

DHL Express Suécia Capacita Aplicações em Mainframe para Web para Auto-Atendimento ao Cliente

Com o Verastream Host Integrator, as etapas são fundamentais para o sucesso



A DHL é líder de mercado em remessas e logística. Com uma rede conectando mais de 120 mil destinos mundialmente, a DHL Express opera nas áreas de transporte terrestre e aéreo nacional e internacional e distribuição de mercadorias.

Futuro Incerto do Mainframe

A DHL Express Suécia queria modernizar seus processos corporativos e oferecer auto-atendimento on-line para os clientes. Segundo o arquiteto de sistemas Peter Karlsson, a companhia estava considerando uma eventual “aposentadoria” dos mainframes, por isso não estavam mais dispostos a investir em aplicações para o legado. Na verdade eles tinham como meta simplificar a utilização das aplicações armazenadas no legado com tecnologias mais recentes e reutilizáveis.

As operações diárias da DHL dependem muito dos sistemas legados em uso, contendo informações e procedimentos corporativos dispostos meticulosamente desde os anos 70. Para reforçar o investimento já feito em aplicações do legado eles precisavam de uma tecnologia de integração capaz de mesclar o melhor do passado com o presente, e flexível o suficiente para se adaptar ao futuro.

Orientando os Clientes a se Ajudarem

Karlsson comentou que a solução ideal seria uma ferramenta simples capaz de apresentar os horários disponíveis no mainframe IBM on-line, para que os clientes pudessem ver quando suas mercadorias seriam coletadas e entregues. Essa funcionalidade de planejamento logístico exigiria a publicação de alguns dados e lógica do legado em importantes aplicações internas externas.

A DHL também queria que os clientes tivessem acesso às tarifas. A funcionalidade de cotação de preço exigiria dados e funcionalidades disponíveis em uma aplicação em AS/400 da companhia.

Para atender as necessidades de clientes e parceiros, a DHL exportava dados armazenados no mainframe e replicava a funcionalidade para utilização em uma aplicação web. Mas este processo, com componente de processamento em lote, deixava muito a desejar devido aos problemas de manutenção e sincronização. Por isso os clientes preferiam as ligações, e-mails e fax para obter informações mais precisas, um processo caro para os clientes e para a DHL também.

VISÃO RÁPIDA

Problema

Necessidade de ampliar o alcance das aplicações no mainframe para auto-atendimento de clientes.

Solução

Verastream para criar serviços a partir da funcionalidade do legado e uma solução web.

Resultados

- Os clientes acessam os horários, fazem cotações e agendam as coletas on-line.
- O custo do auto-atendimento da DHL é 1/10 do custo das transações manuais.
- A equipe fique liberada para realizar tarefas mais direcionadas.

Karlsson disse que estava procurando uma arquitetura modular onde as mudanças feitas no back-end tivessem o mínimo impacto possível nas demais camadas. Ele constatou que o mais eficiente seria capturar as interfaces das aplicações e apresentar as funcionalidades como web services. Ele também queria garantir que a complexidade do mainframe ficasse escondida do consumidor dos serviços.

Transformando Aplicações do Legado em Ativos SOA

Como os colegas disseram para Karlsson, “A Attachmate fabrica produtos bons e consistentes”, ele decidiu avaliar a solução Attachmate® Verastream® Host Integrator e foi assim que descobriu a solução que ele estava procurando. O Verastream Host Integrator encapsula a lógica e dados do mainframe via interface de tela. Viabiliza o uso controlado dos processos corporativos do legado e pode disponibilizá-los como web services, componentes .NET ou Java.

“Uma importante vantagem da solução Verastream é o seu sistema de modelagem eficiente e muito ágil”, disse Karlsson. “Para criar serviços com Verastream, não precisamos de conhecimento de programação do mainframe. Basta modelar a aplicação, ativar o procedimento e tudo funciona perfeitamente.”

A solução Verastream Host Integrator é fácil de aprender e rápida de implementar. “O ciclo aprender, conhecer, instalar e implementar

“Para criar serviços com Verastream, não precisamos de conhecimento com programação do mainframe. Basta modelar a aplicação, ativar o procedimento e tudo funciona perfeitamente.”

– Peter Karlsson
arquiteto de sistemas
DHL Express Suécia

levou apenas alguns meses”, comentou Karlsson. Hoje com o Verastream os clientes consultam nossos horários, fazem cotações e tudo isso sem usar telefone nem fax porque o Verastream cuida das tarefas complexas nos bastidores.

Aproveite o que você já tem

A DHL também queria oferecer um sistema de agendamento de coletas on-line. A companhia testou um sistema que gerava arquivos EDI para comunicação dos sistemas back end com a web, mas era muito complicado. Se o cliente cometesse algum erro de digitação o sistema recusava a transação. Então os clientes tinham que procurar o erro, começar tudo novamente a partir do zero e gerar novamente outra solicitação de coleta.

Karlsson e sua equipe de TI já estavam um estágio à frente do problema porque eles sabiam que os serviços gerados pelo Verastream podem ser isolados e reaproveitados na criação de aplicações compostas. Por isso eles usam os serviços criados para as funções de consulta de horário e cotação como parte da base da solução de reserva e solicitação de coleta.

O novo processo move os dados necessários diretamente para o sistema de back-end onde eles são mesclados com a funcionalidade existente. “Agora os clientes conseguem marcar suas coletas e gerenciar os envios on-line”, disse Karlsson. “Além da validação dos horários e preços, essa capacidade permite que eles mesmos iniciem o processo.”

Arquitetura Flexível que Vale a Pena

A nova funcionalidade também abre novos horizontes para a DHL. Por exemplo, pequenos clientes sem EDI podem usar a mesma interface web que os grandes clientes com EDI.

Karlsson disse que a solução certamente oferece retorno rápido sobre o investimento para a DHL. Na verdade as solicitações em auto-atendimento já comprovaram ter 1/10 do custo das transações por e-mail, telefone e fax. E embora a solução seja utilizada atualmente apenas para os transportes locais terrestres, ela cobrirá serviços internacionais muito breve.

Com a utilização orientada a serviços das aplicações do legado ativas na DHL, é fácil desenvolver mais funcionalidades. Karlsson chama isso de “subfuncionalidade”. Ele citou como exemplo um novo atalho criado para validação de CEPs. A DHL conseguirá coletar os dados diretamente do sistema back-end e armazená-los em cache, em vez de acessá-los on-line em cada transação.

Tática e Estratégia

Mais adiante Karlsson disse que a DHL pretende usar os mesmos serviços gerados pela solução Verastream para ampliar a solução de agendamento de coleta, hoje limitada a clientes que já possuem uma conta. Com a plataforma Verastream que possibilita rápido desenvolvimento, a DHL conseguirá oferecer mais funcionalidades para os clientes novos e existentes, inclusive pagamento on-line por cartão de crédito.

E a DHL continuará a se beneficiar do enfoque modular possível com o Verastream Host Integrator. “Precisamos de soluções de tecnologia dinâmicas que atendam possíveis problemas que surgirem”, continuou Karlsson. “Por exemplo, no mês que vem pode ser que a DHL precise ter capacidade de lidar com um volume X de dados. E se isso exigir que o SNA converse com o mainframe? Não precisamos investir novamente em TI porque já temos uma interface que nos permite essa conexão via Verastream.”

Sobre as Soluções Verastream para Integração com o Legado

A linha de produtos Verastream da Attachmate compreende uma gama completa de ferramentas para a modernização de ambientes de mainframe e web, abrangendo do rejuvenescimento básico à apresentação customizada e sofisticada integração de alto desempenho. Os serviços gerados pela solução Verastream podem ser combinados e reaproveitados seletivamente para estender as funcionalidades do legado para novos usuários ou aplicações compostas. Sem mudança em nenhum código das aplicações do legado, evitando riscos e agilizando a integração e o desenvolvimento das aplicações e aprimorando o fluxo de trabalho.

Outro caso de sucesso da DHL com Verastream

Veja como a solução Verastream Host Integrator ajudou a DHL Bélgica a automatizar a classificação de pacotes e a reduzir os custos operacionais em <http://www.attachmate.com.br/CustomerStories/DHL.htm>

Sobre a Attachmate

A Attachmate ajuda os departamentos de TI a estender o alcance, gerenciar e proteger seus investimentos em TI. Oferecemos uma ampla variedade de soluções que abrangem desde emulação de terminal, integração com o legado e gerenciamento do ciclo de vida dos PCs a sistemas inovadores e ferramentas para gerenciamento da segurança. Graças à nossa tecnologia, mais de 65 mil empresas mundialmente estão utilizando seus ativos de TI de forma mais inovadora e lucrativa. Saiba mais em www.attachmate.com.br.



Sede Corporativa
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL 206 217 7500
FAX 206 217 7515

**Sede para a Europa,
Oriente Médio e África**
Holanda
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

**Sede para a América
Latina**
México
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Attachmate Brasil
São Paulo - SP
TEL +55 11 3085 0303
FAX +55 11 3085 5617

WEB www.attachmate.com.br
EMAIL Fale_conosco@atm.com.br

Para obter informações sobre os escritórios regionais, visite www.attachmate.com.br.