

## Attachmate ayuda a Freightliner a transformarse en una verdadera compañía de logística del siglo XXI

Freightliner conserva a su cliente más importante con ayuda de Attachmate Verastream



Como parte de British Rail, Freightliner Limited fue formada en 1997 como una compañía privada después de que sus ejecutivos adquirieran la compañía. Hoy, es el operador transportista intermodal más grande de la Gran Bretaña, ya sea a través de tren o por carretera, transportando más de un millón de contenedores al año. Operando en cuatro puertos de alta mar incluyendo Southampton y Felixstowe, así como en 15 localidades dentro del país, maneja y da seguimiento de las entregas de su flota compuesta por más de 130 trenes y 300 camiones.

Tradicionalmente, la información sobre el estado de los contenedores de los clientes era mantenida en las computadoras mainframe de Freightliner y era accedida de forma manual. Esta información se transmitía al cliente por teléfono, fax o email. Este proceso a menudo era lento y propenso a errores, lo que no respaldaba la visión de Freightliner de convertirse en una moderna compañía de logística del siglo XXI. Se enfrentaba también a una creciente presión por parte de su base de clientes para proporcionar acceso en tiempo real a la información de los embarques.

El momento decisivo ocurrió cuando el principal cliente de Freightliner – una cuenta con el 30% de sus negocios de ese tiempo – requirió que la información en tiempo real sobre los embarques fuera entregada de forma electrónica. Debido a un cambio global de sistema en la organización, el cliente necesitaba que la información les fuera

### VISTA RÁPIDA

#### Problema

Los clientes necesitan en tiempo real y de forma electrónica la información de rastreo de envíos.

#### Solución

Verastream Host Integrator para extraer la información de los envíos desde una aplicación mainframe.

#### Resultados

- Generación automática de mensajes EDI con cada cambio en el estado del envío.
- La solución se implementó en solo seis semanas.
- El cliente más importante fue conservado y está satisfecho.
- Mejores oportunidades para hacer nuevos negocios.

enviada en formato EDI (Electronic Data Interchange), que es un estándar de la industria de transportación y logística. Freightliner podría perder el negocio si no hacía estos cambios en el transcurso de 6 meses.

El principal criterio para la solución era simple, entregar rápidamente, dentro de un estricto período de tiempo, con un presupuesto razonable, y confiabilidad para manejar los más de 2 millones de mensajes al año. Además, a los contenedores de Freightliner se les daba seguimiento usando una aplicación contenida en un host mainframe 3270 llamada 'ERIC'. Un competidor de Freightliner utiliza el mismo host y una

“ Elegimos Verastream porque es la tecnología más apropiada para las aplicaciones en tiempo real enfocadas al cliente en entornos con sistemas host, y también entrega rápidos resultados sin arriesgar las operaciones existentes.”

– Colin Thompson  
Director de Grupo IT  
Freightliner

aplicación similar, así que la solución tenía que ser no intrusiva, no solo por razones financieras y técnicas, también por estrategia de negocio, buscando resguardar esta información del competidor.

### ¿Nuevo Mainframe, nuevo personal o nueva tecnología?

Freightliner consideró tres soluciones iniciales:

1. Cortar y reemplazar: Hacer cambios al sistema legacy existente.
2. Incrementar el personal encargado del proceso manual. Proporcionar recursos humanos adicionales para garantizar que pueda ser manejado el trabajo usando papel y hojas de cálculo de Excel
3. Tecnología de integración host.

La opción de hacer cambios al mainframe o actualizarlo fue rápidamente desechada ya que ese procedimiento sería técnicamente complejo, muy costoso y sería completada con dificultad en un lapso de 6 meses. La segunda opción de contratar personal adicional fue también rechazada debido al hecho de que Freightliner tiene una operación 24/7, por consiguiente este enfoque implicaría altos recursos. Conforme la compañía creciera, se necesitaría asignar cada vez más recursos, por lo que no sería nunca una solución a largo plazo.

La tercera opción, elegida por la IT y el grupo especial de negocio de Freightliner, fue utilizar software de integración host. Esto permitía a la compañía tomar información del mainframe, descargarla y formatearla en mensajes EDI, que posteriormente serían enviados a los clientes de Freightliner. Los clientes podrían entonces poner esta información dentro de sus propios sistemas de manera simple y conveniente. Esta solución no solo era no-intrusiva, también era la más efectiva en costos y el proceso consumía el menor tiempo.

Colin Thompson, director del grupo IT para Freightliner, explica: “Antes de seleccionar Attachmate Verastream, evaluamos cierto número de ofertas incluyendo a NetManage.

Elegimos Verastream porque era la tecnología más apropiada para las aplicaciones en tiempo real, enfocadas al cliente, en entornos con sistemas host, y también entrega resultados rápidos sin arriesgar las operaciones existentes. Un mecanismo de comunicación en esta escala que ofreciera la oportunidad de tener EDI, nos permitiría

mejorar nuestra relación con los clientes y corroborar nuestro compromiso de ofrecer un servicio de excelencia.”

### Del prototipo de muestra a la implementación completa en solo seis semanas

Al comienzo de la implementación, Attachmate proporcionó a Freightliner un prototipo de muestra en solo una semana. Este era un modelo funcional que demostraba de principio a fin el servicio de entrega de mensajes EDI y cómo funcionaba el proceso. Thompson comenta “Cuando me dieron el prototipo estábamos muy confiados de que la solución funcionaría dentro de nuestro entorno y produciría los resultados que requeríamos.”

Siguiendo la implementación de Verastream, el cliente de Freightliner podía suscribirse a un servicio de notificación basado en EDI que le proporcionaría los cambios en el estado de su contenedor, por ejemplo, llegada o salida desde un puerto o una terminal. Para obtener una visión completa del cambio en estos estados, Verastream examina el mainframe cada quince minutos, generando un reporte de actividades cada 20 minutos a lo largo del día y cada hora durante la noche. Este es un proceso completamente automático que aprovecha la información contenida en los sistemas host legacy y ha permitido a Freightliner redefinir sus procesos de negocio.

Joanne Turner, gerente general de actividades comerciales en Freightliner comenta, “Estamos complacidos de haber estado en condiciones de ofrecer una solución en tan solo seis semanas que cubre las especificaciones técnicas del cliente. El proceso de

“Estamos complacidos de haber estado en condiciones de ofrecer una solución en tan solo seis semanas que cubre las especificaciones técnicas del cliente.”

– Joanne Turner  
Gerente General de  
Actividades Comerciales  
Freightliner

actualización se desarrolló de manera exitosa y el cliente estaba más que feliz de que actuáramos en tan corto tiempo, particularmente al saber que mantendríamos nuestro antiguo sistema mainframe.”

### De uno a muchos

La ventaja inmediata de obtener la solución en un lapso de tiempo predeterminado fue que Freightliner cubrió las necesidades de su cliente más importante y retuvo el negocio. Sin embargo, hubo otros beneficios que obtuvo al implementar Verastream.

Le permitió dar valor agregado a los contratos actuales al proporcionar la misma funcionalidad de generación

de reportes en tiempo real a todos sus clientes “Con la asesoría de Attachmate, Freightliner introdujo su generación de reportes en tiempo real para el embarco de contenedores de todos sus clientes. Ha mejorado rápida y de forma efectiva nuestro nivel de servicio a todos nuestros clientes,” dijo Thompson.

También el área de Recursos Humanos se vió beneficiada al eliminar la necesidad de procesar la información manualmente, se ha liberado un gran monto de recursos internos. Como Turner explica, “El proyecto ha sido implementado satisfactoriamente con muchos de nuestros otros clientes y ha mejorado nuestra habilidad de aceptar más negocios de ellos, porque nadie esta perdiendo tiempo en perseguir la información. Se les envía electrónicamente, permitiéndonos a todos ser mucho más productivos. Poder hacer esto con una inversión adicional relativamente baja ha tenido en realidad, desde nuestro punto de vista, un gran valor por la inversión en el producto.”

### Cumpliendo las cambiantes demandas de la industria

El enfoque de Attachmate en una arquitectura orientada al servicio no solo permitió que la solución fuera entregada en un período muy corto de tiempo, además ofreció la flexibilidad de adaptarse conforme surgen los retos. Desde los terribles acontecimientos del 11 de septiembre, la industria ha contemplado un incremento en la demanda de seguridad, requiriendo que los operadores transportistas mantengan con sellos foliados los contenedores para que no puedan ser alterados

de forma desapercibida. El sistema de Freightliner fue fácilmente adaptado, así esta información puede ser registrada y almacenada.

El sistema ha probado ser notablemente flexible a los cambios en las demandas y las solicitudes hechas a él, de hecho, la solución de Attachmate ha llegado a ser conocida internamente en Freightliner, de acuerdo con Thompson, como “su empleado más confiable”.

Este sistema adaptable y manejable ha dado a Freightliner la confianza para cubrir demandas de los clientes que previamente habían causado muchas preocupaciones. Como Joanne Turner explica “Desde que tenemos funcionando el producto de Attachmate hemos ganado más confianza comercialmente en nuestro desarrollo de IT, ahora me siento más tranquila en las conversaciones con los clientes, ya que con certeza tenemos muchas oportunidades de cubrir todas sus demandas.”

### Acerca de Attachmate

Attachmate ayuda a las empresas a extender, manejar y proteger sus inversiones IT. Ofrecemos un amplio rango de soluciones desde productos para la emulación de terminal, integración legacy y administración del ciclo de vida de la PC, hasta innovadoras herramientas para la administración de sistemas y seguridad. Con nuestra tecnología, más de 65,000 clientes alrededor del mundo están utilizando sus recursos IT de formas totalmente nuevas y valiosas. Conozca más en [www.attachmate.com.mx](http://www.attachmate.com.mx)



**Sede Central**  
1500 Dexter Avenue North  
Seattle, Washington 98109  
TEL +1 206 217 7500  
FAX +1 206 217 7515

**Oficina Central Para América Latina**  
México  
TEL +52 55 9178 4970  
FAX +52 55 5540 4886

**Oficina Central Para EMEA**  
Países Bajos  
TEL +31 71 368 1100  
FAX +31 71 368 1181

**Oficina Central Para España**  
Madrid  
TEL +34 911517111  
TEL +34 911517120

WEB [WWW.ATTACHMATE.COM.MX](http://www.attachmate.com.mx)  
EMAIL [info-es@attachmate.com](mailto:info-es@attachmate.com)

Para obtener información sobre las oficinas regionales, visite [www.attachmate.com.mx](http://www.attachmate.com.mx).

Proporcionado solo con fines informativos; puede ser modificado en cualquier momento sin previo aviso.  
Copyright © 2007 Attachmate Corporation. Todos los derechos reservados. Attachmate, el símbolo Attachmate y Verastream son nombres o marcas registradas de Attachmate Corporation, en EU y otros países. Todas las otras marcas, nombres comerciales o nombres de compañías hechas referencia aquí son solo usados con fines de identificación y son propiedad de sus respectivos dueños. 06-0049S.1007