

→ «Почта России» обеспечила работу удаленных рабочих мест сотрудников таможенной службы: они дистанционно просматривают данные о посылках с камер и рентгеновских аппаратов.

Все это в значительной степени ускорило оформление посылок из-за рубежа. Кроме того, «Почта России» наладила обмен информацией в электронной форме с 90% международных почтовых администраций. Благодаря этому сотрудник таможенной службы еще до прихода зарубежной посылки может принять решение, стоит ли проводить ее осмотр.

Другое нововведение — запуск предприятием сервисов предзаполненных и предоплаченных посылок. Первый из этих сервисов позволяет гражданину заполнить данные получателя посылки, после чего формируется готовый бланк с трек-номером. Бланк необходимо распечатать и наклеить на посылку. В отделении посылку нужно будет только взвесить и оплатить.

Сервис предоплаченных посылок идет в развитие этого предложения и позволяет еще и оплатить посылку на сайте. Предоплаченная посылка будет принята в почтовом отделении без очереди, а информация об отправке придет отправителю на электронную почту. Более того, через мобильное приложение отправитель может даже вызвать курьера для того, чтобы тот забрал товар.

ЭЛЕКТРОННАЯ РЕВОЛЮЦИЯ НА ПОЧТЕ

Революционным нововведением стало появление у «Почты России» простой электронной подписи (ПЭП). Благодаря этому приложению гражданин, единожды оформив доступ к сервису, более не должен заполнять бумажные документы и показывать паспорт в почтовых отделениях: достаточно продемонстрировать текст СМС-сообщения или push-уведомление на экране телефона. С июня 2018 года по май 2019 года простую подпись оформили около 19 млн человек. С ее помощью выдается уже больше 75% отправок. А уже в текущем году для удобства клиентов более 700 городских отделений с числом окон более трех будут оснащены электронной очередью.

Другой новацией стал запуск сервиса электронных заказных писем (ЭЗП). ЭЗП позволяет гражданам и организациям получать письма от государственных организаций (например, от ГИБДД) в электронном виде. Прочтение такого электронного письма приравнивается к его получению в почтовом отделении под роспись. ЭЗП могут получить как физические, так и юрлица. На сайте Zakaznoe.Pochta.ru зарегистрировались более 2 млн физических лиц и более 1 тыс. организаций. В 2018 году в виде ЭЗП было отправлено 50 млн почтовых отправок — 25% от общего числа заказных писем. В 2019 году этот объем должен вырасти до 75 млн, число регионов, где доступно ЭЗП, — до 80.

ОНЛАЙН-РИТЕЙЛ КАК ДРАЙВЕР РОСТА

В 2018 году предприятие создало «дочку» «Почтовые технологии», ставшую резидентом «Сколково». Сейчас в ней работают 400 человек, число персонала планируется увеличить до 3 тыс. Также «Почта России» значительно сократила срок разработки цифровых продуктов. Если раньше он составлял 15 и более месяцев, то теперь новый продукт появляется быстрее, чем за полгода, рассказывал в ходе Форума о цифровой трансформации Николай Подгузов.

В начале года на «Почте России» была проведена масштабная реорганизация. Вместо блока «Посылочный бизнес» было образовано два новых блока: «Электронная торговля» и «Международный бизнес». Как пояснил «Ъ» первый заместитель генерального директора по электронной коммерции Алексей Скотин, предприятие хочет оказывать своим клиентам весь комплекс услуг из сферы e-commerce, не ограничиваясь только доставкой товаров. Речь идет о платежах, помощи с курьерами, доступе к инфраструктуре «Почты России», маркетинговых услугах и пр.

В числе финансовых сервисов разрабатываются предложения для удобного биллинга, управления наложенным платежом (некоторые корпоративные клиенты хотят получать средства за товар раньше его выкупа) и др. В этой сфере «Почте России» поможет партнерство с Почта Банком — совместном с ВТБ предприятием.

С начала 2018 года через личный кабинет отправителя на сайте «Почты России» Otravka.Pochta.ru, которым пользуются корпоративные клиенты, было оформлено более 58 млн почтовых отправок.

«Почта России» внимательно анализирует ценовые предложения для интернет-магазинов, чтобы у них была возможность предоставлять своим клиентам услугу по



ПЕТЯ КАСИДИН

бесплатной доставке заказов. По мнению господина Скотина, именно возможность бесплатно получить товар, приобретенный онлайн, является одним из ключевых драйверов развития рынка электронной коммерции.

Для конечного покупателя «Почта России» намерена предложить вариативность способов доставки: самовывоз, курьерская доставка с выбором точного времени получения товара, почтоматы. Управление типом доставки можно будет осуществлять непосредственно из мобильного приложения.

Топ-менеджеры предприятия обещают еще одно революционное изменение: избавление от «советского» наследия, согласно которому почтовое отделение обслуживает только тех, кто живет в соответствующем районе. Вскоре покупатель сможет сам выбирать на карте отделение, в котором ему удобно получить посылку.

МНЕНИЯ ЭКСПЕРТОВ

Благодаря цифровой трансформации «Почта России» стала лидером логистических услуг для отечественной интернет-коммерции, резюмирует председатель комитета по торговле «Деловой России» Алексей Федоров. «Большой поток жалоб, которые в ряде случаев были попытками манипуляций о том, что товары из Поднебесной не доходят до российского потребителя, привели к популяризации регистрируемых почтовых отправок и модернизации всей IT-инфраструктуры отслеживания посылок», — указывает он.

Кроме того, для отечественного сектора e-commerce «Почта России» реализовала ряд цифровых решений — например, значительно упрощена процедура отправки заказов небольшими интернет-магазинами. «Если раньше необходимо было прийти в отделение, приобрести упаковку, заполнить необходимые бланки и прочее, то сейчас взаимодействие „на месте“ сведено к минимуму», — поясняет господин Федоров. — Внешние IT-сервисы позволили преодолеть страх всех участников, что отправление потеряется и не будет доставлено».

Старший эксперт по электронной торговле Российской экспортного центра РЭЦ Армен Манукян отмечает незаменимость «Почты России» и для экспорта отечественных товаров, чему, безусловно, помогают переход на инновационные технологии и процесс цифровизации. «Почта России на данный момент — наиболее популярный логистический оператор для розничных экспортных отправок из России», — указывает он. — Любое усиление инфраструктуры «Почты», если оно положительно отразится на тарифах и сроках доставки, серьезно повлияет на темпы роста российской экспортной интернет-торговли».

ИНВЕСТИЦИОННЫЙ ПОТОК

По новой Стратегии развития предприятия на 2019/23 годы на цифровую трансформацию предполагается направить 40 млрд руб. Из них около 10 млрд руб. будет вложено в реализацию проектов по направлениям облачных вычислений и обработке больших данных. В том числе, как обещал Николай Подгузов, начнутся тесты применимости технологий искусственного интеллекта для роботизации рутинных бизнес-процессов.

Еще 15 млрд руб. будут направлены на укрепление цифровой инфраструктуры предприятия. Оставшиеся 10–15 млрд руб. пойдут на цифровизацию продуктов и услуг предприятия. «Почта России» ожидает перехода к стабильному трехмесячному циклу запуска новых продуктов.

Среди KPI предприятия к 2023 году значатся: наличие более 15 млн активных онлайн-пользователей, создание качественной платформы для электронной коммерции и устойчивое внедрение инновационных продуктов. В части создания платформы для e-commerce у «Почты России» уже есть экспертиза в таких областях, как безналичные и наличные платежи, перевозка и таможен, фулфилмент. Высокие смежные компетенции есть в сфере постпродажных услуг, маркетинге и CRM.

Значительные надежды «Почта России» связывает с приданием предприятию статуса оператора национальной электронной почтовой системы (НЭПС). Благодаря этому

планируется удержать доходы от традиционной почтовой связи. В 2018 году они составили 77,8 млрд руб.

ИННОВАЦИИ И СТАРТАПЫ Чтобы выдержать конкуренцию и действительно шагнуть в ногу со временем, компании всего мира вынуждены использовать инновации, а также опыт и решения небольших проектов. Так, «Почта России» планирует создать акселератор в партнерстве с ведущими институтами развития и запустить внутреннюю фабрику стартапов на базе «Почтовых технологий». Кроме того, предприятие формирует центры развития технологических компетенций и заключает партнерства для разработки и внедрения инноваций. Например, в 2023 году предприятие должно запустить десять проектов, прошедших акселерацию, и 98 MVP (minimum viable products, минимально жизнеспособных продуктов).

В части IT-инфраструктуры предприятие формирует единую целевую архитектуру и интегрирует в нее корпоративные IT-системы для автоматизации внутренних процессов. Для этого «Почта России» хочет обеспечить единый сбор данных по всей цепочке создания стоимости и единые системы хранения, администрирования, вычисления и обработки данных. К 2023 году количество специалистов цифрового профиля на предприятии увеличится с 500 до 2 тыс. человек, а доля выручки от цифровых продуктов увеличится с 1,4% до 15%.

Цифровизация затронет и управление сетью почтовых отделений. В планах — создание и внедрение платформы единого геоинформационно-аналитического сопровождения деятельности по управлению отделениями и формирование лучших предложений за счет оптимизации продуктового портфеля и сегментации клиентской базы.

ОГРАНКА ТРАНСГРАНА

Бурный рост трансграничной интернет-торговли давно вызывал опасения как властей, так и участников рынка e-commerce. В прошлом году, по оценкам Национальной ассоциации дистанционной торговли, сегмент трансграничной торговли достиг 383 млрд руб. — это 28% от общего рынка онлайн-ритейла в стране. «Почта России» за прошлый год обработала 345 млн зарубежных посылок — на предприятие приходится доставка 95% посылок из иностранных интернет-магазинов.

В прошлом году было принято решение об изменении порога беспошлинной торговли внутри Евразийского экономического сообщества. С 1 января 2019 года он составил €500, с 1 января 2020 года станет еще меньше — €200.

«Почта России» вместе с ФТС разработали технологическое решение, которое позволяет взимать пошлины с покупателей в режиме онлайн — прямо в момент оформления на торговой площадке. Это значительно упростило процедуру для пользователей и снимет дополнительную нагрузку с таможенной службы. Сейчас технология дистанционного взимания таможенных пошлин находится в тестовой эксплуатации.

ПЛАНЫ НА БУДУЩЕЕ

К 2028 году предприятие будет представлять собой платформенный бизнес. «Почта России» станет «платформой №1 для e-commerce», социально-государственной платформой, финансовой платформой на базе Почта Банка и платформой для управления дочерними и зависимыми предприятиями. В том числе запланирован запуск таких принципиально новых для предприятия сервисов, как телемедицина и социально-бытовые услуги.

«Успех цифровой трансформации всей страны будет определяться скоростью проникновения технологий в ее самые удаленные регионы», — говорит глава «Почты России». — И если городское население в целом сможет самостоятельно найти применение цифровым технологиям, то в селах ему часто будет требоваться человек. В сельской местности именно почтальон сможет стать проводником современных цифровых решений».

Согласно планам «Почты России», современный «цифровой почтальон» будет способен оказывать целый ряд самых разных услуг: доставка товаров электронной коммерции, телемедицинские услуги, социальные и бытовые услуги, а также весь перечень государственных услуг.

Планы амбициозные, но XXI век требует цифровой трансформации от любой компании. «Почта России» не исключение, более того, предприятие стратегически важно для всей страны, — объясняют в компании. — Вряд ли найдется хотя бы один россиянин, кто никак с «Почтой» не взаимодействует». Потому столько времени, ресурсов и инвестиций идет на собственное развитие и IT-инфраструктуру. ■