

#igd18

# Ergebnisse und Empfehlungen des Händlerfragebogens zur Verarbeitung von Preisen und Verfügbarkeiten

November 2018

# Aufgaben und Aktivitäten der Peergroup Digitale Distribution

Wir analysieren die Prozesse der Auslieferung digitaler Produkte sowie den dazugehörigen **Datenaustausch** zwischen Verlagen, Aggregatoren, Distributoren, Portalbetreibern und Kataloganbietern mit dem Ziel,

- **Schwachpunkte** zu erkennen und diese offen zu legen,
- **Rationalisierungspotenzial** zu ermitteln
- und ggf. **Empfehlungen** für die Optimierung im digitalen Datenaustausch zu erarbeiten und auszusprechen.

Unsere Themen sind:

**Datenfluss und Datenkonsistenz** zwischen Marktteilnehmern bzgl.

- Metadaten (Onix)
- Salesdaten (u.a. EDItX)
- Trenddaten
- Contentdateien
- Sonstige Assets

<https://www.igdigital.de/ig-digital/die-peergroups/peergroup-digitale-distribution/>

# Peergroup Mitglieder (Digitale Distribution)

Interessenvertretung durch Dienstleister

Verlage

arvato  
VVA

Libri

ciando  
eBooks

Bookwire 

mediaCONTROL

K·N·V

tolino 

libreka!

OPEN  
PUBLISHING 

mvb 

knk 

Zwischenbuchhandel

 Thalia.de

Hugendubel.de  
Das Lesen ist schön!

 skoobe  
Die digitale Bibliothek

 Rakuten  
Shopping is Entertainment!

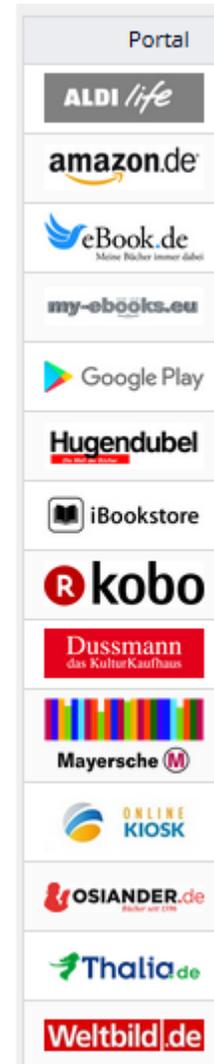
Endkundenportale

# Der geheime Datenfluss: Problemstellung

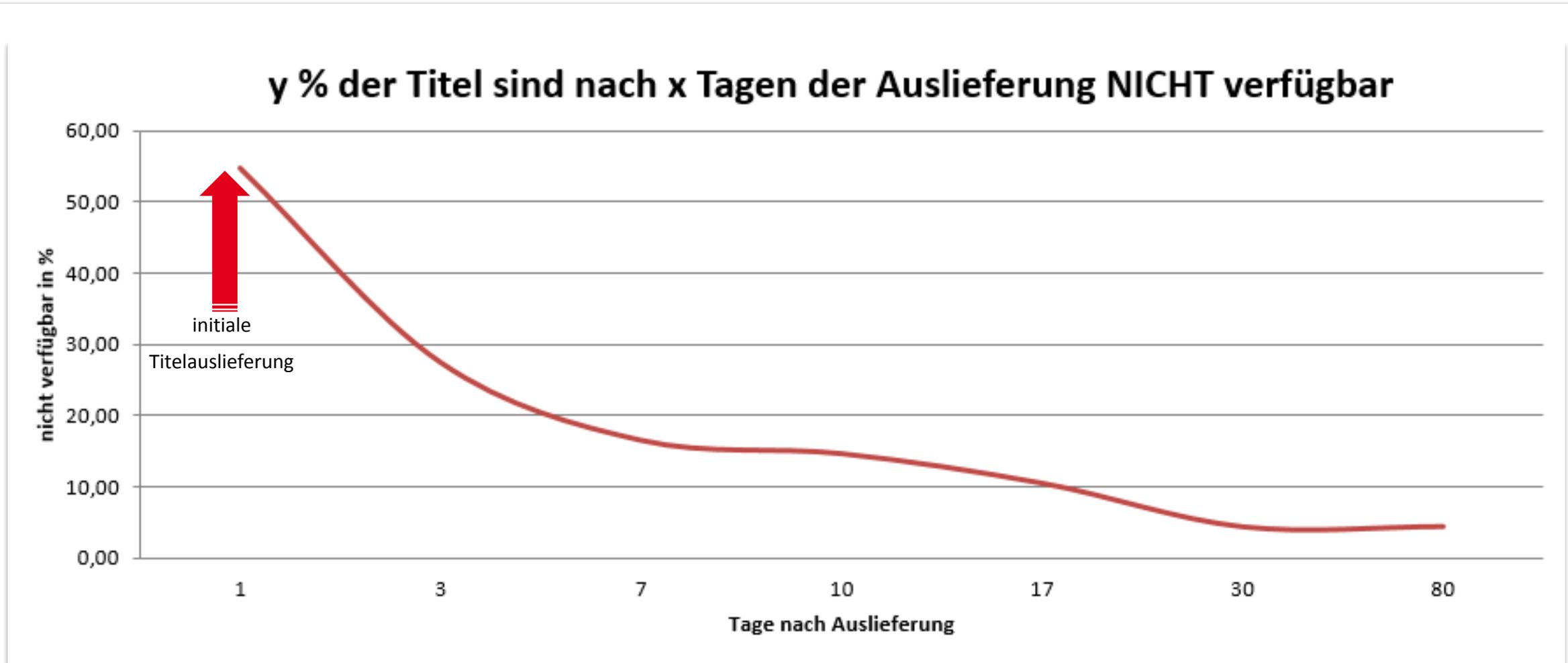
- **Die Aktualisierung von Preisen in den Portalen findet teilweise nicht oder verspätet statt**
  - Händler nehmen nicht an Preisaktionen teil
  - Marketingaktionen werden ineffizient
  - Kunden kaufen nicht oder im besten Fall bei einem anderen Händler
  - Preisbindungsverstöße
- **Titel, die zurückgezogen wurden, sind nach kurzer Zeit wieder aktiv**
  - Ggf. rechtliche Konsequenzen
- **Korrekturläufe für Preise und Lieferbarkeiten verursachen Aufwände auf allen Seiten**
  - Umsatzverlust, unzufriedene Kunden, zusätzliche Aufwände

# Konkretisierung des Problems falscher Preise und Verfügbarkeiten

- Um den **Umfang des Problems** zu bewerten, wurde eine automatisierte Prüfung der Portale durchgeführt:
  - **Rahmenbedingungen** für die Preis- und Verfügbarkeitsanalyse
    - Prüfung von 14 Portalen
    - Prüfungszeitraum
      - Auswertungszeitpunkt: 19.02.2018
      - Zeitraum: 80 Tage in die Vergangenheit
    - Anzahl Titel mit Metadatenauslieferungen: ca. 7.000
    - Durchgeführte Prüfungen: ca. 70.000

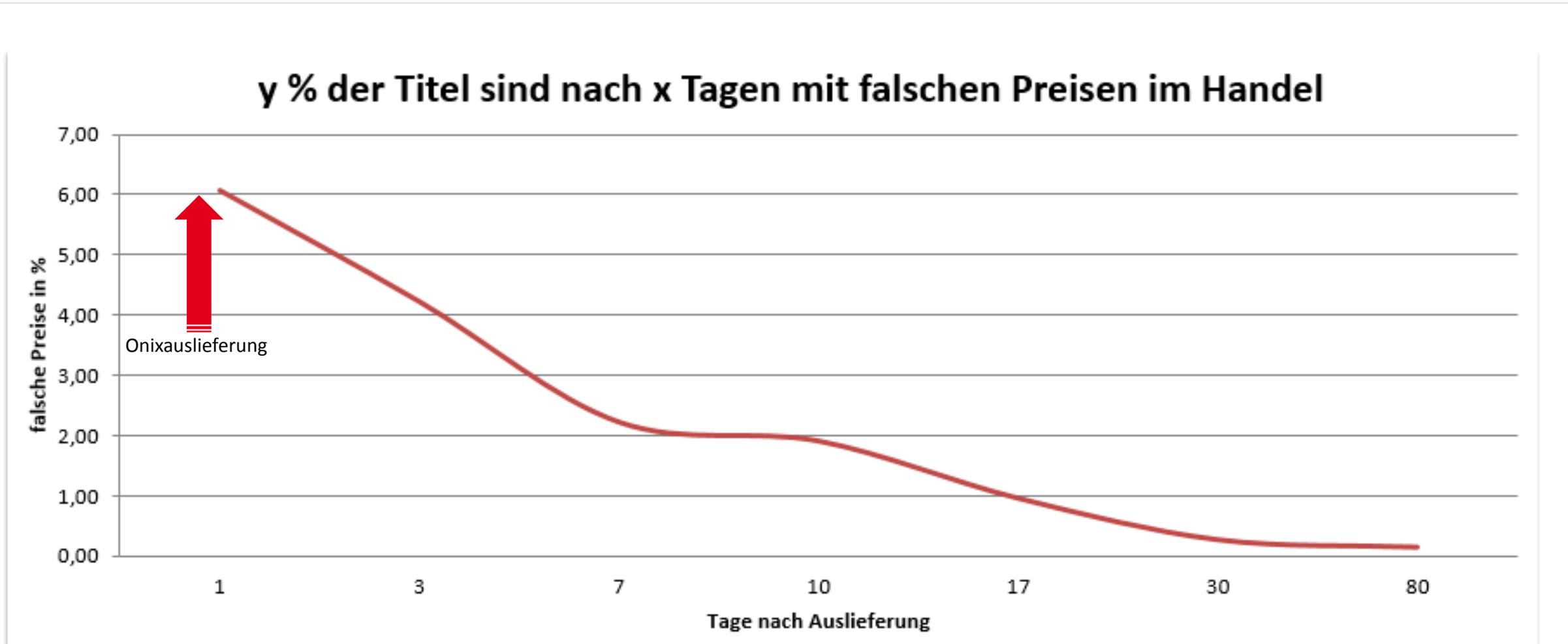


# Konkretisierung des Problems: Initialanlieferungen



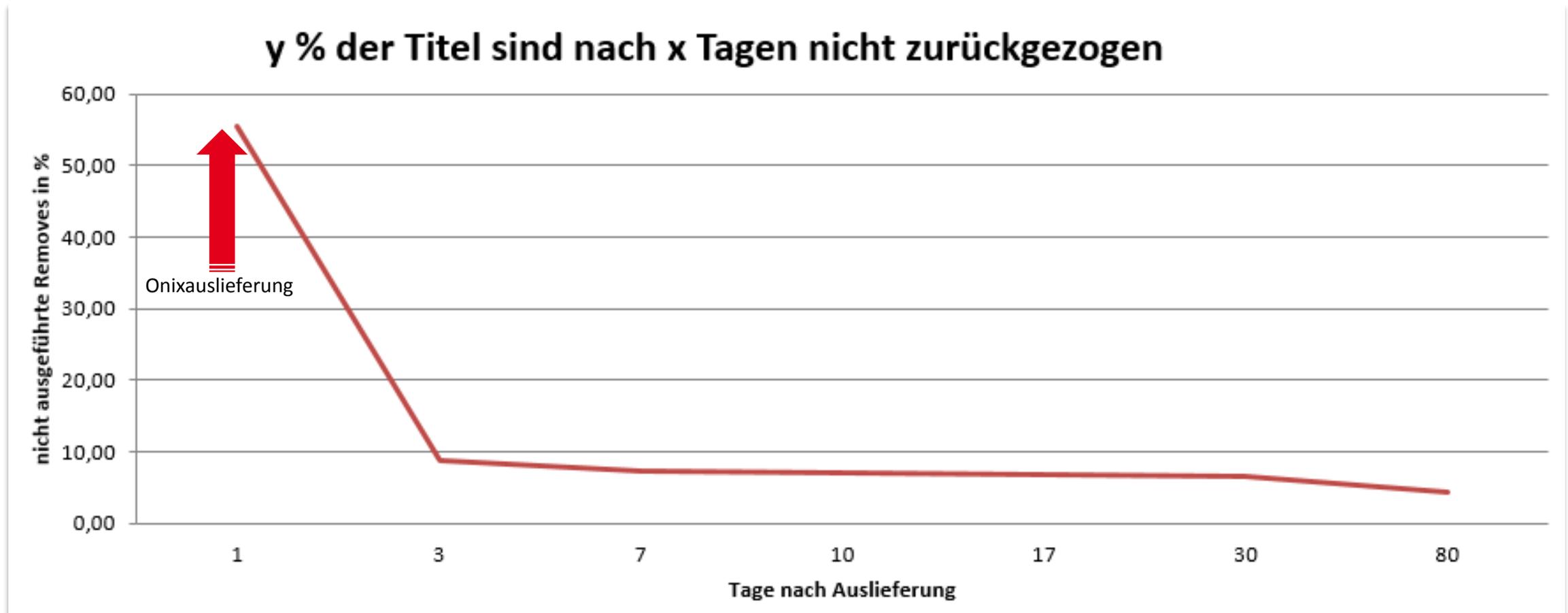
→ nach 7 Tagen fehlen 17% der neu versendeten Titel im Handel

# Konkretisierung des Problems: Preisaktualisierungen



→ nach 3 Tagen sind 4% der Preise noch nicht aktualisiert

# Konkretisierung des Problems: Takedown



→ 2 Tage nach einem Takedown sind Titel bei 35% der Händler noch aktiv

# Den Ursachen auf den Grund gehen: Händlerfragebogen

- Rahmenbedingungen
  - Empfänger des Fragebogens
    - 30 Online-Händler
    - 7 Distributoren
  - Versendung und Antworten im Frühjahr 2018
- Teilnahmestatistik / Hinweise
  - Rücklaufquote Händler: 33 %
  - Rücklaufquote Distributoren: 57%
  - Rückmeldungen: 17 (von 37)
  - Antworten dieser Partner fehlen: Amazon, Apple, Google (in der Regel treten die Probleme dort auch NICHT auf)
  - Es gab viele ergänzende Hinweise

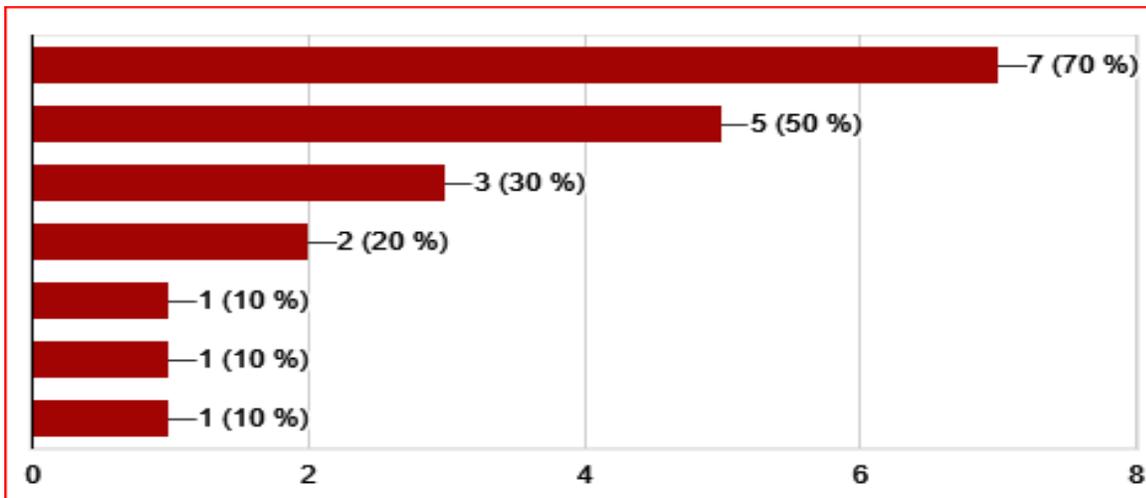
# Ergebnisse aus dem Händlerfragebogen

1. Beziehen Sie die ONIX-Dateien für DENSELBE Verlage aus MEHREREN Quellen? (Anzahl der Antworten: 16)

62,5% → JA

37,5% → NEIN

2. Warum laden Sie Metadaten für DENSELBE Verlage aus MEHREREN Quellen? (Anzahl der Antworten: 10)

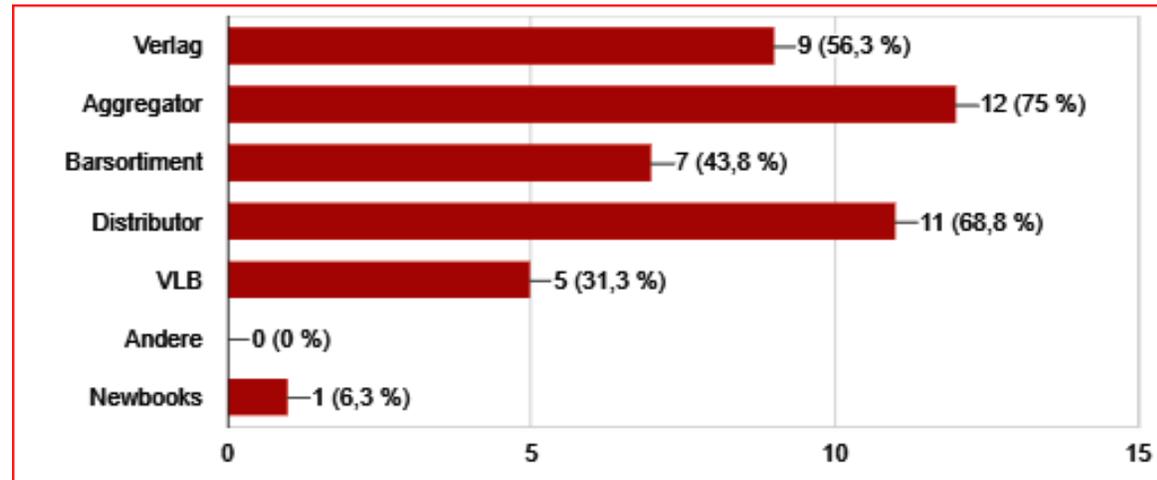


- Datenanreicherung
- Konditionen
- gleiche Abläufe für Print und Digital
- Zentrale Stelle als Referenz
- Parallele Belieferung durch verschiedene Bezugsverträge
- Die Daten werden uns trotz mehrfacher Hinweise doppelt von den Partnern angeliefert
- Duplicated content can happen. We do not choose which metadata to ingest. When we realize such duplication, we tried to reach out to the multiple suppliers. Otherwise both are equally ingested.

# Ergebnisse aus dem Händlerfragebogen

## 3. Aus welchen Quellen verarbeiten Sie Daten für die unterschiedlichen Verlage?

(Anzahl der Antworten: 16)



## 4. Verarbeiten Sie neben den Preis- und Lieferbarkeitsinformationen aus dem ONIX noch andere Datenformate mit Preis- und Lieferbarkeitsinformationen? (Anzahl der Antworten: 16)

56,3% → JA

43,8% → NEIN

## 5. Welche Formate ggf. aus welcher Quelle verarbeiten Sie zusätzlich zum ONIX? Was hat Priorität?

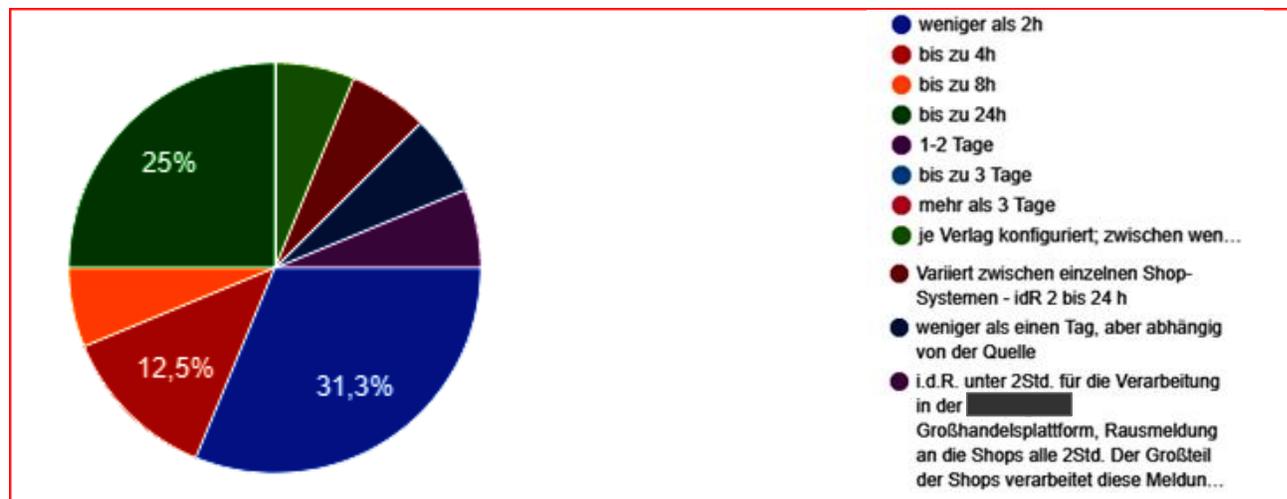
(Anzahl der Antworten: 8)

- XML von Ciando und ProQuest
- XML, CSV, proprietär. Priorität ergibt sich aus den gelieferten Informationen und folgt nicht pauschal einer Quelle.
- Warenwirtschaft - Warenwirtschaft hat Priorität
- region
- Self-Publisher - Hauseigenes Backend. ONIX hat Priorität.
- Grundsätzlich hat Onix Prio. Aber auf Einzeltitelbasis möglich: Auf Basis von Verlags-B2B-Newslettern z.B. zu Preisaktionen übernehmen wir Preise auch manuell bzw. fordern neues Onix an.
- XML, wobei ONIX Priorität hat
- Excel. Same as above if we receive both metadata feed for a single publisher, all metadata are ingested equally.

# Ergebnisse aus dem Händlerfragebogen

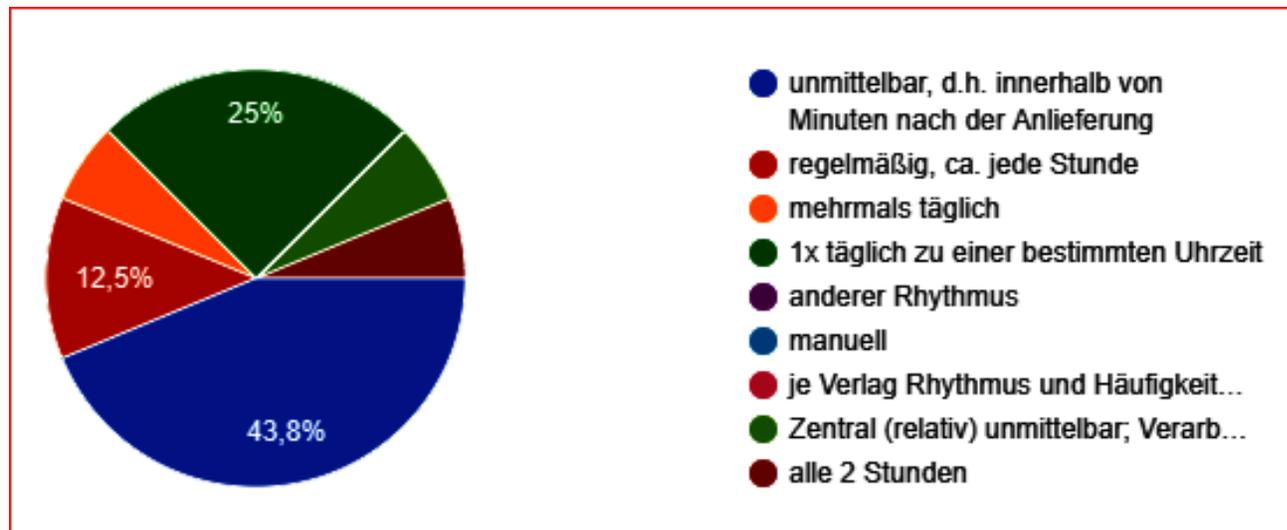
6. Wie lange brauchen Sie in der Regel (an Werktagen), um einen im ONIX gemeldeten Preis oder Lieferbarkeitsstatus im Portal anzuzeigen?

(Anzahl der Antworten: 16)



7. In welchem Rhythmus verarbeiten Sie angelieferte Metadaten?

(Anzahl der Antworten: 16)



# Ergebnisse aus dem Händlerfragebogen

8. Können Sie im Onix gemeldete Preisänderungen in der Zukunft (Zeitraumpreise) selbständig verarbeiten und einplanen, ohne ein neues ONIX zum Stichtag zu erhalten? (Anzahl der Antworten: 16)

75% → JA

18,8% → NEIN

6,3% → VLB und Barsortimente: ja / eBook-Aggregatoren: nein

9. Werden Zeitraumpreise für alle bisher verwendeten Preistypen (z.B. Reseller & Kommissionsmodell...) unterstützt? (Anzahl der Antworten: 15)

60% → JA

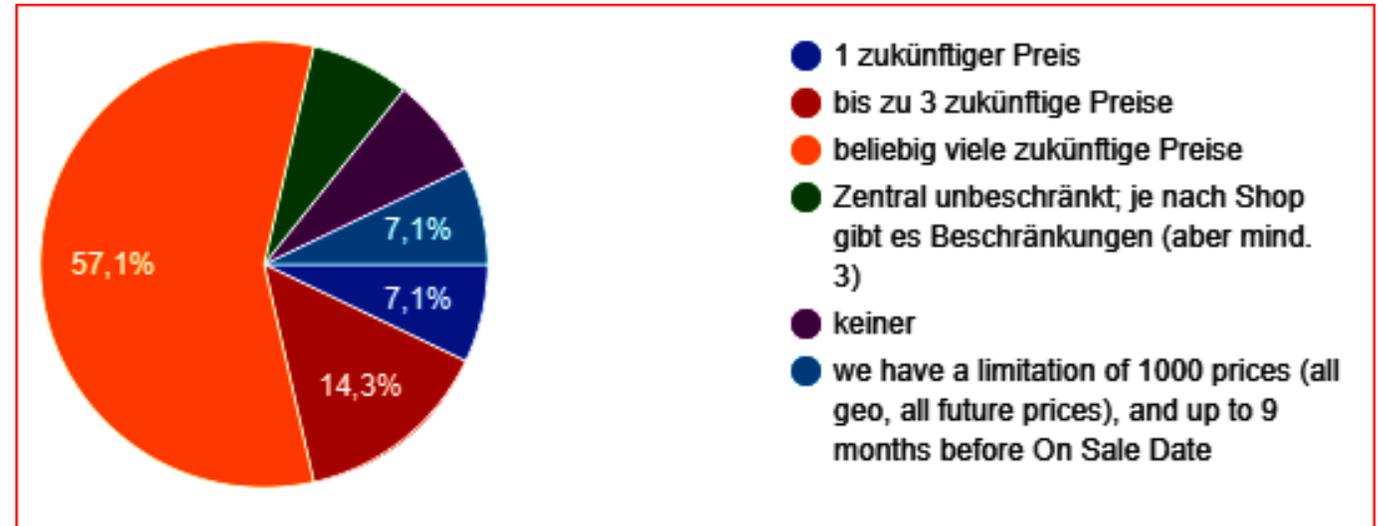
33,3% → NEIN

6,7% → VLB und Barsortimente: ja / eBook-Aggregatoren: nein

# Ergebnisse aus dem Händlerfragebogen

## 10. Wie viele aufeinanderfolgende zukünftige Zeitraumpreise können verarbeitet werden?

(Anzahl der Antworten: 14)



## 11. Was ist der späteste Zeitpunkt einer Metadatenanlieferung, damit eine einfache Preisänderung (ohne Zeitraumpreise) ca. Mitternacht (werktags) vollzogen wird?

(Anzahl der Antworten: 15)

- 4h
- Werktags: 24 Stunden (am Wochenende 48 Stunden)
- Zentral genügt ca. 1 h vorher; je nach Shop bis zu 24 h vorher
- 18:00 Uhr
- siehe Frage 6 und 7
- kurz vor 24 Uhr
- 22 Uhr
- 12h vorher
- Damit die Preisänderung in den bei ... angebotenen Shops umgesetzt wird, spätestens 30Std.
- Vormittags am selben Tag
- 16 Uhr
- if a change needs to take place at midnight on 10th, we need to receive metadata update before 23:59 on 8th
- 6 pm every day
- Within an hour of metadata delivery
- 2 days would be perfect

# Ergebnisse aus dem Händlerfragebogen

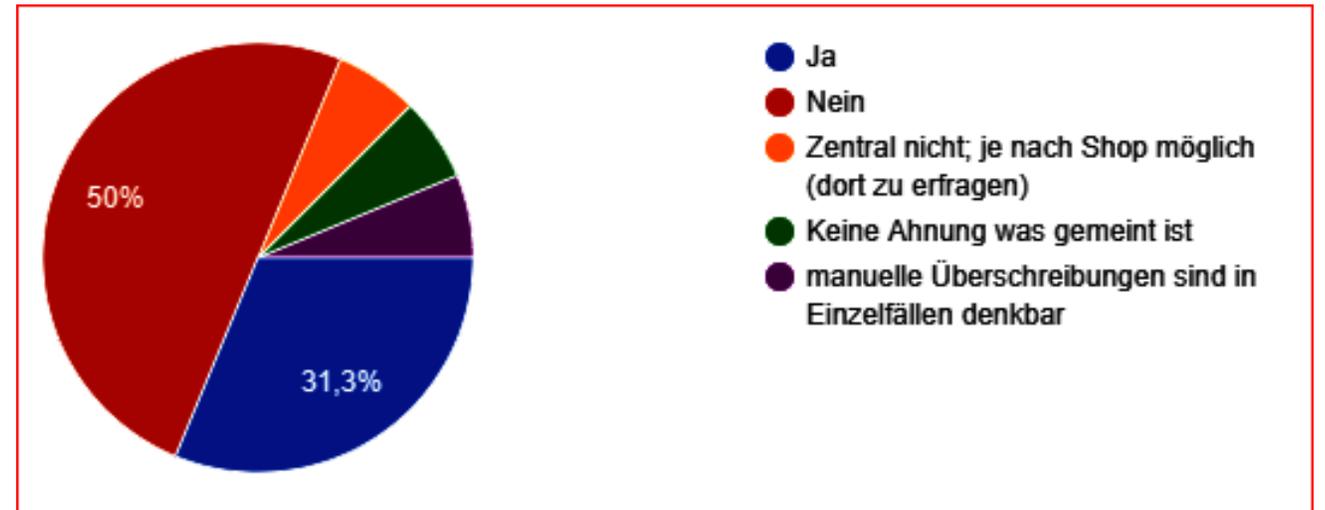
12. Können Sie ein ONIX-Blockupdate nur für die Preise verarbeiten? (Anzahl der Antworten: 16)

31,3% → JA

68,8 % → NEIN

13. Gibt es Kriterien, die Preismeldungen über ONIX übersteuern (z.B. geplante Aktionen mit Dienstleistern oder Verlagen)?

(Anzahl der Antworten: 16)



14. Gibt es eine zentrale Stelle, an die wir uns wenden dürfen, wenn Preise oder Verfügbarkeiten in Ihrem Portal nicht korrekt sind? (Anzahl der Antworten: 15)

86,7% → JA

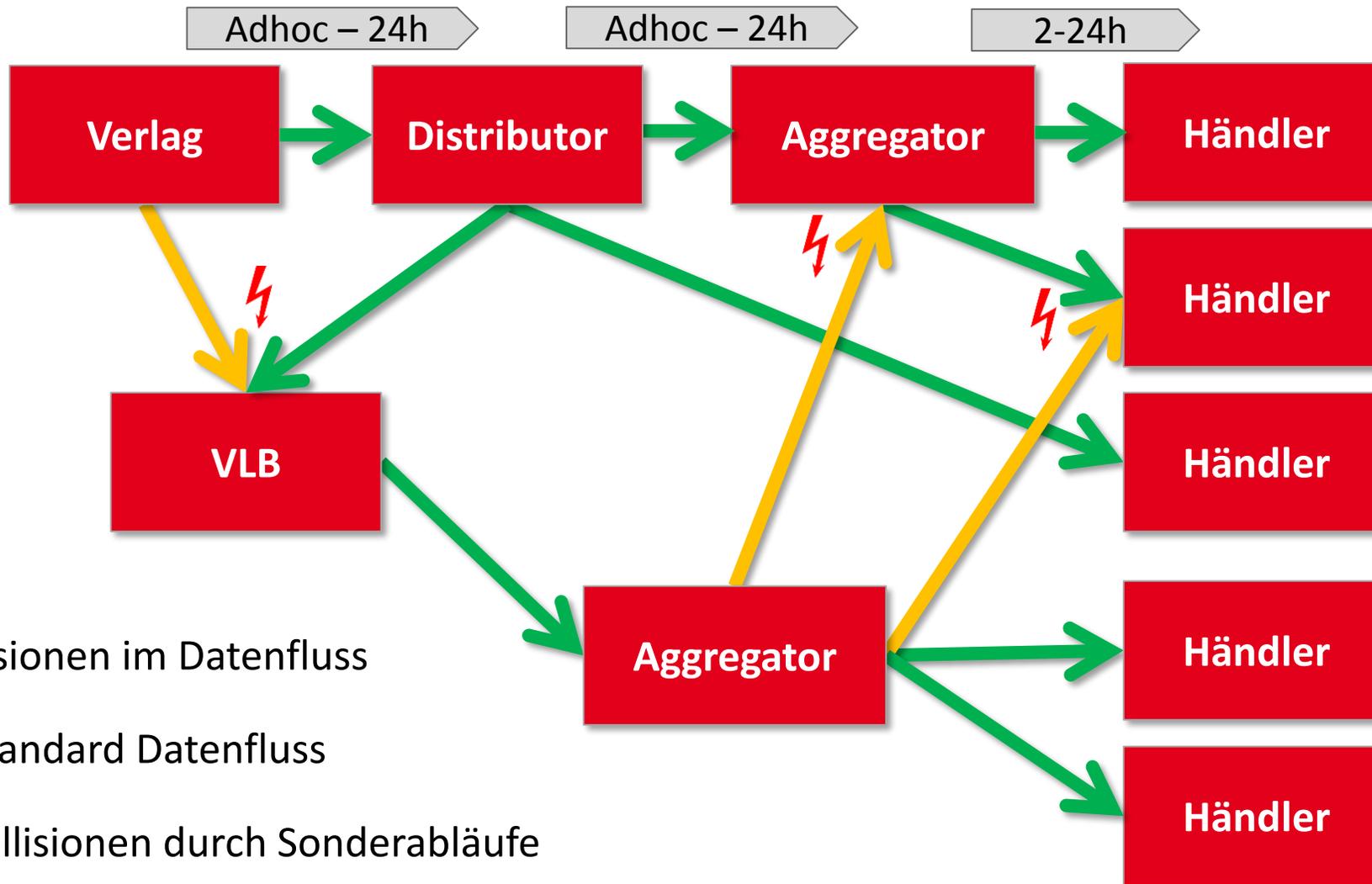
6,7% → NEIN

# Zusammenfassung: Ursachen falscher Preise und Lieferbarkeiten im Markt

- Ausbleibende oder falsche Nutzung des VLB als Referenzdatenbank
  - Im VLB wurden Daten mit Zeitverzug gepflegt oder gemeldet
  - Einzelne Verlage haben NICHT an das VLB gemeldet
- Unterschiedliche Interpretation von Zeitraumpreisen bei den Handelspartnern
  - Teilweise werden keine Zeitraumpreise „behalten“ und eingeplant
  - Teilweise werden weniger als 3 Zeitraumpreise verarbeitet
- Laufzeitprobleme verursachen Verarbeitungsstaus
  - durch Systemumstellungen
  - durch Full Feeds (z.B. Umstellung MwSt. für Schweizer Preise)
- Unterschiedliche Laufzeiten erzeugen unterschiedliche Datenstände im Markt
  - Nachgelagerte Datenanreicherungen liefern teilweise alte, falsche Preise und Lieferbarkeiten
- Mehrere Lieferwege für die gleiche ISBN
  - Weil Verträge zwischen Handelspartnern und Verlagen nicht angepasst wurden
  - Weil Handelspartner selbst entscheiden, woher sie Daten laden – und dort Daten nicht oder verspätet aktualisiert wurden
  - Weil sich die Datenverarbeitung am Ablauf für Print-Produkte orientiert und von mehreren Quellen die Lieferbarkeit abfragt

→ aus den Erkenntnissen wurden Empfehlungen für Verlage, Zwischenhandel und Onlinehändler abgeleitet

# Analyse: Datenfluss für Preise und Lieferbarkeiten in der Praxis



- Es gibt Kollisionen im Datenfluss
  - Grün: Standard Datenfluss
  - Gelb: Kollisionen durch Sonderabläufe

# Empfehlungen zur Vermeidung von Inkonsistenzen

## Empfehlungen für **Verlage**

- **Prüfen Sie** die Lieferwege in Ihren **Handelspartnerverträgen** für digitale Produkte, damit es keine Überschneidungen gibt
- Kündigen Sie **Onix Full Feeds frühzeitig** an und **stimmen** Sie die Lieferungen mit Partnern **ab**. Nutzen Sie **Staffelungen (<5.000 Titel)**, die zwischendurch wichtige Preis- und Lieferbarkeitsmeldungen zulassen. **Legen Sie Erweiterungen zusammen**, damit die Anzahl an Full Feeds gering gehalten wird.
- Planen Sie **weniger als 3 Zeitraumpreise in die Zukunft** im gleichen Onix (40% der Händler können maximal 3 oder weniger verarbeiten)
- Lassen Sie Preis- und Lieferbarkeitsinformationen im **VLB rechtzeitig aktualisieren**
- **Bei Wechsel** von Aggregator/Auslieferung **informieren Sie frühzeitig** die Online-Händler und sorgen Sie für Absprachen zwischen den Dienstleistern

# Empfehlungen zur Vermeidung von Inkonsistenzen

## Empfehlungen für den **Zwischenhandel**

- Stellen Sie sich auf die Verarbeitung bei Online-Händlern ein
  - **Zeitraumpreise** 5 Tage vor Änderung (noch einmal) senden - ca. 20% der Händler brauchen diese Meldung
  - Bei **Systemumstellungen** der Händler Lieferungen aussetzen und anschließend nur das Delta senden
- Untermauern Sie dringende **Takedowns** zusätzlich durch **Mails**

# Empfehlungen zur Vermeidung von Inkonsistenzen

## Empfehlungen für **Onlinehändler**

- Kündigen Sie **Systemumstellungen** und **Ausfallzeiten** bei anliefernden Partnern **an**
- Wählen Sie bei digitalen Produkten möglichst den **kürzesten, direkten Weg** für die Verarbeitung von Preisen und Lieferbarkeiten
- Geben Sie Information an ihre Partner, welche Produkte Sie **nicht haben** möchten (z.B. Erotiktitel)
- Aktualisieren Sie **bei Datenanreicherungen nur relevante Felder**, nicht Preise und Lieferbarkeiten aus direkter Quelle
- Vermeiden Sie **manuelle Anpassungen** von Preisen und Verfügbarkeiten

# Empfehlungen zur Vermeidung von Inkonsistenzen

## Allgemeine Empfehlungen

- Stellen Sie sich auf Metadaten-Laufzeiten von 3-5 Tagen ein; liefern Sie **frühzeitig!**
- Bringen Sie Daten von **Novitäten** mindestens 7 Tage vor ET in den Markt
- Preis- und Lieferbarkeitsmeldungen sollten **priorisiert** werden (Regel vereinbaren), sonst stehen sie z.B. nach allen Onixen mit Wechselkursanpassungen hinten an
- Wägen Sie ab, ob **andere Quellen** als Onix wirklich die korrekten Preise und Lieferbarkeiten haben

# Empfehlungen zur Vermeidung von Inkonsistenzen für Preise und Lieferbarkeiten im digitalen Buchmarkt

## Verlage

- **Prüfen Sie** die Lieferwege in Ihren **Handelspartnerverträgen** für digitale Produkte, damit es keine Überschneidungen gibt
- Kündigen Sie **Onix Full Feeds frühzeitig** an und **stimmen Sie** die Lieferungen mit Partnern **ab**. Nutzen Sie **Staffelungen**. **Legen Sie Erweiterungen zusammen**, damit die Anzahl an Full Feeds gering gehalten wird.
- Planen Sie **weniger als 3 Zeitraumpreise** in die Zukunft im gleichen Onix (40% der Händler können maximal 3 oder weniger verarbeiten)
- Lassen Sie Preis- und Lieferbarkeitsinformationen im **VLB rechtzeitig aktualisieren**
- **Bei Wechsel** von Aggregator/Auslieferung **informieren Sie frühzeitig** die Online-Händler und sorgen Sie für Absprachen zwischen den Dienstleistern

## Zwischenhandel

- Stellen Sie sich auf die Verarbeitung bei Online-Händlern ein
- Zeitraumpreise **5 Tage vor Änderung** (noch einmal) senden - ca. 20% der Händler brauchen diese Meldung
- Bei **Systemumstellungen** der Händler Lieferungen aussetzen und anschließend nur das Delta senden
- Untermauern Sie dringende **Takedowns** zusätzlich durch **Mails**

## Online Händler

- Kündigen Sie **Systemumstellungen** und **Ausfallzeiten** bei anliefernden Partnern an
- Wählen Sie bei digitalen Produkten möglichst den **kürzesten, direkten Weg** für die Verarbeitung von Preisen und Lieferbarkeiten
- Geben Sie Information an ihre Partner, welche Produkte Sie **nicht haben** möchten
- **Aktualisieren Sie bei Datenanreicherungen nur relevante Felder**, nicht Preise und Lieferbarkeiten aus direkter Quelle
- Vermeiden Sie **manuelle Anpassungen** von Preisen und Verfügbarkeiten

- Stellen Sie sich auf Metadaten-Laufzeiten von 3-5 Tagen ein; liefern Sie **frühzeitig!**
- Bringen Sie Daten von **Novitäten** mind. 7 Tage vor ET in den Markt
- **Preis und Lieferbarkeitsmeldungen** sollten **priorisiert** werden (Regel vereinbaren), sonst stehen sie z.B. nach allen Onix-Dateien mit Wechselkursanpassungen hinten an
- Wägen Sie ab, ob **andere Quellen als Onix** wirklich die korrekten Preise und Lieferbarkeiten haben

**#igd18**

**Wir danken für die Mitarbeit!**

Peergroup Digitale Distribution

Ansprechpartner: Carsten Wehmeyer

[carsten.wehmeyer@arvato.com](mailto:carsten.wehmeyer@arvato.com)