

UNION POSTALE

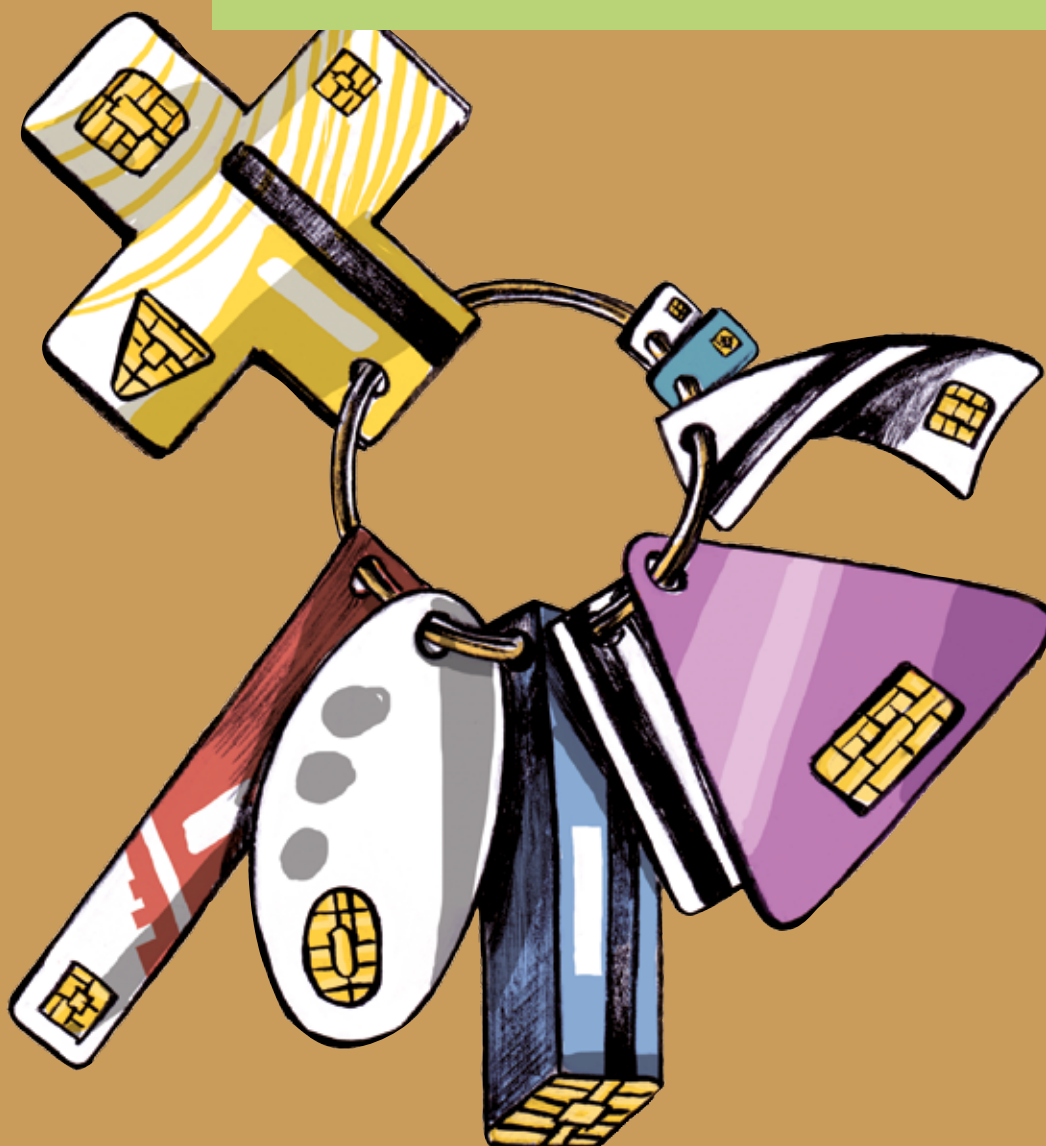
март 2009

События, которые приводят
почтовый сектор в движение



ВПС – специализированное
учреждение ООН

1



РАВНЕНИЕ НА СТАНДАРТЫ

The key to correct addressing and accurate delivery

Universal DataBase



Worldwide postcodes

- ✓ Ready-to-use data
- ✓ A unique, permanent format
 - ✓ Quarterly updates
- ✓ For address validation software

Universal Postal Union – POST*CODE
P.O. Box – 3000 BERNE 15 – SWITZERLAND
www.upu.int

Contact us!

postcode@upu.int

СОДЕРЖАНИЕ



Разработка мировых почтовых стандартов всегда являлась основным видом деятельности ВПС. В то же время Союз все чаще и чаще предлагает свои знания и опыт с целью создания стандартов для других отраслей экономики.

Заглавная статья

Равнение на стандарты

Почтовый сектор может способствовать разработке международных стандартов в других отраслях

8

Преимущества кооперации между конкурентами

Как прикладная программа IPS превратилась за десять лет в международный стандарт

14

Статьи

EMS: секреты успеха

Службе EMS не в чем завидовать конкурентам

16

Осторожно – подделка!

Благодаря применению технически сложных мер защиты почтовые службы ведут более эффективную борьбу с подделкой марок

20

Перспектива

Реакция почты на кризис – Доверие клиентов, обеспечение доступа к финансовым услугам и партнерство – таковы три преимущества почтового сектора, с помощью которых он противостоит рискам, связанным с экономическим кризисом, - пишет в своей статье генеральный директор ВПС Эдуард Дайан

23

Интервью – В центре особого внимания – посылки

По мнению председателя новой Комиссии «Посылки» Силии Гелбрэйт, назначенные операторы должны глубже познать рынок

24

Постоянные рубрики

Новости вкратце

4

Предисловие

5

Обзор почтовой прессы

29

134-й год

март

2009

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 Дойчманн
Секретарь редакции: Жизель Корон
Сотрудники: Сара Далдюль, Фарял Мирза.
Traduction: Александр Павлович Муравьев
Графическое оформление: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)
Типография: Международное бюро, 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

ВПС «омолаживает свое лицо»

Всемирный почтовый союз приобрел новый облик. Теперь его логотип, ставший более современным и облегченным, включает в себя официальную эмблему организации, а также полное и сокращенное название. Этот новый логотип, введение которого в использование будет осуществляться постепенно, отныне можно будет встретить на всех носителях информации ВПС, включая бланки, конверты, визитные карточки, образцы оформления документов, веб-сайт и т.д.

Усовершенствование зрительной идентификации ВПС происходит весьма своевременно, поскольку 4 октября 2009 года организация будет отмечать 100-летие памятника ВПС, созданного французским скульптором Рене де Сен-Марсо, который установлен в парке в центральной части города. Образцом для создания эмблемы ВПС, являю-

щейся главным элементом его логотипа, послужил этот памятник, на котором изображены пятеро гонцов-представителей пяти континентов, передающих друг другу письма вокруг земного шара. Эта композиция является символом универсальной почтовой услуги, составляющей сердцевину миссии организации.

В 2007 году Административный совет ВПС принял предложение добавить к эмблеме организации оливковые ветви ООН, чтобы подчеркнуть принадлежность Союза к ооновской системе. Скоро все страны-члены получат сообщение о новой зрительной идентификации вместе с инструкциями по ее использованию. За дополнительной информацией обращайтесь в программу «Коммуникация» по телефону (+41 31 350 32 51) или электронной почте (rheal.leblanc@upu.int). **ru**



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Цифра



Такова численность африканских стран, которые примут участие в проекте внедрения услуг электронных денежных переводов в сельской местности, который финансируется Международным фондом развития сельского хозяйства при поддержке ВПС, французской почты и заинтересованных стран. Проект стоимостью 370 тысяч евро официально запущен в начале марта в столи-

це Мали г. Бамако и нацелен на такие страны, как Бенин, Буркина-Фасо, Мали, Мавритания, Нигер и Сенегал. До 2010 года партнеры окажут помощь этим странам в подключении 119 сельских почтовых отделений к международной финансовой сети ВПС, эксплуатируемой с помощью его программного обеспечения IFS (Международная финансовая система).

ПРЕДИСЛОВИЕ

Прекратить изобретать колесо

Чтобы в очередной раз не изобретать колесо, важно научиться лучше использовать уже имеющиеся знания и передовой опыт. На свете много людей, которые делают одни и те же вещи, используя при этом разные средства и методы. Вот один пример. Вам, наверное, не раз приходилось испытывать недовольство от того, что не удавалось включить какой-нибудь электроприбор в розетку, находясь за границей, если только с собой не было универсального переходника.

Организации по стандартизации стремятся к более эффективной совместной работе, чтобы упростить некоторые вещи и навести порядок в нашем зачастую сложном мире. Вот почему ВПС, разрабатывающий международные стандарты для почтового сектора, и Международная организация по стандартизации (ИСО), являющаяся крупнейшим создателем международных стандартов в мире, решили активизиро-

вать сотрудничество, чтобы результаты проводящейся в этих организациях работы нашли свое применение в других областях деятельности. По мере того как финансовые услуги предлагаются все более и более многочисленными почтовыми операторами, растет необходимость в общих стандартах для обеспечения эффективного направления электронных денежных переводов из одной страны в другую. Адресация, являющаяся преимущественно почтовой деятельностью, имеет и другие применения, помимо доставки почты; если бы географические зоны были стандартизированы, то адресация могла бы использоваться для более оперативного определения местонахождения людей, оказавшихся, например, в чрезвычайной ситуации в результате какой-либо катастрофы.

В заглавной статье этого номера описывается характер нового сотрудничества ВПС с ИСО

и другими организациями по стандартизации, тогда как в другой статье на эту тему объясняется, каким образом конкурирующие компании могут действовать совместно, осуществляя «сотрудничество между конкурентами» для разработки международных стандартов, как это было в случае прикладной программы IPS ВПС.

В некотором смысле определенная форма «сотрудничества между конкурентами» встречается на посылочном рынке. В своем интервью нашему журналу председатель Комиссии «Посылки» Силия Гелбрэйт объясняет, как назначенные почтовые операторы, во многих случаях конкурирующие друг с другом, должны будут совместно работать под эгидой ВПС, чтобы лучше понять растущие потребности клиентов и развивать важный рынок посылок.

Реал Леблан, Главный редактор



ВПС ГОТОВИТ НОВЫЙ ВЕБ-САЙТ

Новый веб-сайт ВПС, который планируется открыть в июне с.г., будет динамичным и современным. Эти качественные характеристики сайта обретут весь свой смысл с самого первого нажатия на мышку компьютера. Новый сайт будет прост в использовании, и переход от одних страниц и разделов к другим будет происходить интуитивным и логическим обра-

зом в простой и ясной среде.

Проведенный в ноябре прошлого года онлайн-опрос показал, что большинство сотрудников ВПС и специалистов почтового сектора сталкиваются сейчас с трудностями при поиске необходимой информации.

Представление содержания сайта и его динамичное обновление станут возможными благода-

ря системе управления контентом TYPO 3, которая считается специалистами самым мощным и прогрессивным инструментом на рынке, наиболее легко поддающимся изменению конфигурации.

Сайт сможет адаптироваться к профилю каждого пользователя. Зарегистрировавшись на нем, эксперты, члены рабочих и проектных групп, сотрудники почтовых служб получают доступ к целому ряду функций – таким, как вопросники, формуляры, форумы, и будут иметь возможность обмениваться мнениями, предлагать изменения, участвовать в опросах или регистрироваться на конференциях и семинарах, причем все это будет происходить в однородной интуитивной среде. »

Новости вкратце

Новый директор по материально-техническому обеспечению



Даниэль Легофф
Фото: Александр Платтэ

Новым директором Международного бюро (МБ) по материально-техническому обеспечению стал Даниэль Легофф. На этом посту он сменил Хейкки Карвонена, ушедшего на пенсию в декабре 2008 года после 26 летней службы. Даниэль Легофф, француз по национальности, поступил на работу в МБ в 2005 году на должность координатора по вопросам отношения с промышленно развитыми странами и устойчивого развития. Теперь он отвечает за все подразделения, обеспечивающие нормальное материально-техническое функционирование МБ, и организацию различных собраний, в частности, сессий Административного совета и Совета почтовой эксплуатации, конференций высокого уровня, стратегических конференций, а также Всемирного почтового конгресса. К этим подразделениям относятся службы письменного перевода, машинописные бюро, цеха производства документов, типография, компьютерные службы, библиотека,

а также службы приема посетителей и обслуживания здания. Находясь в центре нашего информационного общества, Легофф намеревается изучить все возможности более эффективного применения новых технологий и в полной мере использовать каждый квадратный метр в штаб-квартире Союза. Он будет также прилагать усилия к тому, чтобы Международное бюро уделяло больше внимания сохранению окружающей среды. Легофф планирует оснастить в ближайшее время МБ системой телеконференции, чтобы представители почтового сектора могли участвовать в собраниях и конференциях, не передвигаясь на большие расстояния. Что касается более отдаленной перспективы, то он предполагает сократить огромную массу бумаги, которая используется сегодня во время собраний, и даже полностью отказаться от бумажной документации, прибегнув к использованию новых технологий. www.upu.int

Ждем ваших сем!

Если какая-либо статья из нашего журнала не оставила вас равнодушными или если вы хотите поделиться новой точкой зрения, либо передовым опытом с нашими читателями, не стесняйтесь писать нам. Редакция с нетерпением будет ждать ваших писем, которые помогут превратить «Почтовый союз» в интерактивный журнал. Свяжитесь с нами по обычной или электронной почте (rheal.leblanc@upu.int), указав фамилию, имя, почтовый и электронный адрес, а также номер телефона. Редакция оставляет за собой право при необходимости сокращать выбранные для публикации тексты. Будьте лаконичны! Ждем ваших писем!

Тестирование качества службы в Катаре и Сингапуре

В настоящее время глобальная система мониторинга качества (ГСМ) проходит испытания в Катаре и Сингапуре. Их учреждения обмена оснащены оборудованием радиочастотной идентификации (RFID), с помощью которого измеряются сроки направления письменной корреспонденции, а также время, в течение которого в стране назначения входящая почта пересылается до конечного пункта доставки.

Специально обученные для этого проекта независимые эксперты будут обмениваться контрольными письмами и проведут анализ собранной информации о показателях работы. Сейчас ГСМ проходит также приемочные испытания пользователем.

В каждое контрольное письмо вкладывается радиочастотный чип RFID, благодаря чему оно автоматически регистрируется в пункте передачи страны назначения.

Путем внедрения ГСМ ВПС стремится к тому, чтобы измерять сроки доставки международной почты, пересылаемой между его странами-членами, и увязывать качество службы с тарифом, по которому выплачивается вознаграждение странам, куда эта почта адресуется. Помимо того, что ГСМ служит для расчета окончательных расходов, эта система применяется операторами для совершенствования внутренних потоков почты за счет использования информации, предоставляемой этой системой.

В 2009 году к глобальной системе мониторинга должны присоединиться около 20 стран и еще 30 стран – в 2010-м. www.upu.int



Три партнера в одном проекте

ВПС, Международная организация по миграции (МОМ) и Panaфриканский почтовый союз совместно работают над пилотным проектом в Танзании и Уганде с целью определения условий, в которых мигранты направляют денежные средства своим семьям, оставшимся на родине, и выявления недостатков и преимуществ существующих переводов, чтобы ускорить их, сделать более надежными и предлагать по приемлемой цене.

На первой стадии проекта три организации проведут опросы мигрантов и их семей о том, как эти переводы осуществляются на практике, а также о потенциальном рынке. МОМ выделит 100 тысяч долларов США на сбор такой информации на местах. Среднесрочная цель заключается в том, чтобы распространить этот проект на соседние страны.

Выбор пал на Танзанию и Уганду неслучайно: между этими странами, с одной стороны, и странами Севера, другими странами Африки и странами Среднего Востока и Азии, с другой, существуют значительные миграционные потоки. Кроме того, почтовые службы Танзании и Уганды уже оснащены системой IFS (International Financial System) ВПС, которая представляет собой прикладную компьютерную программу для электронных денежных переводов.

Для сведения сообщим, что, по данным Всемирного банка, в 2007 году объем денежных средств, направленных мигрантами в Уганду, составил 856 миллионов долларов США, а в Танзанию – 14 миллионов. [sp](#)

Качество пересылки международной почты снижается

Судя по результатам осуществления программы непрерывного контроля качества в рамках ВПС в 2008 году, участвующие в ней почтовые операторы не сумели добиться контрольного показателя, в соответствии с которым 65% международной почты должны обрабатываться в течение пяти рабочих дней или менее (Д+5) с момента подачи до момента доставки. Сводные цифры по отправлениям, экспедировавшимся непрерывно в течение трех последних лет по 208 международным маршрутам, показывают, что только 54,7% отправлений были доставлены в срок Д+5, причем среднее время транзита составило 6,8 дня по каждому отправлению.

Начиная с 2006 года, когда с соблюдением норматива Д+5 было доставлено 57,8% отправлений, результаты постоянно снижаются. Это обусловлено несколькими факторами. Как объяснил руководитель программы «Пись-

менная корреспонденция» Международного бюро Сейду Конате, наблюдается тенденция к снижению общих результатов, так как показатели в ряде стран очень низкие и зачастую колеблются. Из более подробного анализа также ясно следует, что страны не обрабатывают в приоритетном порядке входящую почту из других стран.

«Система, конечно, несовершенна, но она дает нам представление о состоянии качества службы в международном масштабе. Новая глобальная система мониторинга (ГСМ), внедрение которой запланировано в 2010 году, должна будет предоставлять нам больший объем информации о недостатках. В этом году группа «Качество службы» ВПС рассмотрит возможности объединения результатов непрерывного контроля и результатов, которые будут получены с помощью ГСМ, для более объективной оценки качества международной службы», - ска-

зал Сейду Конате.

За исключением англоязычной Африки и Латинской Америки, в регионах отмечаются положительные результаты. Например, 72,8% отправлений, пересылаемых транзитом в Восточной Европе и Содружестве Независимых Государств, доставляются в срок 4,7 дня. Заметное улучшение показателей наблюдается также на маршрутах между промышленно развитыми странами и между арабскими странами и Латинской Америкой. Непрерывный контроль качества, внедренный в 2004 году, представляет собой систему, позволяющую оценивать с допустимыми затратами сроки пересылки отправлений на межгородских маршрутах между странами, где контроль отсутствует. В этой системе участвуют около 120 операторов. [ял](#)

РАВНЕНИЕ НА СТАНДАРТЫ



.....
Автор:
Фарьял Мирза

.....
Иллюстрация:
Симон
Шнельманн



.....
Банковские карточки, которые можно использо-
вать для снятия денег только в Кении. Ноутбу-
ки, которые можно зарядить лишь в Канаде.
Без международных стандартов такие малопри-
ятные явления стали бы реальностью. Устано-
вление стандартов для почтовых служб являет-
ся одним из основных видов деятельности ВПС,
который теперь помогает другим организациям
в разработке нормативов для их отраслей.

«Теперь мы должны сосредоточиться на стандартах, относящихся к электронным и финансовым услугам.»

Имея в своем активе более сотни почтовых стандартов и планируя увеличить их количество в будущем, ВПС специализируется на разработке технических нормативов для своего сектора.

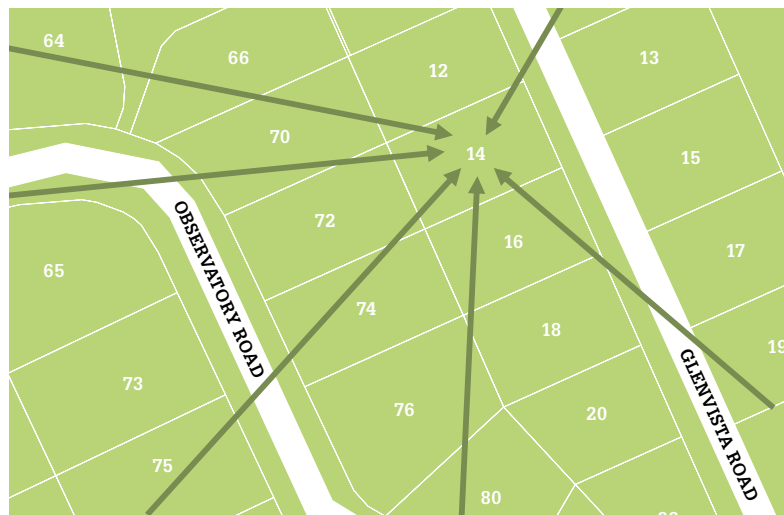
Однако наступили новые времена: Союз тесно сотрудничает с другими международными организациями по стандартизации, применяя свой опыт и знания для содействия разработке стандартов в других областях деятельности. Совсем недавно ВПС установил сотрудничество с Международной организацией по стандартизации (ИСО), являющейся крупнейшим разработчиком международных стандартов.

Когда великие умы сходятся

В 2008 году ВПС и ИСО подписали соглашение о сотрудничестве для придания официального характера их партнерству. Обе стороны приняли на себя обязательство укреплять сотрудничество в целях разработки стандартов, представляющих общий интерес и применимых во многих секторах. «Союз уже создал многочисленные стандарты для обработки физической почты, и теперь мы должны сосредоточиться на стандартах, относящихся к электронным и финансовым услугам», - заявил Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан.

Причины такой позиции понятны. Многие почтовые службы расширили ассортимент своих традиционных услуг, включив в него финансовые. Однако это сопряжено с определенными трудностями. «Чтобы оставаться конкурентоспособными, почтовые службы должны предлагать финансовые услуги, соответствующие принятым стандартам», - объяснил руководитель программы «Стандартизация и сертификация» ВПС Ахилеш Матур.

Подобные стандарты обычно разрабатываются финансовым сектором в своих интересах на таких международных форумах, как ИСО. «Поэтому важно,



.....
Адреса служат для доставки почтовых отправлений, однако их можно также использовать для идентификации какого-либо географического пункта, как этот в Южной Африке, например, с целью взыскания налога на землю или оказания экстренной помощи. Организации по стандартизации проявляют интерес к разработке международного стандарта, способного обеспечить взаимодействие между различными типами адресов.

чтобы почтовые службы имели возможность внести свой вклад в разработку этих стандартов», - добавил он.

Бывший генеральный секретарь ИСО Алан Брайден, являющийся сейчас главным советником этой организации, подчеркнул, что соглашение о сотрудничестве обеспечит оптимальное использование специфических знаний и опыта ВПС и научно-исследовательской платформы ИСО, в работе которой участвуют многие заинтересованные стороны. Тем самым почтовые службы стали бы чаще пользоваться применимыми в мировом масштабе стандартами.

В начале славных дел...

Хотя сотрудничество между двумя «гигантами» стандартизации находится на начальном этапе, практические работы уже ведутся. В настоящее время ВПС поддерживает связь с 11 техническими комитетами и подкомитетами ИСО. В частности, он осуществляет контакты «категории А» с пятью его комитетами, занимающимися разработкой стандартов, касающихся почтовой доставки, в следующих областях: автоматические методы идентификации и сбора данных; бумага, картон и целлюлоза, методы испытания и спецификации качества различных сортов бумаги и картона; виды и способы упаковки; элементы данных и документы в торговле; экономическая деятельность и управление. Благодаря взаимодействию «категории А» ВПС может участвовать в работе комитетов. Его представители приглаша-

ются на собрания, получают соответствующую документацию и могут давать комментарии по различным проектам. Вместе с тем Союз не имеет права голоса. Он также поддерживает связь «категории В» с шестью другими комитетами, которые информируют его о своей работе. ИСО считает, что сотрудничество с ВПС идет всем на пользу.

«Участвуя в разработке стандартов ИСО, ВПС может влиять на те из них, которые имеют важное значение для международного почтового сектора, и тем самым добиваться, чтобы учитывались конкретные интересы этой отрасли. В свою очередь, ИСО пользуется знаниями и опытом представителей ВПС, - объяснил начальник службы по связям с общественностью этой организации Роджер Прост. - Учитывая, что стандарты ИСО не являются обязательными, а основываются на общем согласии, важно, чтобы в них нашла свое отражение согласованная позиция как можно более широкого круга заинтересованных сторон, которых затрагивают эти стандарты или которые будут ими пользоваться».

Географические стандарты

С начала нынешнего года ВПС ведет переговоры с ТК 211 ИСО (технический комитет по вопросам географической информации, или геоинформационный комитет). Дискуссия касается возможного сотрудничества в области адресации в рамках стандартизации цифровой географической информации. По мнению этого комитета, цель заключается в разработке ряда стандартов для информации о предме-

тах или явлениях, прямо или косвенно связанных с какой-либо географической точкой на земле. Комитет ИСО воспринимает адрес иначе, чем ВПС. В адресных стандартах, разрабатываемых почтовым сектором, содержится фамилия адресата и рекомендуется конкретный формат адреса. Для ИСО адрес приобретает полное значение в географическом контексте. Он может служить, например, для идентификации того или иного пункта с целью обложения налогом какой-либо компании или обеспечения набора услуг общего пользования, включая оказание помощи в экстренных ситуациях. Однако различные подходы, которые занимают эти две организации, не являются препятствием на пути их переговоров.

«Обсуждался также вопрос о том, можно ли включить в стандарт ИСО для применения в других сферах деятельности компоненты адресного стандарта S42 ВПС», - объяснил руководитель отдела «Адресация» МБ ВПС Люк Хаусс. Стандарт S42 относится к компонентам и структурам международных почтовых адресов. Он определяет, как должен изображаться адрес и в каком порядке должны следовать его компоненты.

Всегда в действии

Сотрудничество с другими организациями, ведущими активную работу в области стандартизации, началось относительно недавно.

«В последние годы в ВПС произошли значительные перемены: теперь Союз хочет устанавливать не только стандарты, которые бы применялись в отношениях между назначенными почтовыми операторами, но и стандарты, относящиеся ко всем секторам», - объяснил председатель Комитета по стандартам ВПС Томас Дэй. Работа с такими организациями, как ИСО позволяет Союзу гарантировать, что для разработки стандартов будут использованы некоторые процедурные форматы и методы, соответствующие требованиям международ-

ных органов стандартизации. Чтобы более наглядно проиллюстрировать этот вопрос, Томас Дэй привел в качестве примера сотрудничество между ВПС и Международной ассоциацией воздушного транспорта (ИАТА), в рамках которого осуществляется стандартизация обмена информацией о почтовых отправлениях, перевозимых коммерческими авиакомпаниями, между этими авиакомпаниями и почтовыми службами.

«Мы могли бы использовать стандарт, применимый только к почтовым службам. Однако, работая совместно с ИАТА, имеется возможность устанавливать стандарты, применимые ко всем коммерческим авиакомпаниям», - объяснил Томас Дэй. Это в значительной степени упрощает ситуацию. M39 является ключевым стандартом, позволяющим осуществлять электронный обмен данными (ЭОД) между почтовыми службами и авиакомпаниями, вследствие чего совершенствуются производственные процессы и тем самым достигается экономия времени и денежных средств для обеих сторон.

«Теперь почтовые службы могут передавать в электронном виде авиакомпаниям такую информацию, как время прибытия и вес отправок, что позволяет им более эффективно планировать объемы перевозок», - пояснил Ахилеш Матур.

Такой обмен информацией полностью автоматизирован в отличие от старого, более медленного способа связи с использованием бумажного носителя. В будущем для облегчения процесса эксплуатации будет также автоматизирован и бухгалтерский учет. Кроме того, ИАТА выявила интересный «побочный эффект» такого сотрудничества.

«Работая с нами, ИАТА установила, что эта структура данных функционирует не только в отношении почтовых отправок, но и позволяет управлять данными о перевозке грузов и даже пассажирского багажа», - добавил Томас Дэй.

Технология радиочастотной идентификации

ВПС участвует также в переговорах с ИСО по вопросам радиочастотной идентификации (RFID). Союз работает над внутренним проектом глобальной системы мониторинга, в которой эта технология будет использоваться для оценки сроков пересылки почты. Вместо того чтобы разрабатывать свои собственные стандарты для этой передовой технологии, ВПС будет опираться на помощь со стороны, так как для реализации этой части проекта будет объявлен тендер.

«Глобальная система мониторинга будет основываться на самых современных стандартах технологии RFID, что является довольно необычным явлением», - объяснил консультант ВПС Ричард Уишарт. Такое решение было принято, помимо всего прочего, по финансовым соображениям. Он подчеркнул, что создание с нуля своего собственного стандарта или его разработка другой организацией может стоить весьма дорого. Тем не менее определенную роль играют и другие факторы.

«ВПС все более активно участвует в разработке международных стандартов и не собирается вновь изобретать то, что уже существует», - объяснил технический директор GS1 Анри Бартель. Эта некоммерческая организация разрабатывает и внедряет стандарты уже на протяжении 30 лет, а начала она свою деятельность с поставки компаниям кодов для идентификации товаров (штрих-коды). С тех пор она распространила свою деятельность на другие виды штрих-кодов и технологию RFID, а также работает в иных областях и тесно сотрудничает с ИСО.

«Ряд почтовых служб уже используют наши стандарты для идентификации отправок и логистики», - добавил Анри Бартель. Технический директор GS1 рассказал, что ВПС также пользуется некоторыми стандартами RFID этой организации. «В 90-е годы Союз разработал несколько таких стандартов. Как я понял из моих недавних переговоров с ВПС, его основная деятельность заключается в разработке не технических, а скорее прикладных стандартов», - отметил Анри Бартель. Он правильно понял стратегию Союза и в заключение нашей беседы сказал: «Думаю, что это верный подход в сложившейся ситуации».

Многостороннее участие

Как и в ИСО, в Комитете по стандартам ВПС участвуют многие заинтересованные стороны.

«Мы стараемся оставаться как можно более откры-

тыми для новых членов», - объяснил его председатель Томас Дэй. – По мере возможности мы призываем к участию не только страны-члены, но и поставщиков технического оборудования – таких, например, как «Сименс».

«Расширенный состав участников дает возможность осуществлять более гибкий подход к разработке стандартов и иметь в распоряжении все необходимые технические знания и опыт», - продолжил Томас Дэй. В частности, это исключает разработку таких стандартов, которые невозможно применить с технической точки зрения. Он подчеркнул, что в дискуссиях может участвовать любая изъявившая желание страна-член и что нецелесообразно разрабатывать стандарт, которым сможет воспользоваться только одна страна. По его мнению, любой новый стандарт практически бесполезен, если члены не могут внедрить его в использование.

Смотреть в будущее

Что касается будущего, то ВПС остается приверженным своей миссии, заключающейся, в частности, в разработке мировых почтовых стандартов. Сейчас в арсенале Союза насчитывается множество проектов. Находящийся в разработке новый стандарт будет относиться к идентификаторам почтовых отправок; в нем будет описываться усовершенствованный метод идентификации отслеживаемых отправок. Планируется также создание других стандартов для электронного обмена сообщениями.

«Эти стандарты позволят не только внедрить автоматизированную систему расчетов между почтовыми службами, а также между почтовыми службами и авиакомпаниями, но и облегчить обмен эксплуатационными данными между почтой и таможней», - объяснил Ахилеш Матур.

В программе разработок фигурирует также спецификация электронной службы заказных отправок. Это электронная версия традиционной службы заказной почты, функционирующая в цифровой среде, где будут гарантироваться конфиденциальность, надежность и целостность сообщений, передаваемых между аутентифицированными пользователями. Как и раньше, ВПС будет выходить за рамки своей профильной деятельности. Используя свой многолетний опыт в вопросе стандартизации, он будет стремиться к тому, чтобы интересы почтовых служб принимались в расчет при разработке новых международных стандартов, применимых во многих секторах.

ПРЕИМУЩЕСТВА КООПЕРАЦИИ МЕЖДУ КОНКУРЕНТАМИ

.....

Каким образом такому программному обеспечению, разработанному Всемирным почтовым союзом, как IPS (Международная почтовая система) удалось за несколько лет превратиться в международный стандарт? Когда в дело вступает кооперация между конкурентами, процесс получает ускорение.

.....

Авторы: Сотрудники Высшего федерального политехнического училища Лозанны Фарах Абдаллах (мл. научный сотрудник) и Маттиас Фингер (штатный профессор).

Традиционные организации по стандартизации часто упрекают в том, что они отстают от технологического прогресса. Поэтому в последние десятилетия в этой области появился новый тип игроков – промышленные консорциумы, называемые также организациями разработчиками стандартов (ОРС). Конкурирующие компании создают ОРС или вступают в них для создания группы или сети органов, способных разрабатывать новые технологические продукты. Их цель – заставить весь рынок принять эти продукты, чтобы они фактически стали промышленными стандартами.

Кооперация в рамках ОРС дает конкурентам существенные стратегические преимущества. Во-первых, они координируют использование своих ресурсов и возможностей для разработки новых продуктов и создания новых совместных рынков. Во-вторых, компании защищают свои собственные интересы в ОРС, стараясь продвигать те технологические решения, которые в наибольшей степени соответствуют их коммерческим моделям. Тем самым они стремятся довести до максимума стоимость, вытекающую из созданного сообща рынка. Такое гибридное поведение, заключающееся в кооперации в рамках конкуренции, называется английским термином «coopetition»* (Примечание переводчика: этот термин составлен из частей двух английских слов: «cooperation» - сотрудничество, кооперация и «competition» - конкуренция, соперничество). Оно основывается на гипотезе, в соответствии с которой компании работают более эффективно тогда, когда они поддерживают одновременно отношения сотрудничества и конкуренции.

Наглядным примером тому служит прикладная программа IPS ВПС. На протяжении многих лет конку-

рирующие почтовые операторы сотрудничали в разработке стандарта IPS Центром почтовых технологий (ЦПТ), который по своей природе является ОРС. К тому же, такая кооперация имела важное значение для почтовых операторов и сектора в целом.

IPS – это компьютерная программа для управления пересылкой международной почты из страны подачи в страну назначения. Она была разработана в 1995 году группой пользователей услугами международной почты (ГП УМП) ЦПТ. Первоначально речь шла о неформальной договоренности между почтовыми операторами Австралии, Франции, США и Японии. В 1996 году первым оператором, начавшим пользоваться этой услугой, была аргентинская почта, а позднее к ней присоединилась австралийская почтовая служба. Сегодня IPS используется 123 почтовыми операторами.

Различные стратегии

Как эти операторы используют «coopetition» для разработки стандартов? Применяется одна из трех следующих стратегий. Первая: некоторые операторы становятся пассивными пользователями. Они решают приобрести IPS, чтобы их технологическая платформа могла взаимодействовать с платформами других почтовых операторов (использующих то же программное обеспечение), создавая тем самым международную почтовую технологическую платформу. Тем не менее пассивные пользователи не участвуют в определении или разработке стандартов. Правил, вменяющих в обязанность почтовых операторов использование программного обеспечения IPS, не существует, однако операторы-пользователи осуществляют ежегодные платежи для покрытия затрат на развитие, обслуживание и эксплуатацию этой программы.

Вторая стратегия: есть также активные пользователи – члены ГП УМП. Эта группа разрабатывает стратегию развития программного обеспечения и его новые функциональные возможности. Члены группы выплачивают ежегодный взнос в ЦПТ и избирают пять членов с правом голоса в руководящую группу ГП УМП на четырехлетний срок. Именно они обеспечивают координацию деятельности различных операторов, применяющих этот стандарт, и определяют потребности каждого из них.

Третья стратегия: среди активных пользователей есть лидеры. Эти операторы (например, австралийская почта) участвуют в ГП УМП и выделяют ресурсы и другой потенциал для развития и совершенствования стандарта. Когда какой-либо почтовый оператор или группа операторов желают создать новую функцию, не входящую в стандартную версию, ЦПТ и руководящая группа ГП УМП должны дать на это свое согласие. Эти органы следят за тем, чтобы просьба соответствовала стратегии и принципам программного обеспечения. В этом случае заинтересованные операторы подписывают контракт с ЦПТ о финансировании затрат на разработку. По завершении разработки новая версия программного обеспечения поступает в распоряжение всех других пользователей. Этим почтовым операторам весьма выгодно инвестировать в разработку стандарта.

Кооперация между конкурентами внутри ОРС

Почтовые операторы решили участвовать в разработке программного обеспечения IPS, которое быстро стало фактическим стандартом в почтовом секторе. Такая кооперация между традиционно конкурирующими друг с другом организациями с целью разработки общих стандартов дает очевидные преимущества. Ниже говорится о некоторых из них.

Создание общественной добавленной стоимости: разработанные в рамках ОРС стандарты имеют много общих черт с общественными благами. ОРС гарантирует справедливый доступ к технологиям для всех участвующих в сети организаций. Этот принцип побуждает почтовых операторов развивающихся стран вступать в ОРС и применять стандарт. В отдельных случаях эти страны становятся даже «первопроходцами» в использовании своей прикладной программы, например, как это сделала Аргентина в 1997 году. В отчете ЦПТ говорится, что «все наименее развитые страны, пользующиеся программным обеспечением для управления пересылкой почты, установили прикладные программы ЦПТ».

Коллективный ответ на техническую неопределенность: компании проявляют большую заинтересованность во вступлении в ОРС, когда уже разработана технология для уменьшения технической неопределенности и быстрой разработки продукта, обеспечивающего взаимосвязь между различными узлами и звеньями сети и, следовательно, ее техническое функционирование. Однако, когда про-

граммное обеспечение становится отраслевым стандартом, ответственные за его создание и разработчики должны суметь сохранить единый интерфейс для всех операторов сети, ведь у почтовых операторов различные ожидания и потребности. Поэтому необходимо добиться, чтобы IPS интегрировалась в различные окружающие условия, что делает программное обеспечение технически более сложным.

Повышение конкурентоспособности: в 1994 году почтовые операторы столкнулись с возрастающей конкуренцией со стороны таких частных международных операторов, как TNT и DHL. Необходимо было лучше информировать клиентов о том, на каком этапе пересылки находятся международные отправления. В то время частные международные операторы уже располагали инфраструктурой в мировом масштабе, позволявшей им удовлетворять потребности клиентов, обеспечивая контроль за прохождением почты из пункта подачи в пункт назначения. В ответ на это национальные почтовые операторы решили совместно разработать международный стандарт для создания интерфейса, который позволил бы им сообщать друг другу такую информацию. Тем самым они создали весьма конкурентоспособную глобальную технологическую инфраструктуру.

Совершенствование инновационного потенциала: одни компании существенно отличаются от других с точки зрения наличия внутренних ресурсов и возможностей. Осуществление инноваций требует наличия определенных ресурсов и потенциала, так как создание новых продуктов обходится дорого. Почтовый оператор может снизить свои затраты при разработке нового продукта, если объединит свои внутренние ресурсы с ресурсами других почтовых операторов в рамках сети ОРС, а не будет сосредотачивать у себя все необходимые ресурсы. Кроме того, включение ресурсов в сеть открывает перед почтовыми операторами новые общие перспективы.

Таким образом, почтовые операторы считают, что ОРС представляют собой механизм, позволяющий им не только соблюсти свои собственные экономические интересы, но и повысить конкурентоспособность почтовой сети в целом. Могут ли почтовые операторы улучшить показатели эффективности работы благодаря кооперации между конкурентами в рамках ОРС? Ответ на этот вопрос даст будущее, однако уже сейчас Высшее федеральное политехническое училище Лозанны приступает к обстоятельному изучению данного вопроса.

[*Brandenburger, A. und B. Nalebuff \(1995\).](#)

[«The right Game: Use Game Theory to Shape Strategy»](#)

[Harvard Business Review.](#)

[Brandenburger, A.M. und B.J. Nalebuff \(1996\). «Co-Opetition».](#)

EMS: секреты успеха

.....

Хотя во многих службах почты отмечается снижение обмена отправок, одна из них, похоже, является исключением из общего правила – это экспресс-почта, или EMS.

.....

Автор:
Фарьял Мирза



.....

Почтовые работники Багамских островов, доставляющие отправления EMS, готовятся к новому рабочему дню.



EMS остается одной из услуг физической почты, предлагаемой почтовыми операторами всего мира, которая развивается наиболее быстрыми темпами. Чуть более десятка лет тому назад, когда были созданы Кооператив EMS и его операционное подразделение – отдел EMS в Международном бюро ВПС этот продукт получил в своем развитии новый импульс. Цифры говорят сами за себя: в 2007 году во всем мире через EMS было экспедировано около 44 млн. отправлений, то есть на 7,77% больше, чем в предыдущем. В ответ на вопросник отдела EMS о почтовом обмене операторы сообщили о росте объема этой услуги, причем в каждом регионе. В целом он составил 16,44%, а самое значительное увеличение объемов было зарегистрировано в Африке, в частности, в англоязычных странах. Таким же впечатляющим был рост трафика в Азиатско-Тихоокеанском регионе (8,75%) и арабских странах (7,6%).

Какова причина такого успеха EMS? Венди Эйтан из израильской почты, являющаяся председателем правления Кооператива EMS, поделилась с нами на

этот счет некоторыми соображениями: «EMS считается хорошим продуктом, предлагаемым по приемлемой цене. Это также единственная экспресс-услуга, предоставляемая во всемирном масштабе».

Данная особенность EMS, а именно огромный диапазон охвата услугами благодаря присутствию этой службы более чем в 180 странах и территориях в сочетании с разветвленными национальными сетями почтовых и доставочных отделений, рассматривается в качестве одного из основных факторов ее развития.

«Покорение» Африки

Эта экспресс-служба весьма высоко оценивается в африканских странах. По мнению координатора отдела EMS по Африке Авы Сиссе, в Сенегале, например, такое положение объясняется главным образом успешной деятельностью национального почтового оператора в области директ-маркетинга. Г-жа Сиссе была начальником службы EMS в этой стране и около десяти лет работала с этим продуктом, до того как

в 2004 году перешла на работу в Международное бюро. «Контакты с большинством клиентов устанавливаются с помощью директ-мейл или индивидуальным образом», - объяснила она.

Большую часть доходов EMS страны производят местные и иностранные компании. Ава Сиссе вспоминает, что во время ее работы в EMS Сенегала двумя основными клиентами были компания «Sonatel» - главный производитель телекоммуникационных услуг в стране – и французская нефтяная компания «Total». Контракты с ними предусматривали доставку счетов. Среди клиентов EMS фигурировали также неправительственные и международные организации, например, ЮНИСЕФ.

Группа «Расесо» расположенная в Дакаре медийная компания – пользуется услугами EMS уже более пяти лет. «Мы рассылаем в регионы кассеты с записями передач национального телевидения, - объяснил ее сотрудник Фату Гюэй. – Служба работает оперативно и надежно».

По мнению Авы Сиссе, рост объемов EMS в Африке за последнее время обусловлен, в общем, рядом факторов, в частности тем, что отдел EMS имеет дело непосредственно с национальными операторами. «Благодаря применяемому нами региональному подходу мы встречаемся с лицами, принимающими решения, и эксплуатационным персоналом и подробно объясняем им, каковы их недостатки как производителей услуг и каким образом они могут их устранить. Затем мы обеспечиваем контроль за выполнением наших рекомендаций», - сказала она. Потом добавила, что на семинаре в Найроби в 2008 году операторы заявили, что им «открыли глаза» и теперь им ясно, как добиваться усовершенствований.

Испытано и одобрено в Азиатско-Тихоокеанском регионе

Директор по внешним связям гонконгской почты, находящейся на другом краю света, Эми Нг, входящая в правление Кооператива EMS, характеризует эту услугу экспресс-доставки как «очень рентабельный продукт». По ее мнению, «EMS – это важная, надежная и доступная по цене услуга, в которой нуждаются как бизнес-клиенты, так и частные лица». Она пользуется особой популярностью среди малых и средних предприятий. «Говоря в общем, эти предприятия не могут вести переговоры с крупными частными доставочными компаниями и поэтому должны тратить большие деньги на пользование их экспресс-услугами. EMS, напротив, предлагает общедоступное и приемлемое по цене решение», - объяснила Эми. Она отметила, что в Азиатско-Тихоокеанском регионе наблюдается жесткая конкуренция, а мир находится сейчас в тисках экономического кризиса. Однако у почты есть стратегия. «Мы хотим придать дополнительную стоимость тем услугам, которые мы предлагаем клиентам. Мы стараемся понять и удовлетворить их потребности, оставаясь при этом рентабельными», - отметила она. Это предполагает, в частности, стимулирование клиентов к использованию EMS и предоставление им возможности извлекать выгоду из наших предложений. Что касается эксплуатации, то департамент EMS стремится сделать производ-

ственные процессы проще и дешевле. «Главным фактором в этом вопросе являются расходы на персонал. Мы часто откомандировываем сотрудников EMS на предоставление универсальной услуги, например, на доставку почты. Такая мера работает, потому что эти люди не специалисты, а в большинстве своем почтальоны», - объяснила Эми. EMS во многом обязана своим возрождением Совету почтовой эксплуатации (СПЭ), принявшему в 1998 году решение о создании Кооператива EMS.

«Кооператив был учрежден в то время, когда темпы развития службы явно замедлились. Чтобы спасти этот продукт, СПЭ принял решение о создании структуры в виде кооператива во главе с правлением, который руководствовался в своей деятельности коммерческим подходом и в итоге добился успеха», - заявила Энди Вейтан.

Членство в Кооперативе EMS осуществляется на добровольной основе, и сейчас в нем насчитывается 153 почтовые службы. Так как правление подчиняется СПЭ, кооператив, несомненно, является составной частью ВПС и тем самым пользуется результатами работы Союза во многих областях – таких, как качество службы, таможенные процедуры, отношения с авиакомпаниями, безопасность и т.д. «Без достижений ВПС в этих вопросах Кооперативу EMS было бы трудно выполнять работу одному», - объяснил начальник отдела EMS Алистер Макрэ.

Ясная перспектива

Что касается перспектив продукта EMS, то в нынешнем бизнес-плане правления определена «дорожная карта» на период 2009-2012 г. В нем ясно отражена рыночная ситуация, в которой развивается этот продукт. «Клиенты EMS хотят, чтобы были обеспечены четыре ключевые характеристики: надежность, скорость, приемлемая цена и предоставление информации. EMS будет развиваться только в том случае, если эти требования будут выполнены, что предполагает соблюдение служебных нормативов по срокам по крайней мере на 95% и удовлетворение клиентских запросов в сфере обслуживания», - заявила председатель правления Венди Эйтан. В предстоящие годы члены Кооператива EMS будут активно работать над реализацией стратегии непрерывного совершенствования службы. Внимание будет сосредоточено на обеспечении ее надежности, учитывая, что в бизнес-плане определены мировые контрольные показатели в таких ключевых областях, как доставка, слежение за прохождением отправок и способность реагирования. В связи с этим предполагается, чтобы коэффициент своевременной доставки достиг 95% или более от общего количества отправок и чтобы 98% отправок отслеживались. По словам Венди Эйтан, бизнес-план не такой уж амбициозный. «Скорее он реалистичный, - продолжила она. Мы стремимся к постоянным, но постепенным усовершенствованиям, используя основные показатели эффективности работы для слежения за тем, чтобы ни один из членов не стоял на месте и не отступал назад». Теперь остается ждать, удастся ли членам уложиться в намеченные планом контрольные цифры. «В конечном счете это зависит от самих стран-членов. Мы лишь предоставляем в их распоря-



жение рабочие механизмы, а использовать их или нет – решать им», - добавила г-жа Эйтан.

С днем рождения!

По мнению правления кооператива, сейчас, когда ему исполнилось десять лет, его методы работы могут претерпеть изменения. «Когда кооператив создавался, наша основная забота состояла в том, чтобы привлечь в него как можно больше членов ВПС. Сегодня в кооперативе состоят 80% всех почтовых операторов в мире, поэтому, может быть, пришло время пересмотреть его функционирование. В конце концов, предъявляемые сейчас к кооперативу требования не такие, какими они были при его создании», - объяснил Алистер Макрэ. Он добавил, что даже в таких условиях всегда есть много того, что остается постоянным. Не меняется только основа: клиентура требует предоставления качественных услуг по приемлемой цене.

Ясно, что EMS сталкивается и будет сталкиваться с конкуренцией со стороны частных операторов. Кооператив EMS считает, что в такой обстановке у его членов есть два козыря. «Почтовые службы могут предложить поистине всемирную сеть. Рынок, на котором они развиваются, в разных странах может быть различным, но если они будут работать сообща, а не порознь, то EMS будет двигаться вперед», - утверждает Алистер Макрэ.

Правление кооператива полностью осознает, с какими проблемами это связано, учитывая его «юный возраст». «В десять лет он как ребенок. Остались еще кое-какие проблемы начального периода, которые необходимо решить. Кооператив вступает в подростковый возраст, а вам известно, какими внимательными должны быть родители к своим детям в это время», - сказал с улыбкой на лице Алистер Макрэ.

Группа «Кахала» противостоит конкуренции

Некоторые почтовые службы нашли свой способ выдерживать сильную конкуренцию со стороны частных операторов услуг экспресс-доставки. Почтовая группа «Кахала» была создана в 2003 году для повышения показателей работы ее членов, их потенциала и более тесного взаимодействия между сетями EMS, а также для обмена информацией о конкурентах. Сейчас в эту группу входят почтовые службы Австрии, Китая, Испании, США, Франции, Гонконга, Японии, Республики Кореи, Великобритании и Сингапура. По словам Венди Эйтан, все эти страны входят в Кооператив EMS и являются «лидерами» в том, что касается обеспечения службы EMS высокого качества.

«Нашим членам было необходимо взять на себя выполнение конкретных задач, чтобы оправдать ожидания клиентов и завладеть рыночными долями конкурирующих с нами компаний-интеграторов», - объяснил Питер Моррисон, директор международной группы в австралийской почте.

По данным почтовой службы США, входящие в группу «Кахала» операторы доставляют отправления более чем 261 миллиону адресатов по 8 миллиардам комбинаций почтовых индексов и оказывают услуги более чем в 142 тысячах пунктах продаж на территориях своих стран.

ОСТОРОЖНО – ПОДДЕЛКА!



Хотя почтовые марки уже давно находят-ся во власти мошенников, занимающихся их подделкой, почтовые операторы не пасуют перед этой проблемой и переходят в контрнаступление, получая поддержку от ВПС и применяя для борьбы с этим бедствием все более сложные способы защиты.

Как объяснил руководитель программы «Филателия» Международного бюро ВПС Жан-Франсуа Ложетт, подделка состоит в имитации существующей марки и ее сбыте через торговую сеть. Эта проблема касается промышленно развитых стран, а излюбленными объектами подделок для мошенников являются обычные марки (используемые для оплаты почтовых отправлений). «Данная проблема обостряется и приобретает все больший размах в результате совершенствования типографской техники, что облегчает работу мошенникам. Выпуск на рынок фальшивых марок наносит ущерб доходам почтовых служб-эмитентов и вводит в заблуждение коллекционеров», - заявил Жан-Франсуа Ложетт.

Проблема фальсификации марок хорошо известна в Швеции. С 2005 по 2007 год только шведская почта выявила 31 незаконный выпуск. В конце 2005-го начале 2006 года полицейские и таможенники Швеции и Дании конфисковали более миллиона фальшивых шведских марок, которые пересылались транзитом или были замаскированы в различных предметах мебели, ввозившихся из стран Дальнего Востока. Предполагается, что все эти марки использовались для оплаты писем первого класса внутреннего режима.

Автор:
Сарра Дальдул

«Поддельные марки имеют «отличное качество» и продаются в магазинах розничной торговли, бакалейных лавках, киосках, - с сожалением отметила Клаудиа Хагер, сотрудница Госзнака Австрии еще одной страны, ведущей борьбу с этим бедствием. - Стоимость марки невелика, но когда они производятся и распространяются в больших количествах, ущерб от этого огромен. Марка представляет собой фирменную символику почты, а также подлинный зарегистрированный товарный знак, посредством которых почтовые службы отличаются друг от друга. Она играет роль посланника страны».

Мелкая торговля и технологии

Как объяснил Жан-Франсуа Ложетт, росту подделок, в частности, в промышленно развитых странах, способствовал ряд факторов. В первую очередь, это широкое распространение предварительно оплаченных корреспонденций, а также увеличение численности пунктов продаж марок в Интернете. Во-вторых, рынок почтовых марок был открыт для конкуренции. Все это вместе взятое затрудняет контроль за дистрибьюторскими сетями и стимулирует мошенников к изготовлению и сбыту фальшивых марок. Подделка затрагивает в большей степени те страны, которые используют самые современные технологии печатания. Такое оборудование доступно для мошенников, учитывая его приемлемую цену и простоту в использовании.

Столкнувшись с этой масштабной проблемой, ВПС при поддержке многих стран принял ряд мер и постановлений по борьбе с этим явлением и выявлению поддельных марок до их выпуска в торговую сеть. Кроме того, Союз стремится играть объединительную роль в том, что касается повышения осведомленности общественности в этой проблеме, и регулярно организует филателистические семинары, посвященные новым технологиям и способам защищенной печати. Владельцы типографий и специалисты типографского дела могут привлекать таким образом внимание экспертов в области филателии и давать им рекомендации, чтобы гарантировать защищенное печатание.

На одной из конференций в 2007 году заинтересованные страны проанализировали сложившуюся обстановку и предложили пути выхода из нее. Специалисты обменялись опытом и рассказали о различных мерах, принимаемых для решения этого щекотливого вопроса. Используются различные решения - от вкрапления защитных элементов при изготов-

Подделке не поддается

Типографии, гарантирующие выпуск защищенной печатной продукции, используют сегодня различные способы перфорации, запахи, гравировку, голограммы и другие самые современные методы производства, чтобы более надежно защитить марки от подделки и даже обескуражить мошенников.



До и после – Позолоченная рамка австрийской марки «Святое Семейство» (вверху) явно теряет свой блеск при рассмотрении ее подделки (с пометкой «Копия»). Линейные структуры также свидетельствуют о низком качестве лазерной печати.

лении легальных марок до визуального контроля за марками, выпускаемыми в обращение, что является весьма дорогостоящим методом.

Типографии, гарантирующие защищенную печать

ВПС ориентирует страны-эмитенты, входящие в систему WNS (Всемирная система нумерации почтовых марок, служащая для рекламы и пропаганды легальных выпусков (см. текст в рамке)), на пользование услугами типографий, гарантирующих защищенную печать. Союз публикует также список типографий, печатающих ценные бумаги, ратифицировавших этический кодекс ИНТЕРГРАФА – международной конфедерации полиграфической промышленности и вспомогательных отраслей, с которой ВПС подписал в 2003 году соглашение о сотрудничестве. ИНТЕРГРАФ устанавливает стандарты и требования, которым необходимо соответствовать, чтобы войти в разряд типографий, гарантирующих защищенную печать. Еще одной несложной мерой, применяемой многими странами-членами, является указание на почтовой марке названия типографии.

В статье 7.7 своего нового кодекса профессиональной этики в области филателии ВПС рекомендует почтовым службам размещать заказы на печатание почтовых марок только в тех типографиях, которые гарантируют их защиту и приняли этический кодекс ИНТЕРГРАФА.

Прогресс в деле борьбы с подделками

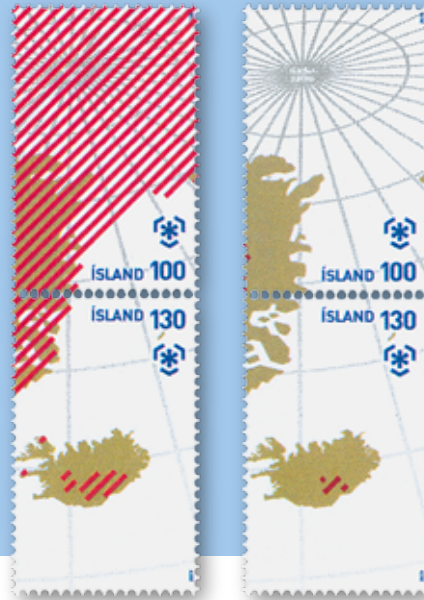
Благодаря многочисленным усилиям по борьбе с фальсификацией марок таким странам, как Швеция удалось повернуть существующую тенденцию вспять. Начальник отдела маркетинга и дизайна марок шведской почты Кристина Олофсдоттер счита-



Эта индийская марка излучает аромат жасмина, как и изображенный на ней цветок.



На французской марке, выпущенной в честь Луи Брайля, изображен фрагмент шрифта для



При изготовлении этой исландской марки, посвященной защите полярных областей и ледников, были использованы термохромные чернила. Красными штрихами показано нынешнее положение ледникового щита. При соприкосновении с источником тепла красные линии постепенно исчезают, демонстрируя, насколько сократятся к 2100 году, если верить научным прогнозам, ледники и замёрзшая поверхность Северного Ледовитого океана.

ет, что в настоящее время ситуация в ее стране находится под контролем. Благодаря предпринятым начиная с 2007 года мерам шведская почта смогла максимально сократить контрабанду поддельными марками. «Принятые нами меры безопасности оказались весьма эффективными, в результате чего было зарегистрировано только восемь новых случаев подделок», - отметила она с удовлетворением.

Все марки подвергаются техническому анализу и проходят через систему контроля подлинности. Почта провела обучение служащих с целью усиления их бдительности и привлечения внимания к серьезности этой проблемы.

Для повышения осведомленности клиентов были также использованы СМИ, что во многих случаях помогло обнаружить изготовителей и продавцов фальшивок. Кроме того, офицеры полиции прошли специальную подготовку для выявления таких мошенников.



Португалия и Канада используют в качестве защитного средства перфорацию в виде таких национальных символов, как крест или кленовый лист, которая затрудняет фальсификацию марок.



Марки, выпущенные Почтой Гонконга по случаю Нового лунного года, с рельефными изображениями крысы и быка золотистого цвета.

«Мы также были вынуждены внести изменения в методы дизайна марок, включив в них знаки, свидетельствующие об их подлинности, и приняв другие защитные меры, распознаваемые как населением, так и почтовыми служащими. Сегодня шведская почта работает в сети с установленными и признанными партнерами», - сказала в заключение Кристина Олофсдоттер. Она также рекомендует почтовым службам-эмитентам, сталкивающимся с проблемой фальсификации марок, сотрудничать с полицией и собирать информацию для включения в базу данных сортировочных центров. По ее словам, эти меры оказываются весьма полезными.

Почтовые операторы продолжают прилагать усилия по привлечению внимания к проблеме подделок. 13-15 мая ИНТЕРГРАФ организует в Стокгольме технологический салон, в котором примут участие предприятия полиграфической промышленности, гарантирующие защищенную печать. Вопрос о подделках будет также рассматриваться в рамках филателистических выставок в Лондоне (апрель 2010 г.) и в Португалии (май 2010 г.).

WNS: марки под цифрами

WNS – всемирная система нумерации почтовых марок предназначена для рекламы и пропаганды законных и официально выпущенных марок. Она была введена в эксплуатацию Всемирным почтовым союзом совместно со Всемирной ассоциацией развития филателии 1 января 2002 года. Все марки, выпускаемые странами-участницами системы, регистрируются на двуязычном сайте www.wnsstamps.ch, и им присваивается уникальный номер WNS. ВПС рекомендует странам присоединяться к системе, однако, поскольку эта услуга платная, он не может их к этому принуждать. Кроме того, Союз предложил изображать предупредительный знак на полях тех марок, которые стали объектом подделок, однако страны-члены опасаются, что эта мера будет невольно способствовать продвижению фальшивых марок, имея в виду, что у них есть свои покупатели. На сегодняшний день членами WNS является 191 выпускающая почтовая администрация из 237 насчитывающихся во всем мире. На сайте www.wnsstamps.ch размещен перечень, включающий более 37 тысяч марок.

О почтовой марке в нескольких словах

В соответствии с Актами ВПС почтовые марки выпускаются исключительно компетентными органами-эмитентами; процесс выпуска почтовых марок включает в себя также их ввод в обращение. Почтовая марка является признаком суверенности государства и служит подтверждением оплаты почтового сбора, соответствующего ее действительной стоимости, в том случае, когда марка наклеивается на почтовое отправление согласно Актам Союза. Почтовая марка как предмет филателии является источником дополнительных доходов для назначенных операторов. Она должна находиться в обращении на территории выпустившей ее почтовой администрации и применяться в целях оплаты почтового сбора или филателии.

Источник: Кодекс профессиональной этики в области филателии для стран-членов ВПС (24-й Всемирный почтовый конгресс, рекомендация C 26/2008).

Вероятно, было бы наивно предполагать, что когда-нибудь подделки удастся полностью искоренить. По мнению Жана-Франсуа Ложетта, ВПС и его страны-члены продолжают сотрудничество и обмен информацией о наиболее эффективных стратегиях и методах обеспечения защиты почтовых марок, которые могут быть приняты для смягчения негативных последствий этого явления или, по крайней мере, заставят преступников изрядно поломать голову.

В то время как новости о финансовом кризисе не сходят с первых страниц газет и журналов, а «Большая семерка» и ООН, помимо прочих, стараются найти решения для его урегулирования, ВПС также считает необходимым принять участие в обсуждении этой проблемы.

Почтовый сектор должен сыграть важную роль в этих условиях, и я буду отстаивать эту позицию на дискуссии высокого уровня на сессии Совета почтовой эксплуатации и предстоящем собрании Совета руководителей секретариатов организаций системы ООН, которые состоятся в начале апреля.

Нынешний кризис породил не только недоверие среди игроков финансового рынка, но и привел к изменениям поведения потребителей и деловых кругов; в результате кризиса в значительной степени возросло потребление в регулировании и вмешательстве государства в финансовую сферу. Однако я убежден, что более крепкая мировая почтовая сеть может и должна сыграть определенную роль в кризисный период, используя свою репутацию, основанную на доверии клиентов, и стабильность, источником которой она является.

Одно из основных последствий кризиса проявляется в виде неприязни риска, что приводит к урезанию кредитов для частных лиц и коммерческих предприятий, замораживанию межбанковских займов, сокращению доступа к рынкам капиталов и их значительной утечке в новые и менее развитые страны. Это влечет за собой рецессию в масштабах всего мира, которая может замедлить международный товарообмен и миграционные потоки.

По моему мнению, почтовый сектор может содействовать ослаблению этих угроз посредством доверия, обеспечения доступа к финансовым услугам и партнерства.

С начала кризиса количество открытых депозитных и сберегательных счетов в почтово-финансовых учреждениях заметно возросло. Такое доверие может способствовать сохранению и развитию эффективных и надежных почтовых платежных систем и стабилизации финансовых условий с помощью мировой почтовой сети, насчитывающей свыше 660 тысяч отделений. Почтовые сети позволяют также семьям с низкими и средними доходами, лишенным традиционного банковского обслуживания, получить доступ к базовым финансовым услугам.

По прогнозам, объем денежных переводов, являющихся жизненно важным источником финансирования для многих развивающихся стран, должен значительно уменьшиться в связи с замедлением процесса миграции. Электронная система денежных переводов ВПС, связывающая сейчас 60 стран, основывается на межправительственном договоре, включающем в себя электронный параметр финан-

совых транзакций. Обеспечение надежных и доступных переводов по приемлемым ценам через почтовые сети отвечает потребностям рабочих-мигрантов, их стран и международному сообществу в целом. Почтовые службы могли бы даже предлагать счета, специально предназначенные для рабочих-мигрантов, чтобы более эффективно направлять денежные потоки, способствуя тем самым накоплению сбережений и инвестициям.

Оказываемое почтовому сектору доверие могло бы также стать для него преимуществом, с помощью которого можно было бы содействовать развитию посылочной торговли, так как почтовые службы представляют собой третье доверенное лицо, особенно в электронной торговле, где покупатели и продавцы зачастую не знают друг друга. Этот аспект приобретает важное значение, учитывая, что все больше и больше потребителей осуществляют покупки в режиме онлайн.

Сокращение торговых потоков и перспектива принятия протекционистских мер ставит сейчас под угрозу международный товарообмен. Создание оптимальных условий должно позволить всем производительным силам участвовать в международной торговле. Именно по этой причине ВПС сотрудничает, например, с Международной ассоциацией воздушного транспорта и Всемирной таможенной организацией с целью более тесной координации их деятельности и укрепления мировой сети логистики. В результате этой деятельности осуществляются программы по оказанию помощи предприятиям малого бизнеса развивающихся стран в экспорте их продукции и распространении через почтовую сеть на другие регионы успешного опыта, накопленного в Латинской Америке. Почтовый сектор, насчитывающий свыше пяти миллионов работников, является одним из крупнейших работодателей в мире. Безусловно, кризис отразится на социальном положении в секторе. Подготовка кадров и социальный диалог будут приобретать все более важное значение. Мы будем следить за совершенствованием программ дистанционного обучения TRAINPOST ВПС, а ВПС и UNI Global (международное профсоюзное объединение, включающее работников почтовой отрасли) будут совместно трудиться над проектами в таких областях, как устойчивое развитие, социальный диалог в развивающихся странах, здравоохранение и т.д.

ВПС продолжит свои усилия по укреплению почтового сектора как движущей силы и инфраструктуры развития. Однако требуется, чтобы реакция на кризис была всеобъемлющей. Необходимо устанавливать партнерские отношения наподобие инициативы «Помощь торговле» Всемирной торговой организации, в частности, между специализированными учреждениями и организациями системы ООН. В таких областях, как обеспечение доступа к финансовым услугам, развитие товарообмена и особенно в социальной сфере, ВПС может действовать только при поддержке других организаций.

Я по-прежнему убежден, что мощная мировая почтовая сеть является ключевой инфраструктурой для смягчения последствий финансово-экономического кризиса, в котором мы сейчас находимся.



Автор: Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан

В ЦЕНТРЕ ОСОБОГО ВНИМАНИЯ – ПОСЫЛКИ

Объем почтовых посылок на внутренних рынках в 2007 году составил 6,5 миллиарда отправок, т.е. на 7,9% больше, чем в 2002. За этот период международный обмен посылками вырос лишь на 1,4% и равнялся в 2007 году 44 миллионам.

.....
Текст:
Реал Леблан
.....
Фото:
Марк Коот

В результате роста электронной торговли и реализации стратегии, в большей степени ориентированной на клиентов, назначенные операторы становятся все более агрессивными производителями услуг на посылочном рынке, где царит жестокая конкуренция и где для завладения новыми рыночными долями обязательно необходимо использовать современные технологии. Точную стоимость мирового рынка посылок определить сложно. Государственные и частные почтовые операторы всего мира ревниво оберегают свои данные. Однако исходя из ряда опубликованных отчетов можно предположить, что в 2005 году капиталоборот мирового рынка посылок и экспресс-отправлений составлял около 162 миллиардов долларов США. Специалисты утверждают, что в странах Евросоюза, где почтовые службы являются крупными операторами на посылочном рынке, его рост превышает 6% в год и составлял в 2005 году 39 миллиардов евро.

В последние годы страны-члены ВПС сосредоточили внимание на качестве посылочной службы. Нанесение штрих-кодов и ответственность за пересылаемые отправления являются отныне обязательными характеристиками, а выплата премиальных вознаграждений увязывается с некоторыми компонентами службы. В 2010 году размер премий будет также зависеть от результатов, которых добьются страны по сравнению с плановыми показателями в области передачи данных.

Новая Комиссия «Посылки» Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) продолжит усилия по повышению качества, однако ее председатель Силия Гелбрэйт (Почта Новой Зеландии) утверждает, что назначенные операторы должны будут глубже осознать рыночные реалии и потребности клиентов, чтобы более эффективно воспользоваться предоставляющимися возможностями и завоевать доверие клиентуры.



«НАМ НАДО ПРЕДЛАГАТЬ КОМПЛЕКСНЫЕ РЕШЕНИЯ, А НЕ ТОЛЬКО ПРОДУКТЫ, И ПОДДЕРЖИВАТЬ ПРИЕМЛЕМЫЕ ДЛЯ ВСЕХ КЛИЕНТОВ ЦЕНЫ.»

Каковы в настоящее время основные тенденции посылочного рынка?

Поскольку в посылочном секторе складывается благоприятная ситуация, способствующая его росту, мы должны оказывать ему всяческую поддержку. Привычки потребителей меняются. Сейчас можно наблюдать тревожные для традиционной почты признаки, которые проявляются в ее замене электронными средствами связи; в то же время увеличение транзакций в Интернете повлекло за собой рост посылочного рынка ввиду того, что потребители стали чаще приобретать товары в режиме онлайн за границей. Благодаря огромной протяженности сети почтовых отделений и доверию, которым пользуются у клиентов национальные назначенные операторы, у нас имеются немалые возможности содействовать развитию этих тенденций, предлагая превосходные решения. Мы также начинаем осознавать необходимость предоставлять коммерческие решения отправителям крупных объемов посылок в международном режиме. Поэтому в течение этого цикла мы будем акцентировать внимание на совершенствовании продукта «посылка» и его маркетинге.

В одном из отчетов Конгресса рекомендуется, чтобы ВПС добился «лучшего понимания рынка». Что под этим конкретно подразумевается?

Это значит, что мы должны все вместе лучше понять потребности наших клиентов. В СПЭ нам нужно прислушиваться к их мнениям. Нам надо предлагать комплексные решения, а не только продукты, и поддерживать приемлемые для всех клиентов цены. У нашей клиентуры должна быть возможность вы-

бора в том, что касается цен и услуг. Мы будем изучать создание таких услуг, как прямой доступ и усовершенствованная процедура возврата посылок. Посылочный рынок быстро развивается, и назначенные операторы противостоят сильной конкуренции. Крайне важно сделать правильный выбор и поставить заботу о клиентах во главу угла.

Что вы собираетесь сделать, чтобы голос клиентов был услышан?

Каждый назначенный оператор по отдельности обладает массой информации о накопленном опыте в работе с клиентурой, ее привычках и потребностях, которой он может поделиться с другими. Все вместе мы должны более эффективно обмениваться имеющимися у нас сведениями и извлекать уроки из удачного опыта друг друга. Одним из вопросов, постоянно включаемых в повестку дня Комиссии «Посылки», является опрос мнений по поводу новых инициатив на региональном уровне для решения старых проблем с помощью нового подхода. Например, в Западной Африке почтовые службы работали в тесном контакте друг с другом над определением оптимальных маршрутов, чтобы с большей уверенностью сообщать своим клиентам о том, когда их отправления будут экспедированы и доставлены. Мы будем также сотрудничать с другими группами партнеров в ВПС – такими, как Кооператив EMS, группа «Разработка продуктов и маркетинг» нашей Комиссии, Консультативный совет по директ-мейл и Консультативный комитет. Они тоже представляют интересы клиентов, которых мы стремимся обслуживать.

Нанесет ли финансовый кризис

серьезный удар по посылочному бизнесу?

Сейчас об этом преждевременно говорить. Однако клиенты, возможно, будут чуть внимательнее относиться к произвольным затратам и изыскивать другие средства для доставки своих товаров. Мы должны прислушиваться к потребностям и озабоченностям наших клиентов и сосредоточиться на главном. Вместе с СПЭ у нас есть возможность глубже понять, как осуществляется наша деятельность и какой она должна быть в результате влияния кризиса. В конце концов, исходящие от меня посылки являются для других входящими. Мы образуем всемирную сеть. Кризис может открыть перед нами возможность привлечь тех клиентов, которые ранее пользовались услугами высшего разряда качества, предоставляемыми непочтовыми операторами; вместе с тем мы должны следить за тем, чтобы предлагались приемлемые цены.

Какое достижение в области качества, на ваш взгляд, было наиболее значительным за последние годы?

Вне всякого сомнения, использование штрих-кодов. Они послужили основой для многочисленных усовершенствований в последние годы. В 2005-ом мы сделали обязательным использование штрих-кодов. В то время только 87 стран систематически наносили штрих-коды на экспортируемые посылки. В 2007-ом мы продвинулись еще дальше и сделали нанесение штрих-кодов обязательным условием для участия в системе премиальных выплат из входящих сухопутных долей тарифа (это суммы, которые страны выплачивают друг другу в виде вознаграждения за доставку входя-

щих международных посылок). В настоящее время штрих-коды на посылки наносятся более чем в 150 странах. Эта технология позволяет следить за отправленными и устанавливать их местонахождение, а также оперативно отвечать на клиентские запросы о предоставлении информации с помощью нашей общей рекламационной Интернет-системы.

Внедрение штрих-кодов и систем слежения за прохождением посылок явилось важным достижением. Настолько ли они эффективны на самом деле?

Конечно, теперь у нас есть достаточная база для совершенствования службы, и работы по входящим сухопутным долям тарифа во многом способствовали принятию эффективных мер для стимулирования стран-членов. Таким образом, когда технологии взяты на вооружение, требуется усилить профессиональную подготовку и техническую поддержку. В настоящее время нашу систему рекламаций используют около сотни стран; для развивающихся первостепенное значение имеет прикладная программа IPS (международная почтовая система). Однако, чтобы обмен данными был как можно более полезным для стран-членов, всем необходимо до конца понять ее функциональные возможности и характеристики. Приведу пример. В одной стране данные IPS вводились в компьютер с использованием неправильного трафарета, в результате чего не происходила передача информации. Специалисты в некоторых странах просто не знали, что возможность обмениваться электронными сообщениями о депешах является интегрированной функцией IPS. Для обеспечения наилучших результатов ВПС должен привлекать внимание заинтересованных сторон к использованию технологий, осуществляя мероприятия по профессиональной подготовке и контролю за применением полученных знаний. Точно так же, пока 100% стран не будут передавать достоверные данные о прохождении отправлений и своевременно отвечать на рекламации, мы не сможем предла-

гать нашим клиентам единые служебные нормативы во всей мировой сети.

Повышение качества – это один вопрос. Другой вопрос в том, как Союз может помочь странам-членам в развитии их посылочного рынка?

ВПС должен по-прежнему способствовать обмену информацией между его членами. Нам нужно использовать эти знания во всеобщих интересах. Изучение тенденций, касающихся изменения объемов отправок, и региональных инициатив – таких, как разрабатываемая сейчас транспортная сеть в Западной Африке, конечно, приносит пользу, однако мы должны уметь использовать эту информацию, чтобы предоставлять клиентам такое обслуживание, в котором они нуждаются. Достаточно взглянуть на рынок, чтобы увидеть, что на нем уже существует полный ассортимент решений. Нет причин для того, чтобы нельзя было предоставлять такие же хорошие услуги или даже лучше. Нам только нужно быть чуть восприимчивее и изучать новые опции услуг – такие, как прямое включение посылок во внутренние почтовые потоки, предварительная таможенная очистка и выставление счетов адресату.

Как страны-члены могут более оперативно и в большей мере конкурентоспособно осуществлять на практике принятые решения?

Мы можем начать с определения степени приоритетности наших производственных задач. Важно, чтобы члены знали, в каком направлении мы работаем; мы не можем позволить себе работать обособленно. Применение стратегии, ориентированной на результаты, должно облегчить нашу задачу. Многие ожидают, что новая Комиссия «Посылки» пойдет по следам прежней группы и проделает отличную работу; поэтому важно, чтобы мы сразу взяли за самое главное. Приветствовалось бы более широкое участие в группе, чтобы у нас была возможность узнавать разные точки зрения. Для этого мы могли бы использовать такой вид связи, как телеконферен-

ция. В то же время мы работаем над созданием к концу 2009 года новых компонентов службы, одним из которых является прямой ввод международных отправок в национальные потоки. Если нам удастся получить ориентированные на рынок результаты, то еще больше стран захотят обеспечивать эту составляющую. Мы должны также более тесно сотрудничать с региональными союзами, чтобы знать мнения регионов по различным вопросам и руководствоваться идеей о том, что ВПС может предлагать решения, ориентированные на клиентов.

Вы дважды упоминали в своих ответах о так называемом прямом доступе. В чем он конкретно заключается?

Это разновидность услуги, которая уже предлагается некоторыми почтовыми операторами в рамках международной службы письменной корреспонденции, когда отправления, поданным какой-либо почтовой службой в другой стране, придают вид отправок внутреннего режима этой страны. В подобных случаях за такие отправления взимаются внутренние тарифы, в результате чего коммерческим компаниям гораздо выгоднее иметь дело с почтой, чем с ее конкурентами. Мы стремимся предлагать такой же вид услуги для международных посылок. Что касается посылочной почты, то мы надеемся, что так называемый прямой доступ особенно заинтересует работающие в режиме онлайн торговые или дистрибуторские фирмы, которые стараются к своим клиентам и пользоваться конкурентными коммерческими тарифами. Многие почтовые службы уже предлагают превосходные платформы для электронной торговли. Прямой ввод (доступ) является решением в области доставки, с помощью которого мы можем предложить глобальную комплексную услугу начиная с маркетинга (в виде директ-мэйл) и продажи (благодаря платформам электронной торговли) и кончая доставкой (благодаря прямому вводу). Такая глобальная комплексная услуга соответствует пожеланиям клиентов,



которые ожидают, что операторы предложат им эффективные решения и установят партнерские отношения, чтобы помочь им проникнуть на новые рынки и добиться роста бизнеса.

По мере улучшения качества службы почтовых посылок сокращается разница между этой службой и EMS. Страны-члены считают, что Комиссия «Посылки» и Кооператив EMS должны более тесно сотрудничать. Как эти два органа могут усовершенствовать разработку своих продуктов?

Посылки и EMS должны быть взаимодополняющими, а не конкурирующими службами. Кооператив EMS и Комиссия «Посылки» уже обмениваются массой информации, чтобы лучше понимать поведение своих клиентов. Меня приглашают на собрания правления Кооператива EMS, а мы их членов на наши собрания. Мы совместно организуем семинары в Азиатско-Тихоокеанском регионе и надеемся, что сможем делать это и в других регионах.

Есть мнение, что слабым местом назначенных операторов является их имидж ввиду отсутствия на рынках общего бренда. Вы согласны с таким утверждением? Думаете, что важнее иметь доверие к нашей сети. Мы располагаем таким количеством контактных пунктов, как ни одна другая компания, и должны говорить о преимуществах, которые дает нам наша сеть. Что такое автори-

тетный мировой бренд? Это когда клиент знает, что высокий уровень обслуживания в одной стране будет таким же в другой. У нас, почтовых служб, имеются также общие черты, например, доступность наших услуг по приемлемым ценам. Мы должны лучше продавать свои услуги, соблюдая данные нашим клиентам обещания.

Сейчас во многих странах таможенное законодательство претерпевает изменения. Каковы их последствия для таможенной очистки международных посылок?

В этом вопросе масса нового и неизведанного. Такие изменения, как внесение в законодательство положений об обмене электронными таможенными данными, могут серьезно отразиться на нашей эксплуатации, учитывая, что значительная часть обрабатываемых нами посылок подается еще в операционные окна и не заделывается в стандартные коммерческие депеши с представлением таможенной информации в обычном и электронном виде. У нас в ВПС над этим вопросом работают различные группы. Важно, чтобы они располагали достаточным временем и необходимыми знаниями для принятия совместных со Всемирной таможенной организацией мер, направленных на более эффективную таможенную обработку посылок.

Думаете ли вы, что ВПС действительно сможет добиться успеха в

таком конкурентном секторе, как посылки?

Конечно. У нас доступная и приемлемая по цене услуга. Между группами существует хорошее взаимодействие, и когда мы хотим что-то изменить, мы можем это сделать, что мы уже не раз доказывали. Возьмите, например, входящие сухопутные доли тарифа. Когда работа в этом направлении только начиналась, страны сами определяли свои доли, а на Бухарестском конгрессе мы пришли к решению, наделившему СПЭ необходимыми полномочиями для установления тарифов и выплаты премиальных странам, обязавшимся предоставлять услугу с некоторыми специфическими разновидностями. Сегодня в результате изменения рыночных тенденций и финансового кризиса мы оказались в некотором смысле в чрезвычайной ситуации, но, как мы уже это неоднократно демонстрировали, в случае необходимости мы способны переоценить свои возможности.

Историческое слияние

Министр по делам предпринимательства, энергетики и связи Швеции и министр транспорта Дании подписали партнерское соглашение о слиянии Posten AB и Post Danmark. Вопрос о слиянии будет изучен регулирующими органами этих стран.

Годовой капиталоборот объединенной компании составит около 45 млрд. шведских крон, и в его штате будет насчитывается более 50 тысяч человек. С шведской стороны государству будет принадлежать 60% капитала, а с датской – 40%.

Решения будут беспристрастно приниматься обоими государствами, а штаб-квартира компании расположится в городке Сольна, неподалеку от Стокгольма.

Слияние имеет историческое значение и позволит двум национальным компаниям стать более конкурентоспособными, а также упрочить свои позиции на почтовом рынке северных стран.

Источник: сообщение для печати Posten AB

ePostal – единый портал для электронных почтовых услуг

Начиная с апреля 2009 года южноафриканская почта объединяет все свои электронные почтовые услуги на едином портале ePostal. На нем уже зарегистрировались более 121 тысячи пользователей.

Этот новый сайт предназначен как для административных органов, так и для предприятий крупного, среднего, малого бизнеса и частных лиц.

Он предлагает услугу гибридной почты и прием платежей по счетам, в т.ч. оплату за продление аренды почтовых ящиков и штрафов за нарушение правил дорожного движения. Эти счета могут быть оплачены в режиме онлайн по электронной почте, факсу или SMS. В последние три года ежегодный рост объема электронных услуг составлял 60%.

Источник: Itweb

Неграмотных станет меньше

Бельгийская почта добилась настоящего успеха, продав 20 миллионов рождественских марок на общую сумму 840 тысяч евро. Из стоимости каждой проданной марки два сантима были перечислены в Фонд почты по борьбе с неграмотностью.

Отсутствие образования по-прежнему является важной проблемой и, по последним данным, касается миллиона бельгийских граждан, испытывающих трудности с чтением и письмом. Внесенные в этот фонд денежные средства будут использованы для активизации созидательной деятельности организаций и административных органов, ведущих борьбу с этим социальным бедствием, содействия иностранным семьям в том, чтобы они отдавали как можно раньше своих детей в школу, и оказания помощи женщинам иностранного происхождения в преодолении барьеров, связанных с неграмотностью.

Источник: сообщение для печати Фонда короля Бодуэна

«GeoPost» на индийском рынке

Правительство Индии разрешило французской компании почтовой «GeoPost SA», принадлежащей правительству Франции, приобрести 60% акций компании «Continental Air Express», перевозящей экспресс-посылки. Однако приобретение капитала иностранной компанией сопровождается оговоркой: сегмент писем и мелких посылок весом до 2 кг по-прежнему будет зарезервирован за индийскими операторами в силу международной регламентации. Деятельность компании будет

ограничиваться сегментом экспресс-доставки посылок весом свыше 2 кг, пересылаемых между коммерческими предприятиями.

Выданное разрешение может создать прецедент, поэтому сейчас в почтовую регламентацию Индии вносятся поправки, одна из которых направлена на то, чтобы установить верхний предел иностранных инвестиций в курьерские компании в размере 49%.

Источник: «Economic Times» (Индия)

Обзор почтовой прессы

В Бразилии контракты заключаются в режиме онлайн

В прошлом году бразильская почта оформляла почти всю свою тендерную документацию и контракты на приобретение товаров и услуг через Интернет (в общей сложности было заключено более трех тысяч сделок на общую сумму 900 миллионов долларов США). Такие электронные операции выгодны как для почты, так и для экономики страны. В тендерах участвует большое количество компаний, в результате чего растет

конкуренция, упрощаются производственные процессы и обеспечивается прозрачность. Еще одно преимущество: затраты снизились на 18,7%, при этом экономия составила около 218 миллионов долларов США. Недавно почта создала специальный веб-сайт для этой деятельности.

Источник: сообщение для печати «Empresa de Correios e Tel grafos»

Обновление почтового индекса

Почта Марокко изменила структуру своего почтового индекса с целью автоматизации сортировочных операций и оптимизации доставки отправок. В применяемых в почтовых индексах новых международных стандартах определено географическое положение каждого района, квартала, почтового отделения и участка для выдачи отправок в операционных окнах и для их доставки в почтовые ящики. Теперь Почта Марокко может обеспечивать для крупных клиентов, производящих большие объемы отправок, доставку почты в один пункт и систематизацию их баз данных, а также справочников в бумажном или цифровом формате.

Источник: сообщение для печати Почты Марокко

Ставка на образовательные программы

Deutsche Post World Net (DPWN) принимает участие, в том числе финансовое, в образовательном проекте «Teach First Germany», предназначенном для учащихся колледжей и лицеев. Работники этой немецкой группы будут участвовать в данной инициативе на добровольной основе. Они будут рассказывать о своей профессии и необходимых для этого знаниях в участвующих в проекте учебных заведениях. DPWN выделит финансирование и организует летнюю стажировку для детей служащих Deutsche Post и DHL, во время которой они узнают о возможностях этих компаний на рынке труда.

Специально отобранные студенты университетов пройдут подготовку для оказания помощи преподавательскому составу, задача которого заинтересовать молодых людей в совершенствовании своих результатов и знаний.

Источник: Коммунике DPWN

Содержание газеты – по желанию пользователя

Швейцарская почта проводит в Цюрихе тестирование еженедельной электронной газеты «Personal News», содержание которой читатель может выбирать среди двух десятков швейцарских и зарубежных изданий. В условиях падения традиционных отправок швейцарская почта решила использовать эту новую рыночную нишу: содержание газеты формируется по желанию читателя совместно с издателями, заинтересованными в расширении читательской аудитории.

На выделенном веб-сайте пользователь выбирает заинтересовав-

ший его раздел из двух десятков иностранных изданий и швейцарских изданий на немецком языке, а на следующий день получает газету на бумаге формата А3 в черно-белом изображении, либо по электронной почте в цветном. Швейцарская почта разработала программное обеспечение, позволяющее автоматизировать весь производственный цикл с размещения заказа до печатания газеты в одной цюрихской типографии. Сейчас этот проект проходит испытания, которые будут продолжаться три месяца.



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

Optimize your performance.



Photo Graphic Obsession

SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

To create customers' loyalty, parties involved in the postal business are to be twice as attentive to reach their performance goals.

By allocating 10 % of its turnover to R&D, SOLYSTIC is able to understand the needs of postal operators and to offer future solutions.

Selecting the SOLYSTIC products is to bet on innovation in order to optimize your performance.

www.solystic.com



Future postal solutions

bb&b



Почтовая сеть

*Для доступных
международных денежных
переводов*

