

Onbezorgd bezorgen

Jos Kauling / PostNL

Rien Buisman / Informaat

 Informaat





postnl

postnl

V-790YF

Ons verhaal

Werk van de pakketbezorger

Uitdaging PostNL

Aanpak

Resultaat

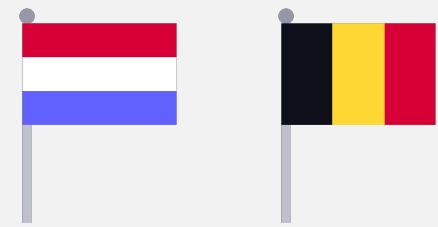
Geleerde lessen



PostNL in cijfers

Aantal PostNL-medewerkers

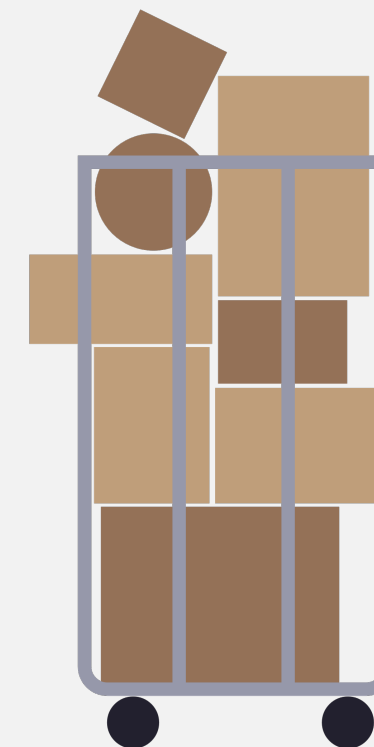
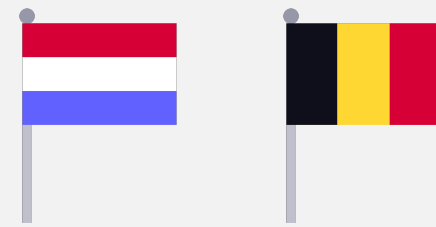
35.647



Pakketten per dag

(Sorteerlocaties:
28 pakketten, 5 post, 1 int.)

1,1 miljoen



Aandeel emissievrije bezorging
in de *last mile*

(pakketten en post)

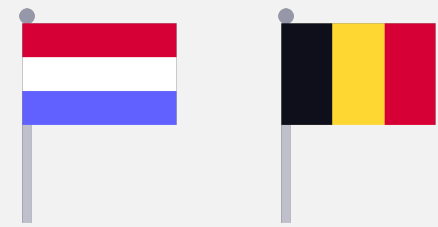
22%



Pakketbezorgers in cijfers

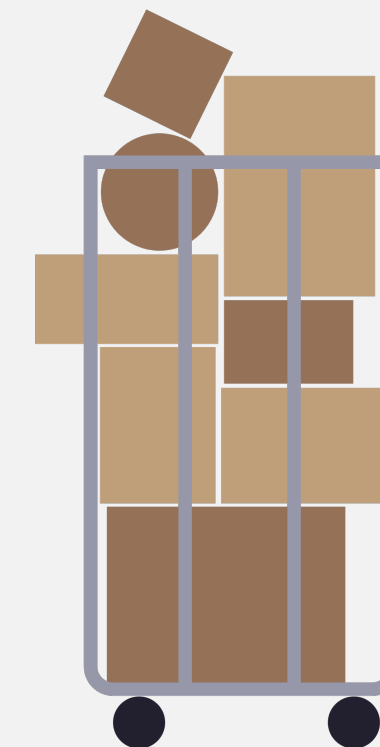
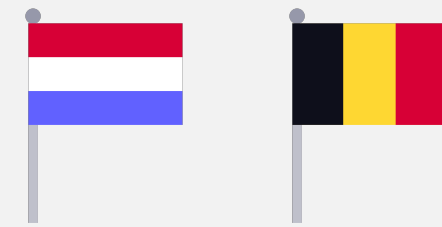
Aantal PostNL-
pakketbezorgers

7.500



Gemiddeld aantal adressen
per dag per chauffeur

150 - 200



Gemiddeld aantal pakketten
per dag per chauffeur

150 - 200

=

+/- 3 minuten
per adres

Verschillen

- PostNL-personeel / subcontractors
- Jong en oud
- Internationaal
- Rustig en druk werkgebied
- Veel / weinig ervaring



De pakketbezorger...

...is geen postbode

- Laden
- Volgorde route bepalen
- Route rijden/Pakketten afhandelen
Halen/brengen bij retailer (Kan onderdeel zijn van)
- Debrief



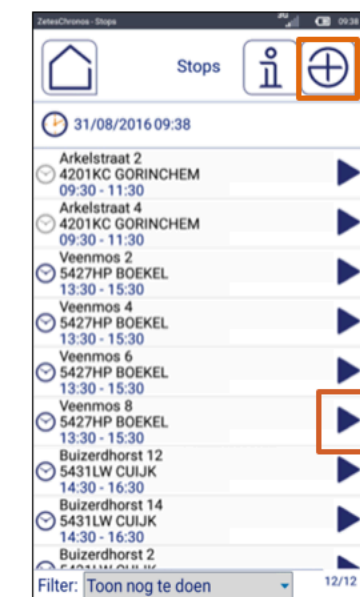
Uitdaging PostNL

Situatie vooraf



Instructiekaart: ZAD zending op adres of bij buren

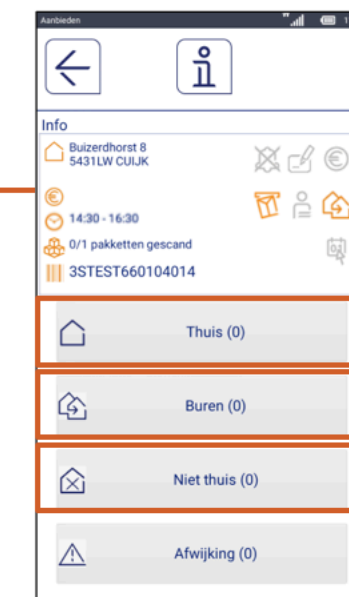
Ritlijst



- Afaallocatie
- Sortering
- Overdracht

Selecteer driehoek of scan pakket

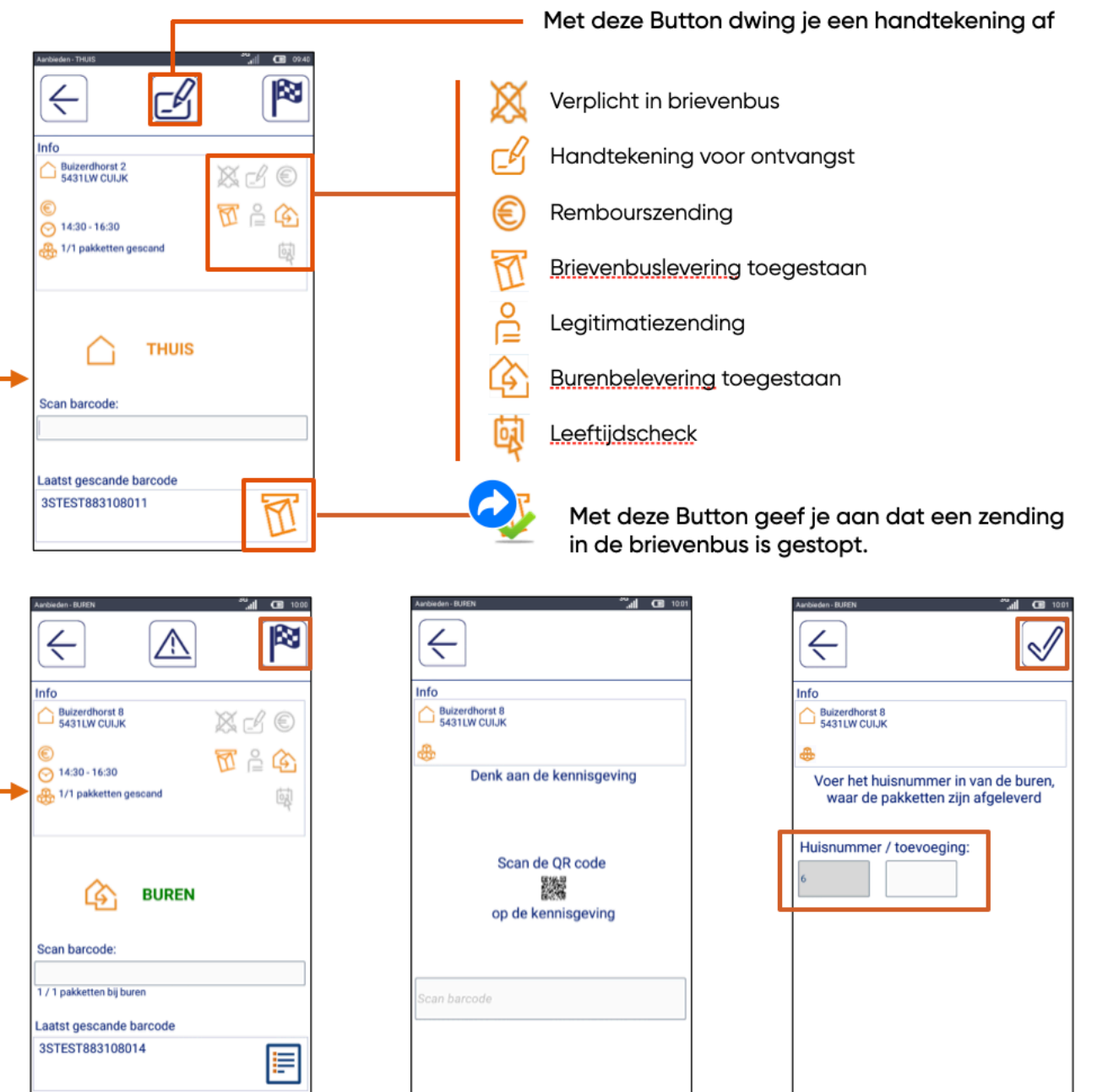
Kies thuis of buren



- Terug naar Cockpit
- In ritlijst: Informatie over route
- In stoplijst: Informatie over stop
- EXTRA menu

- Terug naar vorig scherm
- Verder gaan
- Alles gescand
- Lijst (overzicht)

Eigenaar: Manager Staf Operations (Versie 08082017)



De ambitie van Field Services NEXT

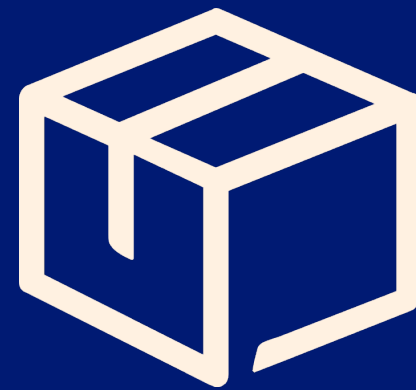
Focus op Bezorgersreizen

We ontwikkelen Logistieke Apps die naadloos aansluiten op de journey van onze bezorgers.



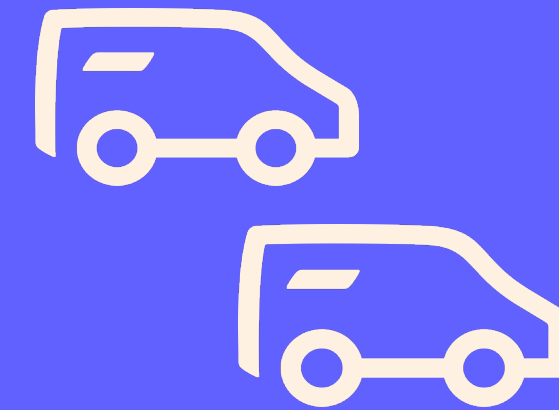
Concurrerend op het vlak van Last Mile

We verhogen het concurrerend vermogen van PostNL door snelheid van aanpassingen en innovaties.



Multi-Operator

We maken herbruikbare componenten die voor meerdere operators ingezet kunnen worden.





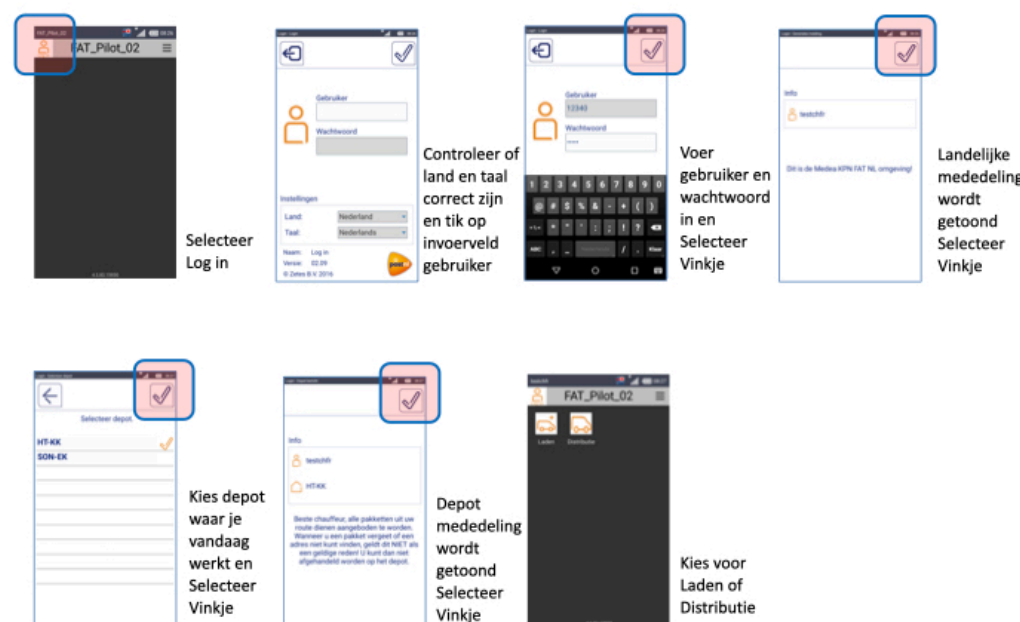
**Een intuïtieve app voor al onze
fieldservices, in PostNL stijl,
opgebouwd uit herbruikbare
componenten, die we in eigen
beheer hebben.**



Uitgangspunten project

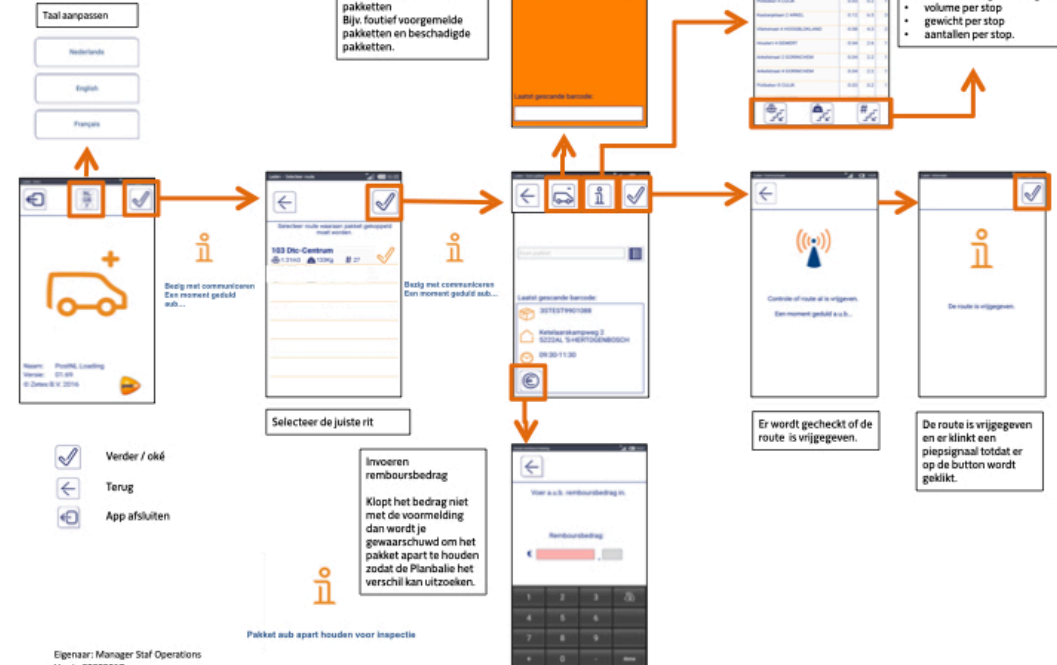
- Stap voor Stap implementatie
- Geen freeze op features
- Valideren met MVP's
- Start met distributie App (pakketbezorger)

Instructiekaart: Inloggen chauffeur op handterminal



Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: Laden



Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: ZAD zending op adres of bij bureu



Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: ZAD zending 'Niet thuis' of 'Afwijking'



Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: Uitreiken HVO



Let op, zie instructiekaart Uitreiken ZAD zending voor Niet thuis en Afwijking

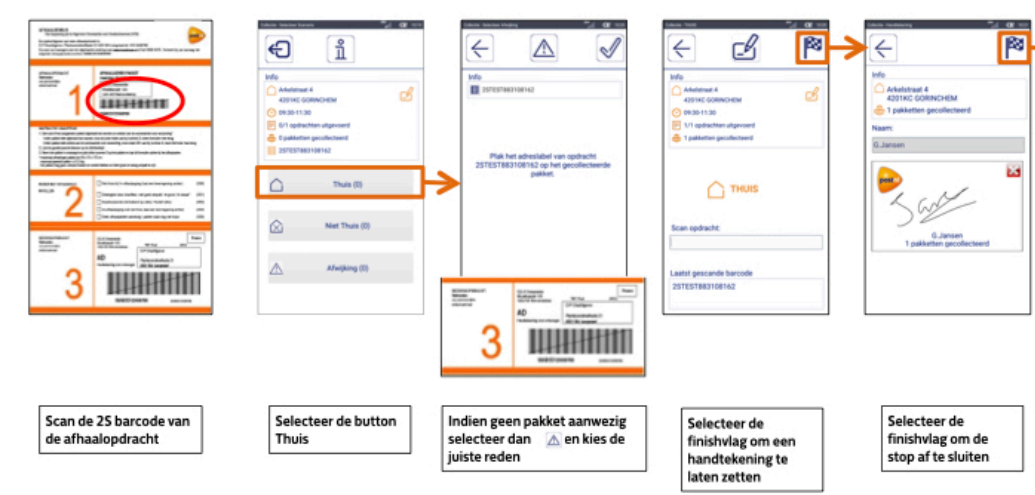
Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: Uitreiken Rembours



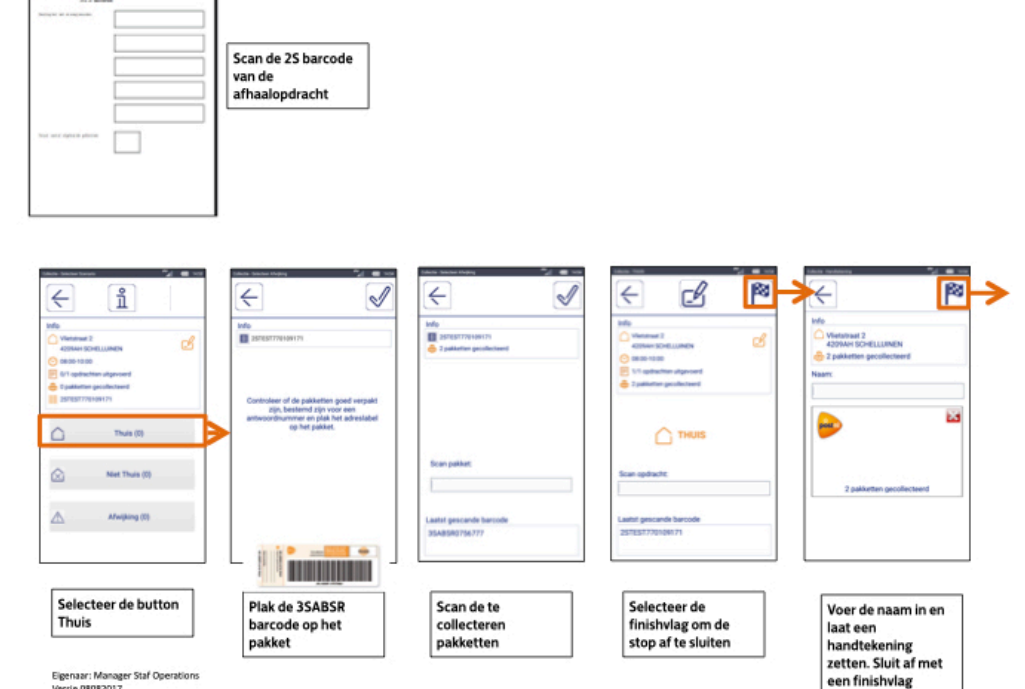
Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: Afhaalopdracht Plus



Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: Afhaalopdracht Basis



Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: Spontane retour



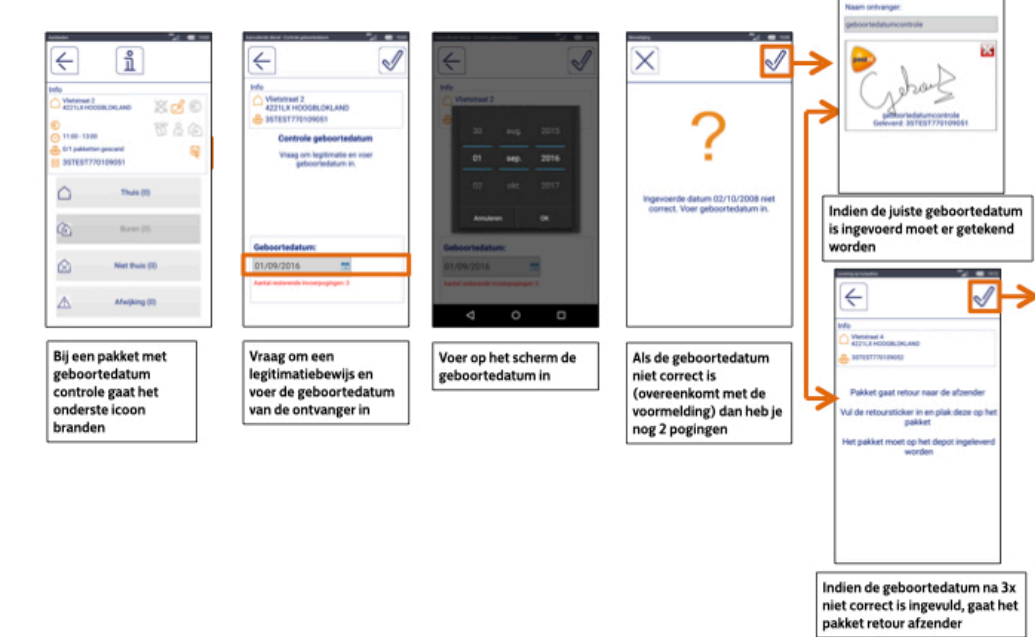
Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: Retouren Bol bij AH afhaalpunten



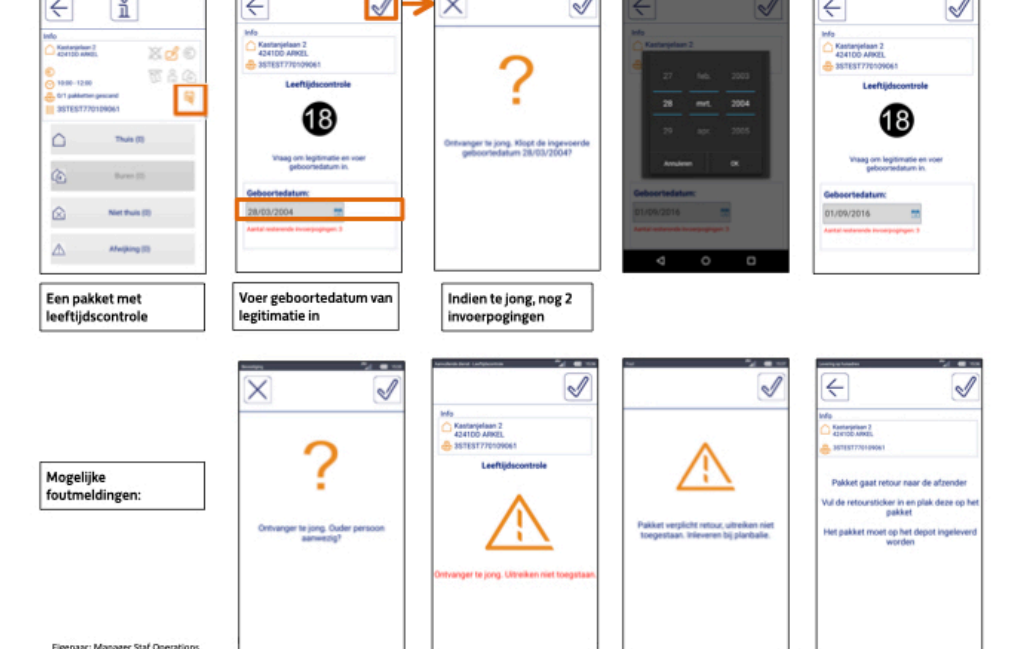
Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: Geboortedatumcontrole



Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart: Leeftijdscontrole

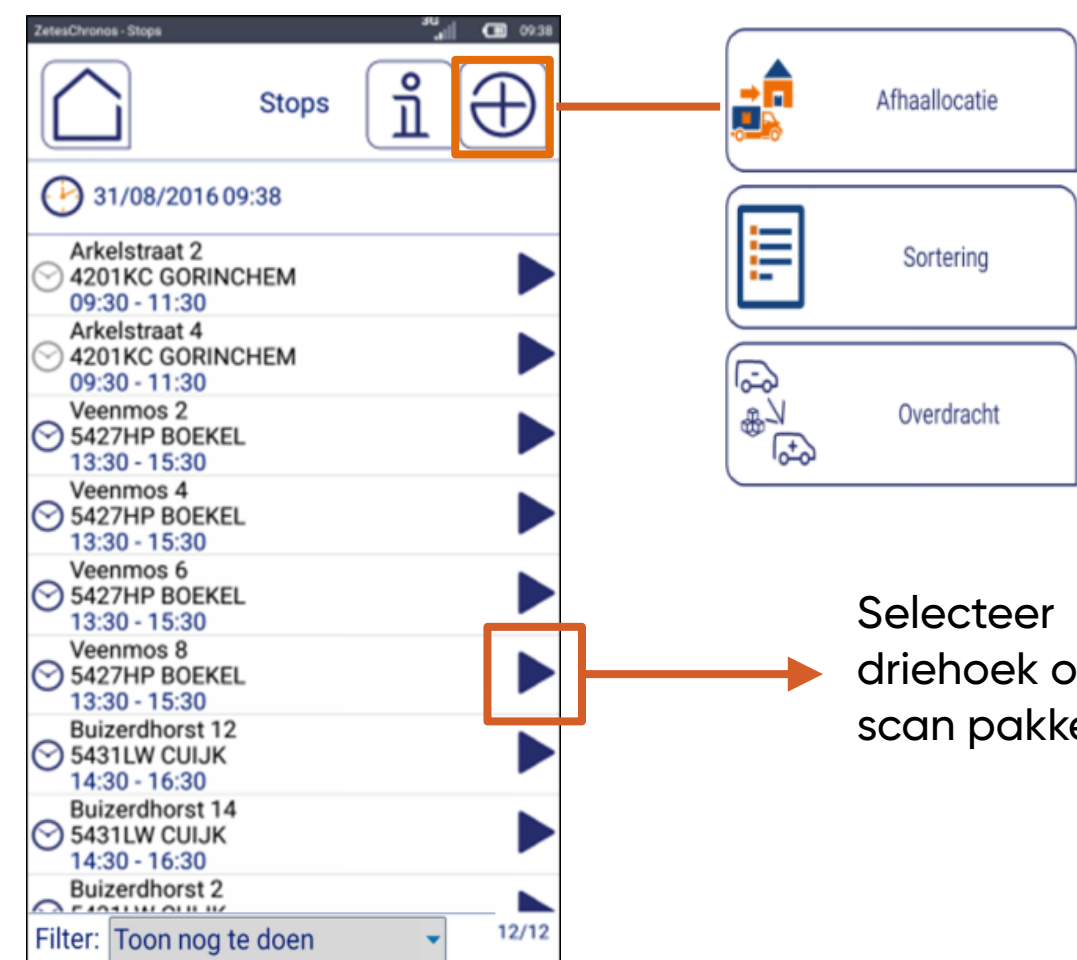


Eigenaar: Manager Staf Operations
Versie: 08082017

Instructiekaart:

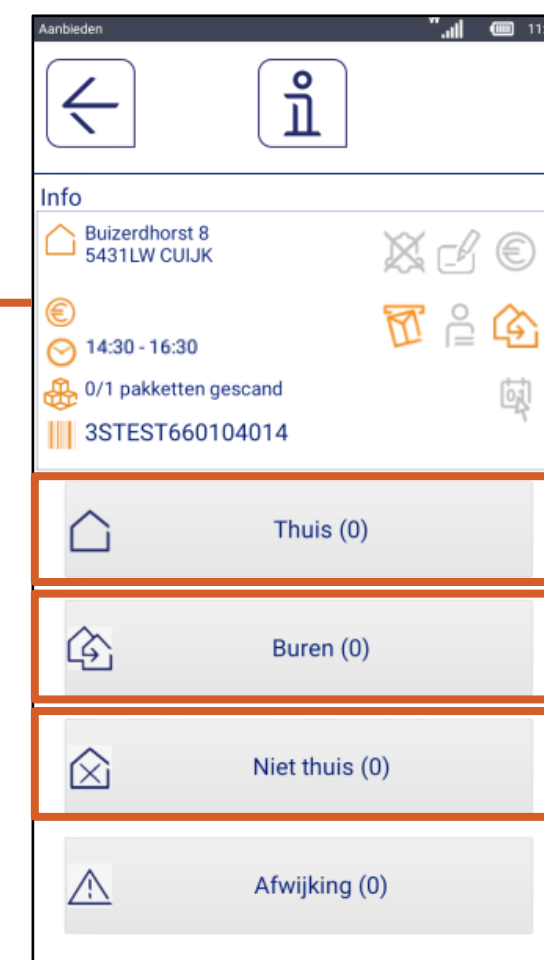
ZAD zending op adres of bij buren

Ritlijst



Selecteer driehoek of scan pakket

Kies thuis of buren

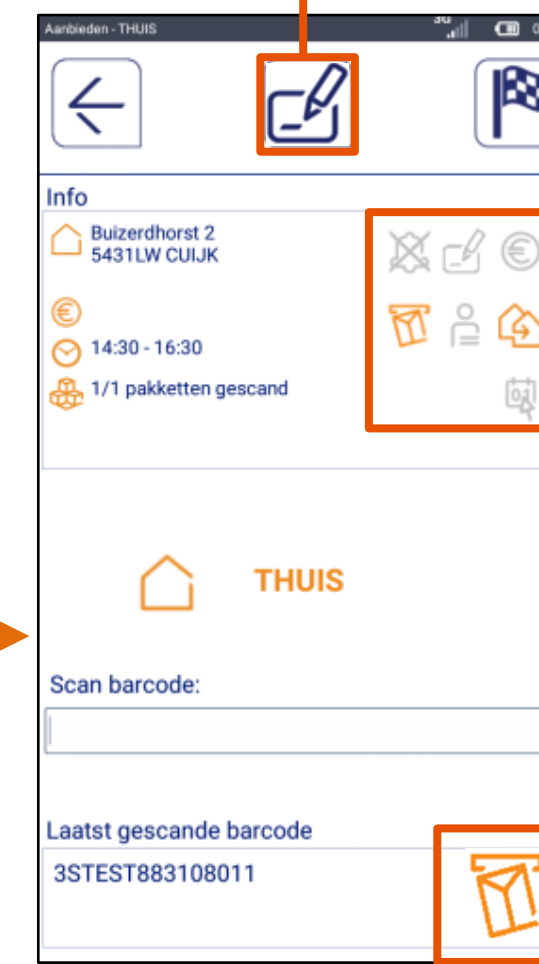


- Terug naar Cockpit
- In ritlijst: Informatie over route
- In stoplijst: Informatie over stop
- EXTRA menu

- Terug naar vorig scherm
- Verder gaan
- Alles gescand
- Lijst (overzicht)

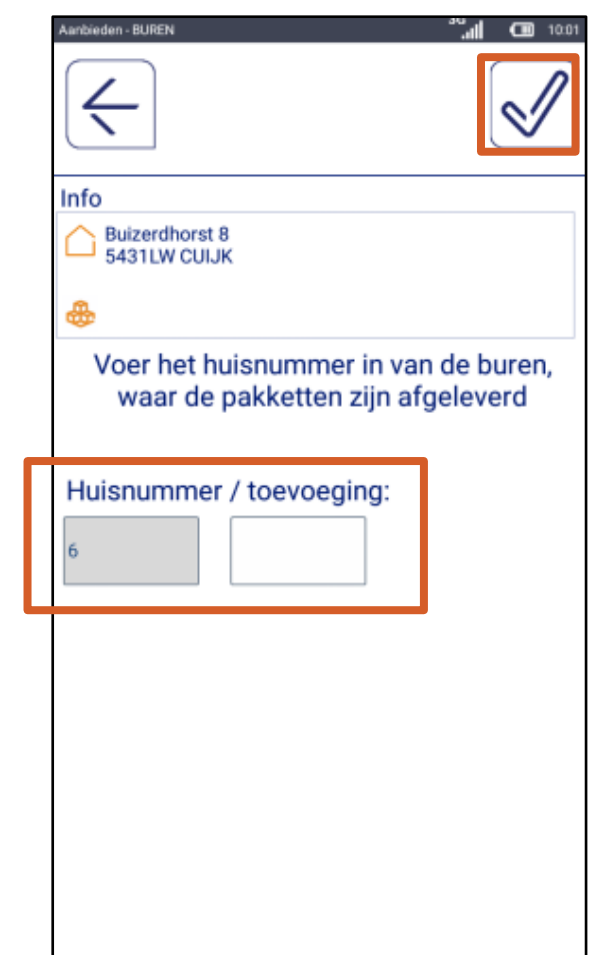
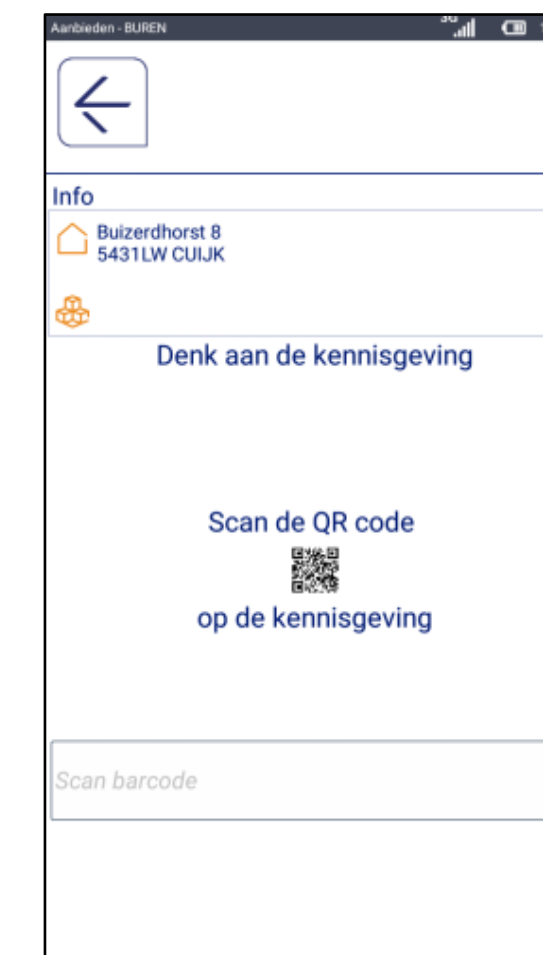
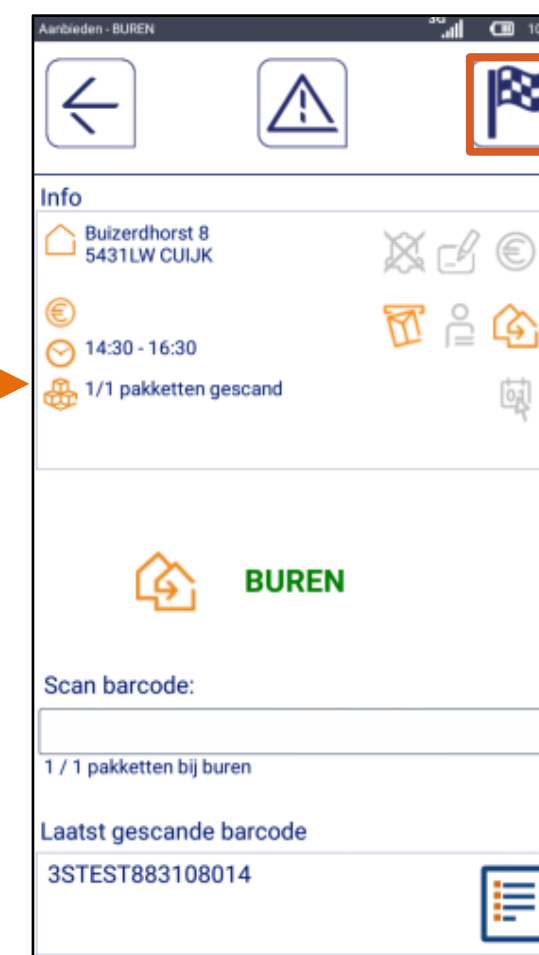
Eigenaar: Manager Staf Operations (Versie 08082017)

Met deze Button dwing je een handtekening af

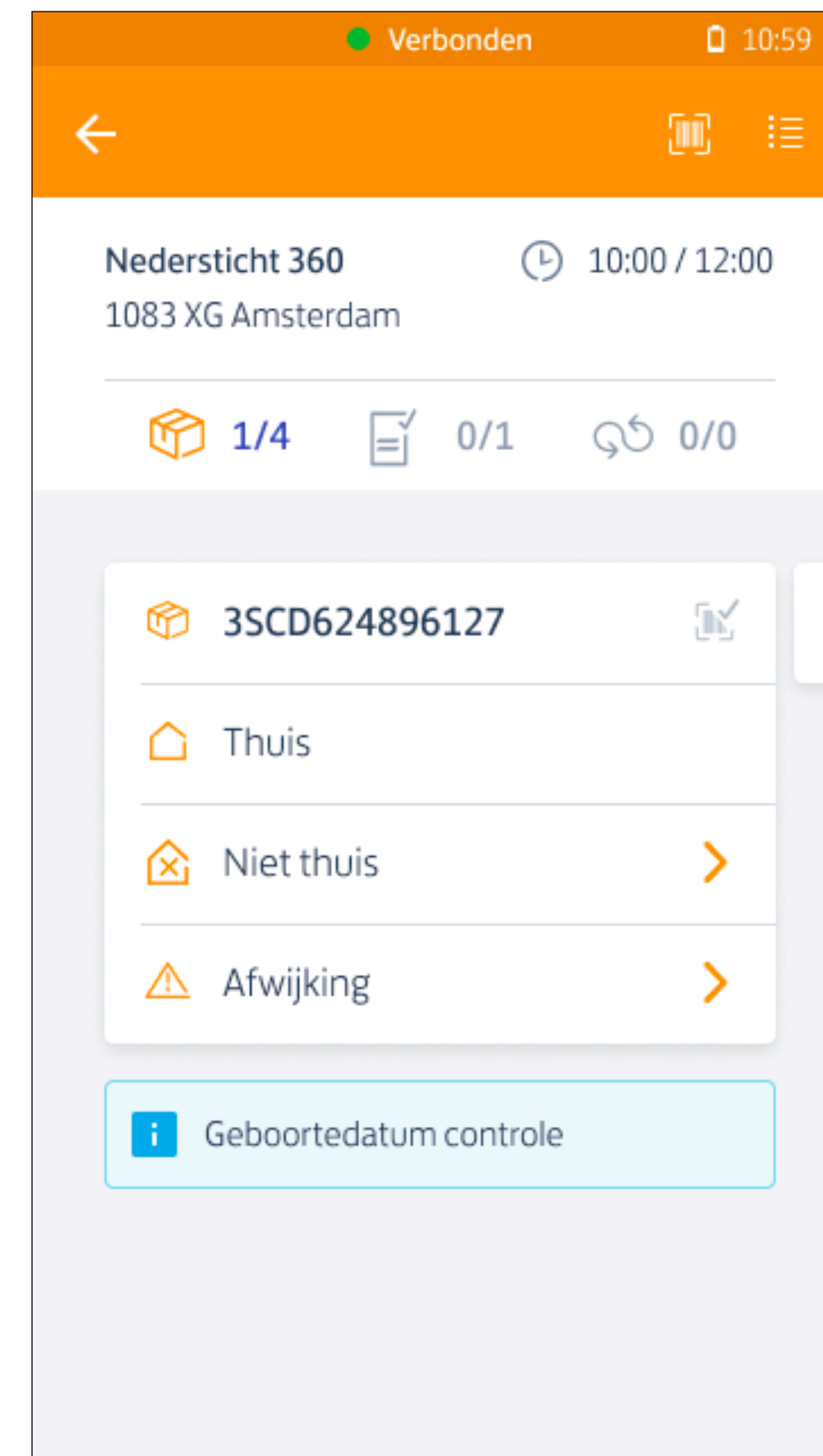
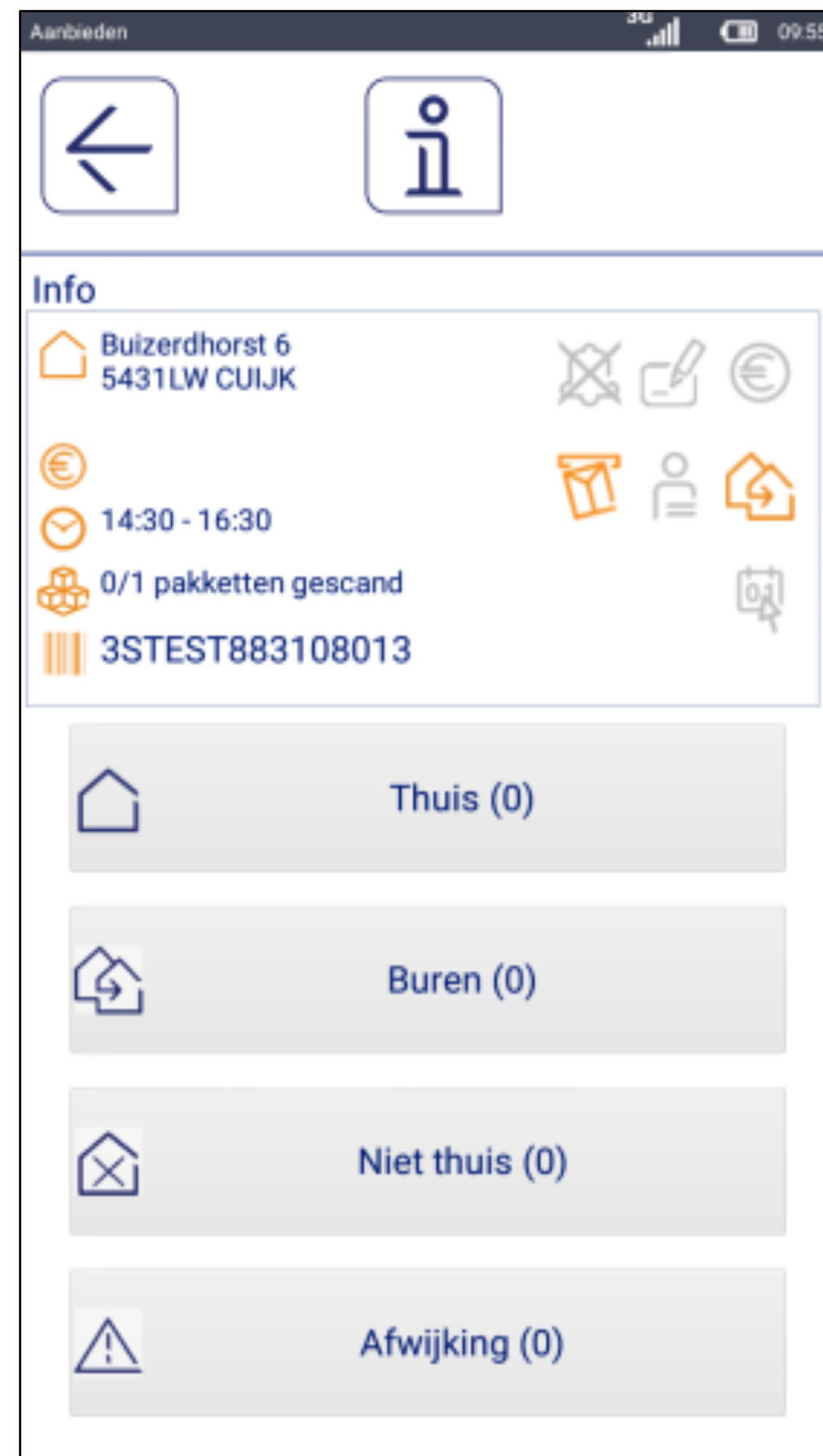




- Handtekening voor ontvangst
- Brievenbuslevering toegestaan
- Rembourszending
- Legitimatiezending
- Burenbelevering toegestaan
- Leeftijdscheck


Met deze Button geef je aan dat een zending in de brievenbus is gestopt.













Tijd om te gaan ontwerpen






←  


Nedersticht 360  10:00 / 12:00
1083 XG Amsterdam

 1/4  0/1  0/0



-  3SCD624896127 
-  Thuis
-  Niet thuis 
-  Afwijking 

 Geboortedatum controle



← Niet thuis  


 **Helaas! De ontvanger is niet thuis.**

Dit pakket moet retour afzender.

 3SCD624896127 

Bevestig





← Afgesproken plek  

 **Er mogen pakketten op de afgesproken plek worden afgeleverd**

Opmerking van ontvanger

Het pakket mag worden neergelegd onder de carport. Rechts in de hoek.

Scan en selecteer welke je op de afgesproken plek achter kunt laten.

-  3SCD192837465 
-  3SCD843782018 

Niet mogelijk

← Afgesproken plek  



Maak een foto van het pakket op de afgeleverde plek

 **Maak foto**
max 5


Volgende

← Afgesproken plek  






Kun je niet alles op de afgesproken plek kwijt?

Het volgende pakket mag je bij de burens achterlaten. Die voegen we aan deze bezorgoptie toe.







 3SCD843782018 

Volgende



← Bij de burens  

 **Er mogen pakketten bij de burens**



Scan en selecteer welke je bij de burens achter kunt laten.

-  3SCD012345678 
-  Handtekening
-   3SCD843782018 

Bevestig 1/2

←  

Dit pakket moet retour afzender.

 3SCD624896127 

Naar het stopoverzicht

← Bij de burens  

Nedersticht 239  10:00 / 12:00
1083 VI Amsterdam

 4/4  1/1  0/0

-  3SCD624896127 
-  Niet thuis - Retour afzender
-  Geboortedatum controle

Wijzig status 

Stop afsluiten 

Hobbels

- Het bestaande PostNL design system bood niet wat ik nodig had
- De nieuw ontworpen flow voelde niet goed



Inzicht

Bezorgers willen niet gestuurd worden in bezorgopties

**Bij 'Niet thuis' willen ze zelf kunnen
bepalen wat ze met de pakketten doen.**

"Onze taak is pakketten bezorgen.
Hoe? Dat maakt mij niet uit. Als het pakket
maar bezorgd wordt. Op een nette manier."

Design meetings







Three safety notices or labels are posted on the left interior wall of the van.

A single safety notice or label is posted on the right interior wall of the van.

Short
Kortste de Markt op

- Pas op, deze container is zwaar en kan vallen.
- Let op de draagkracht van de vloer.
- Verpakkingen zijn niet te beschadigen.
- Verpakkingen zijn niet te beschadigen.
- Verpakkingen zijn niet te beschadigen.
- Verpakkingen zijn niet te beschadigen.
- Verpakkingen zijn niet te beschadigen.
- Verpakkingen zijn niet te beschadigen.
- Verpakkingen zijn niet te beschadigen.
- Verpakkingen zijn niet te beschadigen.

MADE IN THE USA

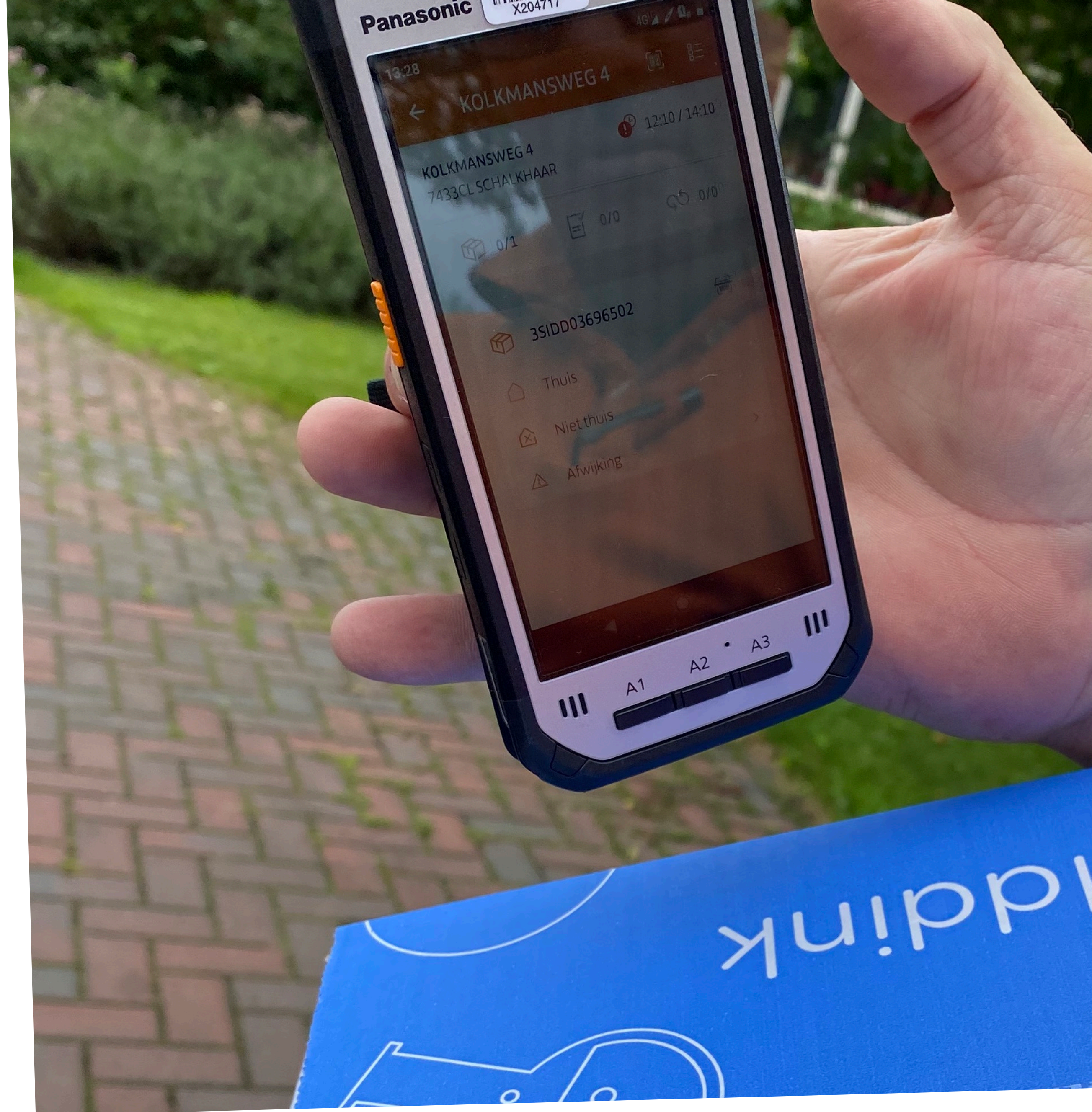
bol.com

anunab in s

Stack of boxes with shipping labels on the right side of the van's cargo area.

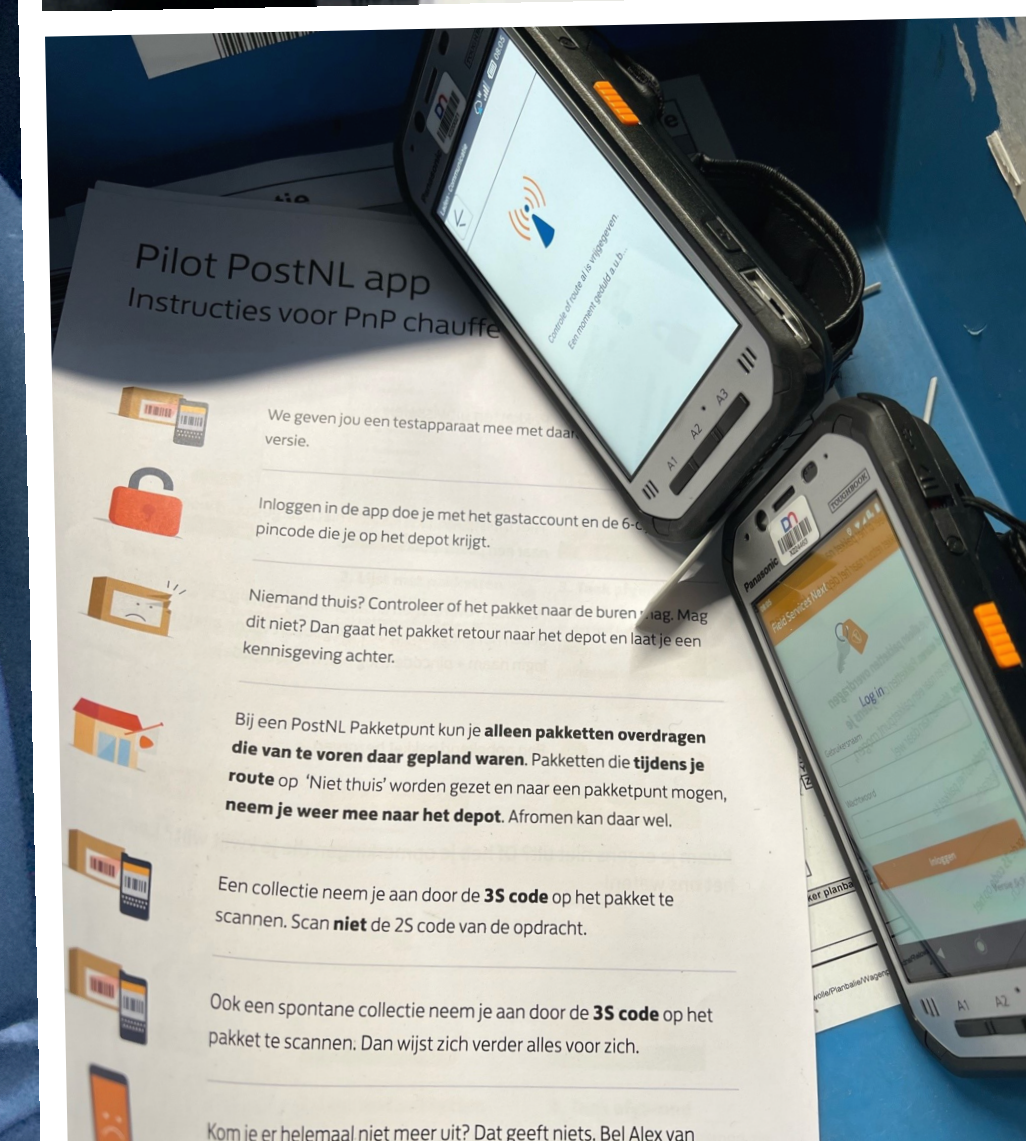
Maar...

- Een telefoon is geen handheld
- Een prototype kun je niet snel even op een handheld testen
- Op het depot test je niet in een échte situatie

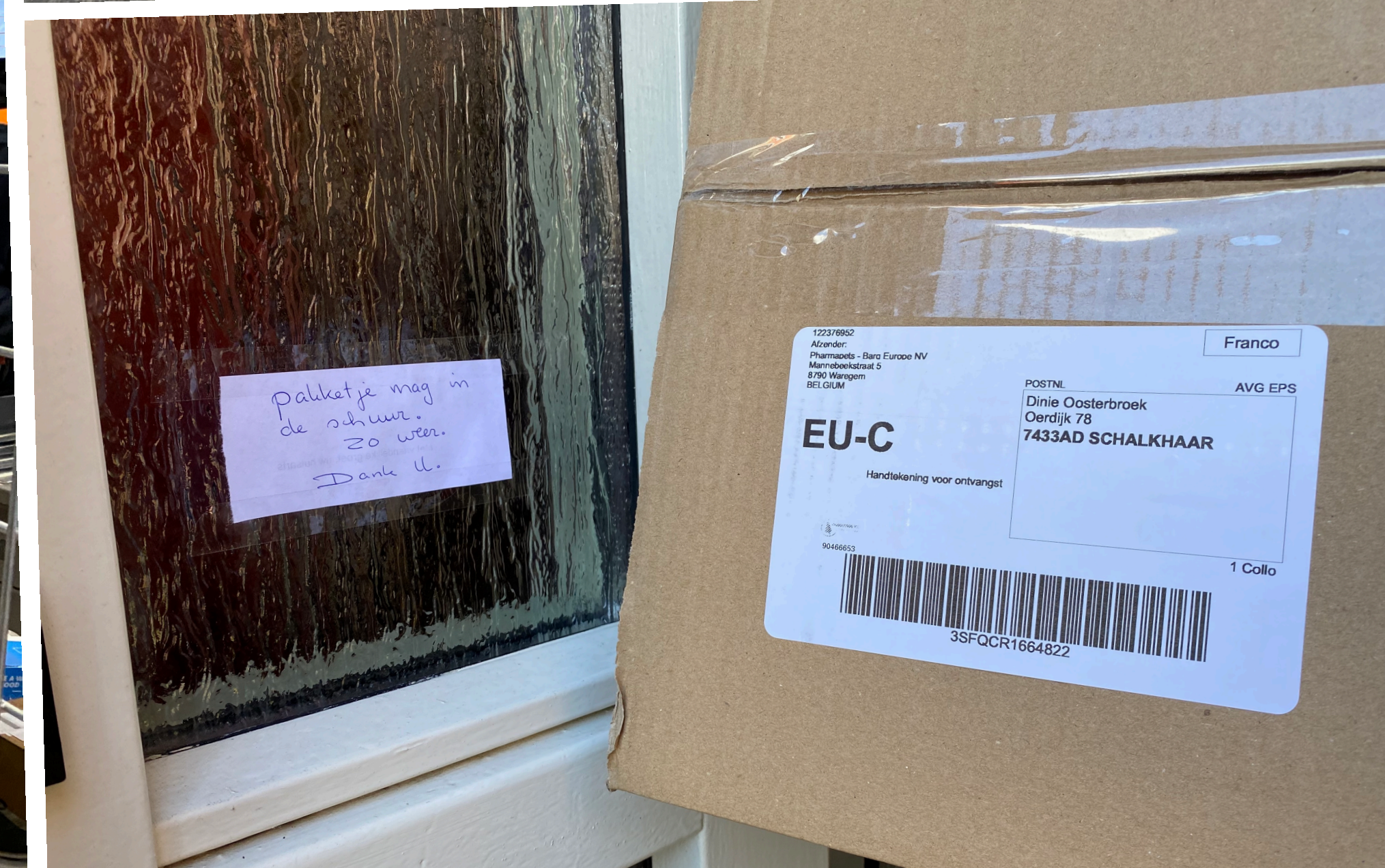


Dus...

Tijd voor een échte test



Wat ik heb ervaren



Winst!



FSN componenten bibliotheek



Heel veel inzichten



Ontwerpen die impact maken



**Wat is het
uiteindelijk
geworden?**

De 6 beloftes van Field Services Next aan de bezorger:

1 De App werkt altijd

Bezorgers kunnen vertrouwen op hun App. Ook als er geen verbinding is, wanneer het regent én bij complexe handelingen. Hij doet wat hij hoort te doen. Altijd, overal en onder alle omstandigheden.

2 Geen handeling te veel

De flows die de bezorgers doorlopen zijn **simpel** en **doeltreffend**. Alle stappen dragen bij aan zo **efficiënt** mogelijk een taak afronden. Tegelijkertijd worden bezorgers niet lastiggevallen met tekortkomingen van het systeem.

3 Juiste informatie, Juiste moment

De App toont de bezorgers alleen relevante en accurate informatie. Bezorgers hebben altijd toegang tot de informatie die zij nodig hebben om hun werk goed te doen. Ook als er iets verandert.

4 Overzichtelijk

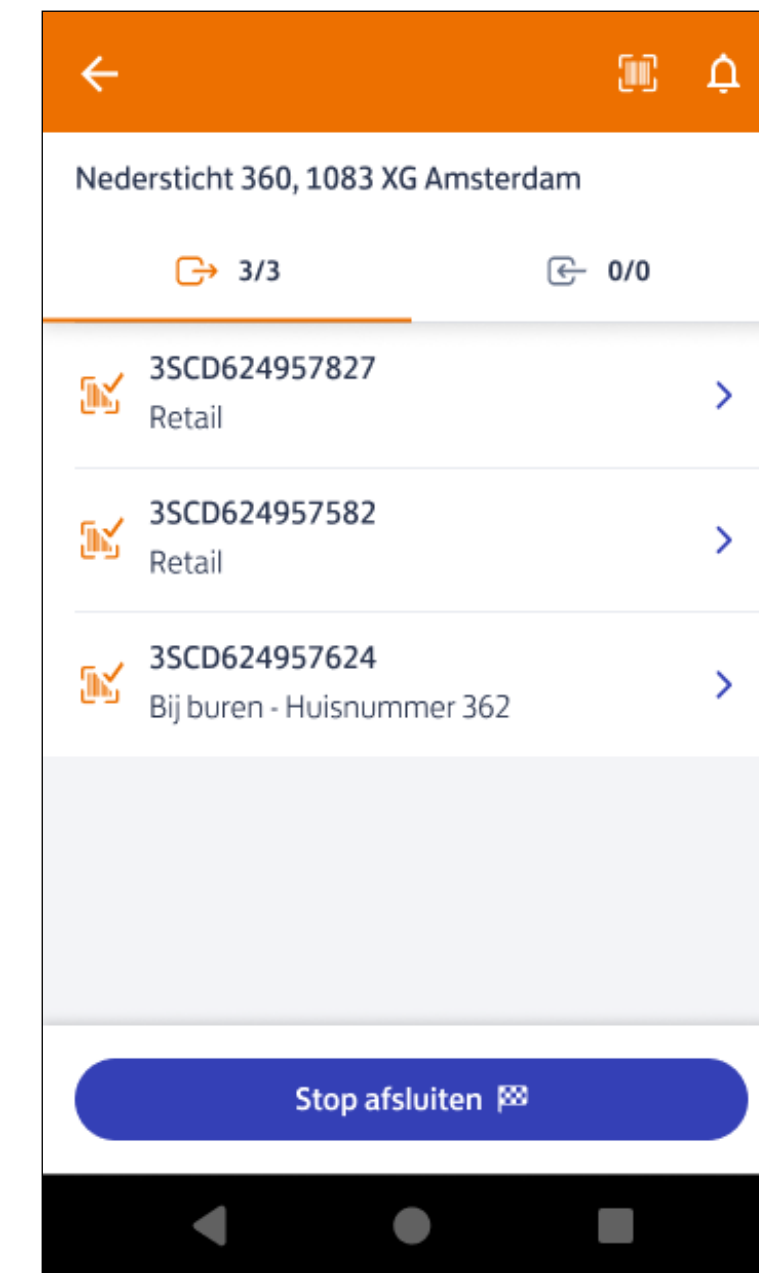
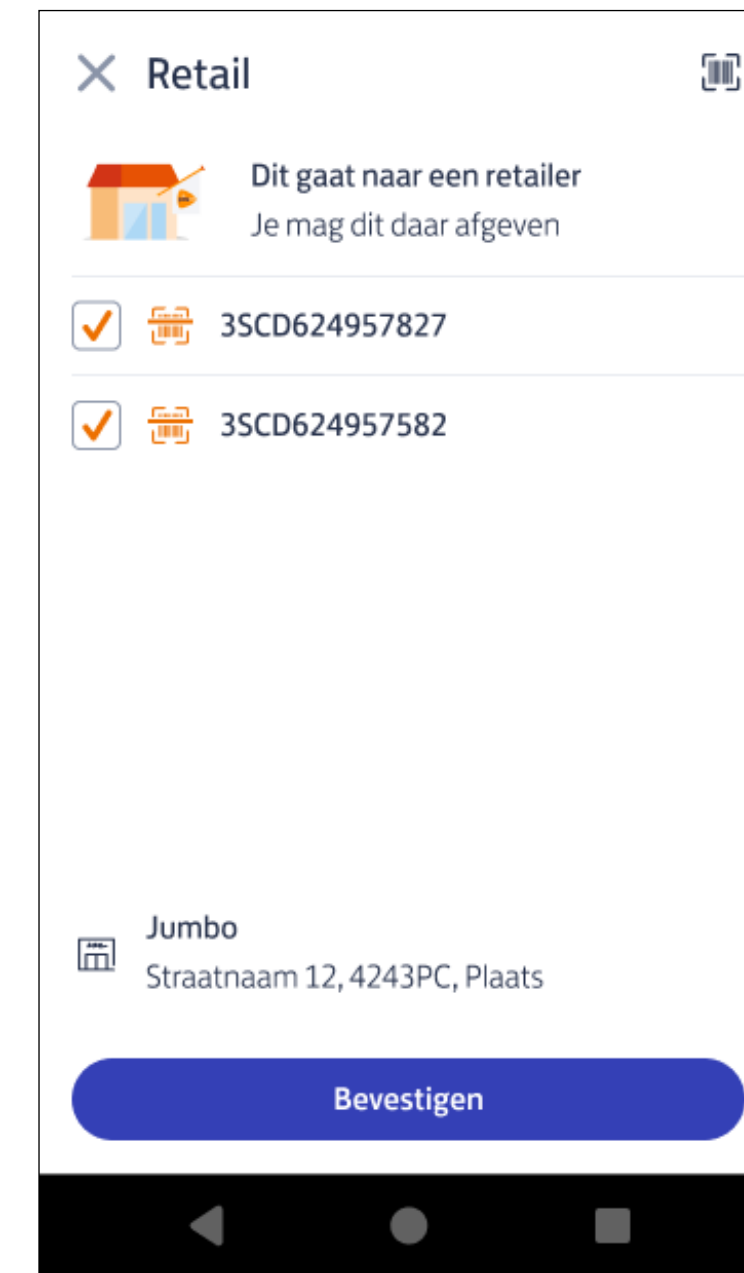
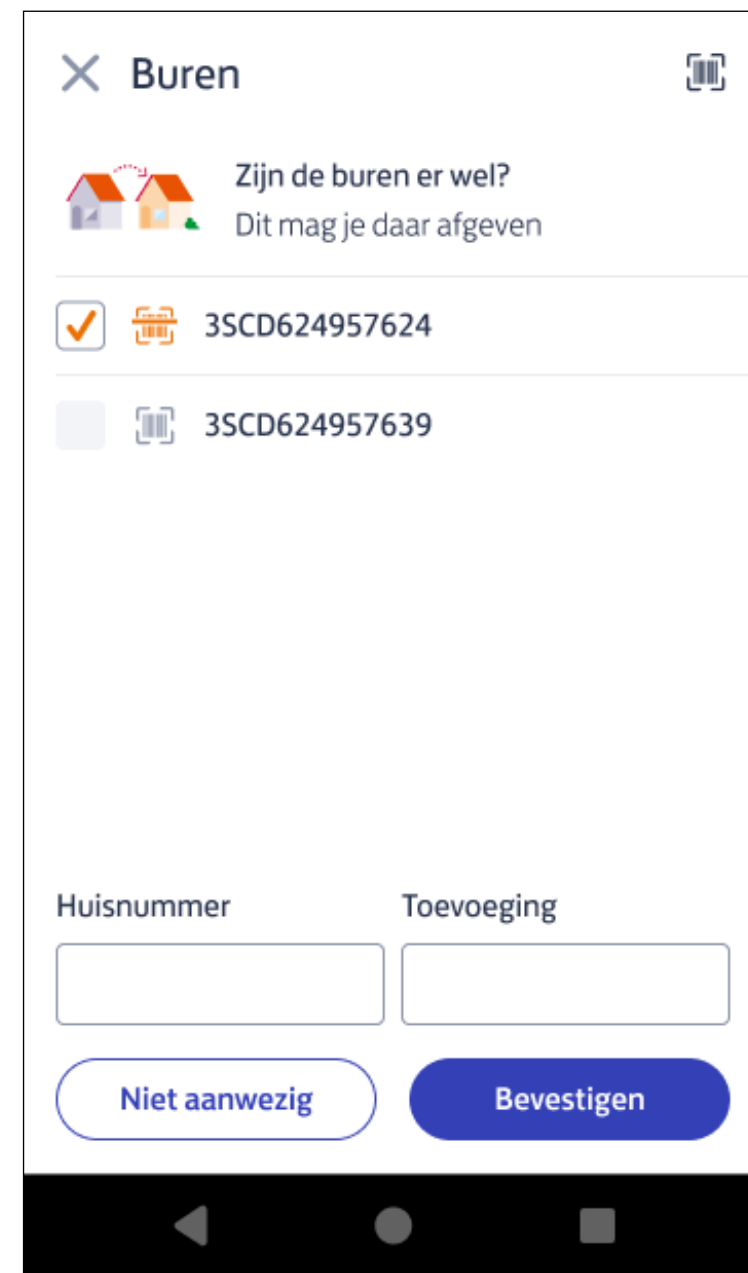
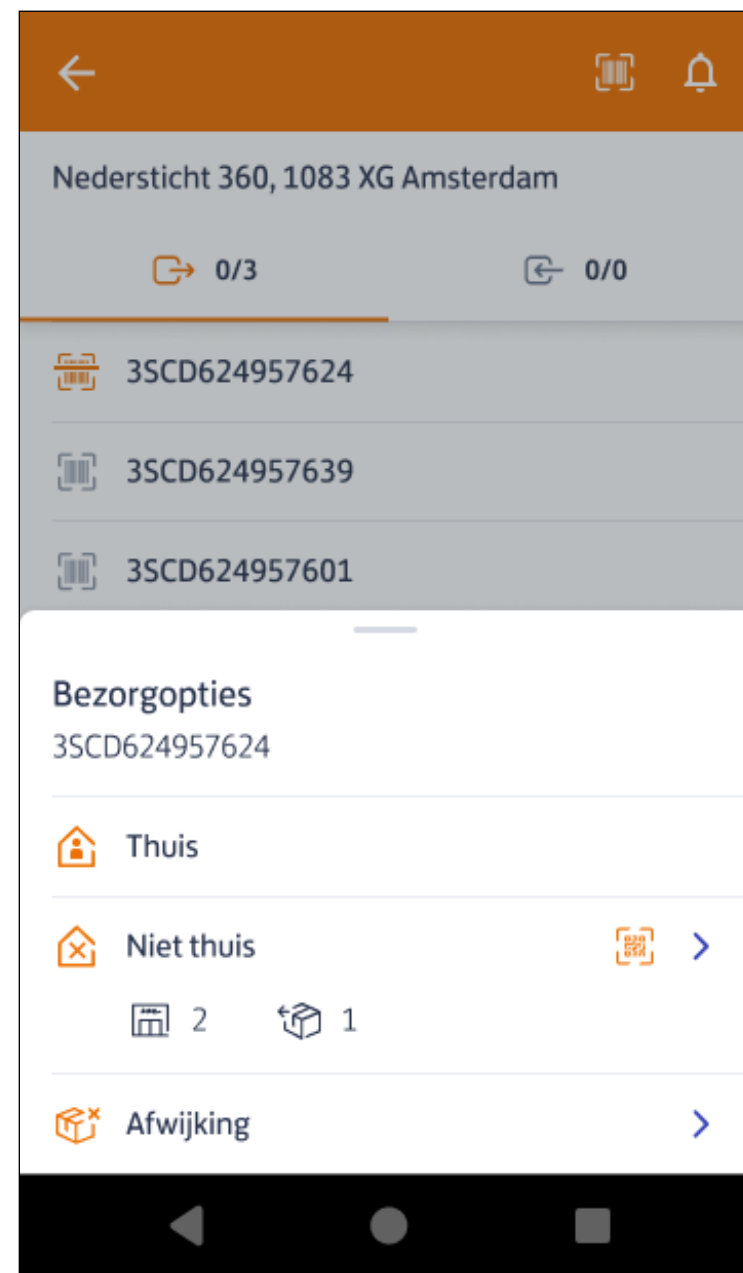
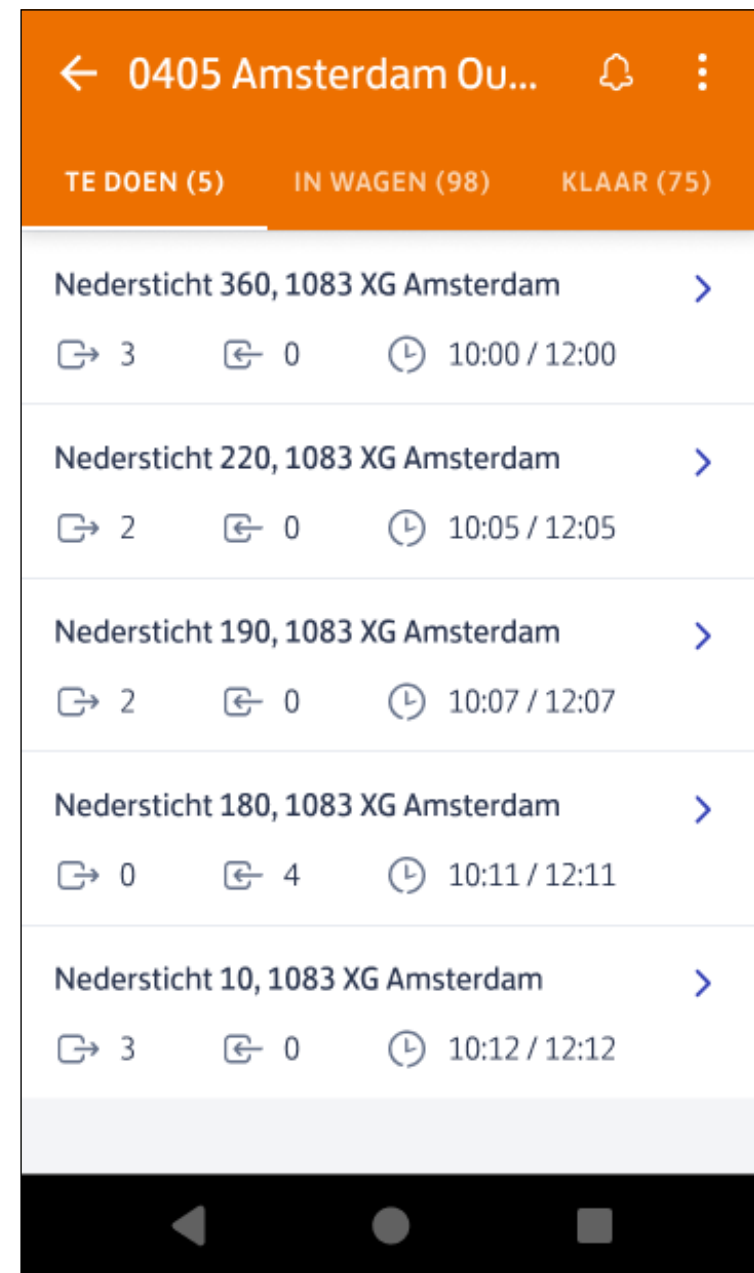
De App biedt de bezorger overzicht. Niet alleen over de rit en stops, maar ook bij veranderingen. Zo weten bezorgers altijd wat ze te wachten staat, en komen ze niet voor verrassingen te staan.

5 Steeds slimmer

Bezorgers kunnen vertrouwen op hun App. Ook als er geen verbinding is, wanneer het regent én bij complexe handelingen. Hij doet wat hij hoort te doen. Altijd, overal en onder alle omstandigheden.

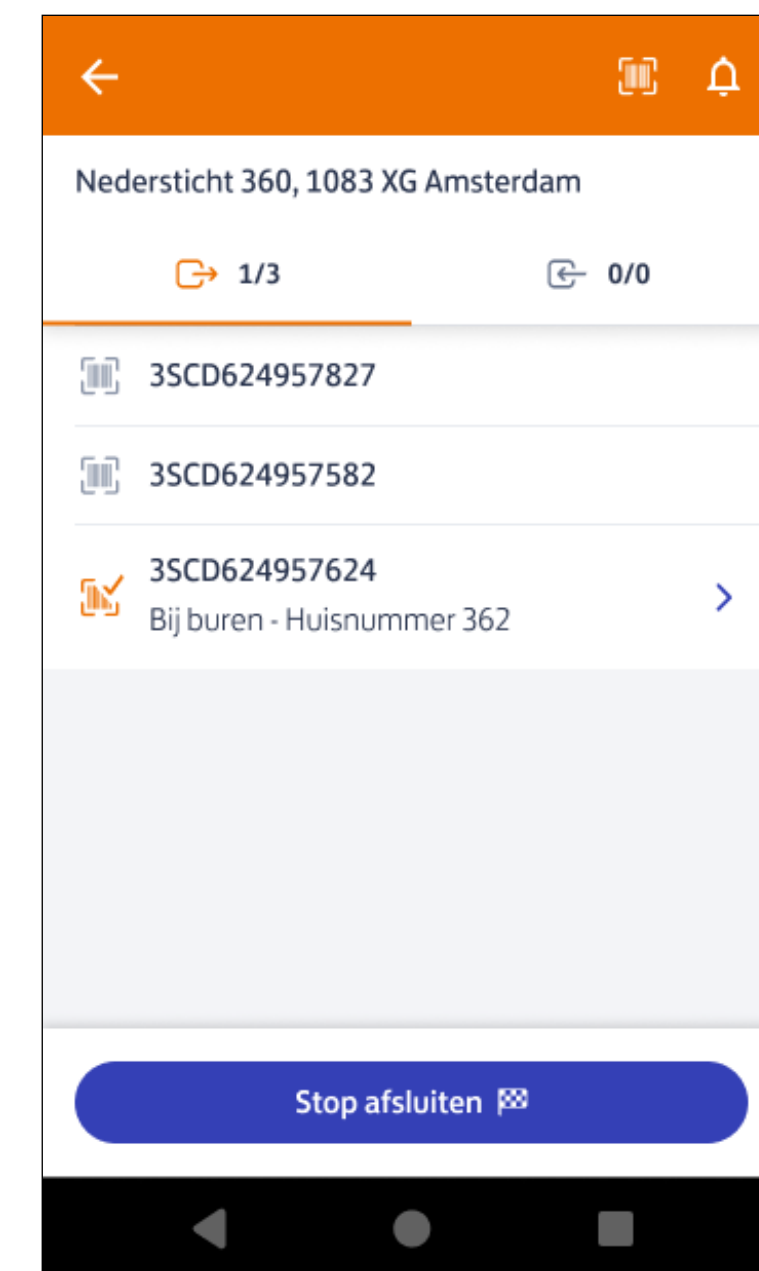
6 Inclusief

De App is voor iedereen. Of je de taal vaardig bent of niet, of je kan lezen of niet. Er wordt een universele taal gebruikt, die voor alle bezorgers begrijpelijk is.



Procesbegeleiding

Maar flexibel



Wat hebben we gekregen?

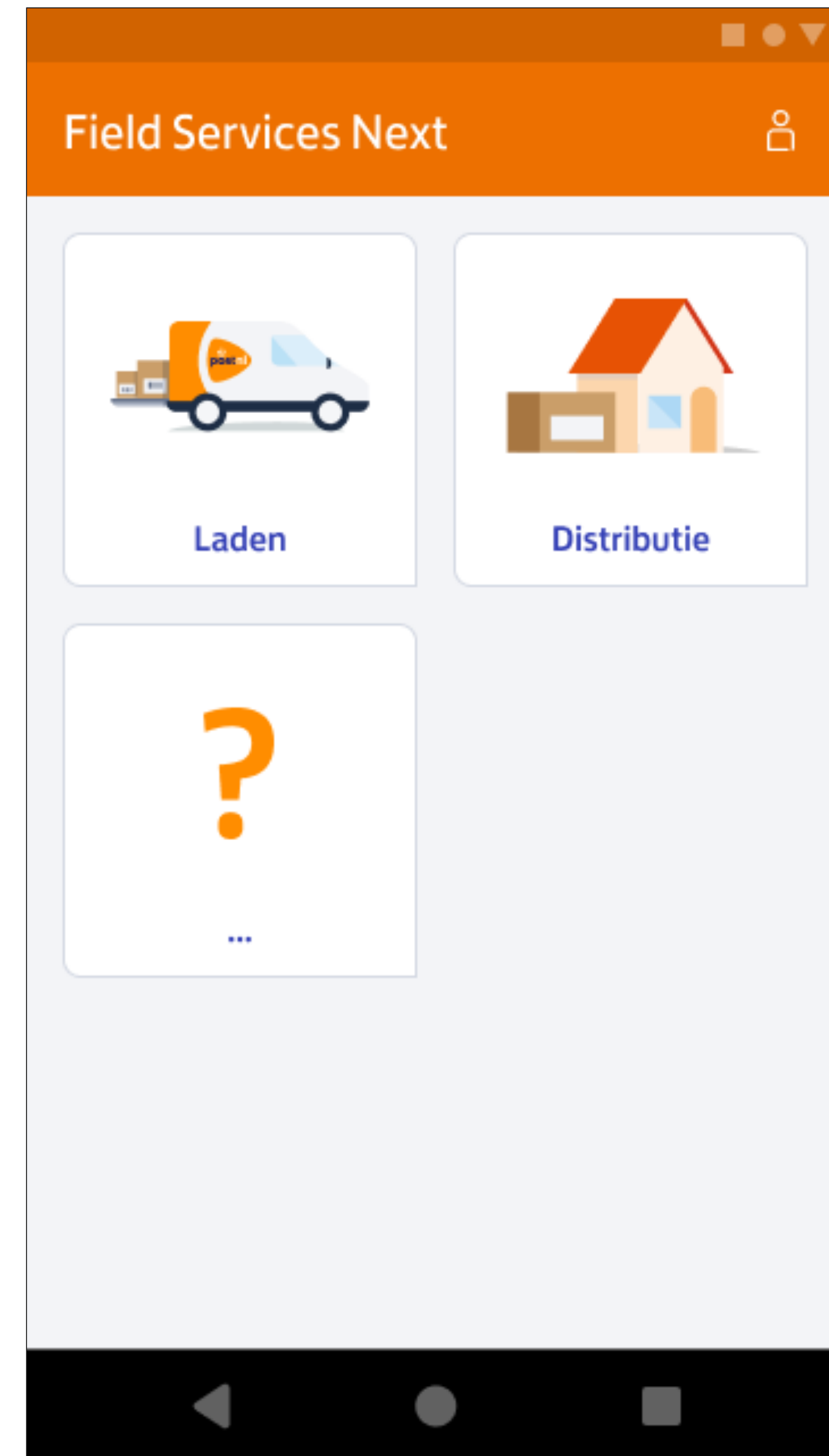
- Één app, ontworpen voor én door pakketbezorgers
- Volledig in PostNL-stijl
- Eenvoudig te onderhouden



Volgende stappen

voor Field Services Next

- De korte termijn plannen voor de app
- Mede door het design system kan het IT-team verder door ontwikkelen



Dit hebben we geleerd

Op het gebied van UX

- Ontwerpen voor medewerkers is anders dan voor consumenten
- Efficient ontwerpen met een design system
- UX research is essentieel. Zoek de beste manier!

Voor het team

- UX is vereist
- Samenwerken, samenwerken, samenwerken

Tot slot

Reacties

Na een jaar in gebruik

- + Minder kliks
- + Zelf kunnen corrigeren
- + Gebruiksvriendelijk
- + Beter dan distributie apps van concurrenten
- + Je kunt het bijna niet verkeerd doen
- + Deze app is echt voor de chauffeur. Dit helpt!

//

Wat fijn dat er iemand daadwerkelijk meekijkt met het werk dat we doen en ziet waar we tegenaan lopen. Fijn om zo samen een betere handheld te maken.

//



Jos de Vries

PostNL-pakketbezorger

Vragen?