

# Executive Summary за 30 секунд

## Что такое "Платежи" в Почте России

**Платежи** в Почте России - это, в первую очередь, **оплата в пользу Поставщиков услуг**: ЖКХ, операторы связи, интернет и др.

**Платежи** в Почте России - это, также **оплата бюджетных Платежей**: налоги, штрафы ГИБДД и пр.

Наша **основная аудитория** - **каждый гражданин РФ**, которому необходимо совершить какой-либо платеж, и **все Поставщики услуг**, в пользу которых совершают платежи

Наша **основные преимущества на текущий момент** - самая **большая база поставщиков услуг**. Мы являемся единственным **доставщиком налоговых уведомлений**, а наша **география = Вся Россия** (даже в самых удаленных точках страны)

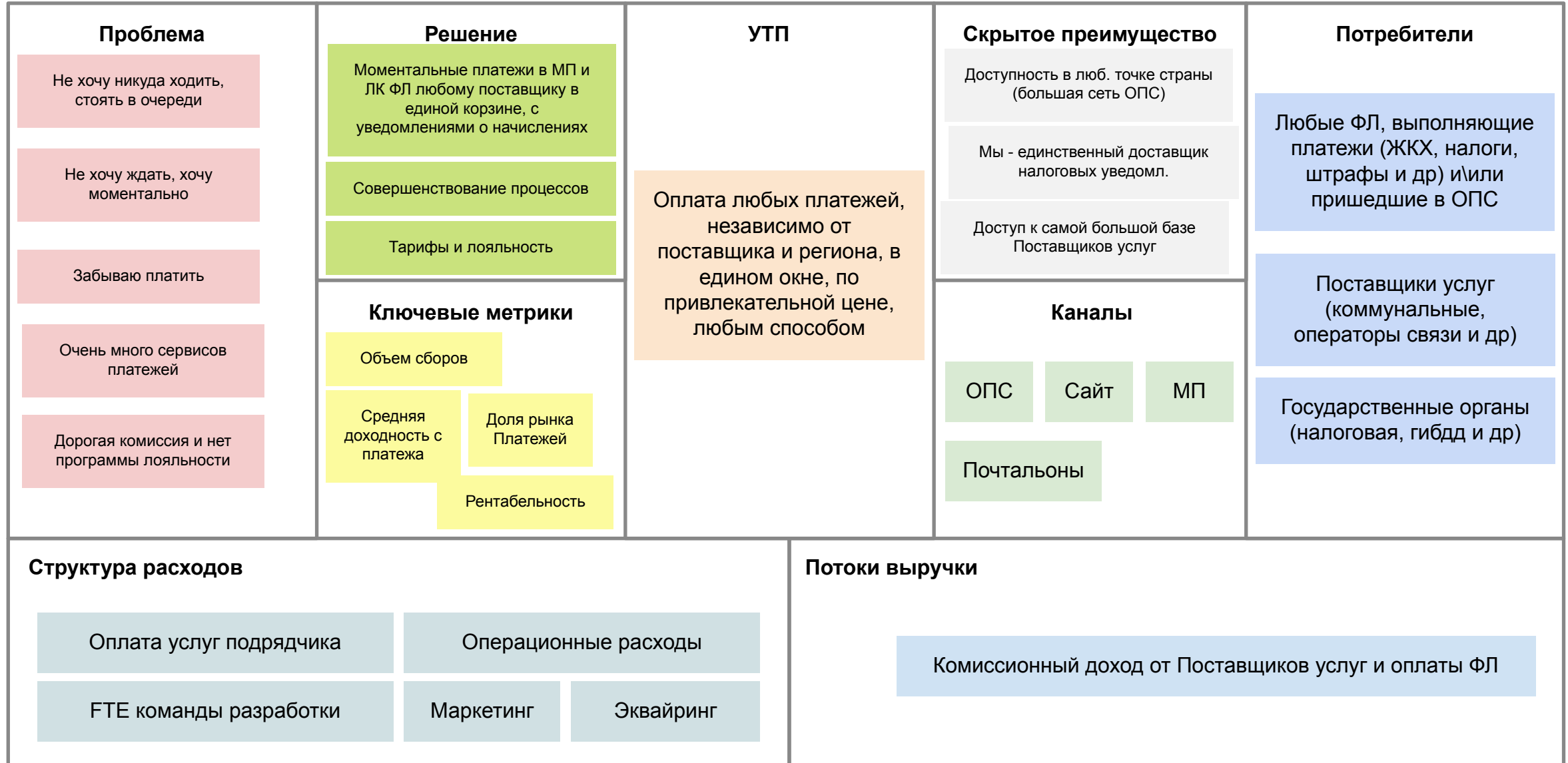


Мы - безрисковый и надежный бренд на рынке по приему Платежей\*

Мы развиваем дистанционные каналы оплаты, но не останавливаем развитие оказания услуг по сбору Платежей\* в ОПС и на дому

Мы обеспечиваем клиентам доступность всех Платежей\* в одном приложении, вместо большого количества различных сервисов

# Lean Canvas



# Сегменты



## Физические лица

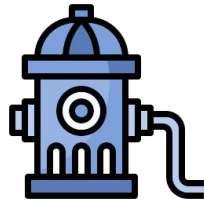
### Регион

#### Ы

- Ходят в ОПС
- Используют Сбербанк/любой другой банк/платежные агенты
- Чаще - оплата наличными

### Центральная Россия

- Предпочитают онлайн
- Используют разные Банки



## Поставщики услуг

- Партнеры Банков и локальных платежных агентов
- Партнеры Почты России по оплате услуг
- Региональные порталы

- Партнеры Банков
- Партнеры Почты России по оплате услуг
- Имеют отдельные приложения для онлайн оплаты
- Доступны на Госуслугах



## Государственные органы

- Партнеры Банков
- Партнеры Почты России по оплате услуг

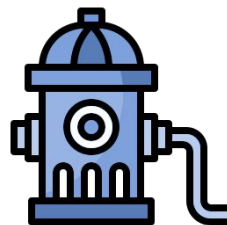
- Партнеры Банков
- Партнеры Почты России по оплате услуг
- Имеют отдельные приложения для онлайн оплаты

# Проблема клиента



**Физические  
лица**

необходимо ходить в ОПС, стоять в очередях, при себе необходимо иметь квитанцию, нельзя оплачивать картой, нет онлайн



**Поставщики  
услуг**

долгое подписание договора на прием платежей и настройка реестров обмена, высокая комиссия, специальный счет, наличные



**Государственные  
органы**

моментальная и корректная передача данных по принятым платежам и соблюдение законодательства

**КРИТИЧНО**

**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**

**ХОРОШО**

В рамках текущего исследования принято решение сфокусироваться на проблемах клиентов - физических лиц, т.к. их проблема наиболее острая и на текущий момент не решена

# Customer Journey Map клиента “Почты России”

## Негативный опыт (AS IS)



Прийти в ОПС



Взять талон



Оплатить по  
квитанции



Получить чек  
об оплате



Получить отказ и  
перенаправление  
в “Почта Банк”  
“Сбербанк”



Нет online  
Нет оплаты банковской картой  
Очереди  
Отсутствие системы лояльности

## Позитивный опыт (TO BE)



Регистрация в мобильном  
приложении \ ЛК ФЛ



Привязать “Любимую” карту



Оплатить в один клик

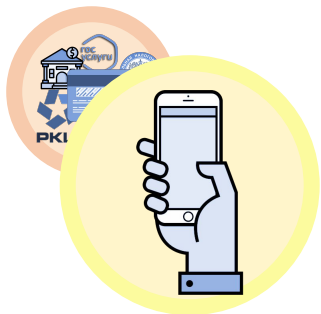


Получить бонус

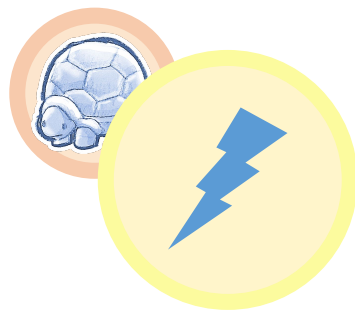


Оформление в 3 простых шага  
Online  
Безопасно  
Система лояльности

# Решение



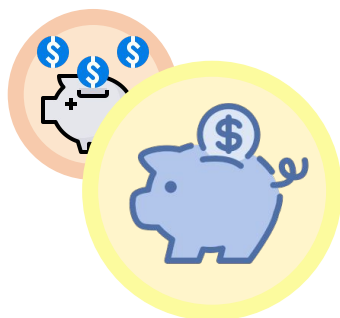
Единое приложение\*  
для всех платежей



Мгновенные  
платежи

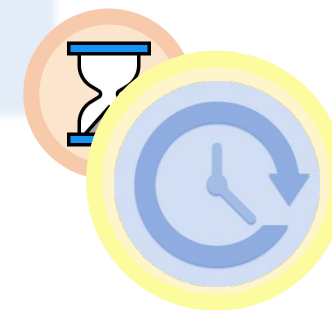


Оперативные  
уведомления  
о начислениях



Пересмотр тарифной  
политики

Онлайн также поможет нам больше **узнавать** о клиенте, его поведении, что позволит нам **расширить сервис** и создавать более **интересные предложения**



Совершенствование  
процессов в ОПС

\*на базе действующего мобильного приложения

Мы уже уникальны, т.к. мы близки к клиенту и мы - безрисковый финансовый посредник

