

ФГУП "Почта России": держа руку на пульсе времени

В структуре приморского филиала ФГУП "Почта России" - 9 почтамтов; 474 стационарных и 47 передвижных отделений почтовой связи

Почтовая связь, зародившаяся в глубокой древности, сегодня является одной из стабильно работающих отраслей народного хозяйства, предоставляя широкий спектр услуг населению, несмотря на существующие трудности. Это показатель высокого потенциала и запаса прочности российской почты.

Сегодня предприятие предлагает большое количество актуальных и востребованных услуг. Среди них есть привычные, традиционные услуги почтовиков, оказываемые в отделениях почтовой связи - отправление писем, бандеролей, посылок, почтовых переводов. Кроме того, компания активно принимает на вооружение новые информационные технологии. Многими современными услугами клиенты приморского филиала "Почты России" могут воспользоваться через сайт компании www.Postpk.Ru.

Почтовые услуги совершенствуются

Ольга Усанова, руководитель отдела продаж почтовых услуг приморского филиала ФГУП "Почта России":

- Традиционные почтовые услуги - отправление и доставка писем, бандеролей, почтовых переводов - не теряет своей актуальности. Несмотря на стремительное развитие мобильных средств связи, Интернет коммуникаций и т. д., общение с помощью письма остается важнейшим аргументом для установления деловых и родственных контактов.

- Ольга Вячеславовна, в последнее время приморский филиал ФГУП "Почта России" активно работает с корпоративными клиентами. Какие услуги вы предлагаете?

- Работе с корпоративными клиентами уделяется большое внимание. С 2007 года в приморском филиале Почты России реализуется проект по открытию пунктов для обслуживания корпоративных клиентов во всех крупных отделениях края. Во Владивостоке на сегодняшний день открыто пять таких офисов во всех районах города. Сейчас они работают в Ленинском районе - отделение связи №91 и 111., в Первомайском районе - 77, в Первоуреченском районе - 14. В этом году мы планируем открытие отдела в 34 отделениях связи, для организаций района бухты Тихой. Промышленная зона Владивостока будет обслуживаться на базе 61 отделения связи.

Открытие таких пунктов позволило перейти на более качественное обслуживание корпоративных клиентов - сократилась скорость обрабатываемых отправлений и самое главное - уменьшилась нагрузка на операционных кассов ОПС, стало меньше очередей.

- Для корпоративных клиентов приморский филиал ФГУП "По-



Руководитель отдела продаж почтовых услуг приморского филиала ФГУП "Почта России" Ольга Усанова: Традиционные почтовые услуги - отправление и доставка писем, бандеролей, почтовых переводов - не теряет своей актуальности.
Фото из архива.

чта России" предоставляет услугу курьерской доставки "бокс-сервис". Что это такое?

- Служба курьерской доставки организована во Владивостоке более 5 лет назад. Все крупные предприятия города уже успели оценить по достоинству ее дешевизну и удобство. Предприятию не нужно иметь человека в штате и не нужно направлять своего специалиста в отделение связи. Достаточно просто позвонить по телефону службы курьерской почты - 224466 или 228271 или обратиться в офис по ул. Пушкинская, 52 для заключения договора и вызова курьера.

Популярностью среди наших клиентов пользуется услуга "БОКС-сервис", которая включает в себя весь комплекс услуг по забору, обработке, доставке и оформлению исходящих почтовых отправлений с предоставлением полной отчетности в офис клиента. Стоимость такой услуги всего 500 руб., независимо от количества исходящих отправлений и вызова курьера.

К новым услугам, которые предлагает сегодня Почта России относятся "Ответные внутренние почтовые отправления". Данная услуга предполагает отправку информационного материала клиента для конкретного адресата с возможностью получения ответа. При отправке ОВПО в отправление вкладывается почтовый конверт для ответа. Такой вид отправления сыскал популярность среди операторов сотовых компаний, предприятий посылочной торговли.

"Почта России" делает финансовые услуги доступными

Ольга Харис, руководитель отдела продаж финансовых услуг приморского филиала ФГУП "Почта России":

Использование инфраструктуры почтовой связи Приморья для оказания финансовых и банковских услуг населению и малому бизнесу является на сегодняшний день одним из важнейших вопросов ФГУП "Почты России".

На сегодня "Почта России" - сама крупная розничная сеть, охватывающая все районы При-

морья, в том числе отдаленные, где предложения банков либо крайне ограничены, либо полностью отсутствуют. Плотность расположения отделений связи и фактор доверия к ним населения представляют преимущество, позволяющее использовать почту как уникальный канал продвижения банковского бизнеса. Использование потенциала почтовой сети обеспечит доступность получения и погашения банковских кредитов, возможность размещения банковских вкладов, получения и перевода наличных денежных средств, оплаты услуг по банковским картам и прочее.

- Ольга Александровна, сегодня почтово-банковские услуги, на верное, являются самыми передовыми с точки зрения технологий, возможности привлечения новых клиентов?

Почтово-банковские услуги подразделяются на несколько сегментов. Основная услуга, в рамках которой почта сотрудничает с банками - помощь в сборе кредитов, выданных населению. На мой взгляд, почта работает на этом рынке достаточно успешно. Как нам удалось занять эту нишу? Практически у всех банков полноценная розничная сеть отсутствует. Поэтому, выдав кредит один раз банки полагаются на нашу филиальную сеть в плане ежемесячного возврата кредитных средств населением.

Если бы почта в 2003 году не внедрила систему электронных переводов, то мы, по существу, перестали бы быть заметным игроком на рынке финансовых услуг. А электронные переводы позволили предложить корпоративным клиентам, чьи требования к качеству услуги, безусловно, выше, тот продукт, который их устраивает и по сегодняшний день. Они получают информацию о переводах в их адрес до 12 часов следующего

дня после совершения перевода в любой точке нашей страны.

Другое успешное направление в спектре почтово-банковских услуг - обслуживание банковских карт. В отделениях почтовой связи установлено 304 POS-терминала для обслуживания банковских карт, которые позволяют держателям пластиковых карт Visa и MasterCard получать наличные денежные средства.

В настоящее время на почте можно только обналичить денежные средства, а в перспективе мы предложим потребителям оплачивать почтовые услуги на этих терминалах с помощью пластиковых карт. Для почты это принципиально важная программа, которая позволит решить и серьезные социальные задачи.

На этих проектах мы конечно не останавливаемся. Планы у нас очень амбициозные и мы хотим, чтобы самая большая розничная сеть была способна оказывать населению самые

«Сегодня предприятие предлагает большое количество актуальных и востребованных услуг. Среди них есть привычные, традиционные услуги почтовиков, оказываемые в отделениях почтовой связи - отправление писем, бандеролей, посылок, почтовых переводов...»

необходимые финансовые услуги на современном уровне. Почтовые отделения должны стать, если не финансовыми супермаркетами, то хотя бы финансовыми минимаркетами, особенно в тех районах, где эта задача по плечу только почте.

- Ольга Александровна, не секрет, что в связи с таким количеством направлений деятельности, растут и очереди в отделениях...

- Очереди - это действительно проблема, и мы стараемся найти оптимальные способы ее решения. Во-первых, устанавливаем терминалы самообслуживания. Сейчас у нас во Владивостоке около 20-ти терминалов, установленных в отделениях почтовой связи. А в крупных городах и районах края 46 штук. Еще одна возможность сократить очереди - прием платежей с помощью нанесенного на квитанцию штрих-кода, что существенно ускоряет обработку данных. Сегодня этот проект тестируется с нашими предприятиями - партнерами по оказанию

услуг.

- Правда ли, что на приморской почте можно застраховаться?

- Действительно, несколько лет назад было принято решение о внедрении на почте услуги страхования. Это можно сказать еще один дополнительный сервис для наших клиентов. Например, оформление договора страхования автогражданской ответственности является обязательным для владельцев автомобилей и мы, можно сказать, помогаем страховщикам и страхователям оптимизировать процесс оформления. Также наши почтовые отделения могут предложить населению различные виды добровольного страхования (имущество, несчастный случай и др.). Сейчас, например, популярна сезонная услуга страхования от клещевого энцефалита. Приморский филиал ФГУП "Почта России" сотрудничает с компанией "Росгосстрах". Пройдя дополнительную подготовку наши операторы в отделениях почтовой связи могут застраховать обратившегося за услугой человека. В районах края предусматривается возможность доставки полисов почтальонами на дом клиенту.

- Одно из современных направлений работы приморского филиала ФГУП "Почта России" - проект "Киберпочта"...

- По программе Министерства связи "Электронная Россия" в почтовых отделениях по Приморскому краю на сегодняшний день установлено 309 Пунктов коллективного доступа в Интернет. Это два рабочих места с компьютерами, принтером и возможностью выхода в Интернет. В случае повышенного спроса на данные услуги в том или ином районе края на базе ПКД созданы Бизнес-центры, которые оказывают более широкий спектр услуг, в том числе сканирование, ламинирование, копировально-множительные, переплетные работы, услуги электронно-гибридной почты и др. В связи с этим, данный проект получил название "Киберпочта".

Таким образом, можно сказать, что необходимость продвижения программы "Киберпочта" очевидна - ведь основное ее предназначение это предоставление людям информационной связи с миром.

Иван КУЗЬМИН.



Руководитель отдела продаж финансовых услуг приморского филиала ФГУП "Почта России" Ольга Харис.
Фото из архива.