

In 47 Ländern: Miele steuert weltweiten Markenauftritt im Web mit OpenText

Miele: Die erfolgreichste Premiummarke für Haushaltsgeräte weltweit

Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Haushaltsgeräten für die Küche, Wäsche- sowie Bodenpflege und Geräte in Gewerbebetrieben, medizinischen Einrichtungen und Laboratorien („Miele Professional“). Als Marke steht Miele für außergewöhnliche Qualität. Ein Anspruch, der sich auch im weltweiten Online-Auftritt des Unternehmens widerspiegeln muss. Um trotz aller notwendigen lokalen Unterschiede ein weltweit einheitliches Erscheinungsbild der Marke durch eine zentrale Steuerung von Design und Inhalten zu gewährleisten, setzt Miele auf die Web Content Management-Lösung OpenText Web Site Management 9.

Standardisierung, Flexibilität, Einfachheit: OpenText bietet die richtige Balance

„Weltweite Markenpflege im Internet stellt eine große Herausforderung dar“, so Eric Huxohl, IT-Entwickler bei Miele und verantwortlich für das OpenText-Projekt. „Unabhängig davon, in welchem Land ein Benutzer eine Miele-Seite im Web aufruft, muss sie als solche erkennbar sein. Auch die Produktbeschreibungen müssen stets konsistent sein. Gleichzeitig sollte der Webauftritt so flexibel sein, dass er den unterschiedlichen Strategien bei der Marktansprache Rechnung trägt und von unseren Mitarbeitern vor Ort um landesspezifische Besonderheiten ohne großen Aufwand ergänzt werden kann.“ In den Miele-Traditionsmärkten wie Deutschland, Skandinavien und Australien ist das Unternehmen seit langem als Premium-

hersteller etabliert. Einzelne Produkte, Produktkategorien und Produktmerkmale stehen daher hier im Vordergrund der Kundenansprache im Web. In den aufstrebenden Märkten wie Indien oder China gilt es vorrangig, die Premiummarke zu verankern. Ergänzt wird die Online-Kommunikation zu Unternehmen und Produkten um firmenunabhängige Informationen – wie alles Wissenswerte zu bestimmten Nahrungs- und Genussmitteln, Kochrezepten oder Tipps zur Wäschepflege. Dabei sind besonders die lokalen und nationalen Unterschiede zu berücksichtigen. „Bei aller Standardisierung, die für die Qualitätssicherung notwendig ist, darf die Flexibilität nicht zu kurz kommen. Ein Web Content Management-System kann aber gerade dann umso flexibler genutzt werden, je einfacher seine Bedienung ist. OpenText Web Site Management erfüllt alle drei Anforderungen: Qualität, Flexibilität und einfache Bedienung“, betont Eric Huxohl.

BRANCHE

Konsumgüterindustrie

KUNDE

Miele

HERAUSFORDERUNGEN

- Länderspezifische Online-Auftritte in 47 Märkten weltweit erschweren einen strategischen Ansatz zu Markenaufbau und -pflege
- Weltweit verteilte Produktspezialisten als Redakteure benötigen ein WCM-System mit höchstem Bedienkomfort
- Die ausschließliche Pflege der Produktdaten in SAP erfordert eine nahtlose Integration mit dem WCM-System

LÖSUNGEN

- OpenText Web Site Management

VORTEILE

- Ein zentral gesteuerter Online-Auftritt in allen Ländern ermöglicht eine effiziente und effektive Markenpflege und einen einheitlichen Markenauftritt
- Der Bedienkomfort der Lösung senkt Schulungskosten und -aufwand und sorgt gleichzeitig für höchste Qualitätsstandards in einem geografisch verteilten Team von über 300 Redakteuren
- Die Flexibilität der OpenText-Lösung und ihre Integrationsfähigkeit mit SAP sorgen für die notwendige Anpassung an lokale Besonderheiten sowie Rechtssicherheit

„Damals wie heute gilt: Kein System ist besser als OpenText Web Site Management, aber OpenText ist deutlich besser als andere bekannte Lösungen, darunter auch solche aus dem Open Source-Umfeld.“

-ERIC HUXOHL, IT ENTWICKLER, MIELE

Miele profitiert von zentraler Redaktion und SAP-Integration

„Rund 300 aktive Redakteure arbeiten mit OpenText Web Site Management. Diese sind auf aktuell 33 Länder verteilt. In vielen Fällen pflegen Produktverantwortliche den Online-Auftritt neben ihren eigentlichen Aufgaben. Gut, dass sie hierfür keine Programmierkenntnisse benötigen, sondern mit einer Oberfläche arbeiten können, die alles so anzeigt, wie es auch im Web veröffentlicht würde“, so Eric Huxohl. Doch nicht nur die Eingabemaske der WCM-Lösung von OpenText, sondern auch das mit dem System zentral vorgegebene Design hilft bei der Fehlervermeidung. Zudem geben die insgesamt fünf Mitglieder der zentralen Redaktion in Deutschland zahlreiche Inhalte vor, die dann vor Ort nur noch in die lokale Sprache übersetzt werden. Außerdem werden die Produktdaten ausschließlich und zentral im SAP-System von Miele gepflegt und dann automatisch in OpenText Web Site Management übernommen. „Das minimiert den Aufwand für unsere Redakteure, beseitigt Fehlerquellen und sorgt sowohl für länderübergreifende Aktualität als auch Konsistenz im Online-Auftritt von Miele“,

betont Eric Huxohl. „Das ist Effizienz pur. Außerdem ist dadurch Rechtssicherheit garantiert. Denn durch die zentrale Pflege der Produktdaten werden zum Beispiel die Energiewerte laut EU-Normen länderübergreifend korrekt angezeigt.“

Bedienkomfort von OpenText: In nur drei Tagen zum Redakteur

Die smarten Eingabemasken von OpenText Web Site Management und die automatische Datenübernahme aus dem SAP-System ermöglichen extrem kurze Trainingszeiten für die Redakteure. „In der Regel sind nur drei Tage Schulung nötig, um Kolleginnen und Kollegen mit der OpenText-Lösung sowie deren Zusammenspiel mit unserem SAP-System vertraut zu machen“, erklärt Eric Huxohl. „Diese Benutzerfreundlichkeit war im Übrigen eine der wesentlichen Gründe für die Ersteinführung der WCM-Lösung von OpenText vor über sieben Jahren. Außerdem hat sich das System seither als sehr zuverlässig und robust erwiesen, schließlich hatten wir in der gesamten Zeit lediglich fünf Supportanfragen an OpenText.“ Der große Funktionsumfang unterstützt die Redakteure bei Ihrer täglichen Arbeit. Durch die offene Schnittstelle

konnte Miele diverse Funktionen hinzufügen. Aktuell werden unter anderem Daten aus SAP direkt in das Redaktionssystem eingespielt. Zukünftig werden Produktdaten aus SAP direkt in den Delivery Server eingespielt.

OpenText Web Site Management konkurrenzlos

„Trotz mehrmaliger Versionswechsel in den vergangenen sieben Jahren haben wir zu keinem Zeitpunkt einen Anbieterwechsel in Erwägung gezogen“, berichtet Eric Huxohl. „Damals wie heute gilt: Kein System ist besser als OpenText Web Site Management, aber OpenText ist deutlich besser als andere bekannte Lösungen, darunter auch solche aus dem Open Source-Umfeld. Lizenzkosten sind eben nur das eine, die Gesamtbetriebskosten das andere. Auch deshalb werden wir im Zuge des Upgrades auf Version 10 die verbliebenen 14 Standorte, die noch nicht mit dem zentralen Web Content Management-System arbeiten, auf OpenText Web Site Management migrieren.“ Performance-Probleme sind dabei nicht zu erwarten, auch wenn die Zahl der weltweiten Redakteure weiter steigen wird. Grund ist die Clusterfähigkeit der OpenText-Lösung, die Miele einsetzt. Mittelfristig will das Unternehmen von aktuell zwei auf drei Systeme erweitern. ■