

RAQUEL ЗАВОЕВЫВАЕТ СЕРДЦА КЛИЕНТОВ

Благодаря проекту RAQUEL, разработанному по инициативе ВПС, почтовые службы Азиатско-Тихоокеанского региона реорганизовали услуги по доставке заказных отправок в целях удовлетворения клиентуры и развития онлайн-торговли.

В мире множество отправок находятся в обращении, растущая часть которых — это отправления онлайн-торговли, доставляемые как заказные и оцениваемые как самые защищенные и надежные. До сегодняшнего дня данная услуга находилась в Азиатско-Тихоокеанском регионе в запущенном состоянии относительно полного отслеживания прохождения доставляемых отправок. Как же отреагировали почтовые службы на это? Разработкой крупного проекта RAQUEL по повышению качества доставки заказных отправок.

Около тридцати почтовых служб в данном регионе используют систему онлайн-отслеживания прохождения отправок в целях обработки запросов и сведений, поступающих от клиентов. С момента начала проведения работ — реализация проекта началась в 2011 г. после проведения сессии Почтового союза Азиатско-Тихоокеанского региона в Улан-Баторе (Монголия) — проект был доработан и теперь включает почти всех назначенных операторов региона. Почтовые службы подтверждают, что услуга заказных отправок в регионе Азии и Тихого океана подает признаки улучшения, так как все исходящие заказные отправления теперь сканируются в целях обмена основными данными.

Страны/территории, почтовая служба которых участвует в проекте RAQUEL: Афганистан, Бангладеш, Бруней-Даруссалам, Бутан, Камбоджа, Китай, Острова Кука, Фиджи, Гонконг (Китай), Иран, Япония, Южная Корея, Макао, Малайзия, Мальдивы, Монголия, Мьянма, Непал, Пакистан, Филиппины, Папуа — Новая Гвинея, Самоа, Сингапур, Шри-Ланка, Таиланд, Тонга, Тувалу, Вануату, Вьетнам.

Эффективный обмен информацией

Почтовые операторы, начавшие реализовать проект RAQUEL три года назад, старались восполнить значительный пробел в области услуги заказных отправок, связанной с недостатком данных, касающихся отслеживания прохождения отправок в международном плане. “Качество услуги по доставке мелких пакетов оставляло желать лучшего, — уточняет Чум Чой Хан, директор по вопросам эксплуатации и международной торговли малайзийской почты (Post Malaysia). — Различимость заказных отправок имеет большое значение для клиентов онлайн-торговли, продукция которых в основном доставляется в заказных мелких пакетах”.

Мелкие пакеты относятся к письменной корреспонденции весом до 2 кг. Эффективное отслеживание прохождения отправок начинается в операционном окне с момента проставления на отправление штрихового кода и его сканировании в систему почтовым работником. Относящимися к этому отправлению данными — или сообщением об электронном обмене данными

(ЭОД) — могут обмениваться везде в мире. Для некоторых почтовых служб эта практика стала уже нормой. Но обмен сообщениями ЭОД не является обязательным для заказных отправок. Отсюда следует, что многие почтовые службы не используют это в своей практике.

Без обмена данными почтовые службы не могут сообщать клиентам обновленную информацию о статусе их отправок. По словам Сук-Йон Ли, эксперта южно-корейской почты (Korea Post), это является проблемой почтовых служб, к тому же частные фирмы передачи сообщений уже предоставляют такого рода услуги.

“Если почтовые службы хотят быть конкурентоспособными, то использование ЭОД необходимо”, — добавляет Сук-Йон Ли. К тому же он говорит, что клиенты, оплачивающие более высокую цену за услугу заказных отправок, надеются на предоставление им доступа к данным о прохождении отправок. “Клиенты также имеют право располагать подобного рода информацией”, — заканчивает он.

Растущий объем заказных отправок

Осознавая растущие объемы заказных отправок в связи с онлайн-торговлей в Азии, назначенные операторы Южной Кореи, Гонконга, Малайзии и Сингапура объединили в данном регионе свои ресурсы в целях повышения качества службы заказных отправок. Эти операторы в начале реализации проекта, в который было вложено 730 тыс. долл. США, уже использовали ЭОД. Но для их клиентов отслеживание прекращалось, как только заказные