

**Using GIS To Manage a Corporate Key Performance Indicator (KPI)**  
*Utilisation des SIG pour gérer un indicateur de performance de l'entreprise*

Presented by:  
Dave Slaughter,

Manager, Location Analysis, Canada Post Corporation

When Canada Post attempts to deliver a parcel and no one is home, it leaves a card directing the customer to a post office where they can pick up the item. In 2017, this happened 20.3 million times. Changes in routes, relief staff, and/or extremely long complicated routes can cause delivery agents to mistakenly card to the wrong post office. Mistakes mean customers have to travel to a post office that is further. As well, in many cases the customer does not notice the change and is forced to make two stops. It was one of the most frequent customer irritants Canada Post had.

Two years ago, we developed the Carding Accuracy KPI. We use GIS in many of the KPI's processes from developing the card territories to measuring compliance to developing reporting tools. Canada Post achieved a 97.3% carding accuracy in 2017. This is up 2.1% from 2016 or a ¼ million fewer mistakes. The presentation will focus on how GIS enabled this to happen.

---

Quand Postes Canada essaye de livrer des colis et qu'il n'y a personne à la maison, elle laisse une note au client lui indiquant le bureau de poste le plus proche où ce client pourra ramasser son colis. Cela s'est passé 20.3 millions de fois en 2017. Cependant, des changements de routes, de personnel de secours, et/ou des routes de facteurs très longues et extrêmement compliquées peuvent causer que des agents de livraison assignent, par erreur, un coli au mauvais bureau de poste. Ces erreurs signifient qu'un client doit aller à un bureau de poste lointain. Dans certains cas, le client ne remarque pas le changement et se rend à deux endroits. C'était la source d'irritation la plus fréquente pour les clients de Postes Canada.

Il y a deux ans, nous avons développé l'indicateur de performance de l'exactitude d'assignation. Nous utilisons les SIG dans de nombreux processus de développement des indicateurs de performance comme les assignations de territoires, la mesure de conformité, et l'élaboration d'outils de création de rapports. Postes Canada est parvenue à un taux d'exactitude d'assignation de 97.9% en 2017. C'est une amélioration de 2.1% par rapport à 2016 ou l'équivalent d'un quart de million d'erreurs en moins. Cette présentation se concentrera sur la manière dont les SIG ont rendu cela possible.

<b>Date:</b>	Tuesday, January 30, 2018 Mardi, 30 janvier 2018
<b>Time/temps:</b>	Refreshments: 19:00 hrs, Meeting 20:00 hrs Rafraîchissements: 19h, Réunion 20h
<b>Location:</b>	Café Nostalgica (3 <sup>rd</sup> floor meeting room), University of Ottawa, 601 Cumberland St., Ottawa

**Admission: Free / gratuit**

**Reservations / Réservations :**

David Broscoe, 613-725-6969 Abdul Hamdo, Canada Post, <a href="mailto:akhamdo@hotmail.com">akhamdo@hotmail.com</a> John Donner, 613-739-9451 or <a href="mailto:regan.donner@rogers.com">regan.donner@rogers.com</a>	Saeid Homayouni, University of Ottawa, <a href="mailto:saeid.homayouni@uOttawa.ca">saeid.homayouni@uOttawa.ca</a> Regie Alam, ASG Mapping, 613-252-5935
--	---