



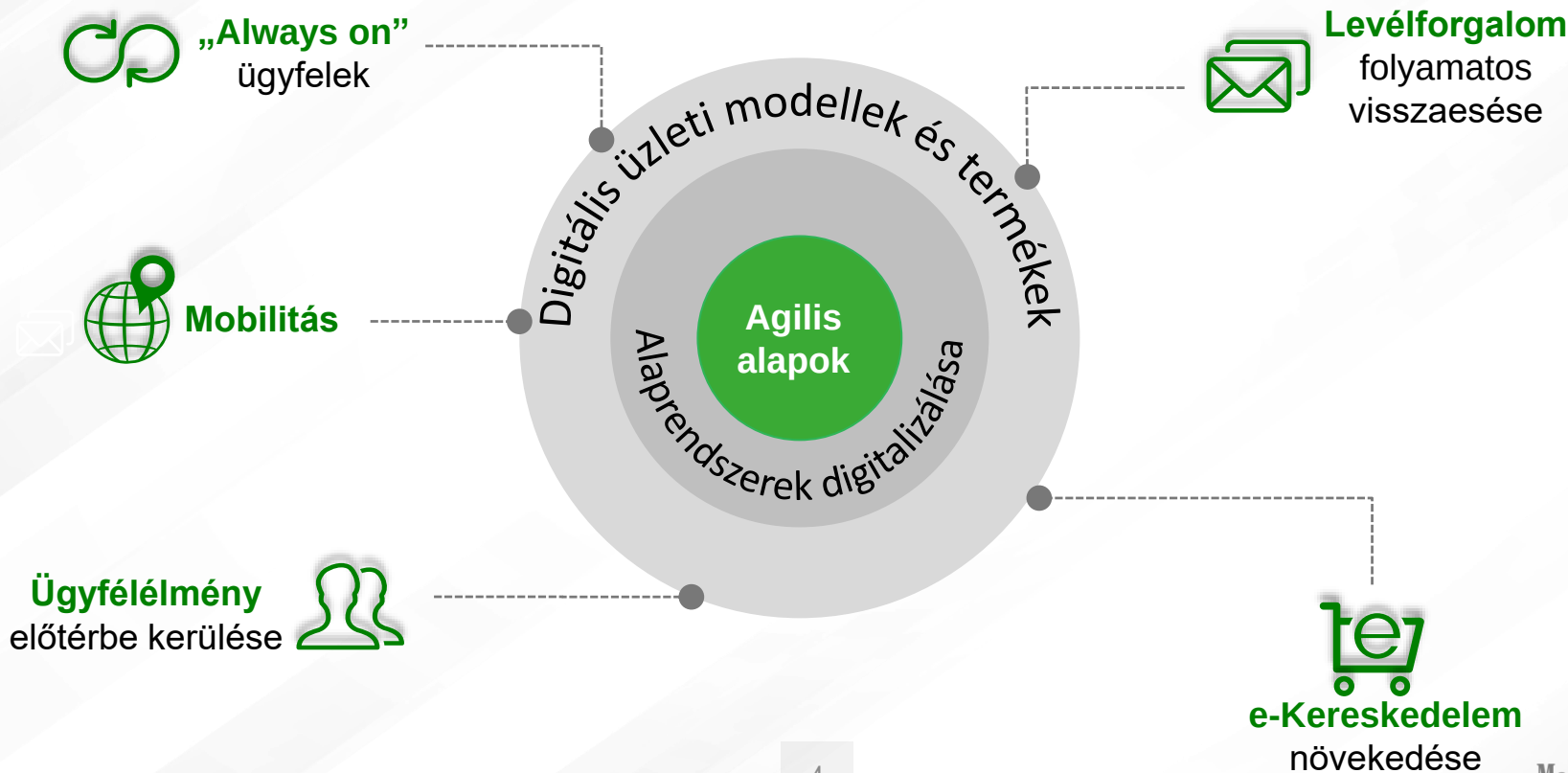
PAKK - hivatalos küldeménykövető projekt

Magyarország egyik legnagyobb vállalati digitalizációs projektjének tanulságai

A Posta számokban



A posták működését számos piaci trend befolyásolja – és kényszeríti ki alapvető változtatásokat az üzleti modellben



A PAKK projekt lényege: a levélküldeményekkel kapcsolatos alapfolyamat teljes digitalizálása

Küldemény – előállítás

- elektronikus adatból papíralapú küldemény és fordítva

Felvétel, feldolgozás

- elektronikus feladójegyzék
- ütemezett átadás

Kézbesítés

- új technológia – PDA-k, aláíró padok, hőnyomtató bevezetése
- kézbesítési igazolás
- kézbesítői terhelés optimalizálása

Digitalizálás

- előválogatott papír alapú küldeményből/dokumentumból elektronikus adat



A PAKK projekt teljes mértékben átalakítja, digitális alapokra helyezi a levélküldemények kezelését

◀ ELŐTTE

- **A küldemények nem követhetők nyomon**
- A levélküldemények **16-17 %-a azonosított**
- A könyvelt küldeményekről csak konkrét megkeresésre ad a Posta kézbesítési információt
- **Papíralapú feladások** még tömeges feladók esetében is
- **Hagyományos, papíralapú kézbesítés**
- **Papíralapú tértivevény az alap** - E-tértivevény szolgáltatás csak külön díj ellenében
- **Hosszú** panaszkezelési, küldeménykeresési **folyamat**

▶ UTÁNA

- Könyvelt küldeményeknél **on line nyomkövetés**
- Új termék: azonosított levél (**RKK küldemény**) , magasabb azonosított arány
- **Azonnali kézbesítési információ** akár több digitális csatornán
- **Elektronikus feladójegyzék**
- **Kézbesítés PDA-n keresztül, digitálisan**
- **E-tértivevény tértivevény az alap**
Panaszkezelési, küldeménykeresési **folyamat meggyorsítása**
- **E-személyi igazolvány** használata a kézbesítéskor történő azonosításkor
- Háznál kézbesítés minőségi növelése
- **Évi több százmillió forintos megtakarítás a nagy feladóknál** (BM, közműszolgáltatók)

A projekt mind az ügyfeleknek, mind a Postának számos előnnyel jár és megteremti a továbbfejlesztés lehetőségeit is

Ügyfél oldali előnyök

1

Küldeménykövetés

2

E-személyi felhasználás

3

Kényelmi szolgáltatások bővítése

4

Elektronikus meghatalmazás lehetősége

5

Minőségnövelés

- Átfutási és ügyintézési idő csökkenés
- Panaszok számának csökkenése

Posta oldali előnyök

1

Több információ az ügyfelekről és a piacról

2

Hatékonyság növelés

- Papír alapú folyamatok megszűnése
- Adatok rendelkezésre állásából fakadó optimalizációs előnyök

Továbbfejlesztési lehetőségek

- Egyéb termékek, szolgáltatások ráépítése a kialakult infrastruktúrára és adatokra
- E-közigazgatásban vállalható nagyobb szerep

A PAKK projekt új digitális szolgáltatásokat vezetett be és megteremtette az ehhez szükséges infrastruktúrát



Elektronikus kézbesítési igazolás
Papíralapú tértivevény kivezetése



1800 posta, 8000 kézbesítőjárás
Háznál kézbesítés PDA-val



Küldemények **nyomon követése** portálon és mobilon (25 millió lekérdezés / félév)



2900 db mobil hőnyomtató
Sikertelen házhoz kézbesítés esetén értesítő nyomtatás

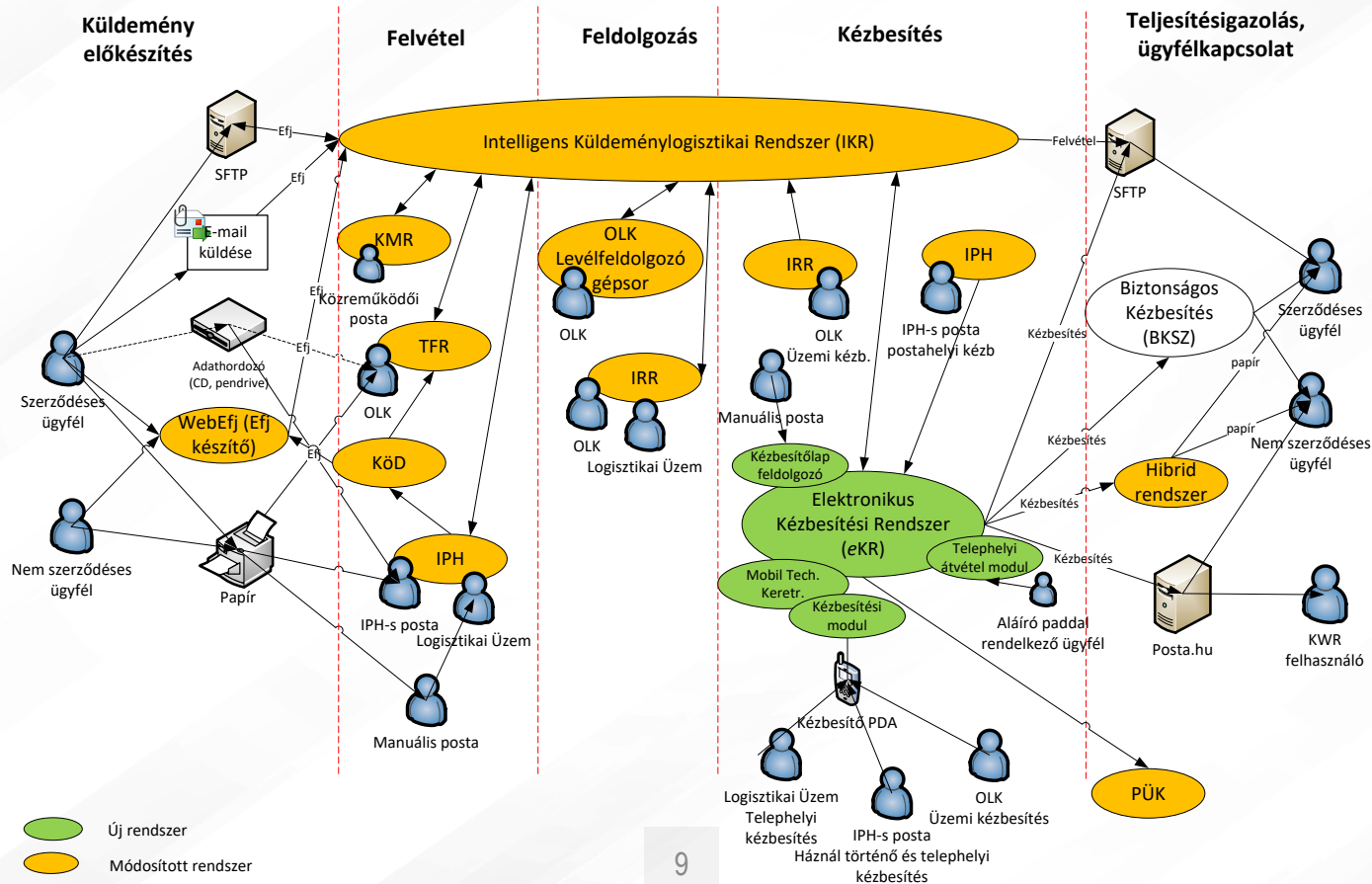


Elektronikus feladójegyzék



4428 aláírópad
Postahelyi kézbesítés során aláíráskép felvétele

A Posta alaprendszerének jelentős részét érinti a digitalizációs program



Az EKR rendszer immár országosan működik



Használatban a **PAKK**-os
kézbesítői mobilkészülékek

Projektmenedzsment szempontból rendkívül kihívó a sokféle, gyakran nem (csak) IT jellegű feladat kezelése



- Villamosenergia hálózat felújítás
- Belső térerőhiány
- Az eszközök eltérő elhelyezési és töltési lehetőségei
- Közel 500 manuális kézbesítőjárás (nincs IT támogatás a postán)

Sok (2700) postahely



- Közel 150 főfolyamat teljes átalakítása
- A kiosztási és leszámolási back-office folyamat megújítása
- Manuális járások és havaria technológia kidolgozása
- Eszközmenedzsment (12.000 eszköz) és belső – külső support

Összetett technológiai folyamatok



- Alacsony EFJ arány induláskor (34 % belföld, szinte 0 külföld)
- Belföldi ügyfelek esetén komplex intézkedési terv
- Címadathiány esetén posta általi rögzítési feladat

Elektronikus címadatok hiánya

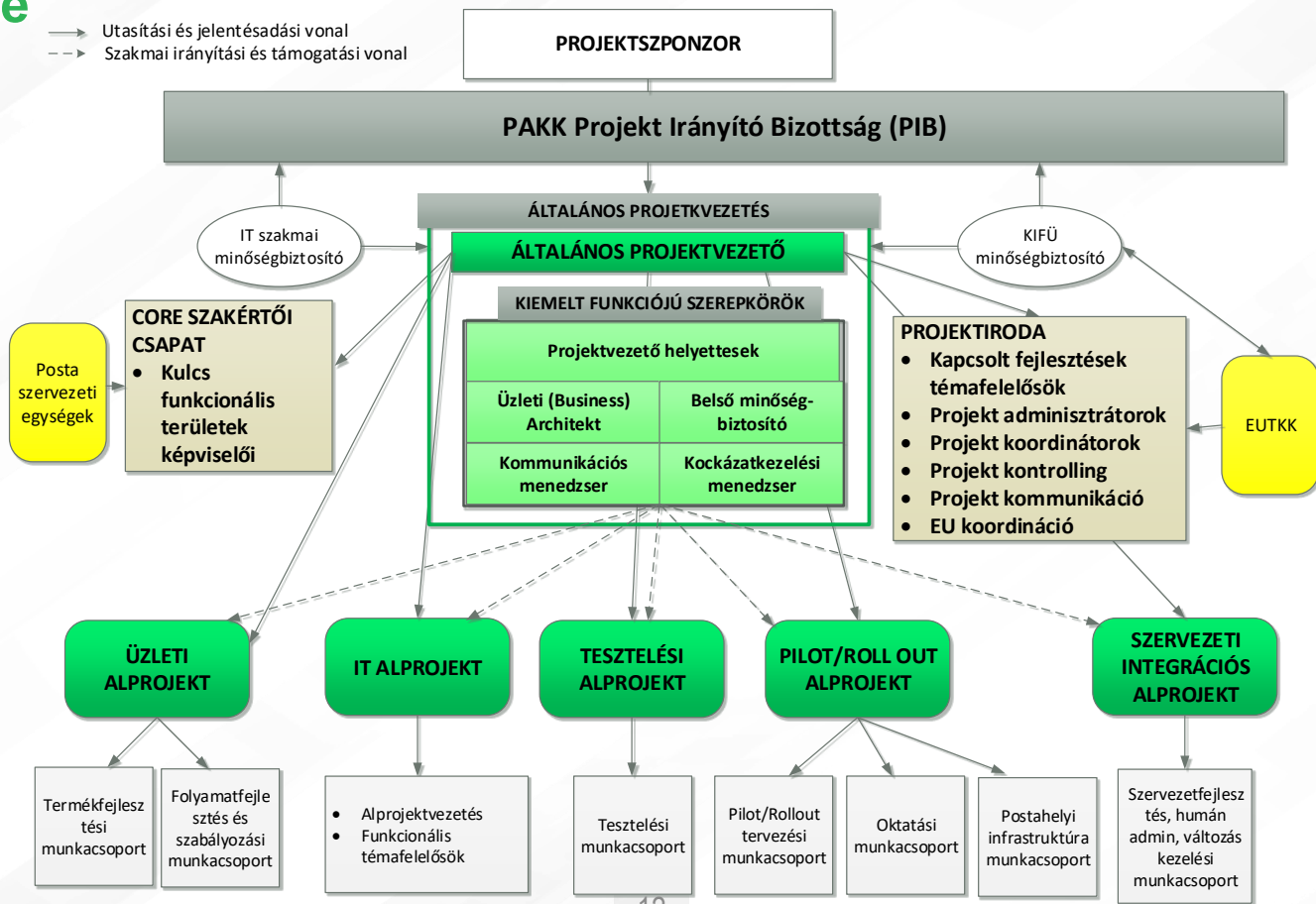


- 15.000 közvetlen érintett munkatárs, ebből 8000 kézbesítő
- Eltérő informatikai tudás és hozzáállás
- Komplex és modulrendszerű oktatási program lebonyolítása
- Folyamatos kommunikáció és bevonás szükségessége

Létszám (15 ezer fő) és felkészültség

A több mint két éves, komplex projekt Projektszervezetének felépítése

- Utasítási és jelentésadási vonal
 --> Szakmai irányítási és támogatási vonal



Tanulságok projektmenedzsment szempontból

 Tervezés és megvalósítás	▪ Az alapos tervezés a siker alapja ▪ De a túl alapos terv néha túlvállalásokat generál ▪ A változásmenedzsment és kommunikáció elengedhetetlen	Alaposság vs. túlvállalás
 IT fejlesztés	▪ A fejlesztés ne legyen black box ▪ A tesztelésre bőven elegendő időt és erőforrást kell szánni ▪ A fejlesztés nem tart örökké - projekt vs. BAU működés	Klasszikus vs. agilis
 Szervezet és működés fejlesztése	▪ Egy ilyen projekt NEM informatikai projekt! ▪ A teljes működés átgondolására szükség van ▪ Rávilágít a szervezeti silók és hatékonytalanságok helyére	Nem IT projekt
 Projektmenedzsment	▪ A szállítói CR-ek következetes menedzsmentje ▪ Üzleti és IT tudás kombinálása szükséges a teamekben ▪ Agilis és klasszikus módszerek kombinálása	Üzlet és IT kombinálása

Köszönöm a figyelmet!