



Starbucks

Starbucks prepara un mejor café con Esfer DeliveryWare



Conocida por ofrecer cafés de excelente calidad, la compañía Starbucks Coffee se enorgullece de ser pionera en la adopción de tecnologías emergentes para mejorar su negocio. Starbucks Coffee Australia, una empresa en participación entre el empresario australiano Markus Hofer y Starbucks Internacional, sirvió su primer café en Australia en Julio de 2000 y desde entonces ha estado abriendo locales a un elevado ritmo. El crecimiento rápido, acompañado de la necesidad de un nuevo sistema financiero, provocaron la búsqueda de formas de automatizar el envío de información, en particular para mejorar la eficiencia en el envío de documentos financieros. La plataforma de Esfer DeliveryWare ofrecía una solución única a las necesidades actuales y futuras de Starbucks.

Sobre las soluciones Esfer

Las soluciones de Esfer conectan personas e información. Permiten el envío de información de negocio desde cualquier fuente de la empresa a cualquier destino.

Estas soluciones incluyen:

- La plataforma de Esfer DeliveryWare
- Esfer Fax™, Esfer VSI-FAX®, Esfer VSI-FAX® para Notes y Esfer Fax para Notes.
- SmarTerm® de Esfer y Tun®Plus de Esfer

Esfer cotiza en Euronext, la bolsa de valores francesa (Euroclear: 3581). Con oficinas en Norteamérica, Europa y Asia/Pacífico, Esfer ha entregado más de 80.000 soluciones de documentos y tiene una base instalada de acceso host de más de dos millones de usuarios con licencia.

- *Compatibilidad con nuestro sistema ERP*
- *Servicio al cliente de calidad por parte del vendedor*
- *Buen soporte técnico*
- *Ajustarse a los requisitos presupuestarios "*

Desde entonces, Starbucks ha cambiado su sistema ERP a Great Plains. La plataforma de Esfer DeliveryWare es independiente y continúa funcionando a la perfección con Great Plains.

“La plataforma de Esfer DeliveryWare permite a nuestro equipo de Cuentas a pagar hacer más rápidamente el trabajo y a los clientes recibir sus facturas a una velocidad récord.”

Aram Dayeian ▪ Director de TI
▪ Starbucks Coffee (Australia) Pty Ltd.

El desafío

El Director de TI de Starbucks, Aram Dayeian recuerda, “en 16 meses, pasamos de tres socios a más de 500 empleados, y de un local en Sydney a 26 locales en las regiones de Nueva Gales del Sur, Queensland, Victoria y el Territorio de la Capital Australiana. Un crecimiento tan rápido necesitaba una mejora crucial en nuestros sistemas de TI”.

“Con la plataforma de Esfer DeliveryWare nuestro tiempo de retorno de la inversión es de menos de seis meses, lo cual es excelente.”

Aram Dayeian ▪ Director de TI
▪ Starbucks Coffee (Australia) Pty Ltd.

Aspectos específicos a los que se hizo frente

Cuando se instaló la plataforma de Esfer DeliveryWare, Starbucks estaba desplegando Oracle 11i Financials. Como explica Aram, “los criterios que establecimos fueron:

Encontrar una solución de negocio efectiva

Aram continúa, “recibimos una llamada de Esfer en Sydney mientras estábamos considerando nuestras opciones.

Cuando el equipo de Esfer nos mostró la solución, inmediatamente nos dimos cuenta de que ahí había una solución de envío de documentos llena de oportunidades para el futuro.

Las posibilidades, más allá del envío automatizado de fax con la plataforma de Esfer DeliveryWare, son infinitas, ya que recupera el texto desde cualquier aplicación y lo convierte de forma inteligente en un fax, correo electrónico, SMS, o XML. Los documentos llegan a su destino inmediatamente y Esfer DeliveryWare envía una confirmación automática del envío.

“La plataforma de Esfer DeliveryWare me hace ganar tiempo. Funciona de forma automática, dejándome libre para concentrarme en el siguiente proyecto.”

Aram Dayeian ▪ Director de TI
▪ Starbucks Coffee (Australia) Pty Ltd.

“La plataforma de Esker DeliveryWare nos ahorra medio día cada semana, mejorando la productividad, por no mencionar la moral de nuestro personal, ¡que solía estar pegado a la máquina de fax toda la tarde!”

Aram Dayeian ■ Director de TI ■ Starbucks Coffee (Australia) Pty Ltd.

Sabíamos que esto podía transformar la comunicación dentro de nuestros locales y hacia los proveedores. ¡La solución Esker era claramente la mejor solución a largo plazo y además se ajustaba a nuestro presupuesto!

Cualquier tecnología nueva e innovadora supone cierto riesgo, pero leímos los casos de estudio locales y nos gustó la forma de funcionar de Esker. Estamos abiertos a nuevas tecnologías, por ejemplo nuestros locales en EE.UU. fueron de los primeros en ofrecer a los clientes acceso inalámbrico a Internet para que se pudieran conectar través de sus ordenadores portátiles mientras se bebían sus cafés lattes”.

La solución

Aram explica, “el especialista técnico de Esker instaló la plataforma de Esker DeliveryWare en un día”. “Nuestro departamento contable”, continúa, “envía 5200 avisos de envío, pedidos de compra, y documentos financieros por semana automáticamente a una red de 100 proveedores en toda Australia, antes a través de Oracle, y ahora a través de Great Plains. La solución de Esker se integró a la perfección con nuestros sistemas”.

“Desde la primera llamada telefónica, Esker destacó por el excepcional nivel de soporte que ofrecían. ¡Otros vendedores simplemente nos enviaron los detalles por fax y se sentaron a esperar!”

Aram Dayeian ■ Director de TI
■ Starbucks Coffee (Australia) Pty Ltd.

Automatizando la relación con el personal y las tiendas

Aram destaca la siguiente fase del proyecto, “estamos implementando la plataforma de Esker DeliveryWare gradualmente en todo el negocio para automatizar toda la relación con los locales, sustituyendo el correo postal y el envío manual de fax, y cerrando la brecha entre los locales y el centro de soporte”.

Las áreas en que se implementará incluyen:

- **Compras:** Los pedidos de compra se enviarán por fax y a través del correo electrónico
- **Informes:** A través del correo electrónico se enviarán una amplia gama de informes, como informes de pérdidas y ganancias, informes laborales, estadísticas de ventas, e informes de existencias e inventario.
- **Boletines:** Las noticias sobre menús, cambios de precios, y productos se enviarán automáticamente de forma conjunta en lugar de ser enviadas individualmente a través del correo electrónico.

Beneficios relacionados con el ROI

Beneficios medibles:

- Una solución a largo plazo que va más allá del mero envío de fax
- Flexibilidad
- Una comunicación más rápida con los proveedores
- Una tecnología probada
- Plazo de retorno de la inversión inferior a 6 meses
- Ahorro a largo plazo en papel, tinta y franqueo
- El plan de mantenimiento garantiza futuras versiones
- Reduce el papel y las impresiones en línea con los objetivos medioambientales de Starbucks.

Trabajando con Esker Australia

Aram explica, “al comienzo, teníamos una preselección de cinco vendedores pero el soporte que nos ofrecían era decepcionante. Por el contrario, para Esker, ningún problema parecía ser demasiado.

Parte de la misión de Starbucks es “desarrollar continuamente, de forma entusiasta, clientes satisfechos” y en Esker hemos encontrado un equipo que comparte la misma actitud”.

© 2008 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.