

Caso de Éxito

Ultra Finishing LTD, una historia de éxito OMS+

Ultra Finishing Limited, basado en el Reino Unido, es el líder en fabricación y distribución de productos de baño. Ya que Ultra Finishing Ltd tiene control sobre su cadena de suministro, son capaces de ofrecer una calidad excepcional y valor agregado a los socios de comercio.

Como muchas compañías, Ultra Finishing tenía múltiples soluciones in-house desarrolladas que se volvieron costosas y requerían mucho tiempo para mantener. Esto influyó en la decisión de la compañía de mudarse hacia la plataforma SAP, y en 2015 Ultra Finishing implementó este ERP. Esto condujo a nuevos desafíos, SAP SD es poderoso pero el servicio al cliente estaba sufriendo debido a la complejidad de hacer cambios y proveer soporte. Para abordar estos desafíos, se tomó la decisión de construir una solución de gestión de órdenes por fuera de SAP, utilizando .net.

Una consultora tecnológica local fue contratada para desarrollar una solución. El proceso involucró muchas repeticiones y el costo de construcción continuaba creciendo. Nick Massarella, Director IT de Ultra Finishing resume el proceso: "Las soluciones desarrolladas internamente y luego tercerizadas no consiguieron aportar la eficiencia que buscábamos para nuestra Solución SD, así que en lugar de desperdiciar recursos de desarrollo de valor al intentar ajustar la solución a las especificaciones, buscamos un sistema que sea lo suficientemente flexible e integral para manejar nuestros procesos de órdenes internos y los requerimientos de clientes online.

Ultra Finishing fue introducido a DataXstream en 2017. Después de algunos descubrimientos y una demostración en reversa de Ultra Finishing, DataXstream introdujo OMS+, la solución de gestión de órdenes desarrollada específicamente para clientes SAP. OMS+ fue la solución preferida y aprobada ya que está construida dentro de sap, utilizando el núcleo ECC estable al mismo tiempo que provee los beneficios de una aplicación SAP Cloud Platform. DataXstream envió un equipo pequeño y eficiente a Ultra Finishing para asistir en el proceso de instalación. Massarella dijo, "SAP Cloud Platform fue implementado, OMS+ fue instalado y Ultra Finishing estaba realizando transacciones en horas." Para aclarar, el equipo de DataXstream estuvo en el sitio en Febrero de 2018, y la finalización de la implementación fue en Abril 2018. El proceso para implementar SAP Cloud Platform requiere aproximadamente una semana para el papeleo y un día para implementarse. La instalación de OMS+ requiere un día, y para el final de la semana, ya deberían estar realizando transacciones. Después de que OMS+ es instalado, entre 4 y 5 semanas adicionales son utilizadas para detalles específicos del cliente.

Ultra Finishing describe la implementación como "sin eventos" y reporta que los representantes de servicio al cliente están felices y siendo eficientes. OMS+ soporta CRS a través de un aumento en la visibilidad del historial de un cliente y la disponibilidad de productos, una necesidad común en la manufactura y la distribución de venta mayorista.

Cada instalación le ofrece a DataXstream la oportunidad de afinar el proceso. Cuando se le preguntó sobre las lecciones aprendidas que pudieran compartir, el equipo de DataXstream respondió que ellos han implementado Jira Service Desk en proyectos futuros. Esto es para asegurar que los requerimientos y tareas son coleccionados en un sistema y eso permite al equipo crear una solución rápida para requerimientos de proyecto específicos de cada cliente. DataXstream elogió a Ultra Finishing por su interés en rehacer procesos de ventas para encontrar eficiencia. "La tentación es levantar y cambiar tus procesos de ventas, pero implementar una nueva solución ofrece al cliente la oportunidad de rehacer los procesos de ventas, y Ultra Finishing eligió trabajar hacia una solución simplificada desde una perspectiva de SAP SD pura.", dijo Tim Yates de DataXstream.

Ultra Finishing ahora es parte del Roxtor Group y han provisto las siguientes métricas de datos para actualizarnos en su éxito con OMS+

Aumento del 15% en ventas atribuidas a la facilidad de uso de OMS+ en 2019

Aumento del 25% en las métricas de satisfacción del cliente luego de implementar OMS+

Reducción del 50% en costos de soporte de sistemas in-house

Aumento del 40% en la velocidad y exactitud de la entrada de órdenes.

"2020 resultó ser nuestro año de mayor facturación hasta la fecha, y tener OMS+ definitivamente contribuyó a ello." - IT Director, Roxor Group

Información adicional de Diciembre 2018: SAP destacó a Ultra Finishing en un estudio de transformación de negocios SAP. <https://www.sap.com/documents/2018/12/5ee6f89e-2d7d-0010-87a3-c30de2ffd8ff.html>