

■ Grupo Éxito optimiza la gestión de datos de productos e impulsa la experiencia del cliente con ayuda del MDM de Stibo Systems

Empresa:

Grupo Éxito

Industria:

Retail

Región:

Latin America

Producto:

MDM de Producto



Resumen ejecutivo

El Grupo Éxito es la empresa minorista líder en la comercialización de alimentos, productos de consumo masivo, electrodomésticos, cosméticos, artículos para el hogar y ropa en Latinoamérica con presencia en Colombia, Uruguay y Argentina. Cuenta con una oferta de más de 1.3 millones de productos, múltiples marcas distribuidas en sus más de 700 tiendas físicas en los diferentes países donde opera y 14 marcas minoristas presentes en diversos canales digitales. Entre sus marcas de comercialización se encuentran Surtimax, Superinter, Carulla, Éxito, Surtimayorista, Grupo Disco, Grupo Devoto y Viva.

A lo largo de su historia, Grupo Éxito ha tenido más de 7 millones de clientes B2B y B2C monitoreados recurrentes en Colombia, que representan entre el 80% y 90% de las ventas de la compañía y más de 4.500 proveedores. Actualmente su eCommerce y los canales digitales representan el 12% de los ingresos.

Para continuar su plan de expansión y transformación digital, el Grupo Éxito implementó la solución de Master Data Management (MDM) de Producto de Stibo Systems, logrando fortalecer su estrategia omnicanal e incursionar en nuevos canales digitales mejorando la experiencia del cliente.

Desafíos

Anteriormente la compañía manejaba procesos manuales en la gestión de la información de producto. Muchos procesos no estaban coordinados; se manejaban archivos de Excel, los documentos eran ajustados y actualizados sin un proceso definido y no existía una estrategia de Gobierno de Datos.

La información de producto se encontraba constantemente desactualizada, desarticulada y en silos. Una gran parte se podía encontrar en el ERP mientras la gestión de los catálogos se almacenaba en otros sistemas así como las imágenes de producto.

A medida que la compañía fue creciendo, tomaba cada vez más tiempo cargar, revisar y desplegar los datos de cada producto obteniendo al final un resultado inexacto e inconsistente. Esto implicaba un gran reto a la hora de responder la alta demanda del mercado que inevitablemente llevaba a un crecimiento constante en la cantidad de productos en los diferentes canales y en diversos países.

Solución

Al implementar la solución MDM de Stibo Systems se logró gestionar la información de más de 1.3 millones de productos por medio de un sistema de información centralizado y transversal, logrando un gobierno de datos de producto para toda la organización.

Los múltiples archivos de Excel, correos con documentos incompatibles y carpetas compartidas se dejaron a un lado para dar paso al MDM que permite ahora controlar tanto los atributos del producto como los contenidos relacionados a ellos, tales como datos enriquecidos y activos digitales que ayudan a mejorar los tiempos de salida al mercado (Time-to-Market) y facilitan la toma de decisión de los clientes en cualquier canal de compra.

"Era necesaria una solución que permitiera modelar la gestión de los productos y su información en todo el Grupo Éxito con el fin de simplificar y agilizar los procesos para el onboarding de productos en los diferentes canales.", comenta Camilo Gallego, VP de Servicios del Grupo Éxito.

Beneficios

Al contar con una gestión de datos de producto centralizada, fue posible disminuir los esfuerzos en el enriquecimiento de productos, acelerar la operación con alta eficiencia, aumentar la cantidad y calidad de información y actualizar los datos en una única plataforma.

"Logramos establecer un proceso controlado, centralizado y medible, dando cobertura a la administración de los diferentes tipos de productos y sus activos digitales, permitiendo incrementar la eficiencia operativa, mejorar el Time-to-Market e impulsar la experiencia de usuarios internos y externos", comenta Camilo Gallego.

Resultados

- La creación y actualización de productos y sus activos digitales se realiza ahora de manera sistemática, organizada y gestionada en una única plataforma. **Lo que antes tomaba 15 días hoy se realiza en 2 días.**
- Incremento en ventas y disminución de costos operativos
- Reducción del número de errores en la información de producto; datos erróneos, incompletos e irrelevantes, entre otros.
- Disminución de quejas, reclamos y devoluciones debido al aumento en atributos e información de producto en todos los canales de venta.

Futuro

El Grupo Éxito trabajará no solo con datos de producto sino con otros dominios como cliente, proveedor y ubicaciones, aprovechando los beneficios de tener una plataforma convergente y sistemática para la gestión de los datos.

“Incluso, a mediano plazo planteamos crear mecanismos de integración para compartir los datos a los sistemas de logística y transporte.”

– concluye Camilo Gallego



Sobre 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.