Опубликовано: 9 ОКТЯБРЯ 2020

ИСТОЧНИК: ГАЗЕТА «РЭСПУБЛІКА» Рэспубліка

Генеральный директор «Белпочты» Светлана Юркевич — о цифровизации услуг, «мобильном почтальоне» и о том, почему на конвертах важно писать разборчивым почерком

Почта держит марку

Сложно представить что-то более романтичное и сакральное, чем письма. Они отражение целого мира, что таится в душе автора и принадлежит только ему и адресату. А проводником между ними испокон веков были почтальоны, ожидание весточки от которых заставляло трепетать. Шли годы. Сегодня почта во всем мире считается особым многофункциональным институтом, который уже давно вышел за рамки писем и посылок. Накануне Всемирного дня почты и в год четвертьвекового юбилея корреспондент «Р» поговорила с директором «Белпочты» Светланой Юркевич о том, чего уже достигло и как будет развиваться предприятие.



Кузница новостей

— Гонцы, голуби, телеграммы — все эти архаичные способы передачи информации машинально всплывают в памяти у людей, когда речь заходит об истории почты. А какой облик у нее сегодня?

— Современная почта — это нечто большее, чем просто оказание услуг, хотя их мы, понятное дело, постоянно стремимся развивать и совершенствовать. Почта выполняет еще и большую социальную функцию, служит своеобразным местом встреч и общения. Возьмем те же письма: да, с развитием мессенджеров люди стали меньше писать от руки, но этот способ передачи информации, мне кажется, никогда не исчезнет. Кстати, сейчас активно развивается такое направление, как посткроссинг, особенно молодежь любит слать открытки. Все-таки сообщения в соцсетях — это не то, нет в них настоящей душевности и теплоты.

— Нельзя отрицать, что высокие технологии так или иначе входят в каждую сферу деятельности. Как «Белпочта» меняется посредством IT?

— Мы пытаемся уйти от бумажного формата и перевести все, что возможно, в электронный вариант. Уже с января мы запустим Национальную почтовую электронную систему — это сложный и серьезный этап в развитии отрасли, который поможет быстрее и дешевле донести информацию до адресата. Уже с 3 января на сайте «Белпочты» любой пользователь сможет зарегистрировать личный кабинет и получать с помощью него письма. Например, сейчас уведомления о штрафах приходят к нам в электронном виде — сотрудники их распечатывают, специальная машина складывает, а почтальон приносит под роспись о получении. Эта цепочка станет гораздо проще: когда клиент увидит письмо в личном кабинете, система автоматически посчитает его доставленным или прочитанным. Может быть вариант другой, так называемая гибридная почта. Например, у вас есть личный кабинет, а у бабушки, которой вы хотите отправить письмо, его нет — тогда вы набираете сообщение на компьютере, а наш сотрудник в нужном отделении распечатывает его на бумаге и доставляет адресату. Эта же схема действует наоборот: бабушка может написать текст от руки, а мы его отсканируем и отправим в ваш личный кабинет.

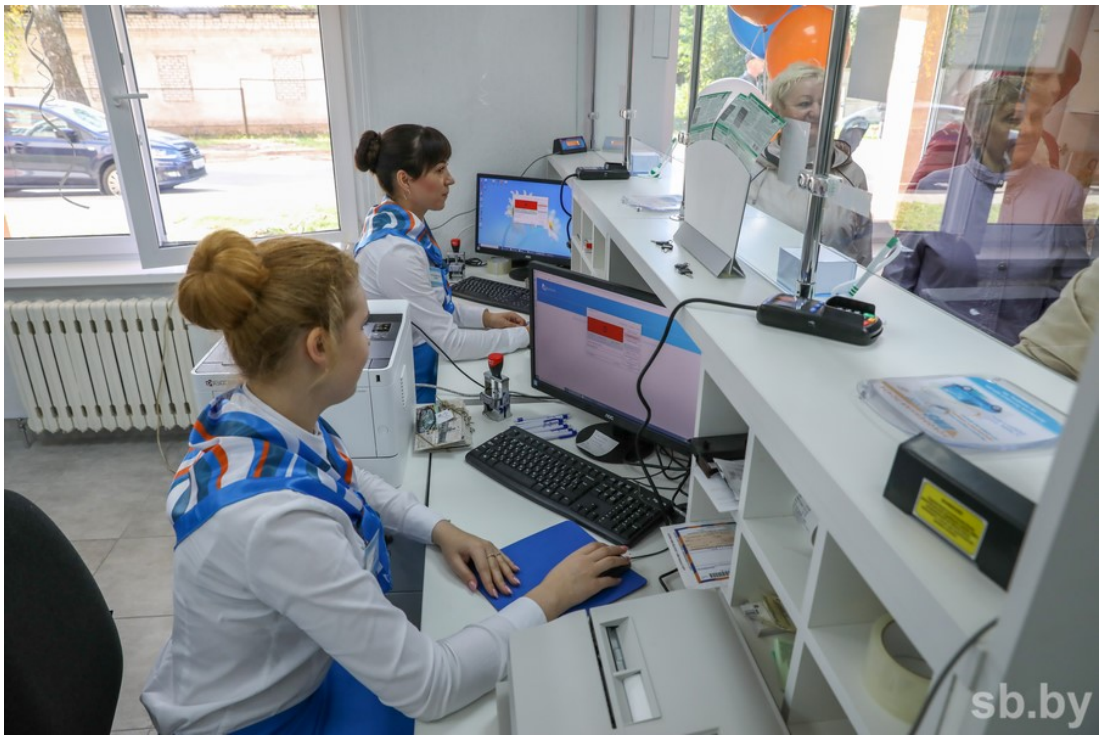




Несмотря на развитие соцсетей, люди продолжают писать письма и посылать открытки.

— **Вы считаете, это будет актуально у старшего поколения?**

— Когда-то и к банковским карточкам пенсионеры относились скептически, но со временем ведь привыкли. Хотя даже если наши бабушки и дедушки не пользуются гаджетами, это не значит, что они совсем отстали от жизни. Просто почта, особенно в деревнях, — это место общения, такое же, как, скажем, лавочка у подъезда. Если пожилой человек захочет освоить какое-то новшество, любой сотрудник отделения с удовольствием ему поможет. Но надо понимать, что посидеть в той же очереди, обсудить последние новости — это как раз то, за что почту любят многие наши пенсионеры.



Все сотрудники почты нацелены на качественное оказание услуг.

Все услуги в одной руке

— В конце прошлого года вы запустили проект «Мобильный почтальон» — это когда ваш специалист приходит на дом к клиенту и через терминал может выполнить все нужные ему операции. Как себя показала эта новация?

— Действительно, «Мобильный почтальон» активно тестируется с декабря, мы запустили этот проект в Оршанском районе. Клиенту (часто это пожилые малоподвижные люди) не нужно идти в отделение: с помощью нашего сотрудника и мобильного терминала он может получить весь спектр почтовых услуг: оформить подписку, совершить денежный перевод, оплатить «коммуналку». Когда проект запускали, бабушки и дедушки восприняли его настороженно, но спустя время сервис всем понравился: людям не нужно заполнять квитанции, все быстро и удобно, это как передвижная касса. С ноября мы планируем запустить этот проект во всех 11 городах-спутниках, а уже в следующем году полностью охватить все сельские районы. Всего получится около 3300 мобильных терминалов.

Кроме того, мы развиваем наше мобильное приложение, где можно отслеживать статус почтового отправления. А еще запустили систему СМС-оповещений: как только посылка поступает в отделение, клиент получает сообщение о том, что ее можно забрать. Больше нет необходимости заполнять квитанции. Пока эта система работает только в рамках международных отправлений, но мы планируем внедрить ее и для посылок внутри страны.



«Белпочта» планирует продолжать развиваться для удобства своих клиентов.

— **А идея с почтоматами дала хороший результат?**

— Многим так проще, не нужно стоять в очереди — ввел код от ячейки и забрал посылку. Сейчас у нас работает около 20 почтоматов, но в ближайшие два года мы планируем поставить еще около 60. В первую очередь ячейки появятся в густозастроенных спальных районах городов, а также там, где мы закрываем отделения. Причем если сейчас в почтомате можно только забрать посылку, то в будущем там появится функция отправки.

— **Постепенно почта превращается в мини-отделение банка: здесь можно оплатить услуги, снять наличные, получить кадастровые справки и даже оформить документы на выдачу кредита. Зачем нужна такая многофункциональность?**

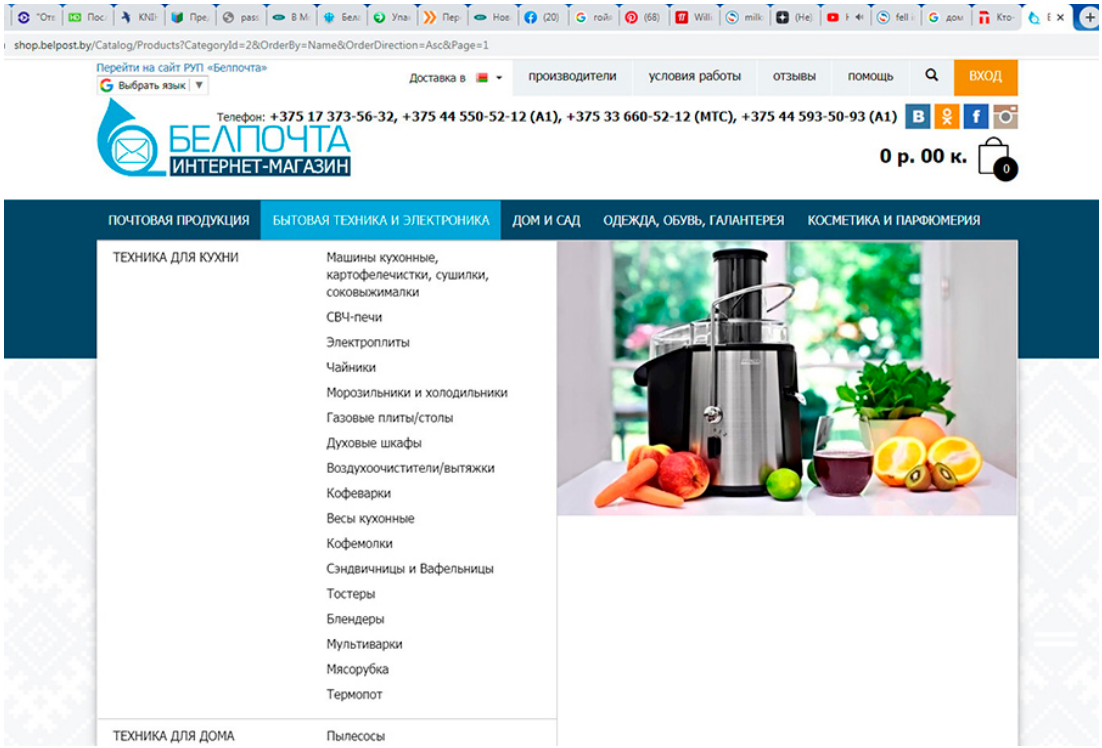
— Почта все-таки несет социальную нагрузку, а банки — это коммерческие организации, которые, что логично, сильно обращают внимание на прибыль. Если им невыгодно содержать свое отделение, то оно закрывается, но людей-то нельзя оставить без доступа к услугам — вот мы и подхватываем эти полномочия. У нас есть соглашение с «Беларусбанком», по которому можем оказывать банковские услуги — этот сервис работает в 1012 почтовых отделениях, а всего в стране их около 3000. Это очень востребовано на селе, причем жителей мы не обижаем — предоставляем им такой же комплекс услуг, как и горожанам. Более того, наши сотрудники по заявкам пенсионеров могут привезти им какие-то продукты, средства гигиены — в общем, всецело помогают чем могут.



На лидерских позициях

— А как продвигается сотрудничество на рынке электронной торговли и популярен ли ваш сайт онлайн-покупок shop.belpost.by?

— На этом сайте представлено более 15 000 товаров, около 90 процентов из которых отечественного производства. Причем заказывают их не только белорусы, но и жители 41 страны мира. В этом интернет-магазине мы также размещаем товары, которые продаются на других популярных площадках, у нас большая логистика и мы можем доставить покупки в самые отдаленные регионы страны. Уже в следующем году мы планируем создать новую платформу маркетплейс, где будем выступать посредниками между продавцом и покупателем. То есть человек сможет на нашем сайте выбрать товар, а мы в качестве курьеров заберем его у продавца и доставим клиенту. Для «Белпочты» в этом много плюсов, например, не нужно будет хранить товары на складах.



На сайте онлайн-покупок shop.belpost.by заказывают их не только белорусы, но и жители 41 страны мира.

— Тот, кто периодически закупается на сайтах вроде AliExpress, знает, как долго порой приходится ждать заветную посылку. Как у вас обстоят

дела со сроками доставки международных отправлений?

— Я бы не сказала, что несколько месяцев ожидания посылки из Китая — это вина почты. Перед прошлым Новым годом количество отправлений выросло в 2,5 раза — это невероятно много. Было такое, что люди сделали заказ в ноябре, а на нашу таможню он пришел только в январе. Как только посылка поступает в Беларусь, мы ее обрабатываем, заполняем документы и, если нужно, отдаем на досмотр. Если нет никаких задержек, через день-два она прибывает в почтовое отделение. В такой же срок передаются письма внутри страны, если человек не использовал услугу ускоренной почты. Если вы хотите, чтобы корреспонденция дошла быстрее, заполняйте адрес на конверте разборчивым почерком. Дело в том, что все письма закладываются в ящички, сортировочная машина сканирует адреса и доставляет на отправку в нужный город. Если что-то указано неразборчиво (так бывает примерно в 30 процентах случаев), операторы распознают буквы вручную.

— «**Белпочта**» **за год поднялась в мировом рейтинге почтовых служб на 11 позиций — с 32-го места на 21-е. Что поспособствовало такому росту?**

— Эту оценку дает Всемирный почтовый союз, в конкурсе участвуют 192 страны. Благодаря такому скачку мы встали в один ряд с продвинутыми почтовыми операторами. Но это результат не одного года, а планомерная работа за все 25 лет существования «Белпочты». Основные критерии оценки — скорость, доступность и качество. Видимо, те логистика и сервисы, которые мы внедряем, актуальны в данный момент во всем мире. Нам остается только удержаться на этой высокой позиции и продолжать развиваться для удобства наших клиентов.

glushko@sb.by

Полная перепечатка текста и фотографий запрещена. Частичное цитирование разрешено при наличии гиперссылки.

Заметили ошибку? Пожалуйста, выделите её и нажмите Ctrl+Enter



Христина ГЛУШКО Фото: Виталий ПИВОВАРЧИК, Юрий МОЗОЛЕВСКИЙ, Алексей СТОЛЯРОВ

sparrow.

Заметили бутылку на колесе своего авто? Вы в опасности
CARSWEEK.RU

Стало известно, сколько авто с номерами РФ не пустили в Финляндию
MOTOR.RU

Человеческому геному добавляют подробностей
NKJ.RU

Сын Кадырова устроил жесткую драку! Горячие подробности
SOCHI1.RU

Погиб момен
Жуткая истор
PRAVDA-NEWS.RU