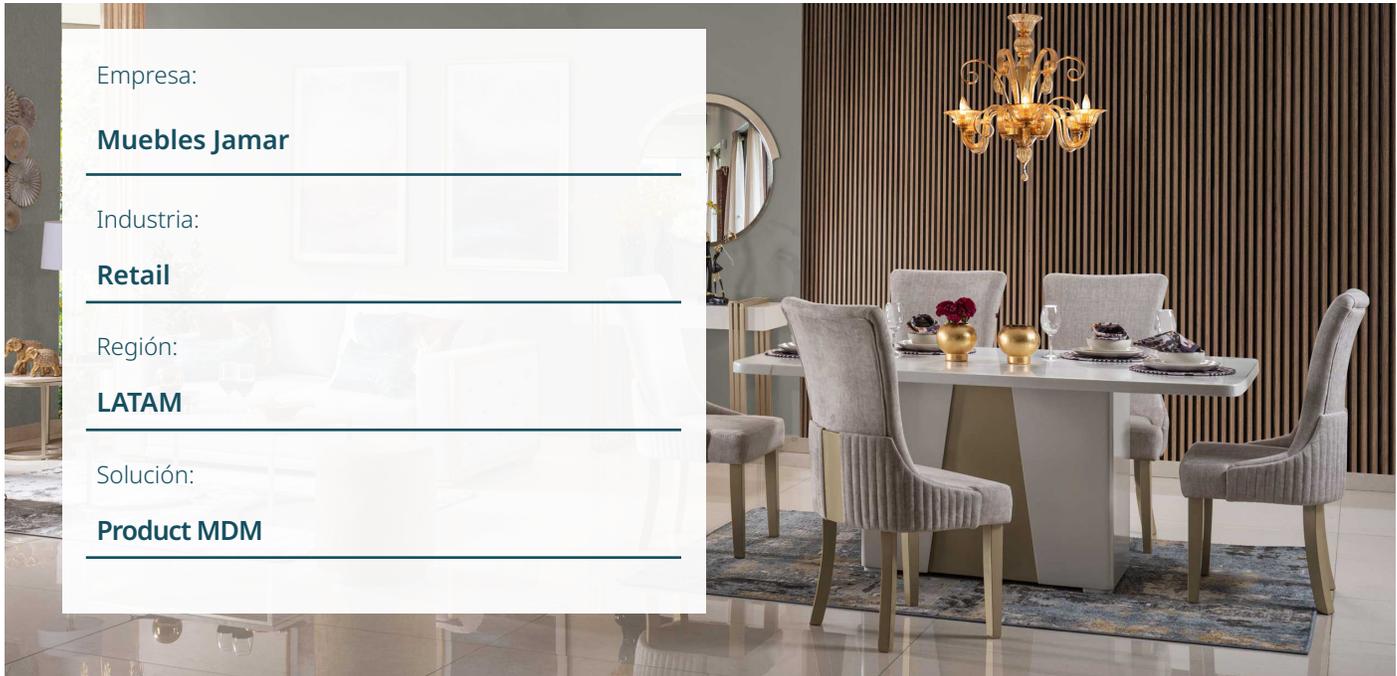


■ Mejorando la experiencia del cliente y aumentando las ventas con la Gestión de Datos de Producto.



Resumen ejecutivo

Muebles Jamar es una compañía con una fuerte cultura orientada a la experiencia del cliente, la innovación y el trabajo en equipo. Líder en su categoría con más de 70 años de experiencia brindando a las familias confort y modernidad a través de un excelente servicio, muebles de calidad, amplio surtido y créditos accesibles. Cuenta con 23 almacenes en Colombia, 7 en Panamá y un capital humano que supera los 1.200 trabajadores.

En el año 2017 la compañía puso énfasis en su estrategia digital con el fortalecimiento de la omnicanalidad y el e-commerce, buscando mejorar la experiencia de sus clientes. Para lograrlo, y comprendiendo la importancia de la información de producto y de la eficiente generación de contenidos, optó por implementar el MDM de Producto - Gestión de Datos Maestros de Producto - de Stibo Systems, unificando la información de los catálogos y fichas técnicas de producto como base sólida para la omnicanalidad.

Desafíos

Desde los inicios de la compañía, el proceso de venta se llevaba a cabo en la tienda física. La fuente de creación de productos era el ERP (Enterprise Resource Planning), donde se gestionaba únicamente información básica del producto. Adicionalmente, los datos existían en múltiples áreas de negocio mediante hojas de Excel creando silos de información en toda la compañía.

“La información estaba enfocada en la operatividad, pero no en los clientes, incluso las imágenes de los productos eran básicas en cuanto a calidad y cantidad y difíciles de encontrar por lo que en varias ocasiones incurrimos en sobre costos innecesarios” Andrés Arteta, jefe de Datos Maestros de Muebles Jamar.

Al no tener centralizados los datos, era prácticamente imposible encontrar, referenciar y consultar cualquier producto, creando fricciones de venta incluso en las tiendas físicas.

Solución

A través del MDM de Producto de Stibo Systems, Muebles Jamar logró gestionar toda la información de sus productos por medio de un único sistema de información centralizado, teniendo la posibilidad de controlar tanto los atributos del producto, como los contenidos asociados al mismo en un solo lugar.

Al realizar esta implementación fue posible agilizar los procesos para distribuir, mantener y mejorar la información de todos los productos en su plataforma de ecommerce, materiales impresos y ERP.

Resultados

Jamar logró conectar e integrar la información de producto en menor tiempo y con menos esfuerzo, permitiendo el acceso o consulta desde los canales digitales y herramientas móviles de atención al cliente, como la aplicación utilizada por los vendedores en tiendas físicas. Todo esto fue un factor clave en el crecimiento de los leads digitales y de la venta híbrida de la marca Jamar.

Se redujeron costos por gestión repetitiva de Activos Digitales, así mismo ha sido posible incorporar fichas técnicas, videos y manuales de armado de productos llevando a los clientes a tomar una decisión de compra más acertada e informada.

Hoy en día todos los canales de venta cuentan con una sola fuente para la comunicación y gestión del producto, sus atributos y beneficios, entre otros.

Aumento en las estrategias comerciales

Al contar con información de producto centralizada y con atributos completos, Muebles Jamar dio un paso firme a la gestión de venta omnicanal, logrando compartir con mayor velocidad a sus clientes y vendedores, información

“ *La omnicanalidad no solo ha crecido en torno al cliente, sino en torno a los datos. Los silos de información se eliminan teniendo un solo punto común como fuente de información de productos. Un gran beneficio fue la integración de todos los sistemas que usan datos de productos a una sola fuente única, completa y enriquecida*”

Luis Enrique Castro, gerente de TI de Muebles Jamar

de producto consistente y coherente en todos los canales y puntos de contacto. La venta no presencial, con asistencia remota, ha cobrado en los últimos dos años gran importancia dentro del modelo de ventas de la organización.

Futuro

“Estamos buscando nuevos flujos de trabajo que mejoren las estrategias comerciales y de retención de clientes. Comenzaremos a implementar un nuevo flujo para el prototipado del producto, logrando agilidad en nuestros procesos lo que nos permitirá lanzar productos novedosos al mercado de forma rápida y eficiente, ganando terreno en el mercado”, comenta Omar de La Hoz, vicepresidente Comercial de Muebles Jamar.

Jamar[®]

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.