

Argomento di studio :

Fender migliora i contenuti dei prodotti con Precisely EnterWorks

Panoramica

Dalle umili origini degli anni '40 all'icona culturale che è oggi, la Fender Musical Instruments Corporation raggiunge gli amanti della musica in tutto il mondo - dai principianti e dagli appassionati agli artisti e interpreti acclamati. Fender serve i suoi clienti attraverso una rete di concessionari mondiale, migliaia di prodotti e oltre 100.000 asset digitali che aiutano a dare vita ai suoi strumenti e ai suoi memorabilia musicali. Fender ha realizzato che fornire in modo coerente contenuti di prodotto di alta qualità era fondamentale nel supportare l'evoluzione del percorso di acquisto dei propri clienti.

Sfida business

Fender ha dovuto affrontare una miriade di sfide basate su un problema centrale: La fonte fondamentale di informazioni dell'azienda proveniva da un database di informazioni sui prodotti obsoleto che presentava una lunga serie di limitazioni. Con così tanti prodotti e attributi unici sparsi tra i vari canali, la mancanza di dati coerenti e di qualità era una continua fonte di frustrazione. Ma la sfida non si fermava qui. Storicamente, Fender mostrava solo i prodotti attuali nei suoi cataloghi e siti web. Di conseguenza, fonti diverse da Fender hanno iniziato a raccogliere dati, spesso errati, sui prodotti «legacy» fuori produzione. Il risultato? Fender non era più l'autore delle informazioni sui propri prodotti storici, allontanando l'azienda dall'obiettivo di promuovere un'affinità a lungo termine con il marchio.

Era necessario un cambiamento. Fender si è prefissata di elevare l'esperienza «customer centric», estendendo anche la sua presenza nell'e-commerce». Per raggiungere questo obiettivo, l'azienda aveva bisogno di un sistema flessibile e facile da usare per gestire in modo efficace le informazioni e le risorse per la sua vasta gamma di prodotti, marchi e clienti. La complessità è stata aumentata da ulteriori variabili, tra cui le diverse esigenze di cataloghi, listini prezzi, siti web e annunci di nuovi prodotti. Inoltre, il sistema avrebbe dovuto gestire i requisiti globali, compresi i prodotti esclusivi per paese, le traduzioni e i sistemi di back office. Per aumentare l'urgenza, Fender aveva tempi di implementazione brevi. Anche se si trattava di un'impresa ardua, il team di Fender era pronto a potenziare il proprio raggio d'azione globale con il PIM.

Industria

Manufacturing

Risultati

- Gli indicatori chiave del PIM aiutano ad automatizzare e velocizzare il lancio dei prodotti.
- La progettazione centralizzata di immagini e dati diminuisce il time-to-market.
- La flessibilità del design consente a Fender di arricchire continuamente i dati e i contenuti, mentre i responsabili dei prodotti approvati possono aggiungere loro stessi al modello di dati.
- I flag automatici consentono di archiviare i prodotti legacy, i termini di ricerca e la funzionalità di reindirizzamento guidano i consumatori verso i prodotti attivi e aumentano le vendite dirette.
- Il team creativo utilizza i dati di base dei prodotti dal PIM per creare campagne di marketing coerenti, annunci, ecc.

“Fender voleva suonare per un pubblico ancora più vasto, così abbiamo scelto EnterWorks.”

Michael Spandau
CIO and SVP Global IT, Fender

La soluzione

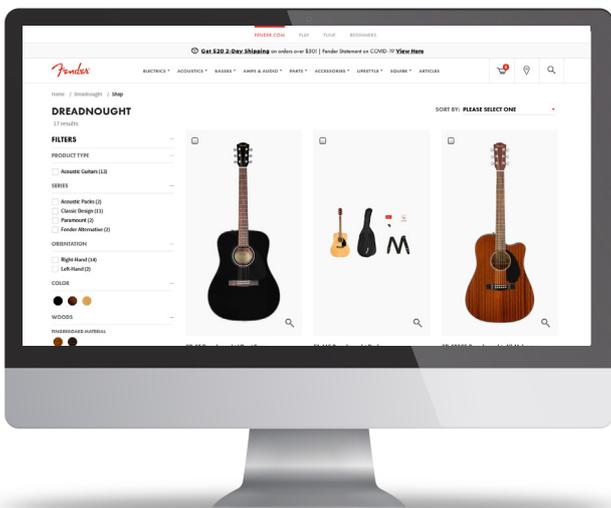
Fender aveva bisogno di nuovi contenuti di prodotto, quindi ha implementato la soluzione PIM e Master Data Management (MDM) di Precisely EnterWorks. Grazie a un'implementazione rapida, Fender ha avuto una soluzione perfettamente funzionante in poche settimane. Il sistema EnterWorks PIM/MDM fornisce a Fender una «single view» per gestire i dati di base dei prodotti, le immagini, i documenti di assistenza/garanzia, le regole di visualizzazione dei prodotti, i pacchetti di rilascio dei prodotti, i listini prezzi, le informazioni sulla conformità dei prodotti e la distribuzione di questi contenuti alle piattaforme globali di e-commerce B2B e B2C.

Fender ha scoperto che la soluzione di Precisely -EnterWorks- si è distinta dalla concorrenza per l'interfaccia utente più flessibile e facile da usare, senza problemi tecnici. EnterWorks è stata attiva, ascoltando attentamente e cercando di ottenere suggerimenti per apportare tempestivamente le modifiche necessarie. Il risultato è stato una soluzione flessibile e potente che fornisce l'esatta qualità dei dati di cui Fender ha bisogno e un'implementazione che è stata rapidamente adottata da centinaia di utenti.

Una nuova strategia dei contenuti

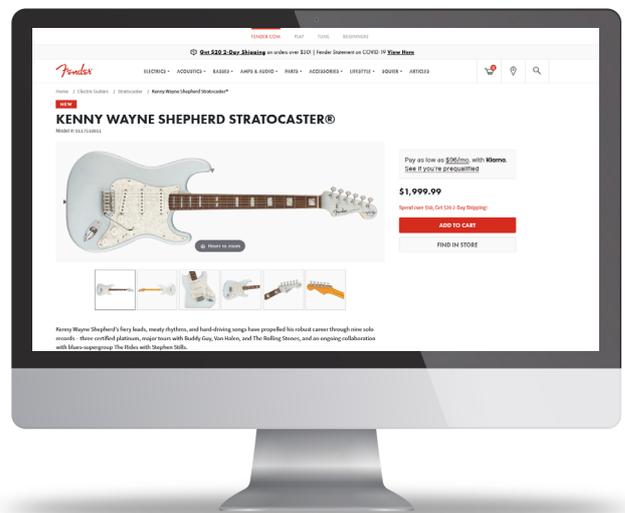
La chiave dell'implementazione di Fender è stata la capacità di EnterWorks di integrare il PIM con il framework Demandware e il sito di e-commerce esistenti del rivenditore. Il PIM di EnterWorks con Demandware offre ai team di marketing e merchandising di Fender la flessibilità necessaria per fornire messaggi mirati durante la vita dei prodotti.

En outre, la flexibilité de la conception des spécifications et d'autres fonctions de l'ensemble EnterWorks PIM et Demandware permet à Fender d'enrichir, en permanence, ses données et son contenu, sans affecter la conception de base d'un système quelconque. Les responsables de la commercialisation ont la possibilité de créer des pages contenant des grilles/caractéristiques, sans devoir développer des solutions impliquant du code d'une grande complexité. Fender peut désormais guider les consommateurs vers les produits actifs et augmenter ses ventes directes, grâce à la double connaissance des termes de recherche appropriés et de la fonction de redirection dans le cadre de Demandware.



Attraverso il PIM, Fender è in grado di configurare il set-up per controllare le date di lancio, i flag vendibili e altri indicatori di stato chiave per i prodotti, per aiutare ad automatizzare il lancio dei prodotti Fender. Le nuove funzionalità di consegna centralizzata di immagini e dati contribuiscono a ridurre il time to market, consentendo a Fender di fornire più dati ai consumatori in modo tempestivo.

Inoltre, la flessibilità nella progettazione delle specifiche e altre funzionalità di EnterWorks PIM e Demandware consentono a Fender di arricchire continuamente i dati e i contenuti senza intaccare il design di base di entrambi i sistemi. I merchandiser hanno la possibilità di creare griglie di categorie e pagine di caratteristiche senza dover sviluppare codice. La conoscenza combinata dei termini di ricerca più comuni con la funzionalità di reindirizzamento di Demandware aiuta inoltre Fender a guidare i consumatori verso i prodotti attivi e ad aumentare le vendite dirette.



Inoltre, per affrontare in modo efficace i prodotti legacy, EnterWorks PIM include una funzione automatica che rimuove il flag «vendibile» su un prodotto quando raggiunge la fine del suo ciclo di vita. Ciò consente al prodotto di continuare a essere visualizzato sul sito del consumatore per un periodo di tempo prestabilito prima di passare allo stato di «archiviato».

In generale, Fender sta ottenendo vantaggi dalla combinazione delle funzionalità di Demandware e delle best practice per la governance e la distribuzione dei dati tramite EnterWorks PIM per accelerare il time to market e fornire informazioni dettagliate e arricchite sui prodotti principali. In definitiva, l'integrazione crea una soluzione solida per supportare Fender nel momento in cui crea una struttura globale e si concentra sull'espansione.

I risultati

Con la soluzione PIM/MDM di EnterWorks, Fender fornisce agli appassionati di musica di tutto il mondo le informazioni più accurate e complete sui prodotti, indipendentemente da come e dove vi accedono.

La soluzione PIM consente a Fender di concentrare tutti i contenuti per arricchire l'esperienza del consumatore durante l'intero ciclo di vita del prodotto. Da quando è stato implementato, EnterWorks PIM è diventato la raccolta più completa di dati sui prodotti nella storia di Fender.

Gli strumenti integrati e migliori della categoria, tra cui Sales Portal, Publishing con Adobe® InDesign, Automated Workflow Engine, Syndication e Digital Asset Management, hanno elevato EnterWorks a soluzione classificata dagli analisti e acclamata dai clienti. Abbiamo catturato l'attenzione di aziende come Gartner® e Forrester®, che riconoscono le nostre funzionalità avanzate e riportano punteggi di soddisfazione e fedeltà dei clienti tra i più alti del settore.

EnterWorks è supportato da un team di esperti del settore che fornisce un'assistenza senza pari e innovazioni come l'implementazione del cloud. In qualità di leader del mercato, EnterWorks è anche all'avanguardia nell'abilitazione delle tecnologie emergenti per l'AI, l'augmented reality, il machine learning e altro ancora.

«Il design del PIM di EnterWorks, unito al framework e all'integrazione di Demandware, ci ha permesso di centralizzare la nostra messaggistica, di concentrarci sui dati SEO e di comprendere meglio le abitudini dei nostri consumatori in tutto il mondo.»