

Министерство цифрового развития государственного управления информационных технологий
и связи Республики Татарстан ГАПОУ «Международный центр компетенции – Казанский
техникум информационных технологий и связи»



Выпускная квалификационная работа
(дипломная работа)
«Использование инструментов цифровой экономики в деятельности УФПС «Татарстан Почтасы» – АО «Почта России»

Выполнил студент группы 311 гр. ПЧ

Борисов Н.А.

ПОЧТА РОССИИ

Актуальность темы

приобретают исследования повышения конкурентоспособности организации посредством управления качеством с использованием новых информационных технологий и баз данных.

Цель исследования:

является разработка теоретических и методических основ повышения конкурентоспособности предприятия почтовой связи на базе управления качеством, в том числе, разработка комплекса мероприятий и алгоритмов, обеспечивающих повышение конкурентоспособности почтового предприятия на основе методов управления качеством в условиях цифровизации.

Задачи:

1. Сформулировать термины в области конкурентоспособности и качества деятельности предприятия почтовой связи, в том числе касающихся факторов, показателей оценки конкурентоспособности.
2. Сформулировать составляющие цифровизации, факторы цифровой экономики и экосистемы в повышении конкурентоспособности и качества предприятий почтовой связи.
3. Выявить области совершенствования и методы управления качеством.
4. Сформировать программу мероприятий по повышению конкурентоспособности предприятия почтовой связи на основе методов управления качеством.
5. Разработать алгоритм контроля качества процессов и услуг Отделений почтовой связи предприятия АО «Почта России».
6. Разработать прикладные формы реализации проекта «Личный кабинет» для повышения качества клиентского сервиса в Отделениях почтовой связи.

Объект исследования:

являются предприятия почтовой связи, функционирующие на рынке почтовых услуг на примере УФПС «Татарстан Почтасы»

Предмет исследования:

является механизм повышения конкурентоспособности на основе методов управления качеством в организациях почтовой связи в условиях цифровой экономики.

Миссия Почты России

- ✓ Традиционно Почта России закрывает потребности населения в бумажных коммуникациях, доставке товаров, предоставлении базовых финансовых услуг, выдаче пенсий и пособий, а также продаже товаров народного потребления.
- ✓ Повышение качества жизни населения является неотъемлемой социальной миссией Почты России, которая реализуется через предоставление качественных и доступных почтово-логистических, социальных и финансовых услуг каждому человеку на всей территории Российской Федерации.



➤ Масштаб деятельности Почты России:

41,4 тыс.

городских и сельских
стационарных
отделений*

335 тыс.

сотрудников

> 6 млн

граждан ежедневно
посещают почтовые
отделения

Стратегия развития Почты России на 2020-2030 г.

Основные положения Стратегии развития Почты России до 2030 г.



Цифровые сервисы Почты России востребованы бизнесом и населением



1,95 млн



188
ТЫС.

2019

2020

В 10 раз выросло количество посылок, оформленных онлайн на сайте и в мобильном приложении Почты России за 2020 год

Доля посылок, оформленных онлайн по России - 46%

По Республике Татарстан – 60%



4,6
млн



9,9
млн

январь 2020 декабрь 2020

Количество электронных заказных писем увеличилось **в 2 раза**



18
млн



36
млн

Январь 2020 Январь 2021

Каждый 6-ой житель страны получает посылки по коду из СМС или push-сообщений

Количество пользователей за 2020 увеличилось **на 50%**

Сервис «Простая электронная подпись (ПЭП)»

Старт проекта – 2019 г.

Цель на 2021 – охват 34% населения. Это - клиентская база по России 50 млн , по Республике Татарстан - 1 млн. человек.

Преимущества сервиса ПЭП:

- Повышение качества обслуживания и рост удовлетворенности клиентов
- Знание своей целевой аудитории и концентрация действий по продвижению именно на ней
- Анализ поведения и предпочтения текущих клиентов для запуска новых продуктов и услуг
- Привлечение новых клиентов, в т.ч. на основании рекомендаций существующих
- Грамотная организация маркетинга (sms, push и email-рассылки, подготовка уникальных предложений)
- Обслуживание клиентов по ряду продуктов в любом ОПС (например, перенос подписки, выдача пенсий)
- Обслуживание клиентов без заполнения бумажных извещений и предъявления паспорта, что позволяет сократить время обслуживания клиента.



Сервис «Электронные извещения (Е.22)»

Старт проекта – 2020 г.

Цель на 2021 – 40% проникновения в базу ПЭП. Это – 11 млн. клиентов по России,
В Республике Татарстан – 538 тыс. клиентов

При наличии заявления от клиента Электронные извещения будут автоматически приходить:

- на e-mail, указанный в профиле клиента в Личном кабинете на сайте www.pochta.ru , в мобильном приложении или на заявлении при подключении сервиса через ОПС;
- по SMS на номер телефона, указанный в профиле клиента в Личном кабинете на сайте www.pochta.ru , в мобильном приложении или на заявлении при подключении сервиса через ОПС;
- в виде Push-уведомлений при наличии установленного Мобильного приложения Почты России.



Мобильное приложение Почта России

Цель 2021- 20% проникновение в базу ПЭП. Это – 10 млн. пользователей МП по России
По Республике Татарстан – 322 тыс. пользователей МП



Отслеживание отправлений

Возможность отслеживания пути прохождения отправлений по номеру ШПИ



Обратная связь

Телефон горячей линии в быстром доступе, имеется возможность задать вопрос в чат сотрудникам для решения вопроса клиента. Возможность оценить качество сервиса



Вызов курьера

Возможность заказать доставку посылки на дом, отправка посылки



Поиск ОПС

Возможность поиска ближайшего ОПС, исходя от местоположения пользователя МП.

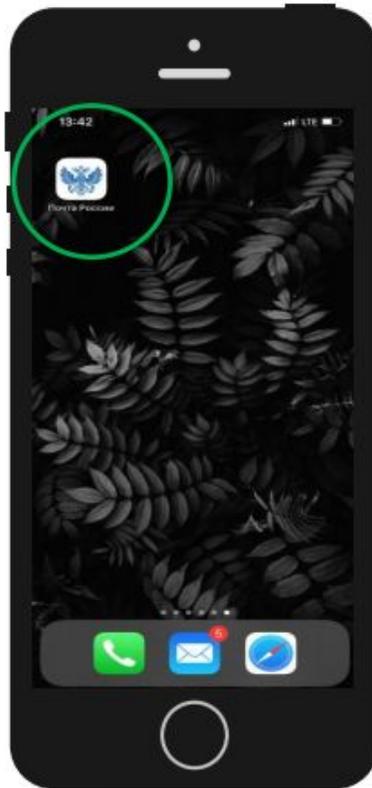
Возможность получения информации по ОПС (режим работы, адрес, доступная среда и т.д.)

Предварительная запись в ОПС ([ограниченный список ОПС](#))



Подключение сервисов

Простая электронная подпись (получение посылок без паспорта и заполнения ф22), сервис электронных извещений (замена бумажной ф.22)



Оформление подписки

Возможность оформления подписки на газетную и журнальную продукцию
Возможность купить розничные товары



Предзаполнение посылок

Возможность предзаполнения информации о посылке, перед сдачей ее в ОПС



Государственная электронная почтовая система

Возможность получения уведомлений от государственных органов. Отправка юридически значимой электронной и гибридной почты



Аренда абонементных шкафов

Возможность оформления аренды на абонементный почтовый шкаф



Предварительный расчет тарифа

Возможность предварительного расчета тарифа и стоимости за отправку почтовых отправлений



Личный кабинет отправителя

- Удобное создание заказов (загрузка из своей системы или ввод вручную)
- Автоматическое распределение по видам и категориям отправлений (формирование отдельных списков ф.103)
- Подсказки при вводе адреса, подбор и исправление почтового индекса
- Расчет стоимости пересылки (всегда актуальные тарифы)
- Формирование всех бланков и документов, распечатка документов и конвертов с адресами и ШПИ
- Отслеживание почтовых отправлений

Отправка Beta [Помощь](#) Максим Жуков

Поиск по номеру заказа или ШПИ

Новые	2	тип отправления	Все
К сдаче	109		
Архив	53		

[Добавить](#)

19	Дата сдачи в ОПС – 14.09.2016	1 отправление	
20	Дата сдачи в ОПС – 14.09.2016	4 отправления	
№10001	г Москва	Посылка с ОЦ и НП	Прибыло в место вруч: 4.09.2016
№10002	г Омск	Посылка с ОЦ и НП	Получено адресатом 12.09.2016
№10003	г Санкт-Петербу	Посылка с ОЦ и НП	Получено адресатом 13.09.2016
№10005	г Москва	Посылка с ОЦ и НП	Получено адресатом 14.09.2016

Отправка писем и посылок [Помощь](#) 25 Юлия Ширшова

Поиск по номеру заказа или ШПИ

[Создать отправление](#)

Новые	0
К сдаче	0
Непринятые	0
В пути	17
Возвраты	0
Архив	287

Перетащите или загрузите сюда XLS-файл

[Загрузить XLS-файл](#)

XLS-файл не более 25 Мб и до 1000 отправлений
[Посмотреть инструкцию](#)

Электронное уведомление о вручении

- Возможность быстро и без посещения ОПС получить уведомление о вручении на сайте www.pochta.ru в Личном кабинете ФЛ или www.otpravka.pochta.ru в личном кабинете ЮЛ, а так же в мобильном приложении ПР
- Быстрота и легкость оформления при отправке
- Бланк уведомления не потеряется при пересылке
- Выгодный тариф: ниже тарифа на простые уведомления на 25%
- Задача ОПС своевременно внести в систему скан копию уведомления.

ПОЧТА РОССИИ  ф.22/119

ИЗВЕЩЕНИЕ № _____

Кому _____
Адрес _____ (дата и место составления)

Вид и категория _____
Откуда _____

Масса _____
Объявленная ценность _____
Наложённый платеж _____
Плата за доставку _____
Плата за возврат/дос. _____
Тамож. пошлина _____

Выдача производится по адресу:

Возможна доставка на дом - (услуга платная)
Вызов курьера по телефону: _____

Исвещение доставил _____ (дата, подпись)

Тамож. сбор _____
Внимание! Срок хранения: - отправлений разряда "Судебное" - 7 кал. дней - почтовых отправлений и почтовых переводов - 30 кал. дней

Для получения почтового уведомления, перевода необходимо предъявить настоящее извещение и документ, удостоверяющий личность. На извещении предварительно укажите сведения об этом документе.

Получил Иванов И.И. « 28 » ноября 2019 г.
(фамилия) (подпись)

по доверенности № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г.

Заполняется получателем: ф.22/119

Предъявлен Паспорт РФ Серия 5555 № 444444 выдан « 22 » ма 2012 г.
(наименование документа) я

Кем Отделом УФПС по г. Москве, по району Северное Бутово
(наименование учреждения, выдавшего документ)

Зарегистрирован _____
(указать при получении почтовых отправлений и денежных переводов, адресованных «до востребования», на а/я, по месту работы (учебы), при несовпадении места регистрации с указанным адресом)

Почтовое отправление, указанное на лицевой стороне извещения, с верным весом, исправными оболочкой, печатами, пломбами, перевязью, почтовый перевод получен. « 28 » апреля 2018 г.
Иванов И.И. (фамилия) (подпись)
по доверенности № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г.

Даю свое согласие на обработку моих персональных данных, с верным весом, исправными оболочкой, печатами, пломбами, перевязью, почтовый перевод получен. (в т.ч. персональных данных), указанной на лицевой стороне извещения, по открытым каналам связи сети Интернет, для оказания услуги "Электронное уведомление о вручении"

Служебные отметки:
Выдал (доставил) Петров П.И. (подпись)

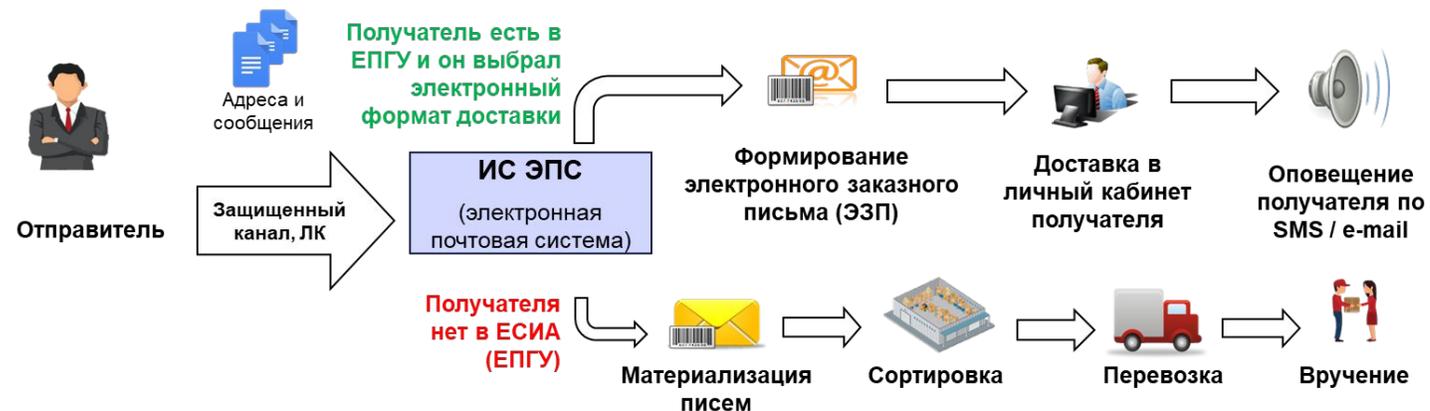
Электронные заказные письма

Отправитель

- Упрощенный процесс отправки
- Наличие электронной отчётности
- Сокращение затрат на предпочтовую подготовку и франкировку писем
- Единая тарификация писем, возможность снижения стоимости при увеличении доли электронных писем (за счет скидки)
- Увеличение каналов юридически значимого взаимодействия с получателями

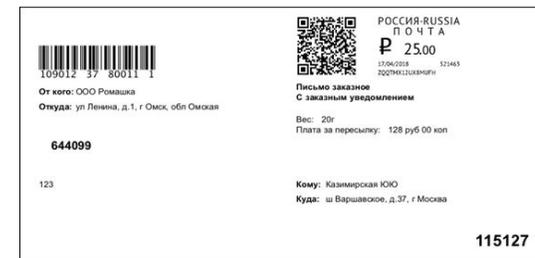
Получатель

- Гарантированная доставка писем, в том числе при смене места жительства
- Оперативное получение писем
- Постоянное хранение писем в личном кабинете
- Возможность оплаты штрафов через личный кабинет
- Автоматическое информирование через SMS и e-mail о новых письмах



Знак онлайн оплаты

- Не требует заключения дополнительного договора
- Экономия затрат ЮЛ на дополнительные услуги (нанесение оттиска франкировальной машины)
- Экономия времени и ресурсов сотрудников ЮЛ на сдачу ПК в ОПС



Процесс по использованию ГЗПО

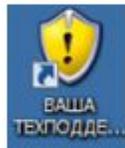


Ресурсы, необходимые для работы в ОПС



Ресурс с нормативными, локальными и распорядительными документами
Папка Начальника ОПС (методологический ресурс)

Цифровая библиотека нормативной и справочной информации, необходимой для работы ОПС



Наумен ([ссылка](#))

Создание заявок на неработоспособность программ, техники, на обеспечение форменной одеждой работников, ремонт помещения и т.д.



Дистанционное обучение в ОПС ([ссылка Мираполис](#))

Повышение знаний работников ОПС путем прохождения обязательных и желаемых курсов самостоятельно.
У работников ОПС ссылка на этот ресурс выведена ярлыком на рабочем столе



Отслеживание почтовых отправлений ([ссылка](#))

Отслеживание статуса прохождения почтовых отправлений по 14-ти или 13-ти значному номеру ШПИ



Витрина качества CSI и отработка обращений (CFL)

Витрина CS ([Ссылка](#))
CFL

Анализ информации по анкетам и оценкам клиентов, регистрация информации по отработке обращений



Почта и календарь Outlook

Работа с электронными сообщениями, получение задач, ведение календаря в электронном виде



ГИС ПА (государственная информационная система «Почтовый адрес»)

Контроль и актуализация данных о почтовых адресах зоны обслуживания ОПС (ярлык на рабочем столе)



ИС МПК ОПС (Дневник ф.130)

Формирование Дневника ф.130 с отражением движения денежных средств в целом за ОПС за отчетный день или месяц (ярлык на рабочем столе)



Витрина Чек-Листов Самооценки Начальника ОПС (ИС НОПС)

Доступ к витрине будет организован в марте 2021

Информационные Релизы для ОПС

Регулярные рассылки информации поступают на электронную почту ОПС

ПТ



любая полезная, важная информация для ОПС (правила работы ОПС, изменение процессов, рейтинги, обновления и т.п.)

Информационный РЕЛИЗ

рассылка по пятницам (если есть подборка информации)

ЗАПРОС

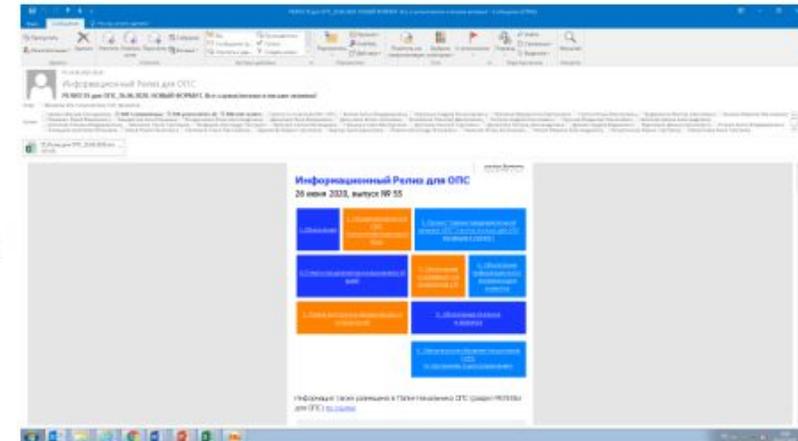
рассылка по вторникам

любая задача, сбор информации, поручения, по которым необходима обратная связь.



ВТ

- ✓ Краткое содержание новостей, все только актуальное и новое
- ✓ При желании ознакомиться с новостью/прочитать документ, необходимо нажать на блок с новостью и вас перенаправит на интересующую новость/документ – ссылки в письме активны.
- ✓ Коммуникация для всех ОПС, начальнику необходимо знакомить всех сотрудников ОПС с содержанием Релизов на ежедневных утренних планерках
- ✓ Информация, поступающая посредством Релиза дублируется на Методологическом ресурсе для возможности ее просмотра в удобное время



ИС «Утро на почте»

- ✓ Узнавать актуальные новости компании
- ✓ Читать важные заявления топ-менеджеров
- ✓ Знакомиться с новыми сервисами и услугами компании
- ✓ Вспоминать рекомендации по общению с трудными клиентами
- ✓ Усваивать стратегию и приоритеты развития компании
- ✓ Участвовать в корпоративных мероприятиях, конкурсах, опросах
- ✓ Получать призы и поздравления
- ✓ Следить за КПЭ своего ОПС
- ✓ Делиться обратной связью по различным вопросам

Спасибо за внимание!

