

# UNION POSTALE

март 2008

События, которые приводят  
почтовый сектор в движение



ВПС – специализированное  
учреждение ООН

# 1

Почта

# ВЕКТОР ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ



*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](mailto:info.ptc@upu.int)



# Содержание

## Новости вкратце

Обзор деятельности ВПС

4

## Предисловие

Мир без почты? Немыслимо!

5

На обложке:

### Локальный доступ к глобальной сети

Почтовый сектор, являющийся важнейшим фактором мировой экономики, способствует торговым связям

8

### Будущее письменной корреспонденции

Вопреки прогнозам, Интернет все-таки не смог вытеснить письменную корреспонденцию

13

### Этот «стойкий» эпистолярный жанр

Благодаря мадам де Севинье эпистолярный жанр получил признание.

Нравы изменились, но письма до сих пор не лишены своей привлекательности

18

### Назад в будущее

Взгляд на технологии, используемые почтовыми операторами, и тенденции, которым они следуют, для решения задач по повышению эффективности

21

Интервью

### За справедливую оплату

Председатель проектной группы «Оконечные расходы» Поль Эпиней (Швейцария) рассказывает об основных аспектах разработки этого сложнейшего механизма компенсации затрат

24

### Наш почтовый ящик

Мнения читателей

28

### Обзор почтовой прессы

Новости мирового почтового сектора

29



Единая почтовая территория образует одну из крупнейших сетей физической доставки в мире, способствующей обмену информацией и торговым связям даже в самых отдаленных уголках планеты

март  
133-й год

2008

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

## Генсек ООН на собрании в ВПС

28 и 29 апреля в штаб-квартире Всемирного почтового союза в Берне состоится собрание Совета административных руководителей организаций системы Организации Объединенных Наций по координации (САР), возглавляемого Генеральным секретарем ООН Пан Ги Мун.

Этот Совет, в работе которого участвует и Генеральный директор ВПС, является органом по координации и сотрудничеству между организациями основной системы по принципиальным вопросам и вопросам управления. Собрания этого органа проводятся дважды в год, одно – в Нью-Йорке, а второе – в стране, где находится штаб-квартира какой-либо организации системы ООН. ВПС активно развивает отношения с учреждениями и программами ООН начиная с 1948 года. Таким образом, проведение этого собрания в Международном бюро приурочено к 60-летию с того момента, как ВПС стал специализированным учреждением ООН. «В рамках системы ООН мы предпринимаем усилия к тому, чтобы голос ВПС был услышан во всем мире, а также пропагандируем нашу деятельность и роль почтовых служб в экономическом развитии», – заявил Эдуард Дайан на состоявшейся в феврале этого года сессии Административного совета ВПС. – В связи с этим мы особенно рады тому, что это важное собрание будет проведено у нас».

DP

## Конгресс: предложения и цели

В начале февраля Административный совет (АС) ВПС утвердил ряд предложений общего характера, а также предложений о внесении поправок в Акты, которые будут представлены 24-му Всемирному почтовому конгрессу. Среди наиболее важных предложений – новая система окончных расходов (см. интервью на стр. 25), новая всемирная почтовая стратегия, в которой перед почтовым сектором ставятся на 2009-2012 г. четыре основные цели, и новое Соглашение о почтовых платежных услугах, представляющее собой многосторонний договор, способствующий обмену почтово-финансовыми услугами между назначенными операторами.

Еще одно предложение относится к классификации стран-членов ВПС на пять групп в зависимости от внутреннего валового продукта и показателей почтового развития, информация о которых собирается ВПС. Такая классификация влияет на размер

платежей, производимых странами за обработку входящей международной почты в рамках системы окончных расходов, и финансирование, получаемое развивающимися и наименее развитыми странами на проекты реформы и развития почты или проекты повышения качества службы. Кроме того, утверждено предложение, касающееся новых структур АС и Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) – двух основных органов ВПС, которым поручено проводить работу Союза в период между Конгрессами. В целях обеспечения более тесного сотрудничества между двумя Советами с учетом функций каждого органа в области управления сетями и их взаимосвязи будут более четко определены задачи проектных и рабочих групп СПЭ, чтобы избежать параллелизма в работе, а некоторые его функции, например, по вопросам технического сотрудничества и стратегического планирования, будут переданы АС.

## Цитата

«Я не отношу себя к числу тех, кто полагает, что почтовый сектор устарел. У него большое будущее, и электронные средства связи не могут полностью заменить традиционные почтовые услуги. Я сказал бы, что для почтовых служб электронная торговля является скорее благоприятной возможностью, чем угрозой. Почтовый сектор представляет собой важнейшую инфраструктуру, благодаря которой частные лица и деловые круги могут общаться друг с другом. Передовой экономики без передового почтового сектора не бывает».



## ПРЕДИСЛОВИЕ

### Мир без почты? Немыслимо!

Представьте себе, что в один прекрасный момент национальная или даже мировая почтовая сеть исчезла бы. Это означало бы, что в здании под названием «экономика» рухнула несущая конструкция. День за днем частные лица, деловые круги, правительственные организации и службы доверяют почтовым операторам миллионы отправок письменной корреспонденции, посылок, а также экспресс-отправлений, которые доставляются с одного конца света на другой. Кроме того, в почтовой сети предоставляются многочисленные финансовые услуги.

Без почты не могли бы выжить миллионы организаций. Конечно, эта служба общего пользования подвергается растущей конкуренции со стороны новых средств связи, однако она по-прежнему остается двигателем экономики и приобретает все более и более важное значение для предпри-

ятий микро-, малого и среднего бизнеса, развивающихся также энергично, как и новые технологии, о чем свидетельствует наша заглавная статья.

Широкое использование Интернета и стремительное развитие новых технологий не оказали ожидавшегося влияния на традиционные почтовые службы. Напротив, эти службы преобразовываются, адаптируются к новым условиям и готовят для себя достойное будущее, следя за удовлетворением потребностей клиентуры, которая также изменяется.

Подтверждением тому служит письменная корреспонденция, которой пророчили затеряться среди альтернативных услуг с использованием электронных средств связи. Самый известный продукт в спектре почтовых услуг отвечает на брошенный ему вызов и позиционируется на рынке благодаря своей рекламно-пропагандистской

мощи и эффективности. Даже личная переписка может иметь шансы восстать из небытия, судя по тем усилиям, которые сейчас предпринимаются, чтобы этот почтовый продукт вновь получил признание. Электронная почта, передача текстовых сообщений и мобильный телефон позволяют быстро общаться друг с другом, однако какой эмоциональный заряд они несут при их использовании? В нашей статье на стр. xx рассказывается о том, какое влияние оказывает личная переписка на людей, общество и его историю. Спросите у Деда Мороза и его многочисленных собратьев по всему миру, какое чувство радости они испытывают, когда в преддверии новогодних праздников получают более 6 миллионов личных посланий.

Реал Леблан, Главный редактор

## Более тесное сотрудничество между ИСО и ВПС

30 января Международная организация по стандартизации (ИСО) и ВПС заключили соглашение о сотрудничестве, направленное на расширение обмена информацией при разработке стандартов, представляющих интерес для обеих организаций.

В то время когда технологии становятся все более и более совершенными, усиление взаимодействия при разработке стандартов имеет первостепенное значение. Кроме того, развитие почтового рынка требует создания стандартов для удовлетворения новых потребностей, ориентированных на более высокое качество обслуживания. По мере того как деятельность почтовых операторов диверсифицируется, необходимость работать на основе стандартов ощущается все более и более остро.

«ВПС уже создал множество стандартов для обработки физических отправок. Теперь мы

должны определиться со стандартами для электронных и финансовых услуг. Соглашение о сотрудничестве с ИСО соответствует такому требованию», – заявил Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан.

В свою очередь, Генеральный секретарь ИСО Алан Брайден отметил, что благодаря этому соглашению почтовые службы смогут применять наилучшим образом адаптированные к мировой практике стандарты, сочетая при этом специальные знания и опыт экспертов ВПС с применением межотраслевой платформы ИСО, в которой участвуют многие партнеры».

Следить за соблюдением соглашения будет поручено контактному комитету. Таким образом ИСО и ВПС смогут снабжать ссылкой и включать в свои стандарты соответствующие стандарты другой организации. »

Из выступления Чарли Маккриви, Комиссара Еврокомиссии по вопросам внутреннего рынка и услуг, 27 февраля 2008 года, в день публикации третьей почтовой директивы в официальном печатном органе Европейского союза.

---

## Выбросы парниковых газов: приподнять завесу над тайной

Известно, что на долю транспортной отрасли приходится 14% от общего объема выхлопных газов с парниковым эффектом, ежегодно выбрасываемых в атмосферу. А сколько же вредных газов производится в результате деятельности почтового сектора? ВПС рассчитывает получить ответ на этот вопрос в ближайшее время. В рамках работы проектной группы по устойчивому развитию Международное бюро готовит вопросник, который будет разослан в апреле всем странам-членам ВПС. Мировой почтовый сектор, насчитывающий 5 миллионов работников, 660 тысяч почтовых отделений, 600 тысяч автомашин и 250 тысяч мотоциклов, а также множество воздушных и морских судов, которые ежедневно курсируют по всему миру, перевозя почту, возможно, слу-

жит не самым лучшим примером в области сохранения окружающей среды. Тем не менее необходимо располагать точными данными о всем секторе, чтобы можно было предложить почтовым операторам соответствующие решения для сокращения выбросов в атмосферу парниковых газов и ежегодно оценивать их эффективность. Именно с этой целью и будет определено, в какой степени почтовый сектор способствует загрязнению воздуха. На эту тему уже готовится вопросник по методике программы ООН по окружающей среде, с которой ВПС вскоре подпишет соглашение, предусматривающее усиление сотрудничества между этими двумя основожными организациями. xl



---

## Посылки: повышение качества

Наряду с ежегодным увеличением объема обмена посылками в масштабе всего мира растет и количество операторов, использующих штрих-коды (148). По данным на январь 2008 года, система слежения за прохождением посылок применялась 107 операторами, при этом 76 из них пользовались общей справочно-рекламационной системой для клиентов, работающей через Интернет. Качество посылочной службы находится в

центре внимания ВПС. Показатели повышения качества оцениваются с помощью отчетов об эффективности работы, производимых на основе обмена сообщениями ОЭД между сотней операторов, и посредством системы выплаты премиальных в зависимости от входящих сухопутных тарифов. Чтобы получить бонусы, операторы должны соблюдать предъявляемые к сети минимальные требования, а именно: нанесение

штрих-кодов по стандартам ВПС, доставка на дом, применение системы контроля за прохождением отправок, публикация нормативов доставки и т.д. Таким образом, соответствующие этим требованиям операторы предоставляют клиентам конкурентоспособную услугу и сохраняют или увеличивают свою рыночную долю в секторе, где ведется ожесточенная конкуренция. ъл



---

## 24-й Конгресс ВПС состоится в Женеве

Принимая во внимание внутреннюю ситуацию в Кении, Административный совет ВПС принял 8 февраля с.г. решение организовать 24-й Всемирный почтовый конгресс в Женеве (Швейцария), а не в Найроби.

Проводимый раз в четыре года Всемирный почтовый конгресс будет проходить с 23 июля по 12 августа 2008 года в Женевском международном центре конфе-

ренций. В нем примут участие около полутора тысячи делегатов из 191 страны-члена ВПС.

В резолюции этого Совета Конгрессу рекомендуется, чтобы Кения обеспечивала на нем функции председателя, а также руководила АС в период 2009-2012 г. В этой резолюции также предлагается, чтобы кандидатура Найроби была выдвинута для организации Стратегической конференции

ВПС в 2010 году. Пока Кения никак не отреагировала на эту резолюцию.

Международное бюро будет организовывать Конгресс при поддержке правительства и почты Швейцарии. Для получения информации о 24-ом Всемирном почтовом конгрессе обращайтесь на сайт: [www.upu.int](http://www.upu.int). ru

---

**Вид на Женевское озеро и его знаменитый фонтан, струя воды из которого выбрасывается вверх со скоростью 200 км/час.**



---

## Тестирование технологии радиочастотной идентификации в регионе Персидского залива

В настоящее время в рамках проекта, координируемого Почтой Катара (Q-Post) и почтовыми службами двух соседних стран, проводятся испытания различных технологий радиочастотной идентификации (RFID), применяемых для оценки сроков направления почты в этом регионе. С начала марта время пересылки письменной корреспонденции между Катаром, Объединенными Арабскими Эмиратами и Саудовской Аравией измеряется с помощью чипов RFID, информация с которых считывается на расстоянии без визуального контакта при их прохождении через семь порталов или считывающих устройств, установленных в центрах обработки почты.

Этот проект предусматривает изучение процесса интеграции и взаимодействия двух различных технологий посредством почти 4

тысяч так называемых полуактивных и пассивных чипов, вложенных в контрольные отправления. В результате осуществления проекта, рассчитанного на три месяца, будет получена конкретная информация о комбинированном использовании различных технологий для применяемой в ВПС глобальной системы мониторинга качества службы. В перспективе с помощью технологии радиочастотной идентификации будет оцениваться время, в течение которого входящая в страну назначения почта доставляется в конечный пункт. Тем самым будет устанавливаться связь между качеством службы и компенсационным тарифом для стран, в которые адресуется почта.

На январской сессии Совета почтовой эксплуатации проектная группа «Качество службы» приня-

ла решение продолжить развитие этой системы и акцентировать внимание на взаимодействии отдельных технологий. В течение этого года будут разработаны различные стандарты, а в 2009-ом начнутся экспериментальные испытания глобальной системы мониторинга качества. В дальнейшем эта система будет распространена на все страны-члены ВПС. Помимо того, что система будет служить для расчета окончательных расходов, она может быть также использована операторами для совершенствования почтовых потоков благодаря предоставляемой этой системой информации. iw





© photo La Poste Suisse

.....  
Процесс глобализации затронул  
почтовый сектор одним из первых.

# Локальный доступ к глобальной сети



Содействуя торговым связям, почтовый сектор является двигателем мировой экономики. К числу его игроков относятся, в частности, ведущие логистические компании, работающие в интересах микро- и малого бизнеса как в развивающихся, так и в промышленно развитых странах.

.....  
**Автор:**  
**Лоран Видмер**

Имея в своем распоряжении компьютер с выходом в Интернет, фотоаппарат и обладая предпринимательскими способностями, жительница столицы Сенегала – Дакара Леонтина Диуф занимается с недавнего времени тем, что вовлекает в мировую торговлю коммерсантов с различных столичных рынков. Мелкие ремесленники, торгующие платками в традиционном африканском стиле, фигурками из дерева, обувью и другими предметами, стали неотъемлемой частью мирового рынка с тех пор, как они представлены на ее Интернет-сайте [www.shopduweb.com](http://www.shopduweb.com). Большинство заинтересованных этими изделиями покупателей проживает в Сенегале, но имеются также и иностранцы. «Покупателей не так много, и я договариваюсь за них о ценах, получаю денежные переводы и затем высылаю им по почте купленные изделия», - рассказывает госпожа Диуф.

В результате ее инициативы эти ремесленники превратились в торговцев огромного международного супермаркета. Открыть магазинчик во «всемирной паутине» стоит недорого, а управлять им можно практически отовсюду – для этого достаточно иметь выход в Интернет, платежное решение и использовать услуги логистики для пересылки товаров. Благодаря технологическому прогрессу и Интернету этот рынок доступен круглосуточно в любой точке мира для миллионов пользователей.

Не стоят в стороне от этого процесса стремительного развития и почтовые операторы. Они пользуются тем, что вследствие такой формы торговли появились новые объемы почты и что во многих случаях они (операторы) являются наиболее предпочтительными грузоперевозчиками для тех, кто часто пересылает небольшие количества отправок.

«Почта поддерживает тесные отношения с таможней, - отметил Майкл Тэйли, руководитель

новозеландской промоутерской компании, подписавший с почтой соглашение сроком на три года. – Мы выбрали в качестве партнера почтовую службу потому, что она является самым простым и экономичным способом для доставки наших отправок. И поскольку Новая Зеландия – член ВПС, мы имеем доступ ко всему международному рынку».

#### **«Физический» Интернет**

Почтовая сеть, насчитывающая по всему миру 660 тысяч отделений, образует одну из крупнейших физических сетей на нашей планете. Она также имеет немаловажное значение для экономики. Капиталооборот почтовых служб в странах Евросоюза составляет около 88 млрд. евро (около 1% валового внутреннего продукта (ВВП) Сообщества). Для сравнения скажем, что в такой стране, как Гана на долю транспортной отрасли, играющей стратегическую роль в экономике, приходится 9% ВВП.

Сектор логистики, называемый также «физическим» Интернетом, играет решающую роль для конкурентоспособности стран. В опубликованном Всемирным банком в конце 2007 года индексе показателей можно прочесть следующие строки: «Чтобы эффективно пользоваться глобальными распределительными сетями, компании должны быть в состоянии быстро, надежно и с малыми затратами перевозить товары через границы. Для тех, кто имеет недостаточный доступ к сетям, затраты в результате изоляции велики и постоянно растут. Более того, существует опасно высокий риск упущенных возможностей, особенно для наиболее бедных стран и стран, не имеющих выхода к морю, многие из которых расположены в Африке».

### **«Без почты нашей компании просто не было бы»**

Обеспечивая универсальную услугу, почтовые операторы выполняют логистические функции и предоставляют малому и среднему бизнесу, а также крупным предприятиям локальный доступ к глобальной сети, выступая таким образом в качестве необходимого игрока региональной, национальной и даже мировой экономики. «Без почты и ее качественных услуг наша компания просто не могла бы существовать», - признался один из создателей и директор «Price-Minister» крупнейшего сайта Интернет-продаж во Франции Пьер Косюшко-Моризэ.

О важности бесперебойного функционирования почты мы вспоминаем каждый раз, когда в ее работе возникают неполадки. Во время забастовок в Великобритании, имевших место в октябре прошлого года, в национальных органах печати практически ежедневно рассказывалось об их последствиях для бизнеса и частных лиц: клиентам пришлось прибегнуть к широкому использованию телефакса и электронных средств передачи сообщений, сельские районы оказались в еще большей изоляции, люди временно остались без работы, счета и фактуры не оплачивались, а издатели газет обратились за услугами к другим сетям доставки. По данным лондонской торговой палаты, в результате этих забастовок только коммерческие предприятия британской столицы понесли убытки в размере 300 миллионов фунтов.

### **Проект ВТО**

На стратегической конференции ВПС 2006 года в Дубае Генеральный директор Всемирной торговой организации (ВТО) Паскаль Лами заявил, что «стратегия ВПС, направленная на интеграцию физической, электронной и финансовой сетей, могла бы в значительной мере способствовать росту мировой торговли». В ноябре 2007 года Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан, в свою очередь, участвовал в ежегодной дискуссии по программе «Помощь тор-

говле» в штаб-квартире ВТО в Женеве. Он напомнил, что почтовые службы являются рычагом экономического развития, поскольку помогают предприятиям малого и среднего бизнеса экспортировать их товары. Кроме того, он упомянул об опыте Бразилии, где в 2006 году более двух тысяч малых предприятий получили доступ к внешним рынкам благодаря услугам бразильского почтового оператора. «Это конкретный пример того влияния, которое оказывает почтовая сеть на способность развивающейся страны интегрироваться в мировую торговлю. Подобную практику требуется распространять и на другие страны, чтобы в будущем еще больше коммерческих предприятий могли бы экспортировать еще больше продукции в еще большее количество стран», - заявил Э.Дайан.

Программа «Помощь торговле» не только способствует тому, чтобы члены ВТО могли соответствовать требованиям, предъявляемым на многосторонних торговых переговорах, но также помогает странам воспользоваться возможностями, которые открывает перед ними международная торговля, ведь ставка в этой игре велика – 30 млрд. долларов США. Например, члены ВТО могут получать помощь для создания или укрепления их инфраструктуры. Для этого страны должны сами определить, чему они отдают приоритет: дорогам, телекоммуникационной сети, портам или др. (см. текст в рамке).

### **Взаимодействие сетей**

Идея проекта ВТО была воспринята положительно, и на почтовый сектор возлагаются большие надежды. Почтовые операторы имеют все средства и возможности для обеспечения логистических услуг, необходимых тысячам предприятий микро- и малого бизнеса во всем мире.

По мнению экономиста Международного бюро ВПС Хосе Ансона, почтовые сети могут способствовать доступу к инфраструктурным услугам (водо- и электроснабжение, телефонная связь и т.д.). «Если доступ к электронным и физическим услугам пре-

# Содействие развитию: почтовый сектор имеет право на помощь

Программа «Помощь торговле», к реализации которой приступила ВТО, предусматривает оказание содействия развивающимся странам, в частности, наименее развитым, в создании торгового потенциала и инфраструктуры, необходимых для того, чтобы они могли воспользоваться благоприятными возможностями, открывающимися в связи с либерализацией торговли. Эта программа является составной частью общей официальной помощи в целях развития, предоставляемой в виде грантов и концессионных займов и направленной на реализацию программ и проектов по торговле. Начиная с 2010 года на проект «Помощь торговле» будет выде-

лено 30 миллиардов долларов. Участники почтового сектора имеют право присоединиться к этому проекту и получить финансирование, обратившись к таким донорам, как Еврокомиссия, или в международные организации типа Всемирного банка. Например, Азиатский банк развития осуществляет проекты по совершенствованию почтовых служб в развивающихся странах. В самом общем плане проект «Помощь торговле» входит в компетенцию страны-получателя этой помощи. Поэтому участникам почтового сектора следует связываться по этому вопросу с правительственными органами, ведающими вопросами торговли в их странах.



ВПС работал вместе с Международным союзом электросвязи над созданием пунктов предоставления коммуникационных услуг в почтовых отделениях в Бутане и Афганистане.

вернется в один из способов преодоления бедности, необходимо будет подумать о взаимодействии между сетями, чтобы гарантировать наиболее эффективное распределение ресурсов в многочисленных небольших и средних городах, а также в сельской местности. Благодаря подобному партнерству можно было бы облегчить доступ к услугам и сократить затраты, - отметил Х.Ансон. - Таким образом, почтовые отделения превратились бы в важные деловые центры или центры телекоммуникаций (см. статью на стр. xx).

#### Международная микроторговля

Однако было бы ошибочно думать, что для развития торговли достаточно предоставить в распоряжение отдельных людей или сообществ компьютеры с выходом в Интернет. В действительности, в подавляющем большинстве телекоммуникационных центров предлагается только услуга поиска информации. На эту проблему обращалось внимание в отчете Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) об информационной экономике за 2007-2008 г., где высказывалось сожаление по поводу недостаточной поддержки телекоммуникационных центров в таких сферах, как реклама, бухгалтерские и банковские операции, микрофинансирование, обработка платежей, импорт и экспорт, доступ к торговле, управление данными и их хранение, вопросы налогообложения и инновации, а также исследование и развитие.

Таким образом, центры телекоммуникационных услуг должны расширять свою деятельность и оказывать персональную поддержку частным лицам. Например, организация справочного веб-сайта с множеством ссылок и всей необходимой информацией для посещения какого-либо региона могла бы оказать позитивное влияние на продолжительность пребывания в этом регионе и на развитие в нем туризма. Точно так же, на веб-сайте можно организовать магазин, что даст возможность предпринимателям микро-, малого и среднего бизнеса расширить продажу своей продукции. Предприятия микробизнеса в развивающихся странах могли бы работать по примеру организаций, занимающихся микрокредитованием, и сбывать свои товары во всем мире. Для нормального функционирования микробизнесу требовались бы веб-сайт для демонстрации това-

ров, электронные средства передачи информации для размещения заказов, финансовые услуги и услуги по пересылке продукции. «Чтобы такие предприятия могли участвовать в мировой торговле, было бы достаточно предложить им все перечисленные услуги, а также специальные консалтинговые услуги. Мы уже знакомы с микрокредитованием, а теперь почта предлагает международную микроторговлю», - подчеркнул Хосе Ансон.

#### Задачи на будущее

Однако возникает вопрос: как создать такую модель в более крупном масштабе? Международные перечисления денежных средств, а также экспедирование товаров, представляющее собой заключительный этап в процессе Интернет-продаж, действительно ставят серьезные проблемы с точки зрения тарифов, сроков и таможенной очистки, препятствующие торговле Юг-Север (см. материалы об электронной торговле в № 4/2007 «Почтового союза»). Руководитель программы «Электронная торговля» Международного бюро Пол Донохью осознает эти проблемы и высказывает такое мнение: «Помимо сотрудничества с ВТО, ЮНКТАД и Всемирной таможенной организацией в целях разработки глобальных стратегий и решений для выполнения этих задач, ВПС и его члены работают совместно с компаниями электронной торговли над созданием новых стандартов, повышением качества обслуживания и внедрением новых услуг, облегчающих экспедирование и доставку приобретенных в Интернете товаров как в промышленно развитых странах, так и в направлении Юг-Север. Наша задача состоит в том, чтобы постоянно пересматривать международные структуры тарифов и предлагать пересылку почтовых отправлений с Юга на Север по доступным ценам».

Почтовым операторам вполне по силам решить эти задачи. «За счет средств программы «Помощь торговле», выделения которых они должны добиваться, операторы могли бы значительно улучшить качество обслуживания и еще активнее участвовать в мировой торговле, обеспечивать локальный доступ к глобальной логистической сети и тем самым способствовать развитию международной микроторговли», сказал в заключение Хосе Ансон.



# Превратить почтовые отделения в деловые центры

Недавно почтовая служба Ботсваны открыла 15 деловых центров «Kitsong centres», где в дополнение к обычным почтовым услугам предлагаются услуги по распечатке сообщений, ксерокопированию, переплету и доступу в Интернет, то есть всё необходимое, чтобы человек мог принять участие в государственных торгах. «Мы планируем также организовать в каждом почтовом отделении коллективный веб-сайт с информацией о местных компаниях или службах общего пользования (больницы, полиция и т.д.), - подчеркнул Нед Фатсване, руководитель службы управления сетью Почты Ботсваны. – Мы самостоятельно предприняли эту инициативу, чтобы удовлетворить запросы нашей клиентуры. Поэтому сейчас мы развиваем в наших отделениях финансовые услуги, стремясь превратить их в своего рода минибанки; кроме того, мы заключаем контракты на обслуживание счетов за электроэнергию и договоры страхования».

По мнению канадца Ричарда Фукса, специалиста по вопросам организации центров телекоммуникационных услуг в Исследовательском центре международного развития, «за редким исключением, такие центры представляют собой необходимые социальные инвестиции, осуществляемые перед выходом на рынок. Они способствуют развитию рынка и привлечению внимания сообществ к различным секторам».

Ввиду того что взаимосвязанность сетей и их эффективность являются важнейшими факторами, ВПС уже в течение нескольких лет работает совместно с различными организациями над модернизацией почтовых инфраструктур и облегчением доступа к услугам связи. Вместе с Международным союзом электросвязи (МСЭ) он предпринял ряд инициатив для расширения доступа к инфокоммуникационным технологиям (ИКТ), в частности, в Афганистане и Непале.

В Бутане обе организации совместно с почтовой и телекоммуникационной компаниями этой страны, а также с правительством Индии осуществляют проект по подключению к Интернету почтовых отделений, некоторые из которых находятся в отдаленных районах. В настоящее время выход в Интернет имеется в 42 отделениях, из которых 36 являются коллективными пунктами доступа и предоставляют различные услуги связи, включая новую услугу гибридной почты, позволяющую ускорить обмен информацией в наиболее отдаленных от центра районах. Таким образом, существенно расширен ассортимент предлагаемых в этих отделениях услуг. lw

# Игрок на мировом рынке

- В почтовых службах всего мира занято 5,5 миллиона человек.
- По сравнению с 2005 годом объем обмена почтовыми посылками вырос на 4,8% и составил 6,235 млрд отправлений (внутренняя и международная службы вместе взятые).
- Почтовая сеть, насчитывающая около 660 тысяч отделений, образует одну из наиболее разветвленных сетей в мире. Почти половина отделений управляется людьми, не связанными с государственным почтовым оператором.
- В 28% стран-членов ВПС почтовые службы предлагают логистические услуги (26% в развивающихся странах и 36% в промышленно развитых).
- Во всем мире Интернет-услуги предлагают 60% операторов (56% в развивающихся странах и 86% в промышленно развитых).
- В 69% стационарных или передвижных почтовых отделениях предлагаются финансовые услуги.
- Начиная с 2000 года Генеральное соглашение о торговле услугами охватывает курьерские службы, службы грузовых перевозок и вследствие этого почтовые службы. В 2006 году Всемирная торговая организация предоставила Всемирному почтовому союзу статус специального наблюдателя на собраниях ее Совета по торговле услугами по всем вопросам, относящимся к почтовым службам. ВПС также активно участвует в программе «Содействие развитию», принятой ВТО в Женеве в ноябре 2007 года.
- ВПС и Всемирная таможенная организация на протяжении многих лет совместными усилиями способствуют свободной и защищенной мировой торговле. Две организации открыли новую страницу в истории их отношений в сентябре 2000 года, подписав соглашение о сотрудничестве, благодаря которому они будут осуществлять более тесное взаимодействие в целях модернизации почтовых и таможенных процедур.

# Будущее письменной корреспонденции

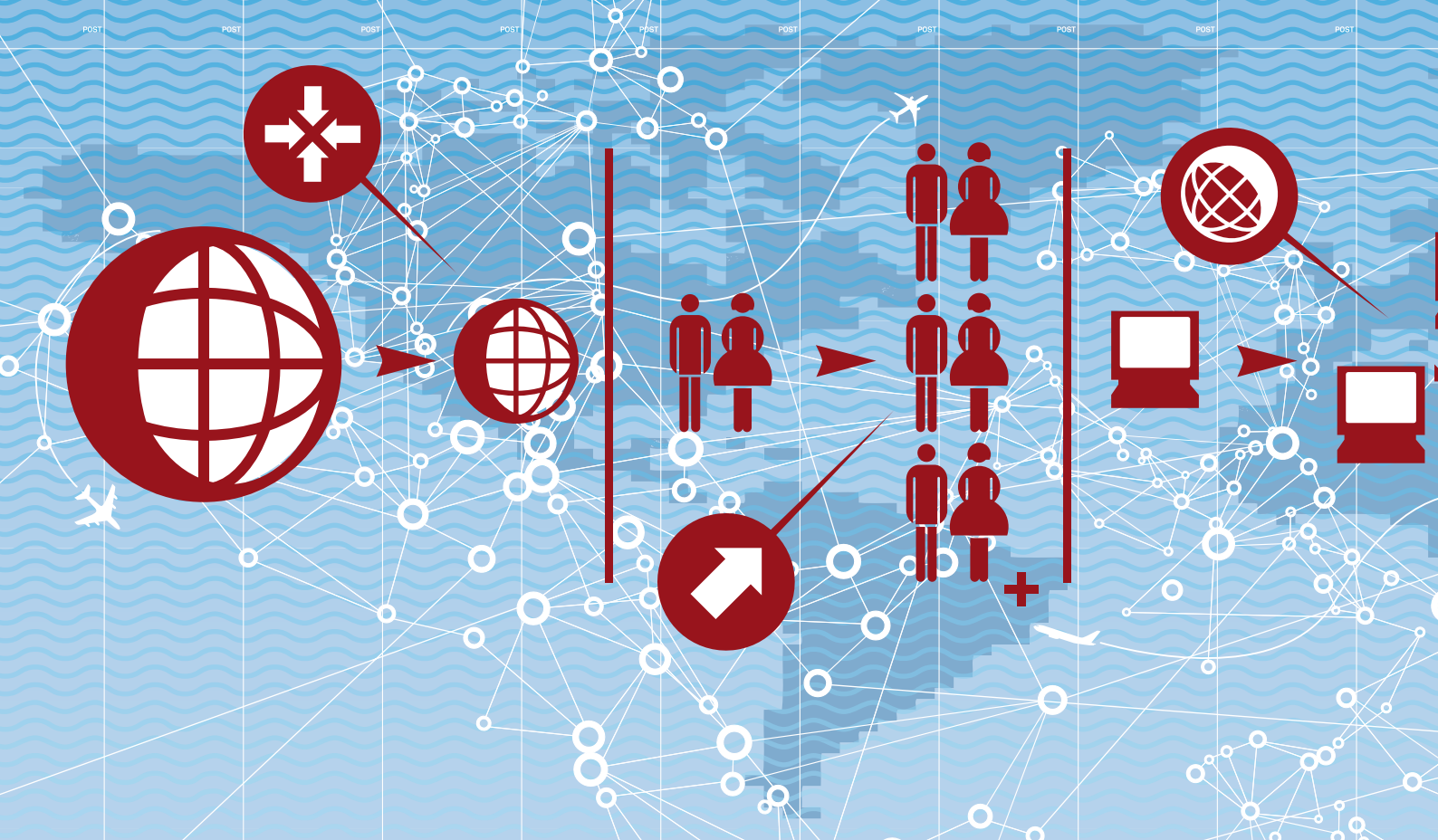
Обречена ли письменная корреспонденция на исчезновение в результате стремительного распространения новых технологий или ей удастся сохранить свое место среди основных видов почтовой деятельности?

.....  
**Автор:**  
Дора Прекап  
.....  
**Иллюстрация:**  
Саша Титтманн

Поскольку одно средство массовой информации никогда полностью не заменяет другое, письменная корреспонденция по-прежнему играет ведущую роль на рынке связи. Детально прорабатывая свои стратегии и предлагая новые услуги, почтовые операторы вновь позиционируют письменную корреспонденцию как многоцелевую услугу со все более ярко выраженной ориентацией на маркетинг и адаптированную к новым технологиям.

Несмотря на негативное влияние новых технологий на объемы писем и принадлежащую почтовым службам долю на рынке связи, письменная корреспонденция продолжает широко использоваться. В этом секторе почтовой деятельности, охватывающей письма и мелкие пакеты весом до 2 кг, а также газеты и книги еще производится основная часть доходов почты во всех регионах мира, за исключением Азиатско-Тихоокеанского, где господствующее положение занимают почтово-финансовые услуги.

В период 2000-2006 г. в промышленно развитых странах и странах Латинской Америки объемы письменной корреспонденции оставались стабильными, а в развивающихся странах Центральной и Восточной Европы, а также в Содружестве независимых государств (СНГ) отмечался их быстрый рост. Однако в других регионах мира традиционная письменная кор-



респонденция борется за свое существование. В тот же период наблюдалось снижение объемов в африканских, арабских и азиатских странах.

Разница между объемами письменной корреспонденции в регионах мира объясняется множеством причин. По мнению Кена Маккьюна, директора Международного бюро по развитию рынков, процветающая экономика является важным фактором содействия росту почтовых объемов. «Когда экономика находится в нормальном состоянии, функция почтового сектора как посредника становится все более и более необходимой и важной: рядовые потребители, деловые круги, государственные службы и неправительственные организации все чаще и чаще пользуются услугами почты. В странах СНГ, например, подъем экономики привел к заметному росту почтовой деятельности», - отметил он.

В Словении объемы письменной корреспонденции внутреннего режима увеличились с 2002 года почти на 58%. Также выросло количество рекламных отправок - на 120%. «Появление на словенском рынке крупных коммерческих компаний и банков привело к повышению объема внутренней почты», - говорит генеральный директор словенской почты Алеш Хаук.

Эффективная сеть внушает также доверие клиентам. В последние годы назначенный почтовый оператор Буркина-Фасо - компания «Sonapost» - уделяла неослабное внимание качеству и сегодня пожинает плоды своих усилий. «Большую часть своих доходов почта получает от службы экспресс-отправлений. Мы также доставляем все корпоративные счета за телефон и воду», - уточнил коммерческий директор «Sonapost» Куту Сомманого.

В странах Африки, как и в других развивающихся

странах, компании, занимающиеся водо- и энерго-снабжением, а также телефонные компании, являются крупными отправителями почты и вследствие этого представляют собой огромные потенциальные возможности для почтовых операторов.

По некоторым прогнозам, хорошие перспективы у письменной корреспонденции имеются в Азиатско-Тихоокеанском регионе, который по объему этого почтового продукта занимает второе место после промышленно развитых стран (44,4 млрд. отправок в 2006 г. или 10% от мирового объема). По мнению руководителя службы международной торговли китайской почты Чжанг Кун, в этом секторе имеется большой потенциал для роста. «Развитие экономики и рыночных отношений послужит хорошим стимулом для увеличения объема письменной корреспонденции в будущем. Современные маркетинговые стратегии создают новые возможности для почтовых отправок», - подчеркнула она.

#### От бумажного носителя к цифровому

По данным парижского института почтовых исследований и прогнозов, наиболее серьезную угрозу дематериализация представляет для административных отправок (счета для оплаты, выписки из банковских счетов и т.д.). Однако многочисленные изучения показывают, что, несмотря на существование различных электронных услуг для управления транзакциями, которые осуществляются между частными лицами, административными учреждениями и социальными организациями (онлайновые налоговые декларации, оплата счетов или ознакомление с выписками из банковских счетов через Интернет), люди по-прежнему с доверием относятся к традиционной почте.





Когда номер находился в типографии, компания «Питни Боуз» опубликовала новый отчет о будущем письменной корреспонденции: [http://www.postinsight.com/files/MAILTRENDS\\_final\\_2008\\_v10-1.pdf](http://www.postinsight.com/files/MAILTRENDS_final_2008_v10-1.pdf)

75 респондентов, участвовавших в проведенном в 2007 года датской почтой опросе, сообщили, что они предпочитают получать информацию от деловых кругов или государственных учреждений по физической, а не электронной почте. Они считают, что общение между представителями бизнеса носит более серьезный характер, если оно осуществляется по почте, а не с помощью компьютера.

О том же свидетельствуют и результаты опроса, проведенного в прошлом году компанией «Питни Боуз». Как сообщил аналитик компании Алекс Фью, «хотя около 90% потребителей в США и более 70% в Европе прибегают к использованию бумажных и электронных носителей информации для получения и оплаты своих счетов, в большинстве случаев они отдают предпочтение бумаге». Результаты еще одного исследования, проведенного «Питни Боуз» в 2007 году, также подтверждают привилегированное положение традиционных отправок. Таким образом, 73% опрошенных предпочитают получать рекламу новых товаров или предложения от компаний, клиентами которых они являются, по почте, и только 18% выбирают электронные сообщения. Примечательный факт: что касается вопроса о получении нежелательной информации от компаний, клиентами которых респонденты не являются, то в пользу традиционной почты высказались уже 70% из них.

«Это изучение наглядно продемонстрировало, что почтовые отправления остаются наиболее эффективным маркетинговым средством для общения с клиентурой», - заявила Стейси ДеУолт, вице-президент «Питни Боуз» по вопросам маркетинга и развития рынков.

### Изучение потенциала рекламных отправок

Рекламная почта составляет сегодня значительную часть почтового трафика. По данным ВПС, по крайней мере 38% отправок письменной корреспонденции внутреннего режима и 8% международного представляют собой рекламную почту. Ориентированная на директ-маркетинг письменная корреспонденция предоставляет деловым кругам возможность строить отношения со своей клиентурой на долговременной основе.

Например, служба директ-мэйл бельгийской почты предлагает местные адреса в странах назначения, благодаря чему можно устанавливать контакты с самой разнообразной публикой. Выбирая для своих рекламных отправок «местное оформление», компании могут быть уверены в том, что привлекут к себе внимание клиентов за рубежом. На рынках, где рекламный сектор развивается быстрыми темпами, письменная корреспонденция обладает огромным потенциалом. Реализовать такой потенциал позволяет инфраструктура, которой обладают, например, почтовые службы Туниса, Марокко и Китая. Речь идет о специальных центрах доставки рекламных отправок, клиентских базах данных или консалтинговых агентствах для клиентов.

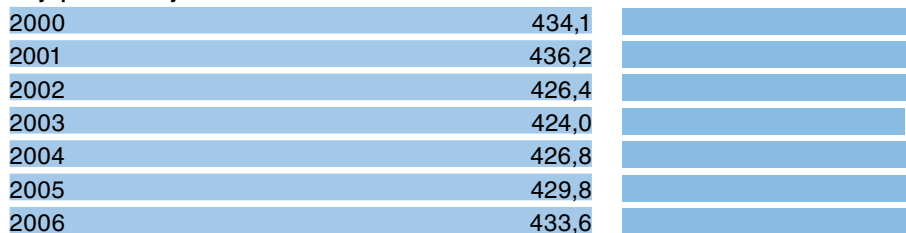
### Инновационные продукты

С помощью новых технологий можно также разрабатывать инновационные продукты. Почтовые службы оптимизируют разработку, производство и отправку документов и обновляют ассортимент предлагаемых услуг.

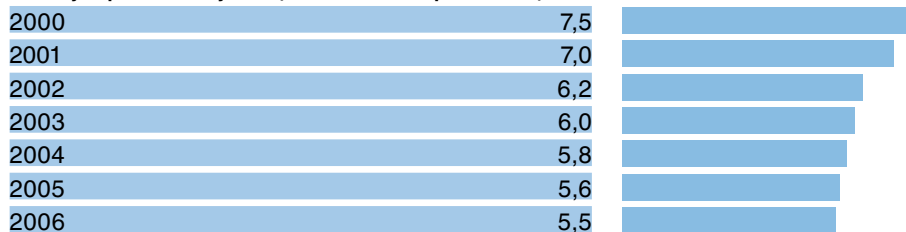
Гибридная почта – письма или публикации, распечатываемые в непосредственной близости от

Общее количество отправлений письменной корреспонденции (в млрд. штук)

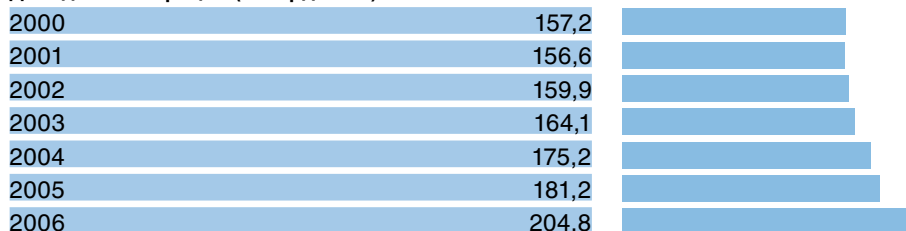
Внутренняя служба



Международная служба (входящие отправления)



Доходы от операций (в млрд. СПЗ)

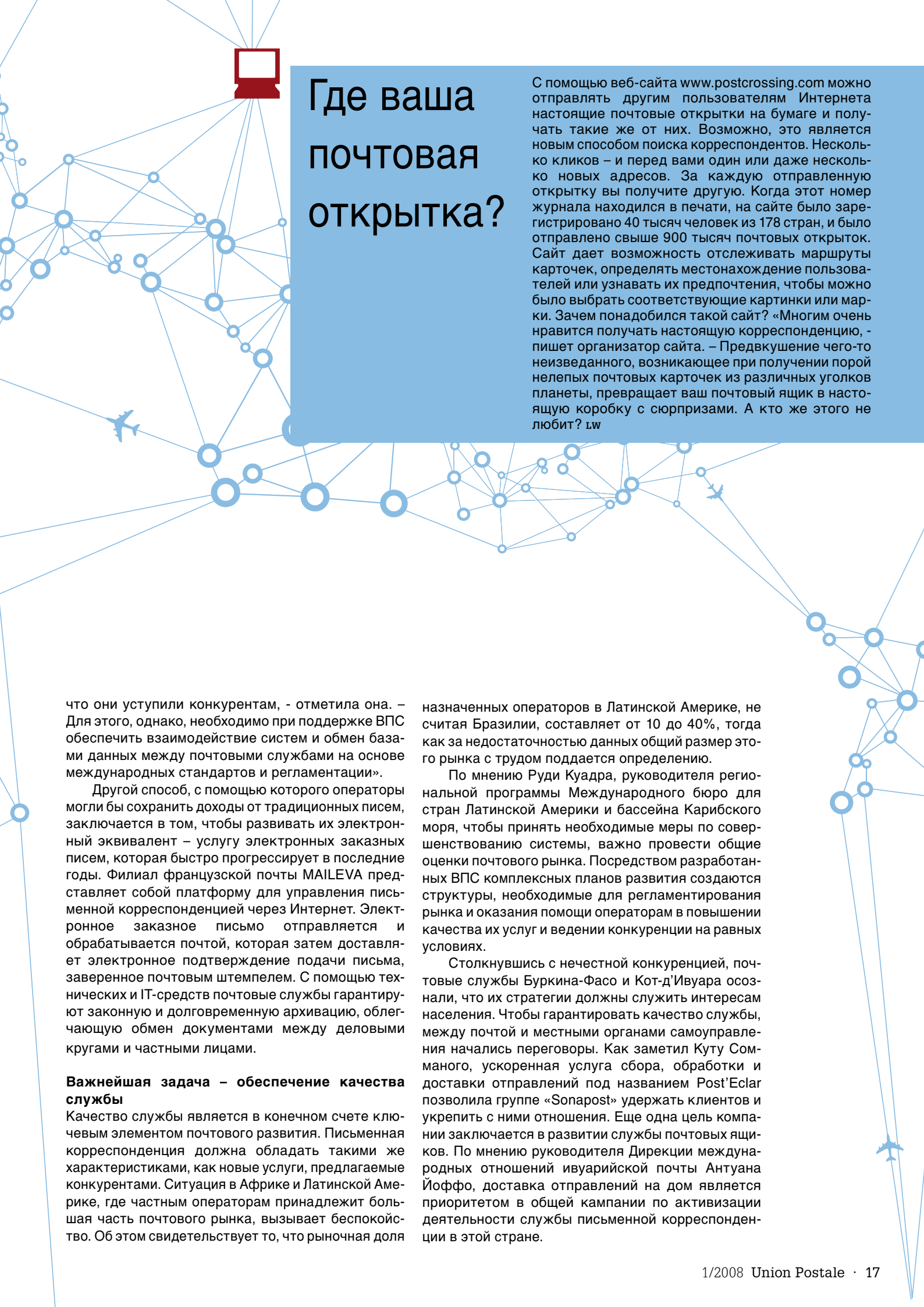


На 31 декабря 2006 года 1 СПЗ равнялся 1,50 USD.

Источник: Статистические данные ВПС о почтовых службах за 2006 год

адресатов с предоставленных клиентами файлов, – предлагает решения с использованием современных технологий. Начиная с 2005 год среднегодовой коэффициент роста объема гибридной почты составил 14%, что свидетельствует о проявляемом к этой услуге интересе с целью сохранения рыночных долей письменной корреспонденции и компенсации потерь доходов в результате падения объемов традиционной почты.

В настоящее время услугу гибридной почты на своей территории предлагают 22% стран, а международную услугу – 13%. Тем не менее объем международной гибридной почты по-прежнему остается на низком уровне. Как свидетельствует Дебора Спринг, начальник службы международной гибридной почты в почтовом ведомстве Австралии, он составляет всего лишь 1%. Однако г-жа Спринг, являющаяся также председателем рабочей группы по развитию глобальной услуги гибридной почты, работающей в рамках группы пользователей «Передовые электронные услуги» Телематического кооператива ВПС, возлагает большие надежды на этот рынок. «Гибридная почта могла бы помочь почтовым операторам защитить их рыночную долю письменной корреспонденции и даже вернуть то,



## Где ваша почтовая открытка?

С помощью веб-сайта [www.postcrossing.com](http://www.postcrossing.com) можно отправлять другим пользователям Интернета настоящие почтовые открытки на бумаге и получать такие же от них. Возможно, это является новым способом поиска корреспондентов. Несколько кликов – и перед вами один или даже несколько новых адресов. За каждую отправленную открытку вы получите другую. Когда этот номер журнала находился в печати, на сайте было зарегистрировано 40 тысяч человек из 178 стран, и было отправлено свыше 900 тысяч почтовых открыток. Сайт дает возможность отслеживать маршруты карточек, определять местонахождение пользователей или узнавать их предпочтения, чтобы можно было выбрать соответствующие картинки или марки. Зачем понадобился такой сайт? «Многим очень нравится получать настоящую корреспонденцию, – пишет организатор сайта. – Предвкушение чего-то неизведанного, возникающее при получении порой нелепых почтовых карточек из различных уголков планеты, превращает ваш почтовый ящик в настоящую коробку с сюрпризами. А кто же этого не любит? LW

что они уступили конкурентам, – отметила она. – Для этого, однако, необходимо при поддержке ВПС обеспечить взаимодействие систем и обмен базами данных между почтовыми службами на основе международных стандартов и регламентации».

Другой способ, с помощью которого операторы могли бы сохранить доходы от традиционных писем, заключается в том, чтобы развивать их электронный эквивалент – услугу электронных заказных писем, которая быстро прогрессирует в последние годы. Филиал французской почты MAILEVA представляет собой платформу для управления письменной корреспонденцией через Интернет. Электронное заказное письмо отправляется и обрабатывается почтой, которая затем доставляет электронное подтверждение подачи письма, заверенное почтовым штемпелем. С помощью технических и IT-средств почтовые службы гарантируют законную и долговременную архивацию, облегчающую обмен документами между деловыми кругами и частными лицами.

### Важнейшая задача – обеспечение качества службы

Качество службы является в конечном счете ключевым элементом почтового развития. Письменная корреспонденция должна обладать такими же характеристиками, как новые услуги, предлагаемые конкурентами. Ситуация в Африке и Латинской Америке, где частным операторам принадлежит большая часть почтового рынка, вызывает беспокойство. Об этом свидетельствует то, что рыночная доля

назначенных операторов в Латинской Америке, не считая Бразилии, составляет от 10 до 40%, тогда как за недостаточностью данных общий размер этого рынка с трудом поддается определению.

По мнению Руди Куадра, руководителя региональной программы Международного бюро для стран Латинской Америки и бассейна Карибского моря, чтобы принять необходимые меры по совершенствованию системы, важно провести общие оценки почтового рынка. Посредством разработанных ВПС комплексных планов развития создаются структуры, необходимые для регламентирования рынка и оказания помощи операторам в повышении качества их услуг и ведении конкуренции на равных условиях.

Столкнувшись с нечестной конкуренцией, почтовые службы Буркина-Фасо и Кот-д'Ивуара осознали, что их стратегии должны служить интересам населения. Чтобы гарантировать качество службы, между почтой и местными органами самоуправления начались переговоры. Как заметил Куту Соманого, ускоренная услуга сбора, обработки и доставки отправлений под названием Post'Eclair позволила группе «Sonapost» удержать клиентов и укрепить с ними отношения. Еще одна цель компании заключается в развитии службы почтовых ящиков. По мнению руководителя Дирекции международных отношений ивуарийской почты Антуана Йоффо, доставка отправлений на дом является приоритетом в общей кампании по активизации деятельности службы письменной корреспонденции в этой стране.



# ЭТОТ «СТОЙКИЙ» ЭПИСТОЛЯРНЫЙ ЖАНР

.....  
Личной переписки больше не существует? Не может быть сомнений в том, что ее в некоторой степени затмили Интернет и мобильный телефон. Тем не менее многочисленные примеры все еще свидетельствуют об особой роли личной переписки в общении людей.

.....  
**Автор:**  
**Дора Прекап**

Трудно точно определить, какую часть занимают в глобальном объеме письменной корреспонденции личные письма и почтовые карточки, однако почтовые операторы крупнейших промышленно развитых стран считают, что на долю личной переписки приходится от 5 до 11% общего объема обрабатываемых ими отправлений.

В наши дни взяться за перо и написать письмо, купить конверт и выбрать красивую марку часто считается вышедшим из моды или сентиментальным занятием; вместе с тем личная переписка (включая поздравительные открытки и почтовые карточки) по-прежнему остается привычным и незаменимым средством связи. Ничто другое не может так передать искренность человеческих чувств.

По данным Ассоциации дистрибьюторов поздравительных открыток, объединяющей свыше 280 производителей и поставщиков этой продукции в США и других странах мира, в Соединенных Штатах, где в 2006 году было обработано более 200 миллиардов отправлений письменной корреспонденции внутреннего режима (самый большой объем в мире), потребители ежегодно приобретают 7 миллиардов поздравительных открыток, 70% из которых направляется по почте.

Ассоциация считает, что, хотя во всем мире ежегодно отправляется 500 миллионов электронных поздравительных открыток, они могут заменить традиционные лишь в редких случаях. На ее веб-сайте можно прочитать: «Несмотря на то что американцы очень любят электронную почту, текстовые сообщения и телефонные звонки, большинство из них по-прежнему предпочитают для общения с дорогими им людьми старую добрую открытку или написанное от руки письмо».

Эпистолярный жанр, похоже, теряет свою привлекательность, тем не менее многие частные лица, деловые круги и почтовые операторы стараются содействовать его распространению. Возьмем, к примеру, Всемирный почтовый союз, который уже в течение 38 лет организует международный молодежный конкурс сочинений эпистолярного жанра. Ежегодно в этом соревновании, устраиваемом ВПС совместно с ЮНЕСКО, участвуют более 6 миллионов молодых людей.

Кроме того, в целях популяризации письма с почтовыми службами сотрудничают школы, различные фонды и литературные мастерские. Почтовые службы Австралии, Индии и России ежегодно орга-

# Письма в защиту прав человека

низируют свои собственные конкурсы письма на какую-либо заданную тему.

Во Франции в рамках фестиваля письма, проводящегося ежегодно в городе Гриньяне в память об известной писательнице эпистолярного жанра 17-го века мадам де Севинье, участникам предлагается написать письмо другу, родственнику или незнакомцу. Затем эти письма бесплатно доставляются по всему миру.

В этом году почтовая служба США (USPS) совместно с телевизионным каналом HBO пропагандирует личную переписку в телесериале о втором президенте Соединенных Штатов Джоне Адамсе, который написал в течение жизни 1100 писем своей жене. В феврале и марте этого года по почте будет отправлено около 3 миллиардов писем со штемпелем, на котором воспроизводится знаменитое изречение Адамса: «Давайте не бояться читать, думать, говорить и писать». «В эпоху мгновенных электронных сообщений американская почта старается занять новый подход, чтобы подчеркнуть всю мощь написанного от руки сообщения», - заявил официальный представитель USPS.

В том же духе высказывается и Ева Лиа Висс, доктор философии из Цюрихского университета: «Хотя написанное от руки письмо подвергается конкуренции со стороны новых медиасредств в сфере частной переписки, оно по-прежнему представляет особую ценность. Как для автора письма, так и для его получателя, оно является способом выражения чувств. С удовольствием, которое получаешь от написания письма, может сравниться разве что предчувствие чего-то приятного, что таится в закрытом конверте».

.....  
Статья 19 Всеобщей декларации прав человека гласит: «Каждый человек имеет право на свободу убеждений и на свободное выражение их; это право включает свободу беспрепятственно придерживаться своих убеждений и свободу искать, получать и распространять информацию и идеи любыми средствами и независимо от государственных границ».

В год 60-летия принятия этого основополагающего документа ООН роль почтового сектора в выполнении статьи 19 Декларации очевидна. Обеспечивая доставку почты во всем мире, почтовые операторы вносят свой вклад в обеспечение права на свободу убеждений, а многочисленные письма из года в год приходят на помощь людям, чьи права попираются. Таким образом, ежегодно организуемый «Amnesty International» так называемый марафон писем превратился в эффективное орудие для защиты людей, ставших жертвами беззакония. В этом марафоне, впервые организованном в 2001 году польским отделением этой правозащитной организации, каждый год участвуют тысячи человек во всем мире. В 2007 году в нем приняли участие представители 40 стран, которые отправили правительствам 200 тысяч писем с призывом освободить заключенных или улучшить условия их содержания.

«В прошлом году в результате проведения этого мероприятия удалось облегчить положение четырех из восьми человек, на которых была направлена наша акция», - сообщил сотрудник швейцарского отделения «Amnesty International» Эрик Бирке.

Марафон проводится за неделю до Международного дня прав человека, который ежегодно отмечается 10 декабря. В учебных заведениях и торговых центрах проводятся общественные мероприятия, чтобы побудить людей присоединиться к проходящей в то же время всемирной акции. **AL**



## Amnesty International

За права человека

# ПИСЬМО – ЭТО...

## Свидетельство подлинности

Когда в ноябре прошлого года родственники Ингрид Бетанкур, экс-кандидата в президенты Колумбии, которая уже в течение шести лет удерживается в заключении в джунглях, получили от нее письмо на 12 страницах, они рассматривали его как свидетельство того, что она жива. По признанию ее мужа, который узнал стиль и почерк своей жены, имеющей двойное гражданство – Франции и Колумбии, чтение письма было для него «потрясением». Жители всего мира увидели в этом «сугубо личном послании» всеобщий символ силы и мужества.

## Признание в любви

В прошлом году в статье для газеты «Вашингтон Пост» жительница США Хлоя Каплан описывала удовольствие, которое она испытывает, получая каждую неделю красиво оформленные письма от своей матери. Эти письма отличаются исключительным художественным вкусом. «Моя мать умеет, как никто другой, делать жизнь краше; этому она научила и меня. Даже из несчастья она делает увлекательную историю... Она превращает обыденную вещь в нечто экстраординарное. Иногда я с удовлетворением подмечаю эти качества и в себе. Когда это

происходит, я улыбаюсь и пишу ей письмо. И, разумеется, вкладываю его в красочный конверт», – пишет в этой статье госпожа Каплан.

## Доказательство верности своему делу

Как и другие компании, авиакомпания «Southwest Airlines» использует письма для разъяснения клиентам причин недостатков в обслуживании. Специалисты в области делового общения знают, что в некоторых ситуациях написанное от руки письмо гораздо уместнее, чем электронное сообщение.

## Биографический документ

Письмо повествует, информирует и отражает эпоху, в которую живет ее автор. Для биографов написанное от руки письмо является необходимым документом для того, чтобы достоверно рассказать о жизни какой-либо личности.

## Свидетельство прошлого

В Мессэне (Франция) в бутылке из-под пива «Champigneulles» было обнаружено письмо с указанием даты и места его написания: 15 июля 1918 года, Оклахома-Сити. Это были четыре страницы рукописного текста в конверте, адресованном «тетушкой Пэт» ее

племяннику сержанту Морресу Викерсу Липману. В этом личном документе, отражающем ту эпоху, говорится об экономическом положении Америки, невзгодах войны, массовой вербовке добровольцев и угрозе цензуры. Как и другие военные реликвии, это письмо стало настоящей археологической находкой.

## Знак уважения

Несмотря на существующую тенденцию размещать сообщения с соболезнованиями на веб-сайтах, специалисты в области этикета сходятся во мнении, что для выражения скорбных чувств предпочтительнее использовать обычные письма, нежели электронную почту и текстовые сообщения.

## Знак дружбы

Что касается пожеланий по случаю дня рождения, свадьбы или какого-либо праздника, то больше всего подходят специальные поздравительные открытки. Средний американец получает в год 20 таких открыток. »



# НАЗАД В БУДУЩЕЕ

Почтовый сектор продолжает развиваться, старые и новые игроки осуществляют инвестиции в новые технологии и современное оборудование, чтобы лучше удовлетворять запросы клиентов. Что же остается прежним и что меняется? Тенденции и инновации.

Высокоскоростной цветной сканер с уникальным загрузочным механизмом, встроенный в стол для ускоренной обработки почты OPEX. Посредством одной манипуляции оператор может вскрывать отправления, извлекать вложения, идентифицировать их, сканировать, располагать в нужном направлении, сортировать и распечатывать пробный экземпляр, а также производить заделку в конверты.

Автор:  
Лоран Видмер

## Производство почтовых отправлений упростилось

Написать письмо, указав адрес, распечатать его, подписать, вложить в конверт, запечатать и поставить на нем штамп: различные этапы трудоемкого процесса производства писем нельзя упорядочить простым нажатием на клавишу «ввод» пульта управления. Чтобы облегчить подготовку почтовых отправлений, производители предлагают программы адресования, ультрасовременные принтеры, машины для конвертования с пропускной способностью 12 тысяч конвертов в час, устройства для свертывания/конвертования писем и франкировальные машины. Почтовые компании и операторы поняли, какой объем работы требует этот процесс, и предлагают услуги гибридной почты, позволяющей клиентам отдавать все эти этапы подготовки отправлений на аутсорсинг. Такое же обслуживание предоставляется и на другом конце цепочки. Входящие отправления вскрываются, сканируются, направляются электронным способом адресату и архивируются.





.....  
Используемые в почтовых служ-  
бах Германии, Австрии и Норвегии  
посылочные киоски позволяют  
подавать и получать отправления  
в доступных в любое время местах



.....  
Сортировочные машины становят-  
ся все более и более эффективны-  
ми. За десять лет количество  
сортируемых за один час писем  
увеличилось с 36 тысяч до 60.

### Вездесущая почта

Клиенты, совершающие покупки в режиме онлайн (днем, ночью или в выходные дни), которым часто приходится отсутствовать дома, нуждаются в более гибком графике обслуживания, чтобы они могли забирать свои посылки в удобные для них часы. Прошло то время, когда почтальоны бросали в почтовые ящики уведомления о предстоящей доставке. Теперь клиенты могут получить свои посылки в киосках, на заправочных станциях, вокзалах и все чаще и чаще в автоматических камерах хранения. Посылки помещаются в шкафы, напоминающие камеры для хранения багажа, открываемые с помощью штрих-кода или буквенно-цифровой комбинации, информация о которых передается почтальонам через почтовые ящики, либо сообщается напрямую по электронной почте, либо SMS. Выгода для клиентов очевидна: круглосуточная подача и доставка, надежность, конфиденциальность и возможность дать указание доставить посылку в какой-либо конкретный киоск даже во время командировки или отпуска. Операторы также получили многочисленные преимущества: возможность доставки 24 часа в сутки 7 дней в неделю, меньше неудачных попыток вручения отправлений, автоматизация всей логистической цепочки, снижение затрат на материально-техническое обеспечение и доставку, предложение услуг отправлений наложенным платежом и заказных отправлений, оплата карточкой и сокращение выброса в атмосферу CO2. Кроме того, в таких киосках можно подавать посылки, письма и заказные отправления, покупать марки, получать информацию о тарифах и почтовых индексах, пользоваться финансовыми услугами, следить за прохождением отправлений и иметь доступ к другим почтовым услугам.

### Сортировка отправлений: все лучше, все быстрее

В начале 90-х годов сортировочные машины обрабатывали до 36 000 писем в час. Спустя 10 лет количество обрабатываемых писем почти удвоилось благодаря развитию технологии считывания адресов и значительному прогрессу в области распознавания рукописных текстов. По данным фирмы «Локхид Мартин», за прошедшее десятилетие коэффициент считывания рукописных адресов с помощью оптических сканеров увеличился с 2% до 88, а машинописных – с 25-ти до 93-х. Адреса, которые невозможно считать автоматически, вводятся в компьютер видеокодирующими, причем системы видеокодирования могут быть снабжены дистанционным управлением. Кроме того, применяется технология кодирования с помощью голоса, например, для сортировки исходящих международных посылок: название страны не набирается на клавиатуре, а просто произносится, и система его распознает.

Тогда как сортировочные машины старого типа могли распознавать лишь почтовый индекс и место назначения, новые считывают адрес полностью и проверяют его по интегрированной базе данных. В результате развития технологии сейчас можно производить последовательную сортировку писем по маршрутам доставки или автоматически перенаправлять их в случае изменения адреса. Благодаря этим инновациям количество подлежащих сортировке и доставке отправлений может быть известно заранее, что позволяет более эффективно планировать использование ресурсов в сортировочных или доставочных центрах.

Многие почтальоны по-прежнему доставляют почту на велосипедах, которые по экологическим соображениям могут стать еще более популярными среди операторов.

Новый сканер «Моторола» оснащен функцией GPS для выявления местонахождения посылок или почтовых служащих и обеспечения сбора и доставки отправлений в нужное место и в нужное время.

#### Эффективность и удобство в использовании

Доставка отправления адресату, которая может составлять более 50% затрат на его пересылку, является для почтовых операторов ключевой операцией. В то время как системы доставки через автоматические камеры хранения или почтовые агентства продолжают развиваться (см. текст выше), подавляющая часть отправлений по-прежнему доставляется в обычные почтовые ящики или до двери. Программное обеспечение для глобальной навигации позволяет упрощать маршруты почтальона и выбирать наиболее эффективный способ транспортировки. Велосипед удивительным образом не устарел, и ему даже предсказывают большое будущее. Снабженный аккумулятором, он может выполнять функции электрического скутера, который используется в некоторых странах для доставки почты.

#### Между традицией и современностью

Доставка почты не претерпела коренных изменений. Тележки, сумки и перчатки по-прежнему занимают свое место в арсенале орудий труда почтальона. Вместе с тем важнейшим рабочим инструментом для качественной доставки стал сканер, используемый не только для считывания штрих-кодов, но и в качестве телефона, GPS (помогает определить местонахождение почтальона, а самому почтальону не сбиться с маршрута) и даже фотоаппарата на случай повреждения посылки. Некоторые модели сканера считывают также радиочастотные чипы, «интеллектуальные» ярлыки, которые прикрепляются к почтовым отправлениям, а в некоторых странах опускаются в почтовые ящики.









# За справедливую оплату

Часто задается вопрос: как оплачиваются услуги какой-либо страны по обработке, транспортировке и доставке входящих международных отправок, поступающих из других стран?

Автор:  
Реал Леблан

Фото:  
Даниэль  
Витлисах

Для расчета сумм, выплачиваемых странам в виде финансовых компенсаций, в ВПС применяется так называемая система окончательных расходов. Введенная в использование в 1969 году, эта система не претерпевает изменений на каждом Всемирном почтовом конгрессе. На Бухарестском конгрессе 2004 года страны-члены приняли систему, направленную на покрытие их фактических затрат на обработку почты. Кроме того, с тех пор получаемое вознаграждение обязательно увязывается с качеством предоставленных услуг.

Исходя из принципа, что не все страны находятся на одном и том же уровне развития, что они обрабатывают совершенно разные объемы почты, практикуют различные тарифы и производят разные затраты, подход к разработке этой системы заключался в том, чтобы переход к конечному варианту системы, в котором уже участвуют промышленно развитые страны, осуществлялся развивающимися и наименее развитыми странами поэтапно, до конца 2013 года.

Мы взяли интервью у Поля Эпиня (Швейцария), председателя рабочей группы по окончательным расходам, которой было поручено продолжить развитие принятой в Бухаресте системы, и представить предложение на Конгресс 2008 года. Отвечая на наши вопросы, он объяснил основные изменения, вошедшие в это предложение, и рассказал о трудностях, с которыми пришлось столкнуться при его выработке.

Расскажите вкратце о том, какое воздействие оказывает на страны система окончательных расходов. Почему этот вопрос является одним из важнейших в ВПС?

По-моему, это один из самых важных проектов нашей организации, потому что он затрагивает финансовые интересы стран. Речь идет о выплате вознаграждения за обработку и доставку международной письменной корреспонденции, которое составляет около 70% в общей сумме почтовых сборов. Система окончательных расходов представляет собой важнейший источник доходов почтовых операторов, благодаря которым они могут обеспечивать в своих странах почтовую службу.

Как вашей группе удавалось работать над этой важной задачей, учитывая при этом интересы всех сторон?

Мы строили свою работу на основе резолюции С 46/2004, нацеленной на покрытие фактических затрат, и очень высокого подняли планку. Кроме того, чтобы договориться со 191 страной, во многих случаях необходимо добиваться компромисса. Чтобы узнать все точки зрения, мы провели многочисленные

встречи на сессиях Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) и Административного совета (АС), два семинара в Берне, а также собрания руководящего комитета группы. Благодаря целому ряду региональных круглых столов и итоговому всемирному мы смогли детально проработать все аспекты вопроса и на этой основе составить предложение, наиболее соответствующее поставленной в резолюции цели. Хотя мы сделали шаг в правильном направлении, еще предстоит большая работа. Она продолжится после 24-го Конгресса ВПС.

Какие серьезные трудности вам пришлось преодолеть в ходе разработки предложения Конгрессу?

Их было немало. Во-первых, необходимо было договориться по наиболее важным принципиальным вопросам. Мы определили восемь таких принципов, один из которых - создать систему, сохраняющую доходы для одинакового уровня обмена почтой, чему уделяется особое внимание развивающимися странами. Чтобы установить эти принципы, потребовалось более двух лет. Во-вторых, на этой основе мы провели с помощью



Международного бюро обстоятельные изучения рынков, специальных услуг, тарифов и затрат. Изучение фактических затрат на обработку международной почты в каждой стране не привело к убедительным результатам. Поскольку некоторые операторы выставляют свои акции на бирже, акционеры не желают разглашать корпоративные затраты. Другие операторы не имеют о них точной информации ввиду отсутствия нормальной системы учета затрат. Это усложнило нашу задачу – создать условия для продвижения вперед. Поэтому мы решили основываться на тарифах внутренней службы для промышленно развитых стран и сохранить существующую формулу для развивающихся, а именно: оплачивать окончательные расходы по фиксированной тарифной ставке, которая может изменяться на протяжении ряда лет. Это было для нас единственной возможностью вывести ситуацию из тупика. В следующем цикле мы постараемся провести по вопросу затрат новое изучение. Другую серьезную трудность представляла новая классификация стран, которая рассматривается группой

Административного совета,

изучающей вопросы правового регулирования. По этой теме отличную работу проделали Франция и Международное бюро. Основное преимущество найденного решения заключается в том, что так называемые «передовые» развивающиеся страны – такие, как Сингапур и Объединенные Арабские Эмираты, перейдут к конечной системе сразу, тогда как другие сделают это по окончании переходного периода, в 2012 году.

Серьезных проблем с Фондом улучшения качества службы, средства которого предоставляются в распоряжение развивающихся стран для финансирования проектов в области качества, не было. Сохранив этот Фонд и увеличив свои взносы в него за счет платежей, получаемых по системе окончательных расходов, промышленно развитые страны продемонстрировали тем самым свое твердое намерение продолжать выделять этим странам денежные средства.

Каковы основные преимущества этого предложения? Соответствует ли оно резолюции С 46 Бухарестского конгресса? На недавних сессиях СГЭ и АС все страны одобрили это предложение при условии его официаль-

ного утверждения на Конгрессе. Учитывая, что финансовые последствия являются болевой точкой, нам удалось снизить потенциально негативное финансовое воздействие этого предложения и защитить доходы большинства стран. Тем не менее каждая страна является суверенной, и, возможно, что на Конгрессе кто-нибудь предложит изменения.

Развивающиеся страны не без основания опасаются потерять деньги при предлагаемой новой системе. Есть ли у них достаточные гарантии, что этого не произойдет?

Мы постарались доходчиво объяснить им предлагаемую новую систему во время проведения региональных круглых столов. Мы также предоставили им возможность испытать эту систему с помощью механизма предварительного расчета. Кроме того, региональные союзы изучили все элементы предложения, а Международное бюро выступило в регионах с несколькими докладами о финансовых последствиях. Думаю, что страны-члены успокоились после того, как было утверждено окончательное предложение. Рабочая группа, Международное бюро и руково-

# «Мы сможем реально двигаться в направлении системы, основанной на затратах, только в том случае, если будем располагать надежной системой их учета.»

дающий комитет провели обстоятельную работу по окончательным расходам. Мы добились успеха в этом деле благодаря всем сотрудничавшим с нами специалистам.

Есть ли в предлагаемой новой системе такие элементы, которые можно было бы еще больше усовершенствовать? Усовершенствовать можно все, что угодно. Мы не полностью соответствуем всем требованиям резолюции С 46/2006, то есть, чтобы все страны вошли в конечную систему к началу 2014 года. Дело в том, что нужно было проявить хоть чуточку реализма и прагматизма. Мы руководствовались здравым смыслом и поняли, что, чтобы добиться нужного результата, нам потребуется больше времени.

Например, мы хотели также включить в предложение внутренние расходы на перевозку (расходы на внутреннюю перевозку входящих отправлений в главное учреждение обмена в стране назначения, оплачиваемые страной-отправителем), однако нам не удалось этого сделать. Мы займемся рассмотрением этого вопроса в предстоящем рабочем цикле. Мы были вынуждены пойти на уступки в интересах стран-членов. Чтобы облегчить присоединение всех стран к конечной системе, в 2004 году был установлен переходный период сроком 10 лет (с 1 января 2014 г.). Однако со временем мы увидели,

что дела идут не так быстро, как предусматривалось. Таким образом, для некоторых развивающихся и наименее развитых стран этот срок был продлен. Важным элементом работы, которую необходимо провести в рамках окончательных расходов, является учет затрат. В ряде стран система учета затрат уже создана, однако эта работа должна быть продолжена. Мы сможем реально двигаться в направлении системы, основанной на затратах, только в том случае, если будем располагать надежной системой их учета. Поезд тронулся, он уже в пути, но на этом пути есть остановки. Мы прибудем в пункт назначения не завтра, а послезавтра.

Как это предложение будет способствовать вступлению новых стран в конечную систему? Переход будет осуществляться постепенно. После того как новые страны присоединятся к конечной системе, они не сразу будут обязаны соблюдать правила, ныне действующие в отношении промышленно развитых стран. Сначала они должны достичь определенных минимальных показателей. Например, будет установлен допустимый срок для увязки окончательных расходов с качеством службы. Все будет осуществляться поэтапно.

Достаточно ли широк диапазон действия системы окончательных расходов? Соответствует ли она

современному рынку?

Нас часто упрекали в том, что мы являемся простыми счетоводами. (Улыбается). К проблеме окончательных расходов нужно подходить с точки зрения маркетинга, не только рассматривая финансовую сторону письменной корреспонденции, но и изучая эту деятельность с рыночных позиций. По моему мнению, в дискуссиях об окончательных расходах следует принимать во внимание услуги с добавленной стоимостью, зачастую сопровождающие письменную корреспонденцию, - такие, как слежение за прохождением отправок, отправления с объявленной ценностью или заказные отправления. Лично мне хотелось бы, чтобы эта тема была предметом открытого обсуждения и чтобы диапазон исследований был расширен. Такое желание изъявила группа по окончательным расходам; в том же духе высказались и другие страны, в частности, Китай и Австралия.

Таким образом, система окончательных расходов могла бы способствовать развитию почтовых рынков?

Совершенно верно, развитию рынков и удовлетворению потребностей клиентуры. Некоторые потребители согласились бы на более продолжительные сроки доставки взамен на более низкие тарифы. Мы провели по этому вопросу большое изучение, однако у нас не было достаточно времени, чтобы тщательно про-

анализировать его результаты. Эта сложная тема должна быть более подробно изучена в следующем цикле.

Какие меры необходимо предусмотреть, на ваш взгляд, для оценки качества службы и его увязки с окончательными расходами?

Машина уже запущена. Сейчас в программе оценок качества службы в рамках окончательных расходов участвуют 29 стран, включая такие развивающиеся страны, как Бразилия, Украина, Мальта, Латвия и Ямайка. Благодаря ФУКС к этой программе вскоре присоединятся и другие страны, где будут создаваться системы мониторинга. В этом – будущее ВПС, и Международное бюро может сыграть в этом смысле важную роль. Глобальная система мониторинга

качества службы, над которой сейчас работает ВПС, принесет большую пользу. Учитывая, что страны подразделяются на пять групп, система будет достаточно гибкой, чтобы в ней смогли принять участие страны с небольшими объемами почты.

Установленные применительно к окончательным расходам контрольные цифры в области качества вызывают у некоторых стран озабоченность. Как ее устранить?

Поскольку в странах существуют национальные нормативы и контрольные цифры в области качества, которые определяются регулятором, в некоторых странах иногда возникают трудности с применением этих контрольных цифр для увязки с получаемыми платежами в рамках системы окончательных расходов. Их внутрен-

ние показатели несовместимы с показателями, связанными с системой окончательных расходов. Это вовсе не означает, что эти страны возражают против идеи установить высокие требования; просто они испытывают по этому поводу некоторую обеспокоенность. Вследствие этого страны члены, в частности участвующие в недавно созданной группе пользователей «Связь с качеством службы», должны найти сбалансированное решение.

Верите ли вы, что представляемое Конгрессу предложение будет принято? Некоторые страны могут выдвинуть другие предложения, которые, тем не менее, полностью не изменят предлагаемую систему. В общем, поскольку предложение утверждено СПЭ и АС, оно должно пройти и на Конгрессе.

## Наш почтовый ящик

# “Дистанционное обучение: хорошо налаженный процесс”

### «Пишите нам!»

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

В испанской почте обучение в режиме онлайн является сегодня хорошо налаженным и весьма востребованным ее работниками процессом (на эту тему см. статью «Преимущества дистанционного обучения» в «Почтовом союзе», №4/2007). Благодаря этому методу профессиональной подготовки почтовая служба решила проблему географического разброса обучаемых и стимулировала повышение квалификации более чем 67-ю тысячами служащих.

Профобучение, в том числе дистанционное, стало составной частью нашей стратегии. Учитывая применение новых технологий и необходимость оперативно осуществлять внутренние преобразования, дистанционное обучение является необходимым средством для того, чтобы охватить максимальное количество сотрудников за минимальный промежуток времени.

В 2002 году этим методом обучения воспользовались 1150 человек, и тематика курсов касалась, главным образом, приобретения

навыков работы с прикладными компьютерными программами. Персонал благоприятно воспринял систему дистанционного обучения, и постепенно количество обучаемых увеличилось с 19 тысяч в 2005 году до 50 тысяч в 2007-ом (51% от общей численности работников, прошедших профессиональную подготовку).

По мере развития дистанционного обучения расширялась и его тематика, которая сейчас включает в себя такие темы, как средства программного обеспечения, производственные прикладные программы и процессы, продукты, языки, компетенция и предотвращение профессиональных рисков. Заключив договоры о сотрудничестве с различными организациями, мы смогли предоставить в распоряжение почтовых служащих в бедных сельских и городских районах компьютеры с выходом в Интернет.

Консепсион Лагуэла Карбаллоса  
Начальник отдела по найму и профессиональной подготовке персонала  
Correos España (Испанская почта)



## Обзор почтовой прессы

### Конец монополии

1 января 2008 года «Дойче Пост» лишилась своей последней монополии – исключительного права на доставку писем весом менее 50 граммов. Другие государства-члены Евросоюза отложили отмену монополии до 2011-го или даже до 2013 года. Что касается писем весом более 50 граммов, то либерализация этого рыночного сектора осуществляется поэтапно начиная с 1997 года. Опасаясь, что рынком таких отправок в Германии постепенно завладеют конкуренты,

предлагающие смехотворные вознаграждения, немецкая партия левых вела борьбу за введение минимальной заработной платы в отрасли и добилась победы. В результате принятия этой меры о переносе срока полной либерализации почтового рынка было объявлено и в соседней стране – Нидерландах. Теперь там планируется открыть почтовый сектор для конкуренции с июля 2008 года.

Источник: «Фигаро» (Рейтер)

### Намибия: новый центр гибридной почты вниманием аналитиков

В феврале текущего года намибийская почта открыла новый центр гибридной почты с самым современным технологическим оборудованием для управления почтовыми отправлениями, пересылаемыми бизнес-клиентами. Созданная в 2004 году в рамках пилотного проекта, система гибридной почты Nampost объединяет сегодня 12 клиентов. В своей новой автоматизированной конфигурации центр осуществляет весь процесс обработки почты, позволяя тем самым клиентам тратить меньше времени на управление пересылкой их отправок. Компании отправляют свои файлы электронным способом, а Nampost

распечатывает письма, конвертирует декларации, франкирует конверты и классифицирует файлы по адресатам. Такая инвестиция в технологию будет способствовать цифровизации и автоматизации почтовых служб и откроет возможности для иностранных капиталовложений в почтовый сектор и экономику страны.

Источник: All Africa

### Гуманитарная помощь – объединенными усилиями

На Всемирном экономическом форуме в Давосе три транспортно-экспедиционные компании (Agility, TNT и UPS) и ООН выступили с двумя инициативами в рамках оказания помощи частным сектором жертвам гуманитарных катастроф. В одной из них определяются 10 правил, способствующих сотрудничеству между бизнес-сообществом и гуманитарными организациями. Вторая инициатива, являющаяся уникальным примером взаимодействия ряда частных компаний и организаций, предоставляющих гуманитарную помощь, предусматривает создание отрядов быстрого реагирования, в состав которых войдут, в частности, специалисты в области логистики, чьи функции будут состоять в координации деятельности в аэропортах, а также работ по транспортировке и складированию грузов, поставляемых в рамках гуманитарной помощи. Эти отряды приступят к выполнению своих обязанностей через 3-6 недель после стихийного бедствия (землетрясения, наводнения или ураганы). Практическая польза от такого партнерства уже была подтверждена в августе 2007 года, когда «Agility», TNT и UPS направили отряды быстрого реагирования в Индонезию для оказания материально-технической помощи во взаимодействии со Всемирной продовольственной программой.

Источник: сообщение для печати UPS

## Обзор почтовой прессы

### Почта и телефония: совместная премьера

Итальянская почта (Poste Italiane) стала первой почтовой службой в мире, которая совместно с сектором мобильной телефонии выпустила на рынок новый комплекс услуг под названием Poste-Mobile, доступных с мобильного телефона. Благодаря этим удобным в использовании и полностью защищенным услугам, представляющим собой настоящий «электронный кошелек» и предлагаемым по трем различ-

ным тарифам в зависимости от потребностей клиентов, можно осуществлять денежные переводы с/на предварительно оплаченные карточки Postepay, а также с/на банковские счета BancoPosta, оплачивать счета-фактуры, проверять движение средств на банковских счетах и состояние предварительно оплаченных карточек, отправлять телеграммы и иметь доступ к другим услугам с высокой добавленной стоимостью, не заходя для этого на почту.

Источник: Poste Italiane

### Вездесущая почта

Корейская почта планирует инвестировать в этом году 180 миллионов долларов в модернизацию процесса эксплуатации и технологической инфраструктуры, чтобы создать «вездесущую почтовую сеть». Обновление затронет такие аспекты, как компьютерное оборудование, программное обеспечение, разработка проектов НИОКР, создание современной архитектуры и обслуживание существующих решений. Почтовые службы получают название U-Post; в них будут использоваться 600 считывающих устройств и 40 тысяч радиочастотных ярлыков, чтобы клиенты могли отслеживать свою корреспонденцию и посылки.

Источник: The Korean Herald

### Африка: денежные переводы под пристальным

Чтобы определить влияние денежных переводов на экономику африканских стран, группа Африканского банка развития провела изучение, в ходе которого была дана оценка общему состоянию финансовых потоков, производимых рабочими-мигрантами, выявлены механизмы, регулирующие рынок денежных переводов, количество официальных и неофициальных потоков и каналов, их распределение и использование. В изучении, касавшемся, в частности,

Марокко, Сенегала, Мали и Коморских островов, описываются стратегии различных заинтересованных игроков – мигрантов, их семей, а также других экономических операторов. Эти страны существенно отличаются друг от друга по экономическим и социологическим характеристикам, но исторически они тесно связаны с одной промышленно развитой страной – Францией, куда из них направляются большие миграционные потоки. Более подробную информацию см. на [afdb.org/diaspora](http://afdb.org/diaspora).

Источник: Африканский банк развития

### Почтовая сеть на аутсорсинге

В марте этого года голландская почта – TNT Post – приняла решение реорганизовать свои службы, отдав на аутсорсинг все свои отделения. 250 отделений, которые сейчас эксплуатируются TNT для предоставления услуг, будут закрыты, а вместо них в голландских магазинах откроются 750 новых агентств. Но для TNT это не в новинку: в магазинах уже функционируют 1850 почтовых пунктов.

Источник: TNT.La Tribune.fr



# 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](http://www.solystic.com)



Future postal solutions





# ***Почтовая сеть***

***Для доступных  
международных денежных  
переводов***

