



# ПОЧТА РОССИИ

---

Курс обучения  
«Оптимизация приёма  
РПО»

2018 год



## Цели

- Увеличение доходов ОПС
- Повышение качества и увеличение скорости обслуживания
- Сокращение очередей
- Сокращение расходов на эксплуатационные материалы



## Задачи

- Внедрение КПЭ по принятым РПО с учетом финансовой эффективности продуктов
- Повышение операционной эффективности за счет внедрения онлайн оформления посылок: предоплаченные и предзаполненные



## Преимущества



Для оператора

- Сокращение времени на обработку посылок в 5 – 10 раз
- Сокращение очередей и увеличение скорости обслуживания



Для клиента

- Возможность быстро и просто оформить посылку, не выходя из дома
- Возможность отправлять посылки **без очереди**

## Онлайн оформление посылок: предзаполненные и предоплаченные



Цель

повышение операционной эффективности  
Предприятия и удовлетворенности Клиентов



Задача

обеспечение выполнения плана по приему  
предзаполненных и предоплаченных посылок



Снижение нагрузки на  
ОПС

Сокращение времени  
на обслуживание клиента в  
5-10 раз — до 30 сек



Сокращение очередей в  
ОПС

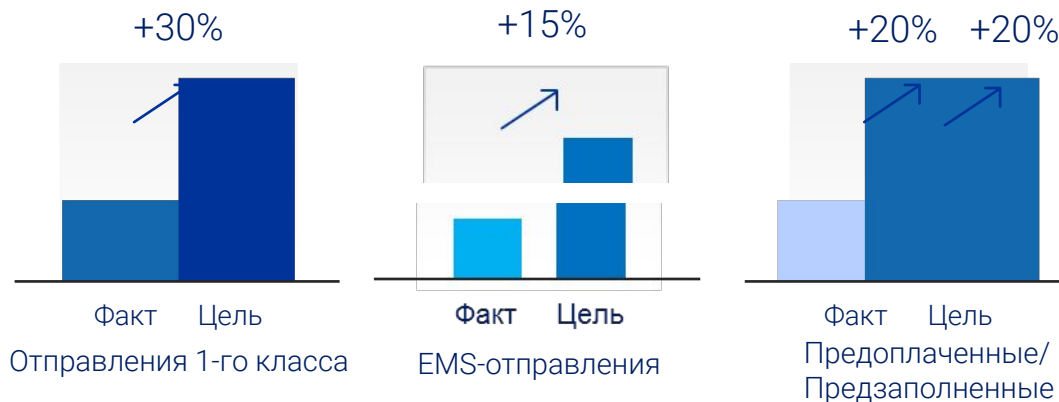


Повышение качества  
обслуживания в ОПС



Целевые ориентиры по проекту:

- ✓ Отправления 1-го класса +30%
- ✓ EMS-отправления +15%
- ✓ Предоплаченные +20%
- ✓ Предзаполненные +20%



Новое окно оператора по приему регистрируемых почтовых отправлений позволит увеличить скорость работы с клиентом и эффективно продавать дополнительные услуги

Интерфейс нового окна ЕАС ОПС по приему РПО

Вес в граммах: 1000  Международное

Получатель ФИО или организация: ИВАН АЛЕКСАНДРОВИЧ ИВАНОВ  Организация

Индекс получателя: 197101  
АДРЕС - ЕСЛИ ИНДЕКС НЕ ИЗВЕСТЕН

Вложение: Товарное вложение

Способ доставки: Курьером/почтальоном

Упаковка: Коробка «S»

Вид отправления: Посылка курьер EMS

Ценность в рублях: 0

Наложный платеж в рублях: 0.00

Номера для SMS: 1 ИЛИ 2 НОМЕРА ЧЕРЕЗ ПРОБЕЛ, НАПРИМЕР 9263651425

ШПИ

Доп. услуги (0)

**Стоимость 240 Р**  
Срок 2-4 дня

СМС в тарифе | Доставка курьером  
Упаковка в тарифе | Ускоренная пересылка



### 3 основных вопроса

Куда? Что пересылаете?  
Способ доставки?

Подбор услуг, которые подходят под данные параметры



Скрипт с ориентацией на продажу наиболее маржинальных продуктов/услуг



### Преимущества выбранной услуги

Подсказки для оператора, позволяющие быстро рассказать клиенту о преимуществах услуги



### Стоимость

Динамичный расчет цены и сроков доставки

## Эффект от внедрения

**-40%**

сокращение времени работы с клиентом

До 2 мин. 30 сек.

После 30 сек.



**-30%**

снижение себестоимости оформления отправки

До 14,1 руб.

После 9,9 руб.



**+359** млн руб.

рост выручки и прибыли благодаря замещению низкомаржинальных услуг высокомаржинальными



Преимущества – это подсказки для оператора, позволяющие быстро рассказать клиенту о преимуществах услуги

## Преимущества:

Доп. услуги (0) Распечатать бланк

SMS в тарифе	Доставка курьером	Стоимость <b>240 ₺</b> ⓘ
Упаковка в тарифе	Ускоренная пересылка	

После заполнения всех полей называем клиенту стоимость и срок пересылки. Если клиент спросит: «Почему так дорого?»

**Необходимо назвать преимущества продукта!**

## Работа с возражениями:



Доставка курьером?



Какие преимущества?



- Ускоренная пересылка
- Удобное время доставки почтового отправления
- Доставка домой или в офис



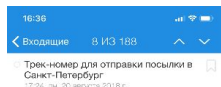
Дорого, зачем мне платить за доставку курьером?



- Это экономит время получателя
- Не нужно приходить в отделение и стоять в очереди
- Доставка в удобное время по указанному адресу

## Что такое предзаполненная посылка?

Когда клиент самостоятельно всё заполнил на rochta.ru и получил бланк с трек-номером



Вы успешно оформили посылку с трек-номером 11928526805182 для отправки из отделения 110205 на территории России. Отправить посылку в рабочее время отправления посылки. Трек-номер можно использовать в отделении или посылку отправить с помощью смартфона и оплаты отправки.



Посылка  
От кого: Иванов Александр  
Кому: Саволов Павел Александрович

**ПОСЫЛКА**

110415 18 80302 1

**Отправитель**  
От кого: Пушков Илья  
Откуда: г. Москва, ул. Удальцова, д. 14

**Адресат**  
Кому: Пушков Илья  
Куда: г. Москва, ул. Удальцова, д. 14

Телефон для инициации: +7 912 609 088 268 | ИНДЕКС ОТПРАВИТЕЛЯ: 119415

Телефон для инициации: +7 912 609 088 268 | ИНДЕКС ПОЛУЧАТЕЛЯ: 119415

Заполняется оператором, особые отметки:  
 Посылка Стандарт  
 Посылка Экспресс  
 Посылка Курьер DHL  
 Направление: международная  
 Направление: международная  
 Направление: международная

Вес: \_\_\_\_\_ Плата: \_\_\_\_\_

## Как пользоваться?

- Вариант 1.** Клиент принёс распечатанный бланк: заходим в «Упрощенный приём РПО» – сканируем ШПИ (вся информация подтянется автоматически), вводим вес
- Вариант 2.** Клиент диктует или показывает ШПИ на экране телефона: заходим в «Упрощенный приём РПО» – сканируем ШПИ (вся информация подтянется автоматически), вводим вес и нажимаем «Распечатать бланк» в правом нижнем углу
- Нажимаем «Принять РПО», рассчитываемся с клиентом и отдаём чек – **обслуживание завершено!**



Каждому клиенту, который отправляет посылку необходимо предложить:



Теперь, если Вы оформляете бланк на rochta.ru, обслуживание будет быстрее, а при оплате онлайн - посылки можно сдать без очереди!

1

Заполните данные в разделе «Посылки» на rochta.ru и нажмите на способ оформления «Быстрое»

2

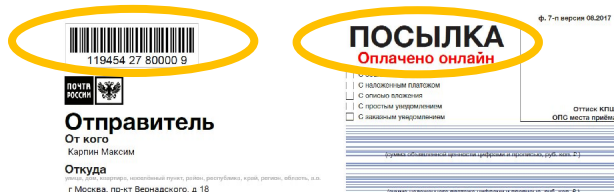


Быстрое

Получите трек-номер и оплатите в любом отделении

## Что такое предоплаченная посылка?

Когда клиент самостоятельно всё заполнил, **оплатил** на pochta.ru и получил бланк с трек-номером\*



## Как пользоваться?

- «Открываем на рабочем столе ярлык или вводим в браузере [anm.pochta.ru](http://anm.pochta.ru)
- Вводим логин/пароль (направляется дополнительно)
- Выбираем «Прием с портала»
- Сканируем ШПИ
- Вводим вес
- Нажимаем «Подтвердить прием» (с клиента автоматически будет списана сумма)
- На адресном ярлыке указываем вес РПО, сумму оплаты!



Каждому клиенту, который отправляет посылку необходимо предложить:



Теперь, если Вы оформляете бланк на [pochta.ru](http://pochta.ru), обслуживание будет быстрее, а при оплате онлайн - посылки можно сдать без очереди!

1

Заполните данные в разделе «Посылки» на [pochta.ru](http://pochta.ru) и нажмите на способ оформления «Без очереди»

2



Без очереди

Оплатите онлайн и сдайте в центре выдачи и приема посылок



---

**ПОЧТА РОССИИ**