

■ Marks & Spencer mit Stibo Systems auf globalem Kurs

Firma:

Marks & Spencer

Branche:

Einzelhandel

Region:

Europa

Solution:

Produktstammdatenverwaltung (PIM)



Zusammenfassung

Kein High Street Store wird jemals so britisch sein wie Marks & Spencer (M&S). Gegründet 1884 ist M&S seitdem in allen Städten allgegenwärtig. Heute beschäftigt M&S über 80.000 Mitarbeiter in 852 britischen Filialen und weiteren internationalen Standorten. 57 % des Konzernumsatzes von 10,3 Milliarden GBP entfallen auf den Bereich Lebensmittel und 43 % auf Haushaltswaren und Bekleidung,

M&S ist für Generationen von Käufern zur Anlaufstelle geworden, wenn sie auf der Suche nach etwas Stil und Luxus sind.

M&S verfügt durch den Einsatz der Lösung von Stibo Systems über eine einzige Quelle für Produktdaten sowie automatisierte Prozesse für den Launch von Produkten auf der Website. Das bedeutet weniger Fehler und eine deutlich verkürzte Time-to-Market.

Der Businessnutzen

“Die PIM-Lösung gab uns die Möglichkeit, die Produktpalette für jedes Land anzupassen“, sagt Alison Taylor, Business Analyst in der Produktinformationsgruppe von M&S. “Das ist wichtig für uns, weil wir in Großbritannien einige Dinge verkaufen, für die wir anderswo vielleicht keine Lizenz haben, oder die problematisch oder einfach nicht kosteneffektiv sind, wenn es um den Versand geht.”

Das Kundenerlebnis

Weniger als sechs Monate nach dem erfolgreichen Start der britischen Website erfolgte eine internationale Implementierung des PIM-Systems zur Unterstützung der acht internationalen M&S-Standorte in fünf Sprachen. Zu diesem Zeitpunkt konnte M&S damit beginnen, ein einziges System anstatt zwei für alle Produktdaten zu verwenden und so die Effizienz zu steigern, die mit einem deutlich rationalisierten Prozess einhergeht.

Herausforderung

M&S ist nicht nur in der britischen High Street sehr bekannt und beliebt, sondern auch im internationalen Einzelhandel eine Macht. Das Unternehmen hat 480 internationale Filialen in 59 Ländern, und 1,1 Milliarden GBP - fast ein Zehntel des Umsatzes - kommen aus dem Ausland. Mit einem Umsatz von 800 Millionen GBP aus digitalen Kanälen konzentriert sich M&S darauf, seine Position als führender internationaler Multichannel-Einzelhändler zu festigen.

Die Website des Unternehmens hat über sieben Millionen registrierte Nutzer. Die Herausforderung bestand jedoch darin, von dem bisherigen Amazon-basierten Ansatz des Unternehmens auf diese neue Iteration zu migrieren, ohne Nutzer oder Umsätze zu verlieren, und gleichzeitig den Überblick über die 20.000 angebotenen Produkte zu behalten. Mit Tablets in den Händen der Filialmitarbeiter und Smartphone-Apps in den Händen der Kunden musste diese erneuerte Website außerdem für jeden und in jedem Land funktionieren.

Lösung

“Ein neues PIM gab uns die Möglichkeit, einige der Probleme zu adressieren, die wir in Bezug auf unsere bestehenden Produktinformationen hatten”, sagt Rebecca Chamberlain vom Entwicklungsteam von M&S.com. “Wir hatten Probleme mit der Datenqualität, und es gab eine Menge unnötiger Doppelerfassungen. Durch die Einführung der Lösung von Stibo Systems konnten wir sehen, dass wir strukturierte Attribute haben werden, die uns konsistentere Daten liefern, sowie eine große Reduzierung der manuellen Eingaben.”

M&S ging mit dem PIM-System ein ganzes Jahr vor dem Start der neuen Website live. Die 20.000 Produkte, die auf der alten Website angeboten wurden, mussten um PIM-Attribute ergänzt und in die neuen Verkaufshierarchien integriert werden. Dies führte zu einem kurzfristigen Doppelbetrieb, in der ein Team jede Woche Hunderte von Produkten auf der neuen Website hinzufügte, während die bestehende Website weiter betrieben wurde. “Wir nutzten auch die Workflow-Funktionalität der Lösung, als wir die Website starteten”, bemerkt Chamberlain. “Die Gestaltung der Workflows zur Anreicherung und Veröffentlichung von Produkten für unsere Verkaufskanäle, gab uns sowohl Effizienz als auch Kontrolle.”

Obwohl M&S 585 verschiedene Produktattribute benötigte, um den kompletten Datenbestand zu bedienen, erschienen alle Produktdaten mit dem PIM-System als Quelle für den E-Commerce einheitlich auf den Webseiten. Business Rules verhindern zudem, dass inkonsistente Daten veröffentlicht werden. Zum Beispiel können Kleidungsstücke erst dann online publiziert werden, wenn alle Größen mit den entsprechenden kundenorientierten Etiketten versehen sind.

Obwohl alle Inhalte primär in englischer Sprache verwaltet werden, kennzeichnen die Verkaufshierarchien automatisch, welche Produkte international verkauft werden, und senden nur diese Texte zur Übersetzung an einen externen Dienstleister. Diese Informationen erscheinen dann auf den internationalen Seiten 24 bis 48 Stunden nach der Veröffentlichung in Großbritannien.

“Die PIM-Lösung ist ein integrativer Bestandteil, um Produkte auf unsere Website zu bringen”, sagt Chamberlain. Eine einzige, gut verwaltete Datenquelle und ein höherer Grad der Automatisierung haben zu einem System mit weniger Eingabefehlern geführt, das die Zeit, die M&S für die Veröffentlichung von Produkten auf seiner Website benötigt, drastisch reduziert hat.

“ Bei der Gestaltung von Workflows für die Verwaltung, Anreicherung und Veröffentlichung von Produkten für unsere Vertriebskanäle bietet uns Stibo Systems ein Höchstmaß an Effizienz und Kontrolle.”

— Rebecca Chamberlain, Product Owner – Product information, M&S.com Development

M&S
EST. 1884

Über Stibo Systems

Stibo Systems, das Unternehmen für Master Data Management, ist Ihr erfahrener Partner für mehr Datentransparenz. Unsere Lösungen sind die treibende Kraft hinter zukunftsorientierten Unternehmen auf der ganzen Welt, die den strategischen Wert ihrer Stammdaten erschlossen haben. Wir befähigen sie, das Kundenerlebnis zu verbessern, Innovation und Wachstum voranzutreiben und eine wesentliche Grundlage für die digitale Transformation zu schaffen. Dadurch erhalten sie die Transparenz, die sie benötigen und wünschen – eine integrierte, genaue Übersicht über ihre Stammdaten –, damit sie fundierte Entscheidungen treffen und ihre Ziele in Bezug auf Umfang, Reichweite und Ambitionen erreichen können. Stibo Systems ist eine in Privatbesitz befindliche Tochtergesellschaft der 1794 gegründeten Stibo A/S Gruppe mit Sitz in Aarhus, Dänemark. Weitere Informationen finden Sie unter stibosystems.de.