

■ Melhore a Satisfação de Clientes e redução os Custos com a Gestão de Dados Mestres



Company:

Advance Auto Parts

Industry:

Minorista internacional y multicanal

Region:

LATAM

Solution:

Multidomain MDM

O caminho para o sucesso com MDM

A consciência de gastos e custos entre os consumidores de automóveis levou muitos a investirem na manutenção e reparação de seus veículos, ao invés de comprar um novo. Hoje, o ciclo de vida médio de um automóvel cresceu de 7 anos para mais de 11, em grande parte devido aos efeitos da economia global enfraquecida. A indústria de peças de reposição e serviços pós-venda está estimada em cerca de US \$ 200 bilhões e está pronta para continuar crescendo de acordo com a Associação da Indústria de Reposição Automotiva (AAIA). Apesar deste crescimento, o suporte para as peças de reposição necessárias para automóveis manterem o carro atual em funcionamento tem sido um desafio devido ao grande número de reposição, a numeração das nomenclaturas e sistemas de “pacotes” que podem existir para reposições ou peças.

Fundada em 1932 e sediada em Roanoke, na Virgínia, a Advance Auto Parts, Inc. (AAP) é uma das principais varejistas do mercado de reposição automotiva. Classificada na lista da Fortune como uma das maiores empresas do mundo, com vendas de 6,2 bilhões em 2012, a AAP oferece peças de reposição, acessórios, baterias e ítems

de manutenção para os mercados amadores e instalador profissional. Em 29 de dezembro de 2012, a empresa operava 3.794 lojas em 39 estados, Porto Rico e Ilhas Virgens e através de um canal de compras on-line: www.AdvanceAutoParts.com.

Advance Auto Parts embarcou em sua iniciativa de Master Data Management (MDM) e gestão de informações de produtos em um esforço para alcançar liderança de serviço e disponibilidade superior de produtos, simplificando seus esforços e tempo para marketing no mercado; aumentando a receita e a satisfação do cliente; Recebendo informações precisas de fabricantes que cumprem as normas da Automotive Industry After Association (AAIA). Para apoiar seus esforços de comercialização, a AAP procurou consolidar dados de produtos para mais de 650.000 produtos / SKUs, que abrangem mais de 350.000 modelos de veículos, incluem mais de 35 milhões de relações de peças de veículos e mais de 500.000 registros de troca. (ou seja, registros que tenham uma referência cruzada do número de substituição com outros números que possam servir como substitutos viáveis).

Eles também vendem uma série de pacotes de produtos chamados “kits” ou “sistemas”. Esses sistemas incluem todas as peças de reposição, acessórios e / ou ferramentas necessárias para reparar todos os sistemas de um carro e são frequentemente embalados com base na função (ou seja, sistema de freio, sistema de arrefecimento, etc.).

Com a aquisição da solução de Master Data Management Multidomain da Stibo Systems, os objetivos do MDM / PIM incluíam:

- Receber informações precisas de fabricantes e fornecedores terceirizados
- Cumprir com os padrões da Associação da Indústria de Reposição Automotiva (AAIA)
- Reduzir os custos de entrada de dados e os custos de devolução de produtos
- Melhorar o tempo de reação
- Diminuir o tempo de lançamento para o mercado

Impulsionando a eficiência nos dados

A precisão dos dados é o elemento vital da AAP, e a implantação de dados corretos e precisos fornece grandes benefícios tanto para as operações internas quanto para os clientes que estão no processo do pedido. Anteriormente, a empresa atualizava as informações do fornecedor trimestralmente e os dados de troca / hierarquia geralmente levavam semanas. Como os dados na plataforma da Stibo Systems são atualizados continuamente, os atributos, dados do produto e os ativos digitais recebidos dos fornecedores estão sendo validados, processados e entregues sistematicamente ao fornecimento de informações em tempo quase real. Qualquer informação revisada pela equipe da AAP é validada, revisada e submetida ao processo de distribuição / entrega em menos de 48 horas para garantir a precisão dos dados.

AAP começou a criar um processamento de dados gasoduto totalmente automatizado que permitiria que os dados fornecidos pelo vendedor ser entregues em formatos padrão da indústria, conhecido como “Informações de produto do Exchange Standard” (PIES por sua sigla em Inglês) e “Catálogo Aftermarket avançado Standar” (ACES por sua sigla em inglês). Os dados são validados e importados automaticamente; Um fluxo de trabalho é iniciado para as informações que exigem revisão. Uma vez processados, os dados são distribuídos e entregues a qualquer consumidor a jusante da informação. AAP usa a IBM SI para fornecer uma interface de FTP para fornecedores, permitindo a entrega automática de arquivos e a recuperação de relatórios de processamento de dados fornecidos pela solução de gestão de dados de produto, PMDM, da Stibo Systems.

Um Bus para precisão do produto

Uma vez que a plataforma Master Data Management automatizou a validação / processamento das informações fornecidas pelo fornecedor, ela transporta os dados que foram entregues pelos fornecedores por meio de um processo de fluxo de trabalho otimizado para os dados que exigem uma revisão / aprovação manual. Uma vez processado e aprovado, o sistema organiza as informações para a AAP Enterprise Service Bus (ESB) por meio de uma interface do WebSphere MQ, garantindo a entrega garantida. TESB distribui as mensagens e as entregas a qualquer sistema downstream que consuma os dados, incluindo o sistema PDV (Point of Sale) da Advance Auto Parts, o sistema ERP e as impressoras de etiquetas para estantes, se houver uma descrição atualizada do produto requer uma atualização para um rótulo da estante.

O modelo de processamento / entrega automatizada contrasta com o modelo de processamento / entrega manual que é o padrão da indústria atualmente. Os líderes independentes no fornecimento de catálogos têm tempos de processamento que incluem processamento manual propenso a erros com mapeamento / processamento, da ordem de 60 a 90 dias, em comparação com menos de 48 horas da Advance Auto Parts.

Conduzindo os Clientes ao Produto Correto

Certificando-se de que seus aplicativos que interagem com os outros usuários usando as mesmas informações, a AAP é capaz de compilar dados precisos a partir de seu complexo ambiente de TI e entregar automaticamente esses dados em suas lojas. Isso reduziu significativamente o tempo de atraso e o esforço necessário para fazer as correções de dados e melhorou muito o tempo que levou para as atualizações alimentarem seus sistemas ao cliente. Atualmente, a AAP conseguiu uma melhoria de 15% na capacidade de compra dos seus clientes, dado que as lojas AAP têm agora uma informação melhor e mais confiável de catálogos e peças de reposição.

Anteriormente, a AAP tinha que manter um registro de todos os números de reposição individuais e precisava relacionar o número de reposição a outros números de reposição que poderiam servir como um substituto viável (um registro de câmbio). Os registros de câmbio levam em conta as informações básicas do veículo, como o ano, a marca e o modelo do veículo e a descrição da peça de reposição (como um compressor de ar condicionado) e fornecem informações sobre o número específico de peças sobressalentes no estoque e números relacionados peças de reposição que podem ser usadas para esse mesmo componente.

AAP também conseguiu reduzir seus erros no processamento de pedidos de clientes e diminuir os retornos de produtos em 10%. Tradicionalmente, o pessoal da loja AAP trabalha com clientes que fazem seus próprios reparos e com instaladores profissionais para fazer recomendações precisas sobre o carro, peças e / ou sistemas necessários. Antes da iniciativa do MDM, não era incomum o funcionário da loja dar recomendações erradas, o que levava a um retorno do produto. Eles também foram capazes de reduzir o risco e a perda com a solução MDM. Anteriormente, não era incomum que um cliente saísse da loja com duas ou três variações de um produto / substituição, porque não sabiam o que seria adequado. Eles sentiram que seria mais fácil comprar todos, experimentá-los até encontrarem o que se encaixasse e depois devolver o resto. Isso não era apenas inconveniente para o cliente; os retornos eram geralmente sujos, em caixas quebradas e frequentemente com grampos / parafusos / juntas / etc. faltando. Isso impedia sua revenda, especialmente se fosse a segunda ou terceira vez que o item fosse devolvido; conseqüentemente, a AAP assumia a perda.

Transporte de Dados Alcança Conformidade no Setor

A estratégia MDM da Advance Auto Parts foi transferir a responsabilidade de carregar as informações do produto dos gerenciadores de dados internos da empresa. Ao permitir que mais de 650 fornecedores de terceiros preencham dados, atributos e imagens por conta própria, a AAP conseguiu reduzir os custos de entrada de dados em mais de 50% e reduzir seu modelo interno de gerenciamento de dados pela metade.

AAP também conseguiu aumentar o número de vezes que uma revisão completa das informações sobre os produtos de um fornecedor poderia ser feita, passando de uma revisão anual para uma que pode ser mensal e feita mensalmente. Eles também conseguiram encurtar o tempo necessário para comprar peças de reposição e distribuí-las às lojas, em 20%.

Além disso, e talvez mais importante, a AAP conseguiu cumprir melhor os padrões da indústria, estabelecidos pela AAIA, incluindo:

- 1. Dados do produto Information Exchange Standard (PIES),** que é um padrão do setor considerado um primeiro passo para garantir a sincronização de dados com os parceiros de canal. Ele também fornece uma prática recomendada para o gerenciamento e troca de informações sobre os atributos do produto no setor de pós-venda de veículos.
- 2. Dados do "Aftermarket Catalog Enhanced Standard" (ACES),** que é o padrão norte-americano do setor para a gestão e troca de dados para aplicações de catálogo automotivo. Com o ACES, os fornecedores podem publicar dados automotivos com atributos padronizados do veículo, classificações de peças sobressalentes e declarações de qualificação. O ACES também estabelece um formato legível

por máquina (XML) que os parceiros usam na troca de grandes quantidades de informações de catálogo.

Mapeando o curso para o MDM

A fase 1 inicial da implementação MDM / PIM da Advance Auto Parts começou em 2010 e incluiu suporte para dados do Product Information Exchange Standard (PIES). Desenvolvido pela AAIA, o PIES é considerado o primeiro passo para garantir a sincronização de dados com parceiros de canal.

Ele também fornece uma prática recomendada para o gerenciamento e troca de todo o conteúdo no nível de produto que é trocado entre os parceiros de negócios da indústria automotiva. O padrão suporta trocas de informações sobre descrições de produtos, especificações de atributos, ativos digitais, preços, embalagem e materiais perigosos. Nesse estágio, a AAP construiu a infraestrutura técnica que permite que os dados fornecidos pelo provedor fluam sem problemas dos fornecedores para qualquer sistema que possa se inscrever nas informações fornecidas. Nesse estágio, a AAP forneceu um novo processo simplificado para a criação de SKUs. A AAP cria centenas de SKUs a cada semana.

A fase 2 da implantação ocorreu no primeiro trimestre de 2011 e apoiou o processo de manutenção do produto dos fornecedores aos sistemas de downstream da AAP. Nesse estágio, a empresa permitiu que qualquer informação atualizada fornecida por seus fornecedores fluísse sem problemas por meio de seus sistemas.

A fase 3 da implementação ocorreu em meados de 2012 e suportou dados de acordo com o ACES (Aftermarket Catalog Enhanced Standard). Com o ACES, os fornecedores podem publicar dados automotivos com atributos padrão do veículo, classificações de peças e declarações de qualificação. O ACES também estabelece um formato legível por máquina (XML) para ser usado por parceiros de negócios na troca de grandes quantidades de informações de catálogo eletronicamente. Nesta fase, a AAP racionalizou o processo de recebimento e validação desses dados.

Na Fase 4, a Advance Auto Parts desenvolverá o "Provider Portal", que dará aos provedores da AAP a capacidade de carregar e preencher diretamente os dados na plataforma MDM AAP e criar o equivalente a um FTP de "farm". Esse portal seguro permitirá que os fabricantes façam alterações em um arquivo ou o formatem rapidamente a partir do portal, economizando tempo e recursos que normalmente são necessários para publicar dados confiáveis. Os diretores executivos e de operações da Advance Auto Parts agora veem a solução de MDM da Stibo Systems como a única fonte para todos os fornecedores e todos os dados de produtos.

Entre em contato conosco

Para mais informações, visite: stibosystems.com/pt-br

Líderes independentes no fornecimento de catálogos têm tempos de processamento que incluem processamento manual com mapeamento / processamento propenso a erros, com ordem de 60 a 90 dias, comparado a menos de 48 horas da Advance Auto Parts.



Sobre Stibo Systems

Stibo Systems, é uma empresa confiável no gerenciamento e fornecimento de sistemas de dados mestres (MDM). Nossas soluções são a força motriz de companhias com visão de futuro em todo o mundo e que comprovaram valor diante do uso estratégico de seus dados, capacitando-os para melhorar sua experiência do cliente, ao impulsionar a inovação e crescimento para criar uma base essencial para a transformação digital. Damos às empresas a transparência que elas exigem e desejam - uma visão única e precisa de seus dados mestres - para que possam tomar decisões orientadas por informações, e assim, atingir metas de escala e alcançar objetivos planejados. A Stibo Systems é uma subsidiária privada do grupo Stibo A/S, fundado em 1794 e sediada em Aarhus, Dinamarca. Para mais informações, visite: stibosystems.com/pt-br