



Оценка развития цифровых почтовых услуг – Рекомендации для ответов на вопросник

1. Введение

Цель настоящего вопросника – собрать репрезентативные данные о почтовой деятельности и развитии цифровых услуг, которые можно было бы использовать для обновления показателей оценки почтового сектора. Другими целями вопросника являются следующие:

- сравнительный анализ развития цифровых почтовых услуг в странах-членах ВПС;
- определение и оценка воздействия возможных барьеров и тенденций, негативно влияющих на развитие цифровых почтовых услуг;
- оценка развития и стратегического значения цифровых почтовых услуг на глобальном уровне со времени выпуска отчета 2019 г.;
- выработка основ стратегии в области цифровых почтовых услуг.

Настоящий вопросник представляет собой обновленную редакцию вопросника 2017 г., который использовался для подготовки отчета «Цифровая экономика и цифровая почтовая деятельность – глобальная панорама», опубликованного ВПС в 2019 г.

Для получения справочной информации предыдущий отчет можно найти по ссылке: http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/theDigitalEconomyAndDigitalPostalActivitiesAGlobalPanoramaEn.pdf.

Данные, полученные с помощью этого вопросника, лягут в основу глобального и регионального анализа, который будет проводиться Международным бюро ВПС в области развития цифровых почтовых услуг. С помощью вопросника будет также получена новая информация о работе каждого назначенного почтового оператора для технического обзора «Цифровая экономика и цифровая почтовая деятельность – глобальная панорама», публикация которого запланирована на 2020 г.

Данные должны быть надежными, чтобы их можно было использовать для выработки почтовой политики в области развития. В связи с этим очень важно, чтобы каждый назначенный оператор предоставил полные и достоверные сведения. Наличие качественной статистической информации крайне необходимо, если ВПС и почтовые организации действительно стремятся выработать соответствующую политику и контролировать свое развитие. Недостоверные или неполные данные могут привести к искаженным выводам, которые в свою очередь будут являться источником непроизводительного использования ресурсов.

2. Объем и содержание

В вопроснике основное внимание уделяется цифровому потенциалу услуг, и в него не вошли «физические» элементы электронных услуг (например, доставка или логистика исключаются).

Настоящая редакция вопросника повторяет структуру вопросника 2017 г., что обеспечивает возможность сравнить имеющиеся результаты и показать эволюцию цифровых почтовых услуг.

3. Общие инструкции

В целях обеспечения качества вопросника по почтовым электронным услугам просим вас:

- заполнить как можно точнее все разделы вопросника;
- обеспечить предоставление нужной информации различными отделами вашей организации;

- предоставить все данные, какие только можно, с целью минимизации количества недостающих данных;
- вопросник разделен на следующие разделы:

i Перечень электронных почтовых услуг: мы ссылаемся на почтовые электронные услуги (электронные услуги) как на услуги, предоставляемые почтовыми службами своим конечным клиентам (частным лицам, компаниям или государственным организациям) через цифровые каналы. Интернет является основным каналом для предоставления электронных услуг, в то же время рассматриваются и другие каналы связи (например, мобильные телефоны, планшеты, контакт-центры или телевизионные системы).

ii Будущие тенденции: этот раздел предназначен для оценки понимания почтовыми операторами новых тенденций научно-технического прогресса, которые могут в будущем оказать воздействие (положительное или отрицательное) на их деятельность, связанную с электронными почтовыми услугами.

iii Цифровые почтовые стратегии: этот раздел направлен на улучшение понимания факторов, способствующих или препятствующих принятию решений о разработке электронных услуг, и ответных стратегических мер, предпринимаемых почтовыми службами.

iv Барьеры и движущие силы: в этом разделе представлены ответы на новые вопросы для лучшего понимания факторов, способствующих или препятствующих принятию решений о развитии электронных услуг, и ответных стратегических мер, предпринимаемых почтовыми службами.

v Разное: в этом разделе респондентам предлагается поделиться своим опытом или предоставить дополнительную информацию, которую, по их мнению, следует включить в отчет.

Вопросник можно заполнить в режиме онлайн, используя следующую ссылку: <https://www.surveymonkey.com/r/postaldigital2020>. Его следует возратить к указанному сроку, чтобы Международное бюро могло подготовить и опубликовать отчет.

Стараясь предоставить как можно больше достоверных данных, каждый назначенный оператор будет способствовать повышению значения почтовой статистики и укреплению ее роли как средства, помогающего принятию решений.

4. Определения

Во избежание противоречивости данных и для обеспечения лучшего понимания вопросника, где необходимо, даются определения. Перед тем как отвечать на вопрос, просим внимательно ознакомиться с определениями.

<i>Варианты таблицы</i>	<i>Определения</i>
Услуга в процессе разработки	Процесс разработки новой услуги для рынка, включая пилотное тестирование. Такой тип разработки рассматривается как предварительный этап в разработке услуги и включает ряд этапов, которые должны быть завершены до начала коммерческого выпуска продукта.
Пользователь	Любое физическое лицо, компания или организация, которые имеют доступ к почтовой электронной услуге и используют ее, включая в частности отправителей или получателей.
<i>Услуги электронной почтовой службы и электронного правительства</i>	
Электронный почтовый ящик почтовой службы	Дает возможность отправлять электронные сообщения аутентифицированным отправителем, доставлять сообщения аутентифицированному адресату и получать доступ, управлять и хранить электронные сообщения и информацию для

	аутентифицированного адресата. Определяется в статье 37 Конвенции ВПС и в статье 37-006 Регламента Конвенции.
Директ-мейл в режиме онлайн	Доставка почтовыми службами с помощью электронных средств рекламных и/или других сообщений рекламного характера.
Заказное почтовое отправление, пересылаемое в форме электронного документа	Обеспечивает защищенный и надежный обмен электронными сообщениями, позволяя пересылать электронные сообщения аутентифицированным отправителем для доставки аутентифицированному получателю или получателям с подтверждением об отправке и подтверждением о доставке. Определяется в статье 37 Конвенции ВПС и статье 37-006 Регламента Конвенции ВПС.
Электронные открытки	Дает возможность покупать почтовую открытку через интернет и затем доставлять ее получателям с помощью физических или электронных средств.
Услуга бюрофакс в режиме онлайн	Позволяет осуществлять передачу по факсу текстов и иллюстраций, которые соответствуют оригиналам, в соответствии с определением статьи 37 Конвенции ВПС и статьи 37-005 Регламента Конвенции ВПС.
<i>Услуги электронной почтовой службы и электронного правительства</i>	
Электронное выставление счетов	Услуга, поддерживающая доставку электронных счетов, например, от банков, коммунальных или государственных служб на почтовые электронные ящики потребителей.
Гибридная почта	Позволяет отправителю пересылать исходное сообщение либо в физической, либо в электронной форме, которое затем обрабатывается с помощью электронных средств и преобразуется в физическое или электронное сообщение для доставки адресату. Определяется в статье 37 Конвенции ВПС и в статье 37-002 Регламента Конвенции ВПС. Также включает в себя такие услуги, как «транзакционная печать», предлагаемые крупным предприятиям.
Обратная гибридная почта	Позволяет клиентам отправлять исходное физическое сообщение, которое преобразуется в электронную форму для доставки адресату.
Онлайн-поддержка гибридной почты	Позволяет мелким отправителям получать доступ через веб-сайт почтовой службы к услугам комплексного обслуживания «одного окна», которые связаны с оформлением, подготовкой, печатью и отправкой их рекламационных материалов директ-мейл или деловых почтовых отправлений.
Электронный почтовый штампель для сертификации	Предоставляет цепь доказательств, которые хранятся назначенным оператором в качестве доверительной третьей стороны и используются для доказательства существования электронного события в отношении определенной информации, определенной даты и времени, и с участием одной или нескольких идентифицированных сторон. Определяется в статье 37 Конвенции ВПС и в статье 37-004 Регламента Конвенции. Данная услуга поддерживается функциональными спецификациями стандарта ВПС S 43.
Цифровая подпись	Цифровой аналог физической подписи в письменном виде, основывающийся на алгоритме, с помощью которого можно подтвердить идентификацию подписавшего документ лица и целостность данных. Почта на законных основаниях идентифицирует клиента и предоставляет ему возможность цифровой подписи, проставляемой на электронном документе или на сообщении. В цифровой подписи используется шифрование, гарантирующее идентификацию отправителя (аутентификация) и свидетельствующее о том, что сообщение

	не было изменено при передаче (целостность), а также не позволяющее отправителю отрицать факт передачи сообщения (предотвращение отказа).
Услуги цифровой идентификации	Почта на законных основаниях выдает цифровое удостоверение личности, которое идентифицирует ее клиентов. Цифровое удостоверение личности может быть защищено с помощью простой электронной аутентификации, с использованием пароля или более надежными технологиями идентификации, в основе которых лежит шифрование и инфраструктура открытых ключей.
Услуги цифрового подтверждения личности	Возможность для клиента использовать цифровое имя и пароль на другой системе и получать подтверждение третьей стороны их цифровой идентичности. Например, клиент с цифровым удостоверением личности (идентификацией), выдаваемым почтой, регистрируется в их банковской системе, чтобы произвести операцию. Банк в электронной форме требует подтверждения цифрового паспорта от выдавшей его почты, которая предоставляет банку маркер (токен), представляющий подтверждение данного цифрового паспорта.
<i>Услуги электронной почтовой службы и электронного правительства</i>	
Цифровой архив	Почта преобразует физические документы и данные и хранит их в электронных архивах (е-архивы), которые юридически могут быть проверены и соответствуют предъявляемым требованиям, используя стандарты отрасли (например, OAIS ISO 14721:2003). Управление цифровым архивом связано с разработкой, структурированием, подготовкой и функционированием всего цифрового процесса архивирования на основе общепризнанных стандартов отрасли.
Электронное здравоохранение	Позволяет клиентам (пациентам и медперсоналу) получать доступ к персональной медицинской информации и управлять ею (сертификация, оплата, управление счетом).
Электронное администрирование: онлайн заказы (операционное окно или Интернет)/заявления/регистрация	Клиенты могут подавать заявки/заказывать/регистрировать официальные документы через операционное окно или интернет (например, паспорт, водительские права, регистрация в университете) для доставки или вручения почтовой службой.
<i>Электронная коммерция</i>	
Интернет-магазин филателистических и почтовых продуктов	Клиенты могут покупать филателистические почтовые продукты через почтовый веб-сайт и заказывать их доставку на физический адрес.
Почтовый портал онлайн-шопинга (торговый центр)	Почтовый веб-сайт или веб-портал, на котором представлены товары различных продавцов. Очень часто веб-сайты торговых компаний объединяются с веб-сайтами почтовых служб.
Таможенное декларирование через Интернет	Клиенты могут предоставлять необходимую информацию (CN 22, CN 23, CP 72) через почтовый веб-сайт соответствующему органу перед совершением операций по экспорту и импорту.
Объединение почтовых веб-услуг с сайтами электронных продавцов	Предоставляет Интернет-продавцам средства программного обеспечения (такие как программные интерфейсы прикладных задач – APIs), позволяющие объединять возможности Интернет-пересылки и слежения за прохождением отправок почтовых служб с приложениями для электронной коммерции.
Производственные отчеты и аналитика	Почтовые службы предоставляют Интернет-продавцам индивидуальные отчеты с рабочими показателями (например, по возвращаемым отправлениям, задержкам, срокам доставки), которые помогают им управлять затратами, операциями и клиентским опытом.

Виртуальный международный адрес	Почта предоставляет международный физический адрес в другой стране, который позволяет клиентам легко делать покупки у Интернет-продавцов данной страны и пересылать их через почту.
Оценка общей предполагаемой стоимости, плюс все дополнительные издержки, включая таможенные сборы	Во время Интернет-покупок Интернет-покупатели получают подробную информацию о всех расходах, связанных с доставкой документов/товаров.
Управление в режиме онлайн вариантами доставки документов/ товаров	Позволяет клиентам уведомлять почту в электронной форме (например, через приложение/веб и т.д.), куда доставлять документы/товары (например, почтоматы, на дом, местному розничному торговцу и т.д.).
<i>Цифровые финансовые и платежные решения</i>	
Управление счетами в режиме онлайн	Управление счетами в режиме онлайн позволяет клиентам в электронной форме управлять своими финансовыми почтовыми счетами и осуществлять соответствующие операции со счетами.
Электронные денежные переводы	Услуга, позволяющая пересылать деньги (наличность-наличность или счет-счет) получателю через электронную сеть.
Оплата счетов через Интернет	Услуга, позволяющая осуществлять платежи по счетам через веб-сайт почтовой организации, что влечет за собой разработку специальной системы онлайн-платежей.
Платежные решения	Услуга, предусматривающая онлайн-услуги (магазины) для приема электронных платежей с использованием различных способов оплаты через единый платежный шлюз.
Услуги эскроу для электронной коммерции	Услуга, предоставляющая защищенное платежное решение, которое позволяет получать, хранить и выплачивать средства, увязывая платежи клиентов за товары, приобретаемые в режиме онлайн, с доставкой посылок.
<i>Услуги поддержки</i>	
Пункт коллективного доступа к Интернету в почтовых отделениях	Клиенты могут получать доступ к Интернет-услугам в почтовых отделениях.
Информация в режиме онлайн об услугах и тарифах	Клиенты могут получать информацию о различных услугах и продуктах, а также соответствующих тарифах на веб-сайте почтовой службы, через прикладные программы и т.д.
Наведение справок в режиме онлайн (почтовые индексы, адреса, почтовые отделения)	Позволяет клиентам осуществлять поиск почтового отделения или почтового индекса, или подтверждать адрес в режиме онлайн, вводя такую информацию, как улица, город или почтовый индекс, или полный адрес.
Контакты и клиентское обслуживание в режиме онлайн	Позволяет клиентам с помощью электронных средств обращаться в почтовую службу за предоставлением услуги или информации, через веб-сайт, прикладные программы, социальные сети, электронную почту или телефон.
Отслеживание отправлений	Позволяет клиентам с помощью электронных средств осуществлять контроль за прохождением почтового отправления.
Электронное уведомление	Почтовая служба уведомляет отправителя/получателя в электронной форме (например, SMS, электронная почта или социальные сети) о том, что документы/товары были доставлены или их необходимо забрать по указанному адресу (почтомат, доставка на дом, местный розничный торговец и т.д.).

Изменение адреса в режиме онлайн	Позволяет клиентам изменять свои почтовые адреса в электронном виде, а также через портал или прикладную программу Интернет.
Приостановка почтовой доставки в режиме онлайн	Позволяет клиентам обращаться с просьбой по электронной почте или через онлайн-приложение о приостановке почтовых доставок на их адреса и о хранении их почтовых отправлений в течение некоторого периода времени.
Услуги проверки (очистки) адресов в режиме онлайн	Позволяет отправителям мелких предприятий в электронном виде подтверждать список адресов, загружая их на веб-сайт почтовой службы.
Электронное выставление счетов за почтовые услуги	Услуга, которая позволяет клиентам получать электронный счет за пользование почтовыми услугами и продуктами.
Цифровая почтовая оплата	Позволяет клиентам в электронном виде заказывать, оплачивать и вводить почтовую оплату за документы или товары с помощью веб-сайта почтовой службы, приложения смартфона или SMS. Почтовую оплату можно распечатывать физически (например, транспортные ярлыки) или предоставлена по коду номера или ключа.
<i>Услуги сопровождения</i>	
Специальный цифровой тариф оплаты	Позволяет клиентам в электронном виде заказывать, оплачивать и загружать персонализированные или индивидуальные тарифы оплаты за документы или товары, используя веб-сайт почтовой службы, приложение смартфона или веб-сайт партнера. Пользователь загружает фотографию или выбирает ее из банка изображений, предлагаемых почтовой службой.
Услуга Pick-up (сбора и выдачи отправлений)	Позволяет клиентам заказывать услугу Pick-up через веб-сайт почтовой службы, приложение смартфона или SMS.

5. Контактная информация

По всем вопросам просим обращаться к специалисту Международного бюро:

Mr Paul Donohoe
Digital Economy and Trade Programme Manager

E-mail: eservices@upu.int

Tel: +41 31 350 34 50

Fax: +41 31 351 02 66

www.upu.int