

„GXS war der führende Anbieter und hat uns in vieler Hinsicht die beste Lösung angeboten. Ein entscheidender Punkt war die globale Präsenz von GXS, die dem Managed Service ermöglicht, zu einer Wachstumsplattform für WHSmith zu werden.“

— ALASTAIR REID  
SUPPORT MANAGER  
FÜR HANDEL UND MARKETING



# WHSmith

## Profil

WHSmith ist mit mehr als 500 High Street-Filialen sowie mehr als 120 Geschäften in Flughäfen, Bahnhöfen und Raststätten eine der größten Handelsketten Großbritanniens. Seine Geschäfte konzentrieren sich auf die Kategorien Schreibwaren, Bücher, Unterhaltungsartikel, Zeitungen und Zeitschriften sowie Impulskäufe. Der Unternehmensbereich High Street Retail kauft jedes Jahr Waren in Höhe von rund 2 Milliarden Euro von mehr als 500 Handelspartnern ein. Etwa 90 Prozent der Beschaffung von Büchern, Unterhaltungsartikeln, Zeitungen, Zeitschriften und Impulsartikeln sowie rund 60 Prozent der Schreibwarenartikel werden elektronisch abgewickelt – von GXS Managed Services.

## Die Herausforderung

WHSmith hat wie viele Einzelhändler den elektronischen Handel eingeführt, weil er durch Rationalisierung und Optimierung der Dienstleistungen in einigen Betriebsbereichen die Geschäftsaktivitäten beschleunigt. „Durch den Einsatz von EDI für die Auftragserteilung, den Empfang von Bestätigungen und die Übermittlung von Versandmitteilungen und Rechnungen können die Filialen ihren Warenbestand in den Verkaufsregalen innerhalb von zwei bis drei Tagen nach dem Verkauf eines Artikels, wie etwa ein Buch, wieder auffüllen,“ erklärt Alastair Reid, Support Manager für die Handels- und Marketing-Teams bei WHSmith. „In anderen Geschäftsbereichen haben wir die Lieferzeiten für neue Ware von mehreren Wochen auf weniger als eine Woche reduziert. Es hat uns ermöglicht, auf ein Supply-Chain-Modell umzustellen, bei dem die Artikel direkt vom Zulieferer angeliefert werden. Anstatt die Waren aus unseren Lagern an die Filialen zu senden, haben wir nun Konsolidierungszentren, die eingehende Aufträge von Lieferanten annehmen, sie nach Filiale aufteilen und Artikel von verschiedenen Lieferanten in eine einzige Sendung für jede Filiale konsolidieren.“

## Die Lösung

WHSmith setzt seit langer Zeit verschiedene Lösungen von GXS für die EDI-Konvertierung und -Übertragung ein, um seine E-Business-Strategie zu unterstützen, aber es entschied sich 2003, seine E-Commerce-Aktivitäten mithilfe von GXS Managed Services zu konsolidieren. „Der Datenfluss in und aus unseren Systemen erfolgte vorher über verschiedene Wege, und einige davon waren weniger sicher und robuster als andere,“ erklärt Reid. „Wir unterstützen auch diverse Wertschöpfungsnetzwerke und Mechanismen zum Datenaustausch. Wir wollten diese Flexibilität beibehalten aber einen robusteren und sicheren Service schaffen, dessen Verwaltung weniger komplex und riskant für uns wäre. Eine Managed Service-Lösung versprach eine Vereinheitlichung und Vereinfachung auf eine Black Box, die von einem kompetenten Partner verwaltet werden würde.“

Laut Reid war GXS die natürliche Wahl als Lieferant. „Die Anforderungen des Geschäfts schrieben vor, dass wir eine Unternehmenslösung brauchten,“ betont er.

„GXS war der führende Anbieter und bot uns in vieler Hinsicht die beste Lösung an. Ein entscheidender Punkt war die globale Präsenz von GXS, die dem Managed Service ermöglicht, zu einer Wachstumsplattform für WHSmith statt einer Hinderung zu werden. Wir verfügen nun über einen Mechanismus zur Integration von Partnern unabhängig ihres physischen Standorts. Wir haben somit ein viel größeres Vertrauen in der Erweiterung unserer Handelsnetzwerke außerhalb Großbritanniens.“

Außerdem kann WHSmith mithilfe von GXS Managed Services elektronische Transaktionen mit Partnern jeder Größe und technischer Ausgereiftheit durchführen.

„Wir verzichten am einen oder anderen Ende des Spektrums auf kein Unternehmen, noch werden wir dazu gezwungen, uns am kleinsten gemeinsamen Nenner zu orientieren,“ sagt Reid. Wir können Unternehmen unterstützen, die entweder EDI gerade entdecken oder auf dem neuesten Stand der Technik sind.“

Ein anderer Vorteil von GXS Managed Services ist, dass er WHSmith vor den Auswirkungen von Entwicklungen neuer Technologien und E-Commerce-Standards schützt, zum Beispiel die Migration auf AS2 von zahlreichen anderen Einzelhändlern. „GXS kann uns in Zukunft mit einer AS2-Lösung unterstützen, falls einige unserer Partner finden, dass sie eine solche Lösung für ihre Geschäftstransaktionen mit anderen Einzelhändlern brauchen, ohne uns oder andere Lieferanten zu zwingen, diesen Weg zu gehen,“ betont Reid.

Im Gegensatz zu vielen seiner Konkurrenten bietet GXS Trading Grid® einen Service, der zahlreiche Mechanismen für den Datenaustausch über EDI hinaus unterstützt und somit erneut alle Bedürfnisse von WHSmith in einer einzigen Lösung erfüllt, fügt er hinzu. „Auch wenn EDI den Kern unseres Geschäfts und den Großteil unserer Datenübertragungen bildet, hauptsächlich unter Einsatz des Tradacoms-Standards aber auch von einigen Edifact-Nachrichten, haben wir einige Systeme (zum Beispiel die Bereitstellung von Marketingdaten für Chart-Track, BookTrack und Millward Brown), die andere Protokolle wie FTP oder Textdateien verwenden,“ erklärt er. „GXS kann das alles unterstützen und ermöglicht uns somit, mit einem einzigen Anbieter zusammenzuarbeiten und unsere eigenen Abläufe zu vereinfachen.“

WHSmith setzt GXS Managed Services seit Oktober 2003 ein und Reid lobt die Zuverlässigkeit und Reaktionsfähigkeit des Service. „Wir können tage- oder sogar wochenlang arbeiten, ohne dass der Service irgendeine Aufmerksamkeit von uns erfordert,“ sagt er. „Wenn Probleme auftreten, ist der Service Desk von GXS sehr gut und er sorgt für eine schnelle Untersuchung und Lösung der Probleme.“

Reid zufolge war die Leichtigkeit, mit der sich der Managed Service mit den internen Systemen von WHSmith integrieren lässt, ein entscheidender Faktor in einem langfristigen Projekt, um alle Abläufe des Einzelhändlers von Mainframe-Anwendungen weg zu migrieren. „GXS hat uns während des Trennungsprozesses der Service von dem Mainframe und ihrer Bereitstellung in einer vereinfachten serviceorientierten Umgebung unterstützt,“ erklärt er.

Er fügt hinzu, dass GXS Managed Services auch WHSmith ermöglicht, auf diverse Weise mit Lieferanten zusammenzuarbeiten, indem verschiedene Handelsvereinbarungen ganz einfach unterstützt werden, angefangen mit der traditionellen täglichen Bestellaufgabe

„GXS liefert uns eine Lösung, die im Einklang mit der Entwicklung unseres Unternehmens steht.“

— ALASTAIR REID  
SUPPORT MANAGER FÜR  
HANDEL UND MARKETING



durch Filialleiter bis hin zur Bereitstellung von Verkaufs- und Lagerbestandsdaten an Lieferanten zur Unterstützung einer lieferantengesteuerten Bestandsführung (Vendor Managed Inventory). „Außerdem übermittelt GXS Managed Services die Daten in Echtzeit statt als Batch-Lieferung über Nacht“, bemerkt er. „Das ist unerlässlich, wenn einige Lieferanten den Lieferschein nur in letzter Minute senden, wenn die Ware gerade am Lager eintrifft. Der Managed Service stellt sicher, dass die Lieferscheindaten dem Lagerpersonal innerhalb von Minuten nach ihrem Versand über die Lagersysteme zur Verfügung stehen.“

GXS Managed Services unterstützt nun den Austausch von Bestellungen, Bestätigungen, Lieferscheinen, Rechnungen, Gutschriften und Belastungsanzeigen mit Lieferanten von WHSmith, ebenso wie Informationen zu Verkäufen, Lagerbeständen, Widerrufen und Retouren. Der Service bearbeitet außerdem Transaktionen zur Beschaffung von Artikeln, die intern verwendet werden, und er unterstützt den Austausch von Geschäfts- und Marktdaten sowohl intern als auch mit Partnern wie ChartTrack.

## Die Ergebnisse

Seit dem Einsatz von GXS Managed Services konnte WHSmith seine Mitarbeiter von der Bearbeitung von Papierdokumenten oder der manuellen Neuerfassung von Daten zu Tätigkeiten umverteilen, die dem Unternehmen einen größeren Mehrwert bieten und ihre Kompetenzen besser nutzen, zum Beispiel für die Prüfung von Rechnungsunstimmigkeiten. Darüber hinaus wurde eine höhere Transparenz entlang der Lieferkette erreicht. Das Ausnahmereporting ist jetzt schneller und einfacher und die Geschäftsanwender der Handelsteams von WHSmith können nun Anfragen der Lieferanten schneller und einfacher beantworten. „Das Visibility-Portal von GXS Managed Services ermöglicht ihnen, alle eingehenden und ausgehenden Geschäftsaktivitäten selber zu überwachen,“ erklärt Reid. „Sie können den Status einer Bestellung oder Rechnung direkt abrufen, ohne Berichte von unserem zentralen E-Commerce Service Delivery Team anzufordern.“

Außerdem hilft GXS Managed Services WHSmith bei einem weiteren Ziel. Das Unternehmen ist dazu entschlossen, jeden einzelnen seiner Handelspartner elektronisch anzubinden. „Wir haben ein zuverlässiges Programm für die individuelle Migration von Lieferanten,“ erklärt Reid, „Und GXS spielt durch seine Unterstützung eine wichtige Rolle, indem er sicherstellt, dass der Datenaustauschprozess vollständig getestet und stabil funktioniert, bevor wir Live gehen. Viele Partner sehen die Einführung von EDI als ein großer Vertrauensvorschuss, aber dank der Unterstützung von GXS sehen wir es als normales Geschäft. Für uns ist es ein erprobtes Verfahren und wir begegnen den Prozess mit dem Vertrauen, dass er praktisch, ohne Risiko und alltäglich ist. Einige der größeren Lieferanten, mit denen wir zusammenarbeiten, sind über unsere Klarheit und unser Vertrauen verblüfft, aber wir haben diese Einstellung, weil wir GXS als unseren Managed Service Provider haben.“

WHSmith führt auch Projekte mit bestehenden Partnern durch, um die Anzahl der Nachrichten, die das Unternehmen mit ihnen austauscht, zu erhöhen, oder um ihre Anwendung zu erweitern. Es hat zum Beispiel seine Transaktionen mit Buchlieferanten erweitert, welche die Auftragserteilung über EDI seit langer Zeit nutzen, um Lieferscheine und Rechnungen zu integrieren. „Das bedeutet, dass wir nun eine durchgehende und wechselseitige elektronische Beziehung mit ihnen haben,“ erklärt Reid. Er bemerkt,

dass GXS für diese Art von Projekt ein entscheidender Partner gewesen ist, indem er Anforderungen definiert, die korrekten Nachrichtentypen empfohlen und sie hinsichtlich der besten Verwendung von Nachrichtensegmenten beraten hat. Außerdem hat es WHSmith geholfen, neue Nachrichtentypen im Unternehmen schnell einzuführen.

Er fügt hinzu: „Aufgrund der Vielzahl an gesendeten Informationen konnten wir aus dem EDI-Service eine noch größere Wertschöpfung erzielen. Und mit der Hilfe von GXS konnten wir sicherstellen, dass sich neue Nachrichtentypen in der Regel innerhalb von einem Jahr amortisieren. Insgesamt bildet GXS Managed Services ein sehr attraktives Angebot für uns. Es bietet in der Tat beispiellose Service-Levels und Funktionen im Vergleich zu dem, was Konkurrenten von GXS allein für die Nachrichtenübertragung berechnen.“

Er folgert, „GXS Managed Services ist nun ein fester Bestandteil der Erzielung der Vorteile eines neuen Projekts mit unseren Handelspartnern und ein zentrales Element unseres laufenden Betriebs. Wir würden GXS für die durchgehende Servicequalität seiner Messaging-Lösung, die von einem exzellenten On-Demand Support rund um die Uhr (unabhängig von der Uhrzeit oder des Problems) unterstützt wird, jedem empfehlen. Der von GXS Managed Services gelieferte Nutzen wird von allen als Referenzwert genommen: GXS liefert uns eine Lösung, die im Einklang mit der Entwicklung unseres Unternehmens steht.“

„Insgesamt bildet GXS Managed Services ein sehr attraktives Angebot für uns.“

— ALASTAIR REID  
SUPPORT MANAGER FÜR  
HANDEL UND MARKETING



#### 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](http://www.gxs-gmbh.de).

#### DEUTSCHLAND

Leyboldstrasse 16  
50354 Hürth-Efferen  
Deutschland  
+49 2233 609 0 t  
+49 2233 609 205 f  
[www.gxs-gmbh.de](http://www.gxs-gmbh.de)

#### HAUPTSITZ

9711 Washingtonian Blvd.  
Gaithersburg, Maryland 20878  
U.S.A.  
+1 301 340 4000 t  
+1 301 340 5299 f  
[www.gxs.com](http://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](http://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](http://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](http://www.gxs.asia.com)