



Notre recherche de la solution de gestion documentaire idéale s'est faite à l'échelle de la planète alors qu'elle a toujours été sous nos yeux, de l'autre côté du Rhin chez SER

Martin Treder, Global IT, DHL Express

Best Practice



Société	DHL Express
Domaine applicatif	De l'archivage des bons de livraison à un système de gestion documentaire multifonctionnel et international
Secteur d'activités	Logistique
Nombre d'employés	77.000
Chiffre d'affaires	Env. 11,8 milliards d'euros
Siège social	Bonn, Allemagne
Intégration	Portails clients, applications internes DHL Express
Partenaire du projet	HP Enterprise Services (développement, intégration et exploitation en mode SaaS)
Périmètre du projet	Mondial

Problématiques

- Absence d'un accès cohérent aux documents électroniques de la part des anciens systèmes décentralisés
- Coûts d'exploitation élevés et difficiles à prévoir
- Évolutivité fonctionnelle limitée
- Aucune garantie de performances, ni de temps de réponse
- Différentes solutions d'archivage à court et à long terme

Objectifs

- Évolutivité : gestion centra-lisée d'un nombre croissant de documents et de types de documents
- Standardisation : alignement des processus de gestion documentaire
- Coûts : amélioration des coûts d'archivage grâce à la synergie et aux modèles SaaS
- Conformité : conformité avec toutes les exigences légales internationales

Solutions

- Application DHL «Global Imaging Archive (GIA)» basée sur Doxis
- Solution à haute disponibilité
- Archivage des documents à long terme, assorti d'obligations de conservation
- Volumes de documents, fonctionnalités et nombre d'utilisateurs évolutifs
- Disponibilité internationale pour tous les utilisateurs dans le monde

Résumé du projet

Situation initiale

Depuis quelques temps déjà, DHL met en oeuvre des processus de classement de documents électroniques destinés principalement à faciliter l'accès à l'information en temps réel partout dans le monde. Cependant, le système d'archivage jusqu'alors en place n'offrait pas un accès cohérent aux documents électroniques et l'évolutivité de son périmètre fonctionnel était limitée. En outre, différentes solutions d'archivage à court et à long terme étaient nécessaires. C'est pourquoi en 2010, DHL décide de déployer une solution de gestion documentaire uniforme dans toute l'entreprise. Après avoir effectué une analyse détaillée, DHL conclut un partenariat avec Hewlett-Packard pour créer l'un des systèmes d'archivage de documents commerciaux les plus importants au monde. Dans le domaine logiciel, le choix se porte sur la suite Doxis iECM éditée par SER. Les objectifs de ce déploiement sont de se mettre en conformité avec toutes les exigences légales internationales (conformité), d'être plus flexible en uniformisant les interfaces de traitement des nombreux types de documents et d'être plus rapide grâce à l'accès immédiat aux documents archivés.

Pourquoi Doxis

Pour DHL, il était important que la nouvelle solution soit conforme non seulement aux besoins fonctionnels existants, mais aussi à ceux susceptibles de voir jour à l'avenir. La décision d'adopter le concept de SaaS proposé par HP et basé sur Doxis résulte du processus de sélection global.

Solution

Système de gestion documentaire multifonctionnel, extensible et à haute disponibilité, basé sur la suite logicielle Doxis iECM.

Nombre d'utilisateurs

- Environ 32 000 utilisateurs actifs

Intégration

Aux portails clients (comme les confirmations de livraison dans le système Track & Trace) et aux applications internes de DHL Express (service clients, exploitation et formalités douanières, etc.).

Volume de documents

Volume actuel de documents stockés: 3,1 milliards;
croissance mensuelle: 130 millions

Mise en oeuvre

Le système d'archivage électronique comprend actuellement 66 types de documents différents: de l'exploitation à la maintenance aérienne en passant par le service clients et les secteurs de la finance. Même les documents des systèmes de facturation et d'enregistrement des expéditions y sont ajoutés. Les documents stockés sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le système est hébergé par le centre de données HP de Francfort-sur-le-Main. L'introduction des enregistrements électroniques et des processus à base de workflows est à l'étude.

Bénéfices

- **Salariés de DHL:** Accès international direct à tous les documents relatifs aux applications de DHL ; possibilité de télécharger les documents à envoyer aux clients
- **Douanes et services fiscaux:** Accès rapide aux factures pro forma et autres documents relatifs aux matières dangereuses
- **Clients:** Accès instantané au justificatif de livraison, y compris à la signature du destinataire ; accès aux colis de transport sous forme de documentation inviolable

Modules Doxis utilisés

Services de contenu

- Gestion documentaire
- Automatisation des workflows
- Archivage intelligent
- Gouvernance de l'information

Automatisation du contenu

- Confirmation de commande
- Automatisation des factures
- Classification et extraction

Solutions métier

- Gestion de la qualité
- Ressources humaines
- Gestion des contrats

Suites de solutions

- Purchase-to-Pay
- Content Bridge for SAP & Salesforce
- Santé

Intégration d'applications métier

- SAP
- Salesforce
- Microsoft
- Google Workspace