

Das „smarte“ Archiv aus der Steckdose

Über die Deutsche Post World Net

Die Deutsche Post World Net zählt zu den größten und leistungsfähigsten Logistikanbietern weltweit. Mit seinen Marken Deutsche Post, DHL und Postbank bietet der Konzern seinen Kunden einen globalen Brief-, Express- und Logistikservice und ein vielfältiges Angebot an Finanzdienstleistungen. Damit ist das Unternehmen exzellent aufgestellt auf dem Weg zur weltweiten Nummer 1 in der Express- und Logistikbranche. Rund 380.000 Beschäftigte erzielten im Jahr 2003 weltweit einen Umsatz von über 40 Mrd. Euro. Die Deutsche Post World Net ist an der Frankfurter Börse notiert und im Deutschen Aktien Index, kurz DAX 30, vertreten.

Deutsche Post ITSolutions bietet ihren Kunden ein IBM ECM-Archivsystem auf ASP-Basis

Der Konzern Deutsche Post World Net hat sich in den letzten Jahren zu einem der weltweit führenden Express- und Logistikdienstleister entwickelt. Im Bereich IT hat der Konzern im Jahr 2002 die Deutsche Post IT Solutions GmbH (DP ITSolutions) als IT-Logistics-Anbieter des Konzerns ausgegliedert. Im Wettbewerb mit anderen Anbietern ist die DP ITSolutions seither gefordert, günstige und passende Dienste für die Deutsche Post World Net anzubieten. Eine Lösung, die die DP ITSolutions für den Konzern realisiert hat, ist ein Archivsystem auf Application Service Provider (ASP)- Basis. Es bietet auch für kleinere Organisationseinheiten mit kleinem IT-Budget, eine hochwertige Archivierungslösung an.

Grundlage für das neue System ist ein IBM ECM-Archiv, das aufgrund der mitgelieferten Mandantenfähigkeit und Skalierbarkeit auf einer Plattform für mehrere einzelne Kunden streng voneinander getrennte Archiv-Bereiche anbietet. Die Kunden nutzen individuelle Importanwendungen, archivieren Daten aus SAP-Systemen oder Drittsystemen, arbeiten mit Scandienstleistern zusammen oder digitalisieren ihre Dokumente selber. Durch den modularen Aufbau des Systems kann die DP ITSolutions maßgeschneiderte Tools zur Verfügung

stellen. Die niedrigeren Kosten, dramatisch verkürzte Recherchezeiten und die signifikante Verbesserung der Auskunftsfähigkeit zeigen den Erfolg des Projekts für die Deutsche Post.

Die Herausforderung

Die Deutsche Post hatte im Jahr 2000 ein zentrales Archiv aufgesetzt, das nach den individuellen Wünschen der verschiedenen Fachabteilungen aufgebaut war. Doch dieser klassische Ansatz, für jeden Anwendungsfall ein eigenes Archivsystem einzurichten, erwies sich - außer für die größten Archivnutzer - als unwirtschaftlich. Der Zugriff auf alle Daten von Allen ist weder notwendig noch sinnvoll. Deshalb beschloss die DP ITSolutions, die Synergien beim Betrieb nur noch einer Archivplattform zu nutzen und ihr Angebot als ASP-Lösung zu realisieren. Diese Lösung bietet jedem Anwender genau das, was er braucht. Für den einzelnen Kunden entstehen nur anteilige Hardware-, Lizenz- und Wartungskosten. Damit erreicht er eine hohe Wirtschaftlichkeit und Kostentransparenz seiner Archivlösung. Der Anbieter dagegen profitiert davon, dass er die bestehende Lösung nicht jedes Mal neu erfinden muss, sondern einfach nur die nötigen Module einbindet und gegebenenfalls die Hardware- und Softwarebasis verbreitert.

**Über die Deutsche Post
IT Solutions GmbH**

Gegründet im Januar 2002 ist das Unternehmen der zentrale Partner für Logistics-IT im Konzern und vereint das Beste aus zwei Welten: die Stärke eines Großkonzerns mit der Flexibilität eines jungen Tochterunternehmens mit zunehmend internationaler Ausrichtung im IT-Lösungsgeschäft. Die DP ITSolutions beschäftigt rund 1400 Mitarbeiter an 11 Standorten in Deutschland. Innerhalb der Standorte unterhält sie 21 Abteilungen zur Systementwicklung.

Die Lösung

Die neu entwickelte Lösung heißt SMARt und steht für „Skalierbare Mandantenfähige Archivtechnologie“. Der Name enthält die wesentlichen funktionalen Anforderungen, die die DP ITSolutions Anfang 2003 an die Software definierte, mit der das geplante Projekt realisiert werden sollte. Denn um möglichst effizient auf die verschiedenen Anforderungen der potenziellen Kunden einzugehen, war es nötig, eine einheitliche und flexible Lösung zu finden. Dabei wurden standardisierte Schnittstellen zu SAP gefordert, Möglichkeiten zum Import von Dateien durch Scan-Dienstleistungsunternehmen und hochperformante Schnittstellen zum Massenimport sehr großer Dateien. Drei Archivierungs-Produkte fielen unter diesen Voraussetzungen in die engere Wahl. Das Rennen machte IBM FileNet Image Services aufgrund des besten Preis-Leistungsangebots für die Anforderungen im Bereich Stabilität, Mandantenfähigkeit, hohe Skalierbarkeit und Performance.

Umstellung nach Plan

Für die Umstellung vom alten auf das neue Archivsystem überließ die DP ITSolutions nichts dem Zufall. „Wir haben das neue System geplant und aufgebaut, Performancetests durchgeführt, verschiedene Migrationsverfahren getestet und daraufhin einen detaillierten Ablaufplan für die Umstellung erstellt. Die

Ansprechpartner aller Bereiche waren dabei. Wir hatten uns verschiedene Szenarien überlegt, wie wir vorgehen würden, wenn an diesem oder jenem Punkt Schwierigkeiten auftreten“, erzählt Uwe Birkenhauer, Abteilungsleiter Enterprise Content Management. Der Ablaufplan orientierte sich an verschiedenen „Points of no return“. Diese Ereignisse markieren Zeitpunkte, ab denen eine Wiederherstellung des Ursprungszustands nicht mehr möglich war und die zeitlich exakt eingehalten werden mussten, damit die Migration im geplanten Zeitfenster durchgeführt werden konnte. Die beiden großen Fragen der Umstellung waren, ob die Migrationsroutinen sauber arbeiten und ob die Anbindungen wie vorgesehen funktionieren. „Kleinere Probleme sind natürlich aufgetreten“, erinnert sich Birkenhauer. „Aber weil wir sauber geplant hatten, konnten wir sie lösen. Wir haben innerhalb eines Wochenendes umgestellt, ohne dass die Kunden beeinträchtigt worden wären. Unser erklärtes Ziel war, dass unsere Kunden von der Umstellung nichts mitbekommen – wir haben es erreicht.“

Bei der Einrichtung des neuen Systems organisierte die DP ITSolutions auch den Betrieb neu. Dadurch konnten die Betriebs und Administrationskosten um fast 80 Prozent gesenkt werden.

Über IBM ECM

IBM ECM bietet Lösungen zum Management von Inhalten und Prozessen an, die Unternehmen helfen, kompetente Entscheidungen zu treffen. Durch Kontrolle der Inhalte im gesamten Unternehmen, Automatisierung und Optimierung der Geschäftsprozesse sowie Vereinfachung der Entscheidungsfindung verschaffen Enterprise Content Management-Lösungen (ECM) den IBM ECM-Kunden einen entscheidenden Vorteil gegenüber dem Wettbewerb. Seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 1982 haben sich mehr als 4000 Firmen, einschließlich mehr als drei Viertel der Fortune 100, für Lösungen von IBM ECM entschieden. In Deutschland ist IBM ECM bereits seit 1988 vertreten.

Steuerrechtlich zertifizierte Revisionsicherheit

Ein entscheidendes Kriterium jedes Archivs ist nicht nur seine Integrität und Sicherheit, sondern auch die nachvollziehbare Beweisbarkeit dieser Sicherheit. Sollen zum Beispiel steuerrechtlich relevante Dokumente gespeichert werden, so muss ein Wirtschaftsprüfer dem Archiv seine Revisionsicherheit bestätigen. Um diese Zertifizierung von SMARt vorzubereiten, erfolgte eine interne Analyse von Software, Hardware, Arbeitsanweisungen für die IT-Mitarbeiter sowie der Verfahrensdokumentation. Ziel war es, einen Anforderungskatalog für eine Zertifizierung zu erstellen und den Ist-Zustand des Systems damit zu überprüfen. So konnten Vorschläge erarbeitet werden, wie SMARt ideal auf die Zertifizierungsprüfung durch einen Wirtschaftsprüfer vorzubereiten ist.

Die Zertifizierung von SMARt ist ein besonderes Herausstellungsmerkmal für die DP ITSolutions. Will ein Kunde seine Prozesse unter steuerrechtlichen Gesichtspunkten sicherstellen, so muss er die nötige Zertifizierung nur bis zur Schnittstelle mit dem Dienstleister vornehmen. Da die Plattform bereits zertifiziert ist, spart er sich diesen Teil der Analyse.

Das Ergebnis

Mit der Einführung des IBM ECM-Archivsystems konnten die Kosten in der Dokumentenverwaltung bei der Deutschen Post insgesamt um

rund 25 % reduziert werden. Die durchschnittliche Recherche-Dauer bei der Suche nach Dokumenten, die vormals bei einem Tag lag, beträgt heute zwei Sekunden. Damit konnte die Auskunftsfähigkeit der Deutschen Post bzw. der Tochterunternehmen stark gesteigert werden, ein Vorteil den nicht zuletzt die Post-Kunden zu schätzen wissen. Aktuell arbeiten acht Mandanten mit insgesamt 1.200 Anwendern auf dem IBM ECM-Archivsystem von SMARt. Sie erstellen täglich rund 35.000 neue Dokumente, darunter etwa 7.700 eingescannte Seiten. 23 Millionen Dokumente oder 1,2 TByte sind derzeit archiviert. In seiner aktuellen Ausbaustufe kann SMARt auf seinen Compaq-Servern und – SANs (Storage Area Network) ohne weiteres 150 Millionen Dokumente verwalten.

Auf den Geschmack gekommen: der Ausbau der Dienste

Mit der Erfolgsgeschichte des Archivs gehen natürlich auch neue Herausforderungen einher. „Unsere Applikationen generieren Nachfolgaufträge. Wenn es nur darum geht, dass wir ein Modul neu einsetzen, das schon bei einem anderen Mandanten benutzt wird, dann ist das sehr einfach übertragbar“, berichtet Birkenhauer. „Wir arbeiten ständig an neuen Modulen, die wir anbieten können. Dabei werden die Realisierungszeiten immer kürzer, denn mittlerweile haben wir viel Erfahrung und ein perfekt eingespieltes Team aus Beratern, Entwicklern und



Projektleitern.“ Für die Zukunft denkt die DP ITSolutions darüber nach, auf die neue Enterprise Content Management-(ECM) Plattform IBM FileNet P8 zu wechseln. ECM-Lösungen, die auf der IBM FileNet-P8-Architektur basieren, bilden eine einheitliche, standardbasierte Plattform zur Verwaltung von Inhalten und Geschäftsprozessen, in die auch bestehende Systeme für unterschiedlichste Geschäftsaktivitäten wie zum Beispiel für Enterprise Resource Planning (ERP) und Customer Relationship Management (CRM) eingefügt werden können. IBM FileNet P8 besteht aus einer Suite nahtlos integrierter ECM-Komponenten, die jeweils einen bestimmten Funktionsbereich des ECM-Systems abdecken und nach Bedarf erweitert werden können.

Eine gute Übersicht über die Möglichkeiten von SMARt bietet z.B. die Deutsche Post Immobilienservices GmbH. Sie legt sowohl ihre SAP-Daten im Archiv ab, als auch die Rechnungen externer Dienstleister. Diese werden von einem Scandienstleister

digitalisiert, ins Archiv importiert und ihre Papierversion vernichtet. Mit den Tiff-Dateien der eingescannten Rechnungen können Mitarbeiter der Immobilienservices in SMARt auch Anmerkungen und Notizen verknüpfen. Da auch das Customer Care Center online-Zugriff auf die Archivdaten hat, können die Kunden und Partner der Posttochter zeitnah informiert und beraten werden. Ähnliche Modelle bieten sich für andere Unternehmen an, vor allem für solche, die einen relativ abgeschlossenen Bereich betreuen. Hierzu zählt das Fuhrparkmanagement, aber auch der Bereich Risk Management bei der Post AG nutzt SMARt. „Wir rechnen deshalb damit, dass wir auch in Zukunft neue Kunden gewinnen können“, kommentiert Birkenhauer. „Das Angebot eines Archivsystems auf ASP-Basis nimmt dem Kunden die Sorgen um Hardware, Software und Wartung ab, er kann sich auf seine Kernkompetenzen und Prozesse konzentrieren. Die „elektronische Archivierung aus der Steckdose“ ist sehr ausbaufähig.“

IBM
3565 Harbor Boulevard
Costa Mesa, CA 92626-1420
USA

Die IBM Homepage finden Sie unter: **ibm.com**
IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. Internet Security Systems, Proventia und SiteProtector sind Warenzeichen, X-Force und das Internet Security Systems Logo sind eingetragene Warenzeichen von Internet Security Systems, Inc. Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein. Alle anderen genannten Marken und Handelsnamen sind Eigentum ihrer jeweils angegebenen Inhaber. Alle Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber und werden in einem redaktionellen Zusammenhang verwendet, ohne dass damit eine Rechtsverletzung beabsichtigt wird. Technische Daten und Inhalte können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen. Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.