

■ Grupo Éxito otimiza o gerenciamento de dados de produtos e aumenta a experiência do cliente com a ajuda do Stibo Systems MDM

Empresa:

Grupo Éxito

Indústria:

Retail

Región:

Latin America

Producto:

MDM de Produto



Resumo do caso

O Grupo Éxito é o varejista líder na comercialização de alimentos, produtos de grande consumo, eletrodomésticos, cosméticos, utensílios domésticos e vestuário na América Latina, com presença na Colômbia, Uruguai e Argentina. Possui uma oferta de mais de 1,3 milhões de produtos, múltiplas marcas distribuídas nas suas mais de 700 lojas físicas nos diferentes países onde opera e 14 marcas de retalho presentes em diversos canais digitais. Entre suas marcas de marketing estão Surtimax, Superinter, Carulla, Éxito, Surtimayorista, Grupo Disco, Grupo Devoto e Viva.

Ao longo de sua história, o Grupo Éxito já teve mais de 7 milhões de clientes B2B e B2C monitorados recorrentes na Colômbia, que representam entre 80% e 90% das vendas da empresa e mais de 4.500 fornecedores. Atualmente seu comércio eletrônico e canais digitais representam 12% da receita.

Para dar continuidade ao seu plano de expansão e transformação digital, o Grupo Éxito implementou a solução Stibo Systems Product Master Data Management (MDM), conseguindo fortalecer sua estratégia omnicanal e aventurar-se em novos canais digitais, melhorando a experiência do cliente.

Desafios

Anteriormente, a empresa gerenciava processos manuais no gerenciamento de informações de produtos. Muitos processos não foram coordenados; Arquivos Excel eram gerenciados, documentos eram ajustados e atualizados sem processo definido e não havia estratégia de Governança de Dados.

As informações do produto estavam constantemente desatualizadas, desarticuladas e isoladas. Uma grande parte podia ser encontrada no ERP enquanto o gerenciamento do catálogo estava armazenado em outros sistemas, assim como as imagens dos produtos.

À medida que a empresa crescia, demorava cada vez mais tempo para carregar, revisar e exibir os dados de cada produto, resultando em resultados imprecisos e inconsistentes. Isto representava um grande desafio quando se tratava de responder à elevada procura do mercado que conduziu inevitavelmente ao crescimento constante do número de produtos nos diferentes canais e nos vários países.

Solução

Com a implementação da solução MDM da Stibo Systems foi possível gerenciar as informações de mais de 1,3 milhão de produtos através de um sistema de informação centralizado e transversal, alcançando governança de dados de produtos para toda a organização.

Os múltiplos arquivos Excel, e-mails com documentos incompatíveis e pastas compartilhadas foram deixados de lado para dar lugar ao MDM, que agora permite controlar tanto os atributos dos produtos quanto o conteúdo relacionado a eles, como dados ricos e ativos digitais que ajudam a melhorar os tempos de lançamento no mercado (Tempo-to-Market) e facilitar a tomada de decisão do cliente em qualquer canal de compra.

“Era necessária uma solução que permitisse modelar a gestão dos produtos e da sua informação em todo o Grupo Éxito, de forma a simplificar e agilizar os processos de onboarding de produtos nos diferentes canais”, comenta Camilo Gallego, VP de Serviços do Grupo Éxito.

Benefícios

Ao ter uma gestão centralizada dos dados dos produtos, foi possível reduzir esforços no enriquecimento dos produtos, acelerar a operação com alta eficiência, aumentar a quantidade e a qualidade das informações e atualizar os dados em uma única plataforma.

“Conseguimos estabelecer um processo controlado, centralizado e mensurável, abrangendo a administração dos diferentes tipos de produtos e seus ativos digitais, permitindo-nos aumentar a eficiência operacional, melhorar o Time-to-Market e potencializar a experiência dos usuários internos e externos”, comenta Camilo Gallego.

Resultados

- A criação e atualização de produtos e seus ativos digitais passaram a ser feitas de forma sistemática, organizada e gerenciada em uma única plataforma. **O que antes demorava 15 dias agora é feito em 2 dias.**
- Aumento das vendas e diminuição dos custos operacionais
- Redução do número de erros nas informações dos produtos; dados errôneos, incompletos e irrelevantes, entre outros.
- Redução de reclamações e devoluções devido ao aumento de atributos e informações dos produtos em todos os canais de vendas.

Futuro

O Grupo Éxito trabalhará não só com dados de produtos, mas com outros domínios como cliente, fornecedor e localizações, aproveitando os benefícios de ter uma plataforma convergente e sistemática de gestão de dados.

“ Mesmo no médio prazo propomos a criação de mecanismos de integração para compartilhar dados com sistemas logísticos e de transporte.”

– conclui Camilo Gallego



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