

„Outsourcing zu GXS verschafft uns einen Wettbewerbsvorteil. Als dediziertes E-Lebensmittelgeschäft, können wir uns darauf konzentrieren ausgezeichneten Kundenservice zu liefern und unser landesweites Geschäft schnell zu skalieren.“

—TIM HORNE,
HEAD OF IT RETAIL AT OCADO



Ocado liefert Waren mit neuem Lebensmittel-Onlinegeschäft

Outsourcing von E-Commerce zu GXS Managed Services ermöglicht zuverlässige und genaue Lebensmittellieferungen ins Haus

Unternehmensprofil

Innovatives E-Lebensmittelgeschäft

Gesichert durch die John Lewis Partnerschaft (JLP) und in Partnerschaft mit Waitrose, ist Ocado ein Online Lebensmittelgeschäft, das sprichwörtlich aus dem Nichts erschaffen wurde. Anfang 2002 gegründet und auf 323 Millionen geschätzt, ist es das Ziel von Ocado, die frischesten, qualitativ-hochwertigsten Lebensmittel und eine große Auswahl Lebensmittelprodukte zu günstigen Preisen anzubieten. Ocado wird zu einem führenden Europäischen Online-Lebensmittelhändler, betreibt einen dedizierten, skalierten E-Lebensmittelservice von regionalen Vertriebsstellen und zielt dabei auf Bereiche mit hoher Bevölkerungsdichte in ganz Großbritannien ab. Der Lebensmittelservice steht nun 6,24 Millionen Haushalten zur Verfügung.

Die Herausforderung

Die Nase im Lebensmittel-Onlinegeschäft vorn haben

Im Jahr 2005 sind die Verkäufe des Europäischen Lebensmittelgeschäfts im Internet auf 36 Milliarden oder fünf Prozent des gesamten Einzelhandels gestiegen, was den Wettbewerb in diesem Marktsektor sehr anspruchsvoll machte. Als Neuerwerber auf dem Markt musste sich Ocado auf seine Kernkompetenzen konzentrieren.

Um eine starke Marktposition zu besetzen, entschied Ocado, das es seinen Kunden gegenüber ein ausgezeichnetes Maß an Zuverlässigkeit gewährleisten musste – und somit die vielen der Enttäuschungen, wie zu späte Lieferungen und zu hohe Produktsubstitutionen, welche Kunden gegenüber ihren vorhandenen Dienstleistern für Lebensmittel-Onlinegeschäfte zum Ausdruck gebracht haben, aus der Welt zu schaffen.

Viele der Online-Lebensmittel-Services operieren von eigenen Einzelhändlergeschäften. Dieses Modell macht es unmöglich Lagerbestände genau vorherzusagen, wenn ein Kunde online einkauft. Die regelmäßigen Erfahrungen mit diesen Modellen haben gezeigt, dass die Substitutionen bei 15 Prozent liegen, während Ocado mit seinem Distributionsmodell auf weniger denn fünf Prozent abzielte.

Tim Horne, Leiter der IT-Retail bei Ocado sagt: „Wir engagieren uns ausschließlich im Bereich für Hauslieferungen und haben unsere gesamte Operation rund um die Aussagen potenzieller Kunden und deren Erwartungen an ein neues Lebensmittel-Onlinegeschäft aufgebaut. Wir müssen eine zuverlässige Alternative zum Onlineshopping anbieten. Das ist genau das, worauf viele Kunden gewartet haben.“ Der E-Lebensmittelhandel entschied sich für die Möglichkeit des Outsourcings, mit

dem Ziel die gesamten Operationen seines Kerngeschäfts, auf zuverlässige Lieferungen und ein hochmodernes Maß an Kundenservices zu konzentrieren.

Die Lösung

Schmerzloser E-Commerce mit komplett ausgelagerter Lösung

Ocado beschloss all seine E-Commerce-Anforderungen an GXS, über deren Managed Services auszulagern. GXS Managed Services ist eine leistungsstarke Reihe von Services, die Ocado effektiv ermöglichen schnell zu skalieren und einen Wettbewerbsvorteil auf dem E-Commerce-Markt zu erreichen. Es verwendet GXS Übersetzungsfunktionen und nutzt GXS Tradanet® Service, die größte elektronische Handelspartnergemeinschaft in Großbritannien, um eine robuste E-Commerce Umgebung zu bieten.

Horne kommentiert: „Wir wählten GXS Managed Services, da schnelle und genaue Reaktionen auf unsere Kundenaufträge von größter Bedeutung für unser Geschäft sind. Wir haben uns andere Lösungen angeschaut und sogar darüber nachgedacht unsere E-Commerce Lösung selbst zu verwalten, doch GXS war es möglich die von uns benötigte Skalierbarkeit, mit dem erforderlichen landesweiten Potenzial zu liefern.“

Aufgebaut auf offenen Standardtechnologien, ermöglicht Managed Services Ocado, von jeden Lieferanten zu kaufen, jede Einkaufstechnik oder jeden Dokumenttyp wie XML, EDI oder andere Flat Files zu verwenden. Das Einrichten dieses Systems erfordert Fachkenntnisse, und mit GXS als Ocado's Kommunikationsmakler, kann sich das Unternehmen auf seine Stärken –die Wünsche des Kunden – konzentrieren, ohne zu konfigurieren, überwachen, verwalten oder sich wegen des E-Commerce Netzwerks sorgen zu müssen.

Horne führt aus: „Mit GXS können wir das Ocado Team mit technischen Fachkenntnissen zu kritischen Zeiten ergänzen und reduzieren die Gesamtzeit, die wir für den Aufbau einer E-Commerce-Infrastruktur von Grund auf benötigen würden. Wir senden XML Nachrichten für Bestellungen direkt von unserem Bestellmanagementsystem an GXS, die dann die Bestellungen in das von unseren Lieferanten erforderte Format übersetzen.“

„Da wir unsere Lieferanten-Basis erweitern und unsere Handelskette durch das hinzufügen von neuen Nachrichten, wie Bestellungen, Bestätigungen und Versandbenachrichtigungen verbessern, kann GXS auch diese Aufgaben durchführen.“

Das Ergebnis

100prozentige Bereitschaft ausgezeichneten Kundenservice zu liefern

GXS Managed Services wurde in weniger als drei Monate implementiert und erlaubte Ocado eine schnelles Einrichten und verwalten seiner Handelskette. Es erweist sich sofort als einer der Eckpfeiler der langfristigen E-Commerce Strategie von Ocado. Horne erklärt: „Bei der Inbetriebnahme hatte Ocado ungefähr 25 direkte Lieferanten mit der Mehrheit von Produkten, die von Waitrose geliefert wurden. Auf längere Sicht wollten wir die Anzahl der Lieferanten schnell erweitern, die direkt an uns liefern. Mit GXS Managed Services haben wir die Fähigkeit, die uns die Einführung einer erweiterten Handelskette erlaubt.“

Nigel Robertson, gemeinsamer Geschäftsführer von Ocado und ehemaliger Direktor von Mark und Spencer fügt hinzu: „Das Potential für Wachstum in diesem Sektor ist stark

„ Wir wählten GXS Managed Services, da schnelle und genaue Reaktionen auf unsere Kundenaufträge von größter Bedeutung für unser Geschäft ist. Wir haben uns andere Lösungen angeschaut und sogar darüber nachgedacht unsere E-Commerce Lösung selbst zu verwalten, doch GXS war es möglich die von uns benötigte Skalierbarkeit, mit dem erforderlichen landesweiten Potenzial zu liefern.“

OCADO'S AUSGELAGERTE LÖSUNG

- Komplette E-Commerce Auslagerung
- Digitalisierung von Transaktionen in der Beschaffung und Handelskettenprozessen
- Zugang zu einer erweiterten Handelspartnergemeinschaft
- Operative Überwachung rund um die Uhr
- Garantierte Leistung und Verfügbarkeit

ERGEBNISSE

- Innerhalb von drei Monaten implementiert
- Beschleunigte Digitalisierung der Handelskette
- Robuste E-Commerce Infrastruktur
- Ausgezeichneter Kundenservice
- Erhöhte Wettbewerbsfähigkeit

und Ocado betritt diesem Markt mit einem einzigartigen Service der sich Hauslieferungen widmet und erkennt den Bedarf der Kunden. Unser Ziel ist, einen noch nie dagewesenen Servicestandard und eine Produktqualität, durch unsere Partnerschaft mit John Lewis und Waitrose zu bieten. Mit der Bereitstellung der benötigten, fachmännisch ausgeführten Infrastruktur und einer sicheren und nahtlosen E-Commerce Umgebung, erlaubt uns GXS genau das zu tun.“

„Wir haben uns seine Anzahl von Lösungen angeschaut und GXS konnte uns die Skalierbarkeit liefern, die wir benötigten um unser Geschäft schnell zu erweitern. Indem wir GXS Managed Services ausgewählt haben, sind wir in der Lage unsere Bemühungen auf das zu konzentrieren was uns in unserem Geschäft wichtig ist – unsere Kunden.“

— TIM HORNE, HEAD OF
IT RETAIL AT OCADO

DEUTSCHLAND

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

HAUPTSITZ

9711 Washingtonian Blvd.
Gaithersburg, MD 20878, US
+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.