

UNION POSTALE

июнь 2009

События, которые приводят
почтовый сектор в движение

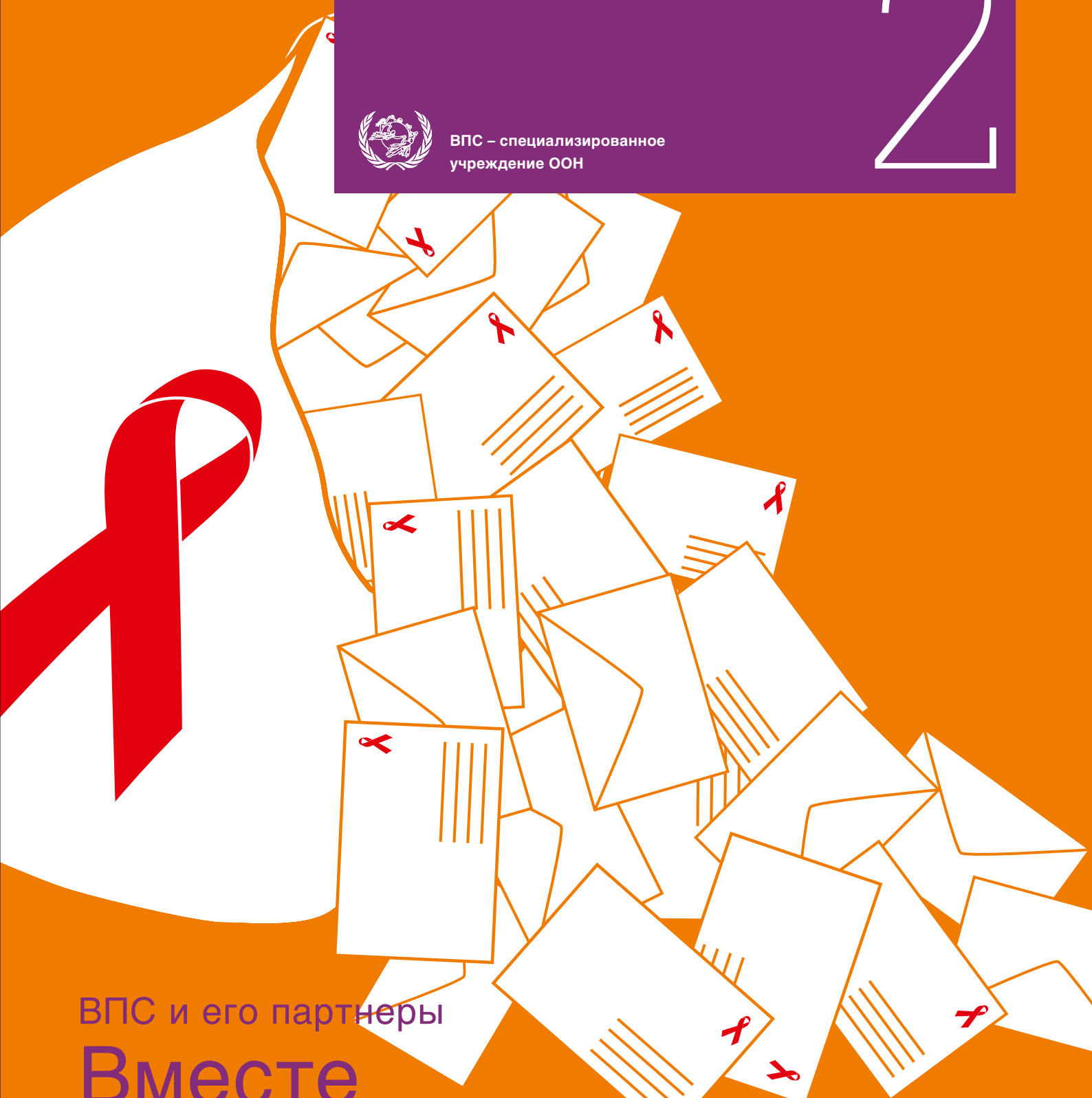


ВПС – специализированное
учреждение ООН

2

ВПС и его партнеры

Вместе против ВИЧ



Conference programme announced!

BOOK ONLINE
SAVE UP TO 15%

www.postexpo.com



POST-EXPO 2009

Delivering the future of postal technology

POST-EXPO 2009

29, 30 September & 1 October 2009

Hannover, GERMANY

www.postexpo.com

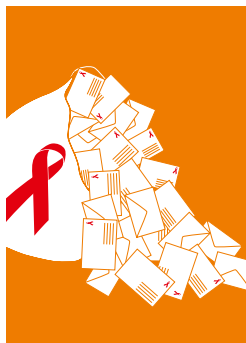
In association with

postal
technology international



Deutsche Messe
Hannover - Germany

СОДЕРЖАНИЕ



Почтовые службы, образующие не имеющую себе равных сеть, являются основными участниками всемирной кампании по привлечению внимания к способам распространения ВИЧ

На обложке:

Вместе против ВИЧ

ВПС и ЮНЭЙДС начинают всемирную кампанию по предотвращению заражения вирусом иммунодефицита человека

8

Ценный опыт на экспорт

Латинская Америка широко применяет программу «Exporta Fácil» бразильской почты

13

Лидеры почтового сообщества обсуждают глобальный кризис

ВПС организовал важную конференцию по вопросам финансового кризиса, на которой были представлены результаты его изучения о влиянии кризиса на почтовый сектор

17



ЛИЦА

Эммануэль Халугимана (Руанда)

«Почтовый союз» начинает новую рубрику, посвященную работникам, на которых держится вся почта

20

Интервью

Региональный подход в действии

Генеральный секретарь Панафриканского почтового союза Рода Масавиру рассказывает о модернизации почтовых служб в Африке

22

Когда стихия разбушевалась...

Жители Италии и Австралии, пострадавшие от стихийных бедствий, получили помощь от своих почтовых служб

27

Постоянные рубрики

Новости вкратце

4

Предисловие

5

Обзор печати

30

134-й год

ИЮНЬ

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 тестирует защищенную аутентификацию электронных документов

Почта Макао предоставила Всемирному почтовому союзу технологию электронной сертификации в целях исследования и развития. Благодаря этой технологии ВПС может теперь выдавать электронные сертификаты и присваивать частным лицам цифровые идентификационные номера, позволяющие им с гарантией надежности подписывать электронные документы и выполнять в режиме онлайн транзакции, связанные с правовыми обязательствами.

ВПС будет использовать эту технологию для выдачи ограниченного количества сертификатов специалистам Международного бюро и стран-членов Союза для некоммерческого применения. По мнению эксперта ВПС по электронным почтовым услугам Пола Донахью, испытание данной технологии является для организации важным этапом. В общем, эта технология стоит дорого, и ее довольно сложно внедрить или приобрести. Многие страны-члены пока не имеют к ней доступа. Сейчас они могут изучить эту технологию, а после того, как примут участие (бесплатно или с минимальными затратами)

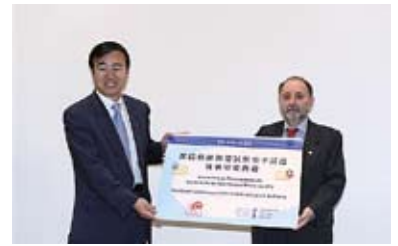
в организованном ВПС тестировании защищенной передачи и приема электронных сообщений, дадут рекомендации по ее использованию.

Выдаваемые Международным бюро электронные сертификаты будут служить в первую очередь для обеспечения безопасности компьютеров и сетей, включая гарантию защищенного дистанционного доступа на веб-сайт, а также для идентификации компьютеров, имеющих разрешение на подключение к внутренней сети.

Впоследствии члены Группы «Электронные услуги» Совета почтовой эксплуатации и Телематического кооператива смогут пользоваться данной технологией для обмена документами, требующими цифровой подписи.

Пилот-проект позволит также ВПС провести практические работы по электронным почтовым штемпелям для сертификации, заказным электронным сообщениям и другим цифровым услугам.

«Наша цель – изыскать инновационные средства для того, чтобы почтовые службы оставались жизнеспособными и продол-



Заместитель Генерального директора ВПС Гуочжонг Хуанг принимает из рук президента-генерального директора Почты Макао Карлоса Рольдао Лопеса сертификат о передаче технологии.

Фото: Почта Макао

жали играть свою социальную роль как производители универсальной услуги, - подчеркнул руководитель Почты Макао Карлос Рольдао Лопес. – В эпоху Интернета, когда использование электронных средств вместо обычной бумаги ставит под угрозу наши традиционные услуги, мы по-прежнему убеждены в том, что почтовые службы могут играть важную роль в использовании электронной сети».

Передача технологии состоялась на закрытии двухдневной конференции по электронной торговле в Гонконге, которая была организована совместно ВПС и Почтой Гонконга

EMS: отличные показатели в 2008 году

Кооператив EMS добился в 2008 году отличных результатов. 155 операторов сети EMS предоставляли услуги очень высокого качества, как об этом свидетельствуют достигнутые по сравнению с плановыми показателями результаты.

В 2008 году около 86% отправлений EMS были доставлены в установленные сроки, и операторы обработали более 96% клиентских рекламаций. На общем собрании Кооператива многие страны получили награды за

достигнутые в 2008 году показатели. Призы присуждались исходя из результатов анализов, проведенных независимыми консультантами, и являются признанием проделанной странами работы по соблюдению основных стандартов EMS.

Награды золотого, серебряного и бронзового достоинства за безупречное качество своих услуг EMS (пересылка в установленные сроки, отслеживание отправок и обработка клиентских рекламаций) получили в

общей сложности 18 стран и территорий. Гонконг, Япония, Республика Корея и Сингапур получили «золото»; Австралия, Бразилия, Китай, Сальвадор, Финляндия, Великобритания, Ирландия, Новая Зеландия, Швеция и Чешская Республика достигли «серебряного» уровня качества, а Канада, Эстония, США и Украина – «бронзового». Глобальный трафик EMS составил в 2007 году 44 миллиона отправок, т.е. на 8,5% больше, чем в предыдущем.

Цифра

33,000,000

ПРЕДИСЛОВИЕ

Больше, чем просто кампания

В мире ведется ежедневная борьба с новыми вирусами. Открытый недавно вирус H1N1 вызывает страшное заболевание – свиной грипп, который приобретает сейчас масштаб пандемии. Другой вирус продолжает распространяться. Несмотря на значительный прогресс в продлении жизни инфицированных им людей, лекарства, которое позволило бы победить эту болезнь, пока нет. Единственный способ борьбы с ВИЧ/СПИДом – это предохранение.

В преддверии 30-летия открытия вируса в 2011 году ВПС и его страны члены начинают проводить в почтовых отделениях всемирную кампанию по привлечению внимания к способам передачи ВИЧ совместно с Объединенной программой ООН по ВИЧ/СПИДу (ЮНЭЙДС), Международной организацией труда и Международной профсоюзной организацией работников связи (Uni Global Union). Главный лозунг предстоящей кампании «Предохраняйтесь!» – как никогда актуален.

Разумеется, одних информационных кампаний недостаточно.

Высшая цель заключается в том, чтобы найти лекарство от этой болезни. Однако, пока научные исследования не завершены, подобные кампании должны напоминать людям, что СПИД – смертельная болезнь, и дополнять другие инициативы, направленные на профилактику болезни.

Чтобы выполнить данное обещание – остановить до 2015 года распространение ВИЧ/СПИДа и повернуть вспять нынешнюю тенденцию в рамках реализации Целей тысячелетия развития ООН, остается еще шесть лет. Помощь таких партнеров, как ВПС и другие международные организации, имеет важнейшее значение.

Новый главный редактор

После шести лет работы на должности главного редактора «Почтового союза» я передаю эстафету Фарьял Мирза. Будучи опытной журналисткой, она продолжит выполнять главную миссию этого журнала – распространять новости о тех событиях, которые приводят почтовый сектор в движение и вдохновляют читателей, знакомящихся с передовым опытом других участников сектора.

Например, в этом номере мы публикуем статью, посвященную программе «Exporta Fácil». Благодаря этой программе, разработанной для содействия экспорту товаров через почту, тысячи мелких предпринимателей имеют возможность участвовать в трансграничной торговле. ВПС надеется, что такая программа, свидетельствующая о способности почтового сектора содействовать международной торговле и преодолению бедности, сможет применяться и в других регионах.

Не забудьте также прочитать новую рубрику «Лица». Теперь в каждом номере будет публиковаться статья, рассказывающая об одном из пяти с половиной миллионов работников, составляющих мировую почтовую сеть, в частности о тех, чьими усилиями доставляется почта. Желая приятного чтения!

Заместитель главного редактора
Реал Леблан

Таково приблизительное количество жителей планеты, пораженных вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ). ВПС вместе с ЮНЭЙДС начинает в почтовых отделениях многих стран мира кампанию по привлечению внимания к способам распространения ВИЧ. Более подробно об этом рассказывается в заглавной статье этого номера.

Технология радиочастотной идентификации: поставщик выбран

ВПС выбрал базирующуюся в Испании компанию «AIDA Centre» для поставки ярлыков радиочастотной идентификации (RFID) и оборудования, которые будут использоваться в рамках его глобальной системы мониторинга (GSM). Эта новая система позволит оценивать качество почтовых услуг с помощью передовой технологии. Ярлык RFID представляет собой чип, используемый для записи и передачи информации.

«AIDA Centre» поставит около 100 тысяч таких ярлыков приблизительно 20-ти почтовым службам, которые примут участие в испытаниях GSM, стартующих в августе 2009 года. Ярлыки будут вкладываться в контрольные письма для оценки сроков пересылки почты до конечного адреса.

До конца июля компания установит необходимое оборудование для приема передаваемых с помощью ярлыков сигналов в учреждениях обмена 14 стран, где пока нет такой инфраструктуры, а немецкая фирма «Quotas» наберет и обучит участников испытаний, которые будут отправлять и получать контрольные письма.

Когда контрольное письмо с ярлыком проходит рядом с антенной, то передается сигнал, и принимаемые данные записываются. Начиная с 2010 года эти данные будут направляться в эксплуатируемую ВПС автоматизированную систему управления и будут использоваться при расчете окончательных расходов.

Новости вкратце

Повышенное внимание к электронным услугам в Тунисе

Основной вывод, к которому пришли участники конференции, организованной недавно Всемирным почтовым союзом и тунисской почтой, отражает важное значение обмена информацией для развития электронных услуг. В этом мероприятии, состоявшемся в Тунисе в мае этого года, приняли участие Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан и министр коммуникационных технологий Туниса Эль Хадж Глей. В своих выступлениях другие участники конференции, в частности, председатель Административного совета ВПС, посол Бишар А. Хуссейн и генеральный секретарь Panaфриканского почтового союза Рода Масавиру, подчеркнули стратегическое значение новых услуг для подъема почтового сектора.

На конференции ВПС представил свою стратегию и план действий в области электронных услуг на 2009-2012 годы. В этих документах, согласующихся с Найробийской почтовой стратегией Союза, предусматривается более широкое применение тех-

нологии для укрепления почтовой сети, а также модернизации и диверсификации ее продуктов и услуг. Докладчики напомнили о важности обеспечения высококачественной, доступной по цене и инновационной универсальной почтовой услуги, адаптированной к технологическим изменениям и способствующей росту рынка посредством применения самых передовых технологий.

В рамках конференции состоялась встреча премьер-министра Туниса Мохамеда Ганнуччи с Эдуардом Дайаном, в ходе которой обсуждались отношения между ВПС и этой страной, а также вопросы развития почтовых сетей и электронных услуг для устранения цифрового разрыва.

В настоящее время Тунис является председателем группы «Электронные услуги» Совета почтовой эксплуатации ВПС, а тунисская почта обеспечивает хостинг платформы дистанционного обучения TRAINPOST. В 2009 году на онлайн-курсах ВПС прошли обучение около 2500 почтовых работников из 120 стран.

Италия – председатель Телематического кооператива

Италия была избрана председателем Телематического кооператива ВПС. Джорджио Помпони из Poste Italiane сменил на этом посту Кристофера Гроссера из австралийской почты. Новый председатель избран сроком на четыре года.

«Находясь на этом посту, я буду стремиться к укреплению взаимодействия между почтовыми операторами, а также к расширению доступа к электронным почтовым услугам для наименее развитых стран», – заявил Дж. Помпони.

Телематический кооператив через свой операционный орган – Центр почтовых технологий – разрабатывает, устанавливает, обслуживает самые современные технологические прикладные программы и управляет ими в интересах стран-членов ВПС. Кооператив, созданный в 1996 году, сейчас насчитывает в своих рядах 128 членов.

Конгресс 2012 года в Катаре: официальное соглашение подписано

ВПС и правительство Катара положили начало организации 25-го Всемирного почтового конгресса, который состоится в 2012 году в столице страны Дохе, подписав 3 апреля с.г. официальное соглашение в штаб-квартире ВПС. Председателем Конгресса назначен президент-генеральный директор Почты Катара Али Мохаммед Али Аль-Али. Соглашение подписали шейх Фахад Бин Хасси Вин Мохаммед Аль-Тхани, являвшийся в то время министром торговли Катара, и Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан. В Дохинском Конгрессе примут участие более 2 тысяч делегатов. Всемирный почтовый конгресс проводится раз в четыре года.

В начале мая в ВПС пришло печальное известие о трагической гибели шейха Аль-Тхани 30 апреля в автомобильной катастрофе. Ему было 40 лет.



Доха – город, где в 2012 году состоится 25-й Всемирный почтовый конгресс

Фото: Финансовый центр Катара



Джорджио Помпони

Фото: Александр Платтэ

Новые справочные издания для устранения цифрового разрыва

ВПС выпустил (или планирует выпустить) две научные работы для оказания помощи странам в совершенствовании их почтовых услуг. Первая из них под названием «Руководство по директ-мейл для развивающихся и наименее развитых стран», предназначенная для того, чтобы почтовые службы смогли лучше понять и продвигать директ-мейл, была презентована в марте этого года на собрании Консультативного совета по директ-мейл. В этом руководстве, составленном на английском языке, предлагается практический и теоретический подход к директ-мейл и описывается передовой опыт. Оно было разослано всем странам-членам ВПС.

Второе руководство по использованию информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в почтовом секторе для устранения цифрового разрыва и совершенствования услуг, в частности в сельских районах, сейчас готовится совместно с Международным союзом электросвязи (МСЭ). Оно будет презентовано в 2010 году на Стратегической конференции ВПС в Найроби (Кения).

За последние годы в результате осуществления Всемирным почтовым союзом ряда проектов в Азии и Африке, во многих случаях при поддержке МСЭ, возросло использование ИКТ в почтовых отделениях и была усовершенствована взаимосвязь между ними.

Ждем ваших писем!

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 (faryal.mirza@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!

Письмо в редакцию

Говорит Суринам...

Уважаемая Фарьял,
Поздравляю вас с назначением главным редактором «Почтового союза». Хочу сообщить о том, как мне нравятся статьи из вашего журнала. В своей радиопрограмме, редактором и ведущей которой я являюсь, мне часто приходится использовать информацию, опубликованную в «Почтовом союзе». В одной из недавних передач мы транслировали отрывки из звукозаписи конференции высокого уровня на тему мирового экономического кризиса, организованной в штаб-квартире ВПС в Берне. Эта конференция совпала с собранием сотрудников редакции, на котором обсуждались вопросы политики и развития нашей компании. На этой неделе передачи будут посвящены Целям тысячелетия развития ООН как составной части миссии почтовых служб, призванных содействовать обеспечению лучшей жизни для каждого человека.

Юдит Мэй
Директор по международным вопросам
и связям с общественностью
SURPOST
Парамарибо (Суринам)

Опрос читателей

Мы хотим знать ваше мнение. Сообщите нам, что вы думаете о «Почтовом союзе», заполнив наш вопросник. Вы можете выиграть один из 15 призов, которые будут разыграны посредством жеребьевки.

Ответы присылайте в электронном виде (<http://www.surveygismo.com/s/144298/union-postale-readership-survey-fr>) или по обычной почте. Обязательно примите участие в нашем опросе.

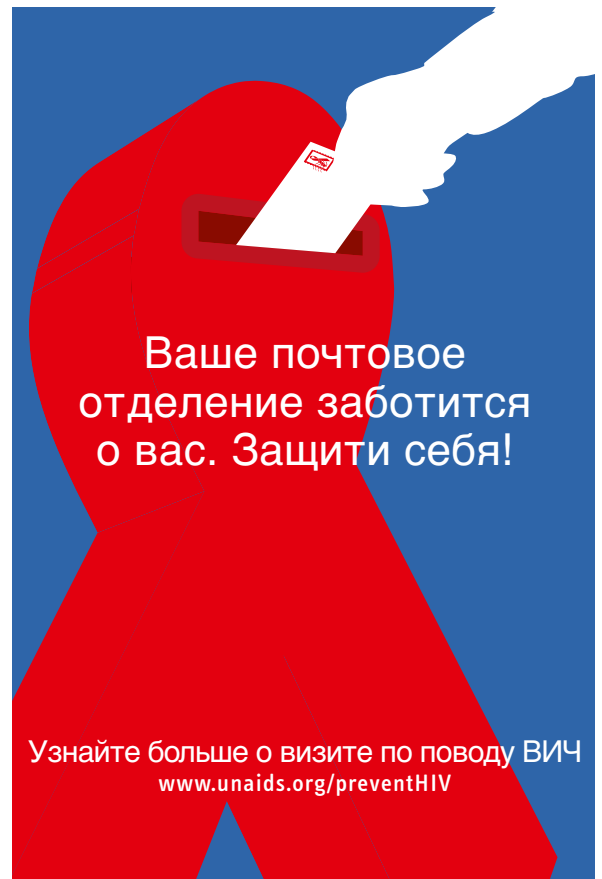


ВМЕСТЕ ПРОТИВ ВИЧ

.....
Автор:
Фарьял Мирза

.....
Фото: ЮНЭЙДС

.....
Благодаря уникальному сотрудничеству между ВПС и Объединенной программой ООН по ВИЧ/СПИДУ (ЮНЭЙДС) первые семь почтовых служб приступают к участию в рекламной-информационной кампании по предотвращению заражения вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ). В этот проект также вовлечены Международная организация труда (МОТ) и Международный профсоюз работников связи (UNI Global Union).



.....
Информационные материалы для кампании имеются на семи языках: английском, арабском, китайском, испанском, французском, португальском и русском.

Остановить распространение ВИЧ до 2015 года такова одна из Целей тысячелетия развития, установленных Организацией Объединенных Наций. Для ее достижения ВПС и ЮНЭЙДС совместно с MOT и UNI Global Union начинают в июле 2009 года всемирную информационную кампанию, объединив свои усилия для привлечения еще большего внимания к проблеме ВИЧ. Почтовые отделения в странах-участницах этого проекта превратятся в центры информации о ВИЧ. Почтовые службы играют ведущую роль в привлечении внимания широкой публики и своих служащих к борьбе против этого вируса, и их работа в данном направлении соответствует принятому ВПС курсу на оказание содействия устойчивому развитию и достижению Целей тысячелетия. Основой для проведения кампании является физическая сеть почты, насчитывающая 660 тысяч отделений, благодаря чему гарантируется, что работники и клиенты почты получают всю необходимую информацию по вопросам профилактики ВИЧ. Чтобы остановить распространение синдрома приобретенного иммунодефицита (СПИД), крайне важно воспрепятствовать заражению этим вирусом все новых и новых людей. Посредством проведения рекламно-информационной кампании эта идея будет доведена до широких слоев населения. Вирус иммунодефицита человека поразил миллионы жителей нашей планеты и продолжает истреблять целые группы населения. По данным ЮНЭЙДС, сейчас этим вирусом заражены приблизительно 33 миллиона человек, и ежедневно регистрируется около 7500 новых инфицированных. Только в 2007 году от связанных со СПИДом болезней умерли почти два миллиона человек. Поэтому ВПС стремится внести свой вклад в улучшение ситуации со СПИДом. Многие почтовые службы уже активно работают в области здравоохранения, в том числе в вопросе предотвращения ВИЧ, тем самым наглядно демонстрируя социальную роль почты. По словам Генерального дирек-

тора ВПС Эдуарда Дайана, «эта кампания свидетельствует о непрерывных усилиях ВПС по повышению социальной ответственности почтовых операторов и привлечению их внимания к важности процесса устойчивого развития».

Мероприятие всемирного масштаба

Координатор кампании от ЮНЭЙДС Элисон Филлипс-Пирс считает, что, учитывая огромную протяженность физической почтовой сети, эта совместная инициатива имеет «широкое международное значение и осуществляется в масштабе всего мира». Кроме того, почтовая сеть имеет одну отличительную особенность: «почтовые отделения открыты для всех – молодых и пожилых, без всякой дискриминации», - уточнила она. Руководитель программы «Окружающая среда и устойчивое развитие» Международного бюро ВПС Клод Монтеллье придерживается мнения, что через почтовые службы можно многого добиться, так как они уже обеспечивают всеобщий доступ к информации. «Существует возможность повышать социальную ответственность почты, проводя кампании по привлечению внимания к различным заболеваниям», - подчеркнул Клод. Он добавил, что уникальное положение, в котором находятся почтовые службы, побудило ВПС рассмотреть вопрос о том, как использование почтовой сети могло бы быть максимально полезно для широких слоев населения. В 2007 году ВПС организовал семинар по устойчивому развитию, в котором под эгидой ООН приняли участие различные международные организации. Впоследствии ВПС установил контакты со Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ) с целью проведения кампании по предотвращению ВИЧ. Именно ВОЗ порекомендовал ЮНЭЙДС Всемирному почтовому союзу как надежного партнера. Вполне естественным образом к проекту подключились и другие партнеры.

«Почтовые отделения открыты для всех – молодых и пожилых, без всякой дискриминации».

Элисон Филипс-Пирс, ЮНЭЙДС

Два года спустя кампания стала реальностью. Для оказания помощи почтовым службам в достижении целей этой кампании ЮНЭЙДС разработала необходимые материалы, включая плакаты, почтовые открытки и информационные листки. Кампания проходит в три этапа. Первый этап (с участием пер-

вых семи стран) нацелен на клиентов почты. Эти страны (Бразилия, Буркина-Фасо, Камерун, КНР, Эстония, Мали и Нигерия) были выбраны исходя из размеров их территорий и количества ВИЧ-инфицированных в национальном масштабе. Например, в Эстонии самый высокий показатель

Жизнь с ВИЧ и СПИДом

33,000,000
в мире на человек живут с ВИЧ

67% ежедневно регистрируется
7500 новых случаев заболевания ВИЧ

ВИЧ-инфицированных проживают в Африке, где СПИД является основной причиной смертности

в Западной и Центральной Европе с ВИЧ живут

700,000 человек

в 2007 году от СПИДа умерли

2,000,000 человек

Источник: ЮНЭЙДС (2007 г.)

Данные о распространении ВИЧ в странах-участницах первой стадии кампании

Страна	Население	Приблизительное Количество ВИЧ-инфицированных
Бразилия	191 791 000	730 000
Буркина-Фасо	14 784 000	130 000
Камерун	18 500 000	540 000
Китай	1 328 630 000	700 000
Эстония	1 300 000	9 900
Мали	12 337 000	100 000
Нигерия	148 000 000	2 600 000

Your post office cares.
Protect yourself.

LEARN MORE ABOUT HIV:
www.unaids.org/preventHIV



Информационная кампания стартует

Первые семь стран готовы к официальному старту кампании. Если ваша страна является членом ВПС и вы желаете способствовать тому, чтобы остановить распространение ВИЧ, свяжитесь с руководителем программы «Окружающая среда и устойчивое развитие» Международного бюро ВПС Клодом Монтеллье (+41 31 350 32 09; claud.montellier@upu.int) или с его помощницей Арианой Пру (+41 31 350 35 82; ariane.proulx@upu.int).

ВИЧ-инфицированных в Европе. На первом этапе информационные материалы будут демонстрироваться и распространяться приблизительно в 24 тысячах почтовых отделениях различных стран мира. Эта цифра возрастет, когда в 2010 году к первым семи странам присоединятся и другие члены ВПС. Вторая стадия, также запланированная на 2010 год, коснется почтовых работников, а на третьей, в 2011 году, пройдет филателистическая кампания на тему открытия СПИДа.

Процесс консультаций

Как объяснила Элисон Филипс-Пирс из ЮНЭЙДС, информационные материалы для кампании были подготовлены в результате консультаций с партнерами этой организации. «Учитывая предшествующий опыт, мы знали, что мы должны выразить главную идею этой кампании так, чтобы она привлекла внимание клиентов в почтовых отделениях», - отметила она.

Информационные материалы были опробованы в различных странах мира среди лиц обоих полов. Участники опроса должны были высказаться по 14 оригинальным концепциям, чтобы определить, ясно ли понимается главная идея кампании. В результате опроса был выбран лозунг «Почте дорого ваше здоровье. Предохраняйтесь!». При необходимости некоторые страны могут адаптировать этот лозунг к своей конкретной обстановке.

«Нужно было создать такой лозунг, который мог бы адаптироваться к конкретным условиям и обеспечить актуальность того послания, которое хотят передать с помощью этой кампании в той стране, где она проводится», - уточнила г-жа Филипс-Пирс. Например, в Бразилии было необходимо разработать более ясное послание. Поэтому призыв на информационных материалах звучит так: «Почта дорожит вашим здоровьем. Предохраняйтесь! Пользуйтесь презервативом!».

Почта Камеруна надеется, что с помощью ее 220 отделений кампания окажет положительное влияние на показатель ВИЧ-инфицированных в национальном масштабе. Оператор этой страны впервые участвует в кампании, и для этого у него есть достаточные основания. «ВИЧ и СПИД поразили значительную часть населения», - сообщила координатор кампании Мирей Нданша Нжилла. Она убеждена, что привлечение внимания населения к борьбе против этого вируса имеет жизненно важное значение, тем более в такой стране, как Камерун, где, по последним данным ЮНЭЙДС, число ВИЧ-инфицированных среди жителей в возрасте от 15 до 49 лет превышает 5%.

Вторая стадия кампании, которая будет проводиться в 2010 году при поддержке МОТ и UNI Global Union, затронет главным образом работников почты. В настоящее время МОТ разрабатывает целый набор средств, которым смогут воспользоваться работодатели для информирования своего персонала по проблемам ВИЧ. Что касается UNI Global Union, то он старается заручиться поддержкой для проведения этой фазы кампании как почтовых служб, так и профсоюзов. На третьей стадии, запланированной на 2011 год, ВПС предложит странам-членам выпустить памятную марку об открытии вируса СПИДа. Первая научная статья, посвященная этому заболеванию, была опубликована в 1981 году. Некоторое время спустя центры по медицинскому контролю и профилактике, относящиеся к Министерству здравоохранения США, окрестили этот вирус «синдромом приобретенного иммунодефицита».



Помогите вывезти мои сумки из
Бразилии!

Фото: ООН/Эскиндер Дебебе

ЦЕННЫЙ ОПЫТ – НА ЭКСПОРТ

Автор:
Итзиар Маранон

Для предприятий микро-, малого и среднего бизнеса программа «Exporta Fácil» - это все равно, что луч солнечного света на хмуром экономическом небосклоне. Эта услуга, придуманная и разработанная бразильской почтой, уже используется многими латиноамериканскими странами. «Exporta Fácil» позволяет компаниям экспортировать их товары с наименьшими затратами благодаря почте, которая, к тому же, сводит к минимуму административную волокиту.

Хозяйка малого предприятия в Перу Роза Лафос является одной из тех, кто пользуется программой «Exporta Fácil». Живая и энергичная натура, точно знающая, чего она хочет, с ясным видением будущих проектов своей фирмы, она является самым воплощением предприимчивости. В 2003 году г-жа Лафос создала малое предприятие по продаже ювелирных изделий – прежде всего для того, чтобы обеспечить работу себе и своей семье. Роза вложила всю свою энергию в продвижение своего бизнеса: участвовала в международных ярмарках, обзавелась собственной клиентурой, стойко преодолевала всевозможные неудачи и посещала учебные курсы. Однако, несмотря на все усилия, ее фирма сталкивалась с серьезным препятствием. У нее не было возможности экспортировать свою продукцию, которая полностью утратила бы конкурентоспособность, если бы в ее ценах учитывались транспортно-экспедиционные расходы. Когда в 2007 году стартовала программа «Exporta Fácil», Роза одной из первых попыталась счастья.

«Нас пригласили на церемонию запуска программы, во время которой мы отправили нашу первую посылку, - вспоминает она. – Посылка больших размеров обошлась нам в 30-50 американских долларов. Таким образом, у нас появилась возможность включить стоимость пересылки в общую сумму расходов, не слишком повышая цену нашего товара».

Роза Лафос оценила эту услугу как надежную и простую в использовании, и, помимо всего прочего, производители этой услуги были легко доступны. «Я отправила товар в Шанхай (КНР) и думала, что посылка пропала. Потеряв всякую надежду разыскать ее, я направила электронное сообщение на адрес, который нашла на веб-сайте «Exporta Fácil». Хотите верить, хотите нет мне ответили. Сообщили, что посылка дошла до адресата, и даже назвали фамилию того, кто распечатался в ее получении», - добавила она.

Содействие экспорту

Программа «Exporta Fácil» не решает всех проблем и не дает гарантий успеха. Даже несмотря на это, с момента ее разработки в Бразилии в 2001 году она открыла двери на международный рынок более чем десяти тысячам местных компаний. Программа начиналась как логическое продолжение целого ряда мер, предпринятых правительством Бразилии совместно с почтой, чтобы побудить малый и средний бизнес экспортировать свою продукцию. Почта предоставила в распоряжение этих предприятий всю свою сеть из 8 тысяч отделений, чтобы облегчить экспорт товаров по гораздо более низким чем у конкурентов ценам. При использовании услуги «Exporta Fácil» сокращалось также количество административных бланков, которые нужно было заполнить для отправки посылок весом менее 30 кг и стоимостью менее 10 тысяч долларов (недавно эта сумма была увеличена до 50 тысяч). Кроме того, программа избавляет экспортеров от обращений в другие органы, участвующие в оформлении экспортных грузов (например, в таможенно, экологические и санитарные органы), потому что решение этих вопросов берет на себя почта. По результатам изучения, проведенного экономистами МБ ВПС Хосе Ансоном и Жюстенном Кароном, все это отвечало потребностям работающих в этом сегменте коммерческих предприятий, которые в противном случае не смогли бы экспортировать свою продукцию. «Программа предназначена, в основном, для районов с более бедным населением, меньшим охватом услугами и более низким уровнем деловой активности, а не для районов, ориентированных на экспорт своих товаров, - объяснил Хосе Ансон. Благодаря «Exporta

Fácil» малые предприятия и народные промыслы, чьи ресурсы зачастую ограничены, получили помощь для дальнейшего развития, а в некоторых случаях для того, чтобы выжить. Результаты изучения ВПС показывают, что в 2005 году один из десяти бразильских экспортеров (а точнее – 2084) были не в состоянии экспортировать свой товар, не прибегая к этой услуге.

Многонациональный проект

За последние несколько лет эта инициатива получила широкое развитие и используется в других странах Латинской Америки. Эффективность программы «Exporta Fácil» такова, что она применяется все в большем количестве стран. Она также привлекла внимание Почтового союза стран Америки, Испании и Португалии (ПСАИП) регионального союза, работающего под эгидой ВПС. Среди других решающих факторов успеха этой программы в регионе можно назвать социальную интеграцию и открытие новых рынков для торговли. «Принимая во внимание, что крупные компании работают лишь в больших городах, откуда легче осуществлять связи с другими городами за границей, единственным каналом, которым располагают некоторые отдаленные населенные пункты для сообщения с этими крупными центрами, является почта, - объясняет генеральный секретарь ПСАИП Серрано Бассини. – В свою очередь, почта должна не ограничиваться доставкой корреспонденции, объемы которой снижаются, а способствовать сплочению общества».

Первой страной, последовавшей примеру Бразилии, стала Перу. Программа «Exporta Fácil» начала осуществляться здесь 16 июля 2007 года, сначала при содействии Всемирного банка и совместно с бразильской почтой. Затем Перу присоединилась к программе развития «Exporta Fácil», координируемой ПСАИП, которому оказывалась целенаправленная поддержка Межамериканского банка развития (МБР).

«После начала реализации программы объем экспорта вырос и превысил 6 тысяч отправок стоимостью свыше двух миллионов долларов», - сообщил руководитель многоотраслевых программ Комиссии по продвижению экспорта и туризма Перу Хуан Луис Куйенг. Сегодня в Перу имеется простой в использовании веб-сайт, предоставляющий доступ к электронным бланкам, курсам по обучению экспортным операциям и консультационным услугам по торговым вопросам. К участникам программы «Exporta Fácil» недавно присоединился и Уругвай. Почтовый оператор этой страны (Correo Uruguayo) начал с наведения справок о потребностях малых предприятий. «Нам ответили, что экспортные процедуры таковы, что отбивают желание заниматься ими, а транспортно-экспедиционные расходы и страховые премии чрезмерно высоки», - сообщила генеральный директор Почты Уругвая Кристина Гонсалес. С марта 2009 года экспортные поставки можно осуществлять из городов Колония, Пайсанду и из столицы страны Монтевидео. Начиная с июня эта услуга должна будет предоставляться во всех 90 компьютеризированных почтовых отделениях национальной сети.

Узкие места

Роза Лафос знакома со многими мелкими предпринимателями в Перу, пользующимися этой программой, и считает, что для увеличения их численности следовало бы более широко рекламировать эту услугу.

Еще одним камнем преткновения при реализации программы в каждой стране является необходимость межведомственных согласований. Кроме того, нужно обучить людей, участвующих в про-



.....
Предприятие Розы Лафос продает ювелирные изделия с 2003 года.
 Фото: Paktos

цессе экспорта, в частности, пользователей системы и работников почты, таможни и министерских служащих. «Хотя в ряде почтовых отделений были установлены компьютеры, понадобились также специалисты по компьютерной технике, поскольку многие успешные предприниматели не знакомы с компьютерной техникой, - объяснила Роза Лафос. – Даже простые курсы существенно изменили бы ситуацию».

Быть оптимистом? Да, это возможно!

Программа легализует целый сектор торговли, который в противном случае оставался бы в тени. «Она выгодна для местной экономики. Это имеет жизненно важное значение, так как одной из серьезных проблем, характерных для наших стран, является миграция населения, не способного найти работу на местах, в крупные города или за границу. Эта программа оказывает вполне конкретное воздействие: она приводит к децентрализации производства», - добавила Кристина Гонсалес.

Вслед за Уругваем подключиться к программе «Exporta Fácil» в июне 2009 года готов Эквадор. «Мы хотим помочь малому бизнесу экспортировать свою продукцию с небольшими затратами и без риска, - заявил генеральный директор Почты Уругвая Роберто Каванна. – Программа «Exporta Fácil» работает в таком секторе, который, в общем, получает незначительную помощь со стороны государства, а именно, в секторе семейного ремесленничества и микробизнеса».

Реализация программы предусмотрена также в Центральной Америке. Технические специалисты из Бразилии, Перу и Уругвая завершили недавно целый ряд испытаний в Коста-Рике. Как и Сальвадор, эта центральноамериканская страна спешит влиться во все более многочисленные ряды участников программы «Exporta Fácil». «В рамках первоначального проекта имелись средства для реализации программы в Колумбии, Эквадоре, Перу и Уругвае. Сейчас ведутся переговоры с МБР по второй стадии реализации, в которой будут участвовать четыре или пять других стран, - сообщила Серрана Бассини. – Следовательно, потребуются обучить дополнительный персонал. Идея состоит в том, чтобы страны, где эта система работает, готовили своих собственных технических специалистов, а они уже помогут распространить опыт «Exporta Fácil» в других странах».

Что касается ВПС, то он прекрасно осознает позитивное влияние, которое оказывает или может оказать такая программа на международную тор-

говлю благодаря уникальному «браку по расчету» между экспортерами и почтовыми отделениями их страны. «Почтовые сети предоставляют доступ к логистической сети международной торговли на местном уровне. Чтобы больше компаний могли экспортировать еще больше товаров по еще более многочисленным направлениям, подобные «Exporta Fácil» инициативы, следовало бы реализовывать и в других странах», - заявил Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан.

Действительно, ВПС должен сыграть свою роль, чтобы гарантировать распространение программы на другие страны. «Если у «Exporta Fácil» и имеется уязвимое место, то это необходимость обговаривать условия приема посылок в странах назначения, - объяснил перуанский специалист Хуан Луис Куйенг. – Хотя вывоз товаров осуществляется без проблем, еще предстоит многое сделать, чтобы облегчить их перевозку до конечного пункта назначения. Подходящим решением могли бы быть договоренности в рамках ВПС. При отсутствии таких договоренностей выходом из положения могли бы стать двусторонние соглашения между национальными почтовыми администрациями».

Союз с пристальным вниманием следит за ходом событий, поскольку последовать примеру Латинской Америки могут и другие регионы (например, Азия).

Прошло два года с тех пор, как Роза Лафос создала свою фирму. Теперь она осуществляет экспортные поставки в 12 стран и продает свою продукцию на круизных кораблях. Помимо всего прочего, она смогла осуществить свою мечту обеспечить работой всех членов своей семьи. «Сейчас мы ведем переговоры о льготных тарифах на пересылку мелких изделий, заказанных на нашем веб-сайте. Мы также объединяемся для совместной работы с торговцами керамическими изделиями, биохлопком и другими товарами, способными найти покупателей на мировом рынке», - объяснила она. Недавно Роза открыла свой первый магазин за пределами Перу – в соседнем Эквадоре. Собственный веб-сайт, совместное распределение продукции с другими мелкими производителями, сеть магазинов, экспортные поставки на три континента, развитие бизнеса за границей... Какие могут быть разговоры о кризисе?

БРАЗИЛИЯ ВЫСТУПАЕТ В ПОДДЕ- РЖКУ «EXPORTA FÁCIL»



Министр связи Бразилии Хелио Коста

Фото: heliokosta.com

Как программа «Exporta Fácil» способствует бразильскому экспорту?

Хелио Коста: Основная цель этой программы – открыть доступ на международный рынок для микро- и малых предприятий страны. Благодаря этой программе сокращается административная волокита, упрощаются логистические операции во всех районах страны и пропагандируется культура экспорта путем информирования заинтересованных сторон о всех этапах процесса.

Как бы вы подытожили достигнутые на сегодняшний день результаты реализации этой программы?

В феврале 2009 года размер экспорта бразильской продукции с использованием почтовой экспортной программы составил в стоимостном выражении 13 миллионов долларов США.

Эта цифра свидетельствует о постоянном росте экспортных поставок, осуществляемых с помощью «Exporta Fácil». По нашим оценкам, в третьем квартале общая стоимость экспортируемых через почту бразильских товаров превысит отметку в миллиард долларов. В феврале экспортные поставки по почтовому каналу возросли на 17%, тогда как общий объем бразильского экспорта снизился по сравнению с январем на 2%.

Что означает «Exporta Fácil» для Почты Бразилии?

Благодаря этой программе мы смогли внедриться в новый сегмент рынка. Это одна из услуг, свидетельствующая о том, как можно модернизировать почту и как почта может удовлетво-

рять потребности своих клиентов. «Exporta Fácil» – это второй наиболее известный бренд бразильской почты.

В других странах, на которые недавно была распространена программа, она применяется только одним государственным оператором. В Бразилии «Exporta Fácil» конкурирует с услугами частных операторов. Нужно ли здесь что-либо менять?

В каждой стране существует своя разновидность этого проекта, однако некоторые основополагающие принципы остаются неизменными, а именно, облегчить жизнь нашим клиентам (предприятиям микро- и малого бизнеса), упростив процесс вывоза товаров за границу, сделав его менее дорогостоящим и обеспечив при этом как можно более широкий охват стран. Вполне естественно, что правительства предоставляют в распоряжение этого бизнеса инфраструктуру своего государственного оператора, поскольку в большинстве стран только он способен предложить обслуживание на всей национальной территории. Это вопрос государственной политики.

Программа была перенесена для использования в другие страны Латинской Америки. Какую выгоду от этого получила Бразилия?

Бразилия крайне заинтересована в укреплении инфраструктуры связи во всей Латинской Америке. Ни одна логистическая сеть на континенте не может соперничать с почтовой. Вследствие этого почтовые операторы должны быть сильными, чтобы оказы-

вать помощь правительствам в осуществлении их политики социально-экономической интеграции во всем регионе. Необходимо также правильно управлять почтовыми операторами и обеспечивать их рентабельность. Программа, подобная «Exporta Fácil», может стимулировать товарообмен между нашими странами и укрепить мировую почтовую сеть, предлагающую новые качественные услуги по приемлемым ценам.

Что является основным препятствием на пути применения этой программы в целом регионе?

Основная трудность, на мой взгляд, заключается в том, чтобы создать потенциал для реагирования на растущие потребности в области технического сотрудничества. Мы занимаемся формированием сети технических экспертов в каждой стране, где осуществляется эта программа. Последующая цель – добиться того, чтобы эти специалисты помогли другим странам, проявившим интерес к проекту, обсудили с ними этот проект и приняли другие меры для совершенствования данной услуги. Обмен мнениями и передовым опытом между различными почтовыми службами, а также пропаганда культуры предпринимательства в почтовом секторе могут укрепить – и со временем обязательно укрепят – имидж почты как инструмента развития латиноамериканских стран.

Итзиар Маранон – независимый журналист, работающий в Швейцарии

ЛИДЕРЫ ПОЧТОВОГО СООБЩЕСТВА ОБСУЖДАЮТ ГЛО- БАЛЬНЫЙ КРИЗИС

В то время как над мировой экономикой продолжают сгущаться тучи, Международное бюро ВПС, стараясь опередить бурю, организовало в Берне в апреле этого года дискуссию высокого уровня по вопросу финансового кризиса. На этом собрании Союз представил результаты своих исследований о том, как почтовые операторы проходят через этот трудный период.

Автор:
Фарьял Мирза
Иллюстрация:
buro.sequenz.net

В мировом почтовом секторе работает 5,5 млн. человек и насчитывается около 660 тысяч почтовых отделений. Каким образом при таких масштабах почтовый сектор смог бы избежать последствий мирового финансового кризиса? Чтобы ответить на этот вопрос, ВПС организовал дискуссию высокого уровня о влиянии кризиса на деятельность почты. Он также опубликовал результаты своего изучения по данному вопросу. В нем приведена информация о результатах работы назначенных операторов на некоторых ключевых рынках. Изучение показало, что почтовый сектор, бесспорно, ощущает на себе негативное воздействие кризиса, однако пока рано говорить об экономической депрессии, которая наблюдается в других отраслях, например, в автомобильной промышленности.

Однако начнем с хорошей новости: с того момента, когда разразился кризис, в некоторых почтовых финансовых организациях зарегистрирован весьма значительный рост. В 2008 году ряд европейских операторов, в том числе швейцарская почта и «Дойче Пост», добились увеличения численности открытых сберегательных счетов и вкладов более чем на 50%. Такой рост объясняется утратой доверия к банкам со стороны потребителей. В подобной ситуации многие почтовые организации представляют собой в глазах их клиентов

надежное место для хранения сбережений и вкладов благодаря правительственным гарантиям. По статистическим данным ВПС, похожее явление наблюдалось во время мирового кризиса 30-х годов прошлого столетия.

Спад объемов письменной корреспонденции

Напротив, сектор писем внутреннего режима в полной мере ощутил на себе последствия кризиса в отличие от внутренних отправок посылочной почты, объем которых немного повысился. По мнению экспертов ВПС, это можно объяснить рекордным количеством Интернет-продаж, зарегистрированных в течение последнего квартала 2008 года, или высокой кризисоустойчивостью онлайн-продаж во многих странах. К сожалению, что касается сектора международных посылок, то новости не такие радостные. После увеличения объема, происходившего в течение трех первых кварталов 2008 года, в последнем квартале он снизился на 4,5%. Эксперты считают, что сектор международных посылок недостаточно использует возможности электронной торговли ввиду продолжающейся стагнации объемов трансграничных покупок.

Почтовые службы, котирующиеся на бирже

Во всем мире на бирже котируются пять почтовых служб – Германии, Австрии, Малайзии, Нидерландов и Сингапура, а также две компании, доставляющие экспресс-почту. Сравнение между изменениями котировок акций этих операторов и их базисным индексом за период с августа 2008 года по январь 2009-го (месяцы, когда финансовый кризис ощущался наиболее остро) показало, что курсы акций некоторых почтовых операторов изменялись гораздо более благоприятно, чем рынок, тогда как курс акций других операторов оставался тесно связанным с их базисным индексом.

Из результатов анализа ВПС следует, что акции котирующихся на бирже почтовых служб, рассматриваемые как ценные инвестиционные бумаги, имели тенденцию к более высокой устойчивости в кризисный период и даже к повышению в цене. ВПС продолжит изучение влияния финансового кризиса на почтовый сектор, и позднее в этом году будет проведен новый анализ ситуации.



.....
**В бурные времена почта служит
 надежным убежищем.**

Собрание высокого уровня

2 апреля 2009 года лидеры почтового мира собрались в штаб-квартире ВПС для обсуждения влияния экономического кризиса на почтовый сектор. В собрании приняли участие 50 руководителей почтовых служб и делегаты почты из ста стран мира.

Представители основных почтовых операторов и отраслевых партнеров рассказали о том, как работают их компании в эти тяжелые времена, и изложили свои стратегии для контроля за глобальной экономической рецессией. Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан заявил, что это собрание свидетельствует о «способности ооновской организации объединить участников почтового сектора для преодоления общих трудностей, требующих проведения совместного анализа и осуществления согласованных действий».

Трудные времена

Не подлежит сомнению, что почтовые службы остро ощущают на себе влияние кризиса. Президент-генеральный директор TNT Post (Нидерланды) Петер Баккер признал, что от кризиса страдает и сектор экспресс-отправлений. «Мы впервые сталкиваемся с 20%-м снижением объема в некоторых сегментах этого сектора. Клиенты просто экономят деньги», - отметил он.

Главный почтмейстер США Джон Поттер объяснил, что вследствие кризиса почтовый оператор страны испытал на себе два тяжелых удара: во-первых, это спад в объеме отправок и объявленные убытки за 2008 год в размере нескольких миллиардов долларов и, во-вторых, новое почтовое законодательство, обязывающее оператора выплачивать миллиарды долларов в фонд медицинского страхования пенсионеров. «Наступили тяжелые времена. В ближайшие годы нам предстоит сделать не один трудный выбор», - заявил он.

Не менее пессимистично настроен и генераль-

ный директор итальянской почты Массимо Сарми. Он считает, что в среднесрочной перспективе традиционная модель почты не сможет продолжить свое существование ни в одной стране мира. Это мнение разделяет директор европейских отделений Международного валютного фонда Эммануэль ван дер Менсбрюгге. «Регламентированию и реформированию подлежат не только внутренние структуры организации, но и сама их деятельность», - подчеркнул он.

С трудностями сталкиваются не одни почтовые операторы. Некоторые партнеры из частного сектора – такие, как «eBay», также признают, что их клиенты потуже затягивают пояса. «Мы наблюдаем резкий поворот в поведении наших клиентов. Ввиду снижения покупательной способности они стараются найти более выгодные сделки, - объяснил финансовый директор «eBay» по Европе Ник Стахеефф. – Это побудило нас изменить стратегию. Мы стараемся реагировать на такие изменения в поведении клиентов и даже предвосхищать их, однако по нынешним временам это не так просто сделать».

Держаться на плаву

Французская и итальянская почта объяснили, почему их операторов полностью не смыло волной кризиса, нахлынувшей на мировые рынки.

«Благодаря широкому диапазону деятельности La Poste может держаться в кризисные времена за счет использования многочисленных возможностей. Почтовый банк не располагает никакими нереализуемыми активами и показал в 2008 году отличные результаты», - уточнил президент-генеральный директор французской почты Жан-Поль Байи. Почтовый банк является четвертым коммерческим банком во Франции с точки зрения численности вкладов и сберегательных счетов, и на его долю приходится около 23% капиталоборота группы. В 2007

году эта доля составляла 4,7 млрд. евро. Кроме того, La Poste должна вскоре ощутить на себе благотворное влияние реализации плана французского правительства по оживлению экономики. По мнению Жана-Поля Байи, этот план позволит вложить 600 млн. евро в модернизацию почтовых отделений в 2009 и 2010 годах, ускорить инвестиции в строительство и транспорт и еще больше способствовать устойчивому развитию.

Кризис? Какой кризис?

В свою очередь, руководители российской и марокканской почтовых служб заявили на собрании высокого уровня, что их предприятия все еще ожидают, когда пройдет ударная волна кризиса.

Генеральный директор российской почты объяснил, что его правительство работает над тем, чтобы предотвратить воздействие кризиса на почтовый сектор; в частности, оно внесло почту в список 200 стратегических предприятий страны. Почта впервые фигурирует в таком важном списке, - сообщил Александр Киселев.

По мнению генерального директора Почты Марокко Анаса Алами, наступают трудные времена. «Вскоре мы столкнемся с такими последствиями кризиса, как снятие клиентами денег со счетов и снижение объема денежных переводов из-за границы», - отметил он. По данным Всемирного банка, в 2007 году денежные переводы марокканских рабочих на родину составляли 5,7 млрд. долларов США.

По крайней мере один оператор делает ставку на стратегию диверсификации. «Сейчас Почта Гонконга предоставляет своим клиентам услуги с добавленной стоимостью, занимается логистикой и предлагает Интернет-торговцам службу одного окна», - сообщил заместитель главного почтмейстера Чан Юю-фун. Со своей стороны, глава почтовой службы США Джон Поттер добавил, что необходимо сосредоточить усилия на достижении роста. «Мы должны как можно туже затянуть пояса. Нам необходимо оптимизировать и стандартизировать свои сети», - сказал он.

«eBay» и Ассоциация директ-маркетинга (DMA) – профессиональная организация, представляющая более 3600 компаний во всем мире, пользующихся директ-маркетингом, заявили, что они не собираются списывать со счета почтовый сектор.

«Кризис не вынесет смертный приговор почтовой индустрии. Ее деятельность продолжится, однако мы должны будем изыскать с помощью почтовых служб средства для устранения препятствий на пути торговли», - отметил Ник Стахеефф.

Как считает вице-президент DMA Рамеш Лакшми-Ратан, пользователи директ-маркетинга настроены весьма оптимистично в отношении будущего почты. «Они видят ее как коммуникационный сектор, использующий для достижения своих целей комбинацию средств. Главным элементом в этом арсенале средств являются почтовые отправления», - уточнил он.

Свет в конце туннеля

По мнению заместителя управляющего Банком Греции Хелен Дендрину-Лури, положение скоро улучшится. «Конечно, преодоление кризиса затянется, но он будет преодолен», - утверждает она.

Генеральный секретарь Международного союза электросвязи настроен также оптимистично. «Это правда, что в результате кризиса многие компании оказались в трудном положении, но я убежден, что кризис приведет к активизации деятельности в области связи, включая почтовые службы, а также к появлению новых моделей коммерческих предприятий и новых технологий. Мы должны рассматривать финансовый кризис как благоприятную возможность», - заявил Хамадун Туре.

Закрывая конференцию высокого уровня, президент-генеральный директор Почты Греции Андреас Тапранцис, являющийся также председателем Совета почтовой эксплуатации ВПС, сказал: «Мы должны начать работать на новом фундаменте. Все игроки должны оставаться оптимистами. Эта главная идея прозвучала в выступлениях представителей всех регионов мира.

Состоявшаяся дискуссия показала, что мировой финансовый кризис принес почтовому сектору не только плохие вести. В любых обстоятельствах нужно во всем видеть позитивные моменты; применительно к почтовым службам это доверие со стороны клиентов. Доверие клиентов наряду со стремлением к диверсификации и инновации позволит почтовому сектору еще долгое время держаться на плаву.

Реакция почтового сектора на мировой экономический кризис

Количество предприятий, участвовавших в изучении ВПС: 15 крупнейших почтовых служб и частных курьерских компаний.

Доля этих операторов в мировом почтовом трафике:

- 66% общего объема отправлений письменной корреспонденции;
- 88% общего объема посылочной почты;
- до 75% объема экспресс-отправлений.

Сравнительные данные за последний квартал 2007 и 2008 годов:

- Объем внутренних отправлений письменной корреспонденции: -5,9%
- Объем международной письменной корреспонденции: от 3,7 до -2,8%
- Объем внутренних экспресс-услуг: -4,4%
- Доходы от экспресс-отправлений: -7,9% (в мировом масштабе).

ЛИЦА

Эммануэль Хавугимана (РУАНДА)

Автор:
Бальтазар
Твалигимана

Фото:
Альфред
Ндайишимий

«Лица» - это новая рубрика, посвященная людям, на которых держится вся почта. В нашей первой статье рассказывается о 39-летнем Эммануэле Хавугимана из Кигали (Руанда). Он женат, имеет четырех детей и уже год работает шофером в службе экспресс-почты (EMS). Эммануэль зарабатывает около 140 долларов США в месяц. В свободное от работы время поет в хоре.



Почему вы решили стать почтальоном?

Представляя свою кандидатуру на эту должность, я стремился к тому, чтобы встречаться с людьми и иметь возможность познакомиться с Кигали и другими районами Руанды.

Вы рады тому, что стали почтальоном?

Да, очень рад; я очень люблю свою работу, потому что благодаря ей мои мечты осуществились.

Что вам нравится в вашей работе?

Моя работа помогает мне завязывать знакомства с людьми. На почте мы работаем в коллективе, в дружелюбной обстановке. А когда я доставляю отправления, я встречаюсь с различными людьми. Практически ежедневно я завожу новых друзей.

Сколько часов в неделю вы работаете?

В общем, 45 часов. Я работаю пять дней в неделю в первой половине месяца. Во второй половине - 7 часов в неделю, так как мне приходится полностью заменять своего коллегу, который в выходные дни занимается перевозкой мешков с входящей и

исходящей почтой между Кигали и международным аэропортом.

Если не считать вашей зарплаты, какие льготы предоставляет вам работодатель?

Я имею право на ежегодный 30-дневный оплачиваемый отпуск; у меня есть медицинская страховка, и мой работодатель осуществляет выплаты в фонд социального обеспечения.

Мой маршрут

Ежедневно я преодолеваю около 80 километров. Большую часть времени я пользуюсь машиной. В хорошую погоду передвигаюсь на мопеде и любуюсь природой. По дороге мне встречается масса людей: все они очень заняты и пребывают в непрерывном движении. Например, на моем пути встречаются рабочие, занимающиеся уборкой Кигали; я вижу, как строится много новых зданий - наш город растет с каждым днем.

Я разношу почту пять часов утром и четыре часа днем. Большая часть отправлений предназначена предприятиям или государственным организациям. Я вручаю почту непосредственно адресатам, которые должны расписаться в ее полу-

НАЦИОНАЛЬНОЕ ПОЧТОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ РУАНДЫ



чении. В общем, я имею дело с секретаршами или помощниками руководителей, но бывает так, что встречаюсь и с самим начальством.

Работа

Сильно ли изменилась ваша работа за последние годы?

Да. Когда я поступал на работу, я подписал краткосрочный контракт. Но через полгода я стал штатным сотрудником.

Есть ли у вас гарантия занятости?

Думаю, что работа мне гарантирована, потому что кому-нибудь всегда нужно будет доставлять почту. Вижу, что сегодня служба EMS становится лучше. Поэтому впереди у меня еще долгие годы работы на почте.

Как в вашей стране относятся к почтовикам?

В Руанде бытует мнение, особенно среди тех, кто лишен доступа к современным средствам связи, что работники почты приносят самые важные известия.

Чем бы вы занялись, если бы не стали почтальоном?

Стал бы шофером такси. Между прочим, до работы на почте я был водителем. Мне нравится это занятие, потому что оно дает возможность встречаться со многими людьми и заводить массу друзей.

Бальтазар Твагилимана – сотрудник руандийской почты.

Национальное почтовое управление было создано в 1992 году. Его курирует министерство науки, технологии, научных исследований и инфокоммуникационных технологий. Эксплуатационная сеть в стране состоит из 21 контактного пункта. К 2020 году правительство Руанды планирует увеличить эту цифру. У почты имеется большой потенциал развития, поскольку она уже предоставляет услуги всем секторам экономики (перевозка и доставка отправлений государственным и частным организациям, а также частным лицам); почта оказывает также многочисленные услуги от имени банков (например, платежные услуги и услуги по переводу денежных средств).

Большинство отправлений (около 80%) доставляются в абонентские почтовые ящики, так как структура физических адресов недостаточно развита. Доставка на дом не осуществляется, за исключением отправлений EMS, которые доставляются на дом или в отделение, обслуживающее адресата. Поэтому почтальоны являются, как правило, шоферами, работающими по заданию службы EMS; они доставляют почту в отдаленные районы на машинах, мопедах или велосипедах.

Почта оказывает широкий спектр услуг, в том числе продажу знаков оплаты и марок для писем и посылок. Она предлагает услуги EMS и заказных отправлений, Интернет-услуги, а также коммерческие услуги телефонной и факсимильной связи. Кроме этого, предоставляются услуги внутренних и международных денежных переводов, услуги, связанные с текущими и почтово-сберегательными счетами (в частности, почтово-сберегательные счета с возможностью кредитования) и услуги по обмену валюты.

Цифры и данные

Руанда	Кигали
Столица	Киньярванда (местное наречие языка банту), французский и английский. Язык кисуахили (суахили) используется в деловой среде.
Официальные языки	
Население	10 473 282 (декабрь 2008 г.)
Территория	26 338 км ²
ВВП на душу населения	353,9 дол. США (2007 г.)
Валюта	руандийский франк (RWF) – 1 дол. США = 570,7 RWF
Основные отрасли промышленности	производство цемента, сельскохозяйственных продуктов, напитков (в незначительных объемах), мыла, мебели, обуви, товаров из пластмассы, текстильных изделий, сигарет.

Основные продовольственные и потребительские продукты

Молоко	500 RWF/л	(0,88 USD)
Рис	800 RWF/kg	(1,40 USD)
Маниока	300 RWF/kg	(0,53 USD)
Рыба	1750 RWF/kg	(3,07 USD)
Бананы	130 RWF/ кг	(0,23 USD)
Сигареты	50 RWF	(0,09 USD)
Кока-Кола	300 RWF	(0,53 USD)

Объемы международной почты в 2008 г.

Отправления	Входящие (кг)	Исходящие (кг)
Письма	55 332,06	9 258,30
Посылки	58 612	2 571,86
EMS (количество)	3 008	6 081



Интервью

.....
Год назад Рода Масавиру была избрана генеральным секретарем Панафриканского почтового союза (ППС), являющегося региональным союзом в составе ВПС. Сегодня она вспоминает о событиях, происшедших с момента ее вступления в должность, и делится соображениями о том, как региональный подход поможет дать новый импульс развитию почтовых служб в Африке.



.....
Автор:
Фарьял Мирза

.....
Фото:
Дауди
Мсеммаа/Majority
World/keystone

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД В ДЕЙСТВИИ



Когда этот номер журнала будет сдаваться в печать, руководители почтовых служб стран-членов ППС соберутся в столице Египта Каире для обсуждения вопросов реформы и модернизации почты на этом континенте. Заметное место в повестке дня этого ежегодного собрания занимает План развития для Африки Всемирного почтового союза, являющийся продолжением первого плана, применявшегося до 2008 года. Генеральному секретарю ППС хорошо известны проблемы, с которыми сталкивается почтовый сектор. До ее избрания на этот руководящий пост уроженка Кении Рода Масавиру в течение четырех лет была помощником своего предшественника. Кроме того, в течение 22 лет она проработала в организациях почтового оператора своей страны.

Как прошел ваш первый год в ППС?

Рода Масавиру: Работа во главе Панафриканского почтового союза – это незабываемый для меня опыт, связанный с решением множества задач. В Африке насчитывается около 70% наименее развитых стран мира, что отражается на ее способности эффективно осуществлять реформы, необходимые для модернизации почтовых служб. В наименее развитых странах на скудные ресурсы, имеющиеся в распоряжении государства, претендуют отнюдь не одни почтовые службы. Такая ситуация ставит под угрозу

создание почтовых учреждений соответствующего уровня для предоставления качественных услуг. В этих странах степень охвата населения почтовыми услугами очень низкая по сравнению с промышленно развитыми странами. В среднем в Африке одно почтовое отделение обслуживает около 100 тысяч жителей, тогда как в индустриальных странах этот показатель составляет 10 тысяч. ППС стремится привлечь внимание правительств к ведущей роли почты в социально-экономическом развитии, учитывая широкую разветвленность почтовой сети, даже в нижней ее части.

Когда вы рассказываете правительствам о значении почтовой сети, слушают ли они вас?

Да, слушают. Об этом можно судить по одному единственному факту: африканские министры утвердили рекомендации, данные в результате изучения, проведенного недавно нашей вышестоящей организацией – Африканским союзом. В одной из рекомендаций содержался призыв к правительствам уделять первоочередное внимание почтовым программам в общегосударственных планах развития. В другой рекомендации предлагалось ясное определение политики и правил, а также функций правительства, оператора и регулятора. Однако одно дело составить рекомендации, и совсем другое выполнять их. Заинтересованные стороны должны предпринимать последовательные шаги по реализации этих рекомендаций.

Как эти рекомендации будут воплощаться в практические действия?

Недавно мы составили концепцию нашей деятельности на ближайшие годы и определили стратегические цели. Это наша «дорожная карта» для развития почты в Африке, и она поможет нам сосредоточиться на решении важных задач. После того как наши цели будут утверждены Админсоветом ППС, мы сможем приступить к осуществлению конкретных действий, например, в такой важной области, как развитие электронных услуг. Что касается этой сферы деятельности, в частности, денежных переводов рабочих-мигрантов как в самой Африке, так и за ее пределами, то здесь имеется большой потенциал. Сообщества мигрантов вносят весомый вклад в развитие национальной экономики их стран, несмотря на то, что деятельность этих сообществ временно нарушена в результате мирового финансового кризиса.

Насколько необходимо развивать электронные услуги в странах-членах ППС, учитывая низкий уровень использования инфокоммуникационных

технологий (ИКТ), а также тот факт, что развитие этого сектора зависит от количества подключений к Интернету?

ИКТ позволяют диверсифицировать наши продукты и услуги и сократить так называемый цифровой разрыв. По сравнению с другими сетями в Африке почтовая сеть – самая разветвленная. В этом смысле, если мы способны предоставлять электронные услуги даже в сельских районах, то мы можем способствовать искоренению бедности.

Будущее почты – за финансовыми услугами и электронной торговлей. Все, что нам для этого требуется – это эффективная система денежных переводов и возможность выполнять логистические задачи, связанные с перевозкой товаров. Рынок денежных переводов уже сформирован. Наша задача – обеспечить надежное и качественное обслуживание по приемлемым ценам. Благодаря нашей сети у нас имеется преимущество, так как в случае денежных переводов из-за границы, например, клиенту в сельской местности не нужно преодолевать большие расстояния, чтобы получить свои деньги. Почтовые отделения находятся в непосредственной близости к клиентам. Если на почте имеется подключение к Интернету, то денежный перевод может быть получен мгновенно и выплачен клиенту.

На сегодняшний день показатель подключения к Интернету по-прежнему остается низким. Это объясняется различными причинами, в частности, недостаточным развитием инфраструктуры ИКТ и частыми нарушениями в подаче электроэнергии в сельские районы, где проживает большинство населения. Кроме того, невысокий спрос на услуги с использованием ИКТ и незначительные инвестиции в эту область обусловлены крайне низкой покупательной способностью населения и относительно низким уровнем грамотности. Тем не менее планируется добиться быстрого

роста количества подключений к Интернету, поскольку правительства африканских стран выработали твердую политику в вопросе ИКТ и в ряде стран координируют распространение использования широкополосного Интернета в сельской местности. Почтовые отделения будут эффективно устранять выявленные недостатки и сокращать высокие эксплуатационные затраты, так как они присутствуют в сельских районах и способны обеспечивать доставку продуктов получателям не только в городской черте, но и за ее пределами.

Какие другие меры предусмотрены для модернизации почтового сектора в Африке?

Мы используем так называемый региональный подход, принятый на 24-ом Конгрессе ВПС. В феврале этого года ВПС и ППС организовали собрание в штаб-квартире этого регионального союза в Аруше (Танзания) с целью проведения обмена мнениями и определения приоритетов для включения в План регионального развития ВПС для Африки на период 2009-2012 г. На собрании присутствовали представители Африканского союза, региональных экономических сообществ и субрегиональных организаций. Все участники признали необходимость объединения и оптимального использования ресурсов для совместной реализации проектов.

Региональный подход весьма эффективен. Страны могут оценивать свои недостатки на коллективной основе и объединять ресурсы для создания качественной сети. После собрания в Аруше мы разослали вопросник в африканские региональные экономические сообщества и субрегиональные почтовые организации. Африка – огромный континент, и в каждом его регионе – свои потребности и свой уровень развития. В этой анкете содержались вопросы о том, в каком состоянии находятся почтовые службы в этих регионах и субрегионах и



Рода Масавиру у абонентских почтовых ящиков, которые широко используются африканцами.

предоставляются ли в рамках этих служб физические или электронные услуги денежных переводов. Организации-респонденты должны были также перечислить меры, которые они хотят предпринять для совершенствования своих служб.

Результаты ответов на вопросник будут обсуждены в июне 2009 года, что поможет выявить специфические особенности каждого из проектов, осуществляемых совместно ППС, ВПС и субрегиональными организациями. Проводимая работа должна привести к совершенствованию почтовых служб в Африке с точки зрения их качества и ассортимента продуктов, предлагаемых клиентам. Таким образом, мы сможем вернуть себе некоторые рынки, которые мы уступили конкурентам.

Почему государственные почтовые операторы утратили эти рыночные доли?

В обществе принято считать, что услуги частных курьерских компаний более высокого качества, чем почтовые. На самом деле, все может быть наоборот, и об этом свидетельствует мой личный опыт. Недавно я передала одному частному оператору почтовое отправление для пересылки в Соединенные Штаты, думая, что оно будет доставлено за три-четыре дня. В итоге отправление шло до адресата более семи дней. Тогда я подала в почтовую

службу EMS другое отправление, и его пересылка заняла четыре дня. Иногда частные компании сами создают себе репутацию. Мы должны продемонстрировать публике, что мы также присутствуем на рынке и что наше качество может быть выше, чем у других. Тем не менее нам нужно быть последовательными в том, что касается уровня качества.

Какие другие препятствия мешают предоставлению более качественной услуги членами ППС?

Некоторые частные операторы преподносят себя как интегрированную сеть, в то время как почтовые отделения воспринимаются как обособленные сети из-за различия в уровнях предоставляемых услуг. Поэтому бывает так, что почтовые службы не способны сообщить своим клиентам, сколько времени потребуется, например, чтобы их отправление дошло до Канады. Мы должны сформировать поистине единую сеть и взаимодействовать друг с другом для устранения любых возникающих в сети нарушений. Действительно, низкое качество службы в Африке наносит ущерб отличному качеству, обеспечиваемому почтовыми службами на других континентах. Пересылаемые отправления должны доходить до пунктов назначения с соблюдением установленных служебных нормативов, и мы должны обеспечивать контроль за их прохождением. На этом

уровне региональный подход функционирует нормально и может привести к созданию качественной всемирной сети.

Было бы идеально, если бы общедоступные качественные услуги предоставлялись благодаря участию всех заинтересованных сторон. Правительствам следовало бы дать ясное определение универсальной услуге на основе устойчивого финансирования. Во многих странах дела обстоят иначе. К тому же, слабая инфраструктура негативно влияет на стоимость и качество оказываемых услуг.

Каковы основные направления следующего Плана развития для Африки?

Этот план охватывает, в частности, такой основополагающий для клиентов компонент, как качество службы. Еще предстоит многое сделать для развития физической, электронной и финансовой сетей, а также для диверсификации продуктов и услуг. План касается также людских ресурсов и распространения передового опыта в области управления. Подготовка кадров имеет первостепенное значение, так как нет смысла внедрять новые продукты, если не будет обучен персонал – результаты все равно будут неудовлетворительными.

В каждом разделе плана мы указали области, на которые следует обратить особое внимание. Например, что

.....

«По сравнению с другими сетями в Африке почтовая сеть – самая разветвленная. Если мы способны предоставлять электронные услуги даже в сельских районах, то мы можем способствовать искоренению бедности».

касается качества службы, то мы сосредоточим усилия на автомобильных перевозках трансграничной почты в регионах. В настоящее время некоторые соседние африканские страны не имеют возможности напрямую обмениваться между собой отправлениями. Во многих случаях почта сначала экспедируется в Европу, а затем возвращается в Африку. Это типичная проблема для стран Западной Африки, где отмечаются продолжительные сроки доставки почты и высокие затраты ввиду ее пересылки через третьи страны. Для решения этой проблемы был осуществлен пилот-проект по автомобильной перевозке почты с участием ряда западноафриканских стран. В результате его реализации сроки направления значительно сократились.

Другой приоритетной областью является контроль качества. Если вы не в состоянии оценивать качество своих услуг, вы не будете знать, на каком участке и в какое время нужно вносить усовершенствования. Надо также лучше отслеживать отправления. Большинство наших конкурентов предлагают подобную услугу, удовлетворяя тем самым потребности клиентов и предоставляя компаниям возможность завладеть новыми рыночными долями. Кроме того, важное значение имеет наличие национальной адресной системы. Во многих странах почта доставляется в абонентские почтовые ящики, кроме службы EMS, в которой

предусмотрена доставка на дом. Тем не менее при отсутствии соответствующих адресных систем доставка не может быть эффективной. Что касается развития электронных услуг, то важнейшее значение имеют финансовые услуги, и мы уже располагаем субрегиональными проектами, в частности, благодаря участию ВПС, французской почты и Международной организации по миграции. Цель этих проектов – добиться того, чтобы во всех странах использовались системы перевода денежных средств электронным способом.

Каковы основные результаты реализации предыдущего Плана развития для Африки?

Повышение качества межрегионального почтового обмена, достигнутое в некоторых районах Африки, позволило приблизиться к установленному Бухарестским конгрессом нормативу Д+5. В 20 странах были установлены системы учета затрат; составлены 14 комплексных планов реформы и развития почты для оказания помощи странам в совершенствовании их почтового сектора, в частности, путем модернизации почтовых служб. Помимо этого, осуществление рекламно-информационных программ побудило некоторые страны занять коммерческий подход в управлении своими почтовыми организациями. В ряде стран были выработаны стратегии и правила, ясно определяющие функции каждой из заинтересованных сторон в том, что касается выполнения обязательства по

предоставлению универсальной услуги. Тем не менее для создания равных для всех заинтересованных сторон условий необходимо, чтобы установленные правила соблюдались.

В каких областях, где требуется предпринять конкретные действия, будут заметны первые улучшения?

Конкретные действия будут предприняты в рамках проектов повышения качества службы, развития физической, электронной и финансовой сети, а также диверсификации продуктов и услуг. Кроме того, будут приняты меры для развития людских ресурсов и распространения передового опыта в области управления. Таким образом, мы сможем предлагать на основе ИКТ разнообразные продукты и услуги, соответствующие клиентским запросам, в частности, благодаря предоставлению информации простым нажатием на клавишу компьютера.

Мы должны также обеспечить контроль за нашими услугами. Именно в этом и заключается предназначение глобальной системы мониторинга качества ВПС. Многие страны считали, что контроль, основанный на радиочастотной идентификации (или технологии RFID), будет дорогостоящим и поэтому маловероятным. Однако ВПС разработал с этой целью вполне доступную по цене систему, которая принесет нам большую пользу.



КОГДА СИТИХИЯ РАЗБУШЕВАЛАСЬ...

Все, что осталось от магазина в Кинглейке (Австралия)
Фото: Ричард Шарман

Землетрясения в Италии, лесные пожары в Австралии... Произошедшие в этом году стихийные бедствия имели губительные последствия, оставив после себя разруху и неутешное горе людей. В Австралии и Италии почтовые службы приняли оперативные меры, чтобы восстановить предоставление услуг.

Автор:
Моника
Кюгеманн

7 февраля 2009 года нахлынувшая жара и резкие порывы ветра, напоминавшие по своей силе ураган, привели к возникновению одного из самых разрушительных лесных пожаров в истории Австралии. В результате бушевавшего в течение месяца пожара, который начался в одну из суббот в штате Виктория, погибли более двухсот человек, свыше двух тысяч домов были разрушены и опустошены около полумиллиона гектаров сельскохозяйственных угодий. По данным местных властей, занимавшихся восстановительными работами, в той или иной степени от стихийного бедствия пострадали около 50 тысяч человек.

Кристофер Гроссер, руководитель группы в главном офисе австралийской почты в штате Виктория, наблюдал за гигантским пламенем, бушевавшим на расстоянии 40 километров, и смог ощутить его силу. Он свидетельствует: «Ничего подобного в своей жизни я никогда не видел: воздух был раскален до предела, и дул страшный ветер».

Другое по своей природе, но такое же разрушительное стихийное бедствие произошло 6 апреля 2009 года в итальянской области Абруцци. Вследствие подземного толчка магнитудой 6,3 в 26 городах произошли разрушения, около 300 человек погибли и приблизительно 40 тысяч остались без крова. По данным официальных властей, в средневековом городе Аквила, больше других пострадавшем от землетрясения, почти две трети домов стали непригодны для жилья. Как утверждают в итальянской почте, это трагическое событие «уничтожило художественные ценности, имевшие тысячелетнюю историю, и практически стерло с лица земли экономическую и промышленную инфраструктуру целого региона».

Эти две катастрофы не только разрушили почтовые и другие сооружения, но также населенные пункты, куда адресовалась почта, временно парализовав эксплуатацию почтовых служб на местах. В Австралии огнем были уничтожены три почтовых отделения; 34 участка стали полностью недоступны для доставки, и еще 21 — частично. Правда, коли-



чество поврежденных отправок было невелико, так как пожары возникли в выходные дни. В Италии были закрыты 53 почтовых отделения, пострадавших от землетрясения.

Оперативные меры

Благодаря наличию планов действий в чрезвычайных ситуациях почтовые службы Австралии и Италии смогли принять оперативные меры по устранению последствий стихийных бедствий. Оба оператора оказали помощь местным спасательным командам. Персонал австралийской почты в штате Виктория добровольно принял участие в работе противопожарной и аварийной служб. Почтовые работники помогали восстанавливать уличное освещение, регулировать дорожное движение, информировать население и эвакуировать пациентов из больниц в зонах бедствия. Они доставляли в почтовые ящики поврежденных домов информационные листки с сообщениями о новом местонахождении отделений связи.

При выполнении работ по обеспечению непрерывной доставки отправок в пострадавших районах почтовым службам приходилось решать логистические проблемы. «Основная трудность (в штате Виктория) состояла в том, что пожары продолжались длительное время в течение нескольких недель», - объяснил начальник отдела по связям с общественностью австралийской почты Алекс Тумэй. Некоторые зоны считались недостаточно безопасными, доступ в другие был закрыт. Работники почты сталкивались с трудностями, пытаясь узнать, остались ли живыми и нашли ли убежища в других местах жители опустевших домов.

Австралийская почта предприняла ряд мер для доставки отправок в недоступные районы. «Мы хранили отправления для тех, кто лишился своих домов или не мог до них добраться, - объяснил Алекс Тумэй. - Мы также бесплатно перенаправляли эту почту на другие адреса, например, на адреса членов семьи или друзей». Еще одной мерой была организация временной доставки в пункты приема пострадавших, куда стекались люди, потерявшие свои жилища. В двух городах были оборудованы временные доставочные центры.

В Италии первоочередные меры были направлены на то, чтобы по возможности удовлетворить неотложные потребности граждан. Пять огромных грузовиков итальянской почты доставили тысячи палаток для размещения оставшихся без крова людей в пунктах приема, организованных во многих местах силами гражданской обороны. Специальная бригада из 20 инженеров восстановила сеть компьютерной связи, оказывала помощь пострадавшим

давшим и выявляла, какие почтовые отделения можно было бы вновь открыть без всякого риска.

Через день после землетрясения в Аквиле и ее окрестностях были оборудованы 10 временных отделений связи. Благодаря установленным в них почтовым банкоматам лишенные крова люди могли круглосуточно снимать деньги и осуществлять различные платежи. 11 апреля возобновилось функционирование службы доставки почты в пострадавших районах. Перед доставкой в населенные пункты, расположенные поблизости с Аквилей, отправления сортировались в алфавитном порядке в соседней коммуне Авеццано. «В палаточных городках центральным пунктом доставки почты служил штаб гражданской обороны. Там находился почтальон, который вручал почту проходящим людям», - объяснил начальник эксплуатации Фабио Миаци.

Солидарность с пострадавшими

Почтовые службы оказывали также пострадавшим финансовую помощь. Австралийская почта безвозмездно передала миллион австралийских долларов в Фонд помощи Красного Креста пострадавшим от лесных пожаров в штате Виктория. «Мы также способствовали сбору денежных пожертвований населения во всех почтовых отделениях национальной сети и собрали таким образом около 5 миллионов долларов», - сообщил Алекс Тумэй.

Клиенты двух филиалов итальянской почты – «BancoPosta» и «PosteMobile» – тоже участвовали в сборе средств жертвам землетрясения. Взимаемые за перечисления комиссионные напрямую направлялись в этот фонд. Благодаря принятым «PosteMobile» мерам ее клиенты смогли внести в фонд по одному евро, направив бесплатное сообщение SMS. Этот филиал предоставил также своим клиентам в Аквиле и ее окрестностях кредит в размере 10 евро.

Солидарность итальянской почты с пострадавшими вызвала эмоциональную реакцию у населения. Ее генеральный директор Массимо Сарми вспоминает: «Одна пожилая женщина в палаточном городке сказала: «Я все потеряла. Все, что у меня осталось – это счет в почтовом банке».

Жертвы стихийных бедствий были также и среди почтовых работников. «Некоторые из них лишились своих жилищ, либо каким-то другим образом пострадали от пожаров», - отметил Алекс Тумэй. Пострадавшие от стихийного бедствия получили деньги на проживание или места в гостиницах. Кроме того, почта продолжала выплачивать зарплату своим служащим в тех районах, куда невозможно было доставлять отправления.

Адский огонь

Начальник почтового отделения в Кинглейке Том Блевонски может считать, что ему повезло: он ушел с работы перед выходными до того, как огонь достиг города, где были разрушены триста жилых домов. «Кинглейк был взят огнем в кольцо, и многие люди погибли при попытке покинуть город на машинах, - вспоминает он. - Очевидцы рассказывали мне потом, как сильно нагрелся воздух и как пламя наступало сразу с трех сторон. Некоторые даже видели, как с неба падали огромные огненные шары».

Вернувшись спустя неделю в свое почтовое отделение, чудом оставшееся нетронутым, Том Бле-

EmIS: служба ВПС для передачи экстренных сообщений

вонски, как всегда, по-деловому говорил со своими клиентами, но в его голосе были нотки сочувствия. «Некоторые приходили, чтобы навести справки о других жителях, узнать, не видел ли я их и нет ли у меня о них известий», - рассказывает Том. – Было очень тяжело работать с почтой, адресованной тем, кто потерял дорогих им людей, либо погибшим».

В Италии тоже не обошлось без жертв среди работников почты. «Я не перестаю думать о сотрудниках итальянской почты, которые погибли или потеряли дорогих им людей во время землетрясения», - заявил генеральный директор Poste Italiane.

В одном из австралийских пунктов приема пострадавших энергичные действия персонала почты и его знание местных условий оказали большую помощь при ликвидации последствий стихийного бедствия. «Многие почтовые работники – жители этого района добровольно приходили оказать помощь в сортировке и хранении отправлений», - рассказывает в отраслевом журнале австралийс-



Пострадавшие от землетрясения в Аквиле приходили за адресованными им отправлениями в такие вот импровизированные почтовые отделения.

Фото: Poste Italiane

кой почты начальник отдела доставки Ян Кинг. – Их поведение в данной ситуации произвело сильное впечатление и продемонстрировало, что австралийцы могут испытывать глубокое сочувствие к бедствиям других людей, а наш персонал обладает удивительной способностью проявлять сплоченность в тяжелые времена».

Именно в таких трудных ситуациях обоим почтовым операторам удалось оказаться на высоте положения. Осуществляя свои планы на случай возникновения чрезвычайных ситуаций, они смогли свести к минимуму неудобства для клиентуры и в кратчайшие сроки восстановить предоставление почтовых услуг.

Моника Кугеманн – независимая журналистка, работающая в Швейцарии

Экстренная информационная система (EmIS) позволяет почтовым операторам информировать друг друга о чрезвычайных ситуациях, возникающих при эксплуатации международной почты. «Оперативно распространяя необходимую информацию, служба EmIS обеспечивает условия для непрерывного предоставления универсальной услуги и устраняет тем самым ненужные рекламации со стороны почтовых операторов», - объяснил руководитель программы Международного бюро Сейду Конате.

После того как сообщение EmIS поступает какому-либо почтовому оператору, оно передается в национальную сеть почтовых отделений, рекламационно-справочные центры и персоналу, осуществляющему надзор за работой субподрядчиков.

«В получении такого рода информации нуждаются клиенты, потребители и компании, прежде чем они примут решение об отправке почты в соответствующие районы», - объяснил Кристофер Гроссер из австралийской почты.

Передача сообщений на французском и английском языках осуществляется 365 дней в году, в том числе в праздничные дни. Сегодня в базе данных службы EmIS насчитывается 250 электронных адресов. В 2008 году система использовалась 63 раза, тогда как в 2002-ом, когда она была запущена в эксплуатацию, – только 19 раз. Большинство сообщений относятся к стихийным бедствиям или социальным процессам. Меньшая часть – к террористическим действиям, политическим волнениям, войнам или другим серьезным инцидентам.

Обзор печати

Уникальная почтовая стратегия в Европе

Международный сертификационный орган Det Norske Veritas высоко оценил усилия французской группы La Poste, разработавшей самую обширную европейскую программу непрерывного повышения качества во всех областях деятельности и вручил Дирекции по эксплуатации почты сертификат ИСО 9001.

Этот сертификат является актом признания независимым сертификационным органом заслуг La Poste в эффективной разработке и успешном внедрении системы управления качеством на всей территории страны до уровня почтовых отделений.

Это крупномасштабный проект как с точки зрения территориального охвата, так и с точки зрения его практической реализации на местах и количества задействованных объектов. Он включает в себя структуру сертификации качества, ориентированную на клиентуру, и систему аттестации, учитывающую экономические критерии, персонал, безопасность и другие факторы, в частности, окружающую среду.

В 2008 году качество почтовой службы достигло самых высоких показателей за всю историю французской почты.

Источник: сообщение для печати La Poste.

Ваша реклама в «Почтовом союзе»

Хотите, чтобы руководители и закупочные организации международного почтового сектора заинтересовались вашими продуктами и услугами? Тогда дайте рекламное объявление в журнале «Почтовый союз» - печатном органе ВПС, выходящем на семи языках и имеющем читательскую аудиторию 25 тысяч человек в 191 стране мира. За более подробной информацией обращайтесь в агентство В&В к Бернару Бессю по электронной почте (bernard.bessis@bb-communication.com) или по телефону (+33 1 44 65 06 60).

Служба экспресс-доставки на Балканах

Национальный оператор бывшей югославской республики Македонии – «Makedonska Po ta» – заключил соглашение с операторами Сербии, Черногории и Хорватии о совместной организации службы экспресс-доставки на территориях этих стран. Стоимость услуги по доставке отправок в течение 24 часов будет меньше, чем у курьерских служб-конкурентов.

Государственная компания «Makedonska Po ta» имеет в своем распоряжении 300 почтовых отделений. В этой стране с двухмиллионным населением имеют лицензии на предоставление услуг девять частных компаний, включая DHL-Македония, Delivery Express и Kargo Ekspres. «Makedonska Po ta» планирует заключить подобные соглашения с другими перевозчиками из стран Юго-Восточной Европы.

Источник: SeeNews

Швейцария: прощай монополия!

С июля 2009 года швейцарская почта лишится своей монополии на письма весом свыше 50 граммов. Снижение веса писем, подпадающих под монополию, со 100 до 50 г было утверждено правительством Швейцарии. По его мнению, этот новый этап в открытии рынка обоснован наметившейся в Европе тенденцией. Для конкуренции будет открыта четверть от общего объема писем на европейском рынке. Что касается полной либерализации сектора, то она должна быть осуществлена до 2012 года. Эта мера не вызывает энтузиазма у частных провайдеров, которые считают, что монополия на отправления весом менее 50 г дает дополнительное конкурентное преимущество и не способствует честной конкуренции.

Источник: ATS - Швейцарское телеграфное агентство

Нежелательная корреспонденция: выбор за клиентами

Законодатели города Сан-Франциско приняли резолюцию о создании реестра, предоставляющего его жителям право выбора – получать или не получать безадресные рекламные отправления. Это первая подобная резолюция, принятая в масштабах одного города США.

Хотя резолюция не является обязательной для применения, американский законодательный орган впервые не уступил давлению со стороны секто-

ра директ-маркетинга и почтовой службы США и встал на сторону большинства клиентов. Подобный закон уже провалился более чем в 20 американских штатах, несмотря на результаты опроса общественного мнения, показавшего, что 89% американцев поддерживают идею создания национального реестра.

Источник: PR Newswire (U.S.)

Премии вручены

Лауреатами 10-й премии World Mail Awards стали: Почта Дании (премия за обслуживание клиентуры, премия за электронную торговлю и технологию); Петер Баккер из TNT Post (премия за руководство почтовым сектором), «Дойче Пост» (премия за инновацию), Почта Швейцарии (премия за управление персоналом), «Ройал Мейл» (премия за лучший проект для почтовых отделений) и Почта Венгрии (премия за реформу). Церемония награждения победителей состоялась в Мюнхене.

Источник: World Mail Awards

TNT Post и DMA: забота об окружающей среде

TNT Post и Ассоциация директ-маркетинга (DMA) подписали меморандум о взаимопонимании, в котором зафиксировано их твердое намерение применять передовой опыт по защите окружающей среды, накопленный в секторе директ-маркетинга.

Этим документом предусматривается ответственное использование рекламных отправлений и реализация в

ближайшие годы по крайней мере двух инициатив в области защиты окружающей среды. Последними шагами TNT Post в области окружающей среды явилось создание услуг CarbonNeutral и продуктов GreenPost. Эти проекты послужат основой для сотрудничества между двумя организациями. TNT Post и DMA прилагают усилия к тому, чтобы свести к мини-

муму вредное воздействие бумажных рекламных отправок на окружающую среду в надежде на то, что их примеру последуют другие партнеры по сектору.

Подписание меморандума последовало за недавним выпуском стандарта PAS 2020 – первого стандарта в области окружающей среды, предназначенного для директ-маркетинга.

Источник: FEDMA Update.

Каждый третий европеец совершает покупки в Интернете

В 2008 году свыше 32% жителей государств-членов Европейского союза (ЕС) в возрасте от 16 до 74 лет по крайней мере один раз покупали или заказывали в Интернете товары и услуги для личного пользования. Доля частных лиц, пользующихся Интернетом для совершения покупок,

непрерывно растет и увеличилась с 20% в 2004 году до 30% в 2007-ом. В 2004-2008 годах рост электронной торговли зарегистрирован во всех государствах-членах ЕС.

Наиболее популярными и часто приобретаемыми в Интернете являются такие услуги, как

продажа туристических туров и заказ гостиниц (14%); далее следует одежда и спорттовары (13%), книги и журналы (12%), бытовые товары и входные билеты на различные мероприятия (по 11%), фильмы и музыка (9%) и электронная аппаратура (8%).

Источник: Eurostat news release.



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

Be more competitive.



Photo Graphic Obsession

SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

The liberalization of the postal market makes the volume to be processed by every operator smaller. Because of this market dynamics, SOLYSTIC is proposing to its customers a full range of services and high throughput mail processing equipment.

Selecting the SOLYSTIC solutions it is to rely on the skills of a main supplier and therefore to be more and more competitive.

www.solystic.com



SOLYSTIC
a **NORTHROP GRUMMAN** company

Future postal solutions

bb&b