



# IT

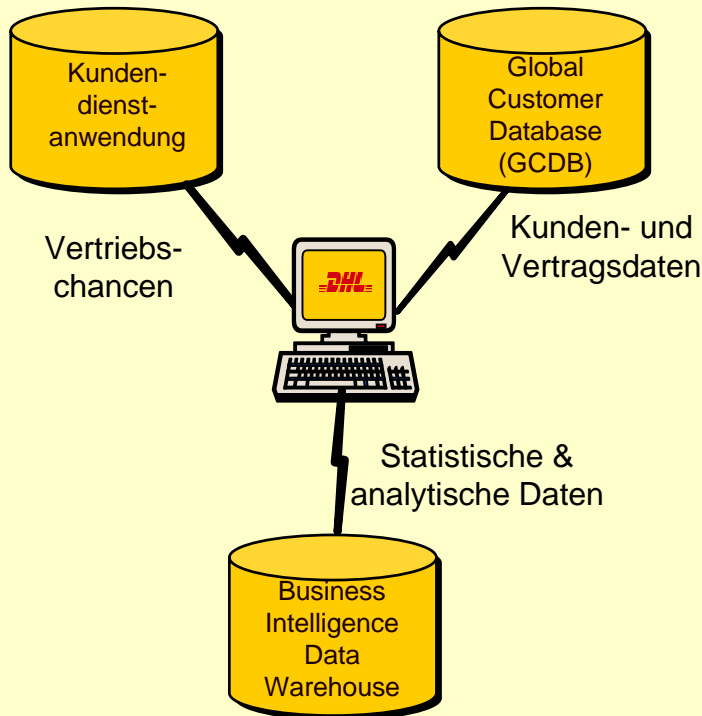
**Stephen McGuckin, Zentralbereichsleiter IT Services**

## Geschäftseinheiten erwarten

- Automatisierte harmonisierte Geschäftsabläufe und Unterstützung der Integration von Funktionen und Geschäftseinheiten
- Lösungen, damit für Kunden die Geschäfte mit DHL leicht zu erledigen sind
- Zeitgerechte Reaktionen auf Unterstützungsanfragen und Lösungen für aufgeworfene Probleme
- Jederzeit unterbrechungsfreie Geschäftsabwicklung bei Tag und bei Nacht
- Senkung der IT-Kosten ohne Beeinträchtigung der Servicegüte

## IT bietet

- Eine Reihe von Anwendungen, die dem Geschäftsbedarf entsprechen und Altsysteme ersetzen
- Systeme, die es den Kunden ermöglichen, mit ihrer bevorzugten Methode interaktiv mit DHL zu arbeiten
- Einen weltweiten IT-Helpdesk mit verteiltem Fachwissen und Zielvorgaben für die Reaktionszeit
- Hohe Verfügbarkeit bei geschäftskritischen Systemen mit Weiterleitung zu einem der weltweiten IS-Servicezentren bei Ausfall
- Geringere Kosten durch Integration/Konsolidierung der IT-Infrastruktur



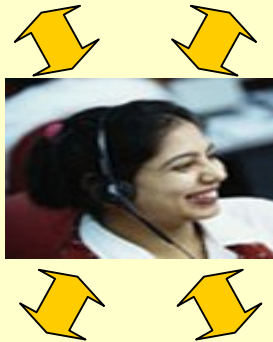
- Ermöglicht es dem kaufmännischen Team, das Management der Beziehung zum Kunden
- Harmonisierte Geschäftsprozesse, die vom gesamten Marketing- und Vertriebspersonal genutzt werden
- Kundeninformationen werden in einer weitweiten Kundendatenbank (GCDB) gepflegt und von allen Geschäftseinheiten gemeinsam genutzt
- 2004 in 15 Ländern in Europa im Einsatz; 9 weitere in 2005
- Ersetzt diverse Altanwendungen und lokale, nicht gemeinsam genutzte Kundendatenbanken

**Weltweit eine Sicht aller Kundeninformationen**

## Kundenbuchung



## Transitzeit



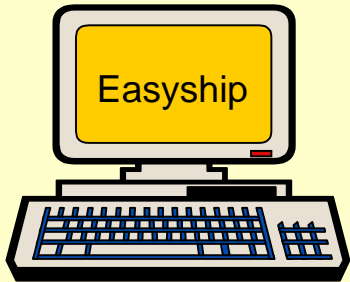
Abholung & Zustellung  
von Sendungen



Sendungspreis-  
kalkulation

- Callcenter können jetzt eine Reihe von Leistungen für Kunden erbringen wie z.B. Preisauskünfte, Buchungen, Sendungsstatus und Laufzeiten
- Harmonisierter Geschäftsprozess, der von allen Mitarbeitern der Callcenter genutzt wird
- Informationen werden zum Nachschlagen in einer weltweiten Referenzdatenbank gespeichert und von allen Express-Geschäftseinheiten gemeinsam genutzt
- Soll 2005 in 18 Ländern in Europa eingesetzt werden
- Ersetzt diverse Altanwendungen und lokale, nicht gemeinsam genutzte Referenzdatenbanken

**Ein Callcenter-Prozess, um alle Expresskunden weltweit zu bedienen**



DHL PC



DHL-Webseite



DHL Interaktiv

ERP-  
Systeme

Adaptoren

Integration  
mit der  
Lieferkette

Authentifizierung  
Authorisierung  
XML Translation

Nachricht  
Formate  
• EDI  
• RosettaNet

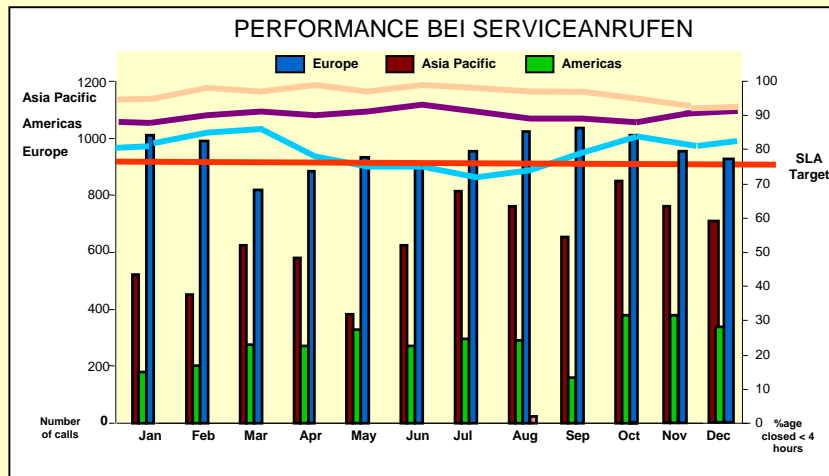
DHL Integriert

- Kunden können jetzt die am besten geeignete Methode für elektronische Kontakte zu DHL wählen
- Lösungen variieren von Webtracking zu Online- oder Offline-Sendungsvorbereitung und integriertem ERP
- In ganz Europa verfügbar
- Ersetzt viele Altanwendungen

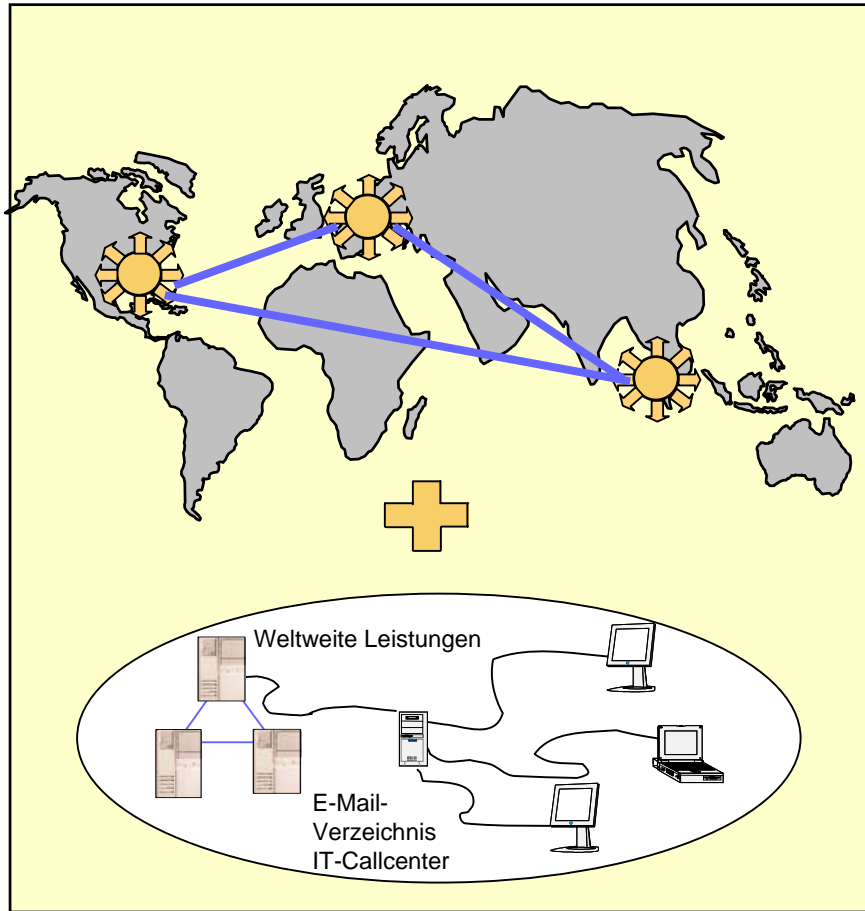
## Weltweit eine Sicht für den Kunden



- Ein virtuelles IT-Callcenter, das mit SLA-Zielvorgaben Benutzeranfragen aufnimmt und darauf reagiert
- Ermöglicht gemeinsame Nutzung von Wissen und Störungsmanagement
- itSMF (IT Systems Management Forum) Projekt des Jahres 2004



**Ein Callcenter, das weltweit alle Anfragen von IT-Nutzern abwickelt**



- Globale IT-Servicezentren fungieren als strategische Punkte, um Anlagen zu konsolidieren und weltweiten Service anzubieten
- Das IP-Daten-, Sprach- und Videonetz des Konzerns ist die Verbindung zwischen den IS-Servicezentren und den Benutzern, den Kunden und dem Internet
- Hohe Verfügbarkeit (zu 99,999 %) ohne Einzelpunkte, die zu Ausfällen führen, sowie Skalierbarkeit

## Eine konsolidierte IT-Infrastruktur



- Speziell für diesen Zweck errichtet, frist- und budgetgerecht eröffnet
- 13.500 m<sup>2</sup>, auf Größe und Zuverlässigkeit konstruiert
- 800+ IT-Mitarbeiter in Q1
- 500+ betriebliche Server bis Ende 2004 von Staines in GB verlegt
- 60 Millionen Transaktionen täglich, d. h. 95.000 Benutzer





- 180.000 ft<sup>2</sup>
- 700 IS-Spezialisten
- Konsolidierte Datenzentren :
  - 7 in 2002
  - 7 in 2003
  - 6 in 2004 + Airborne Express





- 100.000 ft<sup>2</sup>
- 450 IS-Spezialisten
- Konsolidierte Datenzentren :
  - 16 in 2002
  - 22 in 2003
  - 6 in 2004





## Studie von AT Kearney

### ■ Große Offshore-Zentren

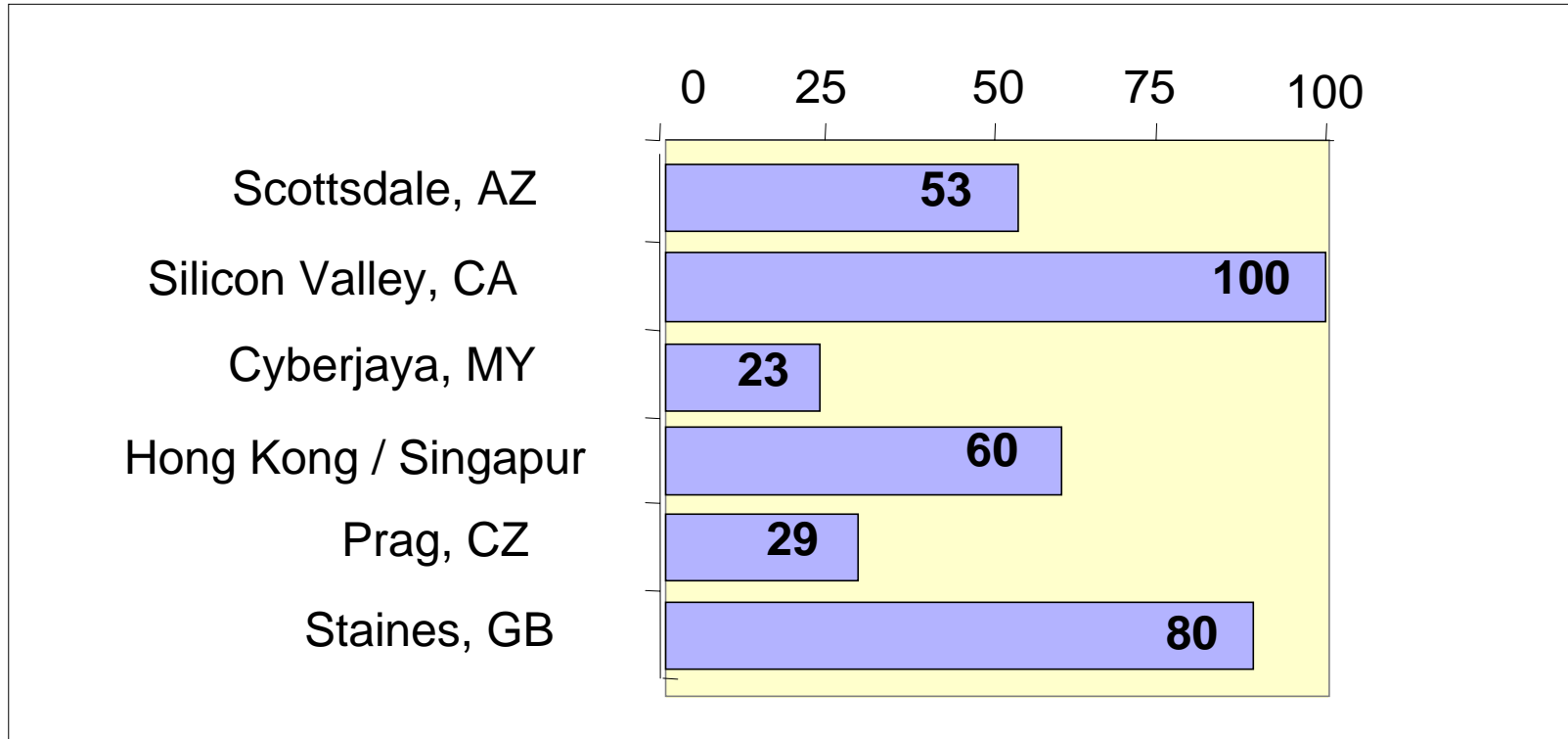
1. Indien
2. China
3. Malaysia
4. Tschechische Republik



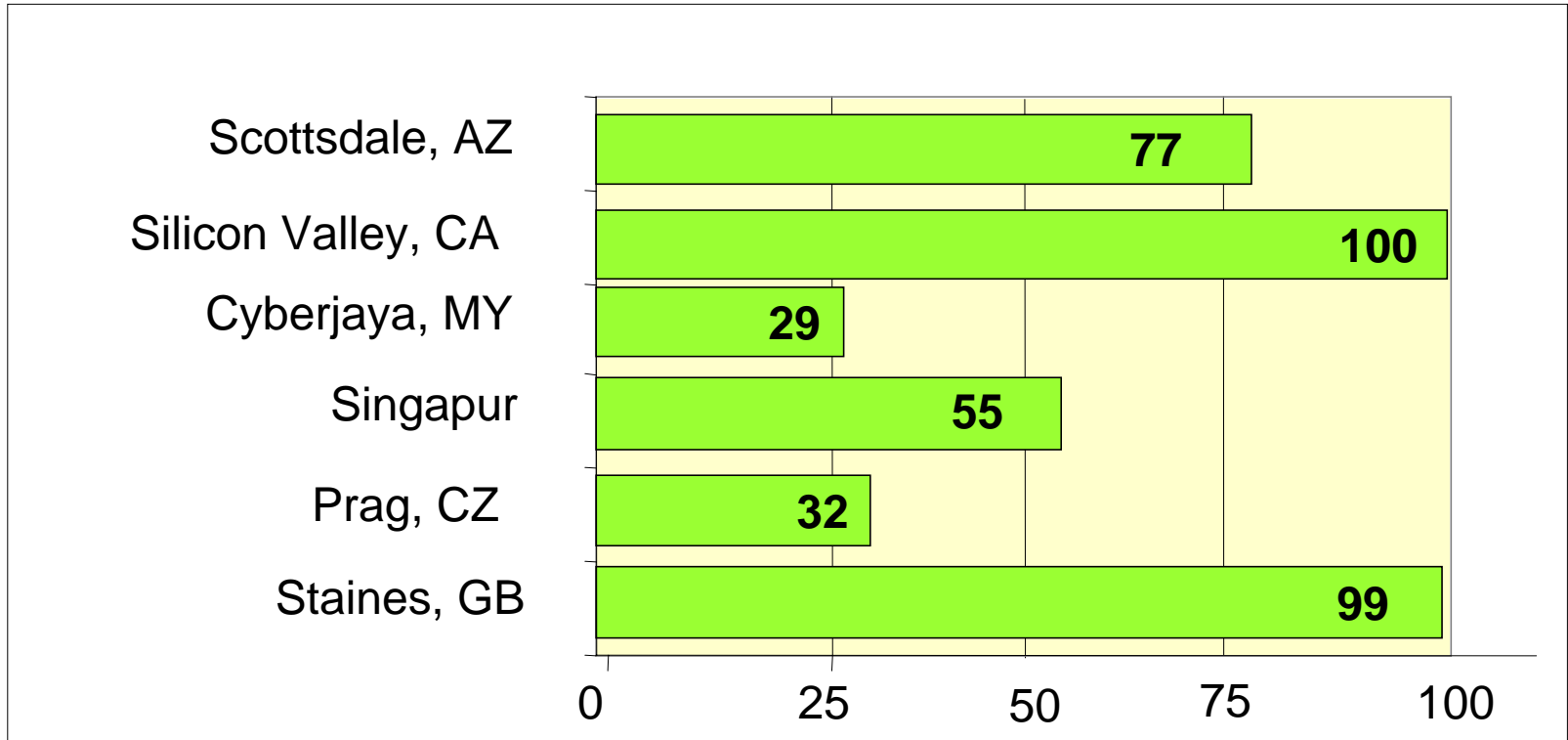
- Einrichtungen – Kosten pro Quadratmeter
- Gehälter – Kosten pro Jahr
- Offshore-Produktivität – Kosten pro Tag
- Einkauf – Kosten für Computerbetrieb und Telekommunikation

## ■ Einrichtungen – Kosten pro Quadratmeter

(Index auf einer Skala von 0 bis 100)



## ■ Gehälter – Kosten pro Jahr (Index auf einer Skala von 0 bis 100)

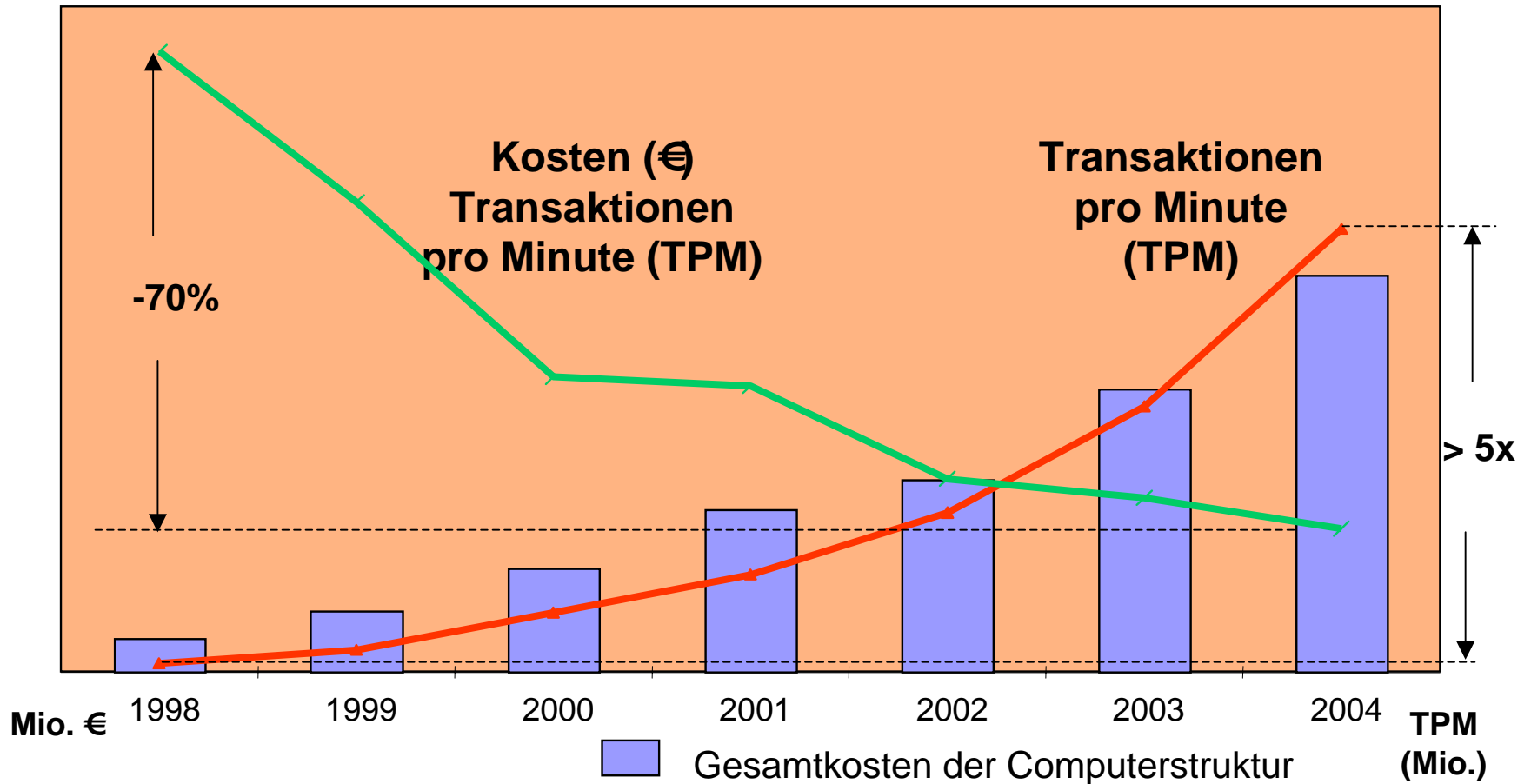


## ■ Offshore-Produktivität – Kosten pro Tag (2002: Basis mit 100)

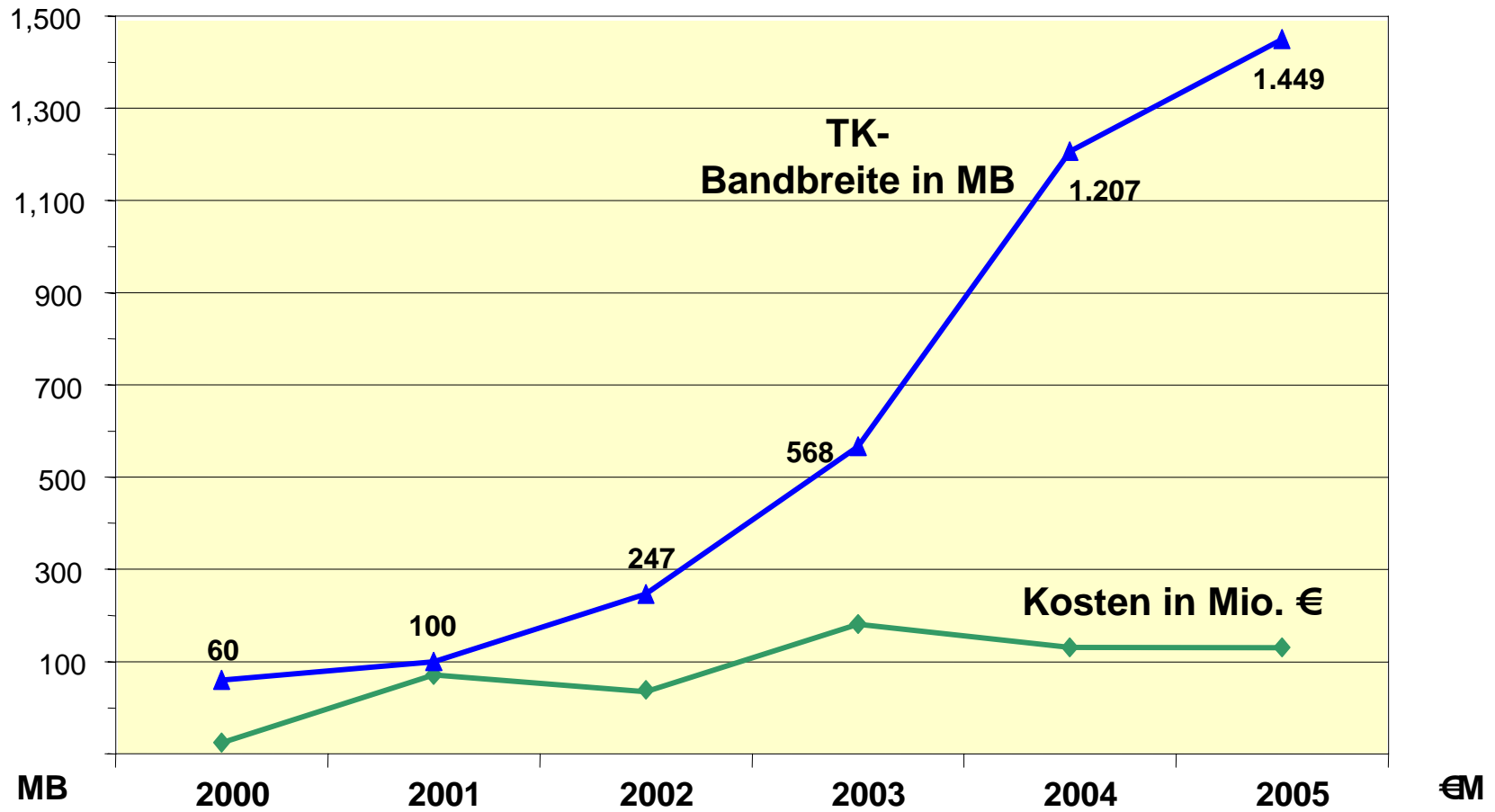
	Offshore-Entwicklungs-kosten pro Tag	Offshore-Entwicklungs-produktivität, FP pro Monat
2002	188	100
2003	94	106
2004	87	110
Veränderung in %	-6%	4%

■ **Einkauf – Kosten für Computerbetrieb und Telekommunikation**  
 (2002: Basis mit 100)

	Kosten pro Megabyte (MB) pro Jahr	Kosten - Transaktionen pro Minute (TPM)
2002	100	100
2003	71	92
2004	65	75
Veränderung in %	-9%	-18%



**Ausnutzung von Volumen und Beschaffung**



**Ausnutzung von Größe und Beschaffung**

## IT bietet:

- Eine Reihe von Anwendungen, die dem Geschäftsbedarf entsprechen und Altsysteme ersetzen
- Systeme, die es den Kunden ermöglichen, mit ihrer bevorzugten Methode interaktiv mit DHL zu arbeiten
- Einen weltweiten IT-Helpdesk mit verteiltem Fachwissen und Zielvorgaben für die Reaktionszeit
- Hohe Verfügbarkeit bei geschäftskritischen Systemen mit Weiterschaltung zu einem der weltweiten IS-Servicezentren bei Ausfall
- Geringere Kosten durch Integration Konsolidierung der IT-Infrastruktur

**IT ... eine Kernkompetenz von DPWN**