

# UNION POSTALE

ДЕКАБРЬ 2010

События, которые приводят почтовый сектор  
в движение с 1875 года



ВПС –  
специализированное  
учреждение ООН

# 4

ЕС открывает  
почтовый рынок  
для конкуренции

Юная  
победительница  
эпистолярного  
конкурса посещает  
Берн

Стратегическая конференция

# БУДУЩЕЕ ПОЧТОВОГО СЕКТОРА

# А ВЫ УЖЕ ПОДПИСАЛИСЬ?

Начиная с 1875 года журнал «**Почтовый союз**» сообщает о новостях международного почтового сектора, являясь источником полезной информации для участников почтовой индустрии: регуляторов, руководителей почтовых служб, специалистов по эксплуатации, работников почтовых отделений, разработчиков стратегий, поставщиков, ученых, филателистов и всех, кто проявляет живой интерес к почте.

Примите участие в праздновании 135-летнего юбилея «**Почтового союза**», вступив в многотысячные ряды его удовлетворенных читателей. Оформите прямо сейчас годовую подписку на этот ежеквартальный многоцветный высококачественный иллюстрированный журнал на одном из семи языков. Стоимость годовой подписки для частных лиц составляет 50 шв.фр. Почтовые службы стран-членов ВПС могут подписаться на журнал по льготному тарифу.



**Направьте ваш заказ по факсу прямо сейчас на номер +41(0)31 350 37 11 или по электронной почте ([faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)), сообщив следующие сведения:**

Имя и фамилия

Должность

Организация/оператор

Полный почтовый адрес

Адрес электронной почты

Номер телефона

Факс

На каком языке:

Английский

Французский

Арабский

Китайский

Немецкий

Русский

Испанский

# СОДЕРЖАНИЕ

На обложке:

## Коренное преобразование почтового сектора

Около 600 делегатов собрались в Найроби (Кения) для обсуждения будущего почтового сектора

13

Очерк

## Почтовый сектор ЕС открывается для конкуренции

С 1 января 2011 года почтовые службы Европы начинают работать в условиях полной конкуренции

8

## Юная победительница конкурса посещает Берн

Столица Швейцарии встречает молодую вьетнамку – лауреата первой премии международного конкурса сочинений эпистолярного жанра 2010 года

17

## Адрес: больше, чем почтовый атрибут

Как показала недавняя Конференция ВПС по вопросам адресации, адрес – это не только ярлык с координатами адресата

20

Лица

## Встречи и приветствия

Вин-тон Йам работает в операционном окне почтового отделения Коулун Бэй (Гонконг)

23

Интервью

## Свежий ветер в старых парусах

Новый генеральный директор Почты Австралии Ахмед Фахур смотрит в будущее

24

Постоянные рубрики

## Новости вкратце

4

## Новости вкратце

5

## Кто есть кто в ВПС

7

## Обзор почтовой печати

29



Фото для обложки:  
Ясуоши Шибэ  
(EPA/Keystone)

# 2010

# ДЕКАБРЬ

«Почтовый союз» – это ведущий журнал Всемирного почтового союза, основанный в 1875 году. Выходит один раз в квартал на семи языках. В нем подробно освещаются деятельность ВПС, международные новости и события, происходящие в почтовом секторе. В журнале публикуются тщательно подобранные статьи по ключевым вопросам, стоящим перед почтовой отраслью, а также интервью с ведущими деятелями сектора. Это красочное издание распространяется среди почтовых служб 191 страны-члена нашей организации, в том числе среди принимающих решения лиц, которые оценивают журнал как важный источник информации.

Журнал «Почтовый союз» выходит на английском, арабском, испанском, китайском, немецком, русском и французском языках.

**Руководитель программы «Коммуникация»:** Реал Леблан (RL)

**Главный редактор:** Фарьял Мирза (FM)

**Статьи для этого номера написали:** Шанталь Бритт, Кэтрин Браун, Жером Дойчманн, Моника Кугеманн

**Помощник по административным вопросам:** Жизель Корон

**Фотографы:** Марсель Бьери, Ясуоши Шибэ, Урс Флуэлер, Даниэль Рис, Александр Платтэ

**Иллюстрации:** Лота Ниёменен

**Перевод на русский язык:** Александр Муравьев

**Дизайн:** Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)

**Типография:** Международное бюро, Берн (Швейцария)

**Подписка и реклама:** faryal.mirza@upu.int

Отпечатано на бумаге FSC с применением технологических процессов и чернил, не наносящих вреда окружающей среде. Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС. Перепечатка материалов разрешается со ссылкой на: © Union Postale (UPU)

**Почтовый союз**

Международное бюро  
Всемирного почтового  
союза

Почтовый ящик  
3000 БЕРН 15  
ШВЕЙЦАРИЯ

**Телефон:**

+41 31 350 35 95

**Телефакс:**

+41 31 350 37 11

**Электронная почта:**

faryal.mirza@upu.int  
www.upu.int



# НОВОСТИ ВКРАТЦЕ

ПОСТЭКСПО-2010

## Руководители почтовой индустрии обсуждают тенденции ее развития



Выступают делегаты форума. Фото: Микаэл Ботагеп (Scanpix / Keystone)

Уже десятый год подряд ВПС был широко представлен на ежегодной отраслевой выставке «ПОСТЭКСПО», в рамках которой проводится Всемирный форум почтовой индустрии. На форуме, в котором приняли участие несколько сотен делегатов, в т.ч. высокопоставленные руководители почтового сектора, состоялся обмен мнениями о том, как пережить финансовый кризис.

Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан заявил, что «залогом успешной деятельности почтового сектора являются диверсификация и инновация». Он подчеркнул важную роль, которую играет эта организация в поддержке этих тенденций посредством осуществления таких проектов, как домен высокого уровня .post. «Чтобы сохранить и усилить свою функцию как надежного производителя услуг от имени третьего лица, почтовым службам всего мира и их клиентам и поставщикам необходимо полностью адаптироваться к цифровой среде. Именно поэтому ВПС столь энергично осуществляет проект .post. Для такой ориентированной на услуги индустрии, подобной нашей, этот домен предоставляет возможность сформировать в Интернете надежное пространство, объединяющее физический, финансовый и электронный параметры почты, и создать новую ценность для клиентов», - отметил он.

Открыл этот форум, состоявшийся в Копенгагене (Дания),

генеральный директор «Posten Norden» Ларс Нордстрём. Эта организация, являющаяся первой компанией в мире, возникшей в результате слияния двух национальных почтовых операторов - Швеции и Дании, стала наглядным примером коренных перемен, которым готовы воспользоваться некоторые участники почтового сектора при разработке будущей стратегии с целью удовлетворения изменяющихся потребностей клиентов.

В то время как почтовые службы во всем мире изыскивают способы, чтобы оставаться конкурентоспособными на расширяющемся рынке связи, принятое этими двумя северо-европейскими компаниями решение о слиянии было правильным, - отметил Нордстрём. Однако почтовым службам следует продумать, какое стратегическое направление деятельности является для них оптимальным, так как сегодня существует множество факторов, оказывающих

влияние на почтовый сектор. Над всем миром дует ураганный ветер перемен». Та же тема звучала и в выступлениях других делегатов.

### Продукты по индивидуальным заказам

Президент и генеральный директор Почты Японии Сииши Набекура говорил в своем выступлении о важности выявления тенденций в клиентской среде для создания почтовых продуктов и услуг, удовлетворяющих индивидуальные запросы клиентов. Учитывая, что в последнее время японцы ведут замкнутый образ жизни, проводя все больше и больше времени дома по причине экономического кризиса, наблюдается рост онлайн-розничных продаж (в среднем на 5% в год), что открывает благоприятные возможности для почтовой логистики.

Среди других выступивших на форуме высокопоставленных делегатов следует отметить председателя правления Почты Эстонии Ахти Калласте, генерального директора Почты Исландии Ингимундера Сигурпалссон и генерального директора норвежской почты Дага Межделла. Крупнейшую в мире выставку почтовых технологий «ПОСТЭКСПО» и конференцию, которые длились три дня, посетили около 4-х тысяч человек. RL



Видеофильм о «ПОСТЭКСПО»:  
<http://tinyurl.com/post-expo-2010>

YouTube:  
<http://www.youtube.com/universalpostalunion>

Цифра

767

Такова численность делегатов, присутствовавших на ноябрьской сессии Административного совета.

## КОЛОНКА РЕДАКТОРА

Поскольку 2010 год близится к завершению, внимание всех участников почтового сектора сосредоточено на одном: что принесет с собой либерализация почтового рынка Европейского союза в 2011 году? В связи с этим операторы и регуляторы пытаются найти ответы на многочисленные вопросы, например, будут ли созданы одинаковые для всех игроков правила, когда почтовый рынок ЕС будет официально открыт для конкуренции, что будет с обязательством предоставлять универсальную услугу? ВПС играет свою роль в мировом масштабе, иницируя дискуссии среди своих членов, и готов давать рекомендации. В одной из наших рубрик рассматриваются некоторые аспекты этого сложного вопроса, который в той или иной степени затрагивает все почтовые службы.

В этом номере «Почтового союза» рассказывается о насыщенной повестке дня ноябрьской сессии Административного совета, включая конференцию по важным для наших стран-членов темам. Среди обсуждавшихся вопросов

можно выделить такие, как тенденции изменения объемов почтовых отправок, адресация, директ-мейл, регулирование и универсальная услуга. Одним из наиболее ярких моментов в череде событий стал радушный прием на сессии победительницы ежегодно организуемого ВПС конкурса сочинений эпистолярного жанра, приехавшей в Берн для получения премии (см. рубрику).

Когда вы будете читать этот номер, то увидите, что в некоторых статьях содержатся указатели на соответствующий мультимедийный контент на веб-сайте. Предлагаю вам проверить эти ссылки. В дальнейшем их станет еще больше, так как программа «Коммуникация» постепенно увеличивает свое мультимедийное производство. Мультимедийные средства включают в себя печатные издания, которые были и остаются важной составной частью распространения информации о ВПС, его деятельности, а также о почтовом секторе в широком смысле этого понятия. Фарьял Мирза, Главный редактор



Э.Дайан поздравляет представительницу Португалии Фото: Александр Платтат

Адресация

### НАГРАДЫ ЗА СООТВЕТСТВИЕ

Награды за добровольное применение стандарта ВПС S42, представляющего собой шаблоны электронных адресов, благодаря которым значительно ускоряется обработка почты, были присуждены 17 странам. На состоявшейся недавно церемонии Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан вручил сертификаты соответствия представителям Австралии, Бразилии, Канады, Чили, Финляндии, Франции, Германии, Великобритании, Италии,

Марокко, Нидерландов, Новой Зеландии, Португалии, Саудовской Аравии, Южной Африки, США и Венесуэлы. Все эти страны объединяет одно: в них применяются адреса, соответствующие стандарту S42, состоящему из двух частей. В первой содержатся элементы адреса, а во второй – шаблоны, показывающие пользователям, как из этих элементов правильно сформировать адрес. В ходе вручения сертификатов член рабочей

группы по стандарту S42 Совета почтовой эксплуатации Эмма Гудерхам отметила, что совместимые с этим стандартом адреса дают массу преимуществ. «S42 является дополнением к принимаемым ВПС шагам в области адресации, и с его помощью повышается качество адресов, увеличивается количество отправок, поддающихся доставке, а также сокращаются объемы недоставленных и возвращаемых международных отправок и затраты на обработку», - заявила она.

Али Бакхеет из Саудовской Почты, которая уже применяет S42, в своем выступлении отметил, что использование этого стандарта приносит непосредственную выгоду с различных точек зрения. По его словам, «в результате применения стандарта упрощается обработка исходящей и входящей зарубежной почты, облегчается подтверждение адресов, а также улучшаются результаты и контроль качества в более совершенной почтовой службе».

Целевая рабочая группа по S42 помогает странам-членам разрабатывать адресные шаблоны на основе образца правильно оформленных адресов. Затем группа выдает эти адресные шаблоны в виде электронных файлов, которые просты в использовании и легко интегрируются в существующее программное обеспечение для оформления адресов. JD/FM

# НОВОСТИ ВКРАТЦЕ

Всемирный день почты

## ТВОРЧЕСКИЙ ПОДХОД К ПРАЗДНОВАНИЮ



Выступление детского хора из школы Св. Йозефа (Танзания) на праздновании Всемирного дня почты.

Фото: Почта Танзании

В этом году Всемирный день почты, отмечаемый в день образования ВПС 9 октября 1874 года, проходил под лозунгом «За современную и инновационную почту».

ВПС отметил это событие выпуском нового набора коммуникационных средств. Центральное место в рекламно-информационной кампании занял новый плакат, изображающий, как люди во всем мире обмениваются подарками на фоне почтовых марок. На основе этого плаката был создан анимационный веб-баннер, который некоторые почтовые служ-

бы выложили на своих веб-сайтах.

Еще одним новшеством стал выпуск новой многоцветной эмблемы Всемирного дня почты. Она была воспроизведена в масштабах всего мира на многочисленных почтовых оттиках предварительной оплаты, марках, сувенирах и предметах одежды.

### Яркость и разнообразие

Почтовые службы отметили праздник, используя множество креативных способов. Состоялись церемонии вручения наград отличившимся работникам, а национальным лауреатам международного конкурса сочинений эпистолярного жанра ВПС были вручены призы. В Литве люди могли бесплатно посетить музей связи. Состоялись дни «открытых дверей» в центрах обработки почты. В Бахрейне, Италии, Пакистане, Польше, Сингапуре и Шри-Ланке были выпущены новые марки, а в Марокко и Саудовской Аравии проведены филателистические выставки. В Камеруне после ремонта были вновь открыты почтовые объекты; в иракском городе Эрбил состоялся фестиваль культуры, а в Буркина-Фасо

были устроены велосипедные гонки.

### Новые услуги

Почтовые службы воспользовались также этим событием, чтобы продемонстрировать, как их постоянно расширяющийся ассортимент услуг соответствует изменяющимся потребностям клиентов. В этот день Почта Индии дала старт Национальной почтовой неделе, в рамках которой каждый день посвящался новой почтовой услуге – от сберегательных счетов до страхования жизни. Почта Макао выпустила на рынок новую услугу под названием «Почтовый сбор оплачивается адресатом», а тунисская почта рекламировала электронные услуги, в частности основанную на SMS-сообщениях услугу «m-Poste». JP



Фото о Всемирном дне почты:

<http://tinyurl.com/world-post-day-2010>

[http://www.flickr.com/universal\\_postal\\_union](http://www.flickr.com/universal_postal_union)

Сентябрь



Во Фритауне (Сьерра-Леоне) уже год эксплуатируются три мопеда, на которых доставляются экспресс-посылки. Мопеды были приобретены DCDEV ВПС на средства, выделенные итальянской почтой.

9 октября



Новая эмблема Всемирного дня почты.

25 октября – 19 ноября



На состоявшейся в Берне сессии Административного совета присутствовали 767 делегатов из 102 стран-членов. В общей сложности на сессии было проведено 129 собраний.

Фото: Марсель Бьери/Keystone

Ноябрь



Награды Фонда улучшения качества службы присуждены Филиппинам, Венгрии, Казахстану, Узбекистану, Румынии, а также Сент-Винсенту и Гренадинам.



Кто есть кто в ВПС

## ОБОРУДОВАНИЕ ДЛЯ РАЗВИТИЯ

Имя и фамилия: **Сандра Бонфильи**  
Должность: **помощник по вопросам координации закупочных операций**  
Подразделение: **Дирекция по вопросам содействия развитию**  
Национальность: **швейцарка итальянского происхождения**



Дирекция по вопросам содействия развитию (DCDEV) составляет проекты в области сотрудничества для почтового сектора. Сандра Бонфильи, работающая в ВПС около 20 лет, отвечает за выбор и приобретение необходимого для этих проектов оборудования. «Моя работа заключается в сборе информации о рынках и проведении изучений различных продуктов с точки зрения их качества и цены, при этом мне необходимо учитывать, из каких географиче-

ческих регионов осуществляются поставки. Это делается для того, чтобы наши страны-члены получили наиболее выгодный контракт и наилучшее оборудование по самой низкой цене и в кратчайший срок», - объяснила Сандра. – Мы стараемся приобретать как можно более экологически чистую продукцию, а также следим за такими вещами, как срок службы продуктов и скрытые издержки.

Сандра Бонфильи вполне удовлетворена теми функциями, которые она выполняет в закупочном процессе, так как она является основным лицом, через которое осуществляются контакты между ВПС и сторонними организациями, странами-членами, поставщиками и другими партнерами. «Мне нравится напрямую общаться с людьми, и признаюсь, это самое приятное в моей повседневной работе», - сказала она.

В этом году Сандра участвовала также в одном крупномасштабном проекте – поставке оборудования на Гаити после мощного землетрясения в январе месяце. «В стране была гуманитарная катастрофа, и почти полностью разрушена почтовая инфраструктура. Я испытывала огромную радость от того, что могла на месте оказать конкретную помощь», - добавила она. «Если резюмировать все, о чем я говорила, могу искренне сказать, что мне нравится то, что я делаю. Я занимаюсь разными вещами, и мне никогда не бывает скучно. Каждый день можно узнать что-то новое», - сказала в заключение Сандра Бонфильи. св

Фото: Александр Платтэ

Ошибка

(см. «Почтовый союз, № 3/2010, стр. 11): В действительности обобщающая методика нашла успешное применение в Южной Африке.

12 ноября



Победительница организуемого Всемирным почтовым союзом международного конкурса сочинений эпистолярного жанра Тхо Тхи Тхиу Тхиен приехала в Берн, чтобы зачитать свое письмо и принять участие в церемонии награждения.

Фото: Даниэль Рис

17 ноября



Генеральный директор австралийской почты Ахмед Фахур впервые с визитом в ВПС.

Фото: Урс Флюэлер/Keystone

18 ноября



Председатель правления «Еврожиро» Армин Брун прибыл в Берн для подписания соглашения об эксплуатационном взаимодействии платежной сети этой коммерческой компании с сетью ВПС.

Фото: Александр Платтэ

Декабрь



ВПС дает согласие на подписание Меморандума о взаимопонимании со Всемирной ассоциацией по выработке стандартов GS1.

# ПОЧТОВЫЙ РЫНОК ЕВРОПЕЙСКОГО СООБЩЕСТВА ОТКРЫВАЕТСЯ ДЛЯ КОНКУРЕНЦИИ

.....  
1 января 2011 года официально станет днем создания единого рынка почтовых услуг Европейского союза для большинства его членов. В подобных ситуациях ВПС имеет ясное представление о том, что входит в сферу его компетенции – давать своим членам беспристрастные советы независимо от того, по какому пути они захотят пойти.

.....  
Автор:  
Шанталь Бритт

В преддверии грядущей либерализации почтовых услуг в Европейском союзе ВПС провел в ноябре 2010 года форум по вопросам почтового регулирования, на котором рассматривалось возможное влияние открытия почтового рынка для конкуренции на исполнение обязательства по предоставлению универсальной услуги (ОУС). В центре внимания участников форума были вопросы обмена передовым опытом и распространения эффективных способов регулирования. «Мы хотим, чтобы были созданы условия, в которых бы почтовый рынок рос и процветал, - сказал директор по экономическим и нормативно-правовым вопросам ВПС Мюррей Бьюкенэн. – Мы намереваемся помочь странам-членам нашего Союза лучше понять, какие благоприятные возможности и какие трудности таят в себе всевозможные рыночные ситуации, независимо от того, либерализован ли рынок или на нем царит монополия, а также независимо от слишком широких или слишком узких рамок, в которых выполняется обязательство по предоставлению универсальной услуги».

В повестку дня форума был также включен вопрос о роли регулятора. В сложной среде, сформировавшейся в связи с либерализацией, регуляторы сталкиваются с необходимостью сохранения ОУС и обеспечения для новых рыночных игро-





ков таких условий, чтобы они могли вести честную конкуренцию с назначенными операторами и регулировать традиционные бизнес-модели почтовых участников рынка. Нормативные рамки гарантируют, что рынок функционирует правильно и что на нем действуют одинаковые правила игры, не наносящие ущерба его участникам. Предпринимаемые почтовыми службами действия оказывают серьезное влияние на экономику, в значительной степени ввиду их многочисленной рабочей силы. И именно эта «огромная ответственность остро ощущается сейчас регуляторами», - отметил Бьюкенэн. – ВПС может оказать помощь, предоставив такую площадку для дискуссий, как форум по почтовому регулированию, для обмена передовым опытом и постановки проблем, которые должны быть услышаны всем сообществом регуляторов».

#### **Конкуренция**

В теории либерализация направлена на совершенствование почтовых услуг и ускорение создания рабочих мест в новых почтовых компаниях и смежных отраслях. Конкуренция между игроками на рынке должна обеспечить более широкий выбор услуг для клиентов и стимулировать производителей универсальной услуги в Европе, чтобы они стали более надежными и эффективными. В некоторых странах ЕС, получивших преимуще-

ства на старте, таких, как Швеция, эти цели уже достигнуты. «Мы убедились в том, что конкуренция приносит явную выгоду для предоставления универсальной услуги», - сказал на форуме в Берне Стэн Селандер из шведского Агентства почты и телекоммуникаций РТС. Агентство является одним из первых европейских регуляторов, занимающимся вопросами полностью открытого почтового рынка с 1993 года. «Конкурентное давление на участников рынка заметно повысило их производительность и доходность, не изменив при этом сферу действия или качество универсальной услуги», - добавил Селандер. Согласно Европейской директиве ОУС должно быть сохранено. Это означает, что почтовыми службами следует управлять как частными коммерческими компаниями, предоставляющими услуги общего пользования», - заявил консультант по вопросам ценообразования из американского Университета Рутгерса Майкл Кру. Более того, все эти задачи должны выполняться на сужающемся рынке в условиях экономического спада. «Безусловно, важнейшими факторами являются экономический кризис, восстановление темпов роста после него, а также то, с какими рынками нам придется иметь дело, когда мы выйдем из кризиса», - отметил Бьюкенэн. – Это в меньшей степени относится к политическому стремлению создать единый либерализованный рынок, эффективности



или неэффективности работы назначенного оператора, либо к желанию клиентов иметь широкий выбор услуг. Просто речь идет о выживании в нынешних экономических условиях».

#### **Отличный от других**

Движение за либерализацию в Европе родилось в 1990-х годах из желания создать на всей территории ЕС единый рынок. Страны частично или полностью приватизировали ранее принадлежавшие государству компании в области телекоммуникаций, энерго-, газо- и водоснабжения, а также железнодорожных и авиаперевозчиков. Либерализация двух сетевых рынков – телекоммуникаций в 1998 году и энергетического в 2004-ом – считалась особенно успешной игроками рынка и наблюдателями. В то время не было достаточных оснований предполагать, что почтовый сектор будет в чем-то от них отличаться.

#### **Люди, а не трубы**

Сравнение этих двух сетевых рынков с почтовым не лишено, однако, недостатков. «Возможности технических инноваций, способствующих повышению эффективности в почтовом бизнесе, ограничены. Хотя посылки и почтово-банковские услуги представляют собой в высшей степени конкурентоспособные области деятельности, они

не обладают таким же потенциалом роста, как телекоммуникационные продукты, например, услуги беспроводной связи и услуги широкополосной сети», - отметил Майкл Кру. Конкуренты, работающие в сфере почтовых услуг, могут также использовать дороги общего пользования, тогда как конкуренты монополий на энергетическом и телекоммуникационном рынках должны были осуществлять инвестиции в дорогостоящие подземные или воздушные сети.

Последнее, но тем не менее важное соображение: подача электроэнергии и предоставление телекоммуникационных услуг осуществляется по трубопроводам и кабелям, а почтовые услуги оказываются людьми, и поэтому почта, насчитывающая 5,5 млн. работников, является одним из крупнейших в мире работодателей. Например, французская La Poste является вторым по величине работодателем после государства и использует труд почти 300 тысяч человек. «Весьма опасно проводить сравнение между почтовой сетью и другими сетевыми отраслями, поскольку первая во многом зависит от рабочей силы, - отметил Бьюкенэн. - Было бы ошибкой пытаться мерить одной меркой почтовую индустрию и другие сетевые отрасли».

Почтовым службам следует выбирать наиболее подходящую к их индивидуальным потребностям модель независимо от их стратегии. Учитывая, что страны-члены ВПС отличаются друг от друга с точки зрения их рынков и развития, то, что подходит одним, не годится для других, и это касается как определения универсальной услуги, так и регулирования. Специалист по эконометрии из Университета Антверпена Гонсалес д'Алькантара призывает страны выбрать один или два варианта параметров для каждой из их моделей, например, стоимость или объем, гибридная или однородная, базовое обслуживание или полное. По мнению д'Алькантара, хорошего или плохого выбора не существует, однако странам необходимо сосредоточить внимание на своей стратегии и последовательно осуществлять ее. Некоторым странам не требуется проводить крупные реформы, так как в их почтовых службах уже существуют высокие тарифы на доставку.

#### **Эффективная монополия**

Таким провайдером услуг является Почта Швейцарии, которая, подобно почтовым службам в других странах, не входящих в ЕС, внимательно следит за тем, что там происходит, хотя это ее напрямую не затрагивает. «В хорошо отлаженной системе, как в Швейцарии, общей выгоды от полного регулирования не существует», - заявил руководитель отдела маркетинга «PostMail» Швейцарии Ян Реммерт. Это особенно характерно для стран, где наблюдается дефицит услуг



# ТРЕТЬЯ ПОЧТОВАЯ ДИРЕКТИВА ЕС

и где открытие рынка для конкуренции может привести к улучшению ситуации лишь в немногих клиентских сегментах. «Простейшим решением для всех участников рынка является наличие единого эффективного провайдера – хорошо функционирующей монополии, так как появление любого нового поставщика услуг создает проблемы с координацией в том, что касается предоставления доступа к адресам, почтовым ящикам и т.д.,» сказал Реммерт в интервью «Почтовому союзу». – В Швейцарии мы будем изыскивать решения таких координационных задач, чтобы предлагать клиентам подходящее обслуживание, однако это не включает в себя, в отличие от Великобритании, регулируемый доступ на входе в интересах конкуренции».

Великобритания более или менее успешно приватизировала ряд своих служб общего пользования, включая общественный транспорт. «Что касается почтовых служб, то сейчас предпринимается четвертая попытка их приватизации, и существует надежда, что на этот раз вопрос будет решен», – заявил исполнительный директор компании «PostCom», являющейся британским регулятором, Тим Браун. По его словам, во-первых, правительству придется освободить Ройал Мейл от ее «огромного пенсионного дефицита», и, во-вторых, в результате падения объемов почты и давления со стороны операторов-конкурентов и электронных средств, подорвавшего бизнес назначенного оператора, он «практически обанкротился».

Что касается ВПС, то его первоочередная задача – сохранить мировой почтовый рынок. «Наше внимание сосредоточено на взаимосвязанности различных стран-членов и их назначенных операторов на мировом почтовом рынке. Важной частью решения этой задачи является сохранение в том или ином виде обязательства по исполнению универсальной услуги в каждой стране, поскольку без концепции универсальной услуги невозможно создать глобальный почтовый рынок с надлежащим образом налаженными взаимосвязями», – высказал свое мнение Бьюкенэн.

«Разумеется, к 1 января одинаковые условия не будут созданы ни во всей Европе, ни даже в старых странах-членах ЕС, так как в них существуют различные режимы регулирования и доступа к услугам, различные универсальные услуги и методы их финансирования,» – продолжил англичанин. – Почтовые рынки будут сильно отличаться друг от друга, хотя теоретически они будут являться составными частями единого рынка. Станет ли либерализация почтовых рынков в Европе примером для других – покажет время».

Шанталь Бритт – независимая журналистка, работающая в Берне (Швейцария).

## Основные этапы:

- крайний срок полного открытия рынка для конкуренции всеми государствами-членами (31.12.2010: 95% рынка ЕС при условии, что 5% рынка будут открыты в течение двух последующих лет до 31.12.2012);
- принятие решения о сохранении обязательства по исполнению универсальной услуги;
- усиление и уточнение существующей почтовой директивы ЕС (роль национальных органов регулирования (НОР), разрешения и лицензирование).

## Обязательство по исполнению универсальной услуги

- предоставление высококачественной услуги
- (как минимум) пять раз в неделю
- на всей территории страны
- по приемлемой цене
- безусловное полное открытие рынка для конкуренции (без исключительных прав)
- неполный список вариантов финансирования универсальной услуги
- директивы по расчету чистых затрат
- предварительное принятие соответствующих мер по рационализации
- чистые затраты на универсальную услугу и затраты на предоставление услуги неодинаковы
- произведение расчета с использованием соответствующей системы учета затрат
- перекрестная оценка НОР



[http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/legislation/2008-06\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/legislation/2008-06_en.pdf)



# КОНКУРЕНЦИЯ КАК ДВИГАТЕЛЬ ИННОВАЦИИ

.....  
Автор:  
Фарьял Мирза

.....  
**Ульф Дальстен – главный советник Генеральной дирекции по вопросам информационного общества и медиаобеспечения Европейской комиссии. Возглавлял шведскую почту в период либерализации почтового рынка в Швеции (1988-1999 г.).**



.....  
Ульф Дальстен

Либерализация почтового рынка в Европейском союзе идет полным ходом. Что это означает с эксплуатационной точки зрения?

**Ульф Дальстен:** В моем представлении это важный и долгожданный шаг. Вместе с тем он не лишен некоторой двусмысленности и дает возможность отдельным странам-членам по-разному интерпретировать его. Кроме того, может быть, не самым удачным образом выбрано время, учитывая, что либерализация проводится в период одного из наиболее резких за многие десятилетия спадов в экономике. Сейчас требуется незамедлительно провести реструктуризацию почтовых служб, что на самом деле является непростой задачей, принимая во внимание общее экономическое положение.

Реорганизация европейского почтового рынка должна привести к более частым слияниям почтовых служб, более острой трансграничной конкуренции и

более процветающему рынку. Однако, если учитывать сроки проведения либерализации, перемены будут происходить медленнее, чем ожидалось.

Как игроки на рынке будут рассматривать обязательство по исполнению универсальной услуги (ОУС), после того как рынки будут открыты для конкуренции?

Полагаю, что ОУС дает участнику рынка преимущества, а не наносит ему ущерб. Сорок процентов общего объема почтовой деятельности приходится на долю клиентов, которые обращаются за универсальными услугами. Их предоставление может быть тяжелым бременем, если правительства налагают на производителей универсальной услуги слишком много ограничений. Напротив, если они придерживаются того уровня, который предусмотрен в Европейской директиве, то я сказал бы, что предоставление универсальной услуги скорее выгодно, чем обременительно.

Я понимаю, что в некоторых странах оказание универсальной услуги связано с трудностями ввиду дополнительных требований. Нам хотелось бы, чтобы ОУС была скорректирована до реалистичных уровней, то есть до минимальных требований, изложенных в данной директиве, например, доставка пять дней в неделю, один раз в день и т.д., а также гибкие цены.

Есть ли у вас какие-нибудь рекомендации для стран, которым

придется балансировать на грани между экономическим бременем и выгодами, связанными с ОУС?

Дело в том, что к почтовому рынку проявляется сильный социологический интерес, и одновременно с этим существует желание воспользоваться стимулами, создаваемыми конкурентным рынком. Необходимо проявлять прагматизм и осуществлять регулирование исходя из здравого смысла – вот в каком направлении следует двигаться.

Так как постоянно возникают новые альтернативы, мы должны реально смотреть на то, что они могут дать, например, когда дело касается альтернативных способов доставки, поскольку сейчас люди не так зависят от системы письменной корреспонденции, как это было до появления Интернета и SMS-сообщений.

Позволю себе затронуть еще один вопрос: иногда от приватизации ожидают слишком много, и слишком мало внимания уделяется преимуществам конкуренции. На самом деле именно конкуренция, в большей степени, чем что-либо другое, является двигателем инноваций. Если вы создаете ситуацию, в результате которой появляется частная монополия, то вы не обязательно окажетесь в более благоприятном положении, чем раньше.

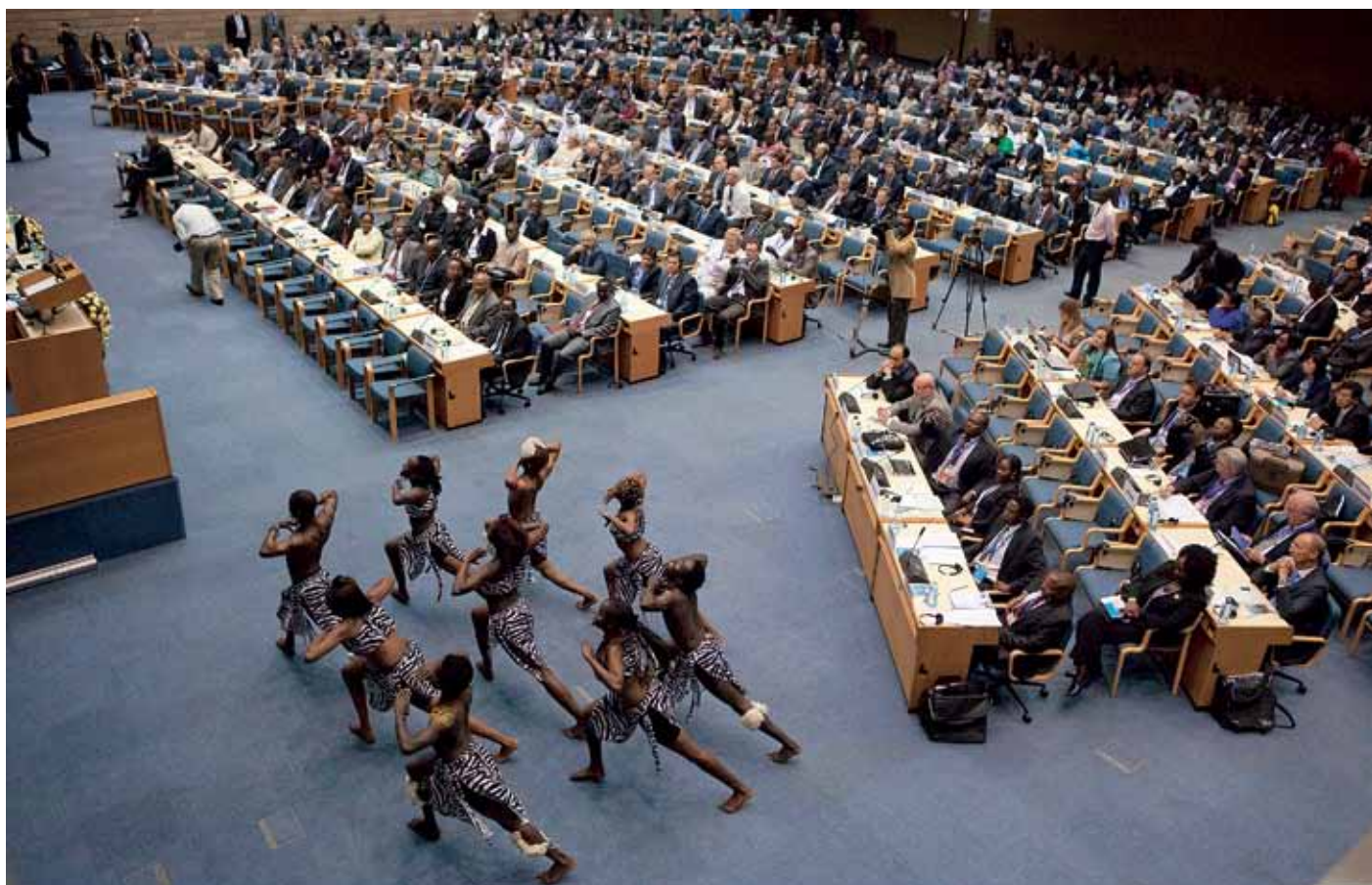
# КОРЕННОЕ ПРЕОБРАЗОВАНИЕ ПОЧТОВОГО СЕКТОРА

.....  
Автор:  
Реал Леблан

.....  
Фото:  
Ясуйоси Шига  
(EPA/Keystone)



.....  
Чтобы обсудить будущее почтового сектора, 22 и 23 сентября 2010 года на стратегической конференции в Найроби (Кения) собрались около 600 делегатов из 116 стран.







В центре внимания – будущее



Отход от традиционных бизнес-моделей

Конференция в Найроби явилась важным этапом в процессе выработки всемирной почтовой стратегии на следующий рабочий цикл ВПС с 2013 по 2016 год. В ходе дискуссий был подтвержден ряд существующих предположений. Формированию высших целей будущей стратегии будут способствовать результаты дополнительных рыночных исследований и предстоящие переговоры с региональными партнерами.

Новые технологии, замещение физических носителей информации электронными, конкуренция, слияние компаний, перемены в поведении клиентов и их потребностях, либерализация рынка и климатические изменения – все это оказывает воздействие на характер и будущее почтовых услуг. Эти перипетии Генеральный директор ВПС Эдуард Дайан назвал «периодом коренных преобразований». Существующие тенденции и недавний экономический кризис побудили почтовые службы всего мира изыскивать новые способы удовлетворения клиентских запросов. «Было бы рискованно отказываться от исследования новых возможностей», - предостерег Э. Дайан.

Такие новые возможности становились все более и более очевидными по мере того, как почтовый сектор выходил из экономического кризиса, который не только усилил тенденцию к снижению объемов письменной корреспонденции, но также открыл много благоприятных возможностей для бизнеса и продемонстрировал силу почтовой индустрии. Этот сектор, в котором по всему миру насчитывается более 600 тысяч почтовых отделений, по-прежнему остается крупнейшей физической сетью доставки на планете.

#### Одинаковые условия игры

Делегаты конференции согласились с тем, что достижение технологического прогресса является одной из важнейших задач почтовых служб. «Технология повлияла на поведение людей и социальное взаимодействие. Необходимо улавливать предпочтения клиентов и руководствоваться ими





.....  
Вице-президент Кении Калонзо  
Мусойя открывает конференцию

в различных сферах деятельности, включая почтовую, чтобы не утрачивать своей актуальности», - заявил президент «Pitney Bowes Document Messaging Technologies» Рамеш Лакшми-Ратан.

Почтовые службы некоторых развивающихся стран уже добились технологического прогресса. Другие заявили о том, что для того, чтобы они могли с меньшими трудностями вступить в цифровой мир, требуются более значительные инвестиции в инфраструктуру и более твердая позиция правительства в отношении развития почтового сектора.

Делегат из Малайзии отметил, что между городом и селом не должно быть никакого цифрового разрыва, и поинтересовался, какой передовой опыт имеется в странах, сумевших успешно решить эту проблему. Такую же озабоченность высказал делегат из Бангладеш Мизанур Рахман, заявив, что «устранение цифрового разрыва должно стать фундаментом развития».

Представители более развитых почтовых служб заверили своих коллег из развивающихся стран в том, что они готовы оказывать им помощь, предоставляя технологию и делясь опытом и знаниями. Генеральный директор итальянской почты Массимо Сарми заявил, что инвестиции, осуществленные в инфраструктуру его компании, доступны и возможны даже для развивающихся стран.

#### **Деньги, только деньги**

Особенно перспективной сферой деятельности с точки зрения потенциального роста объемов становятся почтово-финансовые услуги, так как международные лидеры и организации изыскивают возможности, чтобы обеспечить так называемую финансовую доступность для миллионов людей, не охваченных банковскими услугами. Во время кризиса в нескольких ведущих почтово-финансовых учреждениях был зарегистрирован стремительный рост численности клиентов и счетов, воспринятый как результат снижения дове-

# НА ПУТИ В ДОХУ

.....  
На состоявшейся в Берне в ноябре этого года сессии Административного совета ВПС страны-члены еще раз рассмотрели общие рамки будущей Дохинской почтовой стратегии вместе с шестью общими целями.

Работа по составлению этой стратегии будет продолжена вплоть до Дохинского конгресса 2012 года. Председатель Совместной комиссии Административного совета и Совета почтовой эксплуатации, ответственной за разработку следующей стратегии, Терри Данн призвал страны-члены, региональные союзы и членов Консультативного комитета представить свои замечания по проекту документа, чтобы рабочая группа в составе нескольких стран на своем собрании в январе 2011 года смогла доработать его для представления на сессии Совета почтовой эксплуатации в апреле. «Это общая стратегия всех членов ВПС, и наш успех зависит от вклада каждой страны в ее формирование», - заявил он.

Начиная с июня 2011 года запланировано провести ряд региональных «круглых столов», чтобы узнать точки зрения различных участников почтового сектора из всех регионов мира для окончательной доработки всемирной стратегии. ВПС будет по-прежнему применять региональный подход при последовательном формировании стратегии. Региональные союзы, являющиеся региональными объединениями стран-членов, работающими над совершенствованием почтовой сети в своих регионах наряду с выполнением стратегического плана ВПС, играют главную роль в его успешном выполнении.

АС также добился прогресса в обновлении показателей, используемых для оценки реализации нынешней стратегии, и сократил их численность с 80 до 30. Показатели реализации для Дохинской стратегии будут доработаны задолго до ее принятия.

Было решено, что предложения Конгрессу в Дохе будут представляться вместе с описанием их последствий. Будет важно установить четкие связи между проектами и стратегическими целями, а также потребуются ясно определить необходимые людские и финансовые ресурсы для выполнения проектов в следующем рабочем цикле.

рия клиентов к банкам. На недавних форумах ВПС по вопросам финансовой доступности был также освещен ряд проектов, осуществляемых, в частности, в Азербайджане, Южной Африке, Индии, где почтовые службы испытывают успешные стратегии, чтобы совместно с основными стратегическими союзниками – такими, как Всемирный банк, облегчить доступ населения к финансовым услугам. Сейчас почтовые службы быстро завоевывают признание как надежные провайдеры важной услуги, которая могла бы вывести миллионы людей из состояния нищеты, предоставляя в их распоряжение базовые финансовые инструменты для более эффективного управления их денежными средствами и повышения качества жизни.

В своем видеообращении к участникам Найробийской конференции глава Международного валютного фонда Доминик Стросс-Кан заявил: «Почтово-финансовые услуги помогают формировать сбережения, что имеет важное значение для капиталовложений в развивающиеся страны. Существует реальная потребность в общедоступных финансовых услугах, включая денежные переводы». Он даже назвал почтовые услуги «общественным благом, которого сейчас не хватает в глобальной экономике».

ВПС продолжает развивать свою всемирную электронную финансовую сеть, оказывая помощь почтовым службам в переходе от бумажных денежных переводов к легко доступным и эффективным с точки зрения затрат электронным. Международный фонд сельскохозяйственного развития осуществляет сейчас финансирование совместных с ВПС проектов, чтобы сделать доступными электронные денежные переводы в сельских районах Африки и в некоторых частях Восточной Европы и Азии. В свою очередь, ВПС подписал недавно соглашение с Еврожиро об эксплуатационном взаимодействии их сетей и распространении предоставления услуг на клиентов обеих организаций.

#### Предварительный набросок целей ВПС для Дохинской почтовой стратегии.

- обеспечить свободный и надежный обмен услугами международной почтовой связи;
- превратить ВПС в центр распространения ноу-хау для почтового сектора;
- продвигать и развивать трехмерную сеть путем предложения инновационных продуктов и услуг;
- добиться признания ВПС как организации, представляющей весь почтовый сектор;
- ускорить устойчивое развитие почтового сектора;
- продвигать формирование потенциала и развивать техническое сотрудничество.

Желающих поделиться своими соображениями насчет этих целей просим направлять свои комментарии по адресу: [strategy@upu.int](mailto:strategy@upu.int).

#### Рост электронной торговли

В области посылок электронная торговля поддерживает рост объемов. Эта тенденция продолжала развиваться даже во время кризиса, ослабляя его общее влияние на почтовую деятельность. Собранные ВПС новые данные о 20 крупнейших почтовых службах мира и перевозчиках экспресс-почты свидетельствуют о том, что посылочный и экспресс сегменты успешно восстанавливаются после кризиса, принимая во внимание тот факт, что в 2010 году по сравнению с предыдущим годом в обоих сегментах зарегистрирован положительный рост.

Участники конференции говорили о том, что для более быстрого развития трансграничной электронной торговли должны быть решены таможенные проблемы и обеспечена более эффективная интеграция логистической сети. Генеральный секретарь Всемирной таможенной организации Кунио Микирия подчеркнул в своем выступлении, что сотрудничество и партнерские отношения между таможенными органами и почтовыми компаниями имеют важнейшее значение для улучшения прохождения товаров через границы.

В заключение делегаты обсудили вопрос о том, как обеспечить устойчивое развитие сектора, в частности, как сократить загрязнение атмосферы углекислым газом в результате деятельности почты. Забота о предоставлении экологически чистых услуг и продуктов может стать огромным конкурентным преимуществом. В своем видеовыступлении из Нью-Йорка исполнительный директор программы ООН по окружающей среде Ахим Штайнер призвал почтовый сектор выполнить свои обязательства и продолжить уже начатую деятельность.

Разумеется, стратегическая конференция высветила направление, в котором будет развиваться почтовый сектор в будущем. Почтовые службы всего мира внимательно прислушивались к тому, что обсуждалось на конференции. Томас Дэй, делегат из США, чья служба является крупнейшей в мире и принимает сейчас меры по реорганизации компании в тяжелых экономических условиях, заявил: «Перед нами стоит множество задач, множество финансовых проблем, поэтому кризис затронул нас, как и любую другую почтовую службу в мире. Нам важно понять, поиски каких альтернатив нам нужно вести».



См. два видеоролика о стратегической конференции на YouTube ВПС:

[www.youtube.com/universalpostalunion](http://www.youtube.com/universalpostalunion)



Фото:

[www.flickr.com/universal\\_postal\\_union](http://www.flickr.com/universal_postal_union)

# ЮНАЯ ЛАУРЕАТКА КОНКУРСА ПОСЕЩАЕТ БЕРН



Тхо Тхи Тхиеу Тхиен около знаменитой часовой башни в Берне.



Хедиа Бельхадж внимательно слушает выступление победительницы конкурса.

Победительница международного конкурса сочинений эпистолярного жанра 2010 года юная вьетнамка Тхо Тхи Тхиеу Тхиен приезжала в ноябре в Швейцарию.

Автор:  
Жером Дойчманн

Фото:  
Даниэль Рис

Вьетнамская школьница чувствовала себя непринужденно, зачитывая письмо о необходимости привлечения внимания к проблеме ВИЧ/СПИД перед внимательно слушавшей ее аудиторией на пленарном собрании Административного совета ВПС. Тхиеу Тхиен призналась, что это была ее первая поездка за границу. По словам юной вьетнамки, «огромное впечатление на нее произвели Бернские Альпы, аркады в старом Берне с их многочисленными магазинчиками и непрерывно курсирующие красные трамваи». Она добавила, что навсегда запомнит эту поездку и, может быть, когда-нибудь вернется сюда, чтобы снять фильм. В ее планах на будущее – научиться писать сценарии и снимать фильмы о жизни людей.

Сочинение победительницы конкурса было написано в форме письма знаменитому китайскому режиссеру Чжану Имоу, которое до глубины души

растрогало всех членов международного жюри. Это была первая победа Вьетнама в конкурсе за все 20 лет участия. Для этого конкурса ежегодно пишут письма около 1,3 млн. вьетнамских школьников, а в общей сложности в нем принимает участие около 2 млн. детей из различных стран мира.

## Информирование молодежи

На торжественной церемонии вручения награды директор по вопросам сотрудничества ЮНЭЙДС Хедиа Бельхадж поблагодарила ВПС за то, что в рамках этого конкурса он привлекает внимание молодых людей к важности профилактики ВИЧ. Из 33 млн. человек, инфицированных этим вирусом, пять миллионов – молодые люди в возрасте от 15 до 24 лет. По некоторым оценкам, ежедневно количество ВИЧ-инфицированных среди молодежи увеличивается на 2,5 тысячи человек. «Молодым людям следует принимать предупредительные меры, - заявила г-жа Бельхадж, призвав страны присоединиться к кампании по профилактике ВИЧ, которую начали в прошлом году ВПС, ЮНЭЙДС, Международная организация труда и Международный профсоюз работников связи UNI Global Union. «Через обширную почтовую сеть мы можем доводить информацию об этом заболевании до тех слоев населения, которые зачастую невозможно охватить другими средствами», - сказала в заключение представительница ЮНЭЙДС.



# ПИСЬМО ПОБЕДИТЕЛЬНИЦЫ КОНКУРСА

Дананг, 20 ноября 2009 года

Дорогой дядюшка Чжан Имоу,

Иногда у меня беспокойно на душе от того, что я не уверена, что Вы удосужитесь прочитать письмо от некой Тхо Тхи Тхиеу Тхиен из Вьетнама. Мысль написать Вам письмо пришла мне в голову после того, как я услышала в школе о 39-ом Международном молодежном конкурсе сочинений эпистолярного жанра, проводимом Всемирным почтовым союзом и посвященном борьбе со СПИДом.

Чтобы более подробно узнать о теме моего сочинения, я поинтересовалась у нескольких человек, как они понимают СПИД и предохраняются от него. Для начала я обратилась к своей бабушке, которая сказала мне: «Я столько лет живу на свете, а понятия даже не имею, что это за вирус. Слышала, что он поселяется в людях с распущенными нравами. Держись от них подальше, если не хочешь подцепить его!». Представьте себе! Моя бабушка ничего не знает о СПИДе. Бедняжка!

Тогда я обратилась к родителям, которые ответили мне: «СПИД – это синдром приобретенного иммунодефицита человека, вызываемый ВИЧ. Это очень опасная болезнь, от которой пока нет лекарства. Чтобы обезопасить себя, ни при каких обстоятельствах не употребляй наркотики и избегай случайных половых связей». Моя мать даже несколько раз повторила: «Если кто-нибудь в твоём классе заражен СПИДом, ты сразу же должна нам об этом сказать, чтобы мы могли перевести тебя в другой класс или в другую школу». Видите... Даже мои родители – госслужащие – с предубеждением относятся к людям, страдающим от СПИДа. Я задала тот же вопрос своей младшей сестре, которая ответила, что в её классе, вне всякого сомнения, со СПИДом никого нет, а если бы и был кто-то, то она носила бы в школе маску или для большей уверенности оставалась бы дома! Просто смешно! Моя сестра думает, что СПИД – это все равно что куриный грипп!

На пути из школы домой мне повстречалась работница коммунальной службы, которой я задала тот же вопрос. Она указала на пустые шприцы, беспорядочно разбросанные на обочине дороги, и ответила: «Смотри, в этих шприцах – ВИЧ!». Видишь, дядюшка Чжан, уборщица на улице тоже толком ничего не знает об этой эпидемии. Тогда я зашла в ресторан, чтобы спросить об этом у хозяина. «СПИД?», – переспросил он. – Если увидишь какого-нибудь худющего человека, едва держащегося на ногах и все тело которого усеяно прыщами, то знай, что он наверняка болеет СПИДом!. Но ты не бойся! Мы таких сюда не пускаем, чтобы они не заразили моих клиентов!». Какой виноватой я чувствую себя перед бедными людьми, которые выглядят так же, как больные СПИДом, но у которых нет этого вируса! Хозяину ресторана невдомек, что ВИЧ не передается ни через еду, ни при разговоре с инфицированным и что наша жизнь проходит по соседству со СПИДом.

В школе я говорила на эту тему со своими друзьями, и, похоже, у многих из них эта болезнь не вызывает ни малейшего беспокойства. Они думают, что борьба со СПИДом – это дело врачей и тех, кто работает в больницах, и, поскольку, к счастью, ни у кого в нашем классе СПИДа нет, нам не стоит об этом и волноваться. Таким безразличием среди моих сверстников, должно быть, и объясняется тот факт, что ежедневно этим вирусом инфицируются тысячи подростков в возрасте 14 лет и менее.

И тогда у меня появилось желание написать письмо с призывом ко всем и каждому повышать свою осведомленность о СПИДе и изменить отношение к этой болезни, чтобы они могли присоединиться к тем, кто ведет борьбу за ее предотвращение. Я провела несколько дней в раздумьях, но так и не знала, с чего начать. Я отвлеклась от своих записей и стала смотреть телевизор. Показывали Ваш фильм «Проклятие золотого цветка». Замечательное кино!

Внезапно мне в голову пришла мысль: а что если бы у меня, как у Вас, был талант снимать фильмы? Я бы сразу начала делать фильмы о СПИДе, чтобы привлечь к этой болезни внимание людей. Моим первым фильмом была бы трогательная история о романтической и трагической любви. Главные герои фильма были бы безумно влюблены друг в друга, но не могли пожениться, так как один из них был болен СПИДом. Этот фильм назывался бы «Умереть» и пользовался такой же популярностью, как Ваш «Жить». Основная идея была бы такой: они очень не хотят умирать молодыми, но должны подчиниться судьбе, так как Смерть таится в каждом необдуманном поступке – таком, например, как незащищенный секс или пользование общим шприцем.

Сюжеты большинства моих фильмов были бы взяты из реальной жизни, а их герои были бы жертвами СПИДа. Например, главное действующее лицо одного из фильмов был бы человек, проработавший всю свою жизнь на госслужбе и сохранивший свое достоинство, но потерявший все в жизни в момент неконтролируемого желания; может, это был бы работник медицинской службы, заразившийся этим вирусом из-за неосмотрительности, или человек, всю свою жизнь напряженно трудившийся, чтобы создать семью и построить дом, но умирающий в одиночестве, покинутый всеми любимыми им людьми; главными героями моих фильмов могли бы стать полные жизненной энергии молодые люди, погибающие из-за наркотиков, дети, смотрящие на мир широко открытыми глазами, чьи родители умирают от СПИДа или не знают, что их поджидает Смерть, а также юные девушки, понимающие, что носят в своем теле вирус СПИДа, и сеющие смерть среди других людей, чтобы отомстить за себя.

Разные люди с разными судьбами: в своих фильмах я говорила бы в мягкой, но убедительной манере о любви и боли, благодарности и невежестве, а также о необходимости знать, как предохраняться от СПИДа, чтобы пробудить людское сознание. От всего сердца желаю, чтобы Вы прочли мое письмо и поняли меня.

Искренне Ваша, Тхо Тхи Тхиеу Тхиен

(Письмо отредактировано для публикации).

# «ДЯДЮШКА» ЧЖАН ИМОУ



Чжан Имоу Фото: Gettyimage

Чжан Имоу – один из наиболее плодотворных китайских кинорежиссеров, чьи фильмы пользуются не только успехом в прокате, но и у кинокритиков в его родной стране и за границей. Он поступил в Пекинскую академию кинематографии в 1978 году, где учился на кинооператора. Его работа над фильмами «Один из восьми» (вместе с Чжан Джунджао) и «Желтая земля» (вместе с Ченом Кайгэ) стали поворотным моментом в истории китайской кинематографии. Вскоре Чжан Имоу завоевал известность как независимый режиссер, сняв фильм «Красное сорго», и вместе с Кайгэ и Джунджао был причислен к так называемому пятому поколению режиссеров, символизирующих новую эпоху китайского кино.

Фильм «Красное сорго» имел огромный успех в Китае, благодаря которому режиссер и исполнительница главной роли Гун Ли добились международного признания. Этот фильм положил также начало тому, что впоследствии станет «фирменным знаком» Чжан Имоу: киноповествование с красивыми картинками и женщинами в роли главных персонажей. Его последующие два фильма «Джудоу» и «Зажги красный фонарь» были номинированы Американской академией киноискусства в категории «Лучший иностранный фильм». Они стали частью трилогии, начавшейся фильмом «Красное сорго». Следующим фильмом была «История Цу Цзю». Режиссер продолжил свою выдающуюся карьеру, сняв такие фильмы, как «Дорога домой», с которой началась кинематографическая жизнь одной из самых популярных звезд мирового кино китайского происхождения Чжан Цзыи.

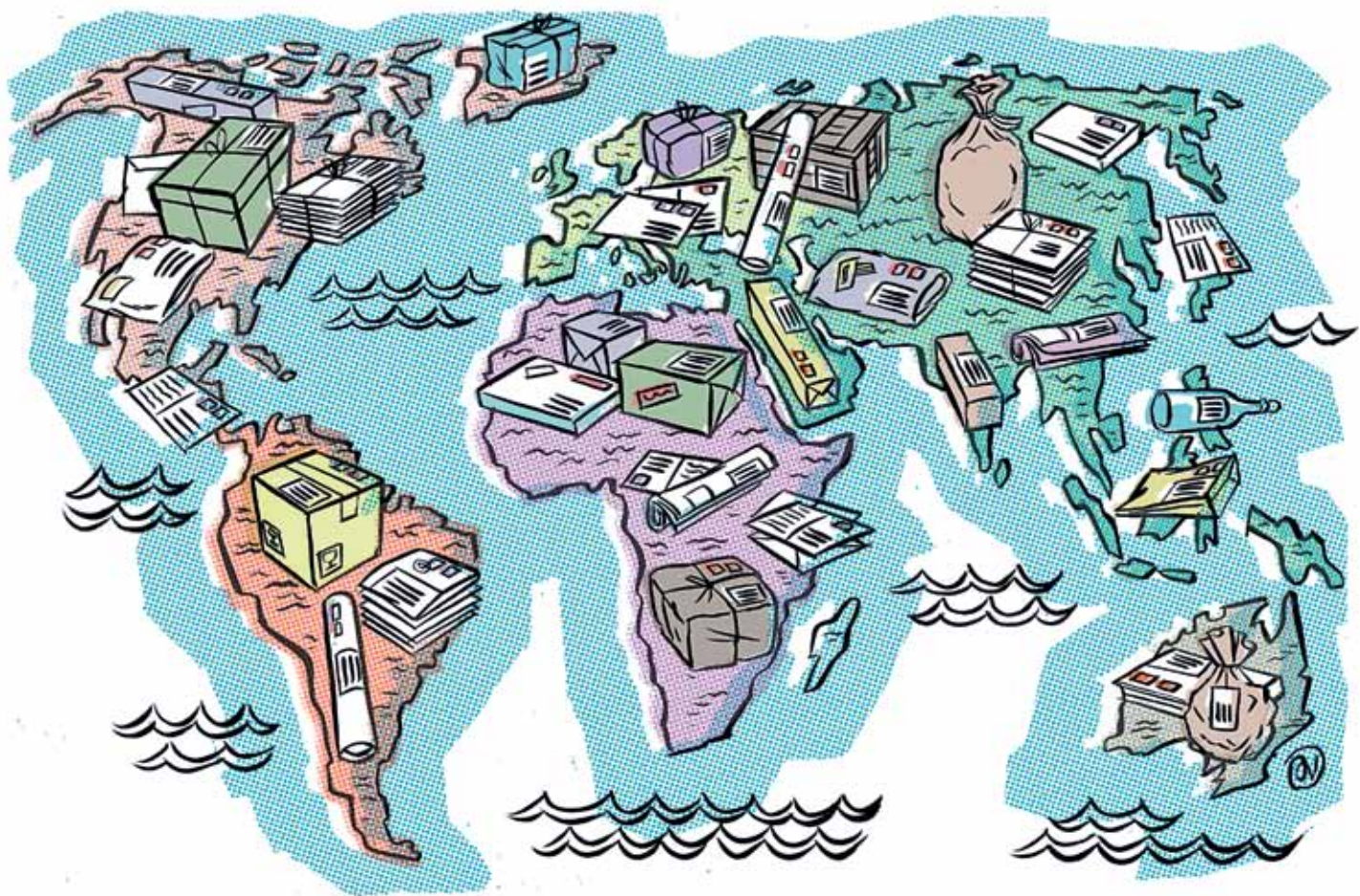
Еще одной знаменитой работой Имоу стал фильм «Герой» – один из немногих фильмов на иностранном языке, имевший наибольшие кассовые сборы в США. Он был номинирован на премию «Оскар» в категории «Лучший иностранный фильм». Чжан Имоу был также главным режиссером церемонии открытия и закрытия Олимпийских игр в Пекине 2008 года, постановка которых вызвала противоречивые мнения.

FM



«Красное сорго»  
Фото: Рейтер





# АДРЕС: БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПОЧТОВЫЙ АТТРИБУТ

.....  
Автор:  
Шанталь Бритт

.....  
Иллюстрации:  
Лотта Ниёменен

.....  
Как показала недавняя конференция ВПС по вопросам адресации, адрес – это не только ярлык с координатами адресата. Он может служить мощным средством, позволяющим определить правовую идентичность личности в целях социального взаимодействия, доступа к услугам и экономического развития.



На ноябрьской конференции подробно говорилось о том, почему качество адресов и общепринятые адресные стандарты выгодны всем. Делегаты, представлявшие почтовые службы стран-членов ВПС и других участников почтового сектора, выслушали доклады о том, как в некоторых странах мира для повышения качества почтовых услуг недавно были внедрены соответствующие стандартам ВПС сложнейшие системы сортировки и управления адресами.

Наличие адресов позволяет почте охватить население почтовыми услугами, а местным органам власти – собирать налоги и оказывать коммунальные услуги. По данным Программы ООН по развитию, в настоящее время во всем мире 4 млрд. человек по-прежнему лишены возможности пользоваться их законными правами. Такая ситуация усугубляется отсутствием физических адресов. Во многих случаях для внедрения адресной системы требуется, чтобы правительства решили культурные, социальные, демографические и политические проблемы, препятствующие ее разработке и реализации.

Однако в конечном счете адресация оправдывает себя как применительно к частным лицам, так и к коммерческим компаниям и органам власти. «Мы говорим не только о том, что наличие адреса дает возможность человеку иметь сберегательный счет, быть экономически активным и отправить своих детей в школу. Важно также, чтобы люди гордились тем, что у них есть адреса, подтверждающие их личность и факт физического существования», - отметил докладчик из южноафриканской почтовой службы Пьер Россоув.

## Устранить путаницу

В родной стране Россоува, где значительная часть населения испытывает недостаток в образовании, грамотности, живет в неформальных поселениях и платит дань сельскому старосте и лекарю, требуется принять инновационные решения, чтобы можно было послать письмо тем, у кого нет адреса. Страна сделала выбор в пользу одного инновационного решения (см. текст в рамке). «Его потенциал таков, что он может послужить примером для остальных стран Африки, поскольку представляет собой прагматический подход, адаптированный к реальным условиям в сельских районах Африки», - сказал Россоув.

Жители Южной Африки и многих других стран все еще используют наземные ориентиры, порой анекдотические и неоднозначные описания местности и невразумительные родственные связи, чтобы охарактеризовать место, где находится их жилище. В результате отсутствия точных адресов, когда службам спасения не удастся отыскать смертельно раненого или больного человека, умирают люди. Еще один пример: похоронный катафалк, являющийся плохим предзнаменованием в большинстве культур, появляется у порога дома одной женщины, которая была объявлена мертвой после неоднократных попыток забрать почту из своего почтового ящика, находящегося в 50 км от ее дома.

В Южной Африке, где значительная часть 50-миллионного населения не имеет достаточного образования и проживает в неформальных поселениях, разработана упрощенная адресная система, чтобы снабдить почтовыми адресами тех, у кого их нет. Южноафриканское почтовое ведомство (SAPO) остановило свой выбор на цифровой системе с возможностью кодирования, основанной на формировании индексов по разметкам.

Почта провела работу на местах и использовала географические координаты и физическую нумерацию для идентификации деревень, кварталов и домов в сельских районах и неформальных поселениях. Жителям были присвоены шестизначные идентификационные номера. Затем она назначила в каждой деревне почтового работника, ответственного за предоставление информации и услуг, а также доставку товаров и отправлений местному сообществу, за что он получает сдельную зарплату. Уже создано 6 млн. адресов, и SAPO предпринимает меры, чтобы достичь поставленной цели – присвоить более восьми миллионов сельских адресов к концу 2010 года стоимостью 28,76 рандов (4 доллара) каждый. «Когда новые адресаты получают пакет с рекламными изданиями, где указывается адрес, которым им следует пользоваться в будущем, то осознаешь, что адрес – это гораздо больше, чем простой ярлык с координатами получателя, поскольку теперь эти люди испытывают большую гордость за то, что у них есть собственный уникальный почтовый индекс, официально подтверждающий их новую идентичность», - отметил управляющий почтовой адресацией и системой почтовых индексов e-LAND SAPO Пьер Россоув.

До внедрения новой адресной системы такие простые операции, как подача заявлений о приеме на работу, были почти невозможны, так как товары и почта могли доставляться только по официальным адресам. Почтовым работникам и сотрудникам экстренных служб приходилось сталкиваться с красочными, но не совсем пригодными описаниями тех мест, куда им необходимо было срочно попасть; с такими же трудностями сталкивались и органы государственной власти, которым нужно управлять преимущественно сельской страной, где насчитывается около 13 млн. домашних хозяйств.

Ситуация в сельских районах Южной Африки усугубляется еще и тем, что довольно часто дороги и здания разрушаются и исчезают с географических карт, и многие решения должны утверждаться деревенскими старостами. Кроме того, состояние указателей номеров домов зависит от погодных условий; им также причиняется ущерб вандалами. «Иногда целые деревни разрушаются ураганами, а номера домов просто падают с высушенных солнцем стен. Мы также предпочитаем ничего не писать на дверях, потому что их могут купить и кому-нибудь продать», - сказал Россоув.

Потраченные на создание новых адресов деньги не выброшены на ветер, так как людям обязательно нужны официальные адреса, чтобы иметь доступ к базовым услугам и торговле товарами, открыть банковский счет и вести финансовые операции; наличие адреса является непременным условием для любой коммерческой деятельности. «Страна заняла прагматический подход, адаптированный к реальным условиям в сельских районах Африки», - сказал в заключение Россоув. – Благодаря этому мы сможем распространять наш опыт не только на соседние страны и страны Африки, расположенные к югу от Сахары, но и на другие государства, где существуют подобные проблемы».

Помимо того, что в странах существует великое множество различных языков, культур и традиций, правительствам приходится решать такие проблемы, возникающие в результате создания неформальных поселений и быстрого роста городов, как нищета, преступность, политические выступления и отсутствие ресурсов. Некоторые страны были вынуждены создать временную систему, другие унаследовали системы от колониальных властей.

Индия с населением около 1,6 млрд. человек, занимающая второе место в мире по численности населения, пытается сейчас решить эту задачу с помощью существующей системы. Она также планирует провести в 2011 году перепись населения, собрать достоверные данные и внедрить жизнеспособную систему управления адресами с уникальным идентификационным номером для каждого отдельного человека. «В ближайшие два-три года мы охватим всех жителей, даже в наиболее отдаленных районах страны», - заявил куратор почты в индийском правительстве Кальпано Тевари. Работа началась, и система уже выдает персональные идентификационные номера тем, у кого их еще нет.

#### **Первоклассные системы**

В большинстве стран адресные системы, адаптированные к конкретным условиям и потребностям, были внедрены лишь недавно. Многие почтовые службы успешно разработали почтовые индексы и присвоили названия или номера дорогам и зданиям, чтобы создать объединенную адресную систему, обеспечивающую точную и своевременную доставку почты. Как правило, для конструирования такой адресной системы они используют геокоординатные системы, с помощью которых определяются долгота и широта какой-нибудь географической точки, а также такие современные технологии, как цифровые спутниковые карты.

Как отметил на форуме советник президента Почты Саудовской Аравии Албул Азиз Ваззан, почтовая служба интегрировала самую передовую информационную технологию для разработки современной системы адресования, приспособленной для электронной торговли. В свою очередь Коста-Рика высказала мнение, что экономические издержки, связанные с ее несовершенной адресной системой, составляют 723,1 млн. долларов США в год. По заявлению начальника доставочной службы Correos de Costa Rica Джованни Кампоса, недавно в стране была внедрена такая система, в которой стоимость каждого адреса составляет 2,61 дол. США, тогда как аналогичное рыночное решение стоило бы 15 дол.

Использование адресов остается проблемной темой и в странах с уже устоявшимися системами

в связи с перемещением населения, интеллектуальной собственностью и недостаточной стандартизацией. Сотрудница американской почтовой службы Ли Эмерсон и представительница Бюро переписи населения США Карен Оуэнс обсудили вопрос стандартизации существующих рамок для адресных баз данных. По словам г-жи Оуэнс, стандарты, используемые в эталонном адресном файле Бюро, содержащим 192 млн. адресов в США и Пуэрто-Рико, позволяют достичь более высокой степени точности и качества в Соединенных Штатах, где наблюдается рост численности населения и его активная миграция. Сотрудник Комитета по вопросам предпринимательства и строительства Дании Мортен Линг объяснил, что открытие доступа к адресным базам данных в этой стране повысит рентабельность экономики только в 2010 году на сумму около 20 млн. долларов. Он добавил, что внедрение дополнительного адресного элемента для решения проблемы дублирования названий улиц, в результате чего система будет выдавать однозначные адреса, могло бы быть экономически выгодным, даже если эта проблема затрагивает только 0,7% всех адресов.

«Эффективные и долгосрочные программы присвоения адресов помогают также усилить социальную интеграцию, ускорить ремонт ветхих домов и усовершенствовать налогообложение», отметила руководитель программы городского развития Всемирного банка Катрин Фарвак-Виткович. Франк Нан из Организации по безопасности и сотрудничеству в Европе вкратце изложил в своем выступлении политические и правовые соображения, которые нужно было учитывать при внедрении электронного перечня адресов в Албании. Среди основных проблем, с которыми ему пришлось столкнуться, следует отметить отсутствие политической воли, необходимость изменить поведение людей, чтобы заставить их соблюдать правила, и совершенствование связей между национальными и международными организациями. «Все эти задачи были трудными, но выполнимыми», - сказал он.

#### **«Неоцененные ценности»**

В своей речи на закрытии конференции ВПС председатель группы «Адресация» Абделлатиф Мескин охарактеризовал наличие адреса как одно из прав человека. В свою очередь, председатель Консультативного комитета ВПС Чарльз Прескотт заявил, что почтовые службы остаются «неоцененной ценностью», еще раз повторив, что комитет добивается, чтобы к 2020 году у каждой компании и каждого частного лица был свой адрес.

Шанталь Бритт – независимая журналистка, работающая в Берне (Швейцария).

# ВСТРЕЧИ И ПРИВЕТСТВИЯ

Вин-тон Йам работает в операционном окне почтового отделения Коулун Бэй в Гонконге. Он женат и имеет двух детей. На почте работает уже 25 лет. Его месячный заработок – 20 тысяч гонконгских долларов (2579 долларов США).



Авторы:  
Почта Гонконга  
и Фарьял Мирза

Фото:  
Почта Гонконга



Почему вы выбрали работу в операционном окне?

**Вин-тон Йам:** Мне нравится эта работа. Надеюсь, что смогу применять свои навыки в области продаж, которые я приобрел, участвуя в различных учебных программах Почты Гонконга, чтобы удовлетворять потребности клиентов в почтовых услугах.

Что вам нравится в вашей работе?

Мне нравится встречаться с различными людьми, строить отношения с клиентами и относиться к ним по-дружески.

Сколько дней в неделю вы работаете?

Пять с половиной, в том числе полдня в субботу или воскресенье. В общей сложности 44 часа в неделю.

Какие дополнительные льготы вы получаете от своего работодателя, помимо зарплаты?

Мне положен оплачиваемый отпуск в течение 40,5 дней. Я получаю бесплатное медицинское и стоматологическое обслуживание в государственных больницах и имею право на пенсионные льготы, когда выйду на пенсию.

С какими клиентами вы обычно встречаетесь?

Это люди из разных стран, занимающие различное общественное положение. Иногда мне может потребоваться больше времени, чтобы помочь пожилым людям заполнить таможенные декларации и упаковать отправ-

ления. Я должен также дать объяснения по различным услугам и срокам направления писем за границу. Наиболее распространенными услугами среди клиентов являются оплата счетов, почтово-денежные переводы, посылочные услуги и Speedpost. Ежедневно я обслуживаю свыше 100 клиентов.

Какие услуги вам нравится предоставлять больше всего?

Мне нравится продавать марки, так как они, подобно мостам, соединяющим два берега реки, связывают людей друг с другом. С помощью этих малюсеньких марок мы можем обмениваться благословениями.

Кто был наиболее интересным для вас клиентом в последнее время?

Однажды один кореец зашел купить марки. Я поприветствовал его по-корейски, который выучил во время поездок в эту страну. Он был удивлен и улыбнулся мне. Мы можем более свободно общаться с нашими клиентами, если будем изучать другие языки и приобретать различные навыки.

Каково отношение к работникам почты в вашей стране?

В Гонконге они высоко ценятся. Эффективность и профессионализм, с которыми мы работаем, вызывает доверие клиентов.

Счастье – это...

Счастье – это когда я могу хорошо выполнять свою работу и заботиться о семье. Тогда и мне самому будет хорошо, а это и есть счастье.

Что вас больше всего беспокоит?

Время от времени мы сталкиваемся с трудностями и проблемами. Я принял решение преодолевать препятствия и сводить к минимуму воздействие на меня других людей, которое может отразиться на моей работе и семье.

## ФАКТЫ И ЦИФРЫ

### Гонконг

Официальные языки	Кантонский, путунхуа и английский
Население страны	7 миллионов чел. (2009 г.)
Территория	1 104 кв. км
ВВП на душу населения	HK\$229,329 (US\$29,535) (2009 г.)
Валюта	Гонконгский доллар
Основные отрасли экономики	Финансы, туризм
Основные почтовые услуги	Обычная почта, местная курьерская служба, CourierPost, Speedpost, служба рекламных объявлений Почты Гонконга, прямая почта, PayThruPost, филателия, почтово-денежные переводы и логистика

Количество почтовых отделений 127

### Потребительская корзина

Молоко	HK\$5/пакет	(US\$0.64)
Рис	HK\$10/кг	(US\$1.29)
Лапша	HK\$3/упаковка	(US\$0.39)
Свинина	HK\$25/фунт	(US\$3.22)



.....  
Австралийскую почту, которой насчитывается 201 год, возглавил новый генеральный директор – Ахмед Фахур, пришедший из банковского сектора. Во время своего недавнего визита в ВПС он рассказал нам о первых месяцах своей работы на этой высокой должности.

.....  
Беседу вела  
Фарьял Мирза

.....  
Фото:  
Урс Флюэлер/  
Keystone



# СВЕЖИЙ ВЕТЕР В СТАРЫХ ПАРУСАХ



Не каждый день случается такое, что бывший высокопоставленный международный банкир становится во главе почтового оператора. Чем привлекла вас эта должность?

**Ахмед Фахур:** Назову два главных фактора, в силу которых я не мог отказаться от этой работы. Во-первых, Австралийская почта – это традиционное национальное учреждение, старейшая из непрерывно функционирующих в стране организаций, которая неоднократно признавалась одним из наиболее надежных брендов страны. Она предоставляет важные услуги и служит связующим звеном для всего нашего общества и экономики.

Кроме того, она имеет поистине богатую историю и работает с широким кругом партнеров, которые проявляют огромный интерес к ее деятельности. Таким образом, я с неподдельным воодушевлением отнесся к перспективе работать над созданием долгосрочного будущего этой почтовой службы.

И, во-вторых, мне нравится преодолевать трудности. Думаю, что одна из моих сильных сторон заключается в умении руководить реорганизацией бизнеса. Учитывая происходящую на мировом рынке связи смену поколений, нельзя найти более сложной среды, чем почтовая индустрия. У нас намечена обширная программа стратегических изменений, и я знаю, что каждому нашему сотруднику будет очень приятно, если мы ее успешно осуществим.

По всем этим причинам я очень рад тому, что почти год назад согласился принять этот вызов.

# «Ежегодно в Австралии пересылаются четыре миллиарда писем, а также 18 млрд. эсэмэсок и 400 млрд. электронных сообщений.»

Я получаю от этого удовольствие.

Ваш предшественник был генеральным директором на протяжении 16 лет; какие меры были приняты, чтобы облегчить переход от его руководства к вашему?

Одной из мер было создание стратегической программы для движения организации вперед под названием **«Будущее создается сейчас!»** (см. текст в рамке), о которой я объявил в апреле 2010 года. Большая подготовительная работа была проведена моим предшественником в течение всего 2009 года, и правление компании определило, где мы находимся, в каком направлении хотели бы двигаться и в чем состоят наши сильные и слабые стороны.

План состоял в том, чтобы дать новому генеральному директору возможность воспользоваться этой информацией и сформировать новую стратегию, что было бы лучше, чем если бы он пришел на неподготовленную почву, не располагая никакими данными для выработки стратегии. Проведенная подготовка позволила мне сразу же приступить к комплектованию команды и начать длительный процесс реализации.

Почему произошли изменения в стратегии, вследствие которых потребовалось проводить реорганизацию?

Что касается причины, по которой нам нужна была эта стратегия, то могу сказать, что всем, кому знаком почтовый мир, очевидно, что рынок связи радикальным образом изменился в результате того, что общество стало использовать для общения новые виды технологий. Эта коренная перемена, вызванная появлением цифровой техники, и является причиной, в силу которой почте необходимо осуществить преобразования и найти новые методы работы, чтобы оставаться актуальной и долговечной.

Когда вы объявляете о какой-либо стратегии, вам нужно охарактеризовать условия, в которых она будет выполняться, и объяснить, почему вы двигаетесь в этом конкретном направлении. В своей стратегической работе многие уделяют много внимания изложению стратегии. Что касается меня, то я искренне верю, что успех любой организации лишь частично связан с описанием того, что представляет собой ее стратегия, и в гораздо большей степени обусловлен тем, как она реализуется. Именно в способе осуществления стратегии и заключается реальное отличие успешной организации от не очень успешной, при этом многое зависит от способностей вашей команды и корпоративной культуры.

Как новая технология изменила австралийский рынок связи?

Лет двадцать тому назад рыночная доля Австралийской почты в письменной коммуникации составляла 100% с годовым объемом отправлений в размере около трех миллиардов. В то время в мире не было ни сообщений SMS, ни таких технологий, как электронная почта или Google, а в обиходе – такого понятия как фейсбук.

Сейчас в Австралии ежегодно пересылается около четырех миллиардов писем, а также 18 млрд. эсэмэсок и 400 млрд. электронных сообщений. Таким образом, наша доля рынка письменной коммуникации сократилась со 100% до 1%, даже не считая количества сообщений в фейсбуке или в твиттере. Если все это суммировать, то получается, что почта из доминирующего средства связи превратилась в наименее используемое.

Как ваша организация будет приспосабливаться к конкретным радикальным изменениям, произошедшим в области связи? В новой стратегии внимание сосредоточено на трех задачах. Во-первых, мы продолжим инвестировать в письменную корреспонденцию, так как письма по-прежнему будут составлять важную часть нашей деятельности и общества, несмотря на изменения, произошедшие в способах передачи информации. Письменная корреспонденция должна быть самокупаемым видом деятельности, однако



нам следует учесть снижение доходов в этой области и привести нашу структуру затрат в соответствии с доходами.

Нам нужно также подумать о возможности развивать те формы письменной корреспонденции, которые не имеют отношения к финансовым операциям, имеется в виду рекламная почта. Эта категория отправлений открывает перед нами в Австралии широкие возможности и имеет хорошие перспективы на будущее. Кроме того, нам необходимо обеспечить справедливую тарификацию услуг письменной корреспонденции. За 20 лет наши тарифы поднялись только на 20%, тогда как общее повышение цен составило 60%, а инфляция в связи с ростом зарплаты – 100%. Мы должны проявлять осторожность при регулировании спроса, так как конкурирующие с нами услуги, в частности электронные сообщения, предоставляются в значительной степени бесплатно.

Наиболее серьезную угрозу для письменной корреспонденции представляет Интернет, но одновременно с этим он способствует развитию нашего посыльного бизнеса. Когда применение широкополосного Интернета возрастет и со временем тарифы снизятся, объемы писем упадут, однако вместе с этим вырастет процент покупок, совершаемых на дому. В таких странах, как США, этот вид электронной торговли составляет приблизительно 7-9% от общего объема розничных продаж, а в Австралии всего лишь около 3%, то есть имеются огромные возможности для роста.

Поэтому мы готовимся к тому, чтобы воспользоваться открывающимися для нас в этой сфере перспективами и стать доставщиком этих продуктов. Сейчас в Австралии из каждых трех внутренних посылок с товарами, заказанными на дому, две посылки доставляются Австралийской почтой.

Как обстоят дела с вашими онлайн-предложениями?

То, о чем вы говорите, является третьим компонентом нашей стратегии: все, что мы делаем физически, мы должны выполнять и в цифровом виде. Австралийская почта – это надежная компания с обширной доставочной сетью, насчитывающей 4,5 тысячи розничных пунктов продаж по всей стране. Таким образом, мы стремимся продолжать расширять доступность продуктов и услуг в наших розничных магазинах, а также предлагать целый ассортимент услуг в режиме онлайн и по телефону, которые соответствуют нашим предложениям материальных услуг.

Мы внедрили нашу первую прикладную программу iPhone в 2010 году, и сейчас она доступна в Windows 7 и Android. В первый день ее выпуска она стала самой популярной прикладной программой для деловых кругов в Австралии. Спустя пять месяцев было зарегистрировано свыше ста тысяч операций по перекладке этой программы. С ее помощью клиенты могут, помимо всего прочего, отыскивать свои местные почтовые отделения, отслеживать посылки и оплачивать счета.

Как вы гарантируете существование вашей физической сети по мере расширения ваших онлайн-предложений?

Наша физическая сеть находится сейчас на интересной стадии своего развития. В розничной сети мы предприняли три основные инициативы. Одна из них заключается в том, чтобы продавать большее количество продуктов и услуг связи, поэтому мы работаем в тесном сотрудничестве с местными партнерами из сектора телекоммуникаций – такими, как провайдеры сетей мобильной телефонии.

Еще одним направлением деятельности, где, по нашему мнению, возможен значительный рост объемов, является

## Будущее создается сейчас!

В результате проходящей в Австралийской почте реорганизации создаются четыре стратегических производственных подразделения с отдельным учетом прибыли и убытков в период 2010-2011 г., а именно:

- почтовые услуги;
- розничные услуги;
- услуги экспресс-доставки;
- электронные услуги

## Результаты за 2009-2010 финансовый год

- бщий чистый доход: 4,856 млрд. австралийских долларов;
- чистая прибыль: 89,5 млн. австралийских долларов (87,8 млн. дол. США);
- 96,1% внутренних писем доставлены в срок или раньше срока;
- 5,14 млрд. почтовых отправлений обработаны и доставлены почти в 10,7 млн. адресов в Австралии;
- финансовыми и агентскими службами обработано платежей на сумму свыше 77 млрд. австралийских долларов;
- только одному акционеру – правительству Австралии – выплачено дивидендов на общую сумму 79,1 млн. австралийских долларов;
- проведено более полутора миллионов собеседований с целью оформления австралийских паспортов;
- ежегодно клиенты совершают около 240 млн. посещений 4 415 почтовых пунктов розничных продаж;
- благодаря высоким показателям посылочных и логистических услуг достигнут рост объемов электронной службы посылок в размере 16,8%.



предоставление услуг идентификации личности и административных услуг. В настоящее время через свои пункты продаж мы обрабатываем по поручению правительства Австралии 93% всех выдаваемых паспортов. Мы также осуществляем проверку личности в тех пунктах, где у нас имеется надежная система, позволяющая проводить работу по сбору информации о клиентах для правительства и деловых кругов.

В-третьих, мы являемся платформой для предоставления финансовых услуг. Мы имеем связи с 76 финансовыми учреждениями в Австралии, включая основные банки, кредитные союзы и строительные компании. В частности, мы разрешаем нашим клиентам осуществлять вклады на счета в этих банках и снимать с них деньги, производить обмен иностранных валют и получать страховку.

Кроме того, недавно мы расширили соглашение с Нацио-

нальным банком Австралии, предоставив их бизнес-клиентам возможность осуществлять некоторые из основных операций в наших магазинах.

С какими основными трудностями вы столкнулись в первый год вашего пребывания на этом посту?

Когда я только начинал работать в Австралийской почте, мне приходилось нелегко. Я столкнулся с двумя серьезными проблемами. Одна из них – убедить нашего регулятора в том, что предложение о повышении стоимости почтовых марок является обоснованным, несмотря на то, что первоначально оно было отклонено регулятором. Я рад тому, что благодаря работе моей команды удалось убедить регулятора разрешить нам повысить тарифы.

Еще одной трудностью было установление производственных взаимоотношений и работа с нашими профсоюзами. 2009 год был напряженным периодом

для Австралийской почты: объемы наших отправок имели тенденцию к сокращению, и люди сильно беспокоились за свои рабочие места. Рад отметить, что в октябре 2010 года в поддержку нового корпоративного коллективного договора с работниками и профсоюзами мы получили 73% голосов.

Теперь у нас имеется прочная платформа для взаимодействия с профсоюзами, и я должен признаться, что они проявили необыкновенное самообладание. Повышение зарплаты было справедливым. Профсоюзные лидеры взяли на себя инициативу, заявив: «Это наше общее дело, и в такой сложной обстановке нам лучше вместе решать проблему, чем перебраниться из-за того, кому что достанется». Ситуация разрешилось весьма удовлетворительно, поэтому теперь мы можем смотреть вперед и заниматься вопросами внешней среды.

# КОНСАЛТИНГОВАЯ ФИРМА ВЫЯВЛЯЕТ РЫНОЧНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ

**Автор: Моника Кугеманн**

В отчете, недавно представленном консалтинговой фирмой «Accenture», специализирующейся на вопросах управления, рекомендуется, что, когда наступают тяжелые времена, почтовым службам следует приступить к активным действиям. По мнению соавтора отчета Брайана Морана, высокоэффективные почтовые организации должны проявлять креативность в бизнесе и ясно видеть стратегические цели. «Почтовым службам нужно присмотреться к реальным условиям их традиционной деятельности и признать, что она идет на спад. Им необходимо определить, какое конкретное место они собираются занять на рынке (благодаря географическому расширению их деятельности, новым продуктам или

использованию цифровых средств) и на ближайшие год-два сделать этот сегмент недоступным для конкурентов, активно защищая его, чтобы действительно обеспечить свое будущее», - заявил он.

Для почтовых операторов, чьи объемы отправок непрерывно падают, переход на использование цифровых средств неизбежен и будет иметь решающее значение. «Сейчас для почты наступил чрезвычайно важный момент, - отметил Моран. - Она обладает уникальной способностью оказывать комбинацию физических и цифровых услуг и представлять клиентам гораздо более выгодные предложения, чем корпоративный веб-сайт. Потребители знают, что они могут доверять почте и оплатить в почтовых отделениях все свои счета. Если клиенты желают получить выписку из

счета как в электронном виде, так и на бумаге, то это может обеспечить единственная организация - почта».

Согласно отчету устойчивое развитие может стать движущей силой корпоративной культуры. С ее помощью у почтовых руководителей могли бы появиться новые идеи о том, как увеличить доходы, управлять рисками и формировать неосязаемые активы. Устойчивые бизнес-модели могли бы включать в себя комплексный анализ потребления электроэнергии, отходов и выбросов вредных газов в результате почтового производства и быть нацеленными на оптимизацию маршрутов доставки и переработку.

**Моника Кугеманн** - независимая журналистка, работающая в Берне (Швейцария)



## ПРОВЕРЯЙТЕ И ОФОРМЛЯЙТЕ АДРЕСА В СООТВЕТСТВИИ СО СТАНДАРТОМ S42!

World Addresses Web - это всемирная онлайн-адресно-справочная служба. Она выдает адреса в формате S42 ВПС для рассылки отправок. Каждый формат S42 предварительно утвержден почтовым оператором страны.

Сократите время обработки почты и повысьте эффективность вашей почтовой службы с помощью стандарта S42, как это было недавно продемонстрировано на состоявшейся в Швейцарии церемонии его официального признания.

Для пробного использования посетите [www.worldaddresses.com](http://www.worldaddresses.com). За более подробной информацией обращайтесь к нам по следующим адресам:

Rest of World: World Addresses Ltd  
Manor Farm Barns, Fox Road, Framingham Pigot,  
Norwich, NR14 7PZ

T: +44 (0) 1508 494488

E: [enquiries@worldaddresses.com](mailto:enquiries@worldaddresses.com)

W: [www.worldaddresses.com](http://www.worldaddresses.com) North America:

World Addresses, Inc.

383 King Street, Unit 1011, San Francisco,  
CA 94158, USA

T: +1 415 738 0638

E: [nasales@worldaddresses.com](mailto:nasales@worldaddresses.com)

W: [www.worldaddresses.com](http://www.worldaddresses.com)

 **worldaddresses**  
the postal address experts



# УСЛУГА E-POSTBRIEF ДОСТИГАЕТ СТАДИИ ЗРЕЛОСТИ

Автор: Моника Кугеманн

Три месяца спустя после того, как компания Deutsche Post DHL выпустила на рынок услугу E-Postbrief, на нее уже подписался миллион пользователей, среди которых сто коммерческих компаний и организаций, в том числе страховая компания «Allianz», Федерация футбола Германии, кондитерская фирма «Lindt & Sprüngli» и провайдер бизнес-решений компания SAP.

По данным немецкой почты, E-Postbrief обладает одинаковыми характеристиками с бумажным письмом: их отправитель и получатель могут быть легко идентифицированы, обеспечивается конфиденциальность сообщений и гарантируется их доставка. «Мы привнесли традиционное бумажное письмо в мир цифровой техники и подтверждаем ценность нашего предложения в том, что касается ответственности, конфиденциальности и надежности», - заявил член правления Deutsche Post DHL MAIL Юрген Гердес. Более того, похоже, что и рынок готов к такому развитию событий. Министр внутренних дел Германии считает, что через пять лет электронная корреспонденция будет использоваться каждым пятым немцем, а в более долгосрочной перспективе заменит общего объема письменной корреспонденции в стране.

После предварительной регистрации на сайте [www.epost.de](http://www.epost.de) и предъявления удостоверения личности в почтовом отделении пользователи E-Postbrief могут направлять официально заверенные электронные письма по тарифу обычных отправлений. Получать сообщения через E-Postbrief могут даже незарегистрированные

клиенты, так как гибридный вариант этой услуги позволяет распечатывать отправления в почтовом отделении и доставлять их почтальоном. По мнению Deutsche Post, пользуясь этой услугой, коммерческие компании могут усовершенствовать обслуживание своих клиентов, экономя до 60% затрат на обработку почты. Одной из таких компаний является SAP, планирующая включить функцию E-Postbrief в свое программное обеспечение для управления людскими ресурсами. «Такое взаимодействие явится важным шагом на пути создания электронных производственных процессов из конца в конец, с помощью которых будут осуществляться связи между компаниями, их работниками, органами власти и гражданами», - заявил руководитель отдела промышленных решений SAP Керстин Гейгер. Директор по инвестициям еще одного клиента - компании «Allianz» (Германия) - Ральф Шнайдер добавил: «В эпоху цифровой техники клиенты все больше и больше рассчитывают на мгновенные реакции. Электронное взаимодействие с E-Postbrief предоставляет нам первую возможность установить надежную и имеющую юридическую силу письменную связь с клиентом через Интернет».

## На горизонте – конкуренция

Хотя E-Postbrief не совсем новая разработка, на сегодняшний день Deutsche Post является единственным в Германии провайдером услуги электронного письма, обладающего юридической силой. Однако на горизонте уже начинают вырисовываться контуры конкурентов, так как правительство Германии готовится к принятию в начале 2011 года закона о националь-

ной защищенной электронной связи. Участвуя в так называемой De-Mail инициативе, Deutsche Telekom совместно с Web.de и GMX планирует выпустить на рынок свою собственную услугу электронного письма стоимостью 0,10-0,20 евро за штуку (0,14-0,27 дол. США), намереваясь тем самым существенно сбить цену на E-Postbrief до 0,55 евро. Тем не менее, когда этот закон будет принят, удачно стартовавшая Почта Германии подаст заявку на аккредитацию в качестве провайдера услуги De-Mail.

«Что касается 99% отправлений, обладающих юридической силой, то законодатели выражают удовлетворение по поводу поддающихся точному определению деклараций о намерении, которые составляются частными лицами. Именно с такими случаями может сегодня иметь дело Deutsche Post, применяя свою инфраструктуру E-Postbrief, - объяснил пресс-секретарь компании Уве Бенсен. - Все электронные письма кодируются и снабжаются электронной подписью Deutsche Post. Вам действительно не потребуется никакого дополнительного мат- или программного обеспечения - только компьютер с доступом в Интернет».

Почта придумала также инновационный способ проверки безопасности портала. Она предложила хакерам обнаружить его потенциально уязвимые с точки зрения безопасности места, пообещав победителям денежные вознаграждения.

Моника Кугельманн - независимая журналистка, работающая в Берне (Швейцария).

## Ваша реклама в журнале «Почтовый союз»

Если вы желаете, чтобы почтовые руководители и покупатели международного почтового сектора заинтересовались вашими продуктами и услугами, то поместите ваше объявление в «Почтовом союзе» -

журнале ВПС, публикуемом на семи языках для 25 тысяч читателей из 191 страны. За более подробной информацией обращайтесь к Фарьял Мирзе: Телефон + 41 31 350 35 95; [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int).

1296

Because your satisfaction is our satisfaction, ~~1000~~ thank yous!

BY THE END OF DECEMBER 2010,

WE WILL HAVE PRODUCED

1296 MARS



December 2010 - bbdo - Photo credit: Jean-Charles Vaillant - Traditional film photo taken at Bourg-Lès-Valence, SOLYSTIC's production site.

SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

SOLYSTIC would like to thank all those who have placed their trust in us.

MARS is one of the very first machines to be designed for carrier route sequencing. For the last 10 years, the success it has achieved among postal operators has inspired our teams to go further.

MARS, the small machine that makes a big impression.



Future postal solutions

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



# Качественная информация благодаря ИННОВАЦИИ



**GMS**  
Global Monitoring System

Для многих стран-членов ВПС возможность оценивать показатели качества пересылки почты с помощью технологии радиочастотной идентификации (RFID) была не более, чем мечтой. Благодаря ГСМ почтовые службы могут теперь пользоваться передовой технической разработкой, в которой по вполне приемлемой стоимости применяется пассивный чип RFID.

Для получения более подробной информации  
смотрите анимационный фильм  
<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>  
или обращайтесь на [gms@upu.int](mailto:gms@upu.int).



**UPU**

ВСЕМИРНЫЙ  
ПОЧТОВЫЙ  
СОЮЗ