

M&S torna-se global com o apoio da Stibo Systems

História

Fundada em 1884 e com uma presença massiva em grandes e pequenas cidades desde então, a Marks and Spencer (M&S), atualmente emprega mais de 80.000 colaboradores em 852 lojas no Reino Unido e nos em territórios estrangeiros. Com 57% da receita da empresa de 10.3 bilhões de libras na divisão de alimentos e 43% em artigos para casa e vestuários, a M&S tornou-se referência para gerações de consumidores toda vez que procuravam por algo com um pouco mais de luxo e sofisticação. Costumam brincar que todo bom britânico compra suas meias e cuecas na M&S, e de fato há uma certa verdade nisso, a M&S mantém-se líder de mercado em ambos segmentos de roupa e lingerie feminina.

Desafios

Apesar de ser bem conhecida e muito amada nas avenidas britânicas, a M&S também é uma gigante no varejo internacional. Ela possui 480 lojas internacionais em 59 territórios e 1 bilhão de libras, quase um décimo da sua receita total, vem de fora. Com 800 milhões de libras provenientes dos canais digitais, a M&S tem como foco consolidar sua posição como líder no varejo multicanal internacional.

Seu website foi relançado em uma nova plataforma em fevereiro de 2014 e atualmente possui mais de sete milhões de usuários registrados. Entretanto, havia o desafio de migrar para esta nova interação a partir do sistema anterior baseado na Amazon sem perder usuários ou vendas e também sem perder de vista os 20.000 produtos em oferta. Além disso, com os investimentos tecnológicos que disponibilizaram tablets nas mãos dos funcionários das lojas e aplicativos nos smartphones nas mãos dos consumidores, este website renovado teria que funcionar para todo mundo, em todos os países.

Sobre o Cliente

Marks & Spencer
www.marksandspencer.com

Indústria

Internacional, lojas de departamento, varejo multicanal

Desafio

- ◆ Migrar com sucesso 20.000 produtos online para um novo website
- ◆ Adequar a disponibilidade de produtos para 9 versões diferentes do website
- ◆ Reduzir custos através da diminuição de complexidades internas e remoção de pontos críticos

Solução

- ◆ Eleger o STEP da Stibo Systems como o novo sistema de Gestão de Informação de Produto (PIM) do novo website
- ◆ Adotar o STEP um ano antes do lançamento do novo website para poder disponibilizar a tempo todos os dados de produto
- ◆ Estabelecer um período de dupla utilização, como novos produtos sendo continuamente adicionados ao novo website juntamente com o antigo

Benefícios Contínuos

- ◆ Redução significativa de introduções manuais, e portanto mitigando erros de dados
- ◆ Habilidade de gerenciar conteúdo de produto para múltiplos websites em diversos idiomas
- ◆ Aumento da automação graças às regras bem definidas do negócio e as hierarquias ajustáveis do STEP



Solução

“O novo PIM nos deu a oportunidade de realmente resolver alguns dos pontos críticos que tínhamos no negócio em relação à nossa informação de produto existente”, relatou Rebecca Chamberlain da equipe de desenvolvimento M&S.com.

“Nós tivemos problemas com a qualidade dos dados e houve muito trabalho desnecessário de digitação duplicada. Ao introduzir o STEP, nós pudemos perceber que teríamos atributos estruturados que nos forneceriam dados mais consistentes assim como uma significativa redução de digitação manual”.

A M&S foi ao ar com o sistema STEP da Stibo Systems um ano antes de lançar seu website porque os mesmos 20.000 produtos que constavam no site antigo precisavam da introdução dos atributos PIM e também estar integrados nas novas hierarquias de vendas. Isto resultou num período de rodagem dupla, com um time introduzindo centenas de produtos cada semana ao novo website, enquanto que o site existente continuava a comercializar. “Nós também utilizamos a funcionalidade do workflow STEP à medida que lançamos nosso website”, comenta Rebecca.

“Projetar o workflow para gerenciar o enriquecimento e a publicação de produtos aos nossos canais de vendas, nos proporcionou tanto eficiência quanto controle”

Rebecca Chamberlain
Gerente de Produto – Informação de Produto e Desenvolvimento
na M&S.com

Sobre a Stibo Systems

A Stibo Systems é líder global em soluções de Gestão de Dados Mestres Multidomínio. Fundada em 1976, é uma empresa privada com classificação AAA que opera 18 escritórios em diversos países e tem sede em Aarhus, na Dinamarca. Mais de 300 clientes em todo o mundo confiam na plataforma de Gestão de Dados Mestres STEP, da Stibo Systems, para gerenciar as informações operacionais que circulam em toda a empresa.

Para mais informações,
visite o site www.stibosystems.com.br, ou entre em contato através do email contato@stibosystems.com.