



## Fax-Outtasking en Honda: Transparente, escalable, directo desde SAP®.

Cuando Soichiro Honda fundó el "Honda Technical Research Institute" en 1946, no era más que una simple cabaña de madera en la que pensaba fabricar bicicletas con motor. Hoy día, Honda Motor Co. Ltd. es una empresa, que está presente en 150 países y emplea a más de 131.000 trabajadores. Para asegurar la comunicación internacional, Honda trabaja en Europa con retarus GmbH.

En la ciudad de Offenbach, Honda Motor Europe (North) GmbH tiene su SAP® Customer Competence Center. Desde aquí se mantiene la aplicación de SAP® para todas las sociedades que componen el grupo empresarial de Honda en Europa. Una de las tareas consiste en el envío de más de mil avisos de cargo al día a concesionarios en distintos países europeos. Este envío se realiza por fax directamente desde el sistema SAP® de Honda a través del centro de cálculo de retarus GmbH en Munich. Esta externalización de servicios de fax muestra cómo se puede aligerar el trabajo de departamentos informáticos en empresas de forma razonable y sencilla.

"Ya que utilizamos procesos automáticos de notas de cargo, para nuestros concesionarios es importante, que sean avisados a tiempo de estos cargos en cuenta y que las distintas posiciones les lleguen desglosadas", comenta Christoph Bungert del equipo de proyecto del SAP® Customer Competence Center de Honda Motor Europe (North) GmbH: "Con nuestro propio servidor de fax que utilizábamos antes, teníamos retrasos en el envío en horas punta. Para la colaboración con nuestros concesionarios es vital poder enviar todo tipo de comprobantes por fax sin problemas". Ante esta situación, Honda se decidió por Faxolution® for SAP® de Retarus, un sistema de envíos de fax con la interfaz certificada por SAP®. Ahora, los envíos por fax se realizan a través de varios miles de líneas de entrada y de salida de los centros de cálculo de Retarus. El remitente recibe un mensaje sobre el envío correcto directamente en el sistema SAP®.



*“Para la colaboración con nuestros concesionarios es vital poder enviar todo tipo de comprobantes por fax sin problemas”.*

Christoph Bungert, SAP Customer Service Center, Honda Motor Europe (North) GmbH

## Externalización de los servicios de fax

El SAP® Customer Competence Center de Honda Motor Europe (North) GmbH se enfrentaba a varios problemas para el envío de más de 1.000 faxes diarios: En horas punta, el servidor de fax que se utilizaba, se sobrecargaba con frecuencia, y se producían períodos largos de espera. Ante la gran importancia que tiene el envío puntual de faxes para la comunicación con los concesionarios de Honda, era necesario buscar una solución. El tema de los costes tampoco era satisfactorio, pues los avisos a todas las sucursales se enviaban por toda Europa a través de la red telefónica pública en Alemania. No había posibilidad de reducir los costes de transmisión con un “Least-Cost-Routing” (enrutador según tarifa más baja), por lo que el coste del envío internacional de fax era innecesariamente alto. A todo ello se añadía la inseguridad sobre el desarrollo de las normas jurídicas nacionales sobre el envío de correspondencia comercial vinculante: ¿Cuándo y en qué país puede sustituirse el telefax por el correo electrónico para el envío de notas vinculantes? La instalación de servidores de fax dedicados en los distintos países hubiera significado que, con un posterior cambio a correo electrónico, estos servidores resultarían innecesarios.

Se desechó, así, la idea de distribuir servidores de fax por toda Europa. Entre otras cosas también por el inmenso esfuerzo administrativo y organizativo que supondría una tal arquitectura. En su lugar, Honda se decidió por el sistema Faxolution for SAP® de Retarus. La base de esto es el Retarus Faxolution Backbone, que pone a disposición varios miles de líneas de entrada y de salida. En todas las sucursales europeas, conectadas al sistema SAP® de Honda, se producen los comprobantes y se envían por fax directamente desde el sistema. Para ello, las páginas de fax se transmiten electrónicamente a los centros de cálculo de Retarus en Munich. Allí, se realizan hasta los encargos de lotes de varios miles de páginas fax sin problemas de capacidad. Esto se debe a la tecnología NeverBusy de Retarus y a un Carrier-Management altamente eficiente, una gestión de líneas con un índice de entregas hasta ahora inalcanzado del 99,9 por ciento. Los mensajes de confirmación de envío correcto llegan automáticamente al sistema SAP® de Honda.

## Transparencia absoluta de costes

Alexander Müller, Key Account Manager de Retarus, dice, que “la ventaja principal de nuestra solución para fax es, que los costes son totalmente transparentes para Honda. Aparte de la tarifa básica del servicio, se facturan sólo las páginas de fax que se han enviado con éxito. En un informe mensual, se adjudican los costes de todas las facturas enviadas y conexiones individuales a las respectivas organizaciones de cada país. Hay que añadir,

que Honda ya no necesita ningún hardware adicional: no se dedica capital, ni hay gastos adicionales por amortizaciones ni costes de mantenimiento y administración”. Además, el sistema es libremente escalable: volúmenes adicionales se gestionan sin problemas, y cuando se reduce el uso del fax, no hay capital invertido en hardware superfluo.

## Apto para envío en Unicode

Para la decisión de Honda por Retarus también fue decisivo el hecho de que Faxolution for SAP® es la única solución de fax a nivel mundial, que cuenta con el sello de SAP AG como programa “Apto para Unicode”. Para Honda significa esto: simplificación del intercambio de datos internacional, presentación uniforme de documentos y textos en todos los idiomas y una mayor seguridad ante los desarrollos tecnológicos del futuro.

## Implementación con éxito

La implementación del sistema Faxolution no fue trivial, ya que se debían cumplir los elevados requisitos de seguridad del centro de cálculo de Honda.

### FastFacts

- Envío directo de documentos comerciales desde el sistema SAP®
- Alta flexibilidad y escalabilidad
- Transmisión de faxes con seguridad transaccional
- Disponible en todo momento por una gestión de 24 horas, los 365 días del año
- Índice de entrega no inferior a 99,9 por ciento gracias a la tecnología NeverBusy
- Informes detallados sobre todos los encargos de fax realizados
- Sin costes para hardware, software o mantenimiento
- Única solución a nivel mundial con el sello de calidad SAP® “Apto para Unicode”
- Liberación de recursos informáticos internos

Junto con los técnicos de Honda, Retarus configuró el cortafuegos, el router y una VPN (Virtual Private Network). Esta configuración no sólo establece la seguridad necesaria, sino que garantiza también una óptima comunicación y un envío estable de faxes. Tras la implementación, el sistema probó su eficacia en una fase de pruebas de 30 días, antes de introducirse en todas las sucursales europeas. El uso productivo resultó un éxito de tal índole, que Honda y Retarus actualmente están ampliando su colaboración.