

Correos, aún más móvil

UN AMBICIOSO PROYECTO DE MOVILIDAD, ÚNICO EN ESPAÑA, HA PERMITIDO A CORREOS AUTOMATIZAR LA PRÁCTICA TOTALIDAD DEL TRABAJO DE LAS UNIDADES DE REPARTO URGENTE. A PARTIR DE AHORA, MÁS DE 2.000 CARTEROS GESTIONAN DE FORMA MÁS EFICIENTE 23 MILLONES DE ENVÍOS MENSUALES, GRACIAS A LA TECNOLOGÍA WINDOWS MOBILE.

TEXTO CARMEN R. CUESTA FOTOS LUANA FISCHER



José Damián Santiago,
presidente de Correos.

Un beneficio añadido es que, gracias a esta tecnología, podemos aumentar nuestra oferta de producto, dar más a la sociedad y atender mejor las necesidades que nos demandan nuestros clientes.

Correos cuenta con más de cien Unidades de Reparto Urgente —también llamadas Unidades de Servicios Especiales (USEs)—, que se encargan de gestionar el servicio postal urgente a domicilio, con casi 23 millones de envíos mensuales.

Hasta julio de 2006, cada una de estas unidades trabajaba con un sistema informático que, si bien automatizaba una parte del proceso, otra continuaba siendo manual. Así, tras ordenar los envíos por itinerarios (proceso de embarrado), cada cartero rellenaba una hoja de reparto que completaba al volver de su ruta diaria. “Desde que se generaba esa hoja hasta que el cartero volvía a la cartería, no existía ningún tratamiento informatizado de los datos, lo que res-

taba eficiencia e impedía la trazabilidad de los envíos durante buena parte de la jornada”, explica Rubén Muñoz, director de Tecnología y Sistemas de Correos.

Apuesta por la innovación

Para tratar de solucionar ese problema, Correos decidió poner en marcha en 2005 el Plan Integra, que aglutina todas las iniciativas de TI de la compañía, y que supone la automatización total de la clasificación postal, así como la oferta de nuevos servicios y soluciones a los clientes. “Invertimos mil millones de euros en cuatro años, pero lo que está claro es que, al final, tiene que haber un hombre o una mujer que lleve el envío. Esa es, precisamente, una de las características de



Rubén Muñoz,
director de Tecnología
y Sistemas de Correos.

El nuevo sistema de gestión de identidades corporativas aporta mayor fiabilidad, organización y seguridad en el uso de nuestros recursos informáticos.

Correos, su capilaridad: llegamos a 17 millones de hogares todos los días, lo cual nos hace ser una empresa que destaca por su mano de obra. Correos sin sus carteros no es nada, y eso es lo que queremos capitalizar con las nuevas tecnologías”, asegura su presidente, José Damián Santiago.

Carteros, PDAs y Windows Mobile

Con esta premisa como punto de partida, y dentro del Plan Integra, Correos decidió llevar a cabo una ambiciosa iniciativa, única en España, gracias a la cual las 101 Unidades de Reparto Urgente disponen ya de PDAs equipadas con Windows Mobile.

El proyecto, desarrollado en dos fases, ha contado con una inver-

sión inicial de más de dos millones de euros.

En la primera etapa, puesta en marcha en julio de 2006, Correos y el partner IECISA comenzaron el desarrollo de la funcionalidad que permite a los carteros el uso de los terminales móviles. La aplicación, desarrollada en paralelo al montaje de la infraestructura de comunicaciones en las diferentes Unidades de Servicios, se implantó en tres modelos de dispositivos PDA en tres USES piloto, con objeto de elegir el más adecuado. “Esta implantación piloto nos permitió depurar, contrastar y optimizar tanto el sistema informático como el terminal que estábamos utilizando”, afirma Rubén Muñoz.

En una segunda fase, y tras optar por la PDA Symbol MC70 de

Motorola, equipada con el sistema operativo Windows Mobile de Microsoft, Correos inició el despliegue en la totalidad de las USEs, lo que supone que, a día de hoy, más de 2.000 carteros utilizan ya estos dispositivos.

La infraestructura desarrollada sobre la plataforma Microsoft Windows Mobile incluye un sistema de gestión de identidades corporativas. Mediante dicho sistema, y a través de un usuario y una contraseña, el Directorio de Servicio Activo del sistema corporativo los autentifica para que puedan acceder a la información que necesitan fácilmente. Así, los beneficios para los carteros son mayores: “Es un sistema que aporta mayor fiabilidad, organización y seguridad en el uso ▶

Hemos utilizado un dispositivo como una PDA para realizar una operativa de interacción transaccional completa. Conseguir algo así, con un dispositivo de este tamaño, con una tecnología como la de Windows Mobile, tan innovadora y tan potente, es un caso único.



de nuestros recursos informáticos”, asegura el director de Tecnología y Sistemas. “Las PDAs cuentan con una conexión WiFi que permite que se comuniquen en modo on line con el servidor central de Correos y la aplicación de back-office para recibir la información de los envíos a repartir”, explica Rubén Muñoz.

Después, esos datos se almacenan en el dispositivo en modo off line hasta que, una vez terminado el reparto, se realiza la liquidación, que se transmite automáticamente al sistema de control y seguimiento operativo. “Esto nos permite tomar el pulso a lo que hace la compañía cada día, hacer un seguimiento en tiempo real de la actividad de estos dispositivos y del reparto”, añade. Las PDAs están equipadas además con un lector de códigos de barras que permitirá en un futuro escanear imágenes de documentos, como recibos o códigos de barras.

Expansión futura

Una vez concluida con éxito la implementación de las PDAs en las carterías de reparto urgente, Correos se plantea extender esta tecnología al resto de unidades de reparto del país, incluidas las ru-

rales, hasta alcanzar toda la red de la compañía, que comprende más de 2.000 unidades principales y un total de más de 30.000 carteros en todo el país.

“Estamos ante un proyecto de movilidad único, ya que hemos utilizado un dispositivo como una PDA para realizar una operativa de interacción transaccional completa. Conseguir algo así, con un dispositivo de este tamaño, con una tecnología como la de Windows Mobile, tan innovadora y tan potente, es un caso único en España”, afirma Muñoz. Para Correos, la institución de servicios más antigua de España, el proyecto supone además un paso clave: “De lo que se trata es de dar el mismo servicio a la sociedad aprovechando el potencial de las nuevas tecnologías. Los nuevos medios nos permiten dar nuevos servicios y mantener la calidad de los que llevábamos a cabo anteriormente”, asegura el presidente de la entidad. ■

Webs de interés

www.correos.es
www.microsoft.es/windowsmobile

BENEFICIOS

Optimización de la gestión. La herramienta de control y seguimiento operativo permite a Correos dimensionar estratégicamente los recursos de las unidades de reparto en función de su actividad o carga de trabajo.

Aumento de la productividad. Gracias a la automatización del proceso, se ha reducido el número de tareas manuales y del uso del papel en la red de reparto. Todo ello redundando en un aumento de la productividad, ya que, como explica el Director de Tecnología y Sistemas, “se ha conseguido una reducción del 75 por ciento en el tiempo que el cartero emplea en tramitar un envío, se ha minimizado la tasa de errores y ha aumentado el número de entregas a la primera”.

Rápida implementación. La iniciativa “supone el mayor proyecto de movilidad transaccional acometido en España, y se ha llevado a cabo en un tiempo récord”, asegura Muñoz.

Reducción del uso de papel. La infraestructura creada permitirá a la entidad reducir un 90 por ciento el uso de papel en las gestiones diarias. Así, responsables de Correos estiman que a finales de 2007 las unidades de reparto utilizarán 1.800.000 folios frente a los 18.000.000 que empleaban antes de la implementación de las PDAs.

Nuevas oportunidades de negocio. “Gracias a esta tecnología, podemos aumentar nuestra oferta de producto, dar más a la sociedad y atender mejor las necesidades que nos demandan”, asegura el Presidente de Correos. Así, el proyecto posibilita el desarrollo de nuevos servicios, como el seguimiento de envíos o el acuse de recibo digital.