

DSGi konnte mit dem Tradanet® Service die Kosten senken, Prozesse rationalisieren und den Kundenservice verbessern.

DSG international plc

DSG international plc

Elektronikhändler rationalisiert die Kommunikation und senkt die Kosten

Firmenprofil

Großbritanniens führender Händler von Unterhaltungselektronik

DSG international plc (DSGi) ist eine der größten spezialisierten Elektronikhandelsketten Europas. Das Unternehmen vertreibt Hightech-Unterhaltungselektronik, PCs, Haushaltsgeräte, Fotoausrüstungen, Kommunikationsprodukte und Kundendienstleistungen durch Dixons, Currys und PC World.

DSGi hat mehr als 1.400 Ladengeschäfte und Online-Stores in 28 Ländern und beschäftigt 40.000 Mitarbeiter. Mehr als 100 Millionen Kunden kaufen jedes Jahr Online und in ihren Läden ein.

Geschäftliche Herausforderung

Fehlbestände reduzieren, die Lieferkette optimieren, Kosten senken

DSGi verlässt sich auf Hunderte von Lieferanten zur Belieferung seiner Geschäfte und zur Erfüllung der Kundennachfrage nach Heimelektronik und Geräten, PCs und Kommunikationsausrüstung. 1991 stand das Unternehmen vor mehreren geschäftlichen Herausforderungen, darunter die Notwendigkeit:

- Umsatzdaten zu generieren und an Lieferanten zu senden, um das Gleichgewicht zwischen Angebot und Nachfrage zu verbessern.
- Den Rechnungsstellungsprozess zu verbessern, um Diskrepanzen zu reduzieren und Zahlungen zu beschleunigen.
- Lohn- und Verwaltungskosten zu senken.

Zur Erreichung dieser Ziele entschied sich das Unternehmen zur Implementierung eines Programms für den elektronischen Datenaustausch (EDI), um die Kommunikation zu verbessern, Prozesse zu beschleunigen und die Effizienz der Geschäfte mit seinen Lieferanten zu steigern.

„Als wir angefangen haben, war GXS die Nummer eins in UK in Bezug auf EDI und VANs,“ sagt Tony McGuire, Supply Chain Manager bei DSGi. „Wir haben andere erwägt, haben uns aber für den Marktführer entschieden. Etwa 70 Prozent aller Lieferanten, mit denen wir gesprochen haben, kannten Tradanet.“

Die Lösung

Der VAN verbessert die Kommunikation mit Lieferanten

Der Tradanet® Service von GXS ist ein Value-Added-Network (VAN), der Geschäftsprozesse in der Lieferkette wie Lagerverwaltung, Efficient Replenishment und Beschaffung unterstützt. Er ermöglicht Handelspartnern, Informationen auszutauschen und Daten auf der Grundlage von Schwankungen zu generieren, um den Lagerbestand zu verwalten.

GXS Tradanet Service verbindet DSGi mit etwa 300 Lieferanten und ermöglicht der Handelsgemeinschaft, Bestellungen, Rechnungen, Belastungsanzeigen, Produkt- und Preisinformationen, Verkaufsberichte, Umsatzprognosen und Versandnachrichten auszutauschen.

DSGi führte sein EDI-Programm auf Basis des Tradanet Service 1991 ein und übermittelte zu Beginn Bestellungen an etwa ein Dutzend Lieferanten. Zwei Jahre später begann DSGi, Bestands- und Verkaufsnachrichten an etwa 30 Lieferanten zu senden und Rechnungen von ihnen zu empfangen. 1994 übernahm der Tradanet Service eine noch größere Rolle in den Geschäftsprozessen von DSGi. Die Übernahme der Handelskette PC World durch DSGi veranlasste das Unternehmen, ein anderes Distributionsmodell zu nutzen, bei dem die Produkte direkt an jede Filiale geliefert würden anstatt an ein Warenlager.

„Wir erkannten, dass die Anzahl an Transaktionen, das heißt an plazierte Bestellungen und empfangenen Rechnungen, erheblich steigen würde,“ erklärt McGuire, „und dies bekräftigte unseren ursprünglichen Gedanken, uns von einem manuellen Prozess zu entfernen. Wir wollten keine zusätzlichen Arbeitskräfte einstellen, um die größere Menge an Transaktionen zu bearbeiten.“

Neben der Bereitstellung von Netzwerkdiensten hat GXS DSGi geholfen, seine Lieferanten über die Vorteile von EDI aufzuklären und neue Handelspartner anzubinden. GXS behebt jetzt Netzwerkprobleme und verwaltet einen großen Teil der Handelsgemeinschaft von DSGi.

„Sie [GXS] versuchen, Probleme mit den Handelspartnern durch ihre eigenen persönlichen Kontakte zu lösen,“ so McGuire. GXS hat heute eine der weltweit größten elektronischen Handelsgemeinschaften mit mehr als 100.000 Handelspartnern.

Der Tradanet Service verbindet DSGi mit etwa 300 Lieferanten und ermöglicht der Handelsgemeinschaft, Bestellungen, Rechnungen, Belastungsanzeigen, Produkt- und Preisinformationen, Verkaufsberichte, Umsatzprognosen und Versandnachrichten auszutauschen. Etwa ein Dutzend kleinerer Lieferanten nutzt GXS TradeWebSM für EDI.

„Wir nutzen EDI als Tool, um die Kommunikation von Geschäftsinformationen zwischen unserem Unternehmen und unseren Lieferanten zu verbessern. Dadurch entfällt die Notwendigkeit, Papierdokumente zu senden oder bei einem Faxgerät zu stehen,“ erklärt MacGuire.

DSGi nutzt den Tradanet Service, um seinen Lieferanten wöchentliche Berichte über die Umsätze der vergangenen sieben Tage sowie Nachfrageprognosen für die Produkte der Lieferanten für die nächsten 20 Wochen zu senden. Durch das schnelle Zusammentragen und Bereitstellen dieser Informationen in einem elektronischen Format unterstützt DSGi seine Lieferanten bei der Abstimmung ihrer Produktions- und Lieferpläne auf die Verbrauchernachfrage und reduziert somit das Risiko von Fehlbeständen.

Der Tradanet Service hat den Lieferanten von DSGi geholfen, ihre Produktions- und Lieferpläne auf die Verbrauchernachfrage abzustimmen, um das Risiko von Fehlbeständen zu reduzieren.

„Wir nutzen EDI als Tool, um die Kommunikation von Geschäftsinformationen zwischen unserem Unternehmen und unseren Lieferanten zu verbessern. Dadurch entfällt die Notwendigkeit, Papierdokumente zu senden oder bei einem Faxgerät zu stehen,“ erklärt MacGuire.

Die Ergebnisse

Reduzierte Kosten, rationalisierte Prozesse, besserer Kundenservice

Der Tradanet Service hat DSGi ermöglicht, die Anzahl an Transaktionen, die von seiner Kreditorenbuchhaltung bearbeitet werden, beträchtlich zu steigern, ohne die Lohnkosten zu erhöhen.

„Anfang der 90er Jahre bearbeiteten wir 90.000 Warenrechnungen pro Jahr. Dieses Jahr werden es 700.000 [Rechnungen] sein, und wir haben das selbe Personal in der

Kreditorenbuchhaltung behalten,“ bemerkt McGuire. „Wir konnten diese Menge an Transaktionen nur mithilfe von EDI und eines automatischen Abstimmungsprozesses in Back-End-Systemen bewältigen.“ Er fügt hinzu, dass in der Zeit, in der DSGi EDI eingesetzt hat, der Jahresumsatz von 1,4 Milliarden Pfund auf 3,5 Milliarden Pfund (von 2,1 Milliarden US-Dollars auf 5,3 Milliarden US-Dollars) gestiegen ist.

Der Tradanet Service war auch maßgeblich an der Rationalisierung der Prozesse im Mastercare Coverplan Programm von DSGi, beteiligt, ein Programm zur Reparatur der von Kunden gekaufte Unterhaltungselektronik.

DSGi rief 1998 eine zentrale Abteilung zur Ersatzteilbestellung beruhend auf dem Hauptrechner ins Leben. Der Tradanet Service ermöglichte der Abteilung, die Kommunikation zu beschleunigen, Reparaturzeiten zu verkürzen und den Kundenservice zu verbessern.

McGuire erläutert die Funktionsweise des Systems anhand von folgendem Beispiel: Ein Kunde hat ein Problem mit einem Fernseher und ruft Mastercare an. Ein Mastercare-Ingenieur fährt Montag zum Kunden, identifiziert die durchzuführende Arbeit oder das zu ersetzende Teil. Sollte sich das Ersatzteil nicht in seinem Fahrzeug befinden, schließt der Ingenieur ein Laptop-Computer in die Telefonleitung des Kunden an und bestellt das notwendige Teil. Die Bestellung wird an den Hauptrechner übermittelt, der das Ersatzteil auf seine Richtigkeit für das zu reparierende Modell und auf seine Erfüllung der Herstellerspezifikationen überprüft. Das System übermittelt dann die Bestellung über den Tradanet Service an den Lieferanten. Innerhalb einer Stunde nach Auftrag des Ingenieurs ist die Bestellung beim Lieferanten eingetroffen.

Es wird erwartet, dass der Lieferant am gleichen Tag über den Tradanet Service antwortet und entweder eine Versandanzeige sendet, die informiert, dass das Teil vorrätig ist und gesendet wird, oder eine Auftragsbestätigung sendet, die DSGi informiert, wann es lieferbar sein wird. Am nächsten Tag, Dienstag, kann der Ingenieur den Kunden über den Reparaturtermin des Fernsehers informieren. Wenn das Teil Übernacht gesendet wird, kann die Reparatur am Mittwoch durchgeführt werden.

Der Tradanet Service verbessert nicht nur den Kundenservice, er senkt auch die Verwaltungskosten. „Wenn dieser Prozess manuell durchgeführt werden müsste, müssten wir drei mal so viel Verwaltungspersonal zur Unterstützung des Mastercare-Programms haben,“ bemerkt McGuire.

Neben der Bereitstellung von Netzwerkdiensten hat GXS DSGi geholfen, seine Lieferanten über die Vorteile von EDI aufzuklären und neue Handelspartner anzubinden.

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



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.