



Deutsche Post DHL

360° Kundensicht – Fusion von Business Process Management und Enterprise Application Integration

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

Im Bereich der Logistik kommt dem Kundenservice eine besondere Bedeutung zu. Gerade im Massengeschäft gibt es eine Vielzahl von Geschäftsvorfällen, zu deren effizienter Bewältigung eine starke Systemintegration von ausschlaggebender Bedeutung ist. Zudem ist eine zuverlässige, prozessuale Unterstützung und Führung der Systemanwender unerlässlich.

Das Projekt soll eine 360° Sicht auf Privat- und Geschäftskunden durch logische Konsolidierung und Integration der Daten anbieten. Aus bis zu 24 Produktionssystemen sollte für ca. 3.500 Endanwender eine durchgängige Abwicklung ohne Systembrüche der ca. 11 Mio. Kundenanliegen pro Jahr entwickelt werden.

Das System muss nach den individuellen fachlichen Vorgaben ausgerichtet werden und muss die Anforderungen nach hoher Performance- und Kompatibilitätsansprüchen (Client) erfüllen. Die Fachanwender sollten in die Lage versetzt werden, unterschiedliche Systemparameter bei Bedarf administrativ anpassen zu können.

- Moderne, leichtgewichtige **webbasierte Lösung**
- Zukunftsweisende, problemlos **erweiterbare Architektur**
- Einhaltung des **Bundesdatenschutzgesetz**
- Hoch **konfigurierbare** Lösung
- **Schnelle** Umsetzung

- COVIS ezRules (Business Rule Management System)
- .NET Framework
- Skelta BPM.NET
- AppDynamics for .NET

Technologische Herausforderung

Die technischen Herausforderungen bestanden in der Abbildung von flexiblen, verschachtelten Geschäftsregeln, wodurch in Abhängigkeit vom Anwendungskontext eine Vielzahl von individuellen Arbeitsabläufen abgebildet werden können. Zusätzlich sollten ergonomische Gesichtspunkte und einfache Bedienbarkeit der Anwendung gewährleistet sein. Weiterhin sollten Stamm- und Bewegungsdaten aus dem Altsystem übernommen und die Migration in die neue Systemlandschaft vorgenommen werden.

Zusätzlich sollte die vollautomatisierte Verarbeitung der kanalspezifischen Kundenkontaktinformationen (Telefon, Brief/Fax, Internet, E-Mail) sowie die Abwicklung der externen Kundenkommunikation gewährleistet werden.

Lösung

Um die Geschäftsprozesse optimal zu unterstützen und die hohe Integration zu gewährleisten, wurde die COVIS BPM Plattform eingesetzt. Dieses hoch flexible System erlaubt einen hohen Anpassungsgrad auf die spezifischen Anforderungen des Kunden. Die Steuerung der Geschäftsregeln wurde durch die Implementierung einer fachlich administrierbaren Regelverwaltung sichergestellt. Die Benutzerführung bleibt darüber hinaus durch die BPM Workflows steuerbar.

Über die Abbildung der BPM Workflows hinaus lieferte der Aufbau einer SOA (service orientated architecture) den nötigen transparenten Zugriff auf alle anzubindenden Systeme auf Basis von WCF (Windows Communication Foundation).

Erzielte Erfolge

- Schnelle, hohe Nutzerakzeptanz
- Effektive Benutzerführung und Abwicklung der Geschäftsprozesse
- flexibel erweiterbare Plattform (Workflows, Forms, etc.)
- Einhaltung sämtlicher Datenschutzbestimmungen
- Einhaltung sämtlicher vereinbarter SLA
- Kosteneinsparungen
- Durchgängige und bereichsübergreifende Bearbeitung der Geschäftsprozesse ohne Systembrüche
- Schneller und flexibler Zugriff auf Informationen des Unternehmensnetzwerks
- Ein großer Teil fachlicher Anforderungen kann der Kunde durch vielschichtige Konfigurationsmöglichkeiten selbst durchführen
- Neue Anforderungen sind einfach und flexibel in die Lösung integrierbar

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