

وضع الأسس السليمة: تحديث الخدمات البريدية استجابة لمتطلبات عصر التجارة الإلكترونية

ستتخذ البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي، البالغ عددها ١٩٢ بلداً، خلال المؤتمر البريدي العالمي الثامن والعشرين، الذي سيعقد في دبي، قرارات رئيسية لتعزيز الشبكة البريدية العالمية وتقديم خدمة أفضل لزبائن التجارة الإلكترونية العابرة للحدود. ويقدم الاتحاد البريدي العالمي ثلاث خطط متكاملة تمثل معاً تحديثاً للمنتجات والأجور ونوعية الخدمة على امتداد شبكته العالمية:

- خطة المنتجات المتكاملة
- خطة الأجور المتكاملة
- الخطة المتكاملة لنوعية الخدمة

وتتيح هذه الخطط مجتمعة خارطة طريق موحدة للحفاظ على تقديم خدمات بريدية ميسورة التكلفة وموثوقة وتركز على الزبائن في اقتصاد رقمي متزايد. وبذلك، فهي تعزز أيضاً استدامة الخدمة الشاملة للشبكة البريدية.

السبب في أهمية هذا الأمر:

- تدفقات البريد الدولي في طور التحول من المستندات إلى البضائع.
- رزم التجارة الإلكترونية الخفيفة الوزن تفسح المجال أمام البعثات الأثقل وزناً والتي يكون التعامل معها أكثر صعوبة وأكثر كلفة.
- البائعون الإلكترونيون يلجؤون إلى نماذج وشركاء توزيع بديلين يوفرون الرؤية الواضحة والمرونة والأسعار المعقولة التي يتوقعها الزبائن.
- انخفاض كميات البريد يشكل تحدياً أمام استدامة الخدمات البريدية الشاملة.

خطة المنتجات المتكاملة: منتجات بريدية صالحة لتحقيق الغرض المتوخى

تضع خطة المنتجات المتكاملة تصوراً جديداً لحافظة المنتجات البريدية للاتحاد البريدي العالمي من أجل الاستجابة على نحو أفضل لظروف السوق المتغيرة وتقديم خدمات أفضل لزبائن التجارة الإلكترونية الحاليين. وستعمل خطة المنتجات المتكاملة للفترة ٢٠٢٦-٢٠٢٩ على ما يلي:

- استكمال عملية الانتقال إلى التصنيف على أساس المحتوى: تُصنّف جميع المنتجات البريدية حسب المستندات أو البضائع لتعكس التركيبة المتغيرة للتدفقات البريدية الدولية. وهذا يجعل عمليات المعالجة والتفتيش الأمني أكثر كفاءة.
- التركيز على الزبائن ومتطلبات التجارة الإلكترونية: صُممت المنتجات لتلبية احتياجات البائعين الإلكترونيين والمشتريين الذين يطالبون بوضوح الرؤية والملاءمة وخدمة التوزيع المدفوع الرسوم ويُسر خدمة الإعادة والتحكم في كيفية توزيع بعائتهم (في محل الإقامة أو المكتب أو الخزائن أو التسليم إلى الجيران أو صناديق البريد المشتركة وما إلى ذلك).
- التركيز على تحسين الخدمات والامتثال لخصائص الخدمة: صُممت المنتجات بما يتوافق مع متطلبات سلسلة الإمدادات، وتستند إلى نهج قائمة الخيارات بحيث يحصل الزبائن على مجموعة من مستويات الخدمة والخصائص الاختيارية.

- **الاستفادة من التكنولوجيا والرقمنة:** تدمج استخدام التكنولوجيات الرقمية الذكية والبيانات الضخمة في تصميم الخدمات البريدية ومعالجتها التشغيلية لتعزيز جاذبية المنتج وتجربة الزبائن والكفاءة التشغيلية.
- **مراعاة الاستدامة البيئية في تقديم الخدمات البريدية:** دمج الممارسات المستدامة في الخدمات البريدية المادية (التغليف المراعي للبيئة وإعادة التدوير والنقل الفعال من حيث الطاقة والحد من النفايات، إلخ.) لتعزيز ولاء الزبائن وتحسين قيمة العلامة التجارية وضمان الميزة السوقية على المدى الطويل.
- **ضمان التنفيذ التدريجي للتغيرات في المنتج:** تدعم التنفيذ التدريجي للتغيرات في تصميم المنتج وخصائصه ومواصفاته، مما يسمح بتجويد القدرات والعمليات لضمان اعتماده بالكامل من جانب جميع أعضاء الاتحاد البريدي العالمي.

خطة الأجور المتكاملة: أجور بريدية منصفة ومستدامة

تمثل خطة الأجور المتكاملة ونظام الأجور المتكامل المرتبط بها تحديثاً للطريقة التي يدفع بها المستثمرون المعيّنون لبعضهم البعض تكاليف معالجة وتوزيع البعثات الدولية. ويُرسى نظام الأجور المتكاملة المقترح للفترة ٢٠٢٦-٢٠٣٠ نظاماً أكثر إنصافاً وشفافية واستدامة يتكيف مع التكاليف الفعلية لمعالجة البريد، مما يُبقي أسعار الخدمات البريدية الشاملة في متناول الجميع، مع تعزيز القدرة التنافسية لقطاع البريد في مجال التجارة الإلكترونية العالمية.

الإصلاحات الرئيسية:

- **التكامل:** استجابة للالتزام طويل الأمد بنظام أجور يراعي ظروف كل بلد فيما يتصل بالرسائل والرزم الصغيرة، سَتُستكمل عملية انتقال المجموعة المتبقية من البلدان إلى نظام الأجور المستهدف بحلول عام ٢٠٢٧.
- **الدقة:** مُقاسة دقيقة ومنصفة من خلال:
 - **الأجرة على أساس المحتوى:** سَتُفصل المستندات عن البضائع وتُطبق أسعار خاصة بمحتويات البعثات، مما يضمن أن تعكس أجورها التكاليف الفعلية للمعالجة والتوزيع.
 - **الأجرة بحسب كل بعثة:** يُقترح اتخاذ خطوات مهمة لتعزيز عملية الانتقال من المتوسطات القائمة على الوزن الإجمالي إلى حساب التكاليف على نحو أكثر دقة على أساس كل بعثة بالنسبة إلى الرزم الصغيرة، التي تُستخدم عادةً لنقل بضائع التجارة الإلكترونية.
- **التحديث:** سيتمكن المستثمرون البريديون تدريجياً من الإعلان ذاتياً عن الأسعار المطبقة على الطرود الواردة بالاستناد إلى تعريفاتهم المحلية المطبقة على الخدمات المماثلة - على غرار النهج المتبع فيما يتعلق بالأسعار المطبقة على الرزم الصغيرة.
- **تحسين نوعية الخدمة:** من شأن ربط الأداء في مجال التوزيع بالأجور أن يُحفز التوزيع الموثوق وحسن التوقيت للطرود، كما هو الحال بالفعل بالنسبة إلى الرسائل والرزم الصغيرة.
- **المواءمة والاتساق:** سَتُحدد أجور جميع البعثات التي تحتوي على بضائع استناداً إلى منهجية مرتبطة بأسعار الخدمة المحلية المنطبقة في البلدان الأعضاء.
- **الإدماج:** يضمن القدرة على تحمل التكاليف واستفادة جميع الأعضاء من هذه الخدمة استفادة منصفة، بمن فيهم أولئك الذين لديهم تدفقات بريدية دولية متدنية أو الذين حددوا تعريفات مرجعية محلية منخفضة لأسباب اجتماعية.

الخطة المتكاملة لنوعية الخدمة: الارتقاء بمعايير الخدمة

تعتبر الخطة المتكاملة لنوعية الخدمة أول خطة شاملة لتعزيز نوعية الخدمة البريدية على الصعيد العالمي، لا سيما فيما يتعلق بعمليات توزيع بعائث التجارة الإلكترونية. ومن خلال تحديث أدوات قياس النوعية وتحسينها، تعزز الخطة المتكاملة لنوعية الخدمة ثقة الزبائن وتحسن موثوقية أوقات التوزيع وتدعم القدرة التنافسية للشبكة البريدية العالمية.

العناصر الرئيسية:

- قياس النوعية وإعداد التقارير بشأنها بطريقة منسقة: نظام موحد لتقييم الموثوقية على مستوى جميع البعائث التي تحتوي على بضائع.
- أحداث التتبع الإضافية: زيادة إلزامية في عمليات المسح الضوئي، مما يتيح رؤية واضحة تماماً للزبائن على طول سلسلة الإمدادات من البداية إلى النهاية.
- الحوافز المرتبطة بالأداء: تربط خصائص الخدمة الجديدة أجرة المستثمر بنوعية الخدمة وإمكانية التنبؤ بها.
- التحسين المستمر: تتيح المنهجية المتكاملة لإدارة نوعية الخدمة للبلدان الأعضاء ومستثمريها البريديين طريقة لتحديد مواطن الضعف وتنفيذ الحلول ورصد التحسينات.
- منح شهادات الاعتماد: سيُصنف المستثمرون البريديون وفقاً لتقديرات الجدارة من حيث نوعية الخدمة المستندة إلى مؤشرات الأداء الرئيسية، بما يثري المؤشر العالمي للتنمية البريدية (2IPD) للاتحاد البريدي العالمي ونظام الجوائز الخاص به.

خارطة طريق موحدة

- تفصي خطة المنتجات المتكاملة وخطة الأجور المتكاملة والخطة المتكاملة لنوعية الخدمة، مجتمعةً، إلى تحقيق هدف الاتحاد البريدي العالمي المتمثل في وضع الأسس السليمة من خلال:
- تقديم منتجات حديثة ومرنة تتوافق مع احتياجات الزبائن.
 - ضمان أجور منصفة ومستدامة تعكس التكاليف الفعلية.
 - الارتقاء بمعايير النوعية لتلبية متطلبات التجارة الإلكترونية العالمية.

وتضمن هذه الإصلاحات استمرار الشبكة البريدية الدولية للاتحاد البريدي العالمي في تقديم خدمات موثوقة وميسورة التكلفة وعالمية - كما هو الحال منذ أكثر من ١٥٠ عاماً - مع تجهيزها لتستجيب لمتطلبات العصر الرقمي وعصر التجارة الإلكترونية.