

Investind constant în tehnologie de ultimă generație, Urgent Curier a obținut în an de criză o creștere de 33% a cifrei de afaceri



Intrată pe piața locală de curierat în 2004, compania Urgent Curier a cunoscut în cei șase ani de activitate o creștere constantă a numărului de clienți și a cifrei de afaceri, menținută și în 2009, ajungând astfel ca la începutul anului 2010 să își extindă acoperirea națională, de la 1.635 de localități la 1.920 de localități.

Rețeaua de distribuție a Urgent Curier, cu un grad de capilaritate ridicat, este deservită de o flotă auto de peste 600 de autovehicule, care asigură acoperirea națională pentru orice tip de expediție cu livrare în 24 de ore. Compania a înregistrat la nivelul anului 2009 o creștere de 50% a expedițiilor și de 33% a cifrei de afaceri (care a ajuns la 40 milioane de lei), gestionând un portofoliu de peste 3.000 de clienți din diferite ramuri ale economiei (industrie ușoară, auto, comerț electronic, sistemul bancar, instituții ale administrației etc.) și un volum de de 2.100.000 de expediții. Preconizata creștere de 25% a cifrei de afaceri în 2010 și cu 25% a numărului de expediții, a impus găsirea soluțiilor de dezvoltare chiar și în condiții de criză economică. Atingerea obiectivului de creștere de 24% în primul trimestru al acestui an (față de perioada similară 2009), pe fondul creșterii cu 36% a numărului de expediții, a accelerat implementarea programelor stabilite.

Soluția existentă

Pentru a putea face față optim solicitărilor numărului de clienți în creștere,

compania Urgent Curier a dezvoltat în timp, cu ajutorul echipei proprii de dezvoltatori, o soluție in-house de procesare a comenzilor și livrărilor, care permite eficientizarea activității din teren și o transparență totală asupra operațiunilor, astfel încât clienții să poată beneficia de informații în timp real asupra stadiului de evoluție a comenzilor.

Unul dintre elementele sistemului IT dezvoltat este aplicația front-office „Curier Soft”. Dezvoltată în conformitate cu solicitările clienților, soluția este structurată pe 3 niveluri, astfel încât să răspundă rapid și eficient cererilor lansate de clienți. Nivelul „bazic” al aplicației permite clientului ur-

mărirea expedițiilor sale pe tot parcursul procesului de livrare, generarea de rapoarte de costuri, de rapoarte comenzi, calculul exact al costurilor expediției etc. Nivelul „normal” aduce în plus posibilitatea introducerii în mod direct a expedițiilor, prin importul de date din diferite programe (Excel, Xml etc.) folosite intern, în cadrul companiei-client. Nivelul „avansat” dă clientului posibilitatea de a crea fizic expediția prin printarea documentelor de transport, a codurilor de bare individuale pentru fiecare parte a expediției, reducând semnificativ erorile umane.

BENEFICIILE MULTIPLE

„Parteneriatul cu Total Technologies a fost benefic pentru compania noastră atât din perspectiva suportului tehnic oferit, cât și prin prisma calității și capabilității terminalelor Intermec furnizate. Grație celor 13 de ani de colaborare cu Intermecc, Total Technologies a acumulat o bogată experiență în implementarea soluțiilor mobile de care am putut beneficia din plin în procesul de dezvoltare al soluției noastre proprietare, exploatând optim capabilitățile noilor terminale. Noile terminale Intermecc au răspuns optim nevoilor de business ale Urgent Curier, oferind un orizont de dezvoltare care răspunde cerințelor noastre și direcțiilor preconizate. Capabilitățile CN50 ne-au permis obținerea de eficientizări rapide, atât în back office, cât și în teren. Astfel, prin intermediul tehnologiei GPS încorporate am reușit o monitorizare superioară la nivelul curierilor, ceea ce ne permite să știm în timp real care este stadiul unei livrări, iar pe de altă parte am obținut o rutare mai precisă prin alocarea dinamică a coletelor, ceea ce a redus timpul de livrare și a generat economii semnificative. Un alt avantaj a fost cel al procesării mult mai rapide a documentelor, ceea ce a redus numărul de erori umane și efortul «burocratic», permițând o utilizare mai eficientă a resurselor umane în cadrul companiei. Sunt câteva exemple dintr-o listă extinsă de beneficii, pe care preconizăm să le obținem cu ajutorul echipei noastre de dezvoltatori.”



Sebastian Bălășescu, Președinte Urgent Curier

Această aplicație de front-office cu funcționalități avansate de self-care este interfațată cu sistemul de back-office dezvoltat de Urgent Curier și cu Call Center-ul companiei, astfel încât clientul poate beneficia la orice moment de informații exacte asupra stadiului comenzii.

Identificarea soluției și a partenerului

Pentru ca acest sistem să poată funcționa optim și pentru a putea fi dezvoltat astfel încât să facă față noilor cerințe, Urgent Curier a identificat nevoia upgrade-ului infrastructurii hardware existente, care să susțină dezvoltările nivelului sistemului software.

Răspunsul identificat în piață de către specialiștii Urgent Curier a fost terminalul Intermec CN50, un computer mobil de înaltă performanță destinat eficientizării activității lucrătorilor mobili și cu un mare potențial de dezvoltare, fapt care răspunde optim cerințelor și prognozelor de dezvoltare ale firmei de curierat. O dată identificată „componenta hardware“ a procesului de upgrade, Urgent Curier a ales compania Total Technologies, Platinum Partner Intermec și Global Service Provider și un partener cu tradiție pentru firma de curierat. Decizia Urgent Curier de a alege Total Technologies s-a bazat pe argumentele calității serviciilor oferite de aceasta din urmă, precum și pe nivelul ridicat al expertizei și al suportului tehnic oferit în valorificarea superioară a capacităților terminalelor Intermec CN50.

Capabilitățile Intermec CN50

CN50 este unul dintre cele mai avansate computere mobile rugged existente pe piață, capabil să valorifice avantajele tehnologiei mobile 3G în aplicațiile din teren. Terminalul utilizează tehnologii de transfer de date de mare viteză, oferind caracteristici menite să maximizeze productivitatea forței de lucru, timpul de funcționare și capacitatea de a prelua sarcini în teren.

CN50 include tehnologia radio 3.75G WWAN HSUPA, precum și tehnologia FlexibleNetwork Radio, ce poate fi adaptată oricărei rețele, funcție de necesitățile business-ului. Acest feature permite uti-

AVANTAJELE TEHNOLOGIEI MOBILE

„Soluția implementată pe terminalele tip Intermec CN50 furnizate de către Total Technologies a reușit să extindă funcționalitatea sistemului informatic al Urgent Curier în toate zonele activității specifice de curierat. Principalul avantaj al utilizării tehnologiei mobile se concretizează prin redarea unei imagini în timp real asupra activității companiei, permițând luarea unor decizii optime în fluidizarea activității, rezolvarea rapidă a situațiilor critice, un control superior asupra serviciului desfășurat și o comunicare continuă între factorii de decizie și agenții implicați în activitate. Utilizarea terminalelor CN50 a generat o creștere a productivității individuale a curierilor, prin eficientizarea activității și a schimbului de informații redundante, asigurând servirea optimă a clienților. Totodată, utilizarea acestor terminale a adus un plus de imagine la nivelul clientului prin controlul transmiterii și stocării datelor specifice activității. În acest moment, CN50 oferă posibilități vaste de extindere a funcționalităților informatice pentru sincronizarea activității la nivelul tuturor filialelor din teritoriu, soluția mobilă influențând astfel întreaga activitate a Urgent Curier.“



Silviu Saulea, IT Manager Urgent Curier

lizatorilor să lanseze o singură soluție hardware pentru rețeaua wireless, oferind un cost redus și acoperire geografică extinsă. Arhitectura multi-procesor dezvoltată de Intermec asigură o rată superioară de transfer a informației, permițând rularea de aplicații cu transfer intensiv de date.

Alături de capabilitățile GPS, o altă funcționalitate apreciată de companiile cu un volum mare de lucrători mobili este Enhanced Mobile Document Imaging (eMDI), care permite convertirea documentelor tipărite în documente electronice. Cu ajutorul eMDI lucrătorii mobili transmit în timp real imagini de calitate superioară pentru arhiva de back-up, iar prin integrarea facilă cu sistemele de Document Management se simplifică modul de lucru și reduc erorile de introducere a datelor, crescând semnificativ viteza de procesare a datelor.

Construcția compactă și designul ergonomic a lui CN50 fac din acesta unul dintre cele mai apreciate și durabile terminale existente pe piață.

Beneficiile obținute

Prin dezvoltarea aplicației in-house, în conformitate cu politica și viziunea de business a companiei, și pe baza noilor capabilități ale terminalelor Intermec CN50, Urgent Curier a reușit să creeze o soluție complexă care răspunde nevoilor de:

- promptitudine față de client;

- eliminare a erorilor umane în procesarea comenzilor;
- automatizare a activităților agenților în teren;
- optimizare a gradului de încărcare a curierului în teren;
- eliminare a timpilor pierduți prin optimizarea rutelor cuierului cu ajutorul GPS;
- captare/digitizare a documentelor în teren;
- crearea unui sistem de evaluare a productivității angajaților;
- eliminarea tentativelor de fraudă și reducerea incidentelor la predarea-primirea coletelor;
- transmiterea instant a datelor la sediu central pentru prelucrarea rapidă a informațiilor, care să permită obținerea de rapoarte detaliate într-un timp cât mai scurt.

Terminalul Intermec CN50 a reprezentat astfel răspunsul optim pentru Urgent Curier din perspectiva oportunităților de dezvoltare pentru sistemul in-house deținut de companie și al compatibilității cu infrastructura hardware existentă. Viteza superioară de transmisie a datelor, tehnologiile novatoare, capabilitățile GPS, duranța, ușurința în utilizare, posibilitățile de interconectare și costul total de utilizare redus au contribuit semnificativ la succesul proiectului dezvoltat de Urgent Curier.

■ ALEXANDRU BATALI