

Shurtape®

Visão geral

Desafio de negócios

Necessidade de solução de integração que pudesse atender às exigências crescentes, inclusive aquelas de sua mais nova aquisição.

Solução

IBM Connectivity & Integration

- IBM Sterling B2B Integrator.
-

Shurtape Technologies

A IBM® permitiu que a Shurtape Technologies migrasse com sucesso seus parceiros comerciais em tempo recorde

A Shuford Mills, um fabricante de fios têxteis, cordas e barbantes, decidiu começar a fabricação de fitas em 1955. A empresa inaugurou uma pequena instalação dentro de uma fábrica existente e começou a produzir alguns tipos de fitas, hoje conhecidas como fita crepe. Atualmente, a Shurtape Technologies é reconhecida como uma empresa criativa e avançada, com 12 fábricas ao redor do mundo produzindo e distribuindo uma ampla gama de produtos para embalagens industriais, profissionais e de consumo.

Desafio de negócios

Focada no crescimento, em 2009 a Shurtape Technologies fez a aquisição de uma nova empresa. A Shurtape estava determinada a integrar rapidamente essa nova empresa, o que incluía as complexas interações B2B com grandes varejistas, fornecedores e provedores terceirizados de logística. Compreendendo a necessidade de integrar rapidamente em uma plataforma essa organização em expansão, a Shurtape recorreu à IBM – e ao IBM Sterling B2B Integrator – para obter uma solução.

Solução

A Shurtape adotou um plano de implementação agressivo: Mover todos os seus 150 parceiros comerciais para o Sterling B2B Integrator – sem interromper os negócios – em 10 meses. Essa programação incluía quatro meses para a migração de todos os parceiros para o novo sistema. Durante o projeto, o sistema ERP também foi substituído, o que acrescentou mais um desafio.

Para cumprir esse cronograma, a IBM forneceu os recursos fundamentais para a obtenção de sucesso. O Sterling B2B Integrator forneceu uma plataforma flexível, permitindo uma rápida implantação de novas mensagens complexas e parceiros. Os processos de negócio foram encadeados, inseridos e retirados conforme a necessidade de dar suporte às mudanças subjacentes do negócio.



Benefícios para a empresa:

- Melhora os tempos de integração do parceiro
 - Oferece resolução mais rápida dos problemas dos clientes
 - Aumenta a satisfação do cliente
-

Após todos os parceiros serem migrados, a Shurtape acionou os comandos e oficialmente entrou em operação com a plataforma consolidada dez meses depois, dentro do prazo. Os negócios com os novos parceiros de varejo da Shurtape ocorreram sem nenhum problema.

Ao longo da implementação, a Shurtape enviou funcionários-chave para treinamentos conduzidos pela IBM. As aulas capacitaram os funcionários a começarem com força total e continuarem melhorando com o Sterling B2B Integrator.

Principais benefícios

Otimização dos tempos de ciclo de integração dos parceiros

Houve uma época em que levava meses para a Shurtape integrar novos parceiros comerciais. Mas após a implementação do Sterling B2B Integrator, isso agora leva apenas algumas semanas. Essa redução drástica de tempo permitiu à Shurtape alcançar novos segmentos de mercado de forma mais eficiente. “Isso já não é mais como antigamente, quando começávamos com papel e depois passávamos para EDI quando os volumes aumentavam; agora a EDI é um pré-requisito para os negócios. Você precisa ser capaz de começar com EDI, o que significa que você precisa ser capaz de fazer ajustes em semanas em vez de meses”, afirmou Matt Davis, gerente de e-commerce da Shurtape.



“A flexibilidade do Sterling B2B Integrator nos permitiu migrar rapidamente uma grande quantidade de exigentes clientes de varejo, depósitos, fornecedores e transportadoras a partir de uma plataforma GXS hospedada, enquanto mantínhamos as mudanças nos bastidores amplamente transparentes para os clientes.”

— Matt Davis, gerente de e-commerce,
Shurtape Technologies, LLC

Resolução mais rápida dos problemas dos clientes

O sucesso da solução Sterling B2B Integrator continua a ser medido por meio do impacto positivo sobre o cliente, a velocidade de resolução dos problemas e a capacidade de implementar rapidamente novos recursos. Os níveis de satisfação do cliente permanecem altos e quando os problemas surgem, são resolvidos rapidamente. Por exemplo, quando a equipe de conformidade mostrou preocupação com uma cobrança específica, eles pediram uma alteração no modo como os dados eram apresentados aos clientes. A equipe B2B foi capaz de implementar a mudança em apenas um dia.

Aumento da satisfação do cliente

Com tempos de resposta mais rápidos, os clientes estão mais satisfeitos e a empresa está mais competitiva do que nunca. Hoje eles estão movimentando mais de 130.000 Kb por mês, para mais de 150 parceiros comerciais. A Shurtape responde rapidamente às demandas dos clientes. E mais que isso, os treinamentos ajudam a equipe Shurtape a obter o máximo valor da solução e melhora as experiências do cliente durante o processo.



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Produzido nos Estados Unidos da América
Julho de 2011
Todos os direitos reservados

IBM, o logotipo IBM, ibm.com e Sterling Commerce são marcas comerciais ou registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Se estes ou outros termos comerciais da IBM estiverem marcados em sua primeira ocorrência nesta publicação com o símbolo de marca registrada (® ou ™), esses símbolos indicam marcas comerciais registradas ou de direito comum de propriedade da IBM no momento em que esta informação foi publicada. Essas marcas comerciais também podem ser marcas registradas ou de direito comum em outros países. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na web em “Copyright and trademark information” www.ibm.com/legal/copytrade.shtml (em inglês).

As informações contidas neste documento foram fornecidas com o objetivo único de informar. Apesar da realização de esforços para verificar a integridade e a exatidão das informações contidas neste documento, elas são fornecidas na forma em que se encontram, sem quaisquer garantias de qualquer tipo, sejam expressas ou implícitas. Além disso, essas informações se baseiam nos planos e nas estratégias atuais de produtos da IBM, sujeitos a alteração sem aviso prévio da IBM. A IBM não deverá ser responsabilizada por quaisquer danos causados pela utilização deste documento ou de qualquer outro material, ou danos de qualquer maneira relativos a eles. Nenhum conteúdo desta documentação tem o propósito ou o efeito de gerar quaisquer garantias ou representações da IBM ou de seus fornecedores ou licenciadores, ou alterar os termos e as condições do contrato de licença aplicável que rege a utilização do software da IBM.

As referências neste documento a produtos, programas ou serviços IBM não implicam que os mesmos estejam disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera. As datas de lançamento e/ou recursos de produto citados neste documento podem sofrer alteração a qualquer momento, a critério da IBM com base nas oportunidades de mercado e outros fatores, e não implicam em um compromisso com a disponibilidade futura de produto ou recurso de qualquer forma. Nada contido nestes materiais tem a intenção, nem deve ter o efeito de declarar, expressa ou implicitamente, que todas as atividades desenvolvidas por você resultarão em vendas específicas, crescimento da receita, economia ou outros resultados.



Por favor, recicle