

Вместе с почтовым сектором по пути прогресса с 1875 года

ИЮНЬ 2014 / №2

UNION POSTALE



Всемирный «Почтовый союз»
– специализированное
учреждение ООН

Почтовое регулирование
в Африке

Выгодная конкуренция

ISSN 0041-7009



RAQUEL
завоевывает сердца
КЛИЕНТОВ





post

Be part of it. Today.

The postal community's dedicated top-level domain name opens up a unique, secure internet space for innovative postal applications to enable cross-border business.



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

More information:
www.info.post
dotpost@upu.int

ДОХИНСКАЯ ПОЧТОВАЯ СТРАТЕГИЯ:

До 2016 года перед почтовыми службами стоят четыре главные цели:



1 Усовершенствование сетей



2 Предоставление знаний



3 Продвижение инноваций



4 Стимулирование устойчивого развития

БОЛЕЕ ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ НА:

news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy

Июнь 2014

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ «КОММУНИКАЦИЯ»:

Реал ЛеБлан (RL)

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР: Фарьял Мирза (FM)

АВТОРЫ СТАТЕЙ: Давид Кох (DK), Кэтрин Маклин (CM), Марк С. Шоеман (MS)

ИЗДАТЕЛЬСКИЕ ВОПРОСЫ: Жером Дойчманн

ДИЗАЙН И ВЕРСТКА: Die Gestalter, (Швейцария)

ТИПОГРАФИЯ: Международное бюро ВПС

ПОДПИСКА: publications@upu.int

РЕКЛАМА: faryal.mirza@upu.int

КОНТАКТ:

Почтовый союз

Международное бюро

Всемирный почтовый союз

Почтовый ящик 312

3000 БЕРН 15

ШВЕЙЦАРИЯ

ТЕЛЕФОН: + 41 31 350 35 95

ФАКС: + 41 31 350 37 11

ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС: faryal.mirza@upu.int

САЙТ: <http://actualites.upu.int>

«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. Журнал распространяется среди 192 стран-членов ВПС, в том числе среди тысяч принимающих решения государственных лиц, руководителей почтовых служб и всех тех, кто оценивает журнал как важный источник информации.

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

ВПС не несет ответственности за продукты и услуги, продвигаемые непочтовыми рекламодателями, и не гарантирует достоверность их ответов на претензии.

Отпечатано на бумаге FSC с применением технологических процессов и красок, не наносящих вреда окружающей среде.

Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС.

Перепечатка материалов разрешается со ссылкой на: © Union Postale (UPU)



Фото на обложке: Давид Бонацци

- 8 НА ОБЛОЖКЕ**
RAQUEL завоевывает сердца клиентов
Страны Азиатско-Тихоокеанского региона начинают предоставлять новые услуги по доставке заказных отправлений
- 14 ИНТЕРВЬЮ**
Мы дополняем друг друга
Хамадун Туре говорит о том, как МСЭ и ВПС сотрудничают для предоставления доступа к информационному обществу
- 18 ИННОВАЦИИ**
Реальность будущего или несбыточные планы?
Дроны могут изменить обычаи доставки
- 21 ОНЛАЙНОВАЯ ТОРГОВЛЯ**
Торговцы интернет-магазинов во весь голос заявляют о себе
Почтовые службы должны быть быстрее и лучше осуществлять доставку
- 24 ПЕРСПЕКТИВЫ**
Конкуренция никогда не дремлет
Советы, чтобы научиться, как частный сектор отвечает на потребности онлайн-торговцев
- 27 ПЯТЬ МИНУТ С...**
Снять ограничения с товарооборота
Кунио Микуриа, Генеральный секретарь Всемирной таможенной организации, сторонник сотрудничества с почтой
- 28 ИССЛЕДОВАНИЯ**
Осмыслить почтовое регулирование в странах Африки
Отрывок из нового исследования ВПС по данной теме
- 31 РЕГИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ**
Западная Африка настойчиво продвигается вперед
Почтовые службы ставятся в центр развития
- 4 ПОСТОЯННЫЕ РУБРИКИ**
Новости вкратце
- 5 Колонка редактора**
- 32 Обзор почтовой печати**
- 34 Вести в несколько строк**

346,5 миллиарда

писем во всем мире было отправлено в 2012 году

СОТРУДНИЧЕСТВО НА БЛАГО РАЗВИТИЯ

В университете Абиджана откроется почтовое отделение будущего



Студенты Университета имени Феликса Уфуэ-Буани будут пользоваться этим новым почтовым отделением (фото: Serein)

Всемирный почтовый союз и Кот-д'Ивуар сообщили о планах по созданию футуристического почтового отделения, которое будет предоставлять 60 тысячам студентов Абиджанского университета ультрасовременные почтовые услуги.

Министр почтовых и телекоммуникационных технологий Кот-д'Ивуара Бруно Набанье Конне и Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн подписали в апреле этого года меморандум о взаимопонимании создания этого почтового отделения.

«В рамках наших обязательств по созданию на африканском континенте современной почтовой сети ВПС и Кот-д'Ивуар заявили сегодня о своей твердой решимости совместно разрабатывать проект развития почто-

вых услуг путем реализации новаторских решений, отвечающих нуждам клиентов», – отметил Бишар Хуссейн.

Совместное финансирование

Почтовому отделению, которое уже есть в Университете имени Феликса Уфуэ-Буани, предстоит полное переоборудование. ВПС будет участвовать в финансировании этой инициативы. «Я рад, что работа по преобразованию явится первым проектом возобновленного сотрудничества ВПС и Кот-д'Ивуара. Мы оборудуем это почтовое отделение так, чтобы обеспечить студентов самыми высокочастотными почтовыми услугами от традиционных до электронных», – подчеркнул Бишар Хуссейн.

Согласно подписанному заяв-

лению государство Кот-д'Ивуара обеспечивает надежную поддержку национальному почтовому оператору посредством программы инвестирования и модернизации, которая позволит предоставлять качественные услуги всем без исключения гражданам.

В онлайн-режиме

Ожидается, что в новом почтовом отделении электронные услуги будут представлены в полном объеме. В планах стоит создание интернет-кафе, осуществление электронных денежных переводов и возможность совершать покупки в режиме онлайн. **FM**

Возвращение к основному

Когда клиенту требуются преобразования, почтовые службы идут вслед его пожеланиям. Именно поэтому основными темами этого номера журнала являются качество и новаторство. Широко обсуждается онлайн-торговля и связанный с ней рост почтового сектора. Не вызывает сомнения тот факт, что онлайн-торговля представляет реальную коммерческую возможность для почтовых служб всех стран повысить уровень своих доходов. Но это не дается даром – для того, чтобы ваши клиенты выбрали вас для доставки их пакетов и посылок, купленных по Интернету, ваша сеть должна соответствовать этим целям.

Вот тут-то и нужно вернуться к основам, что в конечном итоге позволит клиентам выбрать назначенного оператора, а не его конкурентов-частников. А что может служить основой, как не внимание к качеству службы? Именно при таком подходе страны Азиатско-Тихоокеанского региона смогли справиться с проходящими по их сегменту сети миллионами заказных отправок, которые появились в результате резкого роста онлайн-торговли. В нашей заглавной статье рассказывается о том, как около тридцати назначенных операторов этого региона вместе работают для удовлетворения клиентов, поддерживая качество на высоком уровне от подачи до вручения отправок. И помогает им в работе RAQUEL – проект, объединяющий операторов стран Азиатско-Тихоокеанского региона, разработанный ВПС.

Пожелания наших клиентов исследуются и в статье, посвященной тому, что ожидает рынок онлайн-торговли от своих партнеров, осуществляющих доставку товаров. А тема доставки отправок новыми способами рассматривается в статье о новой тенденции использования дронов (беспилотных управляемых аппаратов) с точки зрения регулирования, человеческих факторов и аэрокосмической техники. А для тех читателей, которых интересует, чему можно поучиться у конкурентов, колонка, представляющая альтернативную точку зрения, предлагает интереснейшую информацию о частных перевозчиках. **ФАРЬЯЛ МИРЗА, ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР ЖУРНАЛА ПОЧТОВЫЙ СОЮЗ.**

ПОЧТОВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

Почтовые службы готовы к удовлетворению спроса

Для того, чтобы использовать потенциал роста рынка почтовых финансовых услуг, почте необходимо быть открытой, дальновидной и новаторской. «Несмотря на то, что почтовые финансовые службы существуют в мире уже более века, они все еще могут обеспечить почте значительные доходы», – отметил Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн на форуме ВПС, организованном ВПС в апреле этого года.

Он призвал почтовые службы увеличить свои финансовые показатели благодаря коммерческой деятельности, которая дает и значительные социальные преимущества. Он считает, что почтовые финансовые услуги могут способствовать росту национальной экономики и финансовой доступности, а также борьбе с нищетой и быть якорем спасения для многочисленных мигрантов.

Педро де Васконселос, представитель Международного фонда развития сельского хозяйства, напомнил присутствовавшим, что глобальный рынок денежных переводов оценивался в 2013 году примерно в 430 миллиардов долларов США. «За следующие пять лет в разные страны будет отправлено денежных переводов на сумму до 2,5 триллиона долларов, из которых один триллион будет отправлен в сельские районы», – уточнил он.

«Доля рынка почтовых операторов, возможно, и не столь велика, так как на рынке присутствует много участников, но там есть еще много нереализованных значительных возможностей», – добавил Васконселос.

Перспективы частного сектора
Перспективы частного сектора были представлены Международной ассоциацией сетей денежных переводов, которая является ассоциацией частных поставщиков. Ее председатель Мохит Давар заявил, что существует огромный рынок денежных переводов, осуществляемых только мигрантами.

«220 миллионов мигрантов живут и работают вдали от родины, – сказал господин Давар. – При этом неофициальные денежные переводы составляют около 40 % общих объемов».

Мохит Давар призвал к более гармонизированному регулированию рынка денежных переводов, заявив: «Без этого мы придем к тому, что будем отводить потоки на неофициальный рынок, а ни один из участников, действующих на рынке, не хочет этого».

Что говорят почтовые службы стран

Почта Кении рассказала о своем подходе к финансовым услугам. С одной стороны, она занимается

государственными платежными услугами. С другой стороны, она является агентом пяти коммерческих банков. «Мы пришли к этой ситуации по требованию наших клиентов, потому что существовали трудности в отправке и получении денег», – заявил Енок Кинара, руководитель кенийской почты.

Альфред Мабука Муяма из почты Габона подчеркнул, что услуги государственных операторов могут соответствовать требованиям клиентов. «Почтовые отделения способны обеспечить финансовые услуги, могут развивать партнерство и на международном, и на национальном уровнях, выполнять указания регуляторов, поддерживая правительства в попытке предложить их услуги населению», – добавил он.

Подводя итог дискуссиям, проходившим во время форума, заместитель Генерального директора ВПС Паскаль Клива подчеркнул: «На уровне ВПС мы призываем наши страны-члены к пересмотру и обновлению правовой структуры и к партнерству, что позволит государственному почтовому сектору стать главной действующей стороной в предоставлении новых финансовых услуг». **FM**

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ 2014 ГОДА

ВПС и Кот-д'Ивуар готовятся к конференции

Подготовка к стратегической конференции 2014 года, основной темой которой будут инновационные разработки, идет полным ходом. Участники ее соберутся в Абиджане, экономической столице Кот-д'Ивуара, 14-15 октября этого года.

Дискуссии будут посвящены инновациям, доступности и интеграции в рамках почтового сектора. «Стратегическая конференция является важным этапом в рабочем цикле ВПС, позволяя лицам, принимающим решения в разных странах мира, встретиться друг с другом, – отметил Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн. – Они

тщательно исследуют, каким образом достигнутый в последние годы прогресс способствует модернизации единой почтовой территории».

Подведение итогов

Стратегическая конференция проводится в середине периода между конгрессами, которые являются высшим форумом Почтового союза, для того, чтобы подвести итоги реализации Всемирной почтовой стратегии текущего периода. Ожидается, что на конференции будут присутствовать более 600 специалистов, начиная от почтовых экспертов и до министров из 192



СТРАТЕГИЧЕСКАЯ
КОНФЕРЕНЦИЯ ВПС
АБИДЖАН
2014

стран-членов ВПС, от которых зависит принятие решений в почтовом секторе.

Планом действий для почтового сектора на 2013-2016 гг. является Дохинская почтовая стратегия, принятая на последнем конгрессе в Катаре в 2012 году. Следующий 26-й конгресс Всемирного почтового союза пройдет в 2016 году в Стамбуле, Турция. **FM**



ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ СМОТРИТЕ ПО АДРЕСУ:

<http://www.upu.int/en/the-upu/strategy-conference/about-strategy-conference.html>

ФИНАНСОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ

Почтовым службам по силам включить обслуживание сельских зон

Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн 8 мая текущего года на собрании Совета руководителей секретариата ООН настоятельно рекомендовал государственному почтовому сектору помогать населению сельских районов пользоваться всеми преимуществами, предоставляемыми почтовой сетью. «Для того, чтобы добиться экономической, финансовой и цифровой доступности, совершенно необходимо укреплять инфраструктуру и почтовую сеть на местном, национальном и международном уровнях», – заявил он.

Совет, руководимый Генеральным секретарем ООН Пан Ги Мун, является высшим координационным форумом системы ООН, на котором встречаются все руководители специ-

ализированных учреждений ООН. Бишар Хуссейн подчеркнул важность сотрудничества между специализированными учреждениями в деле обеспечения граждан необходимыми услугами и с удовлетворением отметил тесное взаимодействие с учреждениями ООН и другими международными организациями, такими как Международный фонд развития сельского хозяйства, Международный союз электросвязи и Международная организация по миграции.

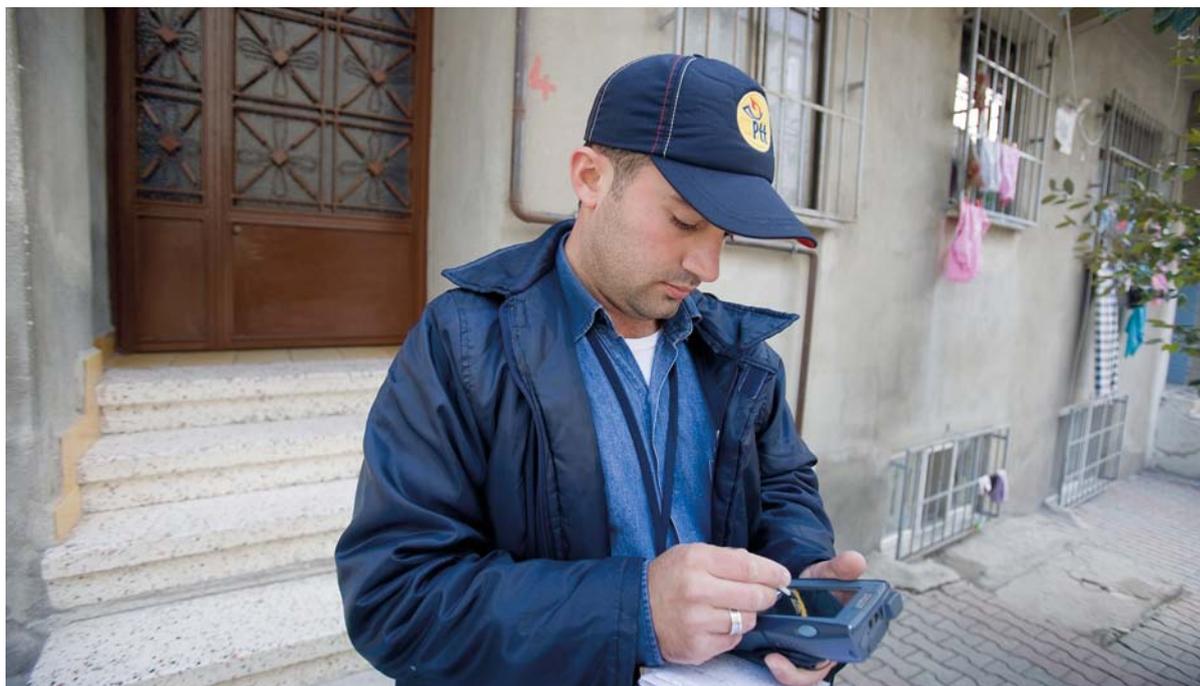
В своем выступлении Генеральный директор подчеркнул, что почту в сельских районах следует модернизировать и позиционировать ее в качестве центра развития и доступности. «Основным для почтовых отделений является обеспечение их

электричеством и подключением к Интернету», – добавил он.

В заключение своего выступления Бишар Хуссейн заявил, что ВПС рассмотрит возможность содействия дальнейшему развитию этих двух целей, для успешного достижения которых требуется финансовая поддержка стран-членов, ООН и других кредиторов. **FM**

Будте информированными!
Подпишитесь на наше электронное письмо
ОРИЕНТИРЫ
на сайте www.upu.int

ВПС-МСЭ: возобновленное партнерство



Это персональное цифровое устройство, используемое в Турции, помогает повысить качество услуги (фото: Emre Oktay/EPA/Keystone).

В первый план будущих совместных работ ВПС и МСЭ включено применение новых технологий для расширения спектра почтовых услуг и разработки международных стандартов в области осуществления платежей с использованием мобильной телефонии.

По данному вопросу Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн и Генеральный секретарь МСЭ Хамадун Туре подписали 26 марта текущего года в Берне (Швейцария) меморандум о взаимопонимании. Бишар Хуссейн заявил: «ВПС и МСЭ работают рука об руку в деле укрепления наших соответствующих секторов в целях предоставления качественных почтовых услуг и возможностей для обеспечения к ним доступа в наименее развитых странах».

Приравнивая оба специализированных учреждения ООН к пекущимся друг о друге близнецам, Бишар Хуссейн с удовлетворением отметил представившуюся возможность объединить общие ресурсы. «Этот договор достиг определенной цели, так как ВПС уже работает не щадя

сил в деле обеспечения взаимосвязанности и подключения к электросети почтовых отделений для облегчения доступа населения к почтовым услугам».

Вклад информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)

Отсутствие подключения к Интернету или к электросети зачастую препятствует предоставлению эффективных услуг. Для предотвращения такой ситуации ВПС и МСЭ проведут исследование новых экономических моделей, позволяющих почтовым отделениям, благодаря информационно-коммуникационным технологиям (ИКТ), повысить качество почтовых услуг, предоставляемых в сельских и отдаленных районах.

Одним из решений могло бы оказаться подключение почтовых отделений к Интернету через спутник. Благодаря этому почтовые отделения смогли бы предоставлять услуги по переводу денег или способствовать осуществлению социально-коммунальных платежей, используя при этом мобильные телефоны.

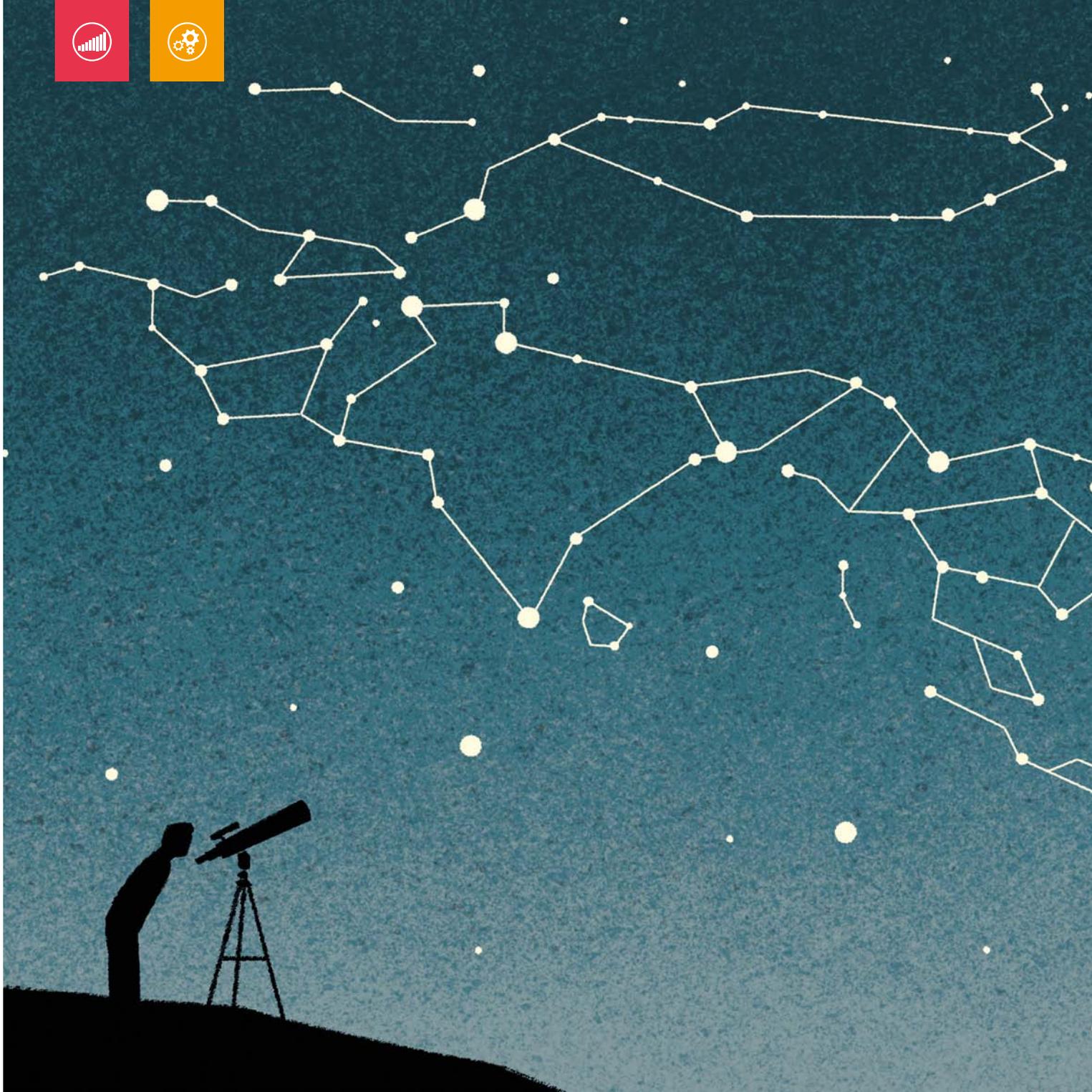
«Это является прекрасной возможностью для обоих признанных учреждений твердой поступью войти в 21-й век и усовершенствовать немного мир для его жителей», – заявил Хамадун Туре.

Участники экспериментального проекта

Для придания основы экспериментальному проекту продолжается дискуссия, в которой принимают участие некоммерческие технологические партнеры частных секторов.

Новый договор заменяет прежний, подписанный в 2007 году. ВПС и МСЭ успешно снабдили почтовые сети информационно-коммуникационными технологиями Индии, Бутана и Афганистана, а также некоторые сельские африканские регионы.

FM



RAQUEL завоевывает сердца клиентов

АВТОР:
ДАВИД КОХ

Благодаря проекту RAQUEL, разработанному по инициативе ВПС, почтовые службы Азиатско-Тихоокеанского региона реорганизовали услуги по доставке заказных отправок в целях удовлетворения клиентуры и развития онлайн-торговли.



Иллюстрации: Давид Бонацци

В мире множество отправлений находится в обращении, растущая часть которых – это отправления онлайн-торговли, доставляемые как заказные отправления и оцениваемые как самые защищенные и надежные. До сегодняшнего дня данная услуга находилась в Азиатско-Тихоокеанском регионе в запущенном состоянии относительно полного отслеживания прохождения доставляемых отправлений. Как же отреагировали почтовые службы на это? Разработкой крупного проекта RAQUEL по повышению качества доставки заказных отправлений.

Около тридцати почтовых служб в данном регионе используют систему онлайн-отслеживания прохождения отправлений в целях обработки запросов сведений, поступающих от клиентов. С момента начала проведения работ –

реализация проекта началась в 2011 году после проведения сессии Почтового союза Азиатско-Тихоокеанского региона в Улан-Баторе (Монголия) – проект был доработан и теперь включает почти всех назначенных операторов региона. Почтовые службы подтверждают, что услуга заказных отправлений в регионе Азии и Тихого океана подает признаки улучшения, так как все исходящие заказные отправления теперь сканируются в целях обмена основными данными.

Эффективный обмен информацией

Почтовые операторы, начавшие реализовать проект RAQUEL три года назад, старались восполнить значительный пробел в области услуги заказных отправлений, связанный с недостатком данных, касающихся отслеживания прохождения



отправлений в международном плане. «Качество услуги по доставке мелких пакетов оставляло желать лучшего, – уточняет Чум Чой Хан, директор по вопросам эксплуатации и международной торговли малазийской почты (Pos Malaysia). – Различимость заказных отправок имеет большое значение для клиентов онлайн-торговли, продукция которых в основном доставляется в заказных мелких пакетах».

Мелкие пакеты относятся к письменной корреспонденции весом до 2 кг. Эффективное отслеживание прохождения отправок начинается в операционном окне с момента проставления на отправлении штрихового кода и его сканирования в систему почтовым работником. Относящиеся к этому отправлению данными – или сообщением об электронном обмене данными (ЭОД) – могут обмениваться везде в мире. Для некоторых почтовых служб эта практика стала уже нормой. Но обмен сообщениями ЭОД не является обязательным для заказных отправок. Отсюда следует, что многие почтовые службы не используют это в своей практике.

Без обмена данными почтовые службы не могут сообщать клиентам обновленную информацию о статусе их отправок. По словам Сук-йон Ли, эксперта южно-корейской почты (Korea Post), временно откомандированного для работы в Дирекцию экономических и правовых вопросов МБ ВПС, это является проблемой почтовых служб, к тому же частные фирмы передачи сообщений уже предоставляют такого рода услугу.

«Если почтовые службы хотят быть конкурентоспособными, то использование ЭОД необходимо», – добавляет Сук-йон Ли. К тому же он говорит, что клиенты, оплачивающие более высокую цену за услугу заказных отправок, надеются на предоставление им доступа к данным о прохождении отправок. «Клиенты также имеют право располагать подобным рода информацией», – заканчивает он.

Растущий объем заказных отправок

Осознавая растущие объемы заказных отправок в связи с онлайн-торговлей в Азии, назначенные операторы Южной Кореи, Гонконга, Малайзии и Сингапура объединили в данном регионе свои ресурсы в целях повышения качества службы заказных отправок. Эти операторы в начале реализации проекта, в который было вложено 730 000 долларов США, уже использовали электронный обмен данными (ЭОД). Но для их клиентов отслеживание данных прекращалось, как только заказные отправления поступали в страны, с почтовыми службами которых обмен этими данными не осуществлялся. И у операторов не было информации о результатах доставки этих отправок в странах назначения.

Почта Гонконга является основным вкладчиком проекта RAQUEL, внесшим 500 000 долларов США. Этот вклад был сделан за счет ее имеющихся авуаров в Фонде по улучшению качества службы ВПС, который финансирует проекты по повышению качества службы международной письменной корреспонденции. Гонконг зачастую считается пунктом доступа к фабричному сектору континентального Китая, а, следовательно, и региональной платформой онлайн-торговли.

И именно бурный рост онлайн-торговли,

сосредоточившийся в Китае, пытаются использовать почтовые службы, развивая услугу заказных отправок. Проект RAQUEL явился стратегическим механизмом для почтовых служб, принявших участие в его реализации, и сделавший возможным переориентировать их услуги в направлении онлайн-торговли. «Почтовые службы, не повышая качество услуг, не смогут сегодня выжить», – утверждает Сук-йон Ли, который прежде работал в отделе международных отношений почты Южной Кореи.

Для южно-корейского оператора международной заказной корреспонденции является быстро развивающейся услугой. Самый значительный финансовый доход был получен за счет авиапочты. Объемы увеличились почти втрое в период с 2010 по 2012 годы и составили более 3,1 миллиона отправок. Число входящих авиаотправлений возросло на 20 % и составило более 750 000 отправок.

«Мир меняется, – говорит Сук-йон Ли, – добавляя, что клиенты теперь используют заказные отправления, в особенности для отправки коммерческих товаров. – В связи с этим информация о прохождении отправок стала важнее, нежели это было раньше».

Технические изменения

Вклады стран-участниц RAQUEL покрывали развитие технических ресурсов и найм на работу Аджея Роя, консультанта по профессиональной подготовке работников почтовых служб. Являясь руководителем проекта, он организовывал семинары и посещал почтовые отделения в целях осмотра производимых в них операций. «Первая цель проекта RAQUEL заключалась в том, чтобы удостовериться, что на все исходящие отправления нанесен штриховой код, – уточняет Аджей Рой. – Если его нет, то ничего больше не работает». Как только это было устранено, вся остальная работа наладилась.

По мнению Хон Чу Ли, директора международных дел почты Сингапура, профессиональная подготовка операторов основывалась на приобретении знаний относительно процедур и методов, которыми располагают многие промышленно развитые страны. Проект RAQUEL использует так называемый «холистический подход», начиная с анализа ежедневных операций и внедрения онлайн-платформы. «Этот подход прежде всего касается правильного применения основных принципов, среди которых можно назвать правильное печатание и сканирование штриховых кодов на заказных отправлениях».

Почтовые службы обмениваются созданными таким образом сообщениями ЭОД через систему, размещенную в Центре почтовых технологий (ЦПТ), который является техническим органом ВПС. Аварийная система предупреждает координатора регионального проекта RAQUEL о сбое в передаче сообщений ЭОД за определенный день.

Система рекламаций, касающихся заказных отправок (RAIS), использует сообщения ЭОД, которые помогают почтовым службам отвечать на поступающие от клиентов запросы сведений. Благодаря этому почтовые работники могут проверять для клиента состояние доставки отправления. По словам Аджея Роя, предусматривается ввести в действие интерфейс, позволяющий кли-



ентам напрямую справляться о состоянии доставки их отправления.

«Обслуживание клиентуры – это фундаментальный аспект качества службы, – говорит Акио Мияжи, директор управления по вопросам эксплуатации и технологий МБ ВПС. – Благодаря системе RAIS все использующие эту систему почтовые операторы имеют возможность быстро обмениваться запросами сведений клиентов в онлайн-режиме и сразу же отвечать на них».

ЦПТ располагает еще и другим механизмом, а именно системой оценки заказных отправок (RAMS), которая позволяет почтовым службам оценивать качество пересылки отправок от их подачи и до доставки. Протоколы, составляемые этой системой, которые также основываются на сообщениях ЭОД, включают необходимое для доставки отправления количество дней и процент сканированных отправок. «Используя такую систему, все применяющие ее операторы могут видеть уровень полученных результатов, касающихся качества», – заключает Акио Мияжи.

Быстрый успех

В начале реализации проекта не все почтовые службы систематически печатали или сканировали штриховой код исходящих заказных отправок. «Сегодня же все участвующие в проекте почтовые службы добились 100% сканирования этих отправок», – уточняет Аджей Рой. Сканирование всех входящих заказных отправок стран, участвующих в проекте RAQUEL, превысило 90%. «Оставшиеся пробелы в основном связаны с инфраструктурными проблемами», – до-

бавляет консультант. Он также отмечает, что низкий уровень сканирования в основном связан с тем, что операторы испытывают затруднения в подключении к Интернету или у них не хватает оборудования для сканирования.

Что касается норм доставки, то участники проекта RAQUEL свободны в установлении своих собственных целей. «Каждый назначенный оператор устанавливает свои цели в зависимости от своих ресурсов, инфраструктуры, возможностей и протяженности зоны доставки отправок», – говорит Аджей Рой. В настоящее время качество услуги заказных отправок не связано с планом оплаты в зависимости от показателей работы.

По мнению г-жи Чум Чой Хан, председателя комитета проекта RAQUEL: «Ключевым аспектом этого проекта является рассмотрение внутренних операций и норм доставки. Речь идет о большом шаге вперед, так как многие почтовые службы региона не имели этих норм доставки заказных отправок».

«С другой стороны, процесс рассмотрения помогает почтовым службам определить причины недостатков в их службе и внести необходимые изменения, – добавляет она. Все участвующие в проекте почтовые службы добились повышения качества услуги как внутренних, так и международных заказных отправок».

Азиатско-Тихоокеанский регион и за его пределами

С момента начала реализации проекта число назначенных операторов возросло с 18 до 29, то

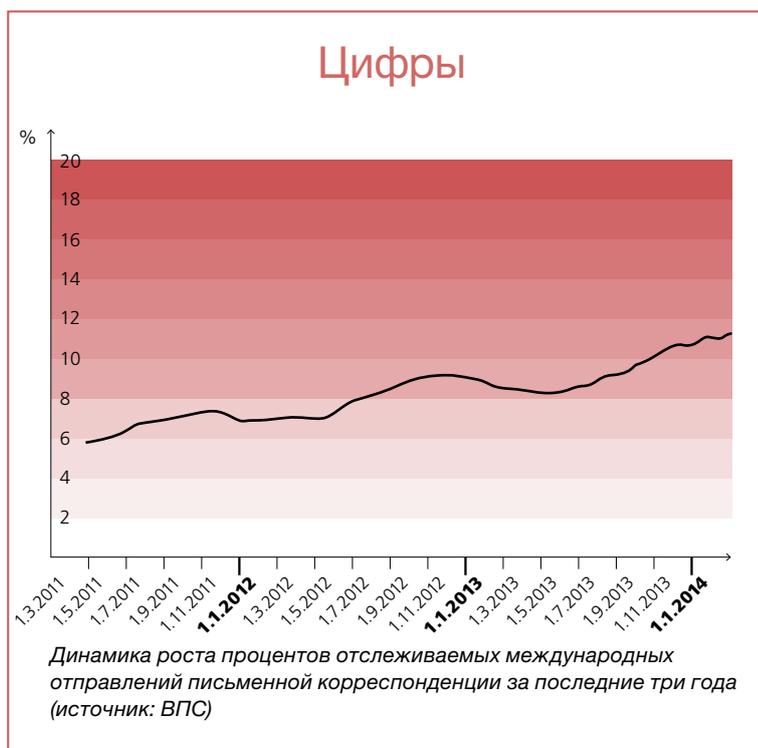


есть в нем приняли участие почти все почтовые службы Азиатско-Тихоокеанского региона. «Мы хотели бы обмениваться сообщениями ЭОД с наибольшим по возможности числом почтовых служб, – говорит Чум Чой Хан, подчеркивая при этом важность устойчивых улучшений качества службы. – Наши усилия должны быть направлены на то, чтобы клиентам уделялось больше внимания, и чтобы наши почтовые службы стали более эффективными».

В связи с тем, что в Азиатско-Тихоокеанском регионе улучшается предоставление услуги заказных отправлений, проект RAQUEL мог бы послужить моделью развития данной услуги для других регионов мира. «Полученный опыт и необходимые механизмы, разработанные в рамках данного проекта, могут использоваться в мировом масштабе», – заключает Акио Миажи. dk

СТРАНА/ТЕРРИТОРИЯ, ПОЧТОВАЯ СЛУЖБА КОТОРОЙ УЧАСТВУЕТ В ПРОЕКТЕ RAQUEL:

Афганистан, Бангладеш, Бруней-Даруссалам, Бутан, Камбоджа, Китай, Острова Кука, Фиджи, Гонконг (Китай), Иран, Япония, Южная Корея, Макао, Малайзия, Мальдивы, Монголия, Мьянма, Непал, Пакистан, Филиппины, Папуа-Новая Гвинея, Самоа, Сингапур, Шри-Ланка, Таиланд, Тонга, Тувалу, Вануату, Вьетнам.







Мы дополняем друг друга

Недавно ВПС посетил с визитом Генеральный секретарь Международного союза электросвязи Хамадун Туре с целью обсуждения и укрепления в будущем тесных связей, объединяющих обе организации.

ИНТЕРВЬЮ
ВЕЛА
ФАРЬЯЛ
МИРЗА

Почтовый союз: Почему так важно, чтобы области деятельности МСЭ и ВПС дополняли друг друга?

Хамадун Туре: Это сотрудничество, разумеется, имеет многолетнюю историю, так как наши организации являются старейшими в системе ООН. МСЭ был основан в 1865 году, а ВПС – в 1874. Раньше во многих странах почтовые службы были объединены со службами электросвязи. Таким образом, для нас легче работать вместе.

Эти две организации действительно дополняют друг друга. ВПС можно встретить повсюду, и речь, по-видимому, идет о самой вездесущей в мире организации. Мы знаем, что существуют 640 000 почтовых отделений. В сельских районах почтовое отделение зачастую является для жителей единственным средством общения с внешним миром. МСЭ занимается электросвязью и следит за тем, чтобы спектр предоставляемых услуг был достаточен, чтобы со спутниками была связь, и чтобы были установлены стандарты.

Учитывая сходство систем, а также прогресс цифровой связи, почтовые службы вновь начали играть главенствующую роль в плане взаимосвязанности. Таким образом, мы счастливы работать с ВПС в рамках многочисленных проектов (смотри страницу 7).

Принципом МСЭ является построение мира знаний. Что это предполагает?

В обществе знаний каждый житель планеты не только имеет подключение, но он также может использовать предоставляемую информацию. Быть просто подключенным недостаточно. Если информация используется многими, то наблюдается ее рост, так как все, кто имеет одинаковую

информацию, дополняют ее, и, следовательно, результаты этого значительны. Каждый житель одновременно является и источником, и создателем информации.

От такого общества знаний выиграют все, и оно будет способствовать созданию лучшего мира. Все организации и предприятия должны внести свой вклад. ВПС уже много делает, способствуя обмену товаров в мире и помогая жителям планеты оставаться в контакте.

МСЭ сотрудничает с частным и государственным секторами, чтобы удостовериться в том, что широкополосные сети доступны для всех. Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) являются механизмом, позволяющим установить контакт с населением, в какой бы точке оно ни находилось, но они никогда не заменят врача или учителя, так как каждый дополняет друг друга.

Как МСЭ, являясь межправительственной организацией, привлекает частный сектор к достижению своих целей?

Будучи самым старым членом системы ООН, МСЭ сохранил то же положение, что и в начале своей истории, когда он тесно сотрудничал с частным сектором. Сегодня именно частный сектор проводит исследовательскую работу, а также занимается вопросами развития. МСЭ разрабатывает стандарты в рамках исследовательских групп, которым предприятия оказывают помощь в плане исследований и развития. Мы же рассматриваем все это вместе, чтобы определить направление работы и ожидаемые в краткосрочный период результаты, а затем мы работаем рука об руку для достижения поставленных целей.

В определенный момент мы рассылаем рекомендацию (являющуюся по существу стандартом, но мы не называем ее так), которую утверждают во всем мире. Затем мы возвращаемся к исходному положению и возобновляем исследовательскую работу, но на другом уровне.

В действительности инновационный процесс никогда не останавливается, и промышленный комплекс принимает наши стандарты, что обеспечивает взаимодействие систем. Эта работа по стандартизации имеет важное значение, так как, если конкуренция играет основную роль, то такая же роль отводится и взаимодействию.

До 2020 года подключенными будут 50 миллиардов устройств, и они должны взаимодействовать. С частным сектором мы работаем также в деле снижения издержек и обеспечения возможности взаимного функционирования устройств между странами.

В почтовом секторе ВПС сталкивается со многими трудностями, создаваемыми в частности предприятиями, использующими цифровые средства связи, а не почту. Каковы трудности, с которыми МСЭ сталкивается в секторе электросвязи?

Любые новые технологии создают новые угрозы для всех нас. Это испытал на себе ВПС с момента изобретения телеграфа, затем радио и факса. Сегодня Интернет является новым видом угроз. Вначале думали, что письма исчезнут и не будет больше необходимости в существовании почтовых отделений. Но в конечном итоге, как мы это можем отметить в электронной торговле, доставка производится почтальоном. Почтовыми службам удалось вновь обрести себя, превратившись в центры по сортировке и доставке физических отправок, пересылаемых в сельские районы. Я очень рад, что ВПС также удалось вновь обрести себя.

Со своей стороны, МСЭ удалось решить несколько основных проблем, включая проблему универсального доступа – сегодня в мире насчитывается более 7 миллиардов телефонов. Лишь 2,7 миллиарда людей подключены к Интернету. Задача состоит в том, чтобы обеспечить оставшимся в мире двум третям населения доступ к Интернету и ввести после этого в действие сети, необходимые для их общения между собой.

МСЭ должен следить за достаточным уровнем спектра услуг, так как все чаще люди, имеющие подключение, постоянно перемещаются. В связи с этим более важное место занимают широкополосные мобильные сети.

Следующая задача состоит в разработке стандартов, облегчающих недорогостоящий до-

ступ. Две трети мирового населения, лишенного доступа к Интернету – это население развивающихся и наименее развитых стран.

Следовательно, безусловным требованием является обеспечение доступа по приемлемым ценам.

Создание достаточно крепкой основы также является нашей задачей. Создание технологии не является самоцелью. Создание информации – вот, что является основой, и правительства будут играть ключевую роль в данной области. Определенную роль в создании своей собственной информации будут также играть частный сектор и жители стран.

Следующей задачей будет обеспечение киберзащиты. Она состоит в создании достаточного доверия к использованию ИКТ. Это очень тонкий вопрос, так как речь идет не только о технологиях, но и о политике и регламентации.

Ваши полномочия на посту Генерального секретаря скоро истекнут, и если бы Вам пришлось выбирать то, что действительно изменило бы жизнь людей в мире, что бы это могло быть?

Я бы выбрал доступ к широкополосным сетям. Я призываю весь мир к тому, чтобы все жители нашей планеты имели доступ к широкополосным сетям. Мы смело приняли вызов цифровой революции, предоставив мобильные средства связи во все уголки мира. Введенные нами в действие основы доступа к широкополосным сетям позволят избежать создания нового цифрового разрыва. FM

Несколько слов о МСЭ

Международный союз электросвязи был создан в Париже 17 мая 1865 года. В наше время эта дата является днем празднования Всемирного дня электросвязи и информационного общества.

В 1868 году страны-члены приняли решение разместить свой секретариат в Берне (Швейцария), в городе, в котором шесть лет спустя был основан ВПС. В 1948 году секретариат переехал в Женеву, где теперь и располагается его штаб-квартира.

Хамадун Туре является Генеральным секретарем МСЭ. Малиец по происхождению, инженер по образованию он работал в спутниковом секторе. Он говорит на английском, французском, испанском и русском языках. Будучи Генеральным секретарем, он поддержал предложения о миссии МСЭ соединить мир, о достижении Целей столетия по развитию ООН и об использовании уникального потенциала ИКТ.



Беспилотные летательные аппараты (БЛА) или дроны: реальность будущего или несбыточные планы?

Лишь за несколько месяцев дроны-доставщики сошли со страниц научно-фантастических романов и мигрировали на экраны радаров почты, коммерсантов онлайн-торговли и транспортных предприятий всего мира.

АВТОР:
КЭТРИН
МАКЛИН

В конце прошлого года немецкая почта «Deutsche Post DHL» в целях презентации новой технологии, которая могла бы заменить в будущем доставку мелких посылок и даже почтальона, осуществляла управление дроном желтого цвета, летевшего над Рейном в Боне и загруженного коробкой с медикаментами. Несколько месяцев спустя считающаяся основной по онлайн-продаже компания Amazon показала свой дрон с восемью пропеллерами (октокоптер), который эта американская гигантская компания рассчитывает через пять лет использовать для доставки своим клиентам книг и других товаров.

Это намерение заинтриговало коммерсантов онлайн-торговли, перевозчиков и почтовые службы, которые испытывают сильное давление в плане быстрой по возможности доставки товаров, купленных в онлайн-режиме. По мнению компании Amazon, ее дроны будут способны доставлять посылку менее чем за 30 минут.

Однако эксперты полагают, что перед внедрением этих дронов необходимо будет преодолеть многие препятствия (в частности финансового, технического и юридического характера). С другой стороны, реклама вокруг дронов – это скорее небольшой трюк и желание привлечь внимание средств массовой информации, нежели конкретный план действий. «Я вполне понимаю их применение для таких некоторых видов деятельности, как парашютирование пива или пиццы на стадионах по американскому футболу, но скептически отношусь к повсеместному использованию автоматизированных летательных аппаратов по доставке посылок, – считает Тимоти Такаши, профессор аэрокосмической инженерии, занимающийся техническими, транспортными и энергетическими

вопросами в университете штата Аризона. – Я полагаю, что компания Amazon слишком переоценивает себя».

Тем не менее такой скептицизм не мешает ни компании Amazon, ни другим предприятиям обмениваться проектами по робототехнике. В рамках своего проекта «Prime Air» компания Amazon стала показывать на своем сайте видеоролик первого полета. На нем можно видеть взлет дрона со склада, его полет над зелеными полями и доставку посылки перед домом клиента. Генеральный директор компании Amazon Джефф Безос, приглашенный несколько месяцев назад для участия в телешоу «60 минут», уточнил, что эти дроны не будут управляться дистанционно, а будут запрограммированы на основе координат GPS. «Это похоже на научную фантастику, но это реально, – расточает похвалы компания Amazon на своем интернетовском сайте. – Однажды будет также обычным видеть летающие аппараты Prime Air, как и встречающиеся сегодня на дороге грузовики, перевозящие почту».

Доминирование

Другие, похоже, менее убеждены в том, что дроны смогут однажды взять под свой контроль доставку посылок. По словам руководительницы немецкой почты «Deutsche Post DHL» Дунжа Кюхльманн, недавние испытания были частью исследовательского проекта использования дронов для доставки медикаментов и срочных продуктов в такие труднодоступные районы, как, например, острова. «Пока мы не предусматриваем использовать наш посылочный дрон для регулярного выполнения операций по доставке посылок», – добавляет она.

Дунжа Кюхльманн подчеркивает, что пока само



Испытание дрона немецкой почты «Deutsche Post DHL» (Фото: U. Baumgarten via Getty Images)

предприятие не разрабатывало дроны, а участвовало в их разработке с фирмами, уже ведущими на рынке активную деятельность в этом направлении. «Группа специалистов оценивает различные аспекты имеющейся технологии в свете нашей деятельности по доставке посылок», – уточняет она.

Задумывались ли над этой технологией такие транспортные предприятия, как, например, FedEx? По словам Шиа Леордеану, руководительницы FedEx, предприятие всегда изучает новые технологии в целях лучшего обслуживания клиентуры: «Мы не можем совершать торговые сделки частным образом, так как нашим приоритетом является предоставление услуг исключительного качества, и мы не забываем этого при работе над технологиями».

Дроны, известные как летающие бортовые или дистанционно управляемые объекты, до недавнего времени ассоциировались с военным сектором и рассматривались скорее как боевые орудия, наносящие смертельные удары на полях сражений, нежели летательные аппараты, доставляющие на дом коробочки с шоколадом. Но дроны нашли свое применение во многих областях, включая патрулирование границ, сбор сведений или проведение научных исследований.

Сегодня дроны скрытно вошли в гражданскую жизнь. Предприятия начали на YouTube рекламу испытаний своих дронов. В прошлом году дрон (которого назвали DomiCopter) доставил пиццу предприятия Dominos Pizza. Один служащий онлайн-винограда недавно использовал дрон для доставки бутылки шампанского в один из баров швейцарских Альп. Американский пивоваренный завод был в центре внимания после показа

видеоролика, в котором дрон доставляет пиво рыбакам подледной рыбалки. После этого Федеральная администрация по авиации США запретила полеты дрона пивовара, так как в настоящее время коммерческие поставки запрещены.

Серьезные препятствия

Даже если не заставляет труда провести испытания и распространить видео, то коммерческое использование дронов для доставки товаров является совсем другим делом, требующим преодоления серьезных препятствий. Прежде всего, необходимо заручиться поддержкой национальных авиационных властей. «Самым важным является доказательство того, что дроны соблюдают нормы безопасности Федеральной администрации по авиации», – заявил во время телешоу «60 минут» Безос, председатель и генеральный директор компании Amazon. До 2015 года Федеральная администрация по авиации должна определить новые правила коммерческого использования дронов. «Международная организация гражданской авиации (ИКАО) основное внимание обращает на то, как дистанционно управляемые летательные аппараты могут соответствовать нормам безопасности и не представлять собой угрозы ни для людей, ни для других летающих объектов», – говорит директор коммуникаций Антони Филбин.

Для обеспечения надежности и безопасности, которые требуются властями авиасектора, крайне важно вносить технологические обновления. По словам профессора Такааши, дрон с четырьмя пропеллерами (квадрикоптер), который использовался во время коммерческих презентаций, должен преодолевать сильный ветер, что может при-

вести к полному расходу горючего или электропитания. Другие трудности технического порядка и безопасности касаются ошибок программных обеспечений или людей, которые могут принять дроны за мишени. Предприятия должны гарантировать, что их дроны не упадут с неба, не загорятся или не заставят бежать людей в поисках убежища. «Начиная с 40-х годов эксплуатационная надежность небольших летающих объектов и даже более крупных роботизированных летательных аппаратов не может пока еще соперничать с уровнем безопасности пилотируемых коммерческих самолетов», – считает Тимоти Такааши.

Чем больше людей, тем веселей

«Если презентации компании Amazon и немецкой почты «Deutsche Post DHL» прошли внешне без каких-либо помех, то дело намного усложнится, когда во время испытаний дроны зажужжат в небе», – говорит Ричард Виширт, председатель и генеральный директор управления Delivery Management Ltd британской консалтинговой фирмы, специализирующейся в области технологий идентификации и патрулирования. Он сравнивает сегодняшние условия испытаний с началом испытания автомобилей, когда улицы были пусты и можно было вести автомобиль, не опасаясь аварий. По его словам: «Когда дроны станут средством массовой доставки, то можно ожидать того, что дрон FedEx столкнется с дроном DHL. Как только изменится масштаб, следует ожидать появления серьезных проблем».

А что можно сказать о коммерческой осуществимости услуги? По словам Тимоти Такааши, учитывая, что уровень зарядки аккумулятора ограничен, доставка осуществляется в небольшом радиусе нескольких километров. В отличие от почталыона дроны не смогли бы осуществлять несколько доставок за один раз.

Другие неотложные вопросы: каким образом дроны, снабженные GPS-навигатором, могут отыскать входную дверь дома? Как предупредить получателя о том, что посылка доставлена? А если адресаты отсутствуют? По мнению Ричарда Виширта, дроны должны следовать подробным инструкциям доставки, дабы не произошел какой-нибудь несчастный случай. «Представим, что дрон доставил посылку на мою аллею. Возвращаясь ночью, я спокойно поворачиваюсь и... давлю оказавшуюся под ногами посылку».

Человеческий фактор

Нет никаких гарантий в том, что данный способ доставки единогласно будет одобрен клиентурой, которая увидит, что знакомое ей лицо почталыона будет заменено неизвестными дронами. По мнению Стефана Де Маттео, директора почты и логистики UNI Global Union, доставка отпращиваний дронами – это «не завтрашний день». По сравнению с дронами у почтовиков больше преимуществ, например, это касается установления связей с клиентурой. «Люди придают большое значение человеческому фактору. На основе проведенных в

США и Европе исследований население оказывает большое доверие своему почталыону. В США он олицетворяет федеральное правительство, и почта рассматривается в качестве его представителя, заслуживающего самого большого доверия», – говорит Стефан Де Маттео.

В наш век высоких технологий, применяемых для ведения наблюдений, клиенты с подозрением также относятся и к дронам-шпионам. «Люди осознают все то, что могут повлечь за собой информационные технологии. В отношении сбора конфиденциальной информации клиенты не слишком хотят видеть рыскающих вокруг их дома и фотографирующих дронов», – добавляет Стефан Де Маттео.

Подготовка будущего

Тем не менее Стефан Де Маттео признает, что почтовые службы не могут игнорировать дроны и другие новые технологии: «Мы не можем быть технофобами и остановить прогресс. Почтовые службы должны учитывать эти изменения так же, как они это делали в прошлом, и признать, что они по-прежнему имеют громадные преимущества. Как их использовать, адаптировать и предложить качественные услуги частным лицам и предприятиям – вот, в чем вопрос?»

Технологические инновации за последние двадцать лет действительно произвели переворот в почтовом секторе. «В связи со спадом объемов письменной корреспонденции сущность работы изменилась. Маршруты доставки могут стать протяженней, а сортировка производиться быстрее. Многие вчерашние работники, занимавшиеся сортировкой, были переведены на другую работу», – уточняет Стефан Де Маттео.

Электронные сообщения и СМС отрицательно повлияли на объем письменной корреспонденции, тогда как бурный рост онлайн-торговли явился сильным стимулятором увеличения объема посылок и вызвал усилившуюся конкуренцию среди действующих на рынке лиц. «Если в наши дни предприятие по доставке не обратило внимание на внедрение технологических новшеств, то его быстро раздавит конкурирующее предприятие», – предупреждает Ричард Виширт, который видит в дронах исключительный пример этой тенденции.

Пока работники почты заявляют, что они не проявляют чрезмерного беспокойства относительно вторжения дронов, которые будут способны украсть у них работу. Штефан Теушер, представитель немецкого профсоюза ver.di, присутствовавший на испытаниях дрона немецкой почты «Deutsche Post DHL», не был так сильно впечатлен этим мероприятием. Посылочный вертолет дистанционного управления ему скорее напомнил телеуправляемые самолеты его детства, нежели серьезного конкурента для почтовых работников. По его словам, это является делом средств связи: «Мне показалось, что я скорее присутствую при показе полета миниатюрного самолета, а не на презентации профессионального транспортного средства». см

Точка зрения авиации

Тимоти Такааши, профессор аэрокосмической инженерии, занимающийся техническими, транспортными и энергетическими вопросами в университете штата Аризона (США), не думает, что использование дронов для доставки посылок станет когда-то нормой.

Настал ли час использования дронов в коммерции?

Такие большие военные беспилотные летательные аппараты, как Global Hawk, Predator и Reaper управляются дистанционно. Таким же образом управляются и многие небольшие дроны. Для доставки своих посылок компания Amazon рассчитывает использовать почти автономные роботизированные летающие объекты. Разница между летательным аппаратом, пилотируемым высококвалифицированным специалистом (даже если он находится за сотни метров или тысячи километров), и другим аппаратом, пилотируемым за счет автономного алгоритма, велика.

Основное различие состоит в оценке обстановки. Находящийся на определенном расстоянии пилот взаимодействует с аппаратом почти в реальном времени, тогда как дрон, занимающийся доставкой, должен содержать все включенные в него заранее оперативные команды.

С технологической точки зрения, что ограничивает повсеместное использование дронов для доставки посылок?

Существуют серьезные препятствия технологического порядка. Радиус действия и автономность электрических дронов, питающихся от аккумулятора, исчисляется минутами, а не часами. Это ограничивает до нескольких километров радиус доставки от склада и до потенциального клиента. Радиус действия и автономность дрона, летающего на ископаемом топливе, достаточны, но над его техническим обслуживанием оператору придется потрудиться. Дрон-доставщик, питающийся от четырех моторов механических пил, будет не только отрицательно влиять на органы обоняния и слуха, но может вызвать и пожар в случае принудительной посадки.

Есть ли другие причины для беспокойства?

В реальных условиях погода очень изменчива. Часто скорость ветра и его порывов достигает 25 узлов. Квадрикоптеру (который в основном показывался на презентации) не хватает скорости для продвижения вперед во время такого сильного ветра. Возможно, до того, как будет доставлена посылка, у него закончится либо электрический заряд, либо топливо. Небольшому летательному аппарату с фиксированной несущей поверхностью крыла потребуются взлетно-посадочная полоса, что ограничивает его полезность.

Никакой квадрикоптер, ни летательный аппарат не являются на самом деле стабильными. Хотя какой-то компетентный инженер и сможет придать дрону пассивно стабильную бортовую и килевую качку, а также и извилистое движение, но летающие машины не имеют физического, свойственного ей обоснования оставаться в вертикальном положении. Следовательно, они должны постоянно контролироваться, в особенности в случае турбулентности. Чем меньше и медленнее машина, тем сильнее она подвержена действию порывов ветра.

А как обстоит дело со стоимостью?

Реальная стоимость эксплуатации коммерческого дрона должна учитывать закупочную цену, стоимость топлива и зарплаты обслуживающего персонала, а также стоимость

осуществления необходимых операций. В США, Канаде и Европейском союзе коммерческие самолеты и потенциальные дроны доставки должны обслуживаться и эксплуатироваться персоналом, который официально разрешен государственным ведомством. Эти должности традиционно выше оплачиваются, чем должность почтальона. В связи с этим реальная стоимость эксплуатации будет настолько же выше. Представьте себе стоимость доставки почтовых отправок, если каждый почтальон должен доставлять по одной посылке и каждый раз вновь возвращаться за посылкой на базу.

Каков уровень безопасности и надежности существующих в настоящее время дронов, которые используются в коммерческих целях?

Даже с такими самыми сложными и дорогостоящими военными летательными аппаратами, как Global Hawk, намного чаще происходят аварии, чем с коммерческими самолетами, управляемыми пилотом. Это объясняется тем, как пилот взаимодействует на расстоянии с самолетом (например, дрон не поддается «чувственному» пилотированию в случае турбулентности).

Небольшие военные дроны сконструированы для разового использования в военной обстановке. Присутствующий на поле запуска небольших дронов в определенный момент будет наверняка свидетелем краха одного из них. Начиная с 40-х годов эксплуатационная надежность небольших летающих объектов и даже более крупных роботизированных летательных аппаратов не может пока еще соперничать с уровнем безопасности пилотируемых коммерческих самолетов.

Хотя дроны, питающиеся от аккумуляторов, менее подвержены риску возгорания, чем дроны, летающие на природном топливе, я предлагаю вам посмотреть по этому поводу видеоролик (смотри ссылку ниже). На этих кадрах небольшая электрическая модель терпит крушение по причине порывов ветра (ясное небо, никакой бури) и догорает за два с половиной часа. В полете знание обстановки имеет решающее значение (особенно в неконтролируемом коммерческом воздушном пространстве, а именно свыше 500 футов в условиях видимости полета).

Каким видится Вам будущее дронов, занимающихся доставкой?

Я хорошо вижу ограниченное использование дронов в условиях хорошей видимости, например, парашютирование пива и пиццы на стадионах по американскому футболу (в пределах стадиона), но я скептически отношусь к повсеместному использованию роботизированных дронов для доставки посылок.

Я скорее ожидаю, что DHL, FedEx или UPS поднимут в воздух более крупные роботизированные грузовые самолеты. Транспортные компании по доставке посылок используют сегодня самолеты размером от 747 и до Cessna 208. FedEx использует 40 Cessna 208s.

Я вижу замену пилотируемого дрона 208 аппаратом, который будет иметь настоящий коммерческий потенциал; сегодня человеческий фактор в лице пилота ограничивает осуществление операций. Если бы мы располагали многочисленным парком дистанционно управляемых грузовых самолетов, то в зависимости от необходимости они могли бы пилотироваться людьми. Сегодня, если самолет на своем маршруте должен сделать посадку и оставаться какое-то время на земле перед тем, как продолжить полет до пункта назначения, то пилота нужно кормить и найти ему временное размещение см



ВИДЕО: ДРОН, ТЕРПЯЩИЙ АВАРИЮ

www.youtube.com/watch?v=ekqRDbl7t3Y



Торговцы интернет-магазинов во весь голос заявляют о себе

Предприятия онлайн-торговли видят в почте своих ключевых партнеров. Они требуют от нее доставлять покупки своим клиентам быстро и беспрепятственно.

**АВТОР:
ДАВИД КОХ**

Присутствующие на рынке предприятия онлайн-торговли и находящиеся в различных городах мира, например в Ханчжоу, Лагосе и Бруклине, обращаются к почтовым службам с одинаковой просьбой, а именно: помочь им в удовлетворении спроса клиентов. В апреле текущего года Совет почтовой эксплуатации (СПЭ) удовлетворил их желание, приняв резолюцию, согласно которой ВПС должен ускорить работу, касающуюся онлайн-торговли. Среди уже проводимой сегодня работы можно назвать развитие системы возврата трансграничных отправок и упрощение таможенных формальностей.

Изменить работу почтовых служб

Мировой почтовый сектор находится под давлением быстрого развития торговли, и почтовые службы считают своим долгом следовать этому ритму. «Если перевозчики почты смогут быстро удовлетворять потребности рынка, тогда они будут процветать», – говорит нам Джон Спелиш, заместитель председателя управления международного развития предприятия Alibaba – китайского гиганта онлайн-торговли.

Со своим объемом онлайн-продаж в 2013 году на сумму 248 миллиардов долларов предприятие Alibaba намного опережает таких американских конкурентов, как, например, компания Amazon, объем продаж которой составил 75,7 миллиарда долларов. По словам Джона Спелиша, лишь трансграничные продажи группы на рынке AliExpress принесли 2 миллиарда долларов.

Сеть предприятия насчитывает 231 миллион активных продавцов, которые в 2013 году своими услугами смогли охватить клиентов почти всех

стран мира, если судить по документам, сообщенным в мае предприятием Alibaba Комиссии по ценным бумагам и биржам США (SEC), которая является главным органом, осуществляющим функции надзора и регулирования американского рынка ценных бумаг.

За счет растущих объемов мелких пакетов были проверены некоторые почтовые транспортные маршруты, пересылка по которым была замедлена по причине нехватки таможенного персонала. Предприятие Alibaba рассчитывает на помощь почтовых служб в деле решения данной проблемы. «Объединение таможенных и почтовых операций приведет к большей прозрачности и лучшему обмену информацией, а также повысит тем самым эффективность деятельности обеих сторон», – поясняет Джон Спелиш.

Он добавляет, что пересылка международных отправок заказным порядком должна быть также учтена с тем, чтобы клиенты имели возможность лучше отслеживать прохождение своих покупок. Стоимость этой всем известной услуги заказных отправок должна быть снижена, а почтовые службы должны нести ответственность за утерю этих отправок. Представитель предприятия Alibaba говорит: «Мы решительно поддерживаем получение более последовательной и точной информации, касающейся отслеживания заказных международных посылок независимо от их места назначения. Мы также выступаем за единые нормы по справедливой компенсации в случае утери посылок».

Упрощенная процедура возврата

Фундаментальным для роста онлайн-тор-

говли, как считает Джон Спелиш, является также поиск общего решения, позволяющего клиентам возвращать свои международные отправления. Он добавляет, что существенным моментом является наличие возможности беспрепятственного возврата товара, так как покупатель видит в этой услуге гарантию качества предоставленного торговцем продукта и чувствует себя защищенным. Регламентировав процесс возврата отправлений, почтовые службы привлекут на свою сторону новых клиентов онлайн-торговли, проявлявших в этом направлении сдержанность до сегодняшнего дня. «В случае трансграничной онлайн-торговли одним из самых сдерживающих факторов для покупателя, если он решился не покупать товар, является сложность процесса его возврата, в особенности в плане стоимости обратной пересылки и таможенных пошлин», – объясняет Джон Спелиш.

Каким образом почтовые службы могут еще большим образом способствовать развитию онлайн-торговли? По мнению Джона Спелиша: «Клиенты хотели бы иметь возможность делать выбор среди различных имеющихся ресурсов доставки. Покупатели более требовательны по отношению к выбору и качеству пересылки, так как пересылка теперь является составной частью онлайн-торговли».

Сильные стороны почтовых служб

Онлайн-ярмарка Etsy, насчитывающая 30 миллионов клиентов, доход от продаж которой в 2012 году достиг 135 миллиардов долларов – это другой находящийся в полном расцвете глобальный онлайн-рынок, называемый также онлайн-торговой площадкой. Она специализируется на купле-продаже вещей, сделанных своими руками, а также на продаже любых предметов обихода прошлого в современной интерпретации, в отношении которых был принят многозначный термин «винтаж». Etsy установила сотрудничество с назначенными операторами, пересылающими свои товары. По словам Эрика Фикслера, директора экспедиторской службы: «Для малых предпринимателей почта является наилучшим перевозчиком, доставляющим товары по низким ценам». Он добавляет, что торговцы, как правило, знают продукты оператора. Почтовые службы уже обеспечивают доставку отправлений 95% продавцов Etsy, и по словам Эрика Фикслера, они являются наилучшими пунктами сбора пакетов.

В апреле Etsy начала предоставлять услугу канадским продавцам, благодаря которой на платформе Etsy они могут покупать и печатать сопроводительные ярлыки канадской почты, включая ярлыки для международных отправлений. По заявлению Etsy, стоимость большинства этих ярлыков меньше, чем стоимость на традиционном рынке. Опрос, проведенный среди канадских продавцов, показал, что 98% используют канадскую

почту для пересылки отправлений внутреннего режима и 96% – для пересылки международных отправлений.

С 2012 года подобная услуга по подготовке ярлыков предоставляется американским продавцам Etsy, но только в отношении отправлений внутреннего режима. На своем блоге предприятие заявило, что оно предусматривает в будущем подготовку ярлыков для международных отправлений. «Трансграничная пересылка имеет большое значение, – говорит Эрик Фикслер. – Я полагаю, что можно было бы укрепить положение продавцов, если бы был ускорен и улучшен процесс пересылки».

Африканский пример

В Африке, в частности в Нигерии, где места на онлайн-рынке занимают спорадически, почте оказывается поддержка в плане ее адаптации к онлайн-торговле. Хотя в этой стране, расположенной южнее Сахары, уровень нищеты и безработицы остается высоким, внутренний рынок, благодаря экономическому росту, стал привлекательным для онлайн-торговцев. Рост внутреннего валового продукта (ВВП) в период между 2003-2010 годами в среднем достиг 7,6%, в связи с чем Всемирный банк заявил, что страна теперь готова к созданию процветающей экономики и к значительному снижению уровня бедности.

Однако по словам Сима Шагайя, председателя и генерального директора предприятия Konga.com, являющего местным онлайн-дистрибутором, для роста онлайн-торговли на внутреннем рынке инфраструктура логистики почтового оператора страны должна протянуться и за пределы основных городских центров, которыми являются Лагос, Порт-Харкорт и Абуджа. В противном случае, онлайн-торговля ограничится этими тремя городами, что, по мнению Сима Шагайя, снизит экономический фактор, когда остальные нигерийские города получат свое развитие. «Мы хотели бы быть здесь и везде для каждого нигерийца независимо от того, живет ли он в крупном городе или в деревне».

С начала своей деятельности в 2012 году предприятие Konga превратилось в одного из ключевых игроков онлайн-торговли в Нигерии. Его основным конкурентом является предприятие Jumia мультинациональной компании «Rocket International», базирующейся в Берлине. Не приводя цифры продаж, представитель предприятия Konga сообщил о их «показательном и постоянном» росте, добавив при этом, что объемы продаж «многократно превзойдут объемы последних лет».

«Мы должны сотрудничать с государственными предприятиями (такими как почта), чтобы сказать им, как и куда следует инвестировать, а также, каким образом подготовиться к новому будущему онлайн-торговли». Представитель предприятия Konga добавил, что необходимо инвестиро-



вать в снабженные информатикой логистику и инфраструктуру. По словам Сима Шагайя, в Нигерии наблюдается значительное политическое проявление воли относительно развития онлайн-торговли. «Власти понимают, что Интернет нарушил нормальную работу почтовой службы, но вместе с тем отмечается увеличение объема посылок».

Легко и удобно

Потребители ожидают также от почты предоставления более практичных услуг и более гибкой доставки товаров, применения системы отслеживания их прохождения, а также более упрощенной процедуры их возврата. «Они хотят иметь возможность контролировать», – говорит Сюзанна Чех, генеральный секретарь ЕМОТА, ассоциации европейских предприятий онлайн-торговли, расположенной в Брюсселе, Бельгия.

«Одним из решений было бы установление посылочных ячеек, как и решение о возможности онлайн-покупки продукта, когда по желанию можно было забирать покупку из ближайшего магазина, – уточняет она. – Потребители хотели бы иметь простое и легкое решение».

По сведениям ЕМОТА, объем европейских продаж онлайн-торговли в 2013 году оценивается на сумму 350 миллиардов евро. Ожидается продолжение быстрого роста торговли, в особенности международных продаж. По мнению Сюзанны Чех, почтовые операторы принимают вызов: «Есть еще возможность для инноваций и гибкости, и я полагаю, что почтовые службы прекрасно это осознают и прилагают большие усилия».

Быстро адаптироваться

Жан Сертонс, ответственный за международные отношения назначенного оператора PostNL Нидерландов, полагает, что для почтовых служб пришло время отказаться от старых привычек, если они хотят следовать этим новым экономическим реальностям: «Мы должны работать не покладая рук, чтобы улучшить и предоставить то, что от нас требует рынок. А рынок – это перевозчики и получатели отправок онлайн-торговли».

«Эти клиенты ожидают от почтовых служб немедленной адаптации, а это означает реструктуризацию работы почтовых операторов, – добавляет он, ссылаясь на различие, существующее между посылками и мелкими пакетами. – Клиент хотел бы получать отправление в виде упакованной коробки или что-то вроде этого, и для него не имеет значения, посылка ли это или мелкий пакет. Для почтовых служб речь, разумеется, идет о преодолении этого препятствия, и мы должны это сделать. Мы должны предоставлять простую по своему характеру услугу».

Бразилец Алекс Насименто, председатель группы СПЭ «электронная торговля», подчеркивает тот факт, что ни одно предприятие логистики, кроме почты, так хорошо не подходит для этой торговли. Он добавляет, что нельзя терять время: «Клиенты говорят почтовым службам: я вам доверяю, но я нуждаюсь в более качественной информации, в лучше организованной доставке и в более низких ценах. Они знают, что нам по силам обеспечить логистические операции. Они также говорят: мы хотели иметь большего и как можно скорее». dk

ВПС активизируется

В марте текущего года более 200 экспертов приняли участие в форуме по онлайн-торговле, который был организован ВПС. Речь шла об обсуждении методов и решений, позволяющих почтовым службам лучше эксплуатировать результаты этого сектора деятельности. Выступающие представляли различные организации, начиная с учреждений ООН и кончая предприятиями онлайн-торговли и почтовыми операторами.

По истечении нескольких дней участники пришли к единодушному мнению: почтовые службы должны работать быстрее и лучше отвечать на потребности клиентов для того, чтобы полностью воспользоваться ростом объемов посылок, получаемым за счет онлайн-торговли. «Электронная торговля нуждается в эффективных, умных и надежных сетях, а это требует сотрудничества всех участвующих в этом сторон. Почтовая сеть является самой лучшей сетью», – заявил Генеральный директор МБ ВПС Бишар А. Хуссейн.

Он также признал трудности, связанные с

трансграничным обменом товаров, и подчеркнул важность устранения препятствий эксплуатационного характера и препятствий, связанных с обменом. «Мы должны предоставлять качественные, быстрые, защищенные и надежные услуги, заслуживающие доверия клиентов, – добавил он. – Но для достижения этих целей почтовый сектор нуждается в помощи других таких заинтересованных сторон, как таможенные власти».

СПЭ одобрил часть пособия пользователей, включающую новую услугу, позволяющую потребителям беспрепятственно возвращать товары, заказанные в онлайн-режиме в других странах. Эта услуга должна начать предоставляться в этом году.

Группа «стратегия и интеграция продуктов» должна рассмотреть вопрос об услуге онлайн-торговли пакетами весом от 0 до 30 кг, которая будет включать отслеживание прохождения этих пакетов, работу с клиентурой и составление предварительной таможенной нотификации. FM



Конкуренция не дремлет

С момента мирового экономического кризиса 2009 года спрос на пересылаемые воздушным путем товары снизился или изменилась его структура. Если раньше требовалось доставлять экспресс-отправления на следующий день, то теперь они доставляются на 2-3-й день. От такого смещения сроков авиадоставки перешли к срокам доставки авиагрузов, а затем и к срокам доставки грузов наземным путем.

АВТОР:
МАРК С.
ШОЕМАН

Снижение спроса – это часто повторяющийся циклический процесс, сопровождающий колебания мировой экономики. Затем существует фактор преобразования, связанный в основном с развитием электронной торговли и онлайнowych продаж. На спокойном в других отношениях рынке взлет онлайнowej торговли вызвал острую необходимость доставки отправлений «от предприятий к клиентам».

Этот взлет сам по себе стимулирован быстрым развитием доступа к Интернету, к мобильным средствам, подсоединенным к всемирной паутине, и рвением программистов компьютерного оборудования, а также стимулирован предпринимателями и торговцами, ищущими воспользоваться лавиной новых возможностей. Эра информатизации, в которой мы живем, предоставляет каждому беспрецедентную возможность комментировать социальную деятельность, играть роль активиста, политика и, разумеется, искушенного потребителя.

Решения конкурентов

Для таких крупных транспортных объединений, какими являются UPS, FedEx и DHL, информатизированные технологии длительное время играли важную роль в деле развития перевозок экспресс-отправлений и поддержания отношений с перевозчиками. В связи со взлетом онлайнowej торговли основные транспортные объединения переходят в наступление, предлагая коммерсантам и клиентам онлайнowej торговли более широ-

кую гамму услуг. Сегодня возможности информатизированных технологий преобразовывают отношения между продавцами и потребителями.

В 2011 году транспортная компания UPS начала использовать систему MyChoice, позволяющую ее пользователям контролировать такие аспекты пересылки и доставки их пакетов, как, например, изменение даты доставки, адреса доставки или хранение отправления до тех пор, пока его не заберет адресат. Затем функциональность системы MyChoice расширилась, она стала учитывать новые технологии, связанные с укреплением роли адресата, который является клиентом окончательного пункта доставки. Например, являющийся новшеством проект ORION, предназначенный для оптимизации эффективности маршрутов многих автомобилей UPS, в настоящее время переориентирован в целях предоставления клиентам большей возможности контроля их входящих отправлений. Это касается предоставления более точной информации о местонахождении пакетов, лучшего определения ниш доставки и возможности изменения места и даты доставки.

Компания FedEx предоставляет подобную услугу, называемую Delivery Manager и не требующую при этом каких-либо расходов. Именно здесь можно увидеть самые последние примеры многочисленных доходов, связанных с услугами с добавленной стоимостью и входящих в гамму услуг транспортных объединений. Существуют также изобретательные стратегии контроля издержек,

Процесс цифрового консъержа



1

Указать
международный
адрес для бесплатной
пересылки покупок



2

Покупать
на американском
или европейском
сайте Интернета



3

Доставить все
ваши покупки
по вашему
международному адресу



4

Прибавить добавленную
стоимость
к покупкам
и направить вам

например, путем отказа от дорогостоящей обработки телефонных вызовов клиентуры или отказа от услуги по повторной попытке доставки отправления, которая стоит еще дороже.

Массив социальных данных

Однако происходит более глубокий процесс, который значительно повлияет на всех перевозчиков и, в частности, на почтовых операторов. Мы живем в эпоху массива данных. В этой области предприятия онлайн-торговли используют базы данных не только для определения тенденций покупок, но также и для персонализации их методов и завоевания новых клиентов. В будущем конкурентоспособными поставщиками услуг логистики будут те, кто предоставит клиентам возможность лучше контролировать свои заказы и свои критерии доставки.

Как и многие другие решения, предложенные в эпоху средств массовой информации различными компаниями, услуги MyChoice и Delivery Manager – это не только услуги с добавленной стоимостью. Благодаря им укрепляется также чувство принадлежности к сообществу тех, кто разделяет одинаковый образ мышления, например, онлайн-покупатели. И все это направлено на укрепление связей между данными сообществами и такими особыми предприятиями, которыми являются UPS и FedEx. Доверие, оказываемое лояльным клиентам, лишь укрепляет такие связи. Вместо того, чтобы быть пассивным получателем отправок, сторонники MyChoice играют активную

роль в цепи закупок и пересылки товаров, выбирая при этом среди многочисленных решений, предложенных в онлайн-режиме, правильную комбинацию цены/товара, а также перевозчика и категорию услуги, и даже уточняя заранее способ и средства доставки и вручения товара.

Являясь участниками таких социальных сетей, как Фейсбук и Твиттер, UPS и FedEx дают клиентам возможность общаться между собой и с предприятием для лучшей идентификации определенной категории товара. И такой ставший простым доступ и эта свобода действий, как онлайн-торговля в целом, завоевывают сегмент мобильной связи благодаря программным обеспечениям смартфонов, позволяющим клиентам управлять в несколько кликов каждым аспектом своей жизни, включая онлайн-покупку и ее транспортировку. В будущем легкость использования мобильной связи будет иметь жизненно важный характер для конкурентоспособности электронной торговли в целом и для управления перевозками и доставкой онлайн-розничных покупок, в частности.

Стремясь усилить свою конкурентоспособность, предприятия традиционной торговли изучают новые средства эксплуатации своих сетей доставки в целях большей концентрации усилий на клиенте путем более активного удовлетворения спроса на свои продукты. Многоканальный маркетинг позволяет, например, координировать многие средства, благодаря которым клиент может рассматривать продукты. К ним относятся

каталоги, онлайн-витрины, внутренний дизайн магазина, мобильные аппараты. Это способствует созданию уникального воспроизведения марки продукта. Полная реализация этой концепции включает в себя объединение складов доставки и пунктов розничной торговли в единую и более быстро реагирующую сеть безотлагательных покупок, чем сеть, которую используют исключительно для онлайн-торговли такие продавцы, как Amazon или Ebay.

Международная онлайн-торговля

В то время как онлайн-торговля в пределах границ многих промышленно развитых стран быстро движется вперед, трансграничная электронная торговля остается пока еще неисследованной областью. Тем не менее проявляются признаки изменений. Такие предприятия, как UPS, DHL Globalmail и Borderfree сыграли конкретную роль в развитии онлайн-платформы, преодолев такие препятствия, как: высокая стоимость пересылки, валютное конвертирование, таможенные пошлины, обеспечение безопасности, защита от мошенничества и возвраты отправок. Эти препятствия давно стояли на пути развития международной онлайн-торговли. Структура UPS «Global e-Commerce Solution» предоставляет онлайн-торговцам механизмы, позволяющие конвертировать цены в национальную валюту покупателя, рассчитывать общую стоимость загрузки (включая пошлины и таксы), обеспечивать защищенность платежей, отслеживать прохождение отправок и контролировать различного рода сообщения об этом.

Другим новшеством международной онлайн-торговли, непосредственно отвечающим потребностям клиентов, является появление услуг «цифрового консьержа», предоставляемых такими интернет-магазинами, как Shop and Ship, Borderlinx и Voxhop. Они предоставляют покупателям международных рынков возможность покупать товары, выпущенные в продажу торговцами, не находящимися в непосредственной близости от покупателей. Например, частный покупатель записывается у цифрового консьержа. Ему выдается национальный адрес, являющийся адресом склада или закрытой посылочной ячейки. Речь идет о физическом национальном адресе страны подачи, на который будут отправляться онлайн-покупки до их сгруппирования для вывоза покупателям. Цифровые консьержи предоставляют своим клиентам услуги по доставке, схожие с теми, которые предоставляются UPS, FedEx и DHL. Эти услуги включают подготовку документов, осмотр повреждений, отслеживание прохождения отправок, обеспечение защиты платежей и возврат покупок.

Помимо этого, услуги многих цифровых консьержей выходят за пределы простой международной пересылки. Они оказывают помощь при покупке, определяя лучшие цены, рекламные купоны, сниженные цены и бесплатную пересылку. И здесь тоже идея заключается в том, чтобы «запо-

лучить клиента», сделав его партнером и преданным клиентом, что позволит ему лучше контролировать свою покупку.

Влияние на почтовых операторов

Все эти тенденции содействуют работе почтовых служб, учитывая их преимущества. Действительно, ни один другой поставщик не имеет сравнимой инфраструктуры, позволяющей ежедневно доставлять отправления каждому предприятию или по адресу жилого дома.

В действительности же почтовые службы некоторых стран уже начали делать шаги в направлении установления партнерства для предоставления набора услуг на национальных рынках других стран, причем целью является осуществление обмена, предполагаемого закончиться на последнем километре их собственной сети доставки. Как только цифровой консьерж достигнет критической массы перевозимых объемов, он может отказаться от услуг крупных перевозчиков и принять свои собственные меры по перевозке, таможенной очистке и доставке на последнем километре отправок в стране назначения. И, основываясь на этой модели доставки, особенно на доставке по частным адресам, местный почтовый оператор в большинстве стран играет первостепенную роль.

В этих обстоятельствах почтовым службам предоставляется возможность играть более активную роль. По правде говоря, действующие в настоящее время в этом сегменте игроки используют пустые ниши, оставленные почтовыми службами. Учитывая это, некоторые почтовые службы отстали от конкурентов в плане применяемых технологий и открывающихся благодаря им возможностей. Чтобы воспользоваться этими возможностями, почтовые операторы должны овладеть технологиями и предоставить услуги, более доступные для получателей почты. Они также должны быстрее опережать и использовать тенденции, пока они не стали носить повсеместный характер. **ms**

Марк С. Шюман является председателем и генеральным директором предприятия Colography Group

ПРЕДПРИЯТИЕ COLOGRAPHY GROUP

Предприятие Colography Group базируется в США и занимается предварительными исследованиями, планированием стратегии и предоставлением услуг по развитию новых программ для предприятий, старающихся определить и применять возможности роста мирового рынка в области доставки в установленные сроки экспресс-отправлений и грузов. Это предприятие представляет выводы и анализирует информацию, которыми пользуются клиенты при эффективном планировании их транспортных стратегий.



Снять ограничения с товарооборота



Кунио Микурия, Генеральный секретарь ВТО

В связи с тем, что члены Совета почтовой эксплуатации одобрили резолюцию относительно ускорения обработки выросшего объема посылок, связанного с бумом электронной торговли, почтовые службы должны также тесней сотрудничать с таможенной, чтобы способствовать товарообороту. Кунио Микурия, Генеральный секретарь Всемирной таможенной организации, прекрасно осознает предстоящие задачи.

Почтовый союз: Отношения между почтовыми службами и таможенной не датируются вчерашним днем. Какие вызовы брошены им теперь?

Кунио Микурия: Быстрое развитие онлайн-торговли бросает нам одинаковые вызовы. Таможенные службы в общем знают экспедиторов и торговцев, и на этой основе мы даем оценку относящимся к товарам рискам. Но сегодня со взлетом онлайн-торговли дело осложняется, так как это коснулось потребителей, микро- и малых и средних предприятий. С одной стороны, это хорошо, но с другой – для таможи стало действительно трудно определять, какие товары допустимы, а какие нет.

В некотором роде такое изменение является источником давления на почтовые службы, которые должны сотрудничать с таможенной на местах для обеспечения обращения допустимых товаров.

Перед лицом быстрого роста онлайн-торговли и связанного с этим роста объемов посылок, каковы будут приоритетные области сотрудничества между почтой и таможенной?

Для управления рисками мы нуждаемся в коммерческих и информационных данных, касающихся отдельных отправок. Нам помогает доступ к данным о почтовых посылках даже до их физического поступления. Тем самым мы можем перейти к проверке и определить необходимый способ действия. В основном, у нас нет необходимости принимать какие-либо меры, так как большинство посылок соответствует установленным требованиям. Мы обеспечиваем свободное обращение товаров. Тем не менее нам хотелось бы, чтобы процент посылок, угрожающих безопасности, здоровью и защищенности населения, был минимальным. Для этого данные должны быть высокого качества и поставляться своевременно. Если этого не будет, то мы не сможем их использовать для оценки рисков.

Технологические возможности ВПС позволяют заранее передавать данные о входящей почте. Способствует ли это созданию благоприятных условий?

Да, для облегчения обмена мы можем использовать эти технологии. Почтовая служба работает как сеть, а почтовая сеть хорошо развита. Если каждая национальная почтовая служба будет лучше оборудована и будет инвестировать еще больше в поставляемые ВПС технологии, то почтовая сеть может быть подключена к таможенной сети, функционирующей одинаково как на национальном, так и на международном уровнях.

Если почтовая и таможенная сети взаимосвязаны и ускорено технологическое развитие, то мы можем использовать почтовую сеть для получения только необходимых нам данных, касающихся допустимости посылок, и действовать затем быстро для гарантирования свободного обращения допущенных к пересылке товаров.

Каково будущее сотрудничества между нашими двумя организациями?

Я высоко ценю дух сотрудничества, основанный на доверии, которое царит между таможенной и почтой. Благодаря контактному комитету наше сотрудничество на международном уровне заслуживает самой большой похвалы. Мы сообщаем друг другу о наших трудностях и обмениваемся накопленным опытом. Благодаря контактному комитету ВТО определяет таможенные стандарты, в которых учитывается специфика почтовых служб.

Необходимо, чтобы добрая воля и сотрудничество на международном уровне отразились и на национальном уровне. Для этого как почтовым операторам, так и таможенным властям совершенно необходимо инвестировать средства в подключение их сетей. Необходимо время для того, чтобы это взаимное подключение сетей охватило весь мир.

Это то, к чему Бишар А. Хуссейн, Генеральный директор МБ ВПС, и я стремимся. Надеюсь, что мы сможем работать вместе для изменения ситуации на местах. **FM**



Осмыслить почтовое регулирование в странах Африки к югу от Сахары

Новое исследование ВПС проливает свет на положение, в котором находится почтовая регламентация в регионе, объединяющем 60% наименее развитых стран и 70% стран с низким уровнем дохода в мире

АВТОР:
МАРИ-ОДИЛЬ
ПИЛЕ

За последние тридцать лет модель почтового управления, явившаяся следствием эпохи промышленности, была подвергнута испытанию сначала в связи с появлением новых интеграторов организационного развития, затем Интернета и, наконец, в связи с глубокими геополитическими изменениями.

Учитывая, что в развивающихся странах было проведено мало исследований по вопросам почтового управления, данное исследование является первым обзором изменений почтового управления в странах Африки к югу от Сахары. Для этого был выбран региональный подход, так как независимо от характеристик, присущих каждой стране, различные регионы имеют исторические, традиционные, культурные, языковые, юридические и предпринимательские сходства.

Исследование основывается на результатах вопросника о регламентации, которые были дополнены результатами просмотра документов и анкет ВПС, касающихся универсальной почтовой услуги, статуса и структур почтовых образований. Процент ответов на вопросник в странах Африки к югу от Сахары был высок, так как на него ответили 37 из 45 стран этого региона. В вопроснике речь идет только о национальном управлении, которое является частью суверенитета государств.

Контекст

В целом показатели почтового роста в Африке отстают от показателей экономического роста. С экономической точки зрения континент занимает по росту второе место в мире, который ускорился, хотя качество остается не на оптимальном уровне. Как и экономическое развитие, средний рост в области почты скрывает значительные и увеличивающиеся несходства между странами. Так, несколько африканских стран со средним/высоким уровнем дохода, расположенных вокруг Южной Африки и самых богатых островов, пошли против тенденции упадка. Это относится к Намибии и Маврикию. В связи со снижением производства и наличием многих негативных показателей ситуация скорее остается тяжелой в целом ряде стран центральной Африки и анклавных стран Сахеля. Здесь наблюдается явление порочного

круга, а именно: недостаточность инфраструктур и сокращение персонала приводят к снижению почтовых обменов и наоборот. Проведенные реформы, которые состояли в еще большем сокращении гаммы услуг и плотности сети в целях покрытия расходов, лишь усугубили эту ситуацию.

Никакое учение о взаимосвязи и взаимообусловленности явлений и процессов реальности, называемое детерминизмом, не действует, как об этом свидетельствуют показатели некоторых выходящих из конфликтов стран и некоторых наименее развитых стран, ликвидирующих свое отставание. В этих странах отмечались также и прекрасные результаты, тогда как в более сильных почтовых службах рост замедлился.

Обращая свой взгляд в будущее, возможностей, предоставляемых новыми инновационными и более доступными технологиями, несмотря на слабость инфраструктур региона, очень много, идет ли речь о мобильном телефоне или облачных технологиях (cloud computing), не говоря уже о так называемых «скромных инновациях» (frugal innovations).

Более подробно

Почтовая инфраструктура стран Африки к югу от Сахары является отражением непрекращающегося слабого развития инфраструктур в регионе. В почтовом секторе, характеризующемся наличием значительной рабочей силы, промышленно развитые страны насчитывают в 38 раз больше работников на душу населения, чем африканские страны. Эти страны используют 1% почтовых работников в мировом масштабе, тогда как они составляют 12% всего мирового населения.

Слабое развитие региона отражается и в доле почтового дохода, равняющего 0,1% от общего мирового уровня. Лишь девять назначенных операторов – все в странах с большим населением – насчитывают более 1000 человек, работающих полный рабочий день. Остальные назначенные операторы представляют собой малые и средние предприятия. Доставка осуществляется в основном в почтовые ящики, плотность установления которых не так велика, а стоимость их аренды зачастую завышена.



Как и во всем регионе, объемы письменной корреспонденции также низки и в Эфиопии (Фото: Michael Teweldel/EPA/Keystone).

В настоящее время в сельских районах сеть операторов мобильной связи начинает опережать сеть почтовых отделений, которая раньше представляла собой самую плотную из сетей пунктов продажи и финансовых услуг. Самым ярким примером этому является Кения, где сеть Safaricom насчитывает 32 000 подключенных агентов, тогда как в стране насчитывается лишь 700 почтовых отделений.

Объемы письменной корреспонденции

Число отправок письменной корреспонденции на душу населения очень низкое, а именно 2,4 отправления по отношению к средней мировой в 56 отправок, то есть менее 1% от общей мировой величины. Даже в странах со средним доходом (Ботсвана, Маврикий, Намибия, Сейшелы и Южная Африка) эти цифры изменяются от 10 до 34. Лишь в Кении и Зимбабве, которые являются странами с низким доходом, отмечается более одного отправления письменной корреспонденции на душу населения.

За некоторым исключением, объем отправок письменной корреспонденции очень снизился или совсем упал вместо того, чтобы увеличиться одновременно с ростом внутреннего валового продукта, как это наблюдалось в промышленно развитых и некоторых новых странах. В целом крупные потенциальные клиенты (общественные службы, банки и государственный сектор) не используют почтовую сеть. Они обращаются часто к таким частным операторам, как автобусные компании, которые лишены почтовых логистических средств.

То же происходит и в отношении посылок внутреннего режима, где на 1000 жителей представляет собой 0,1% от общей мировой величины. Соотношение между посылками внутреннего и международного режимов равняется 10 по отношению к среднему коэффициенту 132 мирового уровня. Что касается международного обмена, то объем посылок превышает объем экспресс-

отправлений только в четырех странах. Ситуация действительно лучше в отношении более высоких объемов экспресс-отправлений, рынок которых обширней, хотя эти объемы и остаются на невысоком уровне.

Тенденции

Целый ряд назначенных операторов по-прежнему удерживают в своих руках монополию на письменную корреспонденцию, хотя она зачастую носит скорее теоретический, нежели реальный характер. В рамках проводящейся сейчас почтовой реформы границы этой монополии были пересмотрены. В двух третях случаев границы монополии/защищенной области не определены, откуда возникает трудность их соблюдения. В случае установления этих границ ответственные за регламентацию лица рассматривают контроль монополии как брошенный им вызов, хотя по существу им недвусмысленно поручено заниматься этой работой.

В Африке сначала наблюдалась тенденция регламентировать деятельность новых почтовых операторов (предоставляющих услуги по экспресс-отправлениям и перевозке). Затем было предложено применять отдельную модель регулятора, несколько похожую на модель, разработанную для единого европейского рынка. В европейском союзе (ЕС) вопрос о несовместимости национальных почтовых монополий и европейского рынка был затронут в 1992 году и стал предметом одной из частей «Зеленой книги» Европейской комиссии по развитию почтовых услуг в рамках единого рынка. Шаг за шагом был достигнут компромисс, направленный на создание единого почтового рынка, который гарантировал жизнеспособность универсальной услуги в отношении письменной корреспонденции и посылок, открывая при этом постепенно рынок для конкуренции. Эта договоренность приветствовалась различными, каждая по своим причинам, заинтересованными сторонами (государственным сектором, ответственными опе-

раторах, операторами экспресс-отправлений и перевозчиками, малыми и средними предприятиями и широкой публикой).

Либерализация

Результатом либерализации было создание «независимых» регуляторов. По-прежнему не доказанное утверждение этапа либерализации (так как не совсем учитывались особые характеристики почтовых экономик) заключалось в том, что сама по себе либерализация улучшила бы социальное благосостояние (как частных лиц, так и предприятий). Двадцать лет спустя, тогда как рынок уже полностью открыт, результаты скромны, так как, например, назначенные операторы продолжают доминировать на находящемся в упадке сегменте рынка письменной корреспонденции, который происходит в особенности в связи с технологическими изменениями.

Эта либерализация, являясь одним из аспектов политики Европейского союза, и выбор независимых регуляторов были одобрены странами Африки к югу от Сахары. Однако ситуация там радикально отличалась. В ЕС почтовая система была разработана государствами более века назад в соответствии с почтовой реформой Роуланда Хилла. Она включала инвестиции в инфраструктуру, монополию, пропорциональную тарификацию и систему оплаты только отправителями. После утверждения «Зеленой книги» почтовый рынок ЕС (15 стран) уже был очень развит (224 отправления письменной корреспонденции на душу населения) по сравнению с существующим в большинстве африканских стран рынком, находящимся еще в зачаточном состоянии. И действительно, в связи с намного меньшими по значимости назначенными операторами, чем в ЕС, а также в связи с отсутствием инфраструктуры универсальная услуга в странах Африки к югу от Сахары по определению очень отличалась от такой же услуги, предоставляемой в Европе.

Развитие регулирования

На первой стадии развития, по всей видимости, требовалось применение почтовой политики и осуществление строгого контроля за назначенным оператором. Целый ряд стран, включая Танзанию, как представляется, выбрали в качестве самого приемлемого решения частичную либерализацию. С ограниченными, но достаточными ресурсами танзанийский регулятор постепенно разработал систему контроля, а сейчас рассматривает вопрос о сотрудничестве с другими органами. Он устанавливает правила игры со всеми операторами, включая назначенного оператора, усиливая при этом свои полномочия контроля. Он учел изменение потребностей и принял на вооружение технологические аспекты. В связи с этим управление становится яснее, а нормативно-правовые рамки непрерывно укрепляются. Ясность, способность к реализации и развитию управления стали ключом к успеху.

С другой стороны, несоблюдение этих условий привело к ослаблению роли регулирования. Панафриканская комиссия и Панафриканский почтовый союз пришли к одинаковым выводам. Эти организации подтвердили то, что уже было обнаружено в результате исследований о регулировании, а именно, что регулирование должно осуществляться

индивидуально, а не по единой модели. Полная либерализация привела к провалу. Конкуренция достигает своих пределов, как только объемы обмена становятся недостаточными, а экономия средств за счет укрупнения предприятия и расширения гаммы услуг становится незначительной.

Многосекторный или специализированный?

В действительности вопрос о преимуществах многосекторного регулирования по отношению к специализированному регулированию остается открытым. С одной стороны, учитывая, что политика в странах Африки к югу от Сахары ориентирована на взаимодействие и экономику, построенную на знаниях и информационных технологиях, включение почтового регулирования в более широкий сектор связи может привести к достижению синергетического эффекта. С другой стороны, как это часто случается, почтовый сектор рискует оказаться в проигрыше. Логика регулирования и конкуренции, применяющаяся в телекоммуникации и электросвязи может не подойти почтовому сектору. На самом деле, информационные технологии являются капиталоемкими в отличие от почтового сектора, который требует больших трудозатрат. Для регулятора в области ИКТ главным является стремление к инновациям, в то время как для почтового регулятора основным приоритетом является доступность услуг для всех, в том числе и доступность физическая (например, универсальная почтовая услуга).

Вопросы, оставшиеся открытыми

В этом анализе, помимо острой необходимости представить органам регулирования знания и навыки исследования рынка и экономики, были подняты вопросы, требующие дополнительного изучения в ходе дальнейших подробных исследований. Какое влияние имеет уровень развития на выбор надлежащей системы регулирования и организации рынка, в том числе и в странах, преодолевающих последствия конфликта? Как следует решать вопросы доступа к сети и взаимосвязи в условиях жесткого дефицита инфраструктуры? Другой сложный вопрос заключается в определении того, как должна финансироваться деятельность по регулированию и кем? Следует внимательно отнестись и к тому, как имеющийся опыт регулирования может быть внедрен на уровне под-региона и региона для обеспечения конструктивного взаимного обмена? **MP**

МАРИ-ОДИЛЬ ПИЛЕ

Этапы карьеры эксперта ВПС по почтовому регулированию и экономическим вопросам Мари-Одиль Пиле позволили ей реализовать свои знания как в частном, так и в государственном секторах. Приведенный выше отрывок из публикации ВПС «Разработка стратегий для почтового сектора – экономическая перспектива» взят из главы «Почтовое регулирование в странах Африки к югу от Сахары».



Сканируйте QR-код для скачивания электронной книги или обратитесь за дополнительной информацией к Хосе Ансону: jose.anson@upu.int



Западная Африка настойчиво продвигается вперед

Почтовая конференция стран Западной Африки (WAPCO), готовится к реализации программы, ставящей почтовые службы в основу подрегионального развития

АВТОР:
ДАВИД КОХ

Первая чрезвычайная сессия конференции WAPCO на уровне министров и советов директоров приняла в мае целый ряд решений, направленных на укрепление сотрудничества между почтовыми службами стран Западной Африки в целях повышения качества услуг. Двенадцать из пятнадцати стран-членов группы участвовали в конференции в Абудже, на которой также присутствовали наблюдатели ВПС, Panaфриканского почтового союза, представители UNIAFRICA, группы по защите трудовых прав, и Комиссии Экономического сообщества стран Западной Африки. WAPCO являясь региональным союзом ВПС и объединяя 15 стран Западной Африки, стал международной организацией два года назад. Его цели в регионе включают оснащение почтовых операторов современной инфраструктурой, повышение их взаимодействия.

Поддержка министров

Среди представителей правительств стран-членов присутствовала министр технологии связи Нигерии Омобола Джонсон, обратившаяся с программным выступлением к участникам конференции. Она говорила о необходимости расширения маршрутов перевозки почтовых отправлений по автодорогам между странами Западной Африки с целью «гарантировать интегрированную инфраструктуру почтовой логистики». Она указала также на нетарифные барьеры, в частности, контрольно-пропускные пункты на дорогах, как на препятствия в развитии торговли, ссылаясь на изучение, проведенное Экономической комиссией для Африки ООН. В ходе изучения были обнаружены 69 контрольно-пропускных пунктов только на юго-западной дороге, ведущей из Лагоса, Нигерия, до Абиджана, Кот-д'Ивуар. Проверка различных документов и другие требования на этих контрольно-пропускных пунктах, по словам г-жи Джонсон, значительно увеличивают время транзита и повышают общие расходы коммерческой деятельности.

Кроме того, она выразила уверенность в том, что почтовые ведомства могут сыграть ведущую роль в доступном развитии. «Мы являемся доступным во всем мире каналом, по которому возможности экономического, социального, финансового и цифрового характера могут быть распространены среди самых широких слоев населения. Успех почты – залог их успеха», – подчеркнула г-жа Джонсон.

Членство

Это было началом амбициозной программы региональной интеграции, где почтовым операторам

отведено центральное место. «Мы ставим перед собой цель добиться того, чтобы почтовая инфраструктура была признана определяющей в развитии и включена в приоритетные задачи стран и региона в целом», – заявил Луис-Блэз Ака-Бру, исполнительный секретарь WAPCO. На конференции его полномочия были продлены до 2016 года.

Среди серьезных проблем, существующих в регионе, г-н Ака-Бру отметил нехватку электроэнергии. «Единая почтовая территория стран Западной Африки, к которой мы призываем, не может быть создана, если почтовые службы не электрифицированы и не взаимосвязаны», – подчеркнул он. В настоящее время под эгидой Panaфриканского почтового союза (ППС) и в рамках регионального плана развития ВПС осуществляется проект электрификации и взаимного подключения, в котором участвуют четыре страны WAPCO. «Для наших почтовых служб это очень важный проект, требующий поддержки в финансировании и реализации», – добавил г-н Ака-Бру.

Транспортная связь

Дефицит сети логистики является еще одной проблемой, которую пытаются решить сейчас почтовые службы стран Западной Африки. Среди инициатив можно отметить новую сеть почтовых автобусов, перевозящих наземные почтовые отправления и пассажиров между Лагосом и Абиджаном. Три раза в неделю в оба направления отходят автобусы, обслуживая сеть, которая соединяет пять стран и имеет протяженность около 1000 километров. По словам г-на Ака-Бру ожидается, что эта транспортная связь, поддерживаемая финансово Нигерией, ВПС и ППС станет постоянной, поддерживая трансграничную торговлю и передвижение людей в странах Западной Африки.

Франсуа Бини, руководитель отдела по связи с общественностью почты Кот-д'Ивуара, отметил, что усилия по доступному развитию включают обеспечение финансовыми услугами семей с низким доходом. «Для этого требуются новаторские проекты, отражающие надежды людей на социальную и финансовую интеграцию», – заявил он.

Регион стран Западной Африки обширен, площадь его более 6 миллионов квадратных километров. Он включает все прибрежные страны от Сенегала до Нигерии к югу от Сахары, а также острова Кабо-Верде и страны, не имеющие выхода к морю: Мали, Нигер и Буркина-Фасо. На его территории проживают 220 млн человек. Запланировано, что следующая конференция WAPCO пройдет в Нигере в 2016 году. ДК

Президентская помощь

Президент Барак Обама предложил внести изменения в американскую почтовую службу (USPS), результатом которых могут оказаться миллиарды долларов экономии. Предложения, перечисленные в бюджетном плане, включают прекращение доставки почты по субботам и возвращение около 10,9 миллиарда долларов, которые почтовая служба переплатила в федеральный пенсионный фонд. Предложения эти представлены в то время, когда служба продолжает ежеквартально констатировать финансовые потери. В первом квартале, закончившемся 31 декабря 2013 года, оператор сообщил о потерях в размере 354 миллиона долларов.

Почтовая служба подтвердила свой отрицательный итог, отметив, что это был 19-й убыточный квартал из последних 21. Предприятие считает, что причиной этого является спад письменной корреспонденции первого класса (строго узаконенная командировочная корреспонденция), а также жесткие коммерческие и управленческие модели, с которыми ей приходится работать.

Несмотря на эти проблемы почтовой службе удалось повысить доходы и сократить расходы на эксплуатацию в первом финансовом квартале, что помогло сократить потери. Тем не менее Генеральный почтмейстер и главный исполнительный директор Патрик Донахью призвал к принятию законодательства о проведении почтовой реформы, которая позволила бы обеспечить жизнеспособность предприятия в будущем. Как и почтовые операторы всего мира, почта США ищет новую бизнес-модель в условиях снижающихся объемов письменной кор-

респонденции, вызванных переходом пользователей на электронные формы связи.

Возврат к прежнему подходу

Однако доставка посылок в течение одного дня до Сан-Франциско посылок – одна из новых инициатив почтовой службы – не оправдала возлагавшихся на нее надежд. Почта прекратила пробную эксплуатацию услуги в марте, год спустя после ее начала. Если бы опыт оказался успешным, почтовая служба распространила бы ее на другие регионы страны. Генеральный инспектор почты США осудил недостаточное участие в этом проекте крупных торговых компаний. Предполагалось, что они будут отправлять при помощи этой услуги ежедневно минимум двести посылок. В течение пяти месяцев ежедневно отправлялись только 95 посылок. Коммерсантов не удовлетворила эта услуга, потому что она не предполагала подтверждения с подписью получателя, и невозможно было точно определить сумму оплаты доставки.

С другой стороны, почтовая служба объявила об инвестициях в новые устройства для сканирования 75000 посылок. Они позволяют обеспечить слежение за прохождением посылок в реальном времени и большую эффективность обработки. Персонал, производящий доставку, получит новые устройства в этом году. Эти вложения производятся в то время, когда почтовая служба старается сохранить свои позиции в условиях растущей конкуренции на рынке доставки товаров электронной торговли. **см**

Почта Канады несет убытки



Коммунальные почтовые ящики в Канаде (Фото: Canada Post)

Почта Канады (Canada Post Group) сообщила об убытках в 2013 г. в размере 29 миллионов канадских долларов (27 миллионов долларов США). Для сравнения, в предыдущем году убытки составили 83 миллиона канадских долларов. По сообщению канадской почты, благодаря продаже ее основных объектов недвижимости, особенно сортировочного центра в Ванкувере, убытки сократились.

Доходы Группы от эксплуатации изменились незначительно, увеличившись на 0,4 процента и составив 7,56 миллиарда канадских долларов.

Доходы подразделений канадской почты, составляющие 78% от общих продаж группы, выросли незначительно по сравнению с 5,87 миллиарда предыдущего года, составив в 2013 году 5,88 миллиарда канадских долларов. Объемы писем, счетов и выписок из банковских счетов снизились на 5,3%. Доходы от посылок выросли в 2013 году на 7,2%.

Для оздоровления состояния финансов почта старается контролировать расходы. Она планирует прекратить осенью доставку от двери к двери (адресную доставку) по всей Канаде, заменив ее в течение пяти лет использованием так называемых коммунальных почтовых ящиков. Это коснется 5 миллионов адресатов, которым почтовые отправления все еще доставляются к двери, а не к центральному пункту типа вестибюля или почтового отделения. Почта начнет эту работу в 11 коммунах, включая такие крупные города, как Калгари, Виннипег и Оттава, а также небольшие города Розмер и Шарлемань. Такая мера в итоге позволит сэкономить ежегодно от 400 до 500 миллионов канадских долларов. Эта мера является частью объявленного в декабре плана действий, состоящего из пяти пунктов и касающегося адаптации к новой цифровой реальности. Этот план включает также автоматизацию сортировки письменной корреспонденции, сокращение на почте рабочих мест за счет ухода на пенсию работников, а также повышение тарифов на письма. **см**

Компания Alibaba станет акционером SingPost

Ожидается, что многомиллионный контракт между Singapore Post и Alibaba Group, крупнейшей китайской компанией розничной интернет-торговли, еще больше активизирует активно растущий сектор онлайн-торговли, в то время как почта наращивает свои инвестиции с намерением внедриться в этот быстро развивающийся региональный рынок.

В мае было объявлено, что согласно плану, после покупки акций на сумму 312,5 миллиона долл. США компания Alibaba Group будет располагать 10,35 процентами капитала почты. Сделка предполагает выпуск почтой Сингапура более 190 миллионов обычных акций для компании Alibaba, которая купит к тому же еще 30 миллионов существующих акций, которые почта не имитировала. Не исключено создание нового совместного предприятия после проведения переговоров между SingPost и Alibaba.

При наличии быстрого устойчивого роста активности на рынке онлайн-торговли в Азиатско-Тихоокеанском регионе целью почтового оператора является модернизация своей эксплуатационной деятельности, заявил генеральный директор SingPost Вольфганг Байер. «Средства от этих инвестиций предоставят SingPost финансовую маневренность и позволят нам значительно расширить наш бизнес логистики онлайн-торговли. Мы направим инвестиции на развитие наших возможностей на региональном уровне, особенно технологии и инфраструктуры» – добавил он.

Эта инфраструктура включает сбор посылок, хранение товаров, междугородние перевозки, таможенную очистку, консигнацию и доставку на последнем километре, при этом приоритет будет предоставляться покупателям и продавцам группы Alibaba, объединяющей более полудюжины рынков онлайн-торговли, расположенных в Китае.

Сумма продаж этих компаний составила в прошлом году около 250 миллиардов долл. США. По общему объему товаров это выводит компанию

Alibaba на первое место среди участников онлайн-торговли во всем мире.

Данная сделка, по словам Даниеля Жанга, руководителя службы эксплуатации, нацелена на совершенствование трансграничных транзакций в режиме онлайн. «Мы надеемся создать конкретные преимущества для наших иностранных покупателей и продавцов, обогащая опыт пользователей и обеспечивая более широкий доступ к целому ряду международных решений и продуктов онлайн-торговли», – сообщил г-н Жанг.

Это включает и потенциальное внедрение так называемых POPStations или «Станций самостоятельного получения посылок». Эта услуга, уже существующая в Сингапуре (см. журнал Почтовый Союз, выпуск 3 за сентябрь 2013 года), позволяет клиентам заказывать товары в режиме онлайн и получать их на станции по собственному выбору, где они могут забрать товары из ячейки, предварительно получив уведомление по электронной почте или СМС. Применение этой услуги, возможно, начнется на региональном уровне.

SingPost стремится к увеличению доходов от онлайн-торговли, поскольку в настоящее время она испытывает «значительные затруднения» из-за продолжающегося снижения объемов письменной корреспонденции. Тем не менее по словам г-на Байера, внутренняя корреспонденция остается основным приоритетом почты.

Компания в настоящее время занимается заменой сортировочных машин и обновлением парка средств доставки наряду с другими усилиями по совершенствованию обслуживания клиентов и повышению производительности труда. «Мы продолжим инвестировать средства в решение задач, стоящих перед почтой Сингапура, и выполнение строгих стандартов доставки, несмотря на снижение объемов письменной корреспонденции», – добавил Вольфганг Байер. dk

Переименование экспресс-службы

Национальный почтовый оператор Испании (Correos) решил дать своей курьерской службе Chronoexpres новое фирменное название, а именно «Correos Express», чтобы придать ей новый образ службы «современной, динамичной и доступной». Речь идет о важном изменении по сравнению с изменением желтого цвета, который традиционно использовался почтовым оператором Correos. Correos Express будет отныне предлагать своим клиентам три основных продукта: доставка до 10 часов на следующий день (Paq 10), доставка до 14 часов следующего дня (Paq 14) и доставка в течение 24 часов (Paq 24). Основная коммерческая деятельность фирмы будет включать и доставку посылок в течение 48 или 72 часов (Paq 48 или 72). По мнению оператора Correos, все варианты доставки вместе



предлагают клиентам полную услугу. Изменение названия происходит в тот момент, когда компании-конкуренты, такие как Tourline Express, Seur и FedEx ищут возможность внедриться на испанский рынок. В качестве ответной меры Correos Express предложил своим клиентам новые технические решения, в том числе систему уведомления о часе ожидаемой доставки. cm



АВСТРАЛИЯ

АВСТРАЛИЙСКАЯ ПОЧТА (AUSTRALIA POST) выпустила почтовую марку по сниженной цене, чтобы позволить 5,7 миллиона малоимущих австралийцев покупать марки для внутренней национальной почты со скидкой. Эта новая марка, которая вышла в конце марта, стоит 0,60 австралийского доллара (0,56 доллара США) и будет в обращении до 2017 г. Эта инициатива реализуется в то время, когда почта Австралии повышает почтовый тариф для внутреннего режима с 0,60 до 0,70 австралийского доллара, чтобы компенсировать таким образом потери от падения объема потоков писем.

В **АВСТРАЛИЙСКОЙ ПОЧТЕ** могут произойти значительные изменения после представленных правительству рекомендаций Национальной комиссии по аудиту относительно приватизации оператора и другой государственной собственности. В отчете содержится предложение правительству продать австралийскую почтовую службу в «среднесрочной перспективе».

ФИНЛЯНДИЯ

ФИНСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ (ITELLA) усиливает свое присутствие на рынке онлайн-торговли благодаря новой системе доставки товаров, заказанных в онлайн в течение одного дня. Проект, оценивающийся в 10 миллионов евро (14 млн долл. США), включает новый склад для хранения товаров, строительство которого планируется завершить в следующем году. Эта услуга рассчитана на интернет-магазины, которые захотят возложить на компанию Itella работу по хранению, отбору, доставке и возврату товаров.

После такого «трудного» года, каким был 2013 год, **ITELLA** может сократить 1200 рабочих мест, связанных с доставкой. Доходы в 2013 году увеличились на 7,7 млн евро (10,6 млн долл. США) по сравнению с 14,1 млн евро в 2012 году в связи с резко снизившимися доходами в письменной корреспонденции и 40,5 млн евро единовременных расходов. Компания, начав переговоры о сокращении рабочих мест в январе этого года, сообщила, что это сокращение ожидается за счет ухода на пенсию и добровольных увольнений.

ФРАНЦИЯ

Налоговая скидка компенсировала потери, зарегистрированные **ФРАНЦУЗСКОЙ ПОЧТОЙ (GROUPE LA POSTE)** в 2013 году, которая объявила увеличение на 31% своих доходов, составивших в прошлом году 627 миллионов евро. Без налоговой скидки доходы снизились бы на

30%. Выручка от основной деятельности выросла на 2% в связи с тем, что выросший спрос на банковские и посылочные услуги сбалансировал снижение объемов письменной корреспонденции.

ГЕРМАНИЯ

Парк транспортных средств **ПОЧТОВОГО ОПЕРАТОРА ГЕРМАНИИ (DEUTSCHE POST DHL)**, включающий электромобили, гибридные и работающие на биотопливе автомобили, не загрязняющие окружающую среду, вырос в 2013 году с 4000 до 10500 единиц. Это инвестирование в экологию относится к инициативе GoGreen, нацеленной на сокращение выбросов углекислого газа в атмосферу к 2020 г. на 30% по сравнению с 2007 г.

ИТАЛИЯ

Рост прибыли от финансовых и страховых услуг позволили **ИТАЛЬЯНСКОЙ ПОЧТЕ (POSTE ITALIANE)** сохранить в прошлом году стабильный уровень доходов несмотря на снижение объемов письменной корреспонденции. Сообщалось, что в 2013 г. прибыль составила 1 миллиард евро (1,4 млрд долл. США). Для сравнения, прибыль 2012 года составила 1,03 млрд евро. Доходы возросли за истекший период на 9%, а лидерство принадлежит страховым услугам, где произошел скачок уровня доходов на 17%. Руководство **ИТАЛЬЯНСКОЙ ПОЧТЫ** поменялось в связи с назначением итальянским премьер-министром Маттео Рензи новых руководителей ряда государственных компаний. Франческо Каио, известный в Италии под именем «Цифровая повестка дня» стал новым председателем правления и генеральным директором Почты, сменив на этой должности Массимо Сарми. Каио ранее был председателем правления Avio Aero. Луиза Тодини, предпринимательница и бывший член Европейского парламента, была назначена председателем правления.

ДЖЕРСИ

ПОЧТА ДЖЕРСИ (JERSEY POST) повысила недавно почтовые тарифы с целью компенсировать отрицательное воздействие роста цен, снижения объемов письменной корреспонденции и прекращения в 2012 году оказания помощи отправителям небольшой ценности с вложением товаров, посылаемых с Нормандских островов. Цена за письмо весом до 100 г поднялась на 1 пенс и составила 0,46 английского фунта стерлингов (0,78 долл. США) для местной почты и 0,56 английского фунта стерлингов для писем в Великобританию, другие Нормандские острова и остров Мэн.

НОВАЯ ЗЕЛАНДИЯ

Сеть магазинов Dick Smith, специализирующихся на продаже электроники в розницу, стали использовать **НОВОЗЕЛАНДСКУЮ ПОЧТУ (NEW ZEALAND POST)** для обеспечения услуг доставки своих товаров и поставок в ходе расширения своей деятельности в регионе Австралии и стран Азии. Соглашение, заключенное в партнерстве с почтой Австралии, предусматривает управление складом сети этих магазинов в Южном Окленде, рассылку товаров по магазинам Dick Smith по всей стране, а также доставку клиентам товаров, купленных в Интернете.

НОВОЗЕЛАНДСКАЯ ПОЧТА рассталась с Localist – сайтом, предоставляющим за неразглашаемую сумму информацию о местных коммерческих предприятиях. Почтовый оператор объяснил продажу Localist желанием сосредоточиться на своей основной коммерческой деятельности. Этот сайт был запущен почтой в 2011 г. в Окленде.

НИДЕРЛАНДЫ

По заявлению **ОПЕРАТОРА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ НИДЕРЛАНДОВ (POSTNL)** его решение прекратить доставку по понедельникам позволило завершить первый квартал 2014 г. без убытков. Оператор заявил о чистом доходе в 54 миллиона евро (74,6 миллиона долл. США), что можно сравнить с потерями в 410 миллионов евро за предыдущий год. По данным оператора, сокращение расходов при переходе на пятидневную доставку составило в первом квартале текущего года экономию в 41 миллион евро.

ПОЛЬША

ПОЛЬСКАЯ ПОЧТА (POLAND POST) ввела новую электронную услугу, которая позволяет клиентам отправлять и получать международные письма, поздравительные открытки и почтовые карточки по более низким ценам. Через цифровую почтовую платформу Envelo пользователи могут отправлять свои сообщения электронным способом, а ПОЧТА преобразует отправления в физические письма перед их доставкой. Служба эта ориентирована на национальный рынок, а также на поляков, проживающих за границей, отправляющих сообщения домой.

СИНГАПУР

ПОЧТОВЫЙ ОПЕРАТОР СИНГАПУРА (SINGPOST) продал свой сайт, через который осуществлялась торговля товарами роскоши Clout Shoppe компании Reebonz. Оператор будет в основном заниматься предоставлением услуг логистики, касающихся онлайн-торговли, хранения отправления до их доставки и возврата. Почтовый

оператор организовал Clout Shoppe в 2011 г. в ходе расширения своих интернет-продаж. С тех пор, однако, стратегия оператора претерпела изменения, и оператор заявляет, что он видит себя сейчас не розничным торговцем, а организацией, способствующей осуществлению онлайн-торговли.

ШВЕЦИЯ

ПОЧТОВЫЙ ОПЕРАТОР ШВЕЦИИ И ДАНИИ (POSTNORD AB) отметил резкое падение прибыли на 45 % в первом квартале 2014 г., составившее 100 миллионов шведских крон (15,2 миллиона долл. США). Предприятие относит это падение к расходам по реструктуризации, которая привела к сокращению рабочих мест, объемов письменной корреспонденции и росту цен в логистике. Оператор представил в этом году новую организационную структуру, нацеленную на повышение его доходности, включая создание подразделения, ориентированного на развитие услуги онлайн-торговли.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

КОРОЛЕВСКАЯ ПОЧТА ВЕЛИКОБРИТАНИИ (ROYAL MAIL) сообщает о своем намерении сократить сразу 1600 рабочих мест в надежде на ежегодную экономию в 50 миллионов фунтов стерлингов. Предприятие указывает, что сокращения коснутся в первую очередь руководителей среднего звена, включая головной офис, а не почтальонов. Это сокращение не затронет GLS, европейскую курьерскую службу Royal Mail. Предприятие говорит о необходимости повышать эффективность, поскольку и частные лица, и компании посылают теперь меньше писем.

Клиенты банков NatWest и Royal Bank of Scotland (RBS) смогут активнее вести свои банковские операции в отделениях **POST OFFICE LTD** по всей Великобритании. Действительно, предприятие Post Office LTD расширило свое партнерство с двумя банками, позволив клиентам открывать счета, снимать наличные деньги и проверять сальдо своих счетов в 11500 почтовых отделениях.

США

В первом квартале 2014 г. **АМЕРИКАНСКАЯ КОМПАНИЯ, СПЕЦИАЛИЗИРУЮЩАЯСЯ НА ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКЕ И ЛОГИСТИКЕ (UPS)**, отметила снижение эксплуатационных доходов на 1,5 миллиарда долл. США, сократившихся на 106 миллионов долл. США по сравнению с предыдущим годом. UPS считает причиной столь низких результатов замедление темпов роста продаж, а также «суровые» погодные условия, обрушившиеся на США, что привело к повышению расходов на заработную плату и расчистку снега. Международная деятельность дала лучшие результаты, выразившиеся в 12 процентном повышении эксплуатационных доходов по причине высокого спроса в европейских странах.

Все статьи подготовлены Кэтрин Маклин

Стратегия 2020 ориентирована на посылки

Почтовый оператор Германии (Deutsche Post DHL (DPDHL)) расширяет свою сеть посылочных терминалов в Германии и за ее пределами в расчете на рост числа посылок в будущем. Почтовый оператор объявил, что он планирует добавить только в Германии к концу 2014 г. дополнительно 300 автоматизированных почтовых отделений (Packstations), а также выйти на рынок Нидерландов и Италии. Компания выбрала эти страны потому, что, по словам представителя компании Дуньи Кульманн, в них имеются «очень хорошо развитые» рынки онлайн-торговли.

В результате анализа растущей коммерческой деятельности, связанной с посылками, DPDHL объявил в апреле о реорганизации своей деятельности в рамках плана «Стратегия 2020», рассчитанного на ближайшие годы. Обработку посылок компания перевела в Польшу, Чехию, Бельгию, Нидерланды, Люксембург и Индию из DHL в свое бывшее подразделение MAIL, которое было переименовано в отдел Post-eCommerce-Parcel. Ожидается, что новый отдел компании будет получать в среднем ежегодно трехпроцентный прирост эксплуатационных доходов до 2020 г. благодаря высокому уровню доставки посылок.

В связи с этой инициативой компания начала выпускать запирающиеся почтовые посылочные ячейки (Paketkasten) для частных лиц в Германии. Месячная аренда такой ячейки равна 1,99 евро (2,72 долл. США), а стоимость покупки одной ячейки – 99 евро. Основная идея продажи ячеек заключается в том, что частные лица смогут получать и отправлять посылки DHL, используя установленные в их домах ячейки, что позволит им избежать ненужных поездок в почтовые отделения. У этих ячеек имеется радиочастотная идентификация, беспроводная технология, позволяющая только домовладельцам и водителям, доставляющим отправления DHL, иметь доступ к Paketkasten. Как заявила Дунжа Кульманн, с мая, когда начала разворачиваться эта инициатива, предприятие получало ежедневно более ста заказов на эти терминалы.

Автоматизированные почтовые отделения (Packstations) являются ответом DPDHL на брошенный вызов. В настоящее время DPDHL сдает в аренду в Германии 2650 автоматизированных посылочных ячеек, размещенных в разных местах, от супермаркетов до заправочных станций. Число зарегистрированных пользователей, по словам оператора, составляет более пяти миллионов. **см**



Increase the value
of your business,
that's his job.

Maurizio PUPPO
Sales Manager

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 several years now, SOLYSTIC has been engaged in providing a complete process offering. From upgrading your processing equipment, optimising operational process, enabling the expansion of your service offering and maximising the opportunities we find together along the journey. With careful market analysis, our teams offer strategic solutions tailored to your needs.

With SOLYSTIC, progress through change.

www.solystic.com



Postal and logistics solutions