

KONAČNO IZVJEŠĆE O RJEŠAVANJU PRITUŽBI PROIZAŠLIH IZ KAŠNJENJA U PROSINCU 2017. GODINE

ZAGREB, 28.2.2018. – Zbog kašnjenja paketa za 7.000 korisnika tijekom prosinca 2017., Overseas Express je proveo izvanrednu kontrolu kvalitete koja je obuhvatila čak 15.000 primatelja. Nakon objave privremenog izvješća, u rješavanju je ostalo 238 pritužbi od čega je riješeno njih 193, a za 45 pritužbi je utvrđeno da postoji potreba za daljnjim postupanjem u dogovoru s korisnicima. Na temelju rezultata dubinske analize, uvedene su značajne promjene u poboljšanju poslovnih procesa.

Overseas Express zabilježio je tijekom prosinca značajno povećanje broja korisničkih pritužbi zbog kašnjenja paketa kojim je bilo pogođeno nešto više od 7.000 korisnika. Zbog velikog interesa javnosti o kvaliteti isporuke i statusu rješavanja pritužbi, nakon objave privremenog izvješća dana 31. siječnja 2018. godine Overseas Express objavljuje i ovo Konačno izvješće.

Kao što smo već izvijestili javnost i naveli u Privremenom izvješću, kašnjenje pošiljki izazvao je pristigli broj paketa koji je bio nekoliko puta veći od najavljenog. Odmah smo angažirali dodatne kooperante i dostavljače te poduzeli sve u našoj moći kako bi paketi, od kojih su mnogi bili blagdanski pokloni, stigli na svoje odredište na vrijeme. Svi dostavljači koji su u tom trenutku bili dostupni, njih više od 350, 50-ak radnika u skladištu i 50 dodatnih djelatnika iz ostalih službi, rješavalo je dostave.

Na žalost, nenajavljeno povećanje broja pošiljki uzrokovalo je pad kvalitete skeniranja pošiljki, temeljnog logističkog postupka u poslu dostave paketa. Posljedično je došlo do kašnjenja dijela isporuka, nepravovremenih i neispravno prezentiranih informacija primateljima paketa te nezadovoljstva korisnika.

Čim je dostavna mreža stabilizirana na širem zagrebačkom području, Overseas Express je uputio pismene odgovore na upite korisnika. Zbog velikog broja pritužbi, pokrenut je i poseban postupak izvanredne kontrole kvalitete kojim je obuhvaćeno 15.000 korisnika. Iako su pošiljke kasnile za nešto više od 7.000 korisnika, zbog želje za boljim shvaćanjem iskustva svojih korisnika, u kontrolu kvalitete uključili smo njih još 8.000.

Vraćanje povjerenja korisnika bio je i ostaje apsolutni prioritet tvrtke, a značajno kvalitetnije korisničko iskustvo ostaje najvažniji fokus cjelokupne kompanije i u narednom razdoblju. Pravovremena dostava i iskustvo zadovoljnih korisnika najveći je izazov dostavnih kompanija u cijelom svijetu budući da e-trgovina na mnogim tržištima raste i po dvoznamenkastim stopama. Kako bismo savladali moderne izazove i ponovno besprijekorno obavljali svoj posao, provjerili smo i optimizirali svaki aspekt dostavnog procesa.

Optimizacija svakog koraka dostavnog procesa

Prvi korak bio je ustanoviti sve okolnosti isporuke paketa za preko 15.000 primatelja za koje je postojala i najmanja šansa da pošiljke nisu dobili u skladu sa svim tehnološkim i procesnim pravilima Overseas Expressa.

Spomenuta pravila ne odnose se samo na rokove isporuke, već na cjelokupan logistički tijek i na postupak rješavanja pritužbi. U procesu kontrole kvalitete uzeti su u obzir postupci od preuzimanja pošiljke, njezinog rutiranja, sortiranja i razvrstavanja, upućivanja u dostavni centar te isporuku krajnjem korisniku. Posebno se vodilo računa i o kvaliteti podataka koje su primatelji i pošiljatelji dostavljali Overseas Expressu, te koje je Overseas Express dostavljao primateljima.

Od 22. siječnja 2018. godine, Overseas Express je kontaktirao ukupno 3.920 primatelja putem emaila i od njih zatražio informacije o statusu rješavanja pritužbe i njihovom korisničkom iskustvu. Na službenu web stranicu postavljen je upitnik za prikupljanje podataka o isporuci paketa kojeg su do 15. veljače mogli ispuniti svi korisnici koji smatraju da su na neki način oštećeni tijekom isporuke paketa u prosincu.

Konačni rezultati izvanredne kontrole kvalitete i rješavanja pritužbi

U postupnu naknadne kontrole kvalitete i prikupljanju pritužbi sudjelovalo je ukupno 999 korisnika koji su postupku pristupili ili nakon direktnog poziva emailom ili putem Overseas Express web stranice. Iz ukupno 999 prekontroliranih slučajeva zaključno s danom 15. veljače 2018. godine do kada su se prikupljali podaci i izvršavala kontrola kvalitete proizašlo je ukupno 238 pritužbi za koje je bilo potrebno dodatno postupanje. Od tih 238 pritužbi, od kojih je njih 193 riješeno (81% ukupnih pritužbi), a korisnici su obaviješteni o rješenju pritužbi u zadnjem tjednu veljače 2018 godine, na način da su im poslani vaučeri s nenaplatnim prijevozima. U trenutku sastavljanja ovog izvješća dio korisnika je vaučere već primio, a dio već i iskoristio.

Od trenutno prikupljenih podataka, važno je istaknuti da su 98% pritužbi podnijeli primatelji pošiljki. Ukupno je 90% paketa isporučeno, a 5% ih je vraćeno pošiljatelju. Tijek isporuke putem Track&Trace sustava pratilo je 80% korisnika, dok 20% ih nije pratilo tijek isporuke.

Pošiljka za 48% korisnika nije isporučena u terminu koji je Služba za korisnike najavila u odgovoru na njihov upit, dok je termin isporuke bio različit od inicijalno najavljenog termina za ukupno 56% korisnika.

Ukupno 43% korisnika je napomenulo da informacije na Track&Trace nisu bile u potpunosti ispravne. Njih 168 kazalo je da je u njihovom slučaju na Track&Trace bilo navedeno da je adresa pošiljke neispravna, da primatelj ne postoji na navedenoj adresi ili da je odbio pošiljku. Dodatno se 171 korisnika požalilo da je na Track&Trace bilo navedeno da su zatražili isporuku paketa u drugom terminu, što nije bilo točno.

Ukupno 31% korisnika nije zadovoljno odgovorom Službe za korisnike na njihov upit, a 240 korisnika nije ga uopće ni dobilo. Nešto više od polovice ispitanih korisnika, njih 56%, kazalo je da se predugo čekalo na javljanje agenta u Službi za korisnike, a njih 32% zbog toga nisu ni uspjeli uspostaviti vezu sa Službom za korisnike.

Svega 45 korisnika u postupku daljnjeg rješavanja pritužbi

Od ukupnog broja korisnika, 495 pritužbi zahtijevalo je detaljniju analizu jer u 240 slučajeva korisnici nisu dobili odgovor na rješenje svoje pritužbe u skladu s operativnim pravilima po kojima posluje Overseas Express, a ukupno 255 ih nije bilo zadovoljno načinom na koji je ona riješena, bez obzira na to na koji način je njihova pritužba riješena ili podaci o rješenju primljeni.

Kako bi se skratilo vrijeme rješavanja pritužbi, korisnicima koji nisu bili zadovoljni rješenjem svoje pritužbe, Overseas Express je ponudio besplatne prijevoze – u znak isprike ili kao prijedlog konačnog rješenja pritužbe.

Na dan sastavljanja ovog izvješća, ostale su još 45 neriješenih pritužbi korisnika koji su tražili drugačije rješenje od onog kojeg su primili ili koje tek očekuju. Naime, u preliminarnom izvješću od 31. siječnja 2018. godine navedeno je da su otvorene 42 pritužbe, no 3 dodatna korisnika su se javila od do 15.2.2018 do kada su se prikupljali podaci. U dogovoru s njima, rješavat ćemo ih detaljnijom istragom. Postupci istrage i kontaktiranja korisnika već su započeli, a za neke korisnike već i dovršeni.

Overseas Express će 45 nezadovoljna korisnika kontaktirati u roku od 15 do 30 dana od dana predaje svih podataka i zaključiti njihovo rješenje koje će im biti dostavljeno pisanim putem. Od rješavanju navedenih pritužbi za tih 45 korisnika Overseas Express neće dodatno izvještavati.

Uvedeni dodatni mehanizmi kontrole i prevencije

Dubinskom analizom situacije povezane s kašnjenjima u prosincu 2017. godine, Overseas Express je već uveo cijeli niz mjera koje se odnose na prevenciju ovakvih događaja u budućnosti i na poboljšanje korisničkog iskustva.

Uvedeni su dodatni postupci kontrole u dostavnim centrima, posebno u području centra Zagreb koji se odnose na kontrolu ispravnosti skeniranja pošiljki, poštivanje rokova isporuke, promjene termina pošiljaka za sve dostavljače, dodatne edukacije dostavljača te promjene u postupcima dispečiranja.

Zbog boljeg razumijevanja statusa pošiljki pokrenut je postupak revizije svih informacija o pošiljkama koje korisnici mogu dobiti na Track&Trace kako bi podaci bili značajno razumljiviji i precizniji.

Na svim email obavijestima koje korisnici primaju uvodi se mehanizam putem kojeg će moći prijaviti svaku netočnu informaciju na Track&Trace-u ili emailu. Promjene će se odnositi i na prezentirane informacije jer se ispostavilo da pojedini tekstovi u email i SMS obavijestima korisnicima nisu dovoljno razumljivi. To se posebno odnosi na informacije o daljnjim postupcima Overseas Expressa tijekom isporuke i što se konkretno očekuje od korisnika.

Uveli smo i tehnološka unaprjeđenja u Službi za korisnike zbog čega je već sada značajno skraćeno prosječno vrijeme čekanja na javljanje agenta.

Pokrenuli smo projekt optimizacije mehanizma rutiranja pošiljaka na dostavnu rutu koji će omogućiti značajno bržu i kvalitetniju isporuku pošiljaka. To znači raniji izlazak dostavljača na teren, eliminaciju pogrešaka prilikom razvrstavanja paketa i povećanje kvalitete isporuke.

Optimiziran je i velik dio dnevnih procesa koji se odnose na dostavne rute u sortirnom centru Zagreb, posebno u smislu fizičke organizacije rada, radnih mjesta i operativnih procedura. Nova organizacija

rada omogućit će brži protoka informacija između dostavljača, dispečera i Službe za korisnike te u slučajevima drastičnih povećanja broja pošiljaka osigurati adekvatne, ispravne, točne i precizne informacije o statusu isporuke pošiljaka.

Za primatelje će uskoro biti predstavljene i smartphone aplikacije za iOS i Android koje će uvelike pomoći protočnosti informacija. Korištenjem smartphone aplikacija primatelji će moći ranije doći do podataka o tome je li im pošiljatelj poslao pošiljku, kada se očekuje isporuka, koji je status isporuke te pošiljku preusmjeriti u pošiljke u OEX Shop.

Tijekom kontrole kvalitete ispostavilo se da su za pojedine pakete pošiljatelj i Overseas Express primateljima različito prezentirali rokove isporuke. Zbog toga smo započeli s analizom kvalitete adresnih podataka i utjecaja kvalitete adresnih podataka na brzinu i točnost isporuke. S mnogim pošiljateljima razgovaramo o planiranim količinama najavljenih pošiljaka radi značajno učinkovitijeg planiranja kapaciteta.

Ostali podaci o ovom Konačnom izvješću

Svi korisnici dodatno su upoznati s Uputom o pravnom lijeku i tijekom prikupljanja podataka.

Sukladno priopćenju od 28. prosinca 2017. godine o kašnjenjima isporuka na širem zagrebačkom području, Overseas Express je obećao izvijestiti javnost o statusu rješavanja pritužbi pa je stoga objavljeno i Privremeno izvješće na dan 31. siječnja 2018.

S obzirom na to da je predviđeno korisnici svoje pritužbe mogu predati do 15. veljače 2018., a da je Privremeno izvješće objavljeno 31. siječnja 2018., podaci iz Privremenog izvješća se neznatno razlikuju od ovog konačnog izvješća jer su se podaci prikupljali narednih 15 dana.

S objavom ovog Konačnog izvješća o rješavanju pritužbi proizašlih iz kašnjenja u prosincu 2017. godine završava postupak rješavanja pritužbi i o njemu neće dodatno izvještavati.

Zahvaljujemo svim poslovnim i privatnim korisnicima, pošiljateljima i primateljima koji su nam ukazali svoje povjerenje; svim dostavljačima, skladišnim radnicima, dispečerima, djelatnicima Službe za korisnike i drugima koji su radili na rješavanju ove izrazito kompleksne situacije.