

DIGITALIZACE PRÁCE BALÍKOVÝCH DORUČOVATELŮ ČESKÉ POŠTY

Česká pošta hledala efektivní řešení digitalizace práce doručovatelů spojené s plánováním tras a přehledem o jejich pracovních aktivitách. Stávající systém nebyl zcela dostačující. Funkční inovaci přinesla společnost DATASYS a její produkt WORKMATE.

PŘEDSTAVENÍ – ČESKÁ POŠTA, s. p.

Česká pošta je tradiční poskytovatel služeb z oblasti zprostředkování informací, plateb a zboží tradičními i elektronickými formami. Provozuje 3200 poboček, pracuje pro ni cca 2000 balíkových doručovatelů, disponuje 8 třídícími centry a má 71 dep. Zpracovává neuvěřitelných 7,18 milionu zásilek denně, což je ekvivalent 444 tun, které přepravuje pomocí flotily čítající 5000 vozidel. Každý den doručuje více než 200 000 balíků. V současnosti je v provozu přes 1000 PDA zařízení pracujících s produktem WORKMATE.

VÝCHOZÍ STAV

Ještě v roce 2010 probíhaly logistické úkony České pošty offline. Doručovatelé vyráželi do terénu s papírovým rozpisem a balíky rozváželi podle vlastní znalosti okrsku. S tímto řešením často docházelo k různým pochybením, pohyb zásilek byl nesystémový a leckdy dlouho trval. Většina konkurenčních subjektů tou dobou již navíc přestoupila na pokrokovější systémy s mobilní aplikací. Česká pošta tedy toužila po zefektivnění i modernizaci procesů.

DODANÉ ŘEŠENÍ

WORKMATE se vyznačuje jednoduchým nasazením a snadnou integrací i používáním. Jde o field service management, který pomáhá spravovat požadavky týkající se práce balíkových doručovatelů. Systém jim plánuje optimální trasu a zajišťuje kompletní údaje o doručované zásilce. Využívá k tomu všechny dostupné informace o balících, adresních bodech i zdrojích. Mimo to zohledňuje ideální trasy v ranních a odpoledních hodinách či podporuje nakládání zásilek podle dynamicky vytvořeného pořadí v doručovacích okresech. WORKMATE ve své podstatě zefektivňuje celý proces pohybu zásilky, ale také šetří pracovní síly.

Řešení přináší zákazníkovi celý soubor automatizovaných procesů:

- **Evidence zásilek a tras** – aplikace eviduje a zobrazuje naplánované trasy pochůzek, stav cesty, zásilky a jejich aktuality
- **Skenování** – při změnách stavu zásilek (převzetí na pochůzku, doručovací pokus, předání a další) provádí doručovatel aktualizaci naskenováním čárového kódu
- **Transakce se zásilkami** – aplikace slouží k zadání dat (např. při úspěšném doručení) a zároveň mění stav zásilky na konci provedené transakce
- **Podpůrné operace** – například výpočet hotovosti při vyúčtování, evidenci hotovostní zálohy, operace s bezhotovostními transakcemi apod.



OBOR:

Informační technologie



ZEMĚ:

Česká republika



CÍL PROJEKTU:

digitalizace procesů, zefektivnění práce balíkových doručovatelů zavedením mobilní aplikace - úspora najetých kilometrů optimalizací a plánováním tras, zjednodušení třídění zásilek na depu, řízení doručovatelů



ŘEŠENÍ:

WORKMATE WorkForce management, systém Quintig, průmyslové terminály Zebra s laserovou čtečkou čárových kódů a terminálem Ingenico pro platbu kartou



SHRNUTÍ PŘÍNOSŮ:

- **digitalizace zavedených postupů poskytující základ pro nová zákaznická řešení:** bohatý datový zdroj
- **snížení nákladů:** úsporou najetých kilometrů a zkrácením času doručení
- **větší objem zásilek vyřizuje nižší počet zaměstnanců:** uvolněné kapacity se věnují dalším aktivitám navazujícím na vyšší hmotu
- **komplexní přehled:** o doručovateli, aktuálním stavu doručované zásilky i její poloze
- **prostředek pro další procesy:** vyúčtování, stavy skladů apod.



„Díky systému jsou informace o zásilkách k dispozici on-line. V případě reklamace známe čas, kdy byl doručovatel na místě a díky vestavěnému navigačnímu GPS modulu také víme, jestli na tom místě skutečně byl.“³

Vít Bukvic ředitel divize poštovního provozu a logistiky, Česká pošta, s. p.

PRŮBĚH PROJEKTU

Před zavedením WORKMATE doručovatelé pracovali pouze s papírovými nástroji, přechod k digitalizaci proto znamenal velký krok novým směrem. Zadávací dokumentace řešení neodhalovala veškerá očekávání – obsah a procesy se v průběhu vývoje dodatečně definovaly. Po nasazení na pilotním depu se dále zohledňovala řada změnových požadavků, jelikož testování přineslo další náměty zvyšující procesní efektivitu. Nasazení nového systému mělo dopad na běžné procesy – manipulaci v depech, vyúčtování i rozložení pracovních sil, což vyžadovalo další řízení.

ZHODNOCENÍ ZÁKAZNÍKA PO IMPLEMENTACI

Obsáhnout a uřídit všechny procesy masivního procesního organismu není jednoduché. Implementace změn uvnitř společnosti navíc vyžaduje jistý čas. Mít zmapovány a stanoveny všechny interní procesy je základem hladkého nasazení a současně doporučením pro ty, kteří nad podobnou inovací uvažují. Připravte se také na to, že podobný projekt bude stále živý a bude muset reagovat na aktuální potřeby trhu.

PROJEKTOVÝ TÝM

Ze strany České pošty na projektu pracoval tým cca 10 lidí složených z odborníků v oblasti analytiky, IT infrastruktury, logistiky, obchodu i marketingu. V současnosti je pracovní skupina užší - skládá se z projektového manažera, analytika a dvojice infrastrukturních specialistů. Ze strany dodavatele na projektu participuje 8-10 pracovníků.

VÝSLEDKY

Mobilní aplikace poskytuje informace potřebné k vykonávání práce poštovních doručovatelů. Kontroluje smluvní podmínky, upozorňuje na aktuální stav služeb, podporuje tvorbu digitálního podpisu a mnohé jiné.

Řešení DATASYS WORKMATE České poště přineslo:

- **snížení nákladů** spojených s komplikovanou logistikou,
- **zjednodušení doručovací cesty**, snížení najetých kilometrů,
- **efektivnější práci** a kontrolu doručovatelů,
- **zlepšení úrovně poskytovaných služeb**,
- **podpoření míry spokojených odesílatelů a adresátů**.

¹ zdroj: <https://logistika.ihned.cz/cl-64572730-posta-chysta-novinky-v-dorucovani>

² Česká pošta - Aktuální projekty a výzvy - Ing. M. Krejčík - https://www.issc.cz/archiv/2014/download/prezentace/ceska-posta_krejcik.pdf

³ zdroj: <https://logistika.ihned.cz/cl-64572730-posta-chysta-novinky-v-dorucovani>



OBOR:

Informační technologie



ZEMĚ:

Česká republika



CÍL PROJEKTU:

digitalizace procesů, zefektivnění práce balíkových doručovatelů zavedením mobilní aplikace - úspora najetých kilometrů optimalizací a plánováním tras, zjednodušení třídění zásilek na depu, řízení doručovatelů



ŘEŠENÍ:

WORKMATE WorkForce management, systém Quintig, průmyslové terminály Zebra s laserovou čtečkou čárových kódů a terminálem Ingenico pro platbu kartou



SHRNUTÍ PŘÍNOSŮ:

- **digitalizace zavedených postupů poskytující základ pro nová zákaznická řešení:** bohatý datový zdroj
- **snížení nákladů:** úsporou najetých kilometrů a zkrácením času doručení
- **větší objem zásilek vyřizuje nižší počet zaměstnanců:** uvolněné kapacity se věnují dalším aktivitám navazujícím na vyšší hmotu
- **komplexní přehled:** o doručovateli, aktuálním stavu doručované zásilky i její poloze
- **prostředek pro další procesy:** vyúčtování, stavy skladů apod.