

UNION POSTALE

сентябрь 2007

События, которые приводят
почтовый сектор в движение



ВПС – специализированное
учреждение ООН

3



Экомобилям – зеленый свет!

КАКУЮ ВЫГОДУ ПОЛУЧАТ НАЦИОНАЛЬНЫЕ ПОЧТОВЫЕ СЛУЖБЫ ОТ ТЕХНОЛОГИЙ БУДУЩЕГО?

«PosTech 2007» – единственная всемирная почтовая конференция, в центре внимания которой будут находиться вопросы, относящиеся к новому поколению технологии и ее воздействию на инфраструктуру. Созидать будущее почтовой индустрии будут свыше 400 наиболее влиятельных высших руководителей почты во всем мире.

● 2-х дневная конференция с участием всемирно известных докладчиков, включая:

- бывшего премьер-министра Новой Зеландии
- бывшего заместителя премьер-министра Малайзии
- директора Европейской комиссии
- генерального директора ВПС
- директора по эксплуатации Американской ассоциации директ-маркетинга
- директора Всемирного банка

Среди других докладчиков: старшие директора/вице-президенты следующих компаний и организаций: IBM • Oracle • Microsoft • Dell • Siemens • Cisco Systems • Hewlett Packard • Western Union • Почтовая служба США • Японская почта • La Poste • Саудовская почта • DHL Global Mail • Ройал Мейл • Почта Эмиратов

● Семинары-практикумы по технологическим вопросам:

- Эксплуатационные технологии • Географическое позиционирование
- административные услуги • Финансовые услуги



1-ая Международная конференция по почтовой информационной технологии
14 и 15 ноября 2007 года

Отель «Хилтон», Джедда
Королевство Саудовская Аравия

Бронирование мест для делегатов:

events@triangle.eu.com

Для вашей рекламной деятельности:

nigel.ashton@triangle.eu.com

Контактный телефон: +44 (0)1628 642 910

www.postech2007.com Skype: [triangle.events](https://www.skype.com/en/contacts/triangle/events)

Partners and sponsors:



Содержание



Только на одну отрасль транспорта приходится четверть от общего объема выбросов CO₂ в мире. Почтовые службы, широко использующие грузовики, мотоциклы и самолеты для ежедневной доставки отправлений, начали некоторое время тому назад «зеленую» революцию, чтобы прийти на помощь нашей задыхающейся планете.

| | |
|------------------------|---|
| Новости вкратце | 4 |
| Обзор деятельности ВПС | 5 |
| Предисловие | 5 |

| | |
|--|----|
| Заглавная статья | |
| Экомобилям – зеленый свет! | |
| Благодаря более экологичному почтовому сектору жителям планеты будет легче дышаться. | 10 |

| | |
|--|----|
| Неужели все это делает почта? | |
| Современные почтовые службы доставляют не только письма и посылки. Их деятельность распространяется и на другие сектора: продовольствие, здравоохранение, коммунальные услуги и т.д. | 15 |

| | |
|--|----|
| Почтовая служба Либерии: восставшая из пепла | |
| Либерийцы восстанавливают разрушенную войной экономику и возлагают большие надежды на участие в этом процессе почтовой службы. | 18 |

| | |
|---|----|
| Микросхемы для макросистемы | |
| ВПС стремится определить наиболее доступную для всех стран технологию RFID и разработать международные стандарты. | 23 |

| | |
|--------------------|----|
| Редакционная почта | |
| Мнения читателей | 27 |

| | |
|---|----|
| Интервью | |
| Инновации по-испански | |
| Для Хосе Дамиана Сантьяго Мартина новые технологии являются основополагающим фактором, определяющим будущее Correos Espa a. | 28 |

| | |
|--|----|
| Обзор печати | |
| Сообщения о деятельности почты во всем мире. | 33 |

сентябрь 2007

Почтовый союз
Международное бюро
Всемирный почтовый союз
Почтовый ящик
3000 БЕРН 15, ШВЕЙЦАРИЯ

Телефон: +41 31 350 33 10
Телефакс: +41 31 350 31 77
Электронная почта: rheal.leblanc@upu.int

www.upu.int
Почтовый союз публикуется с 1875 г.

Начальник канцелярии, директор по вопросам связи и информации:
Джулиана Нел

Главный редактор: Реал Леблан
Заместитель редактора: Жером Дойчманн
Сотрудники: Эмманюэль Деонна, Грэм Ли.
Секретарь редакции: Жизель Корон
Графическое оформление: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)
Типография: Benteli Hallwag AG, Берн (Швейцария)
Подписка: publications@upu.int

Выраженные в статьях мнения необязательно совпадают с мнениями ВПС. Перепечатка материалов, содержащихся в этой публикации, разрешается со ссылкой на: © Union Postale (ВПС)

Новости вкратце

Специальные доставки для Гарри Поттера



Не припомню, чтобы когда-нибудь в истории почты почтальоны всего мира доставляли в один и тот же день столько оригинальных изданий книг, заказанных через Интернет. Книга эта о новых приключениях Гарри Поттера, а само событие имело место в субботу, 21 июля. В этот день почтовики многих стран доставили свыше 2,4 миллиона экземпляров седьмого, последнего тома книги о Гарри Поттере на английском языке. Почтовая служба США доставила 1,8 миллиона экземпляров, а британская почта – 600 тысяч. По сообщению «Ройял Мейл», каждая 43 семья в стране получила эту книгу по почте. В Канаде через почтовую сеть прошли 80 тысяч экземпляров. Специальные доставки осущест-

вили также почтовые службы Франции и Швейцарии.

С момента выхода первой книги в 1997 году электронная торговля непрерывно развивалась, а почта становилась ключевым звеном в цепи доставки. С 2004-го по 2005-й год общий объем обычных посылок внутренней и международной служб увеличился на 11% и составил 6 миллиардов штук. В ближайшие месяцы почта будет продолжать участвовать в поттермании, поскольку книга выйдет и на других языках. Так, германские и швейцарские почтальоны будут доставлять переведенную на немецкий язык книгу «Гарри Поттер и роковые мощи» в ночь на 27 октября, с полуночи до 2 часов утра. RL

Цифра

63 000 000

Оле! Барселона принимает выставку «ПОСТ-ЭКСПО-2007»

POST-EXPO 2007
2, 3, 4 October Barcelona, Spain

Участники почтового сектора, включая поставщиков технологий, встретятся в этом году в Барселоне (Испания) на 11-й выставке «ПОСТЭКСПО», которая пройдет со 2 по 4 октября. Около 160 экспонентов и 4-х

тысяч делегатов примут участие не только в международной торговой ярмарке, но и в ряде конференций, которые будут проходить параллельно с основным мероприятием, в том числе в организуемом ВПС Всемирном форуме по почтовому бизнесу. Тема первой сессии форума будет касаться реакции почтового сектора на изменение климата. Среди других тем, которые будут рассматриваться в ходе трехдневного форума, следует отметить будущие стратегии в области почты, визуальная узнаваемость почты и цифровые почтовые услуги. Кроме того, параллельно с форумом запланировано провести многочисленные

семинары по вопросам технологии, а также организовать выставку, посвященную логистике в области экспресс-отправлений и посылок. ВПС участвует в выставке «ПОСТЭКСПО», которая ежегодно устраивается фирмой «UKIP Media & Events», с 2000 года. Помимо того, что стенд ВПС будет представлять лицо этой организации перед всем миром, на нем будут демонстрироваться ее основные продукты и услуги, среди которых международная финансовая система (IFS), международная почтовая система (IPS), Post*Code, а также другие новаторские проекты такие, как электронный почтовый штемпель и .post. RL

Предисловие

ПОЧТА НА ЗАЩИТЕ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Мощные ураганы, разрушительные наводнения, губительная жара, таяние ледников... Ежедневно средства массовой информации приносят нам известия об ужасных последствиях изменения климата на нашей планете. Глобальное потепление стало главной проблемой современной эпохи. На недавней встрече глав государств «Большой восьмерки» ее решение было признано задачей первостепенной важности. Чтобы привлечь внимание к подстерегающим нас опасностям, политики рисуют картины, поражающие воображение. Этому вопросу посвящают свою деятельность многие ооновские организации. Недавно на Генеральной Ассамблее ООН состоялась дискуссия по данной проблеме. Генеральный секретарь ООН Пан Ги Мун заявил, что «изменение климата и наша реак-

ция на это явление определяют, каким будет человечество, наша эра и, в конечном счете, какое мировое наследство мы оставим последующим поколениям. Пришло время мыслить по-новому, быть более терпимыми... Решение этой задачи во многом зависит от Организации Объединенных Наций». В этих условиях мировой почтовый сектор при поддержке ВПС стремится внести свой вклад в общее дело, занимаясь глобальными проблемами в области защиты окружающей среды и устойчивого развития. И в пользу этого есть веский аргумент: по самым скромным оценкам, в мировом почтовом секторе, где насчитывается пять миллионов работников (если рассматривать сектор в широком смысле этого понятия, то до 10 миллионов) и 660 тысяч почтовых учреждений, для доставки отправлений во всем мире используются 250 тысяч мото-

циклов, свыше 600 тысяч автомашин и сотни самолетов. И это не считая того, что для обеспечения почтовой связи ежедневно расходуются тонны бумаги. Таким образом, сектор должен сыграть свою роль в сокращении выброса в атмосферу газов с парниковым эффектом, как об этом говорится в нашей заглавной статье.

Кроме того, этот номер «Почтового союза» приносит нам добрую весть: в Либерии, возрождающейся из пепла после 14 лет войны, возобновляется работа почтовых служб. Благодаря поддержке высших руководителей Либерии население этой небольшой западноафриканской страны вновь имеет возможность пользоваться средством связи, на которое возлагаются большие надежды как на мощный фактор экономического развития.

Главный редактор

Именно столько человек в мире (живущих менее чем на один доллар в день) преодолевают показатель крайней нищеты при каждом повышении на 10% соотношения между общей суммой денежных переводов и валовым внутренним продуктом в развивающихся странах. Такой вывод

был сделан из анализа данных по 76 развивающимся странам, проведенного Международным валютным фондом. Изучение подтвердило влияние мигрантов на сокращение численности бедных в их странах и свидетельствует о том, насколько важно предлагать надежные, приемле-

мые по ценам и доступные решения для денежных переводов. Именно по этой причине ВПС продолжает свои усилия с целью создания почтовой финансовой сети в масштабах всего мира. LW

Подготовка к Конгрессу



В ходе своего визита в Найроби в июле этого года Генеральный директор ВПС посетил международный центр конференций Кениата (КИСС). Назначенный председатель Конгресса Сайрус Майна (слева) и руководитель проекта в КИСС Тайтус Этори ознакомили его с тем, как идет подготовка к 24-му Конгрессу ВПС.

17 июля этого года Генеральный директор Всемирного почтового союза (ВПС) Эдуард Дайан и Министр информации и связи Кении Мутахи Кагве подписали соглашение о завершающей стадии подготовительных работ к 24-му Всемирному почтовому конгрессу, который будет организован в Найроби с 13 августа по 3 сентября 2008 года правительством и почтой Кении. В соглашении подробно описываются потребности Конгресса.

«Мы неустанно трудимся над выполнением требований к организации Конгресса, - отметил Мутахи Кагве. - Принимая Конгресс в Кении, наша страна и весь

африканский континент имеют возможность более серьезно осмыслить состояние и роль почтового сектора как движущей силы национального развития». В свою очередь Эдуард Дайан отметил, что подготовка к Конгрессу, который будет впервые проведен в африканской стране, расположенной к югу от Сахары, идет полным ходом. «Я благодарен правительству и почте Кении за их решимость выполнить принятые на себя обязательства и ожидаю от этого Конгресса конкретных результатов, которые послужат развитию почтового сектора во всем мире», - заявил он. LW

Новости вкратце

Почтовая сеть под новым углом зрения

На новом плакате Всемирного дня почты отображены две графические темы – огромный масштаб мировой почтовой сети и взаимодействие ее составляющих частей. Плакат нарисован студентом факультета графики Высшей школы искусств в Берне В.Мейнером и выпущен тиражом около 300 тысяч экземпляров. В ближайшие три года он будет вывешиваться на стенах тысяч почтовых отделений во всем мире. На новом плакате суперсовременного вида, воскрешающем в памяти рассказы Антуана де Сент-Экзюпери (глядя на него, сразу возникает ассоциация с «Ночным полетом»), изображено созвездие в темно-синем небе.

Отдельные звезды связаны между собой путеводными нитями наподобие тех, которые объединяют в одно целое тысячи почтовых отделений во всем мире и облегчают обмен почтой между ними. «На мой взгляд, было важно передать с помощью плаката всеобщее послание, которое было бы понятно каждому из нас, независимо от происхождения и принадлежности к какой-либо культуре. Небо, а точнее вселенная, не имеет границ и связывает всех людей на планете, где бы они ни находились», - отметил В. Мейнер. Плакат призывает широкую публику использовать почту, чтобы всегда «оставаться на связи». ЛД



Пальму первенства на конкурсе завоевывает юная представительница Малайзии

На 36-ом международном конкурсе сочинений эпистолярного жанра, проводимом Всемирным почтовым союзом, победила Зе Е Ли из Малайзии.

Участникам конкурса была предложена следующая тема: «Представить себе, что ты – дикое животное и твоему жизненному пространству угрожает изменение климата или окружающей среды. Напиши письмо жителям планеты и объясни им, что они могут сделать, чтобы помочь тебе выжить». В своем письме 14-летняя малайка ведет рассказ от имени молодого тигра, чья жизнь в джунглях поставлена под угрозу в результате безрассудных действий человека. Сочинение написано хорошо, трогательно, а главное – с позитивным настроением. Ему единодушно отдали свое предпочтение все члены жюри, отметившие, что сочинение напи-

сано с глубокими чувствами и богатым воображением. Автору прекрасно удалось выразить критический характер ситуации и передать следующую мысль: объединим свои усилия ради спасения нашей планеты.

Зе Е Ли и другие лауреаты конкурса получают свои призы 9 октября на церемониях, посвященных Всемирному дню почты.

Что касается 37-го конкурса, который состоится в следующем году, ВПС предлагает молодым людям написать кому-нибудь письмо и объяснить, почему мир нуждается в том, чтобы люди более терпимо относились друг к другу. Эта тема особенно актуальна в то время, когда все больше и больше людей, представляющих различные культуры, участвуют в глобализации, миграциях и других процессах. Гармоничное сосуществование всех

народов планеты является благородной целью, к которой мы все должны стремиться.

Участвующие в конкурсе почтовые администрации должны выбрать лучшее сочинение от страны и направить его в Международное бюро ВПС до 30 апреля 2008 года. ЛД

› www.upu.int/letter_writing/en/

Гуманитарный аспект почтовых отправлений

У Международного бюро ВПС появилась новая служебная марка. Созданная по просьбе ВПС швейцарской почтой на основе совместного выпуска с почтовой администрацией ООН на тему гуманитарной почты, марка официально вышла в свет 6 сентября 2007 года, о чем было объявлено на церемонии, состоявшейся в Международном бюро в Берне. Тема марки отражает гуманитарную деятельность ООН и ВПС по оказанию помощи жертвам стихийных бедствий и вооруженных конфликтов посредством доставки продовольствия, различного рода снаряжения и почты. К гуманитарной почте

относятся все виды отправлений, которые дают возможность малозащищенным слоям населения, жертвам стихийных бедствий, преследований или вооруженных конфликтов вернуться к нормальной жизни. В некоторых обстоятельствах она позволяет разыскать пропавших родственников и служит средством коммуникации, когда обычные каналы связи повреждены или разрушены. Кроме того, в штаб-квартире ООН в Нью-Йорке, а также в ее отделениях в Вене и Женеве в продажу поступают цветные марочные блоки различной номинальной стоимости. Напомним, что эта 21-я по счету

служебная марка ВПС может использоваться только на отправлениях, экспедируемых из Международного бюро. »



Расширение сети IFS в Азии

Расширение электронной сети денежных переводов ВПС осуществляется стремительными темпами. Об этом свидетельствуют работа, проведенная десятью операторами Ассоциации государств Юго-Восточной Азии¹ во время семинара, организованного Почтовым союзом Азиатско-Тихоокеанского региона в конце июня. При поддержке специалистов Центра почтовых технологий ВПС и Группы La Poste участники семинара заложили основы для разработки регионального проекта по созданию совместной услуги почтовых электронных платежей через сеть IFS. Руководствуясь опытом Группы «Бамако» (см. «Почтовый союз» №1 2007), представители этих стран согласились с необходимостью разработать совместную услугу. Они также обязались присоединиться к сети IFS. Решить технические, организационные и финансовые проблемы, связанные с одновременным запуском услуги при одинаковом качестве обслуживания, способны свыше 500 почтовых отделений на территории этих десяти стран. Они образуют костяк регионального проекта, разработка которого продолжается. »

Африка поддерживает будущую почтовую стратегию

«Готовящийся стратегический план вселяет в нас надежду на будущее почтового сектора, - заявил Министр связи Южной Африки Норман Мунзелеле по окончании второго регионального круглого стола ВПС по вопросу будущей почтовой стратегии, который состоялся 18 и 19 июля в Найроби (Кения). Эта «дорожная карта» будет весьма полезна для развивающихся стран и их экономик и позволит им активно участвовать в мировой экономике».

Предложенную структуру почтовой стратегии на 2009-2012 годы одобрили более 30 африканских стран, участвовавших в круглом столе, организованном при содействии Панафриканского почтового союза. Страны подчеркнули важность доступа к универсальной услуге и концепции единой почтовой территории. Они также акцентировали внимание на необходимости обеспечения

равных возможностей для всех стран без какой-либо дискриминации.

«Выводы, которые будут сделаны по результатам круглого стола, позволят нам продолжить формирование будущей Найробийской почтовой стратегии, обращая особое внимание на предоставление универсальной услуги на единой почтовой территории, что является фундаментом этой стратегии и гарантией от любых форм изоляции», - признал директор по стратегическому планированию ВПС Паскаль Клива.

Запланировано проведение еще пяти круглых столов: в Монтевидео (Уругвай), Вене (Австрия) и Сент-Люсии (Мартиника) соответственно 3, 11 и 27 сентября, а также в Джидде (Саудовская Аравия) 13 ноября и Нью-Дели (Индия) 30 ноября. Завершающий всемирный круглый стол состоится в Гуанчжоу (Китай) 4 и 5 декабря. »

¹ Бруней-Даруссалам, Камбоджа, Индонезия, Лаос, Малайзия, Мьянма, Филиппины, Сингапур, Таиланд и Вьетнам.

Новости вкратце



Китай и Россия: широкие перспективы для электронных денежных переводов

Начиная с июля этого года Россия и Китай обмениваются денежными переводами по сети IFS/STEFI. Открытие обмена представляет собой важный этап в развитии мировой электронной сети платежей со многих точек зрения. Как подчеркнул заместитель начальника департамента международного сотрудничества китайской почты Фенг Ю, «почтовая служба Китая впервые предоставляет возможность осуществлять почтовые электронные платежи по сети IFS/STEFI. Это облегчит пересылку денежных средств между двумя странами и будет способствовать увеличению их объемов. В Китае из 67 тысяч почтовых отделений к системе IFS подключены 2558. Эта цифра составляет всего 3% от общей численности почтовых отделений в стране, поэтому имеется огромный потенциал для развития. Кроме того, в настоя-

щее время Россия является крупнейшим пользователем сети IFS и осуществляет ежегодно около двух миллионов финансовых сделок.

«Рабочие-мигранты обеих стран смогут теперь пользоваться современной высококачественной услугой, к которой раньше у них не было доступа. Предоставление этой услуги будет способствовать развитию бизнеса малых и средних предприятий», - заявил директор по международным вопросам Почты России Лев Разовский. **ЕД**

Новости с мест

Недавно иранская почта организовала в Тегеране два учебных мероприятия для персонала почтовой службы Ирака в рамках протокола о сотрудничестве между двумя операторами. Курсы по общим вопросам, включая историю, цели и стратегию ВПС, а также овладению практическим и теоретическим знанием базовых почтовых операций, прослушали 25 иракских почтовиков. Еще одна часть профессиональной подготовки состояла из курсов на такие темы, как маркетинг, отношения с клиентурой и новые почтовые услуги. Слушатели курсов имели возможность посетить различные сортировочные центры и учреждения обмена иранской почты. **ЛW**

Качество под контролем

«Благодаря новой версии системы контроля качества (QCS Почтовая версия 2) руководители производства почтовых операторов могут оценивать и сравнивать индивидуальные показатели качества работы каждого почтового отделения, за которыми они осуществляют надзор», - подчеркнул руководитель проекта по информационным технологиям Центра почтовых технологий (ЦПТ) ВПС Лати Матата. Говоря в более общем плане, новая система контроля качества предоставляет в распоряжение операторов полный набор средств для оценки их эксплуатационных показателей и качества взаимодействия с другими операторами. Эта новая система, разработанная и управляемая

ЦПТ, полезна на всех уровнях управления и может быть бесплатно предоставлена всем членам Телематического кооператива ВПС. Она выдает информацию в режиме реального времени обо всех сообщениях ОЭД, передаваемых по стандартам ВПС, в частности, информацию о депешах, которыми обмениваются между собой почтовые операторы и почтовые операторы и авиакомпании. Новая программа доступна путем нажатия на мышку компьютера и снабжена показателями работы по сбору, перевозке и доставке почты; она включает в себя функцию разделения различных почтовых продуктов (письма, посылки, EMS и специальные региональные соглашения). Прикладная программа

QCS предоставляет данные об объемах, показателях производительности (процент ответивших/предварительных уведомлений и т.д.) и сроках перевозки. Новая система выполняет также функции, обеспечивающие широкую автономию использования, причем руководитель производства может по собственному усмотрению выбирать интересные его отчеты. **ЕД**

Исправление

В апреле Попечительский совет Фонда улучшения качества службы принял 20 новых проектов ФУКС на общую сумму 2 млн. долларов США, а не 20 млн., как сообщалось в предыдущем номере журнала.



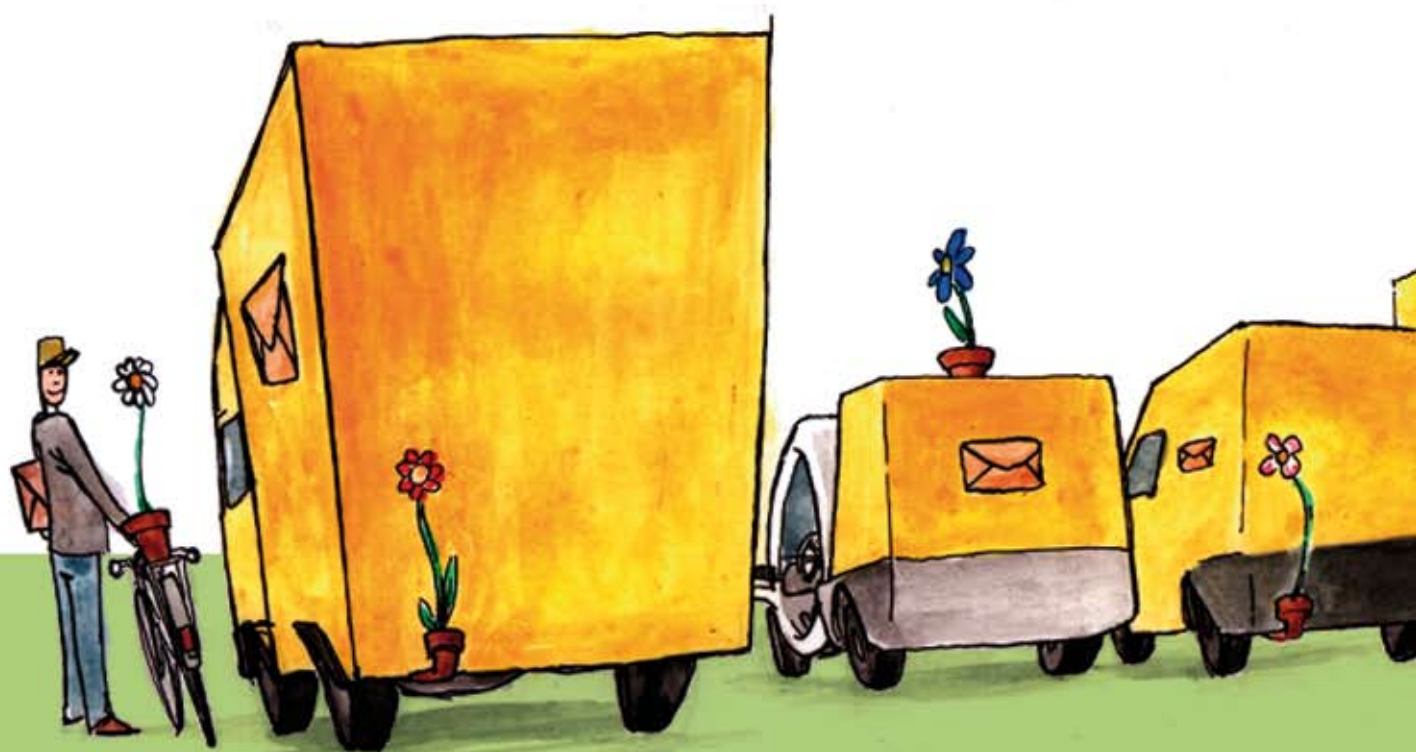
Почтовая сеть

***Для доступных
международных денежных
переводов***



Postal Technology Centre - Universal Postal Union
www.ptc.upu.int





ЭКОМОБИЛЯМ— ЗЕЛЕНый СВЕТ!

.....

Планета перегревается, стихийные бедствия следуют друг за другом, нефть дорожает. Чтобы снизить количество выхлопных газов, создающих парниковый эффект, почтовый сектор стремится использовать в своем автопарке экологически чистые транспортные средства.



.....

Автор:
Жером
Дойчманн

.....

Иллюстрации:
Микаэль Кюни

Результаты многочисленных исследований свидетельствуют о том, что цели Киотского протокола¹, Программы ООН по окружающей среде (ЮНЕП) и Еврокомиссии, направленные на снижение объема выхлопных газов с парниковым эффектом, могут быть достигнуты благодаря принятию простых и недорогостоящих энергосберегающих мер.

По характеру своей деятельности (перевозка почты) почтовый сектор также участвует в загрязнении окружающей среды за счет выброса в атмосферу автотранспортом отработанных газов. Согласно исследованию Международного энергетического агентства (МЭА) в 2000 году на долю транспортной отрасли приходилось 26% от общего объема выбросов в атмосферу углекислого газа. Если к 2030 году уровень выбросов CO₂ в промышленно развитых странах останется неизменным, то в развивающихся странах он увеличится в три раза. Довольно тревожный прогноз.

Ежегодно в мире почтовой службой доставляется свыше 430 миллиардов писем, посылок, газет и рекламных изданий, что делает эту службу крупнейшим пользователем гражданских моторизованных транспортных средств. Около 250 тысяч мотоциклов, 600 тысяч автомашин, сотни почтовых самолетов преодолевают миллионы километров, загрязняя воздух вредными газами. На долю транспортных средств

сегодня приходится 70% от суммарного вредного воздействия эксплуатации почты на окружающую среду.

Почтовый сектор начинает свою «зеленую» революцию. Являясь важнейшей частью мировой экономики, он не может игнорировать всеобщую заботу о сохранении окружающей среды. Поэтому почтовые службы сопровождают каждый новый проект экономического роста изучением его последствий для энергетики и как следствие для экологии. «Участвовать в борьбе против потепления на планете почтовым службам выгодно, так как они «кормятся» исключительно за счет экономической деятельности территорий. Если какая-либо территория приходит в упадок, то в упадок приходит и почта», - заявил на коллоквиуме по этой теме, организованном ВПС в апреле этого года, председатель проектной группы «Окружающая среда и устойчивое развитие» Патрик Видлошер.

Меньше CO₂

Исходя из научного утверждения, что больше всего углекислого газа производят транспортные средства, некоторые почтовые службы уже остановили свой выбор на транспорте, использующем чистое топливо. Операторы промышленно развитых стран превращают необходимость сокращения выбросов в атмосферу углекислого газа в свое новое кредо; их

¹ Подписавшие протокол страны согласились снизить на 5,5% объем выхлопных газов с парниковым эффектом в период 2008-2012 г. по сравнению с уровнем 1990 г.



коллеги в развивающихся странах также видят в этом экономическую задачу. Они оптимизируют некоторые маршруты, испытывают или постепенно приобретают автотранспорт, не наносящий вред окружающей среде.

Наиболее далеко идущие планы в этой области, по-видимому, имеет французская почта. «Наша цель – добиться того, чтобы через пять лет из общего количества автомашин (60 тысяч) 10 тысяч составляли электромобили. После того как в 2008 году в эксплуатацию будут введены 500 электромобилей, способных передвигаться без дозаправки на расстояние 130 км, включая остановки и трогание с места, транспортный парк французской почты должен превратиться в первый в Европе парк почтовых электромобилей нового поколения», – заявила Джулия Хааке, директор по вопросам устойчивого развития Дирекции почтовых отправок в La Poste.

Французскому оператору предстоит продвигаться вперед по пути инноваций. В 2005 году его филиал Chronopost International сформировал так называемое новое пространство городской доставки (ELU) – сочетание нескольких способов транспортировки и доставки, не наносящих вреда окружающей среде, чтобы сократить уровень шума и загрязнения воздуха в центре крупных городов. Теперь электромобили, машины, работающие на природном газе, и «Chrono City» управляемые разносчиками почты электрические тележки курсируют по самым узким центральным улочкам, зачастую недоступным для фургонов. Еще одно новшество: с начала этого года французскими почтальонами испытываются электрические квадроциклы. Они эргономичны (почтовики ценят их за простоту в управлении) и экологичны, поскольку благодаря их использованию можно предотвратить выброс в атмосферу до трех тонн углекислого газа.

В настоящее время австралийская почта испытывает в городских условиях два гибридных грузовика «Hino». Координатор по вопросам окружающей среды в австралийской почте Эндрю Тротт уточнил, что «установленный в грузовике новый 4-х цилиндровый дизельный мотор экономит 20% топлива по сравнению с другими моторами той же категории и благодаря автоматической системе запуска/остановки на 25% сокращает выброс CO₂ и на 50% содержащихся в выхлопных газах оксидов азота».

Норвежская почта, доставляющая 70% внутренней почты железнодорожным транспортом, регистриру-

ет с помощью инструмента под названием «LoggerTool» дорожные характеристики своих грузовиков (продолжительность остановок транспортных средств, расходование топлива при нормальной и максимальной скорости). Шоферы обучаются рациональному вождению автомашин и с помощью этого инструмента добиваются снижения на 5% выбросов выхлопных газов на каждом километре пути.

Глобальная стратегия

Операторы переходят на эксплуатацию автомашин, использующих экологически чистое топливо, и включают задачу по сокращению вредных выбросов в атмосферу в глобальный план, предусматривающий и другие инновации в области энергосбережения. Так, например, филиал германского оператора Deutsche Post World Net компания DHL, работающая в сфере экспресс-почты, предлагает экологический план всемирного масштаба под названием «GoGreen». Компании принимают активное участие в программе ликвидации последствий выбросов CO₂, выделяя на это средства в размере 2% от затрат на эксплуатацию транспорта, а DHL, в свою очередь, обязуется точно рассчитывать объем вредных выбросов, приходящихся на каждое отправление, и компенсировать их посредством реализации различных проектов (использование возобновляемых видов энергии и гибридных транспортных средств, новые лесопосадки в Амазонии и т.д.). В 2006 году DHL эксплуатировала в Швейцарии и Швеции автопарк из 24 машин, работающих на так называемом биогазе – природном топливе, производимом из домашних отходов. Проектировщик машин объявил, что за год они выбрасывают в атмосферу на 12 тонн углекислого газа меньше. В Японии сейчас испытывается гибридная машина и машина на водороде, выделяющая водяной пар. В Бангладеш и Бразилии доставка экспресс-отправлений осуществляется в автофургонах, работающих на сжиженном природном газе. Голландский оператор TNT приступил к реализации мировой стратегии под названием «Driving Clean», включающей в себя ряд дополнительных инициатив: эксплуатацию автотранспорта, не загрязняющего окружающую среду, применение экологически чистых видов топлива и участие в защите окружающей среды. Одна из них заключается в установке сажеуловителей на 136 автомашинах, а вторая направлена на приобретение экологически чистых транспортных средств. Помимо разъезжающих по Амстердаму 59 грузовиков, работающих на биотопливе, TNT Express испытывает в Лондоне новый электромобиль грузоподъемностью 7,5 тонн, предназначенный для сбора и доставки экспресс-посылок и бандеролей. Это первый почтовый фургон в мире с «нулевым выхлопом». «Ньютон» (так называется эта машина) может развивать скорость 80 км в час.

В рамках национальной программы по привлечению внимания общественности к вопросам сохранения окружающей среды под названием «Экологически чистое производство» иранская почта адаптирует



использование почтового автотранспорта к объему доставляемой почты и регулирует время выезда и пробег автомашин в зависимости от плотности уличного движения с целью свести к минимуму загрязнение воздуха, в частности в крупных городах. Оператор предполагает приобрести машины, работающие на сжиженном природном газе, и гибридные машины на бензине, не содержащем свинец. Программой также предусмотрено обучение шоферов экологически ответственному вождению.

В Китае почта одобрила призыв Организационного комитета Олимпийских игр в Пекине 2008 года и намеревается отразить в своих почтовых услугах дух «экологически чистой Олимпиады». Китай обязуется, что весь обслуживающий Олимпийские игры почтовый автотранспорт будет соблюдать нормативы загрязнения окружающей среды Евро IV до их официального вступления в силу в июле 2010 года, что приведет к значительному снижению уровня оксида азота в воздухе.

Институциональная поддержка

Из этих нескольких примеров можно выделить два аспекта: во-первых, для сохранения своего гражданского корпоративного имиджа в глазах населения операторы должны изыскать надежные альтернативные решения для снижения уровня выбросов углекислого газа. Во-вторых, в большинстве случаев эти решения включают в себя признанную программу, хартию или план более крупного масштаба, поддерживаемые национальными властями, а также национальными и наднациональными организациями.

Обеспокоенное изменением климата на планете, правительство Индии предпринимает ряд мер по пропаганде применения биологического дизельного топлива и, в частности, таких энергосодержащих культур, как индийская сосна и понгамия. Сегодня в первых рядах этого движения выступает индийское отделение TNT. В зависимости от результатов анализа экспериментальной фазы и стоимости культур мы будем использовать такое биотопливо и для других машин нашего автопарка», заявил генеральный директор TNT India Абхик Митра. В настоящее время оператор экспресс-почты испытывает эти возобновляемые виды энергии на четырех доставочных фургонах.

Во Франции Агентство по окружающей среде и контролю за использованием энергии (ADEME) поддерживает экологическую политику оператора. Оно будет оказывать финансовую помощь в размере 3200 евро за каждую используемую экологически чистой машину. С экономической точки зрения километр пробега электромобиля обходится в шесть раз дешевле, чем километр пробега автомашины, работающей на дизельном топливе; у электромобилей реже возникают неполадки, и стоимость их обслуживания в два раза меньше. Приобретение 500 таких машин позволит снизить в 2008 году уровень выброса углекислого газа на две тысячи тонн.

Проектная группа и ООН

Не отстает от других организаций и ВПС. Через свою проектную группу «Окружающая среда и устойчивое развитие» и во взаимодействии с национальными корреспондентами почтовых служб организация распространяет накопленный операторами передовой опыт на региональных семинарах. Планируется создать диагностический инструмент, с помощью которого каждый оператор мог бы измерять уровень вредных выбросов, производимых его автомашинами, и принимать меры для уменьшения загрязнения атмосферы. В ноябре 2007 года в Шанхае будет сформирована рабочая группа под названием «Автомшины, работающие на альтернативных видах топлива», которая должна будет предложить странам альтернативные решения вместо топлива на основе ископаемых горючих материалов. С институциональной точки зрения ВПС способствует улучшению здравоохранения граждан и защите окружающей среды, что является одной из Целей тысячелетия в области развития. Необходимость активных действий в защиту окружающей среды будет вновь отражена в Найробийской почтовой стратегии на 2009-2012 годы. Совместно с ЮНЕП и другими организациями будут организованы учебные курсы по вопросам экономического вождения, реорганизации маршрутов перевозки почты и управления автомашинами, работающими на альтернативных видах топлива.

Наконец, ООН открыла портал www.un.org/climatechange с информацией о деятельности агентств, фондов, программ и конвенций ООН с целью борьбы против вредных выбросов, лежащих в основе потепления климата. На сайте содержатся подробные сведения о ВПС и его деятельности в этой области.



Об устойчивом развитии вкратце

Вместе на защиту окружающей среды

Наряду с усилиями, предпринимаемыми почтовыми операторами с целью использования экологически чистого автотранспорта, многие из них реализуют и другие меры по защите окружающей среды. Вот несколько примеров.

- DHL – филиал Deutsche Post, работающий в области экспресс-доставки грузов, выпустил на рынок новую услугу под названием «экопосылка», которая предоставляется в 12 500 почтовых отделений Германии. Это первая услуга перевозки посылок с нулевым выбросом CO₂. Новая, более дорогостоящая услуга компенсирует производимые при перевозке посылок выбросы углекислого газа за счет инвестиций в проекты, связанные с созданием экологически чистых двигателей, использованием солнечной энергии в Юго-Восточной Азии и лесопосадками в Латинской Америке.
- По заявлению Кристофа Найира, директора по вопросам имущества и логистики компании SONAPOST, являющейся почтовым оператором Буркина-Фасо, «она приступила к реализации обширной программы систематической посадки деревьев, предусмотренной в планах строительства новых рабочих помещений, с целью защиты окружающей среды и создания благоприятных условий для работы персонала».
- В рамках общего плана действий тунисская почта провела обучение 220 служащих по вопросам сбережения энергии. В результате такой учебы и установки 540 устройств для освещения помещений и кондиционирования воздуха снижение расхода электроэнергии составило 10%, а топлива – 8,8%.
- IPочтовая служба США построила из вязанок соломы в штате Нью-Мексико первое в своем роде почтовое отделение с минимальным воздействием на окружающую среду. Применение соломы как изолирующего материала в сочетании с другими методами сбережения энергии сводит к минимуму использование отопительных приборов и кондиционеров и является нововведением в области строительства почтовых сооружений.
- Посетив веб-сайт Программы ООН по окружающей среде (ЮНЕП), теперь можно воспользоваться прогрессивным интерактивным инструментом под названием Toolkit, который был создан в рамках инициативы «Driving Clean» голландским оператором TNT в сотрудничестве с этой организацией. Он состоит из 18 вариантов измерений и оценки характеристик окружающей среды и предлагает практические решения почтовым операторам и гуманитарным организациям, желающим сделать свой автопарк более экологичным.

«Вступить на путь устойчивого развития ради высшего блага всей планеты, территорий, клиентов, персонала и управления почтовыми администрациями». Вот как ВПС определяет эту концепцию.

Сегодня почтовые службы должны рассматривать свою приверженность делу достижения устойчивого развития как эффективное средство для повышения экономической эффективности, удовлетворения потребностей клиентуры, улучшения условий жизни и труда их персонала.

Ненанесение вреда окружающей среде, уважительное отношение к клиентам, забота о сохранении территорий, соблюдение правил управления, уважение персонала, устойчивое развитие – все это является необходимыми условиями для переосмысления методов функционирования почтовых служб: не допускать ситуаций, когда решения в почтовых службах принимаются без оценки их возможных последствий для окружающей среды, общества и персонала, и при необходимости корректировать эти решения таким образом, чтобы нейтрализовать или минимизировать их негативное воздействие.

В таких областях, как окружающая среда, экономика и общество, определены 20 приоритетных направлений деятельности, служащих платформой для устойчивого развития почтового сектора.

НЕУЖЕЛИ ВСЕ ЭТО ДЕЛАЕТ ПОЧТА?

Почтовым службам воображения не занимать! Обслуживают ли они клиентов, проживающих в отдаленных районах или в городах-спрутах, им удается находить такие решения, которые удовлетворяют всех и каждого.

Авторы:
Кароль
Моргенталер
и Эмманюэль
Деонна

В эпоху цифровой революции, глобализации торговли и дерегламентации некоторых почтовых рынков, диверсификация почтовых услуг для создания новых источников доходов является насущной потребностью. Некоторых операторов пугает снижение доходов от письменной корреспонденции. Тем временем многие почтовые службы могут рассчитывать на рост доходов от их логистических, электронных и финансовых услуг. Сейчас появляется масса инновационных услуг, малоизвестных или абсолютно новых для широкой публики. Посредством оптимизации логистических решений и инфокоммуникационных процессов почтовые службы ежедневно демонстрируют, что они являются специалистами в сфере инноваций и способны улучшать обслуживание во многих областях, как то: снабжение продуктами питания, здравоохранение, коммунальные услуги и т.д. Вот несколько примеров.

Повсеместное присутствие

Вездесущность почтовой службы заставляет забывать о ее пользе и необходимости. Для людей, живущих в труднодоступных районах, почта —

Через свою службу «Rural Post» новозеландская почта доставляет всевозможные грузы жителям отдаленных районов.





является связующим звеном с остальным миром, и, помимо доставки традиционной корреспонденции, на него возложены другие задачи. «Rural Post» («Сельская почта») — специальная услуга новозеландской почты, которая предоставляется населению в сельских и отдаленных районах. Водители разнообразных транспортных средств, не имеющие исключительной лицензии, занимаются другими видами доставки. Передвигаясь по автомобильным дорогам и водным путям на легковых автомобилях, фургонах, грузовиках и лодках, они доставляют всевозможные грузы: сельскохозяйственные машины, продукты питания, лекарства и ветеринарные принадлежности. Девиз работников «Rural Post» «Delivering the World to the Country» («Доставить частицу мира в деревню») — точно отражает характер их миссии. Ежегодно эти «почтальоны» преодолевают в общей сложности путь протяженностью 28 миллионов километров и обслуживают 191 тысячу клиентов сельской почты.

«Сладкая» жизнь

Чтобы удовлетворить растущий спрос, одна известная кондитерская в австралийском городе Брисбен поручила почте «рискованную» работу по доставке тортов на дом своим клиентам. После того как была усовершенствована упаковка, эта услуга стала весьма популярной. Большинство «вкусных» посылок доставляются компанией «Express Post» на территории Австралии, а некоторые даже отправляются самолетами зарубежным клиентам.

Комплексная логистика

В Германии почта наращивает знания и опыт в области инфокоммуникационных технологий. Различные компании обращаются к Deutsche Post, чтобы сэкономить деньги и оптимально использовать свои возможности в плане информирования клиентов. Сейчас германская почта занимается управлением процессами печатания, хранения, упаковки и доставки брошюр для одного фонда социального страхования в стране. Она также создала механизм интранет, чтобы работники этого фонда могли рассылать рекламные материалы одним нажатием на компьютерную мышь.

Решения для здравоохранения

В Швейцарии почта специализируется на закупках и снабжении больниц медицинскими товарами. Подчиняющееся «PostLogistics» подразделение под названием «Hospital solutions» («Разработки для больниц») предлагает комплексные или частичные решения для поставки медицинской продукции. По электронному каталогу, содержащему более двух

миллионов наименований, больницы могут выбирать по различным критериям медицинскую продукцию, загружать данные в свою собственную систему управления поставками или составлять нейтральные списки для проведения тендеров. Являясь связующим звеном между лечебными учреждениями, «Hospital solutions» служит основой для коллективного снабжения и предлагает общие сведения о товарах, их количествах и практичных ценах. С помощью онлайн-платформы для производства заказов лечебные учреждения способны управлять общими товарными запасами. Малые предприятия могут дополнить свои системы электронным магазином с пакетом программного обеспечения для комплексного управления.

«Компьютеризированные» почтальоны

Бразильские почтальоны снимают показатели с электросчетчиков своих клиентов с 80-х годов прошлого века. Начиная с 1998 года в трех штатах Бразилии эта услуга включает в себя также распечатку и доставку счетов за коммунальные услуги. Показатели потребления воды и электричества на месте вводятся почтальонами в портативные компьютеры, снабженные принтером. Кроме того, совершенствуя свои знания процессов комплексной логистики, бразильская почта специализируется на складировании и поставке телефонных аппаратов, а также на доставке счетов телефонным абонентам. Формальности по разблокировке аппарата и открытию клиентского счета могут быть выполнены почтальоном непосредственно на дому у клиента.

Все ближе и ближе к клиентам

Тунисская почта, являющаяся пионером в развитии информационного общества, предпринимает все усилия для того, чтобы быть как можно ближе к своей клиентуре. Например, ее платформа SMS и MMS предоставляет информацию об отправленных «Courier Express» (экспресс-почта), направляет уведомление о получении денежных переводов и сообщает сведения об обороте средств на сберегательных и жirosчетах. В ее электронных магазинах клиенты могут делать заказы и отправлять персонализированные поздравительные открытки или цветы. Кроме того, по договоренности с министерством высшего образования почтовая служба предлагает сейчас услугу по приему через Интернет заявок на обучение в высших учебных заведениях. В 2006 и 2007 годах такой возможностью воспользовались 360 тысяч абитуриентов. Свыше 100 тысяч студентов получили в 2006 году стипендии через почтовую сеть.

РЕКОМЕНДУЕМ: УСЛУГИ GENIUS

В настоящее время капиталоборот сектора услуг соцобеспечения во Франции составляет 11 миллиардов евро и превышает капиталоборот текстильной, швейной и кожевенной промышленности вместе взятых. В 2007 году в этой сфере занято около 2 миллионов человек. Предоставляемые в этом стремительно растущем секторе услуги 21-го наименования (от присмотра за детьми и помощи по хозяйству до сопровождения пожилых и зависимых людей) являются важнейшим средством борьбы с безработицей и социальной интеграции.

Вам письмо!

В Кот-д'Ивуаре клиенты могут быть уведомлены с помощью сообщений SMS о том, что в их почтовый ящик поступила почта. Сейчас 600 клиентам, пользующимся услугой под названием «AlertCourier», нет надобности напрасно приходить в почтовое отделение. «Почтовая служба Кот-д'Ивуара информирует вас о поступлении корреспонденции в ваш почтовый ящик № ... Просим как можно быстрее забрать ее». Такое сообщение клиенты получают не реже двух раз в неделю.

Инновации также осуществляются в сфере социальных услуг. Читайте статью на Интернет-странице «Почтового союза» www.upu.int/union_postale/fr/index.shtml

Действуя по образцу 15 других национальных учреждений, зарегистрированных Национальным агентством услуг соцобеспечения, La Poste способствует процессу демократизации и повышению профессионализма в этом секторе. В 2006 году почтовый банк был выбран для выпуска так называемого «чека занятости в службах общего пользования с предварительным финансированием» (CESU). С помощью этого чека, эмиссия которого была предусмотрена законом о развитии услуг соцобеспечения от 26 июля 2005 года, частные лица могут оплачивать все услуги указанного профиля, предоставляемые на дому каким-либо уполномоченным работником или какой-либо уполномоченной организацией (ассоциацией (компанией) по оказанию услуг соцобеспечения или государственным учреждением). В принятом в том же году решении о распространении чеков с предварительным финансированием CESU 300 тысячами почтальонов нашло свое отражение намерение La Poste активно работать в этой области. Расширяя в 2007 году свою посредническую роль в предоставлении услуг соцобеспечения, Группа La Poste выступает в качестве ведущего игрока на этом рынке. «Группа имеет в

своем распоряжении 17 тысяч контактных пунктов на территории всей страны, которые образуют сеть, не имеющую себе равных. Доверительные отношения между почтой и клиентами являются главным козырем в развитии спроса на эти услуги, а также в организации необходимой структуры и достижении высокого уровня профессионализма», - объяснил генеральный директор Национального агентства услуг соцобеспечения Бруно Арбуэ.

Основное требование качество

Посреднические услуги La Poste, известные под маркой «Genius», многочисленны и всеобъемлющи. Услугу «Genius» с неограниченным доступом можно получить во всех почтовых отделениях Франции через Интернет или по телефону за плату в размере 30 евро. Благодаря этой услуге все клиенты имеют возможность круглосуточно связываться с call-центром, который принимает заявку, а затем передает ее на исполнение в течение 48 часов какому-либо уполномоченному государством и зарегистрированному почтой соцработнику или производителю услуг, работающему на территории всей метрополии.

Одной из причин успеха услуг «Genius» является доверие пользователей к профессиональным качествам почтового оператора. Как объяснил Паскаль Портье, занимающийся в La Poste рынком услуг соцобеспечения, «производители услуг должны соответствовать нашей хартии качества. Решение о регистрации принимается с учетом 150-200 качественных и количественных критериев (таких, например, как соотношение менеджеры/служащие, процент массы заработной платы, выделяемый на обучение персонала, и процесс найма исполнителей)». На сегодняшний день было зарегистрировано более 5 500 поставщиков услуг, и еще тысяча заявок находится в стадии рассмотрения. Программа «Genius» должна приносить прибыль начиная с третьего года ее реализации за счет продажи посреднических услуг и получения комиссионных за организацию новых видов бизнеса. Еще одним существенным поводом для удовлетворения являются создаваемые косвенным образом рабочие места. «80% клиентов «Genius» - это люди, впервые обращающиеся с просьбой о соцуслугах. До конца 2007 года у нас должны быть созданы две тысячи новых мест с полным рабочим днем, и еще 5 тысяч должны появиться в ближайшие пять лет у наших партнеров по предоставлению услуг», - сказал в заключение Паскаль Портье.





.....
В почтовом отделении приграничного поселка Ганта обрабатывается наземная почта, перевозимая сухопутным путем, которой Либерия обменивается с Гвинеей.

ПОЧТОВАЯ СЛУЖБА ЛИБЕРИИ: ВОССТАВШАЯ ИЗ ПЕПЛА

В результате продолжавшейся 14 лет гражданской войны почтовые службы в этой африканской стране практически перестали существовать. Долгие годы население просто обходилось без них, как и без многих других услуг. Однако сейчас ситуация меняется. С конца августа этого года частные лица и деловые круги могут пользоваться почтовой связью с остальным миром.



Среди высокопоставленных гостей, приглашенных на открытие регионального почтового отделения в Бьюкенене 25 июля 2007 года, были Президент Либерии Эллен Джонсон-Сэрлиф и министр связи, главный почтмейстер страны Джексон Э.До (слева).

Автор:
Реал Леблан

Почтовая служба возобновила свою работу 25 июля, когда президент страны Эллен Джонсон-Сэрлиф торжественно открыла в портовом городке Бьюкенен на атлантическом побережье первое новое региональное отделение связи. Это отделение, предназначенное для обслуживания около 90 тысяч жителей трех кантонов, является «проблеском надежды» на экономическое возрождение, которое сейчас начинает материализовываться в различных регионах этой маленькой, но богатой природными ресурсами страны, где уровень безработицы достигает невероятной цифры – 85%. Население Либерии насчитывает 3,3 миллиона человек. Она также является самой старой республикой в Африке (образована в 1874 году отпущенными на волю афро-американскими рабами).

В конце августа вновь открыли двери еще 17 почтовых отделений: некоторые были отстроены заново, а другие полностью реконструированы. Уже в течение года Либерия медленно, но уверенно восстанавливает свою почтовую службу благодаря политической воле правительства, его предприимчивости и международной помощи. Власти страны рассчитывают на почтовую инфраструктуру как на рычаг экономического роста в то время, как мировые гиганты сталелитейной промышленности, например, компания «Arcelor Mittal», инвестируют миллиарды долларов в добычу полезных ископаемых, как было объявлено в Бьюкенене 26 июля накануне празднования 160-летнего юбилея независимости страны.

.....
Консультант ВПС Гюнтер Бём и и.о. гендиректора почты Либерии Бургесс Хьюстон обсуждают вопрос о том, как распространить почтовые услуги на другие районы страны.
.....

.....
Благодаря международной помощи, в т.ч. денежному пожертвованию Республики Кореи из принадлежащих ей ресурсов в рамках ФУКС, либерийская почта смогла приобрести автомашины и другую почтовую технику.
.....



Восстановление почтовых служб в сельской местности является одним из приоритетов правительства, которое планирует открыть 150 отделений в 14 кантонах (для сравнения скажем, что на момент начала войны их было 34). «Обновление старых и строительство новых почтовых отделений по всей стране является неотъемлемой частью нашего плана децентрализации, цель которого – сделать почтовые услуги как можно более доступными для наших сограждан, проживающих в сельских районах. Это их право, а не привилегия. Они долго были лишены этого права из-за многолетней гражданской войны, в результате которой условия жизни населения стали невыносимо тяжелыми. Сегодня децентрализация почтовых служб представляет собой составную часть временной стратегической программы по преодолению бедности», – объяснил Министр связи и главный почтмейстер Либерии Джексон Э.До.

В Монровии – административной столице и главном деловом центре страны – первый этаж главпочтамта был полностью перестроен, и в августе там начались операции по сортировке и доставке писем и посылок. Были организованы потоки почты, и установлено оборудование местного производства.

Правительство Либерии предприняло меры к тому, чтобы международная почта беспрепятственно ввозилась и вывозилась из страны. Оно подписало соглашение с администрацией порта о том, чтобы складировавшиеся там во время войны посылки были переданы почте для обработки и доставки. Авиапочта перевозится рейсами «Brussels Airlines» – единственной международной авиакомпании, обслуживающей сейчас Монровию. В восстановленных почтовых отделениях приграничных районов Бо-Уотерсайд и Ганта обрабатываются теперь наземные отправления, перевозимые сухопутным путем, которыми Либерия обменивается с соседними странами – Сьерра-Леоне и Гвинеей, а портовое отделение во Фрипорте занимается наземными отправлениями, перевозимыми морским путем.

«За неполный год достигнуты впечатляющие успехи. Я не рассчитывал, что ситуация так быстро изменится, однако благодаря предприимчивости национальных властей и усилиям по выполнению разработанного ВПС типового плана реконструкции почтовая служба возрождается из пепла», – заявил консультант ВПС Гюнтер Бём, которому было поручено оценить потребности либерийской почты и разработать этот план. С помощью Дирекции Международного бюро по вопросам содействия развитию началась реализация многолетнего комплексного проекта стоимостью 100 тысяч шв. фр., направленного на возобновление функционирования базовых почтовых услуг.

За комплексом мер по реконструкции и обновлению осуществляет надзор руководитель программы, базирующейся в Монровии. Чтобы почта работала с максимальной эффективностью, потребуются шесть лет и капиталовложения на общую сумму около 6 миллионов долларов США.

Многие страны-члены ВПС уже положительно отреагировали на обращение об оказании помощи Либе-

рии. Швейцарская почта передала в дар шесть передвижных почтовых отделений, прибывших в Монровию 17 июня в огромных контейнерах. Эти отделения были отправлены в те районы страны, где потребности в почтовых услугах ощущаются наиболее остро.

Другие страны-члены ВПС тоже делают финансовые пожертвования или оказывают помощь в подготовке кадров. Германская почта выделит 10 тысяч евро на закупку сортировочного оборудования, в котором так нуждаются вновь открытые почтовые отделения. По мере возможности оборудование производится внутри страны. Заключение контрактов и предоставление услуг происходит в тесном взаимодействии с региональным отделением Программы ООН по развитию в Монровии.

Республика Корея пожертвовала 40 тысяч шв.фр. из принадлежащих ей ресурсов в рамках Фонда улучшения качества службы на закупку автомашин, весов для взвешивания мешков, посылок и писем, а также штемпелевальной техники. Несколько почтовых служащих Либерии прошли обучение в Нигерии. ВПС надеется, что в ближайшие месяцы примеру этих стран последуют другие. Либерия получает также помощь от других региональных или международных организаций – таких, как Международная филателистическая корпорация, которая отпечатала в прошлом году первые послевоенные марки Либерии (выпущены 22 августа 2006 года) и передала в дар 12 автомашин.

Только вперед!

Война не только унесла 270 тысяч человеческих жизней. Был также утрачен богатый профессиональный опыт и ноу-хау. Профессиональная подготовка стала жизненно важной необходимостью для используемой в почте рабочей силы. В частности, персоналу требуется обновить знания о почтовых регламентах, бухгалтерских процедурах и операциях по обработке почты. Благодаря хорошему знанию внутреннего и международного почтовых регламентов либерийская почта сможет если и не устранить дефицит полностью, то по крайней мере избежать убытков. Одно из почтовых отделений Монровии было переоборудовано в учебный центр для служащих. Их будут обучать коллеги, вернувшиеся на родину после 12-дневных ускоренных учебных курсов, организованных нигерийской почтой.

Помощник по административным вопросам Миллер Кардуан – один из пяти служащих (трех мужчин и двух женщин) главпочтамта Монровии, прошедших профессиональную подготовку в области управления почтовой деятельностью в Лагосе. «Обучение было весьма полезным. Мы узнали много нового о тех изменениях, которые произошли в работе почтовых служб во всем мире. Мы должны ставить во главу угла клиентов. Если нам это удастся, то почтовая служба может стать рентабельным предприятием», - сказал Миллер. Сотрудница группы внутреннего аудита Элизабет Ньютон считает, что в результате обучения они получили обширные знания и что оно открыло ей глаза на многочисленные возможности почтовой службы. «Мы смогли увидеть, как нигерийская почта использует технологию слежения за прохождением отправлений, и



надеемся на то, что когда-нибудь сможем ее применять, чтобы более эффективно управлять потоками почты», - сказала она. Элизабет Ньютон вернулась после курсов с ясным видением того, в каком направлении должна развиваться почта ее страны. «Я уже вижу, как преобразовывается наша служба и как она начинает соответствовать международным стандартам. Перед нами стоит труднейшая задача. В результате войны почтовая служба пришла в полный упадок, однако мы готовы восстановить ее и поэтому должны повышать свою квалификацию», - добавила Элизабет.

Гюнтер Бём выразил уверенность в том, что народ Либерии готов преодолеть этот ужасный этап в своей истории и восстановить инфраструктуру страны. Присутствовавший на праздновании Дня независимости этот консультант ВПС был чрезвычайно тронут мужеством и решимостью либерийского народа вновь встать на ноги после долгих лет тревоги и беспорядков. Менее чем за год он собственными глазами увидел, на что способна эта страна. «Еще год тому назад большинство почтовых сооружений были разрушены, и простейшие услуги предоставлялись только в трех почтовых отделениях Монровии, - вспоминает он о своем первом приезде в Либерию. - Условия труда не поддавались описанию. Почти во всем ощущался недостаток. Не хватало даже простейших инструментов, и не было совершенно никакого оборудования. Сегодня же мы видим, что страна действительно преобразилась и повсеместно ощущаются перемены к лучшему».

Швейцарская почта передала в дар Либерии шесть передвижных почтовых отделений, которые были отправлены в различные районы страны.



International Postal System

Комплексная система для контроля за международными отправлениями

Последние двенадцать лет Центр почтовых технологий (ЦПТ) ВПС сотрудничал со многими почтовыми агентствами всего мира, чтобы разработать международную почтовую систему (IPS).

IPS является комплексной системой для УПРАВЛЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫМИ ОТПРАВЛЕНИЯМИ, в которой сочетается обработка почты, оперативное слежение и обмен сообщениями ОЭД.

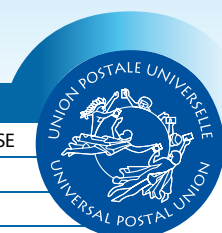
IPS предоставляет почтовым агентствам возможность иметь ТОЧНОЕ И ПОЛНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ВСЕХ ЭТАПАХ ПРОХОЖДЕНИЯ ИХ ПОЧТЫ между пунктами подачи и назначения, включая транзитные учреждения обмена, международных перевозчиков и операции по таможенной обработке.

Программа IPS ОКАЗЫВАЕТ ПОМОЩЬ ПОЧТАМ УПРАВЛЯТЬ КАЧЕСТВОМ ИХ МЕЖДУНАРОДНОЙ СЛУЖБЫ И ПОВЫШАТЬ ЕГО УРОВЕНЬ благодаря всесторонней оценке цикла доставки отправлений и сплошному контролю за пересылкой отправлений, емкостей и депеш.

Сегодня международные почтовые услуги, такие как IPS, IPS Light и PSSG, эксплуатируются более чем 120 почтовыми организациями. Они появились благодаря сотрудничеству и обмену знаниями и опытом между почтовыми администрациями под эгидой Телематического кооператива. Разработанная ЦПТ система IPS является необходимым средством, позволяющим управлять всем процессом пересылки почты. Система может быть адаптирована к потребностям других организаций и взаимодействовать с другими программами.

Contact

- Adresse: Centre de technologies postales - Bureau international - Union postale universelle - Case postale 13 - 3000 BERNE 15 - SUISSE
- Téléphone: +41 31 350 31 11 / Télécopie: +41 31 352 43 23
- Courriel: info.ptc@upu.int



Технология RFID

МИКРОСХЕМЫ ДЛЯ МАКРОСИСТЕМЫ

.....
Автор:
Лоран Видмер



.....
За десять лет радиочастотная идентификация (RFID) превратилась в ведущую технологию для оптимизации логистических операций.



Correos España: С помощью 2400 антенн и 400 считывающих устройств, установленных в 20 почтовых центрах, ежегодно можно отслеживать около 200 тысяч отправок.

Сидя перед компьютером, госпожа Мюллер (вымышленный персонаж) следит за тем, как движется ее посылка. Перед ней на экране – сайт почтового оператора ее страны и карта района, где она живет. Время – 9.30 утра, и фургончик, перевозящий посылку с лекарствами, которые она заказала накануне, уже в квартале от ее дома. Поэтому отлучаться никак нельзя. Г-жа Мюллер может положиться на систему, так как, делая заказ, она предупредила, что сможет получить свою посылку на дому лишь на следующий день, с 9 до 10 часов утра. Ее указание было учтено при подготовке маршрута почтальона. Помимо обычной информации о слежении за прохождением, г-жа Мюллер может видеть, что температура необходимых ей медикаментов ни разу не превысила установленную норму, что посылка не вскрывалась и не подвергалась чрезмерным вибрациям. На ее мобильный телефон приходит сообщение: почтальон придет через пять минут...

Полет фантазии? Вовсе нет, необходимая технология для такого рода услуг уже существует – ее нужно только применить на практике.

ВПС интересуется возможностями технологии радиочастотной идентификации и не без оснований. Вполне логично, что эта технология станет сердцевинной его новой глобальной системы мониторинга качества службы, которая позволит увязать показатели работы стран-членов с оплатой, на которую они имеют право по системе окончательных расходов. Принимая во внимание большое разнообразие технологий RFID, имеющихся на современном рынке, ВПС продолжает свои исследования с целью выбора технологии, наиболее доступной для его стран-членов, и разработки международных стандартов, чтобы создать равные для всех условия.

Разработанная в середине 1990-х годов технология RFID уже широко используется в почтовом мире. Очевидно, применяемые в ней чипы вскоре произведут революцию в области логистики и почтовой деятельности. Считается, что почтовые операторы уже располагают самой обширной сетью RFID в мире, насчитывающей 10 тысяч портов на тысяче сайтов в 50 странах.

Совершив небольшое путешествие по странам мира. В Китае чипы RFID используются для обеспечения слежения за прохождением мешков с почтой EMS, а также за внутренними и международными отправлениями. В Германии вместо того чтобы печатать миллионы ярлыков, чипы устанавливаются в лотках, при этом информация автоматически выводится на монитор. В Саудовской Аравии чипами вскоре будут оснащены почтовые ящики, размещенные в домах (см. текст в рамке). В Бразилии почта применяет тех-

нологию радиочастотной идентификации для управления контейнерными перевозками, ежегодно экономя на этом миллион долларов США, а Международная почтовая корпорация, объединяющая 24 почтовых оператора, уже лет десять использует эту технологию в своей системе оценки сроков доставки почты UNEX.

По мнению Кейта Ульриха, ответственного за новые технологии и инновации в Deutsche Post World Net, весь спектр услуг, которыми воспользовалась г-жа Мюллер, «может оказываться для пересылки грузов большой ценности, например, медикаментов, требующих принятия определенных мер предосторожности, но не для обычных посылок». Такие отправления, представляющие большую ценность, становятся «интеллектуальными» благодаря использованию технологии RFID. Эта технология позволяет собирать данные на расстоянии с помощью системы портов без прямого визуального контакта. Таким образом, посылка или письмо с чипом размером не более почтовой марки может передавать или принимать информацию.

На передовых позициях – Испания

Correos (почтовая служба Испании) реализовала один из крупнейших почтовых проектов с использованием технологии RFID стоимостью 1,6 миллиона евро, благодаря которому она усовершенствовала контроль качества и слежение за прохождением отправок. В 20 центрах приема и обработки почты были установлены около 2400 антенн и 400 считывающих устройств, а также информационные серверы, позволяющие ежегодно отслеживать около 200 тысяч писем и предоставлять ценную информацию об их путях направления. С этой целью в контрольные письма вкладываются 26 тысяч ярлыков RFID многоразового использования, и считываемые при прохождении писем мимо антенны данные вводятся в запоминающее устройство, а затем анализируются системой контроля качества. Таким образом Correos собирает достоверную информацию, благодаря которой она может вносить необходимые коррективы в конкретных пунктах логистической цепочки. Компания приобрела также 4 мобильных системы RFID для сбора информации в узловых пунктах доставки, а в следующем году система радиочастотной идентификации будет установлена в 36 других сортировочных центрах. Кроме того, для обеспечения слежения за тележками на них нанесены 13 тысяч ярлыков RFID. По мнению сотрудницы Дирекции инноваций Correos Регины Дефарг, «технология радиочастотной идентификации является основой нашего проекта модернизации и инноваций. Она дает нам возможность повышать эффективность производственных процессов, принимать решения почти в режиме реального времени и слу-

«Интеллектуальные» почтовые ящики



Государственный почтовый оператор Саудовской Аравии Saudi Post Corporation, который, возможно, будет вскоре приватизирован, реализует один из самых новаторских проектов реформы почты на Среднем Востоке. В рамках этого проекта почтовая служба осуществит модернизацию различных секторов своей деятельности и предложит услугу по доставке почты на дом. До сих пор ежегодно 842 миллиона отправлений доставлялись в почтовые ящики, установленные поблизости от мест проживания адресатов. Благодаря осуществлению про-

екта под названием Wasel подавляющему большинству семей в этой стране присваиваются адреса, и по их месту жительства устанавливаются почтовые ящики. Начиная с 2006 года уже был размещен миллион почтовых ящиков; осталось установить еще пять миллионов. В чем их особенность? Все они оснащены чипом RFID, содержащим точный адрес почтового ящика. Прежде чем опустить в него почту, почтальон будет проверять с помощью ручного сканера, соответствует ли адрес на почтовом ящике адресу, указанному его сканером. При доставке отправлений EMS или заказной почты система может работать даже в интерактивном режиме, направляя адресатам электронные сообщения о поступлении отправлений. Почтовый персонал был обучен тому, как наиболее эффективно использовать эти новые технологии. «Уже сейчас можно сказать, что первая реакция клиентуры и сотрудников почты была весьма позитивной. Применение ярлыков RFID во многом облегчает внедрение этой новой системы доставки и в значительной степени сокращает вероятность ошибок», - сказала вице-президент саудовской почты д-р Усама М.С.Альтаф.

Почта оснастит также ярлыками RFID свои автомашины для осуществления контроля за их въездом (выездом) в различные сортировочные и доставочные центры. **zw**

жит отправной точкой для увеличения добавленной стоимости продуктов и услуг».

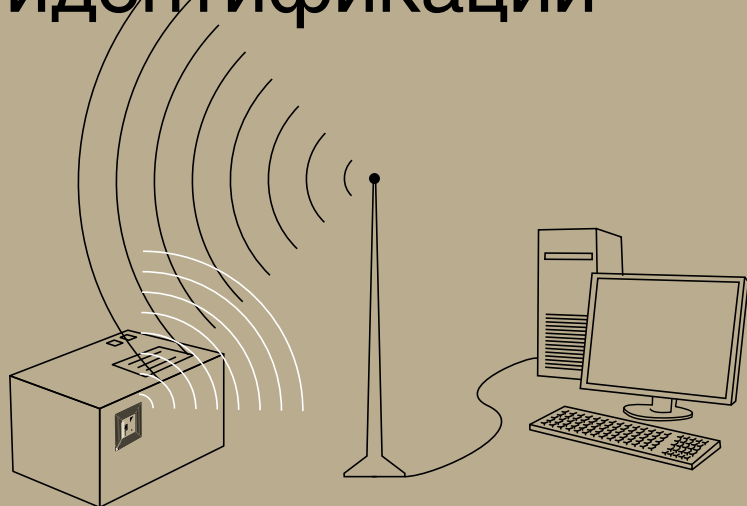
Нет никакого сомнения в том, что в ближайшие годы применение технологии RFID в почтовых сетях существенно возрастет. Такими чипами, которые становятся все меньше и меньше по размеру и стоимости (предполагается, что в следующем году цена одного ярлыка составит 0,16 долларов США) и все более «интеллектуальными», оснащаются все более мелкие предметы. Если в начале чипами были снабжены только передвижные контейнеры, то теперь они устанавливаются на тележках, обычных контейнерах и мешках и, может быть, вскоре ими будут оснащаться посылки и письма. Технология радиочастотной идентификации напрямую конкурирует со штрих-кодами и имеет по сравнению с ними одно значительное преимущество: информация передается без прямого визуального контакта. По мнению консалтингового бюро IDTechEx, в 2007 году почтовые службы всего мира истратят на приобретение оборудования RFID порядка 50 миллионов долларов США. В ближайшие годы эта цифра может достигнуть 3 миллиардов. Увеличение затрат на это оборудование будет сопровождаться снижением стоимости чипов. Во всяком случае на это рассчитывает ВПС.

Качество службы и окончательные расходы

ВПС использует технологию RFID для своей новой глобальной системы мониторинга качества службы, которая должна быть разработана на основании

резолюции С 46/2004 Бухарестского конгресса и испытания которой запланированы на начало 2009 года. С помощью этой системы будет оцениваться время, в течение которого страна назначения пересылает входящую почту в конечный пункт доставки. Тем самым будет устанавливаться связь между качеством службы и нормой возмещения расходов для стран назначения. По мнению координатора ВПС по вопросам качества службы Акио Мияджи, «новая система оплаты сможет функционировать лишь при наличии точных механизмов слежения за прохождением почты, которые будут оставаться анонимными. Со временем эта технология должна быть взята на вооружение всеми почтовыми службами». Поэтому вполне логично, что именно технология RFID была избрана для обеспечения оценки качества обработки и доставки входящих отправлений письменной корреспонденции. Страны будут разделены на пять категорий в зависимости от объема входящей почты. Оборудование должно закупаться самими почтовыми организациями, однако при этом им может быть оказана финансовая помощь, в частности из Фонда улучшения качества службы. Качество будет оцениваться посредством стандартных писем, которые будут рассылаться независимой компанией и которые не будут поддаться идентификации работниками почтовых служб. Подобная система ВПС с применением технологии RFID уже существует с 2005 года для проверки качества обмена почтой между промышленно развитыми странами. Помимо расчета окончательных расходов, глобальная система мониторинга качест-

Как функционирует технология радиочастотной идентификации



- 1 Радиочастотный сигнал активирует ярлык с чипом, когда он входит в созданное антенной радиочастотное поле.
- 2 Ярлык с чипом демодулирует сигнал и направляет данные о нем в считывающее устройство.
- 3 Затем эти данные передаются в компьютер.

Система радиочастотной идентификации (RFID) обычно состоит из трех основных компонентов: чипа для хранения информации (который часто называют маркирующим устройством или генератором меток), приемо-передающей станции с антенной (которую часто называют считывающим устройством) и программного обеспечения. Антенна использует радиоволны для передачи сигнала, приводящего в действие генератор меток, который направляет информацию на считывающее устройство, откуда она передается в блок контроля (компьютер).

Эта система обладает многочисленными преимуществами по сравнению с традиционными системами штрих-кодов. Используемые в системе RFID генераторы меток могут быть разнообразными: пассивными, активными или полуактивными. Активные ярлыки оснащены батарейкой, позволяющей им издавать сигнал. В результате эти ярлыки, в отличие от пассивных, энергия которых создается считывающими устройствами в момент запроса данных, могут сканироваться на больших расстояниях. Метки считываются автоматически без прямого контакта и оптического сканирования. Это позволяет увеличить скорость, повысить степень точности и облегчить операции по сканированию. На расстоянии (0,5-80 метров от передаваемого радиосигнала) одновременно могут считываться несколько меток. Это означает, что в одно и то же время на расстоянии могут сканироваться несколько отправок. Кроме того, генераторы меток имеют большой потенциал накопления и хранения информации.

ва может быть использована операторами для совершенствования почтовых потоков благодаря информации, которая будет предоставляться этой системой.

Технология RFID имеет широкие возможности. С ее помощью можно также планировать объемы почты, подлежащие обработке или таможенной очистке (например, в периоды праздничной нагрузки), и тем самым оптимально использовать людские и технические ресурсы. Возможно, что когда-нибудь посылка, превратившаяся в «интеллектуальное» отправление благодаря чипу RFID, сможет поступать в пункт назначения без посторонней помощи. При прохождении через центр обработки почты она будет сообщать сортировочным машинам адрес пункта назначения, свой вес, категорию (экспресс, приоритетная или экономическая) и будет сваливаться с контейнера в соответствующей зоне без какого бы то ни было участия человека.

Стандартизация

Остается решить важнейший вопрос – насчет стандартов. То, что не является проблемой для закрытых сетей, например, на уровне одного почтового оператора, может быстро превратиться в головную боль, если потребуются обеспечить контроль в масштабах всего мира. В настоящее время существуют многочисленные варианты как в том, что касается используемых частот, так и чипов (пассивные, активные и полуактивные), что во многих случаях сильно затрудняет или вовсе делает невозможной взаимосвязь. Риск не только в том, что в различных отрас-

лях промышленности могут разрабатываться разные стандарты, но и в том, что внутри одного и того же сектора, в частности почтового, взаимосвязь может отсутствовать. Такая ситуация явилась бы препятствием на пути внедрения данной технологии для обработки писем или посылок в международном масштабе.

ВПС приступил к пересмотру этих стандартов. Его Группе «Стандартизация» поручено разработать стандарт для использования технологии радиочастотной идентификации применительно к трансграничной пересылке.

«Сейчас мы пересматриваем стандарты и существующую технологию, чтобы определить, что больше всего подходит для почтового сектора. Вместо того чтобы разрабатывать совершенно новые стандарты, мы хотели бы обновить и использовать уже существующие», - отметил руководитель программы ВПС «Стандартизация и сертификация» Ахилеш Матур.

В других отраслях промышленности стандарты уже определены. Так, в 2005 году ИАТА внедрила мировой стандарт для багажных ярлыков. Пример, достойный подражания.

“С точным прицелом”

► Пишите нам!

Ждем ваших писем в редакцию. Направляйте нам сообщения по обычной или электронной почте (rheal.leblanc@upr.int), указывая свои фамилии, номера телефона и адреса обычной и электронной почты. При необходимости редакция адаптирует выбранные тексты для публикации.

Читая в июньском номере вашего журнала за 2007 год статью об адресной рекламной почте и важном значении этого средства связи для современных почтовых служб в новую эпоху потребительского выбора, я с удовольствием отметил, что в качестве примеров были приведены новаторские средства, которые используются австралийской почтой, чтобы побудить ее клиентов найти в почтовых отправлениях трансмедийное решение для передачи сообщений. Наши инициативы обусловлены неотложными коммерческими потребностями и правильным пониманием их коммуникативных требований. Современные компании изыскивают в первую очередь экономичные и рентабельные почтовые решения и средства – такие, например, как

правильная адресная информация вместе с данными об изменении места жительства, чтобы гарантировать точность списков для рассылки и высокий процент отправок, поддающихся доставке. Как подчеркивается в этой статье, компании, занимающиеся рассылкой рекламной почты, разумно используют имеющуюся информацию и при наличии данных об образе жизни клиентов изыскивают перспективные целевые контингенты, основываясь на своих собственных примерах успешной практики в прошлом. Целенаправленная рассылка рекламных изданий будет существовать долго, и почтовые службы, тесно сотрудничающие с коммерческими компаниями, видят, как развивается эта сфера их традиционной почтовой деятельности, точно так

же, как в других секторах ощущаются последствия развития новых коммуникативных средств. Австралийская почта по-прежнему глубоко осознает, что почтовые отправления сохраняют некоторые преимущества, которыми не обладают электронные средства массовой информации, и при условии правильного позиционирования на рынке объемы почтовой рекламы продолжают расти. Консультативный совет по прямой почтовой рассылке представляет собой важный орган для обмена опытными данными и необходимым ноу-хау для поддержания такого роста.

Директор по политическим и международным вопросам австралийской почты
Кристофер Гроссер

Центральная тема последнего номера «Почтового союза» (почтовая реклама) весьма актуальна, поскольку в настоящее время это один из наиболее быстро развивающихся секторов деятельности почтовых служб. От моего внимания не ускользнул тот факт, что акцент в статье сделан на адресных базах данных. Действительно, точные адресные списки и другие средства адресации совершенно необходимы для проведения эффективных рекламных кампаний по почте. Эта тема обсуждалась на последнем собрании Консультативного совета по прямой почтовой рассылке (КСППР) в Берне. Тем не менее в противоположность тому, что говорится в вашей редакционной статье, создание баз данных не является деятельностью КСППР. Этим занимается частный сектор и всего лишь несколько почтовых операторов в мире. В плане действий КСППР на период

2007-2008 г. намечено сосредоточить усилия на развитии потенциала, обеспечении кадрами наименее развитых стран, формировании базы знаний в области прямой почтовой рассылки, предоставлении информации Группе ВПС «Адресация» для оказания поддержки ее проекту по созданию баз выверенных данных о пунктах доставки и расширении контактов с другими организациями – такими, как ассоциации директ-маркетинга, преследующими схожие цели.

Председатель Консультативного совета по прямой почтовой рассылке Роберто Мотта де Сант'анна

“Привлекательно!”

Примите мои поздравления! Журнал «Почтовый союз» приобрел новый облик. В новом оформлении он стал более привлекательным и более красочным; сейчас в нем лучше преподносятся события и более обстоятельно излагаются новости почтового мира. Не сомневаюсь, что это важное издание будет по-прежнему являться эффективным средством для сообщения последних новостей из мира почты и обмена мнениями по вопросам, представляющим общий интерес для стран-членов ВПС.

Директор по международным отношениям португальской почты Карлос Силва

.....

Президент-генеральный директор испанской почты (Correos España) – организатора выставки «ПОСТЭКСПО-2007», которая состоится в Барселоне 2-4 октября, является убежденным сторонником концепции информационного общества.



ИННОВАЦИИ ПО-ИСПАНСКИ

По мнению Хосе Дамиана Сантьяго Мартина, возглавляющего почтовую службу Испании с мая 2004 года, новые инфокоммуникационные технологии составляют основу широкого спектра высококачественных услуг. В условиях глобализации торговли, обострения конкуренции и реализации проекта либерализации почтового рынка в Европе этот 59-летний руководитель почты привлекает все имеющиеся в его арсенале средства для того, чтобы подготовиться к решению задач, которые будут стоять перед почтовым сектором в ближайшем будущем.



.....
Интервью
взял
Реал Леблан
.....

Фото:
А.Колин и
М.А.Гранадо

Какие, по вашему мнению, наиболее серьезные проблемы стоят сейчас перед почтовым сектором в масштабе всего мира, и как Correos готовится к их решению?

José Damián Santiago Martín

Наш сектор стремительно меняется. Он должен адаптироваться к переменам, происходящим в результате глобализации, либерализации и развития новых технологий. Как и все традиционные почтовые операторы, мы должны непрерывно модернизироваться, чтобы соответствовать новым требованиям времени, связанным с замещением классических средств связи электронными и усилением конкуренции.

Correos отвечает на эти вызовы, используя новые виды технологии и повышая качество и эффективность своих услуг. Наша цель состоит в том, чтобы как можно быстрее адаптироваться к запросам и требованиям наших клиентов и всех пользователей, и для этого мы разрабатываем различные проекты. Например, мы применяем новую модель ярлыков, в которых используется технология радиочастотной идентификации (RFID), позволяющая надежно, экономично и эффективно совершенствовать нашу систему оценки качества. Благодаря своей многофункциональности технология пассивной радиочастотной идентификации превращается в основополагающий инструмент, так как эту технологию можно адаптировать ко многим процессам.

Мы также модернизируем нашу доставочную сеть, чтобы Correos могла занять доминирующее место на рынке и стать самым быстрым оператором, обеспечивающим связь между Европой и Латинской Америкой. Кроме того, осуществляя постоянные поиски новых партне-

ров, мы участвуем в деятельности таких международных компаний, как Международная почтовая корпорация, заключаем международные соглашения (например, с группой Кахала) и все более активно работаем в международных организациях, в частности, в ВПС.

Как Correos готовится к либерализации почтового рынка в Европе? Рассматриваете ли вы либерализацию как благоприятную возможность или как угрозу?

Самый рентабельный сегмент почтового рынка Испании – внутренняя почта, приносящая 54% дохода, либерализована в 1960-х годах. Поэтому почта разработала свою стратегию, которая, кстати сказать, принесла хорошие результаты, с учетом либерализации и высокой конкурентоспособности на рынке.

Тем не менее либерализация в масштабе всей Европы является важным этапом, к которому мы готовимся, развивая, как я сказал ранее, информационные технологии (ИКТ) и применяя их в процессах эксплуатации и управления, а также при разработке новых продуктов. Кроме того, мы укрепляем сотрудничество с другими международными операторами (в Азиатско-Тихоокеанском регионе) и расширяем наше присутствие в Америке; мы делаем ставку на электронные продукты благодаря нашему виртуальному почтовому отделению (www.correos.es), а также на диверсификацию и предложение финансовых услуг посредством нашего бренда «BanCorreos».

В чем видит сегодня Испания, являвшаяся одним из учредителей ВПС, роль этой организации? Как, по вашему мнению, Союз может способствовать укреплению мирового почтового сектора?

С момента создания в 1874 году ВПС является превосходным каналом связи между странами-членами. Благодаря Союзу были согласованы критерии, применяемые в этом секторе различными странами, чтобы обеспечить доступ всего населения к приемлемой по цене и качественной универсальной почтовой услуге. ВПС является также органом по оказанию технической помощи и сотрудничеству между его членами.

Как межправительственная организация ВПС играет ведущую роль в области развития и обеспечения жизнеспособности универсальной почтовой услуги. Помимо этого, Союз должен стать сегодня катализатором перемен, чтобы позволить мировому почтовому сектору быстро адаптироваться к новым требованиям. Предпринимаемые в рамках ВПС инициативы по дальнейшей диверсификации почтовых услуг путем создания финансовых и электронных услуг имеют жизненно важное значение для многих операторов, однако необходимо создать достаточно гибкую систему принятия решений, чтобы все заинтересованные стороны могли удовлетворять растущие потребности. Дискуссия о будущей структуре Союза представляет ВПС уникальную возможность подтвердить свою роль перед промышленно развитыми и развивающимися странами. Будучи межправительственной организацией, он должен заниматься многочисленными вопросами и обеспечивать баланс сил, однако при этом совершенно необходимо

придать гибкость системе принятия решений по эксплуатационным вопросам, если мы хотим, чтобы операторы по-прежнему рассматривали ВПС как базовую организацию.

В рамках ВПС Испания через своего представителя из Correos выполняет функции председателя Группы действий по содействию развитию (ГДСР). Какую направленность желали бы придать работе этой группы Испания и Correos? Испания всегда поддерживала деятельность ВПС в области сотрудничества. Мы с большим энтузиазмом работаем в качестве председателя ГДСР, и в рамках текущего цикла Correos оказывает поддержку реализации комплексных планов реформы и развития почты, способствует применению необходимой методики в отдельных странах и сотрудничает с Международным бюро в разработке контрольных показателей и оценочных карточек, используя которые страны, получающие помощь, и ВПС могут следить за ходом выполнения этих планов. Кроме того, наша страна активно участвует в реализации планов регионального развития. В используемой с этой целью методике описывается общая картина потребностей и узких мест в каждом из регионов, однако, что еще более важно, в ней предлагаются вполне конкретные решения. Испания сотрудничает с ВПС и Почтовым союзом Америк, Испании и Португалии в осуществлении плана регионального развития в Латинской Америке, ориентированного на качество служб.

Наконец, вместе с международным бюро мы предусмотрели в работе группы принятие мер, направленных на достижение Целей тысячелетия в области развития. Мы считаем,

что почтовая сеть может сыграть в этом деле ведущую роль. В этой связи вместе с проектной группой «Почтовая экономика» и Международным бюро мы проводим изучение о влиянии инвестиций в почтовую инфраструктуру на социально-экономическое развитие стран. Его результаты могут помочь странам получить дополнительные средства на развитие их рынков.

Какое влияние, положительное или отрицательное, оказало на предоставление универсальной почтовой услуги Correos разделение Испании на 17 административно-территориальных районов?

Correos – это оператор, которому поручено обеспечивать предоставление универсальной почтовой услуги на всей территории Испании с максимальными уровнем качества и степенью доступности. Для этого у нас имеется обширная сеть: 67 тысяч работников, 10 тысяч пунктов для контактов с населением, 2 115 многофункциональных отделений, 1 800 почтовых отделений, 13 тысяч автомашин и т.д. Таким образом, мы можем ежедневно обслуживать все население страны, даже в самых отдаленных районах.

Одна из приоритетных целей правительства Испании состоит в осуществлении контроля за тем, чтобы были обеспечены оптимальные условия для предоставления универсальной почтовой услуги гражданам, и наличие в каждом районе своего правительства ничего не меняет в этой области. Автономные районы передают просьбы или требуют увеличения средств и инфраструктуры для удовлетворения новых запросов, появляющихся в связи с ростом населения в некоторых зонах, что наглядно

«За последние четыре года мы разработали план инвестиций на сумму 1 млрд. евро, направленный главным образом на модернизацию процессов эксплуатации и управления, а также почтовой инфраструктуры»

свидетельствует о важном значении, которое в этих районах придается почтовой службе.

Доступ к услугам денежных переводов по приемлемым ценам для рабочих-мигрантов является приоритетом для ООН и ВПС. Какова позиция Correos по вопросу доступа к этим услугам рабочих-мигрантов в Испании?

Сегодня рабочие-мигранты в Испании составляют около 10% населения. Поэтому вполне естественно, что они являются для Correos выгодными клиентами.

На протяжении многих лет мы стараемся удовлетворять их запросы во многих областях. Например, когда мигранты прибывают в Испанию, прежде всего они нуждаются в доступной связи по минимальной стоимости с оставшимися на родине семьями. В населенных пунктах, где проживает много рабочих-мигрантов, Correos предоставляет в их распоряжение телефонные кабины в почтовых отделениях. Эта услуга, позволяющая делать международные звонки по выгодным тарифам, широко востребована. В прошлом году прибыль от этой услуги была на 20% больше, чем годом раньше.

Рабочим-мигрантам также необходимо иметь возможность пересылать деньги надежным, быстрым и экономичным образом. Почтовая служба Испании предлагает им, помимо услуги обычных международных и внутренних почтово-денежных переводов, услугу под названием «денежный перевод за несколько минут». Эта услуга, которой мы управляем совместно с «Western Union» на основе подписанного соглашения, обеспечивается через нашу сеть, насчитывающую свыше 2-х тысяч многофункциональных отделений, и позволяет рабочим-мигрантам направлять деньги почти мгновенно в 300 тысяч почтовых отделений более чем в 200 странах. Наши тарифы на эту услугу весьма конкурентоспособны. Мы предлагаем скидки и делаем специальные предложения на маршрутах с большим трафиком, например, между Испанией и Южной Америкой, Северной Африкой и Восточной Европой – основными регионами, откуда в Испанию приезжают рабочие-мигранты.

Correos учитывает тот факт, что многие иностранцы приезжают в Испанию, чтобы обосноваться в этой стране, и поэтому мы стараемся удовлет-

ворять их насущные потребности: предоставляем ипотечные кредиты для приобретения жилья, потребительские кредиты, финансирование коммерческих проектов и т.д. «BanCorreos» – наш бренд в области банковских услуг – предлагает специально разработанные для них финансовые продукты. Недавно мы получили лицензию под названием «Халал», которая дает нам право оказывать услуги многочисленному мусульманскому сообществу.

В начале октября Correos de España организует в Барселоне выставку «ПОСТЭКСПО-2007». Какие наиболее передовые технологии испанская почта планирует представить на этой выставке, и какова, по вашему мнению, роль новых технологий в функционировании современных почтовых служб?

Инноваций и ИКТ имеют важнейшее значение для будущего почтового сектора в целом и для Correos в частности. Мы использовали все средства для достижения успеха и за четыре года разработали план инвестиций на общую сумму 1 миллиард евро, направленный главным образом на модернизацию процессов эксплуатации



и управления, а также на модернизацию наших инфраструктур.

Наша стратегическая цель – обеспечивать качественную и эффективную службу. Мы хотим, чтобы Correos считался лучшим оператором с точки зрения предоставления доступа к услугам, доставки почты, контроля за прохождением отправок, обмена информацией с клиентами и соответствия требованиям, а также с точки зрения его способности предлагать решения, адаптированные к специфическим потребностям клиентуры. Мы должны использовать информационные технологии для повышения качества, увеличения добавленной стоимости наших продуктов и услуг и роста эффективности управления нашими ресурсами. Correos приобретает новейшие и наиболее рентабельные технологии, например, используемые для доставки почты портативные компьютеры и система радиочастотного контроля за отправлениями.

Сейчас с помощью персональных портативных компьютеров срочные отправления доставляют уже более двух тысяч почтальонов Correos, а когда мы реализуем целевой проект, то численность почтальонов, оснащенных такой системой для доставки срочных и обычных отправок, а также почты в сельской местности, составит более 30 тысяч. Благодаря использованию персональных портативных компьютеров обеспечивается сплошной контроль за прохождением отправок, и тем самым мы можем увеличить добавленную стоимость наших продуктов и услуг.

Что касается нашего проекта радиочастотной идентификации, то следует подчеркнуть, что в Европе он уникален как по своему маш-

табу, так и по применяемой технологии. Мы используем ярлыки с пассивными чипами для проведения оценок и обеспечения контроля за отправлениями на протяжении всего маршрута. В наших крупных эксплуатационных центрах установлены антенны, способные на расстоянии считывать информацию на прикрепленных к отправлениям ярлыках (независимо от того, где они находятся: в машинах, контейнерах или на поддонах). Это дает нам возможность выявлять в режиме реального времени и устранять любые препятствия в процессах обработки и сортировки. Эта система помогает нам повышать качество почтовой службы и сокращать сроки направления. Она обладает еще одним преимуществом: стоимость ярлыков с пассивными чипами намного меньше (0,5 евро) стоимости ярлыков с активными чипами (около 30 евро), что позволяет нам повышать эффективность управления ресурсами. Благодаря применению ярлыков с технологией RFID Correos способна предлагать более надежные и качественные услуги и сокращать эксплуатационные расходы.

Мы сделали ставку на использование инфокоммуникационных технологий, поскольку убеждены в том, что они имеют важнейшее значение для будущего Correos. Сейчас мы полностью поглощены этим процессом, который должен позволить нам осуществлять инновации и увеличивать добавленную стоимость наших продуктов с целью совершенствования производственных процессов и укрепления нашего предприятия.

На «ПОСТЭКСПО» мы представим эти новые технологии, а также новый ассортимент продуктов и услуг, включая услугу экспресс-почты с добавленной

стоимостью: сбор отправок в согласованные сроки, отслеживание через Интернет и электронное уведомление о получении. Посетители выставки и другие операторы смогут убедиться в том, что Correos ежедневно расширяет свое присутствие в Интернете. Еще одним важным элементом является наше виртуальное почтовое отделение, свидетельствующее о том, что мы используем Интернет для повышения качества и доступности почтовых услуг. Наши задачи, соответствующие целям правительства Испании, заключаются в том, чтобы содействовать развитию в стране информационного общества.

Обзор печати

ПОЧТОВАЯ ЛИБЕРАЛИЗАЦИЯ: ОТКРЫТИЕ РЫНКА ДЛЯ КОНКУРЕНЦИИ ОТКЛАДЫВАЕТСЯ ДО 2011 ГОДА

Подавляющим большинством голосов (512 против 155) депутаты Европарламента постановили отложить открытие рынка писем весом менее 50 г для конкуренции, которое знаменует последний этап в процессе полной либерализации почтовых служб в Европе, до 2011 года. Первоначально это планировалось сделать с 1 января 2009 года, как предлагала Еврокомиссия. Франция, Бельгия, Люксембург, а также Италия, Польша, Испания, Греция и Венгрия в принципе не выступали против либерализации с 2009 года,

однако выразили беспокойство по поводу упущений в предложении по вопросу финансирования универсальной услуги. Напротив, страны, где либерализация уже произошла (Соединенное Королевство, Финляндия, Швеция) или где к ней готовятся (Нидерланды, Германия), поддерживают предложение Комиссии и считают, что процесс либерализации слишком затянулся. Они хотят, чтобы их производители услуг могли конкурировать с историческими операторами.

Источник: служба печати Европарламента

ITELLA ВМЕСТО FINLAND POST

С 1 июня этого года Finland Post Corporation называется Itella, а Группа – Itella Group. Причина такого изменения объясняется намерением Группы диверсифицировать и глобализировать ее деятельность: сегодня почтовые продукты дополняются широким спектром логистических услуг. Помимо Финляндии, Itella Group присутствует в восьми странах Северной Европы, и четверть ее доходов приходится на международную деятельность.

Источник: сообщение для печати Finland Post/Itella

POST INVEST: НА СЛУЖБЕ У АФРИКАНСКОЙ ПОЧТЫ

Во время проведения круглого стола в Найроби африканские страны объявили о создании нового кооператива под названием POST INVEST, председателем которого стала Республика Мали. Его членами уже являются 11 стран, преимущественно из Западной Африки. Предполагается, что со временем в него вступят еще 26 стран. Кооператив преследует те же цели, что и цели, намеченные в стратегии

ВПС. Его задача состоит в том, чтобы озвучивать от имени всех его членов согласованные позиции по почтовым вопросам и заниматься продвижением совместных почтовых продуктов и услуг. Деятельность кооператива будет сосредоточена на физической, электронной и финансовой составляющих мировой почтовой сети.

Источник: ВПС

БЕЛЬГИЙСКАЯ ПОЧТА ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ПРОДАЖИ НА САЙТЕ EBAY

Бельгийская почта предлагает некоторые продукты через виртуальный почтовый магазин на сайте eBay. На нем регулярно размещаются участвующие в аукционах предметы коллекционирования, что является новым видом деятельности для почтового оператора. С конца июня почта Бельгии продает филателистическую и нумизматическую продукцию, предназначенную не только для коллекционеров, ведущих поиски недостающего предмета, но также для любителей комиксов и красивых книг. Виртуальный магазин почты, который ежедневно посещают около 400 тысяч пользователей Интернета, доступен пока на eBay.be и eBay.nl, но вскоре товары из этого магазина будут продаваться по всему миру.

Источник: сообщение для печати бельгийской почты

Обзор печати

ВИРТУАЛЬНАЯ ТЕАТРАЛИЗОВАННАЯ ОСТАНОВКА

Чтобы Интернет-пользователи могли ознакомиться с обширной информацией, размещенной на портале La Poste (www.laposte.fr), им предлагается совершить виртуальную экскурсию в сопровождении гидов, роль которых играют два артиста. Это посещение сайта, сочетающее в себе возможности видеофильма и сверхбыстрой анимации, является небывалым событием для почтового сектора. В юмористической манере артисты дают объяснения пользователям и направляют их действия в зависимости от их потребностей как частных лиц, специалистов или людей, интересую-

щихся практической информацией о почтовых индексах каких-либо населенных пунктов, расчете тарифов, доступе к толковому словарю или вакансиях, предлагаемых различными подразделениями Группы. Страницы сайта построены наподобие комнат в доме: пользователи по своему усмотрению извлекают различные части страницы или перемещают их, входят на страницу и выходят из нее через виртуальные двери, спускаются на воображаемом лифте, дверцами которого служат графы или рамки страницы, и т.д.

Источник: сообщение для печати французской почты

ПРОТЯНИ РУКУ ПОМОЩИ НУЖДАЮЩИМСЯ, И ПОЧТА ПОМОЖЕТ ТЕБЕ

Организации, помогающие нуждающимся гражданам, тоже получают помощь – от новозеландской почты. Ежегодно она распространяет среди благотворительных организаций 1,5 миллиона конвертов с предварительно оплаченным почтовым сбором, чтобы они могли проводить кампании по сбору средств. Это на 500 тысяч конвертов больше, чем в предыдущем году; в 2006-ом этой акцией под названием «Community Post» смогли воспользоваться 4200 организаций. С 1999 года, когда началась реализация этой программы, такую существенную льготу получили более 25 тысяч некоммерческих организаций, что позволило им сократить их административные расходы.

Источник: сообщение для печати новозеландской почты

В ПЕКИНЕ ПРИСВОЕН ПЕРВЫЙ ПОЧТОВЫЙ ИНДЕКС ОЛИМПИЙСКИХ ИГР

102008 – таков почтовый индекс олимпийской деревни и других олимпийских объектов, где будут проходить спортивные соревнования во время Пекинской Олимпиады. Единица обозначает город Пекин, а цифра 2008 – год проведения Игр. Почтовый индекс будет действовать с 1 августа 2007 года по 30 сентября 2008-го. Это первый почтовый индекс в истории, созданный специально для Олимпийских игр. Он ускорит доставку и обеспечит безопасность почтовых отправок, которые будут направляться во время Олимпиады в адрес организаторов и спортсменов.

Источник: Chinadaily.com

БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ ТРАНСГРАНИЧНЫЕ УСЛУГИ

Почтовые службы США (USPS) и Мексики (SEPOMEX) подписали соглашение с целью совершенствования услуг почтовой связи между двумя странами. USPS окажет SEPOMEX помощь в ее усилиях по реформе и реорганизации деятельности, а SEPOMEX будет сотрудничать с USPS в определении новых коммерческих возможностей, общих для обеих сторон. Два оператора сформируют совместную группу по совершенствованию услуг и развитию бизнеса, которая займется разработкой новых международных услуг экспресс-доставки и авиапосылок. Еще одним ключевым разделом соглашения является обеспечение безопасности почтовых продуктов. USPS будет участвовать в обучении мексиканских почтовых инспекторов, а совместная рабочая группа разработает более эффективные процедуры таможенной очистки.

Источник: сообщение для печати почтовой службы США



Get ready to win.



SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES

Gain in technological performance thanks to machines with high throughput, specifically adapted to your needs.

Invest in the future with a partner that devotes 10% of its turnover to Research and Development (30 patents per year on average).

Increase your competitive edge with solutions that offer excellent value for money and optimised cost of ownership: installation, maintenance, team training, ergonomics, etc.

Depend on the reliability of a constructor who has been in the postal business for 60 years.

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

 **POST-EXPO 2007**

**JOIN US ON OUR STAND 1300
HALL 8 • LEVEL 1**

 **SOLYSTIC**
a NORTHROP GRUMMAN company

www.solystic.com

Future postal solutions

WHAT'S THE MOST VALUABLE TOOL TO DRIVE SUSTAINABLE GROWTH AND POWERFUL RELATIONSHIPS? MAIL!

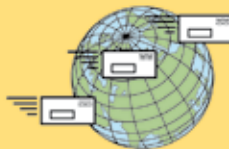
The Postal industry has significant potential for long-term growth so long as mail continues to be the most effective medium for business communications.

Growth will come from increased co-operation of posts and suppliers, responding directly to customers choice.

Service innovation and integration through technology will deliver revenue growth, cost reductions and increased customer loyalty. Pitney Bowes is the leader in creating technologies to bring posts and mailers

Pitney Bowes operates in 130 countries around the world, investing in the growth of mail. Our innovative technology creates solutions that bring Posts and Mailers together for greater productivity.

Pitney Bowes promoting partnerships to deliver profit.



together to optimize the entire mailstream.

Mail is a valuable tool for sustainable growth with the power to build valuable relationships. Mail adds impact by being

targeted, universal and non-intrusive. Mail has that ability to get the right message, to the right person, at the right time.

Our goal is to make those who use the mail more successful. Pitney Bowes invests time and resources, in partnership, to ensure mail delivers.



Pitney Bowes

Engineering the flow of communication™