

# DHL Express optimiert Geschäftsprozesse mit IBM Software

## Business Intelligence steuert Erfolg auf globalen Märkten / Profitabilitäts-Rechnung sorgt für Transparenz / Geschäftsprozesse deutlich optimiert

**Der Logistikdienstleister DHL Express Deutschland nutzt IBM Cognos 8 Business Intelligence und IBM InfoSphere, um sich zuverlässig und schnell Überblick über seine Geschäftsprozesse zu verschaffen. IBM Cognos 8 Business Intelligence versetzt DHL Express in die Lage, detailliert die Profitabilität von Kundenbeziehungen darzustellen, zu analysieren sowie das operative Geschäft auf solider Informationsbasis zu optimieren. IBM InfoSphere DataStage sorgt im Vorfeld für die zuverlässige Erfassung, Integration und Konvertierung von 30 Millionen Datensätzen aus heterogenen Quellen in das Informix Data Warehouse.**



### Anwender

DHL ist weltweit führend bei internationalen, innovativen Express- und Logistik-Dienstleistungen aus einer Hand. DHL bietet gebündeltes Know-how rund um Express- und Frachttransporte, Kontraktlogistik sowie internationale Briefsendungen, kombiniert mit globaler Präsenz und lokaler Kompetenz.

Das internationale Netzwerk von DHL verbindet 220 Länder und Territorien weltweit. Rund 300.000 Mitarbeiter streben danach, mit schnellem und zuverlässigem Service die Erwartungen der Kunden jeden Tag zu übertreffen. DHL ist eine Marke im Konzern Deutsche Post World Net. Der Konzern erwirtschaftete einen Umsatz von mehr als 63 Milliarden Euro im Jahr 2007.



### Aufgabenstellung

Der globale Markt für zeitkritische Express-Dienstleistungen wuchs in den letzten Jahren um sechs bis acht Prozent. Um das internationale Geschäft weiter auszubauen, setzt DHL Express Deutschland jetzt auf eine exakte Betrachtung der Geschäftsprozesse mithilfe von Business Intelligence.

„Früher hat man sich im Vertriebscontrolling primär auf das Umsatzwachstum konzentriert“, erklärt Klaus Baumhauer, Controller bei DHL Express. „Um gesundes Wachstum zu fördern, müssen die internen Prozesse bestmöglich aufeinander abgestimmt sein. So wird nicht nur der Service für den Kunden, sondern auch die eigene Effizienz erhöht – Stichwort Deckungsbeiträge. Dabei unterstützt uns jetzt IBM Software.“

### Standardisierung sorgt für Durchblick

Bereits vor zwei Jahren hatte DHL Express Deutschland gemeinsam mit einer anderen Unternehmenssparte eine Kundenprofitabilitäts-Rechnung (KPR) eingeführt, um den Umsatz und die internen Kosten zusammenzuführen. Dieser Ansatz ging aber nicht weit genug: Verschiedene nebeneinander eingesetzte Business Intelligence-Werkzeuge haben zu Informationssilos geführt, die sich zudem nur mit hohem manuellen und administrativen Aufwand integrieren ließen. Zugleich sollten die Gesamtbetriebskosten deutlich sinken. Das neue Informationssystem sollte daher die gesamte Wertschöpfungskette des Logistikers flexibel abbilden, automatisiert arbeiten und hohen Nutzerkomfort bieten.

„Berichtswesen und Analysen müssen so ablaufen, dass Nutzer bei Bedarf nur noch den Knopf drücken und alle relevanten Informationen übersichtlich zur Verfügung haben“, sagt Peter Barysch, Head of Data Management bei DHL Express. „IBM Cognos 8 BI gibt uns diese Flexibilität.“ DHL Express hat deshalb seine Business Intelligence-Umgebung auf Basis von IBM Cognos 8 BI standardisiert. Das neue System ist unter der fachlichen Leitung des Controlling konzipiert und von der IT in enger Zusammenarbeit mit dem internen IT-Dienstleister der Deutschen Post entwickelt und eingeführt worden.

Mit IBM Cognos 8 BI verfügt DHL Express über eine Plattform, mit der sich integriert über das gesamte Unternehmen Berichte und Analysen erstellen lassen. Die Lösung bindet sämtliche Datenquellen ein und bietet die komplette Sicht auf das Unternehmen mit seinen nationalen und internationalen Services. Zudem werden die Kostentreiber sichtbar, so dass interne Produktionsprozesse optimiert werden können. Auch Sonderprozesse, wie sie im Expressgeschäft häufig vorkommen, lassen sich ohne großen Aufwand berücksichtigen.

### Individuelle Sicht auf dieselben Fakten

Rund 100 Anwender nutzen jetzt IBM Cognos 8 BI und erhalten je nach Rolle und Informationsbedürfnis nutzerspezifisch aufbereitete Informationssichten: Vertriebsleiter erhalten Berichte über Key-Accounts, das Pricing-Team im Marketing arbeitet mit Deckungsbeitragsrechnungen zur optimalen Preisgestaltung und das Management erhält hochaggregierte Berichte. Entscheidend dabei: Alle Bereiche im Unternehmen arbeiten mit derselben Applikation sowie denselben Daten und verfügen damit über dieselben Fakten, um optimale Entscheidungen für die Marktpflege zu treffen. Unter dem Strich gibt die neue Lösung den Abteilungen Vertrieb, Marketing und Controlling sowie der Geschäftsleitung die entscheidenden Instrumente an die Hand, um DHL Express auf Wachstumskurs zu halten.

### Prozesse deutlich optimiert

Eine besondere Herausforderung waren Datenbereitstellung und Datenaufbereitung aus so heterogenen Quellen wie SAP, Teradata, Oracle, Excel und anderen Quellen. Für all diese Informationen hat DHL Express neue Ladeprozeduren aufgebaut, um sie mit IBM InfoSphere DataStage zuverlässig in der benötigten Qualität in das Informix Data Warehouse zu laden. Im Ergebnis werden jetzt binnen Sekunden 30 Millionen Datensätze vollautomatisch analysiert und die Ergebnisse den Nutzern übersichtlich zur Verfügung gestellt. Damit gewinnt das Unternehmen eine präzise Übersicht über die Deckungsbeiträge und kann genau beurteilen, in welchem Verhältnis Umsatz und interne Kosten stehen.

### Weitere Informationen:



**IBM Deutschland GmbH**  
D-71139 Ehningen, IBM-Allee 1  
Telefon: 0049/7034/15-0  
Internet: [ibm.com/de/iod](http://ibm.com/de/iod)

### Kunden-Zitat:

„Durch die Einführung von IBM Cognos 8 konnten wir unsere internen Prozesse deutlich verschlanken und auch die Betriebskosten durch die Standardisierung reduzieren. Hinzu kommen die viele zusätzlichen Funktionalitäten“

Ralf Schweighöfer  
CIO bei DHL Express Germany