

FETIM BEHEERT UITGEBREID WOONASSORTIMENT EFFICIËNT EN EENVOUDIG IN DE CLOUD MET INRIVER

Fetim helpt mensen gelukkig te zijn op de plek waar ze wonen en werken. Met een uitgebreid assortiment kwaliteitsproducten zoals gevelpanelen en raamdecoratie, verbetert het bedrijf leefruimtes in meer dan veertig landen wereldwijd. Samen met Ctac implementeerde Fetim de PIM-oplossing inriver Product Marketing Cloud zodat alle stakeholders voortaan beschikken over complete up-to-date productinformatie.



Het toonaangevende Amsterdamse bedrijf Fetim levert kwaliteitsproducten voor woningverbetering aan bouw- en doe-het-zelfmarkten en groothandels. Denk aan constructiematerialen, raam- en wanddecoratie, vloeren en sanitaire producten. Om dat uitgebreide assortiment van 31.000 unieke producten en varianten zorgvuldig te beheren, hecht Fetim veel waarde aan betrouwbaar productinformatiemanagement (PIM).

Gebrek aan vertrouwen

Annemarie Auping is de productdatamanager van Fetim. Zij is ervoor verantwoordelijk dat collega's, verpakkers, retailers en consumenten altijd over de juiste productinformatie beschikken. "Voorheen gebruikten we de on-premise oplossing van inriver voor ons productinformatiemanagement. Maar dat systeem was bij ons niet optimaal ingericht. Daarnaast was inriver ondergebracht in onze ERP-omgeving, waardoor we het

niet konden koppelen aan onze website. Bovendien stopte onze solution partner met het ondersteunen van inriver. Onze medewerkers misten vertrouwen in de inrichting en de partner, waardoor het systeem onvoldoende gevuld was met data. Daardoor functioneerde het niet goed en werd het weinig gebruikt. Toen zijn we op zoek gegaan naar een nieuwe partner."

Down-to-earth en praktisch

Auping koos voor Ctac als nieuwe partner vanwege de inriver-expertise van het bedrijf. "We zochten dit keer nadrukkelijk een partner die het inriver-systeem ook technisch goed kent. We hadden meteen een goed gevoel bij de mensen van Ctac. Ze zijn down-to-earth en praktisch ingesteld. Daarnaast waren ze bereid ons bij de hand te nemen en te leren het systeem goed te benutten."



inriver Product Marketing Cloud

In overleg met Ctac besloot Fetim om inriver uit de ERP-omgeving te halen en over te stappen naar inriver Product Marketing Cloud (iPMC), een PIM-platform om efficiënt productinformatie te beheren in de cloud. In oktober 2021 was de overstap voltooid. Nu kan Fetim eenvoudig up-to-date productinformatie delen via verschillende kanalen.

Auping: "Een belangrijk voordeel van de keuze voor inriver Product Marketing Cloud ten opzichte van andere oplossingen, was dat we niet weer helemaal opnieuw hoefden te beginnen. We konden voortbouwen op de data die we al in de on-premise versie hadden toegevoegd. Daarnaast kunnen we inriver nu gemakkelijker koppelen aan andere systemen."

Van 30 naar 90 procent gevuld

Inriver Product Marketing Cloud en Ctac hebben het vertrouwen van datamedewerkers teruggebracht, vertelt Auping. "Nu we met Ctac werken, zien collega's dat de PIM-oplossing weer toekomst heeft. De hernieuwde inrichting zorgt ervoor dat er minder informatie dubbel hoeft te worden bijgehouden. Het geeft ons ook de mogelijkheid om veel makkelijker verbanden te leggen tussen vergelijkbare producten. Dit heeft binnen Fetim gezorgd dat de datakwaliteit een stuk beter is geworden. Ook de vulgraad van ons systeem is enorm verbeterd. Die was voor corona nog geen dertig procent, nu zitten we al op negentig procent."

"We hebben regelmatig contact met Ctac over verbeteringen aan het systeem. Dat gaat heel goed. Ik zou het ook leuk vinden om met Ctac en inriver Nederlandse inriver-gebruikers bij elkaar te brengen om ervaringen te delen."

ANNEMARIE AUPING
PRODUCTDATAMANAGER FETIM



Gelijkwaardige samenwerking

Auping is vier maanden na livegang nog altijd zeer te spreken over de mogelijkheden van inriver en vooral met de samenwerking met Ctac. "Inriver is modulair en er is veel mogelijk in het systeem. We vinden altijd wel een manier van werken die aansluit op de specifieke wensen van een collega. Iedere dag leren we weer meer over het gebruik en de mogelijkheden van inriver en lopen we af en toe ook aan tegen processen die we anders zouden willen inrichten. En daar helpt Ctac ons heel goed mee. Bij aanvang van dit project zochten we een solution partner die echt met ons samenwerkt en meedenkt; die mogelijkheden voorlegt en ons zelf de beste keuze laat maken. Dat kan Ctac als geen ander."

Meer transparantie en eenvoudiger zoeken

Het grootste technische verschil met voorheen zit volgens Auping in de koppeling met het ERP van Fetim. "Als daar vroeger iets misging, bijvoorbeeld met het inladen van de data, konden we nauwelijks achterhalen hoe dat kwam. Het was echt een blackbox. Ctac is daarentegen heel transparant over hoe ze de koppeling met het ERP gebouwd hebben. Dat is fijn, want wij willen zelf ook aanpassingen kunnen doen en niet volledig afhankelijk zijn van onze partner."

Inriver Product Marketing Cloud is ook in het dagelijkse gebruik een wereld van verschil, aldus Auping. "Neem bijvoorbeeld onze salessupportmedewerkers. Die moeten vaak een willekeurige specifieke groep artikelen kunnen opzoeken na een vraag van een klant. Vroeger moesten zij dan heel behoedzaam hun zoekquery opbouwen, anders stagneerde de zoekopdracht. Nu kunnen ze in de webcliënt veel eenvoudiger zoeken met behulp van relevante zoekwoorden. Dat maakt hun werk een stuk makkelijker!"

