

Вместе с почтовым сектором на пути прогресса с 1875 года

МАРТ 2013 г.

№ 1

UNION POSTALE



Всемирный почтовый союз –
специализированное
учреждение ООН

.....
EMS: свежесть
гарантирована

Денежные переводы:
К НОВЫМ ВЫСОТАМ



ПЕРЕСЕКАЯ ГРАНИЦЫ

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.



UPU

ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ

СОДЕРЖАНИЕ

На обложке:

Пересекая границы

Ускорение обработки почты требует более тесной координации действий с таможенной

8

Статьи

Обратная сторона возвратов

Существует ли связь между качеством почтовой службы и эффективностью органов государственного управления?

18

Региональный план для Африки: в начале большого пути

Реализация Дохинской почтовой стратегии в регионах начинается с определения приоритетных проектов

20

Денежные переводы: стратегические направления деятельности

В планах – создание клиринговой системы и коллективного фирменного знака

22

... в свежем виде доставит EMS

Как с помощью инновационной услуги японские блюда попадают на стол зарубежныхгурманов

24

Интервью

Так держать!

Генеральный почтмейстер США Патрик Донахью о трудностях и перспективах американской почтовой службы

14

Постоянные рубрики

Новости вкратце

4

Колонка редактора

5

Обзор почтовой печати

25

Вести в несколько строк

25



Иллюстрация:
Карлос Козльо
(www.infomen.org)

МАРТ 2013

«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 192 стран-членов 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)

Сотрудники: Жером Дойчманн, Тоб Фримэн, Морвен Маклин, Кайла Редстоун

Перевод на русский язык: Александр Муравьев

Фотограф: Карлос Козльо (Лондон)

Дизайн и макет: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)

Типография: Международное бюро ВПС

Помощник по административным вопросам: Жизель Корон

Подписка: publications@upu.int

Реклама: faryal.mirza@upu.int

ВПС не несет ответственности за продукты и услуги, продвигаемые непочтовыми рекламодателями, и не гарантирует достоверность их ответов на претензии.

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

Веб-сайт:

http://news.upu.int/
magazine

НОВОСТИ ВКРАТЦЕ



Читательский опрос 2013 года



см. в приложении к этому номеру или онлайн:
<https://www.surveymonkey.com/s/WT5NSZJ>

СПЭ 2013 г.

ПРЕДСТОИТ БОЛЬШАЯ РАБОТА

Совет почтовой эксплуатации (СПЭ) нового состава непосредственно приступит к работе на своей первой после Конгресса сессии, которая состоится с 8 по 19 апреля 2013 года. СПЭ должен будет не только доработать планы действий различных рабочих групп, но также утвердить поправки к международным регламентам письменной корреспонденции и почтовых посылок.

Предстоит рассмотреть более 150 предложений о внесении поправок в регламенты, чтобы привести их в соответствие с принятыми на Дохинском конгрессе 2012 года решениями. Применяя эти регламенты, почтовые службы всего мира ежегодно обрабатывают миллиарды отправок, пересылаемых через их границы. В регламентах освещаются все аспекты почтовой деятельности – от запрещенных предметов и опасных грузов в почте до почтовой безопасности, стандартов, затрат и освобождения от уплаты тарифов и пошлин. Новые редакции регламентов вступят в силу 1 января 2014 года.

Группы, входящие в ведение пяти основных комиссий или непосредственно подчиняющиеся пленуму, завершат разработку своих планов действий на

ближайшие четыре года. Их работа будет сосредоточена, помимо прочего, на таких эксплуатационных вопросах, как стандарты, перевозка, почтовая безопасность, а также таможенная, качество службы, совершенствование существующих почтовых услуг и продуктов и разработка новых.

Интеграция

Свою работу начнет и совершенно новая группа СПЭ – «Стратегия и интеграция продуктов», которая будет применять комплексный подход к развитию таких физических услуг, как письма, посылки и отправления EMS.

«Если мы хотим обеспечить рост нашего бизнеса на возникающем трансграничном рынке дистанционной торговли и удовлетворять потребности наших клиентов, то ассортимент предлагаемых нами продуктов должен быть устойчивым, - заявил председатель этой группы Крис Пауэлл из Великобритании. - Действия ВПС должны основываться на комплексном подходе, отражающем требования клиентов, чтобы разработать упорядоченный спектр четко дифференцированных услуг, охватывающих такие аспекты, как качество,

надежность, устойчивость, возврат отправок и таможенная очистка. Мы должны также уметь объяснить, что мы, почтовые службы, делаем, чтобы предложить решения возникающих проблем».

Кроме того, состоится первое общее собрание новой группы «post», созданной на Дохинском конгрессе для содействия дальнейшего развития домена ВПС. На собрании будут избраны ее председатель, заместитель председателя и члены руководящего комитета.

По мнению председателя СПЭ Масахико Метокки из Японии, руководящими принципами в работе этого органа будут являться эффективная коммуникация и более быстрое принятие решений. «Нам необходимо создать условия для постоянной и тесной связи между заинтересованными сторонами», - отметил он.

Ожидается, что на апрельской сессии СПЭ будут присутствовать около 800 делегатов. С 22 по 25 апреля свои собрания проведет также Административный совет, однако его первая официальная сессия запланирована на 28 октября-15 ноября текущего года. **RL**

КОЛОНКА РЕДАКТОРА

Благодаря разнообразным средствам транспорта – самолетам, поездам и автомобилям почтовые – услуги предоставляются сейчас быстрее, чем когда-либо в прошлом. Однако понятие скорости весьма относительно. Пересылка отправлений через границы может быть связана с целым рядом эксплуатационных, географических и культурных трудностей. Помимо этих факторов, на всем протяжении логистической цепи свою роль играют различные партнеры почты, чьи действия могут оказывать влияние на сроки доставки конечному адресату почтовой открытки или совершенной в режиме онлайн покупки.

Именно в таком контексте и была написана заглавная статья этого номера. Сейчас в странах-членах ВПС, в их таможенных администрациях и авиакомпаниях ведется серьезная работа с целью недопущения разрыва логистической цепи в результате нарушения безопасности. В заглавной статье приводится описание хода работы в различных

заинтересованных секторах. Среди других материалов номера – интервью с руководителем крупнейшей по объемам отправлений почтовой службы в мире – United States Postal Service's (USPS) – Патриком Донахью, который расскажет читателям о трудностях, с которыми сталкивается эта служба. Однако глава USPS отчетливо видит свет в конце тоннеля и готов к решительным действиям, чтобы гарантировать будущее этой организации.

Читатели узнают также о результатах нового изучения, в котором качество почтовых услуг рассматривается как показатель эффективности органов государственного управления. Это предварительное изучение, проведенное ведущими североамериканскими школами бизнеса, является совершенно новым и наверняка пробудит читательский интерес к подобным исследованиям.

Фарьял Мирза, Главный редактор

Филателия

Голубь на знаках почтовой оплаты



Графический дизайн служебной марки ВПС выполнен бернскими художниками-оформителями Майей Арбер и Даниэлем Драйером.

У ВПС появилась новая служебная марка, предназначенная только для использования на почтовых отправлениях, рассылаемых из его штаб-квартиры в Берне.

Марка выпущена швейцарской почтой в память о «Базельской голубке» опубликованной в 1845 году неперфорированной марке, на которой была изображена белая голубка на фоне красного щита. Это была первая рельефная цветная почтовая марка в мире. Новую марку стоимостью 1,90 франка (тариф, по которому оплачивается международное письмо из Швейцарии) можно приобрести в филателистических отделениях почтовой службы (philatelie.bern@post.ch) или в штаб-квартире ВПС.

Служебные марки международных организаций выпускаются почтовыми службами стран, где расположены их штаб-квартиры. Они предназначаются только для оплаты почты, отправляемой из этих организаций. У ЮНЕСКО в Париже и Международного олимпийского комитета в Лозанне также имеются собственные служебные марки, выпущенные соответственно французской и швейцарской почтами. 23-я по счету служебная марка ВПС была выпущена 9 октября 2012 года на 25-м Всемирном почтовом конгрессе в Дохе (Катар). JP

НОВОСТИ ВКРАТЦЕ

Кто есть кто в ВПС

РАДИ ЭТОГО СТОИТ РАБОТАТЬ

Имя и фамилия: Жослин Куамэ
Дирекция: содействия развитию (DCDEV)
Должность: младший сотрудник
региональной программы
«Африка и наименее
развитые страны»
Национальность: Кот-д'Ивуар



Когда эксперты и делегаты ВПС находятся в Африке в командировке или на семинаре, Жослин Куамэ хлопочет за кулисами, следя за тем, чтобы все шло по плану. Если нужно найти консультантов, отправить оборудование, забронировать билет на самолет

или гостиницу при осуществлении какого-либо проекта ВПС в Африке, то этим занимается Жослин. Подразделение, где она работает, оказывает помощь наименее развитым странам в повышении качества почтовой службы в рамках африканских региональных проектов. Поскольку Жослин поддерживает тесные контакты с африканскими странами, к ней и ее коллегам часто обращаются за помощью из других подразделений. «Когда наши коллеги организуют семинары, мы оказываем им в этом помощь. Сейчас я участвую в разработке регионального плана развития для Африки», - уточнила она.

Жослин поступила на работу в ВПС в 2002 году. Она изучала право и получила степень магистра в области менеджмента во Франции, после чего ей пришлось сделать выбор: либо вернуться в Кот-д'Ивуар, либо последовать за своим отцом-дипломатом в Швейцарию. Она отдала предпочтение второму варианту и про-

шла стажировку в Дирекции по развитию рынков Международного бюро. Затем Жослин работала в филателистической службе, а потом перешла в DCDEV, где служит по сей день. Как африканка, проживающая в Европе, Жослин признается, что должность ее вполне удовлетворяет. «Мне знакомы обе культуры и поэтому понятны различия в образах мышления», - добавила она.

У Жослин ответственная работа, так как планирование административных вопросов и решение проблем, связанных с проведением семинаров, заканчивается лишь тогда, когда собрание завершено и все участники вернулись домой. Однако ради этого стоит работать. «Мне нравится этим заниматься, хотя иногда приходится испытывать стресс. Вместе с тем я понимаю, что помогаю африканским странам, которые действительно нуждаются в нашей помощи», сказала в заключение Жослин. **кя**

Развитие рынков

ОТ ПРЯМОЙ ПОЧТОВОЙ РАССЫЛКИ К ДИРЕКТ-МАРКЕТИНГУ

Почему Консультативный совет ВПС по прямой почтовой рассылке называется теперь Консультативным советом по директ-маркетингу? Многие почтовые службы диверсифицируют свое предложение и внедряют инновационные продукты и услуги. Хотя прямая почтовая рассылка все еще составляет значительную часть объемов письменной корреспонденции, Дохинский конгресс 2012 года постановил, что ВПС должен расширить масштаб своей работы, включив в нее директ-маркетинг со всеми инновационными почтовыми продуктами и услугами и всеми средствами директ-маркетинга, используемыми клиентами почты.

В результате технологического прогресса, достигнутого за последние 20 лет, почтовые службы комбинируют традиционный продукт директ-мейл с другими видами директ-маркетинга в мультимедийной среде.

«ВПС было важно отразить новые реалии. Сейчас многие почтовые службы проводят более масштабные интегрированные мультимедийные кампании, нежели директ-мейл», - напомнила Рахель Феррари, руководитель программы ВПС по директ-маркетингу и отношениям с партнерами.

ВПС будет оказывать помощь почтовым службам в повышении уровня их знаний в области директ-маркетинга и поддержи-

вать их инновационные стратегии и стратегии диверсификации информационных носителей. Тем самым почтовые службы смогут позиционировать себя в качестве важных каналов директ-маркетинга и способствовать экономическому и коммерческому росту сегмента.

Некоторые почтовые службы, включая Canada Post и Norvege's Posten, уже создали специальные подразделения, занимающиеся цифровыми носителями, или приобрели дочерние компании, специализирующиеся на директ-маркетинге. Сейчас Консультативный совет по директ-маркетингу состоит из 47 членов, в т.ч. почтовых служб, частных компаний и ассоциаций. **ю**

О ВОДЕ НЕМАЛО СТРОК НАПИСАНО...

У стран-членов еще осталось время, чтобы до 30 апреля 2013 года прислать сочинения, которые будут представлять их на международном молодежном эпистолярном конкурсе. Тема этого года – «Почему вода считается ценным источником» – совпадает с международным десятилетием действий 2005-2015 г., проходящим под лозунгом «Вода – источник жизни».

Оценивать сочинения будет международное жюри в составе экспертов по водной проблематике. Среди них: Иван Драганич, специалист Программы ООН по развитию (ПРООН) в Женеве, Адриан Пюи-гарно, руководитель программы в Международном институте воды в Стокгольме, Райан Роу, специалист в области коммуникации Института воды Университета Северной Каролины в Чепел-Хилл и Стефания Нено, руководитель службы коммуникаций Программы ООН по водным ресурсам.

Доступ к воде обеспечивает здоровье и благополучие людей, а также сохранение окружающей среды. Хотя недавно ООН заявила, что в мире уже достигнута одна из Целей тысячелетия развития (сократить наполовину долю населения, лишенного устойчивого доступа к питьевой воде), 11% жителей планеты по-прежнему не имеют возможности пользоваться каким-либо источником питьевой воды.

Ежегодно в конкурсе принимают участие около 60 стран и двух миллионов молодых людей. Победители должны быть объявлены в августе 2013-го.

Книга – напоминание

Как сложилась судьба самого первого победителя международного молодежного конкурса сочинений эпистолярного жанра в 1972 году Серхио Фуч да Силва из Бразилии? Что стало с лауреатами конкурсов 1982, 1986 и 1998 годов Файсалом Мунеебом из Пакистана, ирландцем Ричардом Нэшем или Широю Тимельсиной из Непала? Они были подростками, когда выиграли конкурс, а теперь из новой книги ВПС об этом международном конкурсе вы можете узнать, кем стали они, а также некоторые другие лауреаты. В книге под названием «Слово молодым» собраны все письма победителей конкурса с 1972 по 2011 год, а также содержится информация о его истории и современном состоянии эпистолярного жанра.

Многие годы спустя организаторы конкурса увлеченно старались отыскать победителей прошлых лет. «Найти всех было не так легко: одни переехали, другие вышли замуж или женились. Но, углубившись в поиски и проявив

упорство, при содействии коллег в странах и благодаря магической силе социальных сетей, нам удалось установить, где находятся более 20 человек, – уточнил руководитель программы общественных связей ВПС Реал Леблан. – Было интересно узнать, чем сегодня занимаются наши бывшие лауреаты, и услышать их живые воспоминания о конкурсе».

В книге описывается, как конкурс, ставший одним из важных событий в молодости лауреатов, повлиял на их дальнейшую жизнь.

«Победа на конкурсе внушила мне уверенность в том, что сочинительство – это прекрасное занятие и мощное средство самовыражения», – заявила победительница конкурса 1984 года Шармини Аббаси из Бангладеш, ставшая писательницей. Опубликованная на французском и английском языках книга, пропагандирует эпистолярный конкурс и напоминает читателям о значении письменного слова.



Книга продается в Международном бюро ВПС.
За информацией обращаться
по адресу: communication@upu.int.

Фото: Лорена Майер



ПЕРЕСЕКАЯ ГРАНИЦЫ



Всемирный почтовый союз тесно сотрудничает со Всемирной таможенной организацией (ВТО) и другими партнерами, чтобы миллиарды почтовых отправок могли быстрее дойти до их конечных адресатов.

.....
Автор:
Морвен Маклин.
Иллюстрации:
Карлос Коэльо

Через сеть назначенных операторов 192-х стран-членов ВПС проходят миллиарды пересылаемых по всему миру почтовых отправок. Цифры за 2011 год таковы: свыше 50 млн посылок, 4,7 млрд писем и более 50 млн отправок EMS или экспресс-отправлений. В то время как клиенты отправляют все меньше и меньше писем, отмечается постоянный рост электронной торговли: в почтовых службах наблюдалось повышение объемов посылок (до 30 кг) и мелких пакетов (до 2 кг), обрабатываемых в сети ВПС. Одновременно с этим более жесткие нормативно-правовые ограничения и требования по безопасности в условиях глобальной экономики оказывают влияние на логистическую сеть почты, замедляя в отдельных случаях доставку.

Почтовые службы столкнулись с необходимостью действовать в различных направлениях. Они должны выполнять свое обязательство по предоставлению универсальной услуги в целях обеспечения всеобщего доступа к почтовым услугам, удовлетворять потребности своих клиентов с точки зрения скорости доставки и взаимодействовать со всеми заинтересованными игроками, чтобы гарантировать обмен информацией и безопас-

ность. Как известно, время – деньги: любые задержки в доставке отправок конечным адресатам приводят к уменьшению вознаграждения, выплачиваемого ответственному почтовому оператору.

В настоящее время почтовые службы делают все возможное, чтобы решить эти проблемы. На 25-м Всемирном почтовом конгрессе 2012 года страны-члены впервые приняли обязательные минимальные стандарты безопасности и сохранности почты. Отдельным решением Союз также постановил предоставлять предварительные электронные данные об отправлениях органам пограничного контроля, таможне и авиационным властям.

На протяжении многих лет продолжается работа по совершенствованию обмена информацией между почтовыми операторами и таможенными органами. С этой целью в 1965 году был создан Контактный комитет ВТО-ВПС. По мнению директора по вопросам эксплуатации и технологии ВПС Акио Мияджи, «координация деятельности в международном масштабе имеет важнейшее значение, и ВПС принимает все меры к тому, чтобы объединить все заинтересованные стороны с целью



нахождения соответствующих решений международных проблем».

Качество службы

Одна из проблем заключалась в том, чтобы обеспечить своевременную доставку трансграничных отправлений конечным адресатам без каких-либо задержек, которые могут возникать в результате таможенной обработки. Как было вновь заявлено на 25-м Конгрессе, этот аспект имеет первостепенное значение, если почтовые службы хотят выполнить свое обязательство по повышению качества почтовых услуг. В Дохе странами было принято решение о том, что начиная с 2013 года контрольный показатель доставки приоритетных отправлений международной письменной корреспонденции по нормативу Д+5 (доставка отправления на пятый день после его подачи) устанавливается на уровне 85%.

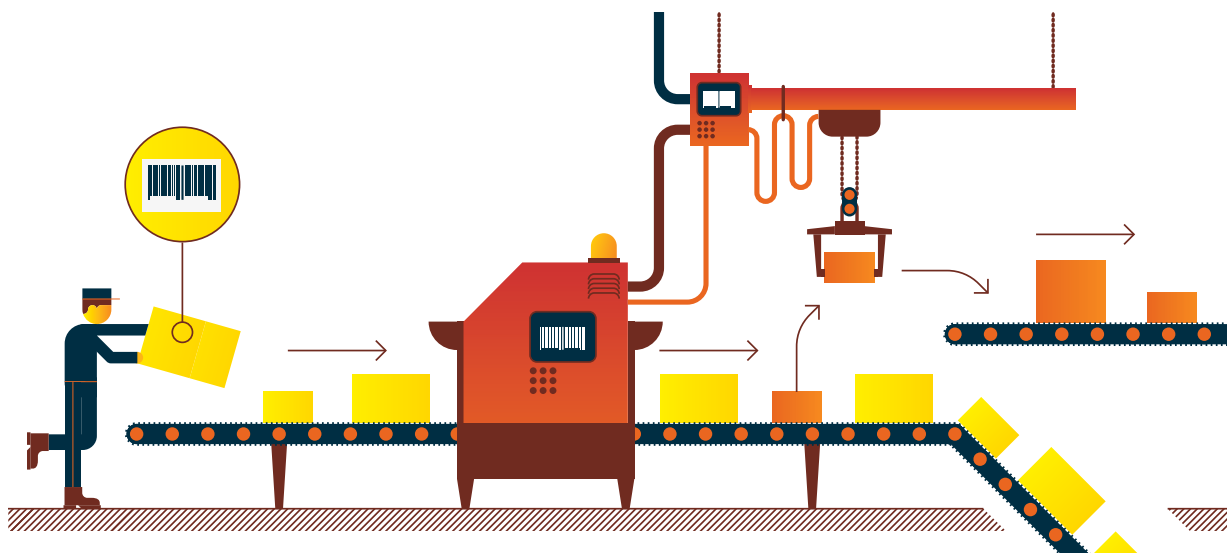
Координатор логистической сети в ВПС Акилеш Матур разъясняет: «Если таможня медленно выполняет свои формальности, то обработка почты задерживается. Поэтому мы хотим помочь

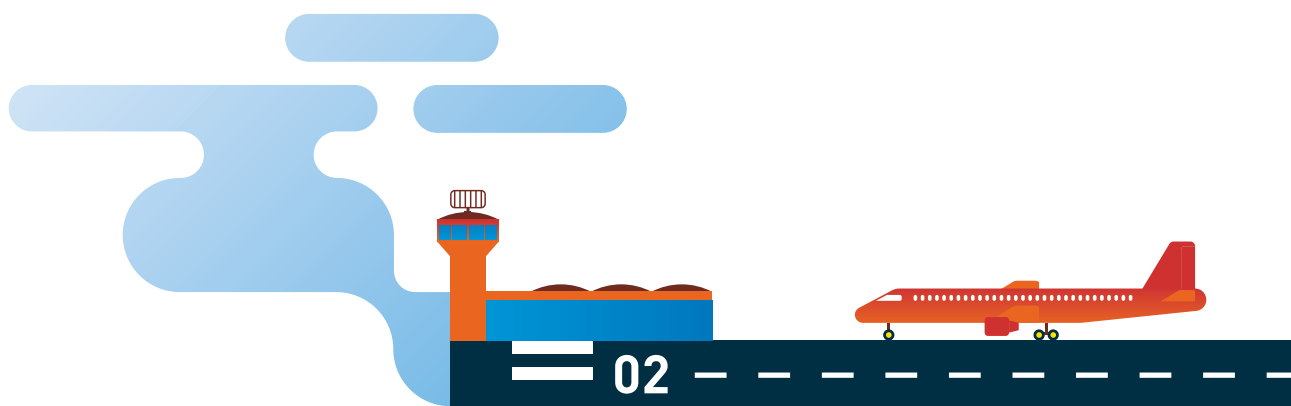
им оперативно делать свою работу, чтобы клиенты получали почту как можно быстрее».

Предварительные уведомления

Именно для этого и требуется заблаговременно передавать информацию об отправлениях партнерам ВПС по логистической сети. Принятое Конгрессом решение открывает путь для такой практики, которая будет осуществляться с использованием стандартного электронного сообщения, разработанного совместно с ВТО.

Это электронное сообщение дополнит бланки таможенных деклараций CN 22 и CN 23, которые сейчас имеются на бумажном носителе. Со временем передача таких сообщений станет обязательной для всех 192 стран-членов. «Наблюдается общая тенденция автоматизации производственных процессов, происходящих в логистической сети», - объяснил председатель рабочей группы ВПС по таможенным вопросам Питер О'Нил из Почты Канады, участвовавший в течение последних шести лет в испытаниях стандартного электронного сообщения.





Одновременно с этим ВПС при финансовой поддержке своего Кооператива EMS (ассоциация назначенных операторов, чья деятельность направлена на совершенствование услуг экспресс-почты) и Канады разработал интерактивную IT-систему (систему таможенного декларирования (CDS)), которая может быть использована почтой и таможей для обмена информацией. Первая версия этой программы должна быть внедрена в 2013 году.

Питер О'Нил также объяснил, что почтовые службы будут иметь возможность интегрировать CDS в свое матобеспечение и процесс обработки, однако на это потребуется время. «Сейчас мы занимаемся реорганизацией всех учреждений обмена в Канаде и сможем внедрить это программное обеспечение в начале 2014 года», - добавил он.

Установление стандартов

Для обмена такими данными электронным способом прежде всего необходимо разработать и испытать стандартное сообщение ITMATT. Почтовые службы, входящие в тестовую группу, уже обмениваются этими сообщениями о почтовых отправлениях. Как объяснил Питер О'Нил, испытания состоят из нескольких этапов. Вначале участвующие в них почтовые службы регистрировали данные о почтовых отправлениях и переносили их с бумажных носителей в электронные бланки, которые они направляли и получали. В дальнейшем тесты проводились совместно с отобранными национальными таможенными органами.

По словам Питера О'Нила, следующим шагом станет обмен данными с авиакомпаниями, что позволит перевозчикам понять, каково текущее состояние перевозимой ими почты, и передать эту информацию органам безопасности страны назначения. «Сначала было необходимо дойти до этого уровня детализации, чтобы контрольные органы могли осуществить скрининг почты вплоть до каждого отправления и убедиться в возможности ее перевозки воздушным путем, а затем выполнить обычные таможенные процедуры, касающиеся приема отправок под их юрисдикцию, налого-

вых операций и запрещенных предметов», - объяснил он.

Таможенные службы Канады и США участвовали во многих тестах, проведенных с целью совершенствования и оптимизации стандартных сообщений. «Мы информировали наших коллег из ВТО о том, что приобрели определенный практический опыт и хотели бы получить от них «добро» на стандартное сообщение, которое можно было бы использовать с этой целью повсеместно», - напомнил Питер О'Нил.

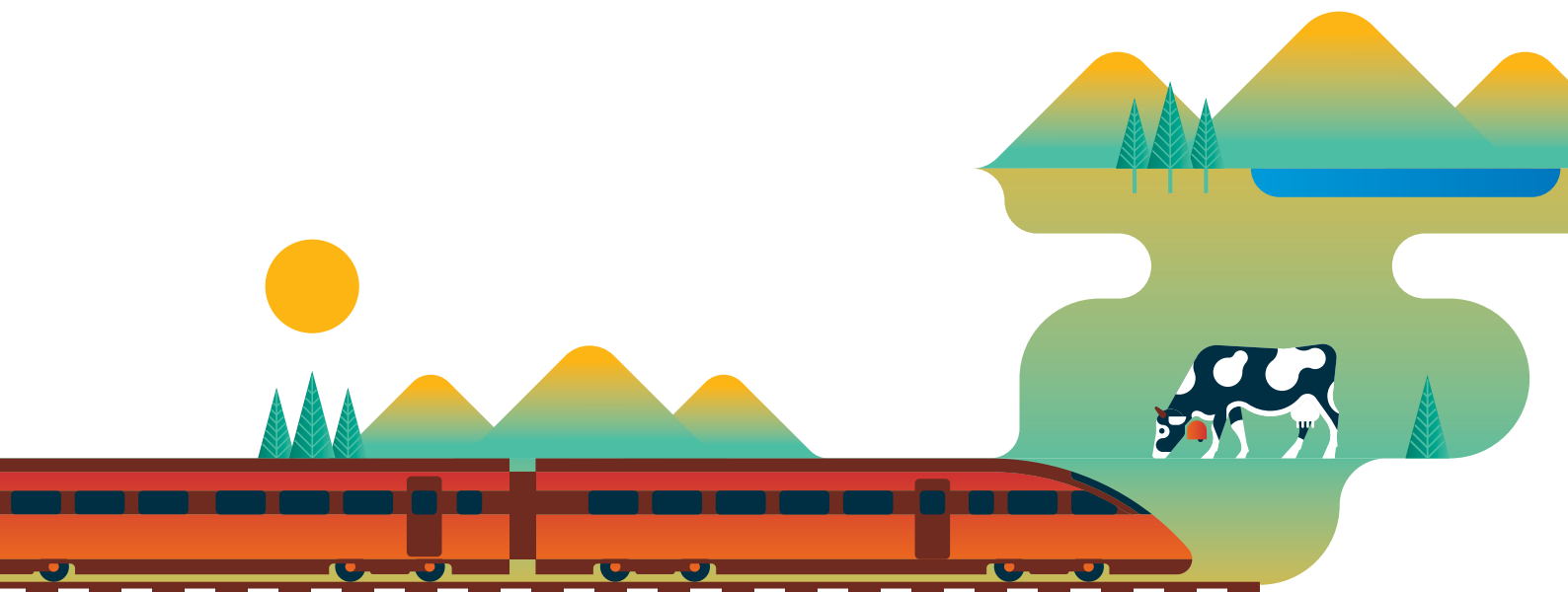
Ответ ВТО, основанный на «отличных» результатах испытаний, был воодушевляющим: организация решительно поддерживает эту инициативу и настоятельно предлагает таможенным администрациям и почтовым операторам сотрудничать в национальном масштабе с целью обеспечения целостности, сохранности и безопасности почтовых отправок и сокращения рисков для почтового трафика.

Пилотные проекты

В рамках пилотных проектов Управление пограничных служб Канады (CBSA) и Почта смогли смоделировать отправку и получение электронных данных. По заявлению самого Управления, «им признаются многочисленные преимущества использования такой системы».

Одним из почтовых операторов, участвовавших в испытаниях на протяжении всех шести лет является «Ройал Мейл» из Великобритании. Директор британской почты по вопросам международной и таможенной политики Дэвид Пилкингтон объяснил, что пилотные проекты осуществляются на многосторонней основе с различными организациями и компаниями, а на двусторонней – с ключевыми странами-партнерами, в частности, с США и Канадой. Великобритания сотрудничает с пограничным управлением с целью подготовки к будущим изменениям.

«Внутри страны сейчас осуществляется ряд проектов вместе с нашей таможенной администрацией и пограничными службами, осуществляющими контроль за поступающими в страну отпра-



лениями. Мы работаем с этими двумя организациями над разработкой обмена данными и их использованием», - объяснил Дэвид Пилкингтон.

Дополняя высказывание Пилкингтона, руководитель проекта по обмену электронными данными (ОЭД) в «Ройал Мейл» Ник Глинн подчеркнул необходимость испытания технической инфраструктуры. Обмен данными с этими двумя странами о реальных отправлениях письменной корреспонденции осуществляется ежедневно, но пока в небольшом объеме. «Ройал Мейл» вводит данные в систему и направляет их почтовым службам США и Канады. Система работает нормально. Мы можем обмениваться данными с этими двумя операторами каждый день, однако нам необходимо продолжить разработку этого метода, чтобы предложить глобальное решение», - сказал Глинн.

Питер О'Нил подтвердил, что до настоящего времени работа велась успешно. «В результате были заложены основы для обмена данными. Теперь необходимо добиться, чтобы стандартное сообщение могло быть использовано во многих целях». Питер О'Нил подчеркнул, что имеются большие возможности для получения суммарного эффекта от обмена информацией, что позволит усилить безопасность как на границах, так и на авиатранспорте и в почтовых службах.

Ключевая роль клиента

Разумеется, не следует забывать о ведущей роли клиентов в электронной передаче данных. Поскольку приведенная на отправлении информация должна быть получена в стране назначения, необходимо, чтобы она была точной и правильно введена в систему в пункте подачи. «Для нас, почтовых служб, самое значительное изменение производственного процесса коснется операций с клиентами и их качественного осуществления», - отметил Питер О'Нил. По его мнению, это, возможно, самая трудная часть проекта.

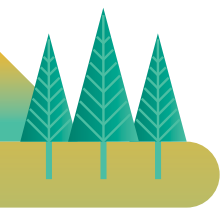
«Канада, наверно, похожа на многие другие страны мира. У нас есть крупные города, где благодаря доступу к высокоскоростному Интернету мы можем общаться с клиентом, независимо от

того, готовит ли он посылку на своем рабочем месте или прямо у себя дома, а также сельские районы, где Интернет не всегда доступен», - добавил он.

Сбор необходимой информации о корпоративных клиентах обычно не должен создавать проблемы. Совсем другое дело – так называемые социальные пользователи. «Реальность такова, что в Соединенном Королевстве насчитывается 64 млн клиентов, которые могут прийти в почтовое отделение и подать посылку с прикрепленной к ней таможенной декларацией», - объяснил Дэвид Пилкингтон. – Это массовое изменение в культуре поведения для наших клиентов и огромная проблема для нас, так как мы должны собрать все данные в Соединенном Королевстве и переслать их по назначению, соблюдая при этом наши обязательства в области универсальной услуги». Дэвид Пилкингтон добавил, что почтовые службы пользуются доверием клиентов и должны сопровождать их в этой транзакции, информируя о происходящих изменениях. «Почтовые службы находятся в выгодном положении в том смысле, что мы являемся доверительным поставщиком услуг и пользуемся доверием общества. Мы должны научить людей сообщать необходимые данные. Нам также следует защищать их данные, которые мы передаем другим сторонам и которые используются ими в целях таможенной очистки», - сказал в заключение Пилкингтон.

Предстоящая работа

Планируется, что сообщения ITMATT будут поэтапно внедряться в текущем цикле, начиная со стран, успешно завершивших испытания. В то время как проводятся последние наладочные работы, необходимо преодолеть еще одно препятствие. «Одним из неперенных условий внедрения этих сообщений является наличие эффективной системы связи между почтовыми службами и таможенной или органами пограничного контроля», - отметил директор Центра почтовых технологий Харальд Вейерих, руководивший технической разработкой сообщений ITMATT и CDS.



«Для нас, почтовых служб, наиболее значительное изменение в производственном процессе коснется операций с клиентами и их качественного осуществления»»

Это подтверждается и ВТО. По ее заявлению, «система обмена сообщениями не работает изолированно. Она должна являться неотъемлемой частью производственного процесса в том звене логистической цепочки, которое участвует в таможенной очистке почтовых отправок. Должны быть установлены необходимые каналы связи между национальными таможенными службами, назначенными операторами и другими заинтересованными сторонами».

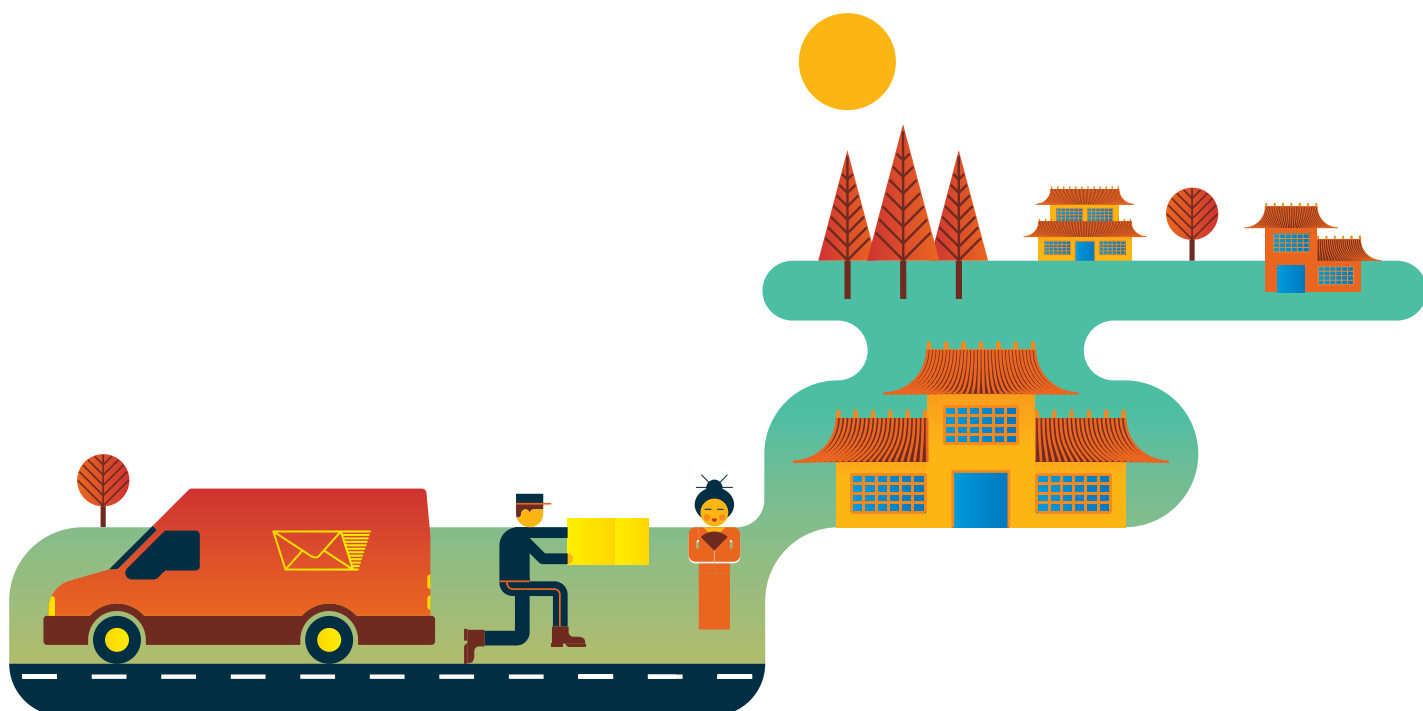
Дэвид Пилкингтон ясно понимает, что в период 2013-2016 г. предстоит еще многое сделать. «Конгресс согласился с тем, что в предстоящем цикле необходимо приложить значительные усилия для разработки системы, которая позволила бы нам обмениваться данными. Мы должны установить правила, определить нормативно-правовые рамки, стандарты и процессы, чтобы можно было осу-

ществлять обмен данными. Но это не должен быть «революционный подход», - заявил он.

Действительно, в одной из резолюций Конгресса ВПС было признано, что «назначенные операторы по-прежнему остаются на различных уровнях в том, что касается ресурсов, знаний и опыта, программного обеспечения и рабочей силы. «Важнейшей составляющей является инфраструктура. Страны должны найти необходимые ресурсы для реализации операционных компьютерных систем», - уточнил Акилеш Матур.

Почтовые службы принимают все меры к тому, чтобы решить проблему передачи электронных данных в таможенных целях и в целях пограничной безопасности. Хотя перемены нельзя осуществить в одночасье, работа ведется в правильном направлении.

Морвен Маклин – журналист из Берна (Швейцария).



Total Shipping / Package Volume

14% GROWTH

1
Billion

3.3
Billion

3.5
Billion

010

(In P



UNITED STATES
POSTAL SERVICE



UNITED STATES
POSTAL SERVICE

ТАК ДЕРЖАТЬ!

ПО МНЕНИЮ РУКОВОДИТЕЛЯ ПОЧТОВОЙ СЛУЖБЫ США (USPS) ПАТРИКА ДОНАХЬЮ, НЕСМОТРА НА МАСШТАБНЫЕ ТРУДНОСТИ, У ПОЧТОВОГО СЕКТОРА БОЛЬШОЕ БУДУЩЕЕ.

Авторы:
Реал Леблан и
Фарьял Мирза

Фото: USPS

«Почтовый союз»: Вы работаете в почтовом секторе почти 40 лет. Какие изменения претерпели за это время его деятельность и потребности клиента?

Патрик Донахью: Я стал свидетелем коренных перемен. В самом начале моей карьеры основной составляющей сектора были простые письма и письма первого класса. Сегодня – это сочетание корреспонденции первого класса, пакетов и рекламных отправок. Происходит соединение цифровых и бумажных носителей, а следующим шагом станет переход на цифровой формат. Таким образом, профиль деятельности радикально изменился.

Учитывая тяжелые времена, которые сейчас переживают многие компании и USPS в частности, а также экономика в целом, помогали ли вам накопленный опыт принимать такие сложные решения, как решение о сокращении персонала или закрытии почтовых отделений?

Больше всего мне помогло стремление по-настоящему понять, что происходит в организации. Это, а также работа в течение ряда лет в высших звеньях руководства, придали мне прочное положение, чтобы можно было осуществлять долгосрочное планирование. За последние десять лет нам пришлось сократить персонал на 36%, однако это удалось сделать за счет естественного уменьшения численности штатов, потому что у нас было прочное положение, чтобы строить прогнозы в отношении развития почтовой деятельности и исходя из этого контролировать ситуацию.

Результаты работы почтовой службы США за первый квартал 2013 года свидетельствуют о

росте объема посылок и повышении эффективности, несмотря на убытки в размере 11,3 млрд долларов. Является ли это признаком того, что компания вновь становится рентабельной?

Обнадеживающие результаты, которые объясняются повышением объемов почты перед новогодними праздниками, не позволяют нам так утверждать, поскольку год только начался и мы должны постоянно решать финансовые проблемы. Продвигая вперед ускоренные меры по сокращению затрат, мы продолжим повышать нашу эффективность и приблизимся к долгосрочной финансовой стабильности. Конгресс США должен сыграть свою роль и принять такие законы, которые бы позволили нам лучше контролировать затраты и предоставили свободу действий в области коммерции, чтобы мы могли работать как коммерческое предприятие. Такие законы помогут нам обеспечить доходность USPS и смежных видов деятельности, которые она поддерживает.

Что касается сокращения затрат, вы недавно приняли решение отказаться от доставки письменной корреспонденции по субботам.

По-прежнему ли вас устраивает это решение? Вполне. Недавно мы объявили о новом плане доставки, предусматривающем что, письма будут доставляться пять дней в неделю, а посылки – шесть. Мы начинаем применять в этой области новую стратегию, соответствующую значительному росту объема посылок и финансовым реалиям, сложившимся в результате изменения потребительских привычек американцев.

Новый план начнет выполняться в августе текущего года. После того как он будет полнос-

«Конгресс США должен сыграть свою роль и принять такие законы, которые бы позволили нам лучше контролировать затраты и предоставили свободу действий в области коммерции, чтобы мы могли работать как коммерческое предприятие»»

тью реализован, экономия будет ежегодно составлять 2 млрд долларов. По результатам независимых опросов, этот план одобряют 80% американцев. Публика понимает наши финансовые трудности и поддерживает эти меры, считая их ответственным и разумным подходом к улучшению нашего финансового положения.

В какой степени, на ваш взгляд, проблемы американской почтовой службы характерны для остального почтового сектора?

Если взглянуть на наши финансы, то можно отметить две вещи. Первое: большинство проблем за последние четыре-пять лет возникли в результате требования авансировать ежегодно 5,5 млрд долларов на оплату медицинских страховок пенсионерам. Если бы не эти платежи, мы могли бы легко сократить свои затраты и поддерживать положительный баланс несмотря на падение объемов почты. Второе: за последние два года мы понесли дополнительные эксплуатационные убытки и обратились в Конгресс с просьбой разрешить нам доставлять письма пять дней в неделю, а посылки – шесть дней, что помогло бы нам, говоря финансовым языком, выйти из дефицита. Для нас решением проблемы является полный набор законодательных актов о текущих требованиях по рефинансированию; нужно не закрывать на них глаза, а реструктурировать оплату, чтобы мы могли восстановить прочное финансовое положение.

Как вы продвигались по служебной лестнице, прежде чем оказаться на самом ее верху?

Моя карьера сложилась весьма интересным образом. Я начал с низшей ступени – подрабатывал простым служащим в операционном окошке, когда еще учился в школе, а затем прошел весь путь вплоть до главного офиса. Около 10-ти лет я был директором по эксплуатации, а два года назад стал главным

почтмейстером. Я многому научился и надеюсь, что в определенной степени оказал положительное влияние на почту и почтовый сектор.

Каковы ваши прогнозы относительно будущего сектора?

Я имею репутацию человека, который весьма оптимистично смотрит в будущее почты и всего почтового сектора. Оснований для этого хватает, взять хотя бы отправления первого класса, директ-маркетинг или пакеты. Существуют также возможности – не только в США, но и во всем мире – вступить в будущее с помощью цифровых технологий. Все зависит от того, насколько вы хотите вкладывать в это свой труд, разрабатывать планы и осуществлять их.

Мы считаем, что, решив некоторые вопросы законодательства, мы вновь пойдем по пути роста. Сейчас наблюдается значительное увеличение объема пакетов, и, по нашим прогнозам, этот процесс будет продолжаться.

Вы присутствовали на Конгрессе ВПС в Дохе. Какие выводы вы сделали из своего участия?

Я многое узнал. Между почтовыми службами существует большое сходство. Мы сталкиваемся с одинаковыми проблемами в результате появления Интернета и его влияния на всю нашу деятельность. Еще я узнал, что у многих почтовых служб более устойчивый баланс в том, что касается финансовых услуг, и это различие заметно только тогда, когда смотришь на ситуацию глобально.

Еще один важный вывод: некоторые вещи необходимо делать всем. Для этого нам нужно работать в рамках ВПС и делать это как можно быстрее. Фактор времени имеет существенное значение, и крайне важно, чтобы мы без промедлений приступили к выполнению того, что нам нужно сделать, идя навстречу будущему. RL & FM

A photograph of Patrick Donahoe, the CEO of the United States Postal Service, speaking to a group of people, likely journalists, at a press event. He is wearing a dark suit and a patterned tie, and is holding a smartphone. Other men in suits are visible in the background.

КРАТКИЕ ДАННЫЕ* О ПОЧТОВОЙ СЛУЖБЕ США (USPS)

522 144 работника

31 272 почтовых отделений, управляемых USPS

Объем обрабатываемых отправлений: 160 млрд

40% мирового объема почты

65 млрд долларов доходов, в т.ч. 29,8 млрд от приоритетных отправлений

212 530 автомашин; один из крупнейших автопарков в мире

654 560 новых пунктов доставки в дополнение к сети

**данные за 2012 г.*

Патрик Донахью беседует с журналистами

«Существуют также возможности – не только в США, но и во всем мире – вступить в будущее с помощью цифровых технологий.»

ОБРАТНАЯ СТОРОНА ВОЗВРАТОВ



Согласно результатам нового изучения, проведенного ведущими школами бизнеса, качество почтовых услуг в стране является показателем эффективности органов государственного управления

Автор:
Тоуб Фримэн

Согласно результатам изучения, проведенного под руководством эксперта по вопросам институциональной экономической теории Андрея Шляйфера, полемика вокруг неэффективности органов государственного управления объясняется в значительной степени политическими причинами этого явления. Считается, что низкий уровень транспарентности и отчетности порождает коррупцию, неэффективность и в итоге приводит к исчезновению стандартов. Для устранения неэффективности необходимо было бы усилить транспарентность и отчетность, а также другие политические составляющие. Однако Андрей Шляйфер и его коллеги применили другой подход для объяснения неэффективности органов государственного управления. Наблюдая за бизнес-сообществом и частным сектором, они сосредотачивают внимание на стандартах человеческого капитала, технологической инфраструктуре и в конечном счете на качестве управления в государственных учреждениях. Исследователи стараются понять, как эти факторы способствуют повышению качества и совершенствованию услуг.

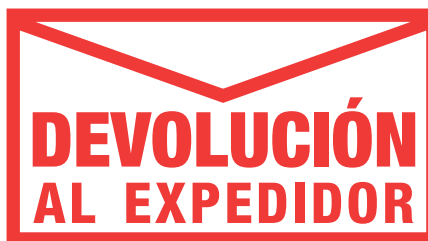
Но как узнать, являются ли актуальными для функционирования государственных учреждений такие факторы, которые носят скорее экономический характер? Чтобы ответить на этот вопрос, Андрей Шляйфер и его коллеги из Гарвардского и Оттавского университетов, а также из бизнес-школ EDNEC и Tuck Дартмутского колледжа, разработали оригинальный способ оценки качества и эффективности органов государственного управления во всем мире. Они просто проверили, возвращалась ли отправителям, как это предписывается Всемирным почтовым союзом, международная почта, разосланная по фиктивным адресам.

В соответствии со статьей 147 Регламента письменной корреспонденции ВПС назначенные операторы должны «незамедлительно» возвращать в почтовую службу страны подачи письма, доставка которых «явно невозможна». В обычных условиях назначенный оператор может держать у себя письмо в течение одного месяца. В некоторых случаях этот срок продлевается до двух месяцев. По признанию самих исследователей, они решили проверить, возвращаются ли письма отправителям, потому что считали, что это «довольно простая и общедоступная административная услуга». «Таким образом, мы рассматриваем эффективность органов государственного управления под ограниченным углом зрения, проверяя, действительно ли эта задача выполняется», – говорится в статье, посвященной этому изучению. Авторы уточняют, что «коррупция не играет никакой роли в службе общего пользования, которая нас интересует... Отправить письмо обратно или просто выбросить его – никаких политических целей эти действия не преследуют».

Исследователи направили сотни писем по несуществующим профессиональным адресам в 159 странах, используя фиктивные названия компаний и улиц в США. Во всех других отношениях эти письма соответствовали почтовым требованиям и были правильно адресованы. Обратный адрес – школа бизнеса Tuck в США и пометка «в случае невозможности доставки, просьба вернуть отправителю» были разборчиво отпечатаны крупными буквами. Осталось только ждать.

Широкий разброс результатов

В течение месяца к ним не вернулось ни одно письмо. В конечном счете были возвращены около 60% писем. Вся корреспонденция назначением в



В соответствии с Регламентом письменной корреспонденции почтовые службы должны незамедлительно возвращать в почту страны подачи письма, доставка которых «явно невозможна».

США, Сальвадор, Чешскую Республику и Люксембург пришла обратно в течение трех месяцев. Семнадцать других стран также достигли 100% показателя возврата в течение полугода после отправки (Канада, Норвегия, Германия, Япония, Уругвай, Барбадос и Алжир). За полгода, пока продолжалось изучение, в общей сложности не вернули ни одного письма 16 стран, в основном африканские, а также Таджикистан, Камбоджа и Россия.

Исследователи установили, что на процент возвращаемых писем оказывает сильное влияние базовая инфраструктура, в частности, количество постоянных почтовых отделений, обслуживающих население. Из стран с высокими доходами было возвращено около 85 писем, тогда как из выборочного контингента беднейших стран четверть возвратила лишь в среднем 32% писем.

Широкий разброс результатов возврата писем является весьма показательным. Он свидетельствует о широко распространенном несоблюдении ключевого правила ВПС – в обычных условиях письма должны возвращаться отправителю в течение одного месяца. Широкое разнообразие показателей дает также возможность для тщательного исследования актуальности таких экономических факторов, как имеющаяся технология и качество управления.

Для оценки воздействия этих факторов на эффективность работы органов госуправления исследователи провели опросы о технологической инфраструктуре и методах управления в глобальном масштабе. Их результаты не стали неожиданными: ученые констатировали, что технологические стандарты и методы управления оказывают заметное влияние на коэффициент и сроки возврата писем, не поддающихся доставке. Почти половину окончательных показателей

доставки писем, относящихся к какой-либо стране, можно объяснить путем простого учета имеющихся в распоряжении технологий и инфраструктур. Важным фактором оказалось использование машин для считывания адресов. Еще одним технологическим фактором, влияющим на коэффициент возврата писем, является качество баз данных, используемых этими машинами для распознавания текста, написанного латинскими буквами.

Что касается влияния качества управления на этот коэффициент, довольно важное значение имеет способность менеджеров осуществлять наблюдение и контроль за служащими. Другие аспекты, связанные с человеческим капиталом, например, общий уровень образования работников, похоже, оказывает меньшее воздействие.

Впрочем, Андрей Шляйфер подчеркивает, что полученные результаты не позволяют утверждать, что влияние отчетности и транспарентности на функционирование государственных учреждений незначительно. «Эти два аспекта уже сами по себе имеют громадное значение», – пояснил он. Тем не менее результаты изучения представляют интерес для тех, кто желает разобраться в причинах неэффективности органов госуправления. **тф**

Тоуб Фримэн – независимый эксперт в области коммуникации и маркетинга из Цюриха (Швейцария).



Статья (№ 18268) имеется на английском языке в Национальном управлении экономических исследований <http://www.nber.org>

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПЛАН ДЛЯ АФРИКИ: В НАЧАЛЕ БОЛЬШОГО ПУТИ

Работа по реализации Дохинской почтовой стратегии в регионах подошла к важному рубежу: африканские страны договорились о приоритетных проектах на период 2013-2016 г.

Авторы:
Реал Леблан и
Фарьял Мирза

Представители 24 стран-членов Панафриканского почтового союза (УПАП), являющегося региональной организацией ВПС, провели собрание в Аруше (Танзания) 21 и 22 февраля текущего года, на котором обсудили вопрос о модернизации почтовых услуг на континенте в рамках регионального плана развития (РПР), разработанного Международным бюро ВПС.

В РПР всемирная почтовая стратегия доводится до регионального уровня и устанавливаются бюджеты по каждому приоритетному проекту, предназначенному для достижения целей стратегии. В начале нового рабочего цикла такой план составляется для каждого из пяти регионов ВПС.

В Африке проекты будут нацелены на повышение качества почтовых услуг и применение инфокоммуникационных технологий для стимулирования электронной торговли, а также роста объемов посылок и мелких пакетов. В частности, почтовые службы продолжат использовать системы слежения за отправками и совершенствовать средства доставки в национальном масштабе. Кроме того, они будут создавать электронные платежные системы и исследовать возможности использования .post – имени домена высшего уровня ВПС.

По словам генерального секретаря УПАП Юнусса Джибрина, региональный план развития представляет собой важнейший инструмент для совершенствования почтовых услуг, в частности, в Африке, где расположены 30 из 49 стран мира, относящихся к наименее развитым.

«Этот план – не просто механический инструмент. Он отражает пожелания, стремления и потребности конкретного региона, который должен принимать решения и отвечать на вызовы, связанные с развитием почты в Африке», – подчеркнул Джибрин.

Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн приветствовал проведение этой встречи, цель которой – выработать согласованный подход для движения вперед. Он заявил: «У меня есть желание – видеть Африку в центре деятельности ВПС...

и укреплять его огромный потенциал». В 2009-2012 г. африканские почтовые службы добились существенного прогресса. Например, 13 стран начали использовать глобальную систему мониторинга (ГСМ) ВПС, в которой применяется технология радиочастотной идентификации (RFID), чтобы более точно отслеживать прохождение отправлений; 355 почтовых отделений в шести странах были подключены к электронной платежной системе ВПС, а в более чем 20 странах был принят комплексный план реформы и развития почты с целью модернизации почтового сектора и более эффективного выполнения обязательств по предоставлению универсальной услуги.

Как уточнил Бишар Хуссейн, несмотря на эти достижения, «еще предстоит многое сделать, чтобы почтовые службы в Африке достигли желаемого уровня». По данным ВПС, в то время как в других регионах был отмечен рост объема внутренних посылок, в Африке в 2010-2011 г. он снизился на 7,5%. Хотя в регионе качество доставки



Повышение качества службы – главный приоритет в Африке

международной почты из конца в конец остается стабильным, еще далеко до достижения нормативного показателя доставки 80% отправок за пять дней (на период 2013-2016 г. этот норматив увеличивается до 85%). Лучших показателей в 2012 году добились франкоязычные страны Африки. Как об этом свидетельствуют результаты непрерывного контроля ВПС на сотнях маршрутов, почтовые службы этих стран своевременно доставили в установленный срок 69% пересылаемых между ними отправок и 52% отправок из промышленно развитых стран.

Собрание в Аруше высветило еще одну характерную проблему – необходимость укрепления почтовой инфраструктуры в общем, например, обеспечивая почтовые отделения электроэнергией. В 19 африканских странах по-прежнему лишены электрического освещения около тысячи почтовых отделений (для сравнения: в 14 странах электричество имеется в 4-х тысячах отделений). Необходимо также уделять внимание улучшению внутренних и региональных перевозок, а также адресных систем.

Завоевать доверие клиентов

Министр связи, науки и технологии Танзании Макаме Мбарава призвал африканские страны проявить серьезный подход к реформе почтового сектора. «Поставщики услуг должны быть внимательны к клиентам, устанавливать нормативы качества и постоянно оценивать их соблюдение, в противном случае их опередят конкуренты. Собрание в Аруше имеет огромное значение для выживания почтовых служб не только в Африке, но и во всем мире, - заявил министр. – Мы должны завоевать доверие существующих и потенциальных клиентов, продемонстрировав им, что сектор способен выполнять свои обещания и преобразовывается, чтобы лучше удовлетворить их потребности и оправдать ожидания».

Совместно с заинтересованными регионами завершается работа над другими региональными планами развития. Они будут представлены Административному совету ВПС в апреле 2013 года. Более детальные обсуждения этих планов будут проходить впоследствии в регионах на ежегодных собраниях основных региональных союзов. **RL&FM**

Как финансируются проекты

Бюджет ВПС в области содействия развитию составляет около 8 млн швейцарских франков на четыре предстоящих года. Учитывая количество наименее развитых стран в Африке, она получила 38% средств из этого бюджета, тогда как Латинская Америка – 16%, Азиатско-Тихоокеанский регион – 23%, арабские страны – 13% и 9% - Европа и страны Содружества независимых государств.

Поскольку размер бюджета ограничен, ВПС располагает другими источниками финансирования, например, средствами, добровольно выделяемыми некоторыми странами, или взносами организаций-партнеров на конкретные проекты. Существует также Фонд улучшения качества службы (ФУКС), представляющий собой мощное средство финансирования в распоряжении стран-членов.

Директор по содействию развитию в Международном бюро ВПС Абделлилах Буссета настоятельно призывает почтовые службы пользоваться своими ресурсами ФУКС для реализации проектов совершенствования универсальной почтовой услуги.

«ФУКС является важным механизмом финансирования, характерным для ВПС, и страны должны максимально использовать его на хорошо структурированные проекты с конкретными целями, реализация которых позволит существенным образом усовершенствовать доставку почты», - подчеркнул он.

Сейчас в фонде насчитывается 55 млн долларов, и с момента его создания в 2001 году было профинансировано более 600 проектов. Фонд пополняется за счет отчисления определенного процента от сумм, выплачиваемых странами-чле-

нами в рамках системы окончных расходов за взаимную обработку входящих международных отправок письменной корреспонденции.

Значительное большинство проектов ФУКС осуществляется в национальном масштабе с целью удовлетворения различных потребностей – от закупки автомашин, оборудования или компьютерных программ до реорганизации почтовых операций для совершенствования обработки и доставки отправок. Кроме того, в отдельных случаях фонд используется для финансирования региональных проектов, например, проектов совершенствования сети перевозок, охватывающей несколько соседних стран, или проектов мирового масштаба – таких, как внедрение в странах глобальной системы мониторинга (ГСМ) ВПС. **RL**



ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ: СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Привлечь больше стран в новую клиринговую систему и принять коллективный фирменный знак – таковы приоритеты ВПС с целью оказания помощи почтовым службам в формировании электронного обмена денежными переводами.



Correogiros в Латинской Америке и Испании, Mandat Express International (MEI) (международный срочный денежный перевод) в Сенегале ...Принятие общего фирменного знака для всех услуг денежных переводов в сети ВПС сделает их более узнаваемыми.

Автор:
Реал Леблан

Генеральные директора почти 30 почтовых компаний, руководители почтово-финансовых служб и эксперты подчеркнули необходимость быстрого продвижения вперед в решении этих вопросов на стратегической конференции в Париже в начале марта текущего года, помогая тем самым задать тон будущей работе ВПС в этой области.

Сейчас более 60 стран обмениваются денежными переводами с помощью компьютерной программы «международная финансовая система» по электронной сети ВПС, которая была создана 12 лет тому назад. Поскольку эта прочно установившаяся сеть непрерывно расширяется, участники конференции согласились с тем, что должны быть приняты стратегические решения, чтобы поднять электронные денежные переводы на новую высоту. Более быстрые, более защищенные и снабженные функцией отслеживания, электронные денежные переводы лучше соответствуют потребностям клиентуры и должны прийти на смену бумажным.

Централизованная система

Важнейшее значение для более высокой надежности расчетов за денежные переводы имеет система клиринга, идея создания которой разрабатывается уже несколько лет. Первая версия системы, запущенная в сентябре 2012 года в Латинской Америке, где около десятка почтовых служб обмениваются электронными денежными переводами между собой и с испанским почтовым оператором, функционируют нормально. Теперь задача состоит в том, чтобы распространить эту систему в других странах. В Париже 14 почтовых служб Западной и Центральной Африки заявили о своем намерении присоединиться к этой клиринговой системе. Директор службы почтово-денежных переводов в Почте Сенегала Омар Ньдьяй уверен в ее полной пригодности. Раньше сенегальская почта обменивалась денежными переводами с некоторыми африканскими почтовыми службами, однако была вынуждена прервать отношения с теми службами, которые не платили по ее счетам. Со временем эти почтовые службы накопили огромные задолженности перед сенегальским оператором, чьи счета до сих пор остаются неоплаченными. По мнению Омара Ньдьяй, размещение средств на централизованном счете устранило бы такие риски задолженностей, и с ростом обмена денежными переводами клиринговая система стала бы важным конкурентным преимуществом. «Такая система позволила бы нам подняться на новый уровень и лучше позицио-

нировать нашу службу денежных переводов по сравнению с конкурентами», - подчеркнул он.

На апрельской сессии Совета почтовой эксплуатации в штаб-квартире ВПС в Берне будет обсуждаться вопрос о том, как адаптировать действующую в латиноамериканских странах клиринговую систему так, чтобы она удовлетворяла потребности всех стран, которые захотят к ней присоединиться. Например, в существующей версии системы единой валютой является только американский доллар, поэтому было бы необходимо добавить и другие валюты – такие, как евро, чтобы сократить связанные с конвертированием риски.

Кроме того, будет обсуждаться вопрос о выработке общих правил управления для всех участников системы. В случае оперативного принятия решений другие страны могли бы присоединиться к клиринговой системе в начале 2014 года.

Коллективный фирменный знак

Еще одним приоритетом является принятие коллективного фирменного знака для всех почтовых служб, которые предлагают или планируют предлагать международные электронные денежные переводы с использованием IFS. Сейчас услуга предоставляется под различными брендами в зависимости от местоположения: Mandat Express International (MEI) во Франции и в некоторых почтовых службах Африки; Correogiros в Испании и Латинской Америке; International Express Money Order – в некоторых странах Восточной Африки и Азии. ВПС хочет добиться того, чтобы в этом году почтовые службы утвердили проект общего бренда, который позволил бы почтовым службам сделать их услугу более известной и усилить маркетинговую деятельность.

Учитывая, что в мире насчитывается 670 тысяч почтовых отделений, денежные переводы по почте имеют важное значение для мигрантов и жителей сельских и отдаленных районов, где банковские учреждения – редкость.

ВПС полон решимости помочь почтовым службам развивать услуги денежных переводов и сделать их более доступными для этих людей, чтобы способствовать достижению глобальной цели, установленной «Большой восьмеркой» в 2009 году, - за пять лет сократить тарифы на денежные переводы на 5%.

В 2012 году оборот денежных переводов в мире составил около 400 млрд долларов, превзойдя общую сумму официальной помощи развитию и прямых иностранных инвестиций. ЯЛ



Смотрите и слушайте видеорепортаж и высказывания руководителей почты о роли почтово-финансовых услуг в обеспечении финансовой доступности:

<http://news.upu.int/multimedia/videos/postal-financial-services/>

... В СВЕЖЕМ ВИДЕ ДОСТАВИТ EMS

Мечта любителей блюд японской кухни на Тайване и в Сингапуре стала реальностью: благодаря новой услуге EMS японской почты посылки со свежими продуктами доставляются на дом за один день.

Автор:
Фарьял Мирза

Услуга под названием Cool EMS, созданная для удовлетворения потребностей японцев, проживающих за границей, а также людей других национальностей, пройдет испытание с 1 апреля 2013 года по 31 марта 2014-го. Эта новинка, являющаяся результатом сотрудничества между службой экспресс-почты (EMS) японского почтового ведомства и авиакомпанией «Japan Airlines», заключается в перевозке посылок весом до 15 кг в специальной коробке с пакетиками многократного использования, наполненными охлаждающим веществом. Как сообщает почтовая служба, при температуре 2-10 °C содержимое коробки может не портиться в течение 80 часов.

Впервые в Азиатско-Тихоокеанском регионе подобная услуга будет предлагаться через сеть EMS, являющейся почтовой курьерской службой. «Возможно, некоторые частные компании уже предлагают услугу, подобную Cool EMS, но по очень высоким тарифам. Стоимость нашей услуги более приемлема для частных лиц», - заявил представитель японской почты Наоясу Шиозава.

Услуга была внедрена для удовлетворения потребностей клиентов, желающих пересылать по почте свежие продукты пита-

ния. «Многие туристы с Тайваня и из Сингапура, посещающие остров Хоккайдо на севере Японии, хотят отвезти домой свежие продукты, но не могут этого сделать ввиду ограничений на провоз багажа в самолетах, - добавил он. - Кроме того, закупать продукты в Японии хотят многие японские рестораны высшего разряда в Сингапуре и на Тайване»

Владельцы сувенирных лавок на Хоккайдо также обратились с просьбой к почте, чтобы им была предоставлена возможность направлять по почте или через службу EMS небольшие количества продовольствия, например, свежих крабов и лососину. Остров Хоккайдо известен своими кулинарными деликатесами. В этом регионе находится более четверти пахотных земель Японии, а также значительная часть рыбного хозяйства страны.

Почта Японии сделала предложение именно «Japan Airlines» потому, что авиакомпания уже перевозит фармацевтическую продукцию и другие медицинские товары, восприимчивые к высоким температурам, в специальных контейнерах-рефрижераторах. «Japan Airlines» модернизировала конструкцию этих коробок, приспособив их к перевозке продуктов питания.

Сбор отправок

После того как услуга будет введена в эксплуатацию, сотрудники японской почты будут забирать продовольственные посылки в местах нахождения клиентов и упаковывать их в коробки Cool EMS. Чтобы можно было доставлять посылки на следующий день, коробки будут перевозиться в почтовые отделения, обрабатываться и экспедироваться как простые отправления EMS из международного учреждения обмена.

«Хотя производственный процесс слегка отличается от обычного, в нем нет ничего сложного. Разница в том, что в пункте доставки почтовому персоналу нужно будет забрать пустую коробку-холодильник и вернуть ее в японскую почту», - сказал Шиозава. Он добавил, что эксплуатационный процесс такой же, как и для пустых мешков М.

Ожидается, что у этой услуги большое будущее. Учитывая значительную численность японской диаспоры и множество любителей японской еды в других странах, испытание планируется распространить на другие части региона и даже за его пределы, а также пересылать под брендом этой услуги замороженные продукты. FM

ТАЙВАНЬ/СИНГАПУР

ЯПОНИЯ

прием на почте

Свежие продукты помещаются в коробку с охлаждающим веществом

перевозка внутри страны

Коробка обрабатывается как обычное отправление EMS

Центр обработки международной почты



таможенная очистка

перевозка авиакомпанией «Japan Airlines»

Центр обработки международной почты



таможенная очистка

перевозка внутри страны

Коробка обрабатывается как обычное отправление EMS

доставка адресату

Изъятие продуктов из упаковки и возврат пустой коробки в Японию

ПОЧТА США ВЫПУСКАЕТ СВОЮ ПЕРВУЮ МЕЖДУНАРОДНУЮ БЕЗНОМИНАЛЬНУЮ МАРКУ



Почта США презентовала свою первую международную безноминальную марку, которая будет применяться для оплаты писем первого класса весом одна унция назначением в любую точку земного шара. Эти марки не имеют номинальной стоимости и могут использоваться неограниченное время даже в случае повышения тарифов на международные почтовые отправления.

Как уточнил руководитель филателистической программы Международного бюро Луи Виржилль, USPS – первый почтовый оператор, выпускающий международную безноминальную марку на североамериканском континенте, так как Франция, Великобритания и Нидерланды уже выпустили такие марки в Европе.

По его словам, от выпуска таких марок в выигрыше окажутся обе стороны – и клиенты, и почтовые операторы. «Клиенту будет выгодно покупать эти марки и использовать их по своему усмотрению в любое время, не беспокоясь о возможном повышении тарифов в будущем, – объяснил Луи Виржилль. – В свою очередь, выпускающая организация может производить безноминальную марку в больших количествах в виде книжек, значительно экономя средства».

Коллекционеры также заинтересованы в том, чтобы пополнить этой маркой свои коллекции. Она имеется в формате листа из 20 самоклеящихся марок каждая стоимостью 1,1 доллара США. Марка может также использоваться для оплаты писем весом две унции назначением в Канаду. FM

ВЕСТИ В НЕСКОЛЬКО СТРОК

Северная Америка

США и Канада договорились унифицировать предельную таможенную стоимость недорогих товаров с целью ускорения их доставки. Отправления стоимостью менее 2,5 тысячи долларов США или канадских долларов могут теперь пересекать границу посредством так называемого «неофициального» декларирования, в результате чего сокращается количество требуемых документов и снижаются затраты на обработку.

Бразилия

Correios (Бразильская почта) заявила о превышении годовых контрольных показателей качества предоставления базовых почтовых услуг в 2012 году. Правительство установило национальному оператору свои первые контрольные показатели в начале прошлого года. Correios достигла планового задания – одно почтовое отделение в каждом населенном пункте страны – к ноябрю 2012-го, предоставив тем самым доступ к своим услугам в 5565 коммунах.

Бразильская почта запустила новую услугу экспресс-доставки документов и товаров – SEDEX 12, гарантирующую вручение отправления адресату до 12 часов

следующего рабочего дня. Услуга будет предлагаться в ряде штатов страны, где сейчас отсутствует доступ к существующему экспресс-продукту SEDEX 10.

CanadaКанада

Почта Канады разработала компьютерную программу для клиентов, которые могут теперь получать электронные почтовые услуги с помощью смартфонов. Благодаря этому мобильному приложению пользователи имеют возможность управлять своими коммунальными счетами, используя упрощенную онлайн-платежную систему. Среди прочих функций этой программы – отслеживание отправок и поиск информации о ближайшем почтовом отделении, тарифах и почтовых индексах.

Эстония

Eesti Post (Почта Эстонии) берет под свой полный контроль почтовую компанию Estonian Electronic Mail Ltd после того, как финская группа Itella вышла из этого совместного предприятия. Eesti Post подтвердила, что выкупила у финской группы 49% акций. Расположенная в Таллинне, Estonian Electronic Mail Ltd предоставляет, помимо прочего, услуги быстрого печатания и рассылки деловой корреспонденции.

Франция

По данным **Fevad** (Федерация электронной и дистанционной торговли Франции), объем онлайн-продаж в стране увеличился в 2012 году на 19% и достиг 45 млрд евро (61 млрд долларов). Дальнейший двузначный рост ожидается и в текущем году. Комментируя эти цифры, Министр торговли Франции Сильвия Пинель отметила, что онлайн-ритейлеры находятся «в эпицентре перемен», происходящих сейчас в образе жизни и потребления французов, однако ритейлеры должны ответить на вызов – создать надежные способы для приобретения товаров и их оплаты.

Латвия

Latvijas Pasts (Латвийская почта) расширяет сотрудничество с бензозаправочными станциями Statoil, чтобы ее клиенты могли забирать там свои посылки. С августа прошлого года почтовый оператор тестирует эту услугу на семи станциях Statoil и уже довел общую численность бензозаправочных станций в столице – Риге и других городах, где предоставляется такая услуга, до 30.

Малайзия

Pos Malaysia объявила, что ее чистая прибыль выросла в первом полугодии 2012 года на 38% и достигла 67,2 млн MYR (22 млн долларов США). Увеличение прибыли обусловлено в значительной степени ростом ее курьерских услуг, которые составляют 24% капиталоворота группы (на сегмент почтовых отправок приходится 57%).

Мальта

Правление **Malta Post** разрешило предприятию распространить свою деятельность на страхование. Оно утвердило создание подразделения по продаже страховых продуктов при условии одобрения регулирующего органа. Проект является составной частью процесса поиска альтернативных источников доходов, чтобы компенсировать падение объемов традиционной почты.

Нидерланды

Недавно **PostNL** открыла новое хранилище посылок на юго-востоке страны, восьмое по счету в процессе реорганизации национальной почтовой сети, чтобы обрабатывать больше посылок и меньше – писем. Реагируя на значительный рост электронной торговли, PostNL Parcels инвестировала около 240 млн евро в инфраструктуру. Цель компании – начиная с 2015 г. ежегодно обрабатывать более 140 млн пакетов.

Новая Зеландия

Парламент этой страны принял закон, предоставляющий полномочия новой национальной службе проверки идентичности в режиме онлайн, которая эксплуатируется государством и **New Zealand Post** (Почта Новой Зеландии). Согласно этому закону организациям частного сектора разрешен доступ к пользованию услугой

проверки идентичности RealMe ID. Начиная с 2013 года они смогут проверять таким способом, что пользующиеся некоторыми Интернет-услугами лица действительно являются теми, кем они себя объявляют. Почта обещает «простой и надежный» метод защиты от незаконного присвоения идентификатора.

New Zealand Post согласилась на сделку по продаже 35% своих акций в компьютерной компании Datacom Group за 142 млн NZD (120 млн долларов США). Продажа была совершена с согласия государственного инвестиционного фонда и имеет целью сократить задолженности, а также обеспечить средства для будущих инвестиций. Почта ожидает выручить от продажи акций 76,4 млн NZD.

Польша

Poczta Polska запустила новую услугу гибридной почты, позволяющую клиентам направлять электронные поздравительные карточки, которые перед доставкой преобразуются в традиционные открытки. Услуга neoKartka.pl предлагает клиентам выбор из восьми сюжетов по цене 4,49 PLN (6,10 USD) за штуку.

Стремясь к расширению клиентуры среди деловых кругов, **Poczta Polska** оказывает услугу бесплатного страхования посылок, доставляемых курьерами. Для увеличения своей доли внутреннего рынка доставки товаров электронной торговли ее курьерский филиал Pocztex предлагает выплату возмещения до 1000 PLN (322 USD) в случае уничтожения, повреждения или утраты посылки.

Румыния

Правительство Румынии собирается продать свой контрольный пакет акций в **Posta Romana**. Оно утвердило принципы приватизации почты, согласно которым

51% акционерного капитала будет принадлежать инвестору. Правительство заявило, что ведет поиск инвестора с «существенным» долевым участием в капитале, который был бы готов взять на себя долгосрочные обязательства. В настоящее время компания принадлежит на 75% правительству и на 25% – одному госфонду.

Сингапур


Singapore Post (Сингапурская почта) объявила о повышении своих доходов на 14,5%, достигших в третьем квартале ее бюджетного года 171 млн синг. долларов (138 млн USD). Прибыли сократились на 5% (до 39,5 млн синг. долларов) в результате инвестиций в новые виды деятельности и снижения объемов почты. Основным источником доходов был рост электронной торговли во всех сферах деятельности, в частности, в области международных пакетов. Вместе с тем объемы внутренней почты снижаются уже пять кварталов подряд.

Швейцария

Вследствие принятия законодательства о почтовой реформе **La Poste Suisse** (Швейцарская почта) станет государственным акционерным обществом (АО) с 26 июня текущего года. Правительство подтвердило этот шаг, направленный на то, чтобы сделать деятельность почты более самостоятельной и гибкой. Одновременно с этим ее финансовое отделение (PostFinance) тоже приобретает самостоятельность и такой же статус АО. Регулятор банковского сектора Швейцарии объявил, что выдаст PostFinance стандартную банковскую лицензию.

Автор сообщений: Морвен Маклин.

Исправление: При электронной верстке журнала «Почтовый союз» № 4/2012 на русском языке была допущена техническая ошибка. В организационной структуре Совета почтовой эксплуатации ВПС на стр. 14 этого номера (см. Комиссия 2, Всемирная ассоциация развития филателии (ВАРФ)) председателем ассоциации указан Бенин, тогда как на самом деле она возглавляется Российской Федерацией. Приносим извинения за досадную ошибку.



Increase the value
of your business,
that's his job.

Maurizio PUPPO
Sales Manager

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | S U P P O R T | A D D V A L U E

For several years now, SOLYSTIC has been engaged in providing a complete process offering. From upgrading your processing equipment, optimising operational process, enabling the expansion of your service offering and maximising the opportunities we find together along the journey. With careful market analysis, our teams offer strategic solutions tailored to your needs.

With SOLYSTIC, progress through change.

www.solystic.com



Postal and logistics solutions



post

Be part of it. Today.

The postal community's dedicated top-level domain name opens up a unique, secure internet space for innovative postal applications to enable cross-border business.



UPU

UNIVERSAL
POSTAL
UNION

More information:
www.info.post
dotpost@upu.int