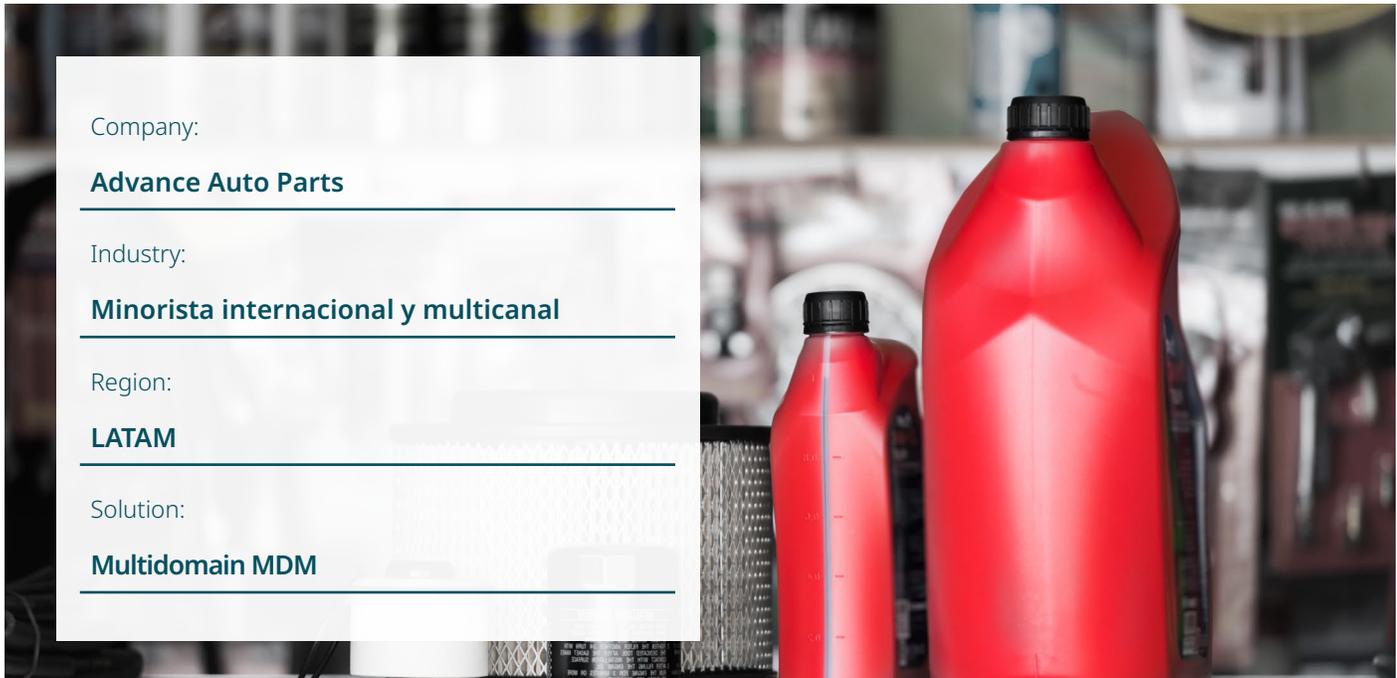


## ■ Mejorando la Satisfacción de Clientes y Reduciendo los Costos con la Gestión de Datos Maestros



### El Camino hacia el Éxito MDM

La conciencia de los costos entre los consumidores de automóviles ha llevado a muchos a invertir en el mantenimiento y la reparación de sus vehículos en lugar de comprar uno nuevo. Hoy en día, el ciclo de vida promedio de un automóvil ha crecido desde los 7 años a más de 11, en gran parte debido a los efectos de la debilitada economía global. La industria de repuestos y servicios postventa se estima en cerca de \$ 200 mil millones y está preparada para seguir creciendo de acuerdo con la Automotive Aftermarket Industry Association (AAIA por su sigla en inglés). A pesar de este crecimiento, el apoyo a las piezas necesarias de repuesto de automóviles para mantener en marcha el automóvil actual ha sido un reto debido a la gran cantidad de números de repuesto, la numeración de las nomenclaturas y sistemas de “paquetes” que pueden existir para el mismo repuesto o repuestos.

Fundada en 1932 y con sede en Roanoke, Virginia, Advance Auto Parts, Inc. (AAP) es un minorista líder del mercado de accesorios del automóvil. Clasificado en la lista de Fortune como una de las compañías más grandes del mundo, con ventas el 2012 de 6,2 mil millones, AAP ofrece repuestos,

accesorios, baterías y elementos de mantenimiento tanto a los mercados de aficionados como al instalador profesional. Al 29 de diciembre de 2012 la empresa operaba 3,794 tiendas en 39 estados, Puerto Rico y las Islas Vírgenes y través de un canal de compras en línea ubicado en [www.AdvanceAutoParts.com](http://www.AdvanceAutoParts.com).

Advance Auto Parts se embarcó en su iniciativa de gestión de datos maestros (MDM) y gestión de información de productos (PIM) en un esfuerzo por lograr un liderazgo de servicio y superior disponibilidad de producto a través de la racionalización de sus esfuerzos y el tiempo de comercialización en el mercado; aumentando los ingresos y la satisfacción del cliente; recibiendo información precisa de los fabricantes cumpliendo con la normas de la Automotive Aftermarket Industry Association (AAIA).

Para apoyar sus esfuerzos de comercialización, AAP buscó consolidar datos de producto para más de 650.000 productos / SKU, que abarcan más de 350.000 modelos de vehículos, incluyen más de 35 millones de relaciones de repuestos a vehículos, y tienen más de 500.000 registros de intercambio (es decir, los registros que poseen referencia cruzada del número de repuesto con otros números de

repuesto que podrían servir como un reemplazo viable).

También venden una serie de paquetes de productos llamados "kits" o "sistemas". Estos sistemas incluyen todas las repuestas necesarias, accesorios y / o herramientas necesarias para reparar la totalidad de los sistemas de un automóvil y a menudo están empaquetados basados en la función (es decir, sistema de freno, sistema de refrigeración, etc.).

Apalancando un maestro de la plataforma de gestión de datos de sistemas multidominio de Stibo Systems llamado STEP, los objetivos del MDM / PIM incluyeron:

- Recibir información precisa de los fabricantes y los proveedores de terceros
- Cumplir con los estándares de la Automotive Aftermarket Industry Association (AAIA)
- Reducir los costos de ingreso de datos y los de devoluciones de productos
- Mejorar el tiempo de reacción
- Disminuir el tiempo de lanzamiento al mercado

### Conduciendo a la Eficiencia en los Datos

La exactitud de los datos es el elemento vital de la AAP, y el despliegue de datos correctos y exactos proporciona grandes beneficios tanto a las operaciones internas como a los clientes que están en el proceso de pedidos. Anteriormente, la compañía actualizaba la información de proveedores sobre una base trimestral y los datos de intercambio / jerarquía a menudo tomaban semanas. Dado que los datos en la plataforma STEP de Stibo Systems ahora se actualizan continuamente, los datos de atributos y productos, y los activos digitales recibidos de los proveedores están siendo sistémicamente validados, procesados y entregados al suministro de información en tiempo casi real. Cualquier información revisada por el personal de la AAP es validada, revisada y sometida al proceso de sindicación / entrega en menos de 48 horas para garantizar la exactitud de los datos.

AAP empezó creando una canalización totalmente automatizada de procesamiento de datos que permitiese a los datos suministrados por el proveedor ser entregados en formatos estándar del sector, conocidos como "Product Information Exchange Standard" (PIES por su sigla en inglés) y "Aftermarket Catalog Enhanced Standard" (ACES por su sigla en inglés). Los datos se validan y se importan de forma automática; un flujo de trabajo se inicia para la información que requiere revisión.

Una vez procesados, los datos son sindicados y entregados a cualquier consumidor aguas abajo de la información. AAP utiliza IBM SI para proporcionar una interfaz FTP a los

proveedores, permitiendo la entrega automática de archivos y la recuperación de los informes de procesamiento de datos entregados por solución de Gestión de Datos Maestros de Producto PMDM de Stibo Systems.

### Un Bus para la Precisión de Producto

Una vez que la plataforma de gestión de datos maestros haya automatizado la validación / procesamiento de la información suministrada por el proveedor, lleva los datos que fueron entregados por los proveedores a través de un proceso de flujo de trabajo optimizado para piezas de datos que requieran de una revisión / aprobación manual. Una vez procesada y aprobada, el sistema publica la información a Enterprise Service Bus de AAP (ESB) a través de una interfaz MQ de WebSphere, asegurando la entrega garantizada.

TESB distribuye los mensajes y los entrega a cualquier sistema aguas abajo que consumiría los datos, incluyendo al sistema Advance Auto Parts' Store Point-of-Sale (POS), el sistema ERP e impresoras de etiquetas de estantería, si una descripción actualizada del producto requiriese una actualización a una etiqueta de estantería.

El modelo automatizado de procesamiento/entrega contrasta con el modelo manual de procesamiento/ entrega que es la norma del sector hoy. Los líderes independientes en la provisión de catálogos tienen tiempos de procesamiento que incluyen el procesamiento manual propenso a errores con mapeo/ procesamiento, del orden de 60-90 días, comparados con menos de 48 horas de Advance Auto Parts.

### Conduciendo a los Clientes al Producto Correcto

Al asegurarse de que sus aplicaciones que interactúan entre sí están utilizando la misma información, AAP es capaz de compilar datos precisos de su complejo entorno de TI y automáticamente entregar esos datos a sus tiendas. Esto ha reducido significativamente el tiempo de retraso y el esfuerzo necesarios para hacer las correcciones de datos y ha mejorado en gran medida el tiempo que se requería para que las actualizaciones alimentasen sus sistemas de cara al cliente. En la actualidad, la AAP ha sido capaz de lograr una mejora del 15% en la capacidad de compra de sus clientes, dado que las tiendas de la AAP ahora tienen una mejor y más confiable información de catálogos y repuestos. Anteriormente, la AAP tuvo que llevar un registro de todos los números de repuesto individuales y necesitaba relacionar el número de repuesto con otros números de repuesto que podrían servir como un reemplazo viable (un registro de intercambio). Los registros de intercambio tienen en cuenta la información básica del vehículo, como el año, marca y modelo del vehículo y la descripción del

repuesto que podrían servir como un reemplazo viable (un registro de intercambio). Los registros de intercambio tienen en cuenta la información básica del vehículo, como el año, marca y modelo del vehículo y la descripción del repuesto (como un compresor de aire acondicionado), entonces proporcionan información sobre el número específico de repuesto en inventario y sobre los números relacionados de repuesto que puedan ser utilizados para ese mismo componente.

La AAP también fue capaz de reducir sus errores de procesamiento de pedidos de clientes y disminuir las devoluciones de productos en un 10%. Tradicionalmente, personal de tiendas de la AAP trabaja con clientes que efectúan su propias reparaciones y con instaladores profesionales para hacer recomendaciones precisas con respecto al coche, piezas y / o sistemas necesarios. Antes de la iniciativa MDM, no era infrecuente que el empleado de la tienda diese recomendaciones equivocadas, lo que conducía a una devolución de producto.

También fueron capaces de reducir el riesgo y la pérdida con la solución MDM.

Anteriormente, no era raro que un cliente saliera de la tienda con dos o tres variaciones de un producto / repuesto debido a que no sabían lo que calzaría. Sentían que sería más fácil comprarlos todos ellos, probarlos hasta encontrar el que calzase, y luego devolver el resto. Esto no sólo era un inconveniente para el cliente; las devoluciones generalmente estaban sucias, en cajas rotas y, a menudo con abrazaderas / tornillos / juntas / etc. faltantes. Esto dificultaba su reventa por parte de AAP, sobre todo si se trataba de la segunda o tercera vez que el artículo se devolvía; en consecuencia, la AAP asumía la pérdida.

### **El Transporte de Datos Logra el Cumplimiento en el Sector**

La estrategia MDM de Advance Auto Parts era trasladar la responsabilidad de cargar la información de producto desde los administradores de datos internos de la AAP. Al permitir a más de 650 proveedores de terceros poblar los datos los atributos y las imágenes por su cuenta, la AAP fue capaz de reducir los costos de ingreso de datos en más de un 50% y reducir su plantilla de administración de datos interna a la mitad. La AAP también fue capaz de aumentar la cantidad de veces que se podía hacer una revisión completa de información de los productos de un proveedor, pasando de una revisión anual a una que puede ser mensual y se hace mensualmente. También fueron capaces de acortar el tiempo que tomaba comprar repuestos y distribuirlos a las tiendas, en un 20%.

Además, y quizás lo más importante, la AAP fue capaz de cumplir mejor con los estándares del sector, establecidos por la AAIA, incluyendo:

1. Datos de Product Information Exchange Standard (PIES), que es un estándar del sector que se considera un primer paso para asegurar la sincronización de datos con los socios de canal. También proporciona una mejor práctica para la gestión y el intercambio de información de atributos del producto en el sector del mercado de accesorios de vehículos.
2. Datos de "Aftermarket Catalog Enhanced Standard" (ACES), que es el estándar norteamericano del sector para la gestión y el intercambio de datos de las aplicaciones de automoción de catálogo. Con ACES, los proveedores pueden publicar datos de automoción con atributos estandarizados del vehículo, clasificaciones de repuestos y declaraciones calificadoras. ACES también establece un formato legible por máquina (XML) que los socios usan en el intercambio de grandes cantidades de información de catálogo.

### **Mapeo del Rumbo Para MDM**

La fase 1 inicial de implementación MDM / PIM de Advance Auto Parts comenzó en 2010 e incluyó el apoyo a datos de Product Information Exchange Standard (PIES). Desarrollado por el AAIA, PIES se considera un primer paso para asegurar la sincronización de datos con los socios de canal. También proporciona una mejor práctica para la gestión y el intercambio de todo el contenido a nivel de producto que se intercambia entre los socios comerciales de la industria automotriz.

La norma admite intercambios de información de descripciones de productos, especificaciones de atributos, activos digitales, precios, embalaje, y materiales peligrosos. En esta etapa, la AAP construyó la infraestructura técnica que permita a los datos suministrados por el proveedor fluir sin problemas desde los vendedores a cualquier sistema que pueda suscribirse a la información proporcionada. En esta etapa, la AAP proporcionó un nuevo proceso simplificado para la creación de SKUs. La AAP crea cientos de SKUs cada semana.

La fase 2 del despliegue de la AAP tuvo lugar en el primer trimestre de 2011 y apoyó el proceso de mantenimiento de productos desde los vendedores a los sistemas aguas abajo de la AAP. En esta etapa, la AAP permitió que cualquier información actualizada proporcionada por sus proveedores fluyera sin problemas a través de sus sistemas.

La fase 3 del despliegue de la AAP tuvo lugar a mediados de 2012 y apoyó datos según el Aftermarket Catalog Enhanced Standard (ACES). Con ACES, los proveedores pueden publicar datos de automoción con atributos estándar del

vehículo, clasificaciones de repuestos y declaraciones de calificación. ACES también establece un formato legible por máquina (XML) para ser usado por los socios comerciales en el intercambio de grandes cantidades de información de catálogo en forma electrónica. En esta fase, la AAP racionalizó el proceso de recepción y validación de estos datos.

En la Fase 4, Advance Auto Parts desarrollará el “Portal de proveedores” que dará a los proveedores de AAP la posibilidad de cargar directamente y poblar los datos en la plataforma MDM AAP y crear el equivalente de una “granja” FTP. Este portal seguro permitirá a los fabricantes hacer cambios a un archivo o dar formato rápidamente directo desde el portal — con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos que por lo general se necesitan para publicar datos fiables. Los directores ejecutivos y de operaciones de Advance Auto Parts ahora ven a STEP de Stibo Systems como la fuente única para todos los proveedores y todos los datos del producto.

“ Al diseñar el flujo de trabajo para gestionar el enriquecimiento y la publicación de productos en nuestros canales de venta, la plataforma STEP nos dio eficiencia y control.”

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



### Acerca de Stibo Systems

Stibo Systems, empresa de gestión de datos maestros, es la fuente confiable de MDM. Nuestras soluciones son la fuerza motriz de las empresas con visión de futuro en todo el mundo que han liberado el valor estratégico de sus datos maestros, lo que las empodera para mejorar la experiencia del cliente, impulsar la innovación y el crecimiento, y crear una base esencial para la transformación digital. Ofrecemos a las organizaciones la transparencia que requieren y desean - una vista única y precisa de sus datos maestros - para que puedan tomar decisiones informadas y lograr objetivos de escala, alcance y ambición. Stibo Systems es una filial privada del grupo Stibo A/S, fundada en 1794, y tiene su sede en Aarhus, Dinamarca. Para obtener más información, visite [stibosystems.com/es](https://stibosystems.com/es).