

Вместе с почтовым сектором по пути прогресса с 1875 года

UNION POSTALE



Всемирный «Почтовый союз»
– специализированное
учреждение ООН

МАРТ 2015 / №1

Влияние почты
на сознание
На пути инноваций

ISSN 0041-7009

Территория качества





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

Март 2015

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ «КОММУНИКАЦИЯ»: Реал ЛеБлан (RL)

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР: Фарьял Мирза (FM)

АВТОРЫ СТАТЕЙ: Эмманюэль Дюх, (ED), Паула Дюпрас-

Добиас (PD), Давид Кох (DK), Кэтрин Маклин (CM)

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

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.in>

«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.

Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС.

Перепечатка материалов разрешается со ссылкой на:

© Union Postale (UPU)



Фото на обложке: Осамю Йоконами

НА ОБЛОЖКЕ**10 Территория качества**

Изучение ВПС проливает свет на вопросы задержек в цепи доставки

ИНТЕРВЬЮ**20 На пути инноваций**

Сюзанна Руофф, Генеральный дирек тор швейцарской почты

РАБОЧАЯ СРЕДА**23 Как лучше бороться со стрессом и психическими заболеваниями**

Почтовые служ бы обмениваются опытом

СОДРУЖЕСТВО**27 Поклонники почтовой службы**

Кампания в честь почты

ПРЯМАЯ РЕКЛАМА**28 Почта Великобритании анализирует влияние почты на сознание**

Преимущества прямой рекламы очевидны

ПОСТОЯННЫЕ РУБРИКИ**4** Новости вкратце**5** Колонка редактора**30** Обзор почтовой печати**34** Вести в несколько строк

ПОЧТОВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

ВПС присоединился к альянсу «ЛУЧШЕ, ЧЕМ НАЛИЧНЫЕ»

ВПС стал участником альянса «Лучше, чем наличные», среди основателей которого можно назвать Билла и Мелинду Гейтс, Ситибанк, компании по выпуску кредитных карточек, Mastercard и Visa и Фонд капитального развития ООН. Участие в этом альянсе даст ВПС возможность способствовать переходу от использования наличных денежных средств к электронным платежам в рамках глобальной сети правительств, компаний и международных организаций, занимающихся цифровыми платежами.

ВПС уже много лет поддерживает переход от наличных к электронным платежам, поскольку денежные переводы на бумажных носителях устарели, а новые технологии позволяют развивать всемирную сеть электронных почтовых платежей, соединяющую почтовые службы мира.

Уже в качестве участника альянса ВПС продолжит свою работу в этой области, получая преимущества от использования знаний, опыта и возможности сотрудничества с другими его участниками.

Важное направление

Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн указал на то, что современные услуги особенно важны для того, чтобы вовлечь граждан в финансовое сообщество и поднять их из нищеты.

«Глобальная сеть почтовых отделений, многие из которых находятся в сельской местности, представляет собой важный канал для официальных услуг денежных переводов и других финансовых услуг», – отметил он.

«Перевод этих операций из наличных в электронные выплаты не только обеспечивает попадание денежных средств по назначению, но и обеспечивает большую защиту для клиентов, делает



Работник почтового отделения на окраине Истамбула (Турция), предоставляющий почтовые финансовые услуги (Фото: UPU/IE. Oktay).

прозрачным движение денежных средств и создает дополнительные возможности для обращения к не обслуживаемым или недостаточно обслуживаемым банковской системой клиентам», – добавил Бишар А. Хуссейн

Доктор Рут Гудвин-Гроен, исполнительный директор альянса согласна с этим мнением: «ВПС имеет исключительную возможность для распространения перехода от наличных к электронным платежам и для помощи в этом вопросе своим членам. Мы одобряем работу, уже проделанную ВПС, и шаги, предпринимаемые в настоящее время для того, чтобы почтовые отделения всего мира вошли в 21 век».

Стратегическое направление

Около 70 национальных почт уже используют программное обеспечение Международной финансовой системы ВПС, предлагая цифровые услуги денежных переводов. Более 50 почтовых служб предлагают финансовые услуги на основе счетов, управляя более чем 1,6 миллиарда сберегательных и депозитных счетов. Несколько сотен миллионов

людей используют почтовые службы для оплаты государственных векселей и коммунальных платежей.

В 2013 году почтовые финансовые услуги представляли собой почти 14,5% почтовых доходов во всем мире, что составило почти 346 млрд долларов США. В целом ряде стран, таких, например, как Китай, Индия и Италия, почтовые финансовые услуги дают более 50% доходов почты.

Ключ к партнерству

ВПС расширяет совместную работу с международными организациями, помогая учреждениям, в том числе учреждениям-донорам, сделать денежные переводы более доступными для малообеспеченных слоев населения. Проекты, осуществляемые совместно с еще одним специализированным учреждением ООН, а именно с Международным фондом сельскохозяйственного развития (МФСР), позволили предоставлять такие услуги в сельской местности стран Африки, Азии и Средней Азии. МФСР также является участником альянса «Лучше, чем наличные». RL

Вникать в суть дела

Есть ли кто-нибудь, кто действительно знает о том, как наладить работу цепи доставки? Эдакого сказочного великана, кладезь всяческих знаний, может быть мы и не найдем, но, между нами говоря, можно назвать целый ряд специалистов, владеющих частью непростого ответа, который так напряженно ищут многие наши коллеги. Задача стратегическая: собрать всех этих носителей знаний из разных организаций вместе, а потом их обобщенные ценные знания распространить, чтобы можно было, переведя их на разные языки, использовать на практике.

Это, вкратце, и является стратегией нашего журнала. И этот конкретный выпуск журнала Почтовый союз полномасштабно иллюстрирует такой подход. В заглавной статье говорится о том, что недавние исследования ВПС, проанализировав большой объем накопленных организацией данных, пролили свет на ряд вопросов, возникающих на протяжении цепи доставки, которые приводят к задержкам в доставке международных почтовых отправлений. В результате исследований была получена важная информация, которая поможет назначенным почтовым операторам проанализировать источники имеющихся у них проблем и предпринять необходимые меры по повышению качества услуг.

Но это еще не все. Партнеры в цепи доставки, такие как авиакомпании и таможенные власти, тоже заинтересованы в достигнутых результатах, которые и им могут помочь найти причины существующих у них сложностей. И замечательно то, что проведенное исследование уже получило положительные отзывы от целого ряда сторон, участвующих в деятельности ВПС.

Человеческий фактор

Что или, вернее, кто является движущей силой совершенствования цепи доставки? Это люди и в прямом, и в переносном смысле. Логическое обоснование повышения качества международных почтовых услуг лежит в межправительственных полномочиях ВПС, касающихся повышения социально-экономического уровня государств в целях развития человека. Образно говоря, люди в качестве почтового персонала пересылают почту. Почтовый сектор является одним из самых крупных в мире работодателей, в нем трудятся 5,5 млн человек, тем не менее этот человеческий фактор порой совсем не учитывается. Поэтому-то так бывает важно узнать, что ряд почт стремятся обеспечить своим служащим условия, способствующие психическому здоровью, о чем рассказывает нам статья о здоровье на рабочем месте. Кампания по привлечению в США внимания к работе почты старается напомнить населению о том, как почта способствует поддержанию чувства единства у населения.

В других статьях говорится о новаторских тенденциях в почтовом секторе. В интервью с руководителем почты Швейцарии отмечается, что способность к принятию нововведений обеспечивает современность и возможности почтового оператора. Почты Филиппин и Ботсваны заняты вопросами цифровой идентификации и платежных карт. И наконец, вы узнаете о недавней публикации Royal Mail о прямой почтовой рекламе и тех преимуществах, которые получают и клиенты, и коммерческие структуры от исследований в различных областях, в том числе и в нейронауке.

ФАРЬЯЛ МИРЗА, ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР

МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНКУРС ВПС 2015 ГОДА СОЧИНЕНИЙ ЭПИСТОЛЯРНОГО ЖАНРА

Молодежь о мире, в котором хотела бы жить

Темой 44 Международного молодежного конкурса эпистолярного жанра стало: «Напиши письмо и расскажи о мире, в котором тебе хотелось бы вырасти». Эта тема связана с целями ООН по устойчивому развитию на период после 2015 года, которые, предположительно, должны быть приняты государствами-членами ООН в сентябре этого года.

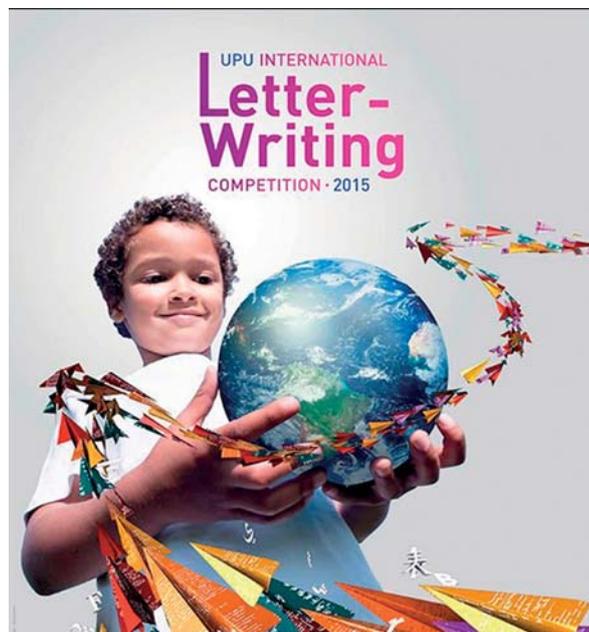
Вдохновение

По мнению Генерального директора Бишара А. Хуссейна, конкурс ВПС дает молодежи дополнительную возможность высказать свое мнение. «В этом году тема конкурса, безусловно, вдохновит многих молодых людей, но их письма вдохновят и нас тоже, потому что мы все вместе работаем над созданием открытого для всех современного общества,

обеспечивающего людям связь на более высоком уровне», — отметил он.

Страны, участвующие в этом конкурсе, проводят его на национальном уровне, а до 30 апреля 2015 г. они должны прислать в ВПС письмо, которое будет представлять их на международном конкурсе. Международное экспертное жюри выберет лучшие сочинения. Имена победителей объявят в августе перед специальным совещанием ООН на высшем уровне по вопросам устойчивого развития, которое должно пройти в сентябре 2015 г.

Ожидается, что в ежегодном конкурсе, проводимом ВПС, примут участие около 60 стран и более 1,5 млн школьников. **RL**



Keep me safe to get me there faster



Did you know that dangerous and prohibited goods cannot be sent in packages travelling through the international mail network?

These include explosives such as fireworks and gunpowder, aerosol spray cans and other compressed gasses, lighter fuels, perfumes, matches and other flammable products, and corrosives such as mercury. Counterfeit and pirated items are also forbidden.

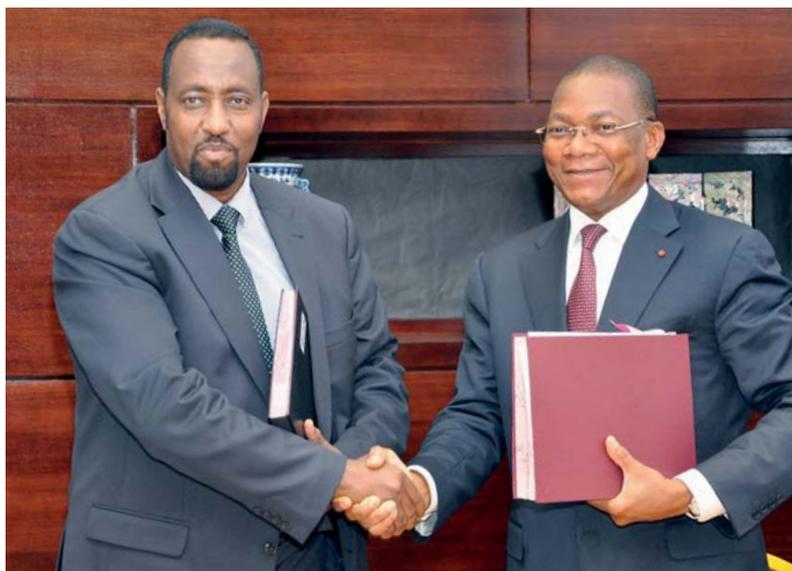
Check before sending.

For more information, visit:
www.upu.int/keepmesafe
or contact your Post or Customs.

Design by 

ВСЕМИРНАЯ СТРАТЕГИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ 2015 ГОДА

Докладчики подтвердили свое участие



Бруно Коне (справа), Министр почты и информационных и коммуникационных технологий Кот-д'Ивуара, приветствует Генерального директора ВПС Бишара А. Хуссейна (Фото: La Post, Кот-д'Ивуар).

Кот-д'Ивуар, председательствующий на Всемирной стратегической конференции ВПС, представлен министром почты и информационных и коммуникационных технологий Бруно.

На Всемирной стратегической конференции ВПС в апреле этого года министры почт и коммуникаций, послы, руководители международных организаций и главы правительств стран мира выступят по вопросам, являющимся ключевыми для государственного почтового сектора. Конференция проводится под патронажем Кот-д'Ивуара.

13-14 апреля в Женеве будут проведены обсуждения на самом высоком уровне вопроса о том, как страны-члены ВПС могут

способствовать использованию их почтовых сетей для социально-экономического развития населения. Среди представителей стран-членов будут Фред Матианги, министр информации, связи и технологии Кении, Ясуо Сакамото, заместитель министра внутренних дел Японии, и Чаба Полачек, член кабинета премьер-министра Венгрии.

Разные миры

К ним присоединятся руководители почтового бизнеса, среди которых будут руководители Почты Канады (Дипак Чопра), La Post Франции (Филипп Валь) и Почты Саудовской Аравии (Мохамед Салех бен Тахер Бентен). Регуляторы Норвегии, Бельгии,

Литвы и Аргентины расскажут о своем видении задач и возможностей, с которыми встречаются в своей работе почтовые службы во всем мире. Около 500 представителей содружества ВПС выразили свое желание участвовать в конференции.

Международные организации

Представители международных организаций-партнеров ВПС также собираются выступить на конференции. Среди них Вильям Лейси Свинг, генеральный директор Международной организации по миграции, и Аранча Гонзалес, руководитель Международного торгового центра. В своих выступлениях они затронут вопросы миграции, финансового участия и упрощения торговли. Амина Мохаммед, специальный советник Генерального секретаря ООН по вопросам планирования развития на период после 2015 года, тоже собирается выступить с сообщением.

Насыщенная повестка дня

Около 40 выступающих будут участвовать в девяти тематических группах, посвященных вопросам, от которых сегодня и в будущем зависит деятельность почтового сектора. В первый день будет задан тон конференции и изложены результаты деятельности, осуществленной в соответствии с текущим четырехлетним планом ВПС – Дохинской почтовой стратегией. Участники конференции рассмотрят также текущую экономическую ситуацию и то, каким образом использование в почтовом секторе новаторских решений может обеспечить его успех в будущем.

Работа конференции во второй день будет сосредоточена на необходимости эффективной политики и регулирования, чтобы почтовый сектор оставался в 21 веке дееспособным и современным и укреплял свои возможности для обеспечения социальной, финансовой и экономической доступности для населения. **FM**



ВСЕМИРНАЯ СТРАТЕГИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ ВПС 2015 ГОДА
strategy2015.upu.int

МИРОВАЯ ТОРГОВЛЯ

Всегда помнить о клиенте



Почтовые службы должны отвечать на новые требования клиентов (Фото: Poste Canada).

Учитывая изменения привычек как пользователей, так и коммерческих структур в связи с тем, что глобальная электронная торговля отправляет все больше товаров, используя почтовые сети, почта должна обеспечивать своих клиентов теми услугами, которые действительно им необходимы, а не теми, которые они «считают» нужными.

«Глазами наших клиентов нам следует внимательно рассмотреть набор предоставляемых нами услуг. Мы должны быть готовыми изменить его в соответствии с появляющимися на рынке новыми требованиями», – отметил Крис Пауэлл, представитель почты Великобритании и председатель группы «Стратегия и интеграция продуктов».

Группа недавно провела свое заседание в штаб-квартире ВПС до начала сессии Совета почтовой эксплуатации (СПЭ), чтобы обсудить результаты работы и наметить следующие шаги.

Рационализация

По мнению г-на Пауэлла, упрощение определенного ВПС диапазона предоставляемых во всем мире услуг является важным

видом деятельности в нынешнем рабочем цикле организации. Эта задача важна для того, чтобы сеть оставалась устойчивой, особенно ввиду развертывания организацией новой программы электронной торговли ECOMPRO.

Программа ECOMPRO была разработана с целью повысить доверие клиентов в вопросах онлайн-покупок и их доставки во всем мире. Она обеспечивает структурные элементы, необходимые почтам для решения возникающих сегодня в электронной торговле проблем, в том числе в области доставки, таможенной обработки, возврата товара, качества обслуживания и оплаты.

Проделанная работа

В конце 2014 в ВПС был достигнут определенный прогресс с принятием СПЭ спецификаций для новой не являющейся обязательной посылочной услуги, касающейся товаров весом до 30 кг и предлагающей возможности слежения за прохождением. Теперь основные силы сосредоточены на том, чтобы эта услуга вступила в действие с января 2016 года. Ожидается, что пилотный проект

будет запущен уже в июле. Предложения по модели возмещения и стандартам доставки, связанные с новой услугой, будут представлены на апрельской сессии СПЭ. Для Терри Дунна, сопредседателя комиссии СПЭ по физическим услугам, модернизация, интеграция и обеспечение надежности и устойчивости набора физических услуг должны рассматриваться параллельно с разработкой регулирования, что будет способствовать развитию всемирной электронной торговли.

«Мир меняется. А мы (почтовые услуги)? Сохранение услуг неизменными влечет за собой риск», – заметил он, напомнив, что удовлетворение изменяющихся нужд клиентов было основной задачей миссии ВПС по обеспечению «постоянного развития эффективных и доступных универсальных почтовых услуг».

Проведение сессии СПЭ запланировано на период с 15 апреля по 1 мая непосредственно после Всемирной стратегической конференции ВПС, проводимой в Женеве. www.postal.ch

ЗАПОМНИТЕ ЭТИ ДАТЫ

Региональные стратегические конференции 2015 г.

СТРАНЫ АФРИКИ

31 мая – 1 июня
Хартум, Судан

СТРАНЫ АЗИИ И ТИХОГО ОКЕАНА

24-25 августа
Бангкок, Таиланд

СТРАНЫ ЕВРОПЫ

3-4 июня
Минск, Беларусь

АРАБСКИЕ СТРАНЫ

7-8 сентября
Бахрейн

СТРАНЫ ЛАТИНСКОЙ АМЕРИКИ

10-11 июня
Санто-Доминго, Доминиканская Республика

СТРАНЫ КАРИБСКОГО БАССЕЙНА

15-16 сентября
Британские Виргинские острова

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ СОВЕТ

ВПС приветствует нового Председателя АС

Катар, являясь страной-членом Административного совета ВПС, поручил Фалеху Мохаммеду Аль-Наеми быть председателем этого органа. Г-н Аль-Наеми, в настоящее время являющийся руководителем QPost, почтового оператора Катара, недавно был в Берне и посетил впервые Международное бюро. «Я с нетерпением ожидаю возможности вести и направлять страны-члены Союза в дискуссиях и проводимой работе, ставя перед собой целью оказывать помощь в развитии почтового сектора, способствуя его полнейшему соответствию требованиям клиентов и ожиданиям всех сторон, участвующих в почтовой деятельности», – заявил г-н Аль-Наеми.

Министерство

Карьера г-на Аль-Наеми весьма продолжительна и насыщена. Он был заместителем Генерального секретаря министерства связи и технологий Катара. Занимался вопросами людских ресурсов, расчетами и повышением доступности цифровых технологий для широких слоев населения, особенно для людей с ограниченными возможностями. Он стал руководителем QPost в конце 2014 года.

«Катар всегда широко поддерживал ВПС, искренне веря в ценности этого благороднейшего учреждения», – отметил г-н Аль-Наеми.



Г-н Фалех Мохаммед Аль-Наеми, слева на снимке, приветствует Генерального директора МБ ВПС Бишара Аль Хуссейна.

Технологии

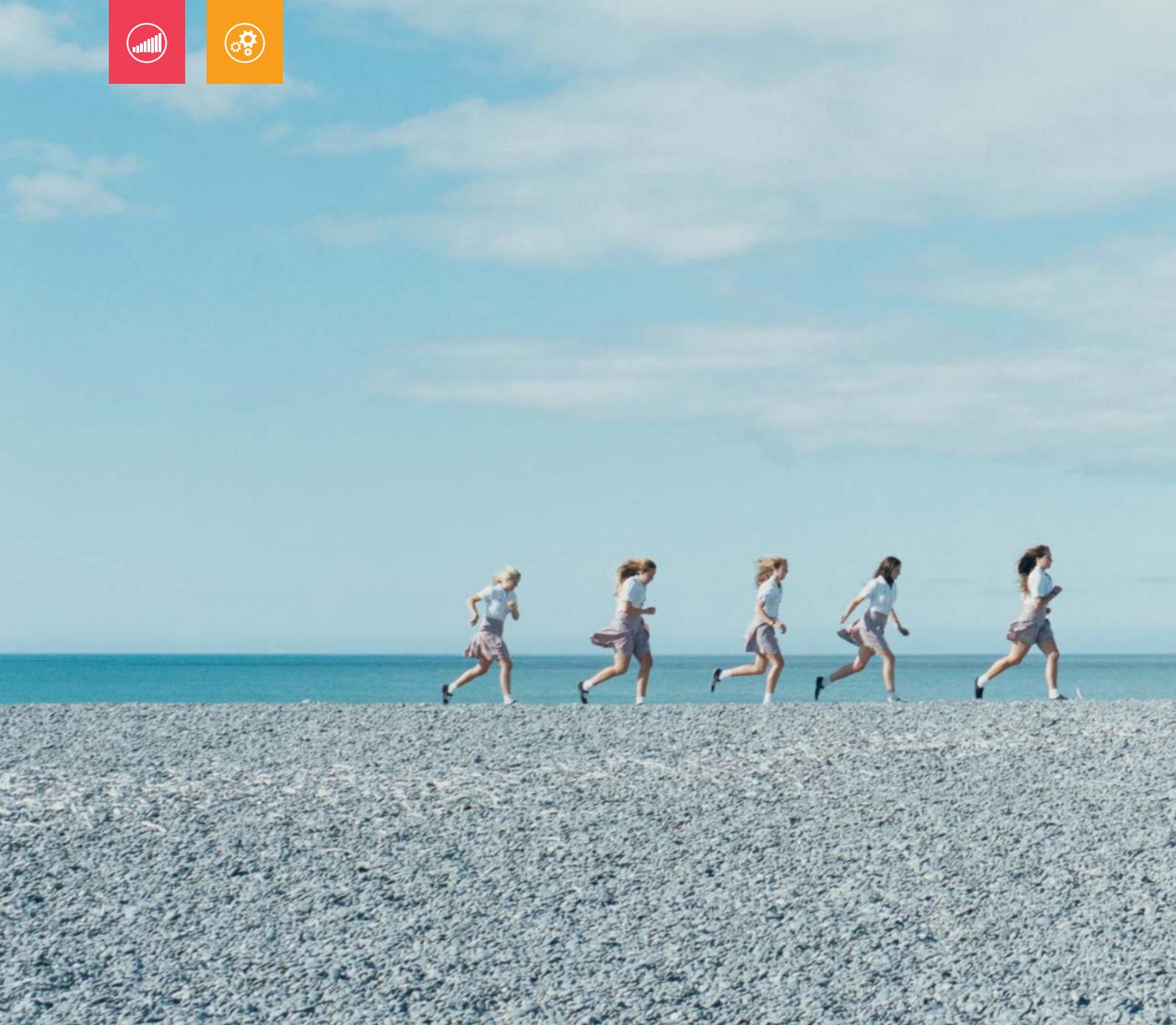
Г-н Аль-Наеми подчеркнул, что нынешнее время очень интересно и важно для ВПС и почты. Почтовый сектор наращивает свою значимость в качестве партнера по доставке с многочисленными компаниями в разных уголках мира, а правительства изучают реальные перспективы активного роста национальной экономики и социального развития.

«Быстро развивающаяся экономика и бурный рост электронной торговли меняют правила игры, и почтовый сектор должен в полной мере воспользоваться

предоставляемыми возможностями», – добавил он.

По мнению г-на Аль-Наеми, почты могли бы повысить свою конкурентоспособность, шире используя современную технологию, применяя уже имеющиеся цифровые решения и обеспечивая большую интеграцию цепи доставки.

Он добавил, что технология является средством в достижении целей, и мы должны шире соответствия почты этим целям, результатом чего будет повышение доверия клиентов к почтовым службам. FM



Почте нужно действовать энергичнее, чтобы добиться более высокого качества услуг.

Территория качества

Международное бюро ВПС внимательнейшим образом изучает данные слежения за прохождением отправок, чтобы определить, где могут возникать задержки, потому что требования клиентов заставляют почтовые службы стремиться к более скоростным уровням услуг, и скорость доставки всегда находилась под особо пристальным вниманием.



**АВТОР:
ДАВИД КОХ**

**ФОТО:
ОСАМУ
ЙОКОНАМИ**

Количество дней, потраченных на доставку, является важным показателем в определении качества услуги, но, учитывая сложный характер цепи доставки и наличие многочисленных партнеров, задача эта не из легких. Новое изучение ВПС, анализировавшее сообщения обмена электронными данными (ОЭД), создаваемые по мере продвижения отправок к месту назначения, позволяет получить представление о том, где могут быть задержки.

В рамках этого изучения было принято, что почтовые отправления оказываются на территории качества, если они попадают от отправителя к получателю за количество дней, указанное как параметры качества. Для EMS, курьерской службы государственной почты, установленным стандартом являются пять дней и девять дней для мелких пакетов и посылок.

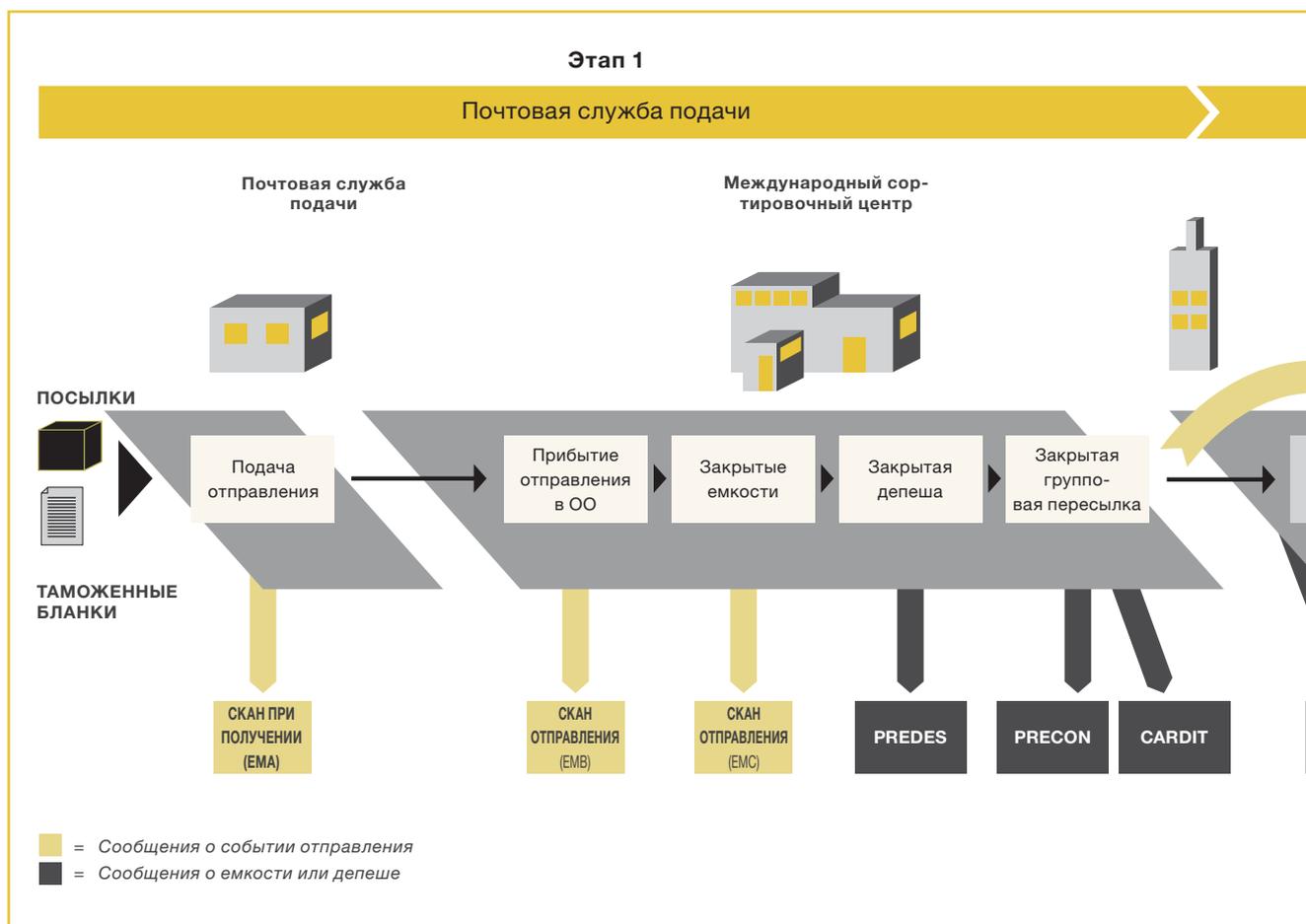
Исследование показывает, что в большинстве коридоров международной почты скорость доставки оказывается в рамках территории качества, но только, если время этапа 2 в пересылке выводится из уравнения. Этот этап, в котором участвуют международные авиакомпании и почтовые

операторы, был выявлен как источник проблематичности в обеспечении качества услуги. Кроме того, количество коридоров, попадающих на территорию качества, также значительно снижается, если учитывать время, проведенное отправлениями в таможне.

Пересылка международной почты может быть разбита на три этапа. Этап 1 – от подачи отправления до формирования депеши, когда отправление попадает в отделение обмена (ОО) страны подачи. Этап 2 – этап международной пересылки от ОО страны подачи до ОО страны назначения. Этап 3 продолжается до пункта назначения, он же включает и прохождение таможни.

Мировая и региональная

Эта общая тенденция наблюдается во всех случаях: таможня и международная перевозка отрицательно влияют на качество услуги во всех категориях международной почты со слежением за прохождением, таких как EMS, посылки и мелкие пакеты весом до 2 кг. Отмечено это во всех регионах мира, хоть и существуют определенные различия.



Позапный поток почты

Обычно отправление сканируется, когда оно попадает в отделение обмена (ОО) страны подачи, а затем еще раз в ОО страны назначения. Что происходит в промежутке между этими сканированиями, не вполне ясно. Нужны дополнительные сканируемые события для того, чтобы четко определить, на ком же лежит ответственность за конкретную задержку.

Недочеты могут вызываться любыми действиями. Задержка может возникать, когда почтовые операторы передают отправления авиакомпаниям или, когда перевозчик передает их на транспортировку. Наземная обработка тоже может играть свою роль.

«Если бы почтовые операторы, транспортировщики, те, кто занимается наземной обработкой, и таможня могли лучше координировать свою работу, уровень услуги был бы выше», – отметил автор изучения Хосе Ансон из ВПС.

Обратите внимание на мелкие пакеты, которые пересылаются в потоке письменной корреспонденции. В мире действуют почти 1400 коридоров пересылки международной почты, обеспечивающих для этой услуги надежную информацию о слежении за прохождением от подачи до вручения. 81,7% этих коридоров (1143 коридора) попадают на территорию качества, если не учитывать время в таможне и международной транспортировке. Это число снижается до 63,8% (893 коридора), если добавляется время на таможенную очистку. Оно падает до 22,9% (320 коридоров) при учете времени, затраченного на международную перевозку.

Мировое и региональное деление

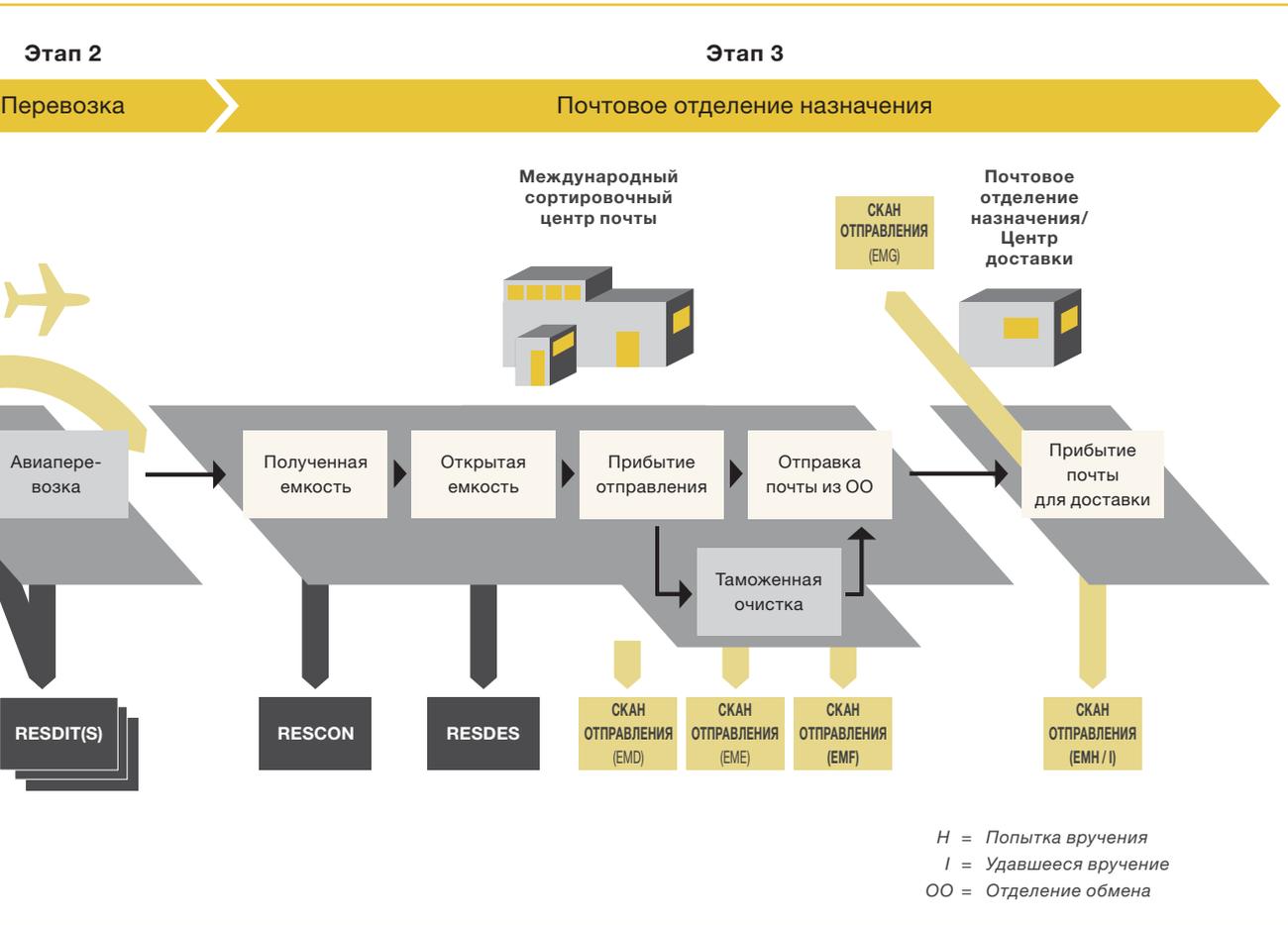
Обращают на себя внимание достигнутые результаты при рассмотрении данных по регионам. В

странах африканского континента существуют 142 коридора входящей корреспонденции с надежной информацией слежения для мелких пакетов от подачи до вручения. Около 48% (68 коридоров) первоначально попадают на территорию качества. Показатель снижается до 34,5% (49 коридоров), если учесть таможенную очистку. Но еще больше он падает до 2,1% (три коридора), если принять во внимание международную перевозку.

В регионе стран Азии-Тихого океана, где действуют 222 коридора входящей корреспонденции, по которым имеется надежная информация слежения для мелких пакетов от подачи до вручения, из них 83,3% (185 коридоров) попадает на территорию качества. После учета таможенной очистки показатель снижается до 72,1% (160 коридоров) и резко падает до 14,4% (32 коридора) после учета международной перевозки.

В странах Латинской Америки и Карибского бассейна таких коридоров входящей корреспонденции, по которым имеется надежная информация слежения для мелких пакетов от подачи до вручения, насчитывается 159. Из них 66% (105 коридоров) находятся на территории качества до учета времени таможенной обработки и международной перевозки. Таможенная очистка снижает этот показатель до 46,5% (74 коридора), а после учета международной перевозки на территории качества остаются только 3,1% (5 коридоров).

В регионе стран Европы и СНГ таких коридоров входящей корреспонденции, по которым имеется надежная информация слежения для мелких пакетов от подачи до вручения, насчитывается 282, из которых 85,5% (241 коридор) попадают на территорию качества, если не учитывать таможенную очистку и международную перевозку. После учета



таможенной очистки показатель снижается до 63,1% (178 коридоров), а после учета международной перевозки он становится 33,7% (95 коридоров).

В регионе Арабских стран существуют 84 коридора входящей корреспонденции, если не учитывать таможенную обработку и международную перевозку, 83,3% их (70 коридоров) попадают на территорию качества. После учета таможенной очистки это число снижается до 58,3% (49 коридоров), а после учета времени международной перевозки оно составляет 14,3% (12 коридоров).

И наконец, промышленно развитые страны связывают 508 коридоров, по которым имеется надежная информация слежения за прохождением от подачи до вручения посылок, из которых 92,9% (472 коридора) попадают на территорию качества, если не учитывать таможенную очистку и международную перевозку. После учета таможенной очистки показатель снижается до 75,2% (382 коридора), а после учета международной перевозки он резко падает до 33,9% (172 коридора).

Наземная обработка

По мнению Стефана Альфтера, старшего управляющего по вопросам авиабезопасности и контактам с ВПС в немецкой почте «Deutsche Post DHL», решение вопросов координации на местном уровне особенно важно для быстрого прохождения международной почты. Почтовый оператор Германии столкнулся с задержками в крупном национальном аэропорту во время периодов максимальной активности. Остается только догадываться, что это произошло по причине недостаточной мощности отдела наземной обработки или из-за того, что входящая почта получила более низкий приоритет, чем другие типы груза.

Наземная обработка проводится субподрядчиками, которые выполняют в аэропортах логистические операции для перевозчиков или транспортных компаний. Они обычно выгружают из самолетов контейнеры с почтой, ставят их на тележки и увозят их от самолетов. Но вместо того, чтобы сразу отвезти почту в ОО, субподрядчики в ряде случаев оставляют эти контейнеры на летном поле и используют тележки для перевозки грузов с других самолетов.

«Чтобы погрузить контейнер обратно на тележку, грузчиком субподрядчика нужен на летном поле вильчатый подъемник, а это вызывает значительные промедления», – заметил г-н Альфтер.

Субподрядчики, обрабатывающие почту в аэропорту, а в этом аэропорту их несколько, могут сами принимать решение относительно приоритетности клиентов и того, как с ними работать в случае ограниченных ресурсов.

«На самом деле, многое зависит от мощностей и приоритетов, которые придаются почте заинтересованными сторонами, и от того, как они скоординированы», – пояснил г-н Альфтер. Почтовый оператор затронул проблему, возникающую с задействованными сторонами, в том числе с руководством аэропортов и субподрядчиками, обрабатывающими почту в аэропортах. По мнению г-на Альфтера, этот вопрос должен решаться на месте, он не требует более сложного обмена данными.

Он считает, что ВПС вносит значительный вклад в решение этих вопросов на международном уровне, в частности, благодаря его сотрудничеству с Международной ассоциацией воздушного транспорта (IATA). Кроме того, технологические решения ВПС позволяют идентифицировать проблемы в цепи доставки. К тому же ВПС помогает

«Нам нужно упрощать и развивать электронную торговлю, которой еще не было во времена создания традиционных процессов в цепи доставки авиагрузов».

Крис Гоатер, менеджер по корпоративным контактам IATA.

поднять репутацию почты среди авиаперевозчиков, которые прежде относились к почте как к отмирающему виду деятельности. «Я считаю, что авиакомпании начинают сознавать, что, хоть обмен письменной корреспонденцией и сокращается, трафик, связанный с электронной торговлей, активно растет. – Это может их заинтересовать в связи с возможным ростом объемов», – добавил г-н Альфтер.

Контракты с авиакомпаниями

Рассматривая выбор партнеров среди авиакомпаний, почта Франции рекомендует оценивать не только стоимость услуг, но и целый набор показателей качества. Процесс выбора почты Франции основывается на комбинации таких критериев, как расписание, частота полетов и скорость доставки. Эти критерии оцениваются в соответствии с их важностью для различных категорий почты. По словам Жан-Поля Форсвиля, директора по вопросам регулирования, отношений с другими организациями и Европейским союзом, который к тому же председательствует в Комиссии 1 Совета почтовой эксплуатации ВПС, процесс предусматривает ежегодную оценку имеющихся предложений. Это позволило почтовому оператору Франции увеличить за последние пятнадцать лет число перевозчиков с одной до 70 авиакомпаний, используемых сегодня.

С 2010 года почта Франции заключает долгосрочные контракты на период в три года с авиакомпаниями, гарантирующими использование сообщений ОЭД, которые позволяют почте более точно определять состояние партий отправок. Контракты предусматривают также штрафные меры в случае сбоев. Г-н Форсвиль подчеркнул также важность усилий по синхронизации данных и по осуществлению международного сотрудничества.

Сотрудничество

IATA, представляющая около 250 авиакомпаний, чья деятельность составляет 85% всех авиаперевозок, еще раньше отметила необходимость совершенствования координации действий на быстро меняющемся почтовом рынке. Почта составляет около 10% от их грузовых перевозок. Бурный рост электронной торговли вызвал к жизни новые требования. «Нам нужно упрощать и развивать электронную торговлю, которой еще не было во времена создания традиционных процессов в цепи доставки авиагрузов», – заявил Крис Гоатер, менеджер по корпоративным контактам IATA.

По его мнению, более качественный обмен данными является важной задачей всей индустрии ави-

аперевозок. Новая ситуация требует более высокого уровня электронной связи между участниками процесса, и за обеспечение ее должны отвечать все звенья цепи доставки авиагрузов. Различные инициативы IATA направлены не только на то, чтобы снизить время транспортировки, но и на то, чтобы улучшить качество услуг в целом, включая повышение прозрачности цепи доставки. Одним из примеров может служить инициатива Cargo 2000, которая позволила участникам обнаружить нарушения эффективности в маршрутизации грузов путем гармонизации данных, которыми обмениваются перевозчики и авиакомпании.

Г-н Гоатер отметил, что одним из непростых вопросов является то, что для авиапочты используется набор стандартов электронных сообщений, отличный от стандартов для авиагрузов. Стандартные сообщения ОЭД для авиапочты между почтами и авиакомпаниями известны под названиями CARDIT и RESDIT. Сообщения CARDIT отправляющиеся почтой подачи авиакомпании, содержат инструкции по перевозке и служат для окончательного бронирования объема, необходимого для отправок. Сообщения RESDIT отправляются авиакомпаниями и представляют собой текущую информацию, включающую подтверждения времени отправки и прибытия транспортных средств в место назначения и времени прибытия в отделение обработки.

Уже не один год предпринимаются усилия по объединению данных для почты и для грузов, все шире они используются в виде электронных грузовых накладных воздушного сообщения (e-AWB) для транзакций между отправителями (такими, как агентства по отправке грузов) и авиакомпаниями. Эти накладные заменяют бумажные накладные для грузов, основные контракты для перевозки, согласно которым авиакомпании обязуются перевезти для отправителей грузы из аэропорта в аэропорт. К концу 2014 года общее ежемесячное количество e-AWB 48 авиакомпаний составило по консигнациям 350000 единиц.

Контактный комитет

Над этими вопросами ВПС работает с IATA в тесном контакте. Специальному контактному комитету поручено определить возможность упрощения диалога между авиакомпаниями и почтовыми операторами, чтобы добиваться решения задач, связанных с качеством услуги и безопасностью. Они работают также над внедрением своих собственных систем электронных сообщений.



Добились ли мы того, к чему стремились?

«Рост международного трафика посылок, вызванный электронной торговлей, ставит серьезные задачи и перед почтовыми службами, и перед операторами на авиатранспорте», – отметил менеджер программы «Таможня и транспорт» ВПС Билал Кхан. Он добавил, что интегрированный и скоординированный подход к этому вопросу всех участников процесса совершенно необходим.

Обе организации разрабатывают электронный номер почтовой авианакладной (PAWB), который будет отличаться от обычного 11-значного кода номера грузовой почтовой авианакладной с кодом обработки почты MAL. PAWB дадут возможность авиаперевозчикам работать с почтой в их обычных грузовых системах, позволяя, тем не менее, отличать почту от других типов грузов. Другие преимущества от их использования, о которых уже говорилось, включают возможность видеть почту после ее попадания в среду грузовых перевозок. Почтовые службы, например, смогут проверять статус консигнаций при помощи PAWB через онлайн портал. Это позволит также избавиться от огромного количества бумажной документации, задействованной в настоящее время в процессе международных перевозок. Систему PAWB предстоит еще ввести в действие.

Повышение эффективности перевозки грузов является одним из главнейших приоритетов в ИАТА. По замечанию г-на Гоатера, одной из целей организации на 2015 год является изучение процессов

транспортировки почты и грузов и определение способов гармонизации этих потоков. Важность «сокращения времени транспортировки» была отмечена в феврале этого года в заявлении Тони Тайлера, Генерального директора и главного управляющего ИАТА.

Таможня

После того, как почта благополучно прибывает в аэропорт страны назначения, она должна пройти важный этап таможенной очистки. По мнению Пашупати Ната Панди, технического сотрудника директората по контролю правовых норм и координации работы Всемирной таможенной организации (ВТО), этот этап может занимать много времени из-за большого числа правил, которые, как предполагается, пограничный контроль будет выполнять, располагая ограниченными ресурсами и при отсутствии предварительной информации. ВТО сотрудничает с ВПС и другими заинтересованными сторонами над сокращением времени ожидания.

В большинстве международных коридоров почтовые отправления физически представляются на таможне в сопровождении декларации (форма CN 22 или CN 23) для их досмотра и проведения таможенной очистки. Единственным важным исключением является коридор между почтой Канады и почтовой службой США, которые недавно начали обмениваться электронными данными предварительного уведомления, что позволяет прово-



дуть ускоренную таможенную очистку отправок, не представляющих серьезного риска (см. главную статью в журнале Почтовый союз №3 за 2014 год).

«Впервые у вас появляется возможность ознакомиться с информацией (в декларации), только когда посылка уже перед вами, – поясняет г-н Панди. – Так что ваше время ожидания продолжает свой отсчет».

После досмотра служащие таможни принимают решение, продолжать ли досмотр дальше и/или взимать таможенные сборы и пошлины. Таможня может отвечать за применение ряда других правил, таких как требования по применению ограничений на ввоз и лицензий для продуктов питания и растений. Иногда служащим таможни приходится ждать разрешения других правительственных агентств, прежде чем отправление пройдет таможенную очистку.

Это множество правил в сочетании с ручным характером осмотра помогают понять, почему кажется, что почтовые отправления задерживаются на границе. Ожидается, что технические решения, такие как Система таможенных деклараций (CDS), которая в настоящее время проходит пробные испытания на почте ряда стран, помогут ускорить процесс таможенной очистки отправок с малым уровнем риска, что позволит таможням с их ограниченными возможностями сосредоточиться на отправлениях, вызывающих озабоченность. «Таможня – это не только власти, ориентированные на получение дохода, – отметил г-н Панди. – Ее задача намного шире – охранять и защищать здоровье общества, поэтому все относящиеся к ней положения должны применяться на границе».

Клиенты почты как отправители, так и получатели

могут ничего не знать о правилах, приводящих к проблемам на границе. «Почтовые и таможенные власти должны сотрудничать в целях ознакомления клиентов с существующей ситуацией и публиковать эти требования на своих сайтах», – добавил г-н Панди.

Кампания по привлечению внимания к опасным товарам, запрещенным к пересылке, является одной из инициатив ВПС, поддерживаемой ВТО и другими заинтересованными сторонами. По мнению г-на Панди инициатива подобного рода должна помочь сократить такие задержки на границе и ускорить обработку отправок.

Важность оперативных данных

По мнению Хосе Ансона из ВПС, думая о будущем, страны-члены должны стремиться к совершенствованию координации действий на всем протяжении цепи доставки. Это означает, что почтовые службы должны продолжать синхронизировать свои операции с авиакомпаниями и таможней, используя современные системы обмена данными. И если нет возможности предвидеть, что произойдет в будущем, то и авиакомпаниям и таможенным властям будет сложно быстро справиться с тем, что к ним поступает от почтовых операторов.

«В частности, почтовые сети могли бы использовать оперативное прокладывание маршрута на основе обмена данными в реальном времени, чтобы перемещать товары в каналы перевозки, где имеются в наличии свободные мощности. И если у нас есть возможность все шире обмениваться такой информацией с нашими партнерами, нам, скорее всего, удастся уменьшить нестабильность», – добавил он.

Имея целью оптимизировать опыт клиентов в использовании электронной торговли, можно совершенствоваться и ... двигаться быстрее. dk

НОВЫЙ МЕХАНИЗМ ДЛЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

Государственные почтовые операторы могут теперь воспользоваться новым механизмом составления отчетов, который поможет им повысить качество услуг, обеспечивая прозрачность этапа 2 в потоках международных почтовых отправок благодаря сообщениям ОЭД. В отчете, создаваемом благодаря этому механизму, запланированное время прибытия конкретной депеши появляется в колонке непосредственно рядом с действительным временем, когда первая емкость из этой депеши отсканирована или обработана. Следующая колонка указывает количество часов, прошедших между этими двумя этапами.

Это потенциально представляет для почтовых операторов гигантский шаг вперед, поскольку они теперь смогут легко определить коридоры, где регулярно возникают сбои и где потоки почты идут беспрепятственно. Это, в свою очередь, означает, что почтовый персонал может сконцентрировать свои усилия на том, чтобы избавиться от систематических проблем в цепи доставки.

Новое наглядное подтверждение

Этот новый механизм не всегда может точно указать, в чем заключается проблема, потому что она может касаться других партнеров цепи доставки, тем не менее он может помочь почтовым операторам как страны отправления, так и страны назначения проанализировать и оптимизировать их международную услугу. Он позволяет почтовым операторам стран отправления и назначения сотрудничать, используя общий источник информации.

Называется этот механизм Дешеша – отчет об услуге и объемах и использует информацию со штриховых кодов, прикрепленных к емкостям с почтой, как правило, мешкам, поступающим из ОО страны подачи. Данные об этих емкостях и их содержимом – количество емкостей, их вес, общее количество отправок и подробные данные об отправлениях, которые подлежат слежению за прохождением, отправляются электронным способом из ОО страны подачи в ОО страны назначения в виде сообщения ОЭД.

Это сообщение, известное под названием PREDES, служит предварительным уведомлением о депеше почте страны назначения. Оно включает также данные о транспорте, в том числе и запланированное время прибытия. Когда эти емкости с почтой поступают в страну назначения и передаются в отделение обмена, штриховой код на них, как правило, сканируются при открытии емкостей. В результате этих действий создается электронное сообщение, отсылаемое почте подачи, которое известно под названием RESDES.

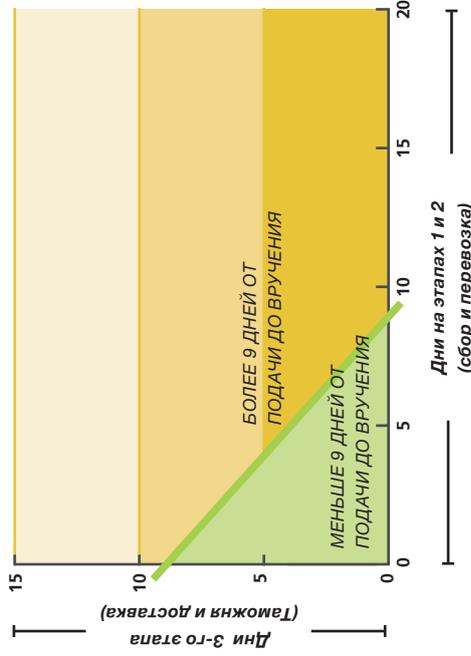
Копия каждого из этих сообщений, PREDES и RESDES, поступают в Систему контроля качества или QCS, информационно-технологическую систему, разработанную ВПС. Новый инструмент составления отчетов встроен в QCS.

Дополнительную информацию можно получить у Билала Ахмада Кхана, менеджера программы «Таможня и транспорт ВПС» (bilalahmad.khan@upu.int). dk

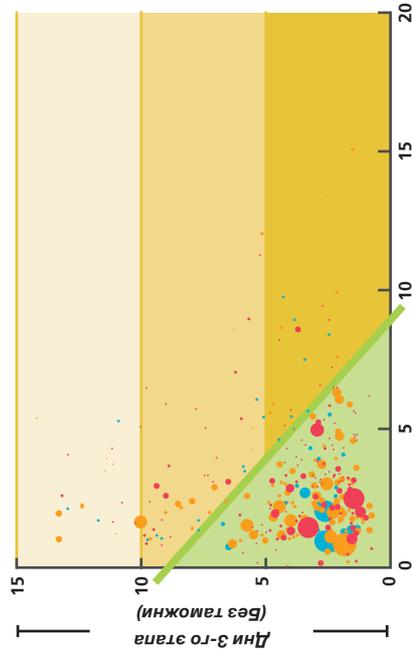
Пояснения к цифрам

Схемы, представленные ВПС, показывают предстоящее почтовое количество точек, разбросанных вне территории качества после того, как засчитано время, потраченное на таможенную очистку и международную перевозку (которая включает и время, проведенное в отделении обмена). Экономист ВПС Хосе Ансон назвал этот разброс «большим взрывом», потому что приведенные ниже графики напоминают взрыв, и эффект этот особенно ярко выражен, когда учтено время международного транзита.

Потоки/торговля между странами: объем посылок и качество услуги



Посылки

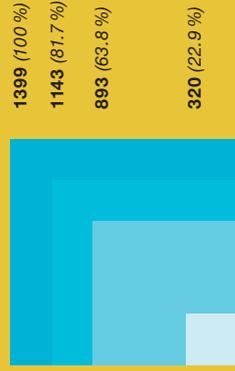


Где находится территория качества

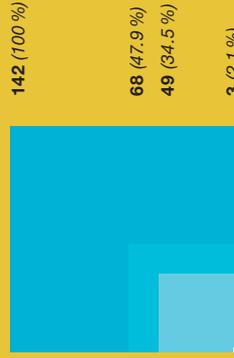
Международные письма (мелкие пакеты)

Зона качества 9 дней от подачи и до вручения

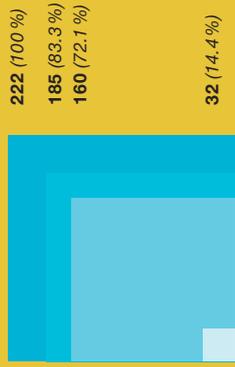
- = (100%) Коридоры при надежном слежении за прохождением отправок
- = Коридоры до таможни и перевозки
- = Коридоры с учетом времени таможенной очистки
- = Коридоры качества с учетом международной перевозки



Мировой



Африка

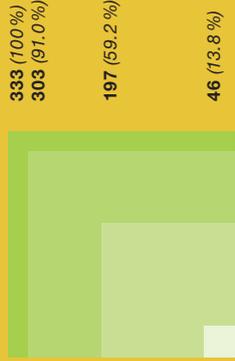
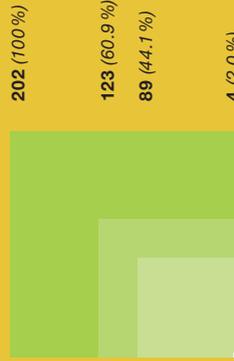
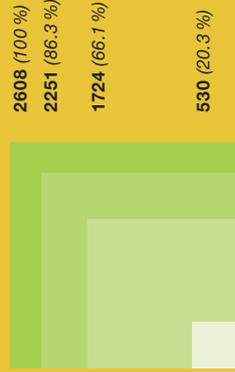


Азия и Тихий океан (развивающиеся страны)

Международные посылки

Зона качества 9 дней от подачи и до вручения

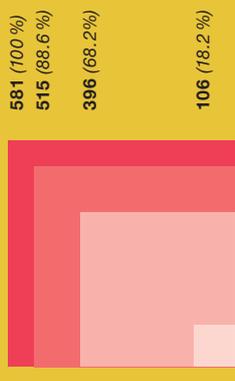
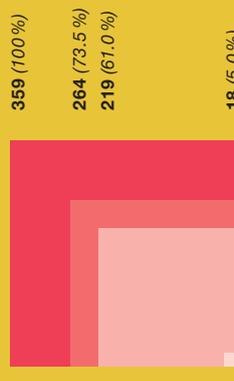
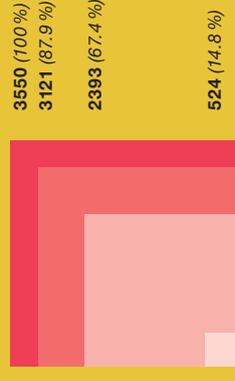
- = Коридоры при надежном слежении за прохождением посылок
- = Коридоры до таможни и перевозки
- = Коридоры с учетом времени таможенной очистки
- = Коридоры качества с учетом международной перевозки



Международные отправления EMS

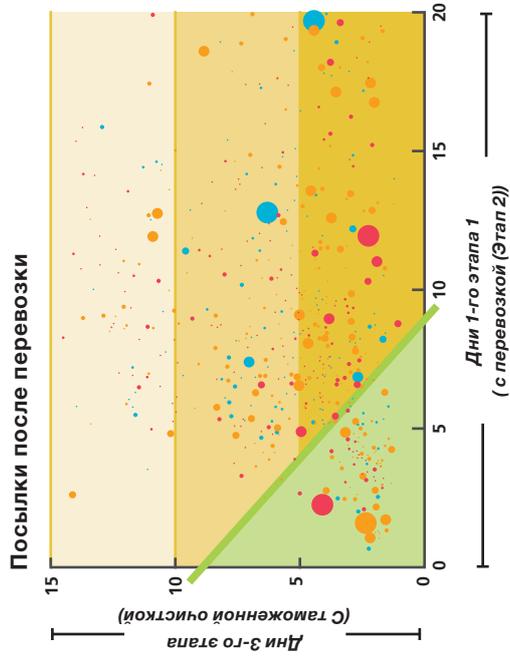
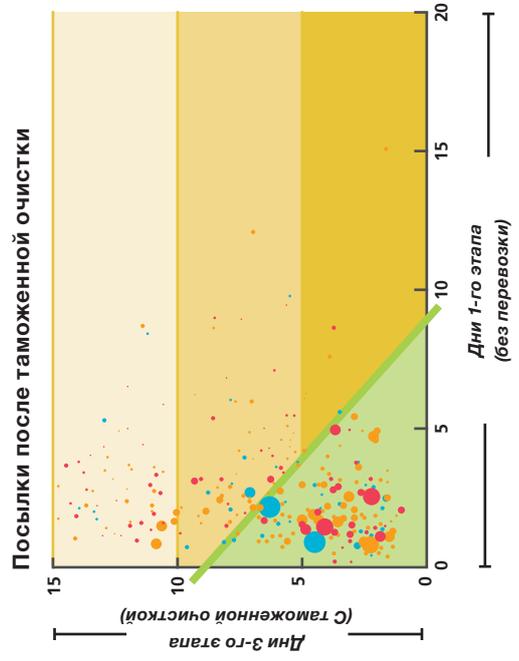
Зона качества 5 дней от подачи и до вручения

- = Коридоры при надежном слежении за прохождением отправок
- = Коридоры до таможни и перевозки
- = Коридоры с учетом времени таможенной очистки
- = Коридоры качества с учетом международной перевозки

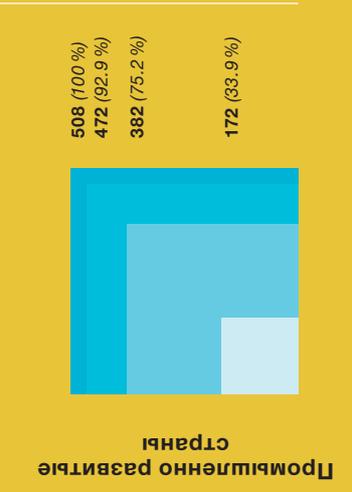
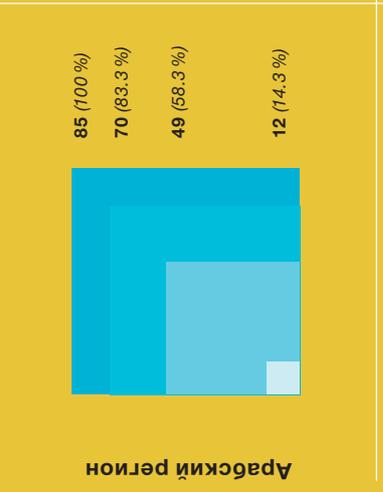
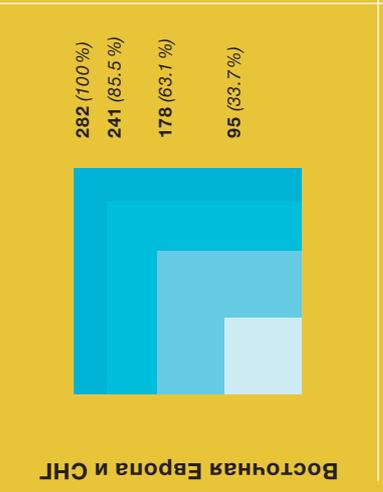
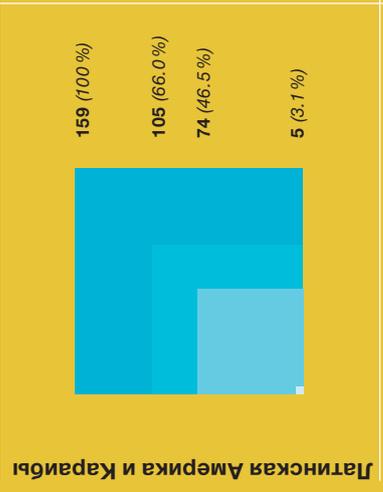


Дни 1-го этапа
(без перевозки)

Дни 3-го этапа
(С таможенной очисткой)



■ = 2014 / 11 средний годовой рост > 10 %
■ = 0 % < 2014 / 11 годовой рост < 10 %
■ = 2014 / 11 годовой рост < 0 %
 На всех графиках отражен двусторонний обмен > 1 тонна (Т1 – Т3; 2014 Год)







На пути инноваций

Сюзанна Руофф, Генеральный директор швейцарской почты, возглавляет предприятие, которое не прекращает развиваться. Имея громадный опыт в области управления и руководящих кадров технологических предприятий, она не оставляет без внимания внедрение инноваций в почтовые службы.

ИНТЕРВЬЮ
ВЕЛА
ФАРЬЯЛ
МИРЗА

ФОТО:
POSTE
SUISSE

Почтовый союз: Какова генеральная стратегическая ориентация почты Швейцарии?

Сюзанна Руофф: Наша основная стратегическая цель заключается в том, чтобы стать основным действующим лицом в ключевых секторах нашей деятельности и в области электронной торговли. Решающим шагом является продолжение переходного процесса путем преобразования нашего традиционного предприятия, существующего более 160 лет, в предприятие, сориентированное на рыночные отношения и отвечающее на потребности клиентуры. Кто как ни клиенты могут подсказать о своих потребностях? Для их удовлетворения мы стараемся соединить физическое и цифровое окружение и показываем, что мы являемся самым инновационным почтовым предприятием в мире. Вот почему важно предоставлять новые инновационные услуги, чтобы обогащать традиционные услуги, обращая при этом основное внимание на качество и надежность.

На что Вы в особенности обращаете внимание в Вашей стратегической ориентации?

Возьмем, например, электронную торговлю, которая касается не только посылок. Данный сектор включает также и прямой маркетинг, и выполнение заказов в онлайн-режиме, различного рода платежи и возврат товаров. Иначе говоря, целую стоимостную сеть, хорошо продуманную

нами. Тем самым мы сможем удовлетворить требования швейцарского правительства, желающего, чтобы предоставляли услуги с добавленной стоимостью.

Каковы особые черты швейцарской клиентуры? Швейцарцы очень чувствительно относятся к качеству. Они не допустят, чтобы письмо категории «А» или приоритетная посылка были доставлены на следующий день после их подачи. Мы достигли прекрасных результатов в вопросе доставки отправлений в установленный срок, идет ли речь о письмах или посылках, и даже превосходим предписания почтовой регламентации. Требования нашей клиентуры как высоки, так и разнообразны, вот почему мы должны относиться к ним очень внимательно.

Не мы определяем потребности клиентов, а они, и наша задача состоит в том, чтобы облегчить им жизнь. Это является неотъемлемой частью сегодняшнего преобразования почты Швейцарии.

Какую роль для почты Швейцарии играет ее принадлежность к международной почтовой сети?

Этой роли почта Швейцарии уделяет особое внимание. Международный договор ВПС определяет ясные правила и процедуры обработки международных писем и посылок, которым должны следовать почтовые службы мира, но этого мало. Наши почтовые службы могут и должны еще больше оптимизировать свои сети доставки с тем, чтобы у получателя отправлений сложилось благоприятное впечатление от электронной торговли во всех странах. Мы все составляем звено одной громадной почтой сети, в которой являемся одновременно конкурентами и партнерами. У меня сложились хорошие отношения с другими почтовыми службами, особенно с европейскими службами. Разумеется, что дискуссии могут носить оживленный характер по причине разнородности потребностей клиентуры или большого разнообразия экономических условий и правовых основ стран мира. Но это не может служить помехой, так как эти дискуссии необходимы для отыскания совместных решений.

Несколько слов о Сюзанне Руофф

Сюзанна Руофф руководит почтой Швейцарии с 2012 года. Она имеет более чем двадцатилетний опыт работы в области менеджмента, приобретенный в таких предприятиях, как British Telecom и IBM. Она занимала ответственные посты в следующих предприятиях: Geberit, Bedag, пенсионная касса IBM, Industrial Advisory Board департамента информатики цюрихской федеральной политехнической школы. Сюзанна Руофф является квалифицированным преподавателем и имеет диплом по менеджменту и экономике предприятия, а также звание магистра делового администрирования, полученное в университете Фрибурга.

«Вот уже много лет как я руковожу персоналом, и я узнала, что чрезвычайно важно, чтобы работники несли ответственность и сконцентрировали свое внимание на поставленных целях. Это предполагает найм на работу преданных работников, любящих свою деятельность».

Я также сторонница более конкурентоспособной почтовой службы. Клиенты всего мира хотят получать свои заказы быстро, надежно и экономично. Вот в чем заключается наш успех.

Как реагируют работники на такое развитие менталитета, состоящего в том, чтобы быть более открытыми миру, нежели концентрироваться на самом себе?

В почте Швейцарии такое изменение имело место в начале 90-х годов и продолжается до сегодняшнего дня. Разумеется, что речь идет лишь о культурном развитии, но почта тоже должна развиваться. Стараться постоянно улучшать себя и побуждать свое окружение делать то же самое имеет первостепенное значение для хорошего управления работниками. Этот показатель определится со временем.

Клиенты уже говорят о том, что работники находятся на хорошем счету, что они преданы своему делу, а не являются бюрократами. Следовало бы всегда предоставлять приоритет клиенту и никогда не забывать об этом. Мое кредо заключается в следующем: если у клиента проблема, то мы должны помочь ему решить ее, предложив легкие для использования услуги и решения.

Как данное развитие соотносится с внутренним распорядком?

Наше видение изменилось. Каждый работник несет ответственность не только за клиента, но и за своих коллег. Важно уделять определенное доверие другому, а также проявлять необходимую гибкость. Технологии развиваются быстро и каждый день приносят что-то новое. Для работника это означает, что он должен постоянно адаптироваться к потребностям клиентов. Являясь предприятием, мы не должны почивать на лаврах, а должны постоянно двигаться вперед, и это является частью эволюционного процесса.

Именно это мне бы и хотелось, чтобы усвоили работники. Каждый из наших 60 000 работников должен понять данный вопрос, даже если это не всегда легко. В конечном итоге клиент должен почувствовать данное изменение, в противном случае это может оказаться бесполезным.

Каково значение инноваций?

Инновации имеют решающее значение. Они явля-

ются основой культурного развития. В некоторых областях мы имеем структурные процессы, но инновации непосредственно находятся под моей ответственностью. Идея заключается в том, чтобы привить введение инноваций на каждом предприятии. Наш руководящий комитет собирается каждый месяц для рассмотрения вопросов о продвижении самых новаторских проектов. В них уже точно указывается процесс, предусматривающий возможность представления работниками предложений в определенных областях развития таких видов деятельности, как передвижные банки, прямой маркетинг, электронная торговля, электронная почта или руководство документами. Фонд предоставляет в распоряжение средства, необходимые для развития этих идей.

Есть ли еще и другие меры, способствующие развитию работников?

Вызов состоит в том, чтобы придать этому развитию устойчивый характер. Чтобы знать, в каких работах мы будем нуждаться завтра, нам необходимо самим постоянно совершенствоваться и учиться. Мы должны использовать профессиональные качества и навыки наших работников, так как нам необходимо быстрее реагировать на развитие рынка. Я внедрила новую систему менеджмента профессиональных качеств. Также важно планировать преемственность.

Существует ли чудодейственный рецепт?

Нет, но постоянство и настойчивость являются основой достижения нашей цели, заключающейся в развитии услуг и доступных решений, адаптированных к потребностям клиентуры. Для этого нужно всегда помнить и не забывать, что если нельзя изменить прошлое, то можно всегда повлиять на будущее.

Вот уже много лет как я руковожу персоналом, и я узнала, что чрезвычайно важно, чтобы работники несли ответственность и сконцентрировали свое внимание на поставленных целях. Это предполагает найм на работу преданных работников, любящих свою деятельность. Я думаю, что наши почтовики любят свою работу, так как они предоставляют услуги обществу, а не какому-то отдельному предприятию, котирующемуся на бирже. FM



Как лучше бороться со стрессом и психическими заболеваниями

Многие европейские почтовые службы совместно работают над созданием более здоровой рабочей среды благодаря борьбе со стрессом.

АВТОР:
ДАВИД
КОХ

Проект включает обмен информацией между почтовыми службами относительно применения наилучших методов, позволяющих работникам адаптироваться к быстрым изменениям. Кроме того, он помогает почтовым службам приобрести знания по вопросам психологических трудностей, которые не только отрицательно сказываются на производительности, но и порождают проблемы, связанные с умственным здоровьем.

В этом проекте участвуют почтовые службы Швейцарии, Германии, Бельгии, Франции, Греции и Исландии. Финансируемый фондами программы Леонардо да Винчи Европейской комиссии, данный проект в основном касается кадров среднего звена. По словам Натали Ганцель, ответственной за международные дела почты Франции, данная группа рискует быть зажатой между спросом на работников и спросом на руководящие кадры. Целью проекта является оказание помощи этим кадрам в определении и борьбе со стрессом работников.

В рамках этой инициативы была произведена оценка рисков, связанных со стрессами, имевшими место во всех почтовых службах. Разработанная почтой Швейцарии матрица рисков, позволяет классифицировать основные источники зависимости и ресурсы, которых может не доставать. Даже если результаты по странам носят конфиденциальный характер, общая классификация показывает, что многие источники стрессов одинаковы за пределами границ.

Согласно исследованию, основанному на данных 2014 года, «ритм и рабочая нагрузка» были среди первых трех факторов стресса у всех участвовавших в исследовании почтовых операторов. Иначе говоря, работники не были в состоянии следовать быстрому рабочему ритму или выполнять многие задачи в более короткие сроки. Другим фактором, связанным с выполнением задач, были

умственные перегрузки, вытекающие из выполнения слишком сложной или требующей больших усилий деятельности. И наконец, «трудности по досрочному выполнению работы» были третьим источником стресса, связанного с выполнением задач: неспособность предвосхищать события, влияющие на их краткосрочную работу, сказалась на том, что работникам казалось, что они уже не контролируют ее выполнение.

В исследовании были также оценены социальные факторы стресса и общие организационные условия. В трех из шести стран важным фактором стресса была «неуравновешенность между профессиональной и личной жизнью», что означает, что рабочие требования противоречат частной жизни. Другим значительным источником стресса была «неуверенность в завтрашнем дне», что вызывало чувство ненадежности, связанное с такими факторами, как меры по реструктуризации. И наконец, чувство неравенства и условия работы были элементами, составляющими еще один важный фактор стресса, а именно: «организационная справедливость».

К третьей категории относились недостатки, отмеченные на рабочем месте. «Недостаток в общей оценке» со стороны руководства, коллег и клиентов был одним из основных факторов стресса. Другим значительным недостатком было «неучастие в принятии решений», означающее, что работники не были способны определить свою собственную позицию.

Профессиональное истощение

Идея проекта была представлена в 2013 году, когда члены ПостЕвропы, регионального союза ВПС, включающего 52 страны-члена, отметили, что работники с трудом адаптировались к новым задачам при реструктуризации их организации. «Изменения становятся более сложными и боле

«Работник, страдающий психическим расстройством, склонен к потере ясности сознания и игнорированию своих ошибок, что приводит к повторным конфликтам с коллегами».

Никлас Байер, научный сотрудник в области психиатрии, специализирующийся на вопросах психических заболеваний.

частыми», – заявляет Натали Ганцель, которая руководит в рамках ПостЕвропы рабочей группой «Профессиональная подготовка».

В то время как группа изучала новый круг обязанностей почтовых работников в изменяющейся рабочей среде, со всей очевидностью стало ясно, что борьба со стрессом и профессиональным истощением стали основными проблемами. «Это стало действительно проблемой для всех», – утверждает Натали Ганцель. По ее словам, кроме изменений, связанных с информативными технологиями, внешние проблемы, способствующие стрессу работников, приводили также к постоянным экономическим проблемам в Европе. Таким образом, стресс может снизить производительность труда, тогда как почтовые операторы стараются повысить эффективность. «Эти трудности работников приводят к появлению проблем, связанных с производительностью предприятия», – заявляет она.

В первом ряду предприятий, имеющих к этому отношение, находится греческий почтовый оператор ELTA, которого не миновал национальный экономический кризис, наносщий удары стране с 2008 года. По словам Талии Жианнаки, ответственной за международные отношения в рамках ELTA, результатом экономического кризиса является замораживание рабочих мест в течение восьми лет, а также внутренние реструктуризации. Не относящиеся к почте внешние факторы также усугубили стресс работников. «В организации почтового оператора ELTA, насчитывающей около 6800 работников, царил климат неопределенности, установившийся в Греции, а значит и на рабочих местах страны», – утверждает Талия Жианнаки. «Осуществляя интенсивную деятель-

ность, предприятие должно найти устойчивые решения, позволяющие отвечать на сложные вызовы, касающиеся людских ресурсов, и принимать меры, позволяющие бороться со стрессом, разрешать конфликты и вопросы профессионального истощения», – добавляет она. С 2010 года греческий оператор ELTA реализовал две программы по борьбе со стрессом, одна из которых направлена на оказание помощи работникам после таких травматических событий, какими являются кражи на рабочих местах. Эта программа включает оказание срочной круглосуточной поддержки на местах, телефонный номер, по которому можно срочно вызвать помощь, а также оценку и выполнение оказываемой помощи. Вторая программа, направленная на оказание помощи работникам среднего звена в плане идентификации и разрешения конфликтов и устранения профессиональной истощенности, в настоящее время тестируется.

Другой участник, которым является швейцарская почта, отмечает преимущества обмена знаниями. «Проект Леонардо да Винчи предоставил прекрасную возможность обмениваться опытом с другими европейскими почтовыми операторами и накапливать знания», – говорит Маркус Цубербюхлер, ответственный за вопросы здравоохранения в швейцарской почтовой службе.

Сегодняшние инициативы, предлагаемые в Швейцарии, включают привлечение внимания руководящих кадров и работников к вопросам психического здоровья. Неотъемлемая часть кампании «Я хорошо себя чувствую», проводившаяся в 2012 году, включает предложения по организации по всей стране семинаров для работников. Маркус Цубербюхлер отмечает, что швейцарская почта установила круглосуточное оказание



Писатель Джефффри Рэсли говорит: «В поисках ангелов, убегая от демонов, поднимайтесь в горы».
(Фото: www.unsplash.com/Joshu Earle).

помощи по телефону по простым вопросам или в случаях крайней необходимости. Предусмотрено проводить подготовку руководящих кадров относительно способов оказания помощи работникам, проявляющим признаки психического заболевания.

Психические расстройства

Никлас Байер, научный сотрудник в области психиатрии, специализирующийся на вопросах психического заболевания на рабочих местах, утверждает, что в некоторой степени изменения на рабочем месте могут действительно привести к стрессу. Однако он отмечает недостатки при определении и лечении работников, проявляющих признаки психических расстройств.

В качестве основной информации он объясняет, что психическое заболевание имеет две основных характеристики. «Во-первых, психическое заболевание возникает на ранней стадии развития организма, в среднем возрасте 14 лет, – говорит он. Иными словами, 75% психических заболеваний возникают в возрасте до 25 лет, и начинающие работать с таким заболеванием люди психически уязвимы. Кроме того, зачастую эти заболевания

носят хронический, стойкий или периодически повторяющийся характер, в связи с чем их можно стабилизировать, но не устранить».

По словам Никласа Байера, самыми распространенными психическими расстройствами являются: беспокойство, злоупотребление психоактивными веществами и депрессия. Если сегодня серьезней осознаются вопросы психических заболеваний, руководящие работники иногда не вмешиваются в тех случаях, когда отмечают, что работник может иметь личностное расстройство; часто забывается, что в данном случае речь идет о психическом заболевании. Работник с личностным расстройством имеет склонность к недостатку ясности сознания и игнорированию своих ошибок, что приводит к повторяющимся конфликтам со своими коллегами. «Страдающий личностным расстройством работник всегда думает, что это не он, а его коллеги делают ошибки. Он перекладывает эти проблемы на других», – говорит Никлас Байер. Это может привести к увольнению работника, страдающего психическим заболеванием. Руководящие кадры могут быть в курсе этих проблем, не вмешиваясь в них до тех пор, пока они не приобретут критический характер на рабочем месте.

По мнению научного сотрудника, основным моментом данной проблемы не является стресс, возникающий в связи с происходящими изменениями, а скорее неспособность руководящих кадров правильно отреагировать на работников, страдающих общим личностным расстройством. «Как правило, руководящие кадры могут непосредственно определить ненормальное поведение или сниженную производительность. Они могут поговорить с работником, но не знают, как реагировать и ставить перед ним ясных целей», – заявляет Никлас Байер.

В подобных случаях перед тем как отреагировать, они слишком долго ждут в надежде, что работник сам осознает проблему и будет лечиться, но по словам Никласа Байера такое решение вопроса не приносит результатов. Обнаружив проблему, руководитель должен быстро вмешаться и порекомендовать работнику обратиться к врачу. Никлас Байер утверждает, что если работник ничего не будет предпринимать после этого совета, то руководитель должен обратиться за помощью и в конечном счете потребовать ее.

Никлас Байер говорит также, что организации должны были бы предоставлять руководящим кадрам больше информации, позволяющей им избегать подобных случаев. «В случае серьезного психического расстройства руководитель может растеряться», – говорит он. А затем добавляет, что было бы уместно, если бы руководящие кадры имели прямой контакт с врачами.

Никлас Байер отмечает, что в Швейцарии уровень безработицы в три раза больше среди работников, страдающих психическими расстройствами, чем среди здоровых работников. Эти данные он сообщил почтовым службам, участвовавшим в изучении.

Работать вместе для лучшего психического здоровья в почтовом секторе позволит, возможно, руководящим кадрам эффективно решать проблемы психологического характера, возникающие в рабочей среде. Тем самым почтовые службы смогли бы укрепить социальную систему, снизив увольнение числа работников, страдающих психическими заболеваниями. ДК

Необходимые ресурсы

Контролирование работы

Это очень важный ресурс на рабочем месте. Он позволяет определить те меры, благодаря которым работники могут сами решить, когда и как выполнить поставленную задачу. Достаточный уровень контролирования работы может снизить степень стресса.

Смысл и назначение работы

Речь идет о том, чтобы работник понял назначение своего рабочего места в организации и смысл своей работы. Данный аспект касается смысла, который руководитель вкладывает в работу своих сотрудников, значение и целенаправленность, существующую между сотрудником и выполняемой им работой. Многие исследования показывают, что смысл работы положительно влияет на нормальный психологический и эмоциональный настрой в организации.

Общая оценка

Она позволяет определить, в какой мере работник чувствует себя оцененным руководителем, коллегами и клиентами. Чувствовать себя оцененным – является важным источником, например, в борьбе со стрессом. Недостаточно полная оценка может отрицательно сказаться на удовлетворенности, мотивации и хорошем самочувствии в работе.

Полностью выполненная работа

Поставленные задачи могут быть выполнены полностью работником, который самостоятельно планирует свою работу, выполняет ее под свою ответственность и получает прямую оценку за ее результаты. Полностью выполненная задача мотивирует и упрочняет обязательства, взятые на себя работником.

Воодушевление, связанное с личной эффективностью

Это понятие касается того, в какой мере работники верят в то, что они действительно могут чем-то отличаться и

найти решение рабочей проблеме даже в трудных или сложных ситуациях. Такая убежденность является важным личным источником, позволяющим избежать стресса и, как правило, положительно сказывается на здоровье и благосостоянии.

Участие в принятии решений

Речь идет о возможности, предоставленной работникам предприятия активно участвовать в процессе принятия решений относительно их собственного положения. Возможность влиять и формировать свою собственную позицию положительно сказывается на благосостоянии работников. С одной стороны, участие означает, что можно использовать свои преимущества и получить новые полномочия, а с другой стороны, что можно способствовать в определении стрессовых рабочих условий и бороться с ними.

Взаимоотношения с руководством

Этот аспект касается отношений, существующих между работником и руководством. Речь идет об анализе того, в какой мере руководитель непосредственно отзывается о своих подчиненных относительно их результатов работы и оказывает им поддержку в случае необходимости. Здесь речь также идет об интересе, который он проявляет в отношении благосостояния своих работников, о проявлении им признания и об уровне своей близости с ними в личном порядке.

Развитие круга обязанностей

Здесь речь идет о возможности развития должностных обязанностей и углубления знаний. Данная концепция имеет отношение к невозможности или к небольшой возможности для работников использовать свои существующие должностные обязанности и приобрести новые.

Источник: Почта Швейцарии



Кампания в честь почтовой службы США (USPS)

Кампания, посвященная важной роли почтовой службы США (USPS) в жизни нации, получила активную поддержку Дэнни Гловера, голливудской звезды и политического активиста.



Актер Дэнни Гловер, бывший почтовый служащий, и его участие в кампании (Фото: Профсоюз почтовых служащих США)

**АВТОР:
ПАУЛА
ДЮПРАС-
ДОБИАС**

Новая общественная кампания, посвященная важной роли почты в сплочении различных групп населения страны, возглавлена более чем 60 активистами, которые представляют около 20 млн человек, представленных профсоюзами почтовых служащих, рабочих и общественными организациями. Возникновение Альянса за спасение государственной почтовой службы совпало со сменой руководства USPS.

Семья Дэнни Гловера, актера и политического активиста, работала в USPS. «Почтовая служба – это символ надежды, символ объединения. Почтовая служба наводит мосты там, где существуют социальные, расовые, географические и экономические барьеры,» – заявил Дэнни Гловер в рекламном ролике, снятом к началу кампании.

Резонанс

Дена Брискоу, почтовая служащая-афро-американка, проработавшая на почте 34 года, полностью может отождествить себя с тем, что говорил при открытии кампании Дэнни Гловер. Она из семьи с небольшим достатком, ей было 20 лет, у нее был четырехмесячный ребенок, когда она впервые

поступила на службу, получив среднее образование.

«Я была так рада работать на почте. Я слышала много интересного о почтовой службе, хотела быть частью крупной организации и федеральным служащим», – призналась она.

В 2001 году она служила в почтовом отделении в Вашингтоне, ДК, где двое ее коллег погибли из-за писем со спорами сибирской язвы. Она выступила от имени служащих центра сортировки в связи с этим происшествием, после чего ее назначили руководителем профсоюза. Как и многие ее коллеги, она очень обеспокоена теми изменениями, что происходят в государственной почтовой системе.

«У меня такое чувство, будто меня лишают гражданских прав», – призналась она. Тем не менее, создание Альянса придает ей силы. «Мы чувствуем, что мы не одни, что другим не безразлично», – добавила Дена.

Новое руководство

USPS – второй по величине работодатель в США. В ее состав входят примерно 635 тысяч служащих. Предполагается, что мораторий на закрытие почтовых учреждений закончится в апреле, и еще 82 из них могут быть закрыты в этом году. Новый почтмейстер Меган Бреннан вступила в должность в марте, став первой женщиной, руководителем почтовой службы. В своей речи при вступлении в должность она заявила, что основная задача почтовой службы заключается в том, чтобы успевать за происходящими изменениями. Меган Бреннан сама служила на почте последние 29 лет, ее отец проработал в почтовой службе 43 года, поэтому она с уверенностью говорила о том, что USPS должна пользоваться всеми возможностями, предоставляемыми рынком, ... инвестировать в современное использование данных и технологии, ... инвестировать в служащих, в совершенствование процессов, в инфраструктуру. PD



СМОТРИ ВЫСТУПЛЕНИЕ ДЭННИ ГЛОВЕРА
vimeo.com/119284262



Влияние почты на сознание

Ввиду необходимости повышения уровня коммерческой активности в письменной корреспонденции, почта Великобритании «Royal Mail» приступила при поддержке специалистов в области неврологии к реализации важной новой инициативы, цель которой – убедить коммерческие круги в ценности почты как средства связи с клиентами.

АВТОР:
КЭТРИН
МАКЛИН

В январе Royal Mail начала кампанию под названием MAILMEN, которая демонстрирует результаты целого ряда исследований, проводившихся в последние полтора года, изучавших клиентов и их отношения с почтой. К основным результатам, в частности, относится тот факт, что жители Великобритании не выбрасывают, а держат дома письма с рекламой в среднем 17 дней, и что реклама почтой вызывает в мозгу у клиентов более сильную реакцию, чем электронная почта или ТВ.

Маркетинг, или прямая почтовая реклама, в последние годы столкнулись с серьезными трудностями, поскольку торговые партнеры переводят свою рекламу на другие каналы связи, такие как социальные сети или электронная почта. При этом прямая почтовая реклама дает около 13 % от общего дохода Royal Mail Group и является важной частью ее коммерческой деятельности, как сообщает ее представитель Джеймс Иди, и кампания MAILMEN собирается продемонстрировать рекламодателям все преимущества прямой почтовой рекламы.

«Пока рекламное письмо путешествует по дому, оно предоставляет его обитателям массу возможностей познакомиться с маркой, напоминает им о ней и ее положительных сторонах, становится, в конечном счете, частью их жизни», – пояснил Джонатан Харман, начальник управления MarketReach, службы прямой почтовой рекламы Royal Mail.

Основные заключения

Углубленные исследования, озаглавленные «Частная жизнь письма» (The Private Life of Mail), использовали целый ряд подходов к исследованию взаимоотношений между клиентами и почтой, а также эффективности инвестиций рекламодателей. Исследование можно разделить на четыре части: конверт в доме, сердце, ум и кошелек. В разделе,

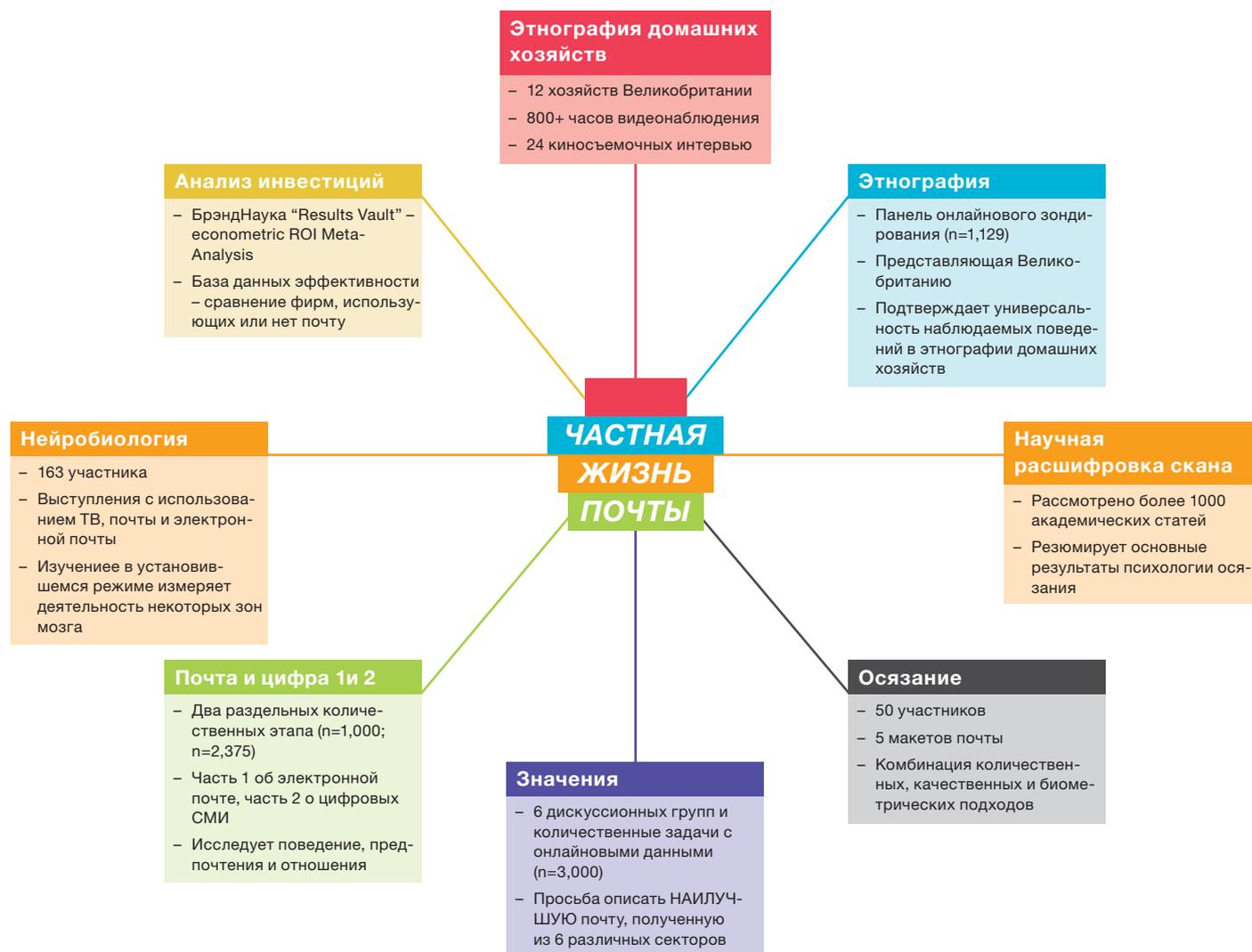
касающемся конверта в доме, Royal Mail исследовала важность письменной корреспонденции в быту. Были исследованы более 800 часов видеоматериала с камер видеонаблюдения, установленных в домах Лондона и Лидса. Целью было пронаблюдать за тем, как люди обращаются естественным образом с полученной ими почтой. Демографический разброс был значительным, в исследуемую группу входили и молодые семьи, и пары на пенсии. Их снимали около недели. Потом исследователи провели с наблюдаемыми интервью. Затем Royal Mail более подробно исследовала этот вопрос при помощи онлайн изучения 1129 человек.

Одним из основных выводов было то, что средняя продолжительность времени, когда письмо оставалось в доме: 17 дней для прямой почтовой рекламы, 38 дней, если реклама оставлена у дверей, и 45 дней для счетов. Кроме того, выяснилось, что почти четверть рекламных писем передаются друг другу и обсуждаются людьми, проживающими вместе.

По мнению компании, это означает, что каждое письмо почтовой рекламы имеет большое влияние, его видят неоднократно, часто в течении нескольких дней и даже недель.

Сила прикосновения

Другой важный вывод был сделан в части исследования, которое можно назвать «письмо в голове», когда Royal Mail использовала технику, применяемую в неврологии, под названием Типография стабильного состояния (Steady State Topography). 163 участника исследования носили комплект головных приборов, который замеряет уровни активности в мозгу. Исследователи изучали три конкретных области – вовлеченности, эмоционального накала и долгосрочной памяти в кодированном виде. Последнее замеряет, до какой степени мозг



Восемь направлений исследования о «частной жизни почты» (основанного на точке зрения почты Великобритании)

хранит информацию, что означает, что дальнейшее воздействие стимула вызовет более яркое воспоминание. Было отмечено, что физическое рекламное письмо вызывает более сильную реакцию в мозгу, чем электронная почта или телевидение, независимо от возраста человека.

«Это позволяет предположить, что наблюдаемый нами эффект может быть обусловлен и биологически, и культурно, потенциально являясь, таким образом, универсальным», – отметила в своем исследовании Royal Mail.

Экономический эффект

Royal Mail доказывает, что инвестирование в прямую почтовую рекламу целесообразно для компаний. В части исследования под названием «бумажник» рассматривались три проведенные в последние годы изучения, которые содержали большое число проектов. Royal Mail обнаружила, что эффективность инвестиций и на телевизионные, и на печатные кампании возрастала, когда использова-

лась и прямая почтовая реклама. В изучении отмечено, что письмо действует не только с точки зрения продаж и прямого ответа, но и по ряду других характеристик, включая дополнительный охват, эффективный прирост доли рынка, изменение марки и оплата за нового привлеченного клиента.

Кампания

По словам г-на Иди, кампания MAILMEN, скорее всего, продлится до июля. Гвоздем кампании стали публикации черно-белых фотографий – кадров из американского телевизионного сериала Mad Men и поддержка ее проведения людьми, известными в Великобритании в области рекламы и экспертами по маркетингу. Кроме того, новым клиентам предлагаются скидки.

Как сказал г-н Иди, к моменту написания этой статьи, несколько недель спустя после начала кампании, ее страницу в Интернете посетило более 12000 человек, в результате было назначено более 200 предварительных встреч с компаниями или агентствами по рекламе. Некоторые пользователи, не так часто посылающие письма, тем не менее с удовольствием ждут их получения. По словам Ника Роупа: «Вы будете разочарованы, если на свою столетнюю годовщину получите от Королевы электронное послание вместо телеграммы». **CM**



MAILMEN CAMPAIGN
mailmen.co.uk



Новые успехи использования платежной карточки, выпускаемой почтой Ботсваны (BotswanaPost)

АВТОР:
КЭТРИН
МАКЛИН

Превзойдя все ожидания, почта Ботсваны (BotswanaPost) зарегистрировала 103 000 пользователей новой услуги PosoCard, которая начала предоставляться с июля 2014 года. Это было многообещающим началом для почтового оператора Ботсваны, который старается разнообразить свои источники доходов. Около половины населения страны не имеют доступа к финансовым услугам. BotswanaPost хотела бы получать больше доходов от этих жителей, не охваченных банковской системой. «Широкие слои населения высказались за эту новую услугу, – говорит Ледоганг Бок, ответственная за вопросы стратегии и связи почты Ботсваны. – До сегодняшнего дня 90% владельцев платежных карточек используют эту новую услугу, тогда как предусматривалось, что ее пользователями будут 80%», – добавляет она.

На начальном этапе пуска в обращение платежной карточки PosoCard основными ее пользователями были работники Департамента социальной защиты, в частности ветераны мировой войны, пенсионеры и малоимущие в социально-экономическом плане слои населения. Вместо получения своих платежей после представления требуемых подтверждающих документов, они теперь могут использовать карточку PosoCard. Лица, получающие пособия в Департаменте социальной защиты, могут получить деньги по этой карточке по всей стране. При старой системе представления подтверждающих документов зачастую нужно было долго стоять в очереди в почтовом отделении. Эта карточка также позволила почте снизить расходы, так как нет больше необходимости печатать подтверждающие документы для 140 000 владельцев данной карточки.

Одной из самых интересных характеристик карточки является ее защищенность по сравнению с подтверждающими документами. На карточке PosoCard имеется отпечаток пальцев владельца, что требуется ему при ее использовании для осуществления платежей. По словам работников почты Ботсваны, в старой системе лицо, представившееся в качестве родственника, могло получить деньги.

«Мы повысили степень защищенности для сокращения до минимума мошенничества и гарантирования осуществления платежей законным владельцам», – говорит Ледоганг Бок.

Помимо этого, PosoCard является в некоторой мере депозитным счетом. Вместо снятия всей суммы со счета, как это делалось раньше, владельцы этой карточки могут оставить часть их денег и снять остальную часть позднее. Предусматривается начать предоставление других услуг с использованием PosoCard, позволяющих ее владельцам оплачивать счета за коммунальные услуги или покупки в магазине.

В связи с тем, что карточка используется по всей стране, почта признает некоторые трудности при регистрации пользователей по причине распространения этой услуги на отдаленные районы и кочевого образа жизни некоторых ее владельцев.

Карточка PosoCard расширяет свое присутствие в мировом масштабе, завоевывая свое применение от Ботсваны и до Перу, так как она позволяет оплачивать социальные услуги в рамках более доступной финансовой системы. По мнению экспертов, именно такие технологии, как мобильная связь и терминалы пунктов продажи делают возможным такое развитие. Почтовые операторы играют важную роль в рамках финансовой доступности, так как они предоставляют широкий спектр услуг, начиная от счетов сберегательной кассы и международных переводов денежных средств и до оплаты страховок и государственных перечислений, осуществляемых на благо граждан страны. Согласно изучению, проведенному ВПС, 1,5 миллиарда людей имеют доступ к основным финансовым услугам благодаря почтовым операторам. Эти финансовые услуги открывают перед почтовыми операторами новые возможности получения доходов, которые всегда желательны, учитывая снижение объемов письменной корреспонденции.

Ледоганг Бок говорит: «Почта Ботсваны изучает новые возможности, предоставляемые благодаря использованию карточки PosoCard, которые будут впоследствии внесены в проект». **СМ**



Почта Филиппин (PHILPost): новое почтовое удостоверение личности

АВТОР:
ЭММАНЮЭЛЬ
ДЮХ

С ноября 2014 года в 260 центральных почтовых отделениях страны почтовое предприятие Филиппин (PHILPost) выдает обновленные почтовые удостоверения личности. Эти пластиковые удостоверения включают электронную защиту, основанную на биометрических данных владельца, и имеют формат кредитной карточки. Они заменили старые удостоверения, изготовленные из пластифицированной бумаги, которые можно было легко подделать и воспроизвести, в связи с чем многие банки и государственные учреждения отказывались их принимать в качестве имеющих юридическую силу удостоверений.

«Почтовое удостоверение личности предоставляет гражданам, оказавшимся в неблагоприятных обстоятельствах, лучший доступ к государственным услугам и равенство в успехе», – сказала Жозефина Дела Крус, руководительница PHILPost, и добавила, что каждый может иметь это удостоверение, которое тем самым является фактором общественной интеграции. Затем она объяснила, что почтовое удостоверение личности полезно даже для людей, имеющих работу: «Все филиппинцы для заключения крупных транзакций, в частности для открытия банковского счета, инкассирования чека или получения паспорта, должны представлять более одного действующего удостоверения личности».

Четыре миллиона удостоверений

В течение года PHILPost уже выдала около двух миллионов удостоверений личности. Отныне около четырех миллионов филиппинцев уже используют это удостоверение в качестве основного официального документа, признанного важными учреждениями и удостоверяющего личность и адрес проживания. Департамент иностранных дел принимает его при процедуре запроса паспорта. По словам Жозефины Дела Крус, государственные или частные учреждения также его признают при осуществлении транзакций.



Даже руководительница почты имеет такое удостоверение (Фото: PHILPost)

PHILPost направляет удостоверение личности по адресу получателя, приславшего просьбу о желании его получить, и взимает плату в размере 414 песо, включая 12% НДС и почтовые расходы, т.е. сумму, которая намного меньше первоначальной, равнявшейся 700 песо. Руководительница отметила: «Мы не гонимся за прибылью. PHILPost зарабатывала деньги и при старом удостоверении личности, но мы его заменили новым и усовершенствованным вариантом, чтобы лучше обслуживать наших граждан».

В рамках партнерского контракта «государственный-частный сектор» корпорации Filmetrics Corporation было поручено разработать инфраструктуру. PHILPost получает часть прибыли за каждое выданное удостоверение. Первоначальная стоимость развертывания инфраструктуры в национальном плане равнялась приблизительно 100 миллионов песо. Новое удостоверение личности превратится в гибкую чип-карточку для осуществления банковских транзакций. **ED**



Свежесть с доставкой на дом

АВТОР:
КЭТРИН
МАКЛИН

Австрийская почта нашла средство сохранения как температуры, так и низкой цены на бакалейные продукты, пересылаемые в онлайн-режиме, что делает зарождающийся в Австрии рынок доставки продовольственных товаров привлекательным для почтового оператора.

Проект Food4all@home, реализация которого началась в 2013 году через оптовую сеть бакалейных продуктов Pfeiffer Handelsgruppe и другими партнерами, имел в частности целью определить, можно ли осуществлять доставку продуктов без использования дорогостоящих рефрижераторов. Решением оказалось использование изотермических контейнеров из пенообразного полипропилена емкостью в 48 литров, которые защищают продукты как от жары, так и от холода. Как и в холодильнике, температура внутри контейнера поддерживается в течение 48 часов на уровне между 2 и 8 градусами Цельсия. Неэлектрические охлаждающие элементы позволяют сохранять в свежем состоянии продукты, даже если они не помещаются сразу же в холодильник. Такая гибкость упрощает жизнь потребителей, которым больше не нужно оставаться дома в ожидании поступления их заказа.

В рамках проекта Food4all@home бакалейный магазин Unimarkt сети Pfeiffer Handelsgruppe с ноября 2014 года осуществляет доставку продуктов в Верхней Австрии в сотрудничестве с австрийской почтой. Более 600 000 домашних хозяйств направляют свои заказы на продукты, используя интернет-адрес <http://shop.unimarkt.at>.

По словам Катрин Шраммель, представительницы почтового оператора, до сегодняшнего дня реакция клиентов была в основном положительная. «Австрийская почта убеждена, что доставка продуктов, заказанных через Интернет, будет быстро развиваться в предстоящие годы, что изменит коренным образом логистическую продовольственную сеть», – сказала она.

По словам представителей австрийской почты, благодаря проекту Food4all@home были внесены и другие улучшения в доставку продуктов. В Линце почтовый оператор может произвести непосредственно доставку в тот же день, если заявка поступила к нему до 21 часа. В других частях Верхней Австрии продукты доставляются на следующий день, либо же клиенты могут сами сходить за ними в ближайший к ним магазин Unimarkt.



Этот контейнер сохраняет в свежем состоянии продукты в течение 48 часов (Фото: Австрийская почта)

В рамках проекта Food4all@home с использованием RISC-процессора было разработано имитирование доставки в последнюю минуту, когда учитывался реальный трафик момента. Это позволило австрийской почте оптимизировать маршрут доставки, а, следовательно, и гарантировать клиенту быструю доставку в час пик. Другой партнер-участник проекта, представители Штайрского университета прикладных наук Верхней Австрии, рассмотрели различные факторы, в частности, эксплуатационную осуществимость модели, ее утверждение на рынке и ее эффективность.

Доставка товаров стоимостью более 40 евро из магазина Unimarkt производится бесплатно. Доставка товаров на сумму от 20 до 40 евро стоит 4,90 евро и 9,90 евро – на сумму ниже 20 евро. Дополнительная сумма в размере 4,90 евро взимается за доставку в тот же день. Клиенты могут расплачиваться кредитными карточками или посредством перечислений со счета. Кроме того, они могут производить оплату посредством системы PayPal или по представленному счету.

По словам Катрин Шраммель, сотрудничество с Pfeiffer Handelsgruppe не является эксклюзивным, так как возможно и предусматривается сотрудничество и с другими партнерами. **см**



ЗАКАЗЫВАЙТЕ В АВСТРИИ ПРОДУКТЫ В ОНЛАЙНОВОМ РЕЖИМЕ shop.unimarkt.at



Назначенный бельгийский оператор (bpost) представляет предложение о покупке румынской почты

АВТОР:
ЭММАНЮЭЛЬ
ДЮХ

Назначенный оператор Бельгии (bpost) представил в факультативном порядке предложение о покупке 51% акций румынской почты. Предложение было подтверждено Пьет Ван Спейбруком, официальным представителем бельгийского оператора, который не мог больше ничего сообщить. Оператор bpost оказался единственным представившим предложение, которое соответствовало критериям процесса приватизации.

Решение о приватизации почты Румынии является частью плана продажи государственных предприятий, обсуждаемого правительством с Международным валютным фондом и другими международными финансовыми организациями в рамках глобального соглашения, подписанного в 2009 году в целях стимулирования экономики страны. Почтовый оператор начал процесс мониторинга, который направлен на сокращение многолетней задолженности и поиска частных инвесторов.

«Процесс приватизации румынской почты не является операцией по спасению – это скорее благоприятный случай для крупного инвестора с его масштабными планами развития страны, которая имеет хороший потенциал стать региональным лидером почтовых служб и перевозки посылок», –

заявила Космина Круатору, официальный представитель румынской почты.

В настоящее время 75% акций румынской почты принадлежит государству, остальная часть находится в руках общественного фонда. «Соглашение должно позволить румынскому оператору получить необходимые инвестиции и развиваться, – говорит Круатору». Как утверждают представители почты: «Благодаря этому соглашению будут предоставлены финансовые ресурсы, необходимые для модернизации предприятия, оборудование, что превратит его в высокопроизводительного оператора. Это поможет ему упрочить и увеличить свои доли базовых услуг на рынке, диверсифицировать свою модель предприятия и адаптироваться к технологиям растущей коммерческой деятельности».

Начало процесса приобретения в 2014 году принесло предприятию доход в размере 16 миллионов евро (19 миллионов долл. США), которое потеряло 6,6 миллиона евро в 2013 году. Сеть румынской почты насчитывает 5 600 почтовых отделений. Для снижения издержек и сохранения рентабельности предприятие должно сократить 32 000 рабочих мест, то есть сократить рабочую силу на 12%. ED

В 2014 году швейцарцы истратили миллиарды франков на покупки через Интернет

АВТОР:
ФАРЬЯЛ
МИРЗА

В 2014 году швейцарские покупатели истратили на покупки через Интернет 6,7 миллиарда швейцарских франков, что на 7,2% больше, чем в 2013 году. Львиная доля, т.е. 1,46 миллиарда, приходится на электронные продукты широкого потребления. Вторая категория продуктов – это модные товары и обувь, которые были проданы на сумму 1,34 миллиарда швейцарских франков.

В общем около 4,9 миллиарда франков были потрачены частными лицами в рамках осуществления ими транзакций «от предприятия к частному лицу». Благодаря онлайн-аукционам и рынкам было продано товаров на сумму 850 миллионов франков, тогда как 900 миллионов было истрачено через трансграничные сайты.

Крупные транжиры

Несмотря на популярность онлайн-торговли лишь 12% клиентов произвели оплату кредитными карточками или через платежную онлайн-систему PayPal. Характерной чертой швейцарцев является то, что более 80% из них оплачивают счет после получения товара.

В стране, насчитывающей около 8 миллионов жителей, эти результаты свидетельствуют о растущем желании потребителей использовать электронную торговлю. Согласно данным исследовательской корпорации GfK, весь рынок розничной торговли Швейцарии оценивается в 98,1 миллиарда швейцарских франков. Эта корпорация провела последнее анкетирование за счет Швейцарской ассоциации торговли почтой (VSV) и почты Швейцарии.

Число посылок

В анкетировании приняли участие 140 членов VSV и 117 других розничных торговцев. Согласно данным Веб-сайта этой ассоциации, она представляет более 200 розничных онлайн-торговцев в Швейцарии, то есть 60% национальных продаж предприятий частным лицам. Отмечено также, что в этом объеме 25% относится к посылкам швейцарской почты. FM



ФРАНЦИЯ

ПОЧТА ФРАНЦИИ «LA POSTE» сообщила, что за весь 2014 год чистый доход снизился на 17,7% и составил 513 миллионов евро (576 миллионов долл. США), что было связано с отдельными расходами и более высокими налогами на доходы. Доходы выросли на 2,1% и составили 22,16 миллиарда евро за счет увеличения числа доставок посылок GEOPOST.

ГЕРМАНИЯ

НЕМЕЦКАЯ ПОЧТА «DEUTSCHE POST DHL» инвестирует 114 миллионов евро (130 миллионов долл. США) в строительство новой транзитной платформы в аэропорту Брюсселя. Тем самым DHL утроит свою возможность экспедирования, так как объем международных экспресс-отправлений постоянно возрастает. Благодаря данной платформе к 2020 году будет создано 200 рабочих мест.

ИСЛАНДИЯ

ИСЛАНДСКАЯ ПОЧТА (LA POSTE ISLANDAISE) только что ввела в действие национальную сеть камер хранения посылок для клиентов, заказывающих товары по Интернету. Камеры хранения, имеющие названия Póstbox, установлены в крупных городах и на заправочных станциях.

ЯПОНИЯ

Онлайновый торговец **RAKUTAN**, Inc, сотрудничает с японской почтой для начала в 2015 году предоставления новой услуги доставки отправок в камеры хранения. **ЯПОНСКАЯ ПОЧТА «LA POSTE JAPONAISE»** будет доставлять посылки Yu-Pack в камеры хранения в 30 пунктах Токио, в частности в почтовые отделения. Клиенты будут иметь возможность выбирать место, в котором они смогут забрать свои посылки.

ИНДОНЕЗИЯ

В Индонезии клиенты получают быстрее свои онлайн заказы, используя торговую площадку Алиэкспресс (**ALIEXPRESS**), находящуюся в партнерстве с почтами Сингапура (**SINGPOST**) и Индонезии (**POS INDONESIA**). Теперь время пересылки отправок между Китаем и Индонезией займет только две недели вместо более 35 дней, как это было раньше.

ИТАЛИЯ

В рамках программы сокращения выхлопов углекислого газа итальянский филиал **DHL** оснащает свой автомобильный парк электрическими автомобилями **NISSAN**. Предприятие DHL заказало 50 электрических автомобилей e-NV200, модель которых начала выпускаться в 2014 году. Они будут доставлять почту в основных городах Италии.

НИДЕРЛАНДЫ

Благодаря новому логистическому центру

почты Нидерландов **«POSTNL»**, расположенному на периферии города, муниципалитет Делфта надеется сократить количество грузовиков доставки, проезжающих через центр города. Посылки будут складироваться в этом логистическом центре, а затем будут доставляться на электромобилях через центр города Делфт.

Доход почты Нидерландов **«POSTNL»** составил в 2014 году 226 миллионов евро (254 миллиона долл. США) по сравнению с убытком в 170 миллионов евро в 2013 году. Доходы выросли на 2 % и составили 4,24 миллиарда евро. За счет посылок доходы должны увеличиться в 2015 году, тогда как объем письменной корреспонденции снижается.

СЕВЕРНАЯ ЕВРОПА

Почтовый оператор Швеции и Дании **«POSTNORD»** сообщил о снижении в 2014 году на 42% своих чистых доходов, составивших 176 миллионов шведских крон (20,9 миллиона долл. США), что было связано с реструктуризацией и другими обязательствами. Доходы выросли на 1% и составили 39,95 миллиарда шведских крон.

РУМЫНИЯ

В январе почта Румынии **«LA POSTE ROUMAINE»** сообщила об оснащении своего автомобильного парка спутниковой системой навигации (GPS). Инвестиции на сумму 400 000 евро (455 441 долл. США) являются частью плана модернизации румынской почты. Это решение должно снизить издержки, связанные с топливом автомобилей, их обслуживанием и дополнительными часами работы водителей.

СИНГАПУР

ПОЧТА СИНГАПУРА «SINGPOST» отмечает по-прежнему свой успех. В третьем налоговом квартале, закрывшемся 31 декабря, сингапурская почта отметила рост своих доходов на 7,3%, что составило сумму в 42,2 миллиона сингапурских долларов (31,1 миллиона долл. США). Доходы выросли на 7,6% и составили 239,6 миллиона сингапурских долларов.

SINGPOST развивает свою логистическую деятельность посредством покупки 90% акций новозеландской фирмы **FAMOUS PACIFIC SHIPPING (NZ) LIMITED**. Это позволит почте Сингапура внедриться в Новую Зеландию. Famous PACIFIC предлагает свои услуги по перевозке авиа и морских грузов в семь стран.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Предприятие **PARCELFORCE WORLDWIDE** расширяет свой спектр электронных услуг. Услуга Parcelforce Select позволяет онлайн-торговцам предлагать больший спектр доставки. Отсутствующие клиенты могут

потребовать, чтобы заказ был размещен в определенном месте или у его соседа.

КОРОЛЕВСКАЯ ПОЧТА «ROYAL MAIL» раскрыла свои планы относительно своего нового решения, касающегося доставки, предназначенной для продавцов **EBAY**. Благодаря сервису Click & Drop эти продавцы могут покупать виньетку оплаты и распечатывать ее одним щелчком мыши вместо того, чтобы вручную переносить адрес на каждую посылку. Они могут использовать **PAYPAL**, а также кредитные карточки для оплаты данной услуги.

США

Рост расходов американской почты **«UNITED STATES POSTAL SERVICE (USPS)»** уничтожил доходы первого налогового квартала 2015 года. Тем самым для оператора были зарегистрированы новые убытки. Эти убытки составили 754 миллиона долларов США за квартал на 31 декабря 2014 года по сравнению с 354 миллионами прошлого года.

В то время как объемы писем сокращаются, USPS надеется на получение новых доходов за счет повышения тарифов по пересылке международных отправок. USPS хотела бы их увеличить на 6,8% в отношении приоритетной международной почты и на 6,7% на почту Priority Mail Express.

В январе предприятие **FEDEX** закупило **GENCO DISTRIBUTION SYSTEM INC.** для укрепления своей логистической деятельности. Genco, являющийся одним из основных поставщиков логистических услуг в Северной Америке, обрабатывает более 600 миллионов отправок, возвращаемых каждый год известными брендами. В Genco работают более 11 000 человек на 130 сайтах.

В связи с ростом покупок по случаю праздничных дней «Благодарения» и «Рождества» предприятие **UPS** будет предоставлять дополнительные услуги в этот период. В четвертом квартале 2014 года оно доставило 1,3 миллиарда посылок, т.е. на 8,1% больше, чем в предыдущем году. Чистые доходы по этому периоду упали на 61% и составили 453 миллиона долларов США.

В январе **ASENDIA USA**, являющееся совместным предприятием **ПОЧТЫ ШВЕЙЦАРИИ** и **ФРАНЦИИ**, начало свое сотрудничество с предприятием электронного бизнеса **SHIPSTATION**, которое предлагает программное обеспечение по экспедированию, позволяющее онлайн-торговцам управлять, обрабатывать и пересылать заказы. По мнению ASENDIA, его клиенты смогут быстрее пересылать свои посылки.

Составила: Кэтрин Маклин



Red-crowned Cranes, 0,58 €, France

Postage stamps ... get real!

World Numbering System (WNS)

Find every official and legitimate postage stamp produced by the world's issuing authorities and gain easy access to online philatelic stores worldwide.

www.wnsstamps.post – For the love of philately



UPU | UNIVERSAL
POSTAL
UNION

The World Numbering System is managed by the World Association for the Development of Philately, part of the Universal Postal Union.

TOGETHER



Photo credit: Janeth Rodriguez-Garcia - Preiser/figurines; Jack & Bill - Design: marafrey

POSTAL AND LOGISTICS SOLUTIONS

Your postal object processing activities require expertise and flexibility. We understand this reality and put all of our know-how at your disposal. Together, we can implement customised solutions to achieve your objectives.

Building the future – Together.

www.solystic.com

