

Hamburg Süd optimiert mit einer cloubasierten Individuallösung die Kosten intermodaler Transporte und standardisiert Geschäftsprozesse

Capgemini hat erfolgreich für die Reederei Hamburg Süd, einer Tochter der Mærsk Line, in einem agilen Projektsetup eine cloubasierte Individuallösung für intermodale Verkehre realisiert

Fokus auf Prozessoptimierung und User Experience

Intermodale Verkehre sind ein wichtiger Bestandteil des Serviceportfolios von Hamburg Süd. Beim intermodalen Verkehr organisiert Hamburg Süd neben der eigentlichen Seeverschiffung eines Containers auch die Transportdienstleistungen davor und danach, beispielsweise mit LKW oder Bahn. Reedereikunden erhalten damit den Tür-zu-Tür Transport aus einer Hand.

Im Rahmen der Einführung optimierter Standardprozesse und der Modernisierung ihrer Systeme für die Abwicklung der Intermodal-Dienstleistungen hat Hamburg Süd Capgemini mit der Entwicklung einer Softwarelösung zur Planung, operativem Management und Überwachung betraut.

Durch die neuen globalen Standardprozesse werden Abläufe vereinheitlicht, Dienstleistungen standardisiert und ein noch höheres Servicelevel für Kunden erreicht. Der Augenmerk lag neben der Prozessoptimierung auch auf der Automatisierung von manuellen Tätigkeiten und der Verbesserung der User Experience im neuen System. Vormalig komplexe und aufwändige Prozesse werden jetzt auf einer bequem nutzbaren, browserbasierten Oberfläche bearbeitet.

Überblick

Kunde: Hamburg Südamerikanische Dampfschiffahrts-Gesellschaft

Branche: Schifffahrt

Land: Deutschland

Herausforderung des Kunden:

- Modernisierungsbedarf der Systeme für die Abwicklung der Intermodal-Dienstleistungen
- Mit der Ablösung des Bestandsystems soll noch während der Definition der neuen Standardprozesse begonnen werden

Lösung:

- Eine cloubasierte Softwarelösung zur Planung, operativem Management und Überwachung
- Durch agiles Vorgehen konnte das Team während der Prozessstandardisierung starten und kurzfristige Entscheidungen berücksichtigen.

Ergebnisse:

- Die Verknüpfung getrennter Systeme führt zu operativen Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen
- Vollumfängliche Anwendung verbessert die User Experience
- Integration der Lösung in die bestehende IT-Landschaft

“Dank der sehr engen Zusammenarbeit und der Flexibilität, die Capgemini gezeigt hat, konnten wir Kinderkrankheiten, die bei der Einführung einer neuen Software üblich sind, schnell beheben. Wir hatten ein gemeinsames Ziel und Teamarbeit führte zur besten Kombination aus Best Practice und Innovation.”

Tracey Rank
GLOBE Program Manager,
Hamburg Süd



Agiles Vorgehen erlaubte Projektstart noch während der Prozessstandardisierung

Da das Altsystem dringend abgelöst werden musste, war es notwendig mit der Entwicklung des Systems zu beginnen, bevor die neuen Standardprozesse fertig definiert waren. Hamburg Süd und Capgemini haben daher ein agiles Projektsetup auf Basis von Scrum gewählt, bei dem die Entscheidungen aus der laufenden Prozessstandardisierung direkt in die Sprints einfließen und kurzfristig in der Lösung berücksichtigt wurden.

Enge Zusammenarbeit auf Augenhöhe und etablierte Scrum Teams als Erfolgsfaktor

Die Implementierung von Individualsoftware erfolgt heutzutage in einem sinnvollen globalen Liefermodell. Capgemini setzt diesen Ansatz um, der in diesem Projekt einerseits die lokale Nähe zu den Fachbereichen sicherstellte und mit den erforderlichen Kenntnissen von Scrum Teams aus Capgeminis Agile Delivery (AD) Center in Wroclaw, Polen kombinierte. Business Anforderungen wurden in Form von User Stories vor Ort gemeinsam mit Hamburg Süd beschrieben und an die Scrum Teams übergeben. Die intensive und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Hamburg Süd und Capgemini Mitarbeitern mit ausgewiesenem Branchen-Knowhow bildete die Basis der erfolgreichen Produktentwicklung.

Ein wesentlicher Vorteil der agilen Entwicklung liegt in der schnellen Validierung des Entwicklungsstands. So sind notwendige Korrekturen kurzfristig und schnell möglich, die sonst erst spät erkannt und entsprechend aufwendig umzusetzen sind. Im regelmäßigen Austausch mit den regionalen Prozessmanagern und Endanwendern sowie beim gemeinsamen Testen wurden Sprintergebnisse überprüft und notwendige Anpassungen in den folgenden Sprints berücksichtigt. Das Ergebnis ist eine Lösung, die Bedürfnisse der Endnutzer vollumfänglich abdeckt und eine hohe Akzeptanz hat.

Cloud basierte Lösung und Integration mit Kernsystemen

Als technische Plattform diente Microsoft Azure und das Capgemini-Framework devonfw. Dieses Open-Source-basierte Framework bringt viele, der für eine Individualentwicklung notwendigen, Grundbausteine mit. Die Scrum Teams konnten sich somit ab dem ersten Sprint voll auf die Implementierung der Fachlogik fokussieren.

Die Integration eines neuen Systems in die bestehende Anwendungslandschaft ist immer ein wichtiger Bestandteil eines Projektes. Um die Intermodal-Dienstleistungen integriert und aus einem Guss für Kunden anbieten zu können, musste das neue System an diverse Bestandssysteme, u.a. an das bestehende Transport Management System (TMS), angebunden werden. Eine besondere Herausforderung bestand darin, dass das neue System in der Azure-Cloud betrieben werden sollte und die Bestandssysteme im Rechenzentrum der Hamburg Süd. Es handelt sich also um eine Hybrid-Cloud Umgebung. Gelöst wurde es durch eine lose Kopplung unter Einsatz von modernen REST- und Queuing-Technologien.

Weltweiter Rollout unter Berücksichtigung lokaler Gegebenheiten und Covid-19

Im ersten Rolloutschritt wurde das System in Mexiko erfolgreich ausgerollt. Capgemini unterstützte den Rollout über einen Zeitraum von mehreren Wochen vor Ort in Mexiko, gemeinsam mit Mitarbeitern der Hamburg Süd aus dem Headquarter.

Mit der neuen Lösung konnten bereits in den ersten Tagen Verbesserungen in der Servicequalität, operative Effizienzsteigerungen sowie ein höheres Maß an Transportoptimierungen erreicht werden. Jetzt müssen für die Abwicklung von Export- und Importaufträgen nicht mehr zwei getrennte IT-Systeme genutzt werden. Stattdessen werden Import- und Export-Aufträge verknüpft und damit Kosteneinsparungen bei der Beauftragung externer Intermodal-Dienstleister realisiert.

Auch die Endnutzer sind überzeugt von der modernen, browserbasierten und vollumfänglich integrierten Anwendung. Neben einer deutlich gesteigerten User Experience, sind sie gegenüber Kunden jetzt schneller und umfassender auskunftsfähig.

In weiteren Rolloutschritten wurde die Lösung sukzessive weltweit ausgerollt, wobei lokale Besonderheiten und Anforderungen in weiteren Sprints umgesetzt und für die Rollouts bereitgestellt wurden.

Aufgrund der COVID-19 Pandemie konnten die Rollouts nicht, wie zu Beginn geplant, vor Ort begleitet werden. Stattdessen wurden die Rollouts remote unterstützt. Im Nachhinein hat sich das als kostengünstige und praktikable Vorgehensweise herausgestellt. Das Intermodal System wurde erfolgreich innerhalb weniger Monate weltweit ausgerollt.

Im Auftrag der Hamburg Süd betreibt Capgemini seit Mitte 2020 die intermodalen Lösung im zeitgemäßen DevOps-Ansatz. Neben umfassenden Supportleistungen für Key- und Enduser, steht hierbei die kontinuierliche Weiterentwicklung des Produkts zusammen mit dem Product Owner im Mittelpunkt; mit dem Ziel eines stetig verbesserten Kundenerlebnisses.

Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Partner für Unternehmen bei der Steuerung und Transformation ihres Geschäfts durch den Einsatz von Technologie. Die Gruppe ist jeden Tag durch ihren Purpose angetrieben, die Entfaltung des menschlichen Potenzials durch Technologie zu fördern – für eine integrative und nachhaltige Zukunft. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste und diverse Organisation mit einem Team von 270.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in fast 50 Ländern. Eine über 50-jährige Unternehmensgeschichte und tiefgehendes Branchen-Know-how sind ausschlaggebend dafür, dass Kunden Capgemini das gesamte Spektrum ihrer Geschäftsanforderungen anvertrauen – von Strategie und Design bis hin zum Geschäftsbetrieb. Dabei setzt das Unternehmen auf die sich schnell weiterentwickelnden Innovationen in den Bereichen Cloud, Data, KI, Konnektivität, Software, Digital Engineering und Plattformen. Der Umsatz der Gruppe lag im Jahr 2020 bei 16 Milliarden Euro.

Get the Future You Want

www.capgemini.com/de

Über Hamburg Süd

Alle Unternehmen und Marken der Hamburg Süd stehen in erster Linie für Qualität. Erstklassige Leistung und eine ausgesprochene Kunden- und Serviceorientierung mit „personal touch“ zeichnen die Hamburg Süd-Gruppe aus – so sind wir beispielsweise in über 250 Büros weltweit vertreten und vor Ort für Sie erreichbar. Als einer der führenden Anbieter im internationalen Seetransport bietet die Hamburg Süd-Gruppe Tür-zu-Tür-Logistiklösungen aus einer Hand.

Mehr unter

www.hamburgsud-line.com

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte:

references.ce@capgemini.com

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind rechtlich geschützt. ©2021 Capgemini. Alle Rechte vorbehalten.