



COUrier Routing through Innovative Emulation Learning program (COU.R.I.E.L)

| | | | |
|------------------------------|---|--|----------|
| Ακρωνύμιο | COU.R.I.E.L. | Συμμετέχοντες Φορείς | |
| Τίτλος | COUrier Routing through Innovative Emulation Learning program | ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.- ΕΛΤΑ (LEADER) | Ελλάδα |
| Call | Πολυμερή Σχέδια Μεταφοράς Καινοτομίας Leonardo da Vinci | ΚΕΚ-ΕΛΤΑ Α.Ε. | Ελλάδα |
| Project No | 2008-1-GR1-LEO05-00607 | Πανεπιστήμιο Αιγαίου | Ελλάδα |
| Εναρκτήρια Ημερομηνία | 01/10/2008 | Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Ταχυδρομικών- Π.Ο.Σ.Τ. | Ελλάδα |
| Διάρκεια | 24 μήνες | ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛΤΑ Α.Ε. | Ελλάδα |
| Προϋπολογισμός | 312.017 € | CN POSTA ROMANA S.A. | Ρουμανία |
| | | MAGYAR POSTA Zrt | Ουγγαρία |

Περιγραφή Έργου

Το Έργο COU.R.I.E.L. (Ανάπτυξη Διαδραστικού Προγράμματος Εκπαίδευσης Προσωπικού Ταχυμεταφορών σε Καινοτόμες Μεθόδους, Πρακτικές και Διαδικασίες Βέλτιστης Δρομολόγησης μέσω Εφαρμογής Εξομοίωσης) υλοποιήθηκε σε 6 Πακέτα Εργασίας, στο πλαίσιο του Προγράμματος Δια Βίου Μάθησης – Leonardo da Vinci υπό την εποπτεία του Ιδρύματος Κρατικών Υποτροφιών (Ι.Κ.Υ).

Το περιβάλλον λειτουργίας των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς (courier) χαρακτηρίζεται από έντονη πολυπλοκότητα στον προγραμματισμό και τη διεξαγωγή του μεταφορικού έργου, με σκοπό την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πελάτες. Οι εταιρείες courier, που αποτελούν ένα σύγχρονο και γρήγορα αναπτυσσόμενο κλάδο, καλούνται να εξυπηρετήσουν ένα μεγάλο πλήθος πελατών, το οποίο μεταβάλλεται καθημερινά, με αποτέλεσμα ο προγραμματισμός των δρομολογίων επίδοσης και παραλαβής να αποτελεί μία κρίσιμη λειτουργία της εφοδιαστικής αλυσίδας τους. Ο ανθρώπινος παράγοντας παίζει σημαντικό ρόλο στη συγκεκριμένη λειτουργία (προγραμματισμός – εκτέλεση δρομολογίων) και επηρεάζει καταλυτικά το κόστος και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για τον λόγο αυτό, κρίθηκε αναγκαία η ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου προγράμματος εκπαίδευσης προσωπικού που εμπλέκεται στο έργο του σχεδιασμού (διακινητές- coordinators) και της εκτέλεσης δρομολογίων (διανομείς), έτσι ώστε να υιοθετήσουν βέλτιστες πρακτικές και μεθόδους προγραμματισμού, εκτέλεσης και παρακολούθησης του μεταφορικού έργου.

Συγκεκριμένοι στόχοι του προγράμματος:

- Ανάπτυξη καινοτόμου εκπαιδευτικού περιβάλλοντος
- Ανάπτυξη καινοτόμου εργαλείου εξομοίωσης
- Παροχή και ανάπτυξη των τεχνικών δεξιοτήτων των εκπαιδευόμενων (σε προβλήματα βελτιστοποίησης, αλγόριθμοι κλπ.)
- Εξοικείωση με νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στις διαδικασίες διανομής (συστήματα δρομολόγησης, τηλεματική, GIS, RFID κλπ.)
- Πιλοτική υλοποίηση σε τρεις διαφορετικές χώρες (Ελλάδα, Ουγγαρία, Ρουμανία)

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιελάμβανε: α) θεωρητική εκπαίδευση σε σύγχρονα θέματα και μεθόδους διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας και β) χρήση καινοτόμου διαδραστικής εφαρμογής πρακτικής εκπαίδευσης. Η διαδραστική εφαρμογή λειτούργησε υπό τη μορφή «ηλεκτρονικού παιχνιδιού» σε ένα φιλικό προς τον χρήστη περιβάλλον, μέσω του οποίου οι εκπαιδευόμενοι αφομοίωσαν και κατανόησαν βέλτιστες πρακτικές δρομολόγησης και χρονοπρογραμματισμού, με κύριο στόχο την περαιτέρω ενίσχυση των γνώσεών τους στις κρίσιμες αυτές διαδικασίες.

Επισημαίνεται ότι η δρομολόγηση αποτελεί ένα από τα πολυπλοκότερα προβλήματα της επιχειρησιακής έρευνας και ότι η εφαρμογή μεθόδων και αλγορίθμων που αναπτύχθηκαν μέσω της έρευνας στον τομέα αυτό μπορεί να επιφέρει σημαντικότερο περιορισμό κόστους και βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη. Η διαδραστική εφαρμογή ενσωματώνει πλήθος σεναρίων ποικίλης δυσκολίας, σε μία προσπάθεια να προσομοιωθεί το καθημερινό έργο της εταιρίας courier και να αφομοιωθούν οι διαδικασίες και μεθοδολογίες δρομολόγησης της θεωρητικής εκπαίδευσης. Το σύστημα παράγει αναφορές αξιολόγησης της απόδοσης του χρήστη συγκριτικά με τις καλύτερες προτεινόμενες λύσεις του συστήματος, μέσω

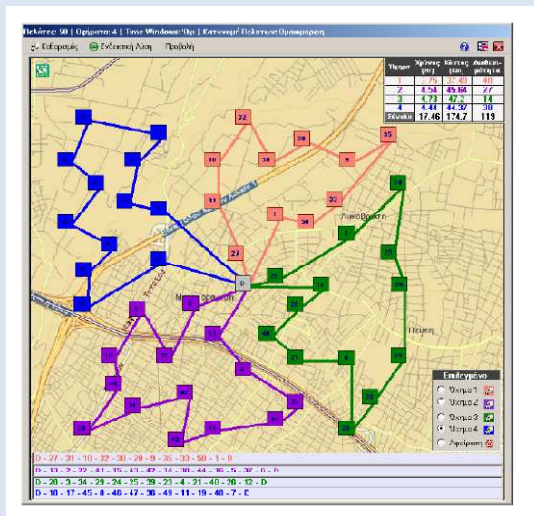
των οποίων δίνεται στον χρήστη η δυνατότητα αυτο-αξιολόγησης.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα υλοποιήθηκε στις τρεις συμμετέχουσες χώρες (Ελλάδα, Ουγγαρία και Ρουμανία) και αξιολογήθηκε ως ιδιαίτερα χρήσιμο για τη βελτίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και για την ανάπτυξη των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του προσωπικού. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι άνω του 85% των εκπαιδευομένων αξιολόγησαν ως πολύ χρήσιμη τη δυνατότητα διαδραστικής χρήσης της εφαρμογής εξομοίωσης για αυτο-εκπαίδευση, καθώς και τη δυνατότητα μάθησης μέσω μεθόδων δοκιμής και σφάλματος.

Σημειώνεται ότι **το Έργο COU.R.I.E.L. έχει συμπεριληφθεί στα καλύτερα Έργα (best-practice projects) του portal ADAM (Projects and Products Portal for Leonardo da Vinci) της ΕΕ.**



Το Προσωπικό Γραμματόσημο που δημιουργήθηκε από τη Διεύθυνση Φιλοτελισμού ΕΛΤΑ ειδικά για το Έργο.



Η πλατφόρμα εκπαίδευσης



Εικόνες από την εκπαίδευση

ΕΛΤΑ / Διεύθυνση Στρατηγικής & Ανάπτυξης
Τομέας Συγχρηματοδοτούμενων Έργων & Προγραμμάτων
 Σταδίου 60, 101 88, Αθήνα
 Τ: 210 3353299
 Ε: gr_stratigikis@elta-net.gr
 W: www.elta.gr