




Datum 2017-02-10

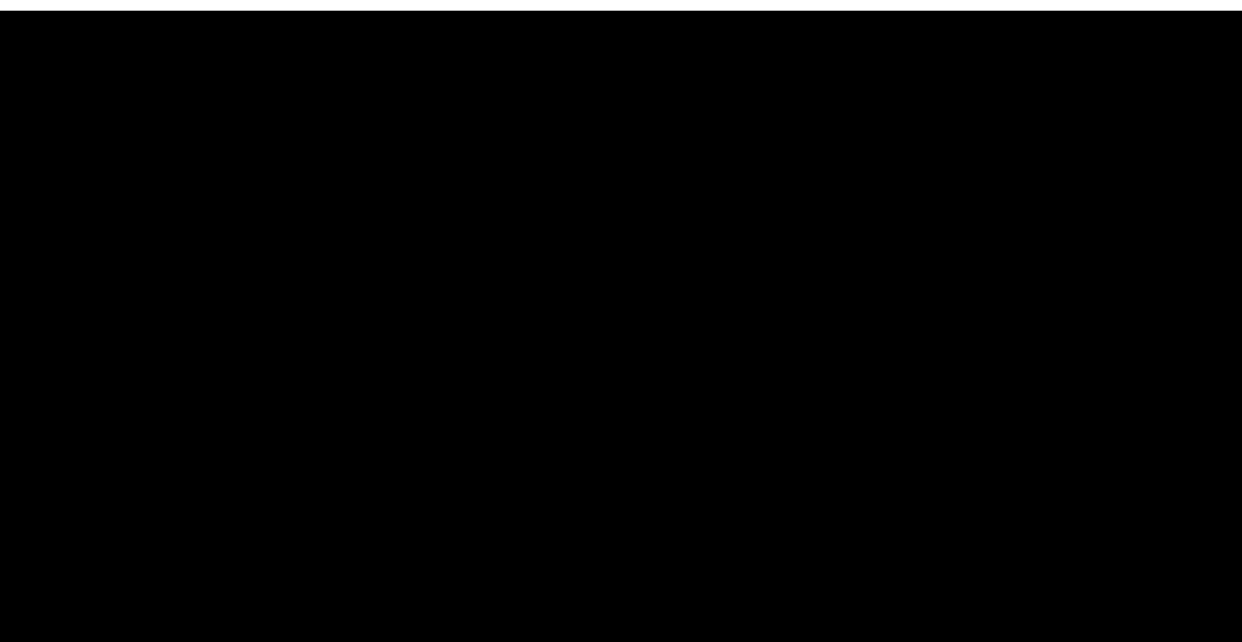
Svar avseende tillsynsärende Dnr: 16-11987

Bring Citymail (BCM) hade under senhösten-vintern 2016 störningar i delar av produktionen. Störningarna medförde förseningar i utdelningen på delar av vår geografi. Förseningar i utdelningen ser vi som mycket allvarligt då det påverkar tillförlitligheten i postgången vilket medför skada för både avsändare och mottagare.

Förseningarna bestod av kapacitetsbrist på sorteringsterminalen i Eriksberg och extrem volym på utdelningskontoren, orsaken är en kraftig tillväxt och hur volymen fördelat sig i utdelning under november (se diagram). 



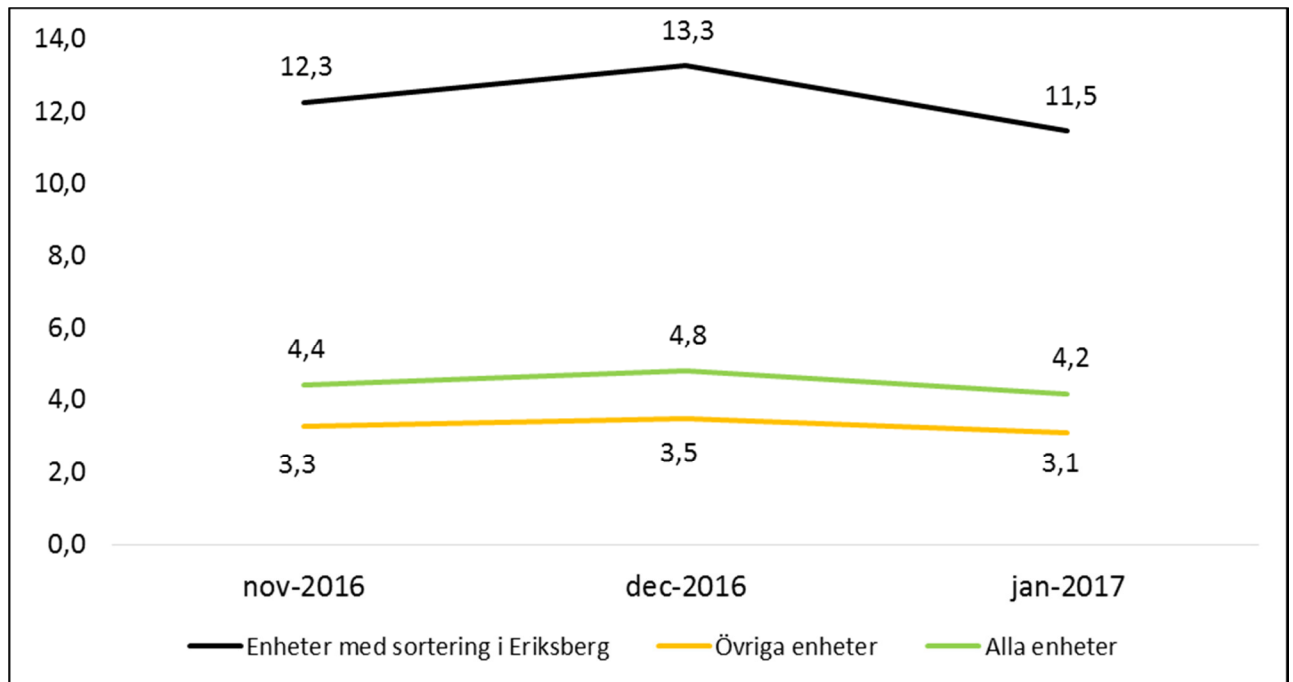




Samtidigt med höga volymer så var det ett extremt snöoväder i stora delar av Sverige vilket föranledde en stor belastning på utdelningen. Vid flera tillfällen var sorteringsterminal och utdelningskontor försenade samtidigt, det medförde att den totala förseningen i vissa fall blev betydande. De geografier som berördes av dessa störningar var följande postnummerområde.

Utdelning BCM: 111, 116, 124, 125, 141, 144-147, 151, 152, 176, 194, 196, 197, 746. Utdelning NTM: 583, 584, 586, 589, 592, 594, 595, 597, 603, 605, 614, 615, 815, 819, 954, 961, 972-977.

Utöver ovan nämnda störningar förekom under hösten även andra störningar av mindre och tillfällig karaktär inom BCM's verksamhet. Analysen av de ärenden från kunder och mottagare som inkommit till BCM, se diagram nedan samt den logg av störningar som identifieras i produktionen visar tydligt att de stora störningar som beskrivs ovan förklarar den onormalt höga ärendenivån.



Av analysen konstaterar vi att de onormala störningarna kan kopplas till den delen av verksamheten där vi centraliserat sorteringen till terminalen i Eriksberg. Denna del av verksamheten stod i perioden nov-jan för ca 11% av volymen. Problemen kan till absolut största del kopplas till den manuella sorteringen där vi under hösten inte klarade att bygga upp tillräcklig kapacitet samtidigt som de inkommande volymerna var högre än vad vi tidigare haft. När sorteringen kom i

obalans påverkade det även utdelningskontoren eftersom mängden sorterade brev som skickades ut blev ryckig och svårplanerad. Detta ledde i sin tur till att även utdelningen fick störningar.

Förutom kapacitetsbristen har vi också funnit vissa fel avseende utdelningens förmåga att ange korrekt sorteringsdata i våra produktionssystem samt att ett antal rutiner och kommunikationsflöden inte fungerade optimalt.

Så snart ovan nämnda störningarna började uppträda påbörjades arbetet att utreda, analysera och upprätta handlingsplaner. Detta skedde på terminal, inom BCM's egen utdelning samt vid vår samarbetspartner NTM. Ett stort antal åtgärder genomfördes under hösten och lagom till julhelgen hade produktionen på Eriksberg stabiliserats och har sedan dess legat i fas. Även på utdelningskontoren har läget stabiliserats avsevärt men vi hade under januari fortsatta utmaningar på några utdelningskontor, dock i betydligt mindre omfattning.

Följande åtgärder har genomförts under hösten:

- Utrullningen av BCM's kunderbudande till nya geografier i samverkan med NTM har pausats och återupptas när kvalitén i produktionen säkerställts.
- Genomgång av data i sorteringsystem och åtgärdande av brister i den samma.
- Ny ledning och organisation på terminalen i Eriksberg.
- Utökade resurser och ny skiftstruktur på terminalen i Eriksberg.
- Förbättring av rutiner, metoder på terminalen samt i kommunikationsgränssnittet mellan terminal och utdelning.
- Utveckling av ett helt nytt koncept för sortering som bygger på optimering av volymer i first mile följt av sortering på nummer.

Följande åtgärder planeras att genomföras 2017:

- Införandet av det nya sättet att sortera vilket beräknas ge en kraftigt ökad kapacitet på terminalen.

Som nämnts ovan har vissa störningar förekommit även i den del av verksamheten där sorteringen hanteras på traditionellt sätt. Dessa har generellt legat på en aning högre nivå jämfört med tidigare år vilket i huvudsak kan kopplas till dels den kraftigt ökade volymen.

De utmaningar vi haft under hösten, vilka beskrivs ingående ovan, har inte i någon större utsträckning påverkat vår förmåga att distribuera A-post eller varuförsändelser. Däremot ska sägas att A-post distributionen, som är relativt ny i vår verksamhet, haft sina utmaningar. Tillsammans med våra samarbetspartner och i nära dialog med kunderna har vi jobbat intensivt med att åtgärda de brister vi haft. Vår bild är att vi nu i huvudsak kommit till rätta med problemen men förbättringsarbetet fortsätter likväl tills kvalitetsnivån är till alla parter belåtenhet.

Med vänlig hälsning

Fabian Norrby