



Honda si affida ai Managed Fax Services: trasparenza, scalabilità ed integrazione diretta con SAP.

Quando fu fondato nel 1946 da Soichiro Honda, l'“Honda Technical Research Institute” non era altro che una semplice capanna di legno in cui egli progettava la costruzione di biciclette a motore. Oggi la Honda Motor Co. Ltd. è un'azienda attiva a livello mondiale in 150 Paesi che conta più di 131.000 dipendenti. Per garantire la sua rete di comunicazione internazionale, Honda si affida in Europa a retarus GmbH.

L'azienda Honda Motor Europe (North) GmbH gestisce a Offenbach in Germania il SAP® Customer Competence Center. In questo centro viene gestito l'impiego di SAP® in tutte le filiali Honda in Europa. Ciò include, tra le altre cose, l'invio di più di mille avvisi di addebito al giorno ai concessionari dislocati nei vari paesi europei. Tale invio viene effettuato via fax direttamente dal sistema SAP® di Honda attraverso il centro di calcolo dell'azienda retarus GmbH di Monaco di Baviera. L'impiego di un Managed Service dimostra come sia possibile alleggerire il carico di lavoro dei settori IT delle aziende in modo efficiente e con un costo estremamente contenuto.

“Dato che utilizziamo un sistema di addebito automatico su conto corrente, è essenziale per i nostri concessionari che gli avvisi di addebito vengano inviati tempestivamente e che le singole voci di ogni addebito vengano distinte e visualizzate separatamente”, spiega Christoph Bungert, membro del Project Team del SAP® Customer Competence Center di Honda Motor Europe (North) GmbH: “Con il server fax che utilizzavamo in precedenza nelle ore di punta si verificavano ritardi nella trasmissione. Per la collaborazione con i nostri concessionari è per noi di fondamentale importanza disporre di un sistema di invio degli avvisi tramite fax che funzioni in modo efficiente in qualunque situazione”. In questo tipo di contesto Honda ha deciso quindi di affidarsi a Faxolution® per SAP® di Retarus, un Managed Service con interfaccia certificata SAP®. Da allora l'invio dei fax avviene attraverso diverse migliaia di linee in entrata e in uscita della backbone di Retarus Faxolution. Il mittente riceve la notifica di avvenuta trasmissione direttamente nel sistema SAP®.

“Per la collaborazione con i nostri concessionari è per noi di fondamentale importanza disporre di un sistema di invio degli avvisi tramite fax che funzioni in modo efficiente in qualunque situazione”

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

Invio affidabile tramite un Managed Fax Service.

L'invio di oltre 1.000 fax al giorno creava alcuni problemi al SAP® Customer Competence Center di Honda Motor Europe (North) GmbH. Nelle ore di punta il server fax installato nel centro risultava spesso sovraccarico causando tempi di attesa eccessivamente lunghi. Considerando che per Honda il tempestivo invio dei fax è un fattore decisivo per un'efficace comunicazione con i concessionari, tale situazione non era più tollerabile. Inoltre, questa soluzione lasciava a desiderare anche sotto il profilo dei costi: tutti gli avvisi da inviare alle concessionarie dislocate nei diversi paesi europei venivano infatti trasmessi a livello centralizzato tramite la rete telefonica tedesca. In mancanza di una soluzione di “Least Cost Routing” per minimizzare i costi di trasmissione, l'invio di fax a numeri internazionali risultava pertanto inutilmente oneroso. A ciò si aggiungeva inoltre l'incertezza sul futuro delle disposizioni di ogni singolo paese in materia di invio dei documenti commerciali richiesti per legge: in che modo prevedere quando e in quali paesi l'invio di avvisi tramite fax avrebbe potuto essere sostituito dall'invio di avvisi tramite posta elettronica? Decidendo di installare server fax dedicati in tutti i diversi paesi, tali server sarebbero risultati superflui nel momento in cui si fosse passati all'invio tramite posta elettronica.

L'idea di installare server fax in tutta Europa è stata pertanto accantonata, non ultimo perché una simile architettura avrebbe comportato elevati costi organizzativi e amministrativi. Honda ha deciso piuttosto di affidarsi alla soluzione Faxolution per SAP® di Retarus. Elemento decisivo per questa scelta è stata la backbone di Retarus Faxolution che offre diverse migliaia di linee di trasmissione in entrata e in uscita. In tutte le concessionarie europee collegate al sistema SAP® di Honda le distinte vengono generate e inviate tramite fax direttamente attraverso il sistema. Le pagine fax vengono quindi inoltrate mediante trasmissione elettronica al centro di calcolo di Retarus a Monaco. Qui anche batch costituiti da diverse migliaia di pagine fax vengono gestiti senza alcun problema di capacità: ciò grazie alla Retarus NeverBusy Technology e un efficiente Carrier Management con un recapito del 99,9 %. Le notifiche di avvenuta trasmissione vengono inviate automaticamente al mittente attraverso il sistema SAP® di Honda.

Assoluta trasparenza dei costi.

“Il principale vantaggio della nostra soluzione fax consiste nel fatto che tutti i costi risultano per Honda assolutamente trasparenti”, spiega Alexander Müller, Key Account Manager di Retarus: “Oltre a un costo fisso per il servizio, vengono addebitati solamente i costi per ogni pagina fax trasmessa e arrivata regolarmente a destinazione. Attraverso un report mensile i costi di esercizio relativi a tutte le fatture inviate e a tutte le singole trasmissioni vengono calcolati e addebitati alle rispettive organizzazioni nazionali. A ciò

va aggiunto il fatto che Honda non necessita per il futuro di alcun investimento per l'upgrade dell'hardware: la nostra soluzione permette, infatti, di evitare sia l'immobilizzazione di capitali che spese di ammortamento o costi di manutenzione e amministrazione”. Il sistema è inoltre scalabile in base alle esigenze: un eventuale aumento del volume potrà essere gestito senza problemi. Allo stesso tempo, non vi sarà alcun capitale immobilizzato in hardware inutilizzato qualora l'utilizzo del fax dovesse ridursi in futuro.

FastFacts

- **Invio di documenti commerciali direttamente dal sistema SAP®**
- **Elevata flessibilità e scalabilità**
- **Garanzia di sicurezza delle transazioni durante la trasmissione di fax**
- **Disponibilità totale grazie a una gestione 24 ore su 24, 7 giorni su 7**
- **Creazione di report dettagliati su tutti gli ordini via fax già elaborati**
- **Nessun costo per hardware, software o manutenzione**
- **Alleggerimento del carico di lavoro per le risorse IT interne**

Unicode ready.

Un altro aspetto decisivo che ha spinto Honda a scegliere Retarus è che la Faxolution for SAP® è l'unica soluzione fax al mondo a cui è stato assegnato da SAP AG il marchio di qualità “Unicode ready”. Ciò significa per Honda: una semplificazione nello scambio dei dati a livello internazionale, una rappresentazione grafica unitaria di documenti e testi in ogni lingua e una maggiore sicurezza di fronte a sviluppi tecnologici futuri.

Un'implementazione perfetta.

L'implementazione del sistema Faxolution era un compito tutt'altro che banale. Tra le altre cose era necessario soddisfare gli elevati standard di sicurezza del centro di calcolo di Honda. In collaborazione con i tecnici di Honda, Retarus ha configurato firewall, router e una VPN (Virtual Private Network). Tale configurazione ha garantito non soltanto la necessaria sicurezza, ma anche una comunicazione ottimale e la massima stabilità nella trasmissione dei fax. Una volta implementato, il sistema è stato collaudato con successo per un periodo di test di 30 giorni, prima di essere introdotto in tutte le concessionarie europee. I risultati sono stati ugualmente soddisfacenti anche in fase di produzione. Così soddisfacenti che Honda e Retarus hanno deciso da allora di sviluppare una collaborazione nel campo del messaging aziendale.