

Репортаж

ПОЧТОВЫЙ СЕРВИС УХОДИТ В «ЦИФРУ»

Александрина ДУНАЙ
г. Могилев



...Стрелки на циферблате ритмично сошлись на 9:00, и массивная входная дверь отворилась. Ожидающие охотно вошли внутрь одноэтажного кирпичного здания с арочными окнами, увенчанного короной из крупных литер с узнаваемым рожком-логотипом «Белпошта».

Проследовав за посетителями, оказываешься в конце очереди к электронному терминалу. Вспоминается расхожая фраза про театр, который, как известно, начинается с вешалки. По аналогии сегодня, пожалуй, можно сказать, что современное почтовое отделение начинается с электронного терминала.

И вот уже объявляют номер приглашения очередного клиента к одному из окошек оператора. Как говорится, процесс пошел...

Так размеренно и упорядоченно начался один из весенних рабочих дней отделения почтовой связи № 1 города Могилева. Здесь всегда многолюдно, потому что рядом находится железнодорожный вокзал. Несложно представить интенсивность потоков проезжающих и жителей крупного областного центра, у которых практически всегда находится необходимость прибегнуть к почтовым услугам. В подобных ситуациях быстрое и качественное обслуживание посетителей ценится превыше всего.

Оплата жилищно-коммунальных услуг, получение и отправление посылок, пересылка внутренней и международной ускоренной почты – привычный спектр услуг, за которыми обращаются люди. Также при необходимости посетителям предоставляют курьерские, финансовые, банковские,

страховые и другие услуги. Техническая и технологическая оснащенность практически каждого городского отделения «Белпочты» позволяют обеспечивать пересылку почтовых отправлений в любую точку Беларуси и по всему миру.

С широкими возможностями почтового сервиса в «первом» отделении знакомят витрина почтовой продукции, большой перечень красочных изданий и периодики, выразительно представленные правила оформления корреспонденции, перечень почтовых услуг, предложения к сотрудничеству юрлиц и т. д.

Даже за короткое пребывание в столь многоликкой среде впечатляешься пронизательностью почтовых работников в диалогах с клиентами почты, и это вызывает уважение.

И вот первая волна посетителей поубавилась, напряжение спало, но электронный терминал не скушает, выдавая очередные талончики. Валентина Сукачева, специалист по почтовой деятельности, переключилась на текущие дела. Со всеми тонкостями почтовой работы она знакома не понаслышке. Для нее «Белпочта» – вся жизнь. И это звучало в словах моей собеседницы обыденно, без пафоса, потому что на нынешний день в ее трудовой книжке только одна запись.



*Валентина СУКАЧЕВА,
специалист
по почтовой
деятельности*

– После окончания Брестского технического училища по специальности «оператор почтовой связи» приехала в Могилев. Непродолжительный период довелось покочевать, работая в нескольких отделениях, – подменяла разных специалистов. Так накапливался опыт, как говорится, входила в колею профессии. А в 1987 году, после декретного отпуска, прочно обосновалась в нынешнем отделении. Здесь проработала почти четыре десятилетия. Была оператором связи, потом назначили заместителем начальника отделения связи, а в данный момент работаю специалистом почтовой деятельности. В этом году выхожу на пенсию...



*Ольга ФИАЛКОВСКАЯ,
оператор связи*

О важности технологического ускорения в почтовом сервисе поделилась мнением молодая работница отделения – оператор связи Ольга Фиалковская. Информационные технологии, по ее

словам, в корне изменили в сознании людей былое представление о работе почты и в целом о новых возможностях связи. Поэтому нередко приходится терпеливо объяснять некоторым посетителям современные требования, непосредственно помогать в освоении терминалов. А люди, как известно, совершенно по-разному воспринимают новшества.

Тем не менее сегодня цифровые сервисы поступательно формируют общественные отношения и экосистему в целом, что наглядно отражается в повседневной работе всех звеньев «Белпочты». Об этом подробно рассказала Надежда Янченко, начальник объединенного цеха почтовой связи Могилевского филиала РУП «Белпочта».

Одна из новых услуг для физических лиц, введенная недавно в Могилеве, – это пересылка почтовых отправлений весом до 1 кг за устойчивую цену 3 руб. По расчетам специалистов, с учетом численности населения в городе и сельских населенных пунктах, предлагаемый вид услуг будет рентабельным.

– Большой перечень новых видов почтовых услуг мы предлагаем и для юридических лиц, – говорит Надежда Янченко. – Например, Национальная почтовая электронная система (НПЭС), при которой пересылка простых и заказных писем оцифрована, дает возможность отправлять официальные электронные письма в адрес госорганов и компаний, других физических лиц. Или электронная авансовая система, которая практически заменяет бумажную авансовую книжку и позволяет оплачивать услуги почты прямо из офиса. Порядка 50 % юридических лиц уже воспользовались данным предложением. Также пользуется спросом услуга «Почтовый курьер» с возможностью отслеживать этапы доставки. Востребована и E-commerce, предназначенная для пользователей интернет-магазинов, которые хотят забрать отправление в кратчайшие сроки. Установлены почтоматы, позволяющие получать международную почту в режиме 24/7. Остается востребованной и пересылка простой письменной корреспонденции: порядка тысячи отправлений ежемесячно.

...Городские улицы вытянулись заревом мачт иллюминации. В лучах подсветки ярко выделяются литеры «Белпошта», а посетители то и дело подходят к электронному терминалу почтового отделения связи № 1 Могилева. И для большинства посетителей и клиентов стала привычной услуга, в которой «цифра» незаметно проявляется на стыке маркетинга и онлайн-продаж. Все сосредоточены на конечном результате – качестве почтового сервиса.