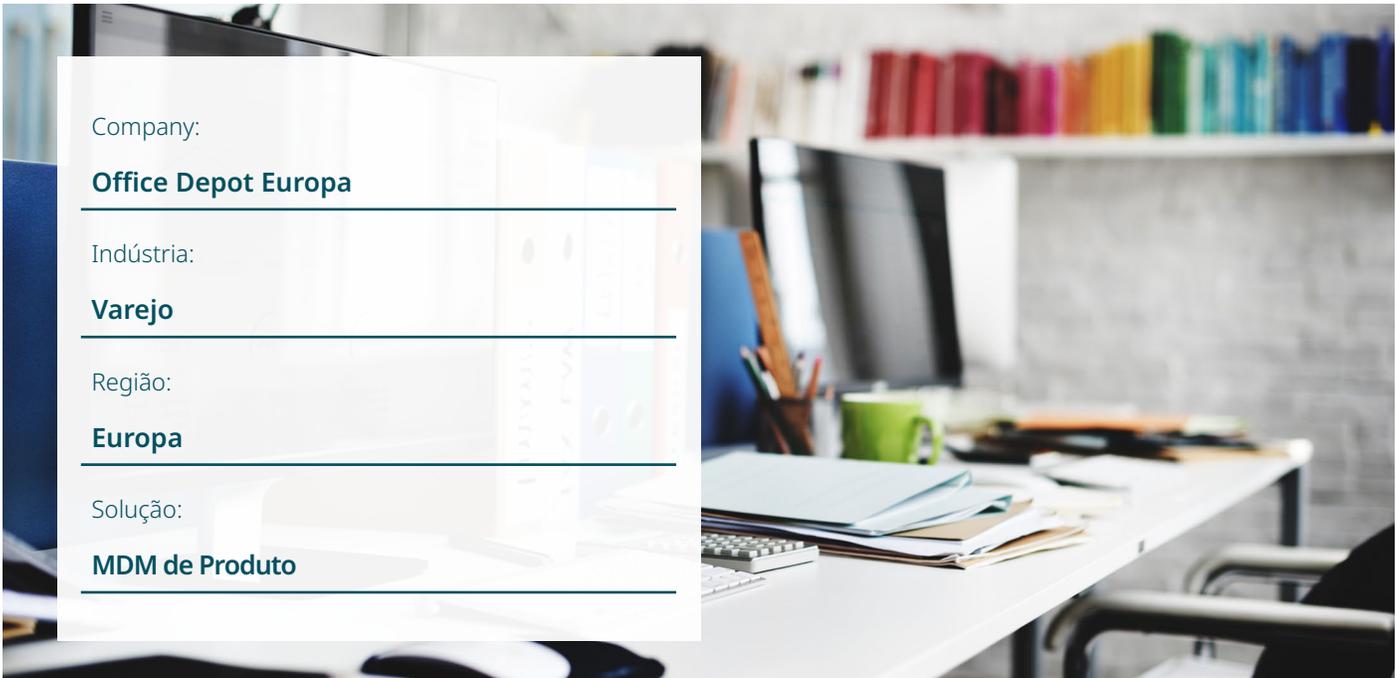


■ Consistência de dados reduz o tempo de comercialização do produto em 60%



Company:

Office Depot Europa

Indústria:

Varejo

Região:

Europa

Solução:

MDM de Produto

Estudo de caso

A Office Depot oferece suprimentos de escritório e serviços para empresas e indivíduos em 56 países através de uma rede que inclui 1.800 lojas, sites e estruturas B2B. Na Europa, opera em 13 países por meio de suas duas principais marcas, Office Depot e Viking, com lojas de varejo na França e na Suécia. Fornece desde equipamentos pra TI e móveis até serviços relacionados à impressão e armazenamento de documentos e material de divulgação e itens de consumo diário como canetas, papel e toners de impressoras. As vendas da empresa giram em torno de aproximadamente €14 bilhões e emprega cerca de 56.000 pessoas.

O desafio era que não havia consistência interna nos detalhes do produto. A equipe, portanto, estava gastando muito tempo inserindo dados de produtos e o tempo para chegar ao mercado de novos produtos era muito alto. Os clientes nem sempre obtinham as informações que precisavam. Para resolver isso, a Office Depot implementou a solução da Stibo Systems de Master Data Management (MDM) para informações do produto para criar um ambiente onde dados perfeitamente formatados precisam ser inseridos apenas uma vez, independentemente da fonte.

A recompensa da transição

A Office Depot reduziu seu tempo de entrada no mercado de novos produtos em 60%.

Por causa do processamento automatizado, a taxa de erros caiu significativamente; e a Office Depot agora está livre para olhar para o futuro e adicionar mais dados do cliente ao ambiente MDM.

A Experiência do Cliente

Depois de estabelecer os fundamentos, a equipe de MDM queria colocar mais dados online. “Com nossa maneira antiga de trabalhar, isso teria gerado muito mais trabalho”, diz Norbert Donders, gerente de gerenciamento de dados de produtos da Office Depot. “Mas agora que configuramos uma estrutura e ferramentas, só precisamos configurar os dados do produto apenas uma vez.”

Desafio

A empresa percebeu que seu próprio local de trabalho estava mudando de maneira acelerada. Seus clientes estavam demandando informações cada vez mais detalhadas sobre os produtos, mas como essas informações vinham de diversos departamentos, assim como de fornecedores externos, os dados não eram consistentes. “Os departamentos responsáveis por nossas publicações e pelo merchandising estavam gastando muito tempo categorizando produtos” explica Norbert Donders, Gerente de Gestão de Dados de Produtos da Office Depot. “Enquanto deveríamos estar concentrados em vender produtos, parecia, às vezes, que a gente só estava processando dados.”

Solução

A busca da Office Depot por um processo mais simplificado levou a pequena equipe de projeto da empresa a considerar a solução de Master Data Management (MDM) da Stibo Systems. Começando com um país, uma região e um canal, a empresa identificou dados-chaves dos produtos, clientes e localidades. Essas informações foram armazenadas em um repositório central e usadas para alimentar os outros sistemas da empresa, como por exemplo, o ERP da empresa.

Resultados

Ao garantir que os critérios corretos de dados sejam atendidos, todos os dados no sistema MDM são criados para um padrão ouro, o chamado Gold Record, independentemente da origem dos dados. Esta metodologia “faça uma vez, faça certo” garante que a consistência seja mantida em todos os canais e países. O resultado pode ser observado pois houve um grande aumento da eficiência. “Quando implementamos um sistema de gestão de conteúdo que é alimentado com dados do MDM, nós pudemos desenvolver nosso catálogo online de 30 a 40% mais rápido.” diz Donders. “O uso de dados mestres também melhorou nossa função de buscas online, ou seja, agora nossos clientes podem achar nossos produtos mais facilmente e menos buscas são abandonadas de maneira prematura. Como nossos sites são agora alimentados com MDM, e não mais manualmente, nós também conseguimos reduzir o número de erros.

“ O MDM não é um problema de TI, mas uma responsabilidade de todo o negócio. O gestor do MDM é um provedor de serviços dentro da empresa.”

—Norbert Donders, Gerente de Gestión de Datos de Producto Office Depot

Office DEPOT
OfficeMax

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