

Вместе с почтовым сектором на пути прогресса с 1875 года

МАРТ 2011

№ 1

UNION POSTALE



Всемирный почтовый союз –
специализированное
учреждение ООН

Президент МФРСХ
о денежных переводах

Эта многоликая
электронная
субституция



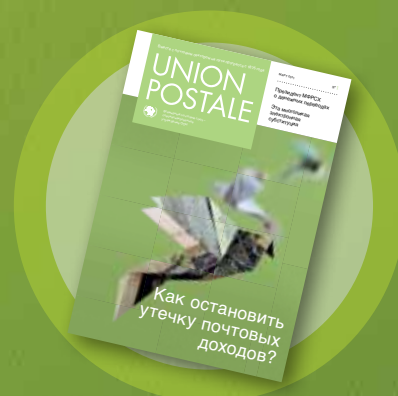
Как остановить утечку почтовых доходов?

А ВЫ УЖЕ ПОДПИСАЛИСЬ?

Начиная с 1875 года журнал «**Почтовый союз**» сообщает о новостях международного почтового сектора, являясь источником полезной информации для участников почтовой индустрии: регуляторов, руководителей почтовых служб, специалистов по эксплуатации, работников почтовых отделений, разработчиков стратегий, поставщиков, ученых, филателистов и всех, кто проявляет живой интерес к почте.

Примите участие в праздновании 135-летнего юбилея «**Почтового союза**», вступив в многотысячные ряды его удовлетворенных читателей. Оформите прямо сейчас годовую подписку на этот ежеквартальный многоцветный высококачественный иллюстрированный журнал на одном из семи языков. Стоимость годовой подписки для частных лиц составляет 50 шв.фр. Почтовые службы стран-членов ВПС могут подписаться на журнал по льготному тарифу.

Направьте ваш заказ по факсу прямо сейчас на номер +41(0)31 350 37 11 или по электронной почте (faryal.mirza@upu.int), сообщив следующие сведения:



Имя и фамилия	На каком языке:
Должность	<input type="checkbox"/> Английский
Организация/оператор	<input type="checkbox"/> Французский
Полный почтовый адрес	<input type="checkbox"/> Арабский
	<input type="checkbox"/> Китайский
	<input type="checkbox"/> Немецкий
Адрес электронной почты	<input type="checkbox"/> Русский
Номер телефона	<input type="checkbox"/> Испанский
Факс	

СОДЕРЖАНИЕ

Заглавная статья

В фокусе всеобщего внимания – защита доходов

Консультативный комитет ВПС помогает почтовым службам остановить утечку денег

12

Очерк

Эта многоликая электронная субституция

Обзор исследований качественно нового явления

9

Лица

Ее призвание – нести радостные вести

Сима Азроян прослужила в «Хайпост» 40 лет и сейчас работает в операционном окне

17

Интервью

Денежные переводы как фактор преодоления бедности

Президент Международного фонда развития сельского хозяйства Канойо Кванзе о сотрудничестве с ВПС

18

Перспектива

С адресами - практичнее

Специалисты в области адресных систем призывают почтовые службы не забывать при изменении адресных форматов о коммерческих пользователях

22

Постоянные рубрики

Новости вкратце

4

Колонка редактора

5

Кто есть кто в ВПС

7

Обзор почтовой печати

25



Обложка: Die Gestalter

март

2011

«Почтовый союз» – это ведущий журнал Всемирного почтового союза, основанный в 1875 году. Выходит один раз в квартал на семи языках. В нем подробно освещаются деятельность ВПС, международные новости и события, происходящие в почтовом секторе. В журнале публикуются тщательно подобранные статьи по ключевым вопросам, стоящим перед почтовой отраслью, а также интервью с ведущими деятелями сектора. Это красочное издание распространяется среди почтовых служб 191 страны-члена нашей организации, в том числе среди принимающих решения лиц, которые оценивают журнал как важный источник информации.

Журнал «Почтовый союз» выходит на английском, арабском, испанском, китайском, немецком, русском и французском языках.

Руководитель программы «Коммуникация»: Реал Леблан (RL)

Главный редактор: Фарьял Мирза (FM)

Статьи для этого номера написали: Анн Сезар, Жером Дойчманн, Тоуб Фримэн

Помощник по административным вопросам: Жизель Корон

Фотографы: Ясуйоси Шибя, Александр Платтэ

Перевод на русский язык: Александр Муравьев

Дизайн и макет: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)

Новый дизайн обложки: BlackYard, Берн (Швейцария)

Типография: Международное бюро, Берн (Швейцария)

Подписка: publications@upu.int

Реклама: faryal.mirza@upu.int

Почтовый союз
Международное бюро
Всемирного почтового
союза

Почтовый ящик
3000 БЕРН 15
ШВЕЙЦАРИЯ

Телефон:
+41 31 350 35 95

Телефакс:
+41 31 350 37 11

Электронная почта:
faryal.mirza@upu.int

Веб-сайт:
www.upu.int

Отпечатано на бумаге FSC с применением технологических процессов и чернил, не наносящих вреда окружающей среде. Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС.

Перепечатка материалов разрешается со ссылкой на:

© Union Postale (UPU)

НОВОСТИ ВКРАТЦЕ

Качество службы

КРУГ УЧАСТНИКОВ РАСШИРЯЕТСЯ

Недавно к глобальной системе мониторинга (ГСМ) (применяемая в ВПС система измерения качества) присоединились еще 33 страны, в результате чего общая численность участвующих в ней стран с момента создания системы в 2009 году возросла до 51-й. В ГСМ используется технология радиочастотной идентификации для оценки качества услуг письменной корреспонденции на входящих маршрутах пересылки.

Снижение затрат

Вследствие долевого участия в расходах каждый из более чем 25 новых членов смог сэкономить десятки тысяч долларов США. Такая экономия была достигнута благодаря специальному соглашению между ВПС и Программой ООН по развитию (ПРООН), предусматривающему, что приобретенное оборудование освобождается от налогов в принимающей стране. ПРООН осуществляет контроль за такими логистическими вопросами, как таможенная очистка и доставка оборудования к месту его установки.

Пользователи удовлетворены

Малайзия решила присоединиться к ГСМ в первый год ее функционирования. «До этого мы проводили мониторинг и тестирование служебных показателей входящей международ-

ной почты вручную. Нам казалось, что у нас хорошие результаты, однако неавтоматическая система тестирования на самом деле не измеряет показатели пересылки из конца в конец и не является независимой», - заявил представитель малазийской почты (Post Malaysia) Чум Чой Хан.

Глобальная система мониторинга оправдала возложенные на нее надежды и помогает странам повышать качество службы. «Первые результаты показали, что дела у нас идут не

так хорошо, как в других странах. Поэтому вместе с группой ГСМ мы начали работу по улучшению положения в ряде областей. Важной особенностью ГСМ является то, что она служит надежным инструментом для диагностики. Было очень полезно узнать, где и почему мы работаем неэффективно и каким образом мы могли бы устранить неполадки в этих областях», - добавил г-н Хан. **гм**



Среди новых членов ГСМ – Япония, Ботсвана, Кения и Бангладеш

Иллюстрация: Беат Фелберг



Анимационный фильм о ГСМ:
www.tinyurl.com/gmsfilm

Цифра

30 млрд

Такова приблизительная сумма убытков в долларах США, которые несут почтовые службы во всем мире из-за отсутствия мер по защите источников доходов.

КОЛОНКА РЕДАКТОРА

Наступили тяжелые времена. Объемы почты падают, на некоторых рынках обостряется конкуренция с другими игроками, и уже многие годы продолжаются дискуссии о смысле существования почтовой индустрии в век электронной техники. Тем временем проводимая на местах работа под руководством ВПС и его Консультативного комитета помогает почтовым службам защищать существующие источники доходов. Как вы можете узнать из заглавной статьи, в этом инновационном подходе предлагаются практические советы и передовой опыт по вопросу, которому можно было бы посвятить целый ряд выездных презентаций в регионах.

Публикация «Колонки редактора» в последнем номере журнала вылилась в приятные дискуссии с читателями об использовании мною слова «skein» (моток, клубок пряжи). Хочу выразить особую благодарность Роджеру Макговану, который написал: «Я могу вспомнить, как моя старая

бабушка покупала клубки шерсти, но никак не могу сообразить, какая связь между длиной клубка пряжи моей бабушки и контекстом, в котором вы используете это слово». Я объяснила Роджеру, что мое намерение состояло в том, чтобы привлечь внимание к сложной ситуации, в которой переплелись многочисленные обстоятельства. Возможно, мне удалось это сделать. «Смотрите, «Почтовый союз» может даже научить старого пса новым повадкам», - так прозвучал ответ Макгована накануне его ухода на пенсию после пятидесяти лет работы в австралийской почте.

Как подобает журналу более чем с 135-летней историей, настало время слегка обновить обложку. В измененном дизайне использован новый, более яркий типографский шрифт, которым набрано название журнала. Макет стал более гибким, благодаря чему упростилось анонсирование других статей номера.

Фарьял Мирза, Главный редактор



Все быстрее и быстрее! Photo: Correios

EMS

Ускоренная таможенная очистка: процесс пошел

Кооператив EMS Всемирного почтового союза объявил о реализации четырех пилотных проектов с целью ускорения таможенной очистки экспресс-отправлений и сокращения сроков их доставки. Эти проекты будут осуществлены в Бразилии, Португалии, Того и Тунисе.

Каждый проект состоит из трех стадий. На первой деловые круги и обыкновенные клиенты будут обучаться осуществлению

таможенных формальностей. На второй стадии будет четко определено, как почтовый оператор и таможня смогут усовершенствовать таможенную очистку импорта. В заключительной фазе будет обеспечиваться отслеживание отправок EMS для оценки достигнутых результатов.

В настоящее время отправления могут удерживаться в таможене более чем на сутки ввиду недостаточной информации,

подозрительного вложения или неоплаченных импортных пошлин. Подобные задержки могут произвести эффект «домино», повлияв на сроки доставки. Тунисская почта считает, что до 20% из 20 тысяч отправок EMS, которые она ежегодно получает, временно задерживаются таможеней. «Таможня хранит их на специально отведенных участках для тщательных проверок. До того, как будет произведена доставка адресату, клиент может быть вызван на таможеню или отправление может быть направлено в другой таможенный пункт», - объяснил директор сети Rapid-Poste тунисской почты Халед Абид.

Халед Абид, выполняющий функцию координатора тунисского пилотного проекта, говорит, что новые правила будут сообщаться бизнес-клиентам и частным лицам в почтовых отделениях. «Мы также будем работать с таможеней, чтобы заново установить нормативные сроки временного хранения отправок на таможене», - добавил он.

Первые результаты этих пилотных проектов будут представлены на общем собрании Кооператива EMS в мае 2011 года с целью обмена передовым опытом, чтобы другие операторы смогли последовать их примеру в модернизации процедур таможенной очистки.

Express Mail Service (EMS) – самая быстрая из почтовых услуг – предоставляется сейчас в 163 странах. »

НОВОСТИ ВКРАТЦЕ

Международное бюро

Стратегия начинает приобретать форму



Обдумывая путь, который предстоит пройти

Фото: Ясуйоси Шибэ (EPA/keystone)

Дирекции Международного бюро ВПС по стратегическому планированию и экономическим и нормативно-правовым вопросам провели в феврале этого года в Мадриде встречу с участием 10 стран-членов для детального обсуждения проекта следующего стратегического плана Союза.

Участники мадридского собрания сократили количество целей, содержащихся в первоначальном проекте документа, с шести до четырех, а именно: совершенствование эксплуатационного взаимодействия почтовых сетей; обеспечение почтовых технических знаний, опыта и компетенции; продвижение инновационных продуктов и услуг; содействие устойчивому развитию почтового сектора. Эти цели будут представлены на рассмотрение Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) в апреле.

Первоначальный проект всемирной стратегии был вынесен на обсуждение Административного совета (АС) в ноябре прошлого года. На предстоящей сессии СПЭ тщательно рассмотрит более обстоятельную версию

этого документа. После сессии СПЭ всемирная стратегия будет обсуждена на «круглых столах» в регионах, в ходе которых региональные участники почтового сектора, включая региональные союзы ВПС, внесут свой вклад в выработку стратегии и определение региональных приоритетов.

Будущая «дорожная карта»

После того как на Всемирном почтовом конгрессе в Катаре (2012 г.) Дохинская почтовая стратегия будет официально принята, она станет стратегической «дорожной картой» Союза на 2013-2016 г. Участники мадридской встречи рассмотрели предыдущие всемирные почтовые стратегии (пекинскую, бухарестскую, найробийскую) и проанализировали их сильные и слабые стороны. Они также обсудили обстановку и тенденции в современном почтовом секторе. «Нам удалось навести мосты между прошлым и будущим», - заявила председатель группы по реализации стратегии Елена Фернандес. Она добавила, что во время дискуссий

акцент был сделан на том, как лучше увязать различные программы ВПС, нацеленные на реализацию стратегии, с общими целями «дорожной карты».

Тесное взаимодействие

По словам директора ВПС по нормативно-правовым вопросам Мюррея Бьюкенена, было также положительно воспринято активное участие в мадридской встрече стран-членов, занимающихся изучением реформы ВПС. Участники смогли лучше понять влияние, которое предлагаемая новая стратегия может оказать на структуру ВПС и поиск решений с тем, чтобы организация могла измениться для эффективного осуществления своих планов. «Группы по стратегическому планированию и реформе Союза сейчас работают в тесном взаимодействии, учитывая, что ВПС должен обладать такой структурой, которая бы позволила достичь целей его глобальной стратегии», - отметил Бьюкенен.

Объясняя необходимость структурных изменений, он заострил внимание на двух моментах: во-первых, организации требуется более эффективная, более быстрая и гибкая система принятия решений, чем та, которая возможна при существующей структуре, и, во-вторых, несмотря на то, что сейчас в мире насчитывается 83 независимых почтовых регулятора, ВПС не имеет предназначенного для них органа.

В настоящее время правительства представлены Административным советом, а назначенные почтовые операторы – Советом почтовой эксплуатации. Интересы других участников почтового сектора представлены в Консультативном комитете, однако его члены не имеют полномочий по принятию решений. ■

Кто есть кто в ВПС

Штрих-коды для всего мира

Имя и фамилия: Маттео д'Апиче

Должность: ассистент, программа

«Посылки и логистика»

Дирекция по эксплуатации и технологии

Национальность: швейцарец итальянского происхождения



Если странам-членам требуются штрих-коды, то они знают, что им нужно обратиться к Маттео д'Апиче. Ежегодно 82 страны заказывают более 2,4 млн штрих-кодов, которые наносятся на посылки и письма и служат иден-

тификационными номерами отправления. С помощью маленьких наклеек клиенты способны отслеживать пересылку их пакетов. «Я управляю всем процессом, связанным с заказанными штрих-кодами, вплоть до момента их печатания. После того как я получаю бланки заказов, я выполняю необходимые проверки и направляю их в отдел выставления счетов, а затем высылаю счета странам», - объяснил Маттео.

Маттео д'Апиче занимается оказанием логистической и административной поддержки в области посылок с мая 2006 года, ежедневно контактируя со странами-членами. С января 2010 года, когда он начал обновлять электронный справочник по почтовым посылкам, эти контакты значительно расширились. В этом сборнике содержится информация об эксплуатации посылочных услуг, предоставляемых 187 назначенными операторами. Для получения премиальных выплат (бонусов) по входящим сухопутным долям тарифа операторам требуется регулярно предоставлять инфор-

мацию, отвечая на онлайн-вопросники.

«Специалисты по посылкам из различных стран мира могут иметь доступ к онлайн-вопросникам и вводить свои данные о дополнительных сборах, государственных праздниках или нормативах доставки. Я слежу за тем, чтобы вопросники были правильно заполнены, рассылая их по внутренней сети, если необходимо собрать дополнительную информацию», - продолжил Маттео. «После того как ответы на вопросник подтверждены и переведены, яставляю файлы на веб-сайт. Это позволяет не только сэкономить время, но и сократить расходование бумаги».

Маттео д'Апиче – известная среди делегатов личность благодаря своей работе до мая 2006 года. На протяжении пяти предшествующих лет Маттео был сотрудником группы материально-технического обеспечения, занимающейся подготовкой залов заседаний на сессиях Совета почтовой эксплуатации и Административного совета.

JD Фото: Александр Платтэ

Финансовые услуги

В центре внимания – африканская сеть

Министры, управляющие центральными банками, эксперты по почтовому и экономическим вопросам из стран Африки, расположенных к югу от Сахары, провели в столице Буркина-Фасо Уагдугу обсуждение проблем, связанных с предоставлением финансовых услуг почтовыми службами.

Состоявшаяся в феврале с.г. конференция была совместно организована Панафриканским почтовым союзом, Африканским союзом и ВПС. В ходе дискуссий, способствовавших развитию всемирной сети электронных почтовых платежей ВПС, подчерки-

валась необходимость подключения к Интернету африканских граждан, проживающих в небольших населенных пунктах или в сельских районах и еще не имеющих доступа к этой сети.

Приоритеты

Приоритетом для ВПС является обеспечение рабочих-мигрантов защищенными и доступными по стоимости услугами денежных переводов. Сегодня 40% переводов, проходящих по всемирной сети электронных платежей ВПС, адресуются жителям сельской местности.

Организация внедряет сей-

час необходимую инфраструктуру для распространения этой услуги преимущественно в сельских районах. Посредством своей глобальной сети ВПС содействует развитию коридоров, по которым осуществляются денежные переводы, не только в направлении Север – Юг, но и Юг – Юг.

По данным Всемирного банка, 73% мигрантов из Африки проживают сейчас в более процветающих соседних странах, а объем денежных переводов на этом континенте составляет, по оценкам Всемирного банка, 54 млрд долларов США в год. JD

НОВОСТИ ВКРАТЦЕ

Партнерство

Соглашение между GS1 и ВПС: вместе к новым горизонтам



Здание штаб-квартиры GS1: выше только небо
Фото: GS1

Соглашение с международной некоммерческой организацией GS1, разрабатывающей стандарты для сетей снабжения, будет способствовать повышению значимости технических стандартов ВПС. Более надежные стандар-

ты необходимы для применения в электронной торговле и технологии радиочастотной идентификации (RFID), важность которых для почтовой деятельности непрерывно возрастает.

Подписанное в декабре прошлого года соглашение дает его сторонам возможность продолжить развитие их деятельности в области стандартизации и выработать совместную программу норм для почтового сектора. Одна из основных целей соглашения – помочь почтовым службам эффективно использовать технологию электронного кода (EPC), представляющую собой основанную на RFID автоматическую систему идентификации продуктов. GS1 уже оказал поддержку глобальной системе мониторинга качества в рамках ВПС, в которой используется стандарт информационных услуг для электронного кода продуктов (EPCIS).

«Это соглашение открывает путь к эффективной передаче данных по всей сети снабжения, особенно в области электронной торговли, где почтовые служ-

бы проявляют все более заметную активность», - заявил генеральный директор ВПС Эдуард Дайан.

«GS1 будет работать вместе с ВПС и операторами, чтобы предоставлять клиентам почты достоверные сведения о почтовых отправлениях и услуги электронной торговли через их мобильные телефоны или с помощью других средств. Стандарты GS1 будут гарантировать совместимость и надежность прикладных программ, предлагаемых почтовыми службами», - заявил в Берне президент-генеральный директор GS1 Мигель Лопера.

GS1 разрабатывает и внедряет глобальные стандарты и технологические решения для повышения эффективности и прозрачности сетей снабжения. Эта организация имеет свои отделения в 108 странах. Сегодня в 150 странах мира около 1,3 млн компаний ежедневно выполняют с применением стандартов GS1 свыше 6 млрд транзакций. »

Конвенция ВПС

Литиевым батарейкам – зеленую улицу!

В результате прошедшего в ВПС важного голосования почтовые службы всего мира получили право перевозить с октября 2011 года некоторые виды оборудования и аппаратуры, содержащие литиевые гальванические элементы. Подавляющее большинство стран-членов проголосовали за соответствующее изменение международных правил пересылки почты.

В настоящее время по Конвенции ВПС литиевые гальванические элементы и аккумуляторы относятся к запрещенным грузам, пересылка которых в почтовых отправлениях запрещена. Как правило, изменение Конвенции осуществляется на Всемирных почтовых конгрессах, которые проводятся раз в четыре года с участием полномочных представителей 191 страны-члена ВПС. Следующий Конгресс состоится в 2012 году в Дохе (Катар).

Вместе с тем, по правилам

ВПС, изменения могут вноситься в период между Конгрессами, если по крайней мере 50% его стран-членов проголосуют за предложенные поправки и они будут утверждены двумя третями членов. В рассматриваемом случае за изменения проголосовали 106 стран-членов. Таким образом, впервые в истории Союза существенные изменения вносятся в Конвенцию в период между Конгрессами.

Инициатива одной страны

По словам директора японской почты Шиничи Набекура, Япония, инициировавшая такие изменения, приветствовала результаты голосования в контексте «расширяющегося благодаря Интернету трансграничного рынка электронной торговли». Он добавил, что эти поправки дадут почтовым службам всего мира возможность лучше удовлетворять потребности клиентов по экспедированию грузов.

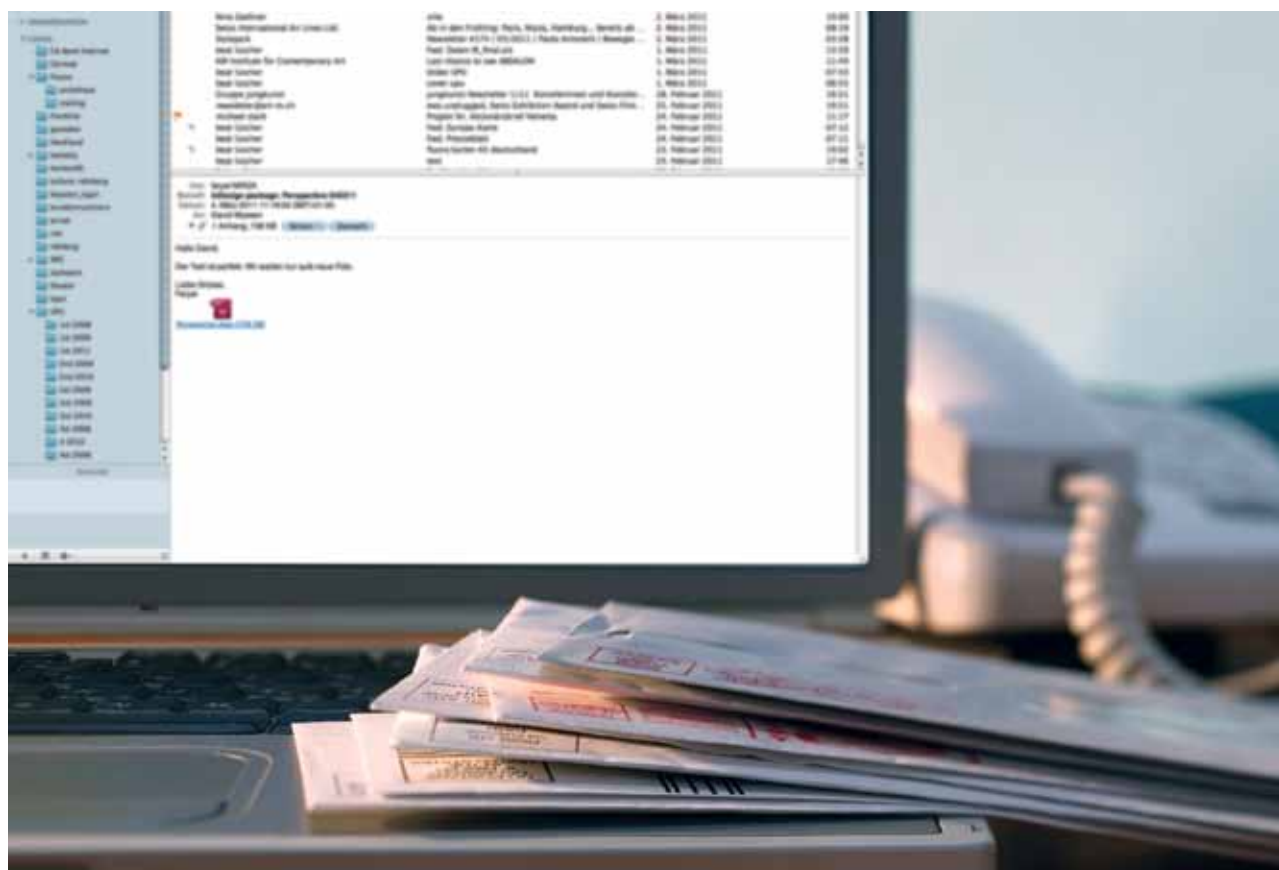
В результате положительного голосования две статьи Конвенции, относящиеся к Регламентам письменной корреспонденции и почтовых посылок, будут приведены в соответствие с новыми инструкциями ИКАО (Международная организация гражданской авиации) в отношении упаковки, которые разрешают пересылку воздушным путем аппаратуры и оборудования для личного пользования менее чем с четырьмя гальваническими элементами или батарейками.

Принятые в ВПС изменения будут вынесены на рассмотрение группы ИКАО по опасным грузам в апреле с.г. с целью согласования собственных технических инструкций этой организации с новыми правилами ВПС. Эти правила должны вступить в силу 1 октября этого года, почти за год до Дохинского конгресса 2012 года. »

Эта многоликая электронная субституция

Почти все почтовые службы согласились бы с тем, что электронная почта была и остается фактором, влияющим на изменения правил игры в почтовом бизнесе. Однако какие новые формы и величины привносит в него такое явление, как электронная субституция?

Автор:
Тоуб Фримэн





Когда в 1990-х годах сотрудник финской почтовой компании «Ителла» Хейкки Никали только начинал изучать вопрос о замене письменной корреспонденции электронными средствами связи (так называемая «электронная субституция»), здравый смысл подсказывал, что субституция окажет свое воздействие подобно одиночной бурной волне, принося с собой прогресс. Вскоре Никали обнаружил, что на практике ситуация более сложная, чем предполагал этот упрощенный прогноз. Впереди еще будут Форум ВПС по вопросам экономики почтовых и экспресс-отправлений в ноябре 2010 года и масса доказательств того, что субституция развивается хаотично, основывается на сочетании различных технологий и регулируется индивидуальными предпочтениями отправителей и получателей почты.

Почти не вызывает сомнений положение о том, что электронные технологии представляют собой угрозу для письменной корреспонденции. По оценке Никали, в предстоящем десятилетии общий объем писем в Финляндии сократится на 40%; он утверждает, что такой прогноз можно было бы применить в отношении многих развитых стран мира. Опытный исследователь, активно занимающийся изучением данного вопроса в течение почти двух десятилетий, Никали фокусирует сейчас свое внимание на решении практической задачи — дает наставления руководителям предприятий.

Масштабы исследований

Наиболее важная проблема состоит в том, чтобы проводить различие между эффектом электронной субституции и воздействием других факторов, например, общего уровня экономической активности, на объемы писем. Разумеется, что на спрос на письменную корреспонденцию влияет экономический цикл. В качестве примера можно назвать потребителей услуг коммерческой почты. В периоды рецессий многие фирмы урезают бюджеты на директ-маркетинг, и отправления с рекламными вложениями составляют значительную долю от общего объема писем, адресуемых частным лицам.

Кроме того, по мнению Франка Родригеса, сотрудника фирмы OXERA, занимающейся экономическим консалтингом, прогнозы, основывающиеся главным образом на экономических данных, постепенно становятся менее надежными. Проанализировав полученные от «Ройал Мейл» данные, Родригес пришел

к выводу, что объемы писем и показатели экономической активности вплоть до 2002 года находились в тесной взаимосвязи. Однако с 2002-го по 2007 год объемы письменной корреспонденции британского почтового оператора сокращались в течение некоторого периода даже тогда, когда экономика работала в общем с высокими результатами.

Наблюдения, подобные этому, побудили некоторых специалистов задаться вопросом: полностью ли нарушена взаимосвязь макроэкономических факторов и общих объемов писем.

Родригес утверждает, что замещающие письма технологии могут прервать взаимосвязь непредсказуемыми способами, затруднив тем самым прогнозирование. Отвечая на этот вызов, он проводит отдельные анализы объемов почты первого и второго классов, а также различных видов почтовых вложений. Такая разбивка данных позволяет осуществлять более точное прогнозирование электронной субституции применительно к счетам и другой деловой корреспонденции. Кроме того, она привела к лучшему пониманию перехода от директ-мейл к онлайн-маркетингу.

Тесное взаимодействие

Джонатан Маргулис, сотрудник консалтинговой фирмы «Winterberry Group», работающей в области маркетинга, проявляет особый интерес к изучению вопроса о замене письменной корреспонденции онлайн-маркетингом. По его оценкам, расходы на директ-мейл в США снизились в 2009 году почти на 17%. Такой спад произошел несмотря на то, что руководители маркетинговых компаний понимают, что директ-мейл более эффективен, чем онлайн-видеореклама, а также реклама, размещаемая на радио и телевидении.

По мнению Маргулиса, маркетологов привлекают к использованию электронных каналов перспективы более тесного интерактивного общения с их целевой аудиторией. Он прогнозирует рост инвестиций в социальные прикладные медийные программы и маркетинговые программы с использованием мобильной связи, с помощью которых бланки заказа и другие маркетинговые сообщения могут доставляться пользователям смартфонов, когда они приходят в какие-либо специальные места или делают конкретные онлайн-запросы на поиск информации.



.....
Попробуйте отправить это по e-mail. В ходе кампании по рекламированию малолитражного автомобиля «Текила» (Австралия) ее устроители прибегли к инновационному способу демонстрации габаритов машины, чтобы привлечь внимание потребителей.

В результате такого развития событий директ-мэйл все-таки не оказался в безнадежно проигрышном положении. Развитие онлайн-маркетинга повлекло за собой существенные улучшения маркетинговых характеристик и стратегий, используемых в отношении целевой клиентуры. Маргулис полагает, что эти усовершенствования положительно отразятся на практике директ-маркетинга и в конечном счёте могут упрочить экономическую модель директ-мэйл.

Не все так просто, как кажется

По мнению Никали, мысль о том, что новые технологии просто замещают письма, обманчива, и оценка процесса субституции с точки зрения непосредственного снижения объемов писем может ввести в заблуждение. В 1990-х годах на долю писем приходилось 60% всех письменных сообщений в Финляндии, направлявшихся частным лицам. Сейчас эта доля оценивается в 10%. Таким образом, процент писем в общем объеме адресной информации упал, хотя спрос на услуги письменной корреспонденции снизился не так резко. «Это одна из причин, по которой процесс субституции трудно понять и еще труднее измерить», - объяснил Никали.

Чтобы точно установить, как будет изменяться спрос на письма, Никали определил конкретные рыночные факторы, оказывающие влияние на ускорение или замедление процесса электронной субституции. Субституция в Финляндии развивалась неравномерно в различных сегментах отправителей и получателей. Широкое распространение e-mail способствовало неуклонному росту субституции в переписке между частными лицами. В значительной степени на цифру была переведена также деловая переписка в сегменте B2B.

Процесс только начинается

Кроме того, по мнению Никали, замена физических

отправлений электронными, адресуемыми бизнес-клиентами частным лицам (B2C), находится на ранней стадии развития. Финский специалист подтверждает такой прогноз, приводя доводы в пользу того, что у частных лиц и деловых кругов при общении друг с другом имеются совершенно различные предпочтения. Деловые круги быстро реагируют на тарифы, охотно заменяя одну услугу другой, если это ведет к сокращению затрат, тогда как мотивацией для частных лиц служат другие факторы, помимо цены. В частности, они придают особое значение практичности услуги, простоте в использовании, ее репутации и надежности.

Хотя эти предпочтения замедлили процесс электронной субституции в сегменте B2C, Никали предсказывает, что ситуация не будет оставаться статичной. Похоже, что в конце концов частные лица начнут использовать электронные транзакции в своих отношениях с коммерческими компаниями, что приведет к расширению процесса субституции в этом сегменте. В условиях ажиотажа вокруг электронных средств связи управление услугами письменной корреспонденции сегодня может быть воспринято как нечто похожее на желание красиво расставить палубные кресла на борту «Титаника». Однако надежное прогнозирование является главным условием нормальной работы почтовых служб, а письма по-прежнему имеют важное социально-экономическое значение, даже несмотря на то, что средства связи становятся все в большей и большей степени цифровыми. Еще важнее то, что результаты исследований электронной субституции дают возможность заглянуть в будущее адресной коммуникации.

Тобу Фриман – специалист по вопросам коммуникационного маркетинга, работающий в Цюрихе (Швейцария)



В фокусе всеобщего внимания – защита доходов

В результате отсутствия надежной защиты источников почтовых доходов мировой рынок письменной корреспонденции может ежегодно терять до 30 млрд долларов США. Чтобы помочь почтовым службам остановить утечку доходов, ВПС и его Консультативный комитет провели первый региональный семинар-практикум.

.....
Автор:
Фарьял Мирза

.....
Иллюстрации:
Die Gestalter

Почтовые службы всего мира могут нести убытки в размере десятков миллиардов долларов США в год, если не будут собирать все причитающиеся им доходы в виде оплаты почтовых тарифов. «Утечка доходов является реальностью, и очень важно, чтобы почта выявила области риска и объемы недополучаемых средств», - заявила Джейн Прасад, директор службы почтовых счетов Почты Индии в штате Тамилнад. Основными причинами потери доходов являются: контрафакция (например, незаконные выпуски марок или поддельные штампы); неоплаченная почта (отправления, принятые к пересылке без какой-либо оплаты); недостаточная оплата почтовых сборов и другие проблемы, относящиеся к выставлению счетов и взысканию почтовых сборов (например, фальшивые чеки).

Председатель рабочей группы Консультативного комитета (КК) по защите доходов Жан-Филипп Дюкасс заявляет, что в разных странах размеры убытков от недополучения доходов различны. Он приводит приблизительные данные компании «Adrenale Corporation», занимающейся бизнес-консалтингом, которая оценивает годовой капиталоборот на мировом рынке письменной корреспонденции в 300 млрд долларов США. «Наши собственные данные свидетельствуют о том, что утраченные доходы составляют 5 – 10% от этой общей суммы», - сказал Дюкасс. Созданная в конце 2008 года совместная рабочая группа с участием почтовых служб и частного сектора помогает почте сократить убытки. Она продвигает решения, совершенствующие операционные и расчетные процессы, и содействует использованию низкокзатратных технологий. «Очень трудно точно сказать, какая часть доходов теряется, однако, если учесть, что в масштабах всего мира почтовые объемы снижаются или в лучшем случае остаются

на одном и том же уровне, то возможность возместить убытки хотя бы на пять процентов была бы для почтовых служб весьма кстати, чтобы компенсировать снижение объемов», - добавил он.

Данные рабочей группы были собраны в 2009 году в ходе опроса, в котором приняли участие 115 стран-членов ВПС. Почти 75% из них признали, что в той или иной степени сталкивались с проблемой недополучения почтовых доходов и что она затрагивает почтовые службы во всех регионах мира. По результатам этого опроса Ж-Ф. Дюкасс подготовил информационный документ, в котором исследуются возможности оказания помощи почтовым операторам в решении проблемы защиты доходов. В предисловии к этому изданию, опубликованному в 2010 году, автор не оставляет у читателя никаких сомнений в том, что этот вопрос заслуживает самого серьезного внимания. «Проблемы, связанные с защитой доходов в глобальном масштабе, не знают границ, затрагивают крупные и малые почтовые службы, оказывают негативное влияние на отправителей крупных партий почты и ставят под угрозу способность назначенных операторов сохранять разумные тарифы для выполнения обязательств по предоставлению универсальной услуги», - написал в свое время Уильям Джиллиган, бывший руководитель Почтовой инспекционной службы США.

Как отмечается в этом документе, ни одна почтовая служба не может позволить себе не обращать внимания на проблему утечки доходов. «В условиях сокращения объемов отправок жизненно важно, чтобы почтовые службы создали правильную комбинацию технологий и процессов, чтобы гарантировать сбор всех причитающихся им доходов от оплаты почтовых сборов», - пишет Дюкасс. Результаты проведенного опроса, составляющие



костяк этого документа, продемонстрировали, что некоторые почтовые службы принимают с этой целью необходимые меры. Одной из составляющих предложенного решения была организация семинаров, на которых назначенные операторы смогут воспользоваться опытом частного сектора.

Знаковое событие

Первый региональный семинар КК по вопросам защиты доходов состоялся в ноябре 2010 года в Бангкоке (Таиланд) для азиатских стран. В нем приняли участие 36 слушателей из 19 государств. В течение трех дней они изучали основные причины недополучения доходов и способы их устранения. Активное участие в организации семинара приняли три дирекции ВПС: по технологии, рынкам и содействию развитию (DCDEV). Последняя обеспечила сбалансированный подбор азиатских делегатов и финансировала участие слушателей из наименее развитых стран. Собрание проводилось в почтовом колледже Азиатско-Тихоокеанского региона, являющимся учебным центром Азиатско-Тихоокеанского почтового союза (региональный союз ВПС), который позаботился о материально-техническом обеспечении семинара и приеме делегатов.

На семинаре присутствовал также председатель рабочей группы по защите доходов Ж-Ф. Дюкасс. «Дискуссии показали, что во многих странах связанные с почтовыми доходами риски в отличие от рисков, которым подвергаются компании в других секторах, пока еще соответствующим образом не оцениваются и не принимаются меры по их уменьшению. Однако сейчас почтовые службы работают над устранением этого пробела. Этим объясняется их интерес к адресной информации о новых продуктах, проектах и учебных материалах», - отметил он. Среди делегатов была предста-

витель Почты Индии Джейн Прасад. «Почта Индии располагает огромной сетью и является крупным работодателем. Учитывая многообразие предоставляемых услуг, выявление утечек доходов представляет собой трудную задачу для руководства», - сказала она.

Слушатели семинара быстро осознали, что с концептуальной точки зрения рассматриваемый вопрос требует нового подхода. «Мы говорили на семинаре о том, что защита доходов не похожа на другие корпоративные функции, например стратегию. Это многоплановый вопрос, в решении которого участвуют сотрудники многих подразделений - таких, как бухгалтерия и финансы, маркетинг и информационные технологии», - отметил Дюкасс. Насколько известно рабочей группе, операторов с выделенной функцией защиты доходов немного. «Чтобы такое направление деятельности могло существовать, генеральный директор почты (или какое-либо другое высокопоставленное лицо) должен признать, что вопрос о защите доходов необходимо рассматривать особо, привлекая сотрудников из различных департаментов. Некоторые почтовые операторы защищают свои доходы более эффективно, чем другие, потому что им удается лучше выявлять и оценивать риски. Что касается практического осуществления и поиска ответов на вопросы, некоторые почтовые службы также впереди других», - добавил он.

Понимание процессов

Все доклады были положительно восприняты участниками семинара, однако один из них имел среди слушателей особый резонанс. В нем говорилось о так называемых 4-х П – четырех операционных составляющих защиты доходов: продуктах, процессах, персонале и планах. «Этот доклад имел огромное практическое значение, поскольку



нацеливал организации на достижение рентабельности исходя из их приоритетов. В нем была изложена всесторонняя перспектива и говорилось о различных участниках почтового рынка, работающих над обеспечением контроля за утечкой доходов», - сказала Прасад.

Автор методика 4-х П – сотрудник «Ройал Мейл» Джон Мэнсон. «Всем организациям необходимо иметь уверенность в том, что они получают справедливую оплату за то, что они поставляют на рынок, однако вместе с тем им нужно убедиться, что в их распоряжении имеются системы или процессы, способные определить, получают ли они такую оплату или нет, - отметил он. - Кроме того, почтовые службы должны обеспечить, чтобы эти системы или процессы были надежным в эксплуатации и чтобы их можно было легко внедрить и контролировать внутри их организаций». Рекомендации британского специалиста были одобрены слушателями бангкокского семинара. «Методика 4-х П послужила мощным стимулом для проведения самоанализа представителями каждой почтовой компании. Надеюсь, что по возвращении домой они взглянут на свою родную почту под новым углом зрения, основываясь на результатах семинара», - заявил Мэнсон. С такой оценкой Мэнсона согласились руководитель программы ВПС по почтовой безопасности Дэйв Боуэрс и помощница руководителя программы «Отношения с другими участниками почтового сектора» Ариан Пру. «Участники семинара были очень воодушевлены. Глядя на них, можно было сказать, что они понимают и суть методики, и как ее применять», - отметила г-жа Пру. «Скажу больше: они могут незамедлительно внедрять методику 4-х П на практике», - добавил Боуэрс. Одно «П» особенно поразило воображение слушателей. «Из вопросов, которые задавали участники семинара, можно

Методика 4-х П

Продукты

Условия использования для почты и их клиентов

Процессы

Способ их разработки и эффективного внедрения

Персонал

Как он обучается, управляется и информируется о защите доходов

Планы

Подходы, которые рассматривает почта для принятия мер по сокращению утечки доходов

было понять, что «П» как «персонал» является самым высоким приоритетом и исходным пунктом всей деятельности по защите доходов. «На семинаре преобладало мнение, что решающий фактор - это наличие в организации компетентного персонала», - подытожил Боуэрс.

Горячий прием

Участники семинара получили много информации для размышления. «Они горели желанием вернуться в свои почтовые службы, на практике применить методiku и начать использовать новую технологию. Такое желание было присуще почти всем слушателям, независимо от масштаба операций в их службах», - сказала Прасад. Она также извлекла из собрания в Бангкоке несколько важных уроков. «Необходимо срочно использовать современную технологию для сокращения утечки доходов. Требуется скоординировать по времени функционирование различных платежных каналов для более быстрого и прозрачного сбора денег. Утечки могут возникать из-за использования непригодных каналов». По ее мнению, в Почте Индии могут быть также реализованы и другие наработки семинара, например, «применение технологий в зависимости от ее доступности при большом масштабе операций. Это крайне важно, когда доходы более или менее постоянны», - заявила она.

Консультативный комитет

Создан на Конгрессе ВПС 2004 года в Бухаресте (Румыния). Будучи членами этого органа, другие субъекты почтового сектора, помимо почтовых операторов и регуляторов, могут принимать участие в дискуссиях ВПС. Комитет состоит из неправительственных организаций, представляющих клиентов, производителей услуг доставки, профсоюзы, поставщиков товаров и услуг почтовому сектору, а также организаций, объединяющих частных лиц или коммерческие компании, заинтересованные в поддержке миссии и целей ВПС.

Организации должны быть зарегистрированы в какой-либо стране-члене ВПС. В настоящее время отдельные коммерческие компании не могут вступить в члены Комитета. В Комитете также представлены восемь стран-членов. Они назначаются Административным советом и Советом почтовой эксплуатации ВПС.



Информационный документ о защите доходов:
<http://tinyurl.com/white-paper-revenue-protection>

Участники встречи в Таиланде имели также возможность обменяться опытом вне рамок официальной программы. «В почтовых службах многих стран, особенно Индонезии, Брунея и Непала, существуют подобные озабоченности и проблемы, как и в индийской почте. Особый отклик получило взаимодействие с Почтой Брунея, так как в этих двух странах существуют одинаковые проблемы, в частности, пробелы в классификации депеш почтовыми работниками», - продолжила свой рассказ Прасад.

Конфиденциальные проверки

Другой составной частью предложенного Консультативным комитетом решения по борьбе с утратами доходов была рекомендация почтовым службам проводить эксплуатационные проверки с привлечением независимых консультантов. В этом процессе захотела участвовать почта Таиланда. «Мы думали, что можем набрать важные очки при обучении с точки зрения проверяющего. Важнее всего то, что рекомендации опытного консультанта и обратная реакция слушателей семинара могли бы помочь нам переосмыслить нашу текущую практику, подумать над тем, нужно ли нам внедрять новый процесс или перестраивать систему управления в краткосрочной и долгосрочной перспективе», - заявил вице-президент по аудиторским операциям Пайбун Пийапаянкул.

Мэнсон провел первый конфиденциальный анализ, объектом которого стала Почта Таиланда. По словам оператора, он поблагодарил Мэнсона за то, что тот сумел проникнуть в суть проблем. «Масштаб проверки был довольно большой, несмотря на то, что ее предстояло провести в короткий срок. Считаю, что мы учились друг у друга. В результате проверки были более глубоко осознаны важные с точки зрения Джона Мэнсона вопросы. Безусловно, это приведет к более эффективной политике и мерам по защите доходов и устранению их утечки в будущем», - сказал Пийапаянкул.

По мнению Боуэрса, особой оценки заслуживает желание Почты Таиланда добровольно подвергнуться проверке. «Страны обычно колеблются переступить эту грань и допустить проведение подобных проверок. Они опасаются, что другие узнают об их проблемах, - объяснил Боуэрс. - Однако цель проверки не в том, чтобы указать на них пальцем, а в том, чтобы предоставить помощь».

С прицелом на Конгресс

По мнению председателя рабочей группы КК Ж-Ф. Дюкасса, такая совместная деятельность частного и государственного секторов приносит обоюдную выгоду. «Почтовые операторы и частный сектор работают вместе, потому что у них есть общие интересы. Почтовые службы хотят усовершенствовать процессы и сократить утечку доходов, а другая сторона стремится лучше понять их потребности и развивать свою собственную сеть», - объяснил Дюкасс. Что касается будущего, то группа устремляет свой взор на то, что принято называть финишной прямой - на Конгресс ВПС 2012 года. «Надеюсь, что на Конгрессе будет признана ценность инициатив, подобных нашей, и будут расширены масштабы взаимодействия в рамках ВПС почты и частного сектора. Тем временем мы будем по-прежнему активно работать, чтобы побуждать почтовые службы всего мира постоянно держать вопрос защиты доходов в поле своего зрения», - сказал в заключение Дюкасс. В этом году планируется провести еще один семинар Консультативного комитета по данной теме.

Ее призвание – нести радостные вести

Сима Азроян прослужила в «Хайпост» 40 лет и сейчас работает в операционном окне одного из почтовых отделений Еревана (Армения).



.....
Авторы:
 Анна Гукасян и
 Фарьял Мирза

Фото:
 «Хайпост»

Почему вы решили работать в почтовой службе?

Сима Азроян: С юных лет я восхищалась почтовой связью. Она дает людям возможность общаться даже тогда, когда они находятся далеко друг от друга. Раньше я работала телеграфисткой, а потом телефонисткой, и мне нравилось сообщать радостные известия.

Что вам нравится в вашей работе?

Я люблю контактировать с людьми. Мне нравится обслуживать каждого клиента индивидуально и проявлять к нему персональный подход.

Какова продолжительность вашей рабочей недели?

Я работаю шесть дней в неделю, в общей сложности 39 часов.

Какие выплаты вы еще получаете, помимо зарплаты?

У меня оплачиваемый отпуск, пенсионное пособие и премия по результатам работы за год.

Кто является вашими

клиентами?

Я встречаюсь с широким кругом клиентов. Наше почтовое отделение расположено в центре Еревана. В числе наших клиентов – высокопоставленные чиновники и иностранцы, а также пожилые люди и дети.

Какие услуги вам нравится предоставлять?

Мне нравится оказывать любые виды услуг, но самое главное – делать это с любовью.

Кто в последнее время был вашим наиболее интересным клиентом?

Однажды в отделение вошла весьма пожилая женщина и сказала, что хочет отправить своему внуку пару носок, которые она связала собственными руками, но не может найти его адреса. Мы позвонили ее родственникам, нашли адрес и отправили подарок.

Какое отношение к работникам почты в вашей стране?

К ним относятся хорошо. Все понимают важное значение почты.

Что такое счастье?

Это нормальная, дружная семья, а также интересная, приносящая удовлетворение работа, где меня все любят и ценят.

Факты & цифры

Армения

Официальные языки: армянский (официальный): 97,7%, езидский: 1%; русский: 0,9%; другие: 0,4% (перепись 2001 г.)

Население страны: 2,966,802 (на июль 2010 г.)

Территория: 29 743 km²

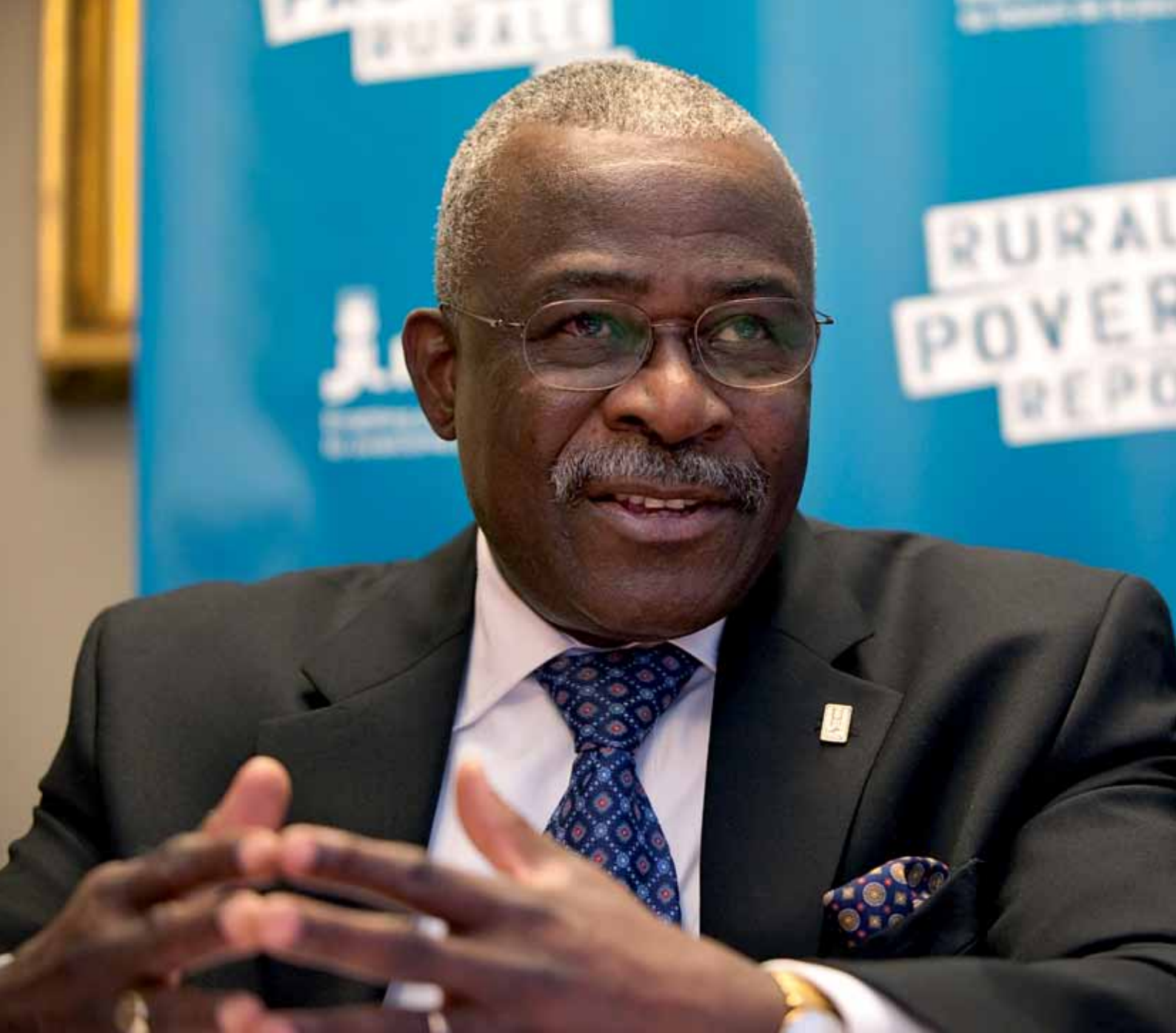
ВВП на душу населения: 5800 дол. США (на 2010 г.)

Валюта: армянские драмы

Основные отрасли промышленности: обработка алмазов, производство металлорежущих станков; кузнечнопрессовое производство; производство электромоторов, автомобильных шин, трикотажных изделий, чулочно-носочное производство; обувная промышленность; производство шелковых тканей; химическая промышленность; производство грузовиков, инструментов; микроэлектроника; ювелирная промышленность; разработка программного обеспечения; пищевая промышленность; коньячное производство

Основные почтовые услуги: услуги экспресс- и коммерческой почты, филателия, простая почта

Численность почтовых отделений: 900



Денежные переводы как фактор преодоления бедности

.....

В настоящее время Международный фонд развития сельского хозяйства (МФРСХ) помогает ВПС охватить услугами денежных переводов малоимущие слои населения в сельских районах. Президент Фонда Канойо Нванзе объясняет, почему два специализированных учреждения ООН объединили свои усилия для решения этой проблемы.

.....
 Беседу вела:
 Фарьял Мирза

.....
 Фото: МФРСХ

Сколькоим людям из малоимущих и беднейших слоев населения можно было бы помочь за счет расширения доступа к базовым финансовым услугам и где проживают эти люди?

Канойо Нванзе: По данным, приведенным в нашем отчете о масштабах бедности в сельских районах за 2011 год, значительная часть беднейшего населения в развивающемся мире (1,4 млрд человек) проживает в сельских районах. По нашему мнению, существует вполне естественная связь между использованием потенциала финансовых услуг в целях развития и оказанием помощи не только тем, кто фактически

пользуется этими услугами, но и их семьям и общинам на родине.

Каким образом доступ к таким услугам может помочь людям выйти из состояния нищеты?

Многие бедняки, проживающие в сельской местности, получают переводы (или отправленные на родину деньги) от работающих за границей родственников. Эти деньги помогают им в повседневной жизни: семьи покупают на них продукты питания, одежду и платят за жилье. Если у семей будет доступ к финансовым услугам, после того как будут удовлетворены эти основные потребности, переведенные деньги можно будет поло-

«Денежные переводы обладают таким потенциалом, который может стимулировать местные экономики и улучшить жизнь на родине мигрантов, поэтому их отъезд на работу за границу превращается из необходимости в возможность выбора».



- В мире насчитывается около 200 миллионов мигрантов из развивающихся стран, проживающих за границей.
- В ближайшие пять лет сумма денежных переводов, направляемых в развивающиеся страны, составит в общей сложности свыше 1,5 триллиона долларов США.
- Только в 2010 году в Бенин, Буркина-Фасо, Мали, Мавританию, Нигер и Сенегал было переведено почти 2 млрд долларов США.
- На сельские районы приходится 30 – 40% входящих потоков денежных переводов.
- До 90% денежных переводов расходуются на продукты питания, одежду, жилье, медицинские услуги и образование.
- Общая сумма денежных переводов в три раза превышает объем официальной помощи процессу развития в развивающихся странах.
- Только 10% малоимущего населения в сельских районах развивающихся стран имеет доступ к элементарным финансовым услугам.

жить на сберегательный счет и/или инвестировать. Верный путь к тому, чтобы добиться максимального эффекта от денежных переводов, - это хранение денег на депозитном счете, а не под матрасом. Таким образом, деньги можно будет ссудить другим жителям общины, когда получатели переводов заработают проценты и сформируют такую кредитную историю, при которой они смогут пользоваться другими финансовыми услугами.

Почему денежные переводы являются важной составляющей финансовых услуг?

Для миллионов семей денежные переводы могут стать ключом к более широкому спектру финансовых услуг. Однако в первую очередь деньги, которые мигранты направляют на родину, дают единственную надежду на выход из нищеты для тех, кого они поддерживают. Почти в 40 странах на долю денежных переводов приходится свыше 10% валового внутреннего продукта (ВВП), а в некоторых странах – даже больше.

Учитывая огромный объем денежных переводов, они обладают таким потенциалом, который может стимулировать местную экономику и улучшить жизнь на родине мигрантов, поэтому их отъезд на работу за границу превращается из необходимости в возможность выбора.

Почему Фонд заинтересован в совместной работе с ВПС с

целью расширения доступа к денежным переводам?

У нас большой опыт работы с финансовыми услугами в сельских районах, куда направляется около одной трети всех переводов и где они играют особо важную роль в повышении доходов населения и сокращении уровня бедности. Однако ввиду недостаточной инфраструктуры затраты на получение денежных переводов могут быть слишком высоки для малоимущих сельских жителей.

Глобальная сеть ВПС, присутствующая как в городских, так и в сельских сообществах почти каждой страны мира, имеет необходимую инфраструктуру для распространения услуг денежных переводов в сельских районах.

Первый совместный проект ВПС и МФРСХ по денежным переводам был осуществлен во франкоязычных странах Западной Африки. Что он дал местному населению?

Благодаря нашему сотрудничеству 355 сельских почтовых отделений Бенина, Буркина-Фасо, Мали, Мавритании, Нигера и Сенегала теперь под-

ключены ко всемирной сети электронных платежей ВПС. В результате реализации проекта жителям сельских районов этих стран больше не нужно преодолевать большие расстояния, чтобы перевести или получить деньги. Кроме этого, сократились сроки денежных переводов (с двух недель до двух дней максимум), и существенно снизились затраты.

Лучшей иллюстрацией того, насколько важны денежные переводы, направляемые через почтовую сеть, является, может быть, пример малийского городка Керсиньяне. Его община с помощью бывших местных жителей, уехавших на заработки во Францию, и почтовой службы построили почтовые отделения для обеспечения доступа к услугам денежных переводов в этом городе. Этот пример свидетельствует о жизненной необходимости денежных переводов для населения в развивающихся странах и о важной роли почтовых сетей в предоставлении финансовых услуг.

В какой степени среднесрочное и долгосрочное сотрудниче-

ство между почтовым сектором и вашим Фондом могло бы способствовать практическому преодолению бедности?

Оно могло бы не только способствовать преодолению бедности среди малоимущих слоев населения, но и предоставить в их распоряжение средства для того, чтобы они стали самодостаточными. Мы надеемся, что совместная работа с почтовым сектором позволит добиться максимальной выгоды от денежных переводов для отправителей, получателей и их общин. Мы планируем расширить диапазон предоставляемых финансовых услуг и оказывать, помимо базовых услуг, в т.ч. денежных переводов, услуги депозитных счетов, а также самые передовые услуги. Кроме того, мы рассчитываем охватить этими услугами каждый уголок земного шара. К счастью, там уже имеются почтовые отделения!

Канайо Нванзе является президентом МФРСХ с 2009 года и имеет более чем 30-летний опыт работы по преодолению бедности.

Международный фонд развития сельского хозяйства

Фонд работает с малоимущими слоями сельского населения, чтобы дать им возможность выращивать и продавать больше продовольствия, повышать доходы и определять свой собственный путь в жизни. Начиная с 1978 года МФРСХ предоставил развивающимся странам свыше 12,5 млрд долларов США в виде грантов и низкопроцентных займов, позволив тем самым преодолеть бедность более чем 370 миллионам человек. Фонд является международной финансовой организацией и специализированным учреждением ООН со штаб-квартирой в Риме (Продовольственная и сельскохозяйственная программа ООН).

Он является также распорядителем Центра

финансирования денежных переводов (многосторонняя донорская организация с капиталом в 18 млн долларов США), который финансировал совместный проект ВПС и МФРСХ в Западной Африке. Среди доноров Фонда Консультативная группа для оказания помощи бедным (CGAP), Европейская комиссия, правительство Люксембурга, Межамериканский банк развития, Министерство иностранных дел и сотрудничества Испании, а также Фонд капитального развития ООН.

МФРСХ сотрудничает со 165 членами Организации стран-экспортеров нефти (ОПЕК), развивающимися странами и Организацией по экономическому сотрудничеству и развитию (ОЭСР).

С адресами - практичнее

.....
Одна из основателей всемирной ассоциации адресных данных и издатель справочника по мировым почтовым индексам и адресным форматам дает рекомендации относительно эффективного применения адресных баз данных.



.....
Автор:
Мэрри Ло

Большинство моих клиентов являются сведущими людьми в области международной адресации. Их базы данных имеют важное значение для их работы, и они стремятся содержать их в чистоте и обновлять. В конечном счете с помощью этих технических средств они зарабатывают себе на жизнь.

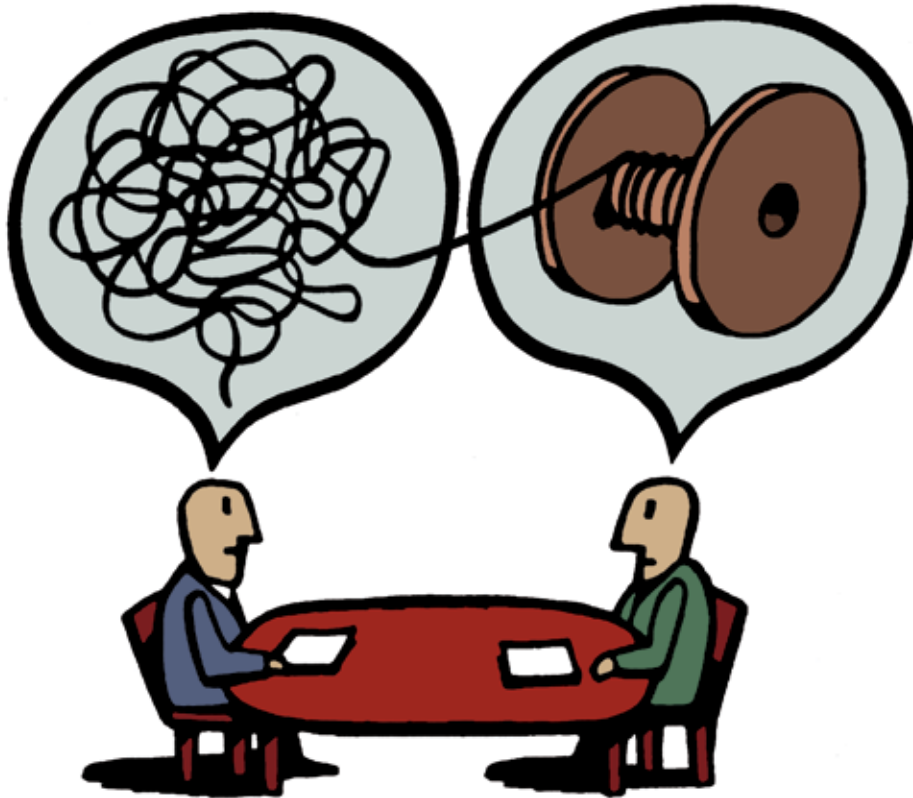
Коммерческие предприятия нуждаются в том, чтобы в их базах данных содержались правильные адреса. Они тратят на это много времени и денег, потому что им это жизненно необходимо. Вы можете помочь им. Ваша помощь облегчит сортировку почты, сократит количество отправок, неподдающихся доставке, и сделает доставку более эффективной. У всех нас будет меньше расходов, и улучшится доставка. А более низкие затраты и своевременная доставка будут способствовать повышению объемов почты.

Проблема не всегда заключается в качестве информационных баз или чистоте данных. В некоторых случаях проблемы возникают из-за самих адресных систем, которые имеются в странах, и вносимых в них изменений. Ниже хотелось бы привести несколько рекомендаций всем почтовым службам и правительственным учреждениям, разрабатывающим и внедряющим адресные системы.



.....
Чем проще, тем лучше

Используйте один и тот же базовый формат для всех видов адресов, будь то адреса зданий или улиц, почтовых ящиков или мешков. Изменение местоположения



.....
Главное
- простота

почтового индекса, названия города или провинции (области) в некоторых из этих адресных шаблонов создаст сложности и путаницу. Старайтесь избегать всего вышеперечисленного, если только нет другого способа достичь стоящей перед вами цели.

В некоторых странах расположение почтового индекса в адресе может быть различным и зависеть от адресных компонентов «улица» или «почтовый ящик». Тем не менее в большинстве баз данных индекс страны располагается в одном месте независимо от вида адреса. Перед многими коммерческими компаниями стоит выбор: либо направлять неправильно адресованную почту, либо внести в программы дорогостоящие изменения.

Изменение места адресных компонентов для различных зон страны, либо для сельских адресов или адресов в больших (малых) городах также проблематично. Люди, не проживающие в вашей стране, не знают, является ли какой-либо населенный пункт сельским или это город.

В одной из стран Юго-Восточной Азии адреса в разных частях ее территории состоят из различных элементов, расположенных в строке над почтовым индексом и справа от него. Из-за таких адресных форматов тем, кто незнаком с этой страной, трудно поручиться за правильность адресов.

Если в ваших адресах содержится указание на провинции (области), то стандартизированные и хорошо разрекламированные аббревиатуры провинций (областей) облегчат их правильное понимание неосведомленными людьми. Опубликуйте их перечень. Если

используемые названия провинций (областей) пишутся полностью, сделайте списки названий доступными для пользователей.

Чем проще почтовый индекс, тем он точнее. Цифровые почтовые индексы легче читаются. Индия, где имеется свыше десятка официальных языков, не отказывается от применения почтового индекса, состоящего из шести цифр, и это кое о чем говорит. На протяжении многих лет в США использовался индекс из пяти цифр, пока к нему не добавили дефис и еще четыре цифры; даже тогда, когда отправитель использует только пять цифр, письма все равно своевременно доходят до адресата. А это две страны с огромными территориями. Подумайте, нужна ли вам более сложная система?



.....
Главная проблема – внесение изменений

Конечно, иногда необходимо изменять форматы адресов или корректировать почтовые индексы. Однако прошу вас не вносить регулярно незначительные поправки в формат или в его элементы. Перестановка почтового индекса в другое место, удаление знаков пунктуации до или после названия провинции (области) или изменение аббревиатуры ее названия приводит к тому, что зачастую трудно определить, что является правильным.

Если мои подсчеты верны, то за последние семь лет

форматы адресов менялись более чем в 60 странах. Как минимум шесть из них внесли в адресный формат более одного изменения: это были неоднократные изменения формата или местоположения почтового индекса, добавление или удаление названия провинции (области), либо изменение места указания провинции (области). На страны с измененным форматом действующих адресов приходится свыше 65% вопросов, которые мне задают по поводу адресации.

Внесение всевозможных изменений отнимает время и деньги у почты и коммерческих предприятий, и, как правило, информирование отправителей о требуемых вами изменениях недостаточно эффективно. Если эти изменения необходимы, то сообщите о них своим клиентам, включая клиентов, находящихся за пределами вашей страны, чтобы они знали, какие изменения следует внести и почему они необходимы.

У отправителей уходит еще больше времени на внесение изменений, чем у почтовых служб, так как обычно о предстоящем изменении им заранее не сообщается. Угроза того, что вы не доставите отправления с неправильно отформатированными адресами, не ускорит процесс внесения изменений. Это только убедит сообщество отправителей, что вы недружелюбны по отношению к клиентам и неразумны. В наше время, когда физическая почта все чаще замещается цифровыми сообщениями, неужели вам действительно нужно давать клиентам лишний повод для того, чтобы они стали «бывшими клиентами»?

Между тем публика во всех странах, независимо от уровня их развития и процента грамотности населения, похоже, противится переменам в своих адресах. Таким образом, при переходе коммерческих компаний на новый формат они начинают получать жалобы от клиентов, даже несмотря на то, что компании просто выполняют требования почты. Клиенты по-прежнему «исправляют» адреса в Великобритании, добавляя названия графств, хотя «Ройал Мейл» не хочет, чтобы они указывались в адресах, а правительственная административная структура подвергается реорганизации.

Изменения все-таки необходимы, и это побуждает меня перейти к заключительному вопросу.



Предоставление информации

Необходимо предоставлять для общего сведения примеры точных адресов, списки правильных аббревиатур, форматов почтовых индексов и другую информацию. А главное – нужно делать все это бесплатно и для всех! Неважно, что я живу в другой стране. Я отправляю почту в вашу страну, и мне нужно знать эту информацию, чтобы обеспечить правильное написание адресов. Сделайте так, чтобы можно было легко

проверить почтовый индекс провинции (области) или населенного пункта. Доведите до сведения всех и каждого, что все коды в каком-либо конкретном месте начинаются с одной и той же буквы или цифры, и сообщите, с какой именно. Сделайте это в масштабах всей страны.

Только 40% членов ПостЕвропы – одного из региональных союзов ВПС - имеют информацию о системах адресации на своих веб-сайтах. Из их числа 12% стран, в которых существуют почтовые индексы, вообще не выставляют информацию о почтовых индексах на своих веб-сайтах, либо не дают ссылки на то, где можно навести справки о каком-либо почтовом коде. Почему бы не предоставить эту информацию клиентам?

В результате использования неправильных адресов появляются отправления, неподдающиеся доставке, что выливается в существенные затраты для почтовых систем и их пользователей, оплачивающих услуги. Неподлежащие доставке отправления ежегодно обходятся почтовой службе США и ее клиентам в 1,6 млрд долларов, причем такие отправления составляют 3 – 4% от общего объема. В Соединенном Королевстве ежегодно насчитывается 5,8 млн неправильно адресованных отправлений. Каждая посылка с неправильно указанным адресом, содержащая заказанный по Интернету товар, обходится торговцу более чем в 25 английских фунтов, учитывая возврат стоимости, повторную доставку и замену товару, к чему следует добавить возможность потери клиента. По сообщениям одной австрийской доставочной компании, 5 – 10% всех посылок направляется по неправильным адресам, в результате чего они подлежат возврату или повторной доставке.

Если вы вносите изменения, без которых нельзя обойтись, рассылайте о них информацию. Выкладывайте информацию на ваш веб-сайт и облегчайте ее поиск. Рассылайте пресс-релизы в печатные издания, предназначенные для компаний, занимающихся экспедированием крупных партий рекламных отправлений, и почтового сообщества, а также профсоюзным объединениям. Если вы не знаете, кому именно, то свяжитесь с «Global Address Data Association» и она предоставит вам список адресов. Уведомите об этом Всемирный почтовый союз и почтовых операторов и попросите их распространить эту информацию среди своих членов, подведомственных организаций и клиентов.



Global Address Data Association

<http://www.globaladdress.org/>

Почтовые адресные системы во всем мире

<http://www.upu.int/en/activities/addressing/postal-addressing-systems-in-member-countries.html>

Чили

Correos Chile (Почта Чили) получила национальную премию за высокие результаты в области качества обслуживания и менеджмента. Это высшая награда, присуждаемая чилийским организациям независимыми органами из государственного и частного секторов.

Хорватия

Hrvatska pošta принимает меры к упрощению ценообразования в области посылочной почты. Отныне она будет использовать единую систему тарификации на все доставляемые посылки вместо существовавших ранее 64 различных ценовых категорий. Тариф устанавливается исходя из веса отправления и делится на два класса: экономический и первый.

Чешская Республика

Ceská pošta объявила о том, что прибыли за 2010 год «превысили ожидания». В некоторых отчетах говорится, что они, якобы, удвоились по сравнению с 2009 годом, достигнув 250 млн CZK (около 14 млн долларов США).

Финляндия

С февраля этого года осуществляемая почтовой компанией **Posti** доставка писем, документов, пакетов и рекламных отправок не будет загрязнять окружающую

среду углекислым газом, и это не будет связано дополнительными затратами для клиентов. Часть выхлопов CO₂ будет компенсироваться за счет осуществления проектов по замещению использования ископаемых видов топлива и производству возобновляемых видов энергии с помощью ветра или биогаза. **Posti** устанавливает также 312 новых синих почтовых ящиков в наиболее густонаселенных районах страны. По заявлению оператора, опущенные в них неприоритетные отправления будут доставляться в течение трех рабочих дней с момента отправки.

Франция

Проведя опрос 70 тысяч частных лиц, а также коммерческих компаний, **La Poste** разрабатывает сейчас новую почтовую хартию и устанавливает контрольный показатель доставки приоритетных отправок на следующий день в размере 85%. В хартии содержатся обязательства в отношении нормативов качества, заботы о клиентах и сокращения выхлопов углекислого газа.

Норвегия

Posten Norge вскоре введет в эксплуатацию услугу цифровых отправок под названием **Digipost**. Для обеспечения безопасности отправок в цифровом почтовом ящике будет использоваться почто-

вый адрес получателя и национальный идентификационный номер.

Польша

Poczta Polska создает пилотный проект для совершенствования и реструктуризации почтовых отделений в крупных городах. В результате его осуществления будет сокращено время ожидания в очередях, расширен доступ к услугам, будут продлены часы работы отделений связи и упрощены некоторые процессы. Ряд почтовых услуг будет также доступен в торговых центрах и на автозаправочных станциях в то время, когда почтовые отделения закрыты.

Испания

Correos планирует осуществить капиталовложения в реорганизацию своей деятельности с целью усиления ее коммерческой составляющей и повышения конкурентоспособности на полностью либерализованном рынке. В бизнес-плане Почты на 2011-2014 г. предусмотрен более гибкий график сбора отправок, а также упрощенные процессы и технологические решения для среднего и малого бизнеса.

Составитель: Жером Дойчманн

Горячая пора для Почты России

В Почте России наблюдается кипучая деятельность: подписано соглашение с итальянской почтой (**Poste Italiane**), открыто новое учреждение обмена отправлениями EMS, широко рекламируются предложения о новой лотерее. По соглашению итальянская почта предоставит российской все необходимые знания и опыт для модернизации почтовой сети в России, состоящей из 40 тысяч отделений. **Poste Italiane** поможет также оптимизировать логистическую сеть Почты России и ввести в эксплуатацию онлайн-новые финансовые услуги с использованием мобильных телефонов.

Новое учреждение обмена международными экспресс-почтой в московском аэропорту «Шереметьево» будет способно обрабатывать крупные объемы меж-

дународных экспресс-отправлений (около 100 тысяч отправок EMS в месяц), что позволит сократить сроки доставки на день. Еще один объект будет построен в Приморье для обработки международных отправок, поступающих из Китая, Гонконга, Японии, Южной Кореи и с западного побережья Соединенных Штатов. В настоящее время количество поступающих из этих регионов отправок составляет 40% от общего объема российского импорта.

Почта России, являющаяся крупнейшим продавцом лотерейных билетов в стране, объявила в феврале 2011 года о проведении новой лотереи, главными призами которой будут квартиры. В последнее время объемы продаж билетов растут в среднем на 10% в год. Выручен-

ные средства используются главным образом для финансирования совместных социальных проектов с другими партнерами. Билеты новой лотереи, проведение которой рассчитано на пять лет, действительны для участия во всех тиражах в течение 4-х месячного срока, что повышает шансы игроков на выигрыш. Квартиру стоимостью 2,5 млн руб. (85 834 долларов США) может выиграть один участник лотереи из каждой тысячи. Денежные поступления от этой совместной с «Гослото» (российская национальная лотерея) инициативы будут направлены на строительство 15 тысяч доступных по стоимости однокомнатных квартир для российских семей. **JD**

Стратегический поворот в TNT

Автор: Анн Сезар

В декабре прошлого года компания TNT довела до конца реализацию важнейшего решения о разделении своей деятельности в области почтовых и экспресс-отправлений, образовав две отдельные с юридической точки зрения компании. Этим разделением завершился длительный процесс, начавшийся по ходатайству голландского оператора годом ранее.

Чтобы обосновать такой шаг, TNT заявила, что между этими двумя областями деятельности мало общего. Разница в их приоритетах становилась все более и более очевидной, а возможности для совместной деятельности ограничены. «В результате разделения предусматривается добиться большей прозрачности в управлении и результатах работы двух структур», - отметил вице-президент консалтинговой группы «Sardemini» (Германия) по вопросам индустрии почтовых услуг Дирк Палдер.

Падение объемов в Европе

Вследствие либерализации рынка и конкуренции со стороны Интернета объемы TNT в почтовом бизнесе, сосредоточенном в Европе, особенно в Нидерландах, упали. Несмотря на это почтовый бизнес производит мощный денежный поток, требующий небольших капиталовложений. Напротив, деятельность компаний в области экспресс-отправлений нацелена на межконтинентальные рынки и потребовала бы значительных ресурсов для осуществления экспансии.

«На почтовом рынке Нидерландов, который был открыт для конкуренции в 2009 году, было зарегистрировано наиболее резкое падение объемов среди всех европейских стран. Даже соперник TNT – Deutsche Post DHL – недавно отказалась от операций в этой стране», - отметил консультант. В 2010 году объемы

адресной почты в TNT Post снизились на 9,6%, а в этом году ожидается очередное снижение приблизительно на 8 – 10%.

Такое положение вынудило TNT объявить о сокращении 11 тысяч рабочих мест в его почтовом подразделении в Нидерландах, включая 2 800 мест по сокращению штатов, о чем была достигнута договоренность с профсоюзами. Компания решила сосредоточить свою деятельность за пределами Нидерландов на адресной почте на таких рынках, как Германия, Великобритания и Италия, где она обосновалась наиболее прочно. Что касается другой ее деятельности и менее приоритетных рынков, TNT остановила свой выбор на ликвидации части организации или партнерстве. Продажа ее почтового бизнеса в Бельгии и операций с безадресными отправлениями в Италии, которая была объявлена в январе 2011 года, соответствует такой стратегии.

Перспективы на будущее

Несмотря на то, что разделение почтового и экспресс-бизнеса велось в соответствии с ясной и логичной стратегией, инвесторы, возможно, пожелаю создать платформу для какого-либо приобретения. На самом деле, главный исполнительный директор группы Питер Баккер, который уйдет из TNT после того, как размежевание станет официальным, первоначально предпочитал чисто внутреннее разделение на две структуры, а не полную автономию.

В свою очередь Палдер видит два возможных сценария для подразделения экспресс-почты. Первый: частный инвестор покупает, а затем перепродает компанию, однако делает это только после того, как укрепит и расширит ее за счет ряда дополнительных приобретений. Альтернативная возможность: какая-либо компания, работающая в другом логистическом секторе, могла бы заинтересоваться экспресс-

бизнесом TNT. Консультант считает это маловероятным, однако основные игроки – UPS или Fedex – могли бы проявить интерес к такому приобретению, несмотря на то, что они достаточно сильны, чтобы обеспечить свой собственный рост без каких бы то ни было приобретений.

С другой стороны, TNT утверждает, что в результате разделения ее двух основных видов деятельности возникнут две сильные независимые компании, способные выжить самостоятельно. «Приоритеты экспресс-бизнеса заключаются в росте существующих мощных сетей в Европе, повышении объемов отправок из Европы на другие континенты и в обратном направлении, а также в обеспечении прибылей за счет прочных позиций в Китае, Южной Америке и Индии», - заявил пресс-секретарь TNT Марк Потма.

Палдер считает, что группа по-прежнему обладает мощным потенциалом роста в секторе почтовых отправок, поскольку она пересматривает свою бизнес-модель. Консультант добавил, что одной из приоритетных областей развития является электронная почта. Одновременно с этим TNT должна расширять свою деятельность, чтобы полностью охватить цепь коммуникационных услуг. Это позволило бы крупным компаниям – таким, как банки, целиком возложить на нее свои коммуникативные стратегии, включая директ-маркетинг.


TNT убеждена в том, что в результате разделения в выигрыше окажутся клиенты. «Компания стремится стать провайдером услуг на протяжении всей стоимостной цепочки. Клиентам будет представлен расширенный ассортимент продуктов», - сказал в заключение Потма.

Анн Сезар – журналистка из Берна (Швейцария), освещающая вопросы бизнеса

Ваша реклама в журнале «Почтовый союз»

Если вы желаете, чтобы почтовые руководители и покупатели международного почтового сектора заинтересовались вашими продуктами и услугами, то поместите ваше объявление в «Почтовом союзе» –

журнале ВПС, публикуемом на семи языках для 25 тысяч читателей из 191 страны. За более подробной информацией обращайтесь к Фарьял Мирзе: Телефон + 41 31 350 35 95; faryal.mirza@upu.int.

A portrait of Emmanuel MIETTE, a middle-aged man with short grey hair and blue eyes, wearing a dark suit jacket over a light blue shirt. He is standing with his arms crossed, looking directly at the camera. The background is a blurred, warm-toned interior.

Understanding your requirements and imagining tomorrow, that's my job.

Emmanuel MIETTE
Engineering Director - Sorting Systems

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | S U P P O R T | A D D V A L U E

For more than 60 years we have been a partner to the world's postal operators. With the strength of our experience we are able to provide a comprehensive consulting service: audit, analysis, assistance in decision-making, benchmarking and working with you to drive continuous improvement.

We are here for you and for each stage in the life of your process, SOLYSTIC offers solutions tailored to your requirements.

See the future differently with SOLYSTIC.

www.solystic.com



Future postal solutions

Качественная информация благодаря ИННОВАЦИИ



GMS
Global Monitoring System

Для многих стран-членов ВПС возможность оценивать показатели качества пересылки почты с помощью технологии радиочастотной идентификации (RFID) была не более, чем мечтой. Благодаря ГСМ почтовые службы могут теперь пользоваться передовой технической разработкой, в которой по вполне приемлемой стоимости применяется пассивный чип RFID.

Для получения более подробной информации
смотрите анимационный фильм
<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>
или обращайтесь на gms@upu.int.



UPU | ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ