

PERSONAL MAILBOX, IN A SELF-SERVICE OFFICE OF A COURIER COMPANY¹

Dimitar Eskidarov, PhD student

Department of Transport,

“Angel Kanchev” University of Ruse

Tel.: 0884 590 114

E-mail: deskidarov@uni-ruse.bg

Abstract: *Dynamic lifestyle in the cities, created completely new customer needs. The same were analyzed by the courier companies and responded by innovative solutions for the delivery-sending of parcels. In their desire to satisfy the needs of their customers, courier companies have invested in the creation of green delivery chains (the use of electric cars, bicycles), automatic post offices APS, self-service offices. These innovative delivery methods had to meet the challenge of environmental protection, reduction of harmful emissions, reduction of noise pollution, reduction of delivery time, reduction of delivery costs. On the other hand, courier service users got extended working hours, convenience of visiting a courier service office during non-working hours, at a low cost of courier service. Such a service is the sending and receiving of a parcel through a personal mailbox, in a self-service office*

Keywords: *Customer needs, Innovative methods, personal mailbox, self-service office.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Съвременните градове, създават на жителите си нови условия на живот. Забързаното ежедневие, естеството на работа, транспорта, карат гражданите да планират много внимателно времето си, за да успеят да свършат всичките свои ангажменти. Именно тези нови условия на живот, стимулират куриерските компании да търсят решения за по – добра услуга на своите клиенти. Тези решения, трябва едновременно да бъдат финансово ,времево ефективни, за да бъдат от полза както на клиентите на куриерски услуги, така и на куриерските фирми, които ги прилагат. Търсят се начини на доставка, където има удължено работно време и процеса на изпращане-получаване да бъде максимално опростен. Такъв начин на доставка-изпращане представлява : „персоналната кутия в офис на самообслужване на куриерска фирма.

ИЗЛОЖЕНИЕ

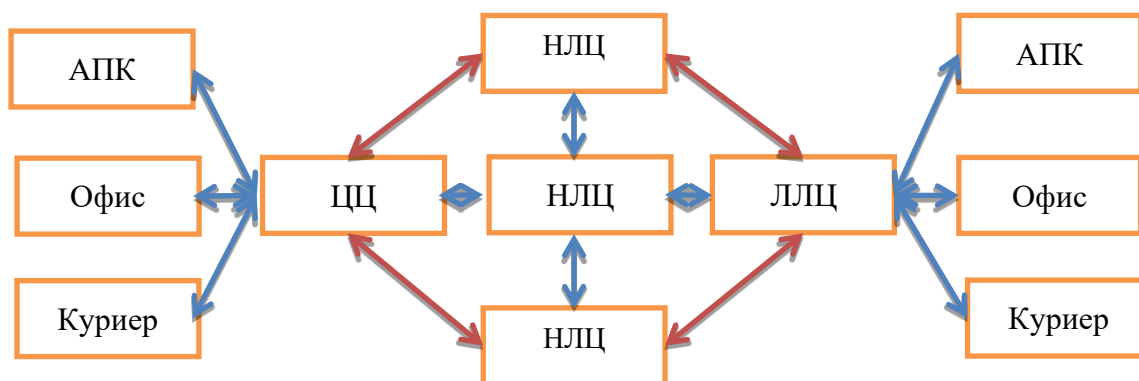
Персонална кутия в офис на самообслужване на куриерска фирма.

Куриерската услуга представлява пътя на пратката от началната ѝ точка, приемането ѝ от клиент, до крайната точка при получаването ѝ. Осъществява се посредством взаимни връзки, между отделните звена на куриерската фирма и различните канали за получаване-доставка..(Фиг1) Персоналната кутия в офис на самообслужване на куриерска фирма, представлява възможност за изпращане-получаване на куриерски пратки, която възможност дава свободата на потребителите на куриерски услуги, сами на определят времето, в което ще изпратят-получат своите пратки, без да е необходимо да се съобразяват с работни часове, наличието на служители на куриерската фирма, почивни дни и официални празници. От друга страна, този канал на доставка позволява по-ниска себестойност на куриерската услуга, спестява време и намалява вредните емисии от куриерските автомобили.

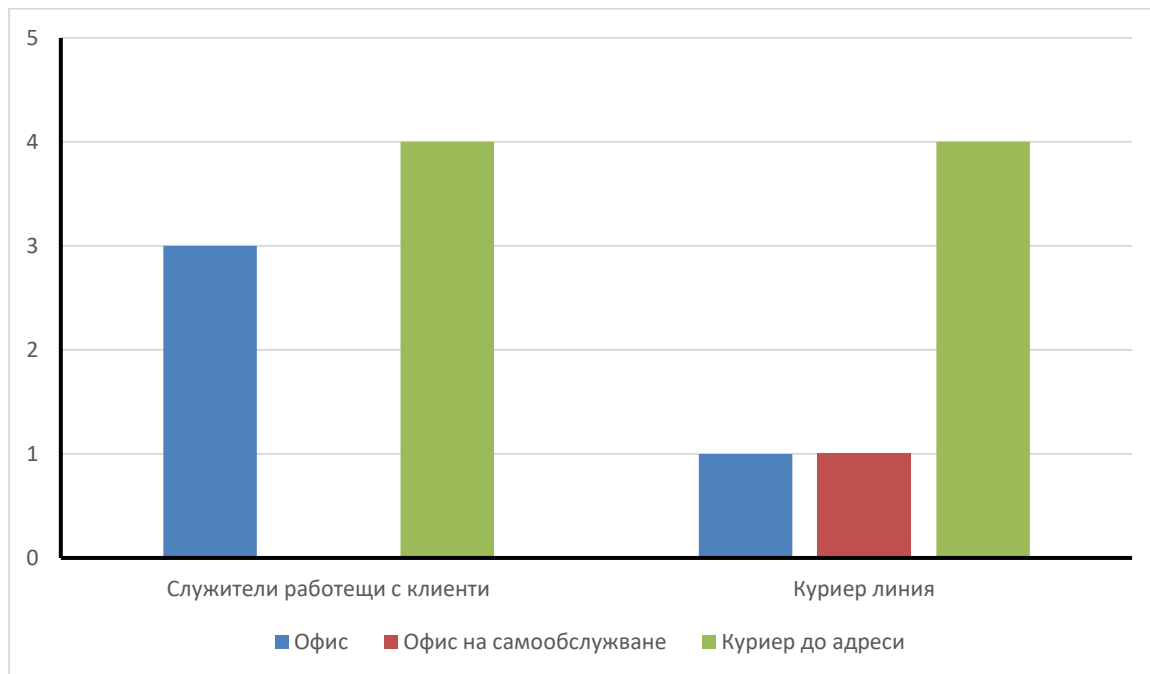
Себестойността на куриерската услуга е сбор от преките разходи (материали и съставки) и косвените разходи (разходи за заплати и разходи за използване на машини). При сегашните условия на работа, косвените разходи търпят постоянно увеличение, което кара

¹Докладът е представен на пленарната сесия на 27 октомври 2016 с оригинално заглавие на български език: ПРИЛАГАНЕ НА АКТИВНИ МЕТОДИ ЗА СЕИЗМИЧНА ЗАЩИТА

куриерските компании да търсят начини за доставка, където да намалят косвените си разходи. Такъв начин за доставка е : **Персонална кутия в офис на самообслужване на куриерска фирма**. При нея се ограничава участието на служители на куриерските компании, което от своя страна се отразява пряко върху косвените разходи, съответно намалява себестойността на куриерската услуга. Времето на доставка се намалява, защото чрез един стоп куриера може да достави много пратки на един път. Вредните емисии от куриерски автомобил също се намалят, поради факта, че вместо да се придвижи няколко пъти до адреса на клиента и да спре, куриера прави това само веднъж.



Фиг. 1. Актуална основна логистична верига за доставка на пратки
 ЛЛЦ – локален логистичен център, НЛЦ – национален логистичен център, АПК – автоматична пощенска кутия, Офис – офис за работа с клиенти на куриерската фирма, Куриер – лице обслужващо пратки от и до адрес



Фиг. 2. Сравнителен анализ на необходимите служители при различните методи на доставка на 400 бр. пратки

На Фиг.2 е представена необходимостта от служители за обработка на 400бр пратки, спрямо наличните канали за прием и доставка, както и чрез канала персонална кутия в офис на самообслужване. Синята колона визуализира броя на служителите обслужващи клиенти в офис на куриерска фирма. За 400бр. пратки са необходими 3бр. служители, които работят средно 40 работни часа седмично и ползват 20 дни платен годишен отпуск. Червената колона

са броя служители обслужващи персоналните кутии в офисите на самообслужване. За обработването на 400бр. пратки, не са необходими служители. В зелената колона са броя на служителите обслужващи клиенти от и до адрес. За 400бр. пратки са необходими 4 бр. служители, работещи 40 работни часа седмично, ползващи 20 дни платен годишен отпуск.

Втората част от Фиг. 2 показва броя на служителите, които обслужват (извозване) пратките до офис, офис на самообслужване, от/до адрес. Синята колона показва , колко броя служители ще са необходими за извозването на пратките от/до офис на куриерска фирма. За конкретния случай, ще бъдат необходими 1 бр. служители. Червената колона показва броя на служители, които ще са необходими за извозването на пратките до офиса на самообслужване. В конкретния случай ще са необходими 1 бр. служители, като е възможно този служител да обслужва повече от един офис на самообслужване. Зелената колона показва броя на служителите, необходими за извозването на пратките от/до адрес. В конкретния случай ще са необходими 4бр служители.

Извод: от данните показани на Фиг. 2 става ясно, че при канала доставка до персонална кутия в офис на самообслужване, няма да има нужда от служители, което ще намали косвените разходи и чрез работна заплата на служители. Това , ще свали себестойността на куриерската услуга и ще предостави на клиентите по- добри цени за използване. Като минус , за клиентите ще бъдат невъзможността за някои допълнителни услуги предлагани от куриерските фирми, чрез служителите им.

Персонална кутия в офис на самообслужване на куриерска фирма представлява:



Фиг. 3. Персонални пощенски кутии в офис за самообслужване

Чрез нея могат да се обработват близо 70% от праткопотока на куриерските фирми. Изключително удобен начин за изпращане-получаване на пратки за физически лица. Предпочитан канал за доставка от онлайн магазини, които предлагат на клиентите си безплатна доставка и възможност за удължено работно време. Достъпа до персоналната кутия, става посредством приложение, където подател-получател, получава кодове за достъп. Чрез първия код, ще бъде достъпно помещението, където са монтирани кутиите, чрез втория код за достъп, ще се отвори кутията, в която има за получателя пратка или тази, в която клиента желае да постави своята за изпращане. В каква кутия ще бъдат поставени изходящите пратки, се определя на база предварително въведени ,в ел. приложение, габаритни размери и маса . Клиентът получава код за достъп на най-близката свободна кутия с подходящите размери. Може да има по-близък офис с кутии на самообслужване, но те може да са заети , за това клиента винаги получава код за достъп за най-близката свободна, подходяща кутия. Полученият код е валиден за 2 часа от резервирането. След като остави

веднъж пратка в кутията, куриера, който обслужва района получава известяване, че има поставена пратка. Куриерът обслужва кутиите на самообслужване според предварително зададен график, обикновено сутрин и вечер. Куриерът е длъжен периодично да проверява до колко е запълнен капацитетът на офиса на самообслужване и в случай, че е запълнен преди посещението му по график, той трябва да освободи капацитет.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Персонална кутия в офис на самообслужване на куриерска фирма. Представлява, иновативен и изключително удобен начин за доставка на куриерски пратки.

На клиентите на куриерски услуги се предоставят възможности, да изпратят-получат пратките си, в удобно за тях време, да не се съобразяват с работни часове, почивни дни, официални празници.

Клиентите могат да получат конкурентна цена на куриерската услуга благодарение на минимизирането на косвените разходи за труд.

Този метод за доставка е добър и за куриерските фирми, защото, чрез намаление на косвените разходи за труд се повиша печалбата си. Друго предимство е и намаляване на необходимия брой на служителите (от средно 3-ма служители за офис до 0 служители), необходими за обезпечаването ненормалната дейност на фирмата.

Отделно чрез този начин за доставка, се пести време за придвижване от и до адрес, намаляват се и се вредните емисии в природата от двигател с вътрешно горене на куриерския автомобил, заради по-малкото изминати километри.

REFERENCES

Lin, J. C., Mitchell, L., Crosman, E., Mendoza, D. L., Buchert, M., Bares, R., Fasoli, B., Bowling, D. R., Pataki, D., Catharine, D., Strong, C., Gurney, K. R., Patarasuk, R., Baasandorj, M., Jacques, A., Hoch, S., Horel, J., & Ehleringer, J. (2018). CO₂ and Carbon Emissions from Cities: Linkage to Air Quality, Socioeconomic Activity, and Stakeholders in the Salt Lake City Urban Area, *Bulletin of the American Meteorological Society*, 99(11), 2325-2339. Retrieved Apr 12, 2022, from <https://journals.ametsoc.org/view/journals/bams/99/11/bams-d-17-0037.1.xml>.

Akimoto, H., 2003: Global air quality and pollution. *Science*, 302, 1716–1719, <https://doi.org/10.1126/science.1092666>.

Andres, R. J., and Coauthors, 2012: A synthesis of carbon dioxide emissions from fossil-fuel combustion. *Biogeosciences*, 9, 1845–1871, <https://doi.org/10.5194/bg-9-1845-2012>.

Bares, R., and Coauthors, 2018: The winter time covariation of CO₂ and criteria pollutant in an urban valley of the Western United States. *J. Geophys. Res. Atmos.*, 123, 2684–2703, <https://doi.org/10.1002/2017JD027917>

Gamozov, Eskidarov PROCEEDINGS OF UNIVERSITY OF RUSE - 2022, volume 61 .

INVESTIGATING INNOVATIVE METHODS OF DELIVERY SHIPMENTS THROUGH AUTOMATIC POST OFFICES

Gamozov, Eskidarov 60th Science Conference of Ruse University - SSS, Bulgaria, ".SURVEY OF CONSUMER OPINION ON THE SERVICES PROVIDED BY COURIER COMPANIES IN THE CITIES)

Димитър Ескидаров, Младежки форум "Наука, технологии, иновации, бизнес", 2023 – пролет АНАЛИЗ НА ОСНОВНИТЕ ПРОБЛЕМИ ПРИ КУРИЕРСКАТА ДЕЙНОСТ

Валери Гамозов, Димитър Ескидаров XV – та научно – техническа конференция ЕКОЛОГИЯ И ЗДРАВЕ 2022 СЪЗДАВАНЕ НА ЗЕЛЕНА ВЕРИГА ЗА ДОСТАВКА НА МАЛКИ ПРАТКИ