

Дз #1.1

После смены руководства в 2013 году на Почте России для улучшения качества были предприняты следующие меры:

1. Между филиалами стали проводиться ежедневные планёрки для устранения разобщённости.
2. Была произведена смена неэффективных руководителей филиалов
3. Новое руководство взяло на себя ответственность за ситуацию в Шереметьево и постаралось улучшить условия труда таможенников
4. Сделки по транспортировке грузов стали заключаться напрямую с транспортными компаниями
5. Был создан новый сортировочный центр и установлено оборудование для автоматизации процесса сортировки

А также планировалось:

1. Объединить всех управленцев филиалов в один аппарат
2. Сократить 20% сотрудников с дублирующимися функциями
3. Сократить срок пребывания посылок в почтовых отделениях

Слишком сухо, надо попить водички.

Работая делопроизводителем, я ежедневно имею дело с Почтой России. Я отвожу исходящую документацию в почтовое отделение и забираю входящую. Количество входящих писем день ото дня разнится, причем кардинально, бывало, что я не забирала ничего, а бывало, что уезжала с набитой до отказа сумкой. Максимум было шестьдесят три письма, но такое случается крайне редко, слава богу, иначе меня давно бы уже повесили; а среднем в день приходит семнадцать писем, из них, всё так же в среднем, тринадцать заказных.

У меня была возможность поработать с входящей документацией, и я могу сказать, что письма, идущие дольше двух недель – это скорее исключение, чем правило. Основной массив документации приходит на шестой-пятнадцатый день, за это время приходит 61-77 % всех писем, остальные 9-18 % и 13-26 % приходят до и после этого срока соответственно. Значит, предпринятыми действиями проблему долгой доставки писем удалось решить.

В нашем почтовом отделении за стойкой работает три человека, на месте из них чаще всего двое, реже один. С этими людьми я взаимодействую. Ещё несколько человек выполняют другие функции, например, разбирают приходящую почту, поэтому я с ними не пересекаюсь. Я не знаю, как обстоят дела в других почтовых отделениях, но в нашем штат укомплектован.

Забрать почту – дело недолгое. На всё про всё уходит максимум минут пять, а если нет заказных, то и минуты не уйдёт. Единственное, что может пойти не так – может зависнуть система. Чаще всего такое бывает, если я прихожу ближе к 9 утра, в середине рабочего дня не припомню такого. В любом случае проблема быстро решается.

Иногда какой-то из полученных конвертов оказывается открыт, но, скорее всего, не по вине почты, а потому что на некоторых конвертах старый клей. Чужие письма нам кладут крайне редко, уведомления с писем не снимают тоже; статистики по этим случаям у меня нет.

Больше, чем за полгода мне ни разу не пришлось ждать в очереди дольше пяти-семи минут, хотя иногда передо мной пять-шесть человек. Возможно, это связано с моим «корпоративным блатом» иногда меня действительно обслуживают без очереди, но чаще всего я стою до конца.

С чем мне не приходилось работать, но я становилась свидетелем скандалов по этому поводу – коммунальные платежи они принимают только наличкой. Учитывая нынешнюю распространённость карт, это большая недоработка, которая усложняет жизнь не только клиентам, но и работникам почты. Нужно заметить, что на почте есть терминалы, но заплатить, например, за электричество, через них нельзя. Только купить шоколадку. Или банку консервов. Или календарик с Путиным.

Подытоживая, работой нашего почтового отделения лично я довольна. Значит, принятые меры тоже помогли.

Ещё у Почты России есть сайт, который мы используем для подготовки исходящих писем к отправке. Могу сказать, что он достаточно адекватный, а в тех скромных функциях, которые я использовала, всё неплохо работает.

Была, правда, одна ошибка, она не критичная, а воспроизвести её, скорее всего, получится только на интерфейсе для бизнеса, может быть для зарегистрированных лиц, потому что там нужно сохранять адрес; видела я её всего один раз. Однажды, когда я начала готовить письмо и вводить адресата, я увидела, что он уже был сохранен ранее, так как выскочил мне в качестве подсказки – в двух совершенно одинаковых экземплярах. Я тогда подумала, что кто-то просто сохранил одного адресата дважды, и решила удалить один из них, чтобы не двоились. Но адресат исчез совсем, оба его экземпляра. Тогда я пожала плечами и сохранила его снова, и он снова вышел в двух экземплярах. Такая ошибка.

Мне не с чем сравнивать цены, но сейчас, на мой взгляд, они довольно адекватные. Письмо до 20 грамм стоит 25 р, если оно заказное – 59. Для простого человека, которому нужно отправить пару страниц А4, это подъемные деньги. По ценам посылок не эксперт, но думаю, там тоже всё нормально.

Исходя из вышесказанного, я считаю, принятые руководством Почты России меры успешными – на собственном опыте, а это круче, чем на словах из статьи 2015 года.

Если подумать, предпринятые действия универсальны и могут быть применены практически к любой проблеме, их можно использовать в том числе в работе тестировщика. В нашей работе тоже важны умение коммуницировать с людьми, брать на себя ответственность и исправлять ошибки, избавляться от неэффективных методов работы, тратить ресурсы на проблемы пропорционально их важности, оптимизировать работу, и так далее. А значит, можно взять эту статью на вооружение и козырять ей на будущей работе, мол, видишь? У Почты России получилось, и у нас получится.