

Poczta Polska z nową funkcjonalnością: wyśle esemesem numer telefonu do kuriera

Od początku lutego odbiorcy przesyłek kurierskich Poczty Polskiej dostają esemesowe powiadomienia z numerem telefonu kuriera, który doręczy ich paczkę. Nowe rozwiązanie umożliwi klientowi kontakt z kurierem i zwiększa komfort obsługi.

Wprowadzona funkcjonalność daje klientom **możliwość bezpośredniego skontaktowania się z kurierem doręczającym przesyłkę i uzgodnienia godziny jej przekazania**. Dzięki temu odbiorca przesyłki oszczędza czas, a kurier Poczty Polskiej wygodniej zaplanuje trasę przejazdu. W rezultacie zwiększa się skuteczności doręczeń oraz satysfakcja klientów z poziomu obsługi. Pilotaż informatycznego rozwiązania odbył się jesienią ubiegłego roku na terenie Warszawy. Od lutego smsowe powiadomienia funkcjonują już we wszystkich lokalizacjach w kraju i cieszą się dużym zainteresowaniem klientów. Przesyłki kurierskie Poczty Polskiej codziennie doręcza 3500 kurierów.

W dzień wizyty kuriera **klienci dostają automatyczną wiadomość** o przykładowej treści: „W dn. 2018-02-12, kurier Adam będzie próbował dostarczyć Twoją przesyłkę nr EE143256789PL. Kontakt do kuriera: tel. 987654321” .

– *Umożliwienie kontaktu klienta z kurierem pozwoli na zmniejszenie liczby sytuacji, gdy kurier próbujący dostarczyć paczkę nie zastaje nikogo pod wskazanym adresem. **Jeśli chcemy, aby odbiorca przesyłki kurierskiej został uprzedzony o doręczeniu pamiętajmy o podaniu jego telefonu na etykiecie adresowej przy nadawaniu paczki*** – tłumaczy Michał Gawryluk, kierownik Działu Rozwoju Usług KEP w Poczcie Polskiej – *Smsowe powiadomienie o numerze telefonu kuriera należy do nowości na rynku logistycznym, większość firm nie może się nim pochwalić. Poczta, decydując się na takie rozwiązanie, wyprzedza konkurencję i zwiększa satysfakcję swoich klientów.*

Rynek kurierski jest niezwykle konkurencyjnym obszarem biznesu. Firma, która chce na nim zajmować pozycję lidera i wyznaczać nowe trendy musi nieustannie szukać innowacyjnych rozwiązań i możliwości doskonalenia usług. Kluczem do efektywności są rozwiązania cyfrowe, które zmniejszają liczbę czynności wykonywanych przez człowieka i umożliwiają stały wzrost liczby obsługiwanych przesyłek bez generowania nowych kosztów.

Polski rynek e-handlu jest obecnie jednym z najszybciej rozwijających się w Europie. W 2017 r. Poczta Polska dostarczyła ponad 120 mln paczek i przesyłek eCommerce. **Zgodnie ze strategią rozwoju firma planuje zwiększać swoje udziały w segmencie usług paczkowych i kurierskich i stale doskonalić jakość usług.**

W listopadzie 2017 r. wszyscy kurierzy Poczty Polskiej zostali wyposażeni w terminale płatnicze, dzięki którym klient nie musi mieć przy sobie gotówki odbierając przesyłkę zamówioną za pobraniem. Transakcje kartą lub BLIKIEM zwiększają komfort korzystania z usług oraz skracają czas obsługi klienta. **Stale rozwijana jest też sieć punktów odbioru przesyłek**, do których poza placówkami pocztowymi należą stacje Orlenu, kioski Ruchu oraz sklepy sieci Żabka i Freshmarket.

