

ПОЧТА РОССИИ. ВРЕМЯ ПЕРЕМЕН

ТРАНСФОРМАЦИЯ. «ПОЧТА РОССИИ» БУДЕТ РАЗВИВАТЬ
ЭКОСИСТЕМУ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ В РОССИИ /3
ЗАКОНОТВОРЧЕСТВО. ЗАКОН ОБ АКЦИОНИРОВАНИИ
ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» ВНЕСЕН В ГОСДУМУ /5
ИННОВАЦИЯ. МОБИЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА
СТАНОВИТСЯ НОВЫМ КАНАЛОМ
В E-COMMERCE /10



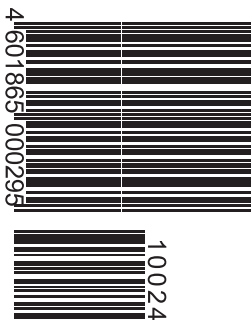
Пятница, 25 мая 2018
Тематическое приложение
к газете «Коммерсантъ» №24

Коммерсантъ

BUSINESS GUIDE



ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР ВЫПУСКА



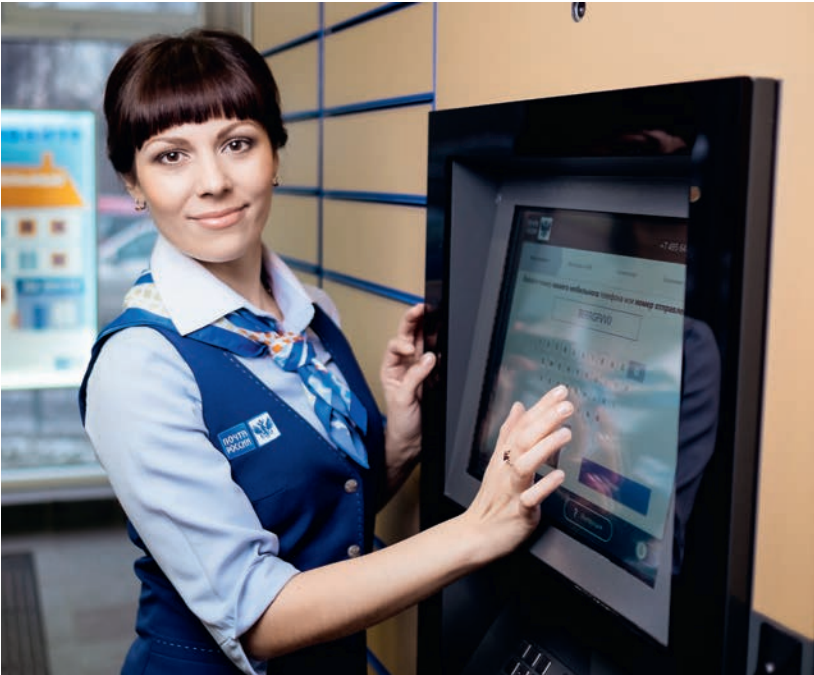


ФОТО ПРЕДОСТАВЛЕНЫ ПРЕСС-СЛУЖБОЙ «ПОЧТА РОССИИ»



ТОРГ В СЕТИ

ПРОДАЖА ВСЕХ БЕЗ ИСКЛЮЧЕНИЯ ТОВАРОВ ПОСТЕПЕННО ПЕРЕМЕЩАЕТСЯ С РЫНОЧНЫХ ПРИЛАВКОВ И ТОРГОВЫХ ЦЕНТРОВ В ИНТЕРНЕТ. МЫ УЖЕ МОЖЕМ ЗАКАЗАТЬ В СЕТИ НЕ ТОЛЬКО ЛЮБУЮ ТЕХНИКУ, АВТОЗАПЧАСТИ ИЛИ ОДЕЖДУ, НО И ГОТОВЫЙ УЖИН. ОНЛАЙН-ПОКУПКИ СТАНОВЯТСЯ ДЕЛОМ НЕСКОЛЬКИХ КЛИКОВ, А РАЗВИТИЕ СЛУЖБ ДОСТАВКИ И ЛОГИСТИКИ ПОЗВОЛЯЕТ БОЛЬШЕ НЕ ЖДАТЬ НЕДЕЛЯМИ ПОСЫЛКИ ИЗ-ЗА ОКЕАНА. СЛЕДУЮЩИМ ШАГОМ В ПРОЦЕССЕ МАССОВОЙ ЦИФРОВИЗАЦИИ ШОПИНГА МОЖЕТ СТАТЬ СОЗДАНИЕ В СТРАНЕ ЕДИНОЙ ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ОНЛАЙН-ТОРГОВЛИ.

КИРИЛЛ УШАКОВ

По оценке аналитиков глобальной консалтинговой компании McKinsey, развитие цифровой экономики в России должно увеличить ВВП страны к 2025 году на 4,1–8,9 трлн руб. Госпрограмму цифровизации страны, рассчитанную до 2024 года, правительство утвердило в июле 2017 года, и эффект от ее реализации может составить 19–34% от общего увеличения ВВП. Цель амбициозная, но достижимая, считают аналитики. И одним из основных условий ее реализации может стать развитие в стране электронной торговли (e-commerce). С предложением о включении этого направления в госпрограмму в начале года выступила правительственная подкомиссия по цифровой экономике.

ЦИФРОВОЙ ШОПИНГ Рост электронной торговли, который будет наблюдаться в России в среднесрочной перспективе, приблизит страну к цифровым лидерам, полагают в McKinsey. Этому будут способствовать и наметившийся выход из кризиса, и постепенное устранение цифрового неравенства, а также улучшение методов доставки и оплаты. Уже сейчас почти половина цифровых расходов российских домохозяйств приходится на электронную торговлю, ежегодный рост которой, по разным оценкам, несколько лет подряд находился на уровне 20–26%.

Повышение интереса потребителей к онлайн-покупкам подтверждают и исследования PricewaterhouseCoopers (PwC). «Наибольший спрос в этой сфере наблюдается в регионах, хотя по-прежнему удовлетворяется меньше, чем в Москве и Санкт-Петербурге», — рассказал руководитель индустрии розничной торговли PwC в России Мартин Пейтерс. По его оценкам, сомнений в эффективности онлайн-торговли остается все меньше. Более того, доля покупок, совершаемых онлайн, стремительно увеличивается: в 2015 году только 35% респондентов хотя бы раз в месяц покупали в интернет-магазине, а в 2017 году этот показатель уже достиг 45%.

Посылочный бизнес является одним из ключевых драйверов роста выручки «Почты России». В 2017 году выручка от посылочного бизнеса возросла на 21%, с 40,6 млрд до 48,9 млрд руб. В прошлом году «Почта России» обработала рекордное количество международных почтовых отправлений с товарными вложениями — 284 млн штук, что на 26% превышает показатель прошлого года (225 млн отправлений) и более чем в десять раз — показатель 2012 года



«ПОЧТА РОССИИ» УВЕЛИЧИЛА ДОЛЮ НА РЫНКЕ ДОСТАВКИ ТОВАРОВ E-COMMERCE ДО 67% В 2017 ГОДУ

(21,7 млн отправлений). Объем внутренних посылок также вырос — на 15,5%, до 81 млн отправлений.

Ассоциация компаний интернет-торговли (АКИТ) оценила российский рынок e-commerce по итогам 2017 года в 1 трлн руб., из которых 64% пришлось на внутреннюю

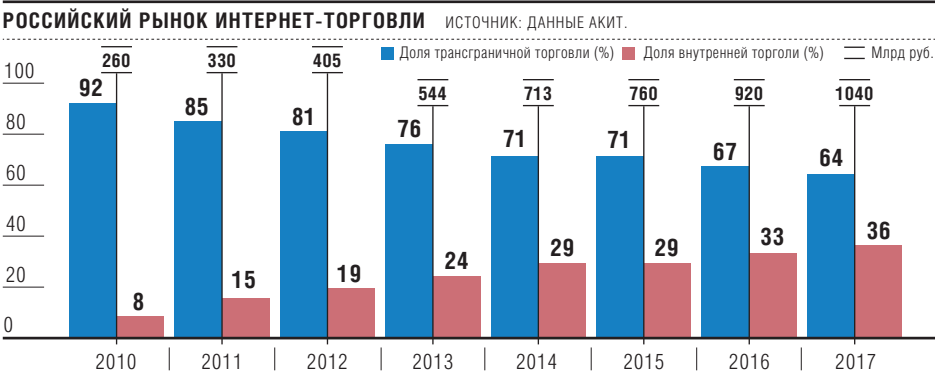
торговлю, а 36% — на трансграничную. Рост рынка составил 13%, что меньше, чем в 2016 году, когда этот показатель был на уровне 21%. Такое снижение темпов роста могло быть вызвано замедлением трансграничной торговли и общим спадом покупательной способности граждан,

полагают в АКИТ. Однако аналитики прогнозируют новый виток ускорения e-commerce в России уже в текущем году.

По предварительным данным, уже в первом квартале рост рынка превышает средний показатель 2017 года. «Почта России», доля которой в доставке заказов из интернет-магазинов превысила в 2017 году 67%, в первом квартале 2018 года, по ее данным, обработала 95,7 млн международных почтовых отправлений с товарными вложениями, что на 35% превышает показатель аналогичного периода 2017 года (70,9 млн шт.). В марте, по оценкам «Почты России», был зафиксирован рекорд по месячному количеству международных отправлений — 37,6 млн штук. А экспорт почтовых отправлений России в первом квартале текущего года вырос на 22,6%, составив около 900 тыс. шт. Таким образом, показатели первого квартала сравнялись с объемами самых загруженных месяцев предновогоднего периода — ноября и декабря. В «Почте России» считают, что тенденция по росту входящих в Россию объемов международных отправлений сохранится. По прогнозу АКИТ, рынок электронной торговли в 2018 году вырастет на 20% и составит 1,25 трлн руб.

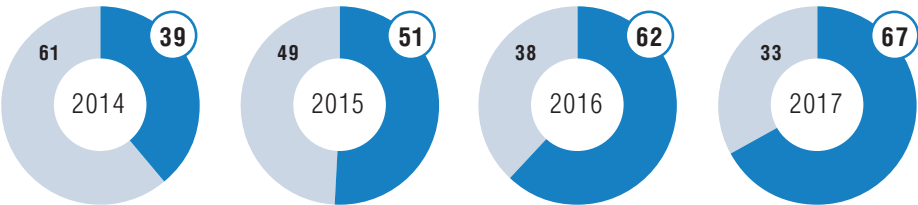
При этом интернет-магазины чутко реагируют на сроки доставки посылок и перечисления наложенного платежа. Финтех-сервис для интернет-магазинов PimPay предоставил аналитику об изменении сроков доставки посылок и перечисления наложенных платежей в «Почте России» за последние четыре года. Специалисты компании собрали информацию по 10 млн посылок «Почты России», отправленных из Московского региона. В целом по России средний срок доставки посылок снизился с 6,72 рабочего дня в 2014 году до 4,09 — в 2017-м (см. график на стр. 9). Таким образом, посылки теперь доставляются на 39% быстрее. При этом основное улучшение произошло в 2015 году. Средний срок перевода наложенного платежа сни-

Тематическое приложение к газете «Коммерсантъ» (Business Guide «Почта России»)
Владимир Желонкин — генеральный директор АО «Коммерсантъ»
Сергей Яковлев — шеф-редактор АО «Коммерсантъ»
Анатолий Гусев — автор дизайн-макета
Рекламная служба:
Тел. (495) 797-6996, (495) 925-5262
Владимир Лавицкий — руководитель службы «Издательский синдикат»
Юлия Тишина — выпускающий редактор
Ольга Боровягина — редактор
Сергей Цомык — главный художник
Виктор Куликов,
Наталья Коновалова — фоторедакторы
Екатерина Бородулина — корректор
Адрес редакции: 121609, г. Москва, Рублевское ш., д. 28. Тел. (495) 797-6970, (495) 926-3301
Учредитель: АО «Коммерсантъ».
Адрес: 127055, г. Москва, Тихвинский пер., д. 11, стр. 2.
Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).
Свидетельство о регистрации СМИ — ПИ № ФС77-64419 от 31.12.2015
Типография: Полиграфический комплекс «Пушкинская площадь»
109548, Москва, ул. Шоссейная, дом 4Д
тел: (495) 276-1606, факс: (495) 276-1607
print@pkpp.ru, www.pkpp.ru
Тираж: 75000. Цена свободная
Рисунок на обложке: Мария Заикина



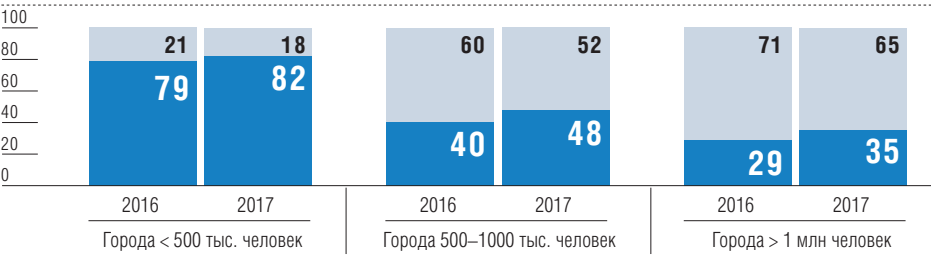
СПОСОБЫ ДОСТАВКИ ТОВАРОВ В ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛЕ ИСТОЧНИКИ: ДАННЫЕ АКИТ И «ПОЧТЫ РОССИИ».

«Почта России» Другие способы



ДОЛИ ДОСТАВКИ ПОСЫЛОК ПО ТИПУ НАСЕЛЕННОГО ПУНКТА (%) ИСТОЧНИК: ДАННЫЕ АКИТ.

«Почта России» Другие способы



ПУНКТЫ ВЫДАЧИ ПОСЫЛОК, ПОСТАМАТЫ И ПОЧТОВЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ СТАНОВЯТСЯ ВСЕ БОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫ У ПОКУПАТЕЛЕЙ

→ зился с 5,1 рабочего дня в 2015 году до 4,0 — в 2017-м. При этом нормативные сроки перевода наложенных платежей составляют три-пять рабочих дней.

ПОСПЕТЬ ЗА МИРОМ Несмотря на динамичный рост российского рынка электронной коммерции, особенно в крупных городах, он все еще отстает от рынков развитых и развивающихся стран. По данным АКИТ, онлайн-торговля занимает только 3% объема розницы в России, которая составляет 35 млрд руб., тогда как в странах ЕС, по данным McKinsey, этот показатель находится на уровне 7%. Расходы российских домохозяйств в цифровой сфере составляют, по оценкам аналитиков, 2,6% ВВП, что примерно вдвое ниже, чем в США и Китае. В 2016 году в России, по данным аналитиков, число посылок в год на одного жителя страны составляло 3,5 шт., в то время как в Дании, Бельгии и Швейцарии этот показатель был на уровне 6–7 шт., а в Германии, Южной Корее и крупнейших городах Китая — более 20 посылок на человека в год. Таким образом, чтобы достичь уровня Китая (39 посылок), России необходимо увеличить свой показатель в 12 раз.

В числе причин низкого роста e-commerce в России эксперты выделяют недостаточно развитую логистическую инфраструктуру, высокие барьеры для входа на рынок, его раздробленность и низкую маржинальность. По данным АКИТ, в 2017 году стоимость 61,4% покупок из зарубежных интернет-магазинов не превышала €22. Это связано с невысокой покупательной способностью населения, считает старший менеджер компании Deloitte Андрей Семенов. «Если говорить о проблемах доставки, то в регионах ритейлеры все еще не готовы компенсировать инвестиции логистических операторов в инфраструктуру», — добавил господин Семенов.

Учитывая масштабы страны, неразвитость логистики и инфраструктуры является основным препятствием для

дальнейшего роста e-commerce в России, согласен Мартайн Пейтерс. При этом в регионах электронная торговля остается единственным каналом продаж для обеспечения потребителей широким ассортиментом товаров, напоминает он. «Однако главная проблема там — отсутствие быстрых и доступных вариантов доставки в сочетании с лимитированной продуктовой линейкой. Поэтому сохраняется значительный неудовлетворенный спрос», — поясняет эксперт. По оценке Мартайна Пейтерса, в России успешные онлайн-магазины существуют наряду с традиционными ритейлерами, которые активно развивают «многоканальный» подход к продажам, однако по сравнению с США и Китаем рынок онлайн торговли более фрагментирован. «На нем не хватает одной или двух доминирующих

площадок», — полагает эксперт. Развитию e-commerce в России будет способствовать появление проектов с государственным участием, направленных на комплексное развитие служб доставки и инфраструктуры, полагает Андрей Семенов.

ЭКОСИСТЕМА ДЛЯ ПОКУПОК Новый импульс развитию рынка e-commerce в России даст внедрение единой площадки электронной торговли, считают в «Почте России». Эффект для рынка от развития такой системы в госкомпании оценивают в 1 трлн руб. уже к 2021 году, а по числу посылок на гражданина Россия сравняется с Германией. В перспективе Несколько лет объем электронного товарооборота может увеличиться на 5–7 трлн руб. При этом основными условиями для развития

ПЛАТФОРМА E-COMMERCE ПОДДЕРЖИТ МАЛЫЙ БИЗНЕС

➤ Одним из показательных примеров развития цифровой экономики Китая стало создание онлайн-платформы электронной торговли Ule, следует из отчета McKinsey «Цифровая Россия: новая реальность». Дело в том, что в Китае с расцветом интернет-торговли снизился спрос в сельских торговых точках, что создало угрозу потери рабочих мест. При этом в стране 700 тыс. малых населенных пунктов и в сельской местности проживают около 600 млн человек.

Проблему решил совместный проект государственной почтовой компании China Post и частной технологической корпорации TOM Group. Совместное предприятие разработало онлайн-платформу Ule для небольших магазинов в сельской местности, которая создала единую базу данных товаров этих магазинов, чтобы продавать их в соседних регионах посредством онлайн-заказов. Национальная почтовая служба China Post, в штате которой около 1 млн почтальонов, отвечает за быструю доставку товаров между населенными пунктами. А финансовые операции осуществляет Postal Bank, принадлежащий China Post. Партнером проекта стал крупнейший китайский мессенджер WeChat, который создал ИТ-решение для связи между продавцами и покупателями. Аналитические решения для сбора и обработки данных по продажам предоставила компания Rubikloud.

Платформа дала фермерам доступ к рынку сбыта и расширила ассортимент доступной для потребителей продукции. В результате в магазинах, сотрудничающих с Ule, продажи значительно выросли. Сегодня Ule объединяет более 330 тыс. магазинов. Цель сервиса в ближайшей перспективе — охватить 1 млн магазинов во всех регионах страны.

e-commerce станут снижение барьеров входа на рынок, улучшение сервиса для покупателей и возможность объединить разные компетенции в единой экосистеме, которая включит в себя все этапы электронной торговли: от транспортировки заказа от поставщика и процессинга в центре оформления до доставки товара заказчику и последующего потребительского сервиса.

«Почта России», по ее данным, обработала 365 млн внутренних и международных посылок в 2017 году. Развитие инфраструктуры и повышение качества услуг, а также интеграция рынка процессинга, который сейчас оценивается в 8–10 млрд руб., с сортировочными центрами «Почты России» обеспечат качественно другие показатели, прогнозируют в компании. Имея 42 тыс. отделений по всей стране, «Почта России» обеспечивает сегодня доставку посылки в пик сезона в среднем в течение 11–12 дней. Но построение национальной логистической системы позволит в ближайшие пять лет сократить этот показатель до 36 часов, заявил глава «Почты России» Николай Подгузов.

Создание комплексной системы электронной торговли потребует налаживания партнерских связей, убеждены в «Почте России». Например, для обеспечения работы платформы необходимо участие крупных ИТ- и сервисных компаний, которые обеспечили бы координацию заявок, интеграцию систем, а также формирование электронной отчетности. Работу финансового блока может взять на себя альянс группа ВТБ, которая уже имеет несколько совместных проектов с «Почтой России». Система должна предусматривать возможность работы с электронными платежными системами, включая PayPal, Apple и Android Pay, а также поддерживать работу платежных систем Visa, MasterCard и «Мир». Развитие на «последней миле» «Почта России» может осуществлять с компаниями сетевой розничной торговли, такими как «Магнит» и X5 Retail Group.

Создание единой экосистемы электронной коммерции — перспективный проект, считает президент Национальной ассоциации дистанционной торговли Александр Иванов. Открытость такой платформы позволит привлечь и интегрировать всех участников рынка, включая не только маркетплейсы, но и логистические компании, и снимет барьеры для входа на рынок новых и мелких игроков, полагает Александр Иванов. «Крупным площадкам, таким как eBay, Amazon и AliExpress, подключение к такой системе позволит расширить аудиторию и выйти на производителей товаров», — продолжает он. А малые производители товаров смогут получить преимущество в виде роста трафика, отметил господин Иванов.

ЗВЕНО ЛОГИСТИКИ Инфраструктурной платформой для создания единой платформы онлайн-торговли в России станет современная логистическая система, которую «Почта России» планирует создать в ближайшие два-три года. Сейчас у «Почты России» два крупных логистических центра — в Москве возле аэропорта Внуково и в аэропорту Казани. Осенью планируется строительство второй очереди сортировочного центра во Внуково. «Нам необходимо подтверждать роль Почты как национального логистического оператора, — считает Николай Подгузов. — Для этого нам нужно развивать сеть логистических почтовых центров. Да, у нас есть современные мощности — это и Внуково, и Казань, которую мы открыли в начале 2018 года, но нам необходимо увеличивать мощности». Поэтому компания сейчас реализует программу создания логистических центров в Хабаровске, Новосибирске, Екатеринбурге, Ростове-на-Дону, Санкт-Петербурге и еще в ряде городов-миллионников и пятистотысячников. Планируется построить 40 распределительных центров по всей стране, которые будут работать как для компании, так и для онлайн-торговли. Партнером проекта выступит группа ВТБ, которая намерена инвестировать в проект около 30 млрд руб. ■

ВНУТРЕННЯЯ ОТСТРОЙКА

МАСШТАБНАЯ МОДЕРНИЗАЦИИ НАЦИОНАЛЬНОГО ПОЧТОВОГО ОПЕРАТОРА ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» НАЧНЕТСЯ ПОСЛЕ ПРИНЯТИЯ ЗАКОНА О ЕГО АКЦИОНИРОВАНИИ. ИЗМЕНЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ФОРМЫ КОМПАНИИ ПОЗВОЛИТ ЕЙ ПРИ СОХРАНЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ ПРИВЛЕКАТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СРЕДСТВА, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ РАЗВИТИЯ СЕТИ, ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ И УСЛОВИЙ ТРУДА РАБОТНИКОВ.

ВАЛЕРИЯ МЕДНИКОВА

Госдума приняла 10 мая в первом чтении проект закона об особенностях реорганизации федерального государственного унитарного предприятия «Почта России», основах деятельности создаваемого акционерного общества и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации. За принятие законопроекта высказались 376 депутатов.

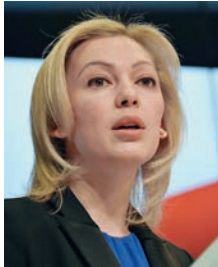
Законопроект об акционировании ФГУП «Почта России» был внесен в Госдуму 5 апреля. Он предполагает преобразование «Почты России» из федерального государственного унитарного предприятия (ФГУП) в непубличное акционерное общество, 100% акций которого будет принадлежать государству. После акционирования предприятие сохранит прежний штат сотрудников и отделения почтовой связи. Деятельность «Почты России» в самых отдаленных регионах страны будет сохранена. Авторами закона стали представители всех фракций Госдумы, а также члены Совета федерации. При его подготовке проводились консультации с Министерством связи и массовых коммуникаций РФ и самой «Почтой России».

Правительство РФ и государственно-правовое управление администрации президента поддержали законопроект об акционировании ФГУП «Почта России». Об этом сообщил 7 мая в ходе расширенного заседания комитета Госдумы по природным ресурсам, собственности и земельным отношениям исполняющий обязанности министра связи Николай Никифоров. «Мы рассмотрели данный законопроект, он поддерживается правительством. Есть точечные, технические поправки, которые мы получили, когда согласовывали его с Росимуществом. Принципиальных замечаний нет, думаю, ко второму чтению учтем», — сообщил он.

УСТАРЕВШИЙ ФОРМАТ Эксперты рынка неоднократно отмечали, что ФГУП как организационно-правовая форма устарело. «В последние годы к работе „Почты России“ была масса нареканий и по срокам доставки корреспонденции, и по качеству обслуживания, и по тарифам. В то же время рынок почтовых услуг развивается, здесь растет конкуренция, но все равно „Почта России“ на многих территориях, особенно отдаленных, является монополистом», — пояснила один из разработчиков нового законопроекта, заместитель председателя Госдумы Ольга Тимофеева. По ее оценке, для дальнейшего развития «Почте России» «надо менять форму». Необходимость реорганизации федерального почтового оператора, перед которым сегодня стоят задачи кардинального повышения качества и доступности услуг, назрела давно, согласен председатель комитета Госдумы по природным ресурсам, собственности и земельным отношениям Николай Николаев.

Глава «Почты России» Николай Подгузов признает, что в конкурентной среде функционирование в формате ФГУПа в определенной степени ограничивает деятельность компании и делает ее менее эффективной. По его расчетам, новая организационная форма предприятия активизирует те процессы, которые уже идут: это и цифровизация, и гибкое принятие экономических решений. По оценке главы Национальной ассоциации дистанционной торговли Александра Иванова, функционирование в формате ФГУПа не дает компании возможности для логистических или операционных маневров. «При трансформации в АО показателем успешности компании станет финансовая составляющая», — считает он.

Первый законопроект об акционировании ФГУП «Почта России» был внесен в Госдуму в 2014 году, но работа над ним была приостановлена. В частности, представитель комитета по вопросам собственности отмечал, что акционирование «влечет повышенные риски необоснованного распоряжения федеральным имуществом и его отчуждения». Раскритиковали предыдущий законопроект и эксперты «Общероссийского народного фронта», напомнила Ольга Тимофеева.



ОЛЬГА ТИМОФЕЕВА

«ОСНОВНОЙ СМЫСЛ РЕОРГАНИЗАЦИИ — ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ, РАЗВЕРНУТЬ „ПОЧТУ РОССИИ“ ЛИЦОМ К КЛИЕНТАМ, К ЛЮДЯМ»

Ольга Тимофеева, заместитель председателя Госдумы

Осенью 2017 года концепция развития ФГУП «Почта России» обсуждалась в Госдуме в рамках правительственного часа, а потом и на парламентских слушаниях, где поднимались вопросы модернизации и улучшения качества работы компании, переход на современные стандарты обслуживания в соответствии с запросами населения, уменьшения сроков доставки почтовой корреспонденции и увеличения заработной платы сотрудникам.



АНАТОЛИЙ АКСАКОВ

«ДРУГАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ЗАКОНА ГОВОРИТ О СОХРАНЕНИИ КАДРОВ, ОФИСОВ И СОЦИАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ „ПОЧТЫ РОССИИ“»

Анатолий Аксаков, глава комитета Госдумы по финансовому рынку

ПОЧТА ПРИХОДИТ В ФОРМУ Новая редакция законопроекта соответствует всем главным требованиям, обозначенным правительством, уверен Николай Николаев. Его базовым положением является, по мнению господина Николаева, сохранение полного контроля государства над АО «Почта России». «В законопроекте говорится о том, что почтовые отделения должны быть доступными и что реформирование Почты не может служить поводом для сокращения штата. Помимо этого в законопроекте содержатся очень подробные нормы, которые полностью исключают разбазаривание имущества: оно будет передано создаваемой компании», — рассказал Николай Николаев.

Заместитель главы Минкомсвязи Михаил Евраев также подчеркнул, что для эффективного управления предприятием предусматривается создание специальных комитетов при совете директоров. «Это соответствует современным корпоративным практикам и напрямую прописано в проек-

те федерального закона», — напомнил он. Это могут быть комитеты по имуществу, сделкам, кадрам, стратегии развития предприятия.

Законопроект относит к компетенции совета директоров и принятие решений об одобрении сделок в отношении имущества, цена которого определена на уровне более 25% от балансовой стоимости всех активов компании или более 5 млрд руб. Совет будет одобрять сделки с имуществом, в отношении которого имеется заинтересованность, сделки по покупке или продаже объектов железнодорожной инфраструктуры, прав на объекты интеллектуальной собственности и объектов имущества, рыночная стоимость которых составляет более 1 млрд руб. Вопросы о закрытии отделений также будет принимать совет директоров. Число членов совета директоров определит правительство, но оно не должно превышать 11 человек. Сотрудники «Почты России», за исключением гендиректора, не могут входить в совет. При этом генеральный директор не может занимать должность председателя совета. Независимые директора могут составлять до одной трети от общего количества членов, остальные места займут представители государства.

Новая версия законопроекта дает возможность исключить из перечня услуг «Почты России» непрофильные виды деятельности, например «проведение научных и патентных работ», «оказание медицинских, бытовых, курортно-санитарных услуг населению». Помимо оказания услуг почтовой связи к основному функционалу «Почты России» законопроект относит оказание транспортных и экспедиционных услуг, финансовых услуг при содействии финансовых организаций, услуг по размещению рекламы. Функции платежного агента за «Почтой России» сохраняются: она, как и раньше, сможет принимать платежи за коммунальные услуги и плату за товары и услуги. При этом к основным видам деятельности предприятия предлагается добавить предоставление доступа к государственным и муниципальным услугам в электронной форме.

По оценке Ольги Тимофеевой, главное отличие нового варианта законопроекта от предыдущего — наличие социальной составляющей. «Почта — поставщик очень важных для населения услуг, и в законе непосредственно прописываются критерии доступности этих услуг: сколько человек может обслуживать одно отделение, как далеко могут располагаться друг от друга почтовые отделения и так далее», — отметила она. Таким образом, по ее словам, законодатели хотят исключить риск закрытия отделений в отдаленных населенных пунктах по причине нерентабельности.

РОСТ В ПОЛНЫЙ ХОД «Почте России» важно, чтобы был соблюден баланс между социальной функцией и ее деятельностью как коммерческого предприятия. Об этом заявил Николай Подгузов на заседании Госдумы по природным ресурсам, собственности и земельным отношениям 7 мая. «Наша деятельность направлена на удовлетворение запросов населения в почтовых услугах, которые приобретают все большую значимость в связи с развитием электронной коммерции. Это позволяет нам строить работу предприятия более эффективно, а значит, и более качественно заботиться о сотрудниках — 350 тыс. человек», — отметил он. И первоочередная задача «Почты России» при смене организационной формы предприятия на акционерное общество — сохранить этот коллектив и обеспечить достойные условия труда на предприятии. По его словам, с 1 марта зарплаты на предприятии уже повысились на 5% для 154 тыс. сотрудников. «Я уверен, что с федеральными органами исполнительной власти и с депутатами мы в кратчайшие сроки доработаем законопроект», — добавил Николай Подгузов.

Глава комитета Госдумы по финансовому рынку Анатолий Аксаков считает, что изменение организационной

формы «Почты России» позволит руководству компании и наблюдательному совету работать более гибко. «Попытки провести реорганизацию в рамках унитарного предприятия не достигли ожидаемого результата», — замечает он. Анатолий Аксаков рассчитывает, что принятие нового закона позволит менеджменту «Почты России» наладить работу с финансовой инфраструктурой: банками, страховыми организациями, предприятиями фондовой инфраструктуры. Это, по его мнению, позволит активнее оказывать финансовые услуги.

Сейчас в связи с цифровизацией и оптимизацией тех, которые банки уходят из регионов, но в то же время сохраняется спрос на оказание финансовых услуг в офисах, замечает Анатолий Аксаков. «Мы понимаем, что развитие Почты в этом направлении повысит финансовую доступ-



НИКОЛАЙ НИКОЛАЕВ

«СЕГОДНЯ ОЧЕНЬ ВАЖНО ПЕРЕХОДИТЬ НА НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И НОВЫЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ»

Николай Николаев, председатель комитета Госдумы по природным ресурсам, собственности и земельным отношениям

ность в регионах, а самой компании позволит зарабатывать и быть конкурентной», — уверен он.

После изменения организационного формата «Почта России» сможет сконцентрироваться на наиболее рентабельных направлениях работы, в числе которых почтовый бизнес и финансовые операции, уверен Александр Иванов. «Развитие в этих сегментах позволит Почте сохранить социальные функции, в том числе за счет развития технологий. Говоря, например, об услугах по доставке пенсий, можно расширить охват электронными картами пенсионеров», — считает он. Реорганизация позволит также решить проблему убыточности отделений в отдаленных регионах. «В таких местах компания сможет работать по франшизе. Ранее такая возможность просто не была предусмотрена законодательно», — добавил эксперт.

По расчетам авторов законопроекта, он должен быть принят Госдумой в первом чтении уже в ближайшее время, тогда же должна быть предложена обновленная стратегия «Почты России» как акционерного общества, рассказал Анатолий Аксаков. «Ко второму чтению мы будем дорабатывать закон вместе с экспертами, тщательно анализировать каждый пункт», — добавила Ольга Тимофеева. По ее словам, за реализацией закона будут следить и общественники, и депутаты в рамках процедур парламентского контроля.

По итогам 2017 года на 95% имущественного комплекса «Почты России» зарегистрировано право собственности РФ и хозяйственное ведение ФГУПа. Таким образом, предприятие готово к акционированию. Николай Подгузов рассчитывает, что принятие закона в весеннюю сессию позволит завершить процедуры реорганизации «Почты России» уже к началу 2019 года. ■

«МЫ ВНЕСЕМ СВОЙ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ»

В 2018 ГОДУ «ПОЧТУ РОССИИ» ЖДЕТ ПЕРЕХОД В ИНВЕСТИЦИОННУЮ ФАЗУ: КОМПАНИЯ ПЛАНИРУЕТ ОБНОВЛЕНИЕ ОТДЕЛЕНИЙ И РАЗВИТИЕ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ СЕТИ, ЧТОБЫ ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО СЕРВИСА ДЛЯ КЛИЕНТОВ И УЛУЧШИТЬ УСЛОВИЯ ТРУДА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ. О ТОМ, КАК НА ЭТО ПОВЛИЯЮТ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ И РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ, РАССКАЗАЛ ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» НИКОЛАЙ ПОДГУЗОВ.

BUSINESS GUIDE: В планах «Почты России» на 2018 год обновление формата отделений. Что оно будет в себя включать?

НИКОЛАЙ ПОДГУЗОВ: Сегодня «Почта России» — это фактически крупнейшая сеть нашей страны, состоящая из 42 тыс. отделений. При этом 70% из них находятся в сельской местности. Так сложилось, что этапы развития Почты почти никогда не затрагивали вопросы системной работы с сетью. И ее состояние сейчас во многом соответствует временам Советского Союза. Это касается как физического состояния сети, так и начинки. При этом ежедневно отделения Почты посещают 6 млн человек. И в последние годы Почта является фактически основным поставщиком покупок наших граждан из интернет-магазинов, а также пенсий, пособий. Поэтому, чтобы правильно формировать восприятие Почты как клиентоориентированной компании, мы, конечно, должны заниматься ее лицом.

Уже сейчас Почта — это огромная транспортно-логистическая IT-компания. Но гражданин видит только отделения, и они не всегда соответствуют современному уровню. Поэтому первое, на что я обратил внимание, когда пришел в компанию, — это необходимость реновации. Как социально ответственный бизнес мы не имеем права оптимизировать отделения и лишать какие-то районы базовых услуг, поэтому необходимо привести всю сеть в порядок. Помимо этого нам очень важно создать качественные условия труда для наших операторов и почтальонов.

Чтобы решить эти проблемы, мы начали глобальную программу по реновации сети. По всей стране открыто уже более 200 отделений нового формата. В этом году мы запланировали ремонты около 3 тыс. отделений. Это текущие и капитальные ремонты, а также оборудование отделений по программе «Доступная среда». Но помимо этого ведется работа по внедрению единой аналитической автоматизированной системы отделений почтовой связи. Она позволит прогнозировать нагрузку на каждое отделение и адаптировать к ней графики работы.

ВГ: В начале года вы объявляли о программе по развитию логистической сети: планируется открыть 40 дополнительных центров. Что это даст?

Н. П.: Почта сегодня — целый комплекс объектов как движимого, так и недвижимого имущества. Но в его основе логистические центры, магистральные сортировочные центры, обработка на почтамтах. В этот комплекс входит также более 17 тыс. автомобилей «Почты России», они курсируют между городами и внутри городов. Сюда относятся и наше железнодорожное сообщение: у нас около 800 собственных вагонов, в которых мы перевозим почту и посылки. Также курсирует ежедневный поезд Москва—Владивосток №990, маршрут которого с разгрузкой и загрузкой на 30 остановках занимает восемь дней. У нас есть два самолета, которые тоже нам помогают закрывать отдельные направления. Вся эта система уникальна, и она



ПЕТР КАСИН

требует усовершенствования, чтобы отвечать запросам клиентов. Представление граждан о том, что такое хорошо с точки зрения скорости и качества доставки, меняется очень быстро. Поэтому логистический комплекс — основной объект инфраструктурных инвестиций для «Почты России» на ближайшие пару лет.

Мы планируем создать трехуровневую систему, которая будет состоять из семи больших хабов — логистических почтовых центров, расположенных в крупных городах на территории или вблизи аэропортов, и поддерживать максимальную автоматизацию процессов, а также будет возможность складского хранения с таможенными зонами для обработки товаров из-за рубежа. Но чтобы система работала качественно, нам необходимо иметь второй и третий уровни обработки писем и посылок. Поэтому в городах-миллионниках мы планируем открыть центры

меньшего объема. Третий уровень — это города от 500 тыс. жителей. То есть такие центры появятся практически по всей стране.

Цель — обеспечить качество доставки от сортировочного центра до потребителя для крупных городов и городов-миллионников на следующий день, а для городов поменьше — в течение 72 часов. Безусловно, для отдаленных территорий ситуация тоже кардинально улучшится, но там будут чуть более длинные сроки доставки в силу труднодоступности территорий, погодных условий и инфраструктурных ограничений, которые от «Почты России», к сожалению, не зависят.

ВГ: Одним из партнеров проекта станет ВТБ. Будут ли другие партнеры?

Н. П.: Идеологом и оператором проекта выступает «Почта России», и, конечно, нам нужен финансовый партнер. Не-

обходимый объем инвестиций действительно составит не менее 30 млрд руб., и в данный момент мы этот вопрос активно обсуждаем с ВТБ. Непосредственно к реализации нам нужно приступить уже в этом году. Мы хотим открыть вторую очередь логистического центра во Внуково, где предложим качественно новую услугу сквозной логистики, когда будут обеспечиваться хранение товара, упаковка, сортировка и доставка до потребителя.

Если говорить о сотрудничестве с иностранными компаниями, мы работаем с ними в рамках Всемирного почтового союза. У нас есть соглашение с Почтой Китая, потому что серьезный трафик посылок идет в основном из этого региона. Мы планируем организовать ряд представительств или совместных предприятий в Китае, чтобы контролировать всю цепочку поставки. Сейчас мы принимаем ответственность за товар, когда он приезжает в сортировочный центр, будь то Хабаровск или Новосибирск, Казань или Москва. И с момента таможенной очистки мы уже несем ответственность за его доставку. Мы хотим брать эту ответственность уже в момент покупки в интернет-магазине в Азии, чтобы оптимизировать сроки доставки. Думаю, это позволит нам выиграть несколько дней в магистральной логистике.

ВГ: А как сокращение сроков доставки повлияет на финансовые показатели «Почты России»?

Н. П.: Дело в том, что сегмент онлайн-покупок постоянно развивается. Сейчас на каждого россиянина в год приходится в среднем 3,5 посылки, а для «Почты России» это, например, в 2017 году означало рост на 26% в количестве посылок. В прошлом году мы обработали 365 млн посылок, и это вывело нас на показатели 1 млн посылок в среднем в день. Это многократный рост. Но 3,5 посылки на человека — один из самых низких показателей среди развитых стран и среди развивающихся. Средний показатель в других странах составляет примерно семь посылок на человека.

Все это говорит о перспективе роста сегмента электронной коммерции в нашей стране. Мы понимаем, что качество и сроки — это ключевой элемент сохранения конкурентоспособной позиции «Почты России» в данном сегменте. И увеличение объемов доставки при качественном сервисе положительно скажется на финансовом результате нашей компании.

Важно отметить, что этот бизнес, по сути, финансирует социальную функцию «Почты России» и позволяет поддерживать сеть по всей стране. Хорошие позиции в конкурентных сегментах позволяют нам качественно выполнять социальную роль, обеспечивать достойные условия труда и повышать заработные платы людям, занятым в почтовой отрасли.

ВГ: По итогам прошлого года выручка «Почты России» увеличилась, однако показатель чистой прибыли сократился в 2,3 раза. С чем это связано?

«ХОРОШИЕ ПОЗИЦИИ В КОНКУРЕНТНЫХ СЕГМЕНТАХ ПОЗВОЛЯТ НАМ КАЧЕСТВЕННО ВЫПОЛНЯТЬ СОЦИАЛЬНУЮ РОЛЬ И ОБЕСПЕЧИВАТЬ ДОСТОЙНЫЕ УСЛОВИЯ ТРУДА ЛЮДЯМ, ЗАНЯТЫМ В ПОЧТОВОЙ ОТРАСЛИ»

МОДЕРНИЗАЦИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ «ПОЧТЫ РОССИИ» ИСТОЧНИК: «ПОЧТА РОССИИ».



Н. П.: Действительно, на 21% у нас возросли доходы от посыльного бизнеса, в целом рост выручки на предприятии составил примерно 8%. Но предприятие нуждается в инвестициях, в улучшении условий труда, повышении заработной платы. В 2016 году чистая прибыль предприятия составила 1,7 млрд руб., но на 2017 год этот показатель был запланирован на уровне 568 млн руб. Мы его даже перевыполнили: он составил 758 млн руб. При этом мы сумели повысить среднюю заработную плату работникам «Почты России». Рост этого показателя в 2017 году относительно 2016 года составил 3,8%. Мы также сумели сделать гораздо большее количество ремонтов в отделениях. Надо сказать, что задачи, которые стоят перед Почтой в ближайшие годы, — это скорее инвестиционная фаза. Мы должны создать современную, эффективную, конкурентоспособную, привлекательную как для гражданина, так и для работника компанию. Это требует затрат.

ВГ: Инвестиционная программа «Почты России» на 2018 год составляет 30 млрд руб. По каким направлениям они будут распределены?

Н. П.: По тем направлениям, которые я уже обозначил, — это развитие логистики, реновация сети, внедрение IT-платформ, которые позволяют по-другому осуществлять обслуживание клиентов. Все в комплексе — это наша составляющая инвестиционной программы. В 2017 году мы уже серьезно обновили наш транспортный «флот»: закупили несколько тысяч автомобилей, обновив 15% автопарка. Большое предприятие требует довольно много инвестиций, которые мы будем по мере возможности осуществлять.

ВГ: С момента вашего прихода в компанию произошли ли изменения в структуре менеджмента? Потребовалось ли менять схему операционного управления?

Н. П.: «Почта России» — это 350 тыс. работников и, соответственно, большое количество административного персонала. В предыдущие годы была сформирована очень серьезная управленческая команда. Проводить какие-то резкие обновления в таком огромном предприятии, кото-

рое ежедневно должно ритмично работать, нецелесообразно. Я склоняюсь к эволюционному подходу и усилению действующей команды. В частности, мы усилили блок операционного управления, который, на мой взгляд, в предыдущие годы не отвечал тем задачам трансформации, которые стоят перед «Почтой России».

Важны также вопросы восприятия Почты клиентами, число которых выросло с 2 млн в 2013 году до 6 млн сегодня. Поэтому нового подхода требует также маркетинговая и коммуникационная стратегия компании. И по мере необходимости мы усиливаем нашу команду.

ВГ: В начале апреля в Госдуму был внесен новый законопроект об акционировании «Почты России». Что даст компании изменение организационной формы?

Н. П.: Усилия по превращению «Почты России» в акционерное общество предпринимались как минимум последние пять лет. К сожалению, до настоящего момента эти попытки не дали результата. Казалось бы, какая разница — это унитарное предприятие или корпорация, акционерное общество? Но современная и эффективная форма хозяйствования очень важна для такого предприятия, как Почта, потому что мы работаем в конкурентной среде, где скорость принятия решений, их гибкость и правильное соотношение рычагов управления имеют огромное значение. Наши американские, французские, немецкие конкуренты, которые присутствуют на рынке, обладают такой гибкостью, а «Почта России» в силу особенностей управления не обладает.

Формат акционерного общества давно признан правительством как правильный формат хозяйствования, более того, есть установка на избавление от такой формы хозяйствования, как ФГУП, и эта работа в правительстве уже успешно проводится. «Почта России» остается одним из немногих предприятий, которые хозяйствуют именно в такой форме.

Сложности с прохождением законопроекта в предыдущие годы я связываю с тем, что были опасения по сохра-

нению социальной функции «Почты России». В этом смысле та версия закона, которая сейчас находится на рассмотрении в Госдуме, весьма сбалансированна. Во-первых, она предполагает сохранение за государством 100% акций негосударственного акционерного общества «Почта России», во-вторых, предусмотрена гарантия того, что все сотрудники ФГУПа будут переведены в АО. Еще важный момент — критерии покрытия нашей страны сетью отделений. В проекте закона фиксируется подход, который не позволит в будущем сокращать точки присутствия Почты — это тоже очень важный, социальный элемент. Поэтому я очень надеюсь, что внесенный депутатами и членами Совета федерации законопроект будет принят в весеннюю сессию. После его вступления в силу предприятие войдет в период реорганизации, потребуются проведение ряда процедур, будут определены корпоративная политика и регламенты, созданы новые органы правления, которые позволят «Почте России» переключиться в формат непубличного акционерного общества со 100-процентным участием.

ВГ: И стратегию новую вы тоже готовите?

Н. П.: Безусловно. Текущая стратегия «Почты России» рассчитана до 2018 года, соответственно, в этом году надо принять новую, которую мы сейчас готовим. Также очень важно принять залежавшуюся, признать, в Государственной думе новую версию законопроекта о почтовой связи. Таким образом, будет сформирован регуляторный комплекс, мы переключимся в формат акционерного общества и будет принята новая стратегия компании. Все это в комплексе позволит начать новую страницу работы «Почты России» как эффективной и социально ответственной компании, удобной для граждан.

ВГ: Важная тема для рынка — снижение порога беспошлинной торговли. Какова ваша позиция по этому вопросу?

Н. П.: Здесь, мне кажется, правительством принято взвешенное решение о поэтапном снижении порога. С 2019 года порог снижается с €1 тыс. до €500. В этом процессе есть два

важных элемента. Первый — синхронизация темпов с нашими партнерами по Евразийскому союзу. Второе — технологичность взимания этой пошлины. Если очень резко снизить порог и не предложить механизм взимания пошлины, который будет удобен, то появится риск существенного торможения обработки потоков почтовых отправок, которые у нас идут из-за рубежа, — по итогам 2017 года это 284 млн отправок. Сейчас мы справляемся с миллионом посылок в день, из них 80% обрабатывая день в день. И этот период включает в том числе все таможенные процедуры. Важно внедрить такую технологию, которая позволит взимать пошлину автоматически — тогда мы не затормозим технологический процесс и сроки доставки не пострадают.

ВГ: В прошлом году «Почта России» вошла в состав учредителей АНО «Цифровая экономика», которая отвечает за реализацию одноименной госпрограммы. Какова ваша роль в этом процессе?

Н. П.: Обладание огромным количеством данных, связанных с покупками в интернет-магазинах, развитие различных цифровых сервисов, которые позволяют оформить таможенные формальности при экспорте посылок, возможности заказать курьера в режиме онлайн — все это делает «Почту России» одним из серьезных элементов цифровой экономики.

Пока у нас только 3% от всей торговли приходится на дистанционные каналы, в то время как в мире средний показатель — около 15%. С помощью «Почты России» можно наращивать объем дистанционных покупок, и эта тенденция уже формируется. Участие Почты в АНО «Цифровая экономика» заключается в консультировании по принятию решений о внедрении цифровых сервисов, правилам организации информационных направлений развития. Это наша естественная роль как цифровой сервисной компании. Я уверен, мы внесем свой вклад в развитие цифровых сервисов нашей страны — у нас здесь очень солидный опыт и большой потенциал.

Интервью взяла ЮЛИЯ ТИШИНА

«ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ГРАЖДАН О ТОМ, ЧТО ТАКОЕ ХОРОШО С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СКОРОСТИ И КАЧЕСТВА ДОСТАВКИ, МЕНЯЕТСЯ ОЧЕНЬ БЫСТРО»

ПОЧТА СОБИРАЕТ КАССУ

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ БАНКА РОССИИ В АПРЕЛЕ УТВЕРДИЛ СТРАТЕГИЮ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ НА ПЕРИОД 2018–2020 ГОДОВ. ЕЕ ЦЕЛЬ — СДЕЛАТЬ БАЗОВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ, В ЧИСЛЕ КОТОРЫХ ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ, ПЛАТЕЖИ, КРЕДИТОВАНИЕ И СТРАХОВАНИЕ, ДОСТУПНЫМИ ВСЕМ ЖИТЕЛЯМ РОССИИ. НЕ ПОСЛЕДНЯЯ РОЛЬ В ЭТОМ ОТВОДИТСЯ «ПОЧТЕ РОССИИ», НАЗВАННОЙ «ПОТЕНЦИАЛЬНО КРУПНЕЙШИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТОМ В СТРАНЕ».

ЭММА УШКОВА

Общее состояние финансовой доступности в России в Центробанке оценивают как удовлетворительное. По данным регулятора, почти у 80% взрослого населения есть счет в банке. Это выше среднего показателя в развивающихся странах (51,4%). Однако используют свои счета россияне не очень активно: только 44,8% пользовались счетом больше трех раз в месяц в течение последних 12 месяцев. Различен и уровень владения счетами у разных групп населения: они есть у 67,3% пенсионеров и 63% безработных.

АГЕНТ ИДЕТ В СЕЛО Неравномерность доступа к финансовым услугам связана с географическими и социально-экономическими факторами: территория страны огромна, инфраструктура недостаточно развита, плотность населения очень разная, и оно все больше концентрируется в городах. У жителей крупных городов проблем с доступом к широкому спектру финансовых услуг, как правило, нет. А вот в небольших населенных пунктах, сельской местности, отдаленных и труднодоступных поселениях это остается проблемой.

Опросы подтверждают, что сельские жители, пенсионеры и трудовые мигранты меньше других групп населения прибегают к финансовым услугам. Почти четверть из них не пользуются финансовыми продуктами, показал опрос Национального агентства финансовых исследований (НАФИ), банковская карта есть у 58% сельских жителей, а четверть из них используют кредитные продукты:

кредит наличными (26% пользовались когда-либо), POS-кредит (24%) и кредитная карта (14%). Безналичные платежи в селах не распространены: 44% указали на отсутствие у них такого опыта. Чаще всего дело в целом в низком уровне «цифровой активности». Мобильный телефон есть у 95% сельских жителей, но устройство с выходом в интернет — только у 47%.

С целью увеличения доступности базовых финансовых услуг могут быть расширены функциональность банковских платежных агентов (субагентов) и использование партнерства с операторами связи, компаниями спутникового телевидения и «Почтой России», говорится в стратегии ЦБ.

ПОЧТАЛЬОН ВМЕСТО БАНКА Деятельность «Почты России» оптимизируется для предоставления цифровых услуг населению «путем модернизации учреждения и стимулирования партнерских отношений», отмечают в ЦБ. Уже сейчас финансовые продукты доступны не только в почтовых отделениях, но и на дому — с помощью мобильных почтово-кассовых терминалов (МПКТ). В 2017 году терминалы получили 16 тыс. почтальонов в 72 филиалах «Почты России», ежемесячно по ним принималось около 1,5 млн платежей от населения. МПКТ позволяют почтальонам принимать у клиентов на дому платежи за ЖКУ, услуги связи, оформлять страховку, оплачивать кредиты. В 2017 году через почтовые отделения и МПКТ было принято 376 млн платежей на 320 млрд руб.

За первый квартал 2018 года через мобильные терминалы принято почти 7 млн платежей, отмечают в «Почте России». К середине года число МПКТ приблизится к 25 тыс. Их использование повысит доступность финансовых услуг для населения, сократит нагрузку на почтовые отделения и увеличит производительность труда почтальонов, отмечал генеральный директор «Почты России» Николай Подгузов. Такой сервис наиболее удобен для пенсионеров, людей с инвалидностью, а также жителей отдаленных населенных пунктов.

Мобильный платежный терминал — это аналог платежного терминала для приема наличных. «Потребитель отдает наличные почтальону, тот фиксирует факт оплаты, и клиенту не надо идти в офис», — объясняет председатель совета Ассоциации участников рынка электронных денег Виктор Достов. Такой способ оплаты удобен тем, у кого телефон не имеет выхода в интернет, считает он.

БЕЗОПАСНОСТЬ РАСТЕТ Мобильные технологии проникают во все сферы жизни, но финансовая была первопроходцем. По прогнозам Visa, к 2020 году объем безналичных платежей в России составит 40%. А по данным Банка России, за 2017 год число россиян, совершающих денежные переводы через мобильные устройства, выросло на 9%.

Одна из помех для распространения безналичных платежей — сомнения в их безопасности. Использование корпоративной мобильной платформы (к такой подклю-

ны МПКТ) более безопасно, чем платежные решения на основе концепции BYOD (Bring your own device — предполагает возможность использования сотрудниками собственных мобильных устройств в рабочем процессе). Как отмечал генеральный директор «Открытой мобильной платформы» Павел Эйгес, Sailfish Mobile OS RUS позволяет обеспечить эффективную и безопасную «мобилизацию» любых бизнес-процессов в рамках единых технологических стандартов.

«Основной риск, связанный с мобильными почтовыми терминалами, заключается в том, что почтальоны вынуждены носить с собой наличность, подвергая себя опасности», — отмечает Виктор Достов. А риски при использовании личных смартфонов связаны в основном с недостаточной финансовой грамотностью потребителей, продолжает эксперт. По данным ФинЦЕРТа Банка России, в 2017 году объем несанкционированных операций с использованием платежных карт составил 961,3 млн руб., а количество таких операций — 317 тыс. При этом только за девять месяцев прошлого года, по данным ГИАЦ МВД, было совершено 587 тыс. краж, 43,6 тыс. грабежей и 6,7 тыс. разбоев. То есть статистически безналичные расчеты являются более безопасными, чем наличные.

Еще одним препятствием для распространения финансовых услуг, как отмечают в Центробанке, остается недостаток опыта взаимодействия населения с финансовым сектором. Больше всего в России доверяют банкам, меньше всего — МФО и КПК. Абсолютно не доверяют финан-

«МЫ ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННО ИДЕМ В ГЛУБИНКУ»

О наиболее популярных финансовых услугах и перспективе их проникновения в регионы страны рассказал президент—председатель правления Почта-банка ДМИТРИЙ РУДЕНКО.

BUSSINESS GUIDE: Что ограничивает доступность финансовых услуг для жителей РФ?

ДМИТРИЙ РУДЕНКО: Ключевое ограничение, которое я вижу, — это небольшое число банков, готовых работать в малых населенных пунктах. Большинству игроков финансового рынка их операционная модель не позволяет присутствовать в малых городах и на селе, оставаясь при этом экономически эффективными. Небольшой клиентский поток не позволяет окупить затраты на аренду и ремонт помещений, зарплату сотрудникам, транспортировку банкоматов, инкассацию и т. п. Поэтому в разгар экономического кризиса многие банки вынуждены были оптимизировать свои региональные сети, чтобы снизить расходы. Другой фактор — это состояние инфраструктуры. Не везде пока



наложены каналы связи, где-то отсутствует транспортное сообщение, и до некоторых точек можно добраться только на вертолете или по воде.

ВГ: Какие финансовые услуги наиболее востребованы в крупных и небольших городах?

Д. Р.: Мы работаем практически по всей России — от Балтийского моря до Тихого океана — и видим, что потребности жителей крупных городов в финансовых услу-

гах такие же в целом, как и у жителей сельской местности. Вопрос только в том, что у жителя условного мегаполиса выбор банков больше, поэтому и спектр используемых услуг шире. Наиболее востребованные банковские услуги — это кредиты наличными и кредитные карты, вклады и текущие счета с начислением процентов на остаток, платежи, переводы, ну и непреходящий атрибут сегодняшнего дня — мобильный банк. Этого достаточно, чтобы покрыть даже не 90%, а 99% потребностей обычного человека.

ВГ: Какие меры реализует Почта-банк для расширения доступа граждан к финансовым сервисам?

Д. Р.: Почта-банк в период с 2016 по 2019 год активно наращивает розничную сеть. Наша миссия — сделать финансовые услуги доступными, качественными и удобными. В России до сих пор есть места, где человек не сможет открыть банковский счет или сделать перевод, даже если захочет, потому что негде. Почта-банк работает для того, чтобы таких населенных пунктов становилось меньше. Мы открываем но-

вые окна с банковскими сотрудниками, финансовые услуги оказывают почтовые сотрудники, устанавливаем новые банкоматы и POS-терминалы. Синергия «Почты России» и банка вместе с нашей низкокзатратной моделью работы позволяет нам открываться там, где классическим банкам работать невыгодно. За два года открыто более 12,5 тыс. точек в 82 регионах России. К концу этого года их будет уже 17 тыс. Сегодня точка банка есть даже на острове Валаам, куда добраться можно только по воде или по воздуху.

Второе важное направление — развитие цифровых каналов. Один раз посетив банк и подписав договор, клиент может далее пользоваться простой электронной подписью и перейти на удаленное взаимодействие с банком: открывать через мобильное приложение вклады, брать кредиты, оплачивать коммунальные и иные услуги без визита в банк. Установив приложение, наши клиенты, по сути, находятся в одном клике от банка.

Мы много общаемся с теми, кто приходит на почту, отвечаем на все вопросы в

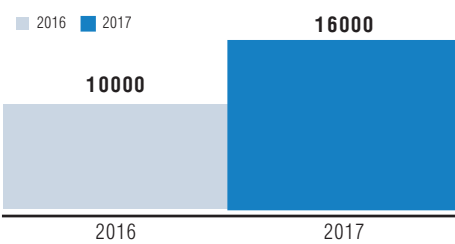
рамках нашей деятельности, уже несколько лет участвуем в мероприятиях по повышению финансовой грамотности населения. Конечно, стратегия развития Почта-банка шире, но эти направления одни из самых важных.

ВГ: Как можно оценить эффективность реализованных мер?

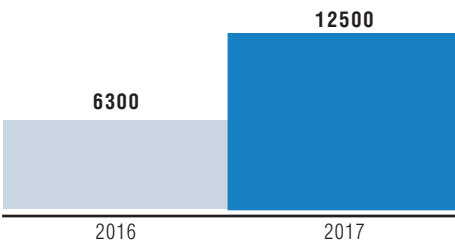
Д. Р.: За два года мы охватили услугами примерно 4,5 тыс. населенных пунктов по всей стране. В России более 1,1 тыс. городов и 130 тыс. сельских населенных пунктов. В малых городах и на селе проживают около 58 млн человек, то есть 40% населения России. Поэтому мы сразу вышли за пределы крупных городов: около 90% сети приходится на села и города с населением до 30 тыс. человек. Почта-банк целенаправленно идет в глубинку, потому что здесь вопрос доступности финансовых услуг стоит максимально остро. Почта-банк продолжит усиливать региональное присутствие и в тесном контакте с региональными властями повышать доступность финансовых услуг для россиян.

Интервью взяла ВАЛЕРИЯ МЕДНИКОВА

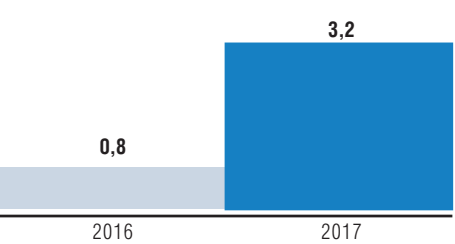
ЧИСЛО МОБИЛЬНЫХ КАССОВЫХ ТЕРМИНАЛОВ «ПОЧТЫ РОССИИ» (ШТ.)



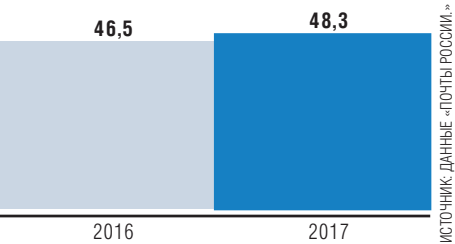
КОЛИЧЕСТВО ТОЧЕК ПОЧТА-БАНКА (ШТ.)



ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ПЛАТЕЖ ПОЧТА-БАНКА (МЛРД РУБ. С НДС)



ДОХОДЫ «ПОЧТЫ РОССИИ» ОТ ФИНАНСОВОГО БИЗНЕСА (МЛРД РУБ.)



совым организациям 3% россиян. А проводить некоторые финансовые операции дистанционно опасается большинство наших соотечественников.

«Россияне не готовы в дистанционном формате открывать счет или депозитный вклад — чуть менее двух третей (59%) опрошенных отметили, что не готовы осуществить эту процедуру без личного общения с сотрудником банка», — рассказал руководитель исследовательских проектов направления «Финансовые услуги» Аналитического центра НАФИ Юрий Войнилов. По его словам, схожая ситуация и с оформлением кредита, который 48% предпочитают открывать только после консультации с банковским служащим. С переводом денег (13%), пополнением банковского счета (15%) и платежами по кредиту (13%) ситуация обстоит намного проще: лишь немногие опрошенные указали на необходимость присутствия посредников при совершении этих операций. То есть среди множества финансовых операций именно к платежам клиенты испытывают больше всего доверия с точки зрения их перевода в дистанционный формат, объясняет господин Войнилов.

ПОЧТА ПРИМЕТ ВКЛАД В соответствии со стратегией Центробанка «Почта России» развивает не только платежные сервисы. С января, например, Почта-банк начал принимать вклады в отделениях связи, где банковские услуги оказывают почтовые работники. Продукт в основном ориентирован на людей старшего возраста, пенсионеров, которые не хотят хранить деньги в кубышке, но живут в отдаленной местности. Теперь, что-

ПОЧТА-БАНК ПРОДОЛЖАЕТ РАЗВИВАТЬ РЕГИОНАЛЬНУЮ СЕТЬ НА БАЗЕ ОТДЕЛЕНИЙ «ПОЧТЫ РОССИИ»



ПОЧТА-БАНК РЕШАЕТ СОЦИАЛЬНУЮ ЗАДАЧУ

Президент—председатель правления банка ВТБ АНДРЕЙ КОСТИН во время встречи с президентом Владимиром Путиным 6 февраля 2018 года:



— Почта-банк вышел на прибыль, уже имеет 6,5 млн клиентов. До Нового года банк сумел открыть 13 тыс. своих отделений в отделениях связи, и еще 5 тыс. мы откроем до конца этого года — будет 18 (тысяч отделений. — BG). При этом три четверти отделений открывается в малых городах и в сельской местности, откуда другие банки стараются уходить. А мы заметили, что при современных технологиях и разных методах банковской работы — через телефон, интернет — все равно люди, особенно преклонного возраста, немолодые, предпочитают прийти в банк. И для них доступность банковского учреждения, особенно в сельской местности, в малых городах, очень важна. Это, на наш взгляд, решает и серьезную социальную задачу.

Кроме того, в прошлом году Почта-банк перечислил «Почте России» по соглашению 3 млрд руб. так называемого структурного платежа, что, конечно, было серьезным подспорьем для почты. Эти деньги были инвестированы в развитие почтовой инфраструктуры и так далее.

Наше взаимодействие с «Почтой России» не ограничивается только Почта-банком. Хотел бы предложить наши новые инициативы, которые сейчас мы начали внедрять. Это создание современной общероссийской высокотехнологичной логистической платформы для интернет-торговли. Не секрет, что интернет-торговля сейчас развивается очень активно. Мы готовы инвестировать 30 млрд руб. для строительства 40 современных логистических распределительных центров почты, которые будут работать как для почты, так и для интернет-торговли.

Параллельно ведем переговоры и с возможными иностранными участниками, в частности из Китая. Так что этот проект уже начинает осуществляться. Надеюсь, что мы в течение ближайших двух-трех лет полностью его реализуем.

бы открыть вклад, им не нужно ехать в крупный населенный пункт — достаточно дойти до почты.

Почта-банк открывает отделения там, откуда уходят остальные банки. Сейчас Почта-банк присутствует в

4,3 тыс. населенных пунктов в 82 регионах России. 88% мест присутствия банка — это города с населением менее 30 тыс. человек и сельские районы. «Мы очень успешно развиваем наш проект с Почта-банком», — отметил Нико-

лай Подгузов. — За два года открыли 12,5 тыс. отделений банка на базе отделений почтовой связи. И один из запросов губернаторов — предоставление качественной финансовой услуги, в первую очередь на селе». По словам президента—председателя правления Почта-банка Дмитрия Руденко, 60% россиян старше 50 лет — активные пользователи банковских услуг. По итогам текущего года благодаря возможности принимать вклады сотрудниками «Почты России» банк планирует привлечь более 10 млрд руб.

В 2017 году «Почта России» также получила дополнительные доходы в виде инфраструктурного платежа от Почта-банка в размере 3,2 млрд руб. с НДС, что на 2,4 млрд руб. больше, чем в 2016 году. По плану к концу нынешнего года Почта-банк будет представлен более чем в 16,5 тыс. почтовых отделений, а с учетом выделенных клиентских центров Почта-банка общее количество точек присутствия составит 17 тыс. Доходы «Почты России» от инфраструктурного платежа составят 4,9 млрд руб. с учетом НДС. В том числе благодаря успешному развитию Почта-банка выручка от финансового бизнеса «Почты России» в 2017 году выросла на 4% — с 46,5 млрд до 48,3 млрд руб.

В текущем году совместно с Почта-банком почта также продолжит работу по оборудованию отделений терминалами для оплаты товаров и услуг платежными картами. В почтовых отделениях уже установлено 17,7 тыс. терминалов, а до конца года их количество увеличится больше чем вдвое.

РЕКОРДЫ СТРАХОВАНИЯ НА ПОЧТЕ

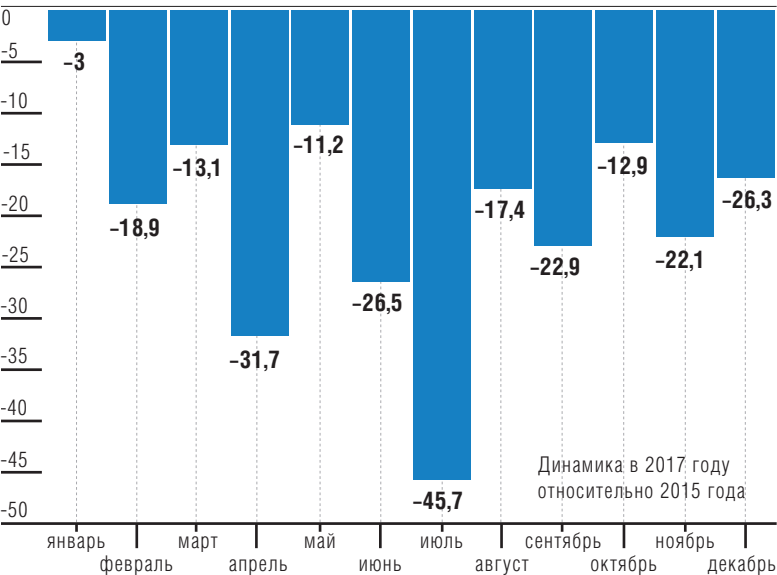
В отделениях «Почты России» также можно купить страховку. В линейку «Почты России» входят имущественное страхование, разные варианты добровольного медицинского страхования и другие страховые услуги. Партнерами «Почты России» выступают «ВТБ Страхование» и страховой дом ВСК. В 2017 году «Почтой России» было продано 7,1 млн страховок — в семь раз больше, чем в 2016 году. Больше половины (3,8 млн) — это полисы страхования имущества граждан.

«Продажи полисов добровольного медицинского страхования иностранных граждан, прибывающих на территорию РФ для осуществления трудовой деятельности, «Почта России» начала с 2014 года», — рассказала вице-президент страховой компании ВСК Ирина Винская. Позже в линейку были добавлены другие страховые программы. Наибольшей популярностью у посетителей отделений почтовой связи, по словам Ирины Винской, пользуется услуга краткосрочного страхования имущества физических лиц с помесечной оплатой.

«Страховые полисы, которые доступны в офисах «Почты России», — это прежде всего социальный продукт: при стоимости всего 45 руб. он покрывает достаточно широкий перечень рисков и выступает финансовым защитником в случае непредвиденных жизненных ситуаций», — отметил заместитель генерального директора «ВТБ Страхования» Сергей Конкин. Именно поэтому такие страховки пользуются все большей популярностью. По его словам, за минувший год в компанию поступило большое количество обращений по убыткам, выплаты по ним исчисляются миллионами рублей. ■

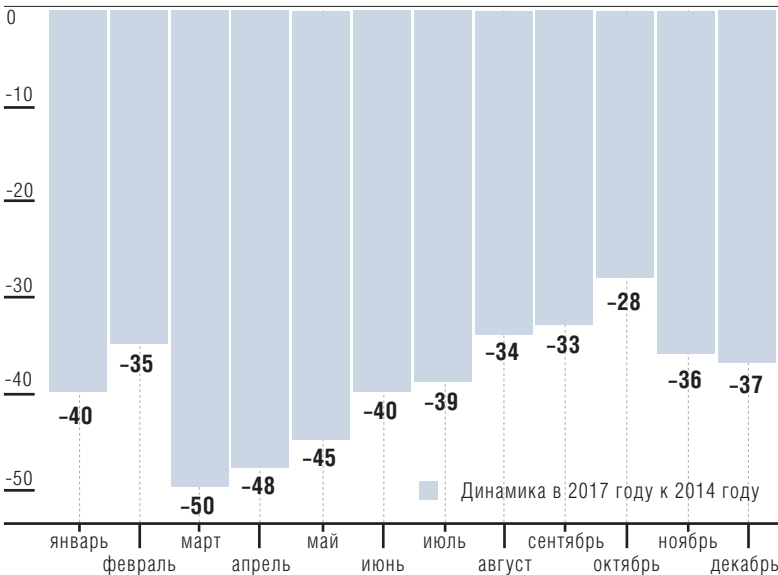
ИЗМЕНЕНИЕ СРЕДНЕГО СРОКА ПЕРЕЧИСЛЕНИЯ НАЛОЖЕННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ ПО МЕСЯЦАМ (%)

ИСТОЧНИК: RIMPAY.



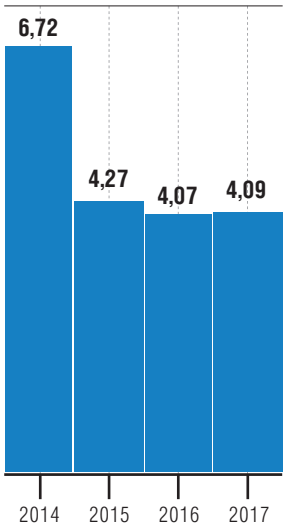
ИЗМЕНЕНИЕ СРЕДНЕГО СРОКА ДОСТАВКИ ПО МЕСЯЦАМ (%)

ИСТОЧНИК: RIMPAY.



СРЕДНИЙ СРОК ДОСТАВКИ ПОСЫЛОК «ПОЧТОЙ РОССИИ» (КОЛИЧЕСТВО ДНЕЙ)

ИСТОЧНИК: RIMPAY.



МОБИЛИЗАЦИЯ НА ПОСЫЛКАХ

ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ — ОСНОВНОЙ ДРАЙВЕР РОСТА ДЛЯ НАЦИОНАЛЬНОГО ПОЧТОВОГО ОПЕРАТОРА В БЛИЖАЙШИЕ ГОДЫ. ПОКУПАТЕЛИ ВСЕ ЧАЩЕ ОФОРМЛЯЮТ ЗАКАЗЫ ЧЕРЕЗ СМАРТФОНЫ И ПЛАНШЕТЫ, И, ЧТОБЫ СООТВЕТСТВОВАТЬ ТРЕБОВАНИЯМ РЫНКА, «ПОЧТЕ РОССИИ» ПРИДЕТСЯ РАЗВИВАТЬ МОБИЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ. УЖЕ СЕЙЧАС ПЛАНЫ ПРЕДПРИЯТИЯ СВЯЗАНЫ С СОЗДАНИЕМ ЭКОСИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ, В КОТОРОЙ «ПОЧТА РОССИИ» СО СВОЕЙ МОБИЛЬНОЙ ПЛАТФОРМОЙ РАССЧИТЫВАЕТ ИГРАТЬ ОДНУ ИЗ ГЛАВНЫХ РОЛЕЙ.

ИВАН ЖЕМЧУЖНИКОВ

Доля «Почты России» в доставке товаров, заказанных по интернету, растет: если в 2014 году этот показатель, по данным Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ), составлял 39%, в 2015-м — 51%, в 2016-м — 62%, то за 2017 год доля Почты выросла до 67%, а в городах с населением менее 100 тыс. человек — превысила 87%. «Уникальность заключается в беспрецедентном покрытии, которое у «Почты России» больше, чем у всех вместе взятых логистических компаний: более 42 тыс. отделений по всей стране позволяют предоставить клиентский сервис в самых отдаленных регионах», — отмечает президент АКИТ Алексей Федоров. «За последние пять лет „Почта России“ сделала рывок в сокращении сроков доставки, повышении качества обслуживания, развитии логистики и обновлении IT», — говорит представитель партнера «Почты России» китайской торговой площадки AliExpress. И во многом, по его оценке, эти изменения связаны с совершенствованием мобильной платформы.

По данным финтех-сервиса для интернет-магазинов PimPay, по России средний срок доставки посылок снизился с 6,72 рабочего дня в 2014 году до 4,09 — в 2017-м. Значительное улучшение наблюдается в республиках Северного Кавказа, в Крыму и Севастополе. Снизился и средний срок перевода наложенного платежа — с 5,1 рабочего дня в 2015 году до 4,0 — в 2017-м. Для интернет-магазинов сроки перечисления особенно важны в горячий сезон, когда на растущих оборотах также накапливается дефицит оборотных средств. В месяцы пиковой нагрузки (февраль и декабрь) наложенные платежи стали приходить на 18% и 16% быстрее соответственно. Сама «Почта России» заявляет о том, что соблюдение сроков доставки является ее ключевым приоритетом.

В то же время, по данным АКИТ, проникновение интернета в России в 2017 году составило 72,8%, а общее число интернет-пользователей достигло 78 млн человек, и 67 млн из них пользуются интернетом на мобильных устройствах. А среди людей старшего возраста, по данным GfK, доля пользователей мобильного интернета удвоилась. Это ставит перед «Почтой России» задачу развития мобильного канала коммуникаций с клиентами.

ПРИЛОЖЕНИЕ УСИЛИЙ Согласно недавней (мартовской) оценке Mail.ru Group, уже больше 80% пользователей заходят в соцсети с мобильных устройств. Неудивительно, что «Почта России» уделяет большое внимание развитию мобильного приложения, запущенного в эксплуатацию в 2014 году. Сегодня оно уже входит в топ-3 в России в категории «Бизнес» на платформе Android и в топ-10 в категории «Покупки» на iOS, а его ежедневная аудитория, по данным «Почты России», составляет 1,5 млн человек. Интегрированное с сервисом отслеживания AliExpress приложение позволяет пользователям также следить за неограниченным количеством своих отправок и получать уведомления об их статусе. При отправке заказа продавцом трекинг-номер автоматически попадает в перечень посылок, чье передвижение фиксируется в приложении «Почты России». Там же можно найти ближайшее отделение связи, индекс по адресу, заполнить бланк извещения, вызвать курьера или заказать доставку посылки на дом, оставить отзыв или получить консультацию.

Не остаются без внимания «Почты России» и такие популярные каналы для коммуникации с клиентами, как мессенджеры. С сентября 2017 года у ФГУПа есть публичный аккаунт в Viber, куда пользователь может направить запрос по интересующей его почтовой теме в чат, и бот моментально выдаст ответ. С его помощью можно отследить отправление, найти ближайшее отделение или посчитать сроки и стоимость отправки.

А сервис электронных заказных писем Zakaznoe.pochta.ru позволит клиентам «Почты России» отказаться от получения бумажных уведомлений от госорганов, рассчитывают в компании. «Постепенно электронные письма начнут отменять все государственные организации во всех регионах России. Сейчас в электронном виде можно получать письма и штрафы от ГИБДД и ЦОДД по Москве и Московской области, а также от ГИБДД Ростовской области, постановления ФССП Москвы о возбуждении исполнительного производства (в части задолженности по штрафам в области дорожного движения), судебные повестки мировых судей города Москвы», — объясняют в «Почте России».

ФИНАНСОВАЯ ИНТЕГРАЦИЯ Мобильная платформа может стать полем для экспериментов, рас-

суждают эксперты: у Почты есть банк (принадлежит «Почте России» и группе ВТБ) и давняя история продаж товаров по каталогам. Почта-банк оказывает современные финансовые услуги — например, его клиенты могут привязать свои карты к системам бесконтактных платежей со смартфонов (Apple Pay, Samsung Pay и т. д.), воспользоваться услугами мобильного банкинга через приложение, снять в банкомате деньги по QR-коду из приложения и т. д.

«Интеграция финансовых услуг и создание на базе приложения маркетплейса с наиболее популярными товарами — это то, что может стать следующим шагом», — считают в AliExpress. По мнению участников рынка, «Почта России» способна стать в том числе новым каналом продаж для трансграничных игроков, так как, занимая огромную долю рынка доставки заказов из-за рубежа, она устойчиво ассоциируется с этим сегментом у покупателей. «На базе мобильного приложения могут также развиваться и финансовые сервисы Почта-банка, например денежные переводы», — полагает представитель AliExpress.

КОРПОРАТИВНОЕ РАЗДОЛЬЕ Для интернет-магазинов и учреждений, отправляющих большие объемы письменной корреспонденции, был разработан онлайн-сервис, который является максимально удобным инструментом взаимодействия с «Почтой России», — otpravka.pochta.ru. Он позволяет загружать информацию о заказах вручную или из системы магазина, автоматически проверять адреса доставки и подбор почтовых индексов, рассчитывать стоимость пересылки, присваивать трек-номера и формировать необходимые документы и бланки. В 2017 году интернет-магазины России отправили через этот сервис посылок на 1 млрд руб.

Инструмент позволяет интегрировать системы «Почты России» в бизнес-процессы отправителя с помощью программного интерфейса API (application programming interface — интерфейс программирования приложений), например встроить сервисы в свой сайт, систему управления складом или документооборотом.

«Почта России» как раз делает ставку на такой IT-продукт, который позволит клиентам по API подключать все существующие у Почты онлайн-сервисы, говорит президент Национальной ассоциации дистанционной торговли

Александр Иванов: «Условный интернет-магазин смог бы выбирать из них те, которые ему требуются, будь то логистика, финансы, бухгалтерия и т. д.». Кроме того, API трекинга позволяет добавить функцию отслеживания отправок на сайт клиента, в приложение или систему, благодаря чему тот может получать текущий статус по всем отправлениям, историю перемещений отправления, а также информацию об осуществлении наложенных платежей.

Чтобы воспользоваться сервисом otpravka.pochta.ru, корпоративному клиенту нужно пройти регистрацию на портале, оформить заявку на получение доступа и заключить в несколько кликов договор с «Почтой России». После этого интернет-магазин должен создать первую партию отправок, при этом все трек-номера и документы к отправлениям будут присвоены автоматически. Останется лишь распечатать необходимые документы и бланки прямо из сервиса, сдать их в почтовое отделение для отправки и следить за статусами трекинга онлайн.

Специально для российских интернет-магазинов и производителей «Почта России» запустила сервисы «Посылка Онлайн» и «Курьер Онлайн», предполагающие отправку посылок по фиксированным тарифам в гарантированные сроки в крупные города России. Среди других инструментов «Почты России» в B2B-направлении можно выделить сервис для издателей, предоставляющий возможность ведения паспортов изданий, включенных в официальный каталог собственного Подписного агентства Почты, и получения актуальной информации о ходе подписных кампаний. Сервис «Личный кабинет издателя» позволяет медиакомпаниям самостоятельно работать с электронными паспортами изданий, содержащими основную информацию о них: описание, график выхода, каталожные цены, регионы распространения. Все данные об изданиях из «Личного кабинета издателя» попадают во внутренние сервисы «Почты России» для обработки — например, происходит автоматический расчет цены для подписчиков на основании утвержденных тарифов. В свою очередь, из внутренних систем Почты в «Личный кабинет издателя» осуществляется выгрузка юридически значимых документов, что ускоряет взаимодействие между издательствами и Подписным агентством «Почты России». ■

«МАГНИТ» И «ПОЧТА РОССИИ» ПРИБЛИЗИТСЯ К ПОКУПАТЕЛЯМ

О сотрудничестве с «Почтой России» и банком ВТБ в сфере доставки товаров рассказал генеральный директор сети «Магнит» ХАЧАТУР ПОМБУХЧАН.



ПРЕДОСТАВЛЕНО ПРЕСС-СЛУЖБОЙ «МАГНИТ»

BUSINESS GUIDE: Какие совместные проекты вы планируете реализовать с «Почтой России» и ВТБ?
ХАЧАТУР ПОМБУХЧАН: Мы видим перспективы развития сразу в нескольких направлениях. Первое — логистика. Прежде всего повышение эффективности использования автопарка и складских помещений. Сейчас у «Магнита» 37 распределительных центров и более 6 тыс. автомобилей. У «Почты России» около 17 тыс. автомобилей плюс около 800 собственных железнодорожных вагонов. И мы, и партнеры знакомы со спецификой работы на большой географии, накопили уникальный опыт, обладаем необходимыми ресурсами.

Синергия с логистикой «Почты России» позволит использовать мощности распределительных и сортировочных центров, транспорта, платежной инфраструктуры для расширения маршрутов доставки товаров и грузов, улучшения утилизации активов. «Магнит» может стать ядром бизнес-системы, обеспечив связь поставщиков и потребителей. Еще одно важное направление для нас — продажи. Мы создаем новый формат

магазинов в почтовых отделениях. Пилотные торговые точки откроются уже этим летом. Посетители смогут совершать необходимые покупки в отделениях «Почты России». Особенно это актуально для жителей небольших городов и сел, где порой вообще нет выбора. Для мегаполисов это экономия времени и денег.

BG: Как такое взаимодействие отразится на качестве услуг в сети «Магнит»?
Х. П.: Мы всегда ориентируемся на интересы покупателей, которые хотят приобретать товары в удобном для них месте. Сейчас по всей России работает 42 тыс. почтовых отделений, и подавляющая их часть — в малых населенных пунктах. У «Магнита» около половины магазинов расположено в городах и селах численностью до 100 тыс. человек. Это в том числе отдаленные и труднодоступные местности. Открытие наших торговых точек всегда является значимым событием для жителей, а объекты «Почты России» имеют большое социальное значение. Объединение мощностей позволит нам быть ближе к покупателям.

BG: Как «Магнит» развивает собственную логистику?

Х. П.: Мы постоянно совершенствуем это направление. В распределительных центрах компании все процессы максимально автоматизированы: тайм-слоттинг, авторазмещение товаров, голосовой отбор продукции и многое другое. В числе последних новинок — установка автоматических стацио-

нарных весов, обеспечение водителей планшетами, оснащение автомобилей системой «Антисон». Именно логистика является одним из драйверов открытия новых торговых точек. Сокращение плеча доставки от распределительных центров до объектов позволяет оперативно обеспечить жителей свежей, качественной продукцией в нужном объеме, повышать уровень сервиса, контролировать затраты. Выстроенная логистика помогает реагировать на изменения покупательских предпочтений, держать руку на пульсе.
BG: Какие логистические возможности дает новый проект?

Х. П.: Повышение грузоподъемности, увеличение полезного времени использования автомобилей. В части складской логистики — рост числа выполняемых операций на единицу площади. Например, незанятые площади могут быть задействованы для сортировки и формирования посылок. Это ведет к снижению стоимости логистической услуги, а значит, сокращению затрат для клиентов.

BG: Как вы оцениваете перспективы дальнейшей работы с «Почтой России» по логистическим проектам?

Х. П.: Сейчас в проработке несколько направлений. После их тестирования будет принято решение о дальнейшем масштабировании. Это, безусловно, уникальный проект для российского рынка.

Интервью взяла ВАЛЕРИЯ МЕДИКОВА

ЭЛЕКТРОННЫЕ СЕРВИСЫ ПОЧТЫ РОССИИ — OTRAVKA.POSHTA.RU

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ И ЦИФРОВУЮ ПОДПИСЬ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПОСЫЛКИ?

ПРИЛОЖЕНИЕ:



ЦИФРОВАЯ ПОДПИСЬ:



ИЗ ЧЕГО СОСТОИТ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ПОЧТЫ РОССИИ?

- Отправления
- Отделения (геолокация и время работы)
- Вызов курьера
- Обратная связь
- Уведомления
- Поиск индекса
- О приложении

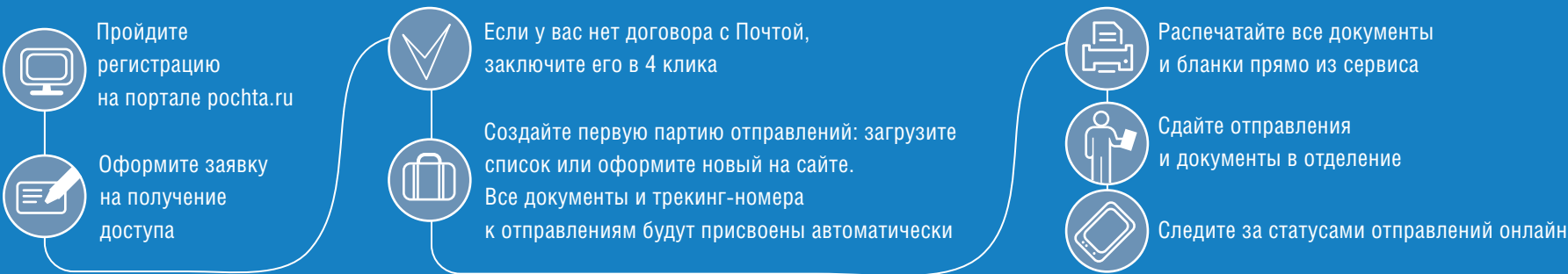
ПРЕИМУЩЕСТВА СЕРВИСА ЭЛЕКТРОННЫХ ЗАКАЗНЫХ ПИСЕМ — ZAKAZNOE.POSHTA.RU

- Отказ от бумажных уведомлений
- Уведомления в электронном виде доставляются за несколько секунд
- Госорганы переходят на электронные письма

КАКИЕ ГОСОРГАНЫ УЖЕ ОТПРАВЛЯЮТ ПИСЬМА В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ:

- ГИБДД по Москве и Московской области
- ЦОДД в Москве и Московской области
- ГИБДД Ростовской области
- ФССП города Москвы
- Мировые суды города Москвы

СЕРВИС ДЛЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ И КРУПНЫХ ОТПРАВИТЕЛЕЙ — OTRAVKA.POSHTA.RU



СЕРВИС ВСТРАИВАЕТСЯ ПО API В ЛЮБОЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС



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 Еркова 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 посылки и писем, а также отслеживание по номеру отправления», — напомнил Еркова 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. ■

БАНДЕРОЛЬ НА КОНТРОЛЕ

В 2017 ГОДУ «ПОЧТА РОССИИ» ОБРАБОТАЛА 365 МЛН ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ С ТОВАРНЫМИ ВЛОЖЕНИЯМИ. В ОСНОВНОМ ЭТО БЫЛИ ПОКУПКИ РОССИЯН В ЗАРУБЕЖНЫХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ. ПО ДАННЫМ АССОЦИАЦИИ КОМПАНИЙ ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛИ, ДОЛЯ «ПОЧТЫ РОССИИ» НА РЫНКЕ ДОСТАВКИ ТОВАРОВ E-COMMERCE ВЫРОСЛА ДО 67%. ОЧЕВИДНО, ЧТО В УСЛОВИЯХ ПОСТОЯННО РАСТУЩЕГО ТРАФИКА ВСЕ БОЛЕЕ АКТУАЛЬНЫМ ДЛЯ НАЦИОНАЛЬНОГО ПОЧТОВОГО ОПЕРАТОРА СТАНОВИТСЯ ВОПРОС ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ. ЭММА УШКОВА

Ежегодный объем утрат почтовых отправлений при пересылке, по данным «Почты России», составляет всего 0,001% от общего числа посылок (более 1 млн в сутки), а также писем и счетов (около 6 млн в сутки). За этими маленькими, но неприятными цифрами стоят чьи-то неполученные заказы, поэтому в начале 2018 года в «Почте России» была разработана и внедрена программа повышения безопасности и сохранности почтовых отправлений. «Наша первоочередная задача — пресекать любые попытки воровства среди сотрудников и добиваться заслуженного наказания для виновных», — отмечает генеральный директор «Почты России» Николай Подгузов. Служба безопасности Почты реализует комплекс мероприятий, направленных на предупреждение преступлений.

ВАС СНИМАЮТ Самого пристального внимания требуют логистические и сортировочные центры, пропускающие через себя колоссальные объемы посылок. В логистическом центре Внуково сотрудники «Почты России» ежедневно обрабатывают до 1,5 млн отправлений. Здесь усилены меры безопасности, установлено досмотровое оборудование. Для контроля процесса обработки отправлений в логистическом центре размещено 146 IP-видеокамер. До конца 2018 года количество камер планируется увеличить до 223.

«Основное достоинство IP-камер — это возможность управлять ими удаленно, обеспечивать мониторинг и менять настройки», — рассказал директор по работе с корпоративными клиентами «Акадо Телеком» Владислав Силичев. Современные IP-видеокамеры имеют максимальное разрешение трансляции видеопотока и могут работать в условиях большого перепада температур, отметил он. Для обеспечения круглосуточного слежения камеры оснащены инфракрасной подсветкой дальностью до 30 м, а также механическим инфракрасным фильтром: он обеспечивает точную передачу цветов в условиях хорошей освещенности и высокую чувствительность при слабом освещении. В логистическом центре «Внуково» «Акадо Телеком» обеспечил многоступенчатую защиту от несанкционированного доступа. Камеры и система облачного видеонаблюдения представляют собой закрытую виртуальную частную сеть, полностью изолированную от доступа извне.



С МИЛЛИОНАМИ ПОСЫЛОК УЖЕ НЕВОЗМОЖНО РАБОТАТЬ ВРУЧНУЮ, ПОЭТОМУ «ПОЧТА РОССИИ» СОВЕРШЕНСТВУЕТ ТЕХНОЛОГИИ ДОСМОТРА

онированного доступа. Камеры и система облачного видеонаблюдения представляют собой закрытую виртуальную частную сеть, полностью изолированную от доступа извне.

ПРОСТАЯ ВАЖНАЯ ПОЧТА Для обеспечения дополнительного контроля отправлений в 2017 году «Почта России» совместно с Почтой Гонконга (Hongkong Post) в партнерстве с логистической компанией Cainiao (входит в холдинг Alibaba) внедрила новый продукт SRM (Simplified Registered Mail — «простой регистрируемый пакет»). Такой вид отправлений запущен в качестве альтернативы регистрируемым мелким пакетам.

Новый продукт позволяет потребителям отслеживать свои заказы с торговой площадки AliExpress по трем основным статусам, которые дают получателю возможность видеть фактическую дату отправки его заказа, а также дату прибытия в отделение почты на территории России. Отправитель же кроме этих статусов может отслеживать факт получения товара покупателем, что является условием для получения им денег за отправленный заказ. Новый продукт доступен для доставки покупок с небольшим средним чеком на площадке AliExpress (от \$2 и выше), ранее такие посылки зачастую отправлялись как нерегистрируемые. В большинстве случаев их пересылка шла морским или наземным путем через транзитные страны-посредники, что негативно сказывалось на сроках доставки, а также значительно увеличивало риск утери или повреждения. Запуск нового продукта SRM призван обеспечить надежность доставки и сокращение доли неотслеживаемых отправок.

ДОСТАВЛЯТЬ ОТВЕТСТВЕННО В процессе доставки международных почтовых отправлений задействованы как минимум две почтовые администрации. Их может быть и больше — это зависит от транзитного пути отправления. «Почта России» отвечает за доставку отправлений только с момента их поступления на территорию нашей страны. Здесь компания готова взять на себя полную ответственность за сохранность отправлений и гарантировать фиксированные сроки доставки. «По многим направлениям „Почта России“ доставляет посылки быстрее других перевозчиков. Мы отслеживаем каждое отправление и выдерживаем контрольные сроки более чем в 95% случаев», — рассказал заместитель генерального директора «Почты России» по логистике Алексей Скатын. По его словам, этого удалось добиться за счет диверсификации логистических маршрутов, увеличения количества рейсов, а также сокращения сроков сортировки на каждом этапе. Алексей Скатын также напомнил, что «Почта России» готова подписывать с корпоративными клиентами соглашения (SLA) о гарантии соблюдения сроков доставки. Если посылка не будет доставлена вовремя, Почта выплатит клиенту 100% стоимости тарифа. ■

«ПОЧТА РОССИИ» УСИЛИТ МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ ВО ВРЕМЯ ЧЕМПИОНАТА МИРА ПО ФУТБОЛУ

О принципах обеспечения безопасности на Почте и механизмах выявления запрещенных предметов в посылках рассказал руководитель департамента безопасности макрорегиона Москва «Почты России» **ЕВГЕНИЙ НЕМЫЧЕВ**.

BUSINESS GUIDE: Вы руководите службой безопасности в Московском макрорегионе, где размещены крупные сортировочные объекты, в том числе логистический центр «Внуково», сортировочный центр неподалеку от Подольска, отделения обработки почты в аэропортах Домодедово, Шереметьево, Внуково и другие. Какие меры безопасности обеспечивает «Почта России» «на этих объектах»? **ЕВГЕНИЙ НЕМЫЧЕВ:** Вопросы безопасности и допустимости содержимого почтовых отправлений находятся на особом контроле службы безопасности нашего пред-

приятия. Мы постоянно в рамках действующего законодательства контролируем, чтобы в отправлениях не было запрещенных к пересылке веществ и предметов. Это происходит в том числе с помощью специального оборудования, установленного в местах сортировки и обработки посылок и мелких пакетов. Оно позволяет отслеживать отправления, содержащие оружие, взрывчатые вещества, наркотики, предметы с повышенным уровнем радиации и другие виды запрещенных вложений.

Все импортируемые и экспортируемые почтовые отправления также проходят обязательный таможенный контроль, их осматривают при помощи интроскопов и при возникновении подозрений проводят ручной досмотр. Службы авиационной безопасности аэропортов проверяют содержимое всех посылок, направляемых авиатранспортом.

Также в «Почте России» существует внутренний порядок входного контроля и

приемки партийных почтовых отправлений корпоративных клиентов. Кроме того, в новой редакции правил оказания почтовых услуг прописано право оператора почтовой связи в случае возникновения подозрений попросить клиента сдать отправление в открытом виде, чтобы проверить его на предмет законности вложения.

BG: Это правило будет действовать во время проведения чемпионата мира по футболу в нынешнем году?

Е. Н.: Да, в соответствии с указом президента РФ с 1 мая по 25 июля 2018 года «Почта России» усиливает меры безопасности: прием всех видов посылок в регионы проведения чемпионата мира и отправление с их территории осуществляются с обязательной проверкой вложений для дополнительного контроля отсутствия предметов и веществ, запрещенных к пересылке. Эти отправления надо предъявлять работникам отделения в открытом виде.

Это стандартная практика для почтовых операторов всего мира в период проведения крупных спортивных мероприятий. Подобные меры безопасности применялись в отделениях почтовой связи при проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в Сочи, а также Кубка конфедераций FIFA 2017 года.

BG: С какими ведомствами сотрудничает служба безопасности «Почты России» в столичном регионе для обеспечения безопасности?

Е. Н.: Мы находимся в тесном взаимодействии с ФСБ России, ФТС России, территориальными органами МВД России, управлениями по контролю за оборотом наркотиков МВД России. Оказываем коллегам всестороннее содействие для выявления противоправных действий и задержания злоумышленников.

BG: Сколько подозрительных почтовых отправлений было задержано в прошлом году?

Е. Н.: В 2017 году в Московском регионе зафиксировано 37 случаев выявления почтовых отправлений с недопустимыми вложениями, в том числе пресечены несколько каналов пересылки наркотических средств и сильнодействующих веществ, задержано и передано в правоохранительные органы девять почтовых отправлений с вложением, конструктивно схожим с оружием. В прошлом году в результате нашего взаимодействия с правоохранительными органами было возбуждено 85 уголовных дел.

BG: Николай Подгузов ранее говорил о комплексной программе борьбы с воровством среди сотрудников «Почты России». Есть ли уже результаты?

Е. Н.: По уголовным делам, возбужденным по итогам наших внутренних проверок в 2017 году, десять почтовых работников макрорегиона Москва судами различных инстанций признаны виновными и приговорены к различным срокам наказания.

Интервью взяла ЭММА УШКОВА

КОД ЗАШИФРУЮТ В ПОЧТЕ

ЦИФРОВЫМИ СТАНОВЯТСЯ ВСЕ СФЕРЫ РОССИЙСКОЙ ЭКОНОМИКИ, И ПОЧТОВЫЕ УСЛУГИ НЕ ИСКЛЮЧЕНИЕ. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПОМОГАЮТ «ПОЧТЕ РОССИИ» БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНО УПРАВЛЯТЬ ПРОЦЕССАМИ, ОПТИМИЗИРОВАТЬ ИХ, СОКРАЩАЯ ИЗДЕРЖКИ, И ПОВЫШАТЬ КАЧЕСТВО УСЛУГ.

АННА ЛЕВИТИНА



ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПОМОГУТ «ПОЧТЕ РОССИИ» ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ И СОКРАТИТЬ РАСХОДЫ

«Почта России» активно использует технологии анализа больших данных (Big Data). В центральную базу почтового оператора добавляется 4 млрд транзакций в год, а общий объем хранимой информации уже превысил 3,5 ПБайт. Очевидно, что хранение и обработка такого объема данных невозможны без гарантий отказоустойчивости всех систем и обеспечения их безопасности. Поэтому «Почта России» активно развивает и внедряет собственные, «почтовые» технологии, а в следующем году планирует полностью перейти на российское программное обеспечение.

ТЕХНОЛОГИИ ДОСТАВЛЯТ В СЕТЬ Подразделение «Почтовые технологии» появилось в структуре «Почты России» в мае 2017 года. Оно занимается внедрением инновационных решений в сфере информационных технологий, разработкой цифровых продуктов и управлением логистическими сервисами. В частности, была создана автоматизированная система, которая объединила все онлайн- и офлайн-продукты почтового оператора. В конце прошлого года она была внедрена во всех почтовых отделениях. ИТ-подразделение также занимается планированием загрузки логистической сети «Почты России», управлением производством и транспортом, контролем эффективности сети.

Одно из приоритетных направлений цифровой трансформации почтового оператора — создание автоматизированной системы управления ИТ-процессами. Внедрение отказоустойчивой системы, построенной на базе Naumen Service Desk и других разработках российской компании Naumen, началось в прошлом году. Как отмечал заместитель генерального директора «Почты России» по информационным технологиям, развитию новых продуктов Сергей Емельченков, у компании появилась управляемая точка контроля: внедренные процессы и технологии позволили отказаться от слабо контролируемых служб поддержки подрядчиков по разным ИТ-услугам, заменив их единой централизованной службой поддержки.

«Деятельность „Почты России“ сильно зависит от информационных технологий: ИТ-услуги для 350 тыс. сотрудников предприятия предоставляют 3,7 тыс. специалистов и более чем 200 подрядных организаций», — расска-

зал директор департамента систем автоматизации ИТ и процессов обслуживания Naumen Дмитрий Рубин. Главная стратегическая цель развития ИТ в компании, по его словам, — повышение прибыльности, клиентоориентированности и эффективности компании.

Комплексная система управления ИТ-процессами внедрялась в несколько этапов, отметил господин Рубин. Сначала был сформирован каталог ИТ-услуг, спроектированы базовые практики процессов управления уровнем услуг, инцидентами и запросами на обслуживание. Эти базовые практики были внедрены в трех пилотных макрорегионах «Почты России». На втором этапе каталог услуг и процессы управления были адаптированы с учетом пилотных испытаний и распространены на все макрорегионы. На третьем этапе были спроектированы и внедрены практики процесса «управления изменениями» (Change Management) и пользовательский портал. Также был разработан единый стандарт (API) интеграции ITSM-системы «Почты России» с системами подрядчиков, а работа с ними была реорганизована.

«ИТ-система „Почты России“ позволила компании консолидировать людские, организационные, внешние ресурсы в единый неразрывный технологический процесс», — подчеркнул Дмитрий Рубин. Появился удобный и прозрачный формат работы потребителей ИТ-услуг с ИТ-службами. А взаимодействие с поставщиками услуг было унифицировано и стало более структурированным. «Это помогает снизить риски и затраты из-за смены поставщиков ИТ-услуг и создает для „Почты России“ более выгодные условия приобретения услуг на рынке. Появилась возможность управления и принятия решений и в сфере ИТ, и в бизнесе на основе качественных данных», — пояснил Дмитрий Рубин. По его оценкам, результатом внедрения комплексной системы стало повышение эффективности ИТ-процессов в компании на 80%.

ПРОДАЖИ ВОШЛИ В СИСТЕМУ Еще одним нововведением для «Почты России» в 2017 году стало внедрение федеральной системы автоматизации продаж (CRM), которая объединила в единое информационное пространство данные о взаимодействии с клиентами — юридическими лицами по всем бизнес-блокам на всей

территории России. Была создана единая база клиентов Почты и организованы гибкие процессы управления продажами корпоративным клиентам почтовых, посыльных и финансовых услуг, в частности экспресс-доставки, директ-мейл, отправки письменной корреспонденции, счетов и подписки.

При внедрении CRM-системы была проведена приоритизация базы корпоративных клиентов с учетом значимости, потенциала и потребности сегмента (отрасль/категория/уровень сервиса), надстроены процессы продаж с учетом потребностей каждого блока. Программное обеспечение системы адаптировала компания АйТи на основе платформы bpm'online от Terrasoft.

«CRM-система внедрялась для всех блоков бизнеса: почтового, посыльного и финансового, каждый из которых имеет свои уникальные процессы работы с клиентами», — пояснил генеральный директор компании «Аплана. Бизнес Решения» Алексей Лапшин. По его словам, одной из основных целей внедрения системы была необходимость создания единой клиентской базы для всех подразделений «Почты России» с сохранением специфики их работы. «Важным фактором для госпредприятия было также наличие внедряемого продукта в „Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных“ Минкомсвязи РФ», — отметил Алексей Лапшин. Компания Terrasoft bpm'online зарегистрирована в едином реестре.

Система позволила «Почте России» создать единое информационное пространство по работе с корпоративными клиентами и вести кросс-продажи, то есть организовывать систему лидогенерации для смежных подразделений в зависимости от продаваемых клиенту услуг и его интересов, пояснил Алексей Лапшин. Основная сложность при внедрении заключалась, по словам эксперта, в большом территориальном распределении предприятия, разрозненности и несогласованности форматов данных, которые вели различные филиалы предприятия. В ходе внедрения CRM в «Почте России» были выявлены дополнительные требования к прохождению и контролю процесса продаж со стороны бизнеса, которые могли бы существенно повысить эффективность работы. «Процессно ориентированная платформа внедряемого решения позволила скоррек-

тировать его с минимальным отклонением от временных границ проекта», — отметил господин Лапшин.

Внедрение системы продаж позволило добавить новые инструменты отслеживания и контроля всех этапов продаж почтового оператора. А внедрение гибких аналитических инструментов как для региональных менеджеров, так и для руководителей направлений позволило оценивать продажи на любом этапе и оперативно принимать меры при выявлении отклонений от заданных показателей.

Цифровая трансформация касается не только услуг для юридических лиц: в марте «Почта России» запустила сервис по автоматизации аренды абонементных ячеек. Теперь забронировать их можно онлайн, не выходя из дома или офиса. На сайте abox.pochta.ru клиент может выбрать удобное отделение, в котором есть свободные ячейки, и арендовать их. Оплатить услугу можно в личном кабинете на сайте.

ВЫБОР ЗА СВОИМ «Почта России» уделяет немало внимания информационной безопасности. В минувшем феврале почтовый оператор завершил установку программного обеспечения «Лаборатории Касперского» на более чем 130 тыс. компьютеров. Защита «Почты России» обнаруживает и отражает в среднем около 5 тыс. попыток вирусных атак в неделю. Этот показатель увеличивается в период вирусных эпидемий. Благодаря своевременно установленной защите компьютеры компании не пострадали во время крупнейших атак вирусов-шифровальщиков в 2017 году (в частности, WannaCry и NotPetya). Тогда на инфраструктуру почтового оператора обрушивалось до 27 тыс. попыток вирусных атак в сутки, но система успешно им противостояла.

В 2017 году был также запущен пилотный проект по созданию централизованной системы сбора и анализа событий в области информационной безопасности. «Вся информация анализируется централизованно, из одной консоли можно изучать события из всех источников. Это позволяет обнаруживать и останавливать атаки на самом начальном этапе и ежедневно искать возможные точки проникновения вредоносного ПО», — отмечал ранее Сергей Емельченков.

С целью минимизировать влияние человеческого фактора для работников «Почты России» в прошлом году был разработан обучающий курс по информационной безопасности. Его прошли более 60 тыс. сотрудников отделений почтовой связи и аппаратов управления филиалами. Новые сотрудники также проходят курс обучения.

«Почта России» использует российские решения не только в сфере управления процессами и информационной безопасности. В конце апреля Сергей Емельченков заявил, что уже в 2019 году почтовый оператор планирует полностью перейти на российское программное обеспечение. В частности, компания планирует внедрить российское офисное ПО компании «Мой офис». Как пояснил директор по продуктам компании «Мой офис» Евгений Фенюшин, проект внедрения информационных систем в масштабах «Почты России» имеет ряд особенностей. В их числе высочайшие требования по отказоустойчивости и масштабируемости систем, высокой доступности с учетом поддержки работы в 11 часовых поясах РФ, безопасности, способности к интеграции с существующими информационными системами, а также работе с разнообразными типами документов.

По словам Евгения Фенюшина, одна из востребованных функций продуктов компании «Мой офис» в рамках проекта — это возможность полнофункциональной работы практически на любом устройстве, включая мобильные платформы и российские операционные системы. «Использование широкого набора наших приложений, доступных „Почте России“, — редакторы, почтовая система, система мгновенных сообщений, хранение информации — позволит сократить расходы на поддержку бизнес-процессов», — убежден он. ■



ФОТО ПРЕДОСТАВЛЕНЫ ПРЕСС-СЛУЖБОЙ «ПОЧТА РОССИИ»



BUSINESS GUIDE

Тематические приложения к газете
Коммерсантъ

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА
ПЕРЕДОВИКИ ПРОИЗВОДСТВА
СМЕЖНИКИ
ИНВЕСТОРЫ
КОНКУРЕНТЫ
АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕСУРС