

ПОЛУЧИТЕ, РАСПИШИТЕСЬ

В АПРЕЛЕ В РОССИИ ВСТУПИЛА В СИЛУ НОВАЯ РЕДАКЦИЯ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ. КЛИЕНТАМ «ПОЧТЫ РОССИИ» РАЗРЕШИЛИ ОТКАЗЫВАТЬСЯ ОТ БУМАЖНЫХ ИЗВЕЩЕНИЙ. ТЕПЕРЬ ДЛЯ ОПОВЕЩЕНИЯ О ПОСТУПЛЕНИИ ПОСЫЛОК И ПИСЕМ ПОЧТОВАЯ СЛУЖБА МОЖЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ СМС, PUSH-УВЕДОМЛЕНИЯ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ ИЛИ E-MAIL. А ПОДТВЕРЖДАТЬ ПОЛУЧЕНИЕ ОТПРАВЛЕНИЙ КЛИЕНТЫ МОГУТ ПРОСТОЙ ЦИФРОВОЙ ПОДПИСЬЮ. ОЛЕГ ТЕРЕНТЬЕВ

ПОДПИСЬ ОЦИФРОВАНА Развитие информационных сервисов позволит в пять раз сократить сроки выдачи отправлений и повысить качество оказания услуг «Почты России», считают в компании. При этом альтернативные способы уведомления и идентификации Почта будет использовать наряду с традиционными. Уже с февраля текущего года во всех отделениях «Почты России» в Москве и Московской области клиенты могут получить отправления, не требующие оплаты, с помощью простой электронной подписи. Во втором квартале 2018 года проект планируется запустить и в других регионах.

Утвержденная приказом Минкомсвязи редакция правил позволяет выдавать отправления с идентификацией пользователя посредством информационно-коммуникационных технологий, предусмотренных федеральным почтовым оператором. Сервис предоставляется бесплатно на основании заполненной в почтовом отделении регистрационной формы, в которой указываются паспортные данные и номер мобильного телефона клиента. При подаче заявления нужно предъявить паспорт для подтверждения личности.

После однократного прохождения регистрации клиенту больше не придется заполнять бумажные извещения. Теперь при получении посылки необходимо просто назвать оператору свой номер телефона или трекинг номер отправления. Клиенту придет СМС-сообщение с кодом подтверждения, которое нужно будет назвать оператору для получения почтового отправления. По оценкам «Почты России», такая услуга позволяет сократить в пять раз сроки выдачи почтовых отправлений и отказаться от заполнения бумажных извещений.

Об удобстве использования простой цифровой подписи в своем аккаунте в Instagram рассказал генеральный директор «Почты России» Николай Подгузов. В видеоролике, размещенном в социальной сети, он отметил: «Вы получали посылки с помощью извещения — теперь вы можете это делать с помощью телефона. Все, что нужно, — это зарегистрироваться, обратившись к оператору почтовой связи с паспортом. Больше нет долгих процедур. Одна минута в отделении — и вы получили свое отправление».

Введение простой электронной подписи позволит не только сократить время выдачи отправлений, но и уменьшит операционные расходы «Почты России» за счет сокращения затрат на печать извещений, то есть закупку бумаги и картриджей для принтеров.

Посылочный бизнес составляет значительную часть в структуре услуг «Почты России». За 2017 год Почта обработала 365 млн посылок и мелких пакетов, доля международных отправлений по итогам года выросла на 26% и составила 284 млн штук. Ассоциация компаний интернет-торговли ранее отмечала, что трансграничный сегмент во многом обеспечивает рост рынка e-commerce в России. В 2017 году его доля в обороте российского онлайн-ритейла выросла до 37% (годом ранее она составляла 33%), или 410 млрд руб. Больше всего товаров жители России покупают в Китае: доля отправок из этой страны составляет 90%, из ЕС — 4%, из США — 2%.

По мнению старшего менеджера консалтинговой компании Deloitte Андрея Семенова, современные способы оповещения о посылках в дальнейшем станут еще более востребованными. «Они позволяют сократить время от поступления до выдачи, а также время пребывания посылки в почтовом отделении. Сейчас клиенты в основном узнают о посылке из извещений, доставки которых за-



ВНЕДРЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ УВЕДОМЛЕНИЙ СОКРАТИТ СРОКИ ВЫДАЧИ ПОСЫЛОК И ИЗБАВИТ ОТ ОЧЕРЕДЕЙ НА ПОЧТЕ

висит от качества работы почтальонов», — поясняет он. Повышению качества обслуживания на Почте могло бы способствовать введение услуги выбора и изменения времени и места доставки либо запланированный самовывоз, полагает эксперт. Это позволило бы окончательно ликвидировать очереди.

ХРАНИТЬ ОПТИМАЛЬНО Еще одним нововведением, призванным ускорить выдачу почтовых отправлений, стало сокращение до 15 дней сроков хранения посылки в отделениях «Почты России» с 9 апреля. Однако время хранения почтовых переводов и письменной корреспонденции, к которой также относятся международные мелкие пакеты, остается прежним — 30 календарных дней. Проблема в том, что с развитием электронной коммерции нагрузка на отделения почтовой связи значительно увеличивается. По предварительным данным, за первый квартал 2018 года «Почта России» обработала более 95 млн отправлений, из них более 1 млн посылок. «Уменьшение сроков хранения направлено на повышение качества обслуживания. Это

позволит оптимизировать зону хранения и сократит время, необходимое для выдачи почтовых отправлений», — пояснили в компании.

Также в новой редакции правил оказания услуг почтовой связи впервые в законодательстве упоминаются автоматизированные пункты почтовой связи, в которых клиенты смогут сами, без взаимодействия с сотрудниками отделений получать и отправлять почту. Помимо этого документ расширяет перечень возможных к пересылке международных отправлений (в том числе с наложенным платежом, с объявленной ценностью) в случае, если это предусмотрено соглашениями с иностранными почтовыми операторами.

Эти изменения позволяют «Почте России» активно внедрять новые технологии работы с отправлениями и оптимизировать бизнес-процессы, подчеркивает заместитель генерального директора Почты по стратегии и государственному регулированию Ярослав Мандрон. «Благодаря нововведениям мы сможем расширить услуги почтовой связи и сделать их более доступными для клиентов», — отмечает он. При этом новый приказ — лишь начало работы по совершенствованию почтового регулирования, отвечающего мировым стандартам. В числе приоритетных задач «Почты России» — подготовка к принятию нового

ОТПРАВКА ЗА МИНУТУ



«Почта России» запустила в Москве сервис по приему предоплаченных посылок по России весом до 20 кг. Теперь сдача отправок физическими лицами более чем в 100 центрах выдачи и приема посылок столицы займет не больше минуты.

Оформить почтовое отправление и оплатить его доставку клиент может на официальном сайте «Почты России» www.pochta.ru в разделе «Посылки».

После этого клиенту необходимо упаковать посылку, распечатать и наклеить бланк, на котором уже указан номер для отслеживания, и в течение 72 часов отнести в любой из московских центров выдачи и приема посылок. Независимо от количества клиентов в зале посылки, оформленные на портале, будут приняты без очереди.

После обработки отправления на электронный адрес клиента поступит письмо с уведомлением о приеме и чеком.

закона о почтовой связи, который обеспечит рынок в развитии почтовой отрасли, добавил Ярослав Мандрон.

КЛИЕНТЫ — ЗА УДОБСТВО По данным отчета DPD Group E-Shopper Barometer за 2017 год, для европейских онлайн-покупателей доставка на дом по-прежнему является приоритетной. Но так как ключевыми критериями являются время и место доставки, а покупатели не хотят ее пропустить, приобретают популярность альтернативные места доставки: пункты выдачи посылок, постаматы, почтовые отделения, магазины розничной торговли. «Они демонстрируют наибольший потенциал, поскольку покупателям нужна дешевая, гибкая и эффективная доставка», — отмечается в отчете.

Более 80% российских онлайн-покупателей хотели бы забирать посылки без заполнения бумаг, через постаматы, отмечается в отчете. Сейчас 72% опрошенных покупателей из России получают посылки на почте. В странах Прибалтики, например, хорошо развиты постаматы, а во Франции в основном используют пункты выдачи.

Сервисные организации, к которым относится и почтовая служба, должны двигаться в сторону улучшения качества обслуживания для клиентов, отмечает руководитель практики по работе с компаниями сектора технологий, медиа и телекоммуникаций компании КПМГ в России и СНГ Еркожа Акылбек. «И это не должно ограничиваться только инструментами, позаимствованными из банковской сферы, в числе которых СМС и всплывающие уведомления», — замечает эксперт. По его мнению, наличие необходимого числа сотрудников в почтовой службе, а также качественного оборудования повысит уровень доверия к почтовой службе. «Это ключевой и базовый фактор эффективности работы почты. После этого можно распространять элементы электронных уведомлений», — считает он.

В 2017 году «Почта России» заняла 6-е место из 198 в мировом рейтинге качества почтовых операторов, составленном службой международных почтовых отправлений EMS (Express Mail Service). Для сравнения: в 2013 году наша страна была на 92-м месте в этом списке, а в 2012 году — на 140-м. Такое повышение позиции «Почты России» в международном рейтинге произошло за счет улучшения ряда показателей. В частности, соблюдение установленных сроков доставки входящих международных отправок EMS возросло с 66% в 2013 году до 95% в первом квартале 2017 года. А своевременная и полная передача данных о статусе почтовых отправок в систему отслеживания увеличилась с 90% в 2013 году до 97% в первом квартале 2017 года.

Клиенты «Почты России» еще несколько лет назад получили возможность отслеживать посылки и письма в личном кабинете на сайте и в мобильном приложении. Мобильный сервис автоматически добавляет в отслеживание все отправления, на которых указан номер телефона получателя. Пользователи также могут автоматически получать на смартфон push-уведомления об изменении статуса отправок. «В Почте США, которая является примером развития почтовой службы в мире, организованы аналогичные системы оповещения: СМС о передвижении посылок и писем, а также отслеживание по номеру отправления», — напомнил Еркожа Акылбек. Но следует учитывать, что востребованность услуг цифровой идентификации, электронной подписи в России пока невелика, особенно в отдаленных регионах, где у «Почты России» больше всего клиентов, а современные абонентские устройства еще недостаточно широко распространены. ■