

# Lane

Lane acelera el procesamiento de pedidos entrantes y salientes con Esker Fax


 Testimonio

# Lane®

## CONFIGURACIÓN

### ■ Aplicaciones:

Pedidos de compra,  
Reconocimiento de pedidos,  
Facturas

### ■ Configuración:

Macroordenador IBM ES9000 se conecta lógicamente a Esker Fax a través de VSE y físicamente a través de SDLC. La red LAN se conecta a Esker Fax a través de Ethernet simultáneamente.

### ■ Volumen:

20.000 faxes salientes y 6.000 - 8.000 faxes entrantes por mes, en 8 líneas

## DESAFÍO

Históricamente, los comerciantes de Lane realizaban sus pedidos por fax. Recibidos en la sala de correos de Lane, los faxes eran llevados a mano al personal de ingreso de pedidos en otra ubicación – un proceso lento que generaba hasta una demora de un día entre la recepción del fax y el ingreso del pedido. Una vez que el personal ingresaba los pedidos, el procedimiento se repetía a la inversa. Las confirmaciones se imprimían en la oficina de ingresos de pedidos, se volvían a enviar a la sala de correos, y luego se enviaban a los comerciantes. El ciclo entero desde el fax de pedido hasta la recepción de la confirmación con frecuencia tardaba una semana o más.



Al comprender que el servicio al cliente era crítico en su mercado competitivo, Lane se propuso acelerar el procesamiento de los pedidos y mejorar la comunicación con los comerciantes. Durante la revisión y planificación de las operaciones, consideraron varias opciones, incluyendo los pedidos en línea. Pero al final el fax siguió siendo la única alternativa viable – aunque algunos grandes comerciantes poseían sistemas en línea, miles de pequeños comerciantes sólo confiaban en el fax.

Lane se quedó con dos opciones – añadir máquinas de fax y entrenar un nuevo personal, u orientarse a la automatización del fax.

## REQUISITOS TÉCNICOS

A medida que Lane estudiaba sus necesidades técnicas, se fueron estrechando las opciones entre pasarelas de automatización de fax. La pasarela requerida tenía que integrarse firmemente al entorno de las aplicaciones de negocios y de ordenadores de Lane – un mainframe IBM ES/9000 y una red LAN conectada por Ethernet – y manejar hasta 30.000 faxes entrantes y salientes al mes. El único producto que respondía a todas estas necesidades era Esker Fax.

## SOLUCIÓN

Esker Fax proporciona una verdadera automatización de fax de empresa, enviando, recibiendo, encaminando, y archivando grandes volúmenes de documentos con una velocidad y economía no superados. Esker Fax funciona de manera impecable incluso en el entorno más heterogéneo.

Desde un simple servidor, Esker Fax se integra simultáneamente con servidores SNA, sistemas UNIX, AS/400s, y LANs para manejar una producción de gran volumen de fax, fax de intra-red, fax de entrada de misión crítica, y enrutamientos de fax.

Esker Fax es compatible con el Microsoft NT Server, Novell Netware, Banyan Vines, y otros tipos de redes. También se integra sin restricciones con las aplicaciones de negocios tales como SAP R3, BPCS, y Passport, así como con los principales programas de GroupWare y mensajería, incluyendo Microsoft Exchange y Lotus Notes.

## “No hay demora desde el momento en que se recibe el pedido hasta que está disponible para que el agente de ingreso de pedidos lo procese.”

— Tom Thompson, The Lane Company

Completamente integrado dentro del mainframe/entorno de LAN de Lane, Esker Fax ha permitido a la compañía automatizar cada fase de su operación de ingreso de pedidos. Primero, Lane aprovechó las ventajas del procesamiento multi-fax simultáneo de Esker Fax interconectando el número de fax gratuito de la compañía en un sistema eje que incorpora las llamadas a ocho líneas de fax dedicadas. Luego, Lane sacó del juego a la sala de correos.



Los pedidos se reciben ahora en el servidor de Esker Fax. De allí, se encaminan directamente a los escritorios del personal de ingreso de pedidos, donde se les procesa sin demora y sin riesgo de perderse o traspapelarse. Los agentes de ingresos de pedidos utilizan pantallas divididas para ver el pedido de fax y copian los datos en la aplicación de ingreso de pedidos basada en macroordenador. Una vez ingresada la información, el proceso de confirmación comienza instantáneamente – y termina en cuestión de minutos.

El mainframe genera confirmaciones automáticamente, pero el documento de texto sencillo requiere alguna atención antes de regresar a los clientes. La función de fusión de formas de Esker Fax le proporciona al documento un resuelto aspecto profesional, convirtiendo el texto sencillo en fuentes atractivas y fusionándolo en una forma electrónica con cuadros, logotipos de Lane, y mensajes de la empresa. El agente de ingreso de pedidos simplemente selecciona “Regresar” en la interfaz de Esker Fax y el cliente recibe una confirmación cercana a la calidad láser impresa en su propia máquina de fax.

Lane confía en otra función de Esker Fax– Advanced Inbound Routing (AIR) – para realizar su encaminamiento de entrada/salida multifases. Con AIR, los administradores pueden encaminar documentos según cualquier atributo de documento – CSID de origen, tamaño del archivo, hora del día, cantidad de páginas, etc. – y a cualquier destino – máquinas de fax, escritorios, incluso aplicaciones de reconocimiento de formas o sistemas de administración de documentos.

### BENEFICIOS

Desde cualquier punto de vista, los beneficios de Esker Fax han sido reales e inmediatos. El personal ya no espera el rechinar lento de las máquinas de fax, y los pedidos ya no se apilan hasta el siguiente viaje al ingreso de pedidos. “El fax realmente nunca toca el papel,” dice Tom Thompson, Director de los Sistemas de Información. “No hay demora desde el momento en que se recibe el pedido hasta que está disponible para que el agente de ingreso de pedidos lo procese.” Un ciclo de procesamiento que alguna vez tardaba una semana se termina ahora en apenas una hora.

Una solución servidor/LAN completa, Esker Fax también proporciona beneficios adicionales. No sólo administra la producción de fax de ingreso de pedidos de Lane, sino que también automatiza el almacenamiento de todos los documentos entrantes y salientes y dinamiza la correspondencia de oficina uno a uno y agente a cliente de Lane. “Esker Fax nos ayuda a automatizar los procesos de negocios,” concluye Thompson.

Con sus funciones fiables, de alto volumen de procesamiento de fax y encaminamiento robusto, Esker Fax ayuda a Lane a ayudar a sus clientes – y a permanecer frente a la competencia.



#### Esker Ibérica, SL

C/ Maudes ■ 51 6ª planta  
28003 Madrid ■ España

Tel: +34.91.552.92.65  
Fax: +34.91.433.55.41

Email: [info@esker.es](mailto:info@esker.es)  
[www.esker.es](http://www.esker.es)