

UNION POSTALE

сентябрь 2007

События, которые приводят
почтовый сектор в движение



ВПС – специализированное
учреждение ООН

4

Электронная торговля

ПОКОРЕНИЕ «ПОСЛЕДНЕЙ МИЛИ»



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



Содержание



Рост электронной торговли открывает новые возможности перед почтовыми операторами, которые полностью готовы к тому, чтобы доставлять посылки, производимые в результате онлайн-продаж. Требования времени – качество и гибкость!

Новости вкратце	4
Обзор деятельности ВПС	5
Предисловие	

Заглавная статья	
Покорение «последней мили»	
Что предпринимают почтовые службы, чтобы не упустить возможности, которые открывает перед ними электронная торговля	10
Почта и таможня: в единении – сила	
Почтовые операторы опасаются, что более строгие таможенные правила могут отрицательно повлиять на трансграничный товарооборот	15
Молодой тигренок призывает людей спасти планету	
Читайте письмо юной малазийки Зе Э Ли – победительницы 36-го международного конкурса сочинений эпистолярного жанра	18
Преимущества дистанционного обучения	
Численность почтовых работников, повышающих свою квалификацию с помощью ЭВМ, непрерывно растет	22
Наш почтовый ящик	
Читатели высказывают свои мнения	23
Интервью	
Король электронной торговли	
О том, как эффективно доставлять посылки и пакеты, производимые в результате электронной торговли, рассказывает президент-генеральный директор «eBay International» Джефф Стахеефф	24
Обзор печати	
Новости мирового почтового сектора	29

декабрь 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

Почтовые службы способствуют международной торговле

ВПС вместе с ведущими организациями, занимающимися вопросами международного развития, принял участие в конференции на тему «Глобальный анализ помощи торговле», которая была организована Всемирной торговой организацией (ВТО) в Женеве с 19 по 21 ноября.

В своем выступлении Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан подчеркнул роль почтовых служб в стимулировании международной торговли, особенно в том, что касается предприятий малого и среднего бизнеса. В качестве примера он рассказал об услуге бразильской почты под названием «Exporta Fácil». Благодаря этой услуге, предоставляемой более чем в 8 тысячах почтовых отделений Бразилии и в Интернете, предприятия малого и среднего бизнеса могут поручать

почтовому оператору пересылку их отправок, предназначенных для экспорта. Оператор берет на себя выполнение логистических операций и таможенных процедур, связанных с вывозом.

«В 2006 году 6 тысяч бразильских компаний, никогда ранее не вывозивших свой товар за границу, получили возможность доступа к внешним рынкам, - объяснил Э. Дайан. - Этот пример наглядно свидетельствует о том влиянии, которое почтовая сеть оказывает на способность развивающихся стран интегрироваться в мировую торговлю».

Как подчеркнул Генеральный директор ВПС, почтовый сектор,

обладающий большим потенциалом в области предоставления физических, электронных и финансовых услуг, намеревается развивать партнерские отношения с другими организациями для расширения доступа к международной торговле. «Почтовые сети предоставляют доступ к логистическим услугам для международного обмена товарами. Практику, подобную «Exporta Fácil», надлежит распространить и на другие страны, чтобы в будущем еще больше компаний могли экспортировать еще больше продукции в еще большее количество стран», - сказал в заключение своего выступления Э.Дайан. RL



На фотоснимке: (слева направо): Луис А.Морено (Межамериканский банк развития), Эдуард Дайан (ВПС), Доминик Штраус-Хан (Международный валютный фонд), Ражат Наг (Азиатский банк развития), Патриция Фрэнсис (Центр международной торговли), Абдулай Джаннех (Экономическая комиссия для Африки), Паскаль Лами (ВТО), Анхель Гирра (ОЭСР), Валентин Ругвабаза (ВТО), Кемаль Дервиш (Программа ООН по развитию), Роберт Зоеллик (Всемирный банк), Хуан Сомавиа (Международная организация труда) и Дональд Каберука (Африканский банк развития).

Адресация: надежная сортировка и доставка отправок

Адресный стандарт S42 вызывает растущий интерес в почтовом мире и уже применяется в 11 странах, в том числе в США, Франции и Великобритании, а в восьми других, в частности в Германии и Италии, сейчас разрабатываются стандартные элементы структуры адреса, характерные для этих стран. Речь идет о повышении качества обработки отправок во многих странах и способности почтовых служб пересылать почту за границу с как можно меньшим количеством ошибок и возвратов. Таким образом, адресный стандарт S42 помогает усовершенствовать доставку почты в стране назначения. Разработка стандартного образца для указания адреса облегчает и ускоряет автоматическую обработку почтовых потоков с наименьшими затратами для почтовых операторов и отправителей крупных партий почты. Почтовым операторам, желающим получить надежную и качественную систему адресации как для внутренних, так и для международных отправок, предлагается направлять свои образцы и запросы (форма имеется на сайте S42@upu.int) по следующему адресу: postcode@upu.int. JL

Цифра

2824508

Предисловие

Курица, несущая золотые яйца

В этом году «киберпонеделник» в США пришелся на 26 ноября. Этот сугубо американский феномен, связанный с Днем благодарения, является отправной точкой онлайн-продаж в предпраздничный период. По некоторым данным, в этом году американцы совершили покупки в Интернете на сумму свыше 700 млн. долларов (на 100 миллионов больше, чем в предыдущем), хотя ожидается, что продажи достигнут пикового уровня где-то к середине декабря. Аналитики прогнозируют, что в ноябре - декабре этого года рост онлайн-продаж в США составит 20%. В Европе пользователи Интернета приобретут товаров почти на 73 млрд. долларов, т.е. на 58% больше, чем в 2006 году. Больше всего денег на покупки в Интер-

нете потратят жители Великобритании, причем каждый покупатель израсходует в среднем 731 евро.

Росту объема электронной торговли, особенно в промышленно развитых странах, способствуют широкое распространение Интернета, нехватка времени у покупателей и возросшее доверие клиентов к электронному шопингу. Эти транзакции производят не только миллионные доходы, но и миллионы посылок и пакетов, что открывает огромные возможности для почтовых операторов, которые доставляют приобретенные товары на дом. Своевременная доставка, надежность, контроль за прохождением отправлений и автоматический расчет транспортно-экспедиционных расходов – таковы факторы качества, которые должны

учитываться операторами, заботящимися об удовлетворении потребностей торговцев и потребителей. Именно эта мысль проходит красной нитью в опубликованном в этом номере нашего журнала интервью президента-генерального директора Интернет-компании «eBay International». Кроме того, для стимулирования трансграничной электронной торговли в интересах развивающихся стран необходимо учитывать такие факторы, как качество обслуживания и таможенная очистка отправок. Некоторые аспекты данной проблематики затрагиваются в нашем материале о перспективах, которые открывает электронная торговля перед почтовыми службами.

Главный редактор

У ВПС появился новый логотип



Такова сумма в американских долларах, выделенная на осуществление пилот-проекта по созданию упрощенной системы экспортирования товаров по почте, основывающейся на опыте реализации проекта «Exporta Fácil» в Бразилии. Этот пилот-проект, совместно финансируемый Межамериканским банком развития и правительствами ряда стран, предусматривает разработку в интересах 4 тысяч новых компаний в Эквадоре, Перу, Уругвае и еще в одной стране этого регио-

на, которая будет определена позднее, комплексного логистического решения для экспортных операций. Данный проект позволит повысить международную конкурентоспособность ИЧП, а также предприятий малого и среднего бизнеса, признанных важнейшим фактором экономического развития и преодоления бедности. Выполнение проекта поручено Почтовому союзу Америки, Испании и Португалии, базирующемуся в Монтевидео (Уругвай).

LW

ВПС меняет свой логотип. 8 ноября Административный совет принял резолюцию, в которой Союзу разрешается официально использовать в качестве нового логотипа эмблему, которая сейчас изображена на его флаге. Говоря более конкретно, к нынешнему логотипу организации, представляющему собой фрагмент памятника ВПС, на котором изображены пятеро вестников, передающих друг другу письмо, обхватив руками планету, будут добавлены оливковые ветви Организации Объединенных Наций – символ мира, уже используемый в логотипах многих основных организаций.

1 июля 2008 года ВПС отметит 60 лет с того момента, когда он стал специализированным учреждением ООН. Кроме того, 28 и 29 апреля следующего года в ВПС будет организовано проводящееся раз в два года собрание руководителей организаций системы ООН под председательством ее Генерального секретаря. Новый логотип будет постепенно использоваться, помимо всего прочего, в новых публикациях, на писчей бумаге и информационных носителях.

RL

Новости вкратце

Почта соединяет Африку

На состоявшейся в Кигали (Руанда) 29 и 30 октября 2007 года встрече на высшем уровне в рамках инициативы «Соединим Африку» ВПС представил результаты изучения под названием «Подключить еще неподключенных в странах Африки, расположенных южнее Сахары, или как почтовые сети могут способствовать доступу к услугам, базирующимся на инфраструктуре». Цель этого изучения – показать, что в Африке, как и на других континентах, почта располагает всем необходимым, чтобы координировать предоставление разнообразных услуг. Почтовые учреждения уже оказывают важные для общества услуги и могли бы превратиться в крупные деловые центры, способные предлагать широкий ассортимент административных и социальных услуг (доступ в Интернет, телефония, ксерокопирование, финансовые и другие почтовые услуги).

Присутствовавшая на встрече в Кигали региональный советник ВПС по англоязычным странам Африки Глэдис Мутьявави аргументировала предлагаемый ВПС подход следующим обра-

зом: «После моего выступления многие участники обратились ко мне с просьбой предоставить информацию по данной тематике и о возможностях установления партнерских отношений между почтовыми службами и другими игроками на рынке, а также с ооновскими учреждениями, заинтересованными в совместной работе с ВПС и его членами в целях содействия доступу к новым технологиям, в частности в сельских районах».

В этом саммите, организованном Международным союзом электросвязи совместно с рядом других международных организаций, приняли участие семь глав государств и свыше тысячи делегатов. Инициатива осуществляется в виде глобального партнерства, направленного на мобилизацию людских, финансовых и технических ресурсов, необходимых для устранения явных недостатков в инфокоммуникационных инфраструктурах в африканском регионе. На встрече в Кигали были приняты обязательства на сумму свыше 55 миллиардов долларов США.

lw



© FIDA/R. Grossman

Денежные переводы: большой прогресс в Африке

Международный фонд сельскохозяйственного развития (МФСР) – специализированное учреждение ООН, призванное бороться за искоренение нищеты в сельских районах развивающихся стран и содействовать их развитию, профинансирует внедрение услуг электронных денежных переводов в сельских почтовых отделениях шести стран Западной Африки.

МФСР выделит 200 тысяч евро на этот проект ВПС, направленный на расширение почтовой финансовой сети в сельских районах Бенина, Буркина-Фасо, Мали, Мавритании, Нигера и Сенегала, а ВПС, Франция и другие заинтересованные страны предоставят финансирование для остальной части проекта (свыше 300 тысяч евро).

Надежные и доступные по стоимости электронные денежные переводы, осуществляемые

мигрантами в адрес их родственников, проживающих в сельских районах стран, выходцами которых являются эти мигранты, а также переводы между предприятиями малого и среднего бизнеса должны стать реальностью в течение года. Проектом также предусматривается обмен информацией между всеми пунктами доступа к этой услуге в городах и деревнях, где находится большинство получателей денежных переводов из-за границы. Около 80% населения рассматриваемых стран проживает за пределами крупных городских поселений.

Электронные платежи через сеть IFS (International Financial Services) уже осуществляют более 30 стран, и еще 34 страны сейчас проводят испытания этого программного обеспечения с целью введения в эксплуатацию в 2008 году. lw



Найробийский Конгресс 13 августа – 3 сентября 2008 года



Филателистическая поддержка

Южная Африка, Ботсвана, Маврикий, Нигерия и Танзания недавно выпустили марки в поддержку организации 24-го Всемирного почтового конгресса. Почтовые администрации этих стран перечислят половину доходов от продажи этих марок стране-организатору. Кения также принимает участие в этой инициативе, которая позволит не только собрать денежные средства, но и распространить информацию о Конгрессе на африканском континенте. На выпущенных марках изображены африканская традиционная одежда, логотип Конгресса, а также различные животные.

LW

Формирование Найробийской почтовой стратегии близится к завершению

Административный совет ВПС принял к сведению ход работы по формированию Найробийской почтовой стратегии и одобрил продолжение работ. Два последних региональных круглых стола по этой теме состоялись в Джидде (Саудовская Аравия) для арабских стран и в Нью-Дели для стран Азиатско-Тихоокеанского региона. Начиная с июня этого года круглые столы (семь) были проведены во всех регионах мира. В ходе этих собраний свои мнения о будущей стратегии выразили около 400 участников из более чем 170 стран. В стратегии учтены физическая, электронная и финансовая составляющие мировой почтовой сети и поставлены четыре цели: совершенствование взаимодействия внутри сети, содействие устойчивому развитию почтового сектора, стимулирование универсальной почтовой услуги и содействие росту рынков и почтовых услуг.

По мнению Паскаля Клива, директора по финансам и стратегическому планированию Между-

народного бюро, «главным выводом из этих собраний является то, что в различных регионах мира цели приблизительно одинаковы, а категории их приоритетности различны. Разрабатываемая стратегия будет осуществляться посредством семи региональных планов развития, составленных Международным бюро для крупных географических регионов ВПС, что должно привести к усилению почтового сектора как важнейшей составляющей мировой экономики. После проведения всемирной конференции, завершающей процесс формирования стратегии, «дорожная карта» ВПС на четырехлетний период будет вынесена на окончательное утверждение Советом почтовой эксплуатации и Административным советом, которые проведут свои заключительные сессии в январе-феврале 2008 года. Затем она будет представлена на Найробийский конгресс для утверждения странами-членами.

LW

Кандидатуры объявлены

Генеральный директор Международного бюро ВПС Эдуард Дайан (Франция) и его заместитель Гуочжонг Хуанг (КНР) будут баллотироваться на эти посты на второй четырехлетний срок, который начинается с 1 января 2009 года.

Оба руководителя ВПС объявили об этом решении на сессии Административного совета (АС), состоявшейся в штаб-квартире этой организации с 22 октября по 9 ноября. Никаких других кандидатур до сих пор представлено не было. Страны-члены избирают

Генерального директора и его заместителя на Конгрессе ВПС.

Кроме того, Великобритания объявила о выдвижении своей кандидатуры на пост председателя Совета почтовой эксплуатации на период 2009-2012 г. в лице Мюррея Бьюкенена, заместителя директора «Ройал Мейл» по международным вопросам. Этот орган ВПС, состоящий из 40 стран-членов, занимается изучением эксплуатационных и технических вопросов, относящихся к почтовому сектору.

Между тем АС одобрил назна-

чение бывшего генерального директора чилийской почты Марио Фелмера Кленнера дуайеном 24-го Конгресса ВПС. Дуайен, который должен обладать богатым опытом работы в почтовой области, выполняет протокольную функцию и официально открывает Конгресс.

Катар сделал официальное предложение принять у себя в 2012 году 25-й Конгресс ВПС. Решение по этому вопросу будет принято на Найробийском конгрессе.

RL

Новости вкратце



На Ямайке почтальоны отделения May Rep разыграли театральную сценку, чтобы продемонстрировать публике различные аспекты их повседневной работы, а также новые мотоциклы, на которых они доставляют почту.

Праздник почты

9 октября 2007 года почтовые службы с новой силой продемонстрировали свою оригинальность, чтобы заявить клиентам, широкой публике и средствам массовой информации о том, какое важное место занимает почта в их повседневной жизни. Вот далеко неполный перечень того, что происходило в этот день в различных странах мира: почтальоны Барбадоса, доставляя почту, дарили малоимущим посылки; в Словакии и Турции по радио и телевидению транслировались посвященные почте передачи; на Ямайке почтальоны разыгрывали театральные сценки, рассказывая публике о своей повседневной работе; Почта Никарагуа презентовала новый вид гибридной почты для бизнес-клиентов; почтовый оператор Макао ввел в эксплуатацию новейшую услугу электронного шопинга «WeShop»; Почта Руанды открыла свой новый веб-сайт, а Национальное почтовое управление Бурунди организовало для своего персонала соревнование по спортивной ходьбе на 15 километров. Иллюстрации других мероприятий, посвященных Всемирному дню почты, можно увидеть на веб-сайте ВПС.

» www.upu.int/world_post_day/fr/

Открыт обмен с использованием IFS между Францией и Россией

В развитии мировой почтовой финансовой сети достигнут значительный прогресс: почтовый банк, являющийся филиалом французской почты, и российская почта подписали 16 ноября в Париже соглашение об обмене электронными денежными переводами.

Услуга с двухдневным гарантированным сроком доставки под названием «срочный международный почтово-денежный перевод» будет предоставляться через сеть IFS ВПС.

Соглашение было подписано в присутствии премьер-министров Франции и России. Для этого были веские основания. Российская почта, осуществляющая обмен электронными денежными переводами с десятком соседних стран, в частности с Украиной, объем которого исчисляется двумя с половиной миллионами отправок в год, является одним из крупнейших пользователей сети IFS. В свою очередь, французская почта осуществля-

ет обмен более чем с 12 странами и территориями в Африке, Азиатско-Тихоокеанском регионе и в Европе.

В настоящее время к сети IFS ВПС подключены около 60 стран и территорий. Цель этой системы заключается в том, чтобы модернизировать службу традиционных почтово-денежных переводов на бумаге, постепенно заменив ее электронными переводами, что позволило бы повысить качество обслуживания и обеспечить более эффективное управление в целях борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма через неофициальные каналы.

RL

Система окончательных расходов становится более доступной для понимания

Посетив веб-сайт ВПС, страны имеют теперь возможность ознакомиться с механизмом расчета компенсации, которую они будут получать в рамках новой системы окончательных расходов, выносимой на рассмотрение Найробийского конгресса 2008 года. Данная система предназначена для того, чтобы выплачивать справедливое вознаграждение странам за обработку входящей международной почты.

Новый механизм расчета поможет придать конкретную форму предположениям, которые до настоящего времени выдвигались на собраниях проектной группы «Окончательные расходы», и рассеять возможные опасения, в частности развивающихся стран, чтобы осуществить переход к так называемой конечной системе, основанной на специфических для каждой страны компонентах затрат.

С помощью системы, предлагаемой на период 2010-2013 г., все страны постепенно перейдут к конечной системе, контролируя при этом возможные финансовые последствия. Кроме того, реко-

мендуемая система будет гарантировать получение доходов развивающимися странами, будет увязана с качеством предоставляемых услуг, что уже действует в отношении промышленно развитых стран, и обеспечит контролируемый переход к конечной системе «наиболее продвинутых» развивающихся стран.

«Результаты нашего анализа показывают, что для большинства развивающихся стран финансовые последствия будут позитивными. Действительно, вследствие предлагаемых повышений окончательных расходов прибыли получают именно эти страны, которые импортируют больше международной почты, чем экспортируют», - объяснил координатор ВПС по экономическим вопросам Георгиос Гумас.

На 21 и 22 января 2008 года в Берне запланировано проведение всемирного круглого стола по окончательным расходам. Его цель - добиться консенсуса по предложению, которое в конечном итоге будет представлено Найробийскому конгрессу. RL

Удачный год для ФУКС

Для работников Почты Китая сортировать конверты с адресами, написанными латинскими буквами, - задача не из легких. В настоящее время все операции выполняются вручную, однако такая ситуация будет продолжаться недолго, по крайней мере для КНР и 15 других стран, в интересах которых Попечительский совет Фонда улучшения качества службы (ФУКС) на своем последнем собрании в октябре утвердил специальный проект. Из ресурсов ФУКС Китая будет выделено 3 млн. долларов США на создание системы автоматического преобразования международных адресов в китайские иероглифы с целью совершенствования доставки почты.

Недавно в рамках ФУКС был принят 21 проект на общую сумму 8,4 млн. долларов США. Эти проекты будут выполняться в самых разнообразных областях деятельности почты: использование электронных систем для более эффективного контроля за отправлениями, установка рентгеновского оборудования для повышения безопасности почтовых отправлений, размещение мобильных почтовых отделений в сельских районах, совершенствование транспортной сети и т.д. Один из проектов будет осуществляться в региональном масштабе и позволит девяти странам Латинской Америки разработать программу анализа затрат.

В 2007 году ФУКС профинансировал 75 проектов на общую сумму 15,8 млн. долларов. Благодаря повышению процента выплат, производимых странами-членами ВПС в рамках системы окончательных расходов, впервые Фонд расходует средств больше, чем собирает.

Кроме того, Попечительский совет Фонда вручил сертификационные грамоты Беларуси, Сальвадору, Фиджи, Иордании, Кении, Мозамбику, Тринидаду и Тобаго, а также Уганде за достижение намеченных в их проектах ФУКС целей и повышение качества почтовой службы в этих странах. RL

Взлеты и падения почтовых отправлений


В 2006 году почтовые службы всего мира доставили 439 миллиардов отправлений письменной корреспонденции внутреннего и международного режимов и 6,2 миллиарда посылок. Объемы внутренней письменной корреспонденции выросли по сравнению с 2005 годом на 0,9%, а международной снизились на 2%. Что касается посылок, то их объем с каждым годом растет (в 2006 году зарегистрирован рост объемов внутренних и международных отправлений вместе взятых в размере 4,8% по сравнению с предыдущим годом). Кроме того, по крайней мере в 60% стран предлагаются онлайн-почтовые услуги, такие, как слежение за прохождением отправлений, поиск почтовых индексов или продажа филателистической продукции. Письменная корреспонденция по-прежнему обеспечивает от 40 до 60% доходов почтовых операторов Африки,



©Ieniemienie / Photocase

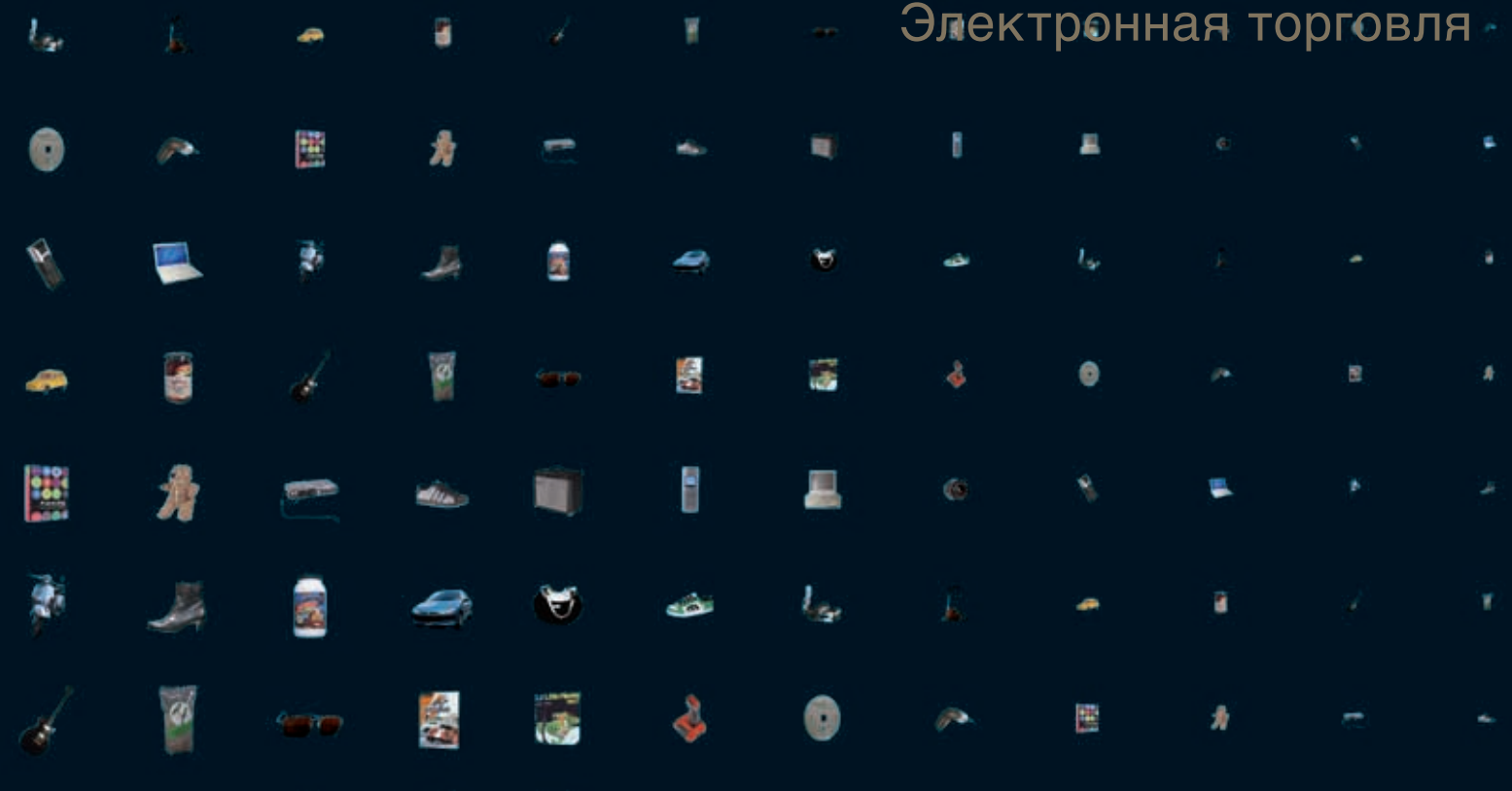
Латинской Америки и стран Карибского региона, Европы и Содружества Независимых Государств, арабских стран и промышленно развитых. Тем временем в Азиатско-Тихоокеанском регионе 46% доходов почты составляют поступления за счет предоставления финансовых услуг. Цифровые показатели ВПС основываются на сведениях, предоставленных назначенными почтовыми операторами, участвующими в ежегодном опросе. RL

База статистических данных в режиме онлайн:
www.upu.int/statistics/fr/index.shtml



ПОКОРЕНИЕ «ПОСЛЕДНЕЙ МИЛИ»»

В 2006 году капиталоборот мировой электронной торговли составил 12,8 млрд. долларов США, или 18% от общего объема торговли товарами. Чтобы завладеть львиной долей рынка доставок, почтовые службы должны сделать ставку на инновации и качество.



Недавняя прибавка в весе канадского доллара по отношению к американской валюте побудила канадцев ринуться в виртуальные магазины их южного соседа за всякого рода товарами, в результате чего в конце октября объемы письменной корреспонденции и посылок канадской почты подскочили по сравнению с предыдущим годом на 18%. Ничего подобного ранее не наблюдалось, учитывая, что предпраздничный период еще даже и не начался. Как следствие, таможенные пункты и сортировочные центры были завалены отправлениями.

Такая ситуация анекдотична, однако она свидетельствует о том важном значении, которое приобретает сегодня продажа через Интернет, особенно в тех случаях, когда для этого сложилась благоприятная экономическая обстановка. Кроме того, рост онлайн-продаж опережает рост традиционного сектора розничной торговли, и такая тенденция наблюдается в масштабе всего мира.

По прогнозам швейцарского банка «Credit Suisse», общая стоимость покупок, осуществляемых в Интернете в масштабе всего мира, должна увеличиться со 170 млрд. долларов США в 2006 году до 263 млрд. в 2010 году, т.е. на 54%. Почтовый сектор, располагающий сетями для предоставления физических, электронных и финансовых услуг, уже извлекает выгоду из электронной торговли, которая могла бы быть еще более значительной. Облегчая доступность комплексных услуг с высокой добавленной стоимостью, операторы могут не только поддерживать основные виды деятельности, но также диверсифицировать свое предложение для создания новых источников доходов.

Растущий обмен

Появление Интернета привело к открытию бесчисленного множества виртуальных магазинов. Товарообмен между коммерческими компаниями (B2B) открыл путь для обмена между деловыми кругами и частными лицами (B2C), а теперь и между частными лицами (C2C), например, на торговых сайтах. В результате увеличения объема трансграничных

транзакций растет посылочный трафик. По самым последним данным ВПС, в 2006 году было экспедировано 6,2 млрд. посылок, в т.ч. 40 млн. посылок международного режима (по сравнению с 2005 годом рост составил 1,4%).

«Темпы товарообмена между США и Великобританией уже очень высоки. Объем международного трафика будет повышаться по мере того, как будет продолжаться организация торговли в региональном масштабе, в частности в Китае, Индии и Европе», - объяснил руководитель программы «Электронная торговля» ВПС Пол Донохью.

Чтобы эксплуатировать эту золотую жилу с максимальной выгодой, почтовые службы развивают услуги и технические средства для облегчения жизни торговцам и покупателям и совершенствуют услуги подачи, сбора и доставки посылок. Покорение «последней мили» - этого заключительного этапа транзакций, когда приобретенные в Интернете товары доставляются потребителям, уже идет полным ходом в промышленно развитых странах. Между тем развивающиеся страны, где существует огромный потенциал, могли бы стать в будущем весьма привлекательными для доставочных компаний, в частности в таких быстро развивающихся государствах, как Китай и Бразилия.

Жители Швейцарии уже имеют возможность забирать свои посылки в 250 пунктах, расположенных по всей стране на вокзалах, бензоколонках или в киосках, даже вечером или в выходные дни. Помимо этого, клиентам виртуального супермаркета Le Shop.ch товары могут ежедневно доставляться почтой на дом. Это решение уже привлекло внимание 160 тысяч швейцарских семей. «Почта удовлетворяет потребности клиентов аккуратно, гибко и динамично и успешно справляется с такой нелегкой задачей, как ежедневная доставка огромной массы скоропортящихся продуктов», - подчеркнул один из создателей и генеральный директор «Le Shop SA» Кристиан Ваннер.

Жертва целевого маркетинга

Для повышения объема онлайн-продаж уже давно существуют хорошо зарекомендовавшие

Автор:
Эмманюэль
Деонна

себя стратегии. Гиганты Интернета, включая такие компании, как «Amazon», «Google» и «eBay», используют старые добрые каталоги посылочной торговли. В марте этого года американская почта стала «счастливой жертвой» одной операции «eBay», рассчитанной почти на 35 миллионов потребителей. В результате некоторые почтовые отделения чуть было не разлетелись на куски!

Компании постепенно переходят от рекламы в средствах массовой информации к использованию целевых и персонализированных средств коммуникации. Вследствие этого операторам необходимо создавать системы для управления отношениями с клиентами и включать в свои стратегии все более и более эффективные решения директ-маркетинга.

Например, благодаря услуге Почты Канады под названием «Открытая граница» канадские клиенты, посещающие веб-сайты американских компаний, точно знают стоимость их покупок, так как в общей сумме транзакций учитываются налоги, таможенные сборы и колебания обменного курса. Чтобы помочь американским торговцам завоевать канадский рынок, Почта Канады предлагает им механизмы сегментации рынка, позволяющие находить лучших клиентов в зависимости от потребительского профиля. По словам Паулины Сэйзон, отвечающей за стратегию директ-маркетинга в канадской почте, продукт под названием «открытая граница» опирается на услуги управления данными и программы общественных отношений, предназначенные для привлечения внимания канадских клиентов к брендам американских компаний. «В 2006 году Почта Канады выпустила первый канадский многопрофильный торговый каталог под названием «Look Book». Этот маркетинговый инструмент представляет собой экономичное средство, с помощью которого розничные торговцы могут исследовать клиентуру, поскольку рассылка отправлений осуществляется целенаправленно, а каталоги доставляются более чем в миллион канадских семей», - отметила она. Динамичная маркетинговая политика Почты Канады приносит свои плоды. «В 2006 году объем продаж розничных торговцев, пользующихся услугой «открытая граница», повысился в летний период на 50%. По результатам одного из наших исследований, в будущем первыми из директ-маркетинга извлекут выгоду такие сектора, как пошив одежды, внутренняя отделка домов и квартир, а также производство электронных товаров», - сказала в заключение Паулина Сэйзон.

Предлагать услуги с добавленной стоимостью

В результате цифровой революции потребители стали более требовательными. Поскольку они могут легко сравнивать качество предлагаемых продуктов и услуг, поставщики должны акцентировать внимание на безопасности транзакций и достоверности информации. В опубликованном в сентябре 2006 года информационном бюллетене Еврокомиссии, посвященном защите прав потребителей на внутреннем рынке, подчеркивалось, что потребители в Европе весьма сдержанно относятся к трансграничным транзакциям. Как объяснила Катя Мровка, специалист по вопросам торгового права и конкуренции в Федерации потребительских организаций Германии, потребители хотят иметь ясную информацию, чтобы делать осознанный выбор, а также возможность возвращать товар. По мнению Анри де Моблана, директора «Aquarelle.com» - французской компании, специализирующейся на доставке цветов, 95% капиталооборота которой (35 млн. евро) приходится на Интернет-продажи, «больше всего клиенты ожидают, чтобы информация предоставлялась им в масштабе реального времени. Это основная задача почтового сектора на ближайшие годы».

Многие почтовые операторы уже решают эти проблемы. «Автоматический расчет почтовых сборов, распечатка ярлыков, программирование сбора отправлений на дому, предоставление информации о слежении за прохождением отправлений, маркетинговые программы - вот неполный перечень функций, которые уже имеются в режиме онлайн», - подчеркнул Пол Донохью.

Другие операторы, помимо управления своими собственными Интернет-магазинами, предлагают решения в области хостинга для предприятий малого и среднего бизнеса. Партнерские отношения с банками и основными поставщиками кредитных карточек позволяют обеспечивать безопасность онлайн-новых транзакций и завоевывать доверие клиентов.

Предлагаемая итальянской почтой услуга Postepay, в основе которой лежит принцип предварительной оплаты, облегчает клиентам процесс покупок в Интернете. Кроме того, на сайтах онлайн-новых продаж таких крупных компаний, как «eBay», услуга Postepay включена в предлагаемые варианты оплаты.

Сила почтовых операторов состоит в том, чтобы предлагать решения по всему ассортименту услуг, необходимых для электронной торговли. Имея в виду, что 95% итальянских компаний являются предприятиями малого и среднего бизнеса, Почта Ита-

Надежные решения для электронной торговли из Южной Кореи

лии старается разрабатывать предложения, адаптированные к индивидуальным запросам клиентов. «Наше предложение основывается на нескольких элементах: хостинг Интернет-сайтов, платежные решения, логистика (включая возврат товаров) и маркетинговые услуги. По завершении стадии испытаний наши клиенты могут выбрать платформу в целом, либо один или несколько ее модулей», - объяснила ответственная за электронную торговлю в итальянской почте Стефания Сбриizzi.

Содействие экспорту

Итальянская почта следует по пути, проложенному бразильской Correios, оказывая содействие торговым операциям мелких и средних предприятий. Именно бразильская почта при поддержке правительства и Центрального банка первой предприняла шаги с целью стимулирования компаний, желающих экспортировать свою продукцию по почте, когда увидела, что малый и средний бизнес практически отсутствует в секторе экспортных операций. Благодаря услуге под названием «Exporta Facil» количество экспортной документации, которую должны составлять коммерческие компании, значительно уменьшилось, и сегодня Correios является единственным в стране оператором в области логистики, осуществляющим таможенную очистку в своих помещениях.

Выпустив на рынок в августе 2003 года услугу под названием «CorreiosNet Shopping», бразильский оператор продолжил разработку решения для хостинга в виртуальных магазинах. На сегодняшний день на этом портале открыли свои магазины не менее шестисот малых и средних предприятий.

«Также очевидна выгода, которую могут извлечь для себя наши клиенты благодаря использованию онлайн-механизма сравнения цен под названием «Busca Pe». Они могут сравнивать все предлагаемые продавцами цены как внутри, так и за пределами платформы «CorreiosNet Shopping», - добавил руководитель подразделения электронной торговли бразильской почты и сопредседатель проектной группы «Электронная торговля» ВПС Антонио Брахас.

Возможностей вполне хватает. Именно поэтому развитие электронной торговли занимает центральное место в стратегии в области электронных продуктов и услуг, являющейся неотъемлемой частью будущей всемирной почтовой стратегии ВПС, которая будет принята на Найробийском конгрессе 2008 года.

В 2006 году южно-корейской почте была присуждена премия «World Mail» за предложенные ею решения в области электронной торговли. Это была заслуженная награда. Около 34 миллионов пользователей Интернета в Южной Корее имеют возможность покупать сельхозпродукцию, продукты \рыболовства, а также промышленные и ремесленные изделия, предлагаемые более чем тысячей производителей из различных районов страны. Следует отметить уникальный факт: это продукция подвергается строгим проверкам со стороны государственных органов, проводимым через регулярные промежутки времени. Тем самым достигается ее полная санитарная безопасность. «В прошлом году почта оказала консультационные услуги в области инфокоммуникационных технологий, в частности для электронной торговли, почтовым службам Казахстана и Монголии. Основанные на надежной инфраструктуре и богатом опыте, наши решения в области электронной торговли стимулируют рост объема посылок и в значительной степени способствуют экономическому развитию на местах», - объяснила зам.директора департамента международного сотрудничества южно-корейской почты Сук-Йон Ли. В частности, почта обеспечивает сбор посылок на дому и контроль за прохождением отправок. «В 2006 году мы доставили 40 миллионов посылок и отправок EMS и дали ответы на 250 миллионов запросов о предоставлении информации о контроле за их пересылкой. В секторе отправок EMS и посылок был произведен доход в размере 442 млн. USD, что составляет 21% от нашего общего капиталоборота», - с удовлетворением отметил президент южно-корейской почты Кён-вон Джун.

Ставка на качество службы

Чтобы извлечь наибольшую пользу из электронной торговли, многие операторы делают все возможное для достижения высокого качества обслуживания. Они несут за это ответственность, и неспособность обеспечить такое качество влечет за собой финансовые последствия. Наглядным примером тому являются почтовые службы-члены группы под названием «Кахала».

Читайте статью на эту тему на:
.....
www.upu.int
.....



СТИМУЛИРОВАТЬ ТОРГОВЛЮ ЮГ – СЕВЕР

Начиная со Всемирного саммита по информационному обществу (Тунис, 2005 г.) ВПС участвует совместно с другими основополагающими организациями в разработке плана действий по электронной торговле. Последняя ежегодная встреча группы, занимающейся подготовкой этого плана, состоялась в мае 2007 года в Женеве. Особое внимание на ней было уделено рассмотрению вопроса о влиянии новых информационных технологий на глобальные производственные сети.

Международное бюро ВПС изложило результаты изучения на тему «Почтовый сектор как координатор международной торговли для малого и среднего бизнеса». Мелкие предприниматели стран Юга осознали, что они также могут воспользоваться электронной торговлей и продавать свою продукцию через Интернет, а не на городских или деревенских базарах. Так, например, как это делает ремесленник из мексиканского штата Оахака Антонио Диаз, который сбывает теперь свои изделия – вырезанных из дерева животных – через «всемирную паутину», а не торгует ими с циновки. Три раза в неделю он ездит в город, откуда отправляет по почте посылки в Мехико, где одна организация занимается в интересах многих ремесленников включением их продукции в сеть и ее продаж по всему миру через сайт компании «eBay». Какая удача для этого мексиканского крестьянина, чьи доходы

возросли более чем в три раза! Благодаря организациям, помогающим малому и среднему бизнесу получать доступ к мировой торговле, в настоящее время разрабатываются и другие подобные модели. Например, организация «PEOPLink», разработавшая решение CatGen (для «Catalogue Generator»), помогает 1400 малым и средним предприятиям почти в 40 странах принимать участие в этом волшебстве под названием «электронная торговля» и продавать керамические изделия из Вьетнама, маски из Непала или продукцию руандийских ремесленников в странах Севера. «CatGen» позволяет малому и среднему бизнесу составлять каталоги, доступные через такие платформы для продаж, как «eBay». «CatGen» получает оплату, а производитель готовит небольшую посылку с приобретенным товаром. В целях экономии посылки от различных мелких и средних предприятий группируются, а затем отправляются в страну назначения, где они доставляются частным лицам. Между тем директор «CatGen» Даниэль Скальдео занимается сейчас изучением такого решения, которое бы в большей степени подходило для перевозки товаров. «Мы предпочли бы иметь «» решение, разработанное с учетом затрат, скорости и надежности, а также предусматривающее отношения с одним партнером, которому мы могли бы просто сказать

«Отправляй!», - подчеркнул он. - В странах-участницах мы пользуемся услугами EMS».

Экспедирование товаров – последний этап продажи через Интернет – действительно создает проблемы с точки зрения стоимости, времени и таможенной очистки, которые препятствуют торговле Юг – Север. Руководитель программы по электронной торговле Международного бюро ВПС Пол Донохью осознает эти трудности. Он говорит: «Помимо сотрудничества с международными организациями, например, со Всемирной торговой организацией, Конференцией ООН по торговле и развитию и Всемирной таможенной организацией в целях разработки глобальных стратегий и решений для устранения таких проблем, ВПС и его страны-члены совместно с Интернет-магазинами разрабатывают новые стандарты для повышения качества обслуживания и создают новые услуги, способствующие экспедированию и доставке приобретенных через Интернет товаров в промышленно развитых странах, а также в направлении Юг – Север. В будущем нам нужно будет постоянно пересматривать международные структуры затрат, чтобы предлагать пересылку почтовых отправок с Юга на Север по доступным ценам». lw

*eBay Magazin 1/2007

В ЕДИНЕНИИ – СИЛА

Направлять документы и товары через границы пока не представляет особого труда, однако ситуация усложняется.

Автор:
Лоран Видмер
Иллюстрация:
Рей Хеггельбах

При подаче посылки в операционное окно достаточно заполнить от руки бланк CN 22, CN 23 или CP 72, указав ее вложение, вес, ценность и сообщив, является ли вложение товаром, предназначенным для продажи, или подарком. В процессе модернизации таможенных операций и электронной обработки данных, а также в целях выполнения требований по безопасности и создания равных условий для всех перевозчиков посылок таможня может со временем потребовать предоставлять более подробную информацию в электронном виде о вложениях. Это привело бы к увеличению количества этапов в процессе обработки трансграничных отправок операторами, а отправителю пришлось бы, например, указывать электронным способом конкретную тарифную позицию для группы отправляемых товаров. Предоставление таких данных уже обязательно в Соединенных Штатах, и вскоре это требование должно будет соблюдаться в Европе.

Начиная с июля 2009 года экономические операторы в Евросоюзе будут обязаны заблаговременно предоставлять таможенным властям информацию о товарах, предназначенных для ввоза на таможенную территорию Европейского сообщества. В Соединенных Штатах также опубликован свод правил о предварительном сообщении данных, указанных в грузовом манифесте (так называемое правило о заблаговременном уведомлении в течение 24 часов). В соответствии с этими правилами в обязанность перевозчиков вменяется сообщение в Агентство США по таможне и защите границ (СВР) данных, указанных в электронной декларации, за 24 часа до погрузки морских контейнеров назначением в Соединенные Штаты. Что

касается авиагрузов, то информация должна сообщаться сразу же после вылета самолета. Благодаря применению этого правила СВР сможет выявлять с помощью своей автоматизированной системы контроля партии грузов с высокой степенью риска. «Пока эти правила не касаются почтовых служб, - отметил председатель проектной группы «Поддержка таможни» ВПС Тиддо Брестерс, - однако в перспективе почтовым операторам, возможно, придется предоставлять более подробную информацию в таможню, а по некоторым потокам почты давать предварительные уведомления».

Если когда-нибудь эти правила будут применяться к письмам и посылкам, то они смогут оказать существенное влияние на деятельность назначенных почтовых операторов, чьи сети взаимосвязаны посредством ВПС.

В отличие от систем обмена информацией таких крупных частных операторов, как DHL, FedEx или UPS, система ВПС, в которую входят операторы 191 страны, не позволяет контролировать все этапы пересылки международных отправок – с момента подачи до доставки. Данные о контроле за различными этапами обработки отправок при их пересылке между странами-членами ВПС и описание вложенных в них товаров в электронном виде отсутствуют. Действительно, почте трудно определить, в каком мешке и каким рейсом прибывает то или иное отправление. «Государственные почтовые операторы внимательно следят за этими новыми требованиями и опасаются, что в ближайшее время они будут обязаны соблюдать такие правила и что специфические особенности почтового мира больше не будут признаваться», - подчеркнул координатор по вопросам качества службы в Международном бюро ВПС Акио Мияджи. Таким образом, это означало бы отказ от тех исключений, которые были предусмотрены для почты в Киотской конвенции (см. текст в рамке).

Сотрудничество усиливается

Отношения между таможенной и почтовыми операторами регулируются в различных документах. Основным партнером ВПС является Всемирная таможенная организация (ВТО). Сотрудничество между ними основывается на Киотской конвенции – международном соглашении об упрощении и стандартизации таможенных режимов, подписанном в 1974 году. В этом документе признается особый характер почтового обмена, и, учитывая значительный объем почтовых отправок, упрощенные процедуры таможенной очистки для этого сектора определены таким образом, чтобы максимально сократить сроки пересылки и затраты. Почта и таможня проводят работу в этом направлении, осуществляя сотрудничество как в национальном, так и в международном масштабах. Между двумя организациями существуют также различные соглашения о сотрудничестве, последнее из которых было подписано в сентябре этого года Генеральным директором ВПС и Генеральным секретарем ВТО. В нем предусматривается усиление сотрудничества между двумя организациями в целях содействия свободной и защищенной торговле во всем мире. Для этого будет обновлено «Руководство по вопросам экспорта с использованием почтовых каналов», а благодаря установлению новых стандартов и процедур повысится безопасность почтовых отправок. Обе организации договорились также о разработке курсов дистанционного обучения и совместном проведении региональных семинаров для улучшения качества услуг, предоставляемых почтой и таможней. Наряду с этим ВПС и ВТО будут осуществлять более тесное сотрудничество в модернизации таможенных и почтовых процедур, в частности для удовлетворения растущих требований в области электронной передачи данных.

Поиск решений

ВПС и Всемирная таможенная организация (ВТО) стремятся разработать приемлемое решение в этой области. Сейчас создаются стандарты сообщений EDI для обеспечения взаимодействия почты и таможни. В более чем 130 странах уже внедрена система управления международными отправлениями ВПС – так называемая International Postal System (IPS). С помощью этой системы производятся все сообщения EDI, передаваемые между почтовыми операторами. Для обмена информацией с таможней в настоящее время в ряде стран имеется несколько различных сетевых интерфейсов. По словам руководителя Центра почтовых технологий ВПС Харальда Вейериха, «наша задача состоит в обеспечении взаимодействия между почтовыми операторами и таможней во всем мире. Для ее выполнения необходимо стандартизировать обмен данными, включить эти стандарты в систему IPS и подключить IPS к таможенным системам в соответствующих странах. Мы работаем в этом направлении совместно с ВТО и другими партнерами».

Сложилась парадоксальная ситуация. Хотя для Интернета не существует границ, в результате введения новых правил, необходимость которых зачастую связана с возросшими требованиями по борьбе



с терроризмом, осуществление физических связей между странами становится все более и более сложным. С точки зрения безопасности перед почтовым сектором теперь стоит еще одна проблема – соблюдение прав интеллектуальной собственности. Недавно один крупный почтовый оператор был обвинен в перевозке контрафактной электронной аппаратуры. Против решения суда была подана апелляционная жалоба. Дело в том, что во многих случаях обвинение не может быть выдвинуто ни против производителя, ни против отправителя, и на роль «козла отпущения» больше всего подходит почта. Между тем почта выполняет свою функцию перевозчика и гарантирует тайну переписки. При этом она может сотрудничать с таможней, но осуществление контроля – это не ее дело. В противном случае ей потребовалось бы держать в каждом почтовом отделении или учреждении обмена специалистов-химиков и других экспертов по контрафактной продукции.

Сейчас в процессе таможенной очистки почтовых отправок происходят и другие изменения. Почтовые операторы осуществляют контроль, чтобы определить, какие отправления должны обязательно пройти через таможню, а какие могут быть проверены выборочно, и тем самым ускоряют про-

цедуры таможенной очистки. Благодаря принятому в Швейцарии и Соединенных Штатах новому законодательству почтовые службы этих стран поставлены в равные условия с другими компаниями почтового сектора. Более того, теперь швейцарская почта должна принимать меры к тому, чтобы таможенная очистка входящих отправок (импорт) осуществлялась ее собственными подателями таможенных деклараций под надзором таможенников. Между тем, учитывая специфический характер деятельности швейцарского оператора и его обязанность обеспечивать взаимосвязь с другими операторами, для него по-прежнему делаются некоторые исключения. Подобную систему начали применять и в Нидерландах.

МОЛОДОЙ ТИГР ПРИЗЫВАЕТ ЛЮДЕЙ СПАСТИ ПЛАНЕТУ



В этом году церемония вручения премий была приурочена к 62-летию ООН. Победительница конкурса получила награду вместе с другими лауреатами из Малайзии из рук представителя Программы ООН по развитию (ПРООН) в знак признания их деятельности в поддержку идеалов этой организации.

Автор:
Жером
Дойчманн

Вообразив себя молодым тигром из девственного тропического леса, представительница Малайзии Зе Э Ли рассказывает нам о своей жизни в джунглях, находящейся под угрозой в результате безрассудной разрушительной деятельности человека. В беседе с корреспондентом газеты «Bernama Daily Malaysian News» эта юная малазийка победительница 36-го международного конкурса сочинений эпистолярного жанра ВПС заявила, что «она вдохновлялась прочитанными в газетах статьями и написала письмо за три дня».

В 2007 году свыше трех миллионов молодых людей из 61 страны выразили свои опасения по поводу потепления климата, загрязнения водоемов, вырубки лесов и браконьерства. Это далеко неполный список бедствий, с которыми сталкивается человечество.

«Мы беззащитны. Мы зависим от вас, жители планеты, и вы можете нас спасти», - такими сло-

вами закончила свое письмо Зе Э Ли, которой жюри из Организации Объединенных Наций по вопросам просвещения, науки и культуры (ЮНЕСКО) единодушно присудило первую премию. «Благодаря своей чувственности и воображению юная малазийка смогла выразить чрезвычайный характер сложившейся ситуации», - уточнили члены жюри.

Вторая премия присуждена Маргарет Айеко Грэйс (Кения) и Вара София Фасио Флорес (Боливия). Третью премию завоевала Марианна Костер (Эстония).

Письмо победительницы конкурса

Lot 116 Herbal Trees
Tiger Road 1/3
Raub Rainforest
Pahang Darul Makmur
Малайзия

24 марта 2007 года

Уважаемые жители планеты,

Не удивляйтесь, когда будете читать это письмо. Позвольте представиться: я – тигренок по имени Коди, обитающий в тропическом лесу Малайзии. Несмотря на совсем юный возраст, я уже не раз был свидетелем ужасов, которые случались с живыми существами на нашей планете. После того как я услышал о том, что произошло с моим кузеном Никки, я несколько дней не мог сомкнуть глаз. К счастью, в последний момент он был спасен и не попал в котел охотника. Затем добрые люди позаботились о нем. Поэтому мне нужно многое сказать жителям нашей планеты.

Прежде всего мне хочется всех вас поздравить. Многие из вас получили хорошее образование и живут в ритме вашей так называемой модернизации. Но означает ли это, что люди являются цивилизованными существами? Если да, то почему многие из них испытывают потребность завоевать наши джунгли, помимо того, что они охотятся на нас, как в первобытные времена? Уважаемые жители мира, не жгите наши дома и не занимайте наши земли, нашу естественную среду обитания. Нам некуда идти.

Владея передовой технологией, вы можете строить небоскребы. Возможно, когда-нибудь человечество будет в состоянии построить даже подземный город (но не в морских глубинах, пожалуйста). Зачем тогда вам нужна будет наша Земля? Прошу вас, оставьте наше жилище в покое!

Если вы хотите нам помочь, старайтесь не выбрасывать отходы в водоемы. Уважаемые фермеры, будьте благодарны, используя органические удобрения, чтобы содержащиеся в них химические вещества, такие вредные для нас, не попадали в реки. Реки служат источником воды и для нас, и для вас. В воде живут те, кого мы все – вы, я и другие животные – употребляем в пищу: креветки, рыбы... Загрязняя воду, вы убиваете нас.

Лучший способ помочь нам выжить – сохранить нашу среду обитания. Хотя защита дикой природы является предметом рекомендаций государственных органов, люди не всегда сотрудничают с организациями для оказания нам помощи. Почему так? Вступайте в ряды таких природоохранительных организаций, как Всемирный фонд защиты животных или Всемирный фонд дикой природы, и тогда вы осознаете всю острую ситуацию, в которой мы очутились в результате кислотных дождей, разрушающих животный и растительный мир диких лесов, незаконной эксплуатации лесных угодий и противоправных действий охотников, которые выслеживают нас из-за нашего меха или (фу, какая мерзость!) чтобы приготовить из нашего мяса экзотические блюда. Прошу вас, защитите нашу среду обитания. Превратите



2-я премия: Вара София Фасио
Флорес (Боливия)



2-я премия: Маргарет Айеко
(Кения)



3-я премия: Марианна Костер
(Эстония)

Партнерство ЮНЕСКО и ВПС

часть джунглей в национальные парки и природные заповедники, чтобы мы навсегда не исчезли с лица Земли. Мы, животные всего мира, также не хотим, чтобы прекратили свое существование вы, другие живые существа, населяющие нашу планету.

Вполне естественно, что дети любят животных. Знакомьте молодые поколения с животным миром, воспитывайте их так, чтобы они не переставали любить и защищать дикую природу. Еще не поздно принять меры для того, чтобы пробудить совесть у нынешнего поколения людей и воспитать их. До тех пор, пока сердце человека будет оставаться открытым и он будет заботиться о сохранении природы, животного и растительного мира, надежда нас не покинет.

Мои друзья – крокодилы – плакали, узнав о смерти великого Стива Ирвина, укротителя крокодилов, но это были не «крокодиловы» слезы из известной поговорки. Стив Ирвин был действительно великим человеком, которому удалось внушить людям мысль о том, что «эти божьи твари прекрасны, очаровательны и удивительны». Он относился к ним с величайшим уважением, заботился о них, а главное – следил за тем, чтобы они оставались в своей естественной среде обитания. Нам нужно больше таких людей, как Стив. Говоря более конкретно, если человек способен любить домашних животных и заботиться об их благе, то с помощью образования и распространения знаний на нашей планете можно было бы добиться и того, чтобы росло число жителей, которые заботились бы и о нашем благополучии.

Ученые и экологи должны совместно работать над решением проблем, возникших в связи с кислотными дождями, потеплением климата, уменьшением озонового слоя в атмосфере, а также проводить больше исследований, чтобы способствовать распространению тех видов животных, к которым принадлежим мы.

Человек многое разрушил: что сделано, то сделано – не будем об этом говорить. Обратим наше взоры в светлое будущее. Пусть правительства всех стран мира сотрудничают друг с другом, добиваясь соблюдения законов о борьбе с браконьерством, незаконным использованием лесных угодий и массированным разрушением нашей среды обитания прямым или косвенным образом. В этой связи я предложил бы организовать во всех странах крупномасштабную рекламную-пропагандистскую кампанию с использованием различных средств массовой информации, включая Интернет. Такая кампания должна проводиться постоянно, чтобы сообщения о дикой природе достигли как можно большего числа жителей нашей планеты, как взрослых, так и молодых.

Разве не говорят, что «перо острее шпаги»? В таком случае публикуйте больше книг, журналов, брошюр. Я думаю, что в мире есть еще много людей, которым ничего неизвестно о жизни диких животных или у которых нет достаточной информации по этому вопросу. Малазийская пословица гласит: «Так kenal maka tak cinta» («Знать – значит уже любить»). Поэтому прошу вас, расскажите о нас как можно большему числу людей, чтобы они нас полюбили. Мы беззащитны. Мы зависим от вас, жители планеты, и вы можете нас спасти. Многие организации, занимающиеся нашими проблемами, нуждаются в ваших деньгах. Поэтому будьте щедры, не пожалейте денег на благородное дело. Не дайте нам исчезнуть. Спасибо.

P.S.: На этом письме стоят отпечатки лап тысячи обеспокоенных тигров.

Искренне ваш, Коди



ЮНЕСКО участвует в организации конкурса сочинений эпистолярного жанра с 1971 года. Решение о проведении конкурса, который побудил бы молодых людей взяться за перо, было принято на Всемирном почтовом конгрессе в Токио. С тех пор жюри в составе сотрудников ЮНЕСКО, представляющих шесть официальных языков ООН (английский, французский, испанский, арабский, русский и китайский) ежегодно выбирает трех лауреатов конкурса и присуждает специальные премии четырем другим сочинениям. «Если письмо написано на арабском языке и переведено на французский, то его прочитывает, чтобы дать оценку стилю, носитель языка подлинника, не обращаясь к переводу», – уточнила, начальник Центра документации ЮНЕСКО Пилар Морель Васкез, которая с 1998 года следит за объективностью решений жюри.

Члены жюри не контролируют орфографические ошибки, а только оценивают стилистику сочинения, богатство словарного запаса и главную идею. При оценке также учитывается возраст автора.

«Есть такие темы, которые побуждают воображение, и мы получаем оригинальные и неожиданные сочинения, порой хватающие за душу», – добавила г-жа Васкез. Жюри ЮНЕСКО выразило удовлетворение по поводу темы, выбранной для конкурса 2008 года: будущим писателям будет предоставлена возможность объяснить, почему мир нуждается в терпимости. Эта тема особенно актуальна в наше время, когда в результате глобализации, миграции и других процессов связь между людьми, представляющими различные культуры, становится все более и более тесной.

Гарантия правильной адресации и безупречного направления почты

Universal DataBase



Всемирная база данных о почтовых индексах

- ✓ **Готовые к использованию данные**
- ✓ **Единый постоянный формат**
- ✓ **Ежеквартальное обновление данных**
- ✓ **Применительно к вашему программному обеспечению для проверки и коррекции адресов**

Всемирный почтовый союз – POST*CODE
Почтовый ящик – 3000 БЕРН 15 – ШВЕЙЦАРИЯ
www.upu.int

Обращайтесь к нам!

postcode@upu.int

ПРЕИМУЩЕСТВА ДИСТАНЦИОН- НОГО ОБУЧЕНИЯ

Учитывая, что в мировой почтовой сети насчитывается пять миллионов работников, дистанционное обучение представляет собой превосходное средство для повышения их квалификации.

.....
Автор:
Жером Дойч-
манн

Понимая, что дистанционное обучение оказывает положительное влияние на их функционирование, операторы стремятся сегодня к достижению крупномасштабной экономии средств, согласовывают свои методы работы с практикой других операторов и становятся более конкурентоспособными. Дистанционное обучение представляет собой наиболее предпочтительный способ осуществления политики ВПС в области профессиональной подготовки.

TRAINPOST – электронная система ВПС для подготовки кадров, узловой компьютер которой расположен в тунисской почте, начала функционировать в августе 2004 года. С тех пор в Интернете предлагается около 20 курсов на арабском, английском и французском языках. В 2007 году 620 почтовых работников из 78 стран прошли подготовку или усовершенствовали свои знания в таких областях, как учет затрат, статистика, регулирование и универсальная почтовая услуга, составление проектов Фонда улучшения качества службы и руководство их реализацией, окончательные расходы, технологии, маркетинг, качество обслуживания, почтовая безопасность, EMS, универсальная услуга и комплексный план реформы и развития почты, являющийся новым механизмом сотрудничества ВПС.

На 2007 год были запланированы два крупных учебных мероприятия. В ходе первого продолжительностью 4 месяца было подготовлено 450 специалистов; завершающееся 21 декабря второе мероприятие также носит крупномасштабный характер. Обучение проходит в интерактивном режиме, что высоко оценивается самими участниками, большинство из которых, согласно последним оценкам, удовлетворены содержанием, фор-

матом обучения и методикой преподавания. Поскольку показатель удовлетворенности обучением превышает 90%, ВПС будет разрабатывать программы профессиональной подготовки в режиме онлайн и для других регионов мира; он намеревается создать дополнительные региональные учебные платформы. С этой целью уже был заключен ряд соглашений о партнерстве, в частности между Бразилией и Объединенными Арабскими Эмиратами. ВПС предоставляет контент курсов по системе TRAINPOST, а также пособия для инструкторов. Основная работа заключается в преобразовании и форматировании курсов на их собственном интерфейсе.

Дистанционное обучение в режиме онлайн доступно в любое время. Посредством вкладки «почта» обучающиеся устанавливают связь со своим инструктором и обмениваются с ним информацией. С помощью вкладки «календарь» можно узнать дни, когда проводилась оценка знаний, а «отметки за обучение» представляют собой виртуальную картотеку.

«Хотя еще потребуются заострить внимание на вопросах, имеющих более практическое значение по сравнению с традиционными занятиями в классе, дистанционное обучение будет приведено в соответствие с конкретными потребностями некоторых регионов, чтобы оно устраивало каждого обучающегося», уточнил руководитель программы Международного бюро по развитию людских ресурсов и профессиональной подготовке Лахсен Шуитер.



Опыт китайской почты: профессиональная подготовка, адаптированная к конкретным потребностям

Сеть дистанционного обучения китайской почты является основным звеном ее общей политики в области людских ресурсов.

Сеть дистанционного обучения китайской почты (China Post Distance Education Network), введенная в эксплуатацию 6 июля 2005 года, представляет собой главный учебный центр, расположенный в г. Шицзячжуан, где разрабатывается контент курсов и размещены серверы, студии записи и мультимедийное оборудование. В центре определяется общая политика по вопросу подготовки кадров и осуществляется управление всей сетью. Помимо этого центра, имеется еще 31 региональный центр обучения (центры второго уровня), чья деятельность в большей степени соответствует потребностям каждой провинции.

Сеть дистанционного обучения опирается на Интернет, внутреннюю компьютерную сеть китайской почты

и систему видеоконференц-связи. Передача информации между инструктором и обучающимися осуществляется в интерактивном режиме в масштабе реального времени, в режиме видеоконференц-связи (по запросу) или в виде дистанционной загрузки материала без установления соединения с сетью.

Китайская почта, в рядах которой насчитывается 700 тысяч работников, опирается на эту сеть для распространения среди персонала информации о технологическом прогрессе в их области деятельности; с помощью центров второго уровня учебные курсы приводятся в соответствие с потребностями и графиком работы тысяч служащих.

Составленные лучшими специалистами страны курсы дистанционного обучения включают в себя носители информации, дискуссии по типу «вопросы-ответы», упражнения и работу над ошибками, тесты и оцен-

ку знаний, а также всё материально-техническое обеспечение: включение курсов в компьютерную сеть, регистрация обучающихся, обновление учебных материалов, опросы мнений и составление статистических данных.

Со времени создания сети было реализовано 47 учебных программ, объединяющих 236 курсов в режиме онлайн, в частности по таким темам, как маркетинг, финансовые услуги, директ-мейл, управление доставкой газет и периодических изданий, филателия, а также курсы по деловому администрированию для менеджеров. Таким образом профессиональную подготовку получили свыше 300 тысяч служащих, что составляет в общей сложности 1400 часов обучения с помощью ЭВМ.

Наш почтовый ящик

“Дополнительная помощь”

» 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.

Ссылаясь на отличную статью о Почте Либерии, опубликованную в прошлом номере, хочу отметить, каких впечатляющих результатов можно добиться, когда почтовое сообщество предпринимает коллективные усилия. Благодаря сотрудничеству нашей службы с почтовой инспекционной службой США, Госдепом и министерством морского флота нам удалось отправить грузовым контейнером назначением в Либерию 35 поддонов эксплуатационного оборудования для почты вместе с другой техникой, предоставленной различными правительственными органами нашей страны. Помимо этого, почтовая инспек-

ционная служба США направит до конца текущего года в почтовую администрацию Либерии группу специалистов для проведения необходимой подготовки кадров в области безопасности почты. Мы надеемся, что это оборудование (в том числе 3 тысячи почтовых ящиков) и обучение персонала позволит обеспечить развитие почтовой службы в Либерии и усилить потенциал этой страны в том, что касается предоставления ее гражданам базовых почтовых услуг.

Майкл Дж. Риган
Директор по международным вопросам
Почтовая служба США

КОРОЛЬ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ

.....
Автор:
Реал Леблан
.....
Фото:
Ману Фридерих

Кто бы мог подумать, что компания «eBay International» обоснуется всего лишь в нескольких километрах от здания ВПС в Берне (Швейцария). Что это: случайное совпадение или знак свыше?

Ежедневно миллионы Интернет-пользователей посещают сайт онлайн-продаж компании «eBay» в надежде отыскать на нем редкую вещь: обувь фирмы «Prada», старинную посуду, кольцо с бриллиантами, автомашину или даже частный самолет. За десять лет «eBay» превратилась в эталонную платформу электронной торговли. Эта Интернет-компания присутствует в 38 странах и насчитывает 248 миллионов пользователей во всем мире. В третьем квартале текущего года ее чистая выручка составила 1,32 млрд. долларов США, при этом годовой коэффициент роста достиг 26%. 51% доходов произведен магазинами «eBay» за пределами Соединенных Штатов, которыми руководит президент-генеральный директор А/О «eBay International» Ник Стахеефф. Учитывая рост объема онлайн-продаж и тот факт, что миллионы промышленных товаров проходят через почтовую сеть, Ник Стахеефф призывает почтовые службы осуществлять инновации по примеру его компании, чтобы в полной мере воспользоваться благоприятными возможностями, которые открылись перед ними в результате электронной торговли.

Как бы вы охарактеризовали деятельность и цели вашей компании?

«eBay» представляет собой глобальную специализированную платформу для продаж в режиме онлайн, где, в общем, каждый может покупать и продавать любой товар – и новый, и подержанный. Все началось в Соединенных Штатах в 1996 году. В результате простого эксперимента возникла всемирная компания, которая позволяет пользователям не только покупать всевозможные предметы, но также оплачивать покупки посредством ее филиалов PayPal и Skype. Эта торговая платформа дает возможность обмениваться данными о транзакциях, включая экспедирование и доставку.

Судя по всем показателям, рост электронной торговли продолжается. Не приходит ли вам в голову мысль о том, что это всего лишь мимолетное явление?

Продажи в режиме онлайн составляют незначительный процент от общего объема розничной торговли, однако сейчас наблюдается позитивное развитие. Я убежден, что рост электронной торговли будет

длительным. Данные, которыми мы располагаем, свидетельствуют о том, что в ближайшие пять лет объем транзакций в режиме онлайн в европейском масштабе увеличится со 100 до 174 миллионов.

Разумеется, я призываю всех вас делать покупки в Интернете (смеется) – это намного проще и практичнее: для похода по магазинам требуется время, а выбор в них (с точки зрения ассортимента товаров и цен) значительно меньше. В настоящее время ряд приобретаемых товаров представляет собой базовую продукцию или стандартные изделия, которые особенно хорошо подходят для электронного шопинга. Вполне естественно, что тот, кто собирается приобрести мобильный телефон, калькулятор или стереосистему, скорее совершит покупку через Интернет, поскольку он может сравнить товары и цены и осуществить транзакцию через третье доверенное лицо.

Не думаю, что в будущем 100% розничных продаж будут производиться таким путем, однако электронная торговля будет развиваться все более и более быстрыми темпами. Транзакции в режиме онлайн



.....

«На месте почтовой службы я постарался бы устранить «трения» и работать совместно с операторами электронной торговли, чтобы способствовать товарообмену.»

позволяют также пересекать границы и приобретать товары в Австралии, даже если вы живете в Швейцарии.

Какие возможности, по вашему мнению, электронная торговля открывает перед почтовыми службами?

Возможно, почтовым службам придется сыграть ведущую роль в секторе, где наблюдается исключительный рост. Самый простой путь для пересылки какого-либо товара из пункта А в пункт В лежит через почтовую сеть, однако существуют и другие варианты. На месте почтовой службы я постарался бы устранить «трения» и работать совместно с операторами электронной торговли, чтобы способствовать товарообмену и обеспечить конкурентоспособность моих услуг. Предоставлять высококачественную услугу означает не только соблюдать сроки, но и обеспечивать эффективный контроль, чтобы можно было решать все проблемы. Почтовые службы могут сотрудничать различными способами, чтобы выявлять причины недовольства клиентов и решать, как можно исправить положение.

Какой процент продаваемых на сайте «eBay» товаров пересылается сейчас по почте по сравнению с другими способами доставки (например, частными операторами или через установленные на швейцарских вокзалах «eBay exchange points» (пункты обмена eBay))?

Хотя мы не располагаем подробными данными о слежении за этими отправлениями (к тому же эти цифры в разных странах неодинаковы), думаю, что большинство из них пересылается сейчас по почте. Конечно, продавцы предлагают различные варианты экспедирования, но выбор остается за покупателем.

Очевидно, что экспедирование является определяющим фактором вашей деятельности, однако какую конкретную роль оно играет в осуществлении транзакций?

Экспедирование представляет собой важнейшую операцию как для продавцов, так и для покупателей, причем для первых наряду с упаковкой товара оно является самым продолжительным этапом всей транзакции.

Для вторых – это вторая по сложности операция. Все, что поможет клиентам сэкономить время и сделать транзакцию более ясной, является плюсом. Кроме того, пять случаев негативного опыта «eBay» из семи связаны с экспедированием: товар поступил с задержкой, пересылка обошлась дорого, товар вообще не получен, при поступлении обнаружено, что товар поврежден или с дефектом, товар был неправильно упакован. Экспедирование является завершающим этапом контакта между покупателем и продавцом. Именно поэтому мы стараемся работать совместно с почтовыми службами над устранением трений и сокращением сроков пересылки.

Как вы действуете конкретно?

Например, вместе с почтовыми службами мы стараемся определить, возможно ли с технической точки зрения включить информацию о тарифах на их продукты и услуги в процесс осуществления транзакций «eBay». Включение данных о тарифах в зависимости от местоположения покупателя и продавца представляет собой

добавленную стоимость. Мы достигли важной договоренности с почтовой службой США (USPS), в результате которой покупатели могут сравнивать цены и выбирать, в какой стране совершить покупку. В конечном счете мы предоставляем платформу, а продавцы сами выбирают способ доставки без каких бы то ни было ограничений с нашей стороны. Вследствие этого почтовым службам следует сотрудничать с нашими местными отделениями в целях обеспечения прозрачности услуг и тарифов. В свою очередь, мы можем помочь почтовым службам сделать их методы доставки более привлекательными.

Каков характер ваших отношений с такими почтовыми операторами, как USPS?

Почтовая служба США – наш старейший партнер, и отношения с ней имеют для нас приоритетное значение. Мы интегрировали в нашу систему блок расчета транспортно-экспедиционных расходов в зависимости от почтового индекса. Возможность распечатки стандартных сопроводительных ярлыков также дает клиентуре и почтовой службе выигрыш во времени и деньгах. Кроме того, в Соединенных Штатах была создана система сбора посылок на дому, пользующаяся огромным успехом, в частности среди предприятий малого бизнеса, участвующих в электронной торговле. Наконец, существуют и другие возможности, такие, например, как использование совместного бренда; наряду с этим почтовые службы могли бы предусмотреть льготную тарификацию в зависимости от объемов.

Какой процент транзакций «eBay» приходится на трансграничную торговлю?

В настоящее время доля международных транзакций составляет 20% от общей стоимости транзакций, совершаемых «eBay Inc». Этот показатель по-прежнему остается на невысоком уровне. Мы считаем, что необходимо, с одной стороны, развивать существующие рынки, а с другой – открывать их для международной конкуренции и способствовать трансграничному

обмену, чтобы полностью использовать имеющийся потенциал роста электронной торговли.

Транспортно-экспедиционные расходы представляют собой одно из препятствий на этом пути. Поэтому важно предпринять в приоритетном порядке все возможные меры для повышения прозрачности за счет внедрения системы расчета транспортно-экспедиционных расходов в зависимости от тарифов оператора. Благодаря этому покупатель будет точно знать, какие почтовые сборы ему придется заплатить. Следовало бы также устранить административную волокиту и установить контроль за прохождением трансграничных отправок. Таковы возможные направления деятельности.

Говоря об «устранении административной волокиты», вы, наверно, имеете в виду таможенные формальности? Если да, то в чем состоит эта проблема?

Совершенно верно. Объем работы продавца, отправляющего 500 предметов в день и обязанного задекларировать каждый из них в отдельности, значительно уменьшится, если он сможет составлять одну декларацию на весь товар.

Продавцам и покупателям важно напомнить, что при совершении транзакций между странами необходимо выполнить таможенные формальности, которые связаны с дополнительными расходами для покупателя и дополнительной административной работой в зависимости от количества проданного товара. На нашей платформе мы предоставляем всю необходимую информацию для того, чтобы пользователи «eBay» могли без труда пропускать товары через таможенную границу.

Есть ли у вас какие-либо рекомендации для почтовых служб, желающих извлечь выгоду из электронной торговли?

Работайте просто. Старайтесь избегать сложностей. Главное – соблюдать сроки доставки и уметь выявлять характер проблемы, когда «машина забуксовала». Если вам известна



причина неполадки, разговор с клиентом приобретает совершенно другой характер. Почтовые службы должны предоставлять максимум информации о недостающих посылках, чтобы успокоить покупателей. Если посылку приходится перенаправлять по другому адресу, потому что она не была отправлена в нужное почтовое отделение, важно информировать об этом клиента. Не менее важно действовать открыто и ясно, помогая нам обеспечивать контроль за прохождением отправок. Наконец, почтовые службы должны следить за тем, чтобы посылки аккуратно обрабатывались и складировались. Это является основным правилом.

Во сколько обходятся компании, подобной «eBay», погрешности при экспедировании товаров?

Я не могу привести вам конкретные цифры, но мне достоверно известно, что по счету приходится платить немало. Такие ошибки наносят удар по доверию, на котором основывается вся «экосистема» в целом, говоря другими словами, сообщество продавцов и покупателей. Мы никак не можем повлиять на этот параметр. Как

я уже сказал, мы располагаем системой оценки, позволяющей покупателям и продавцам совершать транзакции в условиях полного доверия друг другу. О неудачных случаях из практики сообщается посредством негативной оценки, и пользователи могут выбирать свою доставочную компанию. Каждый неудачный опыт наносит ущерб нашему имиджу, даже если мы не несем за это никакой ответственности, и со временем приводит к изменению поведения покупателей и продавцов.

А лично у вас был неудачный опыт с доставкой какого-нибудь товара?

К счастью, нет, хотя я часто делаю покупки в Интернете. Я всегда выбираю надежного экспедитора.

В чем преимущество использования совместного бренда с какой-либо почтовой службой, например, с USPS?

Помимо привлечения внимания к торговой марке, использование совместного бренда свидетельствует о доверительных отношениях между двумя партнерами, что является крупным преимуществом для почтовой службы. Клиенты видят, что почтовая

служба рассматривает нас в качестве быстро развивающейся и достойной доверия платформы для электронной торговли. Думаю, что «eBay» должна продолжать совместную работу с почтой, которая, как и мы, оперирует в высококонкурентной среде. Мы во всем стараемся быть новаторами и непрерывно ведем поиск новых идей. И мы хотели бы, чтобы наши коммерческие партнеры также стремились к инновациям. Поэтому я призываю почтовых операторов двигаться в том же направлении.

Не в этом ли причина того, что офис «eBay International» находится неподалеку от здания ВПС в Берне?

Мы решили открыть наш международный офис в Берне по множеству причин. Близость к ВПС – это лишь счастливая случайность, благодаря которой мы сможем развивать наши отношения в будущем.

Обзор прессы

Маркетинг «пяти чувств»

Британская почтовая служба «Ройал мейл», испытывая на себе последствия процесса оцифровывания, пытается привлечь бизнес-клиентов, обращаясь к их органам чувств. Почтовое ведомство предприняло новую инициативу, предназначенную для маркетологов, использующих почту как средство для охвата потенциальных клиентов. Специалистам по маркетингу рекомендуется придавать своим почтовым отправлениям какой-нибудь запах, вкус или «озвучивать» их. Фирма, производящая шампуни, может «приложить» запах своей продукции, а производитель прохладительных напитков – вкус шипучки. Автомобильный дилер может вложить в почтовую рекламу микрочип, издающий звук мотора.

«Данный метод предоставляет почтовой рекламе – двухмерному медиасредству – возможность оказывать воздействие в трех, четырех или даже пяти измерениях», – заявил Саймон Харроп, директор «Brand Sense» – агентства, которое разработало эту программу вместе с «Ройал мейл». Заставить рекламную почту влиять на органы чувств клиентов – значит удвоить эффект от ее применения. Благодаря такому партнерству «Ройал мейл» наймет 300 торговых агентов, которые будут способствовать более широкому использованию этих новых комбинированных предложений коммерческими предприятиями.

Источник: «International Herald Tribune»

Почта с ароматом свежих фруктов

Почтальоны северо-восточных областей Индии доставляют теперь не только почту, но и фрукты. Региональное почтовое управление выступило с инициативой доставлять пакеты с фруктами, выращенными местными фермерами. Благодаря этой инициативе крестьяне, производящие биопroduкцию, имеют возможность сбывать ее потребителям необычным способом. «Когда посылки с фруктами, в которых содержится информация о товаре и области, где они произрастают, поступают в другие районы Индии, то они становятся также средством туристической рекламы», – заявил главный почтмейстер северо-восточного региона Индии. Эта инициатива – первая в своем роде – обязательно послужит примером для других районов страны.

Источник: «Economicstimes india» (Индия)

Микрофинансирование для достижения Целей тысячелетия

На Всемирной конференции по микрофинансированию и денежным переводам мигрантов, состоявшейся 8 и 9 ноября 2007 года в Котону (Бенин), был рассмотрен комплекс вопросов, связанных с реальным влиянием микрофинансирования на преодоление бедности. Способствует ли микрофинансирование достижению восьми Целей тысячелетия в области развития? Сегодня использование механизма альтернативного финансирования вызывает настолько большой интерес, что лица, принимающие решения на самом высоком уровне, рассматривают эту задачу как приоритетную в области развития. По мнению сотрудника ООН в Африке Сильвия Мвичули, опыт

использования микрофинансирования на африканском континенте показал, что оно является важнейшим средством для преодоления бедности, поскольку обеспечивает доходы для малоимущих слоев населения. Например, в Бенине, по состоянию на 31 декабря 2006 года, услугами учреждений микрофинансирования воспользовались 689 895 человек, говоря другими словами, степень охвата экономически активного контингента населения среди бедняков, численность которого, по данным Дирекции по надзору за сектором микрофинансирования, равняется 2 миллиону человек, составляет 34,5%.

Источник: «L'autre quotidien» (Бенин)

Кения: нужно оплатить счета, приходи на почту

После подписания соглашения между «Kenya Power and Lighting Company» (KPLC) и кенийской почтой количество почтовых отделений, предлагающих услугу по оплате счетов за электроэнергию, увеличится с 40 до 200. В перспективе такая услуга будет оказываться в 300 отделениях без дополнительных затрат для клиентов. 120 тысяч новых клиентов KPLC обратятся в автоматизированные окошки кенийской почты, чтобы осуществить электронные платежи, которые будут зарегистрированы в тот же день, а не через два дня, как это было раньше. Компьютеризация операций в почтовых окошках позволила почтовой службе предоставлять и другие инновационные услуги, такие, например, как услуга денежных переводов PostaPay.

Источник: «Daily Nation»

Обзор прессы

Помощь пострадавшим

Компания «Deutsche Post World Net» представила свою третью команду DHL для оказания помощи жертвам стихийных бедствий в Бахрейне. Состоящая из более чем 40 добровольцев, эта команда способна организовать эффективные логистические операции в аэропортах сразу после того, как произошло стихийное бедствие, а именно обеспечить сортировку, складирование и доставку экстренных грузов. В рамках партнерства с Бюро ООН по координации гуманитарной помощи были созданы две команды сотрудников DHL, прошедших специальную подготовку, для выполнения миссий в Азиатско-Тихоокеанском регионе, Латинской Америке и странах

Карибского бассейна. «Благодаря этой третьей команде, которая будет базироваться в Дубае, DHL будет оказывать профессиональную поддержку при проведении операций гуманитарной помощи во всем мире. В любое время суток можно мобилизовать специальный персонал общей численностью 200 человек, который готов оперативно создать необходимую материально-техническую инфраструктуру в аэропортах», - уточнила Моника Вульф-Матиас, ответственная за корпоративную политику и обеспечение жизнеспособности в «Deutsche Post World Net».

Источник: сообщение для печати компании «Deutsche Post World Net»

Эстония откроет свой почтовый рынок в 2009 году

По заявлению министра экономики Эстонии Юхана Партса, почтовый рынок в этой стране будет открыт для конкуренции в 2009 году, а не в конце 2010-го, как планировалось ранее. Министры транспорта, связи и энергетики государств-членов Евросоюза достигли политической договоренности о прекращении действия монополии провайдеров универсальной почтовой услуги на внутреннем рынке отправлений весом менее 50 граммов начиная с 1 января 2011 года. Кипр, Греция, Венгрия, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Польша, Румыния, Чешская Республика и Словакия хотят, чтобы до полной либерализации их рынков для них был предусмотрен переходный период.

Источник: «Baltic Business Weekly»

«Питни Боуз» делает ставку на Азиатско-Тихоокеанский

В условиях замедления роста объемов продаж на ее ведущих рынках (США и Европа) компания «Питни Боуз», являющаяся крупнейшим в мире поставщиком оборудования и программного обеспечения для почтовых отделений, заявила о намерении удвоить в течение пяти лет годовой капиталоборот компании в Азиатско-Тихоокеанской зоне. В прошлом году капиталоборот этой компании, продающей франкировальные машины почтовым службам всего мира, в данном регионе достиг 100 млн. долларов. «Питни Боуз» собирается увеличить эту цифру к 2012 году до 250 млн. Ответственный за международную деятельность компании Патрик Кедди заявил, что компания продолжит свою экспансию в Азии путем выкупа местных компаний с высокими коэффициентами роста и стоимостью 10-20 миллионов долларов, работающих в таких связанных с почтовым рынком областях, как разработка про-

граммного обеспечения для почтовых отделений.

Источник: агентство новостей «Рейтер»

Испания создает регулирующий орган для почты

Совет министров Испании принял закон об учреждении Национальной комиссии по почтовому сектору, которой поручено следить за нормальным функционированием этого сектора, точно так, как это делает в своей области Комиссия по рынку телекоммуникаций. Этот орган займется определением условий для разграничения контрольно-регулирующих функций почтового сектора и функций управления универсальной почтовой услугой. Регулирующий орган будет обеспечивать соблюдение принципов свободной конкуренции, прозрачности и равенства условий для игроков на почтовом рынке,

где насчитывается свыше 400 частных почтовых компаний. Комиссия, являющаяся независимой организацией, будет гарантировать качественные, доступные и приемлемые по стоимости почтовые услуги на всей территории страны. Она будет выдавать и отзывать лицензии почтовых операторов, определять чистые затраты на универсальную почтовую услугу, устанавливать условия доступа к почтовой сети общего пользования, контролировать эксплуатацию почтовых услуг и представлять ежегодные отчеты о развитии почтового рынка.

Источник: todalaley.com



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).



www.solystic.com

Future postal solutions



Почтовая сеть

***Для доступных
международных денежных
переводов***

