

■ Marks & Spencer se Internacionaliza mejor con Stibo Systems



Company

Marks & Spencer

Industry:

Minorista internacional y multicanal

Region:

LATAM

Solution:

Product MDM

Antecedentes

Ninguna tienda es tan británica como Marks and Spencer (M & S). Fundada en 1884 y con presencia en pueblos y ciudades desde entonces, M&S ahora emplea a más de 80,000 empleados en 852 tiendas en el Reino Unido y en sus territorios internacionales. Con el 57% de los ingresos del grupo de £ 10.300 millones en su división de alimentos de calidad y el 43% en ropa y artículos para el hogar, M&S se ha convertido en el lugar de paso para generaciones de compradores cada vez que buscan algo más elegante o lujoso. Y aunque los ingleses pueden bromear diciendo que todos los verdaderos británicos compran sus calzoncillos y calcetines en M&S, hay un elemento de verdad incluso en esto: M&S siguen siendo líderes del mercado tanto en ropa de mujer como en lencería.

Desafíos

Aunque es bien conocido y muy querido en la calle principal británica, M&S también es una fuerza en el comercio minorista internacional. Tiene 480 tiendas internacionales en 59 territorios y £ 1.1bn, casi una décima parte de sus ingresos, proviene del exterior. Con 800 millones de dólares de ingresos provenientes de canales digitales, M&S se está enfocando en consolidar su posición como uno de los principales minoristas internacionales multicanal.

Su sitio web se relanzó en una nueva plataforma en febrero de 2014 y actualmente cuenta con más de siete millones de usuarios registrados. Sin embargo, el desafío era migrar a esta nueva iteración de su sistema anterior basado en Amazon sin perder usuarios o ventas y al mismo tiempo hacer un seguimiento de los 20,000 productos en oferta. Además, con la inversión tecnológica poniendo las tabletas en manos del personal de la tienda y las aplicaciones de teléfonos inteligentes en manos de los clientes, este sitio web renovado también tenía que funcionar para todos, en todos los países.

Solución

“Un nuevo PIM nos dio la oportunidad de abordar algunos de los puntos débiles que teníamos en el negocio en relación con nuestra información de productos existente”, dice Rebecca Chamberlain del equipo de desarrollo de M & S.com. “Tuvimos problemas con la calidad de los datos y hubo una gran cantidad innecesaria de doble introducción. Al introducir el PMDM de Stibo Systems, pudimos ver que íbamos a tener atributos estructurados para brindarnos datos más consistentes y una gran reducción en todo lo que manual keying”.

M & S se puso en marcha con la plataforma STEP de Stibo Systems un año antes de que se lanzara su nuevo sitio web porque los mismos 20,000 productos que figuraban en el sitio web anterior necesitaban atributos PIM, además de su integración en las nuevas jerarquías de ventas. Esto condujo a un período de doble ejecución, con un equipo que agrega cientos de productos cada semana al nuevo sitio web, ya que el existente continúa en el comercio.

“También utilizamos la funcionalidad de flujo de trabajo de STEP cuando lanzamos el sitio web”, señala Rebecca. “Al diseñar el flujo de trabajo para administrar el enriquecimiento y la publicación de productos en nuestros canales de venta, nos dio eficiencia y control”.

Con el PMDM como fuente de todos los datos de productos de comercio electrónico, la información del producto apareció de manera consistente, a pesar de que M & S requirió 585 atributos de productos diferentes para cubrir su inventario. Las reglas comerciales también evitan que aparezcan datos inconsistentes. Por ejemplo, la ropa no se puede publicar en línea hasta que todos los tamaños tengan las etiquetas adecuadas orientadas al cliente.

Menos de seis meses después del exitoso lanzamiento del sitio web del Reino Unido, hubo un despliegue internacional de la solución de Stibo Systems para respaldar los ocho sitios internacionales de M & S, utilizando cinco idiomas. Fue en este punto que M & S podría comenzar a usar un solo sistema para todos los datos de productos en lugar de dos, con todas las eficiencias que vienen con un proceso simplificado, “STEP nos dio la capacidad de adaptar la gama

de productos para cada país”, dice Alison Taylor, analista de negocios en el grupo de información de productos de M & S. “Eso es importante para nosotros porque vendemos algunas cosas en el Reino Unido que pueden no tener la licencia para vender en otro lugar, o que son problemáticas o simplemente no son rentables cuando se trata de envío”.

Además, aunque todo el contenido se gestiona en inglés, las jerarquías vendedoras marcan automáticamente qué productos se venden internacionalmente y envían solo este texto a un contratista externo para su traducción. Esto aparece en los sitios internacionales entre 24 y 48 horas después de su publicación en el Reino Unido.

“El PMDM de Stibo Systems es una parte integral de los productos en nuestro sitio web”, dice Rebecca Chamberlain. Una única fuente de datos bien administrada y una mayor automatización han dado como resultado un sistema con un error de entrada reducido que es capaz de reducir drásticamente el tiempo que le lleva a M & S publicar productos en su sitio web.

“ 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

M&S
EST. 1884

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.