



Toshiba Europe apuesta por la eCommunity

TOSHIBA Leading Innovation >>>

Empresa
Toshiba Europe GmbH

Ubicación
Neuss, Alemania

Sector
Minorista de hardware de TI y otros productos electrónicos

Beneficios
EUR 2.773 mil millones (en el 31.03.2007)

Retos de negocio

- Creación y gestión de una eCommunity
- Time-to-market mejorado para la integración de nuevos partners y ofertas
- Eficacia operativa y costes reducidos en el proceso de pedido a pago

Solución de Sterling Commerce

- Gentran Integration Suite™

Beneficios más importantes

- Automatización de los procesos de pedido y entrega
- Integración de partners comerciales mediante EDI, XML y RosettaNet

Toshiba Europe

Empresa

Toshiba Europe GmbH, Neuss, forma parte del conglomerado global Toshiba Corporation con sede en Tokio y que se fundó hace 130 años. Actualmente, esta empresa a gran escala, con 191.000 empleados y una facturación de unos 60 mil millones de dólares, figura entre las compañías de electrónica y TI más grandes del mundo.

Toshiba Europe GmbH es la sede europea para una gama de productos, entre los que se incluyen sistemas informáticos, proyectores, soportes de almacenamiento y electrónica de consumo, y cuenta con más de 900 empleados (incluidas las plantas de producción de Regensburg) y una facturación de EUR 2.7 mil millones. Toshiba TEC Alemania, Imaging Systems GmbH, con sede en Neuss, se encarga de la venta de fotocopiadoras, equipos de fax y soluciones de gestión de documentos.

Situación

Como muchas de las empresas que trabajan en el ámbito global, Toshiba se enfrenta a una competitividad también global. Esto ha provocado, por ejemplo, una rápida disminución de los precios en el segmento de los ordenadores portátiles. Para contrarrestar la presión de los precios y con el fin de reducir los costes, la empresa se propuso hacer más eficaz y transparente la gestión electrónica de los procesos de pedido, desde la solicitud hasta la facturación. Esto aportaría la ventaja adicional de una experiencia del cliente mejorada. En los procesos internos, como en la logística, por

ejemplo, también era necesaria una mejora mediante soluciones electrónicas.

A través de Sterling Commerce Gentran:Server®, Toshiba Europe ha utilizado desde 1996 una solución EDI (Electronic Data Interchange) clásica con la que se asignan los formatos de datos EDIFACT, ANSI y EANCOM, un subconjunto del estándar EDIFACT. Los ordenadores AS/400 se utilizaron como plataformas centrales de procesamiento en Neuss. Sólo los partners comerciales más grandes, como los distribuidores y los principales agentes, participaron en la fase inicial. La red de telecomunicaciones Datex-P se utilizó como medio para comunicar electrónicamente los pedidos, las confirmaciones de los pedidos, los niveles de existencias, la información de los envíos y las facturas.

Retos

Puesto que el volumen de las transacciones empresariales había aumentado a más de 18.000 al mes desde 1996, Toshiba quería ampliar la solución para incluir comunicaciones a través de Internet y con otra serie de formatos, como RosettaNet y XML (eXtensible Mark-up Language, lenguaje de marcas extensible). Al mismo tiempo, era necesario desarrollar la comunidad de comercio electrónico (o eCommunity) para soportar las amplias cadenas de valores en Europa, Oriente Medio y África, así como convencer a los partners de las ventajas de pertenecer a una eCommunity.

"Para responder a la demanda de los clientes de unas comunicaciones por Internet más rápidas y seguras, así como de formatos adicionales como XML, elegimos Gentran Integration Suite. Las ventajas: más interfaces de comunicación y, gracias a los adaptadores prefabricados, más interfaces de integración para las distintas aplicaciones."

Paula van Calker, jefa del departamento de aplicaciones EDI y Oracle en Toshiba Europe

"Convencer a los partners comerciales de optar por la integración electrónica no es siempre una tarea sencilla. Se suele complicar debido al hecho de que los partners comerciales utilizan distintos formatos internos para los tipos de mensajes, lo que conduce al debate sobre qué usar como estándar. Debemos actuar con mucho cuidado y resaltar claramente los beneficios económicos de una eCommunity para ambas partes, así como la presión bajo la que todos trabajamos. Al final, todos estamos en el mismo barco. La globalización obliga a ambas partes a dirigir sus negocios con más rapidez, menos errores y costes más reducidos. Por este motivo precisamente estamos investigando permanentemente en la integración electrónica de los procesos de negocio. Y nosotros esperamos el mismo compromiso de nuestros partners comerciales."

Andreas Rys, especialista en integración B2B en Toshiba Europe

Solución

Toshiba decidió sustituir Gentran:Server por Gentran Integration Suite de Sterling Commerce. Gentran Integration Suite proporciona un conjunto más amplio de interfaces de comunicación con adaptadores predefinidos que ofrecen interfaces de integración para las aplicaciones. "Desde el principio, siempre fue importante para nosotros disponer no sólo de la metodología y los productos de integración adecuados, sino también de las amplias competencias de consultoría relacionadas con EDI", destaca Paula van Calker, jefa del departamento de aplicaciones EDI y Oracle en Toshiba.

La creación de una eCommunity es un proceso de cambio constante. Cuanto más grande sea la eCommunity, mayor será el riesgo de no poder gestionar las cadenas de valores si no hay ningún plan para gestionar los requisitos de los partners. En lugar de conseguir una mayor eficacia, se crea una situación con interfaces incompatibles, grandes cantidades de papel, errores y retrasos debido a las dificultades de los procesos de negocio ineficaces y, finalmente, un aumento de los costes.

Gentran Integration Suite se instaló por primera vez en 2004, e inicialmente se hizo por un período de prueba. "Con un proyecto de prueba de AS2, hemos abierto las puertas a la comunicación a través de Internet y al formato XML", afirma Andreas Rys. "En cuanto se pudieron anticipar resultados fiables gracias a las comunicaciones basadas en Internet gestionadas internamente, decidimos adoptar esta forma de comunicación porque era más rentable, al mismo tiempo que teníamos la opción de usar las redes de valor añadido para el comercio electrónico con el resto de nuestros partners." Varios partners se conectaron a este sistema. La comunicación se realizaba a través de Internet según el estándar AS2. Desde entonces, otros partners han adoptado y adoptarán la comunicación mediante AS2. Las funciones de seguridad comprobada de Gentran Integration Suite incluyen una autenticación estricta mediante certificados y un cifrado seguro de los archivos transferidos según el estándar Advanced Encryption Standard (AES, estándar de cifrado avanzado). Se necesitaba urgentemente este aumento de seguridad, ya

que la mayor parte de la comunicación con la eCommunity se realiza mediante la red pública Internet.

Aunque la solución Gentran:Server de Sterling Commerce ya se había implementado en Toshiba, la elección de Gentran Integration Suite no estaba garantizada y Sterling Commerce debía demostrar su calidad frente a una serie de empresas competidoras. "Además del procesamiento de alto rendimiento en tiempo real, la rápida incorporación de partners comerciales y las fiables funciones de seguridad fueron las principales razones por las que elegimos Sterling Commerce de nuevo", explica Andreas Rys, especialista en integración B2B en Toshiba Europe. Responsable de coordinar y dirigir la selección del producto a través de un amplio proceso de presentación a numerosos proveedores, Rys concluye "Sterling Commerce y Gentran Integration Suite nos impresionaron enormemente y cumplen todos nuestros requisitos."

En la sede de Neuss, el sistema AS/400 se sustituyó por eBusiness Suite, de Oracle, y un sistema ERP (Enterprise Resource Planning, sistema de recursos empresariales) en los servidores Sun Microsystems. Gentran Integration Suite se ejecuta en VMware en servidores Windows 2003 virtuales. Más de 140 partners comerciales se conectarán mediante Gentran Integration Suite en la fase final de desarrollo, incluidas las plantas de montaje, varios proveedores de servicios de logística y almacenes globales.

Beneficios más importantes para Toshiba

Con Gentran Integration Suite, Toshiba ha creado cadenas de procesos continuas y ya puede alardear de tener una tasa de pedidos electrónicos de más del 65%. Los partners tienen ahora la opción de elegir si desean comunicarse con Toshiba mediante los formatos de archivo clásicos o a través de XML. El formato XML tiene la ventaja de que también permite intercambiar información que no sea de texto, como listas de precios y catálogos. Además, los partners no necesitan tener su propia herramienta EDIFACT, que es especialmente útil para los partners comerciales más pequeños.

Acerca de Sterling Commerce

Sterling Commerce ayuda al 80% de las empresas que aparecen en la lista FORTUNE® 500 a prosperar en una economía global. Proporcionamos soluciones innovadoras para procesar los retos de integración entre las empresas y sus clientes, partners y proveedores y ayudarles a obtener unos niveles de rendimiento mejores y a realizar sus actividades empresariales sin barreras. Con más de 30.000 clientes en todo el mundo, contamos con una experiencia inigualable en los sectores minorista y mayorista, así como en el sector manufacturero, el mundo de las finanzas, de la logística y de las comunicaciones. Sterling Commerce es una filial de AT&T (NYSE:T). Para obtener más información, consulte www.sterlingcommerce.es



Para contactar con cualquier oficina de Sterling Commerce en el mundo, visite www.sterlingcommerce.com

©2008, Sterling Commerce, Inc. Todos los derechos reservados. Sterling Commerce y el logotipo de Sterling Commerce son marcas comerciales de Sterling Commerce, Inc. o de sus filiales. El resto de productos mencionados en este documento son marcas de servicio, marcas comerciales o marcas registradas de sus respectivos propietarios. Ni este estudio de caso ni cualquier parte del mismo se podrá utilizar o distribuir junto con otro material sin el consentimiento previo y por escrito del cliente. SC06005 01/08