

Verified by GS1 case study

## eMAG: Budowanie strategii wzrostu w oparciu o sprawdzone dane produktowe

W sytuacji, w której sprzedaż przesuwa się stopniowo z tradycyjnych sklepów stacjonarnych w kierunku sklepów internetowych, platformy sprzedażowe, takie jak firma eMAG, pracują nad sposobem przekonania zarówno sprzedawców, jak i właścicieli marek, do roli, jaką pełnią kompletne i dokładne dane.



### Wyzwanie

Duplikaty list produktowych, niepoprawne skojarzenia identyfikatorów, nieaktualne marki, obawy związane z podróbkami oraz naruszeniem praw autorskich – firma eMAG dostrzegła te wyzwania w pierwszych latach działalności swojej platformy.

### Rozwiązanie

Począwszy od końca 2019 roku sprzedawcy muszą nabyć i wskazać numer GTIN dla prawie wszystkich kategorii produktowych, a firma eMAG wykorzystuje program Verified by GS1 do weryfikacji produktów, zanim trafią do katalogów.

### Korzyści

Zweryfikowana tożsamość produktu pozwala platformie eMAG usprawnić proces katalogowania produktów, a tym samym minimalizuje ryzyko katalogowania podróbek, jednocześnie gwarantując kupującym pewność pochodzenia produktów.

Platforma sprzedażowa **eMAG Marketplace** oferuje szeroką gamę produktów konsumenckich na rynkach Europy Centralnej i Wschodniej. Na przestrzeni paru lat firma odnotowała dynamiczny wzrost. W roku 2015 w swoich katalogach miała mniej niż milion produktów, a już z końcem roku 2020 liczba ta wynosiła 35 milionów produktów oferowanych przez ponad 30 000 sprzedawców w 2000 kategoriach.

Potrzeby platform sprzedażowych, takich jak eMAG, różnią się od potrzeb ich stacjonarnych odpowiedników. Platformy sprzedażowe mają na przykład do czynienia z większą liczbą i różnorodnością produktów niż sklepy stacjonarne, a jako że kupujący nie są w stanie zobaczyć lub dotknąć produktu, którego zakup rozważają, dane, takie jak nazwa produktu, opis, zdjęcie oraz inne informacje, stają się niezwykle ważne przy podejmowaniu decyzji.



### Pokonywanie barier wzrostu

Vlad Puescu, Content Manager  
Platformy eMAG, zwrócił uwagę na fakt, że zarządzanie platformą sprzedażową, która rozwijała się tak szybko, jak miało to miejsce w przypadku eMAG, nie było łatwym zadaniem.

Jedną z kwestii, która wymagała uwagi, była na przykład kwestia duplikujących się list produktów. „W niektórych kategoriach mieliśmy do czynienia z dziesięcioma i więcej przypadkami list produktowych dla tego samego przedmiotu” – wspomina Puescu – „ponieważ podczas dodawania produktu jeden sprzedawca opisywał go w jeden sposób, a inny opisywał ten sam produkt przy użyciu odmiennych określeń. Nie chcieliśmy stawiać naszych klientów w sytuacji, w której musieliby przeskakiwać z jednej strony internetowej na drugą w celu ustalenia, czy dane dwa przedmioty faktycznie są tym produktem”. Kolejną stałą obawą była kwestia ewentualnego naruszenia praw własności intelektualnej za sprawą obecności klonów oraz podróbek (podszywających się pod oryginały). Pokrótce, autentyczność oraz przejrzystość tożsamości produktu szybko stały się bardzo istotną kwestią.



**80 000** produktów

**GTIN = 0123456789012**

### Na początek zacznijcie od numerów GTIN

Aby móc sprostać tym wyzwaniom, w 2017 roku w pięciu różnych kategoriach produktowych platforma eMAG dodała do formularza produktowego obowiązkowe pole dla numeru GTIN. „Szczerze mówiąc, na ówczesnym etapie mało wiedzieliśmy o samej organizacji GS1” – wspomina Puescu – „tak więc dodaliśmy pole dla numeru GTIN w naszym katalogu i powiedzieliśmy sobie: OK, super, to rozwiąże nasze problemy z duplikującymi się produktami.” Niestety, okazało się, że nie było to aż tak proste. Platforma eMAG przeprowadziła jedynie podstawowy proces uwierzytelnienia numeru GTIN – poprzez sprawdzanie, czy numer zawiera właściwą liczbę cyfr zapisanych we właściwym formacie. „Niespełna rok później mieliśmy 80 000 produktów, których numery GTIN miały następujący format: 0123456789012 – wspomina Puescu uśmiechając się z ubolewaniem, „Mieliśmy 200 000 innych konfliktów oprócz tego. Był niezły bałagan”.



### Wsparcie ze strony GS1 w edukacji sprzedawców

Puescu wraz ze swoimi współpracownikami nie musiał być przekonywany do znaczenia, jakie miała stała, unikalna i globalna identyfikacja produktowa – taka, którą zapewnić mógł tylko numer GTIN GS1 – potrzebowali jednak wsparcia do przekonania sprzedawców działających na ich platformie sprzedażowej. Zespół eMAG nawiązał współpracę z GS1 Rumunia i wspólnie opracowali przewodnik, z którego można było dowiedzieć się, jak pozyskać numer GTIN, zapisać się na newsletter dla sprzedawców oraz obejrzeć filmy instruktażowe, będące częścią Akademii Sprzedawcy Platformy eMAG oraz inne materiały.

# „Wcześniejsze lokalne rejestry stosowane do weryfikacji numerów GTIN nie mają już zastosowania. Platformy sprzedażowe, takie jak eMAG, potrzebują danych produktowych dla towarów, które trafiają do nich z całego świata, a nie tylko z lokalnego rynku. Program Verified by GS1 stanowi jedyne rozwiązanie, które może wyjść temu wyzwaniu naprzeciw”.

— Vlad Puescu, Content Dyrektor Platformy eMAG

## Numery GTIN są obowiązkowe na platformie eMAG

W trakcie roku 2019 firma eMag ustanowiła numery GTIN obowiązkowymi elementami dla wszystkich produktów, natomiast obecnie są one wymagane przy katalogowaniu nowych towarów na platformie eMAG. eMAG posiada nawet zautomatyzowany punkt kontrolny, który zatrzymuje proces katalogowania nowych towarów, jeśli wykryje ten sam numer GTIN na produkcie, który pozornie wygląda na inny. Takie konflikty są potem rozwiązywane przez człowieka.

„Egzekwujemy stosowanie numerów GTIN, potrzeba jednak czasu, aby sprzedawcy mogli zrozumieć korzyści.

My wszyscy – łącznie z GS1 – musimy nadal tłumaczyć i rozpowszechniać tę wiedzę. Informowanie ludzi o przydatności GS1 jest bardzo istotne” - wskazuje Puescu.

Wysłtek ten jest tego wart, niemniej eMAG miała już okazję zaobserwować, jak unikalna identyfikacja produktowa może usprawnić procesy katalogowania, zmniejszyć liczbę duplikatów oraz pomóc sprzedawcom łatwiej dodawać swoje produkty. To także minimalizuje ryzyko pojawienia się podróbek oraz naruszenia praw własności intelektualnej. A co najważniejsze, stanowi świetne rozwiązanie dla kupujących. W przypadku, gdy każdy skatalogowany produkt posiada rzetelne, dokładne i globalnie unikalne dane identyfikacyjne, platformy sprzedażowe, takie jak eMAG, mogą zapewnić swoim klientom pewność podczas zakupów.

## Z pełnym zaangażowaniem w program Verified by GS1

Zespół eMAG mocno wierzy w wartość dodaną globalnego rozwiązania Verified by GS1, które daje firmom, takim jak firma eMAG, zupełną pewność, że dany produkt jest rzeczywiście tym, na który wygląda.

„Lokalne rejestry już nie wystarczają” - mówi Puescu - „Będąc platformą sprzedażową, potrzebujemy danych produktów dla towarów, które trafiają do nas z każdej części świata, a nie tylko z lokalnego rynku. Jedyne rozwiązanie Verified by GS1 może nam to zapewnić”.

Posiadanie pewności co do tożsamości produktu stało się dla Platformy eMAG jeszcze bardziej istotne teraz, kiedy firma stała się członkiem Międzynarodowej Sieci Platform Sprzedażowych (IMN), społeczności partnerów zrzeszających wokół siebie sprzedawców oraz produkty z całej Europy. „Wymiana danych dotycząca produktów, która odbywa się w ramach IMN, wymaga weryfikacji za pomocą numerów GTIN” - zwraca uwagę Puescu.

## Rola informacji produktowych

Puescu ma następujące przesłanie dla sprzedawców oraz właścicieli marek na całym świecie: „Internetowe platformy sprzedażowe stanowią przyszłość, a za sprawą pandemii COVID ta nieuchronna zmiana następuje szybciej. Jednakże platformy sprzedażowe różnią się dość sporo od stacjonarnych punktów sprzedażowych. Mamy odmienne potrzeby oraz odmienne modele biznesowe. Jeśli zamierzacie sprzedawać towary w tej nowej rzeczywistości, musicie zapewnić najwyższej jakości dane produktowe w trakcie pozyskiwania numeru GTIN. Z naszego punktu widzenia uczestnictwo w programie Verified by GS1 nie jest opcjonalne. Teraz jest ono obowiązkowe”.

# Korzyści programu Verified by GS1

## Dla Marek



Uproszczony proces katalogowania i szybsze trafiające produktu do sprzedaży.



Przejrzysta jakość danych oraz wiedza.

## Dla Sprzedawców



Krótszy czas oraz mniejsze koszty przy gromadzeniu i weryfikowaniu danych.



Optymalizacja procesów biznesowych

## Dla Konsumentów



Bardziej rzetelne dane produktowe.



Większa satysfakcja i mniej zwrotów

## Kilka słów o Platformie eMAG

Rumuńska firma eMAG została założona w roku 2001 i była pionierem na internetowym rynku detalicznym w Rumunii, choć działa też w Bułgarii i na Węgrzech. Przez prawie 20 lat firma nieustannie inwestuje w usługi bazujące na rozwiązaniach technologicznych opracowanych w Rumunii, co pomaga klientom oszczędzić czas i pieniądze. Za sprawą coraz większej liczby produktów dostępnych w jej własnej ofercie oraz na jej platformie firma eMAG stała się miejscem, gdzie każdy może znaleźć i zamówić wszystko z każdego miejsca i skorzystać z doskonałej jakości obsługi klienta, darmowej dostawy, 30-dniowego okresu zwrotu towaru, narzędzi finansowania zakupów, płatności ratalnych i centrum obsługi klienta działającego 24/7. W roku 2019 sprzedaż Grupy eMAG przekroczyła 1 miliard euro. Do grupy należą też inne spółki: Fashion Days, internetowy detalista specjalizujący się w odzieży i obuwiu, Extreme Digital, platforma sprzedażowa działająca na Węgrzech, Sameday, firma kurierska, oraz Tazz, firma specjalizująca się w dostawach artykułów spożywczych.

[www.emag.ro](http://www.emag.ro)

## Kilka słów o Organizacji GS1

GS1 jest neutralną organizacją not-for-profit, która zajmuje się opracowywaniem i utrzymywaniem globalnych standardów zapewniających efektywną komunikację biznesową. Najbardziej znani jesteśmy za sprawą kodu kreskowego, który został uznany przez BBC za jedno z „50 rozwiązań, które definiuje światową gospodarkę”. Standardy GS1 podnoszą efektywność, bezpieczeństwo i widoczność w łańcuchach dostaw w kanałach fizycznych i cyfrowych w 25 różnych sektorach gospodarki. Nasza skala oraz zasięg — lokalne Organizacje Członkowskie w 116 krajach, 2 miliony zarejestrowanych firm członkowskich oraz 6 miliardów transakcji dziennie — dają pewność, że standardy GS1 tworzą wspólny język, który wspiera systemy i procesy na całym świecie.

[www.gs1pl.org](http://www.gs1pl.org)

## Kilka słów o programie Verified by GS1

Verified by GS1 stanowi rejestr danych produktowych, który pozwala organizacjom odpowiedzieć na następujące pytanie: „Czy ten produkt jest tym, o którym myślę?”. Właściciele marek wykorzystują Verified by GS1 do przypisania siedmiu podstawowych atrybutów każdemu ze swoich produktów: numer GTIN produktu, nazwa marki, opis, adres URL zdjęcia produktu, kod Globalnej Klasyfikacji Produktu (GPC), waga netto wraz z jednostką miary oraz docelowy kraj sprzedaży. Z pomocą programu Verified by GS1 właściciele marek, sprzedawcy oraz platformy sprzedażowe mogą tworzyć wspólne, bogate doświadczenia zakupowe, które zapewnią pozyskanie rzetelnych danych produktowych od samej marki, co z kolei da klientom większą pewność, satysfakcję oraz zwiększy ich przywiązanie, a w końcowym rozrachunku zwiększy wydajność i przyspieszy rozwój biznesu.

[www.gs1.org/verified-by-gs1](http://www.gs1.org/verified-by-gs1)

„Zespół eMAG nawiązał współpracę z GS1 Rumunia i wspólnie opracowali przewodnik, z którego można było dowiedzieć się, jak pozyskać numer GTIN, zapisać się na newsletter dla sprzedawców oraz obejrzyć filmy instruktażowe, będące częścią Akademii Sprzedawcy Platformy eMAG oraz inne materiały”.

GS1 - międzynarodowa organizacja not-for-profit, działająca w 150 krajach, od początku istnienia wspiera handel. W tym celu wdrożyła standardowy kod kreskowy znany i używany dziś na całym świecie, uznany przez BBC za jedną z 50 rzeczy, które w największym stopniu przyczyniły się do powstania nowoczesnej gospodarki. Standardy GS1 pomagają firmom identyfikować, gromadzić i współdzielić informacje o produktach. Współcześni konsumenci żądają szybkiej, dokładnej i kompletnej informacji na temat towarów, którą mogą uzyskać dzięki dostępowi do systemów identyfikowalności (z ang. traceability). Dzięki systemowi GS1 partnerzy handlowi mogą łatwo współpracować i udostępniać informacje o produktach w całym łańcuchu dostaw.

### **GS1 Polska**

ul. E. Estkowskiego 6

61-755 Poznań

biuro@gs1pl.org

+48 61 62 81 590

**[www.gs1pl.org](http://www.gs1pl.org)**

