

Kvalita poštových produktov v centre pozornosti poštových operátorov

Rostášová, M. – Bátka, M.¹

Abstract:

The contribution obtains the specific analyze of method SWEX - as a measurement of general postal service levels in Sweden Post. This postal organization decided to complement the E2E measurements of single piece priority mail with an AMQM – Automatic Mail Quality Measurement monitoring, because the customer's most important requirement is that Posten deliver its services on time.

Na úvod

Pri analýze problematiky kvality poštových produktov sa do popredia dostávajú dve relevantné otázky: „Prečo je dôležité vykonávať meranie, či pošta doručuje zásielky včas?“ a následne: „Prečo je dôležité doručovať zásielky včas?“

Na tieto otázky existujú dve odpovede:

- Zákazník platí za uskutočňovanie služieb podľa podmienok ustanovených pre túto službu, resp. vyberá si špeciálne služby, pretože sú prispôbené jeho vlastným potrebám (napr. expresné doručovanie listových zásielok alebo služba „Doručiť dňa.....“),
- Ak zákazník nemôže dôverovať pošte z tohto hľadiska (doručovanie listov načas), nemôže dôverovať pošte ani v ostatných záležitostiach, ktoré mu kontakt s poštovým operátorom prináša. Nie príliš uspokojujúce obchodné vzťahy spôsobujú, že zákazníci sú naklonení pre hľadanie nových partnerov.

Pre poštových operátorov je spoľahlivosť kľúčovou vlastnosťou a dodržanie sľubov je ústredným motívom poštovej politiky v oblasti kvality.

Z tohto pohľadu má meranie kvality slúžiť pre:

- nezávislú komunikáciu a otvorenú prezentáciu dosiahnutých výsledkov meraní smerom k vonkajšiemu okoliu poštového operátora (poštový regulátor, zákazníci, obchodní partneri a pod.) a pre komparatívnu analýzu s inými poštovými i nepoštovými operátormi,

¹ Doc. Ing. Rostášová Mária, CSc., Katedra spojov, Fakulta PEDaS, Žilinská univerzita v Žiline,

kontakt: Maria.Rostasova@fpedas.utc.sk

Ing. Bátka Miroslav, Katedra spojov, Fakulta PEDaS, Žilinská univerzita v Žiline,

kontakt: Miroslav.Batka@fpedas.utc.sk

- operatívnu komunikáciu vo vnútri organizácie, interný benchmarking a pod.

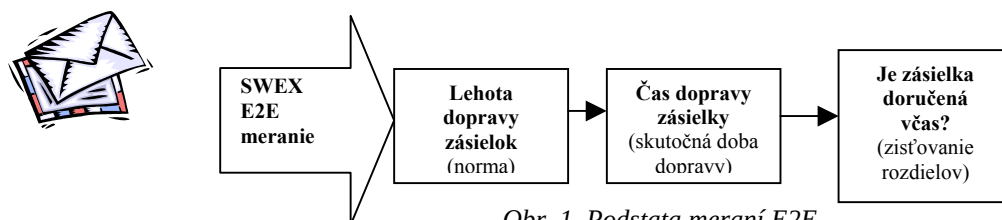
Kolektív riešiteľov zo Žilinskej univerzity, Fakulty prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedry spojov sa už takmer desať rokov nachádza v pozícii jedného z uskutočňovateľov merania kvality dopravy viacerých druhov poštových zásielok poskytovaných Slovenskou poštou, a.s. (predtým š.p.) metódou „end to end“(E2E). Výstižný názov tejto metódy v sebe skrýva hodnotenie včasnosti dopravy zásielok, ktorá kontroluje čas, ktorý uplynie od momentu podania zásielky po jej dodanie. Výsledky merania sú následne porovnané s predpísanou lehotou pre včasnosť dopravy, ktorá je presne zadefinovaná v národnej i európskej norme.¹

Napriek tomu, že použitie metódy „end to end“ je v podmienkach dominantného slovenského operátora zo strany normatívnej základne ako i zo strany uskutočňovateľov merania veľmi dobre prepracovaná, pokúsime sa v rámci tohto príspevku priblížiť, formou krátkej prípadovej štúdie, riešenie tohto problému v jednom zo štátov, ktorý je považovaný za štát s vyspelým národným poštovým operátorom a je štátom s jedným s najvyšším stupňom liberalizácie poštového trhu.

Prípadová štúdia Švédskej pošty

Od roku 1980 zaviedla Švédka pošta interné meranie kvality dopravy zásielok. V roku 1995 sa začalo nezávislé externé E2E meranie v spolupráci s PricewaterhouseCoopers (teraz IBM BCS). Toto meranie sa nazývalo SWEX a stalo sa v roku 1998 oficiálnou metódou merania kvality v pošte.

Najskôr bolo meranie SWEX meraním všeobecnej úrovne kvality služieb v oblasti listových zásielok prvej a druhej triedy. Neskôr vznikla potreba merania kvality aj ďalších poštových produktov (prioritné listy, hromadne podávané listové zásielky prioritné a neprioritné, hybridná pošta alebo reklamné adresované zásielky). SWEX meranie sa stalo meraním kvality širokej škály poštových služieb a napomáhalo väčšiemu sústredeniu sa na vyskytujúce sa nedostatky a prijatie opatrení na ich zlepšenie.

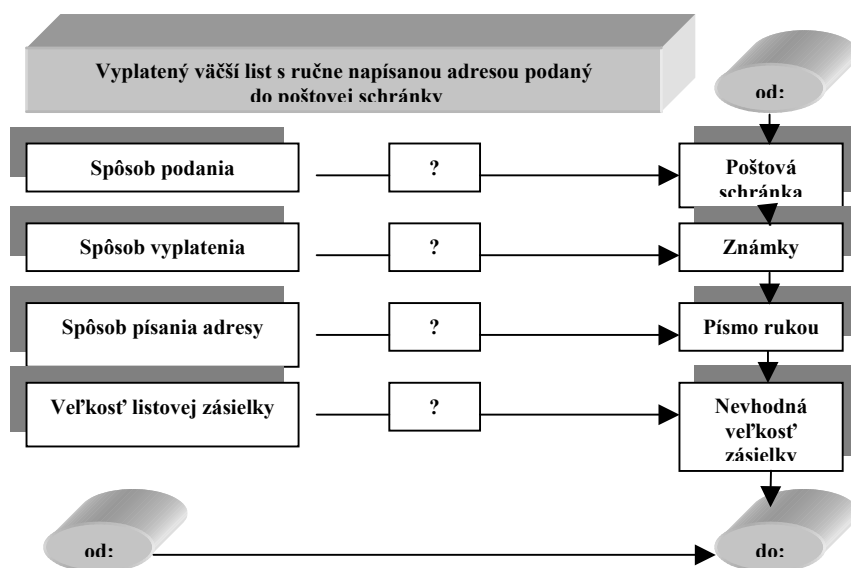


Obr. 1 Podstata meraní E2E

Použitím tejto metódy Švédka pošta nielenže nemohla presne indikovať, kde presne k nekvalite došlo, ale nemohla ani ponúknuť zákazníkovi možnosť zapojiť sa do merania a získať kvalitatívne výsledky vzťahujúce sa na jeho zásielky.

Švédska pošta si však postupne osvojovala procesy pre permanentné zlepšovanie. Pracovné skupiny na rôznych úrovniach riadenia pracovali na rozvoji trhu a zlepšovaní kvality poskytovaných služieb. Ich práca bola charakterizovaná využívaním metód ako je Demingový prístup k riadeniu kvality, 7 nástrojov zlepšovania kvality, ROM (výsledkovo orientované riadenie) a pod. Odhaľovali nedostatky v poskytovaní poštových služieb a v technologických procesoch aj prostredníctvom zisťovania názorov zákazníkov a sťažností, auditov a vnútorných meraní subprocessov a prepojení, spolu s meraním SWEX E2E .

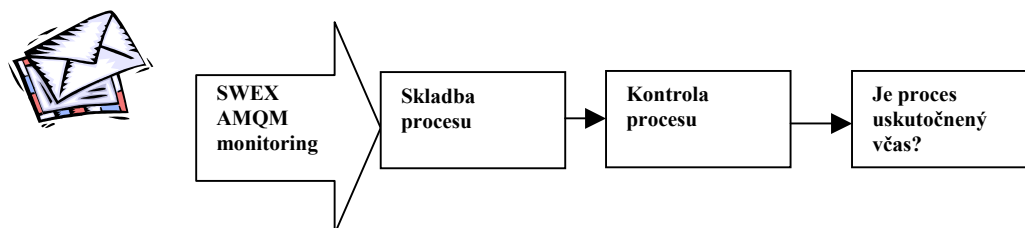
Napriek všetkým faktom, ktoré boli získané z rôznych zdrojov a meraní, nebolo možné často výsledky meraní cielene vyhodnotiť a správne interpretovať, napr. v prípade, ak SWEX pri prioritných listových zásielkach dosiahol horší výsledok vtedy, ak bola zásielka vhodná do poštovej schránky, a lepší výsledok pri iných spôsoboch podania. Napriek tomu, že sa môžeme domnievať, že problém vzniká tým, že poštové schránky nie sú vyberané včas, neexistovalo žiadne vnútorné meranie na rozhraní poštových schránok, s ktorým by bolo možné dať do vzájomného vzťahu výsledok zo SWEX-u. Situácia je komplikovaná skutočnosťou, že poštové zásielky posielané prostredníctvom poštových schránok sú vyplácané poštovými známkami a adresa adresáta je vo väčšine prípadov napísaná ručne. Tieto charakteristiky tiež ovplyvňujú výsledky merania SWEX. Problém teda môže byť spôsobený rovnako neskorým alebo nepravidelným vyberaním poštových schránok, ale aj chybou v spracovaní (smerovanie, pečiatkovanie) alebo v triedení (strojové alebo ručné, v závislosti na čitateľnosti adresy adresáta) a pod.



Obr.2 Možné problémy nekvality

AMQM - doplnok k E2E

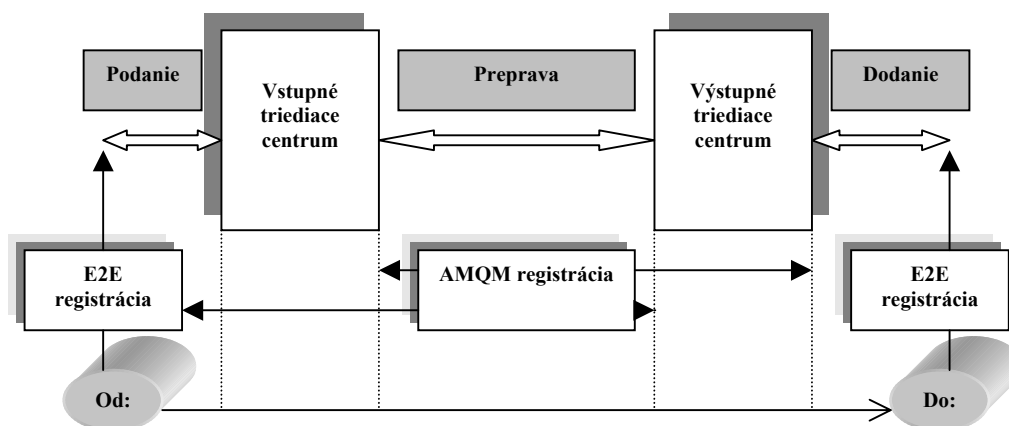
Za účelom získania priamej korelácie medzi zdržaním testovanej zásielky a príčinou tohto zdržania sa Švédska pošta rozhodla doplniť E2E meranie jednotlivých prioritných zásielok monitorovacou metódou AMQM (automatické meranie kvality zásielok). Z približne 14 000 kusov testovaných poštových zásielok mesačne, 70 % nesie v sebe rádiové zariadenie (dátový čip) a monitorovanie sleduje aj rozhranie podania (odosielateľ, pošta) a doručenia (pošta, adresát), vrátane rozhraní na vstupných a výstupných triediacich centrách.



Obr. 3 Podstata AMQM

Tieto nové rozhrania merania rozdelili proces spracovania listových zásielok do piatich subprocessov:

- podanie (zodpovednosť: prístupové miesta pošty – sieť služieb)
- vstupné triedenie (zodpovednosť: poštová sieť)
- preprava (zodpovednosť: poštová sieť)
- výstupné triedenie (zodpovednosť: poštová sieť)
- dodávanie (zodpovednosť: sieť služieb)



Obr.4 Schéma rozhraní merania AMQM

Vďaka zaznamenávaniu údajov na rozhraniach medzi subprocessmi je možné zistiť, v ktorom subprocesse došlo k zdržaniu listovej zásielky a zásielka nebude môcť byť doručená včas. Monitoring identifikuje, ktorá funkcia v subprocesse nepracuje uspokojivo. Výsledky

SWEX AMQM v jednom z predchádzajúcich rokov poukazujú napríklad, že pri zistení nekvality sa na jej vzniku podieľa proces podania vo výške 26%, vstupné triediace centrum 30%, preprava 8%, výstupné triediace centrum 8%, dodanie 28%.

Horizontálne (E2E) a vertikálne (AMQM) rozdelenia

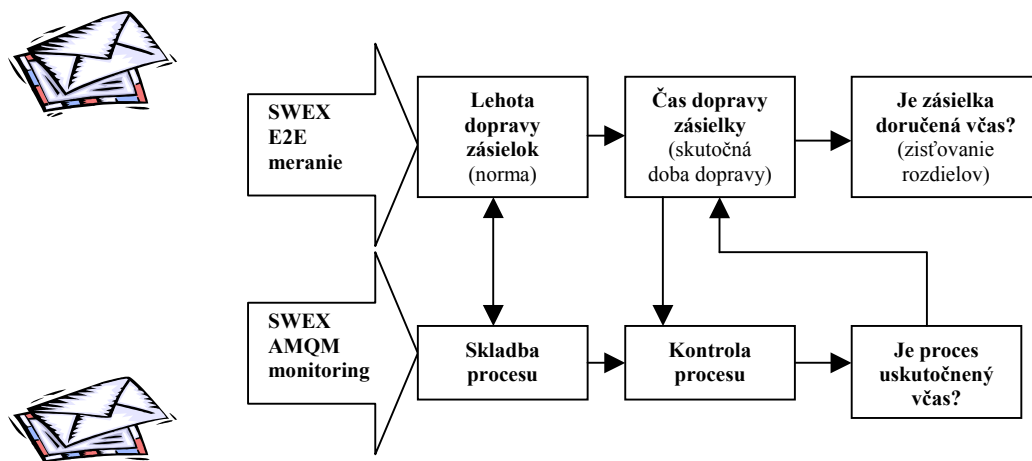
Proces spracovania zásielok je možné rozdeliť nielen na vertikálne subprocesy, ale aj na toky zásielok v horizontálnych subtokoch. V subprocese „podávanie“ dochádza k porovnávaniu subtokov pre rôzne spôsoby podávania (napr. poštová schránka, pošta, zberné jazdy a triediace centrá) alebo subtoky z rôznych oblastí. Systém subtokov pokračuje po celú dobu spracovania na vstupnom triediacom centre. Napríklad zásielky podávané prostredníctvom poštovej schránky (včas vybratej) správne nasmerované a opečiatkované sú porovnávané so zásielkami, ktoré prichádzajú do triediacich centier a tieto nadväzne so zásielkami, ktoré sa podrobia triedeniu na triediacich linkách.

Švédsko pošta využíva aj mobilné AMQM jednotky, ktoré sa nachádzajú mimo stacionárnych bodov zaznamenávania, môže skúmať subprocesy v ich jednotlivých podrobnejších častiach a teda je schopná zistiť miesto vzniku nekvality s veľkou presnosťou.

Vedľajším produktom AMQM je identifikácia rôznorodých dynamických tokov zásielok vo vzťahu k jednotlivým rozhraniam technologického procesu a meranie napr. množstva prechádzajúcich zásielok cez určité rozhrania za stanovený časový úsek. Tieto údaje sú následne využívané pre efektívny a kvalitný proces plánovania, projektovania, pre zostavovanie časových štúdií a alokáciu nákladov vo väzbe na jednotlivé druhy poštových zásielok a jednotlivé procesy, čím sa vytvára kvalitná základňa pre progresívne metódy kalkulácie nákladov a stanovenia cien poštových produktov a služieb.ⁱⁱ

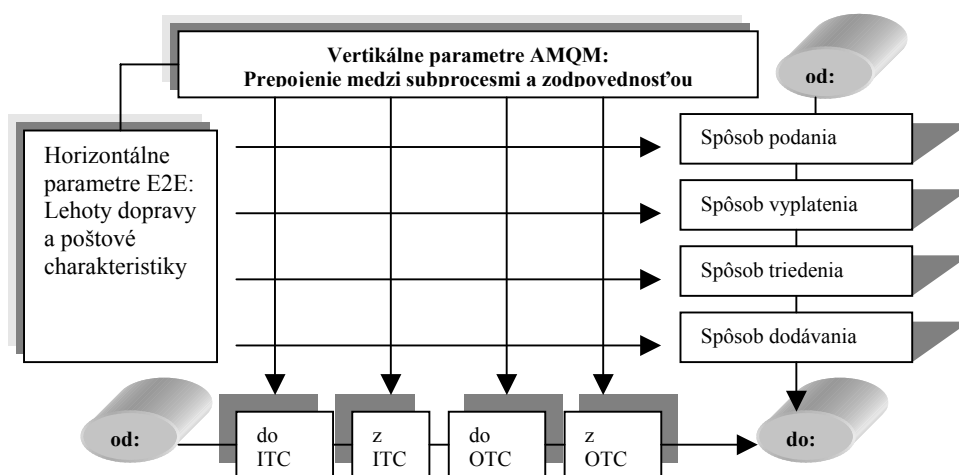
Na záver

Veľmi dôležitou požiadavkou všetkých zákazníkov pošty na ktoromkoľvek mieste na svete je, aby pošta doručovala ich zásielky včas. Švédsko pošta si je tejto požiadavky vedomá a preto stále vyvíja a zdokonaľuje systém monitorovania a hodnotenia kvality v oblasti včasnosti dopravy zásielok. SWEX E2E poukazoval na stupeň uspokojovania externých požiadaviek. Zdokonalením systému na SWEX AMQM sa externý faktor rozšíril na procesy, rozhrania, prideluje zodpovednosti a uspokojuje interné požiadavky poštovej organizácie.



Obr. 5 Prepojenie dvoch meracích systémov – E2E a AMQM

Kombináciou horizontálneho pohľadu E2E a vertikálneho pohľadu AMQM, sa vytvára mriežka alebo sieť, kde je možnosť diagnostikovať rôzne miesta nekvality u rôznych poštových služieb a v priebehu rôznych etáp premiestňovacej činnosti.



Vysvetlivky: ITC = vstupné triediace centrum, OTC = výstupné triediace centrum

Obr. 6 Diagnostická mriežka meracích systémov

Prípadová štúdia Švédskej pošty nachádza svoju analógiu aj v podmienkach slovenského poštového trhu. Rovnako na akademickej pôde sa vytvára priestor na riešenie tejto problematiky v rámci projektu VEGA 1/2548/05 s názvom Kvalita služieb vnímaná zákazníkom, ktorej súčasťou je aj tento príspevok.

Použitá literatúra:

ⁱ ACHIMSKÝ a kol.: Meranie času dopravy zásielok metódou end-to-end, Žilinská univerzita, 1996-2004

ⁱⁱ BENGTSSON, M.G.:Using test letter to identify end to end problems, 2004, In: [www.sweden post.se](http://www.swedenpost.se), s. 2-7.