



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

ИЭФ | Оптимизация доставки

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр (Февраль 2025 - Июнь 2025)

Заказчик

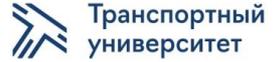
Почта России

2025



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 отправок 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?

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 непонимания рабочего процесса. Диспетчер постоянно улучшает систему коммуникации между курьерами, обмениваясь контактами, для оперативного обмена информацией о заказах и возникающих проблемах, однако многие сообщают о проблемах в случаях уже возникшей отмены заказа, что затрудняет оперативное реагирование во избежание отмены заказа.

