeheer leidde ertoe dat er online – in de webshops – wel eens informatie ontbrak. Ook nieuwe medewerkers vonden niet altijd snel toegang tot informatie over producten.

“Zo ontstonden rond de diverse productgroepen weliswaar waardevolle Excellijsten, maar dat gebeurde niet op een gestandaardiseerde manier. Veel van de informatie over producten bevond zich vooral in het hoofd van de category managers.”



Thomas Brouwer
Master Data Specialist - Wiltec



ERP, CRM EN MDM

Toen Wiltec besliste om voluit op e-commerce in te zetten, stelde het bedrijf daarbij drie pijlers voorop. De eerste is al langer aanwezig: het **ERP-pakket** Unit4 Agresso Wholesale. Daarnaast investeerde Wiltec in twee nieuwe pijlers: **CRM en MDM**. *“Het selectietraject voor een MDM-oplossing stond al eerder op de agenda”,* zegt Product Owner PIM & E-Commerce Patrick van der Heijden, *“maar de strategische keuze voor een digitale transformatie bracht één en ander in een stroomversnelling.”* Om op een efficiënte manier aan e-commerce te doen, zijn goede productdata nu eenmaal onmisbaar.

Evengoed begreep Wiltec dat e-commerce ook niet zonder CRM kan. Voor CRM viel de keuze op Salesforce. Het selectietraject voor het best passende MDM-systeem – waarbij Wiltec drie oplossingen in detail met elkaar vergeleek – leidde tot de keuze voor het STEP MDM-platform van Stibo Systems, met YellowGround als implementatiepartner.



Alle producten catalogeren via één datastandaard bleek al snel niet haalbaar. Wiltec besliste daarop het assortiment op te splitsen in twee delen. Voor de technische producten werkt Wiltec met de ETIM-artikelclassificatie. De data over textiel- en kantoorproducten zijn opgebouwd volgens het GS1-formaat. Voor de technische producten bleek GS1 te algemeen, maar biedt ETIM voldoende extra informatie. *“Per slot van rekening moet een MDM-oplossing meer zijn dan een databank met productdata”,* zegt IT-manager Jan-Willem Kuijpers.

“Een belangrijke uitdaging van het traject bestond er dan ook uit ervoor te zorgen dat iedereen in het bedrijf mee overtuigd raakte van de toegevoegde waarde die MDM levert.”



Jan-Willem Kuijpers
IT-manager - Wiltec

DATA MAKEN HET VERSCHIL

YellowGround stelde voor om bij de implementatie van STEP een agile benadering te hanteren, met als eerste doelstelling tegen de zomer van 2020 een minimal viable product op te leveren voor Wiltec en het e-commercebedrijf. Daarna krijgt het traject stap voor stap verdere uitbreiding. In de nieuwe situatie krijgen de category managers meer verantwoordelijkheid over de data.

“Ze zijn meer betrokken bij het hele proces en hebben een veel beter zicht op de consequenties die aan het gebruik van de data vasthangen”, zegt Data Owner Sander Hovestad. Vroeger ging een category manager vaak op zoek naar data wanneer hij of zij die nodig had om een product aan het online aanbod toe te voegen. *“Nu werken we anders, op een proactieve manier. De category managers zorgen ervoor dat alle relevante data in het systeem aanwezig is, nog voor daar een concrete vraag rond is gesteld.”*

Ook de klant haalt voordeel uit de nieuwe benadering van data bij Wiltec.



“Hij krijgt toegang tot een rijkere website, waar hij makkelijker de gepaste oplossing vindt”, zegt Jan-Willem Kuijpers. Op die manier heeft STEP ook impact op Wiltecs servicecenter. *“Vroeger doken vaak dezelfde vragen bij het servicecenter op, bijvoorbeeld omdat in de webshop bepaalde informatie ontbrak. Dat soort vragen loopt terug, waardoor er bij die medewerkers tijd vrijkomt die ze besteden aan activiteiten met meer toegevoegde waarde, via andere vormen van verkoopondersteuning.”* Daar schuilt voor Wiltec het grote strategische verschil. Puur op product en prijs is de concurrentie met de grote Amerikaanse en Chinese e-commercebedrijven niet te winnen. Met diepgaande productexpertise en de bijhorende ondersteuning slaagt Wiltec er toch in het verschil te maken. Daarin schuilt de ware return van de hele digitale transformatie van het bedrijf, met het MDM-platform in een sleutelrol.



WIJ HELPEN JE MET HET EFFICIËNT BEHEREN VAN MASTER DATA.

Met onze jarenlange ervaring in het domein van PIM en MDM hebben we niet alleen een uitgebreide expertise opgebouwd in PIM en MDM processen, maar hebben we ook een brede kennis van verschillende PIM en MDM oplossingen variërend van mid-market tot enterprise oplossingen.

**Dat is de reden waarom je ons gerust dé
PIM en MDM experten in de BENELUX
mag noemen.**



www.yellowground.eu

info@yellowground.eu

+32 (0)11 30 28 01