

Caso. Condiciones de Northern Electronics

Northern Electronics, es un fabricante de componentes electrónicos con sede en Everett, Washington, y dispone de una fábrica en Nanjing, China, de la cual es accionista mayoritario.

La compañía está padeciendo diversas presiones competitivas y está buscando la forma de aumentar su ventaja mediante una gestión más eficiente de su cadena de valor. Existe un consenso general dentro de la compañía al respecto de que, para conseguirlo, habrá que identificar y aprovechar las oportunidades de consolidación y automatización de las actividades de negocio que componen la cadena de valor.

Problemáticas:

a) Conflictos con los pedidos

La gestión de pedidos en Northern Electronics, involucra a los departamentos de ventas, clientes, almacén y logística. Los envíos de productos, debido a que requieren un esfuerzo notable de coordinación con otras empresas (empresas de transporte, almacenamiento, etc.) siempre han sido especialmente conflictivos. La gestión de incidencias (conseguir que la persona adecuada disponga de la información necesaria para resolver los problemas cuando surgen) ha sido ineficiente debido al elevado número de pasos manuales que requiere.

b) Inventario de procesos

La compañía ha incurrido en unos sobrecostos de gestión y en algunos casos han derivado en pérdida de negocio. El responsable de operaciones asigna un gestor de proyecto para crear un inventario de los procesos que componen la gestión de pedidos, con el objetivo de conocer los roles de las personas que intervienen en ellos, sus actividades y las tecnologías que se aplican para esos procesos desde el principio hasta el final. Según va creciendo la lista del inventario de procesos, es cada vez más evidente que hay un elevado número de pasos manuales relacionados con la toma de datos de clientes, seguimiento del inventario y planificación de la logística que añaden tiempo, errores e ineficiencias al proceso.

c) Cumplimiento en pedidos

La deficiente integración entre aplicaciones antiguas y las de línea de negocio (las bases de datos de clientes y sistemas de inventario y contabilidad) no permiten el nivel de inteligencia de negocio que se requiere para responder con rapidez a los cambios dentro del proceso de cumplimentación de pedidos.

Propuesta:

Infraestructura tecnológica flexible

Los ejecutivos de la empresa quieren empezar a integrar y automatizar los procesos para eliminar las ineficiencias dentro del proceso de envío de pedidos de clientes y el personal de IT ha sugerido que la arquitectura SOA para integración puede contribuir a crear dentro de Northern Electronics una infraestructura tecnológica flexible y bien interconectada.

Los directivos de Northern Electronics destacan la visión de negocio y los condicionantes más importantes, que se emplean para identificar y delimitar el alcance de un conjunto de funcionalidades SOA bien definidas y orientadas, necesarias para dar cobertura al proceso una vez ha sido rediseñado y optimizado en la teoría.