

# DHL Express

## Aperçu

### ■ Les besoins :

- Assurer la pérennité de sa croissance.
- Coordonner ses processus afin de gagner en efficacité.
- Améliorer ses résultats.
- Standardiser sa solution décisionnelle.

### ■ La solution :

- IBM Cognos 8 BI
- IBM InfoSphere
- IBM DataStage
- IBM Cognos Go! Mobile

### ■ Les bénéfices :

- Solution plus pratique pour les utilisateurs.
- Suppression des processus manuels.
- Réduction des coûts.
- Aide à la décision pour optimiser la performance.



Un service de transport express doit être fiable et rapide tout en assurant un suivi permanent de ses opérations. Telles sont les qualités qu'attendent les clients de DHL Express lorsqu'ils font appel à cette société pour envoyer des marchandises à travers le monde. Cette exigence de rapidité et de fiabilité du suivi est tout aussi primordiale pour l'entreprise elle-même lorsqu'il s'agit d'analyser et d'évaluer ses processus métier.

DHL Express Germany a choisi de standardiser son environnement décisionnel autour d'IBM Cognos 8 BI et d'optimiser ainsi ses processus. Pour répondre à la hausse continue du commerce international résultant de la mondialisation des échanges, les services de transport actuels doivent conjuguer rapidité et fiabilité.

La demande d'envoi en express ne cesse d'augmenter, ce segment enregistrant ces dernières années une progression annuelle de 6 à 8 % au niveau mondial. DHL Express Germany GmbH opère sur ce marché en tant que société indépendante au sein de DHL, filiale du groupe Deutsche Post World Net.

DHL Express est spécialisé dans le transport express pour les particuliers et les entreprises. De la simple lettre à la palette de 2,5 tonnes, DHL Express prend en charge les envois dans le monde entier, avec possibilité de livraison à heure définie, sur simple demande. Pour y parvenir, la société a mis en place un vaste réseau mondial couvrant 220 pays et territoires. Près de 300 000 salariés assurent au quotidien

un service rapide et fiable pour aller au-delà des attentes des clients. Chaque année, DHL Express achemine plus de 1,5 millions d'envois vers plus de 120 000 destinations à travers le monde. La société est numéro un du marché de l'express international mais elle est confrontée à une rude concurrence.

### **Les besoins**

Afin de conserver son leadership sur le marché du transport express, DHL Express Germany s'appuie sur une analyse détaillée de la rentabilité de ses opérations et de ses clients. La société utilise les produits IBM Cognos BI pour identifier les possibilités d'amélioration et réduire les coûts.

« Avant, le contrôle de gestion s'intéressait essentiellement à la progression du chiffre d'affaires », explique Klaus Baumhauer, contrôleur chez DHL Express. « Or pour pérenniser notre croissance, nous avons besoin de mieux coordonner nos processus, condition indispensable pour délivrer une meilleure qualité de service, gagner en efficacité et améliorer notre résultat. La solution IBM Cognos 8 BI nous aide aujourd'hui à y parvenir. »

Le projet de DHL intégrait également la réorganisation, l'expansion et la standardisation de son système

décisionnel. La première étape est intervenue début 2007 avec la séparation au plan organisationnel des divisions express et colis. Deux ans tout juste auparavant, celles-ci avaient mis en place une solution de gestion de la valeur client en adoptant une application spécialisée reposant sur une base de données. Cette application consolidait les ventes et les coûts mais « elle n'allait pas assez loin », explique Peter Barysch, responsable du système décisionnel de DHL Express.

### **Stratégie adoptée**

En mai 2007, sous la responsabilité technique de son département contrôle de gestion, DHL a lancé son projet KPR Express en commençant par définir les besoins auxquels devrait répondre la nouvelle solution. Le département informatique a ensuite pris le relais, travaillant en étroite collaboration avec la SSII en régie à la Deutsche Post.

Le nouveau système devait être en mesure de réutiliser les données existantes et de les mettre à la disposition d'autres applications.

Il devait aussi cartographier aussi précisément que possible l'enchaînement des différents processus appliqués à chaque envoi, y compris les processus spéciaux, très fréquents dans le secteur du transport

*« Avant nous avions un gros travail de saisie manuelle pour entrer les données provenant de sources multiples, sans parler du temps que nous prenait la programmation. Mais ce temps est révolu car aujourd'hui avec IBM Cognos 8 BI et IBM InfoSphere DataStage, nos processus sont entièrement automatisés. En quelques secondes seulement, nous obtenons des rapports extrêmement complexes portant sur les 30 millions d'entrées de notre base de données. »*

*Peter Barysch,  
responsable du système décisionnel de  
DHL Express Germany*

express. La troisième exigence à remplir était l'automatisation. « Les rapports et les analyses doivent fournir aux utilisateurs une vision claire de toutes les informations pertinentes, accessible d'un simple clic chaque fois qu'ils en ont besoin. », explique Peter Barysch.

La standardisation était également un objectif majeur. Auparavant, la société disposait de toute une gamme d'applications de BI, générant chacune son propre silo d'informations. Avec IBM Cognos 8 BI, toutes les fonctionnalités sont réunies sur une même plate-forme. Intégrée à l'échelle de l'entreprise, la solution permet d'effectuer des analyses à partir de toutes les sources de données et d'obtenir ainsi une vue complète de l'activité au plan national et international. Les processus de chargement et les chiffres clés ont été définis et les coûts précisés pour chaque étape des processus. Certains sont attribués directement à un envoi déterminé et d'autres divisés par le nombre total d'envois. Les autres coûts de niveau supérieur sont également identifiés. « Pour continuer à améliorer notre capacité décisionnelle et tenir compte du fait que nous étions alors une nouvelle division, nous avons utilisé les équipements en place pour créer un environnement de BI et un data warehouse entièrement nouveaux », explique Peter Barysch.

Garantir la qualité des données stockées dans le data warehouse, une base de données IBM Informix, s'est avéré un défi de taille pour DHL Express, compte tenu de la présence de données en partie incomplètes et du manque de cohérence dans leur traitement. Ces problèmes ont été résolus via un processus spécifique d'amélioration des données, couvrant les multiples sources existantes : Oracle, SAP, fichiers plats, Teradata et Microsoft® Excel®.

Les données de production détaillées sont particulièrement importantes pour DHL Express. Comme l'explique Peter Barysch : « Il y a de nombreuses façons différentes de traiter un envoi. Par exemple, certains de nos clients ont des volumes tels à expédier que notre agence locale ne peut pas les prendre en charge, pour des raisons de capacité. Nous procédons alors à leur enlèvement et nous les acheminons directement par camion. Pour d'autres clients, notre propre personnel dans nos centres logistiques se charge de préparer les envois. Nous devons prendre en compte toutes ces spécificités dans nos coûts. Il y a aussi les données principales concernant les clients, les produits, les types de coût et les informations sur la structure commerciale. » DHL Express a élaboré de nouvelles procédures pour traiter toutes ces informations et

les charger correctement dans son data warehouse à l'aide du logiciel IBM InfoSphere DataStage.

La plate-forme IBM Cognos 8 BI a été mise en oeuvre en même temps. En mai 2008, une fois réglés les quelques problèmes de performance du début, elle était pleinement opérationnelle. « Pour nous, la complexité du projet était claire dès le départ », se souvient Klaus Baumhauer. « Cela n'ajoute que plus d'importance au soutien que nous avons reçu de la direction et qui ne s'est jamais démenti. »

### **Bénéfices réalisés**

La solution a maintenant atteint la vitesse et le niveau de fiabilité requis, analysant plus de 30 millions d'entrées de la base de données en quelques secondes seulement et produisant une synthèse des résultats extrêmement claire pour les utilisateurs. La plupart de ces rapports, avec jusqu'à 15 sous-rapports différents, sont très complexes et les modèles de données utilisés apportent une grande valeur ajoutée.

« Nous avons maintenant une vision très précise de la contribution de nos clients à nos résultats selon plusieurs perspectives : du point de vue du commercial, en fonction des produits et à chaque étape du processus », explique Klaus Baumhauer. « Nous pouvons également identifier les

principaux facteurs de coûts et nous baser sur cette information pour optimiser nos processus de production internes. Les analyses portant sur l'année précédente et sur la période écoulée de l'année en cours nous aident à déceler les tendances, par exemple à quel niveau se situent les améliorations et sur quoi devons-nous encore agir ?». IBM Cognos Software met également en évidence les coûts qui avec l'ancien système étaient en général cachés en raison du manque d'intégration des processus spéciaux. « Par exemple lorsque les envois d'un client ne peuvent être traités par nos machines. Au lieu d'emprunter un tapis roulant, ces colis doivent être transportés par un employé, ce qui génère des coûts élevés. C'est le genre d'informations que nous ne pouvions pas voir auparavant. »

Et ce n'est pas tout, comme l'explique Peter Barysch : « Nous disposons maintenant de chiffres validés d'emblée par le contrôle de gestion et à partir desquels nous pouvons créer des rapports de vente totalement intégrés. Il y a aussi d'autres avantages pratiques. La solution étant extrêmement conviviale, même les personnes qui ne font pas partie du contrôle de gestion peuvent l'utiliser après une formation minimale. »

Près de 100 collaborateurs des départements ventes, marketing et contrôle de gestion et de la direction utilisent aujourd'hui la solution IBM

Cognos Software. Ils travaillent tous avec la même application et les mêmes données mais ont accès à des vues spécifiques à leur rôle, ce qui leur permet de mieux fonder leurs décisions et de contribuer à optimiser l'efficacité du marketing. « Les modèles de données nous apportent la flexibilité nécessaire pour compiler les besoins de chacun et créer des rapports qui facilitent réellement la prise de décisions », déclare Peter Barysch. La solution IBM Cognos Software produit également des vues extrêmement agrégées pour la direction.

Le choix de Cognos Software explique aussi par le succès du travail déjà accompli auparavant auprès de DHL.

« Plusieurs facteurs ont été décisifs pour nous », explique Peter Barysch. « Notamment l'efficacité de notre partenariat ouvert avec Cognos Software, la plate-forme de reporting intégrée avec des liens vers différentes fonctionnalités et la convivialité de la solution. » Alors qu'auparavant les données provenant de multiples sources étaient saisies manuellement, elles peuvent être à présent chargées facilement dans le système de BI et servir ensuite à des fins d'analyse et de reporting. La suppression de certains processus manuels combinée à la diminution des coûts du serveur a permis également de réduire les coûts d'exploitation. « Avec IBM Cognos 8 BI, nous avons réussi à simplifier nos processus internes et à réduire nos coûts

d'exploitation via la standardisation, sans parler des nouvelles fonctionnalités dont nous disposons maintenant », se félicite Ralf Schweighöfer, DSI de DHL Express Germany.

Les plans pour le futur sont déjà en place. Le 1er juillet 2008, la société a lancé une nouvelle offre logistique, Day- Definite International, un service international d'envoi en express avec livraison au jour dit, qui démontre également les nombreux avantages de Cognos Software. Celle-ci a en effet rapidement pris en charge ce nouveau produit, malgré les différences de processus et le fait que d'autres paramètres influent sur les coûts.

La standardisation s'est avérée précieuse également, évitant à DHL Express d'avoir à changer toute une gamme d'applications. « Notre solution nous fournit la transparence dont nous avons besoin et un outil de premier ordre pour gérer ce service et obtenir en permanence une vision claire de son coût. Elle prouve ainsi pleinement sa valeur pour l'entreprise », déclare Klaus Baumhauer. DHL Express a prévu également de déployer IBM Cognos Go! Mobile dans le courant de l'année de façon à envoyer directement les rapports du management aux responsables sur leur Blackberry, leur permettant ainsi d'accéder à tout moment et en tout lieu aux données importantes sur l'activité.

## A propos d'IBM Cognos

Les solutions de Business Intelligence (BI) et de pilotage de la performance IBM Cognos Software aident les entreprises à mesurer, comprendre et anticiper leur performance financière et opérationnelle. Alliant technologies, applications analytiques, meilleures pratiques et un large réseau de partenaires, les solutions IBM Cognos Software offre un système de pilotage de la performance à la fois complet, ouvert et personnalisable. Plus de 23 000 clients dans plus de 135 pays ont choisi nos solutions.

Pour de plus amples informations :

[www.ibm.com/cognos/fr](http://www.ibm.com/cognos/fr)



© Copyright IBM Corporation 2009

Compagnie IBM France  
Siège Social : 17 avenue de l'Europe, 92275  
Bois-Colombes Cedex  
[www.ibm.com/fr](http://www.ibm.com/fr)

Produit en France  
Novembre 2009  
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://ibm.com) sont des marques ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États Unis et (ou) dans d'autres pays. La liste complète des marques IBM est disponible sur le Web, dans la rubrique d'information IBM Copyright and Trademark à l'adresse [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Tous les autres noms de société, de produit ou de service peuvent être des marques de commerce ou des marques de service appartenant à leurs détenteurs respectifs.

Le fait que des produits ou des services IBM soient mentionnés dans le présent document ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les commercialiser dans tous les pays où elle exerce une activité.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

XXXXXXXXXXXX