

Descubra cómo DataXstream y Crafco se asociaron para aplicar OMS+ y mejorar las capacidades de gestión de órdenes de Crafco para sus centros de distribución y refinerías.

Caso de Éxito



Crafco potencia sus procesos de gestión de órdenes con OMS+

“SAP simplemente funciona en OMS+”

- Katherine Easterling
Crafco SAP Business Analyst

Los Desafíos

Previo a OMS+, Crafco realizaba sus operaciones de manufactura en SAP ECC, pero sus centros de distribución aún trabajaban con Microsoft Dynamics RMS.

Microsoft originalmente anunció que RMS 2.0 entraría en la “fase de soporte extendido” del ciclo de vida de su producto en Marzo del 2015, lo que significaba que el producto estaba acercándose al “final de su vida” y no recibiría más actualizaciones. Más recientemente, Avalara (el software seleccionado por Crafco para realizar acciones tributarias) informó a Crafco que su sistema ya no soportaría integraciones RMS. Esto generó problemas para Crafco, aunque lo más frustrante fue lidiar con clientes en los locales y no ser capaces de calcular sus impuestos de ventas con exactitud.

Existían interfaces entre RMS y SAP, y eso ayudó en cierto punto, pero estaban plagadas con problemas de estabilidad. SAP era el sistema de registro maestro del cliente, pero existían conflictos al sincronizar los datos de los clientes con RMS en tiempo y forma, especialmente con clientes nuevos. Esto produjo una gran frustración entre sus consumidores. Además, los problemas de integración no estaban

Resumen

- POS Integrado
- Visibilidad de la cadena de distribución en tiempo real
- Retiramos 19 sistemas antiguos

Crafco, líder mundial en productos envasados de preservación de pavimento, se asoció con DataXstream para implementar OMS+ en su solución de gestión de órdenes. Con la instalación de OMS+, Crafco retiró 19 antiguos sistemas stand-alone con funcionamiento sólo en puntos de venta. Esto unificó las operaciones de la cadena logística de Crafco con una única fuente de verdad, y proveyó a Crafco la habilidad de llevar a cabo todas las transacciones de gestión de órdenes directamente en SAP. Los beneficios y reducción de costos sobran, una de las acciones de mayor impacto que pueden tomar los altos directivos de una compañía es aprovechar las ventas en tiempo real y posiciones de inventario para tomar decisiones estratégicas proactivamente.

limitados a los datos maestros, así que reconciliar los datos de transacciones de los clientes también representó un desafío perpetuo, generando otros problemas con la exposición de crédito y balances AR.

Al no tener acceso a datos de productos y disponibilidad de materiales en tiempo real e impactó aún más la habilidad de Crafcó de tomar decisiones de inventario informadas. Puesto de forma simple, al tener a sus clientes en una plataforma, y sus sistemas de manufactura en otra, se crearon tensiones operacionales e ineficiencias para Crafcó. Para la mayoría de las compañías, mantener interfaces es tanto prolongado como prohibitivo, y Crafcó no era inmune a esto.

Crafcó sabía que debía actuar.

La solución

En sus palabras, Crafcó se decidió por OMS+ porque, "es una plataforma muy simple."

En este contexto, simple significa ser capaz de ofrecer soluciones de negocio muy complejas de una forma elegante. En otras palabras, OMS+ solamente se ve simple. A través de los años, aunque definitivamente poderoso, SAP ha sido criticado por ser altamente complicado, con un entrenamiento que toma años para completarse. En DataXstream, nos enorgullece desarrollar software que aporta funcionalidades poderosas al mismo tiempo que se mantiene notablemente intuitivo. El feedback de nuestros clientes demuestra que OMS+ es efectivo en su compromiso de ser simple para que sus usuarios se introduzcan y lo utilicen.

OMS+ permitió que Crafcó consolide todas sus operaciones en una única instancia de SAP ECC.

Las compañías suelen embarcarse en caminos de nuevos softwares con el objetivo de retirar un sistema existente, únicamente para terminar implementando una solución parcial y no recibir nada más que un entorno más moderno aunque igual de complejo, que requiere de interfaces adicionales. Este no fue el caso para Crafcó. OMS+ permitió que Crafcó retire exitosamente 19 instancias de RMS y elimine una multitud de infraestructuras de interfaces y costos de mantenimiento.

Originalmente, Crafcó consideraba que OMS+ sería una plataforma que estaría limitada a sus centros de distribución. Pero a medida que el proyecto de implementación progresaba, Crafcó se dio cuenta de que sus departamentos de servicio al cliente localizados en sus refinerías también se podrían beneficiar con OMS+. Estos departamentos funcionan dentro del equipo de ventas y toman órdenes. Mientras se corría la voz de las capacidades de OMS+, sumado a su simplicidad de uso en la comunidad de usuarios, más departamentos también quisieron OMS+ para sus organizaciones. Los beneficios potenciales de OMS+ fueron fáciles de ver. En última instancia, esto significó una adopción de OMS+ a través de toda la compañía como la única plataforma de gestión de órdenes para los servicios de ventas y de clientes.

Sobre Crafcó

Crafcó ha aportado confianza a través de innovación, calidad y valor desde 1976. Crafcó es el líder mundial en manufacturación tanto en cantidad como en diversidad de productos empaquetados de preservación de pavimentos para asfalto y concreto. En adición a los productos de mantenimiento, Crafcó es la única compañía que también fabrica el equipamiento necesario para una aplicación apropiada. Esto asegura un resultado final de alta calidad. Crafcó orgullosamente manufactura productos en los EEUU en muchas locaciones a través de todo el país, y distribuye mundialmente a través de su red de centros de distribución. Además de la industria del pavimento, Crafcó también fabrica productos especializados de preservación para las industrias de puentes, aeropuertos, construcción de techos e impermeabilizaciones. Desde pavimentos de asfalto y concreto, a puentes, pistas de aeropuertos, pistas de carreras y canales, Crafcó manufactura productos especializados que sellan, protegen, reparan, y fortalecen pavimento y superficies de techo para preservar y extender su vida de servicio.

Sobre DataXstream

DataXstream desarrolla soluciones personalizadas específicamente para clientes SAP. Entendemos que los clientes demandan funcionalidades ricas y listas para ser usadas de parte del software que adquieren. DataXstream es un SAP software partner con más de 20 años de experiencia dedicados a crear soluciones que aumentan el éxito de nuestros clientes, maximizan el potencial de su infraestructura ERP, y los ayudan a recibir el mayor valor de sus inversiones SAP.

El producto

OMS+ es el único producto de gestión de órdenes en el mercado que se combina directamente con su sistema ECC o S/4.

Le da la habilidad de aprovechar el poder y la flexibilidad de los módulos de ventas y distribución de SAP con la simplicidad de uso de una interfaz tradicional de una tienda online. OMS+ le da a su organización una ventaja significativa frente a la competencia, habilitando procesos de órdenes SAP complejos con un entrenamiento mínimo para el usuario final. Permite la interacción en tiempo real con la cadena de distribución y un costo de mantenimiento de sistema significativamente reducido. OMS+ provee un mayor conocimiento de sus tiendas individuales y productos en tiempo real, ningún otro producto de gestión de órdenes en el mercado puede conseguir este nivel de visibilidad a la misma escala. OMS+ también le da a su organización las herramientas que necesita para aumentar sus ventas y mejorar la satisfacción del cliente a través de un diseño optimizado y configuraciones de control continuas, las cuales le permiten ajustarlas a sus necesidades.

OMS+ se combina con cualquier proceso de orden de ventas SAP SD existente y simplifica la interacción con el sistema para los usuarios finales. OMS+ permite que su organización implemente procesos de órdenes complejos en una interfaz simple y fácil de usar que se implementa directamente en SAP, así eliminando la necesidad de integración entre el punto de venta y el sistema de gestión de órdenes, y eliminando funciones comunes tales como licitaciones divididas y devoluciones, además de otorgar la habilidad de personalizar sus configuraciones o controles de licitaciones. OMS+ proporciona

La visualización de los beneficios comenzó inmediatamente

funciones de envíos avanzadas que permiten pagos parciales, entregas parciales, envíos divididos, líneas divididas y entregas directo al cliente, todo desde una simple e intuitiva interfaz de usuario.

La interfaz de usuario avanzada de OMS+ optimiza la interacción de los socios de ventas con el sistema, permitiendo que se enfoquen en vender productos y servicios en lugar de navegar un proceso complejo e inconexo. Donde es requerido, la integración de hardware avanzado de OMS+ le da a su organización la flexibilidad necesaria para implementar una interacción con el cliente, y funciones de procesamiento de pagos que aprovechan las últimas tecnologías de pagos y protección PCI disponibles en el mercado. OMS+ está en todos los

dispositivos, y funciona en terminales tradicionales o tablets, otorgándole flexibilidad a su organización para implementar la interfaz en la plataforma que tenga más sentido para su negocio.

Los resultados

OMS+ fue instalado en Crafcó en pocos días, y para el final de la primera semana, el equipo de proyecto ya realizaba transacciones con datos reales de Crafcó en su panorama de desarrollo existente.

Desde allí, solamente tomó 5 meses tomar la red de centros de distribución y plantas de fabricación de Crafcó completa para que funcione de forma íntegra en OMS+. Los beneficios se vieron inmediatamente, habiendo cumplido con los tres objetivos principales:

- Migración de toda la compañía desde Microsoft Dynamics RMS hacia SAP ECC, y el retiro exitoso de RMS.
- Entrega de visibilidad de inventario en tiempo real a través de toda la cadena de distribución.
- POS integrado directamente dentro de SAP - sin interfaces extra.

UNA ÚNICA FUENTE DE VERDAD OFRECE LA CAPACIDAD DE TOMAR DECISIONES MÁS RÁPIDAS Y EXACTAS.

Crafcó quería más que simplemente reemplazar sus antiguos sistemas en puntos de venta. Querían un único sistema, no diecinueve, para proveer transparencia a sus consumidores; con información de ventas en tiempo real, inventario, y reportes para el equipo directivo. Los equipos de distribución trabajaban con ventas diarias y reportes de inventario que no estaban basados en información en tiempo real. Esto resultaba en la administración tomando decisiones sin los mejores datos disponibles.

Con OMS+, los centros de distribución no sólo tienen información de inventario en tiempo real, sino que también tienen un nivel de visibilidad de toda la cadena - para su propia locación y todas las otras. Esto también proveyó un conocimiento profundo para el equipo de marketing, en especial para los de movimiento lento.

OMS+ es directamente responsable de que Crafcó pueda disminuir sus posiciones generales de inventario, aumentar los turnos de inventario, y reducir el stock muerto y los excesos.

Históricamente, un centro de distribución con falta de un producto en particular ordenaría productos adicionales, sin

darse cuenta que en una locación cercana tenían exceso de ese producto en su inventario. Armados con información consolidada en tiempo real, hoy la toma de decisiones proactiva hace las reglas.

NO MÁS INTERFACES, LIBERE A SUS SOCIOS PARA UN TRABAJO MÁS PRODUCTIVO

OMS+ funciona directamente en SAP, así eliminando la necesidad de interfaces en puntos de venta tradicionales. En adición a evitar los costos de mantener interfaces POS, Crafcó está experimentando ganancias de productividad en múltiples áreas. Los usuarios han recuperado grandes cantidades de tiempo, ya que la reconciliación de interfaces es algo del pasado. Con OMS+ como su punto de venta, sus datos POS son sus datos SAP. No los datos de anoche, no los datos de hace una hora, sino en tiempo real, en todo momento.

No puede ponerle precio a un único origen de información y tener a todos en la compañía en la misma página. Los beneficios son invaluable. Claro, podemos descontar los costos asociados con retirar interfaces, pero los beneficios son muchos más que eso.

- No más reconciliación Open AR. Con OMS+, un balance único para el cliente.
- Gestión de crédito consolidada. La exposición de crédito siempre se refleja en la posición actual.
- Sin interfaces de producto. Con OMS+, un registro maestro común.
- Tarificación corporativa. Los precios son mantenidos de forma centralizada y en disponibilidad automática en todos los centros de distribución.

DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS EN TIEMPO REAL - MÚLTIPLES PRODUCTOS Y SITIOS EN SIMULTÁNEO.

En el pasado, para cumplir con la demanda de clientes en una situación de infracobertura de stock, Crafcó normalmente hubiera ordenado más material de un proveedor e indicar el envío directo al consumidor. Ahora, con OMS+, el personal de sus centros de distribución puede buscar internamente en locaciones alternativas antes de realizar un pedido adicional. Con OMS+, los socios de ventas de primera línea de Crafcó pueden localizar fácilmente el inventario disponible y ofrecerle al cliente la opción de consolidarlo en un único envío o enviarlo directamente a la locación del consumidor. En las reseñas posteriores a la implementación y en relación a este punto, Crafcó ha declarado: "Nunca pudimos hacer eso previamente, y ahora lo hacemos todo el tiempo." Esto lleva directamente a la satisfacción del cliente y de los empleados, además de mejorar las posiciones de inventario.

GESTIÓN DE TAREAS - COMUNICACIÓN DIRIGIDA Y BASADA EN ACCIONES.

Crafcó se beneficia de la gestión de tareas de OMS+, siendo una gran herramienta de comunicación que permite el servicio al cliente a través de múltiples sitios - centros de distribución y plantas de refinado - para comunicarse entre ellos. Más que simplemente email, la gestión de tareas OMS+ aumenta la eficiencia de los procesos al crear conciencia de los documentos de ventas (presupuestos, órdenes, entregas) que necesitan acción inmediata para mantener los procesos en marcha. Por ejemplo, cuando un socio de ventas necesita aprobación directiva para anular un precio, ellos crean una tarea para su gerente, adjuntan la orden a la tarea y notifica al gerente que se requiere aprobación inmediata. El gerente recibe una notificación en tiempo real de que se necesita una acción de su parte y puede clicar inmediatamente en la orden para aprobar la anulación. Además, Crafcó utiliza la gestión de tareas para notificar o requerir que órdenes sean transferidas entre centros de distribución.

FÁCIL DE APRENDER Y FÁCIL DE USAR

Una mejor experiencia de entrenamiento resulta en una mejor experiencia de usuario. Los clientes pueden darse cuenta cuándo tienen una interacción con un socio de ventas que disfruta su trabajo. Antes de OMS+, Crafcó había expresado preocupación en relación a utilizar SAP en sus centros de distribución, ya que pensaron que crearía obstáculos en el entrenamiento. Muy pronto en el ciclo de ventas, DataXstream le aseguró y confirmó a Crafcó que este no sería el caso.

Al tratar con un nuevo empleado, o un empleado existente que sostiene un nuevo puesto, siempre ha tomado tiempo aprender las pantallas SAP ya que no son tan intuitivas como uno quisiera. Entonces se tienen empleados frustrados.

Con OMS+, un mes de entrenamiento del usuario es condensado en 1-2 días. Obviamente, esto resulta en el empleado ganando productividad rápidamente en un rol nuevo. Crafcó ha visto incrementos en la satisfacción de los empleados, y esto se refleja en la satisfacción del cliente y una experiencia mejorada en general tanto para los consumidores como colaboradores.



AUMENTO DEL DESEMPEÑO DE SOPORTE

Desde la implementación de OMS+, Crafcó ha centralizado su soporte SAP interno. Además, reemplazaron diecinueve instalaciones RMS y al conseguir una huella común de SAP, Crafcó ha tomado la oportunidad de aprovechar una estructura de soporte mejor entre ellos mismos y su sociedad matriz Ergon en caso de que se necesite soporte avanzado.

Ahora, si Crafcó experimenta algún problema con sus datos, pueden aislar y resolver la situación mucho más rápido, sin contar dos veces o reconciliar entre sistemas. Esto beneficia aún más cuando hay que resolver un problema de un cliente potencial y ese cliente está conectado - tanto en las oficinas como por teléfono.

PROCESAMIENTO DE PAGO CON TARJETAS INTEGRADO

Previo a OMS+, Crafcó procesaba sus transacciones con pago de tarjeta de crédito por fuera del sistema y reconciliaba la información de pago manualmente todos los días. Con OMS+ y su partner CardConnect, Crafcó ahora procesa las transacciones de pago directamente en SAP, en tiempo real. El proceso de pagos en OMS+ elimina la necesidad de reconciliar pagos manualmente con AR en SAP.

Los pagos con OMS+ son fluidos, rápidos y directamente en SAP. Esto libera tiempo en servicio al cliente y en el departamento de créditos.

EXPERIENCIA SUPERIOR - SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y EMPLEADOS AUMENTADA

Crafcó se beneficia de OMS+ con la experiencia superior que crea para ambos clientes y empleados de Crafcó. Sencillamente, OMS+ hace que usar SAP dé recompensas. El set de características que OMS+ ofrece, combinado con su facilidad de uso, continúa aumentando la satisfacción para Crafcó y sus clientes.

FILOSOFÍA DE DISEÑO

Por más de 20 años, DataXstream ha estado desarrollando soluciones personalizadas y productos disponibles comercialmente específicos para clientes SAP. La más reciente de esta serie, OMS+, está diseñada para ser altamente configurable y customizable de acuerdo a las necesidades específicas de cada cliente. Entendemos que los consumidores demandan funcionalidades ricas y listas para usar de parte de las soluciones de software que adquieren. Además, sabemos que existen requerimientos donde nuestros clientes deben ajustar la solución a las necesidades específicas de su negocio. Este tipo de personalizaciones son críticas para que las compañías creen diferenciadores dentro del mercado, y así acelerar ventas y procesos de negocios. Nos anticipamos a nuestros clientes al agregar sus requerimientos únicos en nuestra solución OMS+. Aprovechamos la mejora de marco de SAP para implementar esta arquitectura al mismo tiempo que se preservan las opciones de upgrade. Esto aporta la capacidad de mejora más flexible en el mercado.

Ya sea que busca una solución de gestión y procesamiento de órdenes robusta y lista para usar, o tiene un producto o escenario de envíos único que requiere procesos complejos, OMS+ de DataXstream puede satisfacer las necesidades de su negocio. Permita que nuestro producto ayude a su organización a enfocarse en los procesos y capacidades que lo hacen único, y aproveche su sistema SAP existente para soportar sus funciones de envíos, procesos y requerimientos de socios individuales de una forma sostenible y fácilmente configurable.

