



Deutsche Post DHL

Individuell entwickeltes CRM-System zur Abbildung der Geschäftsprozesse des Vertriebs im Unternehmensbereich Brief

Der Kunde

Die Deutsche Post befördert Briefe und Pakete in Deutschland, ist Spezialist für Dialog Marketing, die Verteilung von Presseerzeugnissen und Gesamtlösungen für die Unternehmenskommunikation. In Deutschland unterhält sie ein flächendeckendes Transport- und Zustellnetz, befördert grenzüberschreitend Briefe und Pakete, bedient Inlandsmärkte im Ausland und erbringt Zusatzleistungen über den reinen Transport hinaus.

Im Geschäftsfeld Brief werden das nationale Briefgeschäft mit seinen Kernprodukten Brief Kommunikation, Dialog Marketing und Presse Services, das Filialgeschäft sowie das Import-/Exportgeschäft zusammengefasst. Darunter fallen ebenfalls neue Dienste wie die sichere digitale Kommunikation per E-Postbrief.

Die Dr. Glinz COVIS GmbH steht als Supply-IT-Dienstleister in enger Zusammenarbeit mit der Demand-IT-Abteilung der Deutschen Post. Dabei werden maßgeschneiderte Softwarelösungen entwickelt, welche die neu entstehenden Geschäftsprozesse eines stetig wandelnden Vertriebs ergänzen. In einer Art Modulbauweise werden diese anschließend in die bestehende Systemlandschaft integriert und über Schnittstellen miteinander verwoben.

Herausforderung

Die Deutsche Post DHL ist der weltweit führende Post- und Logistikkonzern. Das Unternehmen beschäftigt als einer der größten Arbeitgeber rund 480.000 Mitarbeiter in mehr als 220 Ländern und Territorien. Der Vertrieb Brief beschäftigt davon rund 2.200 Mitarbeiter und vertreibt mehr als 22.000 Produkte. Der Kundenstamm besteht aus mehr als 3 Millionen Kunden, vom Geschäftskunden bis hin zum Klein- und Kleinstkunden.

Um effizient vertriebllich tätig sein zu können, muss diese komplexe Vertriebsorganisation in einer Systemlösung zusammengefasst werden. Zusätzlich muss mit Hilfe eines Gesamtsystems den Außendienstmitarbeitern ein Wettbewerbsvorteil verschafft werden, welches die Wünsche und Ansprüche seiner Kunden erkennt. Nur so können langfristige und erfolgreiche Kundenbeziehungen aufgebaut werden.

Besonders wichtig ist es, die Geschäftsprozesse aus den Bereichen Vertrieb und Dialog Marketing miteinander zu verbinden. Es sollen nicht nur Kundendaten des posteigenen und komplexen Adressclearing-System abgeglichen werden, sondern auch Informationen zum Kunden gesammelt und den Mitarbeitern nach dem „need-to-know-Prinzip“ zur Verfügung gestellt werden. Daten müssen so effizient erfasst werden, dass diese effektiv weiterverarbeitet und ausgewertet werden können. Das System soll insofern nicht nur eine erfassende Funktion innehaben, sondern auch eine steuernde Rolle.

- **ASP-Lösung** aus der Cloud
- Flexible, problemlos **erweiterbare Architektur**
- **Professionelles** Projektmanagement und **Requirements Engineering**
- ISO zertifizierte **Sicherheit**
- **starke Performance**

- .NET
- COVIS® Framework
- Microsoft Foundation Server
- WCF-Services
- SOA

Lösung

Ein maßgeschneidertes, web-basiertes Customer Relationship Management System wird seit dem ersten Tag als Erfassungs- und Informationskomponente eingesetzt. Aufgrund der flexiblen Modulbauweise konnte das System über Jahre hinweg auf die Bedürfnisse des am Markt orientierten Vertriebs angepasst und optimiert werden. Unter Einbindung einer serviceorientierten Schnittstelle wird ein vollautomatisiertes Clearing von Kunden- und Ansprechpartnerdaten in Zusammenarbeit mit dem Schnittstellenpartner der Deutschen Post realisiert. Weitere Schnittstellen sorgen dafür, dass die für die einzelnen Geschäftsbereiche speziell entwickelten Systeme untereinander kommunizieren können. Damit wird eine effektive und effiziente Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Dialog Marketing gewährleistet.

Neben einem ausgeklügelten Administrationsbereich gibt es Komponenten für die Leadbearbeitung von Gewerbetunden auf Basis der Daten aus der Kampagnenplanung des Dialog Marketing, eine Maßnahmen- und Projektplanung sowie Umsatzplanung und Wettbewerbsinformationen für Geschäftskunden. Weiterverarbeitende Prozesse versorgen schließlich Systeme zur Zielgruppenselektion, Response- und Retourenfassung, Leadsteuerung, Scoring und einem raffiniertem Erfolgsreporting. Die Administration von Benutzerberechtigungen für eine rollenbasierte Einsicht auf die Daten sowie entsprechende Mechanismen zur Prüfung der Benutzerauthentifizierung runden die gewünschten Anforderungen des Kunden innerhalb der Systemlandschaft ab.

Verwendete Technologien

Die Dr. Glinz COVIS GmbH ist Microsoft Gold Partner. Es werden überwiegend Microsoftprodukte eingesetzt, angefangen von Web- und SQL-Servertechnologien, über WCF-Services für die Herstellung von Schnittstellen bis hin zum Einsatz der Microsoft .NET-Plattform als Fundament in der Entwicklung. Alle von uns entwickelten Systemlösungen werden in einem nach ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum betrieben. Strenge Sicherheitsstandards durch Einsatz modernster Verschlüsselungs- und Authentifizierungstechnologien sowie ein kaskadierter Aufbau unserer Firewall Systeme garantieren höchste Ansprüche an IT-Sicherheit. Clustersysteme und Load Balancer sorgen für Ausfallsicherheit und eine optimale Lastverteilung, die darüber hinaus eine hohe Skalierbarkeit unserer Hard- und Software ermöglichen.

Erzielte Erfolge

Seit über 10 Jahren vertraut die Deutsche Post auf die Kompetenz und die in gemeinsamer Zusammenarbeit entwickelten Systemlösungen aus dem Hause COVIS.

Die gezielte Einbettung der Applikationen in einen technischen Releaseprozess ermöglicht jederzeit eine flexible Handhabung für technische oder fachliche Erweiterungen des Systems auf den am Markt benötigten Standard und vereinfacht so eine Optimierung des Kundenentwicklungsprozesses. Mit den Systemlösungen aus dem Hause COVIS kann sich der Vertrieb der Deutschen Post seit Jahren hinweg erfolgreich auf einen hart umkämpften Markt behaupten.

Die Dr. Glinz COVIS GmbH ist der Ansprechpartner, wenn es um die Konzeptionierung und Betreuung rund um Ihre Software geht.

Lassen Sie sich von dem Leistungsspektrum von IT-Consulting, Prozessmanagement, Software-Lösungen und Hosting überzeugen.

Die Dr. Glinz COVIS GmbH deckt dabei die gesamte Wertschöpfungskette der Softwareentwicklung ab.

Dr. Glinz COVIS GmbH

Heerdter Sandberg 30-32
40549 Düsseldorf
Telefon: +49 211 55726-0
E-Mail: info@covis.de
Internet: covis.de