# Проблемы и пути решения для улучшения качества обслуживания и скорости доставки «Почты России» с приходом нового руководителя.

1) **Разобщённость**

Между филиалами отсутствовала, какая либо коммуникация и информация была закрытой.

Так же между ключевыми звеньями, такие как Главный центр магистральных перевозок почты, Автоматизированный сортировочный центр и компанией експресс-доставок EMS отсутствовала какая либо связь. Они попросту не общались между собой.

Путь решения данной проблемы – ежедневные планёрки (собрания) с участием директоров всех филиалов для обобщения и решения насущных проблем.

2) **Таможня**

Ситуация из-за скопления в аэропорту «Шереметьево» 500 тысяч посылок и «полного коллапса международного почтового обмена» привела к агрессии Таможни в сторону “Почта России”.

После этого инцидента «Почта России» взяла вину на себя и видела решение этой проблемы в налаживании партнерских отношении за счет улучшения условий труда сотрудников таможни (обеспечили необходимым оборудованием, провели ремонтные работы на территории таможни).

Что привело к тому, что вырос объём международной почты в 4 раза в 2013 г. по сравнению с 2012 г.

3)**Транспорт**

Проблема с логистикой. У компаний занимающиеся перевозками автотранспортным путём и авиаперевозками отсутствовали собственные единицы для качественного и количественного обслуживания. Контракт с “РЖД” отсутствовал вовсе.

Пути решения данной проблемы заключались в снижении доли наёмных агентов и заключении прямых контрактов с транспортными компаниями. Были заключены контракты с такими крупными авиакомпаниями как “Ютэйр” и “Трансаэро”.

В результате за полгода доля наёмных агентов снизилась с 75% до 15%.А тарифы снизились на 15% за счёт маржи, которая была у наёмных компаний.

В автотранспортных перевозках тоже наблюдалась положительная динамика за счет привлечения компании с собственным парком, что помогло снизить тарифную ставку.

Уже в 2014 г. Заключается прямой контракт с Федеральной пассажирской компанией (ФПК) и “Почта России” приводит данные о том, что ей удаётся сэкономить на магистральной логистике 900 млн рублей.

4)**Дислокация Москва**

Через Москву проходит около 70% всей почты, а остальные 30% приходят в такие крупные города как Казань, Владивосток, Екатеринбург.

В 2014 г. “Почта России” начинает создавать новый сортировочный центр во Внуково - купила помещения общей площадью 65 тыс квадратных метров и установила итальянское оборудование стоимостью 3 млрд рублей, позволяющее производить сортировку в автоматическом режиме.

**Результат**

-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.

**Цели на будущее**

-В 2015 году планируется сократить 20% персонала, чьи функции дублируются.

Оптимизация - посылки стали доставляться быстрее, чем по сравнению с предыдущими годами, но стали залёживаться в отделениях.

Поэтому основная задача текущего года – устранение неэффективности в почтовых отделениях. Возможно, за счет более быстрого информирования о прибытии посылки в отделение или доставки уведомления о посылке до получателя прямо в руки.