

Почтовые услуги через призму цифровой трансформации



Тема современных информационных технологий сегодня в тренде. Зачастую ее связывают с внедрением самых разных инноваций. В отношении производственной деятельности РУП «Белпочта» без преувеличения можно сказать, что в сфере почтовых услуг ИКТ обрели «второе дыхание».



О том, как внедряются актуальные виды почтового сервиса и что именно предпринимается для расширения всего комплекса обслуживания, рассказывает начальник Центра развития информационных технологий РУП «Белпочта» Анатолий Владимирович НЕВМЕРЖИЦКИЙ.

Сегодня, в эпоху глобального проникновения ИКТ во все сферы деятельности человека и бизнес-процессы компаний, в сфере почтовых услуг остается одна особенность, которая не позволяет полностью погрузить клиента в «цифровой мир», – наличие реальных почтовых отправлений, писем, конвертов, печатных изданий и проч.

В отличие, например, от банковской сферы, где тенденции развития представляют электронные деньги, клиенты почтовых операторов получают на руки материальный объект, будь то письмо или бандероль. В свою очередь объект должен пройти всю технологическую цепочку оказания услуги, что накладывает условные ограничения на полную цифровизацию процесса.

Разумеется, сегодня «Белпочта» оказывает не только традиционные виды услуг. Поэтому векторы развития предприятия можно условно представить как:

- улучшение качества и скорости предоставления почтовых услуг путем максимального применения ИКТ там, где это возможно;
- внедрение непрофильных услуг с полной автоматизацией и цифровизацией процесса.

Наглядным примером перехода классического почтового сервиса на цифровую основу является услуга «Электронная марка». Сегодня клиенту необязательно идти в отделение почтовой связи, приобретать марки и клеить их на конверт, достаточно иметь доступ в интернет, обычный компьютер и принтер. После дистанционного внесения адресных данных клиент имеет возможность распечатать электронную марку непосредственно на конверте или отдельно, а затем традиционно наклеить ее.

Такая марка представляет собой QR-код, содержащий всю необходимую информацию. Благодаря печати электронной марки на конверте, появилась дополнительная возможность брендировать его – нанести, например, логотип компании, рекламу или стилизовать под какое-нибудь событие или праздник. Данная услуга пользуется

популярностью у юридических лиц: кроме экономии времени, появилась возможность сделать цельный стилизованный конверт с адресной рекламой.

Далее конверты с электронной маркой проходят стандартный путь к получателю.

Сегодня РУП «Белпочта» предоставляет целый набор финансовых сервисов. Один из них – перевод денежных средств с карты на карту. Дальнейшим перспективным направлением его развития является перевод денежных средств с банковской платежной карточки в наличные денежные средства (card to cash). С учетом развитой обширной сети отделений почтовой связи по всей стране фактически появилась возможность создать качественно новый сервис, используя средства и возможности ИКТ без дополнительной инфраструктурной модернизации.

К примеру, клиент посредством сети интернет через личный кабинет на сайте РУП «Белпочта» переводит денежные средства с личной банковской платежной карточки получателю по любому адресу, и в режиме онлайн денежные средства поступают в отделение почтовой связи. Далее адресат либо

самостоятельно получает их, либо они доставляются почтовым курьером РУП «Белпочта» по адресу получателя. Эта услуга особенно эффективна при переводе средств из крупных населенных пунктов в регионы, где менее развита или отсутствует инфраструктура для безналичных операций и снятия наличных средств с банковских платежных карточек.

Неизменным спросом у населения пользуется сервис РУП «Белпочта» по осуществлению платежей посредством АИС «Расчет» – единого расчетного и информационного пространства во всех объектах почтовой связи. Платежно-справочные терминалы позволяют клиентам самостоятельно произвести оплату коммунальных услуг, услуг мобильных операторов, стационарной связи и интернет-провайдеров, а также оплату бюджетных платежей, погашение кредитов.

Эксперты почтовой отрасли отмечают, что сегодня информационные технологии превратились в один из основных ресурсов, обуславливающих повышение





конкурентоспособности предприятия. Именно ИКТ позволяют РУП «Белпочта» увеличивать скорость обработки информации, снижать издержки, повышать качество услуг, оптимизировать бизнес-процессы.

С применением «цифры» создана программно-техническая база, которая позволила перейти от оказания отдельных видов услуг к комплексному обслуживанию клиентов независимо от точки оказания услуг. Другими словами, клиент получает одинаковый набор сервисов в любом отделении почтовой связи.

Цифровая трансформация в работе белорусской почты в значительной степени способствовала совершенствованию сети самообслуживания. На сегодняшний день функционирует около 1000 платежно-справочных терминалов, которые позволяют вносить платежи посредством банковских пластиковых карточек и наличными денежными средствами. Клиенты могут осуществлять в том числе платежи за услуги интернет-провайдеров; платежи в счет погашения кредитов и налоговые платежи; оформлять подписку на периодические издания; использовать интерактивные справочные системы почтовой связи, а также министерств и ведомств, с которыми заключены договоры; следить за контролируемыми

почтовыми отправлениями.

В отделениях почтовой связи г. Минска установлено 41 устройство самообслуживания SmartPost по отправке заказной письменной корреспонденции весом до

2 кг по Республике Беларусь.

В опытно-промышленной эксплуатации находятся устройства самообслуживания для получения почтовых отправлений – почтоматы, функционирующие 7 дней в неделю, 24 часа в сутки. С их помощью клиент имеет возможность получить свою корреспонденцию в автоматическом режиме, не посещая при этом отделение почтовой связи.

РУП «Белпочта» запущен почтовый интернет-магазин белорусских товаров Shop.belpost.by, который является виртуальной торговой площадкой, объединяющей ведущие отечественные бренды. Доставка товаров, заказанных в почтовом интернет-магазине, осуществляется по всей территории Республики Беларусь и Российской Федерации.

Предприятие развивает систему безналичных платежей. Во всех объектах почтовой связи организовано обслуживание держателей банковских платежных карточек национальной платежной системы «БелКарт» и международных платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide, эмитированных банками-резидентами Республики Беларусь и банками-нерезидентами.

Перспективным направлением является электронная коммерция (e-commerce), при которой все финансовые и торговые

транзакции осуществляются при помощи компьютерных сетей. Для продвижения такой услуги должны быть пересмотрены бизнес-процессы, связанные с проведением подобных транзакций. Это направление сегодня активно обсуждается на уровне Всемирного почтового союза, вырабатываются единые требования, правила, тарифы и условия для всех назначенных почтовых операторов. Речь идет не только о продаже товаров через интернет-магазины, но также о создании цифровых площадок, которые будут агрегировать различных игроков на рынках продажи товаров и предоставления услуг в масштабах региона, страны, мира.

РУП «Белпочта» выполняет важную социальную функцию – является информационным посредником между гражданином и автоматизированной общегосударственной информационной системой (ОАИС). На сегодняшний день на 136 сертифицированных рабочих местах оказываются государственные услуги во всех городах областного и районного подчинения. Рабочие места подключены к подсистеме доступа к государственным информационным ресурсам с использованием пароля и ключей электронной цифровой подписи.

Внедрение современных информационных технологий позволяет РУП «Белпочта» развивать как основные услуги почтовой связи, так и непрофильные. Это является залогом успешного развития почтовой отрасли. Использование ИКТ трансформирует привычные формы предоставления услуг, открывая новые возможности для повышения уровня сервиса.