

Результаты, внушающие оптимизм

Внедрение инноваций в современном производстве давно перестало быть данью моде. Инновационная модель – необходимое условие развития и роста любой компании независимо от ее отраслевой принадлежности. Когда же речь заходит о белорусском национальном операторе почтовой связи, безусловно, следует учитывать ответственность, специфику и масштабы предоставляемых населению услуг, принимая во внимание тотальную цифровизацию экономики страны.

Развитию, модернизации и совершенствованию почтового сервиса в современных условиях посвящается интервью журнала «ВС» с генеральным директором РУП «Белпочта» Светланой Викторовной ЮРКЕВИЧ.



– Недавно стало известно, что в общем рейтинге почтового развития (2IPD) Беларусь заняла 13-е место среди 172 стран. Прокомментируйте, пожалуйста, этот успех. Какие факторы стали основой для столь высокой оценки?

– «Белпочта» обеспечивает повсеместную доступность услуг и информации для граждан и организаций. По всей стране работает более 2,9 тыс. объектов почтовой связи. Мы уже более 25 лет успешно соблюдаем международные стандарты по приему, обработке, пересылке и доставке всех видов почтовых отправлений, внедряем и используем новые технологии при оказании услуг и оказываем услуги высокого качества.

Согласно данным отчета Всемирного почтового союза, по интегрированному индексу почтового развития за 2022 год Беларусь действительно заняла 13-е место из 172 стран. Это на одну позицию выше, чем в прошлом году, когда страна получила оценку в 67,4 балла и 14-е место среди 168 стран. К слову, в 2020 году Беларусь занимала 20-е место из 170 стран.

Комплексный показатель почтового развития (2IPD) ежегодно определяется Всемирным почтовым союзом. Это составной индекс, дающий обобщенную картину почтового развития в любой стране или регионе на основании четырех ключевых компонентов: надежность, охват, актуальность и устойчивость. В формуле 2IPD за каждый из аспектов страны получают соответствующую оценку от 0 до 100. Республика Беларусь получила оценку 100 баллов за показатель «Устойчивость» и является страной с наиболее устойчивой почтой.

Беларусь отнесена к числу стран, которые способны сочетать прогресс в плане общего развития почтовой связи, что отражено в оценках 2IPD, со значительным улучшением показателей надежности почтовой связи. По показателю «Надежность» Беларусь улучшила свой результат

на 15,20 балла по сравнению с прошлым годом.

В 2022 году основной целью методологии 2IPD стало определение уровня развития почты для каждой страны (PDL). ВПС классифицирует страны по десяти категориям почтового развития – от уровня 1 до уровня 10. Они соответствуют кластерам почтового развития, которые были статистически идентифицированы на основе анализа показателей 2IPD. Согласно данной классификации, Республика Беларусь отнесена к восьмому уровню: используя свой портфель почтовых услуг, компании стран данного уровня предоставляют гражданам более выгодные предложения.

– Что сегодня является приоритетом в процессе развития технологий в сфере почтового сервиса и каков потенциал цифровой трансформации вашего производства?

– Учитывая большую географию присутствия почтовых услуг в стране, в разных населенных пунктах, для различных групп клиентов, мы стремимся обеспечить единый набор сервисов и строим эти сервисы с учетом современных возможностей IT.

Наша цель – максимально приблизить к клиенту точку оказания

услуг, а в ряде случаев – дать ему возможность получить услуги самостоятельно и удаленно. Так, с течением времени почтовые услуги «мигрировали» сначала из стационарных отделений почтовой связи в передвижные, что позволило обслужить клиента ближе к дому, а теперь, с развитием проекта «Мобильный почтальон», мы оказываем услуги непосредственно на дому или в офисе, причем в режиме онлайн.

Еще одним важным шагом стало создание Национальной почтовой электронной системы. Теперь клиенты получили возможность вести юридически значимую переписку не выходя из дома благодаря использованию существующих в Республике Беларусь средств электронной цифровой подписи.

Продолжается работа по построению омниканальной модели оказания услуг. Мы пересматриваем существовавшие ранее разрозненные сервисы, обновляем и объединяем их на одной платформе. Такой подход позволяет клиенту получить сервис в едином потоке и в одном месте.

Отдельным направлением являются пересмотр и автоматизация инструментов взаимодействия с клиентами – юридическими лицами. Наша цель – обеспечить юридическое лицо возможностью использовать наши услуги удаленно. Для этого внедрен ряд автоматизированных сервисов для юристов. Электронная авансовая система призвана обеспечить им удобный расчет за услуги: она позволяет удаленно управлять остатками средств на счету, контролировать расход и в конечном итоге позволит полностью отказаться от авансовых книжек, что улучшит клиентский сервис.

На сегодняшний день внедрены несколько программных инструментов для юридических лиц, которые позволяют интегрировать

процессы отслеживания посылок, получать адресную справочную информацию непосредственно в бизнес-процессах юридических лиц без необходимости использовать сайт РУП «Белпочта». В процессе создан еще ряд таких инструментов, как прием партий почтовых отправлений, получение диапазонов штрих-кодов и прочих специфических данных, на которых строятся наши услуги.

Учитывая, что Беларусь сейчас находится на волне цифровой трансформации различных инструментов идентификации, цифровых справочников, реестров, а потребности пользователя в полностью цифровом и удаленном сервисе растут, процесс цифровой трансформации предприятия, пожалуй, бесконечен и цикличесен. В нашем случае он ограничен только тем, что посылки – это физические объекты и их доставка требует в общем случае взаимодействия с клиентом при вручении почтовых отправлений. Но ведь и в человеческом общении заложена большая ценность.

– Светлана Викторовна, расскажите, пожалуйста, о новых технологиях, внедренных в сферу почтовых услуг, равнозначно в почтовых отделениях связи городов и в сельской местности.

– Важнейшее место в деятельности «Белпочты» занимает совершенствование обслуживания клиентов, повышение степени удовлетворенности клиентов услугами почтовой связи, предоставляемыми населению как в городской, так и в сельской местности.

На сегодняшний день предприятием внедрены и активно используются различные цифровые сервисы, позволяющие нам быть ближе к каждому клиенту. Например:

– сервис, позволяющий получать регистрируемые почтовые

отправления без паспорта и извещения по SMS-коду;

– сервис «Поздравление с праздниками», предлагающий уникальную возможность не выходя из дома или офиса оформить поздравление, поделиться душевным теплом с близкими людьми, коллегами, партнерами, подчеркнув тем самым их значимость и выразив наилучшие пожелания, которые адресат получит по почте;

– сервис «Электронная марка» позволяет прямо из офиса/дома оплатить пересылку простой и заказной письменной корреспонденции, в том числе с уведомлением о получении;

– электронная авансовая система – способ оплаты услуг для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, который заменяет бумажную авансовую книжку и позволяет отслеживать движение денежных средств в режиме онлайн;

– сервис «Онлайн-оформление почтовых отправлений», который позволяет пользователям услуг почтовой связи в личном кабинете на интернет-портале РУП «Белпочта» создать информацию о почтовом отправлении для последующей отправки в объекте почтовой связи, сгенерировать штрихкод почтового отправления, распечатать адресный ярлык самостоятельно или в объекте почтовой связи, загрузить информацию о почтовом отправлении в программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий работу отделения почтовой связи;

– Национальная почтовая электронная система (далее – НПЭС), которая предоставляет пользователям возможность осуществлять прием, обработку, хранение, доставку (вручение) почтовых отправлений (простых или заказных) в электронной форме, а также пересылку гибридных отправлений (из электронной формы в бумажную).

СПРАВОЧНО

Посредством аппаратно-программного комплекса «Мобильный почтальон» почтальон по доставке почтовых отправлений и печатных СМИ на дому/в офисе может предоставить такие услуги, как:

- прием подписки на печатные СМИ;
- прием платежей посредством АИС «Расчет» в ЕРИП, платежей с торговой выручкой;
- прием отправлений письменной корреспонденции и посылок;
- выплата пенсий (пособий);
- выдача почтовых отправлений, в т. ч. международных почтовых отправлений с начисленными таможенными платежами;
- выдача международных почтовых отправлений с начисленными суммами за изменение/исправление адреса и предоставление недостающих сведений в таможенную декларацию;
- выдача почтовых отправлений с наложенным платежом с автоматическим заполнением данных получателей почтовых денежных переводов наложенного платежа;
- прием и выплата переводов;
- прием международных переводов в бел. рублях по социально-значимым неторговым платежам (алименты и социальное обеспечение), реализация товаров потребительского спроса, маркированной (немаркированной), филателистической продукции, печатных СМИ, лотерейных билетов.

Также реализована возможность идентификации пользователей услуг – физлиц с использованием биометрических документов, удостоверяющих личность.

Для пересылки почтовых отправлений в электронной форме пользователь услуг почтовой связи создает в НПЭС электронный почтовый ящик, который является цифровым аналогом почтового ящика. При отправке почтового отправления в электронной форме адресование осуществляется на почтовый адрес получателя (пользователя НПЭС), что не требует от отправителя знания дополнительных реквизитов, идентификаторов получателя. В случае если получатель почтового отправления не зарегистрирован в НПЭС, РУП «Белпочта» автоматически распечатывает, сконвертирует вложение и доставит почтовое отправление адресату по почтовому адресу.

В результате внедрения НПЭС пересылка простой и заказной письменной корреспонденции постепенно переходит от бумажного вида к электронному/гибридному, сокращаются сроки пересылки почтовых отправлений, повышается уровень цифровой грамотности населения и обеспечивается вовлечение населения в цифровизацию экономики. Оказание услуги осуществляется в онлайн-режиме независимо от географического положения пользователя. Также обеспечиваются удобный процесс получения почтовых отправлений и доступность услуги по пересылке корреспонденции 24/7.

С целью снижения цифрового неравенства между городским и сельским населением, обеспечения доступа населения в сельской местности к услугам почтовой связи РУП «Белпочта» внедрила комплекс «Мобильный почтальон». Это мобильное аппаратно-программное решение, объединяющее в себе на аппаратном уровне функции смартфона, терминала по оплате услуг посредством банковских платежных карт и принтера для печати платежных

документов на чековой ленте, Комплекс предназначен для предоставления услуг почтальонами по доставке почтовых отправлений и печатных СМИ физическим и юридическим лицам на дому и в офисе в режиме онлайн.

– Привычно осознавать, что ежедневная работа почты обеспечивается специалистами сферы почтовых услуг. Однако уже очевидно, что в нынешних условиях преобразований велика роль высококвалифицированных специалистов. Как достигается и поддерживается высокая профессиональная планка работников «Белпочты»?

– Республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта» – это многотысячный коллектив высококвалифицированных специалистов, преданных своей профессии. Работников почтовой службы всегда отличали исключительные профессиональные и духовные качества, стремления приложить все усилия к ее процветанию.

В настоящее время на предприятии трудится свыше 21 тысячи работников.

РУП «Белпочта» стремится всячески подчеркнуть значимую роль сотрудников и привлечь их к широкому кругу внутренних мероприятий, направленных на повышение мотивации, профессионального роста и мастерства работников, а также укрепление корпоративного духа. С этой целью на протяжении четверти века организуются конкурсы профессионального мастерства, которые предоставляют уникальную возможность не только увидеть профессионалов в своей сфере, но и рассказать о самых ярких и интересных из них.

РУП «Белпочта» – команда единомышленников, воодушевленных единой целью, способных реализовать стоящие перед ними задачи.