

TERCEIRIZAÇÃO AFINA PARCERIA COM CLIENTE

Com o EDI Centralizado, indústria de autopeças eliminou os casos de entregas sem documentação e facilitou a localização de informações solicitadas pelas montadoras.

Imagine que uma indústria de autopeças despache seus produtos para uma montadora de veículos -- sua cliente --, mas esqueça de emitir o aviso de embarque dessa mercadoria. Nesse aviso, estão todas as informações da nota fiscal e de identificação da produção. Antes de o caminhão chegar, deve estar na montadora, ou, quando a carga estiver no pátio, a montadora será obrigada a deslocar um funcionário para lançar manualmente esses dados no sistema. Na maioria dos casos, a montadora proíbe a entrada do caminhão; ou realiza o processo e manda um débito à fornecedora, pelo tempo que o seu funcionário gastou fazendo o aviso de embarque.

"Isso acontecia bastante", lembra o coordenador de tecnologia da informação da IOCHPE-MAXION, Fernando Cordeiro Borges, "antes da centralização." Como centralização, o executivo se refere à terceirização de toda a troca eletrônica de documentos (B2B) e da gestão dos processos de apoio para a Sintel, realizada há cerca de três anos. "Não tínhamos as ferramentas, era tudo manual."

A IOCHPE-MAXION é cliente da Sintel desde 1989, quando contratou o então IED Vendas, um produto precursor das soluções de EDI (troca eletrônica de documentos). Continuou usuária de todas as versões futuras da plataforma B2B -- quando o sistema evoluiu para IED Servidor, com a conexão já parcialmente automatizada, e, agora, da atual MDI.

Rodava no ambiente de tecnologia da informação da IOCHPE-MAXION, até que o volume de operações tornou difícil a operação local. "Num determinado momento, era uma quantidade tão grande de VANs, arquivos, parceiros, que ficou inviável administrar tudo", conta Borges. "Resolvemos tirar o produto daqui de dentro e passar para a Sintel." Lá, ele diz que o B2B da indústria de autopeças com seus fornecedores e clientes ganhou melhorias e customizações, como telas de consulta, que facilitam a localização dos dados, e protocolos de retorno das informações enviadas.

O projeto de centralização do MDI na Sintel envolveu também uma interface com o Plan (a camada de aplicações para apoio à logística), conta Borges. "Tudo o que chega das montadoras envolvendo programação de entrega vem pelo sistema de comunicação, passa pelo Plan e tem que retornar para as montadoras, tudo isso é feito na Sintel. Inclusive os arquivos que trafegam para a nova produção das longarinas de um de nossos clientes. A Sintel faz a administração de toda a parafernália de arquivos, VANs (Value Added Networks, ou redes de comunicação com protocolos próprios), fornecedores e clientes."

Antes, para cada VAN, era preciso instalar um sistema cliente específico, para administrar ou monitorar o processo, conta o coordenador de TI. "Hoje, basta termos um micro conectado à Sintel. E a mão de obra, até então mobilizada para essa tarefa, pôde ser aproveitada em outra área."

Um dos aspectos principais da decisão de centralizar o EDI e as soluções de apoio na Sintel foi a administração, explica Borges. Por exemplo, conseguir facilmente monitorar via web se um arquivo foi enviado e a que horas. "Éramos muito

questionados pelas montadoras. Quando alguma delas argumentava que não havia recebido um arquivo, era preciso levantar um enorme pacote de documentação interna para localizá-lo. Agora, eu puxo rapidamente data, hora, protocolo e os dados da transmissão.”

Nos processos de negócio da IOCHPE-MAXION, os arquivos que chegam das montadoras passam por uma conversão, mudam de layout e ficam aderentes aos seus sistemas e máquinas. Tanto a conversão de formatos, quanto o mapeamento de quais arquivos precisariam desse tratamento foi entregue à Sintel.