



Servicios de fax en nube garantizan a Interflora procesamiento de pedidos sin demoras.

Interflora necesitaba migrar su comunicación por fax desde un servidor de fax interno hacia un proveedor de servicios que estuviera capaz de procesar tanto los pedidos entrantes como las órdenes salientes sin límite alguno, al mismo tiempo de asegurar el proceso entero del pedido. Gracias a los servicios de fax en nube de Retarus, Interflora ahora dispone de casi ilimitadas capacidades de envíos y de recepción, y disfruta de la máxima seguridad transaccional.

Max Hübner (1866-1946) era el dueño de una floristería berlinesa que tenía fama de vender las flores más hermosas y exquisitas, provenientes de la Riviera. Vendía y entregaba estas flores hasta en Rusia. Motivado por el hecho de que la mercancía valiosa se marchitaba tan rápido, en el año 1908 tuvo la idea de no enviar las flores mismas, sino de transmitir los pedidos a las mejores floristerías de la ciudad en que los ramos se entregarían. El mismo año, se fundó la compañía de Fleurop con 98 sucursales. En 1946, la marca Fleurop-Interflora se estableció a nivel mundial. En Francia se fundó la SFTF (Société Française de Transmissions Florales). SFTF se encarga exclusivamente de los envíos y la comercialización de Interflora en Francia. Las actividades de dicho proveedor de servicios abarcan principalmente la distribución supralocal de ramos y arreglos de flores, en la cual no se envía la mercancía misma, sino que se intercambian los pedidos en una red de floristerías. La floristería afiliada al sistema que esté más cerca a la dirección del consignatario recibe el pedido, arregla los ramos y los entrega. Para poder satisfacer las expectativas de todos sus clientes, la SFTF mantiene una red extensa de floristas asociados que cumplen las elevadas exigencias cualitativas de Interflora.

Desde 1993, Interflora transmite una gran cantidad de los pedidos vía fax. Tanto el intercambio de pedidos entre las floristerías como la recepción de órdenes desde los centros de llamadas remitidos mediante servidores de fax especiales se realizan por esta vía de comunicación. En cuanto se creó la posibilidad de ordenar los ramos de flores en línea, las capacidades de transmisión entonces presentes llegaron a su límite. Para aumentar su rendimiento y acelerar el procesamiento de los pedidos, Interflora buscaba un socio comercial capaz de enviar grandes cantidades de faxes rápida y seguramente. Además, deseaban reducir los costes operativos de los envíos. El plan era conseguir una solución que se integraba perfectamente en el entorno informático de Interflora, que se basa tecnológicamente en IBM AS400/iSeries. Retarus y su socio comercial Toolmaker, un proveedor de aplicaciones para entornos IBM-iSeries, resultaban ser los únicos que ofrecen estos servicios tanto para faxes entrantes como para faxes salientes.



„Enviamos anualmente más de un millón de faxes. Buscábamos a un proveedor de servicios capaz de procesar, de modo fiable y rápido, nuestro volumen diario de faxes aún en momentos de mayor demanda, como, por ejemplo, el día de las madres. Retarus cumple estas exigencias plenamente.“

Marc Ober, IT-Director de Interflora Francia

Un desafío especial: Momentos de demanda extrema

En un principio, Interflora utilizaba un servidor de fax interno para procesar tanto los pedidos intercambiados entre los floristas afiliados como las órdenes remitidas por parte de los centros de llamadas. Cuando Interflora decidió usar una solución externa, se enviaban ya anualmente cerca de un millón de faxes a través de la infraestructura propia. El proveedor de servicios que necesitaban no solo debía encargarse de tal volumen de envíos, sino debía garantizar, además, poder cumplir con la demanda extrema que suele surgir en momentos especiales. El sábado antes del Día de la Madre, p.ej., hay que transmitir varios diezmiles de faxes a las diversas floristerías. Otros días, como el día de San Valentín o la “Fête des grand-mères” (un día festivo en Francia para honrar a las abuelas) se presentan, igualmente, grandísimas cantidades de pedidos. Interflora se compromete a entregar la mercancía a la mayor brevedad. Si los clientes ordenan un ramo de flores antes de las 10 de la mañana, Interflora garantiza entregarlo antes del mediodía.

Tal servicio, por un lado, depende de una entrega extremadamente rápida de los pedidos por fax. Por el otro lado, resulta indispensable que las respuestas del sistema acerca del éxito del envío se comuniquen inmediatamente, para poder reaccionar a la brevedad posible en caso de haber un problema.

Procesos transparentes y eficientes

Retarus cumple todas estas exigencias. La interfaz de Retarus Faxolution for Applications, directamente integrada en el software de Toolmaker DirectFax, permite un acceso directo a la infraestructura de fax de Retarus, que resulta ser una de las infraestructuras más poderosas en Europa. Interflora, por ende, disfruta ahora de una capacidad de envíos de más de 5.000 faxes por minuto. La semana antes del Día de la Madre se transmiten usualmente más de 110.000 faxes. Al mismo tiempo entran, gracias a la alta capacidad de recepción de faxes de Retarus, más de 20.000 pedidos sin demora alguna. Para ello se utiliza el servicio de Fax-to-FTP: el módulo de DirectFax de Toolmaker recibe los faxes entrantes en Retarus, y, convirtiéndolos en formato TIFF, los remite directamente a la aplicación de IBM-iSeries de Interflora para su procesamiento subsiguiente.

¿Por qué Retarus?

La solución de Interflora compuesta de diferentes servidores de fax internos (de los cuales cada uno tenía sus particularidades) resultaba extremadamente aparatosa. Por ello, se buscó una solución uniforme que fuera capaz de simplificar el uso diario, reducir los costes, y aumentar, al mismo tiempo, el rendimiento.

FastFacts

- **Máxima disponibilidad en todo momento**
- **Prevención de cuellos de botella en el envío y la recepción de grandes cantidades de faxes**
- **Absoluta seguridad transaccional**
- **Informes detallados**
- **Integración perfecta de la aplicación de iSeries y los servicios de fax en nube**
- **Reducción considerable de costes de hardware y software**
- **Eliminación de costes de administración y de mantenimiento**

Debido a que Interflora buscaba una solución compatible con IBM AS400/iSeries, que fuera apta para ser integrada en las aplicaciones ya presentes, Retarus participó en el concurso junto con su socio comercial Toolmaker. Toolmaker se encargó de realizar las adaptaciones especiales en el margen de iSeries y las aplicaciones desarrolladas por Interflora. Retarus aportó su larga experiencia en el área del fax transaccional y garantizó que la migración hacia los servicios de fax en nube se efectuara sin problema alguno. Tras una fase de prueba, que se realizó mientras la solución interna aún estaba en pleno funcionamiento, Interflora decidió a mitades de 2009 apagar sus componentes de fax propios y seguir usando únicamente los servicios de Retarus. Era de máxima importancia para los responsables en Interflora, que Retarus se comprometiera a llevar a cabo todo envío en un promedio considerablemente por debajo de los cinco minutos.