

>> DHL Paket

Relaunch des DHL-Geschäftskundenportals



Kundenprofil

Deutsche Post DHL ist der weltweit führende Post- und Logistikkonzern. Die Konzernmarken Deutsche Post und DHL stehen für ein einzigartiges Portfolio rund um Logistik (DHL) und Kommunikation (Deutsche Post). Die Gruppe bietet ihren Kunden sowohl einfach zu handhabende Standardprodukte als auch maßgeschneiderte, innovative Lösungen – vom Dialogmarketing bis zur industriellen Versorgungskette. Dabei bilden die rund 470.000 Mitarbeiter in mehr als 220 Ländern und Territorien ein globales Netzwerk, das auf Service, Qualität und Nachhaltigkeit ausgerichtet ist. Mit seinen Programmen in den Bereichen Klimaschutz, Katastrophenhilfe und Bildung übernimmt der Konzern gesellschaftliche Verantwortung. Deutsche Post DHL erzielte 2010 einen Umsatz von mehr als 51 Milliarden Euro.

Die Post für Deutschland. The Logistics company for the world.

www.dhl.de

Ausgangslage

DHL Paket ist Marktführer im deutschen Paketmarkt und zahlreiche Geschäftskunden vertrauen auf die Produkte und Services der DHL Paket Deutschland. Für die Kommunikation zum Kunden spielt das Internet eine immer größere Rolle. Dazu gehört es, Aufträge im Web anzustoßen und nachzuverfolgen sowie auf Rechnungs- und Kundendaten zuzugreifen. Auch für das Marketing von DHL spielen diese Dienstleistungen eine wichtige Rolle, da sie zu einer hohen Kundenbindung beitragen.

Bis dato existierten jedoch unterschiedliche Zugänge für Geschäftskunden der DHL Paket zu den unterschiedlichen Web-Applikationen. Neben mehreren URLs waren auch die hinterlegten Registrierungs- und User-Management-Prozesse unterschiedlich. Kunden, die mehrere Applikationen nutzen wollten, mussten sich mehrfach anmelden. Diese verteilte Haltung der Web-Anwendungen erschwerte beispielsweise Cross-Marketing-Aktivitäten.

All dies gab den Ausschlag, eine einheitliche, personalisierte Kundenplattform für die Geschäftskunden der DHL Paket Deutschland aufzubauen. Basis sollten eine einheitliche Infrastruktur mit



Single Sign On und ein einheitliches Look & Feel sein.

DHL Paket Deutschland entschied sich für die Einführung einer BEA/Oracle WebLogic Portal-Server-Infrastruktur mit Basisdiensten zur Integration der vorhandenen Business-Applikationen. Auf diese Weise sollten die Web-Applikationen „Versandlogistiksystem online“ und „Track & Trace Abholservice“ sowie die Rechnungseinsicht und das Kundendaten-Management in einem Portal vereint werden.

Realisierung

Als Implementierungspartner fiel die Wahl auf MATERNA. Die Experten von MATERNA haben eine einheitliche Portalinfrastruktur geschaffen und die vorhandenen Web-Applikationen integriert. Hierbei hat sich MATERNA an Vorgaben für einheitliche technische Standards, einem Codierungsleitfaden sowie dem einheitlichen Styleguide von DHL orientiert. Die Abteilung Technische Qualitätssicherung der Deutschen Post DHL hat der so geschaffenen Portalinfrastruktur bezüglich der technischen Code-Qualität eine „ausgezeichnete Code-Qualität“ bescheinigt.

MATERNA hat eine dynamische

Portalinfrastruktur aufgebaut, die zentrale Aufgaben wie Authentifizierung, Autorisierung, Anbindung an den LDAP-Verzeichnisdienst (Sun Java Systems Directory Server) und User-Management übernimmt. In das Portal integriert wurden darüber hinaus die vorhandenen Web-Applikationen, die über Single Sign On bereitgestellt werden. Dank der dynamischen Infrastruktur lassen sich künftig auch weitere Applikationen komfortabel einbinden.

Eine besondere Herausforderung des Projektes war die angestrebte kurze Realisierungszeit. Parallel mussten fachliche und technische Aufgaben mit externen und internen Partnern gelöst werden. So mussten beispielsweise zu allen anzubindenden Backend-Systemen einheitliche Schnittstellen geschaffen werden, die die Portalintegration ermöglichen. Daher hat MATERNA ein professionelles Projekt-Management etabliert und so den Projekterfolg gesichert.

Überzeugt haben das umfassende Produkt-Know-how, Referenzen sowie technisches Know-how der relevanten Technologien, wie beispielsweise Java, Web-Services und SOPER, der SOA-Plattform der Deutschen Post. Wartungs- und Folgeverträge sorgen dafür, dass DHL regelmäßig weitere

Dienstleistungen von MATERNA abrufen kann.

Nach kurzer Entwicklungsarbeit ist das Portal im September 2009 an den Start gegangen und wird seitdem kontinuierlich weiter ausgebaut. Bisher nutzen mehrere tausend Geschäftskunden die neue Dienstleistung.

Vorteile

- Beschleunigte Prozesse
- Personalisierung stellt je nach Bedarf eine Teilmenge der Web-Funktionen bereit
- Einheitliche Oberfläche mit einheitlicher Bedienung unabhängig von der jeweiligen Applikation
- Bereitstellung von explizit zugewiesenen Produkt- und Marketinginformationen für Kunden
- Zugriff auf Rechnungen im pdf-Format inklusive Suchfunktion im Rechnungsarchiv
- Einsicht und teilweise Pflege der Stamm- und Kontrakt-daten durch den Kunden