

ПРОБЛЕМЫ ПОЧТОВЫХ УСЛУГ НА ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»

Подготовили Артамонова Мария и Корабельникова Елизавета,
группа ЭМБ-903

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

Объект исследования – ФГУП «Почта России»
(Главпочтамт. ул. Интернациональная, 41)

Область исследования – сфера доставки РФ

Цель исследования

Изучить проблемы почтовых услуг Почты России и их причины

Исследовательские вопросы:

- 1. С какими проблемами сталкивается отправитель?
- 2. С какими проблемами сталкивается получатель?
- 3. Какие конкуренты являются наиболее «опасными» для Почты России?
- 4. Почему посылки не всегда попадают к адресату?
- 5. Как повлиял коронавирус на Почту России?
- 6. Какие мероприятия по улучшению качества обслуживания можно предложить Почте России?

Методы исследования

Для исследования проводились следующие эмпирические методы:

- 1) наблюдение,
- 2) сравнительный анализ,
- 3) глубинное интервью,
- 4) анкетирование.

С их помощью мы фиксировали и описывали факты, явления, находили связь между ними.

Цель наблюдения — ответить на исследовательские вопросы

План:

- понаблюдать за процессом отправления корреспонденции, выявить возможные проблемы
- понаблюдать за процессом получения корреспонденции, выявить возможные проблемы
- зафиксировать, как повлиял коронавирус на получение/отправление корреспонденции

Наблюдательницы: Артамонова Мария, Корабельникова Елизавета

Итоги наблюдения

Как повлиял коронавирус на Почту России?

- Уменьшилась посещаемость и покупательский спрос
- Почта России организовала доставку посылки на дом, снизив стоимость до 100 рублей
- Увеличился срок хранения посылок с месяца до двух
- Необходимость надевать маску
- Ограничение кол-ва людей, присутствующих в зале (работники не пускали новых людей при большом скоплении. Данное правило соблюдалось при первой волне вируса)
- Международный почтовый обмен был приостановлен или замедлился, в связи с запретом на авиа и автосообщения между странами

Сравнение Почты России и других служб доставки

	Почта России	СДЭК	Voxberry
Тарифы	Минимальная цена от 275 рублей. Есть три разных тарифа	Минимум от 100 рублей. 10 разных тарифов	Минимум от 200 рублей
Скорость доставки	3-5 дней или 1-2 дня если это EMS	1-2 дня, 3-5 и более в зависимости от тарифа	в среднем от 3 до 7 дней.
Услуги	<ul style="list-style-type: none"> • Страхование посылки • Опись вложения • Наложный платёж • Отметка «Осторожно» • Вызов курьера • Денежные переводы • Оплата ком. услуг • Отправление писем • Отслеживание • Продажа продуктов, канцелярии и др. 	<ul style="list-style-type: none"> • Хранение на складе больше двух недель • Примерка на дому • Частичная доставка • Страхование • Доставка по выходным • Согласование деталей • Сортировка • Отслеживание 	<ul style="list-style-type: none"> • Бесплатная упаковка • Курьерская доставка • Отслеживание • Доставка с интернет магазинов • Экспресс- оформление • «Безопасная сделка» • Отправка писем
Особенности	Наличие точек по всей России, более 40000, даже в самых удаленных местах	Услуга «Посылочка» цена зависит от размера посылки	Развитая международная доставка, например доставка из зарубежных магазинов

Благодаря сравнительному анализу мы ответили на третий исследовательский вопрос: «Какие конкуренты являются наиболее «опасными» для Почты России?»

В сравнительном анализе мы исследовали СДЭК и Voxberry. Данные службы курьерских доставок обладают многими уникальными услугами. Так, например, пользуясь услугами СДЭКа, Вы можете отказаться от части посылки сразу при получении, вместо того, чтобы заполнять кучу бумаг и отправлять обратно всю посылку. Отсутствие данной функции - большое упущение для Почты России. Также есть удобная услуга по примерке вещей перед окончательным получением посылки, что тоже привлекает многих клиентов. Мы также выяснили, что и Почта может похвастаться огромным количеством различных услуг. Сейчас можно прийти на Почту даже за покупками еды или канцелярских товаров. Является такое количество услуг плюсом? Не всегда. Важно в первую очередь обращать внимание на качество, а не на количество различных предложений.

Глубинное интервью

Интервьюерша: *Мария Артамонова*

Интервьюируемая: *Дарья Руденко, 19 лет,
студентка института дизайна, экономики и сервиса.*

М: Как часто Вы пользуетесь услугами Почты России?

Д: несколько раз в месяц

М: Бываете ли Вы в главном отделении Почты России?

Д: иногда бываю, но редко, и в основном хожу в отделение по месту жительства

М: Можете описать главное отделение несколькими словами?

Д: сделан хороший ремонт, просторное, комфортное, работает много сотрудников

М: Можете описать отделение по месту жительства несколькими словами?

Д: давно не делали ремонт, проблемы с электронной очередью, работает 1-2 окна, долго ждешь очередь

М: Что Вам не нравится в обслуживании Почты России?

Д: некомпетентность некоторых сотрудников

М: Что Вам, наоборот, нравится в обслуживании?

Д: работники стали быстрее разбираться в электронной очереди, отправки корреспонденции через приложение

М: Сколько времени уходит на отправку корреспонденции?

Д: через приложение не займёт и 5 минут, а так 15, но может доходить и до 30 минут

М: Сколько времени уходит на получение корреспонденции?

Д: от 5 до 15 минут в зависимости от очередей

М: С какими проблемами Вы сталкивались при отправке корреспонденции?

Д: стоимость не совпадает с тарифами на сайте Почты России

М: С какими проблемами Вы сталкивались при получении корреспонденции?

Д: работники почты отправили письмо на другой индекс, и мне пришлось идти в другое отделение и тратить своё время, иногда конверты приходили вскрытыми или вообще не доходили, посылки терялись

М: Устраивают ли Вас тарифы Почты России?

Д: нет, раньше они были более уместными

М: Пользовались ли Вы службой экспресс-доставки «СДЭК»?

Д: да, и не раз

М: С какой вероятностью Вы перейдёте на другую службу доставки?

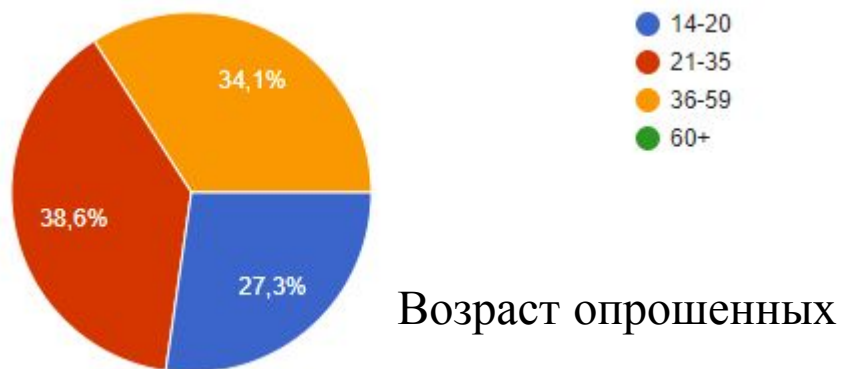
Д: 50 процентов

М: Как думаете, что нужно изменить Почте России?

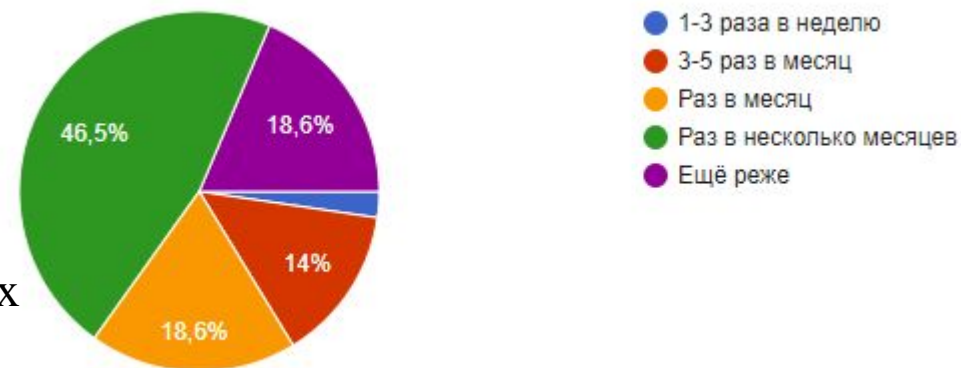
Д: нужно сделать работу более организованной, чтобы извещения не приходили, когда корреспонденция уже получена

Анкетирование

Анкетирование проводилось через «Google Формы», где были опрошены 44 человека



Частота использования почтовых услуг Почты России



Анкетирование

«С какими проблемами Вы сталкивались при отправлении корреспонденции на Почте России?» из 43 проголосовавших:

- Большая очередь – 31 чел.
- Некомпетентность сотрудников – 9 чел.
- Не совпала информация на сайте и в отделении – 3 чел.
- Не сталкивался(лась) – 11 чел.

Другие:

- Очень медленное обслуживание – 3 чел.
- Хамство сотрудников – 2 чел.
- Долго отправляются заказные письма – 1 чел.
- Нет штрихкодowego почтового индикатора для ценного письма с описью вложения - 1 чел.
- Не работают терминалы талонов – 1 чел.

Анкетирование

«С какими проблемами Вы сталкивались при получении корреспонденции на Почте России?» из 42 проголосовавших:

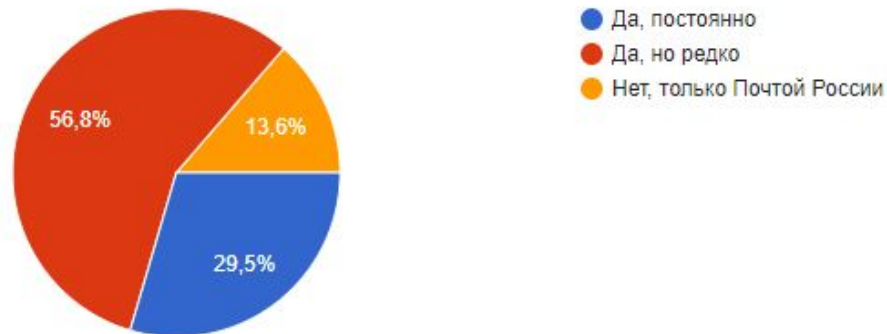
- Долго шла корреспонденция – 22 чел.
- Корреспонденция не дошла – 5 чел.
- Корреспонденция пришла в ненадлежащем виде – 3 чел.
- Корреспонденцию доставили на другой адрес – 3 чел.
- Не сталкивался(лась) – 18 чел.

Другие:

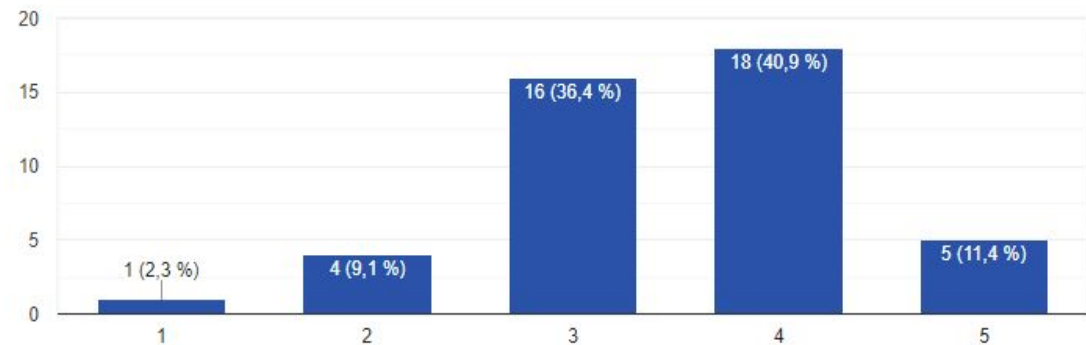
- Некомпетентность сотрудников – 2 чел.
- Долго не могли найти посылку – 2 чел.
- Трата времени на заполнение бумаг - 1 чел.
- Не прислали уведомление на получение заказного письма - 1 чел.

Анкетирование

«Пользуетесь ли Вы услугами других служб доставки? (СДЭК, Voxberry и другими)?»



Оценка обслуживания
Почты России



Средний балл – 3,5

«Что стоит изменить Почте России, чтобы стать лучше?»

1. Отремонтировать почтовые отделения
2. Повысить скорость, качество доставки и отправки
3. Снизить стоимость услуг
4. Предотвратить большие очереди
5. Повысить навыки сотрудников

Благодаря анкетированию мы ответили на первые два исследовательских вопроса: «С какими проблемами сталкивается получатель?» и «С какими проблемами сталкивается отправитель?»

Мы выяснили, что клиенты ФГУП «Почта России», отправляя и получая корреспонденцию, сталкиваются со множеством проблем касаясь скорости и качества доставки, некомпетентности сотрудников, неудовлетворяющим качеством обслуживания и некоторыми другими. Подобные проблемы оставляют за собой не очень хорошее впечатление у клиентов, и они начинают искать другие способы отправки.

Почему посылки не всегда попадают к адресату?

Ответ на вопрос «Почему посылки не всегда приходят адресату?», по нашему мнению, заключается в некомпетентности сотрудников и логистических ошибках.

Что касается сотрудников, то в компании достаточно низкие зарплаты у рабочего персонала и большая текучка, отсюда идёт безответственное отношение персонала к нашим посылкам. А логистика бывает сильно «закрученной» с огромным количеством ненужных пересылок и распределений, что также влияет на стоимость. Также частой причиной непопадания посылки адресату являются проблемы, совершенные ещё «на берегу». В отделении Вам могут неправильно рассчитать стоимость пересылки и Вашу посылка просто останется на полпути, потому что её проезд дальше не оплачен.

Выводы

Клиенты Почты России сталкиваются со множеством проблем, отправляя и получая корреспонденцию. Одними из таких проблем становятся большая очередь, некомпетентность сотрудников, низкая скорость отправки, повышение тарифов, а также невнимательное слежение за качеством доставки корреспонденции – люди получают посылки в ненадлежащем виде, иногда получают не на том адресе, иногда посылки не доходят вообще.

В связи с пандемией, Почта России приняла меры: позаботилась о недорогой доставке на дом, продлила срок хранения посылок и ввела масочный режим в отделениях.

Наиболее актуальным конкурентом Почты России оказался сервис доставки СДЭК.

Для улучшения обслуживания, мы бы хотели предложить Почте России отремонтировать почтовые отделения связи, повысить качество и скорость доставки и отправки корреспонденции, снизить стоимость услуг, предотвратить большие очереди, открыв больше работающих окон, а также позаботиться о своих сотрудниках, обеспечив им достойные условия труда и заработную плату.

Список литературы

Основная литература:

- Горностаева Ж.В., Сорокина Ю.В., Красковская А.С., Бормотова Е.О. Анализ и оценка качества услуг на примере Почты России и разработка мероприятий по их улучшению// [Science Time](#). 2015. С.180-191.
- Клитина Н.А. Инновационное преобразование доставочных сервисов в логистике: от курьерских служб к краудсорсинговым платформам консолидации заказов// [Вестник Ростовского государственного экономического университета \(РИНХ\)](#). 2016. №5(15).
- Меленчук А.С. Реализация Стратегии развития ФГУП «Почта России»: итоги и перспективы// [Вестник Адигейского государственного университета](#). 2018. №4(230). С.180-186.
- Овчинникова А.Е., Ваховская М.Ю. Исследование процессов доставки в международной интернет-торговле на примере взаимодействия Alibaba Group и ФГУП «Почта России»// [Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского](#). 2019. С.84-94.
- Титова О.В., Собянина С.В. Разработка мероприятий по повышению конкурентоспособности российских транспортных компаний в условиях экономического кризиса// [Вестник Московского финансово-юридического университета](#). 2019. №1. С.59-70.

Дополнительная литература:

- Клитина Н.А. Сервисы экспресс-доставки и проблемные аспекты сквозной организации логистики в онлайн-ритейле// [Вестник Ростовского государственного экономического университета \(РИНХ\)](#). 2016. №3(55). С.53-58.
- Мясникова Л.А. Цифровизация логистики в сетевой торговле// [Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета](#). 2020. С.111-115.

Спасибо за внимание!