



CASE STUDY

LOS OBJETIVOS

- MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE
- CREAR FIDELIDAD EN LA RED DE VENTAS
- AUMENTAR LA COLABORACIÓN Y LA COOPERACIÓN CON LOS PROVEEDORES
- OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN INTERNOS CRÍTICOS
- MEJORAR LA CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN PARA REACCIONAR ANTE LOS CAMBIOS DE LA PLANIFICACIÓN

RESPUESTA DE TXT ESOLUTIONS

- DEMAND PLANNING
- PRODUCTION AND PROCUREMENT PLANNING
- OPERATIONS PLANNING AND SCHEDULING
- WEB SUPPLIER MANAGEMENT
- PRODUCT, PROCESS, PRICE CONFIGURATION CON EL MÓDULO DE DISEÑO TRIDIMENSIONAL PROJET2000

RESULTADOS

- REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE PRODUCCIÓN
- CICLO DE PEDIDO MÁS CORTO
- USO OPTIMIZADO DE LOS RECURSOS DE PRODUCCIÓN CRÍTICOS, COMO LAS CABINAS DE PINTADO Y LAS ZONAS DE ACABADO
- USO OPTIMIZADO DE LOS RECURSOS EXTERNOS CON UNA MEJOR SINCRONIZACIÓN
- PORTAL DE INTERNET CREADO PARA LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES Y RESELLERS
- PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS RESELLERS DE UN SISTEMA DE CONFIGURACIÓN TRIDIMENSIONAL QUE ACELERA EL PROCESO DE DISEÑO, ASIGNA FECHAS A LOS PEDIDOS Y ELIMINA LA MAYORÍA DE LOS ERRORES CON EL FIN DE OBTENER UNA MAYOR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Snaidero

SNAIDERO MEJORA SUS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y SU SERVICIO AL CLIENTE

PERFIL DE LA EMPRESA

"Producción exclusiva de cocinas, respetando el medio ambiente y utilizando los mejores materiales. Diseñarlas para que resistan el paso del tiempo y mejoren la calidad de vida." Durante más de 50 años, ésta ha sido la misión de Snaidero. Desde sus orígenes artesanos, ha ido creciendo hasta convertirse en el primer fabricante de cocinas modulares de Europa. Su presencia en el mercado se caracteriza por la marca Snaidero, además de Rational en Alemania, Arthur Bonnet en Francia y Regina en Austria, con una facturación de más de 300 millones de euros en el año 2000, de los que el 35% corresponde a Alemania, el 20% a Francia y el 20% a Italia. La producción se realiza en 10 fábricas distribuidas por todo el mundo, con más de 2.100 empleados.

CONTEXTO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Snaidero fabrica más de 200 modelos de cocinas, con más de 800 variantes. También se fabrican elementos personalizados o hechos a medida para la mayoría de los clientes. La empresa opera a través de una red de 3.500 distribuidores en 50 países.

EL RETO DE SNAIDERO

Red de distribución y ventas, producción interna, gestión de proveedores: el grupo decidió llevar a cabo una amplia iniciativa para mejorar los procesos en estas áreas. Se apoya en un ambicioso plan para realizar un verdadero portal de empresa con el fin de ofrecer soporte a las relaciones B2B con proveedores y resellers.

- *La red de ventas representa un importante patrimonio de experiencia y capacidad técnica en la relación con los clientes, con lo que el plan consistió en crear incentivos para mantener su fidelidad y, al mismo tiempo, mejorar el servicio al cliente. El portal pretende proporcionar a los resellers información y servicios específicos, incluyendo una herramienta integrada para diseñar, preparar presupuestos y realizar pedidos conectados a la empresa a través de Internet.*
- *Para los procesos de producción, el objetivo fue optimizar las actividades de determinados departamentos críticos mediante la mejora de su reacción frente a eventos no previstos y cambios repentinos en la planificación.*
- *La colaboración con los proveedores y*

"Durante algún tiempo hemos estado desarrollando un contexto de colaboración verdadera para todas nuestras actividades y relaciones con los proveedores, consultores y resellers. Con TXT esto ya es una realidad y el resultado sólo podía ser excelente."

Edi Snaidero, Director ejecutivo, Snaidero R.

su estrecha integración en el proceso de producción constituyen un punto clave. Esta consideración desembocó en una solución que integra la red de proveedores de un modo más estrecho, permitiendo una mejor sincronización con el plan de producción.

¿POR QUÉ TXT E-SOLUTIONS?

La disponibilidad de la solución vertical TXT SC&CM®, específica del sector del mueble, fue un factor importante para Snaidero al seleccionar TXT, pero no el único. De igual importancia fueron la competencia técnica de TXT y su compromiso para afrontar los problemas del cliente, así como su capacidad para proponer vías a los objetivos indicados. Todos estos factores contribuyeron a establecer una relación de colaboración que hoy en día está firmemente consolidada.

LA SOLUCIÓN

La solución adoptada consiste en el uso de TXT SC&CM® para el sector del mueble con el fin de establecer una cadena de

suministro integrada que abarque las siguientes actividades:

- *Definición de la demanda.*
- *Planificación de la producción.*
- *Gestión de los departamentos de producción críticos.*
- *Planificación del aprovisionamiento colaborativo con los proveedores clave, con sincronización y control de progreso.*
- *Gestión de la red de ventas: recogida, seguimiento y confirmación de pedidos, información para agentes y resellers.*

Mediante el uso de TXT SC&CM® para el sector del mueble, se configuraron las funciones de planificación de la producción, programación y control de progreso para las secciones encargadas del corte de las puertas de los muebles, pintura, acabado y carga para su envío. La gestión de las relaciones B2B con los proveedores y los resellers se realiza mediante un avanzado portal Web de empresa concebido como un elemento de integración para los procesos e-business y las relaciones de la empresa. El portal incluye un sistema basado en

TXT-Web Supply Management que permite la publicación en tiempo real de las entregas programadas según el plan de producción y proporciona indicaciones de cualquier discontinuidad en la disponibilidad de los proveedores. El portal también ofrece servicios, tanto informativos como operativos, a los resellers. Entre estos servicios se incluye una herramienta para configurar diseños, entrar pedidos y realizar su seguimiento, efectuar sustituciones o cambios rápidos e imprimir catálogos técnicos y fotográficos. En concreto, una funcionalidad basada en el módulo TXT-Product Process Price Configuration y el módulo adicional Projet2000 facilita el diseño de cocinas para los clientes finales en gráficos tridimensionales, el diseño aprobado se transforma automáticamente en órdenes de producción para Snaidero.