

Datum 2017-06-27

**Svar avseende PTS kompletterande frågor 2017-06-08 avseende tillsynsärende Dnr: 16-11987**

PTS önskar en redogörelse för hur BCM har arbetet med nedanstående åtgärds punkter för att undvika brister i utdelningen.

- implementera och testa kvalitetsuppföljningssystem med nya mätpunkter i hela distributionskedjan både i den egna verksamheten och hos underleverantörerna;

Svar: Under våren har vi i samverkan med våra underleverantörer sett över och förbättrat vårt kvalitetsuppföljningssystem. Vi har identifierat kritiska processer, fastställt mätpunkter och även satt uppföljningsstrukturen mellan de inblandade parterna.

Mätområden vi identifierat är: leveranssäkerhet, driftstörningar i produktion och utdelning, kvalitén i sorteringsystemet, kvalitén i sorteringen, obeställbara, kund- och mottagarärenden och interna revisioner.

Mätning av leveranssäkerhet, obeställbara, kund/mottagarärende samt kvalitén i sorteringsystemet är igång och metoderna utvecklas och förbättras löpande. Att mäta och följa upp driftstörningar och kvalitet i sortering kräver IT stöd och implementering. Ett projekt är startat för att lösa IT stödet med målbilden att få det klart till årsskiftet. BCM har gjort några interna revisioner av den verksamhet som våra underleverantörer bedriver. Metoden kommer nu att arbetas om bland annat för att göra respektive partner med delaktig i genomförandet. Revisioner enligt ny metod planeras att genomföras med start i höst.

- höja utdelningskompetensen i och styrning av deltidsorganisationen nattetid;

Svar: Tillsammans med våra underleverantörer (NTM och HCO) har vi startat forum för utbildning och löpande kompetenssäkring där experter från BCM träffar utsedda lokala Super User i underleverantörens organisation. Super User sprider sedan kompetensen genom lokala nätverk i sina respektive organisationer.

För att förbättra utdelningsorganisationens planeringsförmåga skickar terminalerna en daglig rapport om hur mycket post som kommer. För att ytterligare förbättra planeringsförmågan pågår arbete att anpassa de prognosystem som finns.

- se till att kapaciteten i terminalerna är tillräcklig för att minimera åtföljande kvalitetsrisker;

Svar: Vi har startat ett sorteringsforum som säkrar erfarenhetsutbytet mellan terminalerna.

Vi har sedan i mars försett terminalen i Linköping med volymprognos data vilket radikalt förbättrat terminalens kapacitetsplanering.

I februari införde vi en ny valideringsrutin för att säkerställa uppstarter av ny geografi. Två av skalkraven för att en expansionsstart ska få ske är att kapaciteten i sorteringen finns på plats och att kvalitén i sorteringsdatabasen är tillräcklig.

- lägga större fokus över hela organisationen på återkoppling vid fel i, och uppdatering av, adressdatabasen;

Svar: Nyckeln i detta är att säkerställa den lokala kompetensen och säkerställa systematisk och validerad rekning och uppföljningen av denna.

Lokala Super User är tillsatta i underleverantörernas organisationer. De är utbildade av experter från BCM. Rutinerna för systematisk rekning är under implementering och uppföljningen av mätetalen ingår i den generella kvalitetsuppföljningen (se ovan)

- utveckla ett system för att följa upp klagomålen i hela den uppbyggda organisationen i syfte att identifiera och korrigera kvalitetsbrister i distributionen.

Svar: Vi har under våren säkerställt att alla kund- och mottagarärenden, oavsett underleverantör, hanteras och följs upp. Parallellt utvecklar vi ett nytt IT system som kommer att effektivisera hanteringen när det är på plats. Systemet kommer att kunna tas i drift i de områden Tidningsbärarna sköter utdelningen någon gång i början av hösten. Målbilden är att systemet ska kunna tas i drift över hela linjen kring årsskiftet.

Med vänlig hälsning

Fabian Norrby