

Ауезова К.Т., к.т.н., доцент
Кафедра «Менеджмент»
Жунусова Ы.Б., магистрант
Евразийский национальный университет имени Л.Н. Гумилева

**ВНЕДРЕНИЕ УСЛУГИ ДОСТАВКИ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ «ДО ДВЕРИ»
ПУТЕМ РАЗРАБОТКИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ**
на примере деятельности АО «Казпочта», Республика Казахстан

В рамках исследования были рассмотрены существующие ограничения в доставке почтовых отправлений клиентам АО «Казпочта» «до двери» и предложены пути ее решения путем разработки и внедрения мобильного приложения, позволяющего гибко управлять заказами на доставку и контролировать работу внешних курьеров. Описаны алгоритм автоматизации данной услуги посредством мобильного приложения и основные компоненты, необходимые для успешной реализации.

***Ключевые слова:** почтовые отправления, доставка до двери, мобильное приложение, автоматизация, алгоритм, аутсорсинг.*

В настоящее время в связи с развитие рынка e-commerce и IT-технологий в Казахстане почтовая сеть как никогда должна стать эффективным инструментом для продвижения электронной торговли и транспортно-логистического сервиса. Акционерное общество «Казпочта» — это национальный оператор почтовой связи Республики Казахстан, член Всемирного почтового союза. На сегодняшний день казахстанская почта — это около 21 000 человек персонала и свыше 3200 отделений связи по всей стране, оказывающих населению и бизнесу страны широкий комплекс почтовых, финансовых и агентских услуг. Поэтому одной из основных стратегических целей АО «Казпочта» является клиентоориентированность с целью повышения качества услуг и доверия населения [1]. В рамках реализации данной цели Компанией с 2012 года были реализованы такие проекты, как создание сети почтоматов для выдачи почтовых отправлений, услуга отслеживания посылок по трекинговому номеру, внедрение гибридной почты и многое другое [2].

Однако, в настоящее время остается открытым вопрос доставки почтовых отправлений «до двери» клиента. Так как согласно утвержденных «Правил предоставления почтовых услуг» почтальоны АО «Казпочта» не осуществляют

доставку посылок, мелких пакетов и прочих почтовых отправлений весом свыше 500 грамм [3]. При этом маркетинговый анализ рынка почтовых и курьерских услуг в Казахстане показал, что при лояльной стоимости услуги доставки «до двери» спрос на данный сервис имеет большой потенциал к росту.

Цель статьи: Разработать алгоритм предоставления услуги доставки почтовых отправлений «до двери» клиентов третьими лицами (наземными курьерами) посредством мобильного приложения на примере АО «Казпочта».

Результаты исследования: Для удовлетворения существующего запроса клиентов в доставке почтовых отправлений «до двери», а также с учетом имеющихся ограничений для АО «Казпочта» в предоставлении данной услуги и необходимости передачи ее в аутсорсинг в данной статье предлагается разработка мобильного приложения (далее – МП), которое позволит внедрить сервис доставки почты третьими лицами (наземными курьерами).

Таким образом, основными задачами внедрения данного МП являются:

- Регистрация информации о наличии заказов клиентов АО «Казпочта» на доставку «до двери»;
- Создание и управление ежедневными списками назначенных доставок и заборов посылок для каждого наемного курьера;
- Отслеживание статуса доставок и мониторинг передвижения наемных курьеров по пунктам доставки;
- Формирование отчетности по доставке;
- Тесная интеграция с внутренними системами АО «Казпочта» для организации эффективного и бесперебойного процесса работы с наемными курьерами при доставке «до двери».

При получении СМС уведомления, о том что его почтовое отправление прибыло и находится на хранении в отделении связи Клиенту предлагается платная доставка «до двери». Клиент путем перехода по ссылке на информационный ресурс АО «Казпочта», осуществляет платную переадресацию на адрес своего местонахождения



Почтово-учетная система АО «Казпочта» регистрирует данное почтовое отправление как отправление на доставку через сервис мобильного курьера



Информация о почтовом отправлении на доставку направляется диспетчеру, контролирующему работу Курьеров. Осуществляется рассылка информации зарегистрированным активным в системе Курьерам о наличии отправления на доставку. При этом указывается информация об отправлении: место/время забора, характеристика (вес, размеры), место/время доставки.



Курьер подтверждает возможность доставки отправления. В установленное время осуществляет забор отправления на доставку. Осуществляет доставку до Клиента и подтверждает доставку через мобильное приложение.



Информация о доставке отправления регистрируется в системе. Отправление получает статус доставленного.

*Оплата Курьеру проводится согласно ДВОУ в конце месяца.



Рисунок 1. Алгоритм оказания услуги доставки почтовых отправлений «до двери» посредством мобильного приложения (для АО «Казпочта»)

При этом, программный продукт автоматизации курьерской службы должен включать в себя следующие компоненты: а) модуль рабочее место ответственного сотрудника; б) мобильное приложение курьера; в) модуль формирования отчетности; г) базовый модуль планирования и прокладки маршрутов; д) модуль интеграции с интерфейсами взаимодействия с другими информационными системами.

Таким образом, разработанное МП станет эффективной платформой для обмена информацией с наемными курьерами о наличии отправлений на доставку и будет работать в тесной связке с внутренними системами АО «Казпочта», что позволит гибко управлять заказами на доставку и контролировать работу наемных курьеров.

Литература

1. Стратегия развития АО «Казпочта» до 2022 года.
2. <https://post.kz/>
3. «Правила предоставления почтовых услуг», утвержденные МИК РК от 29.07.2016 года.