

# DHL Express Suecia Habilita la Utilización Web de Aplicaciones Mainframe para Ofrecer Autoservicio al Cliente

Con Verastream Host Integrator, las etapas incrementales son las claves al éxito



DHL es líder del mercado en la entrega de envíos internacionales y logística, especializado en soluciones personalizadas desde un solo lugar. Con una red conectando más de 120,000 destinos alrededor del mundo, la red DHL Express opera tráfico terrestre, transportes nacionales e internacionales, distribución de paquetes, y Expreso Aéreo.

## Un Futuro Incierto para el Mainframe

DHL Express Sweden quería modernizar sus procesos de negocio y proporcionar autoservicio en línea para sus clientes. De acuerdo al Arquitecto en Sistemas Peter Karlsson, la compañía está considerando un eventual “ocaso” de sus mainframes, así que no estaban dispuestos a invertir más en sus aplicaciones legacy. Por lo cual establecieron un conjunto de metas para ampliar las aplicaciones legacy con tecnologías modernas de reutilización.

Las operaciones diarias de DHL dependen principalmente de sus sistemas legacy establecidos, que contienen información y procedimientos de negocio edificados de manera orgánica desde los 70s hasta el día de hoy. Para fortificar su inversión en aplicaciones legacy, necesitaban una tecnología de integración que pudiera combinar lo mejor del pasado y del presente, con la flexibilidad para adaptarse a necesidades futuras de negocio.

## Ayudando a los Clientes a Ayudarse a Sí Mismos

Karlsson comenta que la solución ideal sería una herramienta sencilla que pudiera poner en línea los horarios manejados por el IBM mainframe, para que los clientes vean cuándo van a ser recogidos y entregados sus envíos. Está característica de planeación logística requeriría la publicación selecta de datos y lógica hacia aplicaciones clave tanto internas como externas.

DHL también quería que los clientes tuvieran cotizaciones de envíos en línea. Esta función de cotización de precios requeriría liberar datos y funcionalidad residente en la aplicación AS/400 de la compañía.

Para cumplir con las necesidades de los clientes y socios, DHL ha estado exportando datos desde sus sistemas mainframe y ha duplicado funcionalidad para su utilización en aplicaciones web. Pero este procedimiento, con su componente de procesamiento por lotes, ha sido muy poco satisfactorio debido a problemas de mantenimiento y sincronización. Como resultado de ello, los clientes dependen de las llamadas telefónicas, el correo electrónico y los mensajes por fax para obtener información precisa. Era un proceso costoso para los clientes y para DHL.

## VISTA RÁPIDA

### Problema

Se necesita liberar aplicaciones mainframe para proporcionar autoservicio al cliente.

### Solución

Se utilizó a Verastream para crear servicios a partir de funcionalidad host y crear la solución basada en web.

### Resultados

- Los clientes pueden acceder a horarios, obtener cotizaciones y organizar en línea los trámites de transporte.
- Los costos del autoservicio de DHL suman apenas la décima parte del costo de las transacciones hechas de forma manual.
- El personal queda libre para realizar otras tareas.

Karlsson recuerda que él se estaba esforzando por obtener una arquitectura en capas donde los cambios realizados en el back-end pudieran tener el mínimo impacto posible en las otras capas. Decidió que sería más efectivo capturar las interfaces de las aplicaciones y la funcionalidad del back-end como servicios web. Él también quería garantizar que la complejidad del mainframe estuviera oculta para el consumidor de los servicios.

## Transformando Aplicaciones Legacy en Recursos SOA

Debido a que varios de sus colegas le dijeron a Karlsson, “Attachmate lo hace bien, tienen productos sólidos,” evaluó a Attachmate® Verastream® Host Integrator y descubrió que era justo la solución que necesitaba. Verastream Host Integrator encapsula datos y lógica por medio de la interfaz de pantalla. Permite la utilización controlada de procesos legacy de negocio y los deja disponibles como servicios web, Java o componentes .NET.

“Una ventaja clave de Verastream es su sencillo modelado que además es muy eficiente,” comenta Karlsson. “Para crear servicios con Verastream, no necesitamos ir hasta el nivel de programación del mainframe. Solo modelamos la aplicación, dejamos listo el procedimiento para que atienda solicitudes y todo funciona.”

“Para crear servicios con Verastream, no necesitamos ir hasta el nivel de programación del mainframe. Solo modelamos la aplicación, dejamos listo el procedimiento para que atienda solicitudes y todo funciona.”

– Peter Karlsson  
Arquitecto de Sistemas  
DHL Express Sweden

Verastream Host Integrator es fácil de aprender y rápido de implementar. “Nos tomamos solo un par de meses para aprenderlo, entenderlo, iniciar el proceso e implementarlo,” afirma Karlsson. Ahora, con la solución Verastream ya implementada, los clientes pueden consultar los horarios y obtener cotizaciones por sí mismos—sin utilizar teléfonos o el fax—porque Verastream está ejecutando complejas tareas tras bambalinas.

### Reutilizando Lo Que Ya Tienes

DHL también quería ofrecer a los clientes el servicio de trámites en línea. La compañía había probado un sistema que creaba archivos EDI para comunicarse entre sus sistemas back-end y la web, pero no era un proceso amigable con el usuario. Por ejemplo, si un cliente hacía un simple error de entrada, el sistema legacy podría rechazar completamente la transacción.

Esto significaba que los clientes se las tenían que arreglar solos para tratar de averiguar cuál era el error, iniciar otra vez de cero y rehacer todo el trabajo para crear otro trámite.

Karlsson y su equipo IT estaban un paso adelante de este problema, porque sabían que los servicios generados por Verastream pueden ser aislados y reutilizados para crear aplicaciones compuestas. Así que usaron los servicios creados para las funciones de búsqueda de horarios y cotizaciones como parte de la base para su solución de manejo de trámites.

El nuevo proceso traslada los datos procesables directamente al sistema back-end, donde se fusiona con la funcionalidad existente. “Ahora, los clientes pueden hacer en línea y con facilidad todos sus arreglos de transporte,” dice Karlsson. “Además de la validación de horarios y precios, esta capacidad les permite realmente iniciar el proceso.”

### La Arquitectura Flexible Fructifica

La nueva funcionalidad también abre la posibilidad a DHL de obtener más negocios. Por ejemplo, clientes pequeños que no tienen la capacidad de manejar EDI pueden usar la misma interfaz web al igual que los grandes clientes que utilizan EDI estándar.

Karlsson indicó que con seguridad la solución proporcionará a DHL un rápido retorno de la inversión. De hecho, comentó que los trámites en línea han probado tener menos de la décima parte del costo que tendría hacer manualmente las transacciones por e-mail, teléfono y fax. Y aunque la solución actualmente se está utilizando para el transporte terrestre nacional, pronto será utilizado para cubrir también los servicios internacionales.

Ahora, con la utilización orientada al servicio de aplicaciones legacy ya implementada en DHL, el desarrollo de características adicionales es también más fácil. Karlsson llama a esto “subfuncionalidad.” Dio como ejemplo un nuevo atajo para la validación de códigos postales. DHL ahora puede recolectar estos datos directamente del sistema back-end y hacer un cache con ellos, en lugar de accederlos en línea para cada transacción.

### Éxito Táctico y Estratégico

Más adelante, explica Karlsson, DHL planea utilizar los mismos servicios generados por Verastream para ampliar su solución de trámites en línea, que

actualmente está limitada a los clientes que ya tienen un número de cuenta. Con la plataforma Verastream de rápido desarrollo ya implementada, DHL podrá ofrecer con facilidad a los clientes nuevos tanto funcionalidad existente como ampliada, incluyendo pagos en línea con tarjeta de crédito.

Y DHL continuará beneficiándose del enfoque incremental hecho posible por Verastream Host Integrator. “Necesitamos soluciones tecnológicas que puedan ser modificadas con facilidad conforme surgen nuevos problemas de negocio,” señaló Karlsson. “Por ejemplo, el próximo mes DHL podría decir que necesitamos la capacidad de manejar x cantidad de datos. ¿Qué pasa si esa capacidad requiere SNA para comunicarse con el mainframe? No tendríamos que hacer una inversión IT totalmente nueva, porque ya tenemos una interfaz que podemos conectar por medio de Verastream.”

### Acerca de las Soluciones de Integración Verastream

La línea de productos Attachmate Verastream está compuesta por un completo conjunto de herramientas de modernización de mainframe y web—desde rejuvenecimiento básico hasta presentación personalizada y sofisticada integración de alto desempeño. Los servicios generados por Verastream pueden ser mezclados entre sí y reutilizados de manera selectiva para extender funcionalidad legacy a nuevos usuarios o nuevas aplicaciones compuestas. No se requieren hacer cambios al código de la aplicación legacy, así puedes evitar el riesgo mientras aceleras la integración y el desarrollo de aplicaciones, al mismo tiempo que mejoras el flujo de trabajo.

### Otro éxito DHL con Verastream

Observa cómo Verastream Host Integrator ayudó a DHL Bélgica a automatizar la clasificación de paquetes y reducir los costos operativos en <http://www.attachmate.com.mx/CustomerStories/DHL.htm>

### Acerca de Attachmate

Attachmate ayuda a las empresas a extender, manejar y proteger sus inversiones IT. Ofrecemos un amplio rango de soluciones—desde productos para la emulación de terminal, integración legacy y administración del ciclo de vida de la PC hasta innovadoras herramientas para la administración de sistemas y seguridad. Con nuestra tecnología, más de 65,000 clientes alrededor del mundo están utilizando sus recursos IT de formas totalmente nuevas y valiosas. Conozca más en [www.attachmate.com.mx](http://www.attachmate.com.mx).



**Sede Central**  
1500 Dexter Avenue North  
Seattle, Washington 98109  
TEL +1 206 217 7500  
FAX +1 206 217 7515

**Oficina Central Para América Latina**  
México  
TEL +52 55 9178 4970  
FAX +52 55 5540 4886

**Oficina Central Para EMEA**  
Países Bajos  
TEL +31 71 368 1100  
FAX +31 71 368 1181

**Oficina Central Para España**  
Madrid  
TEL +34 911517111  
TEL +34 911517120

WEB [WWW.attachmate.com.mx](http://WWW.attachmate.com.mx)  
EMAIL [marketingmex@attachmate.com](mailto:marketingmex@attachmate.com)