

## 25/17

Case story

# DHL håndterer mye mer enn bare pakker

**Selskap:**

DHL Express

**Bransje:**

Logistikk

**Land:**

Norge, Sverige, Finland, Danmark

**Applikasjoner:**

Elektronisk virksomhetsarkiv  
 Automatisk dokumentarkivering  
 Utdatahåndtering for utskrifter, faks,  
 e-post og tekstmeldinger

**Virksomhetsapplikasjon:**

AxFreight

**IT-plattform:**

IBM System i-server plassert i USA

**Mål:**

Å spare tid og penger ved håndtering av 50.000 dokumenter daglig, samtidig som vi forbedrer kundeservicenivået.

**Spesielle faktorer:**

DHL Express er del av en bransje som stiller store krav til driftssikkerhet, og det var derfor viktig at løsningen i seg selv var driftssikker og at den kunne implementeres uten å forstyrre pågående prosesser.

Hver eneste dag produserer den svenske avdelingen av transport- og logistikkfirmaet DHL mer enn 50.000 regninger, kundelister, leveringsdokumenter og andre dokumenter. Etter hvert ble man klar over at det var mulig å spare betydelige summer ved å automatisere og rasjonalisere måten selskapet håndterer disse dokumentene på.

”Med det nye elektroniske arkivet trenger vi ikke lenger arkivere papirkopier av dokumentene våre. Dermed sparer vi mye tid og penger,” forklarer Mats Nyman, som er ansvarlig for systemutvikling hos DHL. Han understreker at implementeringen av systemet forløp nesten helt uten problemer, noe som gjorde prosjektet enda mer lønnsomt.



## DHL

DHL er en av verdens største leverandører av internasjonale ekspressleveransetjenester, sjø- og flyfrakt, landtransport og kontraktlogistikk.

Den svenske avdelingen av dette globale transportfirmaet har ca. 3.600 ansatte og 30 terminaler i Sverige.

Selskapet er en del av et verdensomspennende nettverk med avdelinger i mer enn 220 land. På verdensplan har selskapet ca. 285.000 ansatte, over 6.500 filialer, 420 fly og mer enn 76.000 kjøretøy. Hvert år håndterer DHL over 1,5 milliarder forsendelser over hele verden.

[www.dhl.com](http://www.dhl.com)

## Den perfekte pakkelsen

DHL håndterer mange forskjellige typer forsendelser for mange forskjellige kundetyper. Derfor er det mange ulike transportdokumenter som følger med hver eneste forsendelse, helt frem til mottakeren. For å sikre pålitelige leveranser er det avgjørende at hvert DHL-bud kan håndtere både forsendelsene og de tilhørende transportdokumentene. Med den nye løsningen har DHL fått en MultiArchive Output Manager, som innebærer at rutelister nå også kan sendes med faks eller via tekstmelding direkte til sjåfører som ennå ikke er tilkoblet DHLs elektroniske rutesystem.

I det gamle systemet ble alle transportdokumenter fylt ut på egne ferdigtrykte skjemaer, som deretter måtte arkiveres. Med overføringen av den nye løsningen fra Multi-Support, har det blitt mulig å fylle ut alle de nødvendige transportdokumentene direkte på en pc-skjerm. Samtidig lagres en kopi i systemets elektroniske arkiv.

## Fleksible eller ferdigtrykte

“Dette er mye mer fleksibelt enn det forrige systemet vårt. Den gangen måtte vi bestille ferdigtrykte ark og skjemaer hver gang det var en liten endring et eller annet sted. I dag kan vi implementere slike endringer og justeringer på bare noen få minutter,” sier Mats Nyman.

Ved å gjøre selskapets 12 millioner dokumenter tilgjengelige i digitalt format, er det klart at det nå blir mye lettere for de ansatte å lokalisere og laste ned spesifikke dokumenter. Dette vil utvilsomt spare oss for mye tid hver dag.



*“Selv om et arkiv er en levende dynamisk enhet der nye dokumenter hele tiden kommer til mens andre forsvinner, har overføringen til det nye systemet forløpt uten problemer.”*

- Systemutviklingssjef Mats Nyman, DHL

Det digitale arkivet og muligheten for å sende dokumenter elektronisk, har dessuten medført en kraftig reduksjon i selskapets papirforbruk, noe som innebærer en stor fordel for miljøet.

## Store besparelser

Ifølge adm. dir. Susanna Udvardi i Multi-Support Sverige, har analyser vist at selskaper kan spare 120-800 kroner per faktura hvis de benytter en løsning som håndterer fakturaer elektronisk. Dette skyldes først og fremst tidsbesparelser og rasjonaliserte arbeidsrutiner. Ved å implementere systemer for elektronisk dokumenthåndtering, utgjør besparelsene omtrent 120-640 kroner per dokument.

“Vanligvis tar det opptil to uker å implementere en løsning. Men hvis det dreier seg om store og svært komplekse løsninger, er det klart at det kan ta lenger tid.”

## Om Multi-Support Group

Multi-Support har mer enn tjue års erfaring i optimering av dokumentsentrerte forretningsprosesser som tar utgangspunkt i vårt konsept “intelligent dokumenthåndtering” (IDM). Målet er å gjøre organisasjoner mer fleksible, skalerbare og effektive, og dermed spare dem for verdifull tid og penger. Vi er kort fortalt leverandør av “tid og penger”, 24 timer i døgnet, sju dager i uka - vår effektivitet kan nærmest betegnes som “25/7”!

Mer enn 3.000 små og store organisasjoner over hele verden innen alle bransjer og av varierende størrelser har nå implementert IDM-konseptet. Multi-Support Group har sammen med sertifiserte forretningspartnere over hele verden egne implementeringsorganisasjoner i Danmark, England, Finland, Norge, Sveits, Sverige og Tyskland.

Multi-Support er en IBM Advanced Business Partner.