1. **Analyses:** Статья о реорганизации Почты России после прихода нового CEO.

Задание: прочитать, выписать, и проанализировать, какие меры по улучшению качества были предприняты.

По повышению скорости доставки и качества обслуживания были предприняты следующие меры:

1. Дмитрий Страшнов **привлёк хороших опытных специалистов**, которые выявляли и решали имеющиеся проблемы. «…привёл за собой коллег из старой команды и пригласил топ-менеджеров из других компаний.» В дальнейшем в тексте указывается, что именно новое руководство решает проблемы: «Новое руководство постаралось решить эту проблему…» или «Также новая команда постаралась восстановить отношения с таможней».
2. Так же новая команда ввела **ежедневные планёрки с филиалами**, чтобы решить проблему разобщённости. «Новое руководство постаралось решить эту проблему при помощи ежедневных планёрок с филиалами — «когда всех начальников свели вместе, скрывать проблемы стало невозможно».»

В результате выяснилось, что «Филиалы скрывали друг от друга информацию.».

1. Была произведена **смена руководства** ГЦ МПП и АСЦ, а «руководители филиалов начали уходить…»
2. «Также новая команда постаралась **восстановить отношения с таможней**…»

««Почта России» взяла вину на себя и постаралась улучшить условия труда таможенников (например, отремонтировали туалеты на объектах и передали сканеры и другие необходимое оборудование).»

В результате вырос объём международной почты. «У ведомства объем международной почты по сравнению с 2012 г. вырос в 4 раза.»

1. «С последнего квартала 2013 года команда Страшнова начала **снижать долю агентов и заключать прямые контракты**.» Это повлияло на экономическую составляющую. «В результате за полгода доля агентов снизилась с 75,7 до 15%. При этом тарифы снизились примерно на 15%.»

«С автомобильными перевозками экономический эффект получился еще более ощутимым. Так, при девяти контрагентах в 2013 году тариф составлял 40,86 рублей за километр. В 2014 г. почта провела два тендера, и к концу года у нее появились 32 ключевых контрагента, а тариф снизился до 27,28 рублей за километр.»

Они смогли снизить тарифы.

«В 2014 г. ведомство заключило прямой контракт с ФПК. В 2014 году «Почта России», по данным самой компании, сэкономила на магистральной логистике 900 млн рублей – это около 11% бюджета магистральных перевозок (с учетом ремонтов).»

Данные действия привели к экономии бюджета компании.

1. Почта России произвела **модернизацию процесса сортировки почты**. «В 2014 году «Почта России» начала создавать новый сортировочный центр во Внукове — купила складские помещения площадью 65 тысяч квадратных метров и установила итальянское оборудование стоимостью 3 млрд рублей, позволяющее производить автоматическую сортировку.» А учитывая, что в этом центре сортируется «…около 70% почты…» то она облегчила весьма трудоемкий процесс, за счет автоматизации.

Результаты:

За счёт всех этих изменений вырос объём доставленных посылок, сократились сроки доставки , сократилось число недовольных пользователей.

«В 2014 году по сравнению с 2012 годом объём доставленных посылок вырос в 1,6 раза, средние сроки доставки сократились с 90 до 14 дней. Число жалоб и претензий сократилось с 250 до 40 тысяч в месяц.»