

“Unsere Servicequalität gegenüber unseren Kunden lag in 2002 bei 98,6 Prozent. Mit 670.000 Bestellanforderungen während diesen Jahres, wäre es fast unmöglich gewesen dieses Level ohne Tradanet zu erreichen.“

— EDWIN PEARSON,
PLANNING DIRECTOR BEI
BERNARD MATTHEWS



Bernard Matthews erzielt Erfolg in der Handelskette mit Tradanet®

Tradanet unterstützt führendes Nahrungsmittelgeschäft dabei die Kundenbetreuung zu verbessern

Unternehmensprofil

Führendes Lebensmittelverarbeitungsgeschäft

Vor über 50 Jahren gegründet, ist Bernard Matthews ein sich im Privatbesitz befindendes Lebensmittelverarbeitungsunternehmen, der führende Hersteller und die führende Marke für frische, gekühlte und gefrorene Truthahn-Produkte in Großbritannien.

Mit dem Beginn von nur sechs Truthähnen, liefert das Unternehmen nun eine große Auswahl von Produkten, einschließlich ofenfertiger Truthähne, veredelte Fleischprodukte, verpacktes geschnittenes Fleisch, Truthahn-Portionen, Frische Pizzen und Sandwiches.

Bernard Matthews produziert vier Millionen Pakete von abgepacktem, gekochtem Fleisch pro Woche und generiert einen Jahresumsatz von 400 Millionen Euros. Es beschäftigt 6.200 Mitarbeiter in Großbritannien, Deutschland, Ungarn und Neu Seeland.

Die Herausforderung

Schnellere Kundenbetreuung

Von nur einer einzigen, wöchentlichen Lieferung, wuchs Bernard Matthews rapide auf 500 Bestellungen pro Woche und benötigte 12 Personen zur Verwaltung seiner Bestellprozesse. Mit der Expansion erkannte das Unternehmen, dass es zur Verbesserung der Effizienz sowie zur Erfüllung der Kundenanforderungen, den Austausch seiner Bestellungen und Rechnungen digitalisieren musste.

Edwin Pearson, Planning Director bei Bernard Matthews erklärt: „Wie bei anderen Lebensmittelverarbeitungsunternehmen, kam der Anrieb die Handelskette zu automatisieren von Bernard Matthews Kunden. Jedoch sah das Unternehmen dies nicht nur als Möglichkeit die Reaktionszeit auf Kundenanfragen zu verbessern, sondern auch als einen Weg, die Effizienz seines stetig wachsenden Geschäftes zu erhöhen.“

Das Unternehmen entschied sich für EDI, um den elektronischen Austausch mit seinen Kunden zu beginnen.

Die Lösung

Elektronischer Dokumentenaustausch

Das Unternehmen entschied sich für Tradanet® Service von GXS, welcher es Bernard Matthews ermöglicht Geschäftsdokumente elektronisch auszutauschen, indem es den elektronischen Handel durch verschiedene Standards und Kommunikations-

Authentifizierungsprotokolle wie z. B. XML, EDI und andere branchenspezifische Standards unterstützt. Tradanet beinhaltet zusätzlich Protokolle, benutzerkontrollierten Zugang und einen 24-stündigen Support in lokaler Sprache um sicherzustellen, dass die Geschäftsdokumente in einer sicheren Umgebung geschützt sind.

Bernard Matthews empfängt heute wöchentlich mehr als 2.000 Aufträge, von ungefähr 100 Handelspartnern einschließlich aller großen Supermärkte. Die Bestellungen gehen elektronisch in Bernard Matthews Tradanet-Mailbox ein, die während des Tages automatisch jede Stunde kontrolliert wird. Solange alle Daten gültig sind, also mit Querverweisen auf Produktcodes, werden die Bestellungen automatisch verarbeitet. „In den meisten Fällen werden sie von niemandem berührt“ fügt Pearson hinzu. Diese Informationen werden dann zur Datenbank der Kundenauftragsverwaltung von Bernard Matthews ERP-System gesendet.

Rechnungen werden aufgrund der Bestätigungen aus dem Lagerhaus erstellt und auch diese werden über den Tradanet Service an Bernard Matthews Kunden übermittelt. Die Rechnungen sind so eingestellt, dass sie automatisch bei Fälligkeit an die Kunden gesendet werden.

Die Ergebnisse

Beeindruckende Servicequalität, reduzierter administrativer Zeitaufwand

Mit dem Anstieg der Nutzung von EDI, halbierte Bernard Matthews die Anzahl seiner Verwaltungsmitarbeiter und behielt dieses Level bei, während es seine Handelspartner auf über 100 und die Geschäftsaktivitäten von Truthähnen und verpacktem, gekochtem Fleisch auf Pizzen und Sandwiches erweiterte. Heute werden 90 % der Geschäfte des Unternehmens elektronisch über Tradanet durchgeführt.

Die Vorteile der Optimierung in der Handelskette waren beeindruckend, da die Bestellungen automatisch verarbeitet werden, kann all das Fleisch gelagert, gehalten und innerhalb weniger Stunden versendet werden. Pearson kommentiert:

„Jeden Tag zwischen 8 und 15 Uhr werden 150 Bestellungen – meist EDI – elektronisch verarbeitet, an das Lager gesendet und bis Mitternacht versendet, daran sind nur sehr wenige Menschen beteiligt. In solch einer aggressiven, wettbewerbsfähigen Branche, sind die Effizienz der Handelskette und eine konsequente Kundenbetreuung ein grundlegender Vorteil von EDI für uns“.

„Manuell bedeutete einfach „belastend“, mit Fehlern in jeder Phase des Prozesses“ sagt Pearson zum Schluss. „Unsere Servicequalität gegenüber unseren Kunden lag in 2002 bei 98,6 Prozent. Mit 670.000 Auftragspositionen während diesen Jahres, wäre es fast unmöglich gewesen dieses Level ohne Tradanet zu erreichen.“



Über GXS

GXS ist ein weltweit führender Anbieter von B2B-Lösungen für den E-Commerce, die die Integration von Geschäftsprozessen und die Zusammenarbeit zwischen Handelspartnern vereinfachen und optimieren. Unternehmen und Organisationen auf der ganzen Welt, darunter mehr als 70 Prozent aller Fortune-500-Unternehmen, setzen die On-Demand-Services auf GXS Trading Grid® ein, um Liefernetzwerke zu erweitern, Produkteinführungen zu optimieren, den Wareneingangsprozess zu automatisieren, elektronische Zahlungen zu verwalten und Transparenz in der Lieferkette zu schaffen. GXS Managed Services, die B2B-Outsourcing-Lösung von GXS, bietet Kunden Expertise, technische Infrastruktur und Programmsupport, um B2B-E-Commerce mit Handelspartnern weltweit durchzuführen. GXS hat seinen Hauptsitz in Gaithersburg, Maryland, und unterstützt Unternehmen mit seinem breiten internationalen Netzwerk und lokalen Niederlassungen in Amerika, Europa und Asien-Pazifik. Weitere Informationen über GXS finden Sie auf www.gxs-gmbh.de.

BERNARD MATTHEWS ERGEBNISSE:

- 90 % des Geschäfts würde durch Tradanet digitalisiert
- Verwaltungsangestellte um 50 % reduziert
- Automatisierte und konsolidierte Handelskette
- Hohe und beständige Qualität im Kundenservice

DEUTSCHLAND

Leyboldstrasse 16
50354 Hürth-Efferen
Deutschland
+49 2233 609 0 t
+49 2233 609 205 f
www.gxs-gmbh.de

HAUPTSITZ

100 Edison Park Drive
Gaithersburg, Maryland 20878
U.S.A.
+1 301 340 4000 t
+1 301 340 5299 f
www.gxs.com

GROSSBRITANNIEN

18 Station Road
Sunbury-on-Thames
Middlesex TW16 6SU
Großbritannien
+44 1932 776047 t
+44 1932 776216 f
www.gxs.co.uk

FRANKREICH

Cachan Porte Sud
191, av. Aristide Briand
94230 Cachan
Frankreich
+33 1 46 73 16 00 t
+33 1 46 73 16 01 f
www.gxs.fr

ASIEN-PAZIFIK

Room 1609-10
16/F China Resources Building
26 Harbour Road, Wanchai
Hong Kong
+852 2884 6088 t
+852 2513 0650 f
www.gxs.asia.com