



PODSUMOWANIE

Klient



InPost

Partner



OpenNet.pl

Branża

Transport i logistyka: usługi kurierskie

Wyzwanie

Firma InPost chciała rozwinąć działalność i usprawnić doręczanie przesyłek. W tym celu postanowiła wymienić konsumenckie urządzenia wykorzystywane przez kurierów na urządzenia klasy korporacyjnej z systemem Android. Zapewniają one firmie przyszłościowe rozwiązanie, większą produktywność i satysfakcję klientów oraz oszczędność czasu i optymalizację kosztów.

Rozwiązanie

- Komputery dotykowe Zebra TC56
- Umowa serwisowa Zebra OneCare
- Zebra LifeGuard™ for Android
- Zebra Mobility DNA
- Oprogramowanie OpenNet.pl MobiCourier

Wyniki

- InPost zwiększył liczbę codziennych doręczeń o 10 proc. przy tej samej liczbie kurierów
- Zarówno firma, jak i klienci korzystają na śledzeniu przesyłek w czasie rzeczywistym oraz planowaniu tras, które są regularnie aktualizowane zgodnie z warunkami na drodze
- Rezultatem szybszego, dokładniejszego doręczania przesyłek jest efektywniejsza obsługa klienta oraz większa liczba stałych i nowych klientów, a w konsekwencji wyższe obroty
- Wyeliminowano procesy manualne i związane z tym pomyłki
- Niezawodny, wytrzymały sprzęt, który ma przyjazne dla użytkownika rozmiary i interfejs, sprawdza się doskonale w sektorze transportu i logistyki
- Umowa serwisowa firmy Zebra gwarantuje naprawę lub wymianę przypadkowo uszkodzonych urządzeń, co przekłada się na ciągłość operacyjną i niższe łączne koszty użytkowania
- Rozwiązanie Zebra LifeGuard gwarantuje długoterminowe wsparcie w zakresie bezpieczeństwa
- Rozwiązanie Zebra Mobility DNA zapewnia bezproblemowe wdrożenia, integracje i zarządzanie aplikacjami

Kurierzy InPost zwiększyli liczbę codziennych doręczeń o 10 proc.

InPost jest czołowym międzynarodowym operatorem samoobsługowych paczkomatów. Sieć dogodnie rozmieszczonych, łatwych w użyciu paczkomatów umożliwia klientom wysyłanie, odbieranie i zwracanie paczek w wybranym miejscu i o dogodnej porze. Tylko w Polsce InPost zatrudnia obecnie 7000 pracowników i dysponuje 6000 paczkomatami dostępnymi dla wszystkich firm, które zajmują się e-handlem. InPost w ostatnich latach zdobywał nagrody World Mail Awards w kategoriach wzrost, obsługa klienta, innowacyjność i e-handel w uznaniu za samodzielnie opracowaną, paczkomatową technologię Click & Collect – InPost24. Firma InPost, założona przez Integer Group, jest obecnie wspólną własnością Advent International i Rafała Brzoski.

Wyzwanie

Kurierzy InPost używali konsumenckich tabletów z systemem Windows. Urządzenia te charakteryzowały się krótkim cyklem życia, brakiem wsparcia serwisowego i oferowały ograniczone możliwości operacyjne. Firma postanowiła zainwestować w nowoczesne urządzenia klasy korporacyjnej oparte na systemie Android, przygotowane do współpracy ze specjalistycznym systemem informatycznym dedykowanym operatorom logistycznym. Wdrożenie takiego rozwiązania pozwala na zbudowanie przewagi konkurencyjnej, dzięki zapewnieniu ciągłości operacji terenowych, podniesieniu produktywności kurierów, przewidywalnym kosztom operacyjnym, długoterminowej oszczędności czasu, optymalizacji kosztów oraz zwiększeniu satysfakcji klientów.

InPost zwrócił się ponownie do OpenNet.pl, swojego wieloletniego polskiego partnera, z którego rozwiązania – kompleksowego systemu operacyjnego klasy ERP Trucker Plus – korzysta od 2015 r. OpenNet.pl posiada 16-letnie doświadczenie, w tworzeniu na zamówienie ustandaryzowanych systemów informatycznych dedykowanych branży KEP, TSL oraz Retail. Pracuje nad nimi zespół ponad 30 specjalistów: inżynierów, programistów i menedżerów projektów. Z rozwiązań OpenNet.pl korzysta obecnie blisko 15 000 użytkowników biznesowych, z czego ponad 100 to operatorzy pocztowi, kurierzy i logistyczni. Aplikacje i narzędzia polskiej firmy działają na urządzeniach ponad 5000 kurierów i w 12000 punktach odbioru przesyłek w całej Europie.

OpenNet.pl od 2018 roku jest również partnerem ISV firmy Zebra. Jedno z rozwiązań OpenNet.pl – aplikacja MobiCourier – zawiera kompleksowe i zaawansowane funkcjonalności wspierające codzienną pracę kurierów. Firma InPost, która ceni niezawodność oraz wytrzymałość drukarek i skanerów firmy Zebra, przystała na propozycję przeniesienia aplikacji MobiCourier na komputery dotykowe Zebra TC56. W fazie koncepcyjnej i podczas testów kurierzy InPost z powodzeniem sprawdzili działanie komputera mobilnego TC56 z aplikacją podczas pracy w terenie.

Rozwiązanie

InPost wdrożył rozwiązanie w ścisłej współpracy z lokalnym zespołem inżynierskim Zebra Technologies oraz OpenNet.pl. Aplikacje OpenNet.pl napisano w środowisku .Net z wykorzystaniem pakietu Android Studio. Rozwiązanie Zebra Mobility DNA umożliwiło ich szybką i łatwą integrację z komputerami TC56. System wspiera operacje doręczeńowe na „ostatniej



mili” i pozwala na wymianę danych w czasie rzeczywistym pomiędzy działającymi w terenie kurierami korzystającymi z aplikacji MobiCourier, a Centralą firmy kurierskiej agregującą informacje w systemie Trucker Plus. Rozwiązanie umożliwia kurierom dostęp i organizację wszystkich codziennych aktywności na jednym ergonomicznym i niezawodnym urządzeniu mobilnym. InPost przekazuje kurierom m.in. najbardziej optymalny routing tras dojazdowych, informacje o kliencie oraz inne kluczowe dane związane z doręczeniem i odbiorem przesyłek. Szczegóły aktywności kurierów, dotyczące doręczeń, potwierdzeń odbiorów, podpisów, generowanych etykiet adresowych oraz trasy doręczeń są przekazywane w czasie rzeczywistym z powrotem do systemu Trucker Plus, wykorzystywanego przez InPost, a za jego pośrednictwem trafiają do nadawców i odbiorców przesyłek. Kurierzy mogą też obsługiwać płatności pobraniowe dokonywane kartami płatniczymi, bezpośrednio na komputerach TC56.

Komputery Zebra TC56, wybrane z uwagi na ich wytrzymałość, wydajność i funkcjonalność, są chronione kompleksową trzyletnią umową serwisową Zebra OneCare, która gwarantuje naprawę lub wymianę przypadkowo uszkodzonych urządzeń. Natomiast rozwiązanie zabezpieczające firmy Zebra, LifeGuard™ for Android, zapewnia przedłużone wsparcie w zakresie bezpieczeństwa oraz przewidywalną, okresową aktualizację zabezpieczeń, a przez to przedłuża cykl życia urządzeń.

Wyniki

InPost to firma innowacyjna; opisywane tu wdrożenie, a w szczególności przejście z urządzeń konsumenckich na korporacyjne urządzenia Android z napisanym na zamówienie oprogramowaniem kurierskim „ostatniej mili”, pomaga firmie funkcjonować wydajniej oraz zapewnić klientom większą wygodę i elastyczność w dzisiejszej „gospodarce na żądanie”. Skonsolidowane przepływy pracy znacznie się poprawiły, co oznacza, że kurierzy mogą pracować efektywniej, doręczając średnio 10 proc. więcej paczek każdego dnia. To z kolei przekłada się na wyższą satysfakcję klientów, zachęcając ich do ponownego skorzystania z usług firmy.

InPost korzysta też na ograniczeniu zadań administracyjnych i procesów manualnych oraz związanych z tym pomyłek, a także na zwiększonych obrotach wynikających z szybszych, dokładniejszych usług oraz informacji dostępnych w czasie rzeczywistym, które przyspieszają cykl fakturowania. Kompleksowa umowa serwisowa Zebra OneCare oraz niedoścignione lokalne wsparcie zwiększają ciągłość biznesową, a unikatowe narzędzia korporacyjne Zebra LifeGuard i Mobility DNA gwarantują, że InPost dysponuje optymalnym, długoterminowym rozwiązaniem z przewidywalnymi kosztami operacyjnymi i niższymi łącznymi kosztami użytkownika w porównaniu z poprzednim wdrożeniem.

„Nasze paczkomaty zrewolucjonizowały dostawy w e-handlu. Chcemy jednak nadal wprowadzać innowacje i nadszedł czas, żeby wyposażyć naszych działających w terenie, kontaktujących się z klientami kurierów w najnowszą technologię. Nasze nowe rozwiązanie jest oparte na platformie Android z aplikacją MobiCourier działającą na komputerach dotykowych Zebra TC56. Urządzenia są objęte umową Zebra OneCare, w tym usługą Zebra LifeGuard, oraz lokalnym wsparciem na terenie Polski. Jest to dla nas idealne rozwiązanie i już teraz mamy w terenie 4900 urządzeń Zebra TC56. Komputery dotykowe spełniają nasze wymagania w zakresie wytrzymałości, bezawaryjności i bezpieczeństwa; są małe, ergonomiczne, solidne i łatwe w użyciu, a przy tym oferują wydajne skanowanie oraz pojemniejszą baterię, która dostarcza dwa razy więcej energii, żeby urządzenie mogło działać przez całą zmianę. Rozwiązanie jako całość umożliwia bezproblemowe odbieranie i efektywniejsze doręczanie paczek. Dowodem są liczby: nasi kurierzy obecnie doręczają średnio 10 proc. więcej przesyłek dziennie.”

Rafał Brzoska, CEO, InPost

Więcej informacji można znaleźć pod adresem:

www.zebra.com



EMEA Headquarters
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

ZEBRA i stylizowana głowa zebry to znaki towarowe firmy ZIH Corp. zastrzeżone w wielu jurysdykcjach na całym świecie. Wszystkie pozostałe znaki towarowe są własnością odpowiednich podmiotów. ©2020 ZIH Corp. i (lub) spółki stowarzyszone. Wszystkie prawa zastrzeżone. 01/2020.