

■ Marks & Spencer torna-se global com a Stibo Systems

Companhia:

Marks & Spencer

Indústria:

Varejo

Região:

Europa

Solução:

MDM de Produtos



Estudo de Caso

Nenhuma loja de rua é tão britânica quanto a Marks & Spencer (M&S). Fundada em 1884, ela garante sua onipresença em cidades e vilarejos de diferentes regiões do mundo e emprega apenas no Reino Unido mais de 80.000 funcionários em sua cadeia de 852 lojas.

Com uma receita líquida de £10,3 bilhões, (US\$ 14 bi) 57% deste montante vem de sua divisão de alimentos e 43% da venda de roupas e produtos para a casa. Nas últimas décadas, a M&S tornou-se um dos locais preferidos de consumidores de todas as idades que procuram algo um pouco mais elegante ou luxuoso para comprar.

A M&S agora tem uma única fonte de dados de produtos e processos automatizados para lançamento de produtos em seu site. Isso significa menos erros mais agilidade na chegada de seus produtos ao mercado.

A recompensa da transição

“A solução MDM de produtos nos permitiu personalizar o sortimento específico de itens para cada país. diz Alison Taylor, analista de negócios do grupo de informações de produtos da M&S. “Isso é importante para nós porque vendemos algumas coisas no Reino Unido que podemos não ter licença para comercializar em outro lugar. O mesmo ocorre com produtos que são historicamente problemáticos ou que simplesmente não compensam quando consideramos seu frete e transporte final.”

A Experiência do Cliente

Menos de seis meses após o lançamento do site oficial da rede do Reino Unido, o grupo investiu em uma implantação internacional da solução de “MDM de Produtos” para dar suporte aos oito sites internacionais da M&S desenvolvidos em cinco idiomas diferentes. Foi nesse ponto que a M&S pôde começar a usar um único sistema para todos os dados de seus produtos, em vez de dois, ganhando eficiência e precisão e um processo bastante simplificado.

Desafio

Além de bastante conhecida e muito apreciada no mercado inglês, a M&S também é uma potência no varejo internacional. A rede tem 480 lojas internacionais em 59 territórios e quase um décimo de sua receita obtido nas vendas do exterior (£1,1 bilhão ou US\$1,5 bilhões).

Hoje, com £800 milhões (US\$1,1 bilhões) de receita garantida nos canais digitais, a M&S se foca na consolidação de sua posição como varejista líder internacional de múltiplos canais.

O site da empresa tem mais de sete milhões de usuários registrados. No entanto, seu maior desafio foi migrar para um novo sistema sem perder clientes ou vendas e ao mesmo tempo manter o controle dos 20.000 produtos em oferta – inclusive disponíveis na Amazon.

Além disso, com vendedores e clientes nas lojas físicas munidos de tablets e smartphones esse site renovado também tinha que funcionar de maneira uniforme para todos e em todos os países.

Solução

“Um novo PIM nos deu a oportunidade de visualizar os pontos problemáticos no conjunto de informações de produto existentes”, disse Rebecca Chamberlain da equipe de desenvolvimento da M & S.com. “Tivemos problemas com a qualidade dos dados e percebemos que havia uma quantidade enorme de chaves duplas desnecessárias. Ao introduzir o MDM de Produtos, pudemos ver que teríamos atributos estruturados para nos fornecer dados mais consistentes e notamos que haveria por conta disso, uma grande redução em toda a codificação manual”.

A M&S entrou em operação com a solução de MDM de Produtos da Stibo Systems um ano antes do lançamento de seu novo site. Os mesmos 20.000 produtos apresentados no site antigo precisavam dos atributos do PIM adicionados e integrados às novas hierarquias de vendas. Isso os levou a uma rotina de dupla execução, com uma equipe adicionando centenas de itens a cada semana ao novo site, enquanto o portal antigo continuava a funcionar. “Também

utilizamos a funcionalidade de fluxo de trabalho da solução quando lançamos o site”, observa Chamberlain. “Ao projetar as demandas para gerenciar enriquecimento e publicação de produtos em nossos canais de vendas, o MDM de Produtos nos deu eficiência e controle”.

Com o MDM de produtos como a fonte única de dados de comércio eletrônico, as informações apareciam de maneira consistente, embora a M&S exigisse 585 atributos cada item para cobrir seu inventário. As regras de negócios agora também evitam que informações inconsistentes apareçam. Por exemplo: as roupas não podem ser publicadas online até que todos os tamanhos tenham etiquetas adequadas voltadas para o cliente.

Mesmo que todo o conteúdo seja gerenciado em inglês, as hierarquias de vendas sinalizam automaticamente quais produtos são vendidos internacionalmente e enviam apenas esse texto a um contratante externo para tradução. Essas informações aparecem nos sites internacionais entre 24 a 48 horas após a publicação no Reino Unido.

“O MDM de produtos é parte integrante da colocação de itens em nosso site”, diz Chamberlain. Uma única fonte de dados bem gerenciada e maior automação resultaram em um sistema com menos erros de entrada, capaz de reduzir drasticamente o tempo que a M&S leva para publicar seu inventário no site.

“ Ao projetar as demandas para administrar o enriquecimento e publicação de produtos em nossos canais de vendas, o Product MDM da Stibo Systems nos deu eficiência e controle”.

— Rebecca Chamberlain, Product Owner – Product information, M&S.com Development

M&S
EST. 1884

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