



## Alles aus einem Guss

### Theben AG und infolox setzen neuen Branchenmaßstab für effiziente crossmediale Produktkommunikation nahe am Kunden

Erfolgreiche Produktkommunikation zeichnet sich heute durch Beides aus: eine effiziente IT-Prozessarchitektur und einen benutzerfreundlichen Medienmix in einem modernen Look and Feel. Für die Theben AG das beste Argument, sich bei der Neuausrichtung ihrer Produktkommunikation infolox mit ins Boot zu holen. Ein strategischer Partner, der wie kein anderer IT- mit Marketingkompetenz verbindet. Das Resultat: ein zukunftsweisender Printkatalog sowie ein innovativer Webauftritt mit integriertem Online-Katalog, die mit einem Minimum an Produktions- und Pflegeaufwand für ein Maximum an Kundenservice und -nähe sorgen.

Wo sich selbständig das Treppenlicht ausschaltet oder beim morgendlichen Badbesuch ein wohl temperierter Raum wartet, da wirken häufig Produkte von Theben im Verborgenen. Mit ihren fünf Tochterunternehmen in Europa und mehr als 50 Vertretungen weltweit gehört das im schwäbischen Haigerloch beheimatete Unternehmen zu den führenden Herstellern von digitalen- und analogen Zeitschaltuhren, Bewegungs- und Präsenzmeldern, Raum- und Uhrenthermostaten sowie Komponenten für die KNX-Gebäudesystemtechnik.

### Zukunftssichere Lösung, die mit den Anforderungen wächst

„Gerade bei erklärungsbedürftigen Systemprodukten ist es notwendig, diese ausführlich und präzise in den diversen Medien zu beschreiben.“

Peter Wimmer,

Leiter Produktmanagement und Marketing, Theben AG

Die sukzessiv wachsende Produktpalette – aktuell sind es 1600 Produkte – sowie die weltweite Marktpräsenz stellten auch die Produktkommunikation vor neue Herausforderungen. Umso deutlicher zeigten sich die Grenzen der bisherigen Vorgehensweise. „Gerade bei erklärungsbedürftigen Systemprodukten ist es notwendig, diese ausführlich und präzise in den diversen Medien zu beschreiben. Das gestaltete sich zunehmend schwieriger, da die Abläufe zur Erstellung und Pflege aller benötigten Online- und Printmedien stark manuell geprägt waren – mit all den daraus resultierenden Negativkonsequenzen: aufwendige Datenpflege, uneffiziente Doppelarbeiten, unterschiedliche Datenversionen und Produkterminologien“, schildert Peter Wimmer, Leiter Produktmanagement und Marketing, die Ausgangslage bei der Theben AG. Kurzum: Wo ein zentraler, ständig aktualisierter elektronischer Datenpool fehlte, da war keine Datenkonsistenz möglich, schlichen

sich bei wachsender Datenmenge immer wieder fehlerhafte Angaben in die Kommunikationsmedien ein. Auch die zunehmende Zahl unterschiedlicher Sprachversionen ließ sich in der bisherigen Prozessarchitektur nicht mehr abbilden. Daher entschieden sich die Verantwortlichen für eine IT-gestützte zukunftssichere Neuausrichtung der gesamten Produktkommunikation. Diese sollte schlanke, automatisierte Prozessabläufe, eine höhere Datenqualität sowie ein Maximum an Benutzerfreundlichkeit und zeitgemäßer Gestaltung liefern.



## Das Beste aus beiden Welten

Der strategische Projektpartner musste daher optimalerweise beides mitbringen: geballtes Produktmarketingwissen sowie umfassendes Know-how als IT-Dienstleister und Service-integrator für PIM- und CMS-Softwareprodukte. Exakt das, wofür der Name infolox in der Branche steht. „Als einziger Dienstleister am Markt bieten wir unseren Kunden hohe Fachkompetenz in beiden Bereichen

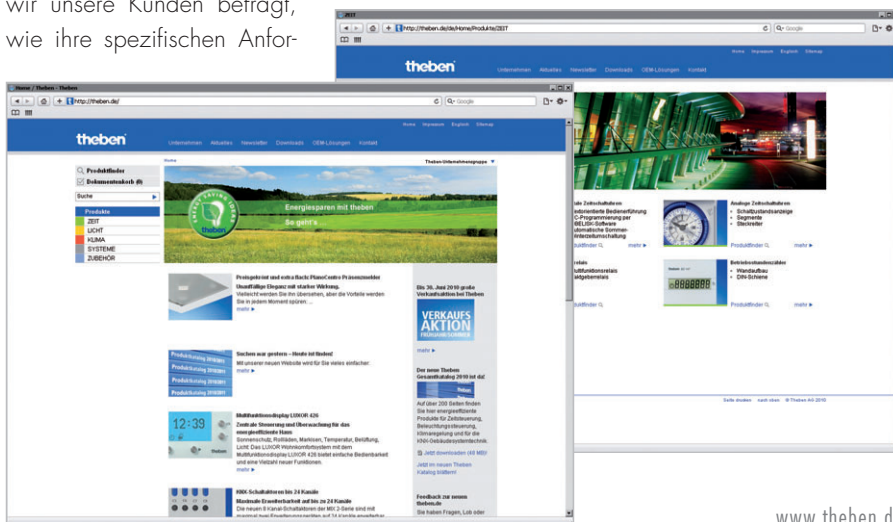
aus einer Hand an“, unterstreicht Alexander Pircher, Geschäftsführer der infolox GmbH. „Dank unserer umfassenden Projekterfahrung in der Industrie und im technischen Handel sind wir in der Lage, maßgeschneiderte individuelle Lösungen zu realisieren, in denen Eigen-, Open-Source und Drittprodukte zu einem leistungsfähigen Multikomponenten-Backend integriert werden.“



## Den Nutzer im Fokus

infolox-Produktkommunikationslösungen zeichnen sich dadurch aus, dass sie passgenau auf die spezifischen Bedürfnisse der Zielgruppe abgestimmt sind und somit die Nutzer optimal im Informations-, Auswahl und Bestellprozess unterstützen. Den Auftakt der rund einjährigen Projektarbeit mit Theben bildete folgerichtig eine fundierte Analyse der Wettbewerber sowie der Zielgruppen. „Auf Initiative von infolox haben wir unsere Kunden befragt, wie ihre spezifischen Anfor-

derungen bezüglich der künftigen Gestaltung der verschiedenen Produktmedien aussehen, was es zu optimieren gilt“, erklärt Peter Wimmer. Auf Basis der so gewonnenen Erkenntnisse konzipierte das Projektteam zielgerichtet die neuen Online- und Printformate hinsichtlich Funktionalität, Informationsarchitektur, Inhalt und Design. Sämtliche Erstellungs- und Pflegeprozesse wurden exakt definiert.



„Als einziger Dienstleister am Markt bieten wir unseren Kunden hohe Fachkompetenz in beiden Bereichen aus einer Hand an.“

Alexander Pircher, Geschäftsführer  
infolox GmbH

## Eingesetztes Softwareprodukt (CMS)



## Hochautomatisierte, effiziente Prozessabläufe

Im nächsten Schritt erarbeiteten die infolox-Spezialisten eine perfekt darauf abgestimmte Systemumgebung. Das Herzstück des Multikomponenten-Backends ist das Produktinformationsmanagement-System EPIM der viamedici GmbH, in dem alle Produktdaten aktuell und medienneutral hinterlegt sind und auf das alle anderen Systemkomponenten vollautomatisch zu-

greifen. Mit eZ Publish ist an diesen zentralen Datenpool ein CMS-System angebunden, über das die gesamten redaktionellen Inhalte der Website sowie der Online-Katalog publiziert und gepflegt werden. Auch sämtliche Print-Publishing-Prozesse zur automatisierten Erstellung des Printkatalogs sowie der Preislisten sind über eine Schnittstelle mit dem PIM-System verknüpft.

eZ Systems Headquarters  
Uniongata 18 / Kunnskapsverkstedet  
N-3732 Skien

info@ez.no  
www.ez.no

fon + 47 35 58 70 29  
fax + 47 35 58 70 21

Eingesetztes Softwareprodukt (PIM)

**viamedici**  
CROSS MEDIA PUBLISHING

Viamedici Software GmbH  
Hertzstraße 14-22  
D-76275 Ettlingen

www.viamedici.de

fon: +49 7243 / 9498-0  
fax: +49 7243 / 9498-99



„Mit Unterstützung von infolox ist es uns gelungen, in der Branche eine neue Messlatte für Print-Kataloge und Online-Auftritte zu setzen.“

Peter Wimmer, Leiter Produktmanagement und Marketing bei der Theben AG

## Suchen war gestern, finden ist heute

Nicht nur im Backend-Bereich wurde absolute Maßarbeit in Form einer effizienten, hochautomatisierten System- und Prozessarchitektur geleistet, auch das Frontend überzeugt visuell wie funktional – etwa mit einer konsequenten crossmedialen Vernetzung nicht nur bezogen auf die Datenquelle. Der Nutzer hat die Möglichkeit, einfach und schnell zwischen Printkatalog und Online-Angebot hin und her zu wechseln. Beispielsweise über eine URL in der Fußzeile der Printpublikation, über die er direkt zur gewünschten Produktdetailseite im Internet gelangt. Die Sucharchitektur des Print- und Online-Katalogs erweist sich als ganz auf die spezifischen Bedürfnisse der unterschiedlichen Nutzergruppen ausge-

richtet – im Fall von Theben schwerpunktmäßig Händler, Planer und Installateure. Im Zentrum steht nicht wie gewöhnlich das einzelne Produkt selbst, sondern vielmehr eine Aufschlüsselung spezifischer Anwendungssituationen, zu denen eine geeignete Produktauswahl aufgelistet wird: Was muss das entsprechende Produkt können, was will ich damit machen? Der Nutzer gelangt so deutlich schneller zum für ihn passenden Artikel. Hilfreiche Zusatzfunktionalitäten wie etwa ein Dokumentenkorb, in dem alle benötigten Informationen zentral hinterlegt und dann gemeinsam heruntergeladen werden können, untermauern das Höchstmaß an Usability.



## Win-Win-Situation für alle Seiten

Intern wie extern stieß die Neuausrichtung der Theben-Produktkommunikation auf sehr positive Resonanz. „Mit Unterstützung von infolox ist es uns gelungen, in der Branche eine neue Messlatte für Print-Kataloge und Online-Auftritte zu setzen“, freut sich Peter Wimmer. „Gleichzeitig verfügen wir nun intern über eine leistungs- und zukunftsfähige Prozessarchitektur, die es uns ermöglicht, mit einem relativ kleinen Team eigenständig die gesamte Produktion und Pflege unserer verschiedenen Medien zu stemmen.“ Eine zentrale Stärke der neuen

Lösung: Der Kunde profitiert davon ebenso wie das Unternehmen selbst. Die Nutzer finden dank des klaren Katalogkonzeptes auf schnellem und einfachem Weg nicht nur das richtige Produkt, sondern auch alle benötigten weiteren Informationen, Einbauanleitungen, Softwareupdates etc. Somit erübrigt sich in vielen Fällen eine zeitaufwendige Anfrage beim zuständigen Theben-Kundenbetreuer.

## Qualität, die Lust auf Mehr macht

„Wir freuen uns darauf, die Theben AG bei diesen künftigen Herausforderungen weiterhin als wertschöpfender Partner zu unterstützen.“

Alexander Pircher,  
Geschäftsführer, infolox GmbH

Insgesamt konnte die Qualität der gesamten Produktkommunikation mit der Einführung des neuen Systems entscheidend gesteigert werden. Das permanent aktualisierte PIM-System sichert ein Maximum an Datenkonsistenz in allen unterschiedlichen Medienformaten. Dies ist ein weiterer Grund für die gestiegene Akzeptanz und Nutzung der Medien durch die Kunden, was sich anhand höherer Zugriffsraten im Internet dokumentieren lässt. Aufgrund der automatisierten Prozesse sind die Theben-Verantwortlichen nun in der Lage, kundenspezifische Publikationen deutlich schneller zu erstellen. Die Produktionsdauer für den Printkatalog in deutscher und englischer Sprache reduzierte sich somit. Eine solche Erfolgsbilanz macht natürlich Lust auf Mehr. Der nächste Projektschritt ist daher schon in der Planung: Wird das System bisher nur von den Theben-Mitarbeitern in Deutschland genutzt, so sollen künftig auch die anderen weltweiten Niederlassungen und Vertretungen integriert werden. Mittelfristig heißt dies, dass im Rahmen des in den Templates verbindlich vorgegebenen Corporate Designs mit geringem Mehraufwand markt- und länderspezifische Versionen angefertigt werden können. Suk-

zessive wird auch die Zahl der verfügbaren Sprachversionen wachsen. Unter dem Strich führt dies zu einem weltweiten Plus an Kundenservice und Kundennähe und damit zu einem handfesten Wettbewerbsvorteil. „Wir freuen uns darauf, die Theben AG bei diesen künftigen Herausforderungen weiterhin als wertschöpfender Partner zu unterstützen“, blickt Alexander Pircher voraus. Ein Partner, der selbst immer wieder aufs Neue das Beste aus beiden Welten für seine Kunden verbindet.



**infolox**   
INFORMATION LOGISTICS

Bregenser Straße 101  
D-88131 Lindau

info@infolox.de  
www.infolox.de

fon +49 8382 / 27 58 94-0  
fax +49 8382 / 27 58 94-9