

Номер 3/2006

Июль

Август

Сентябрь

UNION POSTALE

3

В этом номере...

Страница

На обложке

В заглавной статье «План для Африки» рассматривается вопрос о том, как ВПС намеревается работать с основными участниками почтового сектора, чтобы до 2008 года вывести из застоя почтовые службы «черного» континента. (На обложке: служащие почтовой службы Нигерии)

Предисловие 2
Все вместе на благо Африки

Письма в редакцию 3
Читатели делятся своими мнениями, советами, идеями

Новости вкратце 4
Обзор деятельности ВПС и почтового сектора

Развитие почты в Африке
План для Африки 6

Будущее почтовых служб
Почтовые службы в 2012 году: можно ли предсказать будущее? 11
Перемены в почтовом секторе: как видят будущее специалисты 12
Модель идеального почтового мира 17
Денежные переводы и миграционные потоки: ВПС и МОМ вместе решают проблемы 19

Постоянные рубрики

Диалог с почтовыми руководителями
Интервью Президента-Генерального директора TNT Петера Баккера 21

Всемирный день почты 2006 года
Послание Генерального директора ВПС 24
Свидетельство клиента: что для меня значит почта 26

Филателистический форум
Новые тенденции во франкировании 27

Если не указано иначе, то употребляемые в журнале «Почтовый союз» выражения «Генеральный директор» и «заместитель Генерального директора» обозначают Генерального директора и заместителя Генерального директора Международного бюро ВПС

Все вместе на благо Африки

Африка: от одного упоминания этого слова в мыслях возникает масса ассоциаций. Континент с величественными пейзажами, бурной историей, разнообразной культурой, улыбающимися людьми, умеющими ценить солидарность. Африка – это также экономически слабый регион, стоящий в стороне от нового информационного общества, в котором ему трудно завоевать прочные позиции, и ведущий борьбу с бедностью и хроническими проблемами в области здравоохранения. Весь мир признает, что Африка представляет собой приоритет с точки зрения экономической и гуманитарной помощи.

Являясь специализированным учреждением системы ООН, ВПС желает внести свой вклад в выполнение этой задачи путем осуществления далеко идущего Плана развития почты для Африки (ПРПА), будучи убежденным в том, что у почтового сектора имеются решения для смягчения остроты тех проблем, которые подрывают «черный» континент.

Данный план является составной частью процесса реализации Целей тысячелетия в области развития и, в частности, борьбы против так называемой «почтовой изоляции». Сейчас многие экономисты признают, что почтовые службы представляют собой эффективное средство улучшения социаль-

но-экономического положения неимущих слоев населения, открывающее перед ними доступ к сети базовых услуг связи и отсутствующим в их странах товарам и финансовым услугам.

План развития почты для Африки является также конкретным ответом ВПС на обязательства, принятые им на Всемирном саммите по вопросам информационного общества, состоявшемся в Тунисе в ноябре 2005 года. Всем учреждениям-партнерам, включая ВПС, надлежит приложить максимум усилий для того, чтобы африканский континент смог извлечь выгоду из процесса глобализации торговли, иметь доступ к новым технологиям и был способен занять достойное место в мировой почтовой сети.

Исходя из результатов некоторых работ, проведенных ВПС, в данном номере изучается вопрос о будущем почтовых служб. В ноябре этого года около 800 делегатов из почтовой и смежных отраслей, соберутся в Дубае для обсуждения рыночных тенденций и тех направлений, по которым могут развиваться почтовые службы в обстановке глобализации торговли, внедрения все более и более сложных видов технологий и развития различных социальных явлений во всем мире. «Почтовый союз» представляет обзор ряда вопросов, которые способны оказать стимулирующее воздействие на дискуссию.

Редакционная коллегия

Наш почтовый ящик

Качество, конечно, необходимо, но как быть с человеческим фактором?

Я внимательно прочитала номер журнала «Почтовый союз» за апрель-май-июнь 2006 года и нашла особенно интересными статью о качестве службы и ваши вводные замечания по этому вопросу. Вполне очевидно, что качество играет для каждого из нас огромную роль, однако мне хотелось бы добавить, что, совершенствуя свою работу в масштабах всего региона, мы должны также обращать внимание на людские ресурсы, которыми располагаем, и на их квалификацию.

Чтобы этот принцип стал реальностью, проводятся почтовые реформы и осуществляются планы развития, однако они должны сопровождаться мерами, направленными на повышение значимости способностей и компетенции каждого, при этом цель должна заключаться в том, чтобы в Гане клиенты обслуживались точно так же, как в Ботсване, Южной Африке, Лесото и т.д. Только тогда можно будет говорить о действительно универсальной службе.

Важно, чтобы мы не забыли о том фундаменте, на котором мы рассчитываем осуществить наши самые высокие мечты, а также о тех, кто может согласиться с нашим видением службы или отвергнуть его – о наших людях.

*Шадо Ратшоза, Директор по людским ресурсам
Почта Ботсваны, Габороне*

Вселять надежду

Хочу поблагодарить вас за статью обо мне, опубликованную в мартовском номере «Почтового союза» за 2006 год, в которой вы показываете на моем примере, с каким позитивным настроем могут жить люди, инфицированные вирусом ВИЧ/СПИДа. Я была обнадежена тем, что люди с вирусом ВИЧ/СПИДа могут прожить дольше, если заражение будет выявлено на ранней стадии, если своевременно будет начато лечение, если они будут вести здоровый образ жизни, принимать ретровирусные препараты и заботиться о своей душе.

*Хеллен Атиено Опию, Почтовая
корпорация Кении, Кисуму*

Почтовая служба Южной Африки: поддержка служащих, живущих с вирусом ВИЧ/СПИДа

Я с интересом прочитал вашу статью под названием «СПИД в производственной сфере: почтовым службам пора включиться в борьбу с этой болезнью» («Почтовый союз», № 1/2006). Рад сообщить вам, что почтовое ведомство Южной Африки (SAPO) «приняло на себя такое обязательство». В конце июня в рамках новой общей политики по вопросу ВИЧ/СПИДа мы приступили к реализации программы по оказанию поддержки инфицированным служащим под лозунгом «We sapo'rt you» («Мы вас поддерживаем»). По случаю начала этой акции сотни почтовых работников приняли участие в марше, чтобы выразить свою солидарность с коллегами, инфицированными вирусом ВИЧ/СПИДа. Неделями раньше почта организовала диспут с участием всех заинтересованных сторон, включая профсоюзы, для рассмотрения вопроса о влиянии СПИДа на почтовую деятельность. Программа получила полную поддержку со стороны руководства почты, а ее президент-генеральный директор Хутсо Мампеуле первым из служащих сдал пробы на ВИЧ-инфекцию. Его примеру последовали свыше 500 служащих на севере страны, где были впервые развернуты пункты добровольной сдачи крови на анализ и консультационные службы. Анализы проводятся независимой консультационной фирмой, специализирующейся в области здравоохранения, при полном соблюдении конфиденциальности. Департамент людских ресурсов информируется только о численности сотрудников, зараженных ВИЧ-инфекцией, чтобы можно было мобилизовать необходимые ресурсы для оказания им поддержки. Около 11% нашего персонала, общая численность которого составляет 18 000 человек, являются ВИЧ-инфицированными, вследствие чего растет число случаев невыхода на работу, смертельных случаев и наблюдается общее снижение производительности. Мы ведем решительную борьбу с пандемией на рабочих местах и ясно осознаем социальное воздействие СПИДа на общины, в которых живут наши служащие. Важно, чтобы мы действовали оперативно и сообразно сложившейся ситуации.

*Лиз Тхебе, Сотрудница департамента людских
ресурсов южноафриканской почты*

На фотоснимке: Старшая медсестра Номонде Акинджолуре берет кровь на СПИД у президента-генерального директора южноафриканской почты Хутсо Мампеуле в присутствии д-ра Лиски Нел

Новости вкратце

Майкл Риган сменил Джеймса Уэйда на посту председателя Совета почтовой эксплуатации

Соединенные Штаты назначили Майкла Ригана, директора по международным вопросам в почтовой службе США (USPS), новым председателем Совета почтовой эксплуатации ВПС. Он сменил на этом посту Джеймса Уэйда, ушедшего в августе этого года на пенсию после 39 лет работы в почте.

За свою 38-летнюю карьеру в американской почте Майкл Риган занимал различные должности в области международных связей и принимал весьма активное участие в работе ВПС; начиная с 2004 года он курировал работы по окончательным расходам и двусторонние отношения. Кроме того, он тесно сотрудничал с Госдепартаментом США в вопросах дальнейшей реформы ВПС и более широкого участия в его деятельности частного сектора.

Джеймс Уэйд, занимавший пост вице-президента USPS по международным вопросам, сказал, что на протяжении всей своей профессиональной деятельности он старался «помогать ВПС прилагать больше усилий в стратегическом планировании, чтобы сформировать мировое общественное мнение в отношении того, как будет выглядеть почтовый рынок в будущем. Международная деятельность была наилучшим способом завершить мою почтовую карьеру».

Пополнение в рядах ВПС

На состоявшемся 21 мая этого года референдуме жители Черногории проголосовали за создание суверенного и независимого государства – Республики Черногория. 12 июля это государство с населением 670 000 человек, столица которого – Подгорица, стала 192-м членом Организации Объединенных Наций, а 26 июля – 191-м членом ВПС. Исторический парадокс: Черногория, входящая в почтовую сеть с 15 века, когда венецианские гонцы делали там остановки на пути в Константинополь, создала свое первое почтовое отделение в 1854 году, а 126 лет тому назад, 1 июля 1875 года, она присоединилась как независимое государство к Всеобщему союзу почтовых служб (прежнее название ВПС).

Новая победительница на конкурсе сочинений эпистолярного жанра

На международном молодежном конкурсе сочинений эпистолярного жанра в 2006 году победу одержала 14-летняя представительница Бразилии Лаура де Паула. Ее письмо, в котором рассказывается о том, как почта связывает ее с остальным миром, было признано лучшим среди 64 других участвовавших

в конкурсе писем, представленных странами-членами ВПС. Вторая и третья премии присуждены соответственно Жинетт Вивьян Уэфа (Бенин) и Ребекке Кили (Замбия), а поощрительные – Аквиле Кловайте (Литва), Карине Петшнер (Германия) и Сухиле Бакири (Алжир).

Награды будут вручены лауреатам конкурса во Всемирный день почты, 9 октября, на торжественных церемониях, которые будут организованы по этому случаю в их странах почтовыми службами. Сочинение победительницы будет опубликовано в следующем номере «Почтового союза». За 35 лет проведения конкурса Бразилия завоевывает первую премию в третий раз.

Новый начальник канцелярии

Начальником канцелярии и директором по связям с общественностью и информации Международного бюро назначена Джулиана Нел, являвшаяся ранее руководителем программы «Связи и информация». Джулиана Нел вступила в должность 1 августа и отвечает за координацию деятельности общей канцелярии, в которую входят бюро Генерального директора и заместителя Генерального директора. Она также курирует в ВПС вопросы связи с общественностью и информации. Уроженка Южной Африки Джулиана Нел работает в Международном бюро с 1998 года.

Молодой талант

ВПС принял на работу в должности младшего сотрудника категории специалистов (JPO) 28-летнего Нильса Клотто французской национальности, который с октября 2006 года начнет работать в Котону (Бенин). Он будет помогать региональному советнику Лорану Букунгу в реализации проектов развития почтовых служб.

Нильс Клотто имеет диплом высшего коммерческого училища в Жуй-Ан-Жозас (Франция) и является специалистом по вопросам развития. В 2004 году он добровольцем принимал участие в осуществлении одной сельскохозяйственной программы в отдаленном районе острова Анжуан (Коморские о-ва). Помимо этого, он работал в таких компаниях, как «Ernst & Young» в Париже и «TrendSpotting» в Нью-Йорке.

Прием на работу младшего сотрудника категории специалистов стал возможным благодаря соглашению с Программой ООН по развитию. Программа JPO дает молодым специалистам возможность приобрести конкретный опыт многостороннего технического сотрудничества в учреждениях системы ООН.

В некоторых из них на долю младших сотрудников категории специалистов приходится до 15% от общей численности персонала.

Поскольку эта программа финансируется за счет участвующих стран, пост в Котону будет находиться на содержании Министерства иностранных дел Франции в течение года с возможностью продления этого срока.

Информационное общество: последующие шаги

ВПС входил в число 22 учреждений ООН, участвовавших 14 июля в Женеве в первом собрании новой Группы ООН по информационному обществу. Эта группа, созданная Генеральным секретарем ООН Кофи Аннаном, будет заниматься выполнением решений Всемирного саммита по вопросам информационного общества (ВСИО). Группа обеспечивает в рамках ООН координацию работы по достижению целей плана действий, принятого на этой встрече. ВПС, который был назначен координатором деятельности в сфере электронной торговли совместно с Международной организацией труда, Центром международной торговли и Конференцией ООН по торговле и развитию, должен будет отчитываться перед группой о проведенной в этой области работе. ВПС будет также содействовать достижению других целей плана действий, а именно: облегчению доступа к информации и новым технологиям и обеспечению защиты электронной связи. Кроме того, в программе конференций ВПС на 2007 год предусмотрено проведение конференции по информационному обществу.

В этом году председателем группы, собрание которой проводится раз в год, является Международный союз электросвязи.

Идентификация и безопасность связи: оживленная дискуссия

20 и 21 сентября в Станфордском университете в Калифорнии состоялся форум по вопросам идентификации и безопасности связи, организованный Группой действий ВПС по почтовой безопасности. В этой встрече приняли участие ведущие специалисты в области международной финансовой безопасности, идентификации и электронной торговли из почти что 40 известных во всем мире организаций. Основное внимание было уделено обсуждению вопроса о том, что существующая в почтовых администрациях мира инфраструктура может послужить идеальной основой для совершенствования системы идентификации и повышения безопасности связи.

Своим опытом и ноу-хау поделились, в частности, компании «Microsoft», «Apple», «American Expr-

ess», «Visa International», университеты Станфорда и Беркли, а также почтовые службы Канады, США и Франции. Наиболее важные темы касались двух проектов, над которыми сейчас работает ВПС, а именно, внедрение в использование имени домена «.post» и развитие электронного почтового штемпеля. Наиболее заметное преимущество, которое дает использование имени домена «.post», состояло бы в усилении безопасности, так как в этом случае адрес в Интернете соответствовал бы физическому адресу. Что касается электронного почтового штемпеля, то он предоставляет электронным документам все гарантии, которые дает обычный почтовый штемпель.

Непал устраняет цифровой разрыв

После участия в успешно осуществленном проекте в Бутане ВПС вновь объединяется с Международным союзом электросвязи и Агентством по телекоммуникациям Непала для содействия ликвидации цифрового разрыва, на этот раз в Непале. В рамках этого проекта, реализация которого начнется в октябре, партнеры будут совместно работать над автоматизацией операций в почтовых окошках и созданием телекоммуникационных пунктов в некоторых почтовых отделениях этого королевства для предоставления населению доступа к услугам электронной почты и e.post. Автоматизация операций, осуществляемых в почтовых окошках, позволит Почте Непала предлагать своим клиентам такие услуги, как электронные денежные переводы, оплата в режиме он-лайн счетов за коммунальные услуги и систему e.post.

Как и в Бутане, почтовым отделениям и, возможно, каждой семье будет присвоен уникальный адрес «e.post». Он представляет собой адрес электронной почты, который включает в себя закодированный почтовый адрес, напоминающий почтовый индекс. Благодаря этому адресу из некоторых почтовых отделений можно будет направлять e-mails и сообщения e.post. В пункте назначения они будут распечатываться местным почтовым отделением и доставляться по закодированному почтовому адресу. ВПС выделит на этот проект 15 000 долларов США (общая стоимость проекта – 85 000) и обеспечит обучение персонала автоматизированным операциям в почтовых окошках и методам повышения качества предоставляемых услуг.

Опечатка: Межправительственная филателистическая корпорация передаст в дар почтовой службе Либерии 12 автомашин, а не 25, как сообщалось в предыдущем номере «Почтового союза».

Стимулирование почтовых служб План для Африки

Жером Дойчманн

«**П**лан развития почты для Африки является необходимым и реальным планом, и африканские страны примут все меры для того, чтобы включить его основные элементы в стратегический план нашей ассоциации до 2008 года», – заявил исполнительный директор Ассоциации почтовых операторов стран Южной Африки (SAPOA) Кайнет Мойо, который видит в новом плане действий, разработанном ВПС и его партнерами, проблеск надежды для почтового сектора в Африке.

Африка, где находится большинство наименее развитых стран (НРС), по-прежнему остается объектом наиболее пристального внимания Союза в области почтового развития. На этом континенте целые слои гражданского общества, сфера обслуживания, государственный сектор и финансовые службы зависят от почтовой инфраструктуры в большей степени, чем в остальных частях мира.

В Африке уже имеется немало проектов. До сих пор они охватывали различные страны континента и подвергались анализу в каждом конкретном случае экспертами, консультантами и сотрудниками Международного бюро. Региональный или субрегиональный подход использовался редко или по крайней мере недостаточно. Для устранения этого пробела ВПС совместно с участниками африканского почтового сектора разработал план развития почты для Африки, направленный на то, чтобы объединить всех участников этого сектора вокруг целей, результаты достижения которых поддавались бы оценке.

План был составлен после целого ряда плодотворных консультаций. С момента его разработки Международное бюро сотрудничает с африканскими региональными советниками и союзами с целью сбора статистических и экономических данных, а также с целью контроля за выполнением текущих проектов, и намеревается продолжить такое сотрудничество в будущем.

Выделенные африканскому континенту ресурсы значительны по сравнению с другими регионами мира (38% средств ВПС предназначены для оказания технической помощи) и в то же время являются скромными, если учитывать огромные потребности региона. В период с апреля 2001 года по январь 2005-го только за счет средств Фонда улучшения качества службы (ФУКС) было профинансировано 44 проекта на общую сумму 4,7 миллиона долларов США. Задействованы крупные суммы, и их распределение в масштабе всего мира организовывается

сейчас согласно новым критериям, соответствующим целям Бухарестской всемирной почтовой стратегии.

Повышение качества службы

Что же конкретно предусматривается в плане? Задача партнеров почтового сектора – в первую очередь правительств, африканских региональных союзов, региональных межправительственных организаций, банков развития и всех субъектов частного сектора, уже участвующих в реализации различных планов действий, в том числе программы «Новое партнерство в интересах развития Африки», – позиционировать Африку в мировой почтовой сети, имеющей три параметра: физический, электронный и финансовый.

«Составной частью плана является субрегиональный проект наземного направления почты, цель которого – повысить качество почтовой службы в субрегионе и добиться того, чтобы через два года 65% отправок доставлялись в соответствии с нормативом Д+5», – сообщил генеральный секретарь Ассоциации почтовых администраций стран Западной Африки Вилфрид Мартин. Этот норматив, установленный Бухарестским конгрессом, предусматривает доставку по крайней мере 65% международной почты адресатам не позднее, чем через пять рабочих дней после ее подачи.

Во многих странах качество службы ниже этого стандарта. В условиях снижения качества, повлекшего за собой сокращение объемов почты, почтовые операторы признают необходимость установления нормативов. Для этого необходимо определить оптимальные дорожные и воздушные маршруты и использовать электронную систему за прохождением почты. На сегодняшний день лишь 36% африканских стран имеют в своем распоряжении международную почтовую систему (International Postal System, IPS) (система ВПС для слежения за прохождением почтовых отправок).

Тем временем страны начинают действовать. Почта Нигерии реорганизовала и централизовала обработку почту в своих главных аэропортах, сократив тем самым сроки доставки. «Для установки IPS мы воспользовались своими средствами из ФУКС», – заявил генеральный директор NIPOST Мори Баба. Необходимо предпринять меры по внутреннему и внешнему контролю, что предполагает установление более тесных контактов с таможенной, полицией, администрациями портов и аэропортов, и распространять результаты контрольных проверок.

В плане содержится напоминание для стран, получающих помощь, о том, что сейчас на финансирование проектов в ФУКСе имеется чуть более 4 миллионов долларов США. С помощью этих средств можно изменить ситуацию, позволив почтовым службам участвовать в непрерывном контроле качества или применять стандартную систему адресации с использованием почтовых индексов.

Присутствие почты в сельских районах

Сегодня африканским странам крайне важно укреплять присутствие почты в сельской местности. Если почтовая сеть не охватывает районы, находящиеся в стороне от основных магистралей связи, почтовые службы утрачивают коммерческие возможности, их оборот находится на одной отметке или снижается, а население лишается базовых услуг. Из этого вытекает необходимость укрепить универсальную почтовую службу и помочь странам улучшить до 2008 года средний показатель обслуживания по Африке (одно почтовое отделение на 93 963 жителя), разработав типовую модель универсальной почтовой службы.

Имеющиеся сейчас инфо-коммуникационные технологии (ИКТ) являются оптимальным средством для устранения технического отставания сельских районов. Существует множество решений, например, подключить почтовое отделение к Интернету через спутниковую сеть, установить в нем киберкафе или компьютеризировать операционные окошки, однако ресурсы ограничены. И хотя ввиду отсутствия финансирования телекоммуникационные инфраструктуры имеются не во всех населенных пунктах, органы, занимающиеся вопросами развития на местах, быстро осознают, что эти технологии для них доступны. Имеется основание полагать, что современные технологии создают партнерские отношения в социальной сфере, способствующие развитию местной экономики.

Подготовка персонала

В плане предусматривается, что внедрение новых технологий и технического оборудования должно сопровождаться обучением пользователей. «Трудно привлечь внимание клиентов к новым продуктам и услугам, если у предоставляющего их персонала нет соответствующей подготовки и квалификации. Коммерческий подход к решению этого вопроса в почтовых отделениях предполагает проведение обучения и внедрение средств и методов реализации и маркетинга. С помощью этого служащие будут способны определять потребности клиентов и тенденции на внутреннем рынке», – уточнил сотрудник Международного бюро, курирующий англоязычные страны Африки, Джастин Бейарааза.

Работа по подготовке персонала будет строиться на основе разработанной ВПС системы дистанционного модульного обучения TRAINPOST. Эта система

предлагает курсы по широкому кругу вопросов – таких, как учет затрат, качество службы, директ-мейл, почтовая безопасность, и доступна для всех через Интернет. Оказать помощь почтовому персоналу в продвижении по служебной лестнице и ускорении реформы почтовых служб могут также виртуальный учебный центр тунисской почты и кенийский технологический колледж связи.

Необходимость в регулировании

В обстановке, когда политика в области регулирования отсутствует, конкурентная практика часто оказывает разрушительное воздействие на многие услуги и продукты, предоставляемые национальным оператором. Совместная разработка специалистами ВПС и Общего рынка стран Восточной и Южной Африки (COMESA) ряда типовых документов по политике и законодательству в области почты представляет собой один из наиболее успешных примеров подобного рода. Эти законодательные модели, применимые ко всем африканским странам, будут направлены им на соответствующих языках осенью этого года.

«В 2007 году COMESA окажет помощь Бурунди, Судану и трем другим странам этого региона в разработке их национальной почтовой политики и нормативно-правовой базы с целью учреждения регулирующего органа, – сообщил ответственный за почтовые службы в COMESA Абу Суфиан Дафалла. – Наша региональная ассоциация воспользуется этим планом, чтобы помочь государствам-членам этой организации в перестройке почтовых служб на основе новых правил, адаптированных к условиям каждой страны. В следующем году почтовый персонал пройдет обучение на организуемом COMESA практическом семинаре по вопросам реформы почтового сектора. Для его проведения требуется поддержка со стороны ВПС и Всемирного банка».

Диверсификация услуг

«Для использования IPS или других компьютерных решений ВПС, позволяющих следить за прохождением отправок или обеспечивать переводы денежных средств, развивающимся странам необходима адаптированная к их условиям система ценообразования. Нынешние затраты высоки, учитывая снижение объемов почты», – подчеркнул исполнительный директор Ассоциации почтовых операторов стран Южной Африки Кайнет Мойо. Это существенное замечание. Известно, что 67% доходов африканских почтовых служб производятся за счет письменной корреспонденции и что почтово-финансовые службы представляют собой перспективный, но пока еще недостаточно используемый рынок, поскольку лишь 5% получаемых в Африке денежных переводов осуществляются национальными операторами. Учитывая этот факт, настоятельно необходимо диверсифицировать почтовую

деятельность, чтобы компенсировать падение объемов письменной корреспонденции в Африке.

Такие потребности учитываются в плане, и в намеченных в нем направлениях деятельности предусматривается участие ВПС в проектах совершенствования африканских почтово-банковских услуг и укрепление системы микрокредитования посредством увеличения накоплений жителей сельских районов на счетах в почтово-сберегательных банках.

Чтобы понять, в каком финансовом положении находится почтовая служба, необходимо создать в ее структуре систему учета затрат. «Модернизация управления на наших почтовых предприятиях не может быть осуществлена без помощи таких инструментов, как система учета затрат, и поэтому в плане вполне обоснованно предусматривается внедрить в первоочередном порядке такую систему в НРС к 2008 году, – отметил Вилфрид Мартин. – Учет затрат выступает в качестве интегрирующей системы внутри почтовых служб, позволяет получать данные о рынке и определять стоимость услуг... Эта система является эффективным аналитическим средством, с помощью которого можно определить условия финансирования универсальной почтовой службы».

Одним из способов получения доходов является подготовка проектов по улучшению денежных переводов, особенно в странах, где проживает много эмигрантов. Расширив ассортимент своих Интернет-услуг, почта может также извлечь выгоду из развития электронной торговли, чтобы увеличить свою долю рынка почтовых посылок и добиться ее ежегодного роста на 3%. Африканские почтовые службы должны строить далеко идущие планы, без которых нельзя успешно осуществлять политику реформы.

«Посредством плана развития почты для Африки ВПС будет оказывать поддержку этим намерениям. У него для этого есть и средства, и добрая воля. Однако он не может действовать в одиночку», – подчеркнул руководитель региональной программы «Африка» Международного бюро Клод Дефунду. – Достижение намеченных в плане целей зависит от анализа сектора не только в регионе в целом, но также в каждой стране в отдельности. И уже на этой

первой стадии, прежде чем приступить к реализации какой-либо совместно определенной цели или какого-либо действия, необходимо привлечь внимание правительств к их роли в развитии почтовых служб. Этот план предназначен в первую очередь для правительств, так как именно они несут ответственность за принятие законов в почтовом секторе, его регулирование и реформирование. Правительства располагают также необходимыми средствами и возможностями для того, чтобы пропагандировать план среди политических организаций Африки, субрегиональных экономических сообществ, а также международных политических или финансовых учреждений».

Партнерство

«Наша высшая цель – пропагандировать применение плана странами нашего региона и побуждать их к его реализации», – заявил директор Международного бюро по вопросам содействия развитию Абделлилах Буссета. В зависимости от проекта и его масштаба, в плане даются инструкции насчет реализации реформ, намечается ориентировочное направление, в котором будет осуществляться проект, либо определяются рамки, служащие основой для использования государственных и частных средств, а также средств, полученных от стран-доноров или кредитных организаций – таких, как Всемирный банк.

Таким образом, план подразумевает установление партнерских отношений между всеми сторонами, участвующими в оказании помощи Африке и почтовой реформе. Партнерство в национальном или региональном масштабах должно пользоваться поддержкой правительства и региональных союзов, которые служат связующими звеньями между всеми участниками этого процесса.

Развитие почтового сектора имеет такое воздействие на нормальное функционирование экономики страны, что об успехе или провале проекта будут судить по тому, с какой решимостью действует каждая из сторон. Сможет ли этот план для Африки стать образцом для других континентов, покажет будущее.

10 ЦЕЛЕЙ ПЛАНА РАЗВИТИЯ ПОЧТЫ ДЛЯ АФРИКИ**Сегодня****2008 год**

Средний по Африке показатель почтового обслуживания: одно почтовое учреждение на 93 000 жителей (10% населения не имеет доступа к почтовым услугам).

Улучшить средний показатель за счет укрепления универсальной почтовой службы и модернизации почтового сектора. Способствовать достижению этой цели поможет ежегодная реализация комплексных планов реформы и развития почты (КПРРП) по крайней мере в четырех странах.

20 африканских стран (45%) участвуют в осуществляемом ВПС непрерывном контроле качества.

Добиться участия 44 африканских стран.

В 7 из 20 стран, участвующих в непрерывном контроле, отмечены результаты, близкие или превышающие средний показатель по Африке (в срок Д+5 доставляются 44% отправлений).

Добиться соблюдения всемирного норматива Д+5 в том, что касается доставки 65% отправлений международной письменной корреспонденции.

На долю письменной корреспонденции приходится 67% от общих доходов африканских почтовых служб; около 50% почтовых служб убыточны.

Диверсифицировать почтовую деятельность и изыскать другие источники доходов.

Только 5% денежных переводов назначением в Африку проходят через почтовую службу, а уровень охвата африканского населения банковскими услугами оценивается в 6%.

Развивать службы денежных переводов, распространяя использование IFS, в частности, в странах с высоким уровнем эмиграции, и добиваться роста накоплений сельских жителей в почтово-сберегательных банках.

Объем почтовых посылок (внутренняя и международная службы) снижается. На посылки приходится лишь 9% от общих доходов почты в Африке.

Развивать сектор почтовых посылок и повышать трафик на 3% в год начиная с 2006 г.

В настоящее время система учета затрат действует в 6 африканских странах.

Создать систему учета затрат в 30 НРС.

В Фонде улучшения качества службы (ФУКС) для африканских стран имеется свыше 4 миллионов долларов США.

Содействовать тому, чтобы страны представляли проекты, связанные с повышением качества службы.

Доступ в Интернет предоставляется в 30% почтовых отделений Африки.

Довести показатель подключенности к Интернету до 50% почтовых отделений.

IPS - система слежения за прохождением почтовых отправлений (EMS, посылки и заказные отправления) - имеется только в 16 африканских странах (36%). Из 28 стран, не располагающих этой системой, в 25 предлагается услуга EMS. Плановые показатели качества EMS (доставка 95% отправлений в срок) не соблюдены в 85% стран.

Распространить использование IPS Light (малые потоки почты) на 85% африканских стран и на все страны, предлагающие EMS, при этом 80% отправлений должны доставляться в установленные сроки.

ПРПА: Реакция со стороны африканского почтового сектора

«Созданная для оказания поддержки генеральному секретариату Panaфриканского почтового союза (ППС) Консультативная группа привлечет внимание стран-членов к важности плана развития для Африки. Мы попытаемся сориентировать их в реализации плана с помощью системного подхода, в котором будут учтены их сильные и слабые стороны, чтобы они смогли сосредоточиться на наиболее важных участках. Мы хотим, чтобы через два года был виден реальный прогресс в странах-членах ППС и на всем континенте».

Администратор Почты Ганы и нынешний председатель Административного совета ППС Кофи Дуа-Адонтег.

«Почтовые операторы африканских стран будут использовать план в качестве руководства в тех областях, где необходимо осуществить реформу».

Президент-генеральный директор Почты Южной Африки Хутсо Мампеуле.

«Мой долг – обеспечить, чтобы в плане действий Почты Мадагаскара на 2006-2008 г. были учтены стратегические направления, намеченные в плане для Африки».

Министр связи и информации Мадагаскара Бруно Андриантависон.

«Проект IPS-AICEP полностью соответствует Плану развития почты для Африки и способствует реализации ее трех составляющих».

Генеральный секретарь Ассоциации операторов почты и электросвязи стран и территорий, говорящих на португальском языке, Руй Маркеш.

На фотоснимке: Присутствие универсальной почтовой службы может быть обеспечено через Интернет. Установленные в почтовых отделениях терминалы постепенно открывают доступ к административным услугам, ранее предоставлявшимся только в столицах или крупных городах.

Почтовые службы в 2012 году Можно ли предсказать будущее

Реал ЛеБлан

Датский физик, лауреат Нобелевской премии Нильс Бор говорил: «Предсказывать что-нибудь очень сложно, особенно будущее». Действительно, даже имея в своем распоряжении достоверные сведения, иногда трудно определить, какой поворот совершит история. Нечто случайное, непредвиденное может спутать все карты самой лучшей гадалщицы.

Итак, как предсказать будущее почтового сектора на ближайшие пять или даже десять лет? Не так давно злые языки предрекали, что традиционные почтовые службы исчезнут, так как их поглотит кучка частных компаний, действующих на рынке подобно безжалостным римским легионерам. Однако недавнее прошлое показало, что почтовые службы оказались крепким орешком, а некоторые из них, например, в Германии или Нидерландах, даже стали владельцами этих частных компаний, которых все так боялись; другие воспользовались новыми технологиями для модернизации существующих служб или внедрения новых, чтобы лучше удовлетворять потребности клиентов.

В преддверии Стратегической конференции Всемирного почтового союза, которая состоится в Дубае с 14 по 16 ноября этого года, эксперты стараются выявить тенденции в почтовом секторе, которые позволят всем участникам сектора наметить путь в будущее и сформировать всемирную почтовую стратегию для утверждения на Конгрессе в Найроби в 2008 году.

Чтобы дать старт дискуссии, Группа стратегического планирования Совета почтовой эксплуатации ВПС представит на октябрьской сессии Административного совета подготовленный Соединенными Штатами отчет. Этот отчет, в котором подчеркиваются основные факторы, способные оказать влияние на будущую ориентацию почтовой деятельности и роль ВПС до 2012 года, должен вызвать оживленную дискуссию и подготовить мнения всех сторон к собраниям в Дубае и Найроби.

Первый вывод группы таков: почтовый сектор изменился настолько, что национальные почтовые операторы уже не доминируют на рынке. К числу субъектов, которые будут определять будущее, относятся правительства, почтовые регуляторы, клиенты, непочтовые операторы, поставщики и региональные и международные организации.

Посредством выявления факторов, способных оказать воздействие на почтовый сектор, в отчете показывается процесс перехода от традиционной

почтовой службы к четырем возможным сценариям в зависимости от темпа перемен в сфере доходов: минимальный (создание инфраструктуры и совершенствование базовых операций), нарастающий (делать то же самое, но лучше), умеренный (делать по-другому) или быстрый (делать другое).

Если темп перемен будет минимальным, то авторы отчета предлагают сценарий, по которому многочисленные почтовые операторы, в частности, в развивающихся странах, продолжают развиваться и превращать почту в главный элемент национальной экономики. Если перемены будут постепенными, то почтовый сектор завтрашнего дня не будет радикально отличаться от сегодняшнего, причем незначительные изменения могут быть проведены с помощью существующих политических средств и программ. С другой стороны, умеренные изменения привели бы к более существенным и менее предсказуемым сдвигам. Почтовый сектор должен будет проявить гибкость, чтобы отреагировать на новую среду; различия между почтовыми операторами усилятся, поскольку они будут удовлетворять, каждый по-своему, потребности на местном рынке и адаптироваться к политической среде. Наконец, если перемены будут осуществляться быстрыми темпами в результате технологической революции или переориентации общей политики, то рынок может полностью трансформироваться, при этом почтовые операторы отойдут от традиционной модели и станут более конкурентоспособными и независимыми.

Далее в отчете говорится, что эти изменения будут зависеть от политического выбора правительств, подходов, которые займут регуляторы, или от степени либерализации почтовых операторов и их эксплуатационной деятельности. Почтовые операторы могут отреагировать на такое изменение окружающей среды тремя способами: продолжать функционировать как традиционные почтовые службы, стать гибридными службами или службами, нацеленными на получение прибыли.

Какова в этом роль ВПС?

Как может измениться роль ВПС в связи с предлагаемыми стратегическими сценариями и вариантами? По мнению авторов отчета, «ВПС должен будет предусмотреть для своих членов широкий ассортимент услуг в разных рыночных нишах». Что касается стран, где за почтовым оператором будет сохранена его традиционная роль, то ВПС должен будет по-прежнему оказывать им помощь в разви-

тии и модернизации инфраструктуры, накоплении опыта в области менеджмента и управлении оконечными расходами. Если почтовая служба пойдет по гибриднему пути развития, то ВПС должен будет сосредоточить внимание на повышении эффективности и совершенствовании службы, передаче технологий, установлении партнерских отношений и создании стратегических альянсов, соблюдении закона, обеспечении конфиденциальности и безопасности, а также на развитии ценностной цепочки или даже на обеспечении устойчивого развития сектора. Если почта будет ориентирована на коммерческую

деятельность, ВПС будут интересовать главным образом международные стандарты, заключение многосторонних и региональных соглашений или представительство почтового сектора в международных организациях.

Говоря в общем, за последние годы в почтовом секторе произошли разительные перемены, и сейчас имеются все возможности для его развития. Итак, сектор готовится к будущему, и начатая по этому вопросу дискуссия продолжится на предстоящей в октябре сессии Админсовета.

Дополнительные источники

Существует целый ряд изучений, книг и отчетов, в которых исследуются будущее почтового сектора и тенденции его развития. Многие из них относятся к промышленно развитым странам, в частности, европейским. Однако уже начинают появляться статьи и о развивающихся странах. Вот некоторые из них: http://ec.europa.eu/internal_market/post/consultations_fr.htm – Результаты широкого опроса, проведенного Европейской комиссией в конце 2005-начале 2006 г. среди жителей и деловых кругов в 31 стране относительно происходящих в почтовом секторе изменениях и направлениях будущей политики ЕС в этой области. На размещенный в Интернете вопросник ответили около 3000 частных лиц и 200 компаний.

www.fedma.org/img/db/EuropeanMMFINALJulyPUG.pdf – *The European Mail Manifesto: growth partnership and innovation in a changing industry (2006)*. Автор: Тим Уолш. По заданию группы почтовых пользователей (специальный альянс крупных пользователей почтовыми службами в Европе, созданный в рамках Федерации европейского прямого и интерактивного маркетинга). Имеется только на английском языке.

European Postal Landscape 2015 – доклад, опубликованный Бостонской консалтинговой группой (www.bcg.com) в апреле 2006 г. Имеется только на английском языке.

First Steps Towards New Postal Economics Models for Developing Countries: Learning from the Latin American Experience. Авторы: Х. Ансон, Р. Куадро, А. Линарес, Ж. Рондерос и Ж. Толедано (Международное бюро ВПС). Эта статья будет опубликована в *Liberalization of the Postal and Delivery Sector* (Edgar Elgar Publishing, Cheltenham, 2007). За информацией обращаться к Хосе Ансону (jose.anson@upu.int).

Перемены в почтовом секторе Каким видят будущее специалисты

Какие факторы могут оказать решающее воздействие на будущее почтовых служб в течение ближайших пяти лет? С таким вопросом «Почтовый союз» обратился к специалистам из различных областей почтового сектора. Вот что они ответили.

Безупречное качество

В ближайшие годы будет решаться будущее почтовых служб, которое зависит от качества. Именно благодаря качеству создается доверие со стороны клиентов и условия для развития. Перед почтовым сектором открывается ряд благоприятных возможностей, однако для того, чтобы воспользоваться ими, должны быть созданы необходимые условия. Этого нельзя сделать по мановению волшебной палочки. Одним из таких условий является завоевание доверия коммерческих компаний и частных лиц, без которого развитие невозможно. Помимо всего прочего, необходимо обеспечить безопасность транспортной цепочки, соблюдать сроки доставки и предоставлять гарантии пользователям. В обстановке, когда происходит процесс глобализации торговли, нужно иметь высококачественную мировую почтовую сеть. В некоторых сегментах наблюдается рост, однако они находятся лишь в начале цикла, как в случае приобретения товаров через Интернет. Учитывая имеющийся огромный потенциал для роста, важно с самого начала не подорвать доверие клиентов. Теперь пришло время действовать, иначе рыночные силы повернутся против почтового сектора, и доставка отправок будет производиться с использованием других средств, нежели сеть почтовых операторов. Имея в виду вышесказанное, я уверен в том, что почтовые службы ждут блестящее будущее. При реализации стратегии и деятельности необходимо использовать подход с позиций глобального и тотального качества, при котором учитываются такие факторы, как безопасность, соблюдение стандартов и контроль за прохождением отправок.

Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан.

Формировать самобытный, но грамматически правильный деловой язык

Как и в других сферах экономической деятельности, будущее почтовых служб строится по трем основным направлениям: рынок, конкуренция и стратегический потенциал, причем все это укладывается в рамки правил и ограничений, среди которых фигурирует теперь и почтовое регулирование. Однако

через пять лет решающее значение будет, по-видимому, иметь компонент «стратегия».

Говоря в общем, стратегия выражается в терминах, определяющих, как та или иная компания позиционируется по отношению к своим ресурсам. Как показывает Сюзан Берже в своей книге «*Made in monde: les nouvelles frontières de l'économie mondiale*» (Seuil, 2006) («Сделано в мире: новые границы мировой экономики»), глобализация не требует применения единой модели компаниями в каком-либо секторе, однако своеобразный подход каждой компании в своем секторе должен соответствовать «грамматике» этого нового делового «языка», которым является соответствующая комбинация активностей.

Мобилизация ресурсов подразумевает теперь выявление, освоение всех материальных и нематериальных активов компании и извлечение из них максимальной выгоды, при необходимости по ценностным цепочкам, в которые могут быть включены и другие компании. Такой подход должен быть гибким и поддаваться пересмотру, так как гибкость капитала также необходима, как и гибкий график работы, особенно в тех случаях, когда сектор подвергается воздействию факторов с высокой степенью неопределенности, будь то угрозы (письменная корреспонденция) или благоприятные возможности (посылки и финансовые службы).

Ограничения, которые накладывают правила ведения бизнеса, уравниваются за счет расширения стратегического пространства, в том числе в неоднородном с точки зрения масштаба, ресурсов или корпоративного статуса почтовом секторе. Я бы сказал, что почтовые службы в общем и каждый почтовый оператор в частности имеют в своем распоряжении пять лет для того, чтобы адаптироваться к этой новой реалии.

Директор Института почтовых исследований в Париже Поль Сорьяно.

Инновации – ключ к прогрессу

В ближайшие годы почтовые службы нашего региона столкнутся с двойной проблемой: будет необходимо поддерживать доступную по стоимости универсальную почтовую службу и обеспечивать ее для как можно большего числа граждан, имея в виду, что в настоящее время многие из них не имеют к ней доступа.

В большинстве стран нашего региона развитие почты отстает от развития экономики. Такой раз-

рыв должен быть устранен путем осуществления необходимых изменений, соответствующих потребностям нашего региона и его населения. Кроме того, надо приступить к реализации новых видов коммерческой деятельности, чтобы вернуть себе утраченные доли рынка и производить более значительные доходы. Почтовые службы должны акцентировать внимание на предоставлении логистических услуг с добавленной стоимостью, адаптированных к потребностям клиентов и приносящих доходы, которые можно реинвестировать в почтовый сектор. Необходимо также, чтобы услуги были ориентированы на клиентуру и чтобы в них учитывались все стадии почтового процесса, от обработки до доставки отправок.

Почтовые службы должны также использовать Интернет в рамках коммерческой деятельности для того, чтобы продукт, производимый в результате множества коммерческих операций в режиме онлайн, доставлялся физически.

Чтобы соответствовать требованиям времени, почтовые службы должны воспользоваться экономической ситуацией, сложившейся в нашем регионе, и обеспечивать при этом эффективное управление службами, а также политическими и финансовыми рисками. В Латинской Америке и странах Карибского региона развитие почтовых служб возможно. Уверена, что, осуществив некоторые инновации, мы сможем ответить на эти вызовы времени.

Генеральный секретарь Почтового союза стран Америк, Испании и Португалии (ПСАИП) Серрана Бассини Каско.

Инновации и диверсификация

Способность предоставлять комплексные услуги станет ключом к достижению успеха в почтовой деятельности. Учитывая произошедшие в секторе коренные изменения под воздействием таких факторов, как электронная почта и конкуренция, единственным способом для выживания является расширение диапазона стратегической деятельности.

Хотя в последние годы положение многих почтовых предприятий было нелегким, ближайшие пять лет обещают быть еще более тяжелыми. Поэтому крайне важно разработать новые коммерческие модели, в которых используются основные преимущества почтовых операторов, для создания и предоставления новых продуктов и услуг – таких, как глобальное управление почтовыми отправлениями, логистика, директ маркетинг, финансовые и банковские услуги, курьерские услуги, почтово-сберегательные счета, ритейлинг, усовершенствованные услуги посылочной почты и различные административные услуги. Каждая страна должна выбрать наиболее перспективные виды продуктов в зависимо-

сти от национальных потребностей и коммерческих моделей.

На конкурентном рынке почтовым предприятиям необходимо действовать более динамично. Они не могут позволить себе ждать, когда клиенты придут к ним. Действительность такова, что сейчас у клиентов имеется огромный выбор.

От способности почтового предприятия найти новые пути диверсификации своих услуг будет зависеть его дальнейшее существование и успех. Тем, кто будет продолжать бездействовать, будет все труднее и труднее сохранить свое положение, тогда как успех придет к тем, кто обладает самостоятельностью и видит будущее.

Генеральный директор Почты Эмиратов Абдуллах Ибрагим Аль-Дабус.

Согласованная либерализация

Европейский подход, заключающийся в постепенной и контролируемой либерализации почтовых рынков, позволил государственным операторам модернизироваться и подготовиться к конкуренции, продолжая при этом обеспечивать универсальную службу.

Установленный на 2009 год предельный срок для снятия всех ограничений на почтовом рынке представляется разумным. Либерализация дает уникальную возможность создать современную универсальную почтовую службу, отражающую потребности нынешней экономики в области связи и защищающей потребителей. Кроме того, она позволяет воспользоваться преимуществами конкурентного рынка в плане выбора, инноваций и эффективности. Ряд государств-членов уже опередили ход развития событий в Европе, открыв свои почтовые рынки. Согласно положениям закона о почте срок действия эксклюзивной лицензии «Deutsche Post» истечет в конце 2007 года. Поскольку установление одинаковых правил игры для всех участников является необходимым условием для формирования общеевропейского рынка почты, Европе предстоит теперь найти путь к либерализации в духе согласия.

Учитывая наличие новых средств связи – таких, как Интернет, электронная почта и мобильный телефон, нам нужна такая регламентация современной универсальной службы, которая бы защищала клиентуру – частных лиц и малый бизнес – в тех сегментах, где рынок не в состоянии удовлетворить весь спрос. Коммерческие отправители, составляющие свыше 85% почтового рынка, будут лучше обслуживаться на открытом и конкурентном рынке.

В связи с либерализацией встает один ключевой вопрос: как финансировать универсальную службу при отсутствии защищенной зоны услуг. Проблему финансирования позволит решить новое определение обязанности по исполнению универсальной

службы с точки зрения защиты потребителей. Если все же при исполнении универсальной службы образуется дефицит бюджета, то финансирование должно быть обеспечено с соблюдением правил честной конкуренции и без создания перекосов на рынке.

Президент-генеральный директор Deutsche Post World Net Клаус Цумвинкель.

Прислушиваться к требованиям клиентов

Прежде всего необходимо установить справедливые правила игры на крупнейших почтовых рынках в Европе, например, в Германии, Великобритании, Франции и Италии. Это, в частности, означает, что почтовые операторы в этих странах должны начать взимать за свои услуги НДС.

Во-вторых, я глубоко убежден в том, что ориентация на потребности клиентов является ключевым фактором успеха как для почтовых операторов, так и для конкурентов типа «TNT Post». Нам нужно найти новое решение в области связи, например, комбинированный способ физической и электронной доставки. Кроме того, мы должны пополнить наш ассортимент продуктов за счет включения в него новых услуг с добавленной стоимостью. Наш успех будет зависеть от способности прислушиваться к требованиям клиентов и устанавливать с ними долгосрочные отношения.

Генеральный директор «TNT Post Germany» Марио Фруш.

Правильное регулирование – ключевой элемент будущего почтовых служб

В результате глобализации был нарушен порядок выполнения международных соглашений, регулирующих почтовую деятельность. Ситуация в этой области неустойчива и зависит от изменений, происходящих в почтовом секторе, который переходит из государственной сферы в преимущественно коммерческую среду. Адаптация ВПС к изменяющейся обстановке сопровождается появлением новых международных субъектов и процессов. Будущее почтового сектора будет зависеть от того, как будут изменяться эти соглашения.

Международные почтовые организации и процессы продолжают свое существование и после либерализации, а сейчас они даже помогут ее осуществлению. Ввиду обязанности обеспечивать универсальную службу рынок не сможет один диктовать свои законы. Процесс либерализации будет сопровождаться переработкой международной регламентации. Наконец, по моему мнению, в почтовом секторе возникнет международная организация,

ориентированная на эксплуатацию. Изменения в международном регулировании обусловят то, каким образом будут происходить либерализация и развитие почтового рынка. Поскольку пока неясно, какие изменения произойдут в области регулирования, встает вопрос о том, какой тип международной организации может возникнуть для обеспечения «универсальной» и согласовательной функций, которые сейчас выполняет ВПС.

Во-первых, эта организация должна стать официальным представителем почтового сектора, обеспечивать его руководство и нормальное состояние в долгосрочной перспективе. Во-вторых, с помощью международных процессов и регулирования будет определяться, станет ли почта частной нерегулируемой структурой или останется необходимой государственной организацией, обязательно включающей в себя составляющую «универсальная служба». В-третьих, необходимо будет определить, возможен ли *третий* путь, чтобы найти равновесие между рыночным и государственным подходами, и будет ли заменена государственная почта частным сектором. Развитие международных соглашений по вопросам регулирования отразится на национальных регламентах и окажет существенное влияние на решающий для будущего почтового сектора выбор.

Д-р Роберт М. Кэмпбелл, президент и ректор Университета г. Маунт Эллисон (Канада).

Делать ставку на почтовые службы будущего

Инвестиции компании «CVC» в почтовый сектор служат наглядным доказательством того, что мы уверены в его потенциале. Согласно результатам ряда опросов, потребители отдают явное предпочтение письменной коммуникации. Поскольку бумага по-прежнему является единственным реальным средством письменной коммуникации, мы убеждены, что изобретательность может помочь воспользоваться этим предпочтением потребителей и поистине уникальным преимуществом.

В ближайшие пять лет Европа должна будет определить в первую очередь общие рамки, позволяющие максимально использовать потенциал почтового сектора, сохранив при этом его важную роль в обществе. Помимо предоставления клиентам высококачественных услуг по приемлемой стоимости на всей территории страны (универсальная служба), почтовые операторы должны обладать свободой действий, чтобы предлагать специальные решения, удовлетворяющие потребности клиентуры. В этих общих рамках должны быть созданы условия для стабильности в законодательной области, а также для финансовой безопасности в том, что касается покрытия затрат на универсальную службу.

Старые проблемы необходимо будет проанализировать как с точки зрения исполнения универсальной службы, так и с точки зрения разработки новых продуктов. Следует обдумать современные динамичные модели регулирования и пересмотреть под новым углом зрения традиционные отношения между государственными почтовыми операторами, регуляторами и правительствами.

Будущее почтового сектора будет зависеть от его способности предоставлять современные услуги, оправдывающие ожидания клиентуры, на нормаль-

ных рыночных условиях, гарантируя финансирование универсальной почтовой службы.

Компания «CVC» считает, что при этом условии почтовый сектор ждет светлое будущее, которое принесет всем клиентам реальную пользу.

*Генеральный директор «CVC Capital Partners»,
член Совета по надзору за деятельностью датской и бельгийской почтовых служб Сорен Вестергаард-Поулсен.*

Модель идеального почтового мира

Джуди Беренблатт

Если бы вам было дано организовать почтовую сеть будущего, то как бы она выглядела? «Почтовый союз» обратился с просьбой к первому вице-президенту «Банка Америки» по стратегии в области почты Джуди Беренблатт, являющейся также председателем Комиссии по почтовым вопросам расположенной в Париже Международной торговой палаты, рассказать о том, каким ей представляется идеальный почтовый мир. По словам г-жи Беренблатт, сыгравшей активную роль в разработке международного адресного стандарта S42 ВПС, эффективное использование современных методов адресации и новых технологий могло бы максимально упростить мировую почтовую сеть и облегчить жизнь почтовым операторам и клиентам.

Представьте себе безбрежный океан и примите его за модель идеального будущего почтовой торговли. Если бы эта современная сказка стала былью, то можно было бы решить множество экономических проблем. Получение согласующихся между собой достоверных результатов в области доставки почты, позволило бы нам сосредоточиться на реализации коммерческих возможностей – таких, как создание системы изменения адресов, применимой в нескольких странах или в масштабе всего мира, и разработка трансграничного процесса подтверждения адресов.

Короче говоря, либерализация почтового рынка в сочетании с соответствующими нормативно-правовыми изменениями открывает возможность для роста объемов почты и приводит к созданию благоприятной конкурентной среды, что в общем дает положительные результаты. Сохраняется функция почты как основного средства связи, и усиливается ее использование как канала для рекламной и маркетинговой коммуникации. Вследствие этого почтовые службы остаются доступными по стоимости для частных лиц, а также для мелкого и среднего бизнеса.

В идеальном почтовом мире было бы отличное качество обслуживания. Потребительское восприятие и осведомленность клиентов в вопросах качества основывались бы на данных о слежении за прохождением отправлений. Вся цепочка снабжения, от типографского предприятия до почты, была бы непрерывной. Оценки служебных показателей по всем категориям почты публиковались бы на веб-сайте, а результаты группировались по категориям, например, коммерческая клиентура (компания ABC), по отраслевым сегментам (финансовый сектор или сектор розничной продажи) или по видам отправле-

ний (письма или посылки).

Точно так же, почтовые данные были бы доступны для использования в коммерческих целях на основе общих и специфических критериев оценки. Таким образом, имелись бы описания мест доставки различного типа, включая коммерческие компании, правительства, воинские части, места проживания (квартиры, входящие в категорию коллективных или индивидуальных жилищ) и высшие учебные заведения.

Для различных типов мест доставки существовали бы различные адресные форматы. По каждой из этих категорий имелись бы также различные показатели, относящиеся к перемене места жительства, и описывался бы передовой опыт в обработке адресных данных.

В Соединенных Штатах около 17% населения ежегодно переезжает с одного места жительства на другое, а в Великобритании – 10%. Какой процент жителей отдельно взятой страны заполняют бланки, уведомляющие об изменении адреса? По оценкам почтовой службы США, в этой стране отправления, не поддающиеся доставке по указанному адресу, причиняют расходы на сумму 1,9 млн. долларов, и 0,2 миллиарда тратится на исправление адресов. Можно представить себе, какие цифры получаются в масштабе всего мира...

Международная адресация – норма жизни

Почта представляет собой эффективное средство связи с целью установления и поддержания отношений. Однако невозможно контактировать с человеком, чей адрес неизвестен. Поэтому крайне важно заострить внимание на вопросе международной адресации. В первом квартале 2006 года Комитет ВПС по стандартам утвердил стандарт S42, с помощью которого определяется правильное изображение адреса места назначения по нормам почты какой-либо страны для обеспечения доставки в этой стране. Почтовое сообщество должно превратить стандарт S42 в норму для почтовых служб и клиентов. В совершенном мире развернутые на всем рыночном пространстве программные средства соответствовали бы требованиям, предъявляемым к обмену адресными данными (Address Data Interchange Specification – ADIS – см. сайт: www.idealance.org) или аналогичным стандартным средствам передачи данных, позволяющим автоматически обрабатывать большие массивы информации, относящейся к фамилиям, адресам и рассылке почты, с использованием стандарта S42-5.

Если мы хотим реализовать эту «почтовую утопию», то 11 стран, использующих стандарт S42 (США, Австралия, Бразилия, Чили, Финляндия, Франция, Великобритания, Марокко (французская и арабская версии), Новая Зеландия, Нидерланды и Венесуэла), должны побудить остальные страны организовать и предоставлять другим странам коммерческий доступ к базам данных обо всех действующих на их территориях местах доставки почты. Другие преимущества – такие, как подтверждение адреса на веб-сайте e.post для деловых кругов, отправляющих депеши как внутри страны, так и за рубеж, нашли бы свое выражение в том, что все места почтовой доставки были бы точно идентифицированы и соответствующим образом сопровождалась. Тем самым, в случае серьезных катастроф мы могли бы установить, что то или иное место доставки отсутствует.

В идеальном почтовом мире обработка почты была бы полностью автоматизирована. В районах с большими объемами международной почты использовались бы совместимые между собой штрих-коды, которые применялись бы во всех передаточных пунктах сети снабжения. Контроль за прохождением контейнеров и транспортных средств (самолеты, поезда, грузовики и т.д.) позволил бы составить общую картину цикла доставки почты. Нанесенные на отправления штрих-коды регулярно использовались бы для сортировки и слежения, благодаря чему можно было бы располагать информацией по индивидуальным запросам клиентов. Сводные данные, отражающие достоверные результаты оценок показателей в области доставки отправлений вну-

три страны и за границу, применялись бы отправителями крупных партий почты и почтовым сообществом для более эффективного управления своей деятельностью. Качество службы основывалось бы на многоуровневых стандартах (региональный, национальный и международный уровни).

Чтобы усовершенствовать слежение за передвижением населения, можно было бы провести краткосрочную экспериментальную проверку многонациональной системы баз данных об изменении адреса с участием на добровольной основе ряда почтовых администраций. Эти администрации контролировали бы свои собственные данные и своевременно обменивались ими друг с другом. Цели долгосрочного проекта состояли бы в том, чтобы повысить процент уведомления почтовых служб частными лицами об изменении их адреса (с 50 до 99%), свести к нулю или сократить затраты, которые несет почта в связи с изменениями адреса, и позволить коммерческим предприятиям пользоваться международными карточками, в которых содержится информация об изменении адреса, даже несмотря на то, что каждая из картотек надежно хранится в стране, к которой она относится.

В настоящее время рассматривается проект изучения реакции почтовых служб на отправления, не поддающиеся доставке по указанному адресу, цель которого – дать рекомендации о том, какие шаги необходимо предпринять ВПС для решения этой проблемы. Прочным фундаментом для построения такого будущего, о котором мы все мечтаем, послужило бы составление перечня продуктов и услуг, предоставляемых всеми почтовыми службами.

Денежные переводы и миграционные потоки ВПС и МОМ: Вместе решать проблемы современности

Предоставить мигрантам свободный доступ к надежным и защищенным услугам денежных переводов по приемлемым ценам. Масштабы этой задачи огромны, однако все свидетельствует о том, что эти переводы представляют собой существенный экономический потенциал для развития самых бедных стран планеты и их жителей. Получив в этом году статус наблюдателя в Международной организации по миграции (МОМ), ВПС стремится лучше понять миграционные потоки и потребности мигрантов, а также соответствующим образом организовать почтово-финансовые службы. На проходившем в Женеве в июле этого года семинаре под названием «Диалог с почтовыми службами по вопросам миграции и развития» заместитель генерального директора МОМ г-жа Ндиоро Ндяй подчеркнула роль почтовых служб в усилиях по решению задач, связанных с денежными переводами.

Каковы сейчас конкретные потребности мигрантов в области денежных переводов?

Среди пожеланий, наиболее часто высказываемых мигрантами, в первую очередь следует отметить просьбы о снижении стоимости переводов. В частности, это подразумевает установление более благоприятных обменных курсов. Действительно, большинство агентств, занимающихся денежными переводами, практикуют более высокие обменные курсы (как минимум на 10%), чем рыночные, тогда как они могли бы быть вполне рентабельными и при повышении курса всего лишь на 3%, в особенности если учитывать экономию на масштабах.

Тем не менее снижение стоимости не должно происходить в ущерб безопасности и скорости переводов (клиенты должны быть уверены в том, что их платежи не затеряются и что в случае возникновения проблем к ним будет проявлено профессиональное отношение). Короче говоря, мигрантам необходимо оказывать надежные, эффективные и доступные по цене услуги денежных переводов.

В каких регионах мира сейчас наиболее остро ощущается потребность в эффективных услугах денежных переводов для мигрирующего населения?

Потребность в эффективных услугах по переводу денежных средств наиболее остро ощущается в наименее развитых странах (НРС), то есть в самом бедном и слабом звене международного сообщества. Сумма переводимых государственными и частными операторами в НРС денежных средств оценивается в 167 миллиардов долларов. Это вдвое больше, чем

сумма государственной помощи развитию. В связи с этим денежные переводы мигрантов являются важным источником внешнего финансирования для многих НРС.

Ввиду того, что большинство НРС находятся в Африке, мы должны уделять особое внимание этому континенту, где потребности ощущаются наиболее остро. Очевидно, что нужно изыскивать решения и в других регионах, например, в Азии или Латинской Америке, поскольку в перспективе потребуются изыскать такие глобальные решения проблемы совершенствования этих услуг, которые будут выгодны всем регионам мира. Добиться этого можно будет, проанализировав различные инициативы, предпринимаемые в НРС, и определив, какие из них наилучшим образом способствуют достижению целей.

Каковы главные вопросы, возникающие в связи с денежными переводами?

Хотя переводы денежных средств мигрантами на родину являются сугубо частным делом, имеются доказательства того, что они положительно влияют на преодоление бедности и способствуют экономическому развитию стран-экспортеров рабочей силы на местном, национальном и региональном уровнях.

Для использования переведенных средств в качестве источника развития в странах, экспортирующих рабочих-мигрантов, в первую очередь требуется более точная информация и данные о потоках переводимых на родину средств, существующей практике в этой области, а также об отношении и предпочтениях потребителей в том, что касается накопления сбережений и инвестирования. Например, приблизительно по двум третям африканских стран, расположенных к югу от Сахары, основные данные о переведенных средствах отсутствуют.

Второй этап состоит в том, чтобы содействовать мерам по удешевлению процесса перевода, повышению его надежности и доступности. Сокращение затрат на переводы и обеспечение более эффективного доступа к провайдерам, предлагающим быстрые и надежные денежные переводы по выгодным ценам, не только пойдут на пользу мигрантам, но и потенциально могут увеличить объем переводимых и выплачиваемых получателям в НРС денежных средств.

Наконец, могут быть приняты меры, чтобы напрямую усилить влияние переводимых средств на микро- и макроэкономическое развитие. Имея в виду, что переведенные деньги являются частной собственностью, их потенциал с точки зрения развития в НРС может быть увеличен путем определения продуктивных и надежных средств для инвестирова-

ния, в частности, посредством содействия созданию коммерческих компаний самими мигрантами или с помощью промежуточных механизмов. Кроме того, следует поощрять разработку такой политики, благодаря проведению которой можно было бы умножить вклад объединений мигрантов в развитие стран, уроженцами которых они являются.

Как, по Вашему мнению, почтовые службы могут содействовать нахождению какого-либо решения?

Государственные почтовые администрации представляют собой наиболее доступный механизм перевода денежных средств для многих потребителей в городской и сельской местности. Что касается объема платежей, то у почтового сектора имеются три главных преимущества: во-первых, признанные опыт и знания и почти всемирный престиж; во-вторых, самая крупная мировая сеть отделений и пунктов продаж, находящихся в непосредственной близости к клиентам, что делает почтовые услуги в общем и финансовые в частности доступными для самых широких слоев населения во всем мире; в-третьих, простые и надежные платежные продукты по приемлемым тарифам.

Однако предлагаемые почтовыми службами традиционные механизмы перевода денежных средств (в частности, обычный почтово-денежный перевод) сейчас устаревают, поскольку этот продукт больше не удовлетворяет потребительский спрос. Клиенты предпочитают доверять свои деньги операторам, оказывающим электронные услуги по переводу денеж-

ных средств. Необходимо повернуть эту тенденцию вспять и предоставить в пользование мигрантов весь потенциал почтовых служб в области денежных переводов. Являясь официальными каналами для перевода денежных средств, почтовые администрации, имеющие в своем распоряжении обширные сети, могут сыграть ведущую роль в совершенствовании предлагаемых мигрантам механизмов перевода денег.

ВПС и MOM приняли на себя обязательство совместно работать по вопросам перевода денежных средств и миграционных потоков. Что Вы ожидаете от такого сотрудничества?

Выступая на 91-ой внеочередной сессии MOM в Женеве, Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан подчеркнул важнейшую роль мирового почтового сектора в предоставлении всему мигрирующему населению доступа к надежным, эффективным и приемлемым по цене услугам денежных переводов. В этом смысле почтовый сектор способствует преодолению бедности в развивающихся странах и содействует их социально-экономическому развитию. Мощь почтовой сети является ее главным преимуществом для того, чтобы более эффективно управлять денежными переводами мигрантов в международном масштабе. В этих условиях MOM и ВПС заинтересованы в совместной деятельности, обмене знаниями и разработке новых стратегий. Уверена, что наши совместные усилия будут способствовать решению задач, связанных с денежными переводами

На фотоснимках:

Фото 1: Ндиоро Ндая.

Фото 2: Большинство агентств, занимающихся переводом денежных средств, практикуют более высокие обменные курсы, не менее 10%, по сравнению с рыночными обменными курсами.

Интервью Президента-Генерального директора TNT Петера Баккера

Когда речь заходит о Нидерландах, перед глазами сразу встают ветряные мельницы и плантации тюльпанов. Вместе с тем во всем мире быстро растет признание голландских почтовых служб. Никто не знает значение слова «экспорт» лучше, чем Петер Баккер. 45-летний Петер Баккер стоит во главе компании, предоставляющей услуги по доставке экспресс-почты и грузов, которая насчитывает сегодня 60 филиалов по всему миру и осуществляет свою деятельность более чем в 200 странах. Готовясь к выпуску на международный рынок в октябре бренда «TNT Group», голландский почтовый оператор устремляет свои взоры главным образом на новые рынки в Китае, Индии, России и Бразилии. Один из первых почтовых операторов, приватизированных около двадцати лет тому назад, компания TPG недавно объявила о своих доходах за первое полугодие 2006 года в размере 5,3 миллиарда евро и о прибыли в размере 426 миллионов евро по сравнению с 402 миллионами за тот же период 2005 года.

Почтовый союз: Когда Вы были назначены на должность президента-генерального директора группы в 2001 году, каким представлялось Вам будущее почтовых служб в Европе и во всем мире? Подтвердилось ли это видение?

Петер Баккер: Когда я вступил в эту должность, в почтовом секторе наблюдались две главные движущие силы: либерализация европейского рынка почтовых отправлений и замена физической почты различными видами электронной связи.

В то время планировалось осуществить постепенную либерализацию почтового рынка в Европе и полностью открыть его для конкуренции к 2007 году. Хотя процесс либерализации осуществлялся чуть более медленными темпами, чем это было предусмотрено, первоначальное видение в основном оказалось верным. На таких крупных рынках, как в Германии, Великобритании и Нидерландах, были предприняты некоторые шаги по либерализации. Вследствие этого по мере того, как новые операторы завладевают теми объемами почты, которые раньше принадлежали официальным операторам, в этих странах растет конкуренция.

В этом отношении наши почтовые сети в Европе являются типичным примером. За последние пять лет они развивались быстрыми темпами, а в прошлом году за счет операций за границей более чем компенсировали падение объемов в Нидерландах.

Начался процесс замены физических средств

связи электронными. За последнее пятилетие объемы отправок в Нидерландах снизились приблизительно на 10%. По нашим оценкам, падение объемов объясняется на одну треть явлением так называемой субституции и еще на одну треть – конкуренцией. Что касается последней трети, то причиной является отказ от отправления почты по экономическим соображениям.

Почтовый союз: Сейчас Группа TNT работает во всем мире. Какие позиции Вы хотите занять в перспективе?

Петер Баккер: Мы хотим стать первым панъевропейским почтовым оператором. Для этого мы стремимся занять второе место во всех крупных европейских странах, сразу после национальных почтовых операторов. Уже многие годы наше совместное предприятие «Spring» является мировым лидером в области международной бизнес-почты. Мы стараемся укрепить свое присутствие на некоторых почтовых рынках за пределами Европы посредством создания альянсов с другими почтовыми компаниями.

Кроме того, наша Группа намеревается сохранить за собой первую позицию на рынке экспресс-отправлений в Европе, стать лидером на том же рынке в Китае и перевозить больше всех экспресс-почты между Китаем и Европой. Наша цель заключается в том, чтобы занять доминирующее положение в Юго-Восточной Азии, связав страны этого региона и Китай через нашу азиатскую сеть автодорожных перевозок. Мы стремимся также занять ведущие позиции на некоторых новых рынках – таких, как Индия, Средний Восток, Африка и Южная Америка. Наконец, мы хотим быть лидером в сегменте специальных услуг рынка экспресс-почты.

Почтовый союз: По сообщениям печати, ваши планы по созданию совместного предприятия с японской почтой в области международной экспресс-почты, якобы, рушатся. Какое значение приобретают ваши отношения с почтой этой страны с точки зрения расширения сферы деятельности TNT в Азии?

Петер Баккер: Хотя эти отношения являются важным компонентом нашей стратегии роста в Азии, это всего лишь часть целого. Как уже упоминалось выше, мы добились хорошего результата в Азии благодаря нашим внутренним сетям в Китае и Индии, а также благодаря нашей азиатской сети автодорожных перевозок.

Почтовый союз: Недавно TNT продала свою логистическую компанию. Почему вы уходите из этого сектора?

Петер Баккер: «TNT Logistics» является вторым в мире провайдером логистических услуг по контрактам и занимает солидные позиции в целевых секторах: первые места в мировой автоиндустрии и на европейском рынке автомобильных шин и вторые места в быстро развивающихся секторах потребительских товаров и высокотехнологичной электронной техники.

Однако логистическая сеть по многим характеристикам отличается от сетевой деятельности в области почты и экспресс-отправлений. Портфель заказов «TNT Logistics» составляет 1400 отдельных контрактов с клиентами из разных отраслей промышленности, составленных с учетом их индивидуальных требований. Девиз компании – «Ясность в сложном мире» – требует проявлять способность к созданию нового и интеллект, а также обладать глубоким знанием рынков. Контрактная логистика – это бизнес, в котором необходимо иметь умение и навыки в руководстве проектами по каждому контракту, а не по всей деятельности в целом, так как каждому клиенту обычно предлагаются специфические решения. По существу, логистика не является сетевой деятельностью и поэтому не сочетается со стратегией TNT, ориентированной на этот способ эксплуатации.

Почтовый союз: TNT сфокусировала свою деятельность на письмах, посылках и экспресс-почте. Как вы намереваетесь работать в секторе электронной связи?

Петер Баккер: В прошлом году было достигнуто соглашение между голландскими банками Rabobank, ABN AMRO, Postbank, ING Bank и TPG Post относительно способа передачи, представления и оплаты счетов и фактур через банковские службы в Интернете. Эта услуга значительно облегчит прием и оплату счетов и фактур для потребителей, коммерческих компаний и банков. Новый способ электронного выставления и оплаты счетов начнет использоваться в этом году.

Оплата электронных счетов через банковские службы в Интернете отвечает требованиям потребителей в плане скорости, удобства и безопасности. Клиентам больше не потребуется вписывать от руки в бланки реквизиты жиросчетов. Кроме того, они смогут выводить на дисплей данные о платежных операциях посредством прямого списания со счета, осуществляемых в защищенной среде банковских Интернет-услуг, благодаря чему у них будет полный обзор всех счетов, которые они должны оплатить.

Электронное выставление счетов принесет существенную выгоду компаниям, поскольку оно упростит и ускорит административную работу, а также

сократит затраты на распечатку счетов и их пересылку по почте. Что касается банков, то им придется обрабатывать меньше выписок из счетов, в результате чего повысится эффективность платежных операций.

Почтовый союз: В октябре этого года изменится название вашего бренда: Royal TPG Post превратится в TNT Post. Ранее TNT была австралийской компанией. Не боятся ли голландцы утратить таким образом часть национальной самобытности? Какие цели преследует смена названия?

Петер Баккер: «TPG Post» работает в качестве национального почтового оператора Голландии свыше 200 лет. За эти два века мы стали неотъемлемой частью голландского общества. Ее Величество королева Нидерландов Беатрикс официально признала это, разрешив «Royal TPG Post» сохранить в новом названии слово «Royal». Думаю, что можно с уверенностью сказать, что наши 60 000 голландских коллег не усматривают в этом изменении никакой угрозы для их национальной самобытности. Мы также провели тщательное изучение возможной реакции со стороны клиентов, и результаты исследования показывают, что они тоже не видят в этом никаких проблем.

Мы намереваемся работать в глобальном масштабе под брендом TNT, так как хотим не только, чтобы выросла известность нашей Группы во всем мире, но и воспользоваться суммарным маркетинговым эффектом и повысить эффективность распространения информации о предоставляемых нами услугах.

Почтовый союз: Почтовый рынок в Нидерландах будет полностью либерализован 1 января 2008 года. Думаете ли Вы, что неординарные правила игры, установленные, как Вы утверждаете, для европейских почтовых операторов, будут приведены в соответствие, и, если да, то что для этого нужно сделать?

Петер Баккер: Неординарные правила игры в данный момент объясняются главным образом различным отношением к некоторым почтовым операторам в том, что касается налога на добавленную стоимость (НДС). Например, в Великобритании и Германии почтовому оператору не требуется взимать за свои услуги НДС. И хотя «Royal Mail» и «Deutsche Post» не могут вернуть себе НДС со своих закупок, это приводит к тому, что новые игроки на рынке оказываются в весьма невыгодном положении, чтобы поддерживать конкуренцию.

Учитывая, что в Нидерландах грядет полная либерализация почтового рынка, правительство должно решить, будет ли она зависеть от существования на тот момент неравных условий. Пока нет никаких серьезных оснований полагать, что к тому времени

не удастся установить справедливые правила игры.

Почтовый союз: Принимая участие во Всемирной продовольственной программе ООН и Программе ООН по окружающей среде, TNT проявляет тем самым социальную ответственность. Поскольку Ваша Группа – член ВПС, который также является специализированным учреждением ООН, должна ли она, по Вашему мнению, оказывать в случае необходимости помощь развивающимся странам в укреплении их национальных почтовых сетей и посредством этого укреплять мировую сеть?

Петер Баккер: Мы оказывали помощь другим операторам в усилении их управленческого потенциала, а также в повышении компетенции в области маркетинга, финансов и регламентации. Имея за плечами такой опыт, мы подумали, что наши инициативы должны приобрести еще больший размах, и поэтому решили сосредоточить свои усилия на решении задачи, имеющей первостепенное значение для развития, – обеспечить людей продовольствием. Именно по этой причине пять лет тому назад мы стали участниками Всемирной продовольственной программы ООН.

Что касается Программы ООН по окружающей среде, то я могу сказать, что, будучи одним из ведущих игроков на рынке перевозок, мы должны постараться минимально использовать природные ресурсы и сократить выброс вредных веществ в атмосферу. В связи с этим мы поддерживаем инициативы, способные оказать благоприятное воздействие на окружающую среду и общество в целом. В рамках одной из таких инициатив мы недавно при-

ступили к реализации программы под названием «Экологически чистое вождение», в которой предусматривается оснащение нашего автомобильного парка транспортными средствами, экономящими энергию, и с незначительным выбросом продуктов сгорания, и отдается приоритет экономному вождению.

Почтовый союз: Какой интерес представляет для вашей компании ВПС, и какой вклад она может внести в деятельность этой организации?

Петер Баккер: ВПС является гарантом обеспечения универсальной службы для обмена почтой между всеми частями мира. Он образует сеть, охватывающую почти все страны и регионы земного шара. Разумеется, национальным почтовым операторам надлежит поддерживать и развивать эту сеть. Вместе с тем сейчас я наблюдаю в ВПС и Международном бюро большое стремление к развитию рынков и технологий для повышения эффективности и качества службы. Я высоко оцениваю этот порыв. Что касается нашей компании, то у нас накоплен большой опыт, и мы готовы им поделиться. Прошло почти 20 лет с тех пор, как мы вступили на тернистый путь полной приватизации. За это время нам удалось стать одним из наиболее эффективных операторов на мировом рынке почты и экспресс-отправлений, чья деятельность ориентирована на удовлетворение потребностей клиентов. Наше участие в работе ВПС основывалось и будет основываться на этом уникальном опыте. Уверен, что наша группа как активный член Совета почтовой эксплуатации может продолжать вносить существенный вклад в осуществление миссии ВПС.

Почта везде и для всех Гарантией доверия клиентов станет глобальное и тотальное качество

Генеральный директор Эдуард Дайан

Я часто повторяю: отправить сегодня по почте письмо или посылку – это отнюдь не то же самое, что бросить бутылку с посланием в море, как это делали раньше. Благодаря новым технологиям почтовый сектор обладает потенциалом для обеспечения контроля за прохождением корреспонденции, пакетов или посылок из конца в конец. Вопрос немаловажный, так как, если в наши дни и существует какая-либо задача, которую неизбежно предстоит решать почтовым операторам всего мира, так это качество службы. Во Всемирный день почты, который мы отмечаем ежегодно, я обращаюсь ко всем участникам почтового сектора с призывом сосредоточить внимание на качестве и использовать необходимые средства, чтобы предлагаемые ими услуги в полной мере способствовали социально-экономическому развитию стран, в которых они находятся, а также удовлетворению потребностей частных лиц и деловых кругов.

Для повышения качества службы существует множество решений, и Всемирный почтовый союз имеет все возможности для оказания постоянной поддержки в данном вопросе. Кроме того, это является одним из приоритетов Союза, который действует на многих направлениях, чтобы по трем параметрам мировой почтовой сети – физическому, электронному и финансовому – способствовать достижению как можно более высокого уровня качества как с точки зрения слежения за прохождением отправлений, так и с точки зрения оценки результатов работы и безопасности.

В этом смысле Фонд улучшения качества службы представляет собой принципиально новый и единственный в своем роде в системе Объединенных Наций механизм финансирования в области развития. За последние пять лет за счет средств ФУКС было профинансировано около 280 проектов, направленных на обеспечение более эффективной почтовой службы в развивающихся и наименее развитых странах. Основное внимание в этих проектах уделяется скорости и надежности почтовой службы, безопасности, обработке почтовых рекламаций, доступу к услугам, а также созданию систем контроля затрат и тарификации.

С качеством также неразрывно связана стандартизация. Стандарты облегчают эксплуатационное взаимодействие почтовых сетей, способствуют ин-

новациям и сокращению затрат. Многочисленные международные стандарты, среди которых более сотни разработаны ВПС, содействуют гармонизации, а также ритмичной и качественной работе почтовых служб во всем мире. Однако, чтобы быть эффективными, стандарты должны применяться как можно большим числом участников почтового сектора, в частности, операторами и представителями клиентов, изготовителями конвертов, производителями оборудования и издателями. В условиях глобализации торговых связей становится важным стандартизировать деятельность по обработке, направлению почтовых отправлений и слежению за их прохождением для обеспечения безупречного уровня качества обслуживания клиентов.

Благодаря этим стандартам страны заблаговременно информируются о предстоящем поступлении почтовых отправлений из других стран; штрих-код, нанесенный на отправление в Бенине, может быть считан в Китае или Бразилии, а используемый в Канаде электронный почтовый штемпель может быть признан Францией. Кроме того, могут создаваться стандартные сообщения и для других служб, включая быстро развивающиеся почтово-финансовые службы. Уже в 2005 году с использованием стандартных сообщений было осуществлено свыше двух миллионов электронных денежных переводов. Стандартизация имеет крайне важное значение для обеспечения надежных электронных переводов денежных средств, потребность в которых остро ощущается в международном масштабе. Так, рабочие-мигранты, составляющие 3% мирового населения, должны иметь возможность быстро и по доступной цене направлять часть сбережений своим семьям. После прямых инвестиций переводимые суммы представляют собой второй крупнейший источник поступления денег для развивающихся стран.

Для оптимизации таможенной очистки почтовых отправлений были разработаны и утверждены спецификации стандартных сообщений. То же самое касается и международной адресации. С недавнего времени существует стандарт, в котором описываются все необходимые элементы, составляющие признанный в международном масштабе адрес.

Еще предстоит многое сделать, но мы не должны упускать из виду главную цель. Глобальное и тотальное качество является гарантией доверия, которое клиенты оказывают почтовым службам. Нам

необходимо это доверие, чтобы продолжать разви- ников почтового сектора – зависит то, как оно будет
вать рынок почтовой связи, и именно от нас – участ- поддерживаться.

На фотоснимке: Жители Берна и гости ВПС не смогут не заметить, что 9 октября – это Всемирный день почты. Об этом им будет ежегодно напоминать гигантский транспарант размеров 20 x 7 м, который будет вывешиваться на несколько недель в октябре на здании Международного бюро.

Свидетельство клиента Что для меня значит почта

В то время как почтовое сообщество собирается отметить 9 октября Всемирный день почты, можно задать вопрос: что значит почтовая служба для обычного человека? В жизни людей, подобных Дж. Б. Джакавула из города Порт-Элизабет (Южная Африка), почтовая служба имеет огромное значение. В 1969 году он потерял зрение. Сегодня Джакавула регулярно получает по почте книги из-за границы или из южноафриканской библиотеки для слепых, находящейся в Грэмстоуне, в 130 км от его дома. Ему не приходится платить за почтовую пересылку, так как правилами ВПС предусматривается, что письма и посылки с литературой для слепых, снабженные ярлыком белого цвета, на которых изображен человек с палочкой и конверт, доставляются бесплатно.

«Много лет тому назад я ослеп от того, что меня ударили по лицу ремнем. Пострадали мои глаза, и врач сказал мне, что я больше не буду видеть. Я впал в глубокую депрессию; для меня это был конец света, и я подумал, что больше не смогу ничего делать. Це-

лый день я не выходил из дома и не хотел, чтобы ко мне кто-нибудь приходил.

Некоторое время спустя я вступил в общество слепых. Мне рекомендовали библиотеку для слепых и сказали, что там мне могут бесплатно предоставлять книги для чтения, чтобы было чем заняться. В то время я еще не очень хорошо знал алфавит Брайля, потому что только что начал его изучать. Благодаря этому в моей жизни произошли большие изменения. С первой книгой у меня были трудности, однако, когда я ее закончил, я почувствовал, что мне удастся выучить алфавит и сказать себе: «Я могу читать!».

Пересылаемые бесплатно по почте книги имеют огромное значение для слепых, так как большинство из нас живет на пособия и не имеет средств, чтобы оплатить почтовый сбор, не говоря уже о том, чтобы купить книги. Книги играют важную роль в моей жизни, потому что сейчас я встречаюсь со многими людьми, хожу к ним в гости, а также на собрания. Я общаюсь с людьми, и поэтому мой ум остается таким же живым, как и прежде».

Новые тенденции во франкировании

Юрген Ольшимке

В 1840 году в Англии по инициативе сэра Роу-ланда Хилла появились первые марки. С годами использование марки распространилось по всему миру. Первоначально штемпелевание производилось ручным способом, однако объемы почты росли, и вскоре стали применяться франкировальные машины. Первая установка была испытана в Гамбурге Робертом Хинришеном в 1867 году. На пороге нового столетия ее ограниченные возможности стали очевидны, и в использование было введено гашение механическим способом, в результате чего почтовые служащие были избавлены от нудной работы штемпелевать письма вручную. В 1925 году была выпущена первая машина, которая указывала место подачи. В последующие десятилетия франкировальная техника совершенствовалась, но значительных изменений не происходило.

За последние 50 лет способы франкирования сильно изменились. В марте 1998 года появился новый технологический процесс под названием Information Based Indicia Programme (IBIP), с помощью которого подтверждается оплата почтового тарифа. Это новый вид оттиска, свидетельствующего об уплате почтового сбора и содержащего в себе информацию, которая видна невооруженным глазом и поддается машинному считыванию. Двухмерный штрих-код содержит данные, касающиеся безопасности. В отличие от оттисков существующих франкировальных машин каждый штрих-код IBIP уникален. Включение зашифрованных элементов гарантирует, что штрих-код может быть распечатан с компьютера. Поскольку в процессе франкирования ручным способом техника струйной печати уже использовалась, этот новый двухмерный штрих-код может без проблем включаться в штемпель.

Итак, пилотный проект, сокращенно именуемый REMPI (Re-engineering the Mailer Post Interface), был начат в 1999 году; в нем приняли участие Международная почтовая корпорация, а также компании «Pitney Bowes», «NeoPost», «Deutsche Post» и «Royal Mail». Цель проекта заключалась в разработке стандартов сопряжения с франкировальными машинами и проведении провайдером почтовых услуг испытания таких элементов, как возможность фальсифика-

ции оплаты, ввод в компьютер данных, указанных на конверте, выставление счетов в формате EDIFACT, передача данных через Интернет, эксплуатация базы данных и услуги в режиме онлайн.

Пример Германии

«Deutsche Post» работала над этим проектом совместно с «Lufthansa AirPlus». В период с октября 1999 года по март 2000-го эта авиакомпания перевозила раз в неделю отправления, на которых были отпечатаны новые тестируемые данные. Помимо обычного оттиска штемпеля, на них в целях тестирования указывалась такая информация, как названия перевозчика и оператора-партнера, двухмерный штрих-код, номер отправления, данные об используемой валюте, дата подачи, сумма почтового сбора, средство перевозки, контрольная отметка и марка производственной системы.

Этот способ франкирования уже содержал в себе основные элементы системы цифровой оплаты почтового сбора нового поколения FRANKIT, применяемый в Германии с 2004 года.

В настоящее время во всех новых франкировальных системах, включая штемпелевальные машины, компьютеризированное штемпелевание и принтеры для производства штрих-кодов, а также некоторые операционные окна и автоматы для продажи марок, используются двухмерные штрих-коды со специфическими характеристиками каждой страны. С помощью штрих-кода также возможно следить за прохождением отправлений при условии, что почтовый оператор установил в своих сортировочных центрах необходимое программное обеспечение.

Благодаря своим многочисленным возможностям, которые могут использоваться как почтовыми службами, так и клиентами, двухмерный штрих-код медленно, но уверенно внедряется, по крайней мере в промышленно развитых странах. Его применение в более широком масштабе – это вопрос времени. Швейцарская почта уже приступила к использованию цифровых франкировальных машин, а старые сдала в музей.

Однако, несмотря на все эти перемены, марки как законное средство оплаты почтового сбора не утратят своего значения.

Почтовый союз

Подписной бланк

Годовая подписка: Швейцария – 12 шв. фр. Другие страны – 21 шв. фр.

Почтовые администрации имеют право на специальные тарифы. Для получения более подробной информации обращайтесь в Международное бюро.

Я желаю получить _____ годовую (ых) подписку (ок)

- Оплата:
- почтово-денежным переводом
 - банковским чеком (в швейцарских франках и с указанием швейцарского банка)
 - Почтовым перечислением (30-820-4 Berne)
 - Банковским перечислением (143996-61-10, Credit Suisse, Berne)

Кредитная карточка: American Express Visa Euro-/Mastercard

Номер карточки _____ Срок действия _____

Фамилия и имя владельца

Фамилия _____ Имя _____

Почтовый адрес

Город _____ Почтовый индекс _____

Страна _____ Подпись _____ Дата _____

Направить по адресу: *Rédaction Union Postale, Union postale universelle, Case postale, 3000 BERNE 15, SUISSE*