

■ Um sucesso comercial brilhante com MDM



Company:

Rituals

Industry:

Varejo Moda e Estilo de Vida

Region:

LATAM

Solution:

Multidomain MDM

Cenário

A Ritual Cosmetics fornece linhas de cosméticos, velas, vestuário, perfumes e maquiagem para o mercado de luxo. Ela foi fundada em 2000 por Raymond Cloosterman com a filosofia de que as rotinas diárias podem transcender a normalidade e se tornarem momentos significativos com maior atenção aos detalhes. A Rituals possui 350 lojas pelo mundo, além de cinco Spas Urbanos e quase 1.000 estandes em lojas de departamento, hotéis e linhas aéreas.

Desafios

Mesmo o sucesso traz desafios específicos. A velocidade impressionante com que a Rituals Cosmetics expandiu globalmente fez com que a operação estivesse à beira de se tornar cada vez menos efetiva. A combinação de uma ampla utilização de planilhas com um sistema de ERP da funcionava no passado, mas com a expansão começou a causar problemas já que clientes e fornecedores não estavam necessariamente recebendo as mesmas informações.

“Se uma carga está sendo despachada para o Brasil e você esquece um documento”, aponta Jan-Willem Boerhout, “você pode presumir que o container não vai ser enviado” Com múltiplas versões de dados no sistema, determinar qual eram os dados reais para que decisões estratégicas e financeiras fossem tomadas estava se tornando um problema.



Solução

“Nós queríamos poder analisar as informações de maneira mais rigorosa e dar mais controle aos departamentos de TI e financeiro” diz Jan-Willem Boerhout da Rituals. No entanto, não só decisões estratégicas estavam sendo baseadas em dados incorretos, mas também estava se tornando difícil fazer comparações entre conjuntos de dados em formatos diferentes.

Além disso, muitos dados estavam sendo armazenados no sistema de ERP da empresa simplesmente por comodidade e não por necessidade. Alguma coisa precisava ser feita.

A Rituals Cosmetics queria aumentar a qualidade dos seus dados para possibilitar análises precisas e para compartilhar informações corretas com os clientes e fornecedores apropriados. A solução? Recorrer a um MDM (Master Data Management) para identificar todos os dados dos produtos, clientes, fornecedores, parceiros, colaboradores e então, estabelecer relações claras entre eles para enxergar como todo o sistema funciona.

Qualquer departamento de TI tem um papel importante na implementação de uma solução MDM já que os dados precisam ser armazenados de maneira central para que eles sejam compartilhados efetivamente. Como Consultor Estratégico de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), a decisão de escolher o STEP da Stibo Systems ficou a cargo do Boerhout.

Eu conduzi um processo de seleção rigoroso, mas existem poucos sistemas MDM multi-domínio disponíveis” explica ele. “Muitos fornecedores de software ofereceram soluções semelhantes em parceria com os sistemas ERP, mas isso não nos dava a flexibilidade que precisávamos.”

Resultados

Apesar da necessidade de melhoria na comunicação das informações e dos dados, os argumentos que suportam a implementação de um MDM se tornaram ainda mais óbvios desde a sua instalação. “Eles estão relacionados principalmente com a identificação de custos ocultos que podem ser reduzidos” comenta Boerhout. “Por exemplo, o fato de o conteúdo não ser mais armazenado em um

único computador, permite que nossa agência de mídias alimente o sistema diretamente, o que reduziria a nossa carga de trabalho.

“Outro exemplo brilhantemente simples é o uso do software da Stibo Systems para fornecer dados mestres de produtos para lojas dentro de outras lojas e revendedores online. No passado, a gente levava diversos dias para gerar informações de produtos no formato correto. Agora, isso é feito em poucos minutos.”

Apesar de apresentar desafios específicos, a implementação do MDM para dados de cliente será o nosso próximo passo. “Atualmente, os clientes precisam eles mesmos colocar esses dados no site.” Boerhout explica. “Isso é difícil de administrar, então nós estamos discutindo se esse processo deveria ser feito com o uso do sistema MDM.”

Como o sistema é utilizado pelos funcionários da Rituals, o Boerhout se certifica que eles participem de todas as decisões sobre o uso do MDM. Por causa dessa abertura, ele já sabe que os membros da sua equipe estão muito entusiasmados com a diferença que o MDM está fazendo no trabalho deles em termos de eficiência. E em uma empresa dedicada a fazer a diferença na vida de todo mundo, a eficiência permite que todos possam ir para casa no horário certo para descansar e relaxar. “Nada substitui a nossa casa, o escritório é pra trabalhar,” comenta Willem Boerhout.

“Muitos fornecedores de software ofereceram soluções semelhantes em parceria com os sistemas ERP, mas isso não nos dava a flexibilidade que precisávamos.”

— Jan-Willem Boerhout, Consultor estratégico de TIC, Rituals Cosmetics



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