

UNION POSTALE

июнь 2008

События, которые приводят
почтовый сектор в движение



ВПС – специализированное
учреждение ООН

Всемирная почтовая
стратегия

ОДИН
ЗА ВСЕХ,
ВСЕ
ЗА ОДНОГО



IPS

International Postal System

Комплексная система для контроля за международными отправлениями

Последние двенадцать лет Центр почтовых технологий (ЦПТ) ВПС сотрудничал со многими почтовыми агентствами всего мира, чтобы разработать международную почтовую систему (IPS).

IPS является комплексной системой для УПРАВЛЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫМИ ОТПРАВЛЕНИЯМИ, в которой сочетается обработка почты, оперативное слежение и обмен сообщениями ОЭД.

IPS предоставляет почтовым агентствам возможность иметь ТОЧНОЕ И ПОЛНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ВСЕХ ЭТАПАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ИХ ПОЧТЫ между пунктами подачи и назначения, включая транзитные учреждения обмена, международных перевозчиков и операции по таможенной обработке.

Программа IPS ОКАЗЫВАЕТ ПОМОЩЬ ПОЧТАМ УПРАВЛЯТЬ КАЧЕСТВОМ ИХ МЕЖДУНАРОДНОЙ СЛУЖБЫ И ПОВЫШАТЬ ЕГО УРОВЕНЬ благодаря всесторонней оценке цикла доставки отправлений и сплошному контролю за пересылкой отправлений, емкостей и депеш.

Сегодня международные почтовые услуги, такие как IPS, IPS Light и PSSG, эксплуатируются более чем 120 почтовыми организациями. Они появились благодаря сотрудничеству и обмену знаниями и опытом между почтовыми администрациями под эгидой Телематического кооператива. Разработанная ЦПТ система IPS является необходимым средством, позволяющим управлять всем процессом пересылки почты. Система может быть адаптирована к потребностям других организаций и взаимодействовать с другими программами.

Contact

■ Adresse: Centre de technologies postales - Bureau international - Union postale universelle - Case postale 13 - 3000 BERNE 15 - SUISSE

■ Téléphone: +41 31 350 31 11 / Télécopie: +41 31 352 43 23

■ Courriel: info.ptc@upu.int



СОДЕРЖАНИЕ



На обложке этого номера журнала художник-иллюстратор Рэй Хегельбах изобразил почтовиков, обрабатывающих почту на транспортёрных лентах, структура которых напоминает структуру ДНК человека. По его замыслу рисунок символизирует координированные действия, которые должны предприниматься странами-членами ВПС для достижения целей новой всемирной почтовой стратегии.

134-й год
ИЮНЬ
2008

Новости вкратце 4
Обзор деятельности ВПС

Предисловие 5
Высокий принцип общности

На обложке:

Точный адрес как фактор качества сети 8
Надежная и эффективная адресация имеет важнейшее значение для лучшего качества обслуживания

Точный адрес как фактор качества сети 12
Надежная и эффективная адресация имеет важнейшее значение для лучшего качества обслуживания

Универсальная почтовая услуга – Право на связь 14
Сирия укрепляет универсальную почтовую услугу, осуществляя более агрессивную коммерческую стратегию

Устойчивое развитие сектора – Почтовая реформа получает ускорение 16
Растет число стран, которые с помощью ВПС создают нормативно-правовую базу почтового сектора для обеспечения его долгосрочного развития

Способствовать росту рынков – Экологическая почта 18
Благодаря технологиям почтовые операторы создают такие инновационные услуги, как гибридная почта

ВПС – ООН: 60 лет сотрудничества 20
Уже в течение 60 лет ВПС является неотъемлемой частью ооновской системы. Вклад Союза в достижение высоких целей ООН

Интервью
Эта «вездесущая» почтовая сеть 24
Korea Post делает большую ставку на новые технологии для обеспечения своего будущего, - раскрывает планы корейской почты ее президент Чон Конг-вон

Природа наносит новый удар по Азии 30
Разрушительное землетрясение в китайской провинции Сычуань не обошло стороной почтовую службу и ее работников

Обзор почтовой прессы 33
Новости мирового почтового сектора

Почтовый союз
Международное бюро
Всемирный почтовый союз
Почтовый ящик
3000 БЕРН 15, ШВЕЙЦАРИЯ

Телефон: +41 31 350 33 10
Телефакс: +41 31 350 31 77
Электронная почта: rheal.leblanc@upu.int

www.upu.int
Журнал «Почтовый союз» публикуется с 1875 года на немецком, арабском, английском, китайском, испанском и русском языках.

Начальник канцелярии, директор по вопросам связи и информации:

Джулиана Нел
Главный редактор: Реал Леблан
Заместитель редактора: Жером Дойчмани
Сотрудники: Эмманюэль Деонна, Грэм Ли.
Секретарь редакции: Жизель Корон
Графическое оформление: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)
Типография: Benteli Hallwag AG, Берн (Швейцария)
Подписка: publications@upu.int

Выраженные в статьях мнения необязательно совпадают с мнениями ВПС. Перепечатка материалов, содержащихся в этой публикации, разрешается со ссылкой на: © Union Postale (ВПС)

Новости вкратце

О достойном труде будет написано немало строк

Недавно ВПС дал старт 38-му международному конкурсу сочинений эпистолярного жанра и предложил молодым людям в возрасте до 15 лет написать письмо о том, как достойные условия труда могут привести к улучшению жизни.

В теме конкурса, выбранной Международной организацией труда (МОТ), которая впервые в своей истории присоединилась к этому конкурсу, нашла свое отражение проводимая этой организацией всемирная кампания по пропаганде достойных условий труда. ВПС участвует в ней как координирующая организация ООН. В более справедливом мире, подчеркивает МОТ, - достойный труд влечет за собой ликвидацию детского и принудительного труда,

устраняет барьеры, возникшие в результате неравенства полов, и способствует предотвращению несчастных случаев на производстве. Достойный труд содействует также созданию среды, позволяющей людям работать с чувством достоинства и достаточно зарабатывать, чтобы прокормить свою семью, дать образование своим детям и обеспечить себе пенсию.

Странам-членам ВПС предлагается принять участие в международном конкурсе сочинений эпистолярного жанра 2009 года, в рамках которого ежегодно свыше 6 миллионов молодых людей берутся за перо в надежде на то, что жюри ЮНЕСКО присудит им звание автора лучшего письма в мире.



Для распространения более подробной информации на тему достойного труда МОТ показывает на своем сайте (www.ilo.org/public/english/dw/index.html) короткий видеоролик (на 25 языках). За информацией о 38-ом международном конкурсе сочинений эпистолярного жанра ВПС обращайтесь на сайт www.upu.int. ru

Для футбольных болельщиков



С 7 по 29 июня с.г. в Швейцарии и Австрии прошел Чемпионат Европы по футболу. В ритме ЕВРО-2008 вместе со всеми другими жил и Всемирный почтовый союз. На филателистической выставке на тему «Марка, круглая как мяч», организованной ВПС в центре Берна, в том самом ресторане «Zum Ausseren Stand» (бывшее здание швейцарского сейма), где в 1874 году была создана эта организация, демонстрируются 2 тысячи марок о футболе из всех стран мира. (Со вре-

мени появления филателии этой игре посвящено около 7000 марок). На выставке экспонировались многие редкие тематические коллекции, а также марки, посвященные ЕВРО-2008. Кроме того, было представлено собрание марок круглой формы, выпущенных странами-членами ВПС. Выставку дополняла коллекция марок о Кубках мира. В Берне, где находится штаб-квартира ВПС, состоялись три квалификационных матча ЕВРО-2008. ru

Цифра

150 000 000 000

Предисловие

Высокий принцип общности

На 24-ом Всемирном почтовом конгрессе, который состоится в Женеве с 23 июля по 12 августа текущего года, страны-члены ВПС примут новую всемирную почтовую стратегию. Придаст ли этот четырехлетний стратегический план новую динамику действиям, направленным на то, чтобы в будущем почтовый сектор быстрыми темпами двигался вперед, сохранял свое право на существование и продолжал в полной мере выполнять свою роль как двигатель экономики?

Такова глобальная задача. Для удовлетворения потребностей в доставке товаров по почте частным лицам и компаниям, которые все чаще и чаще пользуются электронной торговлей, запросов

рабочих-мигрантов о более доступных, надежных и защищенных услугах денежных переводов, требований клиентуры относительно безупречного качества обслуживания, правительства должны будут одобрить эту стратегию, чтобы в мировой почтовой сети не было ни одного слабого звена. Некоторым странам предстоит провести реформу почтового сектора, другим – приложить более значительные усилия для повышения качества службы, третьим – осуществить инвестиции в новые технологии, чтобы оставаться на высоте положения и лучше удовлетворять требования к повышению эффективности.

Как отметил в своем интервью, опубликованном в этом номе-

ре журнала, президент Korea Post, для совершенствования почтовых услуг в мире необходимо соблюдать принцип общности, имея в виду, что улучшения, осуществляемые в национальном масштабе, находят свое отражение на международной арене. Практическая реализация в 2009-2012 годах четырех целей стратегии позволит почтовым службам упрочить свое положение как важной составляющей социально-экономической структуры.

Этот вызов времени заслуживает того, чтобы на него был дан достойный ответ, не так ли?

Реал Леблан, Главный редактор

В центре внимания – модернизация и реформа почты

В совместном заявлении, подписанном 23 мая 2008 года в Санто-Доминго (Доминиканская Республика), где в рамках Почтового союза стран Америк, Испании и Португалии (ПСАИП) проходила региональная конференция правительственных органов, осуществляющих опеку над почтой, входящие в эту организацию 22 страны и территории, а также ВПС приняли на себя обязательство продолжить модернизацию и реформу почтового сектора, в частности в латиноамериканском регионе.

В этом регионе мира почтовый сектор сильно раздроблен, и

в нем ведется конкурентная борьба между государственными операторами и многочисленными частными компаниями. С помощью ВПС реформа почты уже была начата в 10 странах; на этот путь должны также вступить и другие государства региона, осуществляя разработанный Союзом комплексный план реформы и развития почты (КПРРП) (см. статью на стр. XX).

Принятое в Санто-Доминго заявление направлено на то, чтобы привлечь внимание правительств к необходимости модернизации назначенных операторов и выделения соответствующих

средств на их развитие. В нем подчеркивались также важность постоянного повышения качества службы и роль почтового сектора в развитии международной торговли.

ВПС и ПСАИП продолжают оказывать поддержку странам в изыскании финансирования на проекты реформы почты и будут призывать своих членов обеспечивать необходимые финансовые средства для реализации собственных стратегий. LW

Такова сумма в евро, израсходованная французской почтой в 2007 году на закупку бензина и керосина. По приблизительным подсчетам, во Франции почталыоны ежедневно преодолевают расстояние, в 50 раз превышающее расстояние вокруг Земли, доставляя почту на 60 тысячах автомашин, 30 тысячах велоси-

педов и 3-х высокоскоростных поездах (TGV). Чтобы уменьшить общие затраты на топливо, а также вред, наносимый окружающей среде, почта вскоре приобретет новые, более экологически чистые автомашины и обучит 60 тысяч своих доставщиков более «чистому» вождению автотранспорта – равномерному и на

постоянной скорости. Французская почта рассчитывает снизить ежегодное потребление топлива на 8% только за счет изменения привычек поведения за рулем. Тем самым она на свой манер реагирует на повышение цен на нефть и внесет вклад в борьбу за сохранение окружающей среды. LW

Яркие краски общей дискуссии

В общей дискуссии на тему «Почтовый сектор – важнейшая составляющая мировой экономики», которая состоится на Конгрессе 25 июля 2008 года, примут участие высокопоставленные деятели, принимающие решения на международной арене.

В течение дня будут организованы три круглых стола, посвященных эффективному функционированию почтовых служб в эпоху глобализации, стоящим перед ними задачам, новым границам почтового сектора в постоянно изменяющемся мире, а также установлению эффективных партнерских отношений между почтовыми операторами для обеспечения комплексной логистики. Помимо руко-

водителей почтовых служб из промышленно развитых и развивающихся стран, свое участие в этом мероприятии подтвердили многие докладчики, в том числе генеральный директор Всемирной торговой организации Паскаль Лами, исполнительный директор Программы ООН по окружающей среде Ахим Штайнер, генеральный директор Международной ассоциации воздушного транспорта Джованни Бизиньяни, вице-президент Республики Эквадор Ленин Морено, министр внутренних дел и связи Японии Хироя Масуда, председатель Комиссии Африканского союза Жан Пинг и президент «eBay International» Ник Стахефф.

«Общая дискуссия станет

одним из самых ярких моментов Конгресса, поскольку она имеет стратегическое значение для всего почтового сообщества. Члены ВПС и их партнеры по почтовому сектору смогут обменяться мнениями о будущем этой отрасли сектора. Дискуссия даст также возможность подтвердить соответствующее позиционирование сектора с точки зрения экономической реальности в мире, новую отраслевую проблематику и стратегии ВПС на предстоящие четыре года», - заявил Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан. [v](#)

Кения – председатель предстоящего Всемирного



Кения назначила председателем Всемирного почтового конгресса Бишара А.Хуссейна

Кения будет выполнять функции председателя 24-го Всемирного почтового конгресса, а также Административного совета (АС) ВПС в период 2009-2012 г.

Председателем Конгресса назначен Его Превосходительство Бишар А.Хуссейн, бывший главный почтмейстер Кении и до недавнего времени посол Кении в Объединенных Арабских Эмиратах.

Когда в феврале этого года АС принимал решение о проведении 24-го Конгресса в Женеве вместо Найроби, он также одобрил резолюцию, в которой Кении предлагалось выполнять функции председателя на Конгрессе и возглавить новый состав АС. Кения официально приняла эти предложения.

«Конгресс является уникальной возможностью для того, чтобы лица, принимающие решения, стратеги, регуляторы, операторы и другие партнеры почтового сектора, например, организации потребителей, заново позиционировали почту в современном мире и повысили ее конкурентоспособность в быстро изменяющейся среде», -

заявил Б.Хуссейн, который снова вошел в международное почтовое сообщество.

В 2009-2012 г. Кения будет также возглавлять АС, в функции которого входит принятие решений по бюджету ВПС, наблюдение за работой Союза и определение его стратегической ориентации в период между Конгрессами.

Министр информации и связи Кении Сэмюэл Погайсио поблагодарил ВПС за предоставленную возможность председательствовать на Конгрессе, а затем и в АС. Он подчеркнул, что такой чести удостоен весь африканский континент. «Кения будет прилагать усилия к тому, чтобы инфокоммуникационные технологии использовались для устранения узких мест в развитии мировой почтовой сети. Это будет ключевым моментом в реализации Всемирным почтовым союзом и его партнерами новой глобальной стратегии», - заявил министр. [v](#)

Новая книга о почтовой экономике

Будут ли почтовые службы образовывать инфраструктуру XXI века? Такой вопрос ставится в новой книге о почтовой экономике и развитии, издание которой ВПС приурочил к 24-му Конгрессу.

Книга написана экономистами Жоэль Толедано, председателем группы «Почтовая экономика» ВПС, работающей в Управлении по регулированию электронной и почтовой связи во Франции, и Хосе Ансоном, главным экономистом Международного бюро. Это издание дополняет экономический анализ почтовых вопросов, который до сего времени охватывал главным образом промышленно развитые страны. В пяти главах книги отражена динамика развития почтовых рынков, а также желательные и вероятные варианты изменения ситуации.

Появление этого научного труда, являющегося плодом четырехлетней работы, объясняется тем, что до настоящего времени никаких обстоятельных анализов функционирования почтовых систем в развивающихся странах не существовало. Поэтому авторы провели исследования в странах Африки, расположенных южнее Сахары, Латинской Америки и Азии.

«Единого решения проблем развития почты нет, - объяснила Жоэль Толедано. - И если почта успешно работает по определенной экономической модели в про-

мышленно развитой стране, то совсем необязательно, что она будет работать подобным образом в развивающейся стране. Это справедливо как в отношении конкурентных условий, так и в отношении структуры доставки почты или организационной структуры».

Помимо этого, в книге описывается ряд возможностей, используя которые можно не только способствовать устойчивому экономическому развитию сектора, но и удовлетворить потребности в интеграции экономических субъектов, лишенных доступа к базовым услугам таким, как финансовые услуги для граждан, не охваченных коммерческой банковской системой, или экспортные услуги для предприятий микро-, малого и среднего бизнеса. В этом отношении особенно полезный опыт накоплен Бразилией.

В заключение в книге исследуются три институциональных составляющих - либерализация, приватизация и регулирование - в контексте того опыта, который накоплен в других сетевых отраслях развивающихся стран.

Книгу можно приобрести в Международном бюро по цене 50 шв.фр. Для заказа книги писать по адресу: publications@upu.int; для заполнения онлайн-бланка заказа см. рубрику PUBLICATIONS сайта www.upu.int. **ru**

К Конгрессу готовы!

Когда этот номер сдавался в печать, на 24-ом Всемирном почтовом конгрессе зарегистрировались почти 1800 участников, и о своем намерении быть представленными на Конгрессе сообщила 161 страна-член ВПС. К 23 июля, дню открытия Конгресса, эти показатели станут еще более внушительными. Кроме того, в Международное бюро поступило 560 предложений от стран-членов. На Конгрессе будут рассмотрены 330 предложений общего характера или предложений, направленных на изменение Актов Союза. Другие предложения будут изучены новым Советом почтовой эксплуатации, который проведет свою первую сессию после Конгресса в октябре этого года в штаб-квартире ВПС в Берне. В частности, эти предложения будут направлены на внесение изменений в международные Регламенты письменной корреспонденции, почтовых посылок и услуг почтовых платежей. **ru**



ОДИН ЗА ВСЕХ, ВСЕ ЗА ОДНОГО

.....

Видение будущего, миссия, четыре цели, связанные с тремя векторами развития, направленного на укрепление трех аспектов мировой почтовой сети, – таковы составляющие новой глобальной почтовой стратегии, которая будет представлена на Всемирном почтовом конгрессе.

.....

Автор:
Реал Леблан

.....

Иллюстрация:
Рэй Хегельбах

В результате проводившихся на протяжении четырех лет собраний, конференций и региональных круглых столов, которые позволили всем участникам мирового почтового сектора выработать его «дорожную карту» на предстоящие четыре года, заложены основы не только для модернизации и стимулирования почтовых служб во всем мире, но и для решения многочисленных проблем, с которыми сталкивается этот сектор в условиях глобализации экономики и торговли, либерализации рынков, ожесточенной конкуренции, неодинаковых ресурсов, а также национальных и региональных неравенств.

В то время как в Бухарестской стратегии 2004 года было намечено пять целей, в Найробийской почтовой стратегии (ее название было сохранено, несмотря на решение провести Конгресс 2008 года в Женеве, а не в Найроби) насчитывается четыре. Являются ли они менее амбициозными? За основу новых целей взяты цели, определенные в Бухаресте, однако они отличаются от последних тем, что более насыщены содержанием, в большей степени сфокусированы на 18 программах и строятся вокруг трех



основных направлений эксплуатационное взаимодействие почтовых сетей, развитие и управление, которые уже были ясно обозначены на Стратегической конференции 2006 года в Дубае. Кроме того, реализация этих целей будет основываться на региональном подходе и включать в себя показатели эффективности работы, чтобы можно было осуществлять контроль за достижениями или выявлять слабые места.

По мнению Жана-Люка Дютордуа, председателя подгруппы «Найробийская стратегия», работавшей в составе Группы стратегического планирования, стратегия сформирована таким образом, что может применяться в каждом регионе мира исходя из его географического положения и социально-экономической структуры.

«Конечная цель стратегии одинакова для всех, однако ее реализация может приобретать разнообразные формы в зависимости от ситуации. Например, универсальная услуга в Бельгии, России или Мали – это далеко не одно и то же», - отметил он.

На вопрос о том, прописана ли стратегия слишком подробно или, наоборот, недостаточно детально, председатель подгруппы ответил: «Одни соглашались с первым, другие – со вторым. Сделанный выбор позволяет использовать все возможности. Применяется такой подход, при котором все стороны остаются в выигрыше. Нет смысла доводить какой-либо процесс до конца, если у некоторых его участников складывается впечатление, что они проиграли. На самом деле цель заключается в том, чтобы побудить все стороны двигаться в правильном направлении, учитывая пределы их возможностей, а не размахивать саблей и угрожать санкциями».

Высшая цель стратегии ясна: добиться признания почтового сектора как важнейшей составляющей мировой экономики наряду с совершенствованием эксплуатационного взаимодействия различных

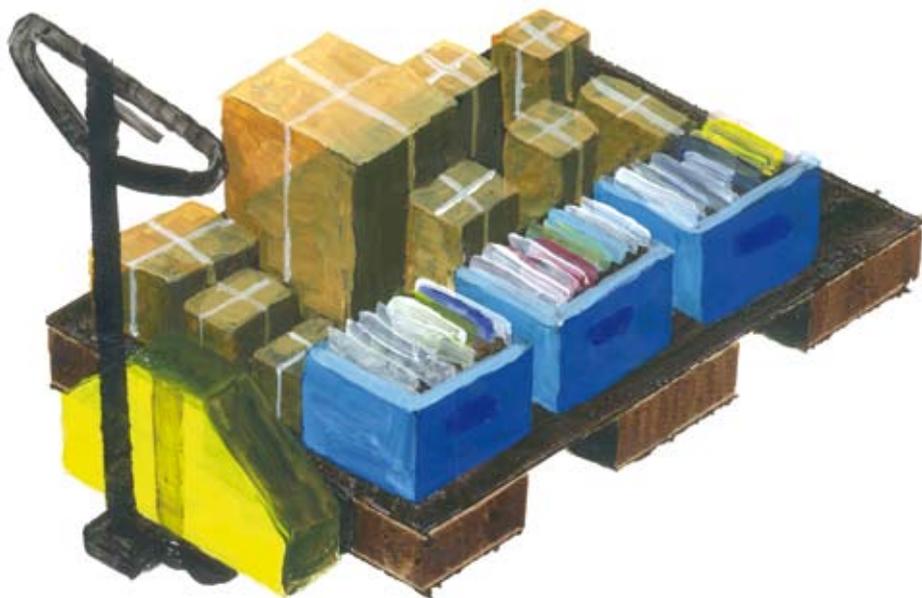
звеньев мировой почтовой сети, повышением ее качества и экономической эффективности, стимулированием универсальной почтовой услуги, адаптированной к социально-экономической и технологической среде, содействием устойчивому развитию почтового сектора и его экономики, а также росту почтовых рынков и услуг.

Как уточнил директор Международного бюро по финансам и стратегическому планированию Паскаль Клива, «необходимо добиваться того, чтобы лица, принимающие решения, осознали важное значение почты. В экономическом развитии стран наступает такой момент, когда почта начинает играть важную роль не только для связи между людьми, но и для их перевозки, перевода денежных средств и оказания многих других услуг. Она является составной частью социальной интеграции, когда речь идет о таких услугах, как выплата пенсий в сельской местности. Короче говоря, если где-то когда-то закрывается почтовое отделение, то жизнь многих людей и предприятий оказывается в состоянии паралича».

Следует отметить, что данная тема будет в центре общей дискуссии, которая состоится 25 июля и задаст тон всему Конгрессу ВПС.

Региональный подход

17 региональных союзов ВПС, с которыми при подготовке нынешней стратегии проводились консультации, призваны сыграть ведущую роль в ее реализации, применяя региональный подход, рекомендованный к использованию ВПС в 2005 году для укрепления мировой почтовой сети. Такой подход уже принес свои плоды: запущено около 60 проектов реформирования почты (см. статью на стр. xx), более 130 стран-членов участвуют в непрерывном контроле качества службы и за несколько лет вдвое увеличилось число стран, присоединившихся к электронной сети почтовых платежей. Кроме того, на всех



состоявшихся в 2007 году региональных круглых столах, где все участники мирового почтового сектора могли обсудить проект стратегии, подчеркивалось, что региональный подход является ключевым фактором успеха.

Регионы должны иметь возможность определиться со своими приоритетами и содействовать реализации всемирной стратегии. В некоторых из них на первый план выходит качество службы, тогда как в других главной задачей является реформа почты или развитие финансовых услуг.

Отказаться от принципа нулевого номинального роста

Остается решить вопрос о финансировании. Как неоднократно сообщал Генеральный директор Эдуард Дайан, принцип нулевого номинального роста, вынуждающий организацию работать с неизменным бюджетом с 1997 года, является препятствием для организации. Союзу предстоит решать большие задачи и выполнять амбициозные проекты. Поэтому для успешной реализации стратегии ресурсы должны быть пересмотрены.

Во время круглого стола на Мартинике в сентябре прошлого года свою озабоченность по поводу нулевого номинального роста выразили наряду с Францией Тринидад и Тобаго и Барбадос. Высказывается мнение, что этот принцип, рассматривавшийся вначале как «позитивная» сила (способность

функционировать без увеличения финансовых ресурсов), сегодня ослабляет организацию. На Конгресс будут представлены предложения с целью изменить ситуацию; они дадут возможность странам-членам, если они того пожелают, делать в бюджет Союза более крупные взносы, причем это никоим образом не отразилось бы на взносах других членов. Будет также внесено предложение о том, чтобы ВПС располагал большей свободой действий при финансировании проектов, осуществляемых совместно с частным сектором, но проявлял при этом постоянную заботу о сохранении организацией нейтралитета.

Недавно принцип нулевого роста был отменен в Организации Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры, также действовавший в этом специализированном учреждении ООН на протяжении многих лет. ВПС остается последней ооновской организацией, связанной такой железной финансовой дисциплиной. Как считает его Генеральный директор, это дает повод предположить, что в Союзе в этом направлении тоже будет осуществлен прорыв. Однако решение по данному вопросу может быть принято только Всемирным почтовым конгрессом путем волеизъявления стран-членов Союза.

Цель 1 – Совершенствовать эксплуатационное взаимодействие, повышать качество и экономическую эффективность трехмерной почтовой сети для более полного удовлетворения рыночных потребностей и нужд клиентов

ТОЧНЫЙ АДРЕС КАК ФАКТОР КАЧЕСТВА

.....

Качество службы является краеугольным камнем взаимосвязанности почтовых сетей. Важное значение для его повышения имеет точная адресация отправлений.

.....

Автор:
Жером
Дойчманн

Столица Филиппин Манила с населением 12 миллионов человек: в этом городе почту доставляют 1042 почтальона, и одного из них следует выделить особо: его зовут Флоро Камоте. У него есть дар организовывать свой маршрут таким образом, чтобы отправления быстро доходили до адресатов. Для этого он придумал свой «метод»: давать улицам на городской окраине, которую он обслуживает, названия, а домам – номера. Ситуация неидеальна, но он на свой манер создал систему адресации, которая способствует повышению качества его работы.

Хотя четырехзначные почтовые индексы существуют на Филиппинах уже более 20 лет, контроль за их использованием в различных городах осуществляется по-разному. До 2010 года Почтовая корпорация Филиппин должна будет определить новые зоны доставки и присвоить им почтовые индексы, соотносящиеся с новыми географическими реалиями в стране и соответствующие стандартам ВПС.

По данным этой организации, почтовые индексы отсутствуют почти в 60 странах мира, и более 100 стран пока не определили свою стратегию в области адресации. Обеспечиваемое с ее помощью качество, без которого не может осуществляться взаимосвязь сетей, является сегодня одним из основных факторов развития почтового сектора.

Надежность

Каким образом улучшить качество службы? Чаще всего на этот вопрос операторы и клиенты отвечают так: путем обеспечения надежной адресации. Правильная адресация предполагает, например, как можно более точное указание адреса согласно нормативной основе ВПС.

В результате так называемых засланных отправлений производятся огромные затраты. Из проведенного недавно почтовой службой США (USPS) изучения следует, что 1,6 млрд. отправлений были возвращены отправителям, 2 млрд. переадресованы и 6 млрд. забракованы; говоря другими словами, около 8 млрд. отправлений не дошли до адресатов. Ежегодно на повторную обработку засланной почты USPS тратит 1,8 млрд. долларов.

Как вернуть доверие крупных отправителей, каковыми являются компании, занимающиеся рассылкой рекламных изданий по почте, коммунальные службы, пользующиеся услугами экспресс-доставки, и клиентов, которые обращаются к частным операторам? Для этого следует привлечь внимание правительств к необходимости эффективной адресации в целях укрепления экономики их стран. В этой связи Консультативный комитет совместно с другими партнерами ВПС планирует организовать в 2009 году Всемирный форум по вопросам адресации, как об этом заявил специалист в области адресации, сотрудник фирмы «PostCom» Джо Любенюв. Он отметил, что «все участники сектора должны отдавать себе отчет в том, какое значение имеет правильная адресация с экономической точки зрения».

Стандартизировать адресацию

В настоящее время крупные отправители почты не располагают надежными средствами в глобальном масштабе для сбора данных о неудачных попытках доставки их рекламных отправлений. Обратная связь, если таковая имеется, часто занимает много времени. Мэри Ло, автор «Справочника почтовых индексов и адресных форматов всего мира», выпущенного изда-

тельством «WorldVu», уточняет, что «в некоторых странах отправители получают назад свои отправления с объяснениями причин не доставки, а в других операторы выставляют им счета за неудавшиеся попытки вручения. Этот вопрос никак не регламентирован, и каждая страна действует по своему усмотрению. Составление сборника специфических особенностей адресования в каждой стране представляет собой весомый вклад в усилия ВПС по стандартизации этой области».

ВПС стремится служить эталоном в области адресации. Для достижения этой цели необходимо способствовать развитию адресации как ключевого фактора роста экономики стран, в частности наименее развитых. Проектная группа ВПС «Адресация» дает в этой связи рекомендации операторам, анализирует их потребности и призывает правительства превратить адресацию в проект обустройства территории. В общем, разъясняет им, что от качества указания адреса в их странах зависят целые отрасли экономики.

Разработка системы адресации в Объединенных Арабских Эмиратах является примером успешного сотрудничества различных экономических субъектов страны и могла бы послужить образцом для многих других стран. Четыре партнера-правительство, городские власти, частный сектор и почта- договорились об административно-территориальном делении страны, планах определения зональных границ, национальной системе почтовых индексов, способах наименования улиц, нумерации жилых домов, чтобы в итоге создать систему доставки почты на дом и завладеть новыми долями рынка.

Коммунальным службам необходимо контактировать с населением. Определяя границы территорий и осуществляя детальную планировку городов, местные органы самоуправления организуют свои службы и собирают налоги. Благодаря присвоению индекса почтовому отделению или доставочному пункту сокращаются затраты на обработку и, как следствие, снижаются затраты на обработку почты. Использование индексов является предварительным условием для автоматизации процесса сортировки.

«Эффективность процесса доставки связана с использованием почтовых индексов, так как во многих случаях они позволяют исправлять ошибки при оптическом считывании знаков», - заявил начальник отдела автоматизации Почты Эмиратов Эссам Мохамед Аль-Сагир.

Конкурентоспособность сектора услуг неразрывно связана с их качеством – именно такой принцип лежит в основе деятельности Почты Уганды. Для привлечения клиентов необходимо расширять доставку на дом. Неполные адреса делают направление почты ненадежным. В результате этого страдают сортировка, обработка и доставка отправлений. Отсутствие компьютерной картографии или надежной базы данных для проверки адресов оказывают непосредственное влияние на рост бизнеса крупных отправите-



Стандартная адресация ускоряет доставку почты и сокращает затраты на ее обработку.

лей. Для улучшения контроля за трафиком и сроками доставки отправлений угандийская почтовая служба, в основном доставляющая почту через сеть индивидуальных почтовых ящиков, приняла решение о создании системы почтовых индексов. Почтовый оператор этой страны разработал проект, финансируемый за счет Фонда улучшения качества службы (ФУКС) ВПС и преследующий двойную цель – создать базу данных о почтовых индексах и систему адресации.

Для реализации этого проекта требуется провести анализ почтовой геополитической среды, выбрать систему кодирования и разработать адресный стандарт. ФУКС финансирует командировки консультантов, проведение рекламной кампании, закупку программного обеспечения для базы данных и различного компьютерного оборудования, а также подготовку почтовых служащих. Намечены грандиозные планы: охватить системой почтовых индексов все города с населением более 25 тысяч человек, повысить показатель доставки на дом с 3,2% до 35%, а также усовершенствовать обработку и сократить сроки доставки 60% внутренних отправлений до показателя Д+1 в столице и 90% отправлений до Д+3 в остальных районах страны.

Стандарт S42

Засланные отправления оказывают прямое воздействие на национальную экономику, учитывая возрастающую роль электронной и посылочной торговли во многих развивающихся странах. Продвижение международных стандартов адресации таких, как стандарт S42, касающийся адресных компонентов и форматов, стал сегодня для ВПС любимым коньком.

Председатель рабочей группы по стандарту S42 отметила целый ряд преимуществ, которые дает его применение, заявив, что «стандартизированная система адресации означает более точное и более быстрое вручение отправлений адресатам, а также сокращение затрат на обработку и доставку. От этого выигрывают все участники международной торговли. На сегодняшний день у нас уже имеются стандартизированные адресные форматы для 13 стран, и все больше и больше операторов проявляют интерес к этому вопросу».

Все вышесказанное дает основание предположить, что в один прекрасный день филиппинский почтальон Флоро Камоте также будет доставлять почту на окраинах Манилы в соответствии с международными адресными стандартами.

Цель 2 – Содействовать развитию универсальной почтовой услуги, адаптированной к социально-экономической и технологической среде

ПРАВО НА СВЯЗЬ

Содействие развитию универсальной почтовой услуги по-прежнему занимает центральное место в миссии ВПС, заключающейся в предоставлении жителям всего мира доступа к базовым услугам связи.

Автор:
Грэм Ли

Хотя предоставление универсальной почтовой услуги является для всех стран-членов ВПС правительственным обязательством, каждая из них может определять эту услугу по собственному усмотрению. Результаты последнего по времени изучения ВПС свидетельствуют о том, что на текущий момент определение универсальной почтовой услуги дали около 137 стран и 64% из них включили официальные определения в национальное законодательство.

Конечно, еще предстоит многое сделать, и стоящие перед различными регионами проблемы неодинаковы. В то время как европейские страны размышляют над тем, как финансировать универсальную почтовую услугу в либерализованной среде, развивающиеся страны, в частности некоторые страны Африки, сталкиваются с трудностями при создании базовой инфраструктуры или разработке правильной регламентации рынка, где оперирует множество официально незарегистрированных конкурентов, которые вторгаются в защищенный сектор, закрепленный за производителем универсальной услуги.

Каждая страна должна определить наиболее приемлемый для нее способ предоставления универсальной услуги. Вместе с тем некоторые страны осознают, что в результате концентрации усилий на обеспечении конкурентных преимуществ почтовой службы могут быть созданы идеальные условия, которые позволят им выполнять обязательства, вытекающие из их присоединения к международному договору ВПС.

Возьмем, к примеру, Сирию. Располагая сетью из 400 почтовых отделений, сирийская почта имеет явное преимущество перед конкурентами. Однако считается, что несмотря на это преимущество, почта обрабатывает менее половины внутренних отправлений. Ее основными конкурентами являются автомобильные компании, которые не обязаны оказывать универсальную услугу. В связи с этим возникает вопрос о том, как следует рассматривать обязанность сирийской почты предоставлять универсальную услугу: как тяжелое бремя или как привилегию?

Экономическая жизнеспособность сети

Чтобы ответить на этот вопрос, необходимо знать фактические затраты на оказание универсальной услуги, а также предоставляемую сирийской почте компенсацию, в частности в виде защищенных или других услуг.

В ходе выполнения одного проекта, финансируемого Программой ООН по развитию (ПРООН), было выявлено, что более половины почтовых отделений в Сирии убыточны. Выяснилось также, что, как и у других почтовых операторов, в большинстве сельских отделений ежедневно производится незначительное количество операций. Компания, полностью ориентированная на коммерческую деятельность, приняла бы решение о закрытии убыточных отделений. Однако для почтового предприятия, на которое возложена обязанность обеспечивать универсальную услугу, такой вопрос не стоит.

В таком случае как обеспечить экономическую жизнеспособность всей сети? Отвечая на этот вопрос, сирийская почта решила повысить доходы не убыточных, а, наоборот, рентабельных отделений. Почтовая служба поняла, что от наличия в стране конкурентного рынка она выиграет намного больше, чем от универсальной услуги, являющейся его составной частью, и выдвинула лозунг: «Думать как клиент,



Сирийская почта планирует развивать 12 секторов, чтобы предложить клиентам более разнообразные продукты и услуги и превратить почтовые отделения в центры общественной жизни.

действовать как конкурент». Новая ориентация позволит ей повысить свой потенциал и конкурентоспособность и занять лучшую позицию на рынке, чтобы предоставлять универсальную услугу на всей национальной территории.

«Обеспечение универсальной услуги является одной из наших основных целей, - объяснил генеральный директор Ахмад Саад. - Для ее достижения мы должны диверсифицировать наш ассортимент продуктов и быть конкурентоспособными в наиболее прибыльных рыночных сегментах».

Чтобы лучше понять потребности клиентуры, сирийская почта провела опрос среди 500 компаний и 100 частных клиентов, а также проанализировала услуги, предлагаемые ее конкурентами. Результаты исследования таковы: важнейшим критерием в выборе провайдера почтовой услуги является скорость, тогда как ее стоимость имеет менее важное значение. Конкуренты получили весьма высокие оценки по таким показателям, как скорость, часы работы пунктов продажи услуг, инновации и качество обслуживания клиентуры, а сирийская почта - за протяженность ее сети, охват территории почтовыми отделениями, а также за надежность и безопасность услуг. Эта информация имеет важнейшее значение для лучшего понимания потребностей клиентуры и их более полного удовлетворения.

Оказалось также, что внутренние конкуренты присутствуют только в основных населенных пунктах. Некоторые более мелкие операторы работают лишь в трех наиболее крупных городах - Дамаске, Алеппо и Латакии. Пункты обслуживания компаний-конкурентов закрываются в 10 часов вечера и даже позже (почтовые отделения - в 4 часа дня) и предлагают, в общем, услуги экспресс-доставки в течение того же дня на маршрутах между основными городами благодаря своим автомобильным сетям. Вместе с тем их клиенты должны сами забирать свои отправления.

Более агрессивный подход

«Сирийская почта была вынуждена отказаться от пассивного поведения на рынке и стать более агрессивной, - объяснил заместитель генерального директора Модаммед Закариа. - Рынок развивался самостоятельно, и конкуренты следили за изменением потребностей клиентов. Сирийская почта рисковала очутиться в хвосте». Поэтому исходя из коммерческой

стратегии была принята программа из четырех этапов, направленная на совершенствование эксплуатации и внедрение продаж и маркетинга (этап 1), развитие продуктов (этап 2), создание компьютерной платформы (этап 3) и интегрирование продуктов, чтобы до 2012 года предложить клиентам центр многопрофильного обслуживания (этап 4).

ПРООН финансировала разработку коммерческой стратегии для почты, в ходе которой предстояло ответить на главный вопрос: как позволить почтовому оператору более эффективно соперничать с его основными конкурентами? Эта стратегия предполагала, в частности, установление более тесных отношений с наиболее важными клиентами посредством обеспечения управления их счетами, корректировки графика работы почтовых отделений в крупнейших населенных пунктах и ускорения пересылки отправок между основными городами. Одновременно с этим для более эффективной эксплуатации почтовых учреждений сирийская почта разработала новые линии продуктов.

Для национального почтового сектора Сирии крайне важно, чтобы почта обеспечивала развитие рынка за счет внедрения новых услуг и инновационных разработок в области продуктов. Эта новая ориентация деятельности приведет к созданию более здорового и более конкурентного рынка, на котором клиентура будет иметь доступ к более разнообразным услугам. Кроме того, такая ситуация будет выгодна как клиентам, так и конкурентам, а главное - она позволит обеспечить предоставление универсальной услуги на всей территории страны.

ПОЧТОВАЯ РЕФОРМА ПОЛУЧАЕТ СКОРЕНИЕ

Для решения задач, связанных с модернизацией почтового сектора вследствие происходящих на рынке изменений, ВПС выступает за применение глобального подхода.

Автор:
Лоран Видмер

Очередной цикл реализации политики ВПС в области содействия развитию (2005-2008 г.) заканчивается на мажорной ноте. За это время было составлено около 60 комплексных планов реформы и развития почты (КПРРП). В этих национальных планах, заменяющих прежний подход, ориентированный только на реструктуризацию государственного почтового оператора, охватывается почтовый сектор в целом и особое внимание уделяется универсальной почтовой услуге и нормативно-правовой базе.

Каждый КПРРП осуществляется по просьбе правительственного органа, который ведает почтовым сектором и в дальнейшем проводит реформу. Что касается ВПС, то вначале он занимается формированием национальной руководящей группы, ответственной за осуществление реформы, в составе представителей министерства по опеке над почтой, регулятора, оператора и участвующих в процессе реформы министерств, например, планирования и финансов.

«Для успешного проведения реформы необходимо, чтобы все стороны проявили готовность принять в ней участие, - объяснил один из инициаторов применения концепции КПРРП в ВПС Руди Куадро. - Кроме того, нужно обязательно добиться, чтобы органы государственной власти оказывали поддержку реформе, так как только они смогут затем обеспечить приемлемую основу для устойчивого развития почтового сектора».

«На сегодняшний день составлено 60 таких планов, и они находятся на различных стадиях реализации. В частности, в Африке имеются трудности с изысканием финансирования. Во многих развивающихся странах до недавних пор почтовый рынок практически не существовал, и изменения нормативно-пра-

вовой базы займут определенное время. «Не следует забывать, что самая крупномасштабная реформа почтового сектора в Европе была запущена в начале 90-х годов прошлого века и на всей территории Евросоюза она пока не завершена. КПРРП необходимо рассматривать в качестве прочной основы для осуществления долгосрочных перемен», - подытожил Руди Куадро.

Пример Коста-Рики

Коста-Рика небольшая страна в Центральной Америке, расположенная между Панамой и Никарагуа и насчитывающая 4,2 миллиона жителей, одной из первых в 2005 году применила комплексный план реформы и развития почты. «До реформы на нашем почтовом рынке работали несколько неофициальных операторов, предоставлявших широкий диапазон услуг, и с географической точки зрения предложение концентрировалось вокруг столицы и в трех провинциях из семи», - объяснил Руди Куадро. В результате рыночного исследования стало очевидно, что применяемые в почтовом секторе правовые нормы устарели, постановления, определяющие отраслевые правила и потребности современного общества в услугах, отсутствуют, а концепция регулирования не соответствует требованиям времени. Вследствие проведенных исследований в комплексном плане было указано на насущную потребность создать для почтового сектора соответствующую институционально-правовую базу, чтобы можно было предлагать на рынке необходимые услуги. «Спустя три года КПРРП в Коста-Рике выполнен на 80%, что является весьма высоким показателем по сравнению с другими странами. Его реализация была продолжена даже после смены правительства. Это еще раз подтверждает правильность избранного подхода», - с удовлетворением отметил Руди Куадро.

Первоочередные меры по организации и развитию почтового оператора быстро принесли свои плоды. В соответствии с комплексным планом государство потребовало, чтобы счета, корреспонденция и деловая переписка коммунальных служб доставлялись назначенным оператором, а не самими службами, как это было раньше. В прошлом такая практика



.....
КПРРП представляет собой прочную основу для осуществления долгосрочных перемен.

ослабила назначенного оператора и нанесла ущерб развитию универсальной услуги. Кроме того, было заключено соглашение с бразильской почтой о развитии почтового оператора Коста-Рики. Благодаря этой помощи, координируемой ВПС, за один год были пересмотрены все эксплуатационные процессы назначенного оператора, при этом во многих регионах сократились сроки доставки (с Д+4 до Д+1). Через Фонд улучшения качества службы (ФУКС) Коста-Рике были выделены средства для создания современной системы адресации, позволяющей совершенствовать доставочные службы и развивать гибридную почту. Помимо ресурсов из ФУКС, Коста-Рика получила финансирование на реализацию КПРРП от правительства страны, ПСАИП и Центральноамериканского банка экономической интеграции.

КПРРП как средство финансирования

«Применение КПРРП представляет собой эффективный способ продемонстрировать правительству и потенциальным кредиторам, что почтовый сектор является составной частью инфраструктуры страны, а почтовая сеть в широком смысле этого понятия оказывает ценную поддержку развитию экономики», -

подчеркнул Абдель Илах Буссета, директор Международного бюро по вопросам содействия развитию. В дополнение к средствам, выделяемым правительствами, финансирование различных КПРРП осуществляется и из других источников. Программа ООН по развитию частично профинансировала КПРРП в Сирии, Азербайджан получил денежную помощь от Всемирного банка на развитие финансовых услуг, а в Панаме Межамериканский банк развития и частный сектор выделили в рамках программы «Compite Rapam» финансирование на реализацию значительной части мер, рекомендованных планом в отношении универсальной почтовой услуги и регламентации.

В течение цикла 2009-2012 г. ВПС продолжит оказывать содействие странам в реализации их КПРРП, предоставлять им индикаторы для оценки достигнутого прогресса и помогать в изыскании финансирования.

Испытанная методика

Комплексные планы реформы и развития почты (КПРРП) отражены в решениях Бухарестского конгресса 2004 года, в силу которых институциональная и структурная реформа почтового сектора определяется как приоритетная область деятельности. «Требовалось предпринять такие меры по оказанию помощи, при которых бы учитывались все особенности почтового сектора. Благодаря КПРРП мы разработали целую методику, чтобы можно было предусмотреть различные ситуации и привлечь ключевых

субъектов сектора», - подчеркнул Абдель Илах Буссета. Комплексный план разрабатывается индивидуально для каждой страны, и к его выполнению подключаются все участники национального почтового сектора. Он является инструментом управления для правительств, желающих начать упорядоченный процесс реформирования почты и разработать отраслевую политику на основе реформ, ориентированных на универсальную услугу, регулирование и модернизацию назначенного оператора.

Цель 4 – Способствовать росту почтовых рынков и услуг

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЧТА

Thanks to new technologies, Posts are modernizing the postal sector and improving quality of service. Hybrid mail is a case in point.

.....
Авторы:
Дора Прекап и
Лоран Видмер

Для компаний не составляет никакого труда направлять данные в электронном виде, которые затем будут преобразованы в бумажные документы, вложены в конверты и будут пересылаться почтовыми службами, предлагающими такие технические решения.

Еще в 1980-х годах многие почтовые операторы поняли важность и огромный потенциал гибридной почты для будущего почтового сектора. С тех пор самая первая электронная услуга, созданная почтовыми службами, завоевывает все большую и большую популярность. Не отстают от других в этой области и развивающиеся страны. Важными преимуществами данной услуги являются традиционные для почты ценности – доверие со стороны клиентов и масштабный характер почтовой службы, связанные с новыми компетенциями в области цифровой обработки данных. Сочетая бумажные и электронные документы, эта служба позволяет также продлить срок эксплуатации систем физической обработки.

В Италии услуга гибридной почты под названием «Rt Postel» была впервые выпущена на рынок в 1989 году. Благодаря этой системе, включающей в себя центр управления и обработки почты и поддерживающей партнерские связи с другими компаниями, почтовой службе Италии удалось воспрепятствовать падению объема отправлений и лучше удовлетворять потребности клиентов. Начиная с 1991 года степень проникновения услуги гибридной почты на рынок в Италии постоянно растет. В тот год объем гибридной почты составлял 0,7% от общего объема отправлений.

В 2006 году он достиг 22% во внутренней службе и 3% в международной. Компания «Postel», входящая в Группу «Poste Italiane», предлагает сегодня более широкий диапазон услуг по управлению связями между деловыми кругами и государственными организациями.

В условиях усиливающейся конкуренции растет число почтовых операторов, проявляющих интерес к гибридной почте. В масштабе всего мира внутренняя услуга гибридной почты предлагается в 22% стран-членов ВПС, а международная – в 13%. Тем не менее эта услуга все еще является второстепенной и, по ориентировочным данным ВПС, на ее долю приходится в целом 0,8% от общего объема писем внутреннего режима и 0,6% международного.

У Кобуса Верстера, отвечающего за электронную торговлю в южноафриканской почте, на этот счет нет никаких сомнений. «Достаточно прочитать заголовки на первых полосах газет, то и дело сообщающих о повышении цен на нефть и стихийных бедствиях, чтобы понять, что у почтовых операторов существует лишь один ответ на эти вызовы – гибридная почта», – заявил он.

Вначале гибридная почта определялась в некоторых случаях как услуга по распечатке и производству отправлений, выполняемая подрядными организациями. Сегодня настоящая гибридная почта идет дальше: отправления должны доставляться электронным способом как можно ближе к адресату, что позволяет действовать быстрее и тратить меньше топлива. Поскольку во время стихийных бедствий и других катастроф автомобильные и железные дороги, а также аэродромы бывают разрушены, благодаря гибридной почте возникшие препятствия можно преодолеть, используя спутниковую связь для передачи сообщений в электронном виде, и оперативно возобновить предоставление услуг, по крайней мере, что касается пересылки писем.

Проект «Глобальная гибридная почта»

Чтобы остановить падение объема международной почты, с одной стороны, и обеспечить обмен гибридной почтой между различными операторами во всем мире, с другой, ВПС уже в течение ряда лет осуществляет проект, направленный на развитие гибридной почты в глобальном масштабе. «Основанный на общем стандарте электронного обмена данными и файлами между странами, этот проект преследует конкретные цели, - объяснила начальник международной службы гибридной почты Австралии Дебби Спринг, являющаяся председателем рабочей группы ВПС по этому вопросу. – Наша задача – соединить 191 страну ВПС не только с помощью физических, но и электронных средств».

Поскольку эта услуга чаще предоставляется внутри стран, объемы трансграничного обмена пока весьма незначительны. На это замечание Дебби Спринг отреагировала так: «При международном обмене задействованы более протяженные маршруты и вследствие этого преимущества гибридной почты более значительны».

В ходе предварительного анализа технической осуществимости гибридной системы в апреле 2007 года были успешно протестированы пересылка, распечатка и доставка отправок с участием стран-членов Телематического кооператива ВПС – Ботсваны, Финляндии, Италии и США. В перспективе в рамках этого проекта ВПС будет создан интерфейс, который обеспечит эксплуатационное взаимодействие различных национальных систем гибридной почты. ВПС будет следить за качеством службы, заниматься клиринговыми расчетами и осуществлять общий контроль за системой. Возможно, наступит такой день, когда вам будет достаточно зайти на Интернет-сайт почтовой службы вашей страны, чтобы отправить – быстрее и с меньшим ущербом для экологии – письмо на другой конец света.

Средство связи, доступное и в развивающихся странах

Развивающиеся страны также осознали преимущества гибридной почты: сокращение сроков доставки несмотря на маломощную инфраструктуру, развитие рынков, повышение качества обслуживания.



.....
Станет ли гибридная почта ответом на такие глобальные вызовы, как повышение цен на нефть?

Примером может служить Марокко. Почтовая служба этой страны ввела в эксплуатацию систему, позволяющую ежемесячно производить 20 миллионов отправок. С ее помощью она рассчитывает предоставлять услуги по индивидуальным заказам клиентов. Один пункт электронного доступа ко всей сети предоставляет возможность пользоваться такими услугами, как распечатка документов и их вложение в конверты, компьютерная сортировка, группирование и рассылка рекламной почты, подготовка отправок, оплата почтового сбора, пересылка, доставка и управление возвращаемыми отправлениями.

Подобная услуга внедрена также в Ботсване. «Предлагая различные решения гибридной почты коммунальным предприятиям, мы хотим сохранить в почтовой сети имеющиеся объемы почты и получаемые доходы, - объяснил начальник эксплуатации Почты Ботсваны Тхапело Калаке. – Сейчас мы распечатываем отправления только в одном месте, однако в ближайшее время перейдем к следующему этапу и будем осуществлять распечатку как можно ближе к пунктам доставки».

«Не хочу больше получать бумагу...»

Получать почту и сканировать ее прямо на экране своего компьютера – отныне такие возможности имеются не только у крупных компаний. Предприятия малого и среднего бизнеса, а также частные лица могут тоже пользоваться гибридной или так называемой «преобразованной» почтой.

Эта услуга предлагается различными почтовыми операторами и специализированными фирмами. Для удовлетворения потребностей в связи с клиентами XXI века американская компания «Earth Class Mail» разработала около трех лет тому назад

службу гибридной почты. Ее пользователями являются лица, часто переезжающие с одного места на другое, или имеющие несколько мест жительства, мигранты, владельцы почтовых ящиков, военные, а также все те, кто желают исключить бумагу из своей жизни. Полученное изображение конверта загружается на Интернет-платформу, и затем клиент дает дистанционную команду, что нужно сделать с отправлением: сканировать, отправить по факсу, сохранить, изменить маршрут пересылки, уничтожить или утилизировать.

60 ЛЕТ СОТРУДНИЧЕСТВА

ВПС как специализированное учреждение Организации Объединенных Наций отмечает свое 60-летие. В этой статье мы вновь обращаемся к той роли, которую играет Союз на наиболее важных участках деятельности ООН.

Автор:
Дора Прекап

На проводящемся раз в два года собрании Совета административных руководителей организаций системы ООН, которое состоялось в апреле с.г. в штаб-квартире ВПС, Генеральный секретарь ООН Пан Ги Мун подчеркнул в связи с этим юбилеем важный вклад почтовых служб в предпринимаемые во всем мире усилия в области развития.

«Мы живем в бурные для ООН времена, когда от нас требуется, чтобы мы превзошли самих себя и оправдали те надежды, которые возлагает на нас весь мир, - заявил Пан Ги Мун. – ВПС является неотъемлемой частью всего этого процесса, поскольку почтовые службы приобретают особое значение в нынешнюю эпоху, когда сотни миллионов человек, покинув свою родину, обосновались в других странах и стремятся поддерживать отношения со своими близкими и делиться с ними ресурсами».

Кроме того, в своем выступлении Пан Ги Мун упомянул о деятельности ВПС по оказанию содействия мировому сообществу в достижении Целей тысячелетия в области развития.

Принимая участие в координационных собраниях системы ООН, на которых присутствуют руководители всех ооновских организаций и учреждений, в том числе Всемирной торговой организации (ВТО), Всемирного банка и Международного валютного фонда, ВПС вносит свой вклад в решение важных глобальных задач, а именно: преодоление бедности, обеспечение глобальной безопасности, развитие, оказание гуманитарной помощи или содействие торговле.

По признанию Генсека ООН, конкретным примером тому является деятельность в области развития. «Потенциал, которым обладают почтовые службы для содействия продвижению информации, товаров

и денежных средств, может оказать ценную помощь росту предприятий малого бизнеса в развивающихся странах и открыть им доступ к рынкам промышленно развитых стран», отметил он.

Краткая историческая справка

ВПС присоединился к Организации Объединенных Наций 1 июля 1948 года. Предварительная договоренность, достигнутая на встречах в Лейк-Саксессе в 1946 году и на Парижском конгрессе в 1947-ом, была одобрена Комитетом почтовых экспертов стран-членов, работавшим под эгидой Социально-экономического совета ООН. Присоединившись к Организации Объединенных Наций, ВПС принял на себя обязательство соблюдать принципы Устава ООН, координировать свою деятельность с другими международными организациями и участвовать в собраниях ООН.

В 1948 году начали осуществляться первые проекты сотрудничества между ВПС и ООН, которые ограничивались в то время обменом информацией, документацией и деятельностью по оказанию технической помощи. С тех пор отношения между двумя организациями значительно расширились и стали более интенсивными.

Как объяснил Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан, вся деятельность Союза в полной мере соответствует проводимой ООН политике. «Обеспечение связи между народами посредством эффективного функционирования почтовых служб, как об этом свидетельствует формулировка миссии нашей организации, находится в центре усилий по поддержанию мира, развитию здравоохранения и образования или по оказанию гуманитарной помощи тем, кто в этом нуждается. Помимо предусмотренных соглашением право-



«Возможно, ВПС и является одним из самых маленьких специализированных учреждений ООН, но его работа имеет решающее значение для успешного выполнения высокой миссии нашей Организации», - заявил Пан Ги Мун сотрудникам Международного бюро во время визита в ВПС в апреле этого года.

вых обязательств и участия в ооновских конференциях, ВПС подключился к осуществлению конкретных мер и проектов, способствующих достижению общих целей ООН, в частности Целей тысячелетия в области развития», - заявил Э.Дайан.

По мнению директора по международным связям почтовой службы Коста-Рики Маурисио Рохаса Картина, ВПС как составная часть системы ООН может действовать стратегически и влиять на процесс перемен. Он объяснил, что благодаря отношениям, которые Союз поддерживает с правительственными органами, можно добиться принятия важных проектов реформирования почты и быстрее получить финансирование на проекты развития. Кроме того, страны-члены извлекают выгоду из хороших отношений ВПС с другими международными организациями, занимающимися, помимо всего прочего, вопросами таможи, международного воздушного транспорта и телекоммуникаций.

«Конкретным примером служит наша страна. Реорганизация государственного почтового оператора и план его модернизации, а также деятельность, предпринимаемая в рамках национального законодательства, которая побуждает нас работать с этим учреждением системы ООН, в противном случае были бы невозможны», - подчеркнул Рохас Картин.

Развитие и техпомощь

На протяжении многих лет ВПС участвовал в реконструкции почтовых служб многих стран в рамках национальной политики. Эту задачу он продолжает в полной мере выполнять и сегодня. Через региональных советников на местах ВПС предоставляет информацию Программе ООН по развитию о почтовых службах в различных регионах мира и их целях. Благодаря тесному сотрудничеству между этими двумя организациями, установившемуся в 1960-е годы, были разработаны проекты реформирования почты в различных странах мира, в частности, в Монголии, на Мальдивах, в Бутане, Шри-Ланке и Непале. Помимо этого, ВПС командировывает в страны специалистов, выделяет стипендии на профессиональную подготовку почтовых служащих и предоставляет почтовое учебное оборудование.

На Африку, которая является для ВПС приоритетом и где находится больше всего наименее развитых стран, организация выделяет около 40% своего бюджета в области техсотрудничества. Кроме того, с 2001 года из Фонда улучшения качества службы (ФУКС) в Африке было профинансировано около сотни проектов общей стоимостью свыше 9 миллионов долларов США. Это финансирование осуществлялось в рамках сотрудничества с другими организациями такими, как Всемирный банк, ПРООН и Экономическая Комиссия ООН по Африке.

Пропаганда важной роли почтового сектора

На протяжении многих лет ВПС пропагандирует роль почтового сектора как фактора социально-экономического развития, участвуя в различных программах и конференциях ООН. Эта роль была признана в планах действий, принятых на Всемирном саммите по информационному обществу в 2003 и 2005 годах, а ВПС стал полноправным участником деятельности по развитию мировой электронной торговли наряду с другими организациями.

В рамках недавней инициативы ВТО «Помощь торговле» ВПС ратовал за локальный доступ, предоставляемый почтовыми сетями миллионам предприятий, в том числе предприятиям малого и среднего бизнеса, к логистическим услугам при международном обмене почтой. Общеизвестно, что эти предприятия являются важным фактором региональной, национальной и все в большей степени мировой экономики благодаря новым технологиям и взаимосвязанности сетей.

По мнению Рохаса Картина, тот факт, что ВПС является ооновским учреждением, придает его решениям и проектам большую легитимность. «Занимая видное место среди международных организаций, ВПС способствует тому, чтобы наши страны могли с меньшими трудностями осуществлять изменения, необходимые для повышения качества универсальных почтовых услуг», - сказал он.

КАКОЙ КОНКРЕТНЫЙ ВКЛАД ВНОСИТ ПОЧТОВЫЙ СЕКТОР В ДОСТИЖЕНИЕ ГЛОБАЛЬНЫХ ЦЕЛЕЙ ООН?

Здравоохранение

ВПС неоднократно рассматривал условия перевозки опасных грузов через его международную сеть и принимал соответствующие почтовые правила. В 1952 году он начал сотрудничать со Всемирной организацией здравоохранения с целью изучения условий пересылки по почте образцов инфекционных биологических веществ. В 1999 году было заключено соглашение, предусматривающее создание защищенных упаковок для пересылки образцов скоропортящихся биологических веществ, и были разработаны рекламно-информационные программы, посвященные опасным продуктам во всех почтовых службах. В 2005 году вступил в силу новый регламент, разрешающий пересылку по почте образцов веществ для проведения медико-биологических и генетических исследований.

Во многих почтовых службах были приняты меры по защите персонала, занимающегося обработкой отправок, или предприняты шаги в интересах населения. Например, венгерская почта организует передвижные лаборатории, где проводятся бесплатные анализы по выявлению рака груди, а бразильские почтальоны во время разноски почты информируют молодых матерей о пользе вскармливания младенцев грудным молоком и доставляют медикаменты. Во многих почтовых отделениях таких стран, как Южноафриканская Республика, Кабо-Верде, Кения и Мадагаскар, установлены информационные стенды с материалами о СПИДе или малярии. Германская почта также борется против СПИДа, объединяя свои усилия с организациями из частного сектора. Она является первым почтовым оператором, принявшим участие в акциях и программах Всемирной коалиции кампаний против СПИДа.

Экономическое развитие

Почтовый сектор оказывает значительное влияние на социально-экономическое развитие стран. Он предоставляет целый диапазон услуг, стимулирующих экономику. Например, доставка товаров, заказанных по телефону, каталогам или Интернету, обеспечивает значительные доходы миллионам компаний во всем мире. Но для этого нужно, чтобы почтовая сеть была надежной.

Путем содействия реформе почты, а также через свою систему финансирования и реализацию многолетних комплексных проектов ВПС помогает странам-членам развивать или укреплять их почтовые сети. Начиная с 2005 года посредством шести новых региональных планов развития (РПР) координируется

деятельность и упорядочивается ее финансирование в крупных регионах мира. В результате применения этих планов более эффективно распределяются бюджетные средства, предпринимаются совместные действия различными партнерами, активно работающими в каком-либо отдельном регионе, и повышается продуктивность. Подтверждением сказанного служат следующие цифры: 32% из 4,4 миллиона шв.фр., необходимых для финансирования проектов, определенных в РПР, поступили от внешних партнеров. Кроме того, при поддержке региональных союзов ВПС осуществляет многочисленные учебные мероприятия для развития таких почтовых рынков, как директ-мейл, EMS или посылки.

Преодоление бедности

Устойчивая почтовая сеть с эффективной структурой способствует развитию торговли и повышению доходов частных лиц и компаний. Почтовый сектор, в котором по всему миру насчитывается более 5 миллионов работников (до 10 миллионов, если учитывать работающих в смежных областях), является одним из крупнейших работодателей в мире. Кроме того, общая сумма денежных переводов через официальные сети в масштабе всего мира исчисляется 200 миллиардами долларов США. Как способ внешнего финансирования денежные переводы представляют собой второй по значимости источник прямого инвестирования за границей. По этой причине, а также для модернизации устаревшего почтово-денежного перевода на бумаге, который начал применяться более сотни лет тому назад, ВПС предпринимает значительные усилия с целью развития защищенных и надежных электронных услуг денежных переводов по почте.

Окружающая среда и устойчивое развитие

ВПС привлекает внимание своих членов к защите окружающей среды и пропагандирует социальную ответственность среди участников почтового сектора. Многие почтовые операторы работают так, чтобы наносить наименьший вред окружающей среде, и принимают меры для ее сохранения. Они включают в себя программы по переработке вторсырья, приобретению экологически чистых транспортных средств, утилизации отходов и использованию альтернативных видов топлива. В рамках соглашения, подписанного в апреле 2008 года, Программа ООН по окружающей среде (ЮНЕП) и ВПС будут осуществлять сотрудничество с целью сокращения выбросов в атмосферу углекислого газа в результате деятельности почтового сектора. ЮНЕП предоставит свой научный потен-

Примеры плодотворного сотрудничества

циал для расчета объема выбросов парниковых газов и оценки эффективности ряда решений, которые будут предложены почтовым операторам для снижения загазованности воздуха. Будучи членом группы ООН по регулированию вопросов окружающей среды, ВПС располагает мировой сетью корреспондентов в странах-членах, через которых он привлекает внимание участников почтового сектора к необходимости принятия мер в области экологии и обмена передовым опытом.

Доступ к образованию

С 1955 года ВПС сотрудничает с Организацией Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО) с целью содействия социальным, культурным и торговым связям между странами посредством мировой почтовой системы, распространению письма и развитию информации и просвещения в целом. Во многих странах книги и периодические издания доставляются по почте. В Монголии, например, в год через почтовую сеть проходят более 15 миллионов газет, а бразильская почта ежегодно доставляет миллионы школьных учебников. В планы почты Бенина входит организация услуг по продаже школьных принадлежностей в почтовых отделениях тех районов, где такие товары отсутствуют.

Кроме того, ВПС уже 37 лет организует международный молодежный конкурс сочинений эпистолярного жанра. В почтовых училищах Союз предлагает также программы и стипендии работникам почты развивающихся стран. Его система дистанционного обучения TRAINPOST предоставляет учебным центрам необходимую информацию и документацию для обучения персонала.

Гуманитарная помощь

Цунами в Южной Азии, ураганы в Гренаде, Сальвадоре и Гватемале, наводнение в Румынии, землетрясения в Пакистане и Индонезии, войны в Ираке и Либерии: начиная с 2004 года ВПС оказал помощь 12 странам, пострадавшим в результате стихийных бедствий или войн. Благодаря реализации проектов стоимостью в несколько сотен тысяч швейцарских франков почтовые службы пострадавших стран смогли заменить уничтоженное или поврежденное оборудование, чтобы обеспечить предоставление надежных услуг. Проявив солидарность, многие страны ответили на призывы ВПС об оказании финансовой или технической помощи.

На протяжении многих лет ВПС поддерживает рабочие отношения с рядом ооновских или международных организаций, в том числе:

- ВПС работает с Международной организацией по миграции в целях совершенствования услуг денежных переводов по почте;
- совместно с Международным союзом электросвязи занимается внедрением новых технологий в почтовых отделениях, чтобы предоставить населению свободный доступ к информационному обществу;
- разрабатывает при поддержке Международной организации по стандартизации международные стандарты, представляющие общий интерес;
- пропагандирует значение почтовой инфраструктуры для мировой торговли, участвуя в инициативе Всемирной торговой организации под названием «Помощь торговле»;
- совершенствует процедуры таможенной очистки международной почты, осуществляя тесное сотрудничество со Всемирной таможенной организацией;
- работает совместно с Международной ассоциацией воздушного транспорта в целях облегчения доставки международной почты;
- сотрудничает с Бюро ООН по борьбе с наркотиками и преступностью, противодействуя контрабанде наркотиков и отмыванию денег через почту;
- добивается от Программы ООН по развитию помощи в осуществлении своей политики в области сотрудничества и управлении программой «Младший сотрудник категории специалистов ООН»;
- сотрудничает с почтовой администрацией ООН в выпуске филателистической продукции (марка о гуманитарной почте в 2007 году);
- участвует в ооновских органах по координации, в т.ч. в Комитете высокого уровня по вопросам управления, где обсуждаются вопросы, связанные с финансами и людскими ресурсами, а также в Комитете по программам.



ЭТА «ВЕЗДЕСУЩАЯ» ПОЧТОВАЯ СЕТЬ

.....
Интервью взял
Реал Леблан

.....
«Если в мире и есть хоть одна почтовая служба, чье будущее зависит от использования новых технологий в большей степени, чем будущее других почтовых операторов, так это Korea Post» - объяснил ее президент Чон Конг-вон.



В будущем жители Южной Кореи смогут выбирать себе еду с помощью дисплея на двери холодильника. Встроенный в него прибор будет определять содержимое и исходя из этого предлагать, какое блюдо приготовить и даже с каким вином его подавать. И если этого вина в запасах не окажется, то у пользователя будет возможность заказать его, нажав на кнопку. Вопреки тому, что можно было бы подумать, доставка будет произведена не хозяином ближайшей бакалейной лавки, а работником почты.

Хотя Республика Корея относится к развивающимся странам, ее почтовая служба получила широкое признание за использование новых технологий, а также свои обширные знания и практический опыт. Корейская почта, входящая в число наиболее авторитетных служб общего пользования в стране, является неотъемлемой частью национальной стратегии, направленной на создание повсеместно присутствующей компании, которая благодаря взаимосвязи различных социальных услуг, в том числе почтовой, облегчала бы жизнь людей и делала ее более приятной.

Применение новых технологий позволило корейской почте смягчить последствия падения объемов физических отправок. В 2003 году темп снижения объемов замедлился, и начиная с 2006 года они стали расти на 2% в год. В ответах на наши вопросы президент Почты Кореи (Korea Post) Чон Конг-вон рассказал, благодаря чему были достигнуты такие результаты и что могут ожидать в будущем от корейской почты ее клиенты.

Как Korea Post использует новые технологии для совершенствования почтовых услуг, и какова ваша долгосрочная стратегия?
Со времени создания Korea Post в 2000 году использование информационных технологий (ИКТ) для осуществления инноваций в области почтовых услуг занимает центральное место в ее стратегических планах. Сейчас наши средние- и долгосрочные цели касаются концепции e-Post, которую мы начали реализовывать в 2007 году.

По мере развития электронной торговли мы осознали необходимость в совершенствовании и автоматизации наших внутренних процессов. Поэтому была создана система POST*Net, к которой подключены все почтовые отделения и центры обработки почты. Эта система позволяет собирать данные и обмениваться ими во внутреннем режиме; она служит также основой для многих других систем, используемых в нашей логистической деятельности, для нашего онлайн-почтового отделения

(ePost) и услуг, имеющих стратегическое значение таких, как сбор отправок на дому у клиентов, доставка на дом и служба экспресс-почты (EMS).

Используя новые технологии, мы смогли повысить нашу конкурентоспособность за счет более эффективного управления производственными потоками, осуществления логистической деятельности, в рамках которой мы управляем, по поручению крупных компаний, заказами товаров в режиме онлайн и их поставками, а также за счет совершенствования сбыта услуг. Сделав акцент на управлении отношениями с клиентурой, мы следим за развитием потребительских тенденций и постоянно пополняем нашу базу данных в этой области, которая используется для коммерциализации услуг и продуктов среди целевых групп потребителей во многих районах страны.

Кроме того, мы используем систему мониторинга качества, чтобы лучше следить в масштабе реального времени за почтовыми потоками и передвижением

транспортных средств. Основываясь на технологии радиочастотной идентификации (RFID), мы разрабатываем также автоматическую систему сбора информации о поступлениях и отправлениях почты.

Не могли бы вы рассказать о u-Post, или «вездесущем» почтовом отделении?

u-Post – это будущее почтового сектора в Корее, когда услуги высшего качества будут легко доступны в любое время и в любом месте.

Все изменения, которые были осуществлены до настоящего времени и которые мы будем осуществлять в будущем, составляют основу для создания u-Post к 2011 году. Когда служба будет полностью введена в строй, клиенты смогут с помощью мобильных телефонов пользоваться такими услугами, как отправка почты и контроль за ее пересылкой в масштабе реального времени. Для эксплуатации u-Post мы будем по-прежнему основываться на передовых технологиях. Мы внедрились в наши процессы технологию RFID и выдали сотрудникам персональные портативные компьютеры, чтобы облегчить рабочие процессы в масштабе реального времени и создать сеть POST*Net нового поколения.

Многие почтовые службы проявляют большой интерес к технологии REID, благодаря которой можно повысить качество услуг. Как использует эту технологию Korea Post?

Мы занимаемся изучением данной технологии с 2002 года. В 2006 и 2007 годах мы уже использовали ее для слежения за поступлением палет с отправлениями и контроля за контейнерами. Были успешно проведены испытания с участием трех центров обработки почты.

Начиная с нынешнего года мы планируем применять эту технологию для контейнерной перевозки во всех наших центрах обработки почты. В частности, в каждом из этих центров будут

установлены 20 радиочастотных сканеров, а на всей территории страны будут использоваться в общей сложности около 600 сканирующих устройств и 40 тысяч ярлыков RFID. Установка сканеров во всех обрабатывающих центрах начнется до июля 2009 года.

Мы будем продолжать следить за технологическими разработками и тенденциями в области цен на ярлыки RFID, особенно на той стадии, когда эта технология будет применяться к отдельным почтовым отправлениям, например, к пакетам.

Благодаря новым технологиям Korea Post смогла приостановить падение объемов физической почты и начиная с 2000 года добилась стремительного роста спроса на услуги экспресс-доставки и посылок. В чем причина вашего успеха?

Курьерские услуги и услуги электронного выставления счетов понемногу заменяют письменную корреспонденцию. Общие объемы почты, а также наши доходы постепенно упали после того, как в 2002 году они достигли своих наивысших показателей. Чтобы преодолеть эту тенденцию, мы решили повысить продажи пакетов и отправлений EMS, увеличив численность пунктов приема.

Услуги по доставке отправок на дом и их сбора на дому у клиентов, а также служба EMS стали основой нашей стратегической ориентации. Мы умножили усилия в области сбыта продукции, чтобы компенсировать снижение объема продаж в результате падения почтовых объемов. Стремительный рост электронной торговли побудил нас развивать и расширять логистическую деятельность, а также создать систему ePost, позволяющую клиентам направлять почту в режиме онлайн.

После внедрения в Корею современной почтовой системы пересылка пакетов, также как и писем, является одним из компонентов универсальной почтовой услуги. Наша служба доставки на

дом была создана несколько лет тому назад для удовлетворения постоянно изменяющихся потребностей клиентуры вследствие развития электронной торговли и электронного шопинга. Открывшаяся в августе 1999 года, эта служба ознаменовала собой начало новой эпохи для почтовых служб. Успех наших служб EMS и пакетов обеспечен за счет внедрения услуг доставки отправок на дом (в офис) и их сбора на дому (в офисе) клиента, что особенно удобно для малых и средних предприятий. После организации этой службы мы создали сеть, объединяющую 3600 городских и сельских отделений по всей стране.

Что касается EMS, то она не только практикует льготные тарифы для крупных отправителей, но и предлагает им услугу по слежению за прохождением отправок в режиме онлайн. Сегодня Korea Post, как и другие члены группы Кахала - США, Китай, Япония, Австралия и Гонконг, предоставляют услугу гарантированной доставки отправок EMS, в результате чего значительно выросло доверие клиентов к почте.

Какие услуги доступны через e-Post?

Начиная с 2000 года e-Post предлагает 34 миллионам пользователей Интернета свыше 25 онлайн-услуг. Некоторые из них, например, отслеживание пересылки отправок или электронная почта, являются бесплатными. В онлайн-магазине клиенты могут покупать продукцию сельского хозяйства, рыболовства или скотоводства, характерную для отдельных регионов страны, и делать заказы на их доставку как в Южной Корее, так и за границей. Кроме того, клиенты могут с полной гарантией надежности покупать и продавать товары в режиме онлайн, точно так же, как они это делают на сайте e-Bay. Мы предлагаем услугу гибридной почты (напри-

«Каждый назначенный оператор должен стремиться к сокращению технологического разрыва между странами и совершенствованию службы международной почты»

мер, поздравительные открытки и открытки с соболезнованиями) и торгуем почтовыми марками. Заказы принимаются в режиме онлайн и направляются в почтовые отделения страны или находящиеся за границей организации, занимающиеся распечаткой документов и их доставкой адресатам. Помимо этого, e-Post предлагает услугу по производству художественных открыток в режиме самообслуживания и услугу так называемого электронного кошелька, весьма удобную для оплаты небольших сумм.

Все эти услуги значительно укрепили наш имидж как предприятия электронной торговли и способствуют развитию региональной и национальной экономики. В 2006 году центр онлайн-продаж принес нам доход в размере 54 миллиона долларов США.

Какие другие области деятельности получили развитие благодаря совершенствованию ваших производственных процессов и использованию технологии?

Мы развивали, помимо всего прочего, такие направления, как гибридная почта, электронная сертификация, электронные почтовые марки и директ-мейл.

В случае гибридной почты электронные данные преобразуются в почтовых отделениях в бумажные документы, подлежа-

щие физической доставке. Эта система особенно эффективна применительно к директ-мейл. В Южной Корее компании, занимающиеся печатанием рекламных материалов, производят в основном отправления для пересылки по почте, тогда как частные перевозчики доминируют в секторе доставки каталогов и в других сервисных сегментах. Мы пользуемся современным печатным оборудованием организаций-подрядчиков, находящихся в восьми различных провинциях.

Однако наша конечная цель заключается в том, чтобы применять онлайн-услуги на протяжении всего процесса, предоставляя эффективное и качественное обслуживание с момента приема почты в режиме онлайн до ее электронной доставки.

Наша услуга электронной сертификации является одним из самых надежных средств связи, поскольку Korea Post может гарантировать достоверность пересылаемых электронных документов.

В технологическом плане Korea Post прогрессирует весьма быстро. Не опасаетесь ли вы того, что недостаточная взаимосвязь с другими почтовыми службами мира отразится на вашей способности удовлетворять потребности международных клиентов?

В общем, доставка международной почты из конца в конец зависит от имеющейся в странах почтовой инфраструктуры. Допустим, что страна располагает хорошей инфраструктурой и способна пересылать почту в другую страну за один-два дня. Если в стране назначения на доставку этих отправок адресатам тратится еще пять-семь дней, то нормы не соблюдаются. Этот пример свидетельствует о том, что между странами существует заметная разница в использовании информационных технологий для предоставления эффективных почтовых услуг.

Помимо того, что взаимосвязанные сети обеспечивают эффективное слежение за прохождением почтовых отправок, с их помощью операторы могут обмениваться таможенными данными, производить рекламные отправления для пересылки за границу по гибридной почте, обмениваться информацией о международных отправлениях для осуществления расчетов по системе окончательных расходов, выявлять неполадки в службе международной почты, а также могут создать единую сеть гарантированной доставки. В условиях открытия почтового рынка для конкуренции почтовые операторы расширяют свою деятельность за границей. По этой причине взаи-



мосвязь почтовых служб в масштабе всего мира приобретает сегодня как никогда важное значение.

Каждый назначенный оператор должен стремиться к сокращению технологического разрыва между странами и совершенствованию службы международной почты. В то время как почтовый рынок глобализуется и становится все более и более конкурентным, операторы должны оказывать новые почтовые услуги, удовлетворяющие потребности клиентов. В конечном счете недостаточная взаимосвязь между сетями наносит большой ущерб конкуренции на рынке. Встает даже вопрос об их выживании.

В этих условиях все почтовые операторы и ВПС должны прилагать усилия к обеспечению более эффективной взаимосвязи не только для выживания на конкурентном рынке, но и для создания благоприятной ситуации для всех сторон.

Одна из целей ВПС – совершенствовать взаимосвязь почтовых сетей во всем мире. В чем знания и опыт Korea Post могли бы способствовать достижению этой цели? Мы продолжаем сотрудничать с промышленностью, высшими учебными заведениями и правительством, чтобы приобрести ноу-хау в области использования информационных технологий в почтовом секторе. Мы обратились в государственный исследовательский институт электроники и электросвязи, являющийся правительственной организацией, с просьбой разработать необходимую нам технологию. Затем компании, специализирующиеся на информационной технологии, произвели нужные нам машины и оборудование, которые мы закупили для наших почтовых отделений.

Сегодня благодаря приобретенным в результате такого сотрудничества опыту и знаниям Korea Post стала образцом для других почтовых служб мира. В

тех случаях, когда другие страны проявляют интерес к нашей уникальной технологии, компании-разработчики или производители готовы предоставить им более подробную информацию.

По моему мнению, взаимосвязь служб в рамках мировой почтовой сети может быть достигнута на основе взаимного доверия и сотрудничества. Обеспечение взаимной связи приводит к совместным действиям, когда международные организации, как, например, ВПС, создают общие стандарты и устанавливают точный график их применения. Мы готовы участвовать во всей деятельности и всех технологических разработках ВПС, которые позволят применить наш опыт и ноу-хау. При необходимости мы будем командировать в ВПС своих экспертов и предоставлять данные для сравнения.

Изменяет ли концепцию универсальной почтовой услуги в Южной

.....
Краткая информация о Korea Post

Количество почтовых отделений	3 581
Общая численность персонала	43 270 человек (в том числе 15433 перевозчика почты)
Объем отправлений	4,8 млрд. штук
Посылки и EMS	115,7 млн. отправлений
Количество просьб о контроле за прохождением отправлений	205 млн.
Показатель удовлетворенности клиентуры услугами Korea Post	
9 лет подряд занимает первое место в рейтинге служб общего пользования	
Служба доставки посылок на дом	
4 года подряд занимает первое место в рейтинге служб общего	

Корее ваша стратегия и видение почты будущего?

Мы готовимся к пересмотру почтового законодательства, защищающего права пользователей, однако будем соблюдать принципы универсальной услуги исходя из рекомендаций ВПС и изученного опыта других стран. В Республике Корее принцип универсальной услуги будет применяться к отправлениям письменной корреспонденции весом менее 2 кг, посылкам менее 20 кг и к заказной почте. Вместе с тем частота сбора и доставки почты, также как и нормативы доставки и требования, применяемые к оказанию услуг, могли бы изменяться в зависимости от нашей стратегии на будущее.

Что следует (не следует) делать почтовым службам, когда они приступают к использованию новых технологий, чтобы сохранить свою долю рынка, повысить доходы и стать участниками информационного общества?

Многие почтовые администрации стремятся сформировать и осуществлять стратегии, чтобы адаптироваться к быстрому изменению почтовой среды. Тем, кто желает более эффективно использовать новые технологии, могу рекомендовать применить глобальный подход и использовать эти технологии совместно с другими почтовыми службами. Точно так же, почтовые работники должны осознать, что применение концепции обслуживания клиентуры через Интернет представляет собой стратегический инструмент для существенного усовершенствования внутренних процессов, содействия инновациям, повышения удовлетворенности клиентов и производства дополнительных доходов. Необходимо понять, что новые технологии призваны не только заместить физическую почтовую сеть.

Почтовым службам следует учитывать общие условия, в которых они развиваются. Они должны стараться выявлять потенциальные проблемы, внести необходимые коррективы для удовлетворения клиентских потребностей и понимать тенденции в области рыночной конкуренции, а также направления развития информационных технологий.

Почтовые операторы должны наблюдать за деятельностью друг друга. Однако недостаточно ограничиваться проведением сравнений. Одно дело понять причины и факторы успеха, лежащие в основе технологических изменений, и совсем другое дело – руководствоваться теми же принципами применительно к своей среде.

Точно так же, при внедрении новых технологий почтовые службы должны учитывать свое положение. Во многих случаях им трудно применять новые технологии ввиду специфики той среды, в которой они работают. Игнорирование этих факторов и поспешное внедрение новых технологий могут привести к неудаче из-за того, что будут приняты неадекватные решения. Это все равно что носить одежду, которая вам не подходит по размеру.

Руководители должны глубоко осознать необходимость перемен, и для эффективного управления от них требуются прочные знания и твердая уверенность в своих действиях – важнейшие качества, благодаря которым они смогут помочь нам в трудных случаях.

Korea Post оказывает активную поддержку деятельности ВПС. Какую роль вы предполагаете играть на международной арене? Как почтовые службы могли бы более эффективно сотрудничать, чтобы добиться существенных улучшений в предоставлении услуг?

Начиная с Сеульского конгресса 1994 года мы принимали активное участие в деятельности ВПС как члены Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) и Административного совета (АС), часто направляли в Союз своих специалистов или оказывали финансовую поддержку реализации важных проектов. Мы согласились с тем, что другие страны могут использовать часть наших ресурсов из Фонда улучшения качества службы для осуществления конкретных проектов. Мы также предоставили странам, пострадавшим в результате стихийных бедствий, ресурсы из этого фонда для восстановления их почтовой инфраструктуры. Кроме того, мы взяли на себя обязательство совместно с Азиатско-Тихоокеанским почтовым союзом (АППУ). Мы выделяли консультантов, приглашали преподавателей на учебные курсы, проводившиеся в почтовом училище АППУ, и организовали посещения почтовых объектов в Корее. Сотрудничество с ВПС и АППУ будет продолжено.

Для совместной работы над совершенствованием почтовых услуг требуется обладать высоким чувством коллективизма. На 24-ом Всемирном почтовом конгрессе страны-члены примут очередную глобальную почтовую стратегию, в которой будут определены основные направления деятельности на предстоящие четыре года. После того как стратегия будет утверждена, необходимо, чтобы в совместных усилиях участвовали все заинтересованные стороны. На мой взгляд, этот принцип общности имеет важнейшее значение для совершенствования мировой почтовой сети.



.....
Передвижное почтовое отделение в
провинции Сычуань.

.....
12 мая этого года Китай пережил одно из самых
разрушительных стихийных бедствий за послед-
ние 30 лет.

Природа наносит новый удар по Азии



От почтового отделения в кантоне
Йингсин остались одни руины.

.....
Автор
Жером
Дойчманн

Цифры говорят сами за себя: в результате землетрясения силой 8 баллов по шкале Рихтера, произошедшего в провинции Сычуань, свыше 87 тысяч человек погибли, более 373 тысяч ранены и около 5 миллионов лишились крыши над головой.

Землетрясение больно ударило и по почтовому сообществу: 17 человек погибли, 141 ранен и 38 пропали без вести. Почтовому оператору – компании China Post нанесен также значительный материальный ущерб: полностью разрушены 38 почтовых отделений, частично – 168. Помимо этого, повреждены 60 автомобилей и более 3 тысяч единиц оборудования.

На следующий после землетрясения день Государственным почтовым бюро Китая правительственным агентством, ведающим делами почтового сектора, - был организован комитет по оказанию помощи пострадавшим. В первое время было необходимо оказать экстренную помощь почтовым служащим и их семьям, ставшим жертвами стихийного бедствия. Уцелевшие после повторных толчков и наводнений, вызванных разливом озер и трещинами в плотинах, были эвакуированы. Работники почты пришли на помощь своим коллегам, оказав им моральную поддержку и снабдив предметами первой необходимости и питьевой водой. Почтовые автомашины были мобилизованы на перевозку раненых.

В дополнение к экстренным мерам почтовые власти разработали план восстановления почтовых объектов. В районах, серьезно пострадавших от землетрясения, 55 отделений были закрыты, однако 22 из них вскоре возобновили свою работу. В настоящее время контейнеры, палатки и сооружения из сборных элементов используются под руководством министерства транспорта в качестве почтовых отделений для предоставления базовых услуг. Доставка почты прервана в 95 городах и селениях. Учитывая широкий масштаб ущерба, Государственное почтовое бюро запросило у правительства 785 передвижных сооружений для жилья. Помимо этого необходимо, чтобы восстановление почтовых инфраструктур вошло в число первоочередных задач, намеченных в национальном плане реконструкции.

Национальная и международная солидарность
Китайский народ проявил солидарность с пострадавшими от землетрясения, о чем свидетельствует беспрецедентное количество пожертвований. Размер пожертвований почтовых предприятий составил 10 миллионов долларов США, из которых 3 миллиона поступили от работников почты. Пострадавшим было отправлено около 100 электрогенераторов, брезентовые палатки и тонны продовольствия.



.....
Наспех оборудованное почтовое отделение.



.....
Почтовое отделение в кантоне Дужьянгийн.

На призыв об оказании помощи откликнулись все предприятия отрасли: China Post Ningxia передала в дар своему филиалу в Сычуане 10 грузовиков. China Post Logistics выделила 5 крытых вагонов грузоподъемностью 8 тонн каждый для перевозки спасательных средств, а China Post направила 30 автомашин на транспортировку почты.

Щедрые пожертвования поступили также от компаний, занимающихся экспресс-доставкой: SF Express выделила 1,3 миллиона долларов США, а ZJS Express предоставила свои транспортные средства. Три китайских подразделения DHL передали в дар жертвам землетрясения 145 тысяч долларов. FedEx Швейцария осуществила бесплатную перевозку 100 спутниковых терминалов для организации каналов связи в рамках акции, организованной Международным союзом электросвязи. Грузовыми самолетами были доставлены тонны продовольствия и медикаментов из США и Гонконга. UPS перевезла более 10 тысяч палаток, 1100 спальных мешков и медицинское оборудование.

Бесплатные отправления и специальные марки

Для тех, чьи семьи находятся далеко и не имеют возможности переехать в другое место, китайская почта оказывает бесплатную услугу пересылки писем и посылок. По данным на 29 мая, сычуаньский филиал почты получил и доставил пострадавшим 2600 посылок и 7000 писем. Кроме того, 17-ти тысячам клиентов была предоставлена возможность бесплатно перевести жертвам землетрясения денежные средства на общую сумму более 8 млн. долларов США.

20 июня China Post выпустила 13 миллионов специальных марок; половина доходов от их продажи будет направлена пострадавшим.

DHL оказывает помощь пострадавшим от циклона в Мьянме

.....
Международная компания экспресс-почты DHL заключила соглашение с Бюро ООН по координации гуманитарных вопросов об оказании помощи жертвам циклона «Наргис» в Мьянме и направило туда свою группу быстрого реагирования, созданную на случай стихийных бедствий (DRT, Disaster Response Team) и базирующуюся в Сингапуре. Этой группе поручено осуществлять управление складом площадью 3000 кв. м, находящимся в 30 минутах езды от аэропорта столицы страны – Янгуна. Этот склад служит узловым пунктом материально-технического обеспечения для неправительственных организаций. Группа DHL осуществляет также логистическую экспертизу для загрузки и разгрузки контейнеров, сортировки отправок и осуществления доставки.

Обзор почтовой прессы

«eBay» и La Poste предлагают оплату почтового сбора в режиме онлайн

Французская почта и отделение Интернет-компании «eBay» во Франции подписали соглашение о совместной разработке услуги по оплате почтовых сборов в режиме онлайн. С декабря 2007 года было известно, что в La Poste готовится проект распечатки марок с помощью домашнего компьютера, однако информация об относящихся к нему процедурах не разглашалась. Теперь благодаря новой услуге пользователи «eBay» могут сами

оплачивать пересылку своих писем и посылку на Интернет-сайте продавца. Они составляют электронную накладную и указывают в ней вес, адрес и желаемую категорию отправления (простое или заказное). После того как отправление оплачено через систему Pay Pal, остается только распечатать накладную и приклеить ее на отправляемый пакет.

Источник: Journaldunet.com

Справки о наличии судимости – по почте

Отныне каждый гражданин Швейцарии может заказать в La Poste справку о наличии судимости. Для этого ему нужно прийти в почтовое отделение и предъявить удостоверение личности. В течение 3-5 дней справка будет доставлена ему по почте. Хотя работник почты проверяет удостоверение личности просителя и напрямую вводит его данные в компьютер, у него нет доступа к информации из досье криминалистического учета. Количество просьб о выдаче таких справок непрерывно растет. В период с 2003-го по 2007 год оно увеличилось с 217 тысяч до 290.

Источник: Телеграфное агентство Швейцарии

Приоритет МС для канадской почты и «Fedex Express»

Канадская почта и «FedEx Express» Канада объединяют свои усилия для создания глобальной службы ПриоритетМС, которая будет предоставлять в почтовых отделениях частным лицам и деловым кругам международные курьерские услуги по доставке отправок в любую точку мира через обширную международную доставку сеть «FedEx». Эта глобаль-

ная служба, которая будет введена в эксплуатацию в последнем квартале 2008 года, будет гарантировать доставку в установленные сроки, а именно: в большинство пунктов назначения в США до полудня следующего рабочего дня и в большинство других промышленно развитых стран по нормативу Д+2 или Д+3. Эта служба будет также предлагать услуги слежения

за отправлениями, подтверждения доставки и ее удостоверения подписанием. Отправители в Канаде смогут пользоваться этими услугами для направления в другие страны мира писем с вложениями весом до 500 г, пакетов до 1,5 кг и посылок до 30 кг.

Источник: пресс-коммунике Почты Канады.

EMS во франкоязычных странах Африки

В Ломе (Того) состоялся семинар-практикум, в котором приняли участие 20 руководителей центров обработки почты сети Express Mail Service (EMS) франкоязычных стран Африки. Цель этого семинара состояла в том, чтобы довести уровень компетенции руководителей EMS до уровня компетентности их коллег из других почтовых

сетей. В результате проведенной на семинаре работы, касавшейся процессов управления эксплуатацией и характеристик сети EMS, был составлен план действий по повышению эффективности этой службы. По словам координатора Международного бюро по вопросам EMS в Африке Ава Сисе, участники семинара прошли обучение

методам прочтения и анализа отчетных данных, а также научились выявлять слабые места в этих процессах. Начиная с 2009 года уровень африканской сети EMS должен сравняться с уровнем сети других операторов, которые передают им отправления.

Источник: Синьхуа

Обзор почтовой прессы

Парламенты двух стран дают добро на слияние почтовых служб

Парламенты Дании и Швеции утвердили соответственно 12 и 18 июня проект слияния почтовых операторов их стран – «Post Danmark A/S» и «Posten AB». Теперь регуляторам надлежит подписать окончательное соглашение. Это первый случай объединения двух национальных операторов в истории почты. Слияние двух операторов, о котором было объявлено в апреле этого года, должно привести к созданию совместной акционерной компании, держателями акций которой будут правительства Швеции и Дании, фирма «CVC Capital Partners» и сотруд-

ники компании. Годовой доход нового предприятия составит около 45 млрд. шведских крон, а численность персонала более 50 тысяч человек. В выпущенном «Posten AB» коммюнике говорится, что «слияние поможет обоим операторам удовлетворять изменяющиеся рыночные требования и противостоять возросшей конкуренции. Оно гарантирует также сохранение в обеих странах отправлений первого класса и позволит охватить на их территориях всех клиентов – как деловые круги, так и частных лиц».

Источник: «Posten AB»

Полная модернизация

Индийская почта (India Post) намеревается осуществить модернизацию своих служб, чтобы повысить конкурентоспособность как внутри страны, так и на международной арене, и выйти из дефицита. Сегодня она планирует воспользоваться всеми возможными коммерческими нишами на рынке – от предоставления услуг по обмену валюты и заказа железнодорожных билетов до заключения соглашений с коммерческими банками и запуска новых услуг директ-мэйл и денежных переводов. India Post, располагающая крупнейшей в мире почтовой сетью (155 516 отделений), недавно приняла план модернизации, в котором предусматривается компьютеризация всей почтовой сети, в том числе 64 тысяч отделений в

сельских районах. Одна из основных целей этого плана – предоставление банковских услуг на территории всей страны. Кроме того, оператор стремится увеличить свою рыночную долю в сфере денежных переводов, учитывая тот факт, что миллионы индийцев работают в странах Персидского залива, Европе и США. В целях расширения масштаба своей международной деятельности индийская почта создала новое международное коммерческое подразделение, заключила соглашение о сотрудничестве с «Deutsche Post» и начала переговоры с почтовыми операторами Швейцарии, Франции и Омана.

Источник: The Economic Times

Экологический сайт

На новом Интернет-сайте почтовой службы США (USPS) предлагается приобрести экологически чистые продукты, даются советы о том, как переработать невостребованную рекламу, исключить свои координаты из рассылочных списков, размещаются рекомендации крупным отправителям, старающимся сократить количество своих рекламных отправлений, и приводятся данные о мерах, предпринимаемых оператором в области экологии.

Еще одна особенность сайта – электронный калькулятор, позволяющий пользователям определить, сколько бензина они расходуют, чтобы доехать до почтового отделения. С помощью этого инструмента можно также подсчитать, какое количество CO2 ежегодно выбрасывается в атмосферу при поездках клиентов на почту.

Этот почтовый экологический портал создан для того, чтобы побудить клиентов пользоваться теми средствами пересылки почты, которые приводятся на сайте USPS. Организация такого веб-сайта является одной из многочисленных инициатив наряду с переработкой более миллиона тонн бумаги и пластмассы и будущей модернизацией 37 тысяч почтовых отделений, которые предпринимаются почтовым оператором США, чтобы добиться до 2015 года сокращения потребления энергии на 30%.

Источник: Ohmygov.com

Сертификационный орган

Сербская почта стала первым и единственным сертификационным органом в стране, превратившись таким образом в одного из крупнейших участников информационного общества и электронной экономики. Министерство телекоммуникаций и информационного общества Сербии предоставило ей статус уполномоченного органа по сертификации. Теперь сербской почте надлежит получить согласие на выпуск защищенных цифровых сертификатов, позволяющих удостоверять подлинность электронных подписей на документах в соответствии с европейской рекомендацией в данной области.

Источник: PTT Communications «Srbija»

Get ready to win.



SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES

Gain in technological performance thanks to machines with high throughput, specifically adapted to your needs.

Invest in the future with a partner that devotes 10% of its turnover to Research and Development (30 patents per year on average).

Increase your competitive edge with solutions that offer excellent value for money and optimised cost of ownership: installation, maintenance, team training, ergonomics, etc.

Depend on the reliability of a constructor who has been in the postal business for 60 years.

Respect the planet by choosing materials that comply with the rules of an Environment Management System (ISO 14001 certified).



www.solystic.com

Future postal solutions



Почтовая сеть

*Для доступных
международных денежных
переводов*

