

ИЭФ. Оптимизация доставки

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр

Заказчик

Почта России

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?



уменьшение количества отмен, контроль качества,
автоматизация процессов, повышение эффективности,
оптимизация рабочих процессов



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

Диспетчер Почты России

Что хочет?

Хочет уменьшить количество отменных отправлений по вине курьеров (на 50%)

Что мешает?

Слишком мало инструментов влияния на курьерскую службу, чтобы эффективно контролировать качество её работы и оперативно решать проблемы с доставкой

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

1) Диспетчер формирует списки некомпетентных курьеров, которых в последствии лишают премии, если заказы отменены по их вине. Диспетчер старается повышать компетентность курьеров, обучая их, чтобы они набирались опыта от более опытных коллег, однако не все курьеры задают вопросы, когда возникает у них непонимание рабочего процесса. Диспетчер постоянно улучшает систему коммуникации между курьерами, обмениваясь контактами, для оперативного обмена информацией о заказах и возникающими проблемами, однако многие сообщают о проблемах в случаях уже возникшей отмены заказа, что затрудняет оперативное реагирование во избежание отмены заказа. 2) Внедрение платформы «Почта+»: цифровой сервис для диспетчеров и сотрудников курьерской службы Почты России, который помогает решать проблемы с контролем за процессом доставки и коммуникацией с курьерами, однако для эффективного использования платформы сотрудникам потребуется обучение, что займёт значительное количество времени и не гарантирует снижение количества отменных заказов по вине курьеров в виду низкой квалификации сотрудников

