

**P**oczta Polska stoi przed zadaniem wymiany systemów okienkowych w swoich placówkach obsługujących klientów – głównie w urzędach pocztowych. Docelowym systemem ma być e-Poczta, która jest testowana w Poznaniu, o czym informowaliśmy w poprzednim numerze tygodnika *Poczta Polska*. Jeszcze rok temu skłaniano się ku temu, aby poczekać na wdrożenie e-Poczty w całym kraju. Okazało się jednak, że system ten nie pojawi się szybko, a potrzeba unowocześnienia sposobu pracy w Centrum Sieni Pocztovej nagli. We wrześniu 2006 roku zapadła decyzja, aby eksploatowany w większości urzędów, przestarzały System POCZTA Gdańsk, działający w środowisku MS DOS, zastąpić nowocześniejszą aplikacją działającą w środowisku Windows, czyli POCZTĄ 2000. Ponieważ interfejs e-Poczty nie różni się zasadniczo od interfejsu POCZTY 2000, wdrożenie tego drugiego systemu na okres przejściowy ma walory szkoleniowo-edukacyjne. Szczególnie dla tych pracowników, którzy będą w przyszłości pracować w Systemie e-Poczta, a dotychczas mieli kontakt tylko z POCZTĄ Gdańsk.

### Prawo skali

Jeszcze we wrześniu 2006 roku tylko ok. 20 procent jednostek sieci Poczty Polskiej było wyposażonych w komputerowy System POCZTA 2000. Wskutek działań informatyków w całym kraju, koordynowanych przez Michała Bohuszewicza, kierownika Regionalnego Wydziału Operacyjnego CIT w Białymstoku, liczba jednostek wyposażonych w POCZTĘ 2000 wynosiła pod koniec maja 2007 już 65 procent. Zgodnie z założeniami do końca 2007 roku wszystkie urzędy pocztowe mają działać na bazie Systemu POCZTA 2000.

Formalne sprawy związane z projektem zostały nakreślone we wrześniu 2006 roku, natomiast prace nad wymianą systemów ruszyły w październiku.

– W ostatnim kwartale ubiegłego roku mieliśmy za zadanie wdrożyć system POCZTA 2000 w ok. 800 placówkach w całym kraju. Informatycy mieli je realizować poza swoimi codziennymi obowiązkami, często po godzinach właściwej pracy, w ramach umów-zleceń. Dzięki ich ogromnemu zaangażowaniu i determinacji udało nam się wymienić aplikację okienkową w ponad 1000 placówkach – powiedział Michał Bohuszewicz, który z racji na pilotażowe doświadczenia z instalowaniem POCZTY 2000 w regionie białostockim został koordynatorem całego projektu.

Potrzeba wymiany Systemu POCZTA Gdańsk na POCZTĘ 2000 wynikała z kilku powodów. Po pierwsze, chodziło o uniknięcie sytuacji, gdy w Poczcie funkcjonowałyby trzy

różne aplikacje „okienkowe”, realizujące te same funkcje. Taka sytuacja generuje dodatkowe koszty, gdyż każdy z tych programów autorstwa Postdata trzeba za każdym razem osobno dostosować do zmieniających się potrzeb, np. w przypadku wprowadzenia nowej usługi. Po drugie, System POCZTA Gdańsk pracuje w archaicznym już dzisiaj środowisku DOS i nie spełnia wymogów współczesnego systemu informatycznego. Jest to odczuwalne szczególnie przy obsłudze produktów Projektu Detal lub działań w ramach Zintegrowanego Systemu Teleinformatycznego, które w najbliższej przyszłości pojawiać się będą w coraz większej liczbie urzędów. Ograniczenia technologiczne POCZTY Gdańsk uniemożliwiają implementowanie wszystkich funkcji tych projektów. Po trzecie, Poczta widzi potrzebę unifikacji rozwiązań technologicznych. Chodzi o to, by w każdym urzędzie był ten sam system informatyczny, co jest rozwiązaniem bardziej ekonomicznym, upraszcza sposób obsługi klientów w skali kraju. Pracownicy i informatycy mają do opanowania jeden system. Takie rozwiązanie niesie kolejne oszczędności także przy organizowaniu szkoleń.

### Białystok

Z inicjatywą wdrożenia Systemu POCZTA 2000 w jak największej liczbie urzędów pocztowych w całym kraju wystąpił we wrześniu 2006 roku Jarosław Leszczeński, dyrektor Centrum Informatyki PP. Spotkała się ona z pełnym poparciem ze strony Centrum Sieni Pocztovej. Następnie poproszono kierownika RWO Białystok o koordynowanie prac polegających na wymianie systemu w całym kraju. W tym regionie wprowadzono System POCZTA 2000 kilka lat temu w ramach pilotażu. Pracownicy CIT regionu białostockiego mają więc najdłuższe doświadczenia w tego typu działaniach.

– Mamy duże doświadczenie w pracy z tym systemem. Pracują u nas osoby, które wcześniej zajmowały się nie tylko wdrożeniami POCZTY 2000, ale także szkoleniami dotyczącymi jej działania. Dzięki temu na początku akcji wdrożeń przeprowadziliśmy trzykrotnie dwudniowe warsztaty dla naszych kolegów z Centrum Informatyki, obejmujące instalację i wdrożenie nowego systemu okienkowego w Urzędzie Pocztowym. Co prawda, ze względu na swoją formułę, nie wyczerpywały całkowicie zagadnienia, ale z pewnością dawały dobre podstawy do rozpoczęcia prac przez informatyków – powiedział Michał Bohuszewicz. W poszczególnych Regionalnych Wydziałach Operacyjnych CIT za przeprowadzenie wdrożeń odpowiadają koordynatorzy

regionalni, zwykle kierownicy RWO, którzy współpracują z Michałem Bohuszewiczem oraz dyrektorami OR CSP.

– Naszym działaniom przyświecało założenie, żeby wymianę systemów zrobić jak najefektywniej – to znaczy w miarę szybko i przy jak najniższych kosztach – dodał Michał Bohuszewicz.

Wcześniej tego typu wdrożeniami zajmowała się Postdata. Aby zoptymalizować koszty, informatycy PP korzystali z darmowego, oficjalnie udostępnionego oprogramowania Microsoftu. Specjaliści CIT instalowali je wszędzie tam, gdzie speł-

## Wielkie

Foto: arch. prywatne



Michał Bohuszewicz, kierownik Regionalnego Wydziału Operacyjnego w Białymstoku pracuje w Poczcie od sześciu lat. Wcześniej był informatykiem i administratorem systemów informatycznych. Uprawia żeglarstwo, co pomaga mu odpocząć od komputerów.

niało wymogi techniczne. Tylko w dużych urzędach występuje potrzeba kupienia licencji na komercyjną wersję tego oprogramowania. W przypadkach wielu jednostek była potrzeba dokupienia serwerów lub rozbudowy pamięci operacyjnej oraz twardych dysków. Pozyskiwanie nowego sprzętu odbyło się w ramach zakupów dokonywanych przez Poczta w końcu 2006 roku. Każdy CIT RWO organizował przetargi i kupował sprzęt we własnym zakresie.

– Konieczność modernizacji sprzętu oraz zakupu oprogramowania systemowego to aktualnie jeden z elementów najbardziej hamujących wymianę aplikacji „okienkowych”. Nie wszędzie wdrożenia

**Pierwsze wdrożenie Systemu POCZTA 2000 odbywały się na terenie byłego RUP Białystok na początku 2002 roku. Najwięcej wdrożeń w roku 2007 dokonano w Regionach Warszawa i Kielce.**

są możliwe na taką samą skalę i to niezależnie od zaangażowania informatyków CIT. Dużo zależy od nastawienia pracowników poszczególnych urzędów pocztowych, a te – bywa różnie – jak zawsze przy wprowadzaniu nowości do ich codziennej pracy. Ogromna większość przyjmuje ze

zrozumieniem potrzebę wymiany aplikacji „okienkowej” i chętnie współpracuje z informatykami. Gdzieniegdzie, niestety, nasze działania są odbierane jako niepotrzebne utrudnienie w pracy. Jestem jednak przekonany, że z czasem wszyscy dostrzegą korzyści płynące z wdrożenia nowocześniejszego systemu informatycznego. Trzeba szczerze powiedzieć, że pozytywne nastawienia i dobra współpraca ze strony CSP w temacie wdrożeń, to potowa

Pocztowej. Przez miesiąc trwały przygotowania, a następnie uruchomiono nowy system w ponad 300 jednostkach w ciągu jednego dnia! Zwykle wymiana systemów wiąże się z długotrwałym działaniem krok po kroku w kolejnych urzędach pocztowych. – Niezależnie od przyjętej strategii wdrożeń, wszystkim pracownikom zaangażowanym w akcję wymiany systemów „okienkowych” należą się słowa uznania za trud wkładany w związane z nią prace. Choć z pewnością nie uniknęliśmy pewnych błędów, a z racji tempa wdrożenia mogły stwarzać pewne niedogodności w pracy urzędów pocztowych, to jestem przekonany, że końcowy efekt będzie odbierany jak najbardziej pozytywnie, a co najważniejsze – przyczyni się do usprawnienia pracy w naszej firmie – podsumowuje Michał Bohuszewicz.

# wymieni@nie

**Do końca tego roku z komputerów w urzędach pocztowych ma zniknąć System POCZTA Gdańsk. Zostanie on zastąpiony przez POCZTĘ 2000.**

**W maju i czerwcu tego roku odbywają się warsztaty dla trenerów, którzy będą szkolili pracowników Urzędów Pocztowych**

sukcesu – powiedział Bohuszewicz.

– Nie sposób nie wspomnieć o wsparciu merytorycznym, jakie otrzymałem od kolegów z CIT, zarówno z regionu białostockiego, jak i z innych części kraju. Informatycy biorący udział we wdrożeniach chętnie dzielą się swoimi doświadczeniami i pomagają sobie nawzajem – wielu wykorzystuje w tym celu specjalne forum założone w serwisie Komunikatora PP – zauważył Bohuszewicz.

## Osiągnięcia

W maju bieżącego roku w trzech regionach wszystkie Urzędy Pocztowe miały zainstalowany System POCZTA 2000: Białystok i Olsztyn; z racji uczestniczenia w pilotażu w 2002 roku oraz Bydgoszcz. Ponad 80-proc. udziałem Systemu POCZTA 2000 dysponował Region Katowice. Poniżej 20 procent było natomiast w regionie łódzkim.

W Bydgoszczy wdrożenie systemów było spektakularnym sukcesem pod względem ich skali oraz efektywności pracy. Duża w tym zasługa zespołu informatyków pod wodzą kierownika RWO, Doroty Janczarek, oraz zaangażowania po stronie Sieci

## Czas szkoleń

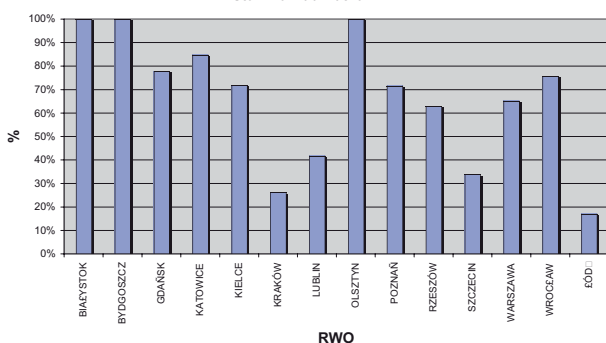
W maju i czerwcu 2007 roku Centrum Informatyki zorganizowało wraz z CSP szkolenia dla trenerów Systemu POCZTA 2000. Ponieważ informatycy fizycznie nie są w stanie przeszkolić wszystkich użytkowników na Urzędach Pocztowych, zdecydowano się na rozwiązanie pośrednie. Zespół 10 pracowników CIT przeszkolił ok 200 wytypowanych przez CSP pracowników PP z całego kraju. Następnie ta wyszkolona grupa przekazała niezbędną wiedzę pracownikom urzędów pocztowych, którzy dzięki przeprowadzonej modernizacji obsługiwać teraz będą System POCZTA 2000. W ubiegłym roku szkolenia użytkowników były głównie przeprowadzane przez informatyków i odbywały się na dwa sposoby. Pierwszy polegał na uczeniu grup na salach szkoleniowych, druga – na przeszkoleniu pracowników przy stanowiskach komputerowych. O tym, w jaki sposób w tym roku poszczególni pracownicy będą szkoleni, zadecydują sekcje regionalne CSP.

## Koniec roku

Ośrodek Wsparcia Operacyjnego CIT realizuje plan, aby do końca 2007 roku zastąpić całkowicie System Poczta Gdańsk nowszym systemem POCZTA 2000. Największym mankamentem, który może zagrażać dotrzymaniu tego terminu są pewne braki w sprzęcie komputerowym. Pozostaje też kwestia zakupu licencji na oprogramowanie dla tych jednostek, w których darmowa baza danych jest niewystarczająca. – Jest jednak szansa, że uda nam się skończyć wymianę systemów w listopadzie 2007 roku – powiedział Michał Bohuszewicz. ■

Tekst: Maciej Michalski

Procentowy udział SP2000 w poszczególnych regionach stan na 2007-05-31



RWO

