



**TNT Post optimiert ihre Briefzustellung mit Hilfe von Spectos und Jaspersoft.** Die in die SpectosScout 2-Lösung eingebettete BI Suite von Jaspersoft unterstützt TNT Post bei der Einhaltung ihrer hohen Qualitätsstandards

Beim Postdienstleister TNT Post wird Qualitätssicherung groß geschrieben. Zu diesem Zweck arbeitet der alternative Briefdienstleister eng mit der Spectos GmbH, eine Research und Consulting Firma, zusammen. Mit der eigens für TNT Post entwickelten Software Spectos-Scout 1 wurden Testsendungen, Rückläufer und Reklamationen ausgewertet und in Form von Reportings aufbereitet. Die aus den Testsendungen, Rückläufern, Reklamationen und Versandmengen errechneten Quoten stellen die entscheidenden Qualitätskennzahlen für TNT Post dar. Eine Analyse dieser Kennzahlen bildet dann die Grundlage, Ursachen für Qualitätsprobleme sowohl aufzuspüren als auch direkt zu lokalisieren. Spectos setzt für TNT Post Daten zu Geographie und Zeit ins Verhältnis, so dass das Postzustellunternehmen notwendige Informationen über die Laufzeit bis zur Zustellung verknüpft mit geographischen Angaben erhält. Die Mitarbeiter des Qualitätsmanagements, aber auch der operative Außendienst der TNT Post, haben Einsicht und Zugriff auf die im System zur Verfügung stehenden Berichte und Analysen. TNT Post überzeugt und gewinnt ihre Kunden über die Transparenz ihrer Zustellqualität, deshalb können neben Zustellpartner auch Kunden der TNT Post die für sie relevanten Daten einsehen.

### Die Herausforderung: wachsende Datenmengen und Briefsendungen

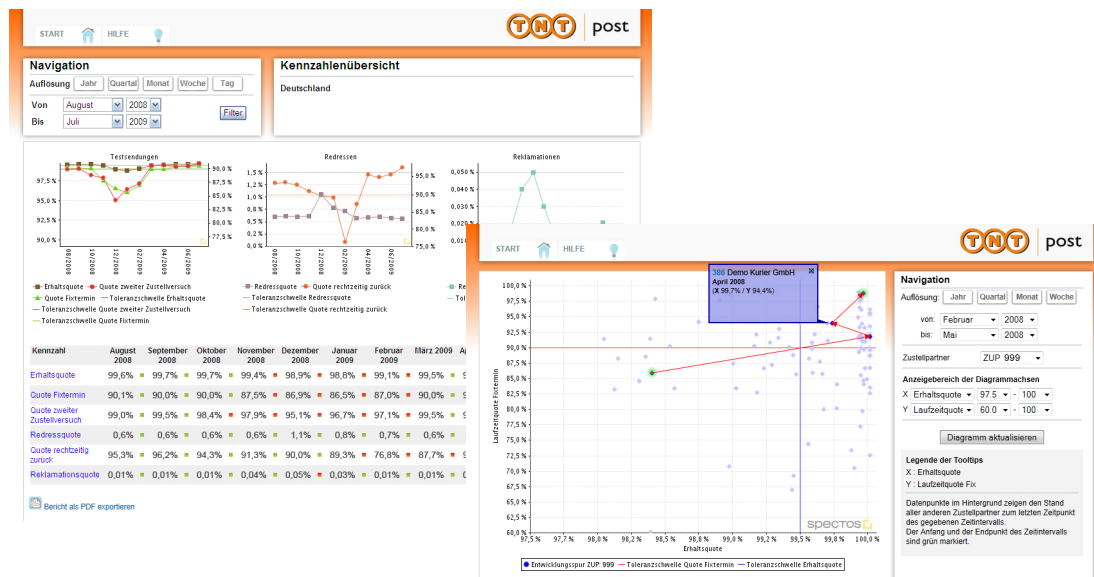
Über viele Jahre hinweg konnte die von Spectos entwickelte Lösung SpectosScout 1 den Anforderungen von TNT Post gerecht werden. Doch mit der Zeit und dem steigenden Erfolg von TNT Post sind nicht nur die Datenmengen und die Anzahl der Briefsendungen gewachsen, sondern auch die Ansprüche der TNT Post an die eigene Qualität sind gestiegen. SpectosScout 1 war allerdings nicht für dieses rasante Wachstum ausgelegt und stieß bald hinsichtlich der Skalierbarkeit an seine Grenzen. Eine Fülle von Daten musste in das System eingespeist, bearbeitet und analysiert werden, um den Mitarbeitern von TNT Post und deren Netzwerkteilnehmern gut aufbereitete Berichte als Grundlage für das Qualitätsmanagement liefern zu können.

Spectos erkannte, dass die bestehende Lösung den Anforderungen von TNT Post langfristig nicht gerecht werden konnte, weil sie einfach zu unflexibel und für das Datenvolumen nicht leistungsfähig genug war. Da der Markt bereits zahlreiche bewährte BI- und Reporting-Lösungen bot, entschied Spectos im Auftrag der TNT Post, den Markt nach einer geeigneten BI-Lösung zu evaluieren, um diese dann in die bereits bestehende SpectosScout-Lösung einzubetten.

## Leistungsfähige BI-Funktionalitäten aus einem Guss

Spectos stellte eine Reihe konkreter Anforderungen an die gewünschte BI-Lösung auf. Für Spectos war es wichtig, eine Lösung einzusetzen, die einheitlich ist und aus einer Hand kommt, um einen reibungslosen Informationsfluss und eine konsistente Datenverarbeitung zu gewährleisten. Hinzu kam, dass die Lösung höchste Skalierbarkeit aufweisen musste, um gerade auch in Zukunft dem hohen Volumenwachstum der Daten gerecht zu werden und darüber hinaus in der Lage zu sein, große Datenmengen in kürzester Zeit zu verarbeiten. Des Weiteren ist für TNT Post eine mandantenfähige Lösung essentiell. Denn TNT Post möchte über eine einzige Plattform mehrere Mandanten bzw. Kunden sowie Zustellpartner managen können, ohne dass diese gegenseitigen Einblick in ihre Daten oder Benutzerverwaltung haben. Jeder Kunde und auch Zustellpartner der TNT Post sollte nur die für ihn relevanten Daten einsehen und nutzen dürfen.

Das Reportingtool der BI-Lösung musste zudem sehr gute Visualisierungsfunktionen bereitstellen, um ansprechende und übersichtliche Dashboards und Diagramme über Qualitätskennzahlen darstellen zu können. Eine weitere Anforderung an die Lösung war, dass sie in der Cloud verfügbar sein musste, so dass für TNT Post, ihre Netzwerkteilnehmer und Kunden keine Notwendigkeit zur Installation einer Software bestand und der Zugriff auf das System von überall und zu jeder Zeit erfolgen konnte. Eine letzte nicht unwesentliche Anforderung an die Lösung war, dass diese genauso wie die bestehende SpectosScout-Lösung auf Java läuft, um Kompatibilitätsprobleme zu vermeiden.



## Reibungslose Implementierung einer ganzheitlichen BI-Lösung

Im Auftrag von TNT Post führte Spectos also eine Marktevaluierung durch, um eine externe BI-Lösung zur Analyse von Daten, Generierung von Reports und Darstellung von Ergebnissen in Form von Dashboards, Tabellen und Diagrammen in seine bestehende SpectosScout Lösung einzubetten. Schnell erkannte Spectos, dass proprietäre BI-Lösungen sehr kostspielig sind und nicht den Anforderungen von TNT Post gerecht werden. Als ohnehin Open Source-affines Unternehmen entschied Spectos sich daher dazu, den Fokus auf BI-Produkte marktführender Open Source-Anbieter zu setzen. Jaspersoft konnte letztendlich mit seiner flexiblen und skalierbaren BI Suite überzeugen.

„Jaspersoft bot uns eine ganzheitliche BI-Lösung aus einer Hand“, erklärt Ringo Großer, CIO bei der Spectos GmbH. „Darüber hinaus haben uns die umfassende Funktionalität der BI Suite sowie die durch die offenen Standards gegebene Kompatibilität von Anfang an überzeugt.“

Auf Basis der Jaspersoft-Lösung bietet Spectos in der Cloud vom Daten-Handling über das Reporting bis hin zur Beratung alles als Dienstleistung an, d.h. Spectos stellt einen BI-as-a-Service zur Verfügung. Das war auch einer der Gründe, warum Spectos sich für die Zusammenarbeit mit Jaspersoft entschieden hat, denn unter all den anderen BI-Anbietern kann nur die Jaspersoft BI-Plattform komplett in der Cloud genutzt werden. Mit diesem Cloud-Ansatz geht Jaspersoft auf die Entwicklung, bei der Unternehmen heute mehr denn je ihr Geschäft ins Internet verlagern, eingehend ein. Denn die Vorteile durch den Einsatz von Cloud-BI für Unternehmen liegen klar auf der Hand. Die Lösung ist on-demand verfügbar, d.h. Anwender müssen nichts installieren, um BI-Funktionen einsetzen zu können. Sie ist flexibel und elastisch, so dass sie je nach Anforderung skaliert werden kann und darüber hinaus gibt es keine Vorab-Kosten, da die Lösung auf dem Pay-as-you-go-Modell basiert.

Seit 2008 setzt Spectos nun die Business Intelligence Suite von Jaspersoft erfolgreich ein. Bis Jaspersoft in die bestehende SpectosScout Lösung eingebettet war, vergingen etwa anderthalb Jahre. Dadurch, dass das Gesamtkonzept ständig weiterentwickelt und an die individuellen Anforderungen angepasst wurde, war ein gewisser Reifeprozess notwendig, um TNT Post schlussendlich eine skalierbare, funktionsreiche und leistungsfähige Lösung für den produktiven Einsatz zur Verfügung stellen zu können.

„Die einfache Bedienung und enorme Geschwindigkeit der Datenbereitstellung begeistern mich“, Lars Tisken, Geschäftsführer der TNT Post GmbH & Co. KG. „SpectosScout 2 ist zu hundert Prozent auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten und bietet uns eine hohe Transparenz über unsere Zustellungsprozesse. Dies hilft uns, den hohen Qualitätsansprüchen unserer Kunden gerecht zu werden und vor allem immer besser zu werden.“

## Einzigartige Lösung maßgeschneidert für den Post- und Logistikmarkt

Die von Spectos durch Einbettung der Jaspersoft-Technologie geschaffene Lösung gibt es auf dem Markt so kein zweites Mal. Denn die Parameter, die für die Post- und Logistikbranche von Relevanz sind, sind nicht mit denen von Finanzanalysen zu vergleichen. In SpectosScout 2 sind daher für TNT Post spezielle Dimensionen eingesetzt worden.

Kennzahlen zu Testsendungen, Rückläufern, Reklamationen und Sendungsmengen spielen für das Qualitätsmanagement von TNT Post eine tragende Rolle. Mit dem in SpectosScout 2 enthaltenen Analyse- und Reportingtool werden konkrete Daten über die Erhalts-, Redress- und Reklamationsquote sowie entsprechende Laufzeitquoten geliefert. So kann TNT Post erkennen, wie viele Briefsendungen problemlos zugestellt und wie viele erst beim zweiten Versuch oder gar nicht zugestellt werden konnten, weil beispielsweise die Adresse auf dem Umschlag fehlerhaft oder der Empfänger verzogen ist. Diese Funktion ist für TNT Post besonders wichtig, da sie damit ihre Prozesse optimal überwachen können. Interessant sind insbesondere Erkenntnisse über die Laufzeit von Briefsendungen. Auch über die Anzahl der Reklamationseingänge kann Spectos so in Form von Berichten Auskunft geben.

In erster Linie ist es für das Team des Qualitätsmanagement bei TNT Post wichtig, diese Kennzahlen in Form von Executive Summaries, Dashboards, Tabellen, Diagrammen oder auch geographischen Karten zu erhalten. Denn das Qualitätsmanagement muss sich schlussendlich Qualitätsproblemen annehmen und mit entsprechenden Maßnahmen versuchen, diese zu beheben. Aber auch gerade für die operativen Mitarbeiter von TNT Post ist es dringend erforderlich, eine tiefere Einsicht über Analysen und Reports zu erhalten. Denn diese können auf Grundlage der gewonnen Erkenntnisse über Zustellungskennzahlen auch mit den in ihrem Bereich operierenden Zustellpartnern über möglicherweise vorhandene Qualitätsprobleme diskutieren. Die Kennzahlen müssen schnell und präzise zur Verfügung stehen, da auf deren Basis immer auch geschäftskritische Entscheidungen getroffen werden. TNT Post kann mit dieser Entscheidungsunterstützung beispielsweise im Ernstfall über die weitere Zusammenarbeit mit einem Zustellpartner entscheiden oder im positiven Fall erfolgreiche Qualitätsverbesserungsmaßnahmen belohnen. Das Qualitätsmanagement der TNT Post ist somit dank der Kennzahlen in der Lage, auf Unregelmäßigkeiten zu reagieren und den Kunden eine kontinuierlich hohe Qualität anzubieten.

Kunden von TNT Post können ebenfalls mittels eines zugewiesenen Logins auf die cloudbasierte Lösung zugreifen. Der Zugriff unterliegt jedoch einigen Beschränkungen hinsichtlich des sichtbaren Datenraums und der Funktionalität. Denn sowohl die Kunden als auch die Zustellpartner sollen natürlich nur die für sie relevanten Daten einsehen können. Jaspersofts Technologie ermöglicht es Spectos zudem, in SpectosScout 2 Benutzerrollen und Berechtigungen zuzuteilen, um die Sicherheit und Compliance für TNT Post und seinen Netzwerkteilnehmern und Kunden gewährleisten zu können.

## Umfangreiche Reporting-Funktionen dank flexibler BI-Lösung

Im Data Warehouse von Spectos werden 274 Millionen Datensätze aus den verschiedensten Datenquellen qualifiziert und bearbeitet. 20 Millionen Datensätze hält Spectos von TNT Post aktiv für die Analyse vor. Aus dieser Datenmenge werden auf Grundlage des JasperServer, einer flexiblen und schlanken Berichtsserver-Lösung von Jaspersoft, Berichte und Dashboards erstellt. Die Darstellung der Berichte ist durch den iReport Designer von Jaspersoft für den Print optimiert, so dass auch ausladende Reportings durch korrektes Aufteilen auf mehrere Seiten im Format A4 ausgedruckt werden können.

Spectos erstellt mit der eingebetteten Jaspersoft-Technologie in regelmäßigen und vereinbarten Abständen Reportings - ganz nach den Anforderungen von TNT Post. Darüber hinaus stellt Spectos TNT Post ein nach vorbestimmten Kriterien angelegtes Template zur Verfügung, mit dem Mitarbeiter abhängig von ihrer Benutzerrolle und Berechtigung selbst Berichte dynamisch erzeugen können. Die Berichte können zudem als PDF-Dokument exportiert werden. Echtzeit-Daten basierend auf Testsendungen, die zwar noch nicht abgeschlossen sind, aber zumindest eine Tendenz geben, werden über die Funktion TA Livemonitoring bereitgestellt.

Die mit Jaspersoft generierten Dashboards bieten eine Kennzahlenübersicht sowohl in Tabellen- als auch Diagrammform. Für jede Datenart – ob Testsendungen, Redressen oder Reklamationen – wird ein Diagramm erstellt, das auch die vereinbarten Toleranzschwellen, die zuvor von TNT Post und ihren Kunden in Service Levels festgehalten wurden, visualisiert. Jedes Diagramm lässt sich vergrößern und für die Verwendung beispielsweise in Präsentationen exportieren. Die Kennzahlenübersicht in Tabellenform stellt die Quoten mit einem Ampelsystem dar, so dass TNT Post, Kunden und Netzwerkteilnehmer auf einen Blick erkennen können, wo, wann und welche Qualitätsprobleme aufgetreten sind. Neben den Berichten und Dashboards steht TNT Post unter anderem auch auf Basis der Jaspersoft Analysefunktionen je Kennzahl einen Kennzahlenmonitor zur Verfügung. Hier werden die Kennzahlen tabellarisch wiederum im Rahmen eines Ampelsystems, das den Erfüllungsgrad von Zustellungszielen mit zwei Stufen in rot und grün visualisiert, dargestellt. Diese Tabellen können auch als PDF-Dokument oder Excel-Datei exportiert werden. Für berechtigte Anwender von SpectosScout 2 steht zudem die Funktion bereit, den Datenwürfel zu ändern, um die Daten auch aus weiteren Perspektiven betrachten zu können.

Spectos hat zudem für die Nutzer eine iPhone-App erstellt, die im Apple Appstore unter dem Namen ScoutMobile kostenlos zur Verfügung steht. Durch die für den iPhone-Einsatz optimierte Jaspersoft-Technologie kann Spectos der hohen Nachfrage nach orts- und zeitunabhängigen Datenzugriff über das mobile Endgerät Rechnung tragen. TNT Post Mitarbeitern werden so auf ihrem iPhone mittels kleiner Dashboards graphisch gut aufbereitete und übersichtliche Berichte über sämtliche verfügbaren Laufzeit- und Erhaltungsquoten angezeigt. App-Anwender können darüber hinaus auch geographische und Zeitfilter setzen, um den Datenraum nach Bedarf individuell einschränken zu können. Gerade für den operativen Außendienst von TNT Post sind diese mobilen Berichte im Tagesgeschäft mit Zustellpartnern äußerst nützlich.



## Detaillierte Filterfunktionen führen zu optimaler Datentransparenz

TNT Post stehen zudem wichtige Filter zur Verfügung, um die notwendige Datentiefe zu erlangen. Neben Zeitfiltern stehen TNT Post auch hochaufgelöste geographische Filter zu Verfügung. Setzt TNT Post einen geographischen Filter in der postalischen Hierarchie, so erhält das Unternehmen Zustellungsinformationen von ganz Deutschland, über Postleitzonen und -regionen und letztendlich über einzelne Postleitzahlen. In der organisatorischen Hierarchie gesetzte geographische Filter geben zunächst Auskunft über ganz Deutschland, dann zu den einzelnen Regionen – wie Süd- oder Norddeutschland, danach Gebieten, Zustellpartnern, Abladestellen und schlussendlich gelangt man wieder zur Postleitzahlen-Ebene.

Zur Visualisierung der Gebietsstruktur und der dazugehörigen Zustellungsquoten von TNT Post stellt Spectos auf Basis von OpenLayers, der Bibliothek zur Darstellung von Shapes, und OpenStreetmaps, der Grundlage für das Kartenmaterial, interaktive Maps zur Verfügung. Zu den Zeit- und geographischen Filtern hat TNT Post auch die Möglichkeit Filter nach Produkt oder Kunde zu nutzen, um auch über diese Dimensionen Probleme zu lokalisieren, Ursachen zu klären oder Zusammenhänge zu erkennen.

Zustellgebiet organisatorisch	Datum nach Monat (Soll)			
	Marz 2009	April 2009	Mai 2009	Juni 2009
	Kennzahlen Erhaltsquote	Kennzahlen Erhaltsquote	Kennzahlen Erhaltsquote	Kennzahlen Erhaltsquote
Alle Gebiete	24684457 (99.5%)	26474533 (99.6%)	25804434 (99.7%)	26782468 (99.7%)
R DPAG	79455 (94.9%)	83322 (98.3%)	78820 (97.3%)	85928 (97.7%)
R Nord	12953189 (98.7%)	13357257 (98.3%)	12937213 (99.6%)	13647255 (98.3%)
G Mitte	343553 (98.8%)	367559 (99.6%)	363162 (99.6%)	372758 (99.6%)
G MitteWest	294533 (99.2%)	293072 (99.0%)	294191 (99.8%)	303852 (99.6%)
G Nord	209358 (98.4%)	216472 (99.5%)	296449 (99.8%)	313374 (99.9%)
G NordOst	3223 (99.7%)	102 (97.0%)		
G Ost	335842 (99.1%)	358951 (98.9%)	340172 (98.3%)	372971 (98.6%)
011 MEDIA Logist...	4334 (99.7%)	6645 (99.7%)	5242 (98.7%)	62411 (99.0)
031 REGIO Print...	2511 (100.0%)	2943 (99.7%)	2791 (100.0%)	2962 (99.9)
121 PIN Mail AG	5116 (99.5%)	48410 (98.9%)	4658 (99.6%)	5076 (99.6)
141 DEBEX GmbH	4336 (99.4%)	4123 (99.8%)	40411 (98.5%)	4198 (99.2)
142 Blitz-Kurier B...	1370 (100.0%)	1730 (100.0%)	1442 (99.8%)	1714 (99.2)
153 Pin Mail Gmb...	1602 (99.8%)	1743 (99.9%)	1683 (99.5%)	1703 (99.6)
154 PIN Mail Gmb...	2141 (100.0%)	2014 (99.3%)	1733 (99.5%)	2133 (99.6)
161 Turbo P.O.S...	1895 (99.0%)	2153 (99.6%)	1826 (98.6%)	2210 (100.0)
162 City Brief B...	1644 (99.2%)	1793 (99.5%)	1823 (99.6%)	1803 (99.6)
171 Kurierverlag...	2443 (99.7%)	2545 (99.6%)	2636 (99.0%)	2887 (98.9)
182 RIDAS Zustel...	2295 (99.2%)	2283 (99.6%)	1951 (100.0%)	1986 (98.7)
183 RIDAS Sicher...	2113 (99.6%)	2784 (99.6%)	2877 (99.5%)	28813 (97.4)
191 MVZ Hocklo...	1202 (99.7%)	1405 (98.7%)	1369 (98.7%)	1545 (99.6)
R Süd	10937213 (98.3%)	12284254 (99.6%)	12079191 (98.6%)	12276185 (98.7)

## Hoher Grad an Anwenderzufriedenheit

Spectos hat bei der Entwicklung der für TNT Post erstellten Lösung drei wesentliche Aspekte berücksichtigt, die sich heute Unternehmen und Nutzer von solch einer Lösung wünschen würden. Zum einen wurde mit der Wahl von Jaspersoft auf eine kosteneffiziente Lösung gesetzt, um bei mindestens gleicher Qualität wie bei proprietären Lösungen die Ausgaben für TNT Post so gering wie möglich zu halten. Zum anderen ist die Lösung sehr viel einfacher und anwenderorientierter, so dass sie auch besonders für die junge Generation von Anwendern attraktiv und intuitiv nutzbar ist. Und der dritte Aspekt, den SpectosScout 2 vereint, ist die Verfügbarkeit in der Cloud mittels eines Browsers und unabhängig von Zeit und Standort. Die SpectosScout 2-Lösung mit integrierter Jaspersoft-Technologie steht heute einer Vielzahl von Nutzern zur Verfügung. Bei TNT Post selbst arbeiten aktuell bis zu dreißig Mitarbeiter mit

SpectosScout 2. Die Geschäftsführung, das Qualitätsmanagement sowie die Key Accounter bei TNT Post profitieren von den in SpectosScout 2 aufbereiteten Daten und übersichtlich dargestellten Kennzahlen. Qualitätsprobleme werden schnell identifiziert und lokalisiert. Auf Grundlage der zur Verfügung gestellten Informationen wird schließlich das hohe Qualitätsniveau gehalten bzw. verbessert.

Auch die Zustellpartner von TNT Post erhalten eine Einsicht darüber, wie hoch bzw. niedrig ihre Zustellquote ist und ob sie sich noch innerhalb der mit TNT Post vereinbarten Toleranzschwellen befinden. Zustellpartner können so selbst überprüfen, wie qualitativ hochwertig ihre Leistung ist. Kunden von TNT Post haben ebenfalls Zugang zu SpectosScout 2, um die notwendige Transparenz über die Qualität ihrer bei TNT Post in Auftrag gegebenen Briefsendungen zu erhalten.

Ringo Großer zieht sein Fazit zum Einsatz von Jaspersoft und zur Entwicklung von SpectosScout2: „Wir haben unsere SpectosScout 2-Lösung auf die ausgezeichneten BI- und Reporting-Funktionen von Jaspersoft aufgebaut. Gerade aus Anwendersicht ist SpectosScout 2 aus vielen Gründen besonders nützlich: Zum einen steht es TNT Post und ihren Netzwerkteilnehmern sowie Kunden in der Cloud zur Verfügung, wodurch der Installationsaufwand völlig entfällt. Zum anderen läuft die Lösung hochperformant, ist funktionsreicher als die abgelöste Lösung, verarbeitet mehr Daten und sorgt zudem auf allen Ebenen für Transparenz über die Qualität der Dienstleistung. Nicht zuletzt ist sie einfach so flexibel, dass sie dem Look & Feel und Corporate Design angepasst werden und darüber hinaus die Organisationsstruktur des Kunden im System abbilden kann.“

Nachdem SpectosScout 2 vom Konzept über die Einbindung der für die Logistikbranche relevanten Kennzahlen bis hin zur Abbildung der Daten und Hierarchien auf die Anforderungen von TNT Post zugeschnitten ist, gibt es durchweg nur positives Feedback von den Anwendern der Lösung. Aber nicht nur die Erfüllung dieser anspruchsvollen Anforderungen wie beispielsweise die Visualisierung von Geodaten oder die Erstellung einer leistungsstarken iPhone-App ist positiv zu bewerten, sondern auch die mit der leistungsstarken Lösung erzielten Ergebnisse. Denn die in SpectosScout 2 bereitgestellten BI-Funktionen ermöglichen es TNT Post, ein sehr hohes Qualitätsniveau von Briefsendungen zu halten und die Maßstäbe für Briefzustellungen in der Post- und Logistik neu zu definieren. Da für Kunden Qualität das wichtigste Kriterium darstellt, profitiert TNT Post erheblich von SpectosScout 2 und ist seinen Wettbewerbern einen großen Schritt voraus.

## CONTACT US

### Jaspersoft EMEA (Europe, Middle East and Africa)

Digital Court,  
Rainsford Street,  
The Digital Hub,  
Dublin 8, Ireland  
Phone: + 353 1 443 4700  
Germany + 49 30 8939 1934  
UK + 44 207 193 9321  
France + 33 970 446 126  
Italy + 33 970 446 126  
Spain + 33 970 446 126  
Poland + 48 22 219 6087  
Switzerland + 41 44 586 76 99  
Sweden + 46 85 19 71 245  
Email: sales-emea@jaspersoft.com

### Jaspersoft Headquarters

539 Bryant Street, Suite 100  
San Francisco, CA 94107  
1-888-399-2199  
Phone: 415.348.2380  
Fax: 415.281.1987  
Email: sales@jaspersoft.com

[www.jaspersoft.com/de](http://www.jaspersoft.com/de)