Hos Nestlé er stamdata del af kvalitetsoplevelsen

*For Nestlé skal kvaliteten være i top. Både kvaliteten af de mange kendte brands og af produktinformationer til kunder og forbrugere. Derfor er man nu i gang med at blive endnu bedre til stamdata sammen med GS1Trade Exact.*

**En vigtig del af et succesfuldt samarbejde**

”Stamdata en vigtig del af et succesfuldt samarbejde, og hos Nestlé mener vi, at det er i alles interesse, at stamdata kan nå vores kunder så let og ensartet som muligt. Derfor har vi også gjort brug af GS1Trade Sync til udveksling af stamdata i flere år”, fortæller Kenneth Jørgensen, KAM Assistent hos Nestlé Danmark A/S.

Gennem sine 9 år i organisationen har han arbejdet med forskellige dele af den maskine, der skal sørge for, at produkter står klar på hylden i butikken og online. I de senere år har han haft ansvaret for, at det tandhjul, der hedder stamdata, også kører.

**”Simply better together”**

Dét er et af Nestlés KPI’er, og når man arbejder med stamdata, bliver det krystalklart, at internt samarbejde i organisationen er afgørende for succes. Sammen med to kolleger sørger Kenneth for at indsamle produktinformationer fra fabrikker, Marketing, Quality Assurance, Supply Planning mm.:

”Lanceringsprocessen er ret kompleks. I min afdeling har vi lagt kræfter i at få beskrevet, hvem der skal bidrage med hvilke oplysninger og hvornår. Vi tager rundt og gennemgår modellen sammen med kollegerne i andre afdelinger, så vi kan opbygge forståelse for hinandens behov. Det er vigtigt for mig at forklare, at hvis jeg rykker en kollega for stamdata, så er det ikke for at være irriterende – det er fordi andre processer og kolleger ikke kan komme videre med deres arbejde, inden de data er på plads”.

**At holde sig målet for øje**

Dette hænger nært sammen med det overordnede formål med produktinformationer:

”Man bør en gang imellem minde sig selv om, hvorfor produktstamdata er vigtige – altså hvad hensigten er med at bruge tid på at indsamle, indtaste og kvalitetssikre stamdata. Der er to ligeværdige mål: Vi vil give forbrugerne den korrekte information, de ønsker og har krav på, og være en god samarbejdspartner for vores kunder i handlen. Kvalitetsbegrebet må altså udvides til også at indbefatte stamdata, og ikke kun opfattes som noget der har med fx produktets smag at gøre”, fastslår Kenneth.

**Variation er en udfordring**

Kundernes øgede krav om produktdata fik Nestlé til at benytte GS1 Denmarks nye service, GS1Trade Exact, hvor man kontrollerer, om de informationer, der er angivet i GS1Trade Sync stemmer overens med den fysiske emballage – både mht. dimensioner og labelinformation som fx næringsindhold.

”Vi har mildt sagt en meget varieret produktportefølje: Fra Nan til KitKat, Cheerios og Nescafé. Ligeledes benytter vi et bredt udvalg af emballagetyper. Det rummer i sig selv en udfordring, for poser, æsker osv. skal måles på forskellig vis. Desuden er der for hver produkttype forskellige deklareringskrav og felter, der skal udfyldes i GS1Trade Sync”, beretter Kenneth.

**Stamdatatjek muliggør handling**

Nestlé har indtil nu haft 50 produkter til tjek hos GS1Trade Exact i Rødovre. Det har rykket ved hidtidige forestillinger og givet læring:

”Det har været en øjenåbner for os at se valideringsrapporterne fra GS1Trade Exact. Vi har fået konstateret nogle fejl, som overrasker os, fordi vi aldrig har hørt fra vores kunder, at der var noget galt. Vi tager dialogen med GS1Trade Exact, når der er rettelser, vi ikke forstår eller er uenige i. Vi kan godt mærke, at det også er en læringsproces for GS1 Denmark. Det er en rejse, vi tager sammen, og jeg er sikker på, at vi kommer i mål, og at det er en fordel for alle parter, når vi arbejder efter fælles standarder”, mener Kenneth.

Da handel og leverandører repræsenteret i GS1 Denmarks bestyrelse blev enige om, at GS1 Denmark skal stå for datakvalitetstjek, satte det fokus på at arbejde efter standarder. Dermed også ekstra fokus på GS1 Denmarks rolle ift. at vejlede medlemmerne i at forstå de standarder, de skal følge:

”Vi har brug for flere målrettede og forståelige guides. Vi er ikke eksperter i standarder, så formidlingen skal være på plads. Vi vil gerne lære, for vi stiler altid efter ’first time right’”, understreger Kenneth.

Det er en ny opgave for GS1 Denmark at udvikle og drive en service for datakvalitetstjek, og det gøres i samarbejde med handel og leverandører, som deltager i både Styregruppen og Arbejdsgruppen for GS1Trade Sync. Eksempelvis ligger der hos Arbejdsgruppen den vigtige opgave at afklare fx definitioner af felter og emballagetyper, så man undgår misforståelser.

**Nemt at gøre en forskel med donation**

Da Kenneth blev opmærksom på muligheden for at kunne donere de produkter, Nestlé har haft til tjek hos GS1Trade Exact, var det en let beslutning:

”Det er et rigtig godt initiativ, som GS1 Denmark har taget til at facilitere donationer på denne måde. Det støtter et godt formål, og gør det meget let for os at bidrage. Vi skal jo bare krydse af på vores bestilling, at vi ønsker at donere vores produkter til fx Projekt Hjemløs”, mener Kenneth.

Alt efter produkttype formidler GS1 Denmark det efter fuldendt tjek til organisationer som bl.a. Mødrehjælpen, Projekt Hjemløs og Dyreværnet.

**Stamdata uden filter på vejen til forbrugerne**

Før i tiden kom stamdata gennem flere hænder på vej gennem forsyningskæden. Det gav mulighed for at rette fejl. Desværre medførte det også gentagne arbejdsgange, fx at produkter blev opmålt både hos leverandør og kunde:

”Sådan som nutidens detailhandel fungerer, er det ikke længere en løsning: Produktinformationer bliver trukket direkte fra GS1Trade Sync og ud i fx webshops, og der er dermed ikke er noget ’menneskeligt filter’ til at opsnappe fejl. Derfor skal vi blive endnu bedre til at levere de rigtige stamdata fra starten”, forklarer Kenneth.

Heldigvis er der tale om mere end en fejlretningsøvelse. Den mere direkte vej fra leverandør til forbruger er nemlig også en mulighed for leverandøren for at tage styring med, at deres produkter bliver præsenteret på den måde, de synes er bedst.

**Hvorfor GS1?**

Gennem de ni år, hvor Kenneth har haft stamdata inde på livet, har han set en markant udvikling:

”Der er flere og flere data, der skal udveksles med kunderne, og det tager tid at oprette dem. Det gør det nemmere, hvis der kun er en facilitator. Det er ret smart: Vi indmelder data én gang i GS1Trade Sync, og så har kunderne adgang til dem. Én kilde til alle kunder, det er vejen frem”, mener Kenneth:

”Vi skal så vidt muligt undgå gentagne, manuelle indtastninger – for lad os være ærlige: Mennesker vil fra tid til anden begå fejl, og det hjælper GS1Trade Sync med at reducere.”