



BRADY CORPORATION: ENTORNO SAP SIMPLIFICADO CON FAX EN MODO SERVICIO

Brady Corporation, empresa que suministra productos y materiales para mejorar la imagen de marca de grandes compañías, necesitaba agilizar su gestión de pedidos recibidos y sus envíos de facturas, a fin de responder al crecimiento que estaba experimentando su negocio. Con la plataforma Esker on Demand, integrado en su sistema SAP, ha conseguido ganar nueve horas diarias, reducir en un día su DSO y ahorrar 100.000 dólares en costes de infraestructura.

El reto

Casi la mitad del total de pedidos que Brady Corporation recibía cada día llegaban por fax. La empresa apostó por optimizar la atención de esos pedidos minimizando el número de tareas manuales relacionadas con la recepción y proceso de los mismos, todo ello dentro de sus sistema SAP.

Como alternativa a los equipos de fax, escáneres con sus consumibles asociados, software de imagen y entrada manual de datos, Brady quería una solución que automatizara el proceso de direccionar faxes en función de si se trataba de pedidos de productos de stock, pedidos personalizados a medida o de carácter urgente.



Lo que Esker nos ha proporcionado claramente es una infraestructura en modo servicio para estandarizar y normalizar nuestras tecnologías de fax. Ha sido un gran triunfo en términos de infraestructura.

James Vander Heyden — Director de IT Value de Brady Corporation

Brady estaba experimentando un fuerte crecimiento, lo que significaba un incremento del número de pedidos que recibía por fax. "Nos dimos cuenta de que la tecnología de fax se nos estaba haciendo cada vez más compleja", señala James Vander Heyden, Director de IT Value de Brady. "Y esa complejidad estaba terminando por afectar a nuestros procesos de negocio".

La infraestructura de fax de Brady incluía un servidor de fax y varios componentes secundarios. Los costes asociados a esta infraestructura eran difíciles de predecir y podían lastrar el negocio.

"Además del servidor de fax también teníamos por debajo otras tecnologías de fax para desktop y funciones como convertir los faxes entrantes en direcciones de e-mail", explica Vander Heyden. "Queríamos consolidar la tecnología de fax en función de nuestro uso de cara al negocio, y no queríamos reemplazar o reconfigurar servidores ni cajas de modem según nos dictara el proveedor".

La solución: Servicios de Fax Esker on Demand

Vander Heyden, y otras personas del staff de Brady, conocieron y entraron en contacto con SAP a través de los seminarios web SearchSAP y en la conferencia SAP TechEd. "En arquitectura de empresa, siempre estamos buscando las soluciones TI más eficientes y efectivas en costes que podamos conseguir para estandarización, simplificación, reutilización y sustitución de aplicaciones heredadas", asegura. "Consideramos la opción de infraestructura de fax en modo servicio para conseguir esa simplificación, y vimos un gran valor en la plataforma on Demand de Esker".

Brady hizo una transición sencilla, sin interrupciones del servicio, a los servicios de fax Esker on Demand para:

- Aplicaciones ERP de SAP.
- Aplicaciones GETPAID a recibir.
- E-mail en desktop y basado en web.

Además de mejorar el retorno de información con relación al status de los faxes, la plataforma Esker on Demand ha añadido una serie de funcionalidades de soporte. "Incluso algo tan simple como copiar y pegar fuera de un fax hacer mucho más fácil el hecho de introducir información en nuestros sistemas", apunta Vander Heyden. "Puede parecer poca cosa, pero ha sido un gran beneficio para algunas de nuestras unidades de negocio".

En la fase 1 de la solución, Esker on Demand capturaría todos los pedidos recibidos por fax y enlazaría cada uno con la transacción SAP, pasando la imagen electrónica al sistema SAP en función del número de pedido.



Con el servicio de fax de Esker hemos mejorado nuestra operativa, racionalizado nuestros costes y ajustarlos a nuestro volumen. Además, a través de este proceso hemos sentado las bases para mejorar no sólo nuestra tecnología de fax, sino también nuestros procesos de negocio.

James Vander Heyden — Director de IT Value de Brady Corporation

Beneficios

Sin tener que manejar papel, escanear y distribuir manualmente los pedidos a los responsables de servicio al cliente, Brady puede asegurar el proceso diario de los pedidos por fax. Los pedidos pueden ser recuperados inmediatamente para responder a peticiones o estudiar propuestas.

Resultados clave

- Ahorro de 100.000 dólares en costes de infraestructura.
- Reducción del DSO en un día.
- Nueve horas de trabajo ganadas por día.
- Mayor productividad: 155 pedidos por día.
- Inmediato acceso a los pedidos.
- 99% de reducción del tiempo de retorno de entrada de los faxes recibidos en SAP.

Brady ha puesto en marcha otros proyectos con Esker on Demand, como Workflow de versiones electrónicas de faxes a múltiples colas de trabajo para ser introducidas en el sistema SAP con un documento adjuntado a la imagen del fax, y reenvío de faxes capturados a una bandeja de entrada de e-mail compartida.

Futuros proyectos

Una siguiente fase del proyecto será añadir la captura de documentos y extracción de datos de los pedidos. *"Ahora estamos en disposición para mejorar un amplio rango de procesos de negocio que van más allá del fax estándar y de la gestión de pedidos", asegura Vander Heyden. "Con Esker tenemos la base para tecnología OCR, herramientas de workflow, y workflow fuera de nuestro sistema de gestión".*

Servicios de correo para SAP

Siguiendo en la búsqueda de nuevas formas de simplificar la arquitectura dentro de la organización y crear componentes altamente escalables, Brady trabajó también con Esker para automatizar el proceso de envío de correo postal para las unidades de negocio que han empezado a trabajar con el sistema SAP. Con los Servicios de Correo para SAP, Esker consiguió lo que Brady estaba buscando: una forma integrada de enviar correo cartas de cobro, giros y facturas desde el sistema SAP.

La impresión de las facturas a enviar se había convertido en un hándicap para el crecimiento del negocio. El creciente volumen implicaba inversión en impresoras, gente y procesos para manejar mayores cantidades de impresos y correo. Brady ha reconocido que utilizando los servicios de correo de Esker on Demand, se ha podido implantar un estándar de correo en toda la organización. Los servicios de correo de Esker on Demand han aportado simplificación y han brindado a Brady la posibilidad de incrementar fácilmente la impresión y envío de facturas según necesite.

Acerca de Brady Corporation

Brady Corporation es una empresa líder mundial en identificación de soluciones que ayuden a las empresas a mejorar su productividad, competitividad y seguridad. Sus más de 50.000 productos incluyen etiquetas de alta calidad, materiales die-cut de precisión, señales, software, impresoras y sistemas identificación automática y recolección de datos. Fundada en 1914, la compañía suministra a empresas del Fortune 1000 y a cientos de miles más de todo el mundo, en sectores que van de las telecomunicaciones y la electrónica al equipamiento para el transporte o la educación.

©2014 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.