

БОЛЬШИЕ ДАННЫЕ ПОЙДУТ ПО ПОЧТЕ

СЕГОДНЯ В РАМКАХ МАСШТАБНОЙ ПРОГРАММЫ ПО ЦИФРОВИЗАЦИИ, РЕАЛИЗУЕМОЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ, «ПОЧТА РОССИИ» УЖЕ ВНЕДРЯЮТ ПЛАТФОРМУ ЕДИНОГО ГЕОИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. РАЗВЕРТЫВАНИЕ ЭТОЙ ПЛАТФОРМЫ ПОЗВОЛИТ КОМПАНИИ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ ОБЕСПЕЧИТЬ ОПЕРАТИВНОЕ ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ И СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ БИЗНЕСОМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПРОГРЕССИВНЫХ МЕТОДОВ АНАЛИЗА И ПРОГНОЗИРОВАНИЯ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИИ BIG DATA. МАРИЯ ИВАНОВА

Учитывая глобальные тренды современного мира, любая успешная компания должна владеть решениями на основе технологий больших данных — Big Data. Наряду с крупнейшими игроками для эффективного управления бизнесом «Почта России» в 2020 году запускает платформу единого геоинформационно-аналитического сопровождения деятельности, которая позволит создать и внедрить механизмы комплексной аналитики и прогнозирования в операционной деятельности и управлении, а также автоматизировать ключевые процессы на предприятии.

В основе функционирования платформы будут использованы прогрессивные методы анализа и прогнозирования с алгоритмами машинного обучения с использованием анализа и обработки структурированных и неструктурированных данных Big Data. При проектировании системы «Почта России» ориентировалась на успешный опыт использования аналогичных инструментов в крупных розничных сетях и банковских организациях федерального масштаба.

Динамика рынка и спроса, урбанизация территорий требуют от бизнеса постоянной актуализации. «Почта России» — уникальная компания с широким форматом присутствия по всей стране. С одной стороны, почтовая сеть состоит из 42 тыс. стационарных отделений, с другой стороны, это сотни передвижных отделений почтовой связи, а также более 100 тыс. почтальонов, обеспечивающих доступность услуг по всей территории страны. Аналитическая платформа позволит, в том числе, получать в режиме реального времени оперативные данные по ключевым показателям каждого канала взаимодействия с клиентом, достаточности ресурсов и загрузке, что поможет повысить качество сервиса, выявить зоны развития в процессах и услугах и повысить производительность. Аналитическая платформа будет интегрирована с другими информационными системами «Почты России», например с системой управления очередью, системой управления рабочим временем. «Мы распола-

гаем значительной клиентской аудиторией и спектром услуг, поэтому должны уметь структурировать и эффективно управлять большими данными, опираясь на успешные мировые практики», — отмечает заместитель генерального директора по операционному управлению и розничной торговле Михаил Волков. По его словам, внедряемая «Почтой России» информационная система, в том числе, позволит оперативно получать рекомендации для формирования продуктового портфеля ключевых клиентских групп и обеспечить полный охват инструментами мониторинга всех точек взаимодействия с клиентами в физической сети и дистанционных каналах.

Платформа будет запущена в опытную эксплуатацию в первом квартале 2020 года. В процессе будет происходить ее доработка для тиражирования. Подключение к системе всей сети намечено на второй квартал 2020 года.

О планах по цифровизации «Почты России» генеральный директор компании Николай Подгузов расска-

зал в марте 2019 года. По его словам, этот процесс уже продолжается порядка двух лет и преследует несколько ключевых задач: построение цифровой платформы управления предприятием, перевод взаимодействия с клиентами в цифровые каналы, а также трансформация работы почтальонов на базе современных технологий. В ближайшие пять лет, по словам главы компании, на цифровизацию Почты будет направлено более 40 млрд руб., из которых около 15 млрд руб. будет вложено в укрепление цифровой инфраструктуры, порядка 10 млрд руб. — в проекты по облачным вычислениям, обработке больших данных и тестированию искусственного интеллекта для роботизации бизнес-процессов. Остальные средства пойдут на цифровизацию продуктов и услуг. Для целей цифровой трансформации компании в «Почте России» также был организован единый центр компетенций на базе дочерней компании «Почтовые технологии». ■



ЕДИНАЯ АНАЛИТИЧЕСКАЯ ПЛАТФОРМА ПОЗВОЛИТ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ ВЫГРУЖАТЬ ДАННЫЕ ПО КЛЮЧЕВЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ КАЖДОГО ОТДЕЛЕНИЯ «ПОЧТЫ РОССИИ» ДЛЯ ОПЕРАТИВНОГО ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ