

Nederlandse Spoorwegen Retail

Optimaliseren van de elektronische communicatie door outsourcing met de Gateway service en pro-actief beheer van Descartes

Met 318 verkooppunten op meer dan 100 stations is NS Retail een grote retailer. Een efficiënt en foutloos proces van bestelling tot factuur is van groot belang omdat er dagelijks besteld en geleverd moet worden. Door het gehele proces van elektronische communicatie te outsourcen via de Gateway-oplossing van Descartes is de beschikbaarheid van de communicatieoplossing verhoogd en zijn de beheerinspanningen drastisch afgenomen.

De uitdaging

Door de voortdurende ontwikkelingen die elkaar steeds sneller opvolgen is het voor NS Retail, net als voor veel bedrijven, een zware opgave om de EDI-kennis op peil te houden. Niet alleen op technisch vlak maar zeker ook van de bedrijfsprocessen. Vaak is de beschikbare kennis beperkt tot een klein aantal medewerkers. De migratie naar een ander ERP- en kassasysteem was de aanleiding voor NS Retail om het proces van elektronische gegevensuitwisseling te evalueren en waar mogelijk te verbeteren.



“ Door de migratie van ons ERP systeem hebben we ook andere processen onder de loep genomen, zoals die van EDI, en ons afgevraagd hoe we het nog beter kunnen doen. Het EDI-berichtenverkeer was al goed maar we konden inderdaad verbeteren door het gehele communicatieproces, inclusief vertaling en beheer te outsourcen aan Descartes.”

– Dyone de Bie,
IT Manager NS Stations

OVER NS RETAIL

NS Retail wil de reiziger graag een aangenaam en comfortabel verblijf op het station bieden en speelt hierbij in op de behoefte van de reiziger die een uitgebreid en gevarieerd winkelaanbod op het station verwacht. Dit wordt gedaan met franchise formules en diverse eigen labels zoals De Broodzaak, Julia's, Kiosk, Railcatering en Smullers. Van de 1,2 miljoen reizigers per dag, koopt 82 procent wel eens iets bij deze formules¹.

¹Bron: <http://retail.nsstations.nl/formules>; mei 2017

De oplossing

Door de specifieke ligging van de stations -vaak midden in stadscentra- en de beperkte opslagruimte bij de ruim 300 verkooppunten, is het belangrijk dat er dagelijks bestellingen geplaatst en leveringen gedaan worden. In totaal gaat het om maandelijks zo'n 9200 orders. Een naadloos werkende backoffice is dan ook een eerste vereiste om de dagelijkse voorraad van levensmiddelen en kleingeld op peil te houden.

NS Retail maakt al sinds 2011 gebruik van het communicatienetwerk van Descartes Systems Group (Nasdaq: DSGX) (TSX: DSG) waarbij de vertaling van EDI-berichten lokaal werd gedaan. De wens om de EDI-communicatie uit te besteden bestond al een tijdje. Toen er met de keuze voor een ander ERP-systeem ook gekeken werd naar de verbetermogelijkheden op het gebied van EDI heeft NS Retail gekozen voor een intensivering van de samenwerking met Descartes waarbij ook bestellingen van leveranciers die nog niet aan EDI doen geautomatiseerd zijn. De conclusie was juist dat er meer voordeel te halen is als het volledige EDI-communicatieproces en het beheer overgedragen zou worden. Daarnaast heeft NS Retail de kans gepakt om bestellingen die nog niet via EDI gedaan werden bij andere leveranciers nu ook te automatiseren.

"De communicatie van de berichten gebeurde vrijwel onzichtbaar, en zo moet het ook zijn. Door de communicatie door middel van een SaaS-dienst in te zetten zijn we erin geslaagd om de beschikbaarheid van het systeem te vergroten, fouten te reduceren en gebruik te maken van de meest up-to-date kennis op het gebied van EDI. Eventuele fouten in orders of uitval van berichten worden pro-actief verholpen en gemeld. Wisselen van leverancier met EDI-mogelijkheden gaat nu zonder de interfaces van ons bronsysteem aan te passen. Descartes past de mapping aan en verder zijn er geen zaken nodig die NS nog intern technisch moet regelen." Aldus Iwan Hoevenaar, Projectmanager NS Groep.

Ook de implementatie verliep zeer voorspoedig. De migratie naar de stabiele Gateway oplossing van Descartes is zelfs eerder afgerond dan de migratie van het kassasysteem om op die manier risico's te spreiden.

De voordelen



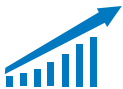
Flexibiliteit

Aansluiten van leveranciers is zonder aanpassingen van de interface van het bronsysteem van NS te realiseren. Het aanpassen van de mapping door Descartes zorgt voor een efficiënte implementatie.



Kennisborging

De snelle en voortdurende ontwikkelingen bemoeilijkt het up-to-date houden van kennis. Door de EDI-communicatie en het beheer uit te besteden beschikt NS Retail continue over expertise op een hoog niveau.



Procesoptimalisatie

Het outsourcen van de EDI communicatie zorgt voor een eenduidig proces met één aanspreekpunt. Hierdoor is de beschikbaarheid van het systeem verhoogd en zijn de beheerinspanningen en de foutgevoeligheid verminderd.



Operationele stabiliteit

Een EDI-oplossing die beschikbaar en betrouwbaar is, is een vereiste. Dankzij de SaaS-omgeving kan NS Retail vertrouwen op het gebruik van de laatste technologie welke 24/7 beheerd wordt door een team van specialisten die proactief monitoren.