

## INPOST WPROWADZA OBSŁUGĘ KLIENTA PRZEZ ASYSTENTA GOOGLE

*Hasło do ChatBota to „Porozmawiaj z InPost”*

InPost – lider nowoczesnej logistyki w Polsce – uruchamia nowy kanał obsługi klienta. Z InPost można skontaktować się teraz także za pomocą Google Asystenta. Rozmowę zaczyna się od wywołania bota o nazwie ChatBot Mat frazą „Porozmawiaj z InPost”. Klienci mogą zapytać m.in. o status przesyłki, najbliższy Paczkomat®, a także nowość – numer do kuriera. Ten sam bot jest dostępny także na Messengerze, wraz ze wszystkimi swoimi funkcjonalnościami.



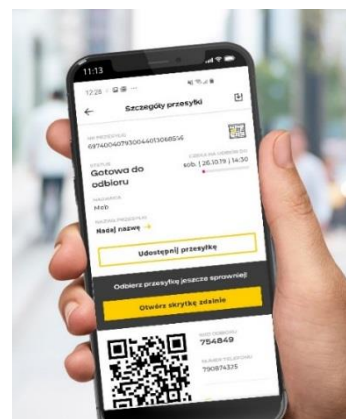
*„ChatBot Mat spotkał się z entuzjastycznym przyjęciem przez naszych klientów – dążymy do jego udoskonalenia. Dlatego zdecydowaliśmy się na użycie go w kolejnym kanale kontaktu – Asystencie Google. Jestem przekonany, że to rozwiązanie sprawi, że nasza usługa będzie bardziej dostępna i wygodna m.in. dla osób z niepełnosprawnościami. Chcemy rozwinąć aplikację tak, aby w przyszłości bot sam przysyłał do użytkowników każdą zmianę statusu paczki, informacje o nowych usługach, itp. Jesteśmy doskonale przygotowani na szczyt świąteczny – zarówno dzięki rozbudowanej infrastrukturze, ułatwieniom technologicznym, takimi jak otwieranie Paczkomatu® aplikacją – bez potrzeby dotykania ekranu maszyny, a także dodatkowym Punktem Obsługi Paczek” – wskazuje Rafał Brzoska, prezes InPost.*

ChatBot Mat pomoże klientowi zlokalizować paczkę m.in., gdy wybrany przez niego Paczkomat® jest przepełniony lub uszkodzony, a także gdy nie odebrano przesyłki w Paczkomacie® w ciągu 48 godzin. Paczka nie powróci wtedy do oddalonego o wiele kilometrów oddziału InPost, lecz do Punktu Odbioru Paczek (POP) – skąd będzie można ją odebrać.

**Systematycznie rośnie zapotrzebowanie na usługi InPost – liczba Paczkomatów® (6000 urządzeń w Polsce) przekroczyła skalę placówek własnych Poczty Polskiej (4600<sup>1</sup>).**

**W listopadzie 2019 roku InPost zawarł bezpośrednią umowę na obsługę dostaw i zamówień z AliExpress, globalną platformą z Grupy Alibaba.** Tym samym stał się dla AliExpress strategicznym partnerem w Polsce. Od 21 listopada 2019 roku klienci platformy mogą odebrać przesyłki z Chin w Paczkomatach® InPost w całej Polsce. Taka opcja dostawy jest dostępna bezpośrednio na stronach AliExpress podczas dokonywania zakupu, tak jak w polskich sklepach internetowych. Według danych Gemius z oferty światowego giganta branży e-commerce skorzystał już co ósmy polski internauta – jest on w samej czołówce najczęściej wybieranych platform zakupowych w Polsce.

**InPost udostępnił też nowatorskie rozwiązanie pozwalające na zarządzanie Paczkomatem® i swoją skrytką z poziomu aplikacji<sup>2</sup>.** Od teraz przy jednym Paczkomacie® przesyłki będzie mogło odbierać wiele osób na raz. **Strategia GO MOBILE!** to kolejny krok w reorientacji branży logistycznej w kierunku mobilności. InPost umożliwi też niedługo nadawanie przesyłek za pomocą aplikacji zainstalowanej w smartfonie.



**InPost zajął pierwsze miejsce w kategorii dostawca roku w rankingu zaufanych sklepów 2019 Ceneo.pl,** wyprzedzając DPD i DHL. Także w badaniu NPS (Net Promoter Score) internetowego serwisu Furgonetka.pl za rok 2018 w sektorze usług kurierskich pierwsze miejsce zdobyły Paczkomaty® InPost, a usługi kurierskie firmy zajęły trzecie miejsce.

W październiku 2019 firma wprowadziła nową usługę „Szybkie Nadania” – bez rejestracji, logowania i kolejek. Od października klienci detaliczni InPost korzystają także z nowego, niższego cennika przesyłek w różnych gabarytach – który zakłada nawet 20% obniżkę, do 11,99 zł brutto.

**Wysoki odsetek korzystania z Paczkomatów® InPost jest notowany nie tylko w dużych (81%) czy średnich (77%) miastach, ale także wśród mieszkańców wsi (71%) i mniejszych miasteczek (74%).** Podobnie wysoki poziom wskaźnika jest wśród



<sup>1</sup> Źródło: <https://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/1401760.zarzad-poczty-o-podwyzkach-dla-listonoszy.html>

<sup>2</sup> Rozwiązanie jest dostępne w 95% maszyn. Pozostałe starsze urządzenia są sukcesywnie modernizowane do najnowszego standardu

użytkowników we wszystkich grupach wiekowych – w tym powyżej 50 lat – aż 65%, a powyżej 60 lat 58%.

**InPost wprowadził też usługę logistyczną InPost Fulfillment**, dedykowaną klientom biznesowym. Firma udostępnia infrastrukturę oraz know-how i wspiera klientów na każdym etapie procesów magazynowych. InPost jako partner logistyczny oferuje najwyższą jakość usług i automatyzację całego procesu logistycznego w oparciu o własne doświadczenie. Dzięki usłudze InPost Fulfillment przedsiębiorcy e-commerce mogą się skupić na rozwoju własnego biznesu i nie martwić się o kwestie związane z zapleczem magazynowym, pakowaniem towaru i wysyłką.

**W 2020 roku InPost będzie dysponować już 10 sortowniami i centrami logistycznymi** – czterema powierzchniami od Panattoni Europe, dotychczasową, rozbudowaną centralną sortownią w parku magazynowym P3 Piotrków, dwiema sortowniami w nowych parkach logistycznych 7R Park Sosnowiec oraz 7R Park Warszawa, a także nowoczesnymi obiektami w parkach logistycznych MLP Poznań West, MLP Gliwice i MLP Wrocław West.

Ponadto na mocy porozumienia o współpracy InPost rozpoczął instalację Paczkomatów® przy sklepach **Dino, Lidl oraz Kaufland** w całej Polsce, a także w **Centrach Handlowych Auchan**. Paczkomaty® InPost są też najczęstszą oferowaną formą dostawy zakupów w sklepach internetowych wg raportu serwisu Furgonetka.pl. **Aż 74% dużych sklepów oraz 44% małych i średnich oferuje dostawę do Paczkomatów® InPost**. Średni koszt dostawy za ich pośrednictwem to 10 złotych w mniejszych i 9 złotych w dużych sklepach internetowych.

**Według raportu Gemius E-commerce w Polsce w 2019 roku:**

- Aż 52% kupujących w Internecie deklaruje Paczkomaty® jako najczęściej wybieraną formę dostawy towaru. Oznacza to wzrost popularności usługi wśród internatów o 4 punkty procentowe w porównaniu do wyników raportu za 2018 rok.
- Usługi kurierskie InPost zyskały na popularności – zanotowały przyrost wskazań o 5 punktów procentowych wobec 2018 roku i utrzymały trzecie miejsce wśród najchętniej wybieranych firm kurierskich w Polsce. Wyprzedziły m.in. Poczta Polska (Poczta Polska) oraz światowych potentatów, takich jak GLS, UPS i FedEx.

**Ponadto, aż 61% badanych deklaruje, że usługa InPost najbardziej zachęcają ich do zakupów przez Internet – jest to wzrost o 6 punktów procentowych więcej z roku na rok.**

**InPost notuje jeden z najwyższych wskaźników zadowolenia klientów NPS (styczeń 2019, ankieta wysyłana do klientów po wykonaniu usługi):**

- InPost Kurier: 70,81 /N=4512/
- Paczkomaty® InPost: 81,5 /N=13278/

**InPost to największy w Polsce operator logistyczny, w którego zainwestowały amerykańskie fundusze inwestycyjne Advent International i KKR. Firma oferuje usługi kurierskie oraz dostawy za pośrednictwem ogólnopolskiej sieci Paczkomatów InPost dla klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych, w tym kompleksowe usługi dedykowane branży e-commerce.**

**Więcej informacji na: [www.inpost.pl](http://www.inpost.pl)**