

Научно-исследовательский журнал «Modern Economy Success»

<https://mes-journal.ru>

2025, № 3 / 2025, Iss. 3 <https://mes-journal.ru/archives/category/publications>

Научная статья / Original article

Шифр научной специальности: 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономические науки)

УДК 332.1



¹ Арумяэ Н.Ц.,

¹ Бурятский государственный университет имени Доржи Банзарова

***Цифровизация почтовой отрасли в условиях Байкальского региона:
влияние на бизнес-процессы и экономику***

Аннотация: статья посвящена анализу влияния цифровизации на трансформацию бизнес-процессов почтовой отрасли в Байкальском регионе. Особое внимание уделено вкладу этих трансформаций в экономическое развитие региона. Анализ проведен в контексте уникальных социально-экономических условий Байкальского региона. Проведен обзор научных публикаций и исследований с целью выявления ключевых тенденций и практик. Определены основные внедренные системы управления и программные обеспечения, способствующие улучшению и оптимизации внутренних бизнес-процессов почтовой отрасли. Особое внимание уделено изменениям в сфере взаимодействия с клиентами и предоставления государственных услуг, вызванных активным внедрением цифровых технологий. Рассмотрены реализованные проекты, направленные на интеграцию электронных сервисов и систем документооборота, включая электронные заказные письма и гибридную почту. В рамках исследования проведена оценка влияния цифровизации на качество и скорость обслуживания, а также расширение спектра предоставляемых услуг. Проведен анализ динамики среднесписочной численности работников почтовой отрасли в регионе. Выявлен устойчивый рост объемов пересылки почтовых отправлений в регионе, вызванный цифровой трансформацией отрасли. Результаты исследования демонстрируют, что цифровизация является ключевым фактором преобразования почтовой отрасли в Байкальском регионе, оказывая значительное влияние на различные аспекты ее деятельности. Внедрение современных технологий не только повышает эффективность внутренних процессов, но и способствует улучшению качества обслуживания клиентов, расширению спектра предоставляемых услуг и стимулированию экономического роста региона. Данное исследование вносит вклад в понимание процессов цифровой трансформации в почтовой отрасли и их влияния на региональную экономику.

Ключевые слова: цифровизация, трансформация, бизнес-процессы, экономика региона, почтовая отрасль, Байкальский регион, клиенты, качество и скорость обслуживания, среднесписочная численность, почтовые отправления

Для цитирования: Арумяэ Н.Ц. Цифровизация почтовой отрасли в условиях Байкальского региона: влияние на бизнес-процессы и экономику // Modern Economy Success. 2025. № 3. С. 259 – 267.

Поступила в редакцию: 19 января 2025 г.; Одобрена после рецензирования: 17 марта 2025 г.; Принята к публикации: 21 апреля 2025 г.

¹ Arumyaе N.Ts.,

¹ Dorji Banzarov Buryat State University

Digitalization of the postal industry in the Baikal Region: impact on business processes and economy

Abstract: this article analyzes the impact of digitalization on the transformation of business processes in the postal industry of the Baikal Region. Particular attention is paid to the contribution of these transformations to the economic development of the region. The analysis is conducted in the context of the unique socio-economic conditions of the Baikal Region. A review of scientific publications and research was conducted to identify key trends and practices. The main implemented management systems and software solutions that contribute to the improve-

ment and optimization of internal business processes in the postal industry were identified. Special attention is paid to changes in the field of customer interaction and the provision of public services caused by the active introduction of digital technologies. The implemented projects aimed at integrating electronic services and document management systems, including electronic registered letters and hybrid mail, were examined. As part of the study, an assessment was made of the impact of digitalization on the quality and speed of service, as well as the expansion of the range of services provided. An analysis of the dynamics of the average number of employees in the postal industry in the region was carried out. A steady increase in the volume of postal items in the region caused by the digital transformation of the industry was revealed. The results of the study demonstrate that digitalization is a key factor in the transformation of the postal industry in the Baikal Region, significantly affecting various aspects of its activities. The introduction of modern technologies not only increases the efficiency of internal processes, but also contributes to improving the quality of customer service, expanding the range of services provided, and stimulating the economic growth of the region. This study contributes to the understanding of the processes of digital transformation in the postal industry and their impact on the regional economy.

Keywords: digitalization, transformation, business processes, regional economy, postal industry, Baikal Region, customers, quality and speed of service, average number of employees, postal items

For citation: Arumyaev N.Ts. Digitalization of the postal industry in the Baikal Region: impact on business processes and economy. Modern Economy Success. 2025. 3. P. 259 – 267.

The article was submitted: January 19, 2025; Approved after reviewing: March 17, 2025; Accepted for publication: April 21, 2025.

Введение

В нашей очень сложной и быстро меняющейся цифровой эпохе компаниям чтобы выжить и развиваться необходимо идти в ногу со временем. Успешность и конкурентоспособность компании в условиях современной экономики напрямую зависят от ее степени цифровизации и способности постоянно трансформироваться под новые условия рынка.

Так под влиянием цифровых технологий компании вынуждены трансформировать свои бизнес-процессы и создавать новые для работы в онлайн-среде. Многие бизнес-процессы переходят на цифровые каналы где порой клиент является единственным задействованным в процессе человеком, что неуклонно ведет к снижению числа сотрудников. При этом искусственный интеллект уже проник в различные области деятельности человека. Машины и роботы понимающие, что мы говорим и выполняющие наши команды так же стали привычным явлением в повседневной жизни.

Такое тяжелое испытание технологическим прогрессом многие компании все же проходят успешно, извлекая преимущества. Цифровые технологии и всемирная паутина вывели бизнес-процессы за пределы компании, а интернет все больше влияет на стремительное развитие бизнес-процессов. В компаниях пересматривается система управления, корпоративная культура, стратегия развития, взаимодействие с покупателями и поставщиками.

При этом процессе возникают не только преимущества, но и проблемы, так как условия рабо-

ты в цифровой среде диктуют и новые требования к участникам. Особое значение имеет цифровая трансформация в отраслях, которые оказывают услуги населению, в том числе социальные, так как это значительно повышает их качество, скорость.

В многовековой истории российской почтовой отрасли, которая считается одной из самой крупной в мире также происходят глубокие изменения в последние десятилетия цифровой эпохи. Цифровизация оказывая огромное влияние преобразует традиционные методы работы и открывает новые возможности для развития.

Трансформация бизнес-процессов в почтовой отрасли осуществляется для создания конкурентоспособной бизнес-модели, которая будет способна эффективно функционировать в условиях современной цифровой экономики.

Изучением вопросов влияния цифровой трансформации на бизнес-процессы занимаются многие ученые в нашей стране и за рубежом.

Так С.А. Алексахина, П.Н. Машегов, Л.С. Байтимерова в своей статье представляют исследование проблем цифровой трансформации национальных корпораций в России. Авторы выявляют ключевые тенденции, анализируют существующие проблемы и предлагают пути их решения [1].

В статье М.Х. Вахабовой с соавторами рассматриваются как преимущества, так и проблемы, возникающие в компании в процессе цифровой трансформации. Даны по ним рекомендации и отмечено, что развитие бизнес-процессов должно идти постоянно [2].

Как развитие технологий влияет на экономику, общество и будущее человечества отражено в работе Эндрю Макафи и Эрика Бриньолфсона. Они приходят к выводу, что цифровые технологии открывают огромные возможности для развития, но также создают и новые вызовы, такие как безработица, неравенство и потеря приватности [3].

Фокина Н.А. рассматривает актуальную тему цифровой трансформации бизнеса в России, особенно в контексте задач, поставленных президентом и правительством по цифровизации приоритетных отраслей экономики. Статья представляет собой актуальное исследование тенденций и лучших практик цифровой трансформации бизнеса в России. Автор анализирует различные подходы к определению цифровизации и цифровой трансформации, что способствует более глубокому пониманию этих терминов [4].

Авторы статьи, Н.В. Брюханова и А.С. Ефимова, рассматривают влияние цифровых технологий на функционал сотрудников и выявляют ключевые тенденции, анализируют возникающие проблемы и предлагают пути решения для успешной адаптации к условиям цифровой экономики [5].

В своей статье Н.С. Мрочковский с соавторами рассматривают сущность понятия "цифровизация" и её влияние на устойчивое развитие бизнеса. Авторы подчёркивают важность комплексного подхода к цифровизации, учитывающего не только технологические, но и социальные аспекты [6].

Дает понятие цифровой трансформации бизнес-процессов в своей работе А.Б. Кознов. Раскрывает структуру, содержание и формулирует этапы бизнес-процессов. Описывает проблемы и риски организаций, связанных с процессом цифровой трансформации [7].

Материалы и методы исследований

Исследование цифровой трансформации организации – сложный и многогранный процесс, требующий комплексного подхода к сбору и анализу данных. Цель данного исследования – выявить и систематизировать влияние цифровизации на изменение бизнес-процессов в почтовой отрасли, а также обосновать роль цифровизации как ключевого фактора преобразования компании, определить влияние на экономику региона. Задачи исследования сводятся к выявлению тенденций и трендов применения новых технологий для дальнейшего экономического развития в условиях цифровизации. Проведено изучение открытых источников: анализ отчетов о цифровой трансформации в отрасли, исследований аналитических агентств, публикаций в СМИ. В исследовании применены табличные и графические способы визуализации данных. Эмпирическую базу исследо-

вания составили труды российских и зарубежных учёных, работы представителей науки в сфере цифровой экономики, научные исследования и статьи по теме цифровой трансформации. Методами исследования послужили общенаучные методы и статистический анализ.

Результаты и обсуждения

Прежде чем приступать к изучению влияния цифровизации на бизнес-процессы, необходимо точное и однозначное понимание ключевых терминов, таких как "цифровизация", "бизнес-процесс", «почтовая отрасль» и «Байкальский регион». В данной работе, под цифровизацией понимается процесс интеграции цифровых технологий в бизнес-процессы организации с целью повышения эффективности, улучшения качества обслуживания и достижения конкурентных преимуществ. Под бизнес-процессом понимается совокупность взаимосвязанных действий, для создания продукта или услуги для клиентов. Почтовая отрасль – это совокупность организаций и инфраструктуры, обеспечивающих доставку почтовых отправлений (писем, посылок, бандеролей, пенсий, пособий, переводов) от отправителя к получателю. Байкальский регион – это территория, объединяющая три субъекта Российской Федерации, расположенные вокруг озера Байкал: Иркутская область, Республика Бурятия, Забайкальский край.

Байкальский регион, с его географическими и социально-экономическими особенностями, представляет собой особый случай для изучения влияния цифровизации на бизнес-процессы почтовой отрасли. Уникальные географические и социально-экономические особенности Байкальского региона создают ряд серьезных сложностей для почтовых операторов, работающих на этой территории. Вот некоторые из них:

1. Огромные расстояния и низкая плотность населения. Байкальский регион характеризуется большими расстояниями между населенными пунктами и низкой плотностью населения, особенно в отдаленных районах. Это приводит к увеличению транспортных расходов на доставку почтовых отправлений и делает экономически невыгодным обслуживание малонаселенных пунктов.

2. Сложная транспортная инфраструктура. Транспортная инфраструктура в регионе развита недостаточно, особенно в отдаленных районах. Многие населенные пункты связаны с "большой землей" только авиационным или водным транспортом, что делает доставку почты дорогостоящей и зависимой от погодных условий. Автомобильные дороги зачастую находятся в плохом состоянии, что также увеличивает время и стоимость доставки.

3. Суровые климатические условия. Климат в Байкальском регионе характеризуется суровыми зимами с низкими температурами и обильными снегопадами. Это создает дополнительные трудности для доставки почты, особенно в отдаленные районы. Погодные условия могут приводить к задержкам рейсов, закрытию дорог и другим проблемам, которые влияют на сроки доставки.

4. Ограниченный доступ к интернету. Несмотря на развитие цифровых технологий, доступ к интернету в Байкальском регионе остается ограниченным, особенно в отдаленных районах. Это создает проблемы для внедрения современных цифровых сервисов, таких как отслеживание посылок в режиме реального времени, электронные уведомления и другие услуги, которые требуют доступа к интернету.

5. Кадровый дефицит. В регионе наблюдается дефицит квалифицированных кадров, в том числе и в почтовой отрасли. Молодые специалисты не стремятся работать в отдаленных районах из-за низких зарплат и сложных условий труда.

6. Высокие издержки. Все вышеперечисленные факторы приводят к увеличению издержек почто-

вых операторов в Байкальском регионе. Это делает почтовые услуги более дорогими для населения и бизнеса, что негативно сказывается на развитии региона.

К примеру, в 500 км от Иркутска есть п. Алыкджер всего в 90 км от райцентра. Нет никакой связи по земле и воде, только вертолёт. Там живут малые народности, охотники и оленеводы – 200 человек. Отделение почты в данном поселке работает со всеми онлайн-сервисами и видеокамерами, связь в котором через спутник [13]. Населенных пунктов, не имеющих доступа к услугам сотовой связи, либо к услугам широкополосного доступа к Интернет в Иркутской области более 150, в Республике Бурятия на 2018 год составлял 298 [12].

Цифровизация меняет почтовую отрасль, делая ее в первую очередь более доступной, гибкой, эффективной и ориентированной на клиента. Так внедрение цифровых технологий в почтовой отрасли позволило повысить качество и скорость обслуживания, расширить спектр услуг. В ходе исследования выявлен ряд изменений в процессах взаимодействия с клиентами (табл. 1).

Таблица 1

Новые бизнес-процессы взаимодействия с клиентами.

Table 1

New business processes for interaction with clients.

Направления		Краткая характеристика
Онлайн-сервисы и мобильные приложения	Отслеживание отправок	Клиенты могут отслеживать свои посылки и письма в режиме реального времени через веб-сайты и мобильные приложения
	Онлайн-оформление отправок	Возможность заполнения бланков и оплаты услуг онлайн экономит время клиентов и сотрудников почты.
	Личный кабинет	Клиенты могут управлять своими отправлениями, подписками и другими услугами через личный кабинет на сайте почтовой компании
	Онлайн-платежи	Возможность оплаты почтовых услуг онлайн делает процесс отправки и получения посылок более удобным
Цифровые каналы коммуникации	Мобильные приложения	Позволяют клиентам получать уведомления, отслеживать отправления и пользоваться другими услугами со своих смартфонов
	Чат-боты	Использование чат-ботов позволяет отвечать на вопросы клиентов круглосуточно и без выходных
	Социальные сети	Почтовые компании активно используют социальные сети для общения с клиентами, решения их проблем и предоставления информации
Изменение формата отделений	Электронная почта и SMS-уведомления	Клиенты получают уведомления о статусе своих отправок по электронной почте или SMS
	Цифровые отделения	Почтовые отделения становятся более цифровыми, предлагая клиентам возможность самостоятельно оформлять отправления через терминалы самообслуживания.
	Пункты выдачи	Развитие сети пунктов выдачи заказов позволяет клиентам получать свои посылки в удобное для них время и месте
	Электронная очередь	Внедрение систем электронной очереди позволяет сократить время ожидания в отделениях.

Такие изменения стали возможны вследствие внедрения различных систем управления и программ для трансформации внутренних бизнес-процессов: процессов управления, процессов операций, процессов поддержки, процессов обработки информации и др.

Вот некоторые из них внедренные в подразделениях «Почта России», в том числе в филиалах Байкальского региона:

1. Электронный документооборот – позволило сократить бумажную работу, ускорить обработку информации, снизить затраты на бумагу.

2. Единая цифровая платформа ЕАС ОПС (Единая Автоматизированная Система Отделения Почтовой Связи), которая автоматизирует ключевые процессы в отделениях «Почты России». Она значительно сократила время обслуживания клиентов и повысила эффективность управления.

3. Централизованная CRM – система для эффективной работы с клиентами, отслеживания продажи и анализа данных коммерческими подразделениями.

4. В логистике – электронные путевые листы и системы отслеживания транспорта.

5. Централизованное казначейство и новое программное обеспечение для повышения эффективности управления финансами, снижение издержек и улучшение контроля.

6. «Сортмастер» – автоматическое сканирование потока посылок на конвейерной ленте, что в разы ускорило обработку отправок и уменьшило количество ошибок.

7. Внедрение онлайн-платформ для обучения персонала разной категории, предоставление доступа к курсам по различным темам, в том числе по новым услугам и продуктам.

8. Электронная коммерция: почтовые операторы активно развивают услуги для электронной коммерции, такие как доставка заказов, фулфилмент и обработка возвратов.

Реализованы проекты, направленные на взаимодействие с государственными органами, предприятиями ЖКХ и развитие электронных сервисов:

- доставка налоговых уведомлений Федеральной налоговой службы до адресатов, прием налоговых платежей от населения;

- доставка уведомлений о штрафах ГИБДД до адресатов, прием платежей за штрафы ГИБДД от населения;

- доставка платёжных документов за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) до потребителей, прием платежей;

- участие в информационном обмене с Государ-

ственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ);

- сотрудничество с Едиными расчётными центрами (ЕРЦ) для оптимизации процесса приёма платежей и передачи данных;

- проект «Гибридная почта» – электронные письма, которые распечатываются и доставляются адресатам в бумажном виде;

- электронные заказные письма (ЭЗП) – возможность отправлять и получать юридически значимые документы в электронном виде. Сервис позволяет получать заказные письма от судов, ФССП, ГИБДД, Фонда пенсионного и социального страхования РФ, ФНС, различных региональных государственных структур, а также от юридических лиц.

Стоит отдельно подчеркнуть изменения в области предоставления государственных услуг, так как «Почта России» участвует в различных государственных программах, направленных на развитие цифровой экономики и повышение доступности государственных услуг. Так Республика Бурятия стала первым регионом в России, где запустили в 2024 году пилотный проект по предоставлению государственных и муниципальных услуг в отделениях «Почты России». Проект разработан по инициативе Главы Бурятии Алексея Цыденова. Соглашение о взаимодействии в вопросе организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе отделений почтовой связи в сельских поселениях республики руководитель Многофункционального центра Виктор Иванов и директор Управления Федеральной почтовой связи Бурятии Сергей Грачев подписали 26 января 2024 года [10].

Были определены 33 населенных пункта в Баргузинском, Бичурском, Джидинском, Прибайкальском, Еравнинском и других районах республики, где работники почты будут совмещать функции операторов МФЦ [10]. Почтовые отделения будут оказывать весь спектр услуг МФЦ от подтверждения учетной записи на портале государственных услуг, оформления пособий и субсидий до регистрации объекта недвижимости.

Развитие онлайн-сервисов и цифровых каналов коммуникации приводит к уменьшению объема традиционной почтовой корреспонденции и, соответственно, к сокращению нагрузки на персонал. Оптимизация бизнес-процессов, внедрение цифровых технологий и автоматизация многих рутинных операций, таких как сортировка почты, обработка платежей и т.д., неуклонно ведет к снижению численности персонала. Динамика изменения среднесписочной численности почтовой отрасли в Байкальском регионе отражена в графике (рис. 1).

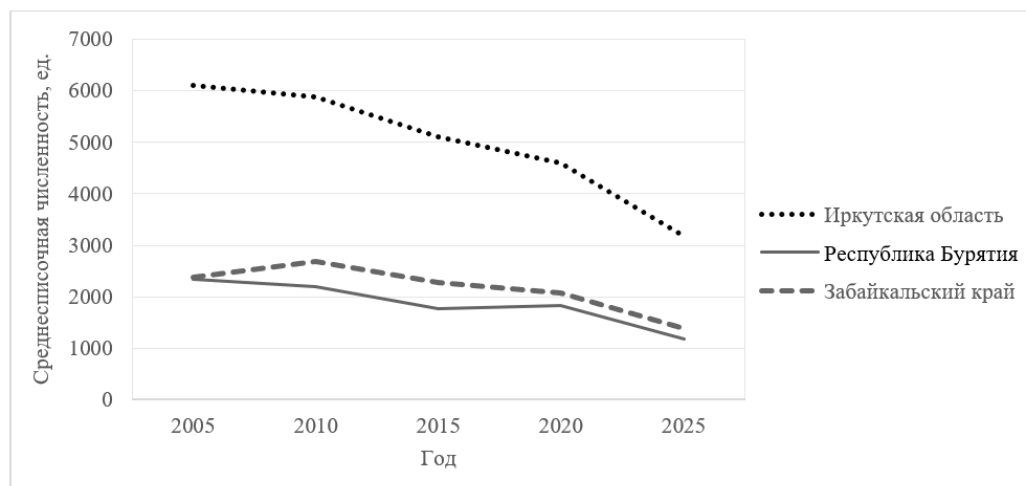


Рис. 1. Динамика изменений среднесписочной численности почтовой отрасли в Байкальском регионе в 2005-2025 гг.

Fig. 1. Dynamics of changes in the average headcount of the postal industry in the Baikal region in 2005-2025.

Почтовая отрасль обеспечивает связь между людьми, между отдаленными населенными пунктами и крупными городами. Часто является единственным местом, где жители могут получить доступ к финансовым и государственным услугам. В условиях недостаточной развитости инфраструктуры обычно выполняет функции магазина и аптеки. Способствует развитию электронной коммерции, предоставляя логистические услуги для мало-

го и среднего бизнеса. Развитие цифровых сервисов, таких как онлайн-отслеживание отправок и электронные платежи, повышает удобство и доступность почтовых услуг для населения региона, стимулируя экономическую активность и улучшая качество жизни. Почтовая отрасль играет важную роль в экономике Байкальского региона, оказывает влияние на различные аспекты жизни и деятельности (табл. 2).

Таблица 2

Влияние почтовой отрасли на экономику региона.

Table 2

The impact of the postal industry on the regional economy.

Виды воздействия		Краткая характеристика
Экономическое	Обеспечение связи и доступности	Почтовая связь обеспечивает доставку корреспонденции, посылок и товаров, соединяя отдаленные населенные пункты региона с другими территориями России и мира. Это способствует развитию торговли, предпринимательства и обмена информацией.
	Обеспечение занятости населения	Почтовые отделения и логистические центры предоставляют рабочие места для местных жителей, что способствует снижению безработицы и повышению уровня доходов населения
	Развитие электронной коммерции	Почтовая инфраструктура является основой для развития электронной торговли, позволяя жителям региона заказывать товары через интернет и получать их доставкой. Это стимулирует рост малого и среднего бизнеса, а также расширяет доступ к товарам и услугам
	Поддержка социальной инфраструктуры	Почтовые отделения часто выполняют функции пунктов обслуживания населения, где можно получить различные услуги, такие как оплата коммунальных платежей, получение государственных услуг, оформление социальных пособий и другие
Социальное	Обеспечение доступа к информации	Почтовая связь обеспечивает доставку печатных изданий, что способствует распространению информации и образования
	Сохранение культурных связей	Почтовые отправления позволяют жителям региона поддерживать связь с родственниками и друзьями, проживающими в других регионах и странах

Продолжение таблицы 2
Continuation of Table 2

Экологи- ческое	Доставка пен- сий и пособий	Почтовая отрасль играет важную роль в доставке пенсий и пособий, особенно в отдаленных и труднодоступных районах, где у людей может не быть доступа к банковским услугам. Почтовые отделения обеспечивают своевременную доставку пенсий и пособий, что является важным фактором социальной ста- бильности и благополучия населения.
	Развитие туриз- ма	Почтовая связь играет важную роль в развитии туризма, обеспечивая доставку туристической информации, билетов и сувениров
	Сокращение транспортных издержек	Оптимизация логистических маршрутов и использование современных техно- логий позволяют снизить транспортные издержки и уменьшить негативное воздействие на окружающую среду
	Развитие эколо- гически чистых видов транспор- та	Почтовые операторы используют экологически чистые виды транспорта, такие как электромобили и велосипеды, для доставки почтовых отправлений.

Согласно данным Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Рос-
сийской Федерации, наблюдается устойчивый

рост количества пересылок почтовых отправлений
в Байкальском регионе (табл. 3).

Таблица 3

Количество пересылок отправлений в Байкальском регионе в 2019-2023 гг.

Table 3

Number of shipments in the Baikal region in 2019-2023.

Наименование реги- она	Пересылка между административными центрами субъектов Российской Федерации и административными центрами муниципальных районов дру- гих субъектов Российской Федерации: учтено отправлений, единица				
	2019	2020	2021	2022	2023
Иркутская область	147 419	181 521	193 436	201 773	213 954
Забайкальский край	92 972	120 552	148 704	152 123	82 333
Республика Бурятия	62 431	67 125	69 395	71 926	74 058

Значительное влияние оказывает не только раз-
витие онлайн-торговли, рост количества интернет-
магазинов, но и в целом цифровизация почтовой
отрасли с внедрение онлайн-сервисов и мобиль-
ных приложений. Рост количества почтовых от-
правлений является отражением развития цифро-
вой экономики регионов.

Выводы

По результатам исследования можно сделать
заключение, что цифровая трансформация почто-
вой отрасли в Байкальском регионе представляет
собой многогранный процесс, который оказал зна-
чительное влияние как на внутренние бизнес-
процессы, так и на экономику региона в целом.

Внедрение современных технологий, таких как
автоматизация сортировки с использованием си-
стем распознавания образов и роботизированных
комплексов, развитие онлайн-сервисов и мобиль-
ных приложений, оптимизация логистических
маршрутов с применением GPS-навигации и ана-
литики больших данных, позволили значительно
повысить эффективность и качество обслужива-
ния. Это привело к ускорению доставки, сниже-

нию операционных затрат и улучшению доступ-
ности почтовых услуг, особенно в удаленных и
труднодоступных районах.

В свою очередь, эти изменения оказали поло-
жительное влияние на экономику Байкальского
региона. Развитие услуг для электронной коммер-
ции, включая интеграцию с маркетплейсами и
предоставление логистических решений для мало-
го и среднего бизнеса, способствовало росту пред-
принимательской активности, стимулировало тор-
говлю и улучшило связь между регионами. Пове-
шение доступности почтовых услуг, включая фи-
нансовые и государственные сервисы, в отдален-
ных районах способствовало социальному разви-
тию региона, сокращая цифровой разрыв.

Цифровизация также улучшила взаимодействие
с государственными структурами и крупным биз-
несом, упростив документооборот, внедрив элек-
тронные накладные и расширив спектр предостав-
ляемых услуг. Внедрение CRM-систем и аналити-
ки данных позволило более эффективно управлять
взаимоотношениями с клиентами и принимать
обоснованные управленческие решения.

Несмотря на достигнутые результаты, процесс цифровизации почтовой отрасли в Байкальском регионе продолжается. Дальнейшее развитие технологий, таких как искусственный интеллект, машинное обучение и большие данные, открывает новые возможности для оптимизации процессов, улучшения качества обслуживания и создания инновационных сервисов. Важным аспектом является также развитие цифровой грамотности среди

населения и сотрудников почтовой отрасли, что позволит максимально эффективно использовать внедряемые технологии.

В целом, цифровая трансформация почтовой отрасли стала ключевым фактором экономического и социального развития Байкальского региона, открывая новые возможности для роста, процветания и улучшения качества жизни населения.

Список источников

1. Алексахина С.А., Машегов П.Н., Байтимерова Л.С. Современные тенденции цифровой трансформации национальных корпораций // Вестник Академии знаний. 2024. № 1 (60). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-tendentsii-tsifrovoy-transformatsii-natsionalnyh-korporatsiy> (дата обращения: 01.12.2024)
2. Вахабова М.Х., Эльбиева Л.Р., Вахабова Л.Х. Цифровая трансформация бизнес-процессов // Журнал прикладных исследований. 2022. № 11. С. 553 – 558. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-biznes-protsessov> (дата обращения: 15.11.2024)
3. Макафи Э., Бриньолфсон Э. Машина, платформа, толпа. Наше цифровое будущее: пер. с англ. А.Поникарова. М.: Манн, Иванов и Фебер, 2019. 320 с.
4. Фокина Н.А. Цифровизация как способ совершенствования бизнес-процессов // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. 2023. № 3 (64). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-kak-sposob-sovershenstvovaniya-biznes-protsessov> (дата обращения: 01.12.2024)
5. Брюханова Н.В., Ефимова А.С. Цифровая трансформация как инструмент оптимизации функционала сотрудников организации // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2022. № 1. С. 18 – 24. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-kak-instrument-optimizatsii-funktsionala-sotrudnikov-organizatsii> (дата обращения: 02.12.2024)
6. Мрочковский Н.С., Бунеева Е.Ю., Неофиту Э.Г. Цифровизация бизнеса как основа его устойчивого развития // Инновации и инвестиции. 2023. № 10. С. 61 – 63. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-biznesa-kak-osnova-ego-ustoychivogo-razvitiya> (дата обращения: 03.12.2024)
7. Кознов А.Б. Особенности цифровой трансформации бизнес-процессов организаций // ЭСГИ. 2024. № 1 (41). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-tsifrovoy-transformatsii-biznes-protsessov-organizatsiy> (дата обращения: 07.11.2024)
8. Официальный сайт Почта России. Стратегия развития URL: <https://www.pochta.ru/company/mission-and-strategy> (дата обращения: 17.11.2024)
9. Шишов А.В., Братарчук Т.В., Овсянникова Д.К. Цифровизация услуг почтовой связи на примере развития государственной электронной почтовой системы. Russian Journal of Management. 2024. № 2. С. 182 – 210. DOI: <https://doi.org/10.29039/2409-6024-2024-12-2-182-210> (дата обращения: 14.11.2024)
10. Официальный портал Республики Бурятия. URL: https://egov-buryatia.ru/mintrans/press_center/news/detail.php?ID=174362&sphrase_id=111242537 (дата обращения: 15.11.2024)
11. Новая Бурятия. URL: https://newbur.ru/newsdetail/v_buryatii_otkryli_proekt_pochta_rossii_mfts/ (дата обращения: 18.11.2024)
12. Официальный портал Республики Бурятия. URL: https://egov-buryatia.ru/mintrans/press_center/news/detail.php?ID=12178 (дата обращения: 18.11.2024)
13. Habr Blockchain Publishing LTD. URL: <https://habr.com/ru/companies/posttech/articles/461985/> (дата обращения: 19.11.2024)
14. Habr Blockchain Publishing LTD. URL: <https://habr.com/ru/news/842442/> (дата обращения: 19.11.2024)
15. Habr Blockchain Publishing LTD. URL: <https://habr.com/ru/news/815711/> (дата обращения: 20.11.2024)
16. Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru> (дата обращения: 19.11.2024)
17. Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://fedstat.ru> (дата обращения: 19.11.2024)
18. Habr Blockchain Publishing LTD. URL: <https://habr.com/ru/companies/posttech/articles/564254/> (дата обращения: 05.11.2024)

References

1. Aleksakhina S.A., Mashegov P.N., Baytimerova L.S. Modern trends in the digital transformation of national corporations. Bulletin of the Academy of Knowledge. 2024. No. 1 (60). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-tendentsii-tsifrovoy-transformatsii-natsionalnyh-korporatsiy> (accessed: 01.12.2024)
2. Vakhobova M.Kh., Elbieva L.R., Vakhobova L.Kh. Digital transformation of business processes. Journal of Applied Research. 2022. No. 11. P. 553 – 558. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-biznes-protsessov> (date of access: 11/15/2024)
3. McAfee E., Brynjolfsson E. Machine, platform, crowd. Our digital future: trans. from English by A. Ponikarov. Moscow: Mann, Ivanov and Feber, 2019. 320 p.
4. Fokina N.A. Digitalization as a way to improve business processes. Scientific Bulletin: finance, banks, investments. 2023. No. 3 (64). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-kak-sposob-sovershenstvovaniya-biznes-protsessov> (date of access: 01.12.2024)
5. Bryukhanova N.V., Efimova A.S. Digital transformation as a tool for optimizing the functionality of an organization's employees/ State and municipal administration. Scientific notes. 2022. No. 1. P. 18 – 24. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-kak-instrument-optimizatsii-funktsionala-sotrudnikov-organizatsii> (date of access: 02.12.2024)
6. Mrochkovsky N.S., Buneeva E.Yu., Neofitou E.G. Digitalization of business as a basis for its sustainable development. Innovations and Investments. 2023. No. 10. P. 61 – 63. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-biznesa-kak-osnova-ego-ustoychivogo-razvitiya> (date of access: 03.12.2024)
7. Koznov A.B. Features of digital transformation of business processes of organizations/ ESGI. 2024. No. 1 (41). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-tsifrovoy-transformatsii-biznes-protsessov-organizatsiy> (date of access: 07.11.2024)
8. Official website of Russian Post. Development Strategy URL: <https://www.pochta.ru/company/mission-and-strategy> (date of access: 11.17.2024)
9. Shishov A.V., Bratarchuk T.V., Ovsyannikova D.K. Digitalization of postal services on the example of the development of the state electronic postal system. Russian Journal of Management. 2024. No. 2. pp. 182 – 210. DOI: <https://doi.org/10.29039/2409-6024-2024-12-2-182-210> (date of access: 11/14/2024)
10. Official portal of the Republic of Buryatia. URL: https://egov-buryatia.ru/mintrans/press_center/news/detail.php?ID=174362&sphrase_id=111242537 (date of access: 11.15.2024)
11. New Buryatia. URL: https://newbur.ru/newsdetail/v_buryatii_otkryli_proekt_pochta_rossii_mfts/ (date of access: 11.18.2024)
12. Official portal of the Republic of Buryatia. URL: https://egov-buryatia.ru/mintrans/press_center/news/detail.php?ID=12178. (date of access: 11.18.2024)
13. Habr Blockchain Publishing LTD. URL: <https://habr.com/ru/companies/posttech/articles/461985/> (date of access: 11.19.2024)
14. Habr Blockchain Publishing LTD. URL: <https://habr.com/ru/news/842442/> (date of access: 11.19.2024)
15. Habr Blockchain Publishing LTD. URL: <https://habr.com/ru/news/815711/> (date of access: 11.20.2024)
16. Federal State Statistics Service. URL: <https://rosstat.gov.ru> (date of access: 11.19.2024)
17. Federal State Statistics Service. URL: <https://fedstat.ru> (date of access: 11.19.2024)
18. Habr Blockchain Publishing LTD. URL: <https://habr.com/ru/companies/posttech/articles/564254/> (date of access: 05.11.2024)

Информация об авторе

Арумязь Н.Ц., аспирант, Бурятский государственный университет имени Доржи Банзарова, Jn_p@mail.ru

© Арумязь Н.Ц., 2025