

Вместе с почтовым сектором по пути прогресса с 1875 года

ИЮНЬ 2013 г.

№ 2

UNION POSTALE



Всемирный почтовый союз –
специализированное
учреждение ООН

.....
Четыре слагаемые
успешного маркетинга

Вернуть доверие
клиентов

ISSN 0041-7009

A photograph of a young girl with dark skin, looking upwards with a contemplative expression. She is wearing a bright yellow long-sleeved top with a wide green belt, and a red headscarf. Her hands are raised behind her head. The background is a clear blue sky with some distant structures visible on the horizon.

СОЗИДАЯ БУДУЩЕЕ



• 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

СОДЕРЖАНИЕ



Фото на обложке: Паула Бронштейн/Getty Images

(Девочка из Джубы,
Южный Судан)

На обложке

Почтовое содружество в действии

Когда стране требуется помощь в восстановлении почтовой сети, она может рассчитывать на ВПС

8

Интервью

Вернуть доверие клиентов

Генеральный секретарь ПАПУ Юнусс Джибрин рассказывает о положении дел в африканской почте

16

Изучение конкретного примера

Помогая друг другу

Почта Италии сотрудничает с «Айпост» с целью расширения финансовой доступности в Армении

21

Перспектива

Рыночные потребности в фокусе внимания почты

Профессор маркетинга Аджай К. Сирси делится своими практическими советами

22

Технология

Группа «.post»: многообещающее начало

Многие страны принимают активное участие в подготовке платформы .post

24

Тенденция

PostNord: ставка на сканирование документов

Почтовые операторы готовятся работать в условиях сокращения объемов физической почты

25

Постоянные рубрики

Новости вкратце

4

Колонка редактора

5

Обзор почтовой печати

26

Июнь 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, Тоуб Фримэн, Морвен Маклин, Кайла Редстоун

Перевод на русский язык: Александр Муравьев

Фотограф: Карлос Коэльо (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](http://news.upu.int/magazine)

НОВОСТИ ВКРАТЦЕ

ОКАЗЫВАЕТ ЛИ (ОКАЗАЛА ЛИ) ВАША ПОЧТА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ ДРУГОЙ ПОЧТЕ?

Редакция «Почтового союза» хотела бы получить более подробную информацию по этому вопросу, и ваш проект мог бы быть представлен в рубрике «Изучение конкретного примера». Направляйте свои сообщения главному редактору журнала по электронной (unionpostale@upu.int) или обычной почте (см. адрес на стр. 3).

EMS

Награды лучшим производителям услуг EMS за 2012 год



Служба EMS Почты Гонконга получила «золото» (Фото: Почта Гонконга)

Показатели работы служб экспресс-почты (EMS – почтовая курьерская служба) достигли новых высот несмотря на растущий спрос на эти услуги.

Таких успехов достигли 38 операторов, получивших высокие оценки за качество услуг EMS в 2012 году. Операторы 12 стран и территорий отмечены наградами «золотого» уровня (Азербайджан, Великобритания, Гонконг (Китай), Венгрия, Япония, Корея, Латвия, Макао (Китай), Малайзия, Польша, Испания и Швеция).

«Серебро» получили Австралия, Барбадос, Сальвадор, Финляндия, Кирибати, Литва, Мальдивы, Мальта, Норвегия, Португалия, Сингапур, Словакия, Словения, Швейцария, Вануату и Вьетнам. Болгария, Хорватия, Эстония, Израиль, Италия, Молдова, Нидерланды, Саудовская

Аравия и Сербия стали «бронзовыми» призерами.

Производственные показатели измеряются с использованием разнообразных критериев, в т.ч. процент отправок, доставленных в установленные сроки, и процент своевременных ответов на запросы клиентов.

Например, чтобы стать обладателем награды «золотого» уровня, требуется достичь 95-процентного показателя своевременной доставки, а коэффициент контролируемой доставки должен составить 98%. Другими критериями являются слежение за прохождением входящих отправок и своевременная передача данных о слежении.

«Чтобы получить «серебро», требуется достичь 95% показателя по крайней мере по четы-

рем критериям, а для «бронзы» – как минимум 95% по трем показателям. Критерии, которым необходимо соответствовать для получения наград, с годами становятся все более и более жесткими, – отметила менеджер по вопросам стандартов и измерений EMS Юлия Базукина. – Кооператив EMS всегда старается добиваться высокого качества».

Все страны получили свои награды на специальной церемонии, состоявшейся в штаб-квартире ВПС на апрельской сессии Совета почтовой эксплуатации. «Вручением дипломов на Общем собрании EMS была отмечена работа этих операторов, осуществлявшаяся в равных условиях с другими операторами, что создает здоровую конкуренцию среди членов Кооператива EMS», – подчеркнул председатель правления Кооператива Патрик Ришон.

Германия, Швейцария и Макао (Китай) получили специальную награду за отличное обслуживание других членов Кооператива; за присуждение этой награды высказались путем голосования сами члены.

По последним данным, сейчас в Кооперативе EMS насчитывается 176 стран-членов. В 2011 году в его сети было обработано 52,7 млн отправок. **vn**

БЫТЬ ВСЕМИ ПОМЫСЛАМИ С КЛИЕНТАМИ

Если бы вы наблюдали из-за кулис за дискуссиями, проходившими на апрельских сессиях Совета почтовой эксплуатации и Административного совета, то услышали бы, как то и дело повторяются некоторые фразы: уделять пристальное внимание клиенту; совершенствовать продукты и услуги, чтобы клиентам было легче принимать решения о покупках; удовлетворять потребности клиентов.

Хотя было бы несправедливо говорить, что клиент полностью выпал из поля зрения почтового сектора, вполне понятно, что нет предела для совершенствования. Однако возникает вопрос: каким может быть пространство для маневра – большим или маленьким. Тем из вас, кто нуждается в совете, как оправдать ожидания клиентов, рекомендую прочитать в этом номере раздел «Перспектива», в котором профессор маркетинга Аджай Сирси рассказывает о том, как почтовые операторы могли бы в большей степени ориентироваться на клиента.

Профессор пишет: «Постарайтесь вспомнить какой-нибудь отрицательный пример из сферы обслуживания, который, возможно, имел место в вашей практике. Допустим, организация что-то обещала клиенту, но не смогла выполнить свое обязательство». Это напомнило мне об одном неприятном случае, который недавно произошел со мной в большом почтовом отделении. В нем было все необходимое для качественного обслуживания клиентов, тем не менее все произошло наоборот, и я ушел, так и не купив, что хотел. Однако я извлек из этого отрицательного опыта урок: стратегия ориентации на клиентов теряет смысл, если она не применяется в непосредствен-

ном контакте с клиентом.

Может быть, у работников данного почтового отделения в тот день был не самый лучший вид, но главное в том, что я туда больше не хожу. Вполне сознательно. Я не совсем обычный клиент, учитывая специфику моей профессии. Я по-прежнему высоко ценю почтовые услуги и пользуюсь ими, однако, какой бы была реакция в подобной ситуации обычного клиента?»

Завоевать доверие

От регионализации деятельности ВПС в области содействия развитию в выигрыше оказываются и клиенты почты. Как следует из заглавной статьи номера, работа по модернизации почтовой сети в некоторых регионах уже приносит первые конкретные результаты.

Клиенты могут лишь извлечь выгоду из усовершенствованных почтовых услуг, приспособленных к их потребностям и предоставляемых профессионально. Разумеется, если только негативный опыт общения с почтой не отпугнул их настолько, что вновь завоевать доверие клиентуры отнюдь непросто. Это вызывает особую обеспокоенность у генерального секретаря Панафриканского почтового союза Юнуса Джигрина, интервью которого публикуется в этом номере.

На мой взгляд, есть вопрос, который следует адресовать всему почтовому сообществу: могут ли в настоящее время почтовые отделения в различных уголках мира допустить хоть малейшую мысль о том, чтобы оттолкнуть от себя существующих или потенциальных клиентов?

ФАРЬЯЛ МИРЗА, ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР

Содействие развитию

ЯПОНИЯ ПОМОГАЕТ УПРАВЛЯТЬ РИСКАМИ, СВЯЗАННЫМИ СО СТИХИЙНЫМИ БЕДСТВИЯМИ

Япония оказывает поддержку ВПС в выработке для почтового сектора глобальной стратегии в целях снижения рисков стихийных бедствий и управления ими.

В апреле этого года генеральный директор Департамента политики по вопросам почтовых служб Министерства внутренних дел и связи Японии Шигеки Сузуки и генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн подписали соглашение о сотрудничестве в этой области.

Соглашение сопровождается добровольным взносом Японии в размере 350 тысяч шв.фр. (370 тысяч долл. США) на реализацию проектов по снижению рисков стихийных бедствий и повышению жизнеспособности

почтового сектора. «Когда в марте 2011 года в восточной части Японии произошло мощное землетрясение, мы осознали, что почтовые службы являются основным средством для обеспечения связи и восстановления инфраструктур в стране», - заявил Ш. Сузуки. Он добавил, что основой для такого решительного шага послужило предложение Японии, принятое на Дохинском конгрессе. За выработкой стратегии и обменом передовым опытом между странами-членами будет следить подгруппа в составе проектной группы по устойчивому развитию Административного совета ВПС. Японский почтовый регулятор направит в Междуна-

родное бюро эксперта, который будет оказывать помощь в этой работе.

В новом пятилетнем Плане действий ООН содержится призыв к ее специализированным учреждениям учитывать в своей деятельности такие вопросы, как изменение климата и управление рисками, связанными со стихийными бедствиями. В предыдущие годы ВПС и его страны-члены финансировали и предоставляли экстренную помощь, а также направляли специалистов и оборудование для восстановления почтовой деятельности в районах, пострадавших от стихийных бедствий. »

НОВОСТИ ВКРАТЦЕ

Совет почтовой эксплуатации и Административный совет

КЛЮЧ К БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОЙ ИНТЕГРАЦИИ ПРОДУКТОВ И ПРОЦЕССОВ



Тяжело в работе...

25 апреля, после трех недель энергичной работы в штаб-квартире ВПС в Берне (Швейцария), завершили свои сессии Совет почтовой эксплуатации (СПЭ) и Административный совет (АС).

Центральными темами на собрании СПЭ – органа, занимающегося эксплуатационными вопросами, были интеграция международных продуктов и услуг и более эффективная модернизация логистической цепи. В следующем четырехлетнем цикле ВПС будет работать над тем, чтобы почтовые отправления быстрее проходили через границы, принимая для этого меры по совершенствованию таможенных процессов и перевозки.

Эти меры необходимы, так как почтовые службы все чаще позиционируют себя в качестве ключевых игроков на рынке физической доставки товаров электронной торговли, чтобы компенсировать снижение объемов бумажной корреспонденции. Кроме того, широко обсуждался вопрос о необходимости упростить на уровне ВПС правила по письменной корреспонденции, посылкам и экспресс-почте, чтобы оправдать ожидания клиентов и лучше удовлетворять их потребности. Председатель

группы СПЭ по стратегии и интеграции продуктов Крис Пауэлл заявил, что организация должна усовершенствовать методы своей работы, чтобы предлагать устойчивый ассортимент продуктов в условиях растущей конкуренции. «Нам необходимо изменить свой подход, - отметил Пауэлл. - Мы не единственные игроки на рынке, безусловно, самые крупные, но не одни».

Новые ориентиры

Особый интерес для ВПС также представляют содействие торговле и финансовая доступность. По этим вопросам АС создал рабочие группы. Они окажут помощь почтовым службам в укреплении их позиций как посредников в трансграничном торговом обмене и будут способствовать преодолению бедности посредством расширения доступа населения к финансовым услугам.

Руководить группой по содействию торговле будет Бразилия. Несколько лет назад в этой стране была успешно осуществлена программа содействия экспорту товаров предприятий малого и среднего бизнеса за границу. Эта программа начала осуществляться и в других странах Латинской Америки. В январе этого года ВПС и прави-

тельство Бразилии подтвердили свою готовность сотрудничать с целью оказания помощи странам-членам в реализации подобных программ в других регионах мира.

Со своей стороны, новая группа по финансовой доступности будет работать над политическими вопросами и ежегодно проводить форум с целью развития диалога между почтовыми операторами, правительствами, центральными банками и другими участниками рынка. «Нам потребуется привлечь внимание всех заинтересованных сторон, особенно правительств и центральных банков, к идее продвижения основных финансовых продуктов через почтовую сеть для улучшения жизни граждан», - заявил председатель новой группы, генеральный директор Почты Марокко Амин Бенжеллун Туими.

Согласно недавнему отчету ВПС, сейчас предоставляемыми через почтовую сеть банковскими услугами охвачен миллиард человек, однако эта сеть по-прежнему недостаточно используется с точки зрения обеспечения финансовой доступности.

Следующие сессии СПЭ и АС состоятся с 28 октября по 15 ноября текущего года. ял

СПЭ ПРИНЯЛ ОБНОВЛЕННЫЕ РЕДАКЦИИ РЕГЛАМЕНТОВ

Совет почтовой эксплуатации (СПЭ) ВПС принял пересмотренные регламенты для международной письменной корреспонденции, посылочной почты и почтовых платежных услуг.

Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн и председатель СПЭ Масахико Метокі подписали обновленные редакции этих документов на пленарном заседании этого органа в штаб-квартире ВПС в Берне (Швейцария) 15 апреля 2013 года.

Было изучено более 300 предложений о внесении поправок в правила, в которых описываются процессы обмена почтой между почтовыми службами в мире, а также условия и способы возмещения затрат почтовых операторов. Регламенты гарантируют эффективную обработку и доставку миллиардов отправок письменной корреспонденции и посылок,

ежегодно пересекающих границы между странами. Соглашение о почтовых платежных услугах касается финансовых услуг, предоставляемых почтовыми службами. Новые редакции всех международных регламентов вступят в силу 1 января 2014 года.

Разработка новых услуг

Нередко к разработке новых факультативных услуг приводят сугубо технические усовершенствования. Примером может служить внедряемая сейчас услуга возврата товаров.

В регламентах содержится новое положение, которое в дальнейшем позволит почтовым службам предлагать факультативную, приоритетную и предварительно оплаченную услугу онлайн-ритейлерам, которые продают товары за границей и хотят, чтобы при необходи-

мости клиенты могли без особого труда возвращать их. В новых регламентах излагаются таможенные процедуры и применяемые тарифы.

Сотрудник компании PostNL (голландский назначенный оператор) Юст Магизельсон заявил, что это лишь начало и что включение статьи в регламент является важным шагом, учитывая подъем трансграничной электронной торговли и ее потенциальный рост. «Нормативно-правовая база создана, теперь нам необходимо детализировать коммерческие аспекты», - отметил он, добавив, что ВПС должен составить руководство пользователя и привести предлагаемую для посылок факультативную услугу в соответствие с другими услугами возврата товаров, планируемыми для письменной корреспонденции и экспресс-отправлений. **ЯЛ**

ВПС И СЕПТ ДОГОВОРИЛИСЬ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

Европейская конференция администраций связи (СЕПТ) и ВПС пришли к договоренности о совместной работе по вопросам технического сотрудничества и более широком обмене информацией в нормативно-правовой области.

Ульрих Дамманн, сопредседатель СЕПТ европейской межправительственной организации и регионального союза ВПС и генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн подписали с этой целью 25 апреля 2013 года в штаб-квартире ВПС меморандум о взаимопонимании.

СЕПТ уже участвует в работе ВПС, в частности через Европейский комитет по почтовому регулированию (СЕПТ), который оказал поддержку совместной выработке региональных пла-

нов развития ВПС и выделил специалистов на семинары для регуляторов стран Общего рынка Восточной и Южной Африки (COMESA).

В соглашении определяются рамки сотрудничества между двумя сторонами по таким вопросам, представляющим общий интерес, как универсальная услуга и почтовая политика в области почты.

СЕПТ и ВПС будут способствовать распространению передового опыта среди стран и региональных союзов. Они будут сотрудничать в проведении специализированных исследований и выполнении проектов, относящихся к их компетенции.

По мнению Ульриха Дамманна, нормативно-правовые проблемы в различных частях

мира во многих случаях одинаковы, хотя способы их решения могут быть различными. Например, отказ от неэффективных структур, мешающих развитию почты, создание независимого регулятора, который бы осуществлял контроль за рынком и обеспечивал, чтобы почтовый оператор имел в своем распоряжении надлежащие инструменты для повышения своей способности к самофинансированию. «Европейские регуляторы хотят делиться своим опытом и оказывать помощь странам, чтобы им не пришлось изобретать колесо», - заявил Дамманн. - Наша цель - лучше обслуживать население на основе конкуренции и законности». **ЯЛ**



ПОЧТОВОЕ СОДРУЖЕСТВО
В ДЕЙСТВИИ



ВПС связывает воедино различных субъектов, чтобы обеспечить не только функционирование почтовой сети, но и ее соответствие своему предназначению. Это сообщество работает разными способами – на многосторонней и двусторонней основе, и результаты этой работы ощущаются за пределами отдельных полномочий, которые возлагаются на Союз Конгрессом.

.....
Автор:
Фарьял Мирза

Когда в июле 2011 года Южный Судан провозгласил свою независимость, то эта страна, растерзанная в результате боевых действий, почти 40 лет находилась в состоянии войны, продолжавшейся с 1950-х годов. В то время как наращивались темпы строительства нового государства, почтовый сектор не был забыт, и несколько месяцев спустя, в октябре

2011-го, Южный Судан стал 192-м членом ВПС. «Членство в этой организации вселило надежду в наших граждан, так как оно символизирует пробуждение почтового сектора, который бездействовал в течение двух десятилетий из-за гражданской войны», - заявила заместитель министра связи Южного Судана Беатрис Вани-Ноа.

Она возглавляла делегацию этой страны во время ее первого посещения ВПС в апреле этого года. Союз устроил делегации теплый прием, и она вернулась на родину не с пустыми руками благодаря активной поддержке Союзом процесса содействия развитию в целях оказания помощи странам в восстановлении их почтовых сетей.

В 2012 году ВПС провел анализ ситуации на месте для подготовки генерального плана восстановления почтовых служб. План нацелен на строительство сети практически на пустом месте, включая поставку базового оборудования для почтовых отделений, чтобы они могли функционировать.

До войны, приведшей к независимости Судана, работали 30 почтовых учреждений. Однако, когда специалисты ВПС приехали туда с целью изучения ситуации, функционировали только 7 почтовых отделений; почти во всех не было ни помещений для работы, ни почтового оборудования.

В прошлом году ВПС пожертвовал Южному Судану 100 тысяч шв.фр. (108 тысяч долл. США) на приобретение предусмотренного планом самого необходимого оборудования и инвентаря, в частности машин для перевозки почты и почтовых мешков. Они были доставлены в столицу страны – Джубу в феврале 2013 года.

Сегодня в семи штатах функционируют 11 почтовых отделений. «Хотя строительство почтовой сети в стране, где почти отсутствует инфраструктура, осуществляется с большим трудом, мы медленно, но уверенно продвигаемся вперед», - заявил региональный эксперт ВПС по Африке Джастин Бейарааза.

Находясь в Берне в апреле этого года, Вани-Ноа подписала соглашение с ВПС о выделении дополнительных 100 тысяч шв.фр. из бюджета Союза на содействие развитию, которые будут израсходованы на нужды главпочтамта в Джубе. «Эти инвестиции помогут организовать почтовые службы на главпочтамте в столице и будут способствовать предоставлению эффективных и доступных по ценам почтовых услуг», - заявила Вани-Ноа. Благодаря выделенным денежным средствам в этом учреждении появится необходимая инфра-

структура для регулярной обработки почты. В частности, будет приобретено различного рода оборудование – от компьютеров до почтовых ящиков и электронных весов и организовано обучение персонала. «Мы высоко ценим поддержку ВПС, который стал первой организацией, пришедшей на помощь почте в нашей стране», - добавила Вани-Ноа.

Новые перспективы

Будучи главным органом почтового сотрудничества, ВПС с давних пор поддерживает принцип предоставления технической помощи в области почты. Начиная с 1960-х годов концепция содействия развитию является составной частью Устава ВПС.

«Наша стратегическая цель – работать со слабыми звеньями почтовой сети и сокращать разницу в качестве между ними и сильнейшими звеньями, - объяснил руководитель Дирекции ВПС по содействию развитию (DCDEV) Абделлилах Буссета. – Совершенствуя одно звено, мы улучшаем всю сеть. Сделайте сеть более совершенной, и ваш бизнес вырастет в глобальном масштабе».

Когда странам, как Южный Судан, требуется помощь, DCDEV действует в три этапа. В первую очередь в страну направляется консультант, который проводит анализ ситуации на месте и дает рекомендации. Затем Дирекция выделяет финансирование на закупку оборудования. В завершение организуется обучение персонала. «На этих этапах обеспечивается передача ноу-хау от ВПС странам, так как мы хотим, чтобы в конечном счете они осуществляли управление собственными силами», - добавил Буссета.

ВПС имеет широкий круг полномочий в области содействия развитию: он не только напрямую работает с наиболее нуждающимися в помощи странами, но и призывает другие страны предоставлять помощь на двусторонней основе. «В таких ситуациях ВПС выступает как организация-спонсор. Страны чувствуют себя спокойнее от нашего присутствия, когда мы способствуем осуществлению подобных двусторонних соглашений», - сказал в заключение Буссета.

Когда южносуданская делегация находилась в Берне, она стала свидетелем того, какие методы использует ВПС, призывая страны работать на двусторонней основе. В ходе визита в Швейцарию делегация Южного Судана подписала с Почтой Египта протокол о намерениях в сфере сотрудничества почтовых служб. По этой договоренности Почта Египта окажет Южному Судану помощь в дальнейшей модернизации его почтовой инфраструктуры, включая создание в международном аэропорту Каира узлового центра для обработки и направления исходящих из Южного Судана и входящих в эту страну почтовых отправок, а также обучение персонала. «Соглашение направлено на

.....
Молодое пополнение для почтовых служб на Западном берегу, берегу реки Иордан (Палестина)
(Фото на стр. 8 и 9: (Дэвид Силвермэн, Getty Images))

Фото на следующей странице: Почтовые службы в Сомали: прыжок в будущее (Орайен Харви, Getty Images)





В ожидании регулярной почтовой службы в столице Южного Судана – Джубе (Фото: Паула Бронштейн, Getty Images)

поддержку усилий Южного Судана по созданию сильной почтовой администрации, в том числе на оказание технической, логистической и материальной поддержки, - заявил руководитель египетской почты Ашраф Гамель. – Мы очень надеемся, что такая помощь принесет пользу нашим друзьям в Южном Судане и что другие страны последуют нашему примеру. Поэтому, несмотря на нынешний экономический кризис в Египте, мы никогда не оставим без внимания наших африканских друзей».

В то время как ВПС продолжает свою деятельность по оказанию помощи, открытые сегодня в Южном Судане почтовые отделения все еще сталкиваются с трудностями, которые мешают им встать на ноги и по-настоящему заработать. В частности, им не хватает конторской мебели и основного почтового оборудования и инвентаря, например, автоматических весов. С происходящим процессом восстановления молодой страны связаны и другие проблемы, а именно: неасфальтированные дороги, дефицит электроэнергии и неопределенные правительственные ресурсы. Учитывая, что предоставляемые государственным оператором почтовые услуги только начинают раз-

виваться, объемы почты в Южном Судане остаются на низком уровне. Вместе с тем, как отметила заместитель министра, растет объем почтово-денежных переводов.

Почтовые службы в Сомали

Выполняя свою посредническую функцию, ВПС недавно участвовал в восстановлении государственных почтовых служб в Сомали после почти 20-летнего перерыва. В стране с территорией свыше 637 тысяч кв. км и населением около 10 млн человек национальная почтовая сеть отсутствует.

Нынешнее правительство Сомали пришло к власти в сентябре 2012 года после многих лет гражданской войны, хаоса и целого ряда переходных правительств. В 1991 году в стране насчитывалось около сотни почтовых отделений и 2165 работников почты. Сейчас в столице страны – Могадишо открыт только что отремонтированный главпочтамт, где работают около 25 человек.

В ходе визита в ВПС в апреле этого года делегация Сомали подписала меморандум о взаимопонимании с Почтой Эмиратов, который позволит этому африканскому государству снова получать меж-



«Мы высоко ценим поддержку ВПС, который стал первой организацией, пришедшей на помощь почте в нашей стране»

Беатрис Вани-Ноа
заместитель министра связи Южного Судана

дународную почту. Находясь в Берне, Министр информации, связи и транспорта Сомали Абдулахи Эльмоге Херси призвал почтовое сообщество продолжить оказание помощи в восстановлении почты. «Мы просим о всестороннем содействии, так как нам приходится начинать с нуля», - заявил он.

Начало этому процессу было положено два года тому назад, когда сомалийский министр посетил ВПС, стремясь заручиться поддержкой Союза в восстановлении почтовых служб в его стране. «Тогда мы обратились к почтовому сообществу и усиленно пропагандировали концепцию двустороннего сотрудничества с Сомали», - заявил А. Буссета. На этот призыв отреагировал ряд стран, в том числе Объединенные Арабские Эмираты. Согласно подписанному в апреле соглашению Сомали и Почта Эмиратов взяли на себя обязательства в области сотрудничества, в соответствии с которыми Дубай будет выполнять функцию узлового центра по обработке почты назначением в Сомали. «Нашему правительству пора предоставлять почтовые услуги, - отметил Херси, добавив, что право на связь - одно из основных прав

человека. У людей могут быть и Интернет, и телефон, однако они никогда не заменят писем».

По словам Херси, если учитывать, что около двух миллионов сомалийцев живут за границей, то соглашение с Почтой Эмиратов открывает перед ними возможность направлять своим близким письма и взаимодействовать с правительством».

Напряженные времена

В другой части мира ВПС вновь подтвердил свое долгосрочное обязательство предоставлять техническую помощь Почте Палестины, безвозмездно передав ей 100 тысяч шв.фр. Эти средства будут израсходованы на закупку автофургона для перевозки почтовых отправлений, электрического генератора, электронных устройств для считывания штрих-кодов и другого оборудования, чтобы лучше оснастить почтовые отделения в стране.

Для подписания соглашения в апреле этого года в ВПС приезжала Министр связи и информационной технологии Палестины Сафа Нассер Элдин. «За последние несколько лет ВПС оказал палестинской почте большую помощь, как финансовую, так и в укреплении ее потенциала, - заявила

Нассер Элдин. – Приобретение необходимого оборудования будет способствовать улучшению почтовых услуг. Благодаря полученным доходам от услуг нам не придется обращаться за помощью к другим странам, и мы сможем сами финансировать эксплуатацию».

Основная цель ВПС состоит в том, чтобы подготовить почту этой страны к прямому обмену международной почтой с другими странами-членами Союза. Палестина является наблюдателем в ВПС с 1999 года. Начиная с 2008-го она ведет переговоры с Израилем о выработке двустороннего решения для прямого обмена почтой.

Палестина уже воспользовалась двумя предыдущими соглашениями с ВПС: последний по времени проект касался профессиональной подготовки почтового персонала, а другой – повышения качества технического аспекта почтовых услуг.

В настоящее время Почта Палестины располагает сетью из 127 почтовых отделений, предлагающих доставку входящих отправлений экспресс-почты, простых и заказных писем, посылок, телеграмм, а также услугу абонентских почтовых ящи-

ков. Письма доставляются клиентам либо на дом, либо в абонентские почтовые ящики. Почта выступает также в качестве третьего доверенного лица, выплачивая социальные пособия по поручению Национальной администрации Палестины.

Исходить из реальных условий

События последнего времени свидетельствуют о том, что ВПС уже много сделал для того, чтобы в новом рабочем цикле на местах были приняты конкретные меры по модернизации глобальной сети.

Однако никаких чудодейственных рецептов в этой области не существует, и это ясно осознают в Дирекции по содействию развитию. «Мы знаем, что для оказания продолжительного воздействия на слабейшие звенья почтовой сети требуется долгосрочное обязательство, – подчеркнул руководитель Дирекции А. Буссета. – В своей деятельности мы основываемся на реальной действительности, а не на чем-то воображаемом, чтобы не вызывать таких ожиданий, которые нельзя будет не оправдать». fm

Важная роль в области развития

ВПС играет важную роль в оказании технической помощи почтовым службам. Среди инструментов, которые он может предоставить в распоряжение остро нуждающихся стран, многолетние комплексные проекты (МКП), благодаря которым

можно оперативно приобрести крайне необходимое оборудование, финансировать командировки консультантов и профессиональную подготовку кадров, если такие ресурсы требуются на местах в кратчайшие сроки. Национальные МКП кон-



Джуба (Южный Судан): Беатрис Вани-Ноа (слева в зеленом) и министр Мадут Биар Йел (в голубом галстуке) принимают мешки для почты, закупленные на средства ВПС (Фото: Почта Южного Судана).

кретно предназначены для наименее развитых стран (НРС), а региональные – для всех развивающихся. В редких случаях МКП составляются отдельно; как правило, они являются дополнением к региональному плану развития. В рамках такого плана регионы определяют свои приоритеты по согласованию с ВПС. Поскольку приоритеты рассчитаны, в общем, на четыре года, МКП дают возможность оперативно вложить ресурсы в ту область, где требуется срочная помощь, с целью долгосрочного улучшения положения в стране.

Достижения

С начала нового рабочего цикла ВПС в январе 2013 года были подписаны два МКП – один с Южным Суданом, другой с Палестиной. Оба проекта относятся к региональным планам развития соответственно для региона Африки, арабских стран и Палестины как наблюдателя.

На период 2013-2016 гг. Дирекция по содействию развитию (DCDEV) располагает бюджетом на МКП в размере 7 912 000 шв.фр. «Учитывая, что большинство наименее развитых стран находятся в Африке, 38,46% бюджета на МКП предназначены для этого континента (ресурсы выделяются регионам согласно формуле, по которой

степень приоритетности наименее развитых стран, которые могут воспользоваться национальным МКП, в 2,25 раза выше, чем степень приоритетности других развивающихся стран», - объяснил оперативный координатор дирекции Ку Делю.

Бюджет одного МКП обычно колеблется от 50 до 70 тысяч шв.фр., однако в некоторых случаях он может достигать ста тысяч. Развивающиеся страны, имеющие статус наблюдателя в ВПС, такие, как Палестина, могут также пользоваться МКП в зависимости от положения в стране. Ку Делю уточнил, что «в случае войны или стихийного бедствия могут делаться исключения».

Последующие шаги

После подписания МКП и согласования технического задания со страной, получающей помощь, ВПС может запускать процесс материально-технического снабжения. Денежные средства все время хранятся в Берне и контролируются секретариатом ВПС. Для приобретения оборудования важным партнером является Программа ООН по развитию, так как именно она следит за тем, чтобы закупленные товары были поставлены почтой, получающей помощь. **FM**



После подписания соглашения в апреле с.г. генеральный директор ВПС (в центре), сомалийский министр Абдуллахи Элмоге Херси (справа) и президент Почты Эмиратов Фахад аль Хосани (слева) написали почтовые открытки президенту Сомали. Это первые более чем за 20 лет международные почтовые отправления, которые будут доставлены сомалийским государственным почтовым оператором (Фото: Александр Платтэ).



Несколько недель спустя Президент Сомали Хассан Шейх Мохамед (справа) получит почтовые открытки, отправленные из Берна через Дубай (Фото: правительство Сомали).



ВЕРНУТЬ ДОВЕРИЕ КЛИЕНТОВ

Юнусс Джибрин стал генеральным секретарем Панафриканского почтового союза (ПАПУ) в сентябре 2012 года после многолетней работы в CamPost (назначенный оператор Камеруна). Во время его недавнего визита в Берн редакция «Почтового союза» взяла у него интервью о состоянии почтовой сети в Африке.

Беседу вела:
Фарьял Мирза . .

Фото: KEY-
STONE/EPA/
Khalfan Said
Халфан Саид

Почтовый союз: Недавно был утвержден региональный план развития для Африки. Его высшим приоритетом является качество услуг: каким образом можно повысить качество в период 2013-2016 гг.?

Юнусс Джибрин: В общем, мы оказываем помощь наиболее слабым звеньям нашей сети, имея в виду, что вся Африка представляет собой самое слабое звено мировой сети. Даже внутри Африки имеются гораздо более слабые звенья – это страны, находящиеся в чрезвычайных ситуациях, или страны после конфликтов, а также страны, относящиеся к наименее развитым; всем им требуется соответствующая помощь для повышения качества услуг.

Другим приоритетным направлением является трансграничный обмен почтой между африканскими странами, поскольку наша миссия как Панафриканского почтового союза заключается в содействии африканской интеграции, обмену товарами, людьми и информацией; кроме того мы должны стараться избегать, насколько это возможно, трехстороннего обмена, т.е. обмена между двумя африканскими странами через какую-либо европейскую страну. Мы хотим сократить расстояния и попытаться усовершен-

ствовать обмен почтой, снижая сроки доставки и эксплуатационные расходы. Наши страны обращаются к нам также по таким вопросам, как расширение финансовой доступности в интересах беднейших слоев населения, проживающих обычно в сельских районах.

Хотя делать обобщенные выводы о клиентах в Африке сложно, каковы все-таки их потребности в условиях низких объемов писем и посылок? Несмотря на тенденцию к снижению объемов, по-прежнему отмечается потребность в письменной корреспонденции. Что касается посылок, то потребности даже растут. Почтовый сектор в Африке не ограничивается посылками и письмами и включает в себя другие сферы деятельности.

Кроме того, мы нуждаемся в почтово-финансовых услугах и добиваемся сокращения цифрового разрыва. Сам я родом из сельского района, деревни, где сейчас основными почтовыми услугами являются уже не только письма или почтовые карточки, но и денежные переводы. Я больше не живу в Камеруне; моя мать, оставшаяся в деревне, хотела бы, чтобы из танзанийского города Аруша, где я сейчас работаю, я отправлял

«ПОЧТА СЛОВНО ЗОЛОТО – ОНО НЕ ОБЕСЦЕНИВАЕТСЯ.»



ей деньги по как можно более низкому тарифу, а она могла получать их как можно ближе от дома.

Эти потребности выражаются не только частными клиентами, но и такими органами государственной власти, как правительства, которые заботятся о социальной интеграции их населения. Конечно, нужно делать скидку на обстоятельства. Сейчас принадлежащая назначенным операторам доля рынка весьма незначительна.

Как объяснить, что назначенным операторам принадлежит незначительная доля рынка?

Поговорка гласит, что дурная репутация – это тяжелая ноша, от которой трудно избавиться. Почтовая сеть приобрела такую репутацию во время экономического кризиса 1980-х годов, когда большинство наших стран-членов претерпевали структурные изменения и выполняли директивы таких «кредиторов», как Всемирный банк и Международный валютный фонд. Они советовали нашим правительствам размежеваться с производственными секторами, к которым относится и почтовый сектор. Размежеваться означало открыть рынки для конкуренции без всякой подготовки. В Европе же либерализация рынков тщательно планировалась.

Чем в этом отношении африканский рынок отличается от европейского?

Полагаю, что даже в Европейском союзе этот процесс проходил методично в течение лет двадцати, тогда как в Африке рынки были открыты в одночасье без какой-либо нормативно-правовой базы. Участвовавшие в составлении структурных планов африканские министры финансов не принимали во внимание почтовый сектор и решили не осуществлять инвестиции в его модернизацию. Существующая инфраструктура устарела, и что еще хуже – в большинстве стран прекратилось пополнение и профессиональное обучение кадров. Произошло сокращение штатов, а в почтовых отделениях предоставлялся лишь минимальный набор услуг, тогда как потребности клиентов становились все более усложненными и разнообразными.

В этих условиях частные операторы нашли нерегулируемый рынок и позиционировались в ключевых сегментах, получая прибыль там, где это было возможно. Им не нужно было выполнять никаких обязательств по предоставлению универсальной услуги, и они обслуживали только тех граждан, которые были готовы платить. К сожалению клиентов, не имеющих другого выбора, почта утратила доминирующее положение на



рынке.

Каковы последующие шаги?

Теперь, когда мы вышли из затруднительного положения, мы хотим повысить информированность о почтовом секторе. Хотя в Африке непрерывно растет численность стран, внедривших регулирование в практику, избавиться от дурной славы сложно. Наши клиенты никуда не делись, однако мы должны умножить усилия, чтобы вновь завоевать их доверие, донести до них мысль о том, что почта является таким решением, которое оправдывает их ожидания. Наша задача состоит в том, чтобы вернуть доверие клиентов. Рынок остался, но мы больше не являемся на нем единственными игроками; мы обязаны предоставлять универсальную услугу, но она необязательно должна быть рентабельной.

Недавно африканские страны с воодушевлением восприняли проект «.post» ВПС. Каковы причины такого энтузиазма?

Первая причина – историческая. В правовом лексиконе есть выражение «силу имеет почтовый штемпель», означающее, что в случае, когда тре-

буется проверить, были ли документы отправлены в срок, только почтовый штемпель, именуемый «календарным штемпелем», является подтверждением их своевременной отправки. Почтовый штемпель имеет юридическую силу.

Вследствие падения объемов физических отправлений и их замены электронными почта хочет сохранить свою функцию третьего доверенного лица. Бумажные отправления больше не являются эффективным решением. Даже в тех случаях, когда документы, на которые требуется ставить почтовый штемпель, пересылаются физическим способом, следует учитывать временной фактор. Клиенты хотят, чтобы документы поступали к ним своевременно, особенно если это юридические документы. С точки зрения времени и скорости электронный обмен информацией не имеет себе равных.

Во-вторых, в стратегическом отношении на рынке не существует известных игроков, способных заверять документы, пересылаемые в глобальном масштабе. Взаимодействие осуществляется в ограниченных сетях между знающими друг друга клиентами, однако ни одно третье доверенное лицо не может удостоверить подлинность обмена документами и данными.

Первым таким игроком стал ВПС со своей всемирной почтовой сетью, благодаря чему у нас имеются исключительные возможности позиционировать себя по отношению к клиентам, предлагая им услуги с добавленной стоимостью наподобие системы сообщающихся сосудов. Доверие, утраченное на рынке физической почты, может быть восстановлено в электронном сегменте, который стал бы еще одной составляющей почтового сектора. Вы правы, когда говорите, что проект «.post» вызвал большой энтузиазм у развивающихся стран, главным образом африканских: они видят в нем средство, с помощью которого могут позиционировать себя на рынке и играть новаторскую роль.

Какие три вещи ВПС мог бы предложить, чтобы облегчить вашу работу в предстоящем цикле ВПС мог бы помочь нам мобилизовать знания и опыт в области людских ресурсов. ПАПУ не располагает ни штатами, ни опытом внутри организации, которые требуются нашим странам-членам.

Международное бюро могло бы помочь нам изыскать финансирование на наши крупные проекты и мобилизовать ресурсы другими способами. Наконец, будучи международной организацией, мы ожидаем, что в следующем цикле ВПС расширит сферу действия универсальной почтовой службы в соответствии с потребностями клиентов. Универсальная служба отражена в Актах ВПС, однако многие из минимально гарантированного набора услуг, предусмотренного в Актах, больше не востребованы клиентами. Современные требования к базовым услугам изменились по сравнению с требованиями 20-летней давности.

Сегодня базовая услуга – это возможность подключения к Интернету, что уже не является роскошью, а основной необходимостью для всех слоев населения. Я представляю некоторые из беднейших стран мира, и крайне важно, чтобы жители этих стран могли общаться друг с другом с помощью новых средств, основанных на информационно-коммуникационных технологиях.

Вы занимаете пост генерального секретаря ПАПУ уже более полугода. Каковы на сегодняшний день ваши впечатления от этой работы? За такой короткий промежуток времени довольно сложно подвести хотя бы предварительный итог работы в организации, представляющей такую обширную и разнообразную сеть со всеми проблемами, с которыми сталкивается

Африка. Времени хватило лишь на то, чтобы обособиться и сплотить персонал вокруг идеалов этого союза и моего видения будущего ПАПУ.

Мы работаем с Африканским союзом над разработкой изучения по вопросу о финансовой доступности для беднейших слоев населения. На следующем этапе предстоит реализовать различные запланированные проекты, чтобы почтовый сектор был признан и включен в перечень целей в области развития, которые должны быть достигнуты Африкой к 2040 году. Полгода – это очень короткий срок, как, впрочем, и четырехлетний период, на который я был избран. Чтобы добиться результата, мне нужно действовать энергично, однако я считаю, что начало было удачным.

ense avoir déjà réalisé un certain nombre de choses.

Каковы ваши прогнозы в отношении почтового сектора?

Многие спрашивают меня: «Вот вы говорите, что работаете в почте, а разве она еще существует?». Я отвечаю, что почта как золото, а золото не обесценивается. Мода проходит лишь на золотые украшения. Если это так, то принесите свои украшения ювелиру, чтобы он придал им новый вид. Ювелирные изделия могут терять в цене, однако после того как над ними поработал ювелир, они снова приобретают ценность. То же самое можно сказать и о почте. Вы, несомненно, согласитесь, что мы живем в информационном обществе, в котором почта по-прежнему играет свою роль. Только, как и золотое украшение, ее нужно обновить. FM

Панафриканский почтовый союз

Это специализированное учреждение Африканского союза создано в 1980 году и насчитывает 43 страны-члена.

Его миссия как континентальной почтовой организации – развивать почтовые службы, защищая интересы региона на мировой арене.

Штаб-квартира: Аруша (Танзания)

Дополнительная информация: www.upap-paru.org

ПОМОГАЯ ДРУГ ДРУГУ

Существует множество примеров оказания технической помощи одним почтовым оператором другому. Среди этих примеров – Poste Italiane (Итальянская почта), заключившая соглашение с полутора десятком почтовых служб.

Автор:
Фарьял Мирза

В настоящее время итальянский назначенный оператор является техническим советником «Айпост» (назначенный оператор Армении) и помогает ему расширять ассортимент почтово-финансовых услуг. «Айпост» выбрала Poste Italiane в качестве стратегического партнера, учитывая его успехи и большой опыт в области финансовых услуг на итальянском и европейском рынках», – заявил доверительный управляющий «Айпост» Хуан Пабло Гечиджян.

Poste Italiane известна среди своих коллег за рубежом тем, что успешно осуществила диверсификацию своей деятельности. Помимо традиционных почтовых услуг, она предлагает страховые продукты, гибридную почту и финансовые услуги. О недавних достижениях группы свидетельствуют финансовые результаты за 2012 год. Доходы составили почти 20,4 млрд евро, а прибыль превысила миллиард евро. Около 4,5 млрд евро поступило от оказания почтовых услуг, 10,5 млрд – от страховых продуктов и 5,1 млрд – от финансовых услуг.

«Айпост» обратилась к нам с просьбой оказать ей помощь в развитии финансовых услуг и достижении ее целей в области социальной интеграции и финансовой доступности, – заявил президент-генеральный директор Poste Italiane Массимо Сарми. – Мы считаем, что важно по мере возможности положительно отреагировать на этот призыв».

Финансовая доступность

Проект «Айпост» преследует две цели: развитие почтовой сети и определение ассортимента финансовых продуктов и их внедрение. «Сеть рассматривается в качестве одного из основных средств, чтобы выступить на рынке с новым коммерческим предложением... , а также организовать работу торгового персонала, что крайне важно для запуска новых услуг».

Задача состоит в том, чтобы расширить в стране доступ к финансовым услугам, основным поставщиком которых является «Айпост». «Айпост» придает большое значение социальной интеграции как одному из приоритетов в области развития в Армении, неотъемлемой частью которой является финансовая доступность», – заявил

Хуан Пабло Гечиджян. Вследствие этого в число приоритетов оператора входит создание почтового банка. По сообщению Poste Italiane, планируется ввести в использование для граждан Армении, не охваченных банковскими услугами, текущий почтовый счет с дебетовой картой, чтобы стимулировать платежи и сберегательные услуги. Для тех, кто не может брать ссуды в традиционных финансовых учреждениях, будет предлагаться также микрокредитование.

С самого начала этого сотрудничества в мае 2012 года группа итальянских специалистов периодически работала в Армении. После того как был проведен анализ рынка и выработаны решения, была начата реализация плана деятельности в виде ускоренного пилотного проекта. Недавно сотрудничество получило новый импульс и будет теперь осуществляться и в других областях, например, в секторе страховых продуктов. **FM**



Открыто новое почтовое отделение
(Фото: «Айпост»)



РЫНОЧНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ В ФОКУСЕ ВНИМАНИЯ ПОЧТЫ

Профессор маркетинга Аджай К. Сирси считает, что маркетинг должен занять более важное место в деятельности почтовых служб.

Автор:
Аджай Сирси

Недавно у меня состоялись два разговора, в которых отразились огромные трудности, представляющие в долгосрочной перспективе угрозу выживанию почтовых служб. Первый разговор был с одним из моих бывших студентов, которому 22 года. «Я никогда не пользуюсь услугами почты, чтобы отправить что-нибудь или получить. По правде говоря, я даже никогда о ней не думаю», – признался он. Моим другим собеседником был 55-летний глава фирмы, сказавший мне: «Не помню, когда я последний раз прибегал к услугам почты, чтобы отправить посылку. Я предпочитаю пользоваться...». И он назвал одну хорошо известную международную курьерскую компанию.

Этим людям, как и всем другим, иногда нужно отправлять и получать письма, документы, каталоги, посылки и информацию в физическом или электронном виде. Однако мысль об организации, которая теоретически могла бы лучше всего удовлетворить их потребности и в которую они должны были бы обратиться, т.е. о почте, даже не приходит им в голову. Эти примеры свидетельствуют о тех реалиях, с которыми приходится сталкиваться почтовым службам: стагнация или снижение доходов, ежегодные убытки, падение объемов отправок и необходимость мыслить по-новому, отходя от унаследованных от прошлого моделей.

Добиваться успеха

Если почта хочет успешно работать в долгосрочной перспективе, она должна адаптироваться к рыночным потребностям и стать профессионалом в области маркетинга. Заметьте, что я употребляю термин «маркетинг» не для того, чтобы определить функцию внутри организации. Скорее я вижу в этом «компетенцию», которую должна поддерживать и развивать любая организация, чтобы достичь успеха.

Что же такое маркетинг? У большинства людей маркетинг неправильно ассоциируется с рекламой или стимулированием сбыта. Я постоянно вижу, как маститые менеджеры совершают эту ошибку. В общем, маркетинг – это структурированный процесс, используемый коммерческими структурами для решения проблем, стоящих перед почтовыми службами (давление со стороны конкурентов, изменение потребностей клиентов, снижение их численности, сокращение доходов и т.д.).

Маркетинг – это четырехэтапный процесс, заключающийся в осознании, формировании, реализации и управлении такой ценностью, как клиент. Пристальное внимание к ценности клиента имеет важнейшее значение, так как клиенты всегда будут обращаться за услугами к компаниям, предлагающим им то, чего они не могут получить от конкурентов.

История бизнеса преподносит нам весьма важный урок: компании, чей успех основывается на базовом продукте (или услуге), с большим трудом прогнозируют будущее, в котором этот базовый продукт вытесняется предложениями, в большей степени ориентированными на клиентов. По какой причине в январе 2012-го обанкротилась компания «Кодак»? В течение слишком долгого времени она основывала свой бизнес на продукте, который она первой предложила и который привел ее к феноменальному успеху – фото- и киноплёнка. Ее доминирующее положение на рынке внушило ей чувство непобедимости, что в конечном счете превратило компанию в жертву цифровой эпохи. Я думаю, что это должно послужить наглядным уроком для всех, кто работает в почтовом секторе, поскольку аналогия очевидна.

Не обладая маркетинговым мышлением, организации могут осуществлять инновации, но они носят случайный характер. Сегодня мы являемся свидетелями такого явления в почтовом секторе. Почтовым операторам необходимо определить, кто они, кого обслуживают и что предлагают, чтобы сосредоточить свои усилия лишь в нескольких областях, где они достигли мастерства. Только соблюдая эти принципы, они смогут отличаться от великого множества альтернативных решений, которые представляются столь заманчивыми двум персонажам, упомянутым в начале статьи. AS



Аджай К. Сирси – профессор маркетинга в школе бизнеса им. Шулиха в Йоркском университете Торонто (Канада).



ЧЕТЫРЕ ШАГА НА ПУТИ К УСПЕШНОМУ МАРКЕТИНГУ

1 ПОНИМАТЬ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТОВ

В первую очередь любая компания должна знать, кем являются ее клиенты, а главное – кем они не являются. Благодаря этому процессу осознанного выбора определяются коммерческие ориентиры на рынке. Без этого организация имеет тенденцию к распылению своих сил.

Такой процесс называется сегментацией рынка. Чтобы разбить свои рынки на сегменты, компания должна прежде всего провести исследование для оценки потребностей клиентов. На следующем этапе имеющие схожие потребности клиенты классифицируются по группам (сегментам). В заключение компания должна решить, какие сегменты она хочет обслуживать, помня о том, что она не может дать всем все, что они просят.

В маркетинговых организациях осуществляется широкий обмен знаниями и информацией о клиентах, и все решения принимаются в первую очередь с учетом запросов клиентов.



4 УПРАВЛЯТЬ ЦЕННОСТЬЮ КЛИЕНТА

Маркетинговые организации постоянно стремятся изучать рынок, корректировать и перенаправлять свои усилия. Для этого они ежегодно выполняют четыре задачи, являющиеся составными частями разработки годового маркетингового плана.

- A) Оценить степень удовлетворенности клиентуры с целью совершенствования процессов.
- B) Определить, какие новые потребности клиентуры необходимо удовлетворить на рынке.
- C) Скорректировать сделанные клиентам предложения, чтобы убедиться, что они не выше и не ниже желаемого уровня.
- D) Отказаться от устаревших продуктов и услуг и осуществлять инновации с целью создания новых продуктов, способных заинтересовать клиентов.

2 ФОРМИРОВАТЬ ЦЕННОСТЬ КЛИЕНТА

Что касается целевых клиентов, компания составляет набор предложений, адаптированных к потребностям каждого сегмента клиентуры.

Предложения разрабатываются на основе так называемого комплекса маркетинга, который представляет собой сочетание стратегий в таких областях, как продукты, цены, сети сбыта и продвижение на рынке.

Эти стратегии излагаются в документе под названием «маркетинговый план», который составляется на один год и периодически пересматривается, чтобы реализуемые стратегии продолжали обеспечивать компании конкурентное преимущество на рынке.



3 РЕАЛИЗОВЫВАТЬ ЦЕННОСТЬ КЛИЕНТА

Маркетинговым компаниям известно, что стратегии в области маркетинга обречены на провал, если они не находят своего отражения в функциональных стратегиях. Чтобы понять всю важность этого вопроса, необходимо вспомнить о каком-нибудь отрицательном впечатлении, которое могло сложиться у вас от сферы обслуживания; например, организация что-то пообещала, но не выполнила своих обязательств по отношению к клиенту. Вследствие этого каждый контакт с клиентом представляет собой возможность для успешной реализации стратегии организации и поддержания ее репутации.

ГРУППА «.POST»: МНОГООБЕЩАЮЩЕЕ НАЧАЛО

Новая группа «.post» провела свое первое общее собрание, после того как этот орган, финансируемый его членами, был создан на апрельской сессии Совета почтовой эксплуатации.

Автор:
Реал Леблан

В группу «.post» вошли около 30 стран из всех регионов мира, в частности Италия, США и Нидерланды, а также многие развивающиеся страны, в том числе 16 стран африканского континента. Ассоциированным членом стала британская компания «Cisco Systems».

Группа будет руководить будущей ориентацией домена высшего уровня, поддерживаемого ВПС, и следить за развитием его платформы. Целями группы «.post» будут реализация стратегии платформы «.post» и содействие сотрудничеству между ее членами для разработки на этой платформе общих или способных взаимодействовать компьютерных приложений.

Группа надеется также стимулировать развитие инновационных приложений «.post» и облегчать доступ развивающихся и наименее развитых стран к всемирной электронной почтовой инфраструктуре.

Выборы

Председателем группы был избран Марк Фарделли из Poste Italiane. Он удовлетворен тем, что страны-члены с энтузиазмом отреагировали на призыв вступить в эту группу, и надеется, что в ближайшее время к ней присоединятся и другие страны. Марк Фарделли заявил, что главным для развития платформы .post и определения потенциальных рынков является активное участие членов группы и их идеи. «Необходимо в полной мере осознать электронную составляющую почтового сектора, и домен .post представляет собой один из наиболее эффективных инструментов для того, чтобы перенести традиционные почтовые ценности в цифровую эпоху. Членам группы нужно изложить свои точки зрения и сообщить нам, в какой помощи они нуждаются для реализации своих идей. Почтовым службам необходимо исследовать весь потенциал цифрового мира», - добавил он.

Среди почтовых служб, готовых поделиться своими планами, следует отметить Post Malaysia (Почта Малайзии) и PostNL (Почта Нидерландов). Малайзия участвует в осуществляемой ВПС разработке системы слежения за прохождением отправлений на платформе .post. «Мы проявляем большой интерес к внедрению этого глобального

приложения, так как сейчас у нас имеются разные интерфейсы для разных продуктов – посылок и EMS. Если все эти приложения будут интегрированы в единую платформу, мы сможем лучше обслуживать наших клиентов», - заявил директор по международным отношениям Post Malaysia Чум Чой Хан.

Трансграничный обмен информацией

PostNL заинтересована в защищенных трансграничных решениях в области электронной торговли. «Домен «.post» представляет собой платформу для взаимодействия почтовых организаций в предоставлении клиентам достоверной информации, - отметил управляющий по ИКТ PostNL Сандро Харт де Руйтер. - А если вы хотите позиционироваться как поставщик информации, передаваемой между людьми, вам необходимо проявлять большую активность в цифровом мире».

Для Ботсваны первостепенную важность имеет безопасность. «Мы надеемся, что исключительный характер домена .post гарантирует нашим внутренним и международным клиентам, что все приобретенные ими через Почту Ботсваны или домен .post товары будут доставлены в условиях полной безопасности, надежности и доверия», - заявил руководитель отдела по международным и нормативно-правовым вопросам Почты Ботсваны Огон Оскар Мококо Габутлоелое.

Членами группы «.post» являются следующие страны: Афганистан, Ангола, Ботсвана, Камерун, Чад, КНР, Кипр, Египет, Греция, Гайана, Индия, Индонезия, Италия, Кения, Ливия, Малайзия, Мали, Марокко, Мозамбик, Намибия, Нидерланды, Нигер, Филиппины, Самоа, Саудовская Аравия, Сенегал, Южная Африка, Уганда и США.

После запуска платформы .post на Дохинском конгрессе в октябре 2012 года многие страны зарегистрировали свое собственное доменное имя. Имя домена .post предназначается только для участников почтового сообщества. nl



Слушайте интервью на:

<http://news.upu.int/features/dotpost/>

PostNord: СТАВКА НА СКАНИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ

Почтовый оператор Дании и Швеции – компания PostNord начала подготовку к работе в будущем, когда физическая доставка писем на дом останется лишь в воспоминаниях.

Автор:
Кэтрин Маклин

Недавно PostNord приобрела две компании, активно работающие в области сканирования документов: в апреле ISS Document и в мае Aditro Document Automation. В результате этих двух приобретений существенно расширилось присутствие PostNord в северных странах, а численность работников в ее службе сканирования данных увеличилось со 110 до 250.

Хотя эта деятельность составляет менее 1% от годового дохода компании в размере 39 млрд шведских крон (6 млрд долларов), ее стратегическое значение непрерывно растет. Коммерческие компании и государственные учреждения стремятся сократить расходы, и, по мнению начальника службы сканирования данных в PostNord Нильса Фроста Ларсена, с экономической точки зрения выгоднее направлять документы электронным способом, чем по обычной почте.

«Если мы хотим остаться почтовой организацией, мы должны больше инвестировать в рынок электронной связи, - отметил он. – Откровенно говоря, с момента возникновения переписки все больше и больше корреспонденции будет пересылаться в электронном виде».

Новая рыночная ниша

Эта тенденция становится все более очевидной. Нильс Фрост Ларсен подчеркнул, что цель датского правительства – начиная с 2015 года направлять своим гражданам только электронные письма, уточнив, что не у всех будет возможность

сканировать свою почту в домашних условиях и тогда в дело вступит PostNord. Компания планирует создать такую службу для госсектора, в которой после вскрытия конвертов вложения будут сканироваться и направляться в электронном виде в соответствующие учреждения.

С 2003 года PostNord уже предоставляет такую услугу по выплате государственных пенсий в Дании.

«Мы поможем работникам госсектора в выполнении операций вручную, чтобы они могли освоить более сложные работы с применением компьютерной программы», - объяснил Нильс Фрост Ларсен.

Другими крупными пользователями этих услуг по сканированию данных, включая электронные счета, являются страховые компании, адвокаты, полиция и фармацевтическая промышленность.

ленность.

Разумеется, для обеспечения нормальной работы службы потребуются принять необходимые меры по защите конфиденциальности информации. Чтобы попасть на свои рабочие места, служащие PostNord, занимающиеся операциями по сканированию, должны ввести в компьютер три кода. Все помещения оборудованы видеокамерами, и раз в два года проводятся проверки служащих на судимость», - добавил Нильс Фрост Ларсен. **см**

Кэтрин Маклин – независимая журналистка из Винтертура (Швейцария)



Обратная сторона корреспонденции (Фото: Почта Канады)

ВЕСТИ В НЕСКОЛЬКО СТРОК

Германия

В первом квартале 2013 года доходы «Дойче Пост» выросли на 0,6% и достигли 13,4 млрд евро (17,3 млрд долларов). По сообщению «Дойче Пост», такой рост объясняется повышением объемов отправок и поступлений от секторов международной экспресс-почты и посылок в Германии. **DK**

Австрия

Austrian Post (Почта Австрии) стала мажоритарным участником болгарской почтовой компании M & M Express. Приобретая в 2011 году 26% акций этого предприятия, австрийская почта продолжает расширять свою деятельность в Восточной и Южной Европе. С 2011 года она владеет акциями польской компании курьерской доставки и электронной торговли «Kolportaz Rzetelny». **VH**

Бразилия

Correios (Почта Бразилии) планирует предоставить свою инфраструктуру в распоряжение государственной телекоммуникационной компании «Telebras» с целью совершенствования национальной службы широкополосного вещания во время Кубка Конфедераций ФИФА в 2013 году и Кубка мира по футболу в 2014-м. В почтовых отделениях будут продаваться продукты «Telebras», которая модернизирует онлайн-технологии Correios, и проведет профессиональную подготовку почтовых работников. **VH**

Канада

Canada Post (Почта Канады) объявила о прибыли в размере 51 млн канадских долларов (49,5 млн долларов США) в 2013 году по сравнению с убытком в размере 73 млн долларов в первом квартале 2012-го. Улучшение финансового положения объясняется продажей в январе этого года одного из ее центров обработки почты в Ванкувере за 153 млн долларов. Вместе с тем, ввиду снижения объемов почты в 2013-м финансовом году ожидаются значительные финансовые убытки. **DK**

Эстония

Eesti Post (Почта Эстонии) использует свою прибыль за 2012 год для развития служб посылок и электронной торговли. В 2012 году, несмотря на снижение объема отправок письменной корреспонден-

ции, ее прибыль достигла 2,5 млн евро (3,2 млн долларов). По сообщению почты, значительная часть прибыли пойдет на модернизацию средств производства и повышение зарплатных плат в среднем на 3,6%. **VH**

США

В конце второго квартала 2013-го финансового года в почтовой службе США (**USPS**) зарегистрирован чистый убыток в размере 1,9 млрд долларов. Поступления от рекламных отправок увеличились на 96 млн долларов (2,4%), а поступления от посылочной почты составили 260 млн долларов (повышение на 9,3%). USPS планирует сэкономить до 2016 года 20 млрд долларов благодаря реализации нового плана здравоохранения, реформирования оплаты труда персонала и сокращения продолжительности рабочего дня. **VH**

Финляндия

Itella объявила об увольнении 315 служащих, чтобы до 2014 года сократить свой бюджет на 100 млн евро (129 млн долларов). Большинство из них работают в Финляндии, а также в Дании, Швеции, Эстонии, Латвии, Литве и Польше. Itella поручит эксплуатацию своего центра компьютерного управления компании IBM. **VH**

Великобритания

В финансовом году, заканчивающемся в марте, прибыли «Ройал Мейл» увеличились более чем в два раза и составили 403 млн фунтов стерлингов (617,4 млн долларов) (для сравнения: в 2012 году они равнялись 152 млн фунтов стерлингов). По опубликованным в мае предварительным данным, такой результат, по всей видимости, объясняется значительным увеличением объемов посылок и ростом тарифов на письменную корреспонденцию. Эти данные объявлены незадолго до приватизации группы «Ройал Мейл», запланированной на 2014 год. **DK**

Индия

Благодаря запуску индийской почтой (**India Post**) электронной системы почтово-дешевых переводов проживающим за границей индийцам будет легче оплачивать пошлины своему правительству за запросы относительно права на информацию. **VH**

Литва

В 2012 году, как и годом раньше, в **Lietuvos paštas (Почта Литвы)** была зарегистриро-

вана прибыль, составившая 484 тысячи литов (181 тысяча долларов). Тем не менее по сравнению с 2011 годом прибыль снизилась на 37%. **VH**

Норвегия

Posten Norge (Почта Норвегии) приобрела 34% акций Danske Fragtmænt, датской логистической компании, предоставляющей услуги перевозки грузов, посылок, складирования и экспресс-доставки. По сообщению Posten Norge, в перспективе она планирует приобрести все акции этой компании. **VH**

Нидерланды

В первом квартале 2013 года убытки **PostNL (Почта Нидерландов)** составили 410 млн евро (535,7 млн долларов), тогда как в тот же период 2012 года прибыль равнялась 633 млн евро. Такие убытки объясняются главным образом резким падением стоимости ценных бумаг TNT Express, значительной частью которых владеет PostNL. Акции TNT Express упали вследствие того, что по причинам конкуренции Европейская комиссия заблокировала приобретение голландской компании компанией экспресс-доставки посылок UPS за 7 млрд долларов. **DK**

Сингапур

В 2012 году чистые прибыли **SingPost (Почта Сингапура)** упали на 4%, составив 136 млн сингапурских долларов (111 млн долларов США), что отчасти объясняется снижением объемов почты. По сообщению SingPost, это первое годовое снижение объемов письменной корреспонденции на 2,6% с 2011 года. **VH**

Швейцария

Прибыли группы **Swiss Post** снизились в 2013 году на 5%, составив 859 млн шв.фр. (920 млн долларов). По сообщению швейцарской почты, убыток объясняется главным образом высоким уровнем льгот, предоставленных служащим. Прибыли ее подразделений «Коммуникация», отвечающего за сеть почтовых отделений, упали на 45% и составили 61 млн шв.фр. **VH**

Материалы подготовлены стажерами программы «Коммуникация» ВПС Давидом Кохом и Вероникой Хайнс.

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



Design your postal process, that's his job.

François MADAR
System and Process Engineer

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

A leader in innovation, SOLYSTIC offers complete solutions that are specifically adapted to your modernisation strategy. Our know-how goes above and beyond the simplicity of mail sorting, it includes the ability to process the flow of objects and data such as collection, transportation, preparation, distribution, etc.

With SOLYSTIC, progress through change.

www.solystic.com



Postal and logistics solutions