

Operatives Leistungsmanagement

Der Kunde

Ein global agierendes führendes Express- und Logistikunternehmen, das über die Jahre durch verschiedene Zukäufe und Übernahmen gewachsen ist. Infolgedessen ist die Softwarelandschaft heterogen und weiteres Wachstum wird beeinträchtigt.

Die Aufgabenstellung

Die vorhandene heterogene Softwarelandschaft konnte die aktuellen Anforderungen nach Servicequalität nicht mehr ausreichend erfüllen, so musste der Ansatz für das Performance Management neu definiert werden. Kunden beschwerten sich über die Servicequalität des Angebots, es gab keine zentrale Sicht auf Fehler und Verbesserungspotenziale, in einzelnen Ländern und Regionen wurden lokale Lösungen eingesetzt.

Die aktuelle Situation

Das Setup zeigte die typischen Eigenschaften eines Performance Managements in einem frühen Entwicklungsstadium (weiße oder grüne Gürtel Ebene):

- Manuelle Erstellung von KPIs und analytischen Informationen
- Isolierte lokale Lösungen ohne harmonisierte Geschäftsregeln
- Unvorhersehbare und unbeständige Leistung und Servicequalität
- Reaktionsorientierter Ansatz zu Fragen der Servicequalität

Die Umsetzung der Aufgabenstellung

BusinessCode wurde ausgewählt, um beim Aufbau einer hochmodernen Operations Performance Management-Lösung (OPMS) behilflich zu sein. Mit unserem Reifegradmodell des Performance Managements haben wir den Kunden dabei unterstützt, von einem fragmentierten Performance Management auf Weiß- / Grüngürtel Ebene zu einem global harmonisierten Performance Management überzugehen. Das zugrundeliegende System unterstützt diesen

Ansatz durch abgestimmte Geschäftsregeln für KPIs, einschließlich einer automatisierten Ursachenanalyse, die eine Selbstanalyse für Benutzer in allen Hierarchien des Unternehmens ermöglicht.

Das System verfügt über folgende Eigenschaften:

- Es deckt alle betrieblichen Abläufe von Kunden und Verbrauchern ab
- Es bietet alle Elemente des Performance Managements
 - Scorecard- und automatisierte Ursachenanalysen
 - Issue Management / Nachverfolgung von Korrekturmaßnahmen
 - SLA und Kundenreporting

Entwickelt wurde die Lösung anhand bereits verfügbarer Bausteine der **BCD Suite** entwickelt. Dies ermöglichte den schnellen Turnaround und die Time-to-Market, die für die erfolgreiche Implementierung der Lösung in der Kundenorganisation entscheidend waren. Gewählt wurde ein reaktionsorientierter Ansatz zu Fragen der Servicequalität. Die BCD-UI bietet alle für die Lösung erforderlichen Module wie Scorecard, Dashboards und das Ursachenmodul. BCD-BM und BCD-JC stellen die Mechanik zum Laden und Auswerten der Daten im Data Warehouse bereit.

Das Ergebnis

Eine erste Veröffentlichung wurde nur 3 Monate nach Projektbeginn bereitgestellt. Heute bietet die Lösung KPIs und automatisierte Ursachenanalysen und Fehlerzuordnung für eine globale Benutzergruppe von mehr als 5000 aktiven Benutzern. Täglich erhalten mehr als 1.000 Benutzer speziell für Ihren Verantwortungsbereich zusammengestellte Informationen, auf Basis von mehr als 3 Mio. Sendungen.

Durch den Ersatz der alten Landschaft spart der Kunden jedes Jahr Millionen Euro.

IT for future

BusinessCode GmbH

Fon +49 (0)228 33885-0

Am Hof 28, 53113 Bonn

kontakt@business-code.de