



Wir haben weltweit nach einer passenden Lösung für unser Dokumentenmanagement gesucht – und es vor unserer Haustür gefunden: bei SER, direkt auf der anderen Rheinseite

**Martin Treder, Global IT, DHL Express**

## Best Practice



|                         |                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unternehmen</b>      | DHL Express                                                                                     |
| <b>Thema</b>            | Von der Lieferschein-Archivierung zu einem weltweiten, multi-funktionalen Dokumenten-Management |
| <b>Branche</b>          | Logistik                                                                                        |
| <b>Mitarbeiter</b>      | 77,000                                                                                          |
| <b>Umsatz</b>           | Rund 11,8 Mrd. Euro                                                                             |
| <b>Unternehmenssitz</b> | Bonn, Germany                                                                                   |
| <b>Integration</b>      | Kundenportale, interne DHL Express-Anwendungen                                                  |
| <b>Projektpartner</b>   | HP Enterprise Services (Aufbau & Integration, SaaS Betrieb)                                     |
| <b>Projektraum</b>      | Weltweit                                                                                        |

### Herausforderung

- Die dezentralen Altsysteme boten keine konsistente Verfügbarkeit der elektronischen Dokumente
- Hohe, intransparente Betriebskosten
- Eingeschränkt funktional erweiterbar
- Keine garantierten Performance- und Response-Zeiten
- Unterschiedliche Lösungen für Langzeit- und Kurzzeitarchivierung

### Ziel

- Skalierbarkeit: Zentrale Verwaltung einer wachsenden Anzahl an Dokumenten und Dokument-Typen
- Standardisierung: Harmonisierung von Dokumentenmanagement-Prozessen
- Kosten: Optimierung der Archivkosten durch Synergie und SaaS Modell
- Compliance: Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen weltweit

### Lösung

- DHL „Global Imaging Archive (GIA)“ auf Basis von Doxis
- Hochverfügbarkeitslösung
- Langzeitarchiv für aufbewahrungspflichtige Dokumente
- Skalierbarkeit in Bezug auf Dokumentenvolumen, Funktionalität und Anwender
- Globale Verfügbarkeit für weltweit verteilte Benutzer

# Projekt-Steckbrief

## Ausgangssituation

DHL setzt bereits seit langem auf elektronische Dokumenten-archivierung, u.a. um diese weltweit zeitnah zur Verfügung zu haben. Die diversen Altsysteme für Lang- und Kurzzeitarchivierung boten allerdings keine konsistente Verfügbarkeit der elektronischen Dokumente und waren nur eingeschränkt funktional erweiterbar. Daher beschloss DHL 2010 die Einführung einer einheitlichen, unternehmensweiten DMS-Lösung. Gemeinsam mit dem Partner Hewlett-Packard entschied man sich für die ECM-Plattform Doxis von SER, um eines der größten kommerziellen Dokumentenarchive weltweit aufzubauen. Ziele waren u.a. die weltweite Einhaltung rechtlicher Anforderungen (Compliance), eine höhere Flexibilität durch die Verarbeitung verschiedenster Dokumentarten über einheitliche Schnittstellen sowie eine höhere Geschwindigkeit durch den unmittelbaren Zugriff auf archivierte Dokumente.

## Gründe für Doxis

Es war DHL wichtig, dass die neue Lösung die aktuellen und die zukünftigen funktionalen Anforderungen abdeckt. In einem gründlichen Auswahlverfahren fiel die Entscheidung auf das SaaS-Konzept von HP, basierend auf Doxis.

## Lösung

Multi-funktionales, hochverfügbares, ausbaufähiges Dokumenten-Management auf Basis der Doxis iECM-Suite

## User

- Etwa 32.000 aktive Nutzer

## Integration

Mit Kundenportalen — beispielsweise Auslieferungsbestätigungen im Track & Trace — sowie mit internen DHL Express-Anwendungen wie Customer Service, Operations, Zollabwicklung.

## Dokumentmenge

Aktuell gespeicherte Dokumente: 3,1 Milliarden, Zuwachs/Monat: 130 Mio.

## Umsetzung

Aktuell umfasst das elektronische Archiv 66 verschiedene Dokumentarten, von den Bereichen Operations, Customer Service, Finance, Flugzeugwartung bis hin zu den Systemen zur Rechnungserstellung und Sendungserfassung. Die gespeicherten Dokumente sind rund um die Uhr verfügbar. Gehostet wird das System im HP Data Center in Frankfurt/Main. Geplant ist die Einführung elektronischer Akten und Workflow-gesteuerter Prozesse.

## Nutzen

- **DHL-Mitarbeiter** Direkter, weltweiter Zugriff auf alle Dokumente aus DHL-Anwendungen heraus; Download von Dokumenten zum Versand an Kunden
- **Zoll- und Steuerbehörden** Schnelle Verfügbarkeit von Proforma-Rechnungen, Gefahrgut-Dokumenten
- **Kunden** Sofortiger Zugriff auf Abliefernachweise einschließlich Empfänger-Unterschrift; Verfügbarkeit von Transportaufträgen als fälschungssichere Dokumentation

## Verwendete Doxis-Module

### Suche

- Text mining
- Schlagwort
- Volltext

### Integration

- ERP
- HR
- CRM

### Input

- Email

### Capture/ Erfassung

- Capture/Scan

## Doxis

### Clients

- Windows
- Mobil
- Web

### Aufbewahrung

- Archiv
- DMS

### Akten & Prozesse

- eAkten
- Task & Process Management/BPM

### Extraktion

- Rechnungseingang
- Posteingang