



"Отправляем пивок, барабаны и моторизованную технику": как развиваются сервисы "Почты России"

Ежегодно 9 октября весь мир отмечает Всемирный день почты. Именно в этот день в 1874 году был создан Всемирный почтовый союз (ВПС), одной из 22 стран-основательниц которого стала Россия.

Почта России сегодня — это федеральный почтовый оператор, входящий в перечень стратегических предприятий РФ. Почта России обладает самой крупной филиальной сетью в стране — порядка 42 тысяч почтовых отделений и объединяет один из самых больших трудовых коллективов России — около 350 тыс. почтовых работников.

2020 год получился нестандартным и для физических лиц, и для бизнеса. На пике популярности оказались сервисы, работающие дистанционно. Так, объемы курьерской доставки "Почты России" в марте достигли показателей декабря, а декабрь — это "горячий" сезон для курьеров.

Подробнее о том, какие еще сервисы "Почты России" получили развитие в этом году и будут совершенствоваться в ближайшем будущем, рассказал заместитель директора по электронной коммерции Макрорегиона Урал АО "Почта России" Владимир Куковякин.

– Владимир, какими дистанционными сервисами "Почты России" может сейчас воспользоваться бизнес?

Если говорить в целом про дистанционную торговлю, то наиболее актуальными стали сервисы, связанные с доставкой отправок из отделений. "Почта России" достаточно быстро отреагировала на изменения в жизни людей в период пандемии и начала доставлять посылки как почтальонами, так и собственной курьерской службой.

Развитие получил "личный кабинет" пользователя услуг "Почты России". Здесь можно формировать бланки, отправления, проводить оплату. Причем все это можно интегрировать в систему самого клиента – сайт интернет-магазина или CRM. Удобная функция – сотрудники клиента могут не переучиваться, не разбираться в сторонних программных продуктах.

Кроме того, мы сократили сроки доставки. По ряду направлений – в два раза. Например, в Ростов-на-Дону и из него посылка теперь идет три дня. Это очень быстро. Я и сам как пользователь интернет-магазинов вижу, насколько реально сократились сроки доставки.

Активно развивается экспортное направление. Уральские предприниматели в этом году в 3,5 раза чаще отправляют посылки за рубеж. Для отправки товаров за границу экспортеры также пользуются онлайн оформлением посылок. Клиент-отправитель сам оформляет всю сопроводительную документацию в “Личном кабинете” на сайте Почты России с помощью опции “Подача декларации в ФТС”. Преимуществом нового сервиса является экономия времени и клиента, и оператора.

– Сервисы, о которых вы говорите, появляются по запросу бизнеса или по итогам ваших внутренних исследований?

И то, и другое. Мы слушаем запросы бизнеса, а также следим за тенденциями развития почтовых служб за рубежом. Например, в этом году статус мирового тренда приобрел так называемый фулфилмент. Это услуга для магазинов и маркетплейсов по организации быстрой и качественной доставки товаров от продавца к покупателю. Чтобы было понятнее, приведу пример. Компании из Екатеринбурга необходимо обеспечить поставку товара в Москву и Хабаровск. Сроки пересылки в эти города разные, и чтобы сработать оперативно, необходимо разместить товар в указанных мегаполисах. Для этого существуют фулфилмент- центры, где продавец из Екатеринбурга размещает свой товар. Так что доставка из Екатеринбурга в Хабаровск на следующий день – это никакая не магия, а объективная реальность. Как появилась эта услуга? Правильно! За нее проголосовал рынок.

– Доставка товаров “до двери” этой весной пользовалась особенным спросом в связи с пандемией. Какие изменения произошли в работе курьерской службы “Почты России”?

В связи с распространением коронавирусной инфекции Почта России расширила перечень отправлений, доставляемых на дом из почтовых отделений. Вместе с тем, мы снизили стоимость курьерской доставки в два раза до 100 рублей. До введения новых правил курьеры доставляли только экспресс-почту и коммерческие посылки.

Вообще курьерская доставка у нас развивается давно. Только на Урале открыто 38 курьерских участков. В целом по стране порядка 250-ти.

Нельзя не упомянуть и про новые способы вручения посылок. В первую очередь, речь идет о бесконтактной доставке, которая стала пользоваться популярностью в пандемию. Во время действия самых жестких ограничительных мер (конец марта, апрель, май) объемы курьерской доставки по стране выросли примерно в пять раз. Только представьте: в марте мы начали доставлять объемы декабря. Сейчас готовимся к новому сезонному всплеску и обновляем программные продукты. Это позволит сократить срок пересылки и обработки писем. Кроме того, “Почта России” обновила автотранспорт, необходимый для доставки посылок – скоро он выйдет на линии – и заказала для курьеров новую брендированную форму на зиму и лето.

– Какие еще необычные вложения делают отправители?

Один из уральских клиентов “Почты России”, к примеру, отправляет медицинских пиявок. Они содержатся в специальных контейнерах при определенной температуре. Отправляют пчел. Для этого их распределяют по кассетам, а уже кассеты размещаются в коробке с отверстиями, чтобы пчелы могли дышать. На таких отправлениях делается специальная отметка “живой груз”. А еще мы перевозили панд из Китая для московского зоопарка. Вообще с нами отправляют и мотоциклы, и мотороллеры, и байдарки, и саженцы. Есть опыт доставки язычковых этнических барабанов. Зарубежные адресаты прозвали их “Russian macaron’s” из-за

особой упаковки. Прежде чем курьер заберет партию отправлений, инструмент упаковывают следующим способом: сначала барабан заворачивают в обычную пищевую пленку, после чего он очень плотно запенивается. Поэтому они и напоминают по форме макаруны...

– Как бизнесу начать сотрудничать с “Почтой России”?

Все просто: нужно зайти на сайт “Почты” в раздел “Для бизнеса”, там заполняется анкета регистрации и формируется заявка на заключение договора. Далее у предпринимателя есть выбор: либо подписать договор через электронную оферту, либо заключить бумажный договор. Первый вариант проще и быстрее. Первые отправления можно будет делать уже через три-четыре часа. Самозанятые граждане могут использовать для работы личный кабинет физического лица – там можно оформлять отправления и оплачивать их.

– 2020-ый наглядно показал, что планы – хрупкая субстанция. И все же, какие векторы развития на 2021 год наметила для себя “Почта России”?

Мы продолжим работать над сервисами дистанционной торговли и предложениями для бизнеса. Будут протестированы новые виды доставки. В том числе доставка транспортной экспедицией. Перед стартом высокого посылочного сезона внедряем новый программный продукт в курьерской доставке. Программа позволит уменьшить ручной труд, повысить качество доставки, производительность нашей курьерской службы. У клиентов появятся дополнительные возможности по управлению доставкой своего отправления. Они смогут выбирать временные слоты доставки отправления, управляя доставкой через мобильное приложение. Вообще мобильное приложение Почты России будет и дальше активно развиваться. Там появится больше дистанционных сервисов: вызов курьера, заказ доставки на дом, возможность оплатить штрафы и коммунальные платежи, получение электронных заказных писем. Многие из этих сервисов уже сейчас доступны уральцам.

В перспективе же вполне возможно, что мы станем отчасти маркетплейсом, т.е. у нас можно будет приобрести партнерские товары.