

## SAP Customer Success Story

Um das bestehende Geschäft zu stärken und von neuen Geschäftschancen zu profitieren, hat sich **Canada Post** für **mySAP™ Supply Chain Management (mySAP™ SCM)** und dessen Funktionen zum **Event Management** entschieden. **mySAP SCM** unterstützt **Canada Post** bei der Umsetzung der unternehmensweiten Strategie. **Durch die Verbesserung der Geschäftsprozesse soll die Qualität bei der Paketzustellung erhöht und das Gesamtergebnis gesteigert werden.**



## CANADA POST CORPORATION

### CANADA POST ENTSCHEIDET SICH ZUR VERBESSERUNG DER ERTRAGSKRAFT FÜR SUPPLY CHAIN EVENT MANAGEMENT MIT mySAP™ SCM

Canada Post steht vor gewaltigen Herausforderungen in den traditionellen Geschäftsfeldern. Globale Mitbewerber betreten den Markt mit innovativen Produkten und bieten weltweite Dienstleistungen an. Gleichzeitig fordern Kunden schneller, flexibler und kreativer Zustellösungen. „Es gibt nicht einen einzigen Bereich unseres Geschäftsfeldes, der nicht dem Wettbewerbsdruck ausgesetzt ist“, sagt Cal Hart, Vize-Präsident für Produktmanagement und Business Transformation bei Canada Post in Ottawa. „Unternehmen aus dem Bereich der elektronischen Rechnungsstellung und Bezahlung treten im Bereich der Briefzustellung in Konkurrenz zu uns. Zeitungen, Fernsehen und Radio treten im Werbesegmenten in Konkurrenz zu uns. Expressdienste wie FedEx und UPS treten im Paketgeschäft in Konkurrenz zu uns.“

Um die vorhandenen Geschäftsfelder zu pflegen und von neuen Geschäftspotenzialen zu profitieren, investiert Canada Post in eine unternehmensweite Strategie zur Verbesserung der Geschäftsprozesse. Canada Post hat sich für mySAP™ Supply Chain Management (mySAP™ SCM) und dessen Funktionen zum Event Management, den SAP® Event Manager, entschieden, um diese Anstrengungen zu unterstützen. Der SAP Event Manager ermöglicht die Verfolgung des Status bei allen Zustelldienstleistungen des Unternehmens und ermöglicht die Integration hin zu Schlüsselprozessen einschließlich der Fakturierung der einzelnen Aufträge.

„mySAP SCM unterstützt die strategischen Prioritäten von Canada Post: Aktuelle Geschäftsfelder sollen stabilisiert und neue Felder entwickelt werden, im operativen Bereich sollen hervorragende Leistungen erbracht werden und es soll sichergestellt sein, dass Mitarbeiter zu unserem Wettbewerbsvorteil beitragen und das Kapital des Unternehmens steigern“, sagt Hart. „Wir sind in der Lage, den Rückgang des Auftragsvolumens aufzufangen, E-Commerce-Funktionen und das Paketgeschäft für Firmenkunden weiterzuentwickeln sowie die Kundenzufriedenheit zu steigern.“

### **VERBESSERUNG DER ZUSTELLQUALITÄT**

Canada Post ist Teil der Canada Post Group, einem Unternehmen mit einem Umsatz von 5,9 Mrd. kanadischen Dollar. Neben der Canada Post gehören Purolator Courier Ltd., Progistix-Solutions Inc. (ein Kontraktlogistikdienstleister), epost (ein Internet-basierter Post- und Rechnungszustelldienst) sowie Innovapost (eine Firma für IT-Dienstleistungen) zu der Canada Post Group.

Canada Post muss die Zustellung an die geographisch verstreut lebende Bevölkerung Kanadas garantieren und Dienste sowohl in Englisch als auch in Französisch anbieten. Dennoch hat Canada Post unter den Industrieländern eine der niedrigsten Postgebühren und erzielt trotzdem immer noch Gewinne. Canada Post beschäftigt 66.000 Menschen, liefert jährlich mehr als 10 Milliarden Postsendungen aus und unterhält Geschäftsbeziehungen mit mehr als 24.000 Verkaufsstellen im Einzelhandel für Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens.

Canada Post steht in drei Märkten – Consumer-to-Consumer (C2C), Business-to-Consumer (B2C) und Business-to-Business (B2B) – in Konkurrenz mit bereits etablierten Unternehmen wie z. B. FedEx, UPS, TransForce und der Deutschen Post. Canada Post muss kosten- und qualitätsrelevante Fragen lösen, um den

Anteil am C2C-Segment zu halten und Probleme im Bereich der Leistungsfähigkeit und Produktdifferenzierung angehen, um seinen Anteil am B2C-Markt zu erhöhen. Um die aktuelle Nischenstellung im B2B-Markt auszubauen, muss Canada Post die Zustellvorgänge transparenter gestalten.

mySAP SCM unterstützt alle diese Entwicklungen. „Sobald sich die physischen Waren im Poststrom befinden, gibt es keine Differenzierung nach Segment“, sagt Francine Conn, Geschäftsführerin des Supply-Chain-Produktmanagements. „Wir benötigen den SAP Event Manager, damit wir durchweg über Überwachungsfunktionen und dieselben Qualitätsstufen verfügen.“

Canada Post ersetzte sein 15 Jahre altes manuelles Track-and-Trace-System, das neue Dienstleistungen wie AdMail nicht abwickeln, den Status von Paketen und Post während des Zustellungsprozesses nicht überprüfen und keine präzise und rechtzeitige Abrechnung gewährleisten konnte.

Traditionelle Systeme erlauben zwar Tracking-Meldungen, was Produkttransparenz ermöglicht, reichen aber nicht dazu aus, die Zustellungsverlässlichkeit aufgrund kundendefinierter Optionen zu überwachen. Mit den Altsystemen traten Probleme bei

der Servicequalität auf, da durch sie keine Abstimmung von Geschäftsprozessen möglich waren, die von Mitarbeitern unterschiedlich ausgeführt werden. „Durch den SAP Event Manager erzielen wir eine größere Transparenz und stellen eine nahezu fehlerlose Auslieferung sicher“, so Conn.

### **ERLÖSSTEIGERUNG**

Der Schwerpunkt der Implementierung des SAP Event Manager liegt auf der Erlösgenerierung. „Wir haben einige sehr genau beschriebene Erlösziele, die in den Business Case integriert wurden“, sagt Conn. „Unser Fokus liegt auf der Wertsteigerung für

**„Letztendlich ist der SAP Event Manager kein Instrument für Canada Post – sondern für unsere Kunden. Unser Ziel ist es, die Prozesse unserer Kunden zu verbessern und für sie eine Wertsteigerung zu erzielen.“**

**Cal Hart, Vize-Präsident Produktmanagement und Business Transformation, Canada Post**

den Kunden – so sind wir in der Lage, über neue Dienstleistungen steigende Erlöse zu generieren und unsere Kalkulationsmöglichkeiten zu verbessern.“

AdMail-Dienstleistungen bilden eine der Schlüsselquellen für neuen Erlös. „Unsere Kunden möchten, dass wir im Bereich AdMail aktiver werden“, sagt Hart. „Nehmen wir das Beispiel einer Firma, die versucht, eine Print-Mailing-Aktion mit einer Telefon-Aktion zu verbinden. Wir könnten ihm mitteilen: ‚Wir haben Ihr Werbematerial heute in Ottawa ausgeliefert.‘ Er kann dann heute Abend ans Telefon gehen und einem Kunden sagen: ‚Ich habe Ihnen die Broschüre zugeschickt; sie liegt seit heute in Ihrem Briefkasten. Möchten Sie dieses Produkt in blau oder in schwarz?‘“

Die Verfolgung von wichtigen und geheimen Dokumenten stellt eine weitere Wachstumsmöglichkeit dar. „Staatliche Stellen schicken Dokumente, welche die wichtigsten Lebensereignisse abdecken wie z.B. Geburt, Tod, Einwanderung und so weiter“, sagt Gail Ryan, der für den Vertrieb im Bereich ‚Öffentlicher Dienst‘ verantwortlich ist. „Wir können die Zustellung dieser betriebswirtschaftlich wichtigen Dokumente nicht so verfolgen und steuern, wie wir das gerne möchten und sehen daher im Supply Chain Event Management mit mySAP SCM eine Möglichkeit, in diesem Bereich unsere Leistungsfähigkeit zu steigern.“

### **VERBESSERUNG VON GESCHÄFTSPROZESSEN**

Der SAP Event Manager setzt Maßstäbe bei der Steuerung von Dienstleistungsstandards und Zustelloptionen. Das Unternehmen kann Verpflichtungen im Servicebereich messen, Qualitätsstufen in Echtzeit verwalten und Warnmeldungen generieren, falls Prozesse gegen die Maßstäbe verstoßen. „Mit dem alten Track-and-Trace-System haben wir lediglich Abfragen

nach draußen geschickt“, sagt Peter Duncan, Implementierungs-Manager für Supply Chain Management und Business Transformation. „Aufgrund der Transparenz entlang des gesamten Prozesses sind wir jetzt in der Lage, den Barcode auf einer Zustellungskarte zu scannen, dem Paket zuzuordnen und dafür zu sorgen, dass zu einer bestimmten Zeit beim Kunden eine Karte hinterlegt wird.“

**„Die letzte Hürde für unsere aktuellen und geplanten Dienstleistungsangebote ist die Qualität der Zustellung. Mit mySAP SCM sind wir in der Lage, die perfekte Zustellung zu garantieren.“**

Allan Bisback Teamleader der Gruppe Business Transformation bei Canada Post

„Jetzt können wir mit einem intelligenten Werkzeug Leistungsmerkmale als Produkte verkaufen. Wir verkaufen als Produkt die Zustellung am Samstag. Wir verkaufen als Produkt die Erfassung der Unterschrift bei der Paketauslieferung. Wir verkaufen als Produkt

„Nur zustellen, wenn...‘ Alle Merkmale lassen sich auf ein tragbares Datenterminal herunterladen, das z. B. folgende Meldung ausgibt: ‚Unterschrift erforderlich – nicht ohne Unterschrift gehen.‘ Mit dem SAP Event Manager kann der Prozess erst dann abgeschlossen werden, wenn er korrekt ist.“

„Die letzte Hürde für unsere aktuellen und geplanten Dienstleistungsangebote ist die Qualität der Zustellung“, sagt Allan Bisback, Teamleiter der Gruppe ‚Business Transformation‘ bei Canada Post. „Mit dem SAP Event Manager sind wir in der Lage, die perfekte Zustellung zu garantieren.“

### **MEHR ALS NUR TECHNOLOGIE**

Canada Post hat sich für SAP Event Manager entschieden, um die Vorteile der Integration mit seinem bestehenden SAP® R/3® Backbone und der Lösung mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM) zu nutzen.

Die Integration des SAP Event Managers mit den Funktionen aus dem Finanzwesen und der Lagerverwaltung unter SAP R/3 erleichtert die rechtzeitige und präzise Abrechnung und stellt neue Logistikfunktionen zur Verfügung. Mithilfe der Integra-


**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

 Neurottstraße 15a  
 69190 Walldorf  
 T 08 00/5 34 34 24 \*  
 F 08 00/5 34 34 20 \*

\* gebührenfrei in Deutschland

 T +49/18 05/34 34 24 \*\*  
 F +49/18 05/34 34 20 \*\*

\*\* gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

[www.sap.de/scm](http://www.sap.de/scm)

tion wird außerdem der Informationsfluss zu Postsendungen in mySAP CRM ermöglicht. Mit mehr vorgegebenen Informationen wird die durchschnittliche Telefongesprächszeit mit dem Kunden verringert.

Dennoch geht es bei dieser Implementierung um viel mehr als Technologie; es sind innerhalb von Canada Post grundlegende Änderungen erforderlich, um das gewünschte Ziel zu erreichen. „Es geht um Menschen, den Prozess und die Technologie, und wir haben dieses Thema schon früher aufgegriffen“, sagt Hart. „Die technische Seite ist dabei relativ leicht zu bewerkstelligen. Der schwierigere Teil besteht darin, über die richtigen Leute für den Entwurf der Prozesse und die richtigen Prozesse zu verfügen, das Verständnis darüber sicherzustellen, welche Werte wir generieren, und die Menschen dazu zu bringen, Verantwortung zu übernehmen. Das Change Management wendet sich an die Leute aus dem operativen Bereich und erleichtert diesen den Übergang zu den neu eingeführten Prozessen.“

#### DER BEVORZUGTE ANBIETER FÜR DIE „LETZTE MEILE“

mySAP SCM erleichtert es Canada Post, zum bevorzugten Anbieter für die „letzte Meile“ zu werden – und sogar die Zustellung von Postsendungen von Mitbewerbern zu unterstützen.

„Blickt man in die Zukunft, ist eine der Anforderungen an uns, in der Lage zu sein, die Barcodes anderer Unternehmen, die heute am Markt sind, zu scannen“, sagt Hart. „Dafür gibt es einen Grund. Ich glaube, dass es für Canada Post ein enormer Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz ist, die Zustellung auf der letzten Meile durchführen zu können. Dies ist momentan nicht möglich, da meine Mitbewerber mir ihr Produkt nicht überlassen, weil ich Ihnen keine permanente Transparenz bieten kann. Mit den Funktionen, die wir im SAP Event Manager bauen, sind wir nun in der Lage, ihr Produkt aus dem Feld zu schlagen und es zuzustellen, wobei wir die Kosten aus Ihrem operativen Bereich nehmen, aber unseren Bereich intensiver gestalten.“

Zusätzliche Funktionen umfassen Upgrades für die Option von Kunden, direkt den Zustellungsstatus online anzuzeigen, was zu verbesserter Effizienz führt, weniger Anrufe und Beschwerden von Kunden und größeres Wachstum ermöglicht. „Wir können damit beginnen, zukünftige Funktionen für Kunden zu aktivieren, damit diese effektivere Self-Service-Möglichkeiten erhalten und besser mit uns kommunizieren können“, sagt John Lee, der bei Canada Post für den Vertrieb elektronischer Lösungen verantwortlich ist. „Wir konnten mühelos 5.000 Kunden gewinnen, die an den erweiterten Dienstleistungen interessiert waren.“

Und das ist erst der Anfang. „Außerdem gibt es noch weitere Möglichkeiten – außerhalb des traditionellen Postgeschäfts –, die wir mit dem SAP Event Manager zur Verfügung stellen könnten“, sagt Hart. Canada Post erwägt in der Zukunft z. B. die Unterstützung von Online-E-Tailern einschließlich der Lagerung ihrer Produkte in eigenen Lagern. „Die E-Tailer nehmen die Aufträge wie üblich entgegen, und wir kommissionieren, verpacken, versenden, wickeln Retouren ab und übernehmen sogar Aufgaben im Finanz- und Zahlungsbereich. Wir bringen damit die SAP-Lösungen, die wir bereits installiert haben, optimal zum Einsatz“, sagt Hart. „Letztendlich ist der SAP Event Manager kein Instrument für Canada Post – sondern für unsere Kunden. Unser Ziel ist es, die Prozesse unserer Kunden zu verbessern und für sie eine Wertsteigerung zu erzielen.“

Nichts ist so beständig wie der Wandel. „Wir haben in den letzten 18 Monaten mehr Veränderungen vorgenommen und werden in den nächsten 18 Monaten mehr Veränderungen vornehmen als in den 150 Jahren unserer Geschichte“, sagt Hart. „Jemand sagte neulich: ‚Wann hören diese Veränderungen eigentlich auf?‘ Meine Antwort darauf lautet: Wenn die Kunden keine Veränderungen mehr fordern, und neue Mitbewerber nicht mehr auf unser Terrain vordringen. Bis dahin müssen wir ständig Wege finden, um Mehrwert zu generieren. Der SAP Event Manager ist ein Werkzeug, das uns dabei hilft.“