

## Трансформация посылочного бизнеса Почты России

Около пяти лет назад ФГУП «Почта России» приняло решение о выделении трех не зависимых друг от друга бизнесов: традиционная письменная корреспонденция; курьерская служба и посылочный бизнес; финансовые услуги.

За это время доля предприятия на рынке посылок (внутренний + кросс-бордер) выросла с 39 % в 2014 г. (рис. 1) до 68 % в 2017 г. (прогноз 2018 г. — 71 %).

В 2017 г. Почта России доставила 365 млн. отправлений с товарным вложением (в среднем — 1 млн. в день). В 2018 г. цифра ожидается на уровне 450 млн. Драйверами роста являются не только увеличение частоты заказов, но и расширение сети интернет. 65 млн. россиян в прошлом году забрали свои посылки в отделениях почтовой связи.

### Сервисы и продукты

За последние годы значительно сократились сроки пересылки почты между административными центрами. В 2014 г. они составляли 17 дней, сегодня — 3,2 дня. Это несколько лучше, чем в целом по рынку. В эти сроки доставляется 98 % отправлений.

Курьерская служба Почты России работает в 254 городах, охватывая свыше 7 тыс. населенных пунктов и обеспечивая покрытие 94 % территории РФ с экономически активным населением. Это самая широкая курьерская сеть в стране, обеспечивающая доставку от двери до двери. В штате службы 1950 курьеров.

Благодаря расширению службы и предоставлению клиентского сервиса, отвечающего требованиям рынка, значительно укрепилась позиция Рос-

сии в мировом рейтинге Кооператива EMS, где она со 142-го места в 2013 г. переместилась на 4-е в первом полугодии 2018 г., обогнав большинство крупных стран.

Многое за последние годы сделано для удовлетворения потребностей клиентов, включая цифровые опции. В частности, для удобства конкретного клиента разработано мобильное приложение, которое позволяет отслеживать все отправления данного адресата. Его пользователями уже являются 8,6 млн. клиентов.

На портале [rochta.ru](http://rochta.ru) существует возможность заполнения всех бланков, необходимых как для получения, так и для отправки почты, включая сдачу заранее оплаченных отправлений без взаимодействия с оператором.

Оформив простую электронную подпись (ПЭП), с 1 августа т.г. можно получить посылку без бумажной волокиты. Заполнив анкету и подтвердив ее, не выходя из дома, через «Госуслуги» или в любом почтовом отделении, в дальнейшем все отправления можно получать, только назвав оператору номер своего телефона и поступивший проверочный код. С помощью новой технологии уже выдано более 34 млн. почтовых отправлений, и цифра эта постоянно растет.

Через сервисный портал [rochta.ru](http://rochta.ru) также можно отслеживать прохождения отправления, рассчитать стоимость пересылки, получить информацию о почтовых отделениях, произвести онлайн оплату доставки, отправить открытку, вызвать курьера. Портал является точкой входа во все сервисы Почты России. В прошлом году его посетили 65,3 млн. человек, большую часть аудитории составляют пользователи в возрасте от 25 до 44 лет (рис. 2).

Для малого и среднего бизнеса разработан портал [otpravka.pochta.ru](http://otpravka.pochta.ru). На нем можно заключить договор с Почтой России, загрузить список заказов, автоматически распределить по продуктам, автоматически рассчитать стоимость пересылки, передать информацию в точку сдачи отправлений, сформировать сопроводительные документы, отслеживать отправления после их сдачи в почтовое отделение или сортировочный центр.

На портале в личном кабинете уже зарегистрировано более 10 тыс. компаний. Сервис развивается быстро, потому что удобен для клиентов. Например, подписание договора по всей РФ занимает всего 72 часа.

Разработан и представлен в личном кабинете новый адресный ярлык,



Рис. 1. Доля Почты России на рынке интернет-торговли, %