

حث القطاع البريدي على التقدم منذ ١٨٧٥

سبتمبر/أيلول ٢٠١٣ / العدد ٣

UNION POSTALE

الاتحاد البريدي العالمي ، مؤسسة من المؤسسات
المتخصصة للأمم المتحدة



التركيز على
ظهور المظروف الرقمي
عشر سنوات مرت على
مقاصة*الاتحاد البريدي العالمي
UPU*Clearing



كيفية تأمين الأرباح





Poststempel

Validieren und Entwerten im Postamt

Mail Daters

For validation or cancelling in the post office

Dateurs postaux

Pour valider et oblitérer au bureau de poste

100 Jahre
REINER
www.reiner.de

٨ قصة الغلاف
خزائن البريد للاستفادة من ازدهار التجارة الإلكترونية
حلول لتلبية احتياجات الزبائن في مجال توزيع الطرود

١٤ بطاقة بريدية
الرئيس الهندي يدعو البريد إلى التجديد
رئيس الهند، السيد براناب موكهرجي، يقدم النصيحة

١٦ التجديد
PRem يبرز المظروف الرقمي
المحاكاة الإلكترونية للرسالة المسجلة المادية

٢٠ اللقاء
بريد ماکاو يراهن على الخدمات الإلكترونية
رئيسة مجلس الإدارة، السيدة دربي لو، لماذا الاستعانة بالإمكانيات التقنية

٢٤ محاسبة التكاليف
مقاصة*الاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing تنجح في تسوية المستحقات
مرور ١٠ سنوات على خدمة يقدمها الاتحاد البريدي العالمي تقلل من الإجراءات البيروقراطية

٢٧ المسابقة الدولية في كتابة الرسائل
القصيدة الغنائية للنهر تريح
طالب تشيكي هو الذي يفوز في المسابقة

الأبواب
٤ بياجاز
٥ كلمة رئيسة التحرير
٢٨ جولة في الأسواق البريدية
٣٠ أنباء موجزة



الغلاف: تانغ يائو هونغ

سبتمبر / أيلول ٢٠١٣

المدير، برنامج الاتصال: ريال ليبلان (ر.ل.)
رئيسة التحرير: فريال ميرزا (ف.م.)
المساهمون: فيرونك هانز (ف.ه.) ودافيد كوخ (د.ك.) وكاثرين ماكلين (ك.م.)
المساعدة الإدارية: دنيز تورون
الترجمة إلى العربية: ماجدة بكير
التصميم والتنسيق: Die Gestalter, Saint-Gall (Switzerland)
الطباعة: Gassmann AG, Biel (Switzerland)
الاشتراكات: publications@upu.int
الدعاية: faryal.mirza@upu.int

الاتصال:

Union Postale
International Bureau
Universal Postal Union
P. O. Box
3000 BERNE 15
SWITZERLAND

هاتف: +٤١ ٣١ ٣٥٠ ٣٥ ٩٥

فاكس: +٤١ ٣١ ٣٥٠ ٣٧ ١١

بريد إلكتروني:

faryal.mirza@upu.int

الموقع على النت: http://news.upu.int/magazine

إن مجلة الاتحاد البريدي تحمل شعلة الاتحاد البريدي العالمي منذ ١٨٧٥. وهي تصدر كل ثلاثة شهور بسبع لغات وتغطي أنشطة الاتحاد البريدي العالمي والأخبار الدولية والتطورات في القطاع البريدي.

وتنشر المجلة أيضا بانتظام مقالات معمقة عن الموضوعات الفنية التي تواجه القطاع وكذلك أحاديث مع القادة بالقطاع البريدي. ويتم توزيع مجلة الاتحاد البريدي على المستثمرين والوزارات المسؤولة عن البريد والمنظمين في ١٩٢ بلدا عضوا في الاتحاد البريدي العالمي وخصوصا على الآلاف من متخذي القرار الذين يعتبرون المجلة مصدرا قيما للمعلومات.

تصدر مجلة الاتحاد البريدي باللغات الألمانية والإنجليزية والعربية والصينية والإسبانية والفرنسية والروسية.

لا يتحمل الاتحاد البريدي العالمي مسؤولية أي منتجات أو خدمات يروج لها أي طرف ثالث من المعلنين ولا يضمن صدق أي شيء تدعيه هذه الإعلانات

إن الآراء المعرب عنها في المقالات لا تعكس لزما آراء الاتحاد البريدي العالمي. ومن المصريح به إعادة نشر بعض المقاطع بعد الحصول على التصريح ويتم لهذا الغرض الاتصال مسبقا برئيسة التحرير faryal.mirza@upu.int

طباعة المجلة باللغتين الإنجليزية والفرنسية على ورق FSC من مصادر مختلطة بوسيلة وحبر مواتيين للبيئة.

الاستراتيجية البريدية للدوحة
أربعة أهداف على المستثمرين البريديين بلوغها في ٢٠١٦

١ تحسين الشبكات

٢ تقديم المعرفة والخبرة

٣ تشجيع التجديد

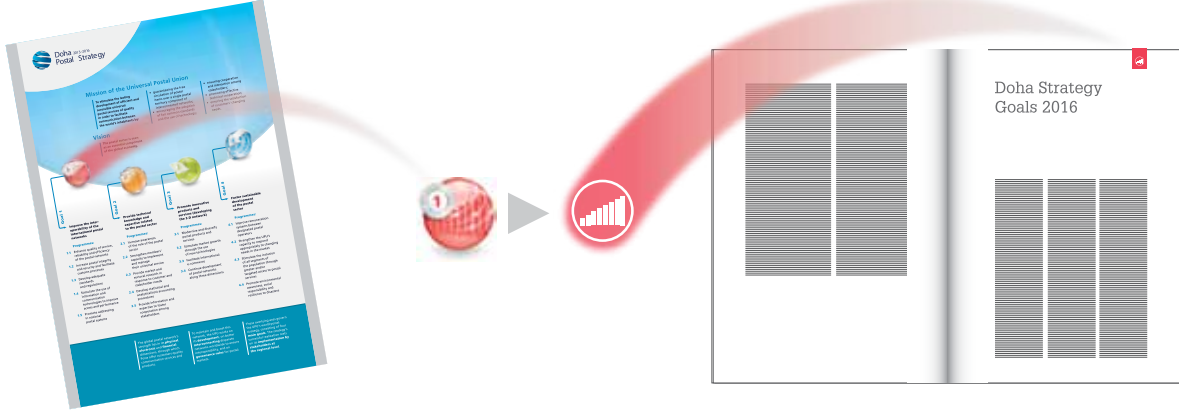
٤ التركيز على الاستدامة

للحصول على بيانات أوفي:

news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy

الاستراتيجية البريدية للدوحة

أيقونات تربط الاستراتيجية بمحتويات المجلة



أيقونات مصممة بناء على الأيقونات الموجودة في ملصق الاستراتيجية البريدية للدوحة (على اليسار) وتربط مقالات مجلة الاتحاد البريدي بالاستراتيجية البريدية العالمية ٢٠١٣-٢٠١٦

بدأت دورة العمل الجديدة وتضطلع مجلة الاتحاد البريدي بدورها فيها وذلك بإدخال أيقونات في تصميمها لربط المقالات بأهداف الاستراتيجية البريدية للدوحة بطريقة أفضل. وربما يكون القراء قد رأوا من قبل الأيقونات التي تم في الأصل تصميمها لتمثل الأهداف الأربعة للاستراتيجية البريدية للدوحة. وكان قد تم إدماج هذه الدوائر الجميلة المزينة في مستند للاتحاد البريدي العالمي يخص الاستراتيجية وكذلك في ملصق يضفي الحيوية على الأهداف. وقد تطلب نشرها في المجلة عملية تصميم زادت من "تصغير" حجمها بحيث يمكن رؤيتها بسهولة. ومنذ الآن فصاعداً، سوف تظهر هذه الأيقونات في المجلة على الصفحات المختارة لتساعد القراء على رؤية

الارتباط بين الاستراتيجية البريدية للدوحة والمحتويات. وعلى غرار الاستراتيجية العالمية التي توجه أعمال الاتحاد من ٢٠١٣ إلى ٢٠١٦، سوف تبرز الأيقونات مقالات المجلة. ونرجو أن تكتبنوا إلينا لتبينوا لنا رأيكم فنحن نود معرفته. (التفاصيل في الصفحة ٣). ف.م.

الهدف الرابع	الهدف الثالث	الهدف الثاني	الهدف الأول
تشجيع التنمية المستدامة في القطاع البريدي	تشجيع المنتجات والخدمات المبتكرة	توفير المعرفة التقنية والخبرة الفنية	تحسين التشغيل المتبادل للشبكات البريدية الدولية
يجب فهم التنمية المستدامة بكل ما تعنيه من معنى أي أن تشمل استدامة نماذج النشاط البريدي مثل أنظمة دفع الأجور وان تشمل وتجاوز المسائل البيئية.	نجح المستثمرون البريديون الذين قاموا بتنويع أنشطتهم واستثمروا في الأبعاد الثلاثة للشبكات البريدية في تحقيق نتائج أفضل من المستثمرين الآخرين. ويقوم الاتحاد البريدي العالمي بالترويج لهذا النهج وتشجيع الابتكار في نطاق الشبكة.	استثمار الخبرة الفنية للاتحاد البريدي العالمي من أجل تحديد موقع المنظمة كمنتدى رئيسي لتبادل الأفكار وأفضل الممارسات وتنمية الأدوات التحليلية المتعلقة بالقطاع البريدي مثل الإحصاءات.	يجب أن أن تعمل الشبكات البريدية بأسلوب فعال لتقديم نوعية خدمة من أعلى مستوى وتلبية احتياجات الزبائن وتطلعاتهم. وسوف يواصل الاتحاد البريدي العالمي العمل لدعم الأبعاد الثلاثة للشبكات البريدية وهي البعد المادي والبعد الإلكتروني أو الرقمي والبعد المالي.



ربط الطرود بالحياة الواقعية

هل حدث أن شعرت بالإحباط عندما عدتم إلى المنزل واكتشفتم أن البريد لم يستطع أن يوزع طردا بينما كنتم خارج المنزل؟ إذن مرحبا بكم في التجربة التي مر بها العديد من الزبائن المعتادين على التوزيع في محل الإقامة ولكنهم مازالوا لا يلحقون بجولة الطرود. ولاستلام طردهم، يجب عليهم أن يحددوا في جدولهم انشغالاتهم وقتا للذهاب إلى مكتب البريد على أمل ألا يكون مكتب البريد عندما يصلون إليه مغلقا للغداء وأن يكون معهم إثبات للهوية. ولمساعدتهم على الخروج من هذا الإحساس بالإحباط، يستعين بعض المستثمرين البريديين بخزائن الطرود كحل ابتكاري يضمن أن تصل الطرود إلى المرسل إليهم بسرعة. وتتيح هذه الخزائن للزبائن استلام طرودهم ٢٤/٢٤ ساعة في ٧/٧ أيام من محطات تعمل بالنظام التلقائي وذلك في العديد من البلاد حول العالم كما تكشف ذلك قصة الغلاف المنشورة.

وفي أنباء أخرى، يمكنكم أن تقرأوا عن أحدث ما يبذله الاتحاد البريدي العالمي من جهود لتطوير منتج الرسائل المسجلة التقليدي وتحويله لمنتج يناسب أكثر العصر الرقمي وهو يعرف باسم بريم PRem أو الرسائل الإلكترونية البريدية المسجلة. إن هذا الاختصار سوف يجعل دون شك المتحدث باللغة الهندية يبتسم لأن عبارة "بريم" تعني "الحب". والاتحاد البريدي العالمي يشجع أكبر عدد من المستثمرين البريديين على الشعور بالحب نحو بريم وعلى تكوين كتلة كبيرة من موفري الخدمات من أجل تقديم عروض عابرة للحدود. وما لدينا أيضا هو موضوع يتعلق بمقاصة الاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing وهو يزيل الغموض عن الخدمة التي تتيح للبلاد الأعضاء أن تقوم بتسوية مستحقاتها مع النظراء والتي تطبق منذ عشر سنوات. أخيرا وليس آخرا، نوجه الشكر الجزيل لقراءنا الذين شاركوا في تحري القراء الذي تم إجراؤه في الآونة الأخيرة. إن إجاباتكم قد قدمت لنا صورة أوضح عما نفعله وبينت لنا ما هو حق فيما نفعله وما هو الذي يمكننا تحسينه. وكما يمكنكم أن تروا، بدأنا بالفعل وتدرجيا في تحديث بعض أساليب العمل لكي يؤدي ذلك إلى وضوح أكبر للمستخدم. وفي المقام الأول، قمنا بتكييف طريقة استخدامنا للنبود من أجل تمييز المقالات الرئيسية. وفي المقام التالي، أدخلنا استخدام الأيقونات لنبين ارتباط بعض المقالات بأحدث استراتيجيات بريدية عالمية. وبينما أوصل تحليل نتائج التحري، أشجع جميع القراء على مشاركتنا بأفكارهم فيما يتعلق بالمجلة خصوصا هؤلاء الذين لم يشاركوا. فريال ميرزا، رئيسة التحرير

التجارة الإلكترونية

البريد والجمارك معًا من أجل الإسراع بتوزيع المشتريات الإلكترونية

الإلكترونية محل الاتصال الورقي بين المستثمرين البريديين والوكالات الجمركية. والهدف هو إتاحة الفرصة للمستثمرين البريديين موافاة الجمارك ببيانات عن الرزم في وقت مبكر قبل وصولها. وفي ٢٠١٢، تم تعديل اتفاقية الاتحاد البريدي العالمي وهي تمثل حجر الزاوية في تشريع الاتحاد وقد أتاح ذلك مواصلة العمل في هذا المجال. كما أن مركز التقنيات البريدية، وهو الفرع التقني للاتحاد البريدي العالمي، يتقدم بوضع بعض اللمسات الأخيرة على نظام الإقرار الجمركي. وما أن يتم نشره على أتم وجه، يستطيع الزبائن الذين يرسلون الطرود أن يسجلوا مباشرة المعلومات عن البعائث في أداة من الأدوات الإلكترونية على الخط. ويتم بعد ذلك تبادل هذه البيانات مع الجمارك.

إن المنظمة العالمية للجمارك تضم ١٧٩ إدارة جمركية تمثل بلادا من كل قارة. د.ك.

الحلول المشتركة

مع تنامي أحجام الطرود، تزايد القلق بشأن الأمان فيما يتعلق بمضمونها العابر للحدود. ولضمان عدم تسبب مثل هذه الدواعي في تأخر التوزيع بالنسبة للزبون، يعمل المستثمرون البريديون مع السلطات الجمركية على الإسراع من تدفق المنتجات بينما يتم ضمان السلامة العامة. وقال السيد حسين بهذا الصدد: "بما أن الجمارك تشكل رابطا مهما في السلسلة الاستثمارية البريدية العالمية، يجب أن يتسم الرابط البيئي بين البريد والجمارك بأكثر فعالية ممكنة وبأكبر ترشيد ممكن لضمان خدمة بريدية من نوعية رفيعة".

العمل مستمر

لهذا الغرض، قام الاتحاد البريدي العالمي والمنظمة العالمية للجمارك بمضافرة جهودهما من أجل تطوير عدد من الحلول التقنية لتتيح لهما تحسين تعاونهما. فيحل نظام الرسائل

يجب أن يكون تعاون السلطات الجمركية مع المستثمرين البريديين أوثق مع تزايد أحجام الطرود الناجمة عن التسوق الإلكتروني. هذه هي الرسالة الرئيسية التي وجهها المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار أ. حسيين للمجلس السنوي للمنظمة العالمية للجمارك في بروكسل ببلجيكا خلال شهر يونيو/حزيران. "إن المنظميتين تقومان بخدمة المواطنين كافة في العالم وتعملان على تسهيل التجارة وفي نفس الوقت تحرصان على أمن شبكاتنا"، على حد ما قال السيد حسيين.

ومع تزايد قوة التجارة الإلكترونية، من المنتظر أن تتجاوز سوق التسوق على الخط حد التريليون دولار حسب بعض التقديرات. وقد أدى ذلك بالتالي، إلى زيادة النشاط بالنسبة للمستثمرين البريديين مع توليهم توزيع المشتريات التي تمت على الخط.

الخطط الإقليمية تنطلق نحو بداية طيبة

المنطقة يضعون يدهم على أقل من ٢٠ في المائة من السوق. وبينما مرت أحجام بريد الرسائل الداخلية في المنطقة بنمو محدود للغاية فيما بين ٢٠٠٦ و ٢٠١١، هبطت الأحجام الدولية بنسبة ١٢ في المائة تقريباً. وبالعكس، مرت الطرود الداخلية، بنمو يصل إلى ٢٦ في المائة خلال نفس الفترة في حين أن التيار الدولي تراجع بمقدار واحد في المائة. وتتيح خطط التنمية للاتحاد البريدي العالمي تنفيذ الاستراتيجية البريدية العالمية على الصعيدين القومي والإقليمي من أجل تحديث الشبكة ورفع مستوى نوعية الخدمات البريدية. وبالعامل بطريقة وثيقة مع المناطق قد جعل الاتحاد البريدي العالمي يضع الخطط ليس فقط من أجل آسيا والمحيط الهادي وأمريكا اللاتينية ولكن أيضاً أفريقيا والمنطقة العربية والكارائيبية وأوروبا وكومنولث الدول المستقلة. **ف.م. و.ر.ل.**

الأموال ناجحة تسمى كوريوجيروس لتشمل البلاد العشرة المشاركة حالياً. وقد أجريت أيضاً الانتخابات في هذه المؤتمرات الإقليمية. ففي نيودلهي، تم انتخاب السيد لين هونغليانغ من الصين على رأس أمانة الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي بدءاً من ٢٠١٤. وفي هافانا، عند طباعة المجلة، لم يكن قد تم بعد انتخاب الرئيس الجديد للاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال.

أمريكا الجنوبية

في أمريكا اللاتينية، هناك بعض المستثمرين الريديين نجحوا بطريقة منتظمة في تحسين العمليات والخدمة في السنوات الأخيرة ولكن مازالت الأغلبية تواجه معركة شرسة في سوق الاتصال. وبعد سنين من الإهمال ومن انعدام أي تنظيم بريدي، ظهر المنافسون من القطاع الخاص الذين أثروا لاقتناص أكبر حصة من السوق البريدية. ويقدر الاتحاد البريدي العالمي أن المستثمرين الريديين في

أطلق الاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي والاتحاد البريدي للأمريكتين وإسبانيا والبرتغال الطلقة الأولى بالنسبة لخطط التنمية لديهما في مؤتمر يعقده كل منهما مرة كل أربع سنوات. وقد حضر السيد بشار أ. حسين، المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، المناسبتين اللتين عقدتا في سبتمبر/أيلول بنيودلهي في الهند وبهافانا في كوبا على التوالي. وقد قال السيد حسين: "إن المستثمرين الريديين في كل مكان يتغيرون الآن ويعتمدون التقنيات الجديدة والابتكارات إزاء السوق والتطلعات المتغيرة للزبون". ويعتبر تحسين نوعية الخدمة من أكبر الأولويات بالنسبة للمستثمرين الريديين في آسيا والمحيط الهادي في نطاق الاستراتيجية البريدية العالمية الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي للفترة ٢٠١٣ - ٢٠١٦ (ينظر المقال صفحة ٧). وتركز خطة التنمية الإقليمية لأمريكا اللاتينية على إعادة إصلاح القطاع البريدي، وتحسين نوعية الخدمة والتوسع في خدمة إلكترونية لتحويل

التجارة الإلكترونية

إعلان يدعم التجارة الإلكترونية عابرة الحدود

الحدود شجع المؤسسات الكبرى فقد سهل لها النفاذ إلى الأسواق الخارجية". وباستخدام المنصات الإلكترونية جيدة التصميم، تتوافر لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فرصة الاتصال بالزبائن الأجانب مباشرة وبفعالية"، حسبما أضاف. وقد زاد رواج الطرود الدولية بمقدار ٨,٩٪ سنوياً فيما بين ٢٠٠٦ و ٢٠١١ في أوروبا ومنطقة كومنولث الدول المستقلة حيث سبقت جميع المناطق الأخرى خلال هذه الفترة. **د.ك.**

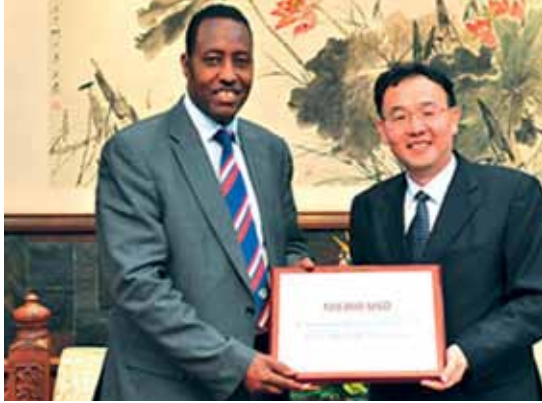
للمستثمرين الريديين في العالم أجمع، على حد ما قال السيد حسين في خطابه وقد أشار به إلى أن "هذه الخطط سوف تساعد على تقديم المساعدة الفنية التي تحتاج إليها البلاد النامية من أجل إقامة أو دعم شبكاتهما البريدية وإتاحة الإمكانية لجميع المستثمرين الريديين للاستفادة من الفرص الجديدة".

التركيز على التجارة

إن المنصة المركزية للتجارة الإلكترونية قد تحفز نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البلاد النامية وفقاً ليوتوند سزيبيني، الأمين العام لبوست يوروب. وقال السيد سزيبيني بهذا الصدد: "إن النشاط التقليدي عابر

جدد الاتحاد البريدي العالمي دعمه للتجارة الإلكترونية في أوروبا وفي كومنولث الدول المستقلة ويعتبر ذلك خطوة مهمة بالنسبة لاقتصاديات البلاد النامية الموجودة في المنطقة. وقد وقع المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار أ. حسين إعلاناً مشتركاً خلال المؤتمر البريدي الذي عقد في سان بترسبورغ، بروسيا والذي ضم كبار المسؤولين في رابطتين تمثلان المستثمرين الريديين عبر يوراسيا: بوست يوروب والكومنولث الإقليمي في مجال الاتصالات. والاثنتان اتحادان محدودان من الاتحاد البريدي العالمي. إن الترويج للخدمات الإلكترونية والابتكارات استراتيجية رئيسية بالنسبة

الصين تتعهد بالمساهمة في تنشيط الشبكة البريدية



السيد بشار أ. حسين (على اليسار) والسيد ما يونشنغ وقد أبرما الاتفاق.
(كل الصور : هيئة البريد لدولة الصين)



البدء بالنشاط في بايجنغ (بكين)، الصين

على الصعيد الإقليمي.

شبكة واسعة

إن بريد الصين نفسه يستخدم ٨٠٠ ٩٢٧ موظف ولديه ٤٧ ألف مكتب بريد دائم. ويوجد في منطقة آسيا والمحيط الهادي تقريبا نصف المنشآت البريدية في العالم ويتضمن ذلك أكثر ٣١٠ ألف مكتب بريد به ١,٧ مليون موظف. وفي ٢٠١١، حقق المستثمرون البريديون في المنطقة إيرادات تصل إلى ١١,٧ مليار وحدة من حقوق السحب الخاصة (١٧,٤ مليار دولار أمريكي)، منها ٦١٪ تقريبا نجمت عن الخدمات المالية البريدية وحوالي ٢٠٪ عن بريد الرسائل و١٢٪ من الطرود والخدمات اللوجيستية. ف.م.

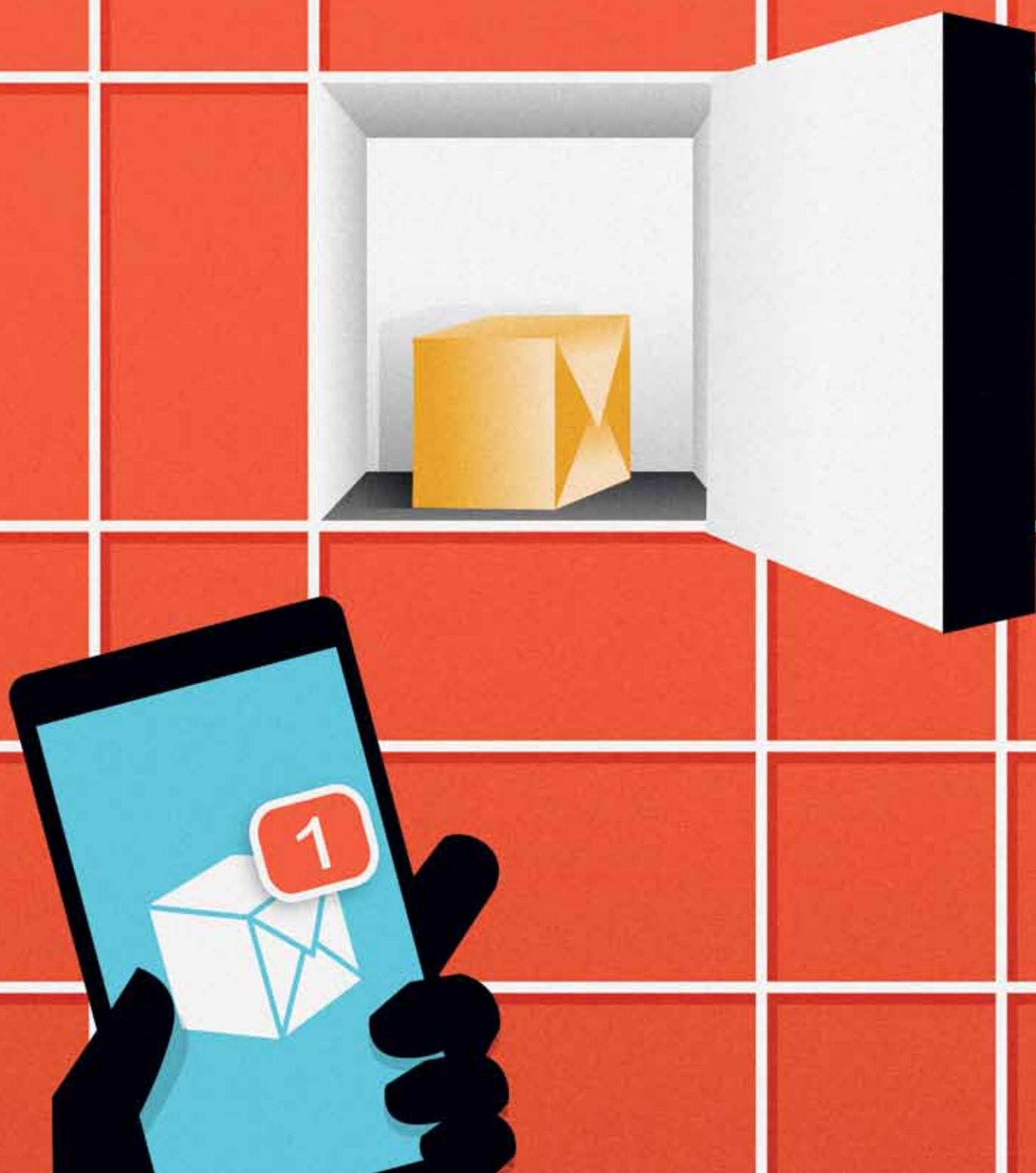
أعضاء أسرة الاتحاد البريدي العالمي، تود الصين أن تلعب دورا أكثر أهمية في أنشطة الاتحاد البريدي العالمي وكذلك دعم عمله".

التركيز على النوعية

سوف تساعد المساهمة على تمويل الجهود التي يبذلها الاتحاد البريدي العالمي من أجل تحديث الشبكة البريدية في آسيا والمحيط الهادي. وتتضمن المجالات الأولوية رفع مستوى نوعية الخدمات البريدية وتحسين أنظمة الأجر بين المستثمرين البريديين. وقد تم توجيه النظر لهذه المجالات في خطة التنمية الإقليمية للاتحاد البريدي العالمي الموجهة لمنطقة آسيا والمحيط الهادي. فمثل هذه الخطط تتيح تنفيذ دورة العمل الحالية للاستراتيجية البريدية العالمية (٢٠١٣-٢٠١٦)

أعلنت الصين أنها سوف تقدم مساهمة قدرها ١٠٠ ألف دولار أمريكي من أجل أنشطة التنمية الخاصة بالاتحاد البريدي العالمي في منطقة آسيا والمحيط الهادي. وقد أذيع النبا خلال شهر أغسطس / آب عندما التقى المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، السيد بشار أ. حسين، بالسيد يانغ شوانغ، وزير النقل في الصين والسيد ما يونشنغ، المدير العام لهيئة البريد التابعة لدولة الصين في بايجنغ (بكين)، عاصمة الصين. وقد أعرب السيد ما عن تقديره للعمل الذي يقوم به الاتحاد البريدي العالمي إزاء التحديات التي يجابهها القطاع البريدي. "ففي هذه البيئة سريعة التغير، بذل الاتحاد البريدي العالمي جهودا كبيرة لمصاحبة القطاع البريدي في تحوله"، على حد ما بين السيد ما الذي أضاف قائلا: "بصفتها عضوة من







البريد يستفيد من ازدهار التجارة الإلكترونية

إن إقامة المحطات النهائية للطرود في قلب النشاط من أجل تحسين توزيع الطرود وتكييفه باحتياجات الزبائن في القطاع البريدي.

النص:
كاثرين ماكلين

التقرير الإضافي:
فريال ميرزا

الصور:
تانغ
ياو هونغ

ولتلبية تطلعات الزبائن المتزايدة، اتجه عدد من المستثمرين لإقامة محطات الطرود المعروفة أيضا بالخزائن البريدية وذلك من أجل الاستجابة بطريقة أفضل للطلبات. وقد انتشرت هذه التسهيلات في العالم أجمع من شيلي والولايات المتحدة حتى سنغافورة وأستراليا وإستونيا وألمانيا.

وبينما تتجه أحجام المراسلات الشخصية نحو التراجع، يمر توزيع الطرود بازدهار كبير حيث إن الناس يستمتعون بالتسوق في العالم الافتراضي. ومن المتوقع أن تزداد مبيعات المنتجات وخدمات السفر على الخط لتصل إلى ١,٢ تريليون دولار أمريكي هذا العام وفقا لتنبؤات قامت بها شركة للأبحاث السوقية ايه-ماركيت في يونيو/حزيران. وتأتي على رأس القائمة منطقة آسيا والمحيط الهادي بنمو في المبيعات قدره ٢٣٪ هذا العام وتتبعها في ذلك أمريكا اللاتينية بقفزة قدرها ٢٢٪. ثم تأتي روسيا وأوروبا الشرقية بنسبة ربح يصل إلى ٢١٪ وأوروبا الغربية بزيادة نسبتها ١٤٪ وأمريكا الشمالية بتقدم قدره ١٢,٥٪.

إثارة الاهتمام

عندما كشف بريد أستراليا عن ازدهار كبير في خزائن الطرود عام ٢٠١٢، أشار إلى أن كل يوم كان مثل عيد الميلاد بسبب تصاعد شعبية التسوق الإلكتروني. ويمر بريد إستونيا بنفس الظاهرة. وقالت السيدة كريستينا سيما، مديرة مشروع في بريد إستونيا، بهذا الصدد: "في المعتاد يصير حمل جميع مكاتب البريد في فترة عيد الميلاد مفرطاً بسبب كثرة الطرود". ثم واصلت محددة: "في المعتاد تتراجع أحجام الطرود خلال الصيف بسبب العطلات ولكننا لاحظنا هذا العام أن الأحجام لم تنخفض".

في المملكة المتحدة، في العام الماضي، أجرى فريق من المستهلكين، يسمى ويتش؟ Which? تحرياً أظهر أن ٦٠٪ ممن أجابوا على التحري وعددهم أكثر من ألفي شخص تسوقوا على

في ٢٠١١، سافر وفد من بريد شيلي (كوريوس دي شيلي) إلى إستونيا ليطلع على الشبكة الجديدة لبريد إستونيا الخاصة بالمحطات النهائية للطرود والتي يستخدمها الزبائن لاستلام ما يشترونه من على الخط الإلكتروني. وقال السيد فيكتور هيوغو أفيلا، مدير الابتكارات في بريد شيلي أن "تبادل الخبرات مع بريد إستونيا كان مفيداً للغاية فيما يتعلق بتطوير وتخطيط تنمية خدمة مماثلة في شيلي". وأضاف قائلاً: "كنا نريد أن نتعلم استراتيجية المستثمر المعين في هذا المجال وأن نرى كيف يتم تطبيق مثل هذه الاستراتيجية".

ومع ازدهار مبيعات الإنترنت، غيرت ظاهرة التجارة الإلكترونية تطلعات المستهلكين فيما يتعلق باستلام مشترياتهم المغلفة. فهم يريدون الحصول عليها بالأمس قبل اليوم ويعتمدون على المستثمرين البريديين لتأمين وصول المشتريات التي تتم على الخط الإلكتروني بطريقة مناسبة زمنياً. وبالنسبة لعدد متزايد من الأسر المعتادة على استلام البريد بمحل إقامتها، تزايدت مسألة انتظار توزيع أي طرد صعوبة. فالناس قد لا يلحقون بدورة الطرود إذا كانوا غير متواجدين بالمنزل وعليهم إذن أن يضغطوا الوقت ليقوموا برحلة إضافية لمكتب البريد من أجل استلام بعيتهم.

الراحة التامة

يتوقع الزبائن اليوم الحصول على أقصى درجة من الراحة في الخدمات: فلا يجب أن تتوقف المواقع على الويب عن العمل، ويجب توافر خدمات البيع على الهواتف المحمولة (الموبايل) ويستحسن التسليم مبكراً وليس متأخراً حسبما قال السيد اندروي ستاركي، رئيس الخدمات اللوجيستية الإلكترونية في رابطة المملكة المتحدة للتجارة على الخط الإلكتروني IMRG. "إن تطلعات المستهلكين على الخط لا يحددها مستوى توزيع الخدمات المتاحة"، على حد ما شرح. و"ما يحددها، كما أشار، هو التجربة الرقمية الكبيرة للشراء على خط الإنترنت".

الإنترنت، أنهم قد عانوا من المشاكل عند التوزيع. وأشارت نسبة تبلغ ٤٠٪ إلى أن البعائث كانت تسلم متأخرة واشتكت نسبة أخرى بلغت ١٩٪ من أنها قد استلمت كلمة من الموزع يقول لهم فيها إن الموزع لم يجدهم في المنزل عندما مر. وبناء على تطلعات المستهلكين، أقر مؤتمر الاتحاد البريدي العالمي الخامس والعشرين في العام الماضي عدة أحكام تهدف إلى تحديث أنظمة التوزيع من أجل الاستفادة بدرجة أكبر من سوق البيع بالتجزئة على الخط. ويتضمن أحد المجالات التي برزت في نطاق التوزيع الدولي للتجارة الإلكترونية تطوير خدمات التتبع وتحديد المكان بالنسبة للزرم الصغيرة التي تقل عن ٢ كغ ونظاما فعالا لإعادة وتحديد أسعار جذابة. ويتقدم العمل بالفعل فيما يتعلق بنظام لإعادة الطرود يعمل على الصعيد الدولي (ينظر مجلة الاتحاد البريدي، ديسمبر/كانون أول، ٢٠١٢/٤، صفحة ١٢).

الخزائن

يجابه المستثمرون البريديون في كل مكان تحديا وهو تحدي التحول. وقد بدأت رويدا رويدا تظهر المحطات النهائية للطرود على أركان الشوارع وفي المحلات التجارية الكبيرة (السوبرماركت) بكل قارة تقريبا. وقد أطلق بريد ألمانيا دي اتش إل Deutsche Post DHL، وهو يشغل الريادة في هذا الميدان، أول محطات عام ٢٠٠٢ تحت علامة Packstation DHL. ويبدو أن الاختراق المبكر لخزائن الطرود كان مثمرا فقد تم تسجيل أكثر من ٤ ملايين زبون و ٢٥٠٠ محطة طرود

توفر ٢٣٠ ألف خانة. وفي نهاية ٢٠١٣، سجل عدد المحطات زيادة بلغت ٢٦٥٠ محطة وفرت ٢٥٠ ألف خانة. "إن نجاح التجارة الإلكترونية سوف يتحدد بتزايد خلال المرحلة الأولى وخصوصا خلال المرحلة الأخيرة"، على حد ما قال السيد يورغن غرديس، رئيس البريد بالبريد الألماني دي اتش إل. "نحن نقدم بالفعل للمرسِل إليهم الطرود الشفافية التامة والرقابة على المنتج الذي يطلبونه ونقدم إلى حد بعيد أكثر الشبكات مرونة بالنسبة لشحن الطرود في ألمانيا". ويصعب تجنب محطة الطرود في ألمانيا بما أن ٩٠٪ من السكان يمكنهم النفاذ لوحدة محطة باكستيشن على مسافة ١٠ دقائق بالسيارة. وتتطلب الخدمة المجانية أن يقوم الزبائن بالتسجيل على الإنترنت لكي تصلهم بطاقة. وعندما يقومون بالتسوق، يمكن للزبائن في ألمانيا أن يختاروا إحدى خزائن الطرود الخاصة بالبريد الألماني وعددها ٢٥٠٠ وموجودة في تشكيلة من الأماكن تتضمن المحلات التجارية الكبيرة (السوبر ماركت) والجامعات وخطوط السكك الحديدية ومحطات التزود بالوقود.

اما البائعون فيتم إخطارهم بوصول الطرد بواسطة رسالة نصية - ومعها رقم المعاملة. وفي المحطة النهائية، يدخلون بطاقتهم كزبائن في فتحة تشابه فتحة آلة الدفع ويسجلون رقم المعاملة. وتنفذ الخزنة ويمكنهم عندئذ سحب طردهم. وأمام الزبون تسعة أيام لاستلام رزمتهم. ويمكنه أيضا أن يدفع وأن يرسل من هذه الخزائن طرودا.

الظهور

ظهرت تدريجيا محطات بوبستيشن POPStations في سنغافورة عندما أقام بريد سنغافورة خمس محطات نهائية بالقرب من مكاتب البريد والمراكز المجتمعية. وعلى الزبائن أن يختاروا أكثر المحطات راحة بالنسبة لهم عندما يقومون بالتسوق على الخط الإلكتروني ثم يتلقون رسالة نصية أو رسالة بريد إلكتروني على هواتفهم الذكية بها رد سريع أو رمز QR يخطرهم بوصول رزمتهم. فيذهبون إلى المحطة ويفتحون الخزنة التي تحتوي على رزمتهم بواسطة الرمز QR code المرسل إليهم. وأمام الزبون خمسة أيام لسحب بعيتته. "إن محطة POPStation تشكل جزءا من الجهد المتواصل الذي نبذله لتحسين تجربة الزبون ودعم الازدهار السريع في التجارة الإلكترونية"، على حد ما قالت السيدة آن لي ليم، نائبة الرئيس للامتياز في المعالجة والمشروعات الخاصة ببريد سنغافورة. ومن المخطط إنشاء شبكة تستوعب أكثر من ١٠٠ من هذه المحطات في السنوات المقبلة. وقالت السيدة ليم: "إن بريد سنغافورة ملتزم بتوفير أعلى نوعية في الخدمة وضمان استمرار النفاذ لخدماتنا".

"لماذا تنتظرون رزمتكم بينما هي التي يمكنها أن تنتظركم"، هذه هي النغمة التي استخدمتها الخدمة البريدية للولايات المتحدة لمحطات الطرود غوبوست بارسل gopost

دراسة عن التجارة الإلكترونية

في ٢٠١٢، نشر بريد ألمانيا دي اتش إل Deutsche Post DHL دراسة عن عادات التجارة الإلكترونية في ألمانيا والنمسا وسويسرا. وقال السيد يورغن غيرديس، رئيس البريد، عند نشر الدراسة: "إن الخلاصة الرئيسية هي أن التجارة الإلكترونية قد صارت جزءا لا يتجزأ من التيار الرئيسي". "فصار عدد متزايد من الناس من كافة الأعمار يستخدم هذا البديل المريح للعبء التي يمثلها التسوق المادي المثير للتوتر". وتقدم نتائج التحري بعض اللمحات المهمة عن العادات فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية. فقد أشار حوالي ٦٠٪ أنه عندما تصل مشترياتهم، يشعرون كأنهم يتلقون هدية.

ولا يرغب أكثر من ٦٠٪ ممن أجابوا أن يتخلوا عن التسوق الإلكتروني. ومن ضمن الشروط المسبقة بالنسبة لـ ٢٠٪ منهم أن يتوافر أمامهم الاختيار بين إمكانيات مختلفة للتوزيع فهم يأملون الاختيار أين ومتى يتم تسليم رزمتهم.

وقد تم أيضا سؤال المشتركين عما إذا كانت التجارة الإلكترونية المتزايدة يمكن أن تؤدي لأن يهجر المتسوقون المحلات التقليدية. أجاب أكثر من ٧٠٪ بلا. ف.م.



وهي توفير التكاليف. وبتطوير البديل للتسليم بمحل الإقامة، يمكن للمستثمرين البريديين أن يزدوا من عدد عمليات التوزيع الذي يصل في المهلة وتحسين خطوط سير التوزيع وخفض تكاليفهم الاستثمارية. وقد قال بريد إستونيا إن هذا التوفير يسمح بمراقبة الأسعار وفقا للمتحدثة باسمه السيدة انجي سودير. وفي سنغافورة، يتميز ناقلو الرسائل بفعالية أكبر بما أنهم يستطيعون تسليم الرزم الى ١٠٠ عنوان في محطة "بوبستيشن" واحدة، على حد ما قالت السيدة ليم. ويقوم المستهلكون بسحب مايقرب من ٨٠ في المائة من الرزم المسلمة بالمحطات في غضون ثلاثة أيام. وأكثر من ٦٠ في المائة من الرزم التي تم استلامها من هذه المحطات تم سحبها خلال ساعات غلق المكتب وتتسم الساعة السابعة مساءً بشعبية كبيرة في هذا المجال.

المساوي

بينما يشعر المستثمرون البريديون بالتفاؤل فيما يتعلق بخزائن الطرود، هناك بعض التحديات والعقبات مع مثل هذا النظام كما يرى الخبراء. فالأمن اعتبار مهم بالنسبة لهذه الخزائن التي لا يشرف عليها أي موظف. وقد قال المستثمرون البريديون إنهم يعتمدون على تدابير أمن مختلفة مثل الرقابة بواسطة عدسات التصوير وأقفال الأمان والإنذارات للمحافظة على سلامة المضمون. وحتى بوجود هذه الوسائل، من الممكن أن تتعرض الخزائن للتخريب المتعمد وللأحوال الجوية الشديدة.

لديها في أحد المراكز التجارية الكبيرة (مول) بفيرجينيا خلال شهر أبريل/نيسان ٢٠١٢. وقد قام البريد بالفعل بنشر ١٨ وحدة في نيويورك وفيرجينيا وميريلاند مع وجود خطط لزيادة هذا العدد إلى ٢٥ خلال مرحلة التجربة. وقالت السيدة دارلين ريد، المتحدثة باسم الخدمة البريدية للولايات المتحدة: "إن النتائج الأولية مشجعة ولاحظنا تزايد عدد الزبائن الذين يقومون بالتسجيل لاستخدام هذه الخدمة".

مع هذه الخدمة، يجب على المستخدمين التسجيل أولا في موقع إلكتروني من أجل استلام بطاقة النفاذ ورقم للهوية الشخصية. ويمكن لمستثمر التسوق على الخط أن يضع وحدة من وحدات هذه الخدمة كعنوان جهة مورد بالنسبة له وسوف يتم إخطاره عندما يصل الطرد في الخزنة بواسطة البريد الإلكتروني أو الرسالة النصية. ويمكن عندئذ للمستهلك أن يسجل بالمسح الضوئي (السكرانر) بطاقته غوبوست وأن يدخل رمزه PIN بالوحدة وأن يفتح قفل المحطة ليجد طرده. وخدمة الاستلام مجانية. ويمكن أيضا للزبون أن يستخدم الوحدات لإرسال رزمة تم دفعها مقدما.

لحظة سعيدة

بينما يرى المستثمرون البريديون أن جعل المستهلكين وتجار التجزئة أكثر سعادة اعتبار مهم، فهم يعتقدون أيضا أن هناك فائدة كامنة أخرى فيما يتعلق باستخدام هذا الحل بالنسبة للتوزيع

"إن الهدف من (المحطات) ليس الاستعاضة عن أنظمة التوزيع الحالية الموجودة ولكن إيجاد بديل إضافي لمن هو في عجلة من أمره وانشغالاته كثيرة".

دارلين ريد، الخدمة البريدية للولايات المتحدة

عن أنظمة التوزيع الحالية الموجودة ولكن إيجاد بديل إضافي لمن هو في عجلة من أمره وانشغالاته كثيرة". ويتفق معها البريد السويسري، مؤكداً أن محطات الطرود الجديدة التي سوف يبدأ انتشارها هذا الخريف لن تحل محل مكاتب البريد. "فإدخال محطات الرزم يعتبر خدمة إضافية مقدمة إلى الزبائن وفقاً لشعار البريد السويسري الهادف إلى التكيف بسلوك الزبون المتغير بالاستعانة بحلول جديدة مبتكرة"، على حد ما قال السيد برنارد بوركي، المتحدث باسمه. ويهدف البريد إلى افتتاح ٤٠ وحدة طرود في نهاية عام ٢٠١٤. وأضاف قائلاً بهذا الصدد: "بهذا، تصير تشكيلة الخدمات المقدمة في شبكة المبيعات متعددة الوجه".

فيما وراء الحدود

وهناك مجال واحد مازال المستثمرون البريديون يضعون اللامسات الأخيرة على تفاصيله وهو توزيع الرزم الدولية في الخزائن. فالزبائن يريدون بتزايد توافر إمكانية التسوق على الخط الإلكتروني حول العالم، ولكن ما يمنع بعضهم هو العقبات المختلفة بما في ذلك نوعية الخدمة والسعر وفقاً لما بينه الاتحاد البريدي العالمي. وفي المستقبل، سوف تسهل زيادة التعاون بين المستثمرين البريديين حول العالم معالجة الطرود الدولية. أما الآن، فقد اختلفت السياسات التي ينتهجها المستثمرون البريديون الذين يقدمون خدمة محطات الرزم فيما يتعلق بالبعائث الدولية حيث التساؤل عما إذا كان يمكن توزيعها في إحدى خزائن الطرود لديهم. وعلى سبيل المثال، تسمح هذه الخدمة gopost بالولايات المتحدة التوزيع في الخزائن بالنسبة للرزم الدولية التي لا تستدعي دفع رسوم جمركية. وتوزع الرزم القادمة من الخارج والتي يرسلها المستثمر البريدي الرسمي بالبلد في خزائن الطرود 24/7 Post's 24/7. ولكن على تجار التجزئة الدوليين الذين يستخدمون شركات أخرى لنقل

وقد أجبرت إحدى الرسائل التصيد الاحتيالية الإلكترونية على الإنترنت أحد المستثمرين البريديين العام الماضي على التحول من الرسائل البريدية الإلكترونية إلى الرسائل النصية لإخطار الزبائن بوصول الطرود في الخزائن.

كما أن الخزائن قد تعني استثماراً مكلفاً وقد يكون لا فائدة منه إذا ما تم اختيار المكان الخاطئ وصارت الخزانة قليلة الاستعمال. وقد بينت السيدة ليم أن التحدي الذي جابهه فعلاً بريد سنغافورة هو تحديد الموقع المناسب لمحطات الطرود بما أنه يلزم أن يسهل النفاذ إليها وأن يكون سعرها معقولاً.

ويبدو هذا التحدي جلياً أيضاً في الولايات المتحدة. ففي وقت سابق من هذا العام، تم في تقرير مقدم من مكتب المفتش العام بالخدمة البريدية للولايات المتحدة أن الـ ١٣ وحدة من خدمة gopost الموجودة كانت تسمح كل سنة بتوفير ما يقرب من ٦٣٤ ألف دولار أمريكي إجمالاً على صعيد اليد العاملة. إلا أن التقرير أشار أيضاً إلى أن الموقع يعتبر أمراً مهماً وأن الخزائن لم تستلم سوى طرد واحد إلى ٦٤ طرداً شهرياً في المتوسط. وتم التساؤل في التقرير عما إذا كانت مهلة الـ ١٥ يوماً طويلة بمبالغة كفترة سماح تمكن الزبائن من سحب طرودهم.

خيار إضافي

ومن الواضح بالنسبة للمستثمرين البريديين أن الخزائن البريدية لن تحل محل بيع الخدمات البريدية التقليدية بالجملة وإن كانت تشكل بديلاً مغرياً. فالخزائن قد تلبي احتياجات بعض المستهلكين ولكنها لا تعتبر حلاً مثالياً بالنسبة لكل مستهلك. ويبدو من الأبحاث السوقية في المملكة المتحدة أن ٨٠ في المائة من المستهلكين ما زالوا يفضلون التوزيع بمحل الإقامة لو أن لديهم الخيار. وقد قالت السيدة ريد من الخدمة البريدية للولايات المتحدة: "إن الهدف من (المحطات) ليس الاستعاضة

السوق البائعون بالتجزئة فقد استشعروا الفرصة المواتية. وتقوم سلاسل المتاجر الكبرى للبيع بالتجزئة مثل تسكو وماركس أند سينسر في المملكة المتحدة ووال-مارت في الولايات المتحدة، بتطبيق الاستراتيجية المسماة اضغط واستلم. فيقوم المتسوقون بالشراء من على الخط ثم يستلمون المشتريات من أقرب محل بدلا من انتظار التوزيع في محل الإقامة وسوف تمثل هذه الاستراتيجية حوالي ٨٪ من عمليات الشراء على الخط بالمملكة المتحدة في ٢٠١٨ وفقا لفيرديكت، وهي شركة تقوم بتحليل السوق. كما كشفت أمازون وهي عملاق البيع بالتجزئة على الخط، عن الحل الخاص بها والذي اعتمدته في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة، وهو إقامة خزائن في أماكن، مثل المتاجر والمحلات الكبرى (السوبر ماركت) من أجل أن يقوم الزبائن بسحب الدي في دي DVD والكتب الخاصة بهم. وبينما المنافسة لا تهدأ أبدا، يبدو أن المستثمرين البريديين ينشطون بسرعة ويتخذون الخطوات من أجل المحافظة على الأرباح التي يمكن الحصول عليها من ازدهار التجارة الإلكترونية. سي.ام.

كاثرين ماكلين ، صحفية تعمل مستقلة مقرها سويسرا

منتجاتهم أن يدفعوا رسوما إضافية لتوزيعها في نفس الخزائن. ويعمل بريد إستونيا على أن يتم السماح بشحن الرزم من جانب عدد أكبر من تجار التجزئة الدوليين الذين يعملون على الخط وفقا لما قالته السيدة سودير. فيمكن لزبائن الخزائن لديه منذ الآن تلقي منتجات دولية إذا كانت تتضمن رقم هاتف محمول في الطلبية أو تعطي تعليمات للبريد بتوزيعها في خزانة. وقد أحرز بريد إستونيا تقدما ملحوظا فيما يتعلق بسوق البلطيق. فمنذ أن بدأ في إقامة خدمة محطات الطرود، في إستونيا عام ٢٠١١، توسع في الشبكة ومدها الى البلاد المجاورة لاتفيا وليتوانيا. وتسمى الخدمة بوس٢٤ Post24، وتضم الشبكة ما يقرب من ١٤٨ خزانة طرود في كل منطقة البلطيق. وقالت الشركة إن أكثر من ٢٥٠ ألف زبون استخدموا هذه الخدمة. وأضاف بريد إستونيا أن إرسال الطرود يستغرق الآن يومين على أقصى تقدير عبر البلاد الثلاثة وأن أحجام الرزم المرسلة فيما بين البلاد تتزايد. وبينما شعبية التسوق الإلكتروني في إستونيا أكبر، إلا أنه من المنتظر أن يزداد انتشاره في لاتفيا وليتوانيا على حد ما قالت السيدة سيما.

المنافسة

وبينما تتكاثر الحلول الأخرى، يجابه المستثمرون البريديون المعينون المنافسة من جانب الشركات الخاصة. فدخل الى

دراسة حالة

سيتي بوكس في شيلي

وقد تم أيضا تحليل الأماكن الجغرافية التي يقيم فيها الزبائن على الخط لتحديد امتداد الشبكة. "وإذا كان من الجوهري حسن تصميم الشبكة على الصعيد الجغرافي ويعتبر شديد الأهمية إلا أن إبرام العقود مع التجار على الخط ومع شركاء آخرين مهم أيضا"، كما قال مضيفا. إن الاتصالات مع مراكز البيع بالتجزئة على الخط يشكل جزءا لا يتجزأ من استراتيجية الضغط التي تكمن في ربط مواقع التجار على الخط وعلامات البيع الكبيرة على الإنترنت. ويعتبر هذا الامر في حد ذاته تحديا ويتطلب الإصرار والمرونة، حسبما يرى هيوغو أفيلا. وهناك جانب مهم آخر وهو استراتيجية التسويق التي تربط في فكر الزبون الكامن بين مفهوم المرونة والفائدة فيما يتعلق بسيتي بوكس.

وهناك نصيحة أخرى تقدم للمستثمرين البريديين الآخرين من أجل الانطلاق في إقامة شبكة حيوية. "لقد بدأنا بثمانية محطات ولا يعتبر ذلك كافيا. فقد كان يمكن أن تكون التغطية أفضل وأن نقدم سريعا بـ ٣٠ محطة" كما أقر. "وربما يجب في البلاد الأكثر تطورا، البدء بشبكة أكثر اتساعا". ف.م.

إن سيتي بوكس وهو الحل للخزائن في شيلي، يتوسع تدريجيا منذ إنطلاقه في ٢٠١٢. "وقد أضفى نجاحه الحيوية على صورة البريد وربطه بالتجديد وأدخلنا سوق توزيع الطرود"، على حد ما بين السيد فيكتور هيوغو أفيلا. ويوجد الآن في سانتياغو، وهي مدينة يقطنها خمسة ملايين نسمة، ٤٨ محطة موزعة على محطات التزود بالوقود ومتاجر وال-مارت. ومن المقرر إقامة ٣٠٠ محطة جديدة في كل الأراضي خلال السنوات الثلاثة المقبلة من أجل تغطية الـ ١٧ مليون نسمة وهو تعداد شيلي.

وقد أتاحت المناقشات مع الشركاء الذين يتمتعون بالخبرة تحديد المواضع المميزة بالنسبة لمحطات الطرود مثل: محطات التزود بالوقود والمتاجر الكبيرة أي السوبر ماركت ومحطات المترو والمحلات. وغالبا صف من منافذ البيع بجانب أماكن وقوف السيارات. "وما أن حددنا الشراكات مع هذه المتاجر، ركزنا على اختيار أفضل مكان مع مراعاة الجوانب مثل إمكانية النفاذ وإمكانية الرؤية والأمان والقرب من وسائل النقل العامة"، على حد ما شرح السيد فيكتور هيوغو أفيلا.

الرئيس الهندي يدعو البريد إلى التجديد

تحدث رئيس الهند، السيد براناب موكهرجي، في الآونة الأخيرة أمام المؤتمر الحادي عشر للاتحاد البريدي لآسيا والمحيط الهادي في نيودلهي ودعا المستثمرين البريديين إلى متابعة التطور وتحسين نوعية الخدمة من أجل الاستجابة إلى ما ينتظره الزبائن منهم. فبتواجده وجه رسالة قوية إلى جميع البلاد تشير إلى أهمية البريد في التنمية الاجتماعية والاقتصادية. وفيما يلي بعض المقاطع من كلمته.

الميزة التي توفرها شبكة لا مثيل لها وعليه يمكنها التواصل على أفضل وجه مع المواطن العادي. وبفضل الشبكة ثلاثية الأبعاد – البعد المادي والبعد الإلكتروني والبعد المالي – يشغل المستثمرون البريديون مكانة مميزة تسمح لهم بتلبية احتياجات التواصل لدى السكان.

تحويلات حيوية

فتحت العولمة ومعها سهولة تنقل اليد العاملة عبر البلاد الباب للعديد من الفرص بالنسبة للقطاع البريدي. وفي نهاية عام ٢٠١٢، كان هناك ما يقرب من ستين مليون عامل مهاجر من منطقة آسيا والمحيط الهادي يعيشون خارج بلادهم الأصلية. وقد قام هؤلاء المهاجرون بإرسال ٢٦٠ مليار دولار أمريكي إلى بلادهم. إن هذه التحويلات النقدية تساهم في خروج الملايين من الأسر من الفقر وتحسين مستوى معيشتهم. ويعتبر المستثمرون البريديون والهيئات الأخرى، مثل البنوك وشركات تحويل الأموال ومنشآت

تاريخيا، لعبت الإدارات البريدية في العالم أجمع دورا حيويا في الاتصال والتجارة. ولسنوات عديدة، قامت المصالح البريدية بعرض الخدمات التقليدية، مثل البريد والعمليات المصرفية والتأمين على الحياة وتحويل الأموال وخدمات تجزئة أخرى. ومع التطور السريع للتقنيات، بدأت وسائل اتصال أخرى مثل البريد الإلكتروني والفاكس تتزايد أهميتها. وبثبات تراجعت علي مر السنين كمية الرسائل الموجهة عن طريق البريد. وفي نفس الوقت، تزايدت تطلعات السكان نحو الخدمات البريدية مطالبين بتطبيق نفس معايير النوعية والمسئولية والشفافية التي تطبقها الأطراف الأخرى في السوق.

ويبحث تطور الوضع على الصعيد العالمي الإدارات البريدية في العالم أجمع على التفكير بطريقة مختلفة. فيجب عليها أن تلعب دورا فعالا في التغيير. كما أن عليها أن تحشد قواها من أجل توفير خدمة تتميز بالنوعية للناس. ففي العالم أجمع، تتمتع الإدارات البريدية بثقة الناس. فلديها



حث السيد براناب موكهريجي المستثمرين البريديين على الاستفادة من مزاياهم وتجنب الاعتقاد أن الشبكة الواسعة وحدها تكفي لضمان النجاح (صورة: جيتي اميجيز).

والربحية. فعلى المستثمرين البريديين أن يسعوا بتفانٍ لتحسين استثماراتهم المالية وقدرتهم التقنية وكفاءة مواردهم البشرية. فيجب إعطاء الأولوية للخدمة. إن العاملين في القطاع البريدي يجب أن يتذكروا ما قاله في إحدى المرات مهاتما غاندي، الأب الروحي لهذه الأمة: إن الاتصال كان دائماً وراء بناء العلاقات الإنسانية

"إن الخدمة التي تقدم وهي غير ممزوجة بالفرحة لا تساعد الشخص الذي يقدمها ولا الذي يتلقاها. ويخبو ضياء جميع المتع الأخرى مثل الممتلكات ويتوارى أمام الخدمة المقدمة بفرح".

المتينة والمحافظة عليها وكانت الخدمات البريدية قادرة على تسهيل هذه العلاقات لمدة طويلة. وعليها أن تواصل هذا الدور في المستقبل. لقد تطورت وسائل الاتصال وما يريده الناس في عصرنا هو وسائل اتصال سريعة يمكن الوثوق بها وسهلة. وعلى القطاع البريدي أن يجابه التحدي وأن يقدم وسائل نشطة ومشجعة في نطاق تشكيلة واسعة من الخدمات. ويجب على المديرين البريديين بكل بلد أن يروا في ذلك فرصة كبيرة وأن يجعلوا أنظمتهم صلبة من أجل تلبية ما ينتظره المستهلكون".

التمويل متناهي الصغر وشركات الهاتف المحمول أطرافاً اقتصادية رئيسية تساهم في تنمية سوق التحويلات النقدية. إن هذه الشبكة الممتدة والمكونة من مكاتب البريد تشغل مكانة مثالية في نسبة تسهيل نفاذ الناس إلى الخدمات المالية بنسبة أكبر.

اقتصاد إلكتروني

إن الطلب على خدمات الاتصال ودفع قوائم حساب الخدمات العامة وبيع المنتجات والخدمات وشراؤها بالاستعانة بالمنصة الإلكترونية لتقنيات الاتصال والإعلام متزايد. ومع تنامي الاقتصاد الرقمي، يجبر التطور في تطلعات الزبائن موفري الخدمات البريدية على التجديد وإقامة خدمات تتكيف باحتياجاتهم. ويتمتع المستثمرون البريديون بإمكانية كامنة ضخمة تسمح لهم بالمشاركة التامة في مغامرة التجارة الإلكترونية والاستفادة من الطلب المتزايد على هذا النوع من المنتجات. وبما أنه من السهل النفاذ إلى مكاتب البريد، فيمكن للمستثمرين البريديين أن يضعوا نموذجاً يتيح لصغار المنتجين والمستهلكين الاتصال فيما بينهم سواء في داخل الحدود القومية أو في خارجها. وما يجب أن يتم القيام به في هذا المضمار هو تحديد الاستراتيجية المناسبة وتشكيلة الخدمات.

لا ضمان

واسمحوا لي أن أضيف هنا بضع كلمات التحذير. إن الشبكات الواسعة وحدها لا تكفي لضمان الاستثمارية





بريم PReM أو المظروف الإلكتروني

النص:
دافيد كوش

تخيّلوا عالم يستطيع فيه الزبائن الاختيار بين إرسال مستندات هامة عبر الحدود سواء عن طريق الرسائل المادية المسجلة أو عن طريق الرسائل الإلكترونية المسجلة (بريم PReM). وفي المستقبل القريب، سوف يتمكن الزبائن من استخدام مثل هذه الرسائل بما أن الاتحاد البريدي العالمي يبذل الجهد بخطوات متسارعة لبناء شبكة دولية بريم PReM.

أو البريد الإلكتروني المعتمد (ECM). ومثل الرسائل المادية المسجلة، فإن الرسائل الإلكترونية المعتمدة تتسم بقيمة في إيطاليا وهي عدم إمكان رفضها فلا يمكن للمرسل منه أو للمرسل إليه أن ينفي إرسال الرسالة.

وسوف يتيح النظام الذي يتم حاليا وضعه في نطاق الاتحاد البريدي العالمي تبادل الرسائل الإلكترونية شديدة الأمان عبر الحدود. ويقوم المستثمرون البريديون المختلفون الذين يشاركون في هذا المشروع بتطوير الخصائص الفنية وإطار لسياسة عامة دولية ونماذج تجارية جديدة لهذا النشاط.

ويأمل القائمون على التطوير أن يعتمد المستثمرون البريديون معيار بريم PReM الذي يتم حاليا وضع اللسمات الأخيرة عليه بمعرفة مجتمع الاتحاد البريدي العالمي، كمرجع رئيسي لبناء نظام جديد للبريد الإلكتروني المسجل من أجل زبائنهم أو من أجل تفعيل التشغيل المتبادل لأنظمتهم الموجودة. وقد وصل المشروع إلى نقطة حيوية في أبريل/نيسان ٢٠١٣ عندما راجع فريق التوحيد القياسي في الاتحاد البريدي العالمي المعيار اس ٥٢ ٥٢ الذي يسمح لأنظمة المستثمرين البريديين المختلفين تبادل التشغيل ووافق عليها بمرورها "بالمرتبة ١".

وهذا يعني أن المعيار قد أثبت أنه مستقر بعد أن مر بتجارب ممتدة بما في ذلك تجارب محاكاة التشغيل التي تمت في مؤتمر الدوحة في الخريف الماضي. وقد تضمنت هذه التجارب أربع حالات تجربة وهي إرسال واستلام رسالة بريم PReM ورفض مثل هذه الرسالة والانتظار حتى ينقضي تاريخ صلاحيتها إن لم يتم المرسل إليه بتنزيلها.

قال السيد فريديريك أومامو مدير الحسابات الفنية في مركز التقنيات البريدية، وهو الذراع الفني للاتحاد البريدي العالمي، إن الانتقال إلى المرتبة الأعلى يرسل إشارة إلى المستثمرين البريديين في العالم أجمع بأن المعيار جاهز للتطبيق. ويعمل السيد أومامو في هذا المشروع منذ البدء في تطويره عام ٢٠٠٨.

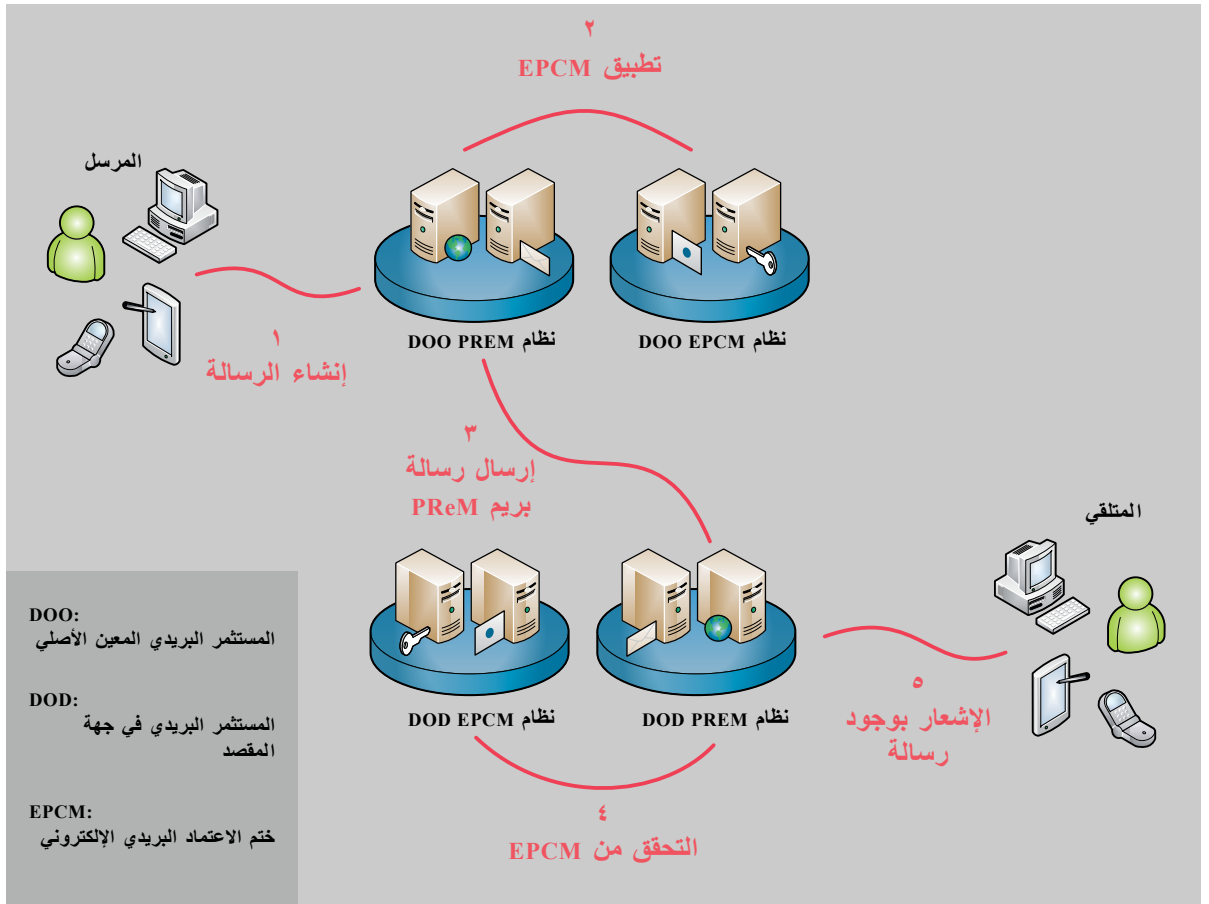
في أغلب الأحيان يتجنب الزبائن الذين يريدون إرسال مستندات مهمة، مثل العقود والوثائق الشرعية، إرسالها بواسطة البريد الإلكتروني. فبصفة عامة، لا تعتبر هذه الطريقة في التوزيع ملزمة قانونا ومشاكل الأمن كثيرة. أما إرسال مثل هذه المستندات بواسطة رسالة مسجلة فهي غالبا الوسيلة الوحيدة للحصول على إثبات قانوني متين على وقت وتاريخ الإرسال والتوزيع في العديد من التشريعات ويتمتع البريد بالثقة فالمستخدم يعرف أن سلامة المضمون مؤمنة.

ولكن، على النقيض، يتم إنتاج معظم هذه المستندات إلكترونيا على أجهزة الحاسوب وإذا أمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني بأسلوب آمن قد تتوافر خدمة لا مثيل لها من جهاز الحاسوب الخاص بالمرسل منه إلى جهاز الحاسوب الخاص بالمرسل إليه. "يتوافر لدينا جميع التسهيلات اللازمة لتحفظ كل المعاملات بشكلها الإلكتروني"، على حد ما قال السيد جيوفاني براديني، مدير المعايير والمنتجات الدولية، في بوستكوم Postecom وهو فرع من فروع البريد الإيطالي.

العالم يتغير

تعمل الخدمة البريدية الإيطالية مع بريد ماکاو وبريد الصين، على إقامة نظام دولي لبريم PReM يمكنه أن يغير الطريقة التي يتم بموجبها إرسال الاتصالات المهمة على الصعيد الدولي. ويعتبر بريم أو المظروف الإلكتروني تطورا إلكترونيا للبريد المسجل التقليدي. وكل خطوة في هذه العملية يتم تسجيلها إذا لزم الأمر في المستقبل تتبع الإثبات، ويتم التحقق من هوية كل الأطراف وهناك وسائل فنية تضمن سرية وسلامة الرسائل.

وقد أنشأ مستثمرون بريديون مختلفون خلال السنوات الأخيرة أنظمة للرسائل الإلكترونية المسجلة الداخلية. وفي إيطاليا، يقدم البريد خدمة للرسائل الإلكترونية تتميز بأمان من مستوى مرتفع معروفا باسم Posta Elettronica Certificata



طريقة عمل بريم PReM

"نحن نشجع البلاد التي لديها بالفعل خدمة للرسائل الإلكترونية المسجلة على الانضمام إلى مائدة بريم PReM من أجل بناء كتلة كبيرة من الأنظمة التي تتميز بالتشغيل المتبادل"، على حد ما قال السيد أومامو وهو أمين فريق مستخدمي الخدمات الإلكترونية المتقدمة (AESUG) في نطاق تعاونية الاتحاد البريدي العالمي للاتصالات المعلوماتية (التليمانك) فهذه التعاونية تساعد المستثمرين البريديين على تطوير التقنيات الجديدة.

وبالنسبة للمستثمرين البريديين الذين يواجهون مشكلة في الإحلال الإلكتروني محل البريد المادي والذين يبحثون عن موارد جديدة للدخل قد يشكل الانضمام لهذه الخدمة الجديدة طريقة للتقدم، على حد ما قال السيد غريغوري سان، المدير العام للخدمات البريدية الإلكترونية الأمانة في بريد ماكاو. وقال بهذا الصدد: "نحن إما نكافح ضد الاتجاه نحو الإحلال الإلكتروني أو ننضم إليه" وأضاف: "أعتقد أن المشاركة في عملية التجديد المذكورة استراتيجية جيدة".

ويمكن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خصوصا في البلاد النامية أن تباع منتجاتها بالاستعانة بالمنصات الإلكترونية التي يستضيفها المستثمرون البريديون وأن تستعين بخدمة بريم PReM للاتصال بالمتسوقين على الخط. وقد تساعد الخصائص الأمنية المبنية في النظام المذكور على استقطاب المتسوقين على الخط الخارجيين، الذين يخشون بعض المسائل مثل سرقة الهوية والتزوير، وفتح الأسواق الدولية أمام المستثمرين الذين يمكن التحقق من هويتهم والتصديق على صلاحيتها من جانب المستثمر البريدي. وقال السيد أومامو بهذا الشأن: "يمكنهم استخدام بريم PReM للاتصال عبر قناة آمنة ويتم التصديق على صلاحيتها". ويمكن لهذه المعاملات، كما أضاف، أن تتم على دوت بوست post. وهو الموقع من النطاق العالي الذي يربطه الاتحاد البريدي العالمي والمكرس خصيصا للقطاع البريدي.

المستوى المقبل

هناك نقطة مشتركة بين كل من المتسوقين الإلكترونيين المترددين والوكالات الحكومية والشركات متعددة القوميات: فكل هؤلاء الزبائن لديهم الرغبة في وجود اتصالات تتميز

وبالنسبة للمستثمرين البريديين الذين يواجهون مشكلة في الإحلال الإلكتروني محل البريد المادي والذين يبحثون عن موارد جديدة للدخل قد يشكل الانضمام لهذه الخدمة الجديدة طريقة للتقدم، على حد ما قال السيد غريغوري سان، المدير العام للخدمات البريدية الإلكترونية الأمانة في بريد ماكاو. وقال بهذا الصدد: "نحن إما نكافح ضد الاتجاه نحو الإحلال الإلكتروني أو ننضم إليه" وأضاف: "أعتقد أن المشاركة في عملية التجديد المذكورة استراتيجية جيدة".

فرص للعمل

في تقرير صدر في شهر يوليو/تموز، قام بوست كوم بتوصيف الزبائن الذين قد يهتمون بخدمة للرسائل الإلكترونية المسجلة بريم PReM. ومن المنتظر أن تصير الشركات الخاصة والوكالات الحكومية التي تعمل على الصعيد العالمي زبائن رئيسيين. وقد تستخدم الشركات هذه الخدمة للتواصل مع المستثمرين والزبائن والموردين الدوليين أو إرسال مستندات قانونية أساسية بالنسبة لعمليات الدمج وشراء العقارات. ويمكن للحكومات أن تستخدم النظام من أجل الخدمات الفعّالة والاتصال مع المواطنين الذي يعيشون في الخارج أو الشركات التي لديها فروع فيما وراء البحار. ويمكن أيضا أن تكون خدمة

"التشريع القومي يجب أن يوفر الإطار القانوني لضمان الصلاحية القانونية للمضمون الإلكتروني".

جيوفاني براردينوني، بوستكوم ، البريد الإيطالي

للاتحاد البريدي العالمي .
ويجب استكمال الأساليب الصارمة في التصديق على الهوية من جانب المستثمرين البريديين بالاستعانة بخصائص فنية أساسية بالنسبة لمعيار اس ٥٢ S52 الذي يجعل من المستحيل افتراضيا كسر الخدمة. " ففي معيار اس ٥٢ S52، نستخدم مطروفين إلكترونيين مختلفين أو عمليتين متتاليتين للتشفير يتم ختم كل منهما إلكترونيا بواسطة ختم إثبات" على حد ما قال السيد براردينوني.

البصمات الإلكترونية

تسمى هذه الأختام أختام الاعتماد البريدي الإلكتروني (EPCMs). وتخلق هذه التقنية ختما أو بصمة رقمية تكشف تاريخي إرسال البريد PreM واستلامه والساعة. وبهذه الطريقة، ينجم عن الرسائل مجموعة من البيانات تتعلق بالإرسال والتسليم ولا يستطيع لا المرسل منه ولا المرسل إليه نفي إرسال البريد الإلكتروني.

ويؤدي ختم الاعتماد البريدي الإلكتروني إلى ما يسمى بالتجزئة التفسيرية للمعلومة أو "الهش" مما يعني مجموعة من الحروف والأعداد المتتالية تمثل مضمون الرسالة. ويوجه هذا النوع من الشفرات الهش إلى التخزين في سرفير (خادم إلكتروني) مصرح به. وعند وصول الرسالة PreM إلى البريد في بلد المقصد، يقوم الخادم لديه باستنساخ التجزئة التفسيرية "الهش" ثم يقوم بالاتصال مع الخادم الإلكتروني الأول لمقارنة البيانات وللتأكد من أن "علامات التجزئة التفسيرية" متماثلة. وإذا غاب التوافق فذلك يعني أن الرسالة قد تم تغييرها. ويجعل ذلك القيام بوضع ختم PreM أصعب من وضع ختم البريد المادي المسجل، حسب ما قال السيد براردينوني.

وتمر الرسالة، المشفرة، عبر أجهزة الخادم الإلكتروني أو السرفير المصرح به فقط. ويساعد ذلك على ضمان السرية. وقال السيد براردينوني بهذا الصدد: "إن النسخة الإلكترونية للبريد التقليدي المسجل – مما يعني أي اتصال يتكيف بالمعيار اس ٥٢ S52– تعتبر أكثر أمنا وأكثر مصداقية من المقابل

بنسبة أمان مرتفعة. ولكن كيف يتم تمييز الرسائل الإلكترونية المسجلة PreM عن موفري خدمات الرسائل الإلكترونية الآخرين؟ هناك مثال واحد وهو متطلبات التصديق على الهوية: فيجب التحقق أولا وقبل أي إجراء آخر من هوية من يرسل أو من يستلم أي رسالة أيًا كان. "فإذا فتحت حسابا في ياهو Yahoo أو في جي ميل Gmail ، يمكنني أن أسجل نفسي بأي اسم"، حسبما قال السيد أومامو الذي أضاف محمدا: "ولكن مع بريـم PreM، فإن أول خطوة هي التصديق على هوية الشخص الذي يقوم بالتسجيل".

إن وجود أكثر من ٦٧٠ ألف مكتب بريد، الكثير منها في مدن وقرى نائية ، يعني أن المستثمرين البريديين يشغلون موقعا جيدا بالنسبة لأداء التصديق وجها لوجه على هوية الزبائن الذين يتوافر لديهم مستندات هوية صالحة ويرغبون في فتح حساب من هذا النوع. ويمكن أيضا للمستثمرين البريديين أن يسجلوا مستخدمي الخدمة على "مستويات مختلفة للتصديق على الهوية" ويقدمون بذلك للزبائن الاختيار حسب احتياجاتهم الأمنية، كما أشار.

وقد تتغير طرائق التصديق على الهوية حسب البلاد. وهناك اختيار واحد وهو المراجعة وجها لوجه التي تتم بشباك مكتب البريد. ويمكن الاستعانة بطريقة تكنولوجية أكثر تقدما باستخدام الأكشاك الإلكترونية التلقائية التي تقوم بالمسح الضوئي (سكانر) لبصمات الزبون، ومراجعتها مع البيانات البيومترية المخزنة في بطاقة الهوية. إن مثل هذه الأكشاك سوف يتم قريبا استخدامها للتصديق على هوية المستخدمين في النظام الداخلي للرسائل الإلكترونية المسجلة في ماکاو وذلك عند إطلاق الخدمة تجاريا هذا العام، على حد ما حدد السيد سان. وما يميز المستثمرين البريديين عن منافسيهم مثل جوجل ومايكروسوفت هو قدرتهم على القيام بعمليات التصديق على الهوية والتي تعد عنصرا حيويا من الاتصالات الآمنة. "علينا أن نستخدم أكثر ما يميزنا على صعيد التنافسية: وهو التواجد المادي في الأماكن المختلفة من العالم" ، حسبما أشار السيد سان، الذي يشارك براردينوني رئاسة لجنة الخدمات الإلكترونية بالمجلس الاستثماري

المادي لها".

آفاق جديدة

وتتضمن الخطوات التالية لهذه الخدمة تطوير نظام من أجل المستثمرين البريديين الذي يرغبون في الانضمام الى شبكة بريـم PReM وتحديد الأجور بين البلاد التي تتبادل هذه الخدمة. و"إذا ما أردنا أن نوجه الشركات نحو الإنترنت فيلزم بالنسبة للشركات وجود قواعد" حسبما بين السيد براردينوني الذي يشترك أيضا كعضو في فريق التوحيد القياسي بالاتحاد البريدي العالمي. " فهي تحتاج لمعايير وأمن وسلامة".

ومن الناحية الفنية ، ينوي خبراء من AESUG يمثلون البلاد المختلفة اللقاء خلال شهر نوفمبر/تشرين ثان لمناقشة تفاصيل عملية خلق التجانس بين أنظمة الرسائل الإلكترونية المسجلة الداخلية لديهم من أجل تبادل البريم PReMs عبر الحدود، كما حدد السيد أومامو. وقد قام بريدا الصين وماكاو بتطوير برمجيات قد تسمح للمستثمرين البريديين أن يراجعوا التوافق بين رسائلهم البريدية الإلكترونية المسجلة ومعايير اس ٥٢ S52. ويقوم المستثمرون المعينون في الصين وماكاو أيضا بالتخطيط فيما يتعلق بإطلاق نظام بريـم PReM تجاري يعالج الرسائل بين البريديين فيما بعد هذا العام. د.ك.

خلق قوانين منسجمة

إن الجهود المنسقة والمتواصلة على الصعيدين القومي والدولي سوف تكون ضرورية من أجل مجابهة أحد التحديات الرئيسية في أي خدمة عالمية وهي: الصلاحية القانونية. ويجب الاعتراف برسائل بريـم PReM قانونا سواء في بلد المرسل منه أو بلد المرسل إليه، مثلما يحدث تماما مع البريد المادي المسجل بحيث يثق المشتركون في حقوقهم القانونية عندما يرسلون الرسائل عبر الحدود. و"على التشريع القومي أن يقدم الإطار القانوني لتأمين الصلاحية القانونية للمضمون الإلكتروني"، على حد ما قال السيد براردينوني الذي أشار من ناحية أخرى إلى أن "أنظمة الاتحاد البريدي العالمي لا يمكنها بالطبع توفير هذا الإطار".

وبما أن المستندات المرسلة إلكترونيا لا تتمتع بالضرورة بنفس الصلاحية القانونية في الخارج مثلما تتمتع بها في بلدها الأصلي، تميل الشركات التي تحتاج للاعتراف القانوني باتصالاتها إلى أن تستعين بالبريد المادي المسجل، كما قال السيد براردينوني.

تقنية مبتكرة لمعرفة النوعية



إن قياس أداء البريد بالاستعانة بتقنية التعرف بواسطة الترددات الراديوية RFID كان مجرد حلم يراود العديد من البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي. ويفضل نظام الرصد العالمي GMS، يمكن الآن للمستثمرين البريديين الاستفادة من أحدث حل تستخدم فيه تقنية التعرف على الترددات الراديوية من النوع السلبي (الخامل) وذلك بسعر معقول للغاية.

GMS

Global Monitoring System

للحصول على معلومات أوفى، الرجاء متابعة فيلم الرسوم المتحركة
أو الاتصال بـ :

<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>
or contact gms@upu.int.



UNIVERSAL
POSTAL
UNION



بريد ماكاو يوجه اهتمامه إلى الخدمات الإلكترونية

حديث أجراه:
دافيد كوش
صورة:
بريد ماكاو

يبلغ عدد سكان ماكاو ٦٠٠ ألف نسمة وتجذب المنطقة ما يقرب من ٣٠ مليون زائر سنوياً. وتشتهر خدماتها البريدية بخدماتها الإلكترونية. وتتولى السيدة دربي لو، المديرة العامة ببريد ماكاو قيادتها منذ أكثر من أربع سنوات. وتكشف لنا لماذا الموضوع كله موضوع تقنيات.

الاتحاد البريدي: ماهي الاستراتيجية الحالية لبريد ماكاو؟
دربي لو: فيما مضى، كان يكمن دورنا في نقل الرسائل في العالم المادي. أما اليوم، فنحن ننظر إلى أنفسنا بالأحرى كناقلين للرسائل في العالم الإلكتروني. وهذه هي الاستراتيجية التي نتبعها والتي تعتبر محركاً للتنمية. وعلينا أن نعمل على تحسين نوعية الخدمة المادية التي سوف تظل نشاطنا الرئيسي كما كانت دائماً.

إلا أننا ندرك أن التقنية تضم تحديات من ضمنها تراجع أحجام الرسائل. ويواجه كل مستثمر بريدي صعوبات مرتبطة بالإستعاضة عن البريد المادي بالبريد الإلكتروني. ولكننا نتفهم أيضاً أن الإنترنت يوفر الفرص لذا نحاول دائماً تجديد خدماتنا وتنويعها. ويمكن للبريد أن يصبح منصة لتسهيل التجارة الإلكترونية، مما قد يزيد من أحجام البريد بفضل التوزيع المادي للطرد وبفضل طلبيات البيع بالمراسلة.

ماهي أهمية الخدمات المالية في أنشطتكم؟

لدينا بنك بريدي، هو ماكاو بوستال سيفنجز Macao Postal Savings، يقدم الخدمات المالية ويعتبر مؤسسة ائتمانية مزودة بأنشطة مصرفية. وفي ٢٠١٢، تجاوز ربحنا الاستثماري ٢٠ مليون باتاكا ماكاو (حوالي ٢,٥ مليون دولار). وتعتبر إحدى خدماتنا الرئيسية هي إقراض الموظفين والعاملين في المؤسسات غير الحكومية الذين وقعوا اتفاقاً مع خدمة الادخار البريدي بماكاو Macao Postal Savings.

إن ماكاو مدينة سياحية وقد بلغ عدد الزوار بها ٢٨ مليون نسمة في ٢٠١٢. ويمكنكم إذن أن تتخيلوا ما يمثل مثل هذا العدد من الزوار بالنسبة لمدينة صغيرة فيما

يتعلق بالفرص والتحديات. وبالتالي، يشكل قطاع الترفيه الذي يتضمن الفنادق والنوادي الليلية الترفيهية ومراكز المعارض والمؤتمرات أكبر قطاع نشاط في ماكاو. ويساهم هذا القطاع الذي يتميز بدخله المرتفع إلى حد بعيد في اقتصادنا. لذا للاستفادة من هذا الوضع، أدخلنا خدمات صرف وتحويل الأموال. وكما يبدو، يقدر الزوار والعاملون الأجانب في ماكاو هذه الخدمات الجديدة تقديراً كبيراً.

إن بريد ماكاو معروف بأنه مركز للتجديد البريدي. من أين تأتي هذه الشهرة؟

في ٢٠٠٥، بعد إقرار القانون الخاص بالمستندات والتوقيعات الإلكترونية، اقترح بريد ماكاو التصديق الإلكتروني عبر فرعه eSignTrust. وتوفر سلطة الاعتماد المذكورة خدمات التصديق الإلكتروني وإدارة الهوية الإلكترونية للأشخاص والمنظمات والكيانات الحكومية. وفي الواقع، قدمنا هبة للاتحاد البريدي العالمي في ٢٠٠٩ على سبيل التجربة وهي سلطة التصديق لكي يمكن للمستثمرين المعينين تجربة استخدام شهادة الاعتماد الإلكتروني.

ويقدم بريد ماكاو أيضاً الختم البريدي للتصديق الإلكتروني وهي خدمة ختم تاريخ يتميز بقيمة قانونية ويضمن سلامة المضمون في أي مستند إلكتروني. وكان هذا الختم موجهاً أساساً إلى الزبائن التجاريين، إلا أن اليوم تستخدمه الحكومة والخدمات العامة خصوصاً الخدمات الصحية والتربوية.

وسوف نطلق قريباً الصندوق البريدي الإلكتروني المؤمن (SEPBox) للجمهور العريض وللمؤسسات والإدارات. ويمكن لمستخدمي هذا الصندوق أن يرسلوا وأن يتلقوا رسائل إلكترونية بريدية مسجلة (PREM) أو

"فيما مضى، كان يكمن دورنا في نقل الرسائل في العالم المادي. أما اليوم، فنحن ننظر إلى أنفسنا بالأحرى كناقلين للرسائل في العالم الإلكتروني."

صعوبة بالنسبة للعديد من المستثمرين البريديين. وقد أقرت مكاو بالفعل تشريعا يجعل من البريد المورد الوحيد لخدمة البريد الإلكتروني المسجل. ويعتبر أيضا هذا القانون ملزما بالنسبة لهذه الخدمة مثلما هو بالنسبة للخدمة المادية. وبما أن المادة RL 256 bis من نظام بريد الرسائل تنص بالفعل على أن البريد الإلكتروني المسجل خدمة بريدية، فهي تساهم في توفير الإطار القانوني لمثل هذه الشبكة العالمية. ولكن كل بلد يريد أن يدخل خدمة للبريد الإلكتروني المسجل يجب أن يضع تشريعه الخاص ليضفي عليه الطابع القانوني.

مارأيكم في التوجه الحالي للشبكة البريدية الدولية؟ لقد تغيرت عادات الناس في الاتصال تغيرا جذريا خلال السنوات العشرة الأخيرة. ويعتبر التنوع والتجديد أساسيين لضمان استمرارية القطاع البريدي. إن هذا القطاع موجود منذ مئات السنين ولن ينفي أحد أن البريد يشكل طرفا ثالثا محل ثقة في مجال نقل الرسائل وبالتالي نحن نشغل مكانة مميزة تسمح لنا بوضع اليد على السوق في العالم الرقمي. ولكن علينا أولا أن نفهم السوق وسلوكها. ويمكن للمستثمرين البريديين أن يعتمدوا على المجتمع العالمي تحت رعاية الاتحاد البريدي العالمي للتعاون فيما بينهم والتطور.

وقد اختار بريد الصين مكاو ليمثل الصين كرئيس مشارك في لجنة الخدمات الإلكترونية من مجلس الاستثمار البريدي. وما يبرر هذا التعيين هو الرغبة في تطوير المنتجات والخدمات البريدية الإلكترونية، وتسهيل التجارة الإلكترونية وإقامة الشراكات وتشجيع التشغيل المتبادل للخدمات وتنمية المعارف البريدية بواسطة التأهيل. وسوف نتبادل ما اكتسبناه من تجربتنا وسوف نحاول مع زملائنا من العالم أجمع أن نقيم شبكة بريدية إلكترونية دولية. د.ك.

التسويق المباشر الإلكتروني (eDM) كما لو كان الأمر يتعلق بصندوق بريدي تقليدي. إن صندوق (SEPBox) مزود ببرنامج إلكتروني يبني على الويب يتوافق مع ركائز الهاتف المحمول الرئيسية. ومن المقرر أن نطلق هذه الخدمة في ٨ أكتوبر/تشرين أول.

كيف يبدو لكم نمو صندوق SEPBox من وجهة النظر التجارية؟

في كل مرة ننشئ خدمة جديدة، يعني ذلك تغييرا في سلوك الزبائن. ففي الواقع، لن يحل التوزيع الإلكتروني محل التسليم المادي بالنسبة للجيل الجديد بينما من البديهي أن هذا الجيل يشجع إلى حد بعيد الاتصال الإلكتروني. غير أنه لا يمكن تجنب زمن التكيف بأي خدمة جديدة.

في البداية، نعمل مع شركاء استراتيجيين، خصوصا الإدارات العامة والمؤسسات التجارية، من أجل خلق أكبر عدد من المشتركين في الصندوق. إن الهدف هو أن يستخدم هؤلاء المشتركون صندوقهم البريدي للاتصال فيما بينهم وعلى سبيل المثال، بالنسبة لإقراراتهم الجمركية أو الإشعارات أو قوائم الحساب الإلكترونية.

وفي الواقع، يرتبط العنوان المادي للزبون بصندوق بريده المؤمن مما يخلق، على أرض الواقع، منصة للتوزيع المادي نحو الإلكتروني والإلكتروني نحو المادي. وسوف تسهل المنصة المذكورة تطوير التجارة الإلكترونية وإيجاد عمليات توزيع مادي جديدة. وهكذا، سوف يجد البريد نفسه في موقع ممتاز لتقديم خدمات توزيع يمكن الوثوق فيها وأكيدة بالنسبة للطرود والطلبات بالمراسلة والرسائل الإلكترونية. ونعرض أيضا خدمة البريد الدعائي الإلكتروني التي سوف تشكل مكملا للخدمة المادية الحالية وسوف نستثمر قاعدة البيانات المتينة والخاصة بالتسويق الحالي من أجل تشجيع الأعضاء في الصندوق لتلقي بريدهم الدعائي المفضل.

ما هو أكبر تحدي يجب أن يجابهه المستثمرون البريديون المهتمون بأنظمة البريد الإلكتروني المسجل؟
سوف يظل التشريع دائما مصدرا للقلق وأكثر العقبات

ألم يحن الوقت للاشتراك؟

منذ عام ١٨٧٥، تقدم مجلة الاتحاد البريدي الأنباء عن القطاع البريدي الدولي لصالح الأطراف المعنية في هذا القطاع. ويتضمن ذلك المنظمين والرؤساء التنفيذيين والخبراء التشغيليين والعاملين بمكاتب البريد والمفكرين الاستراتيجيين والموردين والأكاديميين وهواة طوابع البريد وأي أحد آخر له مصلحة وثيقة مع البريد.

اشتركوا في الاحتفالات بمرور ١٣٥ عامًا على مجلة الاتحاد البريدي. بالاشتراك منذ الآن لكي يصلكم، باللغة المرغوبة، ٤ أعداد سنويًا من هذه المجلة الفاخرة التي تصدر بالألوان.

ويمكن لأي مشترك خاص في أي مكان من العالم أن يشترك مقابل ٥٠,٠ فرنكا سويسريا سنويا. وتطبق أسعار خصم خاصة على المستثمرين البريديين من البلاد الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي.

أرسلوا إلينا فاكسا بطلبكم الآن على الرقم :

00 41 (0) 31 350 37 11 أو وجهوا إلينا رسالة

إلكترونية إلى العنوان الإلكتروني التالي

faryal.mirza@upu.int تتضمن التفاصيل التالية:



الاسم :	اللغة المرغوبة :
المنصب :	الإنجليزية
المنظمة / المستثمر :	الفرنسية
العنوان البريدي كاملاً :	العربية
	الصينية
	الألمانية
العنوان الإلكتروني :	الروسية
رقم الهاتف :	الإسبانية
رقم الفاكس :	



مقاصة* الاتحاد البريدي العالمي تنجح في تسوية المستحقات

النص:
دافيد كوش

بفضل النظام الإلكتروني للتعويض والمعروف بمقاصة* الاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing، يقوم المستثمرون البريديون بتسوية حساباتهم الدولية بكل بساطة. ويحتفل النظام بمرور عشر سنوات.

البريديين، حسيما أشار السيد كريستيان بريكيه، المسؤول عن الخزنة في بي بوست، المستثمر البريدي البلجيكي. وهو يرى أن "العمليات المكتبية Back-office بالنسبة للمحاسبة وأنشطة الخزنة يتم خفضها إلى أقصى درجة ممكنة بنظام المقاصة UPU*Clearing. ولم يعد كل مستثمر بريدي يتعامل سوى مع أمانة UPU*Clearing عبر بنك شريك معين وليس مع عدد كبير من المستثمرين البريديين الآخرين".

ويؤكد السيد جيرزي بوغداليك، المسؤول عن العمليات الدولية لدى المستثمر البريدي البولندي، هذا الرأي وأضاف عليه قائلاً: "إن أعضاء النظام ليس عليهم أن يقوموا سوى بعملية تحويل كل شهر ويتم القيام بهما في إطار تسوية الحسابات مع العديد من المستثمرين".

الدفع مضمون

إن أحد الجوانب الأكثر أهمية هو أن الدفع مضمون بين أعضاء نظام UPU*Clearing. ولا يستطيع المدين أن يقصر في التزاماته من ناحية الدفع دون أن يتم تعليق حسابه لعدة شهور. ويمكن له مرة أخرى أن يعود كدائن في الشهور التالية ولكن تعليق الحسابات المذكور يعني أنه لا يستطيع أن يحصل على نقوده. ويشجع ذلك المستثمرين البريديين على الانضباط في الدفع كما أشارت السيدة إيرين غروبر وهي إحدى المساعدتين اللتان تديران نظام مقاصة الاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing. و"يعرف المستثمر المعين المدين أنه إذا أثبت انضباطه، فسوف يتم دفع ما يجب أن يدفع له بسرعة أكبر الشهر التالي عندما يصير دائن وسوف يتلقى ماله".

وإذا تم تعليق بريد ما من النظام، فعليه أن يحتفظ بوديعة إجبارية في حساب ما تجنباً لأي احتمال عدم الدفع في المستقبل.

إن نظام مقاصة الاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing بمثابة خدمة الشباك الوحيد على الخط يدعم قوائم حساب أعضائه ويحسب ديون كل مستثمر بريدي وانتمائاته المصرفية. وقد عالج النظام في ٢٠١٢ وحدها ما يقرب من ١٤ ألف معاملة يتجاوز مبلغها ١٤٦ مليون دولار. إن عدد المستثمرين البريديين الذين ينضمون للنظام يتزايد بلا توقف وهناك اليوم ٣٥ بلداً ممثلاً من كل القارات.

المحاسبة مبسطة

إن ميزة نظام المقاصة الخاص بالاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing هو الإسراع بتسوية المدفوعات التي كانت فيما قبل تستغرق شهوراً عديدة أو التي صارت ببساطة ديوناً معدومة.

وحسيما أشار المستثمرون البريديون، يتيح النظام الإقلال من حمل العمل الذي يقوم به المحاسبون العاملون مع خفض التكاليف مثل النفقات المصرفية. وقد استفاد المستثمر المعين في كولومبيا والمعروف تحت اسم "٧٢-٤" من الإسراع في تسوية المدفوعات والتكاليف المخفضة منذ أن انضم لمقاصة الاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing خلال شهر يونيو/حزيران ٢٠١١، وكما أضاف السيد جايرو كاردونا مارين، نائب الرئيس، دعم الشركة، مفسراً: "استطاعت كولومبيا أن تسوي حساباتها المتأخرة وأن تتلقى الآن مدفوعاتها في المهلة المحددة مع نفقات إدارية ومالية منخفضة. ويتم استثمار التوفير المحقق في تحسين نوعية الخدمة".

وبدون هذا النظام، تتم تسوية هذه المعاملات بالعديد من العملات، مع العديد من تعليمات الدفع وقائمة متغيرة من الحسابات المصرفية التي تخص العديد من المستثمرين



المشاركون في فريق كبار مستخدمي مقاصة الاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing: جنوب افريقيا والجزائر والولايات المتحدة الأمريكية والارجنتين واستراليا وبلجيكا والبرازيل وكندا وشيلي وقبرص وكولومبيا، كوستا ريكا والدانمرك والامارات العربية المتحدة واسبانيا واستونيا وبريطانيا العظمى وايسلندا وايطاليا واليابان ومالطة والمغرب واوغندا وبيررو وبولندا والبرتغال والسنغال وصربيا والسويد وسويسرا والجمهورية العربية السورية وتنزانيا وتونس وتركيا

وحسبما أشار السيد كريستيان بريكه: "إن المبالغ معروفة بدقة تقريبا قبل الميعاد بشهر بل وأحيانا قبل ذلك" ثم أضاف مؤكداً " ويسمح ذلك لجميع المستثمرين البريديين أن يتخذوا التدابير المسبقة من أجل الحصول على العملات اللازمة وإدخالها في التخطيط الخاص بالمدفوعات النقدية".

يخفض الإبقاء على الإيداعات في الحساب المصرفي لمقاصة * الاتحاد البريدي العالمي في سويسرا أيضا من نفقات المعاملات والصرف نظرا لأن المال متوافر فورا ودون تدخل أي بنك آخر.

تشجيع الشفافية

بما أن منصة مقاصة الاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing مقرها على الإنترنت، فيمكن للمستثمرين البريديين أن يقوموا بتحليل حساباتهم طوال الحلقة الاقتصادية وحل الأخطاء على الخط قبل أن يستحق الدفع. إن هذه الشفافية تشجع المستثمرين البريديين على الالتزام بقواعد اللعبة وعلى حل المشاكل بسرعة. وحسبما قال السيد جايرو كاردونا : " بفضل منصة النقاش، نحدد بسرعة الاختلافات بخصوص الحسابات ونسهل التطابق مع المعايير المنصوص عليها في نظام الاتحاد البريدي العالمي". ويمكن التعليق على قوائم الحساب الإلكترونية أو تعديلها أو قبولها أو رفضها بفضل خاصية القبول أو الرفض وكل

كما يمكن أن تطلب اللجنة الرئاسية لمقاصة الاتحاد البريدي العالمي والمكونة من خمسة بلاد أعضاء أن تطلب من أي عضو جديد أن يحتفظ بحساب وديعة لكي يمكنه أن يشارك في النظام. ولكن يمكن أيضا للمستثمرين البريديين أن يقوموا بتوريد إيداع طوعية.

إدارة الخزانة بطريقة أسهل

إن جميع الديون يمكن دفعها باليورو أو بالدولار مما يقلل من مخاطر الخسائر التي تترتب على تقلبات سعر الصرف. أما المستثمرون البريديون الذي يشتغلون خارج النظام فيتحملون المخاطر عند القيام بعمليات التحويل بعملات عديدة، ومنها عملات قد تكون متقلبة، مما قد يجعل التخطيط المالي صعبا وغير أكيد. إن مسألة الاقتصار على استخدام عملتين يدعم موقف أي بريد إبان التفاوض بشأن خدمات التبادل مع البنوك، على حد ما قال السيد كريستيان بريكه. و"في بعض الحالات، نتيج مسألة قصر التسويات على هاتين العملتين التفاوض للحصول على عقود أفضل مع بعض البنوك المحلية بالنسبة للمعاملات باليورو أو بالدولار".

وننتج المنصة الإلكترونية المركزية للمحاسبين لدى المستثمرين البريديين أن يحددوا مقدما الأموال السائلة اللازمة التي قد يحتاجونها مما يوفر بعض الاستقرار لعملياتهم المالية.

البريدي العالمي فهي تتضمن من ضمن ما تتضمنه النفقات الختامية – أي نظام دفع الاجور بين المستثمرين البريديين عن توزيع البريد الدولي- ومدفوعات صندوق تحسين نوعية الخدمة وقسائم الجواب الدولية. ويمكن دفع أي قائمة حساب بريدية أخرى عن طريق النظام بناء على اتفاقات تبرم بين الأطراف المعنية. ووفقا للسيد كريستيان بريكيه، يجب على جميع المستثمرين البريديين أن يفكروا في الانضمام إلى النظام. "إن مقاصة الاتحاد البريدي العالمي UPU*Clearing أداة فعالة للغاية في إدارة التدفقات المالية بين المستثمرين البريديين المختلفين. وبالأستناد إلى تقنية مطورة، يعمل النظام إلى حد بعيد على خفض المصروفات خصوصا في مجال إدارة الحسابات في المكاتب الداخلية backoffice والمحاسبة مع خفض المخاطر المرتبطة بسعر الصرف". د.ك.

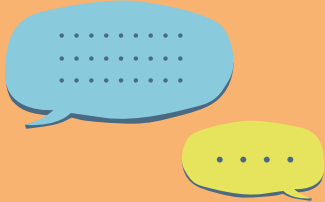
ذلك يتم على منصة. ثم يقوم المستثمرون البريديون بدفع جميع التزاماتهم بعد معادلتها على حساب الاتحاد البريدي العالمي الكائن في بنك سويسري. وتبسط هذه العملية إلى حد بعيد العمل الإداري.

ومن مزايا النظام أيضا: تسهيل القيام بعمليات المراجعة المحاسبية بما أن البيانات المناسبة يتم تجميعها مركزيا. وقد شرح السيد كريستيان بريكيه ذلك قائلا: "لم يعد من اللازم جمع البيانات من مصادر مختلفة والذي كان يتطلب وقتا طويلا ويتطلب مراجعة صحتها".

و"يمكن مراجعة المعاملات والمقاصات الفردية بسهولة وهي متوافرة سريعا بالنسبة لعمليات المراقبة المالية الداخلية والخارجية".

أما المدفوعات التي تمر حاليا عن طريق مقاصة الاتحاد

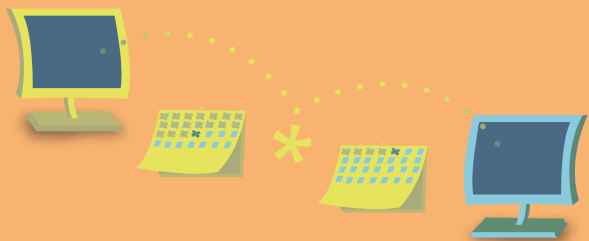
كيف تعمل مقاصة الاتحاد البريدي العالمي في UPU*Clearing



Web.NET

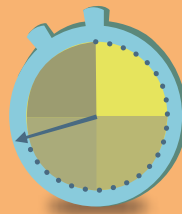
منصة Web.NET تتيح للعاملين لدى المستثمرين البريديين المدنيين أن يكتبوا تعليقا بشأن اختلاف تم التعرف عليه. ويمكن للدائنين أن يردوا وأن يحلوا المشكلة. وإلا يمكن للمدين أن يضع قائمة الحساب في فئة "النزاعات". إن هذه الطريقة تجمد قائمة الحساب.

UPU*Clearing تركز على مبدأ القابل للاستلام أي أن هذه المقاصة ترتبط بتقديم الدائنين لقوائم حسابهم على النظام الموجود على الخط.



المدينون

أمام المدينين ١٨ يوما للدفع في حساب الاتحاد البريدي العالمي بعد الحصول على الكشف النهائي للعمليات، ويقع في أغلب الأحيان، في آخر يوم من الشهر. وبعد انقضاء مهلة الدفع بالنسبة للمدينين، تدفع مقاصة*الاتحاد البريدي العالمي الدائنين في مهلة خمسة أيام عمل ولكن المعيار صار الآن يومين بما أن النظام صار أكثر فعالية.



المهلة صارمة

يتم القيام بجميع مراحل العملية بدءا من إرسال قوائم الحساب ولغاية الدفع النهائي في مهلة صارمة. فيجب على المستثمرين البريديين والكيانات الأخرى بما في ذلك خدمات أقسام المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي المختلفة تسجيل قوائم حساباتهم كل شهر في تاريخ محدد.



القصيدة الغنائية للنهر ترحب

النص:
فيرونيك هاينز

فاز الشاب التشيكي البالغ من العمر خمسة عشر عاما، دانييل كورشاك، بالمسابقة الثانية والأربعين التي ينظمها الاتحاد البريدي العالمي في كتابة الرسائل للشباب والتي ترأسها لجنة دولية.

بالأمم المتحدة UN-Water في روما والسيد أدريان بيغارنو، رئيس برنامج لدى معهد الماء الدولي في أستانكولم والسيد ريان رويو، الأخصائي في محيط معهد الماء بجامعة كارولينا الشمالية في شابل هيل.

وقد تم منح الميدالية الفضية لنظيفة فرحات، وهي شابة من بنغلادش وعمرها ١٤ عاما وأصلها من سيلهت، للتحية التي قدمتها لطبيعة الماء الثمينة. "فمن المدهش أن نرى الناس تتقاتل من أجل الماس بينما أكثر المواد الأولية ذات القيمة في العالم لا ثمن لها بدون الماء".

وقد حازت غابيجا بيتروكايتيه على الميدالية البرونزية للأفكار التي قدمتها بخصوص تلوث المياه والتغير المناخي. إن عمرها ١٢ عاما وهي من سفنوجي في ليتوانيا. وقد قالت متسائلة: "لقد سمعت أن بحرنا الجميل يعاني. ففي أعماقه توجد حاويات بها مواد سامة أغرقت بعد الحرب العالمية الثانية. فماذا قد يحدث لو أن هذا السم الفظيع انفجر؟".

كما أن لجنة التحكيم منحت تقريرا خاصا لسي.م. رودريغز

من الفلبين وبريا - فاني هيرا من ترينداد وتوباغو وداو ثوي ثوي دوونغ من فييتنام. وقد هنا المدير العام للاتحاد البريدي العالمي السيد بشار أ. حسين، بحرارة الفائزين وقال: "إن الاتصال في قلب النشاط البريدي وإزاء تكاثر الرسائل الرقمية، من الأساسي أن يعرف الشباب أهمية الكلمة المكتوبة".

إن الاتحاد البريدي العالمي يقوم بتنظيم المسابقة في كتابة الرسائل منذ ١٩٧١ وهو بذلك يعطي للشباب إمكانية إبراز موهبتهم في كتابة الرسائل وحسب تقديرات عام ٢٠١٣، شارك ١,٥ مليون شاب من ٦٠ بلدا في المسابقة.

وبالنسبة لمسابقة عام ٢٠١٤، تتم دعوة الشباب للكتابة إلى شخص ما ليقولوا له كيف تؤثر الموسيقى على الحياة. ف.ه.

في رسالة وجهها لنهر الأودير وهو نهر يمتد من جمهورية التشيك إلى بحر البلطيق، وصف دانييل مساره من منبعه في الجزء الشمالي الشرقي بمنطقة مورافيا على شكل خيط خجول من الماء حتى يصل إلى بحر البلطيق بعد أن يمتلأ ويكبر تدريجيا إثر لقائه مع الأنهار الصغيرة والشلالات.

وفي رسالته، يخترق النهر القرى والمدن ويكبر وتتزايد قوته في كل مرحلة من مراحل رحلته ويوفر للناس أماكن استحمام وحمامات حرارية. "إنك تغذي دورات التبريد في وحدات المعالجة الحرارية الكهربائية، وتساعدنا على تنظيف الشوارع وتروي الحقول وتذهب بكل النفايات. وأخيرا، تمر على مصانع معالجة المياه التي قمنا ببنائها من أجلك لتطهرك".

إن ٢٠١٣ هي السنة الدولية للتعاون من أجل الماء. فمن المناسب إذن بالنسبة للاتحاد البريدي العالمي أن يقدم موضوع الماء كمورد ثمين. وقد تم إرسال أكثر من مليون رسالة للمستثمرين البريديين المشاركين من جانب شباب تتراوح أعمارهم من ٩ إلى ١٥ عاما.

ويعيش دانييل في أوسترافا وهوايته هي صناعة نماذج طائرات. وفي سبتمبر/أيلول، سوف يدرس إلكترونيات السيارات بالمدرسة. وقد قال مصرحا "عندما علمت بالنبا، لم أصدق. لقد كنت سعيدا للغاية. فالأمر كان غير متوقع على الإطلاق أن أفوز بالمسابقة القومية".

وقد صرح أعضاء لجنة التحكيم: "إن رسالة دانييل تذكرنا إلى أي مدى نحن نعتمد على الماء الذي يعتبر في أغلب الأوقات كحق مكتسب. وتتسم رسالته بالحنان والفكر العالمي الذي يقدم نهر الأودير رمزا للماء أو لأي مساحة مائية".

وكانت لجنة التحكيم مكونة من السيد إيفان دراغانيش، الأخصائي لدى برنامج الأمم للتنمية في جنيف، والسيدة ستيفاني نينو، المسؤولة عن الاتصال ببرنامج الماء الخاص



دانييل (في الوسط) مع والدته (على اليسار) وأخته

ويعيش دانييل في أوسترافا



تزايد السكان يتطلب رموزا بريدية جديدة

النص:
فيرونك هاينز

قام بريد إسرائيل في الآونة الأخيرة بإدخال نظام جديد للرموز البريدية مكونا من سبعة أرقام بما أن عدد السكان قد تضاعف مرتين في غضون ٤٠ عاما.

كان عدد سكان إسرائيل عندما وضع البريد تصميم نظام الرموز البريدية الأصلي في السبعينيات يبلغ ٣ ملايين نسمة. ومنذ ذلك الحين، استقبلت إسرائيل العديد من موجات الهجرة. وبلغ في المتوسط عدد الوافدين كل سنة ١٥ ألف فيما بين ١٩٦٠ و ١٩٨٩ وكان أغلبهم من أوروبا وشمال ووسط أمريكا حسيما أشار المكتب المركزي للإحصاء في إسرائيل. وفي ١٩٨٩، قام الاتحاد السوفييتي السابق بتخفيف القيود المفروضة على الهجرة وأتاح لعدد متزايد من المواطنين السوفييت الرحيل إلى إسرائيل. وفي العقد التالي، استقر حوالي مليون روسي وأوكراني في إسرائيل.

واليوم يوجد في إسرائيل ٧,٧ مليون نسمة، أكثر من ضعف سكانها في السبعينيات وهي في حاجة لوجود نظام للرموز البريدية يعكس هذه الزيادة، على حد ما قال السيد شمويل ليفي، مدير العلاقات الدولية في البريد. وقد شرح قائلا: "إن الرقمين الإضافيين يجعلان الرمز البريدي أكثر دقة ويساعدان على

تقليص مساحة التوزيع". "ويمكن للرمز البريدي أن يغطي مساحة أقل إذا ما زاد عدد الأرقام به".

إن الرمز البريدي الجديد المكون من سبعة أرقام فريد ويخص كل مبنى على حدة في ٩٦ من الـ ١٥٣١ منطقة في إسرائيل. وبالنسبة للمناطق الأصغر، يغطي الرمز البريدي الواحد منطقة بكاملها. "مع النظام الجديد، يمكن لأغلب المباني أن تمتلك رمزها الخاص"، على حد ما قال السيد ليفي.

وفي أغلب الأحوال، سوف تستمر الرموز البريدية المكونة من خمسة أرقام هي نفسها مع ضم رقمين إضافيين. وبالنسبة للشوارع حيث يوجد أكثر من ٩٩ عنوانا، كان من الضروري تعديل الرمز البريدي القديم طفيفا للتأكد من أن كل عنوان يتوافر له رمز بريدي وحيد. ولمساعدة الزبائن على التعامل مع هذه التغييرات، يتيح الموقع الإلكتروني على الإنترنت الخاص بالبريد للزوار أن يكتبوا الرمز البريدي القديم للمبنى فيظهر لهم الجديد. **ف.هـ.**

أول أسطول كهربائي للتوزيع البريدي

النص:
فيرونك هاينز

يقوم البريد الألماني دي اتش إل Deutsche Post DHL بالتحول إلى السيارات الكهربائية في خدمات التوزيع لديه في بون جاعلا من المدينة أول مكان في ألمانيا يتوافر به أسطول خالٍ من الكربون.

لإقلال من انبعاثات الكربون، سوف تبدأ ٧٩ سيارة كهربائية لتوزيع البريد والطرود العمل في نهاية هذا العام ببون والمناطق المحيطة بها. وسوف يقلل هذا المشروع النموذجي من انبعاثات بريد ألمانيا من ثاني أكسيد الكربون وذلك بمقدار ٥٠٠ طن في السنة حيث إن عدد هذه السيارات سوف يبلغ ١٤١ سيارة حتى عام ٢٠١٦.

إن هذا المشروع جزء من المبادرة الخضراء GoGreen للبريد لخفض انبعاث غازات الاحتباس الحراري بنسبة ٣٠ في المائة عام ٢٠٢٠، على حد ما قال كبير الخبراء السيد ماركوس دين. "بصفتنا مقدمي خدمات لوجيستية عالمية، نحن ننقل المنتجات والمعلومات حول العالم ونعتمد على الوقود الأحفوري وعلى مصادر طاقة أخرى لتغطية احتياجاتنا من الطاقة. إن التركيز الأولي لبرنامج حماية البيئة لدينا GoGreen هو الإقلال إلى أدنى حد من أكبر انعكاس لأنشطتنا على البيئة وهو انبعاثات ثاني أكسيد الكربون"، على حد ما قال.

ويولد الشحن الجوي لبريد ألمانيا ٩٤٥,٢١٢ طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنويا وهو مسئول عن أكبر جزء في بصمة الكربون الخاصة به حسبما أشار السيد دين. وفيما يتعلق بالوحدة المسئولة عن البريد والطرود، يشكل النقل البري ٥٩ في المائة من

انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

وسوف يضم الأسطول الكهربائي قريبا ستريت سكوتر وهو بمثابة عربة مدمجة كهربائية مصنوعة خصيصا بحيث تناسب احتياجات البريد الألماني. ويمكن أن تصل سرعة هذه السيارة الصفراء التي يبلغ طولها ٤,٦٠ مترا إلى ١٣٠ كم في الساعة وهي تعمل ببطاريات ليثيوم-أيون ويمكن أن تعمل باستقلالية لمسافة ١٢٠ كم وهي مسافة مثالية بالنسبة لخط السير البريدي الذي يغطي ٨٠ كم في اليوم. وتبدأ أول عربات من هذا النوع بتوزيع الطرود والبريد في نهاية شهر أغسطس / آب. وفي نهاية عام ٢٠١٣، سوف يكون لدى البريد ٥٠ عربة من نوع ستريت سكوتر في أسطوله الكهربائي.

يستثمر البريد الألماني أحد أكبر أساطيل العربات في القطاع البريدي، على حد ما قال السيد دين، ولكن هناك عدد من المستثمرين البريديين الآخرين يستخدمون أيضا العربات الكهربائية أو السكوتر التي تعمل بالكهرباء. وقد تزود البريد الدانمركي في الآونة الأخيرة بـ ٥٠ شاحنة كهربائية وضماها لأسطول التوزيع لديه. كما أعلن البريد الروسي أنه سوف يوزع ١٢ عربة كهربائية في بداية هذا العام. ويخطط بريد فرنسا لابوست للتزود بـ ١٠ آلاف عربة كهربائية حتى عام ٢٠١٥. **ف.هـ.**

القطار السريع بين الصين وبولندا

النص:
كاثرين
ماكسين

بالنسبة للمؤسسات الأوروبية التي ينفذ صبرها رغبة في اختراق السوق الصينية وهي في أوج ازدهارها، يستغرق إرسال بضائعها وقتا طويلا على وجه الخصوص. وقد يتغير هذا الوضع بفضل البريد السريع دي اتش الـ DHL، أي خدمة النقل السريع للأشياء الصغيرة التابعة للبريد الألماني.

أوروبا الأخرى. "من الجوهرى تقديم العديد من الحلول لزبائننا لكي يمكنهم اختيار الحل الأفضل"، على حد ما حددت السيدة جوليان رانفت.

ويشكل الجانب الخاص بالتعرفة حجة بيع. فبالفعل، رأت حكومة سيشوان أن تكاليف النقل عبر الطريق الجديد تقل الربع عن تكلفة النقل بالشحن الجوي. "وبالنسبة لدي اتش الـ DHL وزبائننا، تعتبر الصين إحدى الأسواق الأكثر أهمية في آسيا. لذا نحن مازلنا نعمل على تنمية أنشطتنا في هذه المنطقة"، كما أضافت.

ولكن النمو ليس هو السبب الوحيد الذي دفع دي اتش الـ DHL إلى عرض هذا الطريق على زبائننا. فالجانب البيئي قد أثر أيضا على قرارها. في الواقع إنها تحاول تحسين بصمتها الكربونية بخفض انبعاثاتها بنسبة ٣٠ في المائة بدءا من الآن وحتى ٢٠٢٠. ومن المتوقع أن يتيح خط سكك الحديد الجديد لها بلوغ هذا الهدف، فانبعاثات غازات الاحتباس الحراري التي يصدرها القطار أقل من الطائرة.

وبالرغم من أن شنغودو ليست معروفة مثل مدينتي بكين وشنغهاي، إلا أن ١٤ مليون نسمة يقطنون بها وهي تعتبر رابع أكبر مدينة بالصين. وتسمى شنغودو "المدينة المناسبة للأعمال" ووردت في ٢٠١٠ بمجلة فوربس في قائمة المدن التي تتطور بسرعة كبيرة. وهناك حوالي ١٦٠ مؤسسة من المؤسسات الواردة في قائمة فورتيون ٥٠٠، استقرت في إقليم سيشوان ٢٠١٢، حسب فوربس.

ويصل الخط الجديد بين شنغودو وبولندا في اللحظة التي تحاول فيها الحكومة الصينية تشجيع الاقتصاد في الجزء الغربي من البلد. "وقد مثل ذلك فرصة ذهبية بالنسبة للمناطق الغربية لتتفصل عن النموذج القديم للتنمية، والذي كانت الصادرات بموجبه تابعة للموانئ البحرية وتحويل نقاط الضعف الجغرافية بالبلد إلى مزايا من أجل التصدير إلى أوروبا"، حسبما شرحت حكومة سيشوان بموقعها الإلكتروني. ك.م.

يمكن منذ الآن فصاعدا للمؤسسات أن ترسل قطع الغيار الخاصة بالسيارات أو أجهزة الحاسوب أو خلافة بالقطار على الخط الجديد بين شنغودو وهي مدينة كبيرة من الصين الغربية ومالاسيفيتشه وهي مدينة تقع في شرق بولندا. ويعتبر الخط الجديد للشحن بالسكك الحديدية، والذي تم افتتاحه منذ أبريل/نيسان ٢٠١٣، الأسرع بين الصين وأوروبا حسبما أشار الموقع الإلكتروني لحكومة إقليم سيشوان وعاصمته شنغودو. ويستغرق النقل ١٤ يوما أي ٨ أيام أقل من الطريق الذي يمر بسيبيريا حسبما بينت دي اتش الـ DHL.

ينطلق قطار البضائع دي اتش الـ DHL من شنغودو مرة في الأسبوع كل يوم جمعة. وتتم مراقبة البضائع طوال الرحلة ومرة أخيرة عند الوصول كما شرحت السيدة جوليان رانفت، المتحدث باسم دي اتش الـ DHL. وما زالت مؤسسة نقل الأشياء الصغيرة بالطرق السريعة تقدم لزبائننا خط للسكك الحديدية يومي بالاستعانة بخط سيبريا (ترانسبيبريا) من شنغهاي، بشرق الصين، إلى مالاسيفيتشه. وانطلاقا من بولندا، يتم توزيع البضائع بواسطة سيارات الشحن بين مناطق



شنغودو ، ليلا (الصورة: شارلي فونغ).

النمسا

ازدادت أرباح بريد النمسا قبل خصم الضرائب بمقدار ٣,٩ في المائة ووصلت إلى ٩٨,٤ مليون يورو (١٣٠ مليون دولار أمريكي) خلال النصف الأول من عام ٢٠١٣. وزادت المبيعات بنسبة ١,٥٪ لتصل إلى ١,١٧ مليار يورو خلال نفس الفترة. كما أن إيرادات الطرود قد زادت بنسبة ١,٣ في المائة حيث بلغت ٤١٩ مليون يورو.

وسوف يقوم البريد ببناء مركز لفرز البريد والطرود في ألهمانغ بشمال النمسا بمبلغ ٥٠ مليون يورو على مساحة تبلغ ٨٢ ألف متر مربع. وسوف يبدأ هذا المركز في العمل في سبتمبر/أيلول ٢٠١٤ وسوف يعمل به ٦٥٠ موظفا وسوف يعالج ١,٦ مليون رسالة و ١٠٠ ألف طرد يوميا.

بلجيكا

نجم عن نمو أحجام الطرود زيادة في إجمالي إيرادات الاستثمار لدى بريد بلجيكا وارتفع من ٠,٥٪ إلى ١,٢ مليار يورو حسب النتائج المحرزة في منتصف الموسم. وقد فقدت الأرباح قبل الضرائب ٢٪ ووصلت إلى ٢٨٢,٤ مليون يورو. وقد أدى تحسن الأداء في الطرود إلى انخفاض أحجام بريد الرسائل بما أن إيرادات الطرود قد زادت بنسبة ١٧٪ لتصل إلى ١٦,٨ مليون يورو.

الصين

شركة الشحن الجوي في الصين إيرشاينا كارغو وافقت على إمداد الخطوط الجوية البريدية الصينية بأربع طائرات شحن بوينغ ٧٥٧ وهي شركة تتولى خدمات نقل البريد والشحن من أجل بريد الصين. والهدف من الشراكة التي تمتد لمدة سنتين هو سد ثغرة في قدرة البريد على النقل إثر النمو في سوق البريد السريع الصيني الذي يقدر بـ ١٠,٥ مليار يوان صيني (١٧,٢ مليار دولار أمريكي) في ٢٠١٢ وفقا لشركة الشحن الصينية "إير تشاينا كارغو".

إستونيا

قال بريد إستونيا إن أحجام الطرود قد زادت بنسبة ٣٣ في المائة خلال النصف الأول من السنة المالية وقد ساعد ذلك على ارتفاع الإيرادات الإجمالية بنسبة ٦ في المائة لتبلغ ٢٦,٣ مليون يورو (٣٤,٧ مليون دولار أمريكي). كما أشارت الشركة المملوكة للدولة إلى أن عدد المستندات المرسل عبر مركز البريد الإلكتروني لديها كان أعلى ٨٠ مرة بالمقارنة بنفس الفترة في العام الماضي بينما هبطت أحجام الرسائل بنسبة ٨ في المائة.

ألمانيا

بلغت إيرادات البريد الألماني دي اتش إل إجمالا ١٣,٦ مليار يورو (١٨ مليار دولار أمريكي) في الربع الثاني من عام ٢٠١٣ ويمثل هذا النمو ما يقرب من ٢ في المائة في نفس الفترة من العام الماضي بعد تصويب العوامل "غير العضوية" بما فيها سعر الصرف السلبي. ويرجع ارتفاع الإيراد إلى حد بعيد لزيادة في أحجام الطرود، على حد ما قال البريد.

بريطانيا العظمى

زادت إيرادات مصلحة البريد بنسبة ٦,٤ في المائة سنة بعد سنة لتصل إلى ١,٢٣ مليار جنيه أسترليني (١,٩٤ مليار دولار أمريكي) في سنتها الأولى كشركة مستقلة مع نمو في ثلاث إدارات من الأربعة الموجودة: البريد والتجزئة، الخدمات المالية والاتصالات السلكية واللاسلكية. وفيما عدا دعم الحكومة البالغ ٢١٠ مليون جنيه أسترليني، أشارت الشركة إلى أنه قد تم خفض الخسارة من ١١٩ مليون إلى ١١٦ مليون جنيه أسترليني سنة بعد سنة.

وقامت أيضا مصلحة البريد بنشر خدمة للإيداع السريع "Drop & Go" جديدة في المملكة المتحدة. فيمكن للزبائن الذين يصرفون أكثر من ٢٠ جنيه أسترليني (٣١ دولارا أمريكيا) في الأسبوع أن يودعوا طردا في مكتب البريد المشارك وأن يدفعوا التخليص ببطاقة سابقة الدفع، ويتم تقديم هذه الخدمة، التي أطلقت في فبراير/شباط، في ١١ ألف مكتب بريد.

إيطاليا

تراجعت الأرباح الاستثمارية للبريد الإيطالي بنسبة ١٢,٩ في المائة خلال النصف الأول من العام وقد انخفضت إلى ٣٦٢ مليون يورو (٤٧٦ مليون دولار أمريكي). ويرجع الانخفاض في المقام الأول إلى هبوط إيرادات الخدمات البريدية التي قلت بنسبة ٤,٨ في المائة حتى وصلت إلى ٢,٢٨ مليار يورو.

زيلندا الجديدة

أشار بريد زيلندا الجديدة عن تراجع الأرباح بنسبة ٢٩ في المائة ووصل هذا الهبوط إلى ١٢١ مليون دولار نيوزيلندي (٩٣,٩ مليون دولار أمريكي) خلال السنة المالية التي تنتهي في يونيو/حزيران. وقالت الشركة في تصريح لها إن أحجام البريد هبطت بنسبة ٧,٥ في المائة بالمقارنة بـ ٦,٧ في المائة العام السابق. ومع ذلك، تزايدت الأرباح بمقدار ٢٣٪ في قطاع الخدمات المالية الخاصة بالمستثمر البريدي، كفيفينك، ووصلت إلى ٩٧ مليون دولار نيوزيلندي.

النرويج

أعلن بريد النرويج في تقريره المالي لنصف العام عن نزول الأرباح بمقدار ٤١ في المائة قبل خصم الضرائب والفوائد وبلغت ٢٢٤ مليون كورونة نرويجية (٣٦,٧ مليون دولار أمريكي). وقد قلت أحجام البريد المعنون وغير المعنون على حد سواء مع أكبر خمسة زبائن من القطاع المالي والقطاع التأميني وسجلت ١٣ في المائة انخفاضا في البريد المعنون. وقد أشار البريد أيضا إلى أن التنافس الشديد مارس ضغطا نحو خفض الأرباح في القطاع اللوجستي.

سنغافورة

زادت مبيعات بريد سنغافورة بما يقارب الثلث خلال الربع الأول من السنة المالية، وبلغت ٢٠١,٣ مليون دولار سنغافوري (١٥٧,٥ مليون دولار أمريكي)، ويرجع ذلك إلى حد بعيد للمساهمات الأتية مما تم في الآونة الأخيرة اقتناؤه في القطاع اللوجستي. وقالت الشركة إن المصروفات المرتبطة بهذه الاقتناات الجديدة وتقلبات سعر الصرف أدت إلى تراجع يصل إلى ٢ في المائة من الأرباح الصافية التي بلغت إجماليا ٣٧ مليون دولار سنغافوري.

سويسرا

أعلن بريد سويسرا في تقرير مالي عام مؤقت أن الأرباح هبطت بنسبة ١٣ في المائة فيما بين يناير/كانون ثان ويونيو/حزيران بالمقارنة بنفس الفترة من العام الماضي وبلغت ٣٥٩ مليون فرنك سويسري (٣٨٥,٢ مليون دولار أمريكي). وقد أشار البريد في تقرير إلى أن الخسارة البالغة ٥٣ مليون فرنك سويسري حدثت بسبب التغيير في لائحته القانونية - البريد السويسري يعد الآن شركة عامة محدودة- مما أدى إلى زيادة ضرائب الدخل الخاصة به من ٤ مليون إلى ٥٣ مليون فرنك سويسري.

الولايات المتحدة

أشارت الخدمة البريدية للولايات المتحدة إلى أن ٧٤٠ مليون دولار أمريكي من الخسائر في الربع الثالث نجمت إلى حد بعيد عن الشرط القانوني المستمر الذي يفرض الدفع المسبق لفوائد التأمين الصحي للمتقاعدين وعن تسليم البريد خلال ستة أيام من الأسبوع مع تراجع أحجام البريد من الفئة الأولى. وقد انخفضت المصروفات الاستثمارية بمقدار ٢٢ في المائة لأن تأمين صحي للمتقاعدين استحق لواحد فقط هذا العام بالمقارنة مع الدفعتين اللتين تم دفعهما العام الماضي ومع التدابير القوية المتخذة لتخفيض التكاليف والتي تضمنت خفضا يتجاوز الـ ٧٠ مليون ساعة عمل.



**Implement a single
solution to process
your mail flow,
that's his job.**

Bruno CARTAL
Program 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

SOLYSTIC offers tomorrow's solutions today. We are at the forefront of the postal industry and have the expertise to help you redefine your process towards optimal efficiency. One machine, the XMS™, processes, sorts and merges 95% of your letter and flat volumes. This delivers a significant increase in performance, enhancing quality of mail preparation and distribution whilst greatly reducing mail processing costs.

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