

Attachmate ajuda Freightliner a se tornar uma verdadeira empresa de logística do século 21

Freightliner conquista mais clientes graças à solução Verastream



Ex-parte da British Rail, a Freightliner Limited foi privatizada em 1997. Hoje é o principal nome em fretes via ferroviária e rodoviária, transportando mais de um milhão de contêineres anualmente. Operando em quatro portos de mar profundo, inclusive nos portos de Southampton e Felixstowe, além de 15 pontos internos, a empresa administra e controla as entregas de uma frota composta por mais de 130 trens e 300 caminhões.

Tradicionalmente as informações sobre os contêineres dos clientes ficavam armazenadas nos mainframes da Freightliner e eram acessadas manualmente. Os dados eram transmitidos para o cliente por telefone, fax ou e-mail. O processo normalmente era lento e sujeito a erro, não compatível com a visão da Freightliner de se tornar uma moderna empresa de logística do século 21. A companhia também estava sofrendo uma crescente pressão dos clientes para oferecer acesso em tempo real às informações sobre as remessas.

A gota d'água foi quando o maior cliente da Freightliner – responsável por 30% do faturamento da empresa na época – exigiu que as informações sobre as remessas estivessem disponíveis em tempo real e eletronicamente. Por motivo de uma mudança global nos sistemas da empresa, o cliente precisava que as informações fossem enviadas via Intercâmbio Eletrônico de Dados (EDI), padrão no mercado de

VISÃO RÁPIDA

Problema

Os clientes precisavam de controle eletrônico das informações em tempo real

Solução

Verastream Host Integrator para extração dos dados sobre as remessas armazenados no mainframe.

Resultados

- Mensagens EDI geradas automaticamente refletem as mudanças no status das remessas.
- Solução implementada em seis semanas.
- Mais clientes conquistados e satisfeitos.
- Oportunidades para novos negócios.

transportes e logística. A Freightliner estava arriscada a perder o cliente caso não mudasse o processo em seis meses.

As exigências para a solução eram bem simples: implementação no menor prazo possível, por um custo razoável e confiável, porque o sistema seria responsável por gerar cerca de dois milhões de mensagens anualmente. Além disso, o transporte dos contêineres da Freightliners era controlado por uma aplicação no mainframe 3270 denominada ERIC: um concorrente da Freightliner usa o mesmo sistema legado e uma aplicação semelhante, por isso a aplicação não poderia ser invasiva, não apenas pelo aspecto técnico/financeiro, mas comercial, para não ficar atrás do concorrente.

“O Verastream é a tecnologia mais indicada para aplicações em tempo real voltadas para o cliente em ambientes com sistemas legados. Oferece resultados rápidos sem nenhum risco para as operações.”

– Colin Thompson
Diretor do grupo de TI,
Freightliner

Novo Mainframe, mais pessoas ou nova tecnologia?

A Freightliner considerou três alternativas para o problema

1. Aposentar: Fazer mudanças no sistema legado existente;
2. Aumentar o número de funcionários para que o processo pudesse ser feito em papel e planilhas em Excel;
3. Tecnologia de integração com o legado.

A primeira opção foi rapidamente descartada devido à dificuldade técnica, alto custo e provavelmente impossível de ser realizada em seis meses. A segunda também foi rejeitada porque a Freightliner trabalha ininterruptamente

e isso traria sérias implicações de recursos. Com a empresa crescendo, haveria necessidade de contratar cada vez mais pessoas. Não era uma opção viável em longo prazo.

A terceira opção, escolhida pela equipe de TI e funcionários da Freightliner, era adotar um software de integração com o legado, que permitisse à empresa coletar informações do mainframe, fazer o download dessas informações e formatá-las como mensagens EDI para enviar aos clientes. Os clientes da Freightliner então poderiam facilmente incluir essas informações em seus próprios sistemas de informação. A solução não era apenas não invasiva, como mais ágil de ser implementada e apresentava melhor custo-benefício.

Colin Thompson, diretor do grupo de TI da Freightliner, explica: “Quando escolhemos o Verastream da Attachmate, avaliamos as opções disponíveis no mercado, entre elas o NetManage. Escolhemos o Verastream porque era a tecnologia mais adequada para aplicações em tempo real voltadas para o cliente em ambientes com sistemas legados e pelos rápidos resultados que oferece, sem riscos para as operações existentes. Um mecanismo de comunicação oferece oportunidades EDI que nos permitem reforçar nossos relacionamentos com os clientes e reiterar nosso compromisso de oferecer serviço da melhor qualidade.”

Da prova de conceito à implementação completa em apenas seis meses

Na fase inicial de implementação, a Attachmate apresentou à Freightliner uma prova de conceito em apenas uma semana: um modelo de trabalho que demonstrava, do início ao fim, o serviço

de entrega de mensagens EDI e como o processo funcionava. Thompson lembra que isso deu a eles “confiança de que a solução funcionaria com seu ambiente e produziria os resultados desejados.”

Depois da implementação do Verastream, o cliente da Freightliner conseguiria cadastrar-se em um serviço de notificação baseado em EDI que apresenta informações sobre o seu contêiner, por exemplo, chegada ou saída do porto ou terminal. Para apresentar informações completas, o Verastream verifica o mainframe a cada quinze minutos, gerando um relatório de atividades a cada 20 minutos durante o dia, e a cada hora durante a noite. Esse processo totalmente automático utiliza as informações contidas nos sistemas legados e permitiu a Freightliner redefinir seus processos corporativos.

Joanne Turner, diretor-geral de atividades comerciais da Freightliner comenta, “Estamos orgulhosos em oferecer uma solução em apenas seis semanas depois de termos recebido as especificações técnicas do cliente. O processo de implementação transcorreu tranquilamente e o cliente está mais do que satisfeito que conseguimos atendê-lo em um espaço de tempo tão curto e que ainda conseguimos aproveitar todo o conhecimento armazenado no nosso antigo sistema em mainframe.”

De um para muitos

O benefício imediato de entregar a solução no prazo predeterminado foi que a Freightliner atendeu as necessidades do seu maior cliente e não perdeu o negócio. Mas a Freightliner teve outros benefícios implementando o Verastream.

Primeiro a solução permitiu agregar mais valor aos contratos dos outros clientes, oferecendo a mesma funcionalidade de relatórios em tempo real a todos os seus clientes. “Com a consultoria da

“ Ficamos muito satisfeitos porque conseguimos disponibilizar uma solução seis semanas após termos recebido as especificações técnicas do cliente.”

– Joanne Turner
Gerente-Geral da Área Comercial, Freightliner

mais negócios porque ninguém mais perde tempo tentando localizar informações – tudo é apresentado eletronicamente, permitindo que todos nós sejamos mais produtivos. O fato de conseguirmos fazer tudo com um investimento relativamente pequeno agregou ainda mais valor ao produto.”

Atendendo as necessidades dinâmicas do mercado

O enfoque de arquitetura orientada a serviços da Attachmate não apenas permitiu que a solução estivesse disponível em um curtíssimo espaço de tempo, como também oferecesse flexibilidade para que pudesse ser adaptada a futuras necessidades. Desde o 11 de setembro o mercado tem se preocupado mais com a segurança, exigindo que as operadoras de fretes identifiquem claramente e selem os contêineres para evitar que eles sejam violados. O sistema da Freightliner adaptou-se facilmente e permitiu que essas informações fossem registradas e armazenadas.

O sistema comprovou sua flexibilidade às diferentes demandas e solicitações: na verdade a solução da Attachmate ficou conhecida internamente na Freightliner como o “melhor funcionário”, disse Thompson.

Attachmate, a Freightliner implementou relatórios em tempo real sobre as remessas dos contêineres para todos os seus clientes. Isso melhorou rapidamente e com excelente custo-benefício, nosso nível de serviço a todos os nossos clientes”, disse Thompson.

Houve benefícios também para o RH. Como não há mais necessidade de processar manualmente as informações, muitos recursos internos foram liberados. Como explica Turner, “O projeto foi implementado com muito sucesso em muitos clientes e melhorou nossa capacidade de aceitar

Esse sistema gerenciável e adaptável deu à Freightliner a certeza de que atenderia as demandas dos clientes, antes a maior preocupação da empresa. Como explica Joanne Turner, “Desde que implementamos o produto da Attachmate ganhamos mais confiança comercialmente. Hoje quando os clientes nos dizem suas necessidades temos certeza de que seremos capazes de atendê-las.”

Sobre a Attachmate

A Attachmate ajuda os departamentos de TI a estender o alcance, gerenciar e proteger seus investimentos em TI. Oferecemos uma ampla variedade de soluções que abrangem desde emulação de terminal, integração com o legado e gerenciamento do ciclo de vida dos PCs a sistemas inovadores e ferramentas para gerenciamento da segurança. Graças à nossa tecnologia, mais de 65 mil empresas mundialmente estão utilizando seus ativos de TI de forma mais inovadora e lucrativa. Saiba mais em www.attachmate.com.br.



Sede Corporativa
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL 206 217 7500
FAX 206 217 7515

**Sede para a Europa,
Oriente Médio e África**
Holanda
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

**Sede para a América
Latina**
México
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Attachmate Brasil
São Paulo - SP.
TEL +55 11 3085 0303
FAX +55 11 3085 5617

WEB www.attachmate.com.br
EMAIL Fale_conosco@atm.com.br

Para obter informações sobre os escritórios regionais, visite www.attachmate.com.br.

Copyright © 2007 Attachmate Corporation. Todos os direitos reservados. Attachmate, o logotipo da Attachmate e Verastream são marcas registradas ou marcas comerciais da Attachmate Corporation nos EUA e em outros países. Todas as outras marcas e os nomes de marcas e de empresas mencionados neste documento são utilizados somente para identificação e pertencem aos respectivos proprietários. 06-0049P.1007