



ПОЧТА
РОССИИ



Упрощенный прием РПО

Как это работает:

1

Приучайте клиентов подходить к кассе с уже заполненным адресным бланком

2

Вводите через «Упрощенный прием» только основную информацию об отправлении и отпускайте клиента

3

В свободное время или через оператора бэк-зоны доводите оставшуюся информацию об отправлении

Зачем это нужно Вам?

1

По новой схеме прием отправлений происходит в 5-10 раз быстрее

2

Возможность равномерно распределять нагрузку, так как довод осуществляется в свободное время

3

Это быстро, удобно и значительно увеличит скорость обслуживания



Расскажите клиентам о том, что если они будут подходить с подготовленным или предзаполненным бланком, то прием РПО составит ≈ 30 секунд

Для приема РПО осуществите переход по меню:

Почтовые услуги (1)	Финансовые услуги (2)		
Коммерческие услуги (3)	Розничная торговля (4)	Прием (1)	Вручение (2)
Прочие операции (5)	Отчеты (6)	Обработка входящей почты (3)	Обработка исходящей почты (4)
Главное окно кассы (7)	Выход (8)	Передача РПО между рабочими местами (5)	Прочее (6)
		Журналы почты(7)	Работа с ПТС (8)
		Упрощенное вручение РПО (9)	Упрощенный прием РПО (10)
			↑ Главное меню (0)

Отличия от стандартного функционала ЕАС ОПС:

- ✓ Интерфейс одного окна
- ✓ Отсутствие вкладок для внесения информации
- ✓ Минимальное количество полей для заполнения
- ✓ Продажа более маржинальных продуктов

Вес в граммах

Взвесить (F6)

☐ Международное

Получатель
ФИО или организация

☐ Организация

Индекс получателя

Вложение

Способ доставки

Вид отправления


Ценность
в рублях

Наложенный платеж
в рублях

Номера для SMS

ШПИ

Доп. услуги (0)

 7П



Время обслуживания клиента составит ≈ 30 секунд!

При обслуживании заполняем информацию с адресного бланка, а также задаем клиенту основные 2 вопроса:

1. Что у Вас во вложении? (документы/товарное вложение)
2. Какой способ доставки? (до отделения/доставка курьером)

Вес в граммах: 1000 ☐ Международное

Получатель ФИО или организация: ИВАНОВ ☐ Организация

Индекс получателя: 111675
АДРЕС - ЕСЛИ ИНДЕКС НЕ ИЗВЕСТЕН

Вложение: Товарное вложение

Способ доставки: Курьером/почтовым

Упаковка: Упаковка клиента

Вид отправления: **Отправление EMS**

Ценность в рублях: 0

Наложенный платеж в рублях: 0.00

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

ШПИ

Доп. услуги (0) Итого: Деньгами 260.00 р.

Первый продукт в списке - более приоритетный для Предприятия



Упрощение для оператора по предложению услуги



При отсутствии индекса можно ввести адрес получателя – индекс подтянется автоматически

ПРИЕМ ПРЕДЗАПОЛНЕННОГО РПО

Если клиент пришел с бланком, на котором уже есть ШПИ или показывает оператору ШПИ с экрана мобильного телефона – это **предзаполненное РПО**, информация по которому уже есть в нашей системе

The image shows a Russian postal form titled "ПОСЫЛКА" (Parcel). At the top left, there is a barcode with the number "111116 24 80004 7" circled in green. Below the barcode, the form fields include "Отправитель" (Sender) and "Откуда" (From). To the right, there are checkboxes for "С объявленной стоимостью" (With declared value), "С застрахованной посылкой" (With insured parcel), "С простым уведомлением" (With simple notification), and "С заказным уведомлением" (With registered notification). Below these, there is a field for "Адресат" (Addressee) and "Куда" (Where). At the bottom, there is a section for "Плата" (Payment) and a barcode with the number "11928526805182" circled in green. A mobile phone screen is overlaid on the form, displaying a tracking number "11928526805182" and a message: "Вы успешно оформили посылку с трек-номером 11928526805182 для отправки из отделения 110285 на портале rosnal.ru. Принесите посылку в рабочее время отделения 119285, продиктуйте трек-номер сотруднику отделения и получите штаб-стриход на экране смартфона и оплатите отправку."

The image shows a digital form for a parcel. The fields include "ШПИ" (Parcel ID) with the value "11111624800047", "Вес в граммах" (Weight in grams) with the value "0" and a red error message "Неправильный вес." (Incorrect weight.), "Отправление" (Shipment) with the value "Посылки" (Parcels), "Тип" (Type) with the value "Посылка нестандартная" (Non-standard parcel), "Адрес отправителя" (Sender address) with the value "111116 МОСКВА, МОСКВА Г, МОСКВА, УЛ. ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ, Д 9", "Отправитель" (Sender) with the value "ПЕТРОВ ИВАН", "Адрес получателя" (Recipient address) with the value "173013 НОВГОРОДСКАЯ, НОВГОРОДСКАЯ ОБЛ, ВЕЛИКИЙ НОВГОРОД, УЛ. НОВГОРОДСКАЯ", "Получатель" (Recipient) with the value "ПЕТРОВ ИВАН", "Упаковка" (Packaging) with the value "Упаковка клиента" (Client packaging), "Ценность в рублях" (Value in rubles) with the value "0", "Наложённый платеж в рублях" (Paid amount in rubles) with the value "0.00", and "Номера для SMS" (SMS numbers) with the value "1 ИЛИ 2 НОМЕРА ЧЕРЕЗ ПРОБЕЛ, НАПРИМЕР 9263651425". At the bottom right, there is a printer icon circled in green.

- Сканируем ШПИ с адресного бланка
- Если у клиента нет адресного бланка, то сканируем ШПИ с мобильного телефона, нажимаем «7П» и распечатываем бланк
- Вводим вес и нажимаем «Принять РПО» для перехода в «Корзину ЕАС ОПС» для получения оплаты
- Принимаем оплату, отдаем клиенту чек и перемещаем РПО в бэк-зону для довода

Если клиент пришел с упакованной посылкой, на которой наклеен адресный ярлык с ШПИ, написано **«Оплачено онлайн»** и говорит, что оплатил пересылку онлайн на pochta.ru – это **предоплаченное РПО***

- «Закрываем» ЕАС ОПС*
- Открываем на рабочем столе ярлык или вводим в браузере 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



РПО, принятые в anm.pochta.ru, для удобства физически располагаются отдельно от РПО, принятых в ЕАС ОПС т.к. формирование емкостей осуществляется в различных системах

Для формирования накладной по prepaid RPO:

Почта России Формирование емкостей 119285 Пиунов Илья Владимирович

Поиск отправлений, Ф-16, Ф-23, Ф-23а

В работе 5
К отправке 5
Отправленные 0

5 емкостей

Место	Тип емкости
1	Стандарт
1	Флэт
34	Группа РПО

Наполнение емкости Мешок

Отсканируйте ШПИ следующего отправления

✓ Отправление 10100022040217 добавлено

Тип учета почты	РПО
Тип отправлений	Посылочная почта Страховые

Москва МСП-3 Цех-3 МПКО-Внуково

Поиск отправлений, Ф-16, Ф-23, Ф-23а

В работе 11
К отправке 2
Отправленные 0

☒ Выделить все

<input checked="" type="checkbox"/> 1 емкость	111976 Москва МСП-3 Цех-3 МПКО-Внуково
<input checked="" type="checkbox"/> 1 емкость	111966 Москва МСП-3 Мпко-Восток Уч-2.6

Будут сформированы накладные Ф-23, Ф-23а
Всего выбрано **2 емкости**

Сформировать накладные

- «Сворачиваем» окно ЕАС ОПС*
- Входим в браузер и открываем адрес сервиса формирования емкостей - postcontainer.russianpost.ru
- Вводим логин/пароль (направляется дополнительно)
- Создаем ёмкость
- Сканируем ШПИ prepaid РПО
- Завершаем формирование ёмкости, нажатием на кнопку «Сформировать»
- Заходим в раздел «К отправке» и нажимаем «Оформить накладные»
- Производим печать накладных

*в ЕАС ОПС данный функционал будет доступен в 4 квартале 2018

Доввод данных

ШПИ 11167528022573

11167528022573

Отправитель
ФИО или организация

МУРЗИНОЙ АННЫ ИВАНОВНЫ

☐ Организация

Адрес отправителя

Г МОСКВА, УЛ РУДНЁВКА, Д 3, КВ 65

Ручной ввод адреса

Индекс отправителя

111675

Получатель
ФИО или организация

АХСАНОВА ТАИБАТ МАГОМЕДОВНА

☐ Организация

Адрес получателя

Г МОСКВА, УЛ ЛУХМАНОВСКАЯ, Д 35

Ручной ввод адреса

Индекс получателя

356895

Правильный индекс 111675. Изменить?

Сохранить

- Для довода нажимаем кнопку «Доввод данных» в «Упрощенном приеме РПО»
- Сканируем ШПИ РПО
- Осуществляем довод оставшейся информации с адресного ярлыка: адрес, индекс и ФИО отправителя, адрес и имя отчество получателя
- Нажимаем кнопку «Сохранить» для импорта данных в ЕАС ОПС
- Добавляете РПО в ёмкость на отправку через ЕАС ОПС стандартным способом



При отсутствии клиентов в очереди довод информации оператор может осуществлять во фронт-зоне/на своем рабочем месте. Для предоплаченных РПО довод не требуется.

КАК АВТОМАТИЗИРОВАТЬ ПРОЦЕСС ВВОДА И ДОВВОДА АДРЕСА

Если клиент уже сдавал отправления в нашем ОПС, можно ли сделать так, чтобы данные об отправителе копировались в довводе?

Ответ: Да, когда вы начинаете вводить фамилию отправителя, внизу появляется подсказка по отправителям с этим ФИО и адресом. Выбирайте из списка нужного отправителя и данные подтянутся автоматически.

ШПИ 10100021292884

10100021292884

Отправитель
ФИО или организация

ИСК|

☐ Организация

Адрес отправителя

Выберите вариант или продолжите ввод
ИСКАНДЕРЯН А.Р.
г МОСКВА, ул АЗОВСКАЯ, д 37/3, кв 97
г МОСКВА, ул АЗОВСКАЯ, д 37/3, кв 97

Ручной ввод адреса

Индекс отправителя

117452

Получатель
ФИО или организация

ЧЕРНЫХ ЕЛИЗАВЕТА АЛЕКСЕЕВНА

☐ Организация

Адрес получателя

СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛ, Г АЛАПАЕВСК, УЛ БРАТЬЕВ ОСТАНИНЫХ, Д 28, КВ 12

Ручной ввод адреса

Индекс получателя

624600

Сохранить

Можно ли автоматизировать процесс ввода адреса?

Ответ: Да, например, если вам нужна ул. Советская в г. Тольятти Самарской области, не нужно начинать ввод данных с области и города. Начинайте вводить с названия улицы «Советская Сам...», потом города и внизу появляются подсказки, выбираете нужную и вам не придется вводить полностью область, город, улицу, они заполнятся автоматически

ШПИ 10100021292884

10100021292884

Отправитель
ФИО или организация

ХРИСАНФОВ ВЛАДИМИР ВЛАДИСЛАВОВИЧ

☐ Организация

Адрес отправителя

Выберите вариант или продолжите ввод
СОВЕТСКАЯ ТОЛ|

Ручной ввод адреса

Индекс отправителя

Самарская обл, г Тольятти, ул Советская
респ Башкортостан, село Тольятти, ул Советская

Получатель
ФИО или организация

Липецкая обл, поселок Лев Толстой, ул Советская
Новосибирская обл, Новосибирский р-н, село Толмачево, ул Советская

Адрес получателя

Калужская обл, Дзержинский р-н, село Льва Толстого, ул Советская

Индекс получателя

СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛ, Г АЛАПАЕВСК, УЛ БРАТЬЕВ ОСТАНИНЫХ, Д 28, КВ 12

Сохранить

Клиент не доволен тем, что в чеке отсутствует полная информация об отправителе и получателе. Что делать?

Ответ: в соответствии со ст. 31 ПОУПС «При приеме регистрируемого почтового отправления или почтового перевода отправителю выдается квитанция. В квитанции указываются вид и категория почтового отправления (почтового перевода), фамилия адресата (наименование юридического лица), наименование объекта почтовой связи места назначения, номер почтового отправления (почтового перевода)» - это обязательная информация, всё остальное Почта России не обязана печатать в чеке, а клиент может найти дополнительную информацию в трекинге по номеру ШПИ. Если клиенту необходима вся информация в чеке, предложите самостоятельно создать предзаполненное РПО, при приеме которого вся информация будет отображаться в чеке*.

Как сделать довод с адресом получателя/ отправителя «до востребования» или на «абонентский ящик»?

Ответ: при доводе оператор нажимает «Ручной ввод адреса», далее в поле «Тип адреса» выбирает «До востребования»/ «Абонентский ящик», нажимает «Применить»

В чем разница между предзаполненными и предоплаченными посылками?

Ответ: Предзаполненная посылка оформляется клиентом на pochta.ru с присвоением трек - номера, предоплаченная посылка оформляется и **оплачивается** клиентом на pochta.ru с присвоением трек-номера. На бланке ф. 7-п у предоплаченных посылок есть отметка «оплачено онлайн» под словом «Посылка»



ПОСЫЛКА
Оплачено онлайн

☐ 1. оплаченной ценой
☐ 2. наложенным платежом
☐ 3. оплатой наличными
☐ 4. оплатой переводом
☐ 5. оплатой с помощью терминала

Отправитель

Ф. 7-п вступает в силу с 01.10.2017

Отдел КИП
ОПС места приема

Где клиенту оформить предзаполненную или предоплаченную посылку?

Ответ: зайти в раздел «Посылки» на pochta.ru, ввести данные об отправлении и выбрать способ оформления: «Без очереди» – предоплаченная посылка, «Быстрое» – предзаполненная посылка

Шаг 4. Оформление

Без очереди
Оплатите онлайн и сдайте в центре выдачи и приема посылок

Быстрое
Получите трек-номер и оплатите в любом отделении

Стандартное
Заполните бланк и оформите в отделении

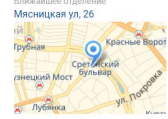
Посылка
до 1 кг, в Махачкалу

Стоимость
250 – 280 руб.

Срок доставки
1–3 дня

Требования к упаковке и содержимому

Ближайшее отделение
Мясницкая ул, 26



Заполните бланк, получите трек-номер и покажите его в любом отделении.

Оформить