



Digitalisering en standaardisatie van productinformatie Medewerkers binnendienst in de bouwmaterialenhandel

Ing. Florens van der Gaag & Drs. Linda Aders-van der Geest


hibin
NETWERK VAN DE BOUWTOELIJDING

USP Marketing Consultancy

Index

Samenvatting / Conclusie

Onderzoeksverantwoording

Achtergrondkenmerken

Informatie verzamelen

Productinformatie

Bijlage

Samenvatting / Conclusie

Eigen PIM niet compleet

Het eigen PIM systeem is bij meer dan 90% onvolledig. Technische details worden het meest gemist in het eigen PIM systeem, maar ook productbijlage gerelateerde zaken.

De ontbrekende informatie wordt door de meerderheid opgezocht op Internet via zoekmachines, of men neemt rechtstreeks contact op met de fabrikant.

Vervelend voor klant en medewerkers zelf

Het niet compleet zijn en de extra tijd die dan nodig is om de juiste gegevens te verzamelen wordt als vervelend ervaren. Relatief vaak wordt er ook een eenmalig artikelnummer aangemaakt.

De klant heeft er ook onder te lijden, want de klant kan verkeerde informatie krijgen en verkeerde producten kunnen besteld worden.

Tijdbesparing en minder fouten

De besparing in tijd en besparing in gemaakte fouten kan enorm zijn als er sprake is van een compleet en actueel PIM systeem.

Gemiddeld kan het wel een besparing van 3 uur per week per binnendienstmedewerker opleveren.

Index

Samenvatting / Conclusie

Onderzoeksverantwoording

Achtergrondkenmerken

Informatie verzamelen

Productinformatie

Bijlage

Onderzoeksverantwoording

Doel van het onderzoek

Inzicht krijgen in hoeverre de handel over volledige productinformatie informatie beschikt en wat de eventuele gevolgen zijn van het ontbreken van de betreffende informatie.

Methode

Kwantitatieve interviews, telefonisch.

Doelgroep

Handelaren in bouwmaterialen (binnendienstmedewerkers)

Responseoverzicht	Totaal
Bruto sample*	628
Netto sample**	151
Aantal geslaagd	75
Responsepercentage	50%

* Alle nummers die gebeld zijn, zoals geen gehoor, in gesprek, afspraken, onbereikbaar, buiten doelgroep

** Iedereen waarmee daadwerkelijk gesproken is: respondenten die hebben meegedaan + degenen die weigerden om mee te doen

Index

Samenvatting / Conclusie

Onderzoeksverantwoording

Achtergrondkenmerken

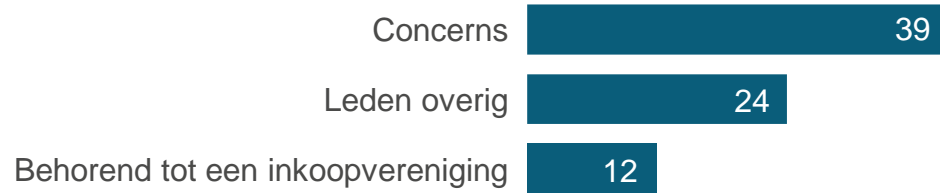
Informatie verzamelen

Productinformatie

Bijlage

Achtergrondkenmerken

Indeling bedrijven



47% van de binnendienstmedewerkers wil graag op de hoogte blijven aangaande dit onderwerp



Index

Samenvatting / Conclusie

Onderzoeksverantwoording

Achtergrondkenmerken

Informatie verzamelen

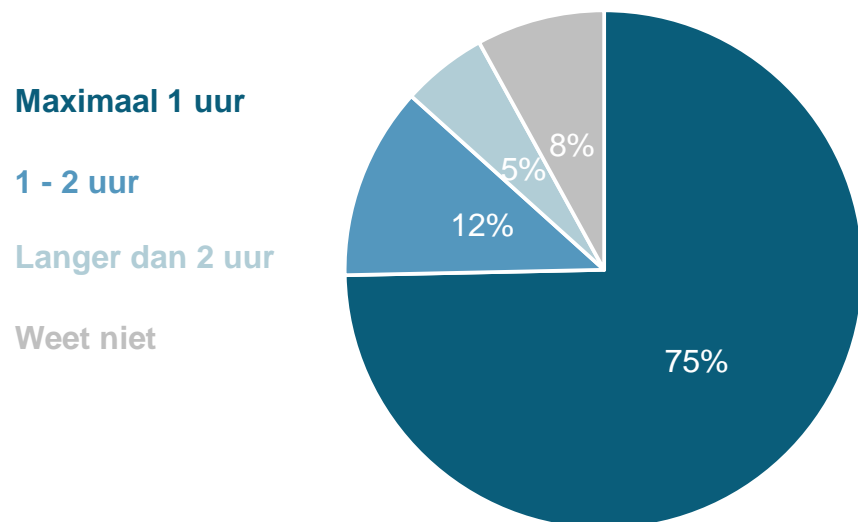
Productinformatie

Bijlage

Het eigen PIM systeem is bij meer dan 90% onvolledig

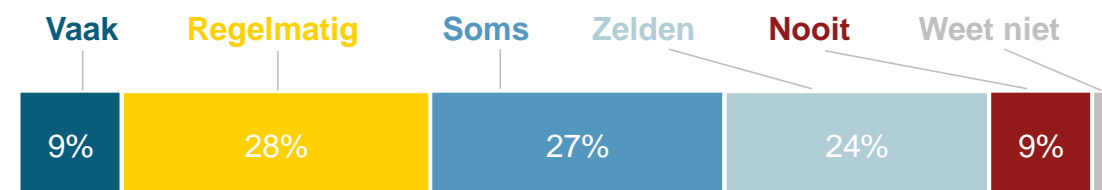
Het zoeken naar informatie die in het eigen PIM systeem ontbreekt kost de binnendienstmedewerkers gemiddeld een uur per dag.

Gemiddeld is men **1 uur** per dag kwijt
Hoeveel tijd bent u per dag kwijt aan het zoeken naar informatie wat niet in het eigen product informatiesysteem staat?



Base: n=75

Hoe vaak komt het voor dat u niet alle informatie die u nodig heeft, uit uw eigen product informatiesysteem kunt halen?

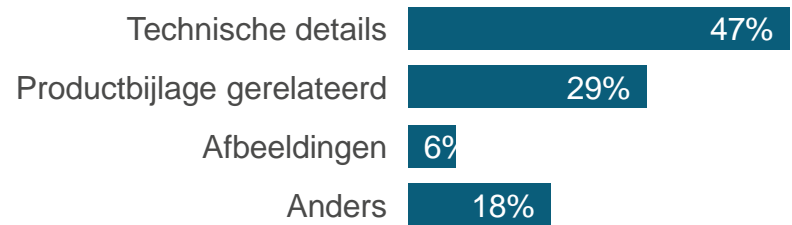


Base: n=75

Technische details het meest gemist

De ontbrekende informatie wordt door de meerderheid opgezocht op Internet via zoekmachines, of men neemt rechtstreeks contact op met de fabrikant.

*Welke informatie mist u op zo'n moment uit uw eigen productinformatiesysteem? **



* Zie uitgebreider overzicht in de bijlage

Base: n=68 (iets niet uit eigen PIM systeem kunnen halen <>nooit)

Waar haalt u in zo'n situatie dan uw informatie vandaan?

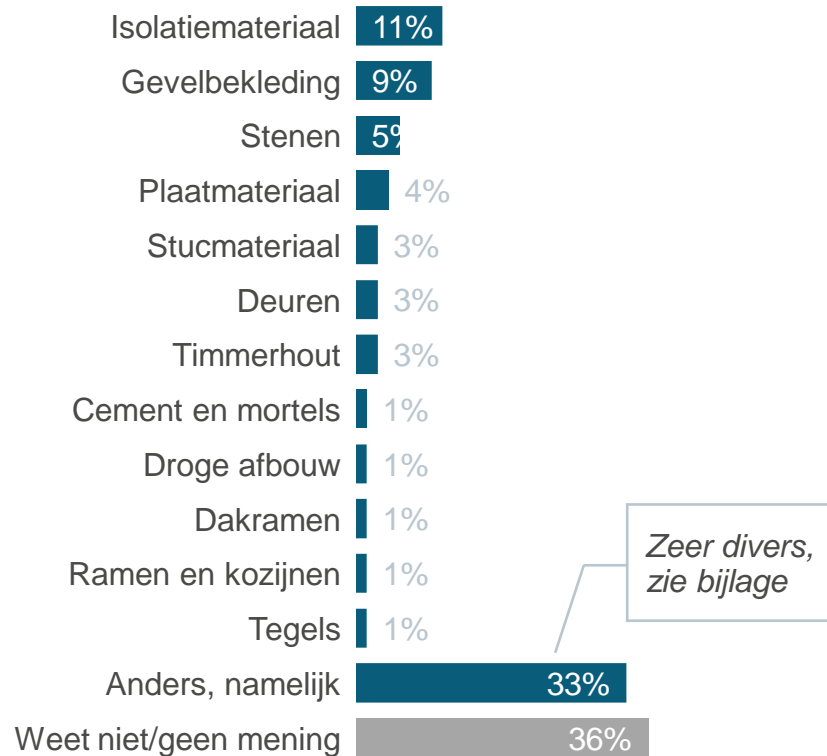


Base: n=68 (iets niet uit eigen PIM systeem kunnen halen <>nooit)

Enorme diversiteit in type producten waarbij men info mist

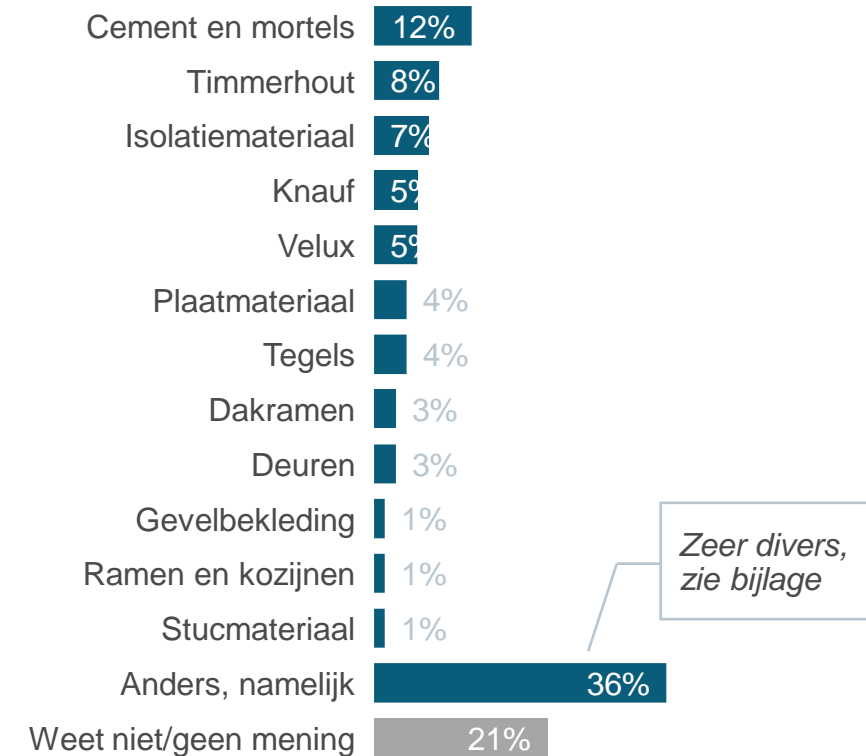
Ditzelfde geldt voor producten waarbij de informatie juist altijd compleet is.

Bij welk type producten mist u regelmatig informatie?



Base: n=75

Kunt u een product opnoemen waarvan de informatie altijd compleet is?



Base: n=75

Index

Samenvatting / Conclusie

Onderzoeksverantwoording

Achtergrondkenmerken

Informatie verzamelen

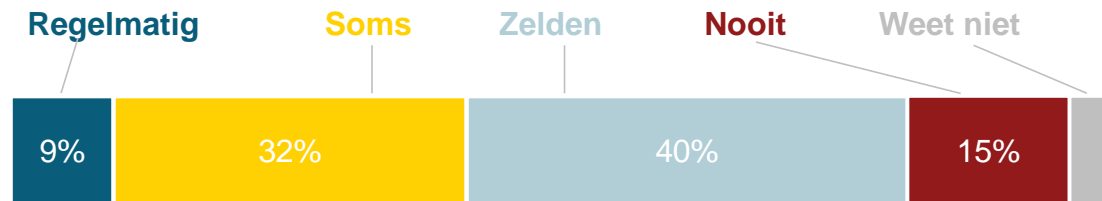
Productinformatie

Bijlage

85% geeft aan dat info uit het eigen PIM systeem niet actueel is

Bijna de helft (48%) van de binnendienstmedewerkers geeft aan dit (zeer) vervelend te vinden.

Hoe vaak komt het voor dat de informatie uit eigen productinformatie systeem uiteindelijk niet geheel actueel is?



Base: n=75

Hoe vervelend is het dat de informatie niet actueel is?



Base: n=75

Tijdverlies en klant verkeerd informeren grootste nadelen

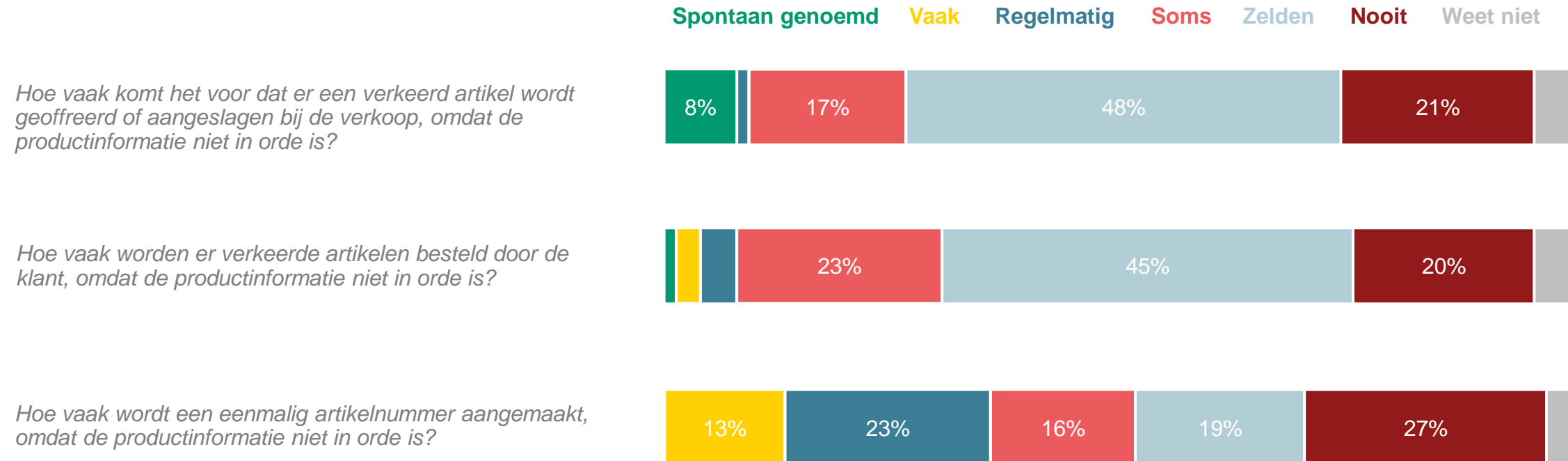
Ruim éénderde van de binnendienstmedewerkers geeft aan dat het veel tijd kost als de informatie uit het eigen PIM systeem niet actueel is. Bovendien geeft ruim een kwart aan dat de klant in zo'n geval verkeerde informatie krijgt.

Wat zijn de gevolgen als de informatie niet actueel is?



Er worden onnodig eenmalige artikelnummers aangemaakt

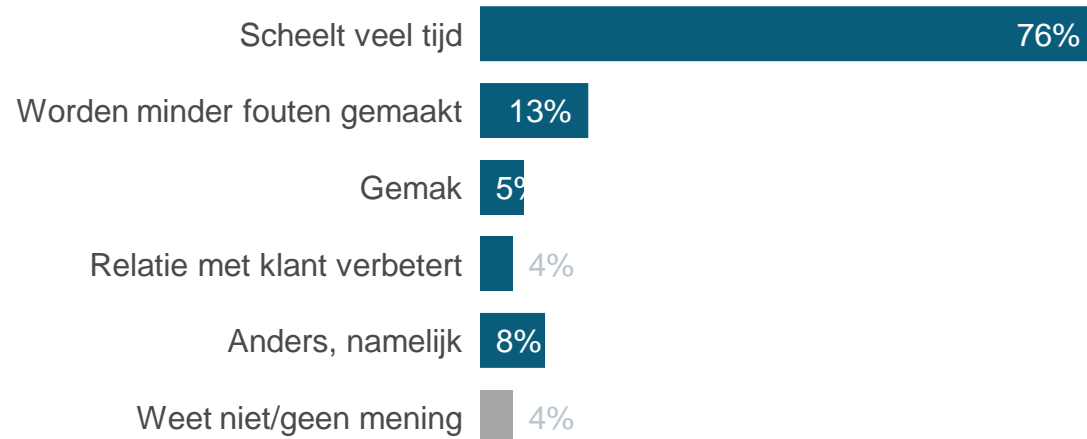
Meer dan de helft (52%) van de binnendienstmedewerkers geeft aan dat dit soms tot vaak voorkomt als gevolg van het niet in orde zijn van de productinformatie.



Een actueel en compleet PIM systeem scheelt iedereen tijd

Zowel voor de binnendienstmedewerkers zelf, als voor de klant die zo sneller geholpen kan worden.

Wat voor voordeel zou het u opleveren als de productinformatie actueel en compleet is?



Base: n=75

Wat voor voordeel zou het de klant opleveren als de productinformatie actueel en compleet is?



Base: n=75

Uniforme info en koppeling met leverancier goede eerste stap

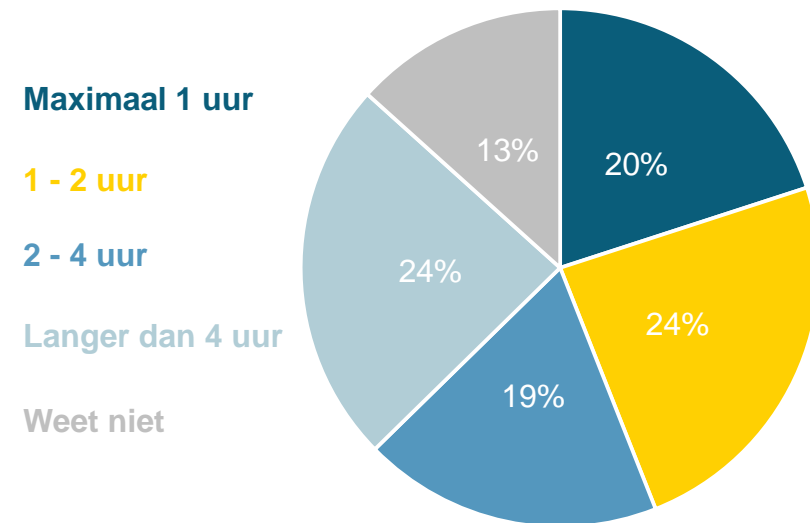
Binnendienstmedewerkers denken gemiddeld 3 uur per week te kunnen besparen als zij zouden beschikken over een compleet en actueel PIM systeem.

Wat zou een eerste stap zijn om het zoeken naar informatie en het hebben van een compleet productinformatiesysteem mogelijk te maken?



Base: n=75

Gemiddeld denkt men **3 uur** per week te kunnen besparen. Hoeveel tijd zou u per week kunnen besparen als u de beschikking zou hebben over een compleet productinformatiesysteem, waarbij de producten op een uniforme, eenduidige en gestandaardiseerde manier zouden zijn weergegeven?



Base: n=75

Index

Samenvatting / Conclusie

Onderzoeksverantwoording

Achtergrondkenmerken

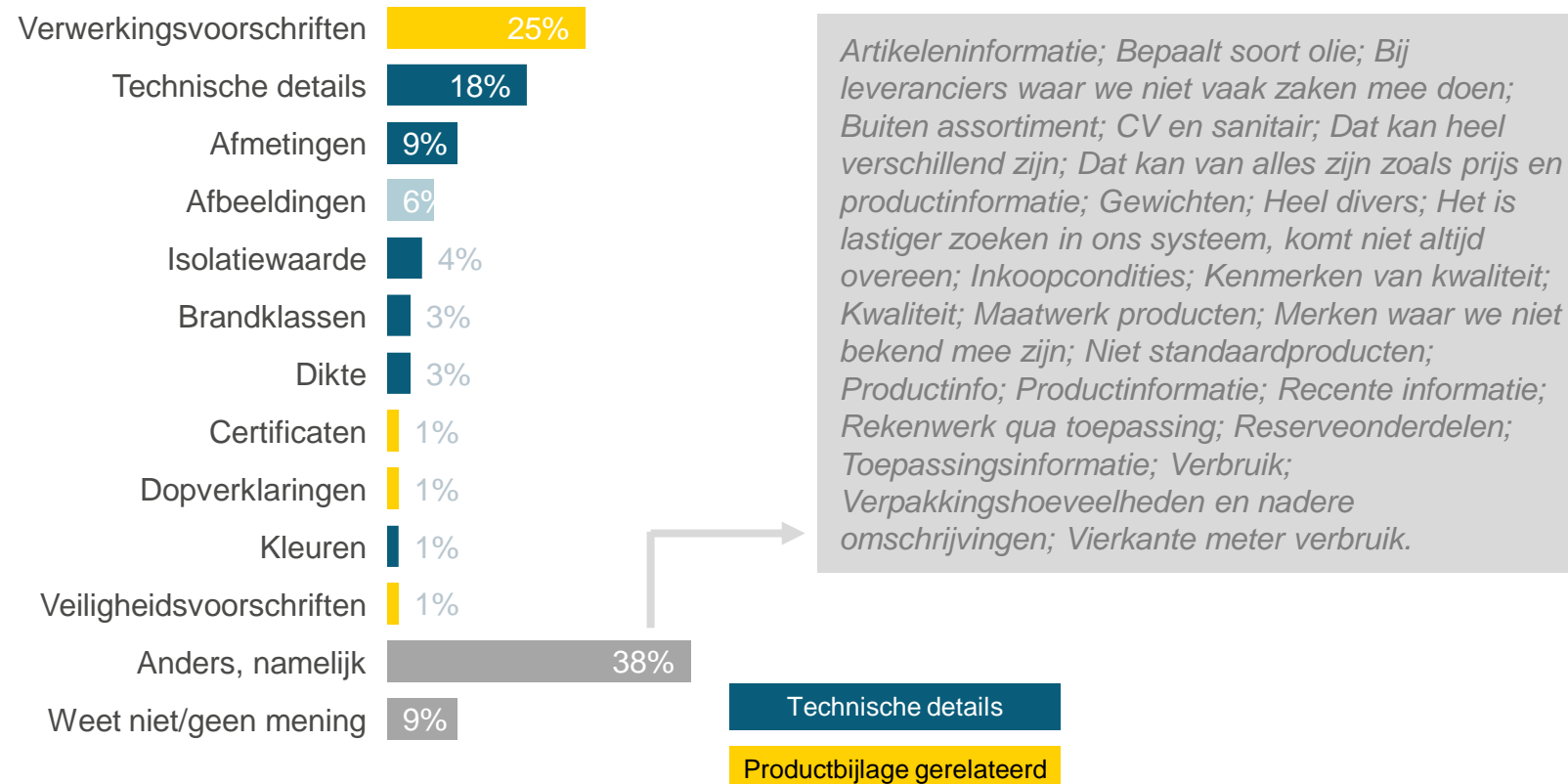
Informatie verzamelen

Productinformatie

Bijlage

Bijlage – Gemiste informatie uit eigen PIM systeem

Welke informatie mist u op zo'n moment uit uw eigen productinformatiesysteem?



Base: n=68 (Iets niet uit eigen PIM systeem kunnen halen <>nooit)

USP Marketing Consultancy

© 09 November 2020, USP Marketing Consultancy B.V.

The information in this publication is strictly confidential and all relevant copyrights, database rights and other (intellectual) property rights are explicitly reserved. No part of this publication may be reproduced and/ or published without the prior written permission of USP Marketing Consultancy B.V.