



## CASE STUDY

# Das weltweit führende Logistikunternehmen setzt Bizagi global für 280.000 Benutzer ein, um die Orchestrierung der End-to-End-Automatisierung voranzutreiben.

## Deutsche Post DHL Group

### Kundenname:

Deutsche Post DHL Group

### Industrie:

Transport und Logistik

### Standort:

Deutschland

### 95 % Automatisierungsgrad des Fakturierungsprozesses der Zollsteuer

280.000 Benutzer erhalten Unterstützung über den Helpdesk zur globalen Beschaffung

2 Millionen Fälle pro Jahr bearbeitet

Das Motto der Deutschen Post DHL Group lautet „Menschen verbinden, Leben verbessern“. Das globale Logistikunternehmen nutzte Bizagi, um die Konnektivität innerhalb seiner Geschäftsabläufe zu verbessern. Bizagi fungierte als Orchestrator des Technologiepakets und ermöglichte die End-to-End-Automatisierung von 24 Prozessen, einschließlich der Fakturierung der Zollsteuer, der Verwaltung der Lieferantenstammdaten, dem Helpdesk zur globalen Beschaffung und vielem mehr.

Die Bizagi-Plattform wurde vom Team der Global Business Services (GBS) weltweit innerhalb der gesamten Deutsche Post DHL Group in 17 Sprachen eingesetzt.

Ziel ist es, Geschäftsabläufe zu integrieren und zu optimieren und über 2 Millionen Fälle pro Jahr zu bearbeiten. Im Fakturierungsprozess der Zollsteuer arbeitet Bizagi mit Oracle, UiPath und ABBYY zusammen und bietet eine digitale Prozessautomatisierung, um eine End-to-End-Automatisierung des Prozesses zu ermöglichen und einen Automatisierungsgrad von 95% zu erreichen.

Mit Bizagi wurde ein Portal zur Verwaltung von Lieferantenstammdaten erstellt, um die Benutzererfahrung für Mitarbeiter, Kunden und Stakeholder zu verbessern. Durch die Verbindung der Systeme konnte Bizagi die Notwendigkeit manueller Eingriffe eliminieren und durch die End-to-End-Automatisierung viele Vollzeitkräfte einsparen.

*„Mit Bizagi konnten wir digitale Dienste aufbauen und Einsparungen erzielen und gleichzeitig die Qualität unserer Prozesse verbessern. Wir haben in unserer Global-Business-Services-Organisation harmonisierte und stabile Prozesse geschaffen, die ohne Bizagi nicht möglich wären. Es ist ein wichtiger Erfolgsfaktor dieses Programms.“*

**Timo Nef,**

Teamleiter, Automation Designers & Architects

## Ziele

- Orchestrierung und Verbindung unterschiedlicher Technologiepakete
- End-to-End-Automatisierung des Fakturierungsprozesses der Zollsteuer, um das Potenzial von RPA-Bots zu maximieren, die mehr als 50.000 Rechnungen pro Tag bearbeiten.
- Erstellung eines Portals zur Verwaltung der Lieferantenstammdaten, das externe Benutzer vernetzt und in einen Beschaffungsprozess integriert
- Sicherstellung der Compliance innerhalb des Prozesses zur Erstellung neuer Lieferanten für die Rechnungsdetails und die Genehmigung durch Dritte
- Verbesserung der Benutzererfahrung und Eliminierung manueller Aufgaben
- Verbesserung der Effizienz und Compliance durch die Verbindung von Systemen

## Erfolge

- 95 % Automatisierungsgrad des Fakturierungsprozesses der Zollsteuer
- 280.000 Benutzer greifen auf das Beschaffungsunterstützungsportal zu, das auf den Bizagi Sites basiert
- 1.000 Lieferanten, die über das Lieferantenportal bearbeitet werden
- 2 Millionen End-to-End-Fälle, die mithilfe von Bizagi pro Jahr bearbeitet werden
- Prozessmodellierung, die verwendet wird, um Lieferantenportalsysteme in einzelne Workflows zu integrieren
- Ein standardisierter Workflow sorgt für eine konforme Lieferantenauswahl und generiert automatisch Details für das Audit
- Die Lieferanten können sowohl mit dem Portal als auch mit den Mitarbeitern interagieren – Ausfüllen von Formularen, um Daten direkt zu aktualisieren und den Rechnungsstatus anzufordern
- Keine manuellen Aufgaben mehr durch Prozessautomatisierung
- Bizagi orchestriert Systeme, um die Abläufe zu optimieren und vollständige Transparenz zu gewährleisten

## Überblick

Das Motto der Deutsche Post DHL Group lautet „Menschen verbinden, Leben verbessern“. Bei dem globalen Logistikunternehmen dreht sich in der Tat alles um Konnektivität und es nutzte Bizagi, um die Konnektivität innerhalb seiner internen Abläufe zu fördern.

Das Unternehmen ist bestrebt, sein Technologiepaket kontinuierlich weiterzuentwickeln und Unternehmensstandards zu setzen. Das GBS-Team führte die Bizagi-Plattform ein, um als Orchestrator zwischen den Anwendungen und Technologien, einschließlich Intranet, ERP und RPA, zu fungieren und ihre Service-Verbraucher (Kunden, Bewerber, Mitarbeiter und Lieferanten) mit den Dienstleistern für Benutzerfreundlichkeit und Effizienz zu vernetzen.

## Herausforderung

Die DP DHL Group musste Prozesse unternehmensweit orchestrieren. Das Unternehmen verfügte bereits über ein komplexes Paket an Technologien und Anwendungen, einschließlich SAP, Oracle und SharePoint, benötigte jedoch eine Automatisierungsplattform, um die Lücken zu schließen und Systeme zu verbinden.

Es verfolgte einen strategischen Ansatz für die Prozessautomatisierung, beginnend mit dem Fakturierungsprozess der Zollsteuer; ein komplexes und ehrgeiziges Projekt, das, wenn es erfolgreich wäre, die meisten Einsparungen bringen würde, da es zuvor vollständig manuell war. Bei diesem Prozess ging es vor allem um Integration, da Bizagi neben anderen Automatisierungstechnologien, darunter ABBYY für die Datenerfassung aus gedruckten Dokumenten und UiPath RPA für die Aufgabenautomatisierung, ein Orchestrator war. Diese Technologien würden es ermöglichen, dass der Fakturierungsprozess der Mehrwertsteuer für Sendungen vollständig automatisiert und lückenlos abläuft. Dieses Projekt diente als Pilotprojekt, um zu zeigen, wie die Bizagi-Plattform mit ihrem Technologiepaket interagieren würde.

Nach dem Erfolg dieses und anderer kleinerer Projekte wandte sich das Team von DP DHL dem Portal zur Verwaltung der Lieferantenstammdaten zu, das eine wichtige Komponente im Beschaffungsprozess darstellt. Dieser Prozess basierte bisher auf einer zeitaufwändigen manuellen Erfassung und Validierung von Daten, um die Lücken zwischen Systemunterbrechungen zu schließen. Manuelle Aktivitäten, wie das Ausfüllen von Tabellen, das Versenden von E-Mails und die manuelle Eingabe von Daten, standen aufgrund von Systemunterbrechungen zwischen Workflow und ERP an der Tagesordnung.

Die DP DHL Group benötigte eine End-to-End-Lösung, um die Effizienz zu verbessern und die Compliance sicherzustellen. Das Portal erforderte eine Anpassung, die mit vorkonfigurierten Lösungen zu kostspielig und zeitaufwändig wäre.

## Lösung

Das Team der DP DHL Group war neu bei Bizagi und in der digitalen Prozessautomatisierung und vertraute bei der Erstellung von Geschäftsabläufen zuvor auf MS Visio. Daher arbeitete das Team mit Hilfe des Teams von Bizagi Professional Services an seinem ersten Projekt. Die Mitarbeiter wurden dabei begleitet, um zu lernen, wie die Plattform implementiert und wirksam genutzt werden kann.

---

*„Bizagi ermöglicht es uns, komplexere Prozesse zu implementieren und wirklich komplexe Dateneingabestrukturen für Benutzer zu interpretieren, aber mit einem Low-Code-Ansatz ... Wichtig ist uns, dass wir unseren Prozessanalysten die Möglichkeit geben, besonders im Bereich der Workflow-Implementierung auf einem sehr hohen Niveau zu arbeiten. Mit sehr wenig technologischer Expertise können sie einfach schneller sein.“*

**Stefan Wenzel,**

ehemaliger VP Center of Digitization

---

Der Fakturierungsprozess der Zollsteuer war fast vollständig manuell und verarbeitete allein in der Schweiz mehr als 2.500 Sendungen pro Tag. Daher war es wichtig, diesen Prozess mit hohem Volumen zu automatisieren und Zeit und Geld zu sparen. Bizagi fungierte als Orchestrator der Prozessautomatisierung, um Technologien wie UiPath RPA, ABBYY FlexiCapture und das Oracle-Finanzsystem zu verbinden und eine End-to-End-Automatisierung zu ermöglichen.

Die Prozessmodellierungsfähigkeit von Bizagi hat sich bei der Erstellung des Portals zur Verwaltung der Lieferantenstammdaten als herausragend erwiesen, da das Team den Prozessablauf und die Datvalidierung auf einfache und bequeme Weise definieren konnte. Jeder individuelle Benutzer des Portals erhielt über Bizagi eine eindeutige Lieferantenidentität. Dies half, den Workflow zu standardisieren und jedem Autorisierten Zugriff auf das Portal zu gewähren.

---

*„Menschen verbinden, Leben verbessern: Das ist buchstäblich das, was wir tun. Wir verbinden Kunden, Bewerber, Mitarbeiter und Lieferanten. Die Integration mit unserem Azure Active Directory macht es besonders einfach und sicher, an unseren Workflows teilzunehmen“*

**Timo Neff,**

Teamleiter, Automation Designers & Architects

---

Mithilfe von Bizagi Sites konnte das Unternehmen das Lieferantenportal erstellen, das es sowohl Mitarbeitern von DP DHL als auch externen Lieferanten ermöglicht, Daten direkt zu übermitteln. Das Portal verwendet Geschäftsregeln, um Daten bei der Eingabe automatisch zu validieren und so wiederkehrende Prüfungsschritte zu minimieren. Lieferantendetails wurden ebenfalls automatisch im ePurchasing-System repliziert, um weiteren manuellen Aufwand zu sparen.

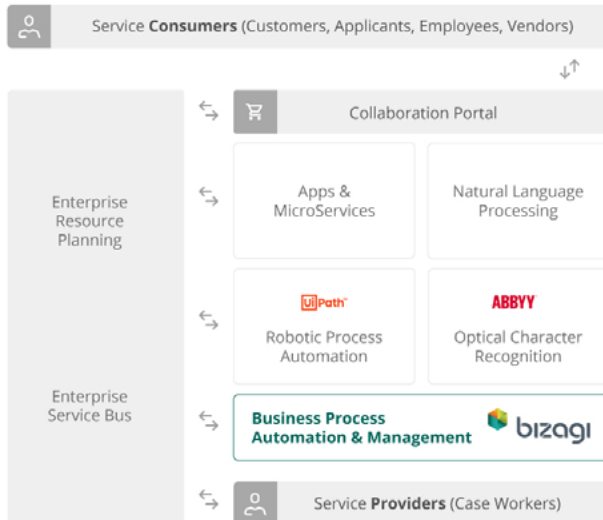
Dank der intuitiven Funktionen von Bizagi, wie wiederverwendbaren Formularen und Prozessen, konnte das Team die Lösung in nur sechs Monaten entwickeln. Dies bot einen auf Vorlagen basierenden Ansatz für das Projekt, was zur Beschleunigung der Bereitstellungszeit beitrug.

---

*„Das Erstellen von Formularen ist ein Drag-and-Drop-Erlebnis, und insbesondere die Funktionalität der Wiederverwendbarkeit ist großartig. Es handelt sich um ein Muster, das im gesamten Bizagi-Produkt sichtbar ist. Wenn Sie es auf intelligente Weise nutzen, ist die Wiederverwendbarkeit ein entscheidender Vorteil, um Prozesse schnell zu erstellen.“*

**Timo Neff**

---



## Ergebnisse

Bizagi wird nun weltweit innerhalb der gesamten DP DHL Group eingesetzt, wobei die Lösung in 17 Sprachen bereitgestellt wird, um Systeme zu orchestrieren, Abläufe zu optimieren und vollständige Transparenz zu gewährleisten. Auf der Plattform laufen mittlerweile über 24 Prozesse, darunter solche zur Unterstützung der Personal- und Immobilienabteilungen. Bizagi ist zu einer wichtigen Komponente im Technologiepaket der DP DHL Group geworden, mit einer speziell entwickelten Bizagi-Site-Schnittstelle, die den Sachbearbeitern einen direkten Zugriff bietet. Mehr als zwei Millionen End-to-End-Fälle pro Jahr werden jetzt über die Bizagi-Plattform bearbeitet.

*„Wir haben jetzt über 200 Initiativen umgesetzt, von denen viele End-to-End-Prozesse sind. Wir versuchen nicht, einzelne Aufgaben zu automatisieren, ohne die Umgebungen ganzheitlich zu betrachten. Dies ist der bestmögliche Weg, um die Effizienz zu maximieren.“*

**Stefan Wenzel**

Klare Ergebnisse wurden im Fakturierungsprozess der Zollsteuer erzielt, bei dem Bizagi durch die Eliminierung manueller Aufgaben und die End-to-End-Orchestrierung von Technologien eine Automatisierung von 95 % erreicht hat.

Das Portal zur Verwaltung der Lieferantenstammdaten wird von 250.000 Mitarbeitern genutzt, wobei die Bizagi Sites den direkten Login bereitstellen. Bizagi hat Aufgaben im Prozess automatisiert, wie das Initiieren von Fällen, das Einreichen von Formularen, das Anfordern von Genehmigungen und das Duplizieren von Daten in der ePurchasing-Lösung.

*„Bizagi ist das Tool, das alles End-to-End zusammenhält, und das Go-to-Portal für unsere Dienstleister, die sich bei Bizagi anmelden, um einen Fall zu bearbeiten.“*

**Timo Neff**

Der in Bizagi erstellte standardisierte Prozess hilft bei der konformen Lieferantenauswahl und generiert automatisch Informationen, die für Audits benötigt werden, die zuvor in E-Mails versteckt oder sogar irrtümlicherweise gelöscht wurden. Die Benutzerfreundlichkeit der neuen Plattform bietet Prozessqualität und ein verbessertes Benutzererlebnis, da die Benutzer keine Schulung auf der intuitiven Plattform benötigen, was weitere Kosten spart.

Die Lieferanten können nun selbst mit dem Portal interagieren, was zuvor nicht möglich war: Sie mussten Informationen per E-Mail an DP DHL übermitteln. Dank der mit Bizagi generierten Formulare können sie ihre Daten auf einfache Weise direkt übermitteln, und sie können auch direkte Anfragen wie den Status einer Rechnung stellen. Über tausend Lieferanten wurden nun über das Portal bearbeitet.

*„Mit Bizagi konnten wir digitale Dienste aufbauen und Einsparungen erzielen und gleichzeitig die Qualität unserer Prozesse verbessern. Wir haben in unserer Global-Business-Services-Organisation harmonisierte und stabile Prozesse geschaffen, die ohne Bizagi nicht möglich wären. Es ist ein absoluter Erfolgsfaktor dieses Programms.“*

**Timo Neff**

