
**Как
автоматизировать
службу доставки
в 26 городах**



О компании

Райффайзенбанк работает в России с 1996 года, входит в список 11 системно значимых банков России, занимает 12 место по объему активов по итогам 1 полугодия 2020 года (рэнкинг Интерфакс-100). Региональная сеть банка насчитывает 5 филиалов и 130 отделений.

Решение Edisoft

EdiCourier — система для автоматизации курьерской доставки.

Ситуация

Райффайзенбанк доставляет клиентам кредитные и дебетовые карты. Чем быстрее доставка, тем выше конверсия в активацию банковского продукта.

Раньше банк использовал услуги внешней доставки, но в 2019 году параллельно запустил собственную курьерскую службу, чтобы сравнить эффективность. Курьеры стали приезжать быстрее, а доставка стала обходиться дешевле.

В планах компании развивать доставку в 45 регионах России. Чтобы масштабировать курьерскую службу, сократить время от заявки до доставки банковского продукта и увеличить количество доставок, компания решила автоматизировать процессы курьерской доставки.

Задачи автоматизации

- Внедрить систему контроля выполнения задач курьерами;
- Планировать рабочий график и строить маршруты, учитывая способ перемещения курьеров;
- Автоматизировать работу курьеров с документами.

Что сделали

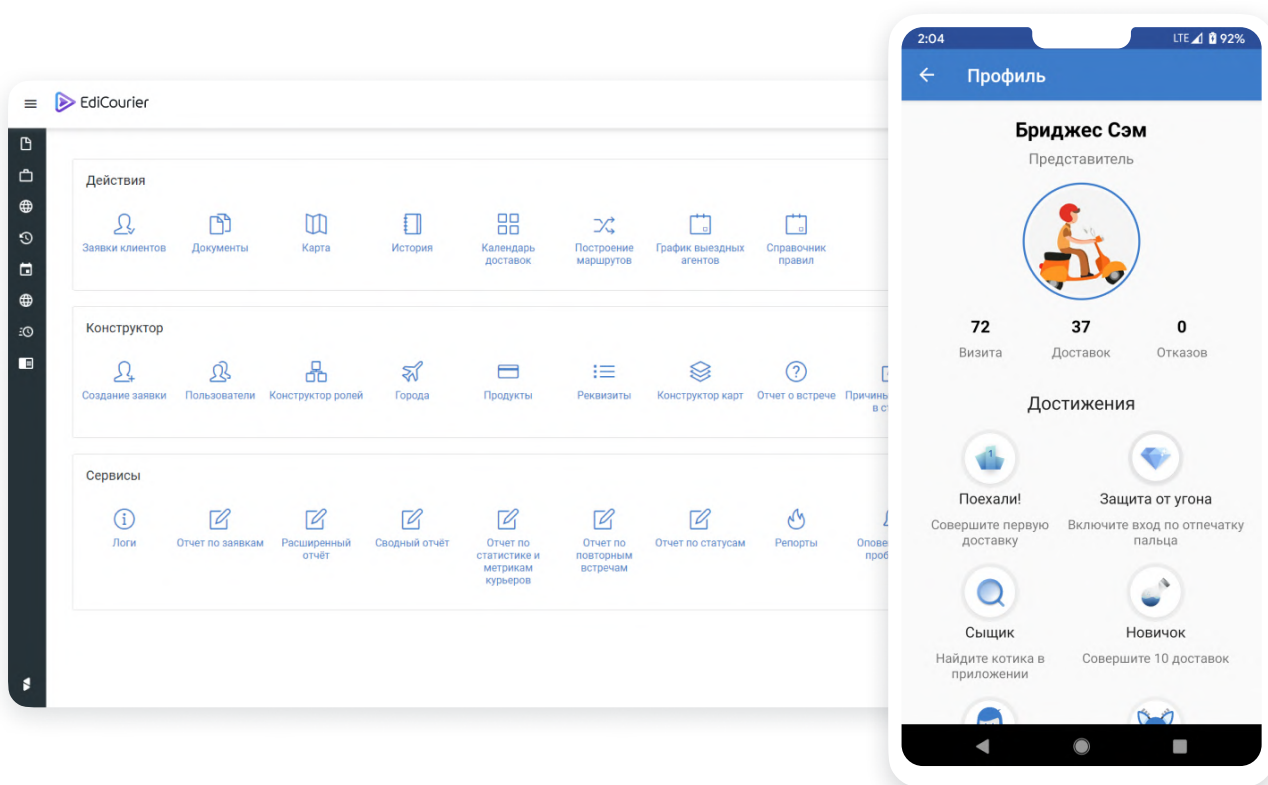
Для автоматизации процессов курьерской службы банк выбрал EdiCourier. Решение ускоряет доставку, оптимизирует логистику и помогает контролировать курьеров.

Edisoft интегрировали приложение с внутренними системами банка и переделали стандартный бизнес-процесс EdiCourier под workflow заказчика. Для этого:

- ✓ Внедрили возможность создавать заявки на доставку в системе управления данными о клиентах;
- ✓ Внедрили расчёт оптимальных маршрутов по разным критериям загрузки курьеров, с учётом пробок и способа передвижения (общественный транспорт, пешком, авто);
- ✓ Автоматизировали оформление и передачу документов во внутренние системы банка для скорости рассмотрения заявок клиента;
- ✓ Реализовали двухуровневую оптимизацию маршрутов: первоначальную с использованием Яндекс.Маршрутизации, корректировку вручную и повторную оптимизацию индивидуальных маршрутов;
- ✓ Реализовали систему настроек рабочего графика на уровне федеральных субъектов, городов и индивидуальных правил.

Как это работает?

EdiCourier состоит из Android-приложения для курьеров и веб-приложения для логиста или диспетчера.



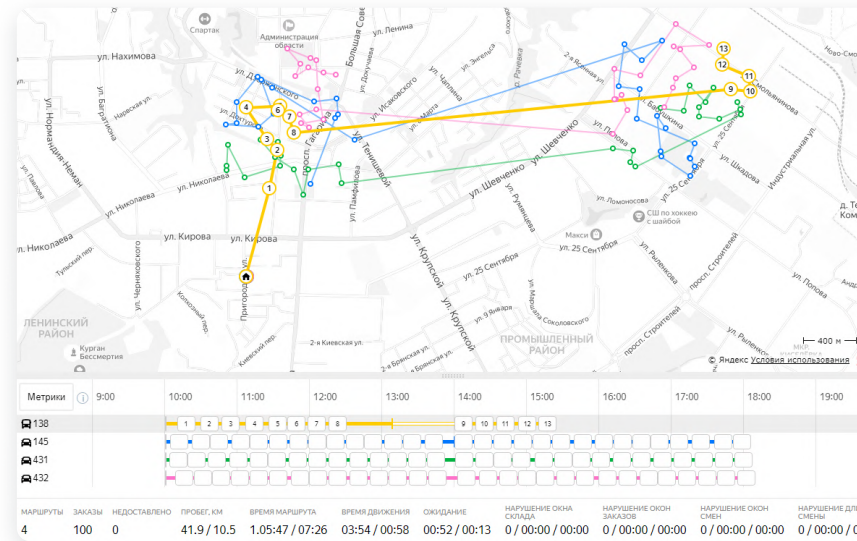
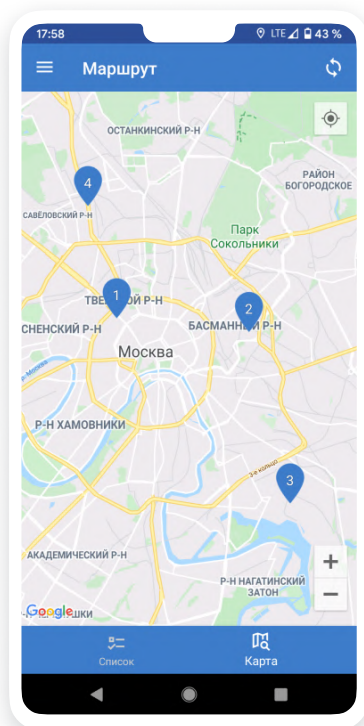
1 Операторы формируют заявки в веб-приложении или в системе управления данными о клиентах, которая интегрирована с EdiCourier.

Система автоматически учитывает временные слоты, в которые курьеры могут доставить карту.

The screenshot shows a table with columns for agent name, city, and days of the week (ПН, ВТ, СР, ЧТ) with corresponding time slots (10:00-18:00). Some slots are highlighted in red, indicating specific delivery times.

ФИО курьера	Город	ПН 07.09	ВТ 08.09	СР 09.09	ЧТ 10.09
Генри Хендерсон	Краснодар	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00
Келли Дженкинс	Уфа	10:00-18:00 10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00
Эрик Уильямсон					
Марк Баррингтон	Воронеж	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00
Джеф Коллинз	Краснодар	10:00-18:00 10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-18:00

2 EdiCourier автоматически строит и оптимизирует маршруты с помощью Яндекс.Маршрутизации, учитывая нагрузку курьеров, пробки, способ передвижения.

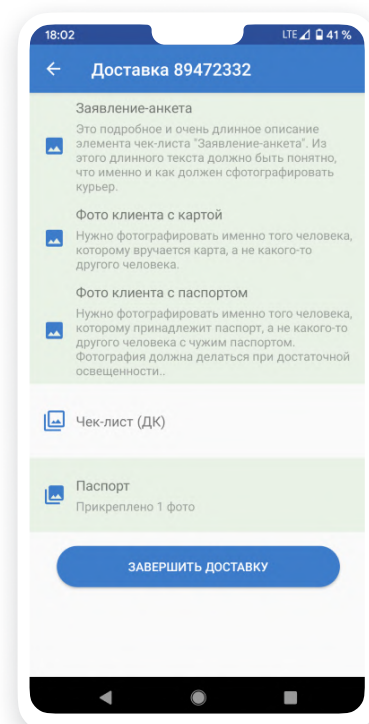


3 Когда маршрут готов, курьер получает сообщение в мобильном приложении, а клиенты — СМС или Push-уведомление о встрече.

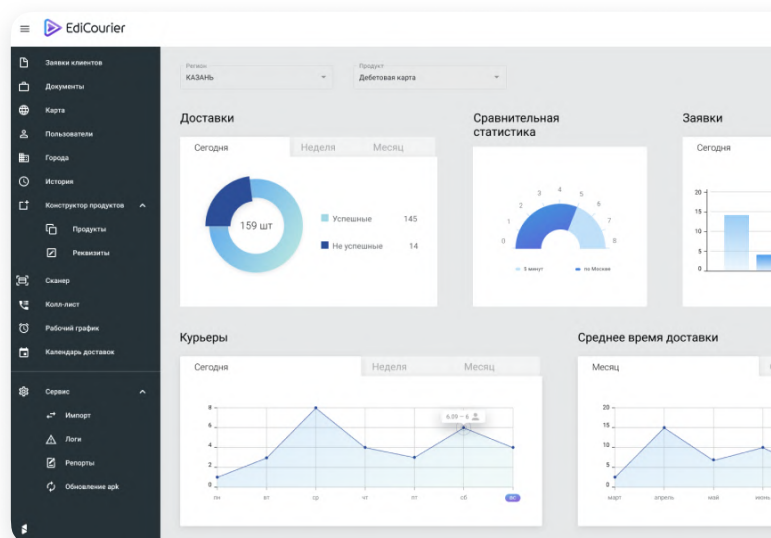
4 Курьер видит график встреч на день в приложении. Чтобы построить маршрут до точки, курьер переходит из приложения в навигатор.

5 На встрече курьер оформляет карту, заверяет документы цифровой подписью, фотографирует и передаёт через приложение. Документы по интеграции попадают во внутреннюю систему банка.

6 После встречи курьер оформляет отчёт в приложении, где указывает факторы риска. Специалисты банка видят отчёт и принимают решение, выдавать кредит или карту.



7 Данные о выполненных доставках, повторных встречах и конверсии из заявки на карту в её активацию отображаются на дашборде. Чтобы оценить эффективность работы курьеров и доставки, сотрудники могут посмотреть агрегированные данные или получить детализированный отчёт по каждому показателю.



Результаты

Проект стартовал в октябре 2019 года. До марта специалисты Edisoft внедрили EdiCourier. В марте 2020 Райффайзенбанк запустил «пилотную» доставку карт в двух городах. В июне курьеры уже работали в 26 городах.

Сейчас EdiCourier используют 164 пользователя (63 курьера, 96 операторов, 1 супервайзер и 4 администратора).

В планах компании масштабировать доставку банковских продуктов на 45 городов России и увеличить число курьеров до 155 человек.

На **9** доставок

увеличили среднюю производительность курьеров

На **13%**

увеличили долю доставляемых на следующий день заказов

На **18%**

уменьшили себестоимость доставки

Владимир Антонов

старший руководитель
проектов
АО Райффайзенбанк

«Мы рассмотрели множество «коробочных» решений на рынке с точки зрения скорости внедрения и стоимости и выбрали EdiCourier. Большим плюсом стали сервисы маршрутизации от Яндекса. Они помогают нам строить оптимальные маршруты.

Периодически, как и в любом проекте, возникали сложности, но я хочу отметить высокую степень вовлечённости каждой из сторон проекта. Это позволило нам быстро находить оптимальные решения.

Благодаря EdiCourier мы снизили время на обработку заявок на доставку и построение маршрутов. Если говорить о KPI, то увеличили среднюю производительность курьера на 9 доставок в день, уменьшили себестоимость доставки на 18% и увеличили долю доставляемых на следующий день заказов на 13%.»



194044, Санкт-Петербург,
ул. Гельсингфорсская, д. 2
БЦ «Гельсингфорский»

8-800-777-78-01

www.ediweb.com

Разработчик B2B-экосистем, системный интегратор и оператор электронного документооборота. Работает на рынке EDI с 1999 года. Офисы Edisoft представлены в России, Казахстане, Украине, Эстонии, Латвии и Литве.

Более 8 000 клиентов используют решения Edisoft для сбора, обмена, обработки и хранения электронных документов. Каждый год через платформу компании проходит свыше 200 000 000 электронных документов.