

Вместе с почтовым сектором по пути прогресса с 1875 года

UNION POSTALE



Всемирный почтовый союз –
специализированное
учреждение ООН

СЕНТЯБРЬ 2013/№ 3

Электронная
заказная почта становится
реальностью

UPU*Clearing:
10 лет в строю



ПОСЫЛКИ В ПОЧТОМАТАХ – ПРИБЫЛИ В СОХРАННОСТИ





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



ОБЛОЖКА: ТАНГ Ю ХОНГ

Сентябрь 2013

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ «КОММУНИКАЦИЯ»: Реал Леблан (RL)
ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР: Фарьял Мирза (FM)
СОТРУДНИКИ: Вероника Хайнс, Давид Кох, Кэтрин Макклин
ПОМОЩНИК ПО АДМИНИСТРАТИВНЫМ ВОПРОСАМ: Дениз Турон
ДИЗАЙН И МАКЕТ: Die Gestalter, Санкт-Галлен (Швейцария)
ТИПОГРАФИЯ: Международное бюро ВПС
ПОДПИСКА: publications@upu.int
РЕКЛАМА: faryal.mirza@upu.int

ДЛЯ КОНТАКТОВ:
 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>

«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.

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).

- 8 НА ОБЛОЖКЕ:**
Извлечь прибыль из роста электронной торговли
 Предлагаемые решения для удовлетворения потребностей клиентов

- 14 ПОЧТОВАЯ ОТКРЫТКА**
Президент Индии призывает почтовые службы сосредоточиться на качестве обслуживания и инновации
 Пранаб Мукерджи дает рекомендации

- 16 ИННОВАЦИЯ**
PReM, или цифровой конверт
 Электронный аналог обычного заказного письма

- 20 ИНТЕРВЬЮ**
Почта Макао делает ставку на электронные услуги
 Гендиректор Дерби Лау о преимуществах новых технологий

- 24 УЧЕТ ЗАТРАТ**
Набирать очки, рассчитываясь по задолженностям
 Исполняется десять лет службе, сократившей использование бумаги при расчетных операциях





- 27 МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНКУРС**
Река, воспетая в сочинении
 Победителем 42-го эпистолярного конкурса стал молодой чех

РУБРИКИ

- 4 Новости вкратце**
5 Колонка редактора
28 Обзор почтовой печати
30 Вести в несколько строк...

ДОХИНСКАЯ ПОЧТОВАЯ СТРАТЕГИЯ:

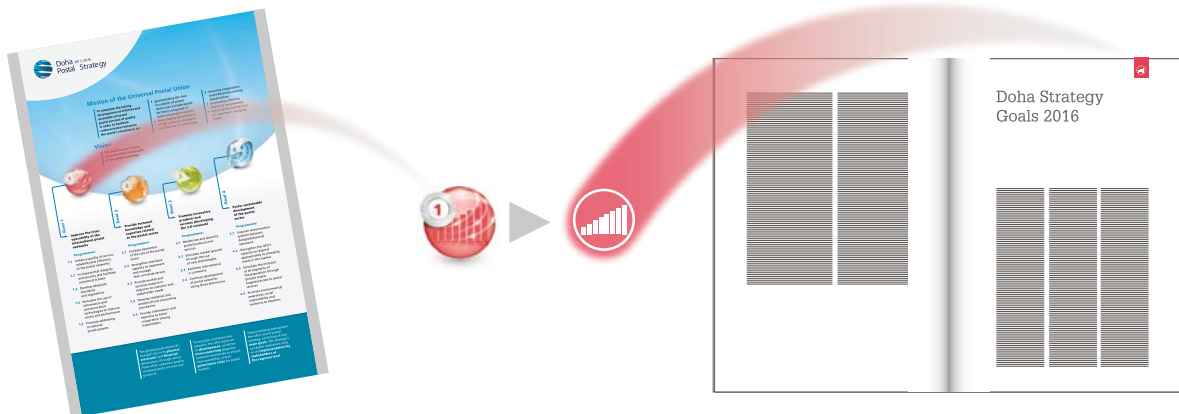
До 2016 года перед почтовыми службами стоят четыре главные цели:

-  **1** Усовершенствование сетей
-  **2** Предоставление знаний
-  **3** Продвижение инноваций
-  **4** Стимулирование устойчивого развития

Более подробная информация на:
news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy

ДОХИНСКАЯ ПОЧТОВАЯ СТРАТЕГИЯ

СВЯЗЬ МЕЖДУ СТРАТЕГИЕЙ И СОДЕРЖАНИЕМ ЖУРНАЛА



Пиктограммы с плаката, посвященного Дохинской почтовой стратегии, обозначают связь между статьями «Почтового союза» и целями этой «дорожной карты» Союза на 2013-2016 гг.

Начался новый рабочий цикл, и «Почтовый союз» на свой манер дал старт работе, включив в макет журнала пиктограммы, чтобы установить более тесную связь между его содержанием и целями Дохинской почтовой стратегии (ДПС).

Возможно, читатели уже знакомы с этими пиктограммами, которые изначально были созданы для отображения четырех

целей ДПС. Эти небольшие значки шарообразной формы были изображены в документе и на плакате ДПС, чтобы придать целям более динамичный характер. Для их воспроизведения в журнале потребовалось использовать графический прием, упрощающий визуальное восприятие значков.

В дальнейшем эти пиктограммы будут размещаться на

некоторых страницах и помогут читателям увидеть, как ДПС отражается в содержании статей. Точно так же как ДПС призвана направлять деятельность Союза с 2013 по 2016 гг., пиктограммы будут служить путеводителями журнальных статей.

Напишите нам, что вы об этом думаете (подробности на стр. 3).

FM



ЦЕЛЬ 1

**СОВЕРШЕНСТВОВАТЬ
ЭКСПЛУАТАЦИОННОЕ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
МЕЖДУНАРОДНЫХ
ПОЧТОВЫХ СЕТЕЙ**

Почтовые сети должны функционировать эффективно, обеспечивать самое высокое качество обслуживания, удовлетворять потребности клиентов и оправдывать их ожидания. ВПС будет и впредь развивать свои три составляющие – физическую, электронную и финансовую.



ЦЕЛЬ 2

**ПРЕДОСТАВЛЯТЬ
ТЕХНИЧЕСКИЕ ЗНАНИЯ И
ОПЫТ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К
ПОЧТОВОМУ СЕКТОРУ**

Воспользоваться опытом и знаниями ВПС, чтобы превратить организацию в главную площадку для обмена идеями и передовым опытом и разработать аналитические средства для почтового сектора – такие, как статистические данные.



ЦЕЛЬ 3

**ПРОДВИГАТЬ
ИННОВАЦИОННЫЕ
ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ**

Почтовые операторы, диверсифицировавшие свою деятельность и осуществившие инвестиции в три компонента (физический, финансовый и электронный), добились хороших результатов. ВПС продолжит продвигать такой подход и будет стимулировать инновации в трех составляющих почтовой сети.



ЦЕЛЬ 4

**СПОСОБСТВОВАТЬ
УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ
ПОЧТОВОГО СЕКТОРА**

Устойчивое развитие должно рассматриваться в самом широком смысле этого понятия, включающего в себя не только вопросы окружающей среды, но и жизнеспособность почтовых экономических моделей – таких, как системы выплаты возмещений.

ДОХИНСКАЯ ПОЧТОВАЯ СТРАТЕГИЯ:



<http://news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy>

ДОСТАВЛЯТЬ ПОСЫЛКИ С УЧЕТОМ РЕАЛЬНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ

Овладевало ли вами когда-нибудь это гнетущее чувство, когда вернувшись домой, вы замечали, что к вам приходил почтальон, но не смог вручить посылку ввиду вашего отсутствия, и вам не остается ничего другого, как запланировать поход на почту, в надежде на то, что в момент вашего появления там она не будет закрыта на обед и что у вас будет при себе удостоверение личности. В такой ситуации не раз оказывались многие клиенты, привыкшие получать посылки на дому, но, тем не менее, пропускавшие приход почтальона. Чтобы избежать подобных ситуаций впредь, в некоторых почтовых службах устанавливаются камеры хранения для посылок, что является новаторским решением, гарантирующим доставку отправлений адресатам. В ряде стран мира клиенты уже могут забирать свои посылки из почтоматов в любое время суток семь дней в неделю, о чем свидетельствует заглавная статья этого номера.

Прочитав другие рубрики, вы узнаете о том, какие меры недавно принял ВПС, чтобы превратить традиционное заказное письмо в продукт, наиболее соответствующий цифровой эпохе и называющийся «электронное заказное почтовое сообщение» (PReM). Эта аббревиатура, несомненно, вызовет улыбку на лицах людей, говорящих на хинди, так как слово «prem» означает на этом языке «любовь». Поэтому ВПС призывает, чтобы все больше и больше назначенных операторов проявляли свою любовь к электронным заказным почтовым отправлениям и создавали «критическую массу» провайдеров для предложения этой трансграничной услуги. Кроме того, в этом номере вы сможете прочитать статью о UPU*Clearing – системе расчетов по задолженностям между странами-членами, которой в этом году исполняется 10 лет.

Считаю не менее важным горячо поблагодарить читателей, которые ответили на наш вопросник. Ваши ответы позволяют нам создать более точное представление о том, что вам нравится в нашей работе и что мы можем усовершенствовать. Как вы уже, наверно, заметили, мы слегка изменили верстку журнала, в результате чего он стал более прозрачным для пользователей. Мы также изменили способ использования рубрик, чтобы более четко выделить основные статьи, и ввели в использование пиктограммы, чтобы лучше указать на связь некоторых статей с нынешней всемирной почтовой стратегией. Результаты ответов на вопросник сейчас анализируются, и мне хотелось бы призвать тех читателей, которые не участвовали в опросе, поделиться со мной своими мнениями о журнале (контактный адрес на стр. 3).

ФАРЬЯЛ МИРЗА, ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР

ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ

ПОЧТА И ТАМОЖНЯ МОГУТ СПОСОБСТВОВАТЬ РОСТУ ПОКУПОК ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Таможенные администрации должны тесно сотрудничать с почтовыми службами, чтобы справиться с растущим объемом посылок в результате стремительного роста электронной торговли. Такова была главная мысль генерального директора ВПС Бишара Хуссейна, прозвучавшая в его выступлении на ежегодном собрании Совета Всемирной таможенной организации (ВТО) в Брюсселе (Бельгия). «Наши организации преследуют одинаковые цели, способствуя торговле и обеспечивая безопасность наших сетей», заявил Бишар Хуссейн.

Электронная торговля развивается сейчас быстрыми темпами, и, по некоторым оценкам, рынок покупок через Интернет должен превысить в 2013 году триллион долларов. В результате этого возрастает объем работы для почтовых служб, которые занимаются доставкой товаров, приобретенных через Интернет.

Совместные решения

В то время как объемы посылок увеличиваются, растет и число клиентов, проявляющих беспокойство по поводу их вложений, пересылаемых через границы. Чтобы обеспечить своевременную доставку, почтовые службы работают совместно с таможней с целью ускорения обработки потоков товаров и обеспечения их сохранности. «Учитывая, что таможня является главным звеном в мировой почтовой логистической цепи, взаимодействие почты и таможни должно быть как можно более эффективным и рациональным и гарантировать почтовую услугу высокого качества», – отметил Бишар Хуссейн.

Продолжение работы

Преследуя эту цель, ВПС и ВТО объединили свои усилия для выработки ряда технологических решений, которые усилят их взаимодействие. Сейчас создается электронная система пере-

дачи информации между почтовыми операторами и таможенными органами, которая заменит бумажные сообщения. Ее цель заключается в том, чтобы почтовые службы могли передавать данные о пакетах в таможню до того, как они туда поступят.

В 2012 году в рамках продолжения работы в этой области в Конвенцию ВПС, являющуюся краеугольным камнем законодательства Союза, были внесены изменения. Центр почтовых технологий, являющийся техническим подразделением ВПС, завершает разработку системы таможенного декларирования. После ее полномасштабного внедрения отправители посылок смогут включать информацию о них непосредственно в онлайн-овую систему. Затем эта информация будет передаваться в таможню.

ВТО состоит из 179 таможенных администраций, представляющих страны всего мира. **ДК**

СОДЕЙСТВИЕ РАЗВИТИЮ

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ: НАЧАЛАСЬ РЕАЛИЗАЦИЯ В АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКОМ РЕГИОНЕ И ЛАТИНСКОЙ АМЕРИКЕ

Почтовый союз Азиатско-Тихоокеанского региона (АППУ) и Почтовый союз Америк, Испании и Португалии (ПСАИП) объявили о начале реализации региональных планов развития на конгрессах своих организаций, которые проводятся один раз в четыре года. В этих собраниях, состоявшихся в сентябре этого года соответственно в Нью-Дели (Индия) и Гаване (Куба), принял участие генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн.

В рамках Всемирной почтовой стратегии ВПС на 2013-2016 гг. (см. статью напротив) повышение качества службы является важнейшим приоритетом почтовых служб в Азиатско-Тихоокеанском регионе. Главное место в региональном плане развития для Латинской Америки отводится реформе почтового сектора, повышению качества службы и распространению услуги электронных денежных переводов (Correogiros) в других странах, помимо десяти стран, в которых эта услуга уже предоставляется.

«Повсюду в мире почтовые службы сейчас претерпевают изменения, используют новые технологии и осуществляют инновации», - заявил Бишар А. Хуссейн.

На этих конгрессах состоялись также выборы руководителей региональных союзов. В Нью-Дели руководителем секретариата АППУ с 2014 года был избран Лин Хонлианг (КНР). На момент сдачи этого номера в печать результаты выборов в Гаване еще не были известны.

Южная Америка

За последние годы некоторые почтовые службы Латинской Америки усовершенствовали свои операции и услуги, однако большинство из них по-прежнему «буксуют» на рынке связи. После долгих лет невнимания со стороны почты к конкурентам из частного сектора и отсутствия почтового регулирования последним удалось завладеть львиной долей этого рынка.

По оценкам ВПС, назначенным

операторам региона принадлежит лишь 20% рынка. В то время как в период 2006-2011 гг. был зарегистрирован минимальный рост объемов внутренней письменной корреспонденции, объемы международных отправлений упали почти на 12%. Напротив, национальные потоки почтовой почты увеличились за тот же период на 26%, а международных снизились на 1%.

Планы развития ВПС способствуют реализации всемирной почтовой стратегии в национальном и региональном масштабах, модернизации сети и повышению качества почтовых служб. В тесном сотрудничестве с регионами ВПС разработал планы не только для Азиатско-Тихоокеанского региона и Латинской Америки, но также для Африки, арабских стран и Карибского региона, Европы и стран Содружества Независимых Государств.

FM & RL

ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ

СОВМЕСТНОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ АКТИВНОЙ ПОДДЕРЖКЕ ТРАНСГРАНИЧНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ

ВПС подтвердил свою поддержку электронной торговли в Европе и Содружестве Независимых Государств (СНГ), что является важным шагом в интересах экономики развивающихся стран этого региона. На почтовой конференции в Санкт-Петербурге (Россия) генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн подписал совместное заявление с высокопоставленными представителями двух ассоциаций почтовых служб Евразии – ПОСТЕВРОПы и Регионального содружества в области связи (РСС), которые являются региональными союзами ВПС.

В своей речи на конференции генеральный директор ВПС зая-

вил, что развитие электронных услуг и инновации имеют важнейшее стратегическое значение для всех почтовых служб мира.

«Благодаря реализации этих планов будет оказана техническая помощь, в которой нуждаются развивающиеся страны для формирования или укрепления своих почтовых сетей, и почтовые службы смогут воспользоваться новыми возможностями», - добавил он.

Стимулирование торговли

«Платформы электронной торговли могут стимулировать рост мелких и средних предприятий в развивающихся странах», - отметил генеральный секретарь

ПОСТЕВРОПы Ботонд Цебень. «Традиционный трансграничный обмен до сих пор помогал лишь крупным предприятиям, так как им было легче выйти на иностранные рынки. Благодаря использованию хорошо организованных платформ электронной торговли предприятия малого и среднего бизнеса могут теперь быстро заключать прямые контракты с зарубежными клиентами», - объяснил он.

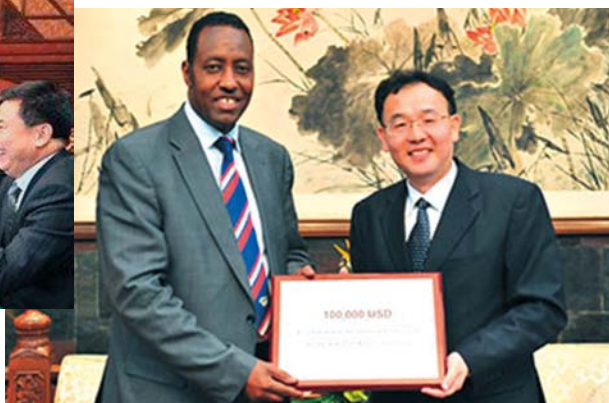
В период 2006-2011 гг. обмен международными посылками в регионе Европы и СНГ ежегодно увеличивался в среднем на 8,9% и превышал коэффициент роста за тот же период в других регионах. ДК

СОДЕЙСТВИЕ РАЗВИТИЮ

КИТАЙ ОКАЗЫВАЕТ ФИНАНСОВУЮ ПОДДЕРЖКУ ПОЧТОВОЙ СЕТИ В РЕГИОНЕ



Рабочее собрание в Пекине (КНР).



Бишар А. Хуссейн (слева) и Ма Юншенг после заключения соглашения (Фото: Государственное почтовое управление Китая)

Китай безвозмездно передает ВПС 100 тысяч долларов для финансирования деятельности по развитию в Азиатско-Тихоокеанском регионе. Об этом стало известно в ходе визита генерального директора ВПС Бишара А. Хуссейна в Пекин, где состоялась его встреча с Министром транспорта Китая Янг Чуантанем и генеральным директором почты этой страны Ма Юншенгом.

Руководитель китайской почты высоко оценил работу ВПС по решению проблем, с которым сталкивается почтовый сектор. «В быстро изменяющейся среде Союз прилагает значительные усилия, сопровождающая преобразование почтового

сектора, - отметил он. Будучи членом сообщества ВПС Китай хочет играть более значительную роль в деятельности Союза и оказывать ему свою поддержку». Этот дар Китая будет направлен на финансирование работы ВПС по модернизации почтовой сети в Азиатско-Тихоокеанском регионе. Среди приоритетов региона – повышение качества почтовых услуг, а также системы платежей и расчетов между почтовыми операторами. Они были определены в региональном плане развития ВПС для Азиатско-Тихоокеанского региона, с помощью которого в региональном масштабе реализуется всемирная почтовая стратегия в период 2013-2016 гг.

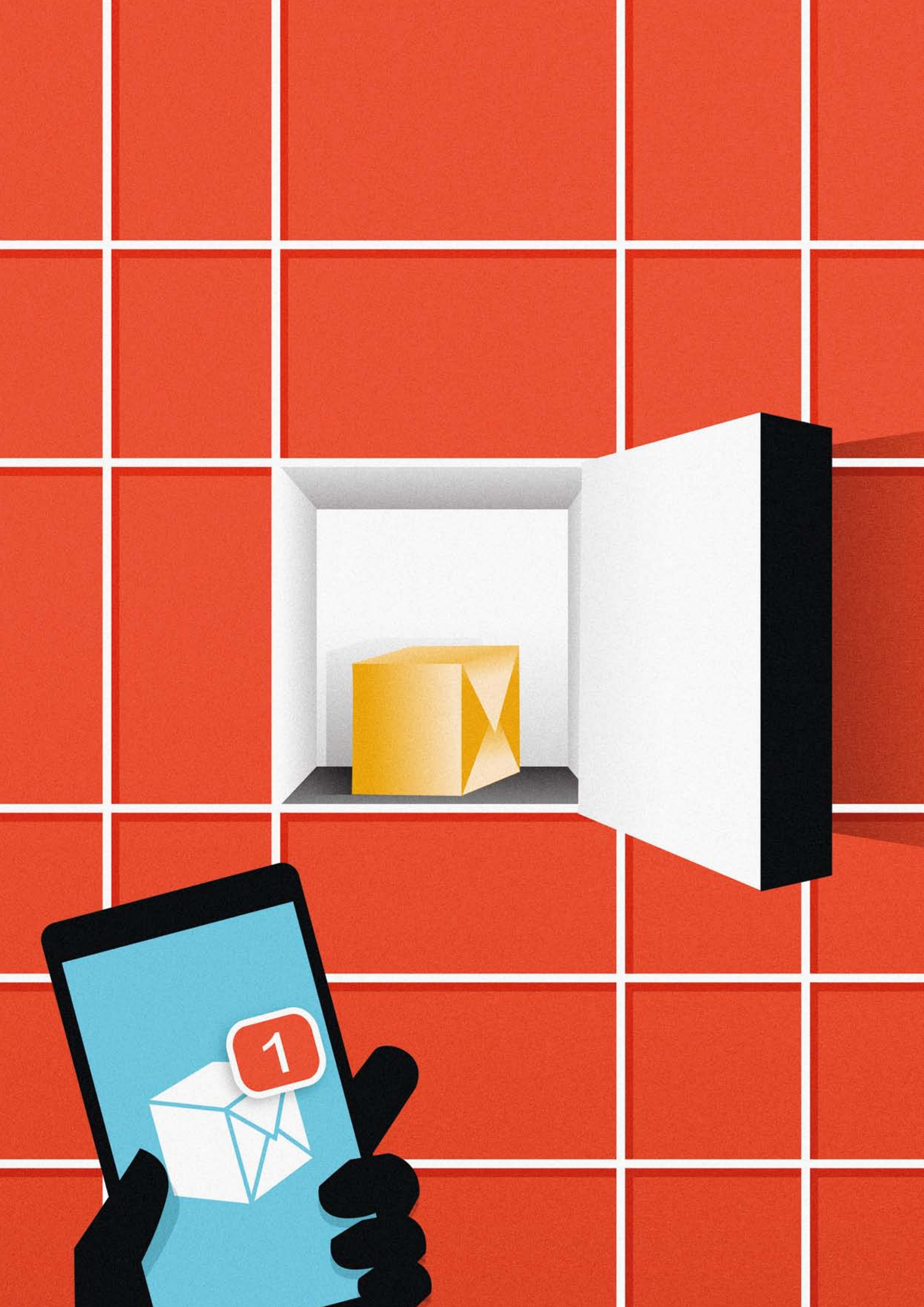
Обширная сеть

В Азиатско-Тихоокеанском регионе находится около половины существующих в мире почтовых отделений (310 тысяч), где работают почти 1,7 млн человек. В 2011 году почтовые операторы региона произвели доходы в размере 17,4 млрд долларов, из которых около 61% приходился на почтово-финансовые услуги. Около 20% были получены от письменной корреспонденции и 12% - от посылок и логистических услуг. Только в одной китайской почте работают 927 800 человек и насчитывается 47 тысяч стационарных почтовых отделений. **FM**

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ:



www.upu.int/en/activities/technical-cooperation/regional-development-plans/plans.html





ИЗВЛЕЧЬ ПРИБЫЛЬ ИЗ РОСТА ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ

ТЕКСТ: КЭТРИН
МАККЛИН

ВСТАВКИ:
ФАРЬЯЛ МИРЗА

ИЛЛЮСТРАЦИИ:
ТАНГ Ю ХОНГ

ЧТОБЫ ПРИВЕСТИ ДОСТАВКУ ПОСЫЛОК В СООТВЕТСТВИЕ С ПОТРЕБНОСТЯМИ КЛИЕНТОВ, ПОЧТОВЫЕ СЛУЖБЫ ПРИБЕГАЮТ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТАК НАЗЫВАЕМЫХ ПОЧТОМАТОВ.

В 2011 году делегация Correos de Chile (Почта Чили) совершила поездку в Эстонию для ознакомления с новой сетью почтоматов Eesti Post (Почта Эстонии), откуда клиенты забирают свои товары, приобретенные через Интернет. «Обменяться опытом с Eesti Post было очень полезно особенно потому, что мы планируем организовать аналогичную службу в Чили, - заявил руководитель отдела инноваций Correos de Chile Виктор Хьюго Авила. - Нам хотелось изучить стратегию какого-либо назначенного оператора в этой области и этапы ее реализации».

В то время как объем продаж через Интернет бурно растет, электронная торговля меняет ожидания потребителей, которым не терпится поскорее получить коробки со своими покупками. Они проявляют нетерпение, ожидая, когда почтовые операторы, которым они поручили обеспечить, чтобы заказанные через Интернет товары в кратчайшие сроки дошли до потребителей, исполняют их заказы. Растет численность домохозяйств, привыкших получать адресованные им отправления на дому, для которых ожидание посылки превратилось в настоящее испытание. Людей может не быть дома, когда им приносят посылку, и поэтому они должны выбрать время, чтобы сходить за ней на почту.

По словам руководителя подразделения электронной логистики Британской ассоциации Интернет-магазинов розничной торговли (IMRG) Эндрю Старки, теперь клиенты рассчитывают на максимум удобств: веб-сайты никогда не должны выходить из строя, услуги по продаже товаров должны быть доступны с мобильных телефонов, а доставка должна осуществляться как можно раньше. «Ожидания онлайн-новых клиентов определяются не уровнем имеющихся дистрибьюторских услуг, а более широкими перспективами электронной торговли», - объяснил он.

Чтобы оправдать растущие ожидания своих клиентов, некоторые почтовые операторы прибегают к использованию почтоматов, которые также называются камерами хранения посылок. Они получили широкое распространение во всем мире - начиная с Чили и США и кончая Сингапуром, Австралией, Эстонией и Германией.

В то время как объемы личной переписки снижаются, в секторе доставки посылок наблюдается стремительный рост благодаря покупательскому буму, охватившему виртуальный мир. По составленным в июне этого года прогнозам компании eMarketer, занимающейся рыночными исследованиями, онлайн-продажи товаров и туристических услуг частным лицам должны достигнуть в текущем году 1,2 трлн долларов. Лидирующее положение в этой области занимает Азиатско-Тихоокеанский регион, где продажи увеличились на 23%; за ним следуют Латинская Америка (22%), Россия и Восточная Европа (21%), Западная Европа (14%) и Северная Америка (12,5%).

Осознанная оценка ситуации

После того как в 2012 году Почта Австралии (Australia Post) приступила к массовому использованию почтоматов, она обратила внимание на то, что ввиду растущей популярности электронной торговли каждый день стал похожим на Рождество. Такое же явление наблюдалось и в Eesti Post. «В рождественский период все почтовые отделения обычно завалены посылками, - сказала руководитель проекта в Eesti Post Кристина Сеема. - Как правило, объемы посылок снижаются во время летних отпусков, однако в этом году этого не произошло».

Результаты опроса, проведенного в Соединенном Королевстве в 2012 году Британской ассоциацией потребителей Which?, свидетельствуют о

том, что из более чем 2000 респондентов 60% сталкиваются с проблемами доставки. Около 40% сообщили, что товары были доставлены им с задержкой, а еще 19% пожаловались на то, что получили уведомление от перевозчика, в котором несправедливо говорилось, что в момент доставки их не оказалось дома.

Учитывая ожидания потребителей, в 2012 году на Конгрессе ВПС было принято несколько резолюций, направленных на модернизацию систем доставки, чтобы более эффективно воспользоваться возможностями на рынке онлайн-продаж. Что касается международной доставки заказанных через Интернет товаров, то резолюции нацелены на развитие услуги слежения за прохождением мелких пакетов весом менее 2 кг, эффективной системы возврата, а также на то, чтобы сделать тарифы более доступными. Уже успешно ведутся работы по созданию международной системы возврата посылок («Почтовый союз», декабрь, 4/2012, стр. 12).

Сундуки с сокровищами

Во всех странах почтовые службы стоят перед необходимостью преобразований. На улицах и в супермаркетах почти всех континентов постепенно начинают появляться почтоматы. Компания «Deutsche Post DHL», являющаяся новатором в этой области, ввела свою первую сеть Packstation DHL в 2002 году. Такое раннее проникновение на этот рынок, похоже, принесло свои результаты: свыше 4 миллионов зарегистрированных клиен-

тов, забирающих адресованные им посылки в одном из 2,5 тысяч Packstations (230 тысяч ячеек для хранения). В конце 2013 года количество Packstations должно достигнуть 2650, а общее количество ячеек – 250 тысяч.

«Успех электронной торговли будет все чаще и чаще решаться не на первом этапе, а главным образом на последнем, – утверждает руководитель подразделения почтовых отправок «Deutsche Post DHL» Юрген Гердес. – Мы уже предоставляем емкости для посылок, обеспечивая полностью прозрачность и контроль заказываемых клиентами товаров, и предлагаем самую гибкую сеть перевозок посылок в Германии, намного превосходящую сети других компаний».

В Германии редко бывает, когда на вашем пути не встретится какой-нибудь почтомат. Это объясняется тем, что 90% населения страны проживает менее чем в 10 минутах езды от какого-нибудь отделения Packstation. Для пользования этой бесплатной услугой клиенты должны зарегистрироваться в сети и получить карточку. При совершении покупок немецкие клиенты могут выбрать, в каком из 2,5 тысяч почтоматов «Deutsche Post», расположенных в различных местах – супермаркетах, университетах, на вокзалах или на запра-вочных станциях, они хотят забрать свои пакеты.

О поступлении посылок клиенты уведомляются SMS-сообщениями, в которых указываются номера транзакций. Находясь перед почтоматом, они вставляют в него, как в банкомат, карточку, а затем вводят номер транзакции. Ячейка открывается, и клиент забирает свою посылку. Клиенты должны прийти за своими отправлениями в течение девяти дней; они могут также использовать эти ячейки для отправки посылок.

POPStations

POPStations стали постепенно появляться в Сингапуре после того, как назначенный оператор «SingPost» установил пять почтоматов возле почтовых отделений и районных торговых центров. Для совершения покупок через Интернет клиенты выбирают наиболее удобную для них POPStations, и на их смартфон по SMS или электронной почте отправляется код QR с информацией о прибытии пакета. Затем они идут к почтомату и открывают камеру хранения, где находится их пакет, набрав код QR. Клиенты должны прийти за своими посылками в течение пяти дней.

«POPStation является неотъемлемой частью наших постоянных усилий по совершенствованию услуг в интересах клиентов и поддержки стремительного роста электронной торговли», – объяснила вице-президент «SingPost», курирующая производственные процессы и специальные проекты, Энн Ни Лим. В ближайшие годы оператор планирует ввести в эксплуатацию сеть из более чем сотни камер хранения. «SingPost» нацелена на обеспечение наивысшего качества обслуживания и доступности наших услуг», – добавила Ни Лим.

«Зачем ждать адресованный вам пакет, тогда как он может дождаться вас?». Такую рекламу использовала United States Postal Service (Почтовая служба США) (USPS) для своих почтоматов gopost, установленных в одном торговом центре

Изучение по вопросу электронной торговли

В прошлом году назначенный оператор Германии опубликовал результаты изучения потребительских привычек в области покупок через Интернет в своей стране, Австрии и Швейцарии. «Основной вывод из изучения таков: электронная торговля является отныне одной из форм потребления в широких слоях общества, – заявил Юрген Гердес после того, как были опубликованы итоги изучения. – Все больше и больше людей всех возрастов используют этот удобный способ приобретения товаров, чтобы избежать стрессов от бега с препятствиями по магазинам».

Некоторые результаты изучения проливают свет на покупательские привычки в области электронной торговли. Отказываться от электронного шопинга не хотели бы свыше 60% опрошенных потребителей. Около 60% респондентов сообщили, что, когда по почте приходят их покупки, они чувствуют себя так, словно получили подарок. Возможность выбора среди нескольких вариантов доставки имеет важное значение для 20% опрошенных, которые хотят сами выбрать место и время доставки посылки. На вопрос о том, мог бы рост электронной торговли побудить их отказаться от походов в обычные магазины, 70% опрошенных дали отрицательный ответ. fm



Вирджинии в апреле 2012 года. USPS ввела в строй 18 терминалов gorost в Нью-Йорке, Вирджинии и Мэриленде и планирует довести их численность в течение экспериментальной стадии до 25. Оператор не сообщает о том, сколько клиентов уже воспользовались этими почтоматами. «Первые результаты обнадеживают, и мы видим, что число абонентов услуги gorost постоянно растет», - сообщила пресс-секретарь USPS Дарлин Рейд.

Чтобы получить карту доступа и личный идентификационный код gorost, пользователь должен сначала зарегистрироваться на веб-сайте. Совершая покупки в Интернете, клиент указывает в качестве адреса терминал gorost и получает по электронной почте или по SMS информацию о доставке адресованного ему пакета. Чтобы открыть камеру и забрать посылку, клиент сканирует свою карту gorost и вводит идентификационный код. Услуга сбора посылок бесплатна. Клиенты могут также использовать камеры хранения gorost для отправки предварительно оплаченных посылок.

«Счастливые часы»

Хотя удовлетворенность потребителей и продавцов является важным аспектом, почтовые службы считают, что из использования этого доставочного решения можно также извлечь еще одну потенциальную выгоду – добиться экономии средств. Разрабатывая альтернативу доставки на дом, почтовые службы увеличивают количество своевременных доставок, совершенствуют маршруты доставки и снижают эксплуатационные рас-

ходы. Eesti Post утверждает, что такая экономия влияет на взимаемые с клиентуры тарифы.

Энн Ни Лим подчеркивает, что в Сингапуре перевозчики почтовых отправлений письменной корреспонденции работают более эффективно, поскольку они способны одновременно доставлять в одну POPStation пакеты в 100 адресов. Клиенты забирают 80% пакетов в течение трех дней. Более 60% пакетов забираются во вне рабочее время, причем час пик приходится на 7 часов вечера.

Слабые места

Эксперты считают, что, хотя почтовые операторы активно внедряют в использование сейфы для посылок, в такой системе имеются слабые места и ее применение связано с некоторыми проблемами. Наиболее важный аспект – надежность этих автоматических почтовых камер хранения. Почтовые операторы заявляют о принятии различных мер безопасности для защиты посылок – таких, как видеонаблюдение, использование секретных замков и охранной сигнализации. Несмотря на все меры предосторожности, камеры по-прежнему не защищены от актов вандализма и резкой смены погоды. Как сообщалось, в результате Интернет-мошенничества один оператор был вынужден отказаться от сообщений, передаваемых по электронной почте, и перейти на SMS для уведомления своих клиентов о поступлении их посылок в почтоматы.

По словам Энн Ни Лим, на установку почтоматов потребуются крупные инвестиции. Однако все эти усилия могут оказаться напрасными: если

«Почтоматы не призваны заменить существующие системы доставки, а являются дополнительным решением для занятых и спешащих людей».

Дарлин Рейд (Почтовая служба США)

неправильно выбрано место их установки, то они не будут использоваться в полной мере. Так, например, главной проблемой для «SingPost» был выбор местоположения POPStations, поскольку они должны быть доступны и удобны в использовании.

Эта проблема вполне очевидна в США. В начале 2013 года в отчете Бюро генерального инспектора USPS было подсчитано, что эксплуатировавшиеся в то время 13 терминалов goPost позволяют ежегодно экономить на рабочей силе 634 тысячи долларов. Однако в отчете сообщалось, что выбранные для почтоматов места проблематичны и что ежемесячно в них поступало в среднем 64 посылки. В отчете поднимался еще один вопрос: не много ли времени отведено клиентам, чтобы они могли забрать свои посылки (15 дней).

Почтоматы могут удовлетворить потребности какой-то группы клиентов, но не всех. Из изучения британского рынка следует, что 80% потребителей по-прежнему предпочли бы доставку на дом, если бы у них был выбор. «Почтоматы не призваны заменить существующие системы доставки, а являются дополнительным решением для занятых и спешащих людей», - заявила Дарлин Рейд из USPS.

Ее мнение разделяет Почта Швейцарии, подчеркнувшая, что новые почтоматы, которые будут установлены осенью этого года, не заменят ее почтовые отделения. «Внедрение в использование почтоматов представляет собой дополнительную услугу для клиентов, при предоставлении которой соблюдается девиз почтовой службы – адаптироваться к изменению поведения клиентуры, предлагая инновационные решения, - отметил ее пресс-секретарь Бернхард Бурки. – Благодаря почтоматам в нашей коммерческой сети будут предлагаться более разнообразные услуги». До конца следующего года Почта Швейцарии наме-

ревается открыть 40 автоматических терминалов для посылок.

Доставка через границы

Еще один вопрос, по которому почтовым операторам надлежит выяснить некоторые детали, - это доставка международных посылок в почтоматы. По мнению ВПС, потребители все больше и больше стремятся совершать свои покупки за границей, однако этому мешают различные препятствия, в т.ч. недостаточное качество обслуживания и цены. В будущем обрабатывать международные посылки станет проще благодаря более тесному сотрудничеству почтовых операторов всего мира. А пока почтовые службы, в которых имеются почтоматы, применяют самые разнообразные способы доставки международных посылок в эти автоматизированные терминалы. Например, система goPost американской почтовой службы позволяет доставлять посылки из-за границы в свои почтоматы только в том случае, если товары не облагаются таможенными пошлинами. В Австралии посылки, отправляемые из-за границы назначенным почтовым оператором страны подачи, доставляются в почтоматы австралийской почты круглосуточно семь дней в неделю. Однако иностранные продавцы, пользующиеся для доставки своих товаров услугами других перевозчиков, должны нести дополнительные расходы на доставку посылок в эти же почтоматы. По словам пресс-секретаря Eesti Post Инге Судер, служба работает сейчас над определением условий отправки за границу посылок, поступающих от Интернет-магазинов. Пользователи этой услугой уже сейчас могут получать товары из-за границы, если укажут в своем заказе номер мобильного телефона и поручат почте доставить их в индивидуальную ячейку для посылок. Eesti Post добилась значительных успехов на рынке балтий-

ских стран. Начиная с 2011 года, когда в Эстонии началась эксплуатация службы автоматизированных камер хранения для посылок, сеть была распространена и на другие страны – Латвию и Литву. Служба под названием Post 24 построена на сети из 148 почтоматов, размещенных в балтийских странах. По заявлению компании, услугами Post 24 уже пользуются 250 тысяч клиентов. Eesti Post сообщает, что сейчас на доставку посылок, пересылаемых между тремя странами, уходит не более двух дней и что их объемы постоянно растут. Кристина Сеема добавила, что электронная торговля наиболее популярна в Эстонии, однако ожидается, что она получит свое дальнейшее развитие и в Латвии, и в Литве.

Конкуренция

При наличии множества других решений назначенные почтовые операторы также противостоят конкуренции со стороны частных компаний. Почувствовав открывающиеся перед ними возможности, на рынке появились ритейлеры. Крупные сети розничной продажи – такие, как «Теско»

и «Marks & Spencer» в Великобритании и «Walmart» в США, предлагают услуги под названием Click & collect. Клиенты совершают покупки через Интернет, затем отправляются за ними в ближайший магазин вместо того, чтобы ждать, когда их доставят на дом. По прогнозам компании «Verdict», занимающейся рыночными исследованиями, к 2018 году на долю Click & collect будет приходиться около 8% объема электронной торговли в Соединенном Королевстве. Крупнейшая компания электронной торговли – «Amazon» внедрила свое собственное решение в США и Соединенном Королевстве, установив ячейки для посылок в магазинах шаговой доступности и супермаркетах, чтобы клиенты могли забирать из них свои DVD и книги. Хотя конкуренция только начинается, похоже, что почтовые службы активизируются и прилагают все усилия, чтобы воспользоваться сложившейся ситуацией и извлечь прибыль из роста электронной торговли. **см**

Кэтрин Макклин – независимая журналистка, работающая в Швейцарии.

ИЗУЧЕНИЕ КОНКРЕТНОГО СЛУЧАЯ

Citybox чилийской почты

Citybox – так называется чилийская версия системы индивидуальных шкафов для посылок, которая была введена в использование в 2012 году и с тех пор не перестает развиваться. «Успех этой системы способствовал повышению имиджа почты, ассоциирующегося с инновациями, и позволил нам выйти на рынок доставки посылок», – отметил Виктор Уго Авила.

В настоящее время в столице страны – Сантьяго с 5-миллионным населением – установлены 48 почтоматов на заправочных станциях и магазинах «Wal-Mart». Планируется, что в ближайшие три года по всей территории страны будут установлены еще 300 камер для посылок, чтобы охватить этой услугой 17 миллионов жителей Чили.

В результате переговоров с опытными партнерами в качестве наиболее подходящих мест для размещения почтоматов были выбраны заправочные станции, супермаркеты, станции метро и магазины, обычно представляющие собой ряд торговых точек, находящихся рядом с парковками. «После того как мы установили партнерские отношения с этими торговыми предприятиями, мы сосредоточили свое внимание на выборе наиболее удобных мест с учетом таких аспектов, как доступность, обзор, безопасность и близость к остановкам общественного транспорта», – объяснил Виктор Уго Авила.

Для определения размера сети были также проанализированы места проживания онлайн-новых клиентов. «Крайне важно не только правильно построить сеть с географической точки зрения, но и заключить соглашения с Интернет-магазинами и другими партнерами», – добавил он.

Контакты с Интернет-магазинами являются составной частью наступательной стратегии, предусматривающей подключение к веб-сайтам электронной торговли и крупным торговым компаниям, осуществляющим продажи через Интернет. По мнению Виктора Уго Авилы, это уже само по себе является вызовом, и чтобы ответить на него, необходимо напряженно работать и проявлять гибкость. Другим важным аспектом является маркетинговая стратегия, благодаря которой Citybox ассоциируются в представлении клиентов с такими характеристиками, как гибкость и удобство в использовании.

Виктор Уго Авила хотел бы пожелать другим почтовым операторам, чтобы они начинали это дело с создания динамичной сети. «Мы начали с восьми почтоматов, но этого было недостаточно. Имея 30 терминалов, мы могли бы обеспечить более широкий охват и быстрый рост службы», – сказал он. – Может быть, в более развитых странах следовало бы начинать с обширной сети». **FM**

ПРЕЗИДЕНТ ИНДИИ ПРИЗЫВАЕТ ПОЧТОВЫЕ СЛУЖБЫ СОСРЕДОТОЧИТЬСЯ НА КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ИННОВАЦИИ

Выступая недавно перед участниками 11-го Конгресса Азиатско-Тихоокеанского почтового союза (АППУ) в Нью-Дели, президент Индии Пранаб Мукерджи обратился с призывом к почтовым службам шагать в ногу со временем и повышать качество обслуживания, чтобы оправдать ожидания клиентов. Его речь на Конгрессе стала важным посланием всем странам мира о значении почтовых служб в социально-экономическом развитии. Ниже воспроизводятся отрывки из его выступления.



Во все времена почтовые администрации играли во всем мире решающую роль в области связи и торговли. В течение многих лет почтовые службы предлагают такие традиционные услуги, как письменная корреспонденция, банковские услуги, страхование жизни, денежные переводы, а также другие розничные услуги. В результате быстрых изменений в технологической сфере все более заметное место стали занимать другие средства связи – электронная почта и факс. На протяжении ряда лет количество пересылаемых по почте писем постоянно снижается. Одновременно с этим население предъявляет растущие требования к почтовым службам, чтобы они применяли такие же стандарты качества, отчетности и прозрачности, как и другие участники рынка.

Происходящие на мировой арене изменения побуждают почтовые службы мыслить иначе. Они должны предвосхищать перемены. Им следует мобилизовать свои силы, чтобы качественно обслуживать население. Обладая преимуществами, которые предоставляет им не имеющая себе равных сеть, почта располагает всеми возможностями, чтобы контактировать с

обычными людьми. Благодаря своей трехмерной сети – физической, электронной и финансовой – почтовые службы занимают выгодное положение, чтобы удовлетворять потребности населения в области связи.

Глобализация и свободное перемещение рабочей силы между странами открыли многочисленные возможности для почтового сектора. В 2012 году около 60 млн рабочих-мигрантов из Азиатско-Тихоокеанского региона, проживающих за пределами своих стран, переслали на родину 260 млрд долларов. Денежные переводы помогают миллионам домашних хозяйств преодолевать бедность и повышать уровень жизни. Почтовые службы и другие организации, например, банки, операторы денежных переводов, учреждения микрофинансирования и операторы мобильной связи являются основными экономическими игроками, способствующими развитию рынка денежных переводов. Обширная сеть почтовых отделений идеально подходит для того, чтобы обеспечить более свободный доступ населения к финансовым услугам.

Сейчас наблюдается постоянно растущий



Пранаб Мукерджи призвал почтовые службы воспользоваться своими преимуществами и не возлагать надежды на то, что их обширная сеть сама по себе может гарантировать им успех (Фото: gettyimages)

спрос на услуги связи, оплаты счетов за коммунальные услуги, а также на продажу и покупку продуктов и услуг с использованием информационных технологий. В условиях растущей цифровой экономики изменение ожиданий клиентов обязывает производителей почтовых услуг осуществлять инновации и создавать услуги, соответствующие их потребностям. Почтовые службы обладают огромным потенциалом, чтобы стать участниками электронной торговли и извлечь выгоду из растущего спроса на подобные продукты. Поскольку почтовые отделения легкодоступны для населения, может быть разработана такая модель, с помощью которой мелкие производители и потребители будут связаны между собой как внутри своих стран, так и за пределами государственных границ. В этой области необходимо выработать соответствующую стратегию и определить набор услуг.

Уверен, что Азиатско-Тихоокеанский почтовый союз с его уникальным географическим охватом и 350-ю тысячами почтовых отделений мог бы выполнить эту задачу. Позвольте мне добавить здесь несколько слов предостережения. Обширные сети сами по себе не являются гарантией стабильности и рентабельности. Почтовые службы должны трудиться с энтузиазмом миссионеров над укреплением своей финансовой стабильности, технологического потенциала и повышением

профессионализма своих людских ресурсов. Во главу угла должно быть поставлено обслуживание. Каждый почтовый служащий должен помнить слова, которые однажды произнес отец нашей нации Махатма Ганди. Я цитирую:

«СЛУЖЕНИЕ БЕЗ РАДОСТИ НЕ ПОМОГАЕТ НИ ТОМУ, КТО СЛУЖИТ, НИ ТОМУ, КОМУ СЛУЖАТ. НО ВСЕ ДРУГИЕ УДОВОЛЬСТВИЯ ПРЕВРАЩАЮТСЯ В НИЧТО ПЕРЕД ЛИЦОМ СЛУЖЕНИЯ, СТАВШЕГО РАДОСТЬЮ».

Связь всегда служила основой для построения и поддержания прочных человеческих отношений. На протяжении долгого времени почтовые службы являются ценным посредником в этом деле. Они должны продолжать играть эту роль и в будущем. Средства связи изменились. Наши современники хотят иметь быстрые, надежные и удобные в использовании средства связи. Почтовый сектор должен ответить на этот вызов и предложить динамичные и стимулирующие коммуникативные средства, охватывающие широкий диапазон услуг. Почтовые администрации различных стран должны рассматривать это как великолепную возможность и укрепить свои системы, чтобы оправдать ожидания потребителей.

”



PReM, ИЛИ ЦИФРОВОЙ КОНВЕРТ

ТЕКСТ:
ДЭВИД
КОХ

ПРЕДСТАВЬТЕ СЕБЕ МИР, В КОТОРОМ ПОТРЕБИТЕЛИ СМОГУТ ВЫБИРАТЬ, ОТПРАВИТЬ ЛИ ИМ ВАЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ЧЕРЕЗ ПОЧТОВУЮ СЛУЖБУ ФИЗИЧЕСКОЙ ЗАКАЗНОЙ ПОЧТОЙ ИЛИ ПОЧТОВЫМ ЭЛЕКТРОННЫМ ЗАКАЗНЫМ СООБЩЕНИЕМ (PReM). В БЛИЖАЙШЕМ БУДУЩЕМ ЭТО СТАНЕТ РЕАЛЬНОСТЬЮ БЛАГОДАРЯ ПРИЛАГАЕМЫМ ВПС УСИЛИЯМ ПО РАЗРАБОТКЕ МЕЖДУНАРОДНОЙ СЕТИ PReM.

Клиенты, которым необходимо переслать важные документы – акты ли контракты, зачастую избегают делать это по электронной почте, учитывая правовые обязательства и юридические проблемы, возникающие в связи с таким способом пересылки. Поэтому отправка подобных документов обычным заказным письмом во многих случаях является единственным способом заручиться надежным подтверждением даты и времени отправки и доставки для многих законодательных систем, так как пользователи доверяют почте – содержание их документов не будет искажено.

Но парадокс состоит в том, что большинство этих документов создается электронным способом, и идеальным решением было бы надежно пересылать их с отправляющего компьютера на принимающий по электронной почте. «Мы располагаем необходимыми средствами для хранения всех транзакций в электронном формате», – заявил Джованни Брардинони, директор по международным стандартам и продуктам компании «Postecom», являющейся филиалом Poste Italiane (Почта Италии).

Poste Italiane сотрудничает с Macao Post и China Post в разработке системы заказных международных электронных сообщений, которая может изменить способ международной пересылки конфиденциальных сообщений. PReM представляет собой электронную версию обычной заказной почты: каждый этап процесса регистрируется на случай последующего поиска доказательств, при этом все участвующие стороны аутентифицируются, а технические средства защиты обеспечивают конфиденциальность и сохранность сообщений.

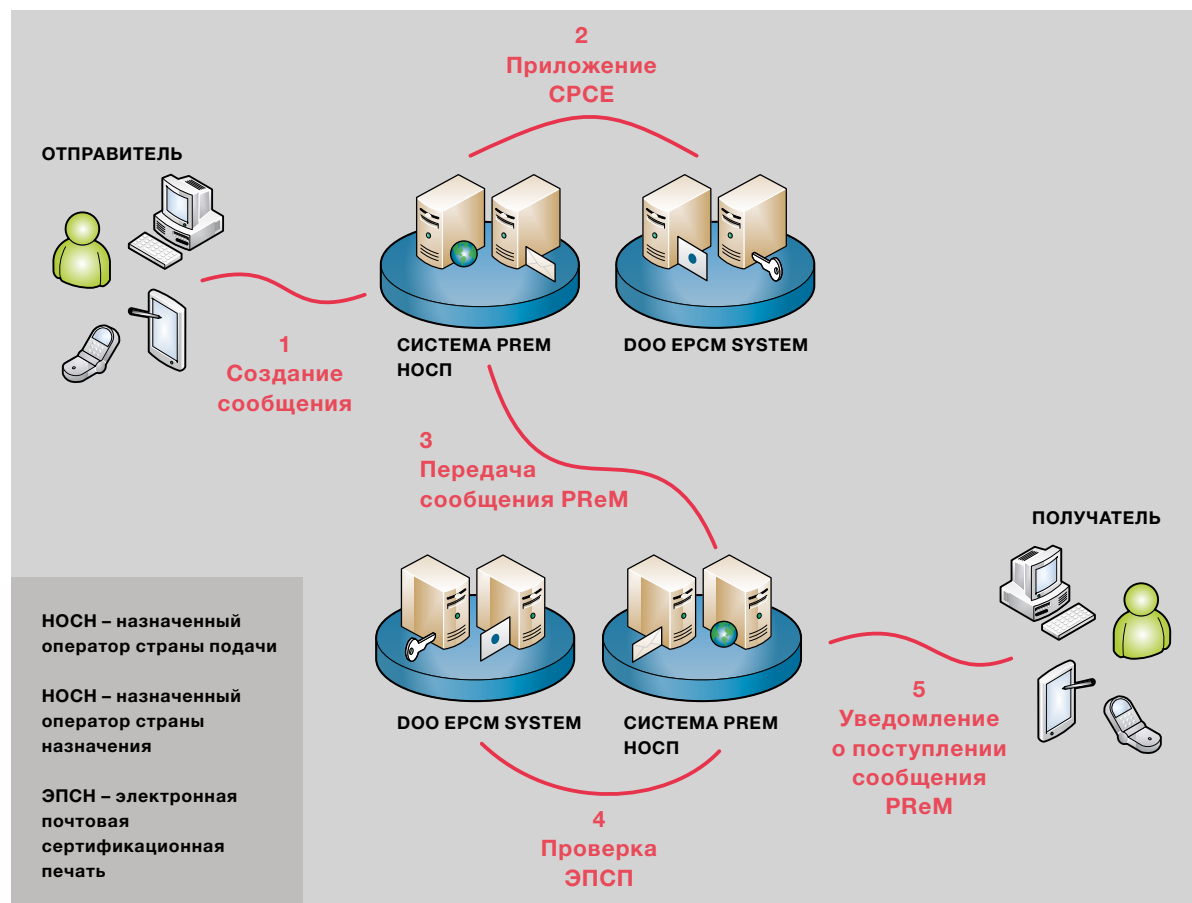
За последние годы многими почтовыми службами были внедрены в их странах системы заказ-

ной электронной почты. В Италии почта предлагает услугу с высокой степенью защиты под названием Posta Elettronica Certificata (аутентифицированная электронная почта (АЭП)). Подобно физическим заказным письмам, сообщения АЭП являются неопровержимой услугой, т.е. ни одна из сторон (отправитель или адресат) не могут отказаться от факта передачи сообщения.

Разрабатываемая сейчас ВПС система может обеспечить более высокую степень защиты электронных сообщений, пересылаемых через границы. Многие участвующие в проекте операторы, в частности Китая, Макао, Италии, Канады, Франции и Португалии, вырабатывают технические спецификации, рамки международной стратегии госсектора и новые бизнес-модели.

Разработчики надеются, что почтовые службы примут стандарт PReM, разработка которого сейчас завершается сообществом ВПС, в качестве основного эталона для формирования новой системы заказной электронной почты для своих клиентов или для обеспечения эксплуатационного взаимодействия существующих систем. Решающим этапом проекта стали рассмотрение и принятие (переход к статусу 1) Комитетом по стандартам ВПС стандарта S52, обеспечивающего взаимодействие систем различных почтовых служб. Это означает, что стандарт доказал свою устойчивость в ходе многочисленных тестов, включая различные виды моделирования на Дохинском конгрессе осенью 2012 года. Процесс моделирования включал в себя четыре теста: отправку и прием сообщения PReM, отклонение этого сообщения и ожидание окончания срока хранения сообщения, когда оно не загружается адресатом.

По словам технического аккаунт-менеджера Центра почтовых технологий ВПС Фредрика



Процесс PReM

Омамо, переход к более высокому статусу означает для почтовых служб всего мира, что стандарт готов к внедрению. Фредрик Омамо участвует в проекте PReM с начала его реализации в 2008 году. «Мы призываем страны, уже предлагающие услуги заказной электронной почты, присоединиться к структуре PReM, чтобы создать критическую массу взаимодействующих систем», - сказал Омамо, являющийся секретарем группы пользователей «Передовые электронные услуги» (ПЭУ) Телематического кооператива ВПС. Кооператив помогает почтовым службам разрабатывать новые технологии.

Как объяснил руководитель подразделения защищенных электронных почтовых услуг Масао Пост Грегори Сан, для почтовых служб, столкнувшихся с проблемой электронной субституции физической почты и желающих изыскать новые источники доходов, присоединение к системе PReM могло бы быть выходом из сложившейся ситуации. «Если мы не можем противостоять тенденции электронной субституции, то должны воспринимать ее как должное. Думаю, что участие в процессе инноваций является правильной стратегией», сказал в заключение Грегори Сан.

В своем июльском отчете компания «Postecom» описала профиль клиентов, способных заинтересоваться услугой передачи заказных электронных сообщений PReM. Ожидается, что основными клиентами станут частные компании и правительственные учреждения, работающие на международном рынке. Компании могли бы использовать сообщения PReM, помимо всего прочего, для связи с международными инвесторами, клиентами и поставщиками или для передачи необходимых юридических документов по вопросам слияний и приобретения недвижимости. Правительственные органы прибегали бы к использо-

ванию этого сервиса для получения консульских услуг, чтобы связываться с проживающими за границей выходцами из их стран или с компаниями, имеющими филиалы за рубежом. Сообщения PReM могли бы также использоваться в рамках осуществления проектов совместно с международными организациями.

Сочетание PReM с электронной торговлей и финансовыми услугами для произведения платежей стимулировало бы товарооборот всех стран, независимо от уровня их развития. Электронная торговля доказала свою устойчивость: ее рост продолжался даже во время недавнего мирового экономического кризиса. «Электронной торговле принадлежит будущее. Почтовые службы должны быть ведущими игроками в этом секторе», - сказал в заключение Фредрик Омамо.

Предприятия малого и среднего бизнеса, особенно в развивающихся странах, могли бы продавать свои товары через веб-сайты почтовых операторов, используя PReM для связи с онлайн-покупателями.

Включение в систему PReM компонентов безопасности способствовало бы завоеванию доверия еще колеблющихся онлайн-покупателей за границей, уделяющих особое внимание проблемам сохранности информации, например, кражам идентификационных кодов и мошенничеству, а также открытию международных рынков для предпринимателей, чья идентичность удостоверялась бы почтовыми операторами. «Они могут использовать систему PReM для передачи информации по защищенному аутентифицированному каналу», - отметил Фредрик Омамо. Все эти транзакции могли бы осуществляться через финансируемый ВПС домен первого уровня .post, предназначенный только для участников почтового сектора.

«В НАЦИОНАЛЬНОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ ДОЛЖНЫ УСТАНОВЛИВАТЬСЯ ПРАВОВЫЕ РАМКИ, ГАРАНТИРУЮЩИЕ ЮРИДИЧЕСКУЮ СИЛУ ЭЛЕКТРОННОГО КОНТЕНТА.»

ДЖОВАННИ БРАРДИНИ («POSTECOM», ПОЧТА ИТАЛИИ)

Следующий этап

У колеблющихся онлайн-покупателей, правительственных органов и многонациональных компаний есть общее желание – иметь в своем распоряжении надежные средства связи. Но в чем же PReM отличается от других поставщиков услуг электронной почты? В качестве примера можно назвать необходимость удостоверить в первую очередь личность человека, отправляющего или получающего сообщение. «Я могу открыть счет Yahoo или Gmail на любое имя, - объясняет Фредрик Омамо, - но при использовании системы PReM первым шагом является аутентификация регистрирующейся личности».

Имея в своем распоряжении более 670 тысяч почтовых отделений, значительное количество которых находится в городах или удаленных от центра селениях, почтовые службы имеют все необходимое, чтобы идентифицировать личность клиентов, желающих открыть счет PReM по представлению действующих удостоверений. Почтовые службы смогут также зарегистрировать пользователей PReM на различных «уровнях аутентификации» в зависимости от потребностей клиентов в области безопасности. Кроме того, средства аутентификации в различных странах могут быть разными. Например, установить личность пользователя можно непосредственно в операционном окошке почтового отделения или с помощью более сложного средства – терминала самообслуживания, где отпечатки пальцев клиентов сначала сканируются, а затем сравниваются с записанными в удостоверении личности биометрическими данными. Вскоре такие терминалы будут внедрены в Макао для идентификации пользователей национальной услугой электронной заказной почты, которая, по словам Грегори Сана, появится на рынке в этом году. По его мнению, отличие почтовых служб от таких конкурентов, как «Google» или «Microsoft», заключается в их способности производить аутентификацию, являющуюся важнейшим элементом защиты сообщений. «Мы должны воспользоваться нашим самым важным конкурентным преимуществом – физическим присутствием во всем мире», - сказал Сан, являющийся вместе с Брардини сопредседателем Комиссии «Электронные услуги» Совета почтовой эксплуатации ВПС.

Точные методы аутентификации различными почтовыми службами можно было бы дополнить важными техническими компонентами стандарта S 52, что сделало бы эту услугу почти неуязвимой. «В стандарте S 52 мы используем два различных электронных конверта (два последовательных процесса шифрования), каждый из которых запечатан электронным способом так, что его нельзя вскрыть», - добавил Джованни Брардини. Эти печати служат для электронной почтовой сертификации. С помощью такой технологии создается штамп или цифровой отпечаток, на котором указывается дата и время, когда было отправлено и получено электронное заказное почтовое отправление. В сообщениях производятся данные, позволяющие следить за передачей и доставкой, так что ни отправитель, ни получатель не могут отрицать пересылку электронной почты.

В результате процесса ЭПСП генерируется так называемый хеш буквенно-цифровая последовательность, представляющая содержание сообщения. Эта хеш-последовательность заносится в запоминающее устройство на авторизованном сервере. Когда почта страны назначения получает сообщение PReM, ее сервер использует тот же алгоритм для его воспроизведения. Затем он связывается с первым сервером, чтобы сравнить знаки и убедиться, что эти «hashmarks» (коды) идентичны. Если коды не совпадают, то это значит, что сообщение было изменено. По мнению Джованни Брардини, из этого следует, что сообщение PReM труднее нарушить, чем заказную физическую почту.

На заключительном этапе закодированное сообщение передается только авторизованными серверами, что гарантирует его конфиденциальность. «Электронная версия традиционной заказной почты (любое сообщение, соответствующее стандарту S52) намного надежнее и безопаснее, чем ее физический аналог», - подчеркнул Джованни Брардини.

Согласование правовых норм

Одна из основных проблем любой глобальной услуги – ее юридическая сила – может быть решена только благодаря непрерывным скоординированным усилиям в международном и национальном масштабе. Поэтому сообщения PReM

должны быть признаны с правовой точки зрения в стране отправителя и в стране получателя точно так же, как и в случае заказной физической почты, чтобы пользователи системы были уверены в своих законных правах при направлении сообщений через границы. «В национальном законодательстве должны устанавливаться правовые рамки, гарантирующие юридическую силу электронного контента», - отметил Брардини. - Конечно, такие рамки не могут быть установлены регламентами ВПС».

Принимая во внимание, что передаваемые электронным способом документы необязательно имеют ту же юридическую силу за границей, как в стране, откуда они отправлены, компании, которым требуется правовое признание их сообщений, как правило, прибегают к использованию заказной физической почты.

Новые горизонты

На последующих этапах в Регламент письменной корреспонденции ВПС необходимо внести изменения, чтобы разработать систему регистрации

для почтовых служб, желающих присоединиться к сети PReM, а также систему оплаты для стран, обменивающихся такими сообщениями. «Если мы хотим, чтобы наша деятельность осуществлялась в Интернете, компании должны иметь возможность работать на основе правил и норм, а также в надежной защищенной среде», - добавил Джованни Брардини, являющийся, помимо всего прочего, членом Комитета по стандартам ВПС.

Как нам сказал Фредрик Омамо, касаясь технической стороны вопроса, в ноябре эксперты из различных стран проведут встречу для обстоятельного обсуждения и согласования их систем электронной заказной почты. Сейчас Почта Китая и Почта Макао разрабатывают экспериментальное программное обеспечение, с помощью которого почтовые службы проверят соответствие их заказной электронной почты стандарту S52. Назначенные операторы Китая и Макао предусматривают запустить до конца года систему PReM для обмена сообщениями между двумя службами. **ДК**

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 при меняется пассивный чип RFID.

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



ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ



ПОЧТА МАКАО ДЕЛАЕТ СТАВКУ НА ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ

БЕСЕДУ ВЕЛ:
ДЭВИД КОХ

ФОТО:
ПОЧТА МАКАО

Население Макао составляет всего 600 тысяч человек, тогда как ежегодно этот регион посещают 30 миллионов. Его почтовая служба известна своими электронными услугами. Генеральный директор Почты Макао Дерби Лау занимает этот руководящий пост около четырех лет. Она объяснила, что все дело в технологиях.

Почтовый союз: Какова стратегия Почты Макао на современном этапе?

Дерби Лау: Раньше наша роль заключалась главным образом в том, чтобы доставлять сообщения в материальном мире; сегодня мы рассматриваем себя как службу, занимающуюся передачей информации в электронном мире. Именно такой стратегии, являющейся двигателем развития, мы и придерживаемся. Мы должны повышать качество физической службы, которая была и остается нашим основным видом деятельности.

Однако следует также признать, что использование новой технологии вызывает различные проблемы, среди которых – падение объемов писем. Каждый почтовый оператор сталкивается с трудностями, связанными с заменой физической почты электронными средствами связи. Вместе с тем мы понимаем, что Интернет открывает перед нами широкие возможности, поэтому стремимся непрерывно осуществлять инновации и диверсифицировать услуги. Почта могла бы выполнять функцию посредника в электронной торговле, что повысило бы объемы отправок благодаря физической доставке посылок и исполнению заказов по почте.

Какое место в вашей деятельности занимают финансовые услуги?

У нас есть почтовый банк – Macao Postal Savings, являющийся кредитным учреждением, предлагающим финансовые и банковские услуги. В 2012 году наша прибыль от производственной деятельности превысила 2,5 млн долларов. Одна из основных услуг – предоставление займов госслужащим и работникам неправительственных компаний, подписавших соглашение с Macao Postal Savings.

Макао – это туристический город; в прошлом году его посетили 28 млн человек. Можете представить себе, какие возможности и вместе с тем какие проблемы создает для маленького города такое количество приезжих. Самой крупной отраслью экономики Макао является индустрия развлечений, включающая в себя гостиницы, игорные дома, а также выставочные и конференц-центры. Этот высокодоходный сектор вносит значительный вклад в экономику страны. Таким образом, чтобы извлечь выгоду из нынешнего положения, мы начали предоставлять услуги по обмену валюты и переводу денежных средств. По всей очевидности, эти новые услуги пользуются большой популярностью среди приезжих и иностранных рабочих в Макао.

Почта Макао имеет репутацию центра почтовых инноваций. Чем это объясняется?

В 2005 году, после принятия закона об электронных документах и подписях, Почта Макао начала предлагать услуги электронной сертификации через свой филиал eSignTrust. Этот сертификационный орган предоставляет услуги менеджмента в области электронной идентификации и аутентификации для частных лиц, организаций и органов государственной власти. В 2009 году мы передали в дар ВПС экспериментальный сертификационный центр, чтобы назначенные операторы могли провести испытания электронного сертификата.

Внутри страны Почта Макао предлагает также услугу электронного сертификационного почтового штемпеля, представляющего собой календарный штемпель, который обладает юридической силой и обеспечивает целостность контента любого электронного документа. Первоначально

«РАНЬШЕ НАША РОЛЬ ЗАКЛЮЧАЛАСЬ ГЛАВНЫМ ОБРАЗОМ В ТОМ, ЧТОБЫ ДОСТАВЛЯТЬ СООБЩЕНИЯ В МАТЕРИАЛЬНОМ МИРЕ; СЕГОДНЯ МЫ РАССМАТРИВАЕМ СЕБЯ КАК СЛУЖБУ, ЗАНИМАЮЩУЮСЯ ПЕРЕДАЧЕЙ ИНФОРМАЦИИ В ЭЛЕКТРОННОМ МИРЕ.»

эта услуга предназначалась для корпоративных клиентов, а сейчас ею пользуются государственные органы, коммунальные хозяйства, медицинские и образовательные учреждения.

В ближайшем будущем мы внедрим в использование для широкой публики, коммерческих компаний и государственных органов защищенный электронный почтовый ящик (SEPBox). Пользователи SEPBox смогут направлять и получать электронные заказные почтовые отправления (PReM), электронные почтовые отправления (PeM) или электронные рекламные отправления (eDM), как из обычного почтового ящика. SEPBox имеет веб-интерфейс и поддерживает основные платформы мобильной телефонии. Мы планируем запустить эту услугу 8 октября текущего года.

Каким, по вашим прогнозам, будет коммерческий рост услуги SEPBox?

Когда мы внедряем какую-либо новую услугу, это всегда подразумевает изменение поведения клиентов. По сути дела, электронная доставка не заменит новому поколению физическую доставку, хотя, по всей очевидности, нынешнее поколение отдает предпочтение электронной связи. Тем не менее, для адаптации к новой услуге обязательно потребуется определенное время.

Вначале мы будем работать со стратегическими партнерами, в частности с государственными учреждениями и частными компаниями, чтобы создать критическую массу абонентов SEPBox, при этом идея заключается в том, чтобы эти клиенты использовали свои SEPBox для связи друг с другом. Примерами такого использования могут быть налоговые декларации, электронные уведомления и счета.

Физические адреса клиентов связаны с их идентификаторами SEPBox, при этом создается платформа для доставки «электронный формат – физический» и наоборот. В конечном счете эта платформа будет способствовать развитию электронной торговли и стимулировать дополнительную физическую доставку. Таким образом, почта будет иметь отличные возможности для предоставления надежных и заслуживающих доверия услуг доставки посылок, товаров, заказанных по почте, и электронных сообщений. Мы будем также предлагать услугу электронной прямой почтовой рекламы в дополнение к существующей физической услуге и использовать существующую обширную базу маркетинговых данных, чтобы побуждать абонентов SEPBox получать понравившиеся рекламные издания.

Какую наиболее серьезную проблему должны решить почтовые службы, проявляющие интерес к системам электронной заказной почты?

Законодательство будет всегда вызывать озабоченность и будет самым трудным препятствием для многих почтовых операторов. В Макао уже приняты законодательные акты, позиционирующие почту как единственного провайдера услуги электронной заказной почты. Кроме того, благодаря принятому закону PReM обладает такой же исполнительной силой, как и физическая заказная почта.

Учитывая, что в статье PK 256 бис Регламента письменной корреспонденции уже предусматривается, что электронная заказная почта является почтовой услугой, с ее помощью будет легче создать законодательную основу для глобальной сети PReM. Однако в каждой стране, которая пожелала бы внедрить услугу PReM, потребуется установить свое собственное законодательство, чтобы придать ей законный статус.

В каком направлении, по вашему мнению, развивается сейчас международная почтовая сеть?

За последние десять лет привычки людей в области коммуникации коренным образом изменились. Диверсификация и инновация имеют важнейшее значение для обеспечения устойчивости почтового сектора. Он существует сотни лет, и никто не станет отрицать, что почта является третьей доверенной стороной в области передачи сообщений, занимая таким образом выгодное положение, чтобы завладеть рынком в электронном мире. Но сначала нам надо понять, что такое рынок и в каком состоянии он находится. Кроме того, почтовые службы могли бы опереться на мировое сообщество, созданное под эгидой ВПС, с целью сотрудничества и развития.

Почта Макао была назначена Почтой Китая представлять эту страну в качестве сопредседателя Комиссии по электронным услугам Совета почтовой эксплуатации. Причинами тому послужило стремление разрабатывать электронные продукты и услуги, способствовать электронной торговле, устанавливать партнерские отношения, стимулировать взаимодействие служб и повышать почтовые знания посредством профессиональной подготовки. Мы будем делиться своим опытом и вместе со своими коллегами со всего мира настойчиво добиваться создания международной электронной почтовой сети. **DK**

А ВЫ УЖЕ ПОДПИСАЛИСЬ?

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



Примите участие в праздновании 135-летнего юбилея «**Почтового союза**», вступив в многотысячные ряды его удовлетворенных читателей. Оформите прямо сейчас годовую подписку на этот ежеквартальный многоцветный высококачественный иллюстрированный журнал на одном из семи языков.

Стоимость годовой подписки для частных лиц составляет 50 шв.фр. Почтовые службы стран-членов ВПС могут подписаться на журнал по льготному тарифу.

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

Имя и фамилия	Язык
Должность	Английский
Организация/оператор	Французский
Полный почтовый адрес	Арабский
	Китайский
	Немецкий
Адрес электронной почты	Русский
Номер телефона	Испанский
Номер факса	



НАБИРАТЬ ОЧКИ, РАССЧИТЫВАЯСЬ ПО ЗАДОЛЖЕННОСТЯМ

ТЕКСТ:
ДЭВИД КОХ

ПОСРЕДСТВОМ ЭЛЕКТРОННОЙ КЛИРИНГОВОЙ СИСТЕМЫ
UPU*CLEARING ПОЧТОВЫЕ ОПЕРАТОРЫ УЖЕ В ТЕЧЕНИЕ ДЕСЯТИ ЛЕТ
ПРОИЗВОДЯТ МЕЖДУНАРОДНЫЕ РАСЧЕТЫ.

UPU*Clearing – это электронная служба одного окна, в которой консолидируются поступающие от ее участников счета и рассчитываются общие суммы задолженностей или кредитов каждого почтового оператора по отношению к другим пользователям системы. Только в прошлом году системой было обработано 14 000 транзакций на сумму свыше 146 млн долларов. Численность участников системы UPU*Clearing постоянно растет, и сейчас в ней насчитывается 35 стран со всех континентов.

Упрощенная бухгалтерия

Большим преимуществом UPU*Clearing является ускорение платежей, которые до ее внедрения могли занимать несколько месяцев. По мнению почтовых служб, система позволяет снизить объем работы сотрудников бухгалтерии, сократив при этом затраты, например, банковские расходы.

Назначенный оператор Колумбии, известный под названием «4-72», извлекает выгоду из ускоренных платежей и сокращения расходов с тех пор, как присоединился к системе UPU*Clearing в июне 2011 года. Вице-президент компании Хайро Кардона Марин рассказал нам: «Колумбия смогла оплатить просроченные счета и сейчас своевременно получает предназначенные ей платежи с меньшими административными и финансовыми расходами. Сэкономленные средства направляются на повышение качества обслуживания». По словам начальника финансового отдела bpost (почтовый оператор Бельгии) Кристиана Брике, транзакции в этой системе осуществляются в различных валютах, со множеством платежных указаний и изменяемым списком банковских счетов, принадлежащих многим почтовым операторам. «Благодаря UPU*Clearing бухгалтерская и финансовая работа в бэк-офисах сведена до минимума, – говорит Брике. – Каждый почтовый оператор ведет дела только с секретариатом UPU*Clearing через конкретный банк-партнер, а не со множеством операторов». Руководитель отдела международных операций Poczta Polska (почтовый оператор Польши) Ежи Богдалик согла-

сен с этим мнением и добавляет, что «участники системы ежемесячно осуществляют лишь два перевода денежных средств в рамках расчетов с несколькими операторами».

Гарантированные платежи

Одним из важнейших моментов, возможно, является то, что платеж производится между участниками системы UPU*Clearing. Дебиторы не могут не выполнить своих платежных обязательств по отношению к системе, так как в противном случае операции по их счету будут приостановлены на несколько месяцев. В последующие месяцы они могут снова стать кредиторами, однако приостановление операций по счету означает, что они не смогут получить свои деньги. Как объяснила Ирэн Грубер, одна из сотрудников секретариата UPU*Clearing, управляющего системой, эта мера побуждает почтовые службы соблюдать порядок при производстве платежей. «Назначенным операторам-дебиторам известно, что, соблюдая финансовую дисциплину, они быстрее получают свои платежи в следующем месяце, когда станут кредиторами».

Если работа какой-либо почтовой службы в системе временно приостановлена, она должна держать на счете обязательный депозит на случай возможной неспособности платежей в будущем. Руководящий комитет UPU*Clearing в составе представителей пяти стран-членов может также потребовать от нового участника, чтобы при присоединении к системе он сохранил депозитный счет, однако почтовые операторы могут сохранить такой счет и в добровольном порядке.

Упрощенное финансовое планирование

Все задолженности подлежат оплате в евро или в долларах, в результате чего снижаются риски убытков из-за колебаний обменных курсов. Почтовые службы, оперирующие вне системы, подвергаются риску, осуществляя переводы денежных средств в



Участники группы пользователей UPU*Clearing: Южная Африка, Алжир, США, Аргентина, Австралия, Бельгия, Бразилия, Канада, Чили, Кипр, Колумбия, Коста-Рика, Дания, Объединенные Арабские Эмираты, Испания, Эстония, Великобритания, Исландия, Италия, Израиль, Япония, Мальта, Марокко, Уганда, Перу, Польша, Португалия, Сенегал, Сербия, Швеция, Швейцария, Сирийская Арабская Республика, Танзания, Тунис, Турция.

нескольких валютах, некоторые из которых могут быть неустойчивыми, что может привести к неопределенности в финансовом планировании.

Кристиан Брике добавил, что использование только двух валют укрепляет позицию почты на переговорах с банками по вопросу обменного курса. «В некоторых случаях ограничение расчетов этими двумя валютами позволяет договориться с местными банками о более благоприятных условиях для транзакций в евро или в долларах», - отметил Брике.

Централизованная электронная платформа дает возможность бухгалтерским работникам почтовых служб заранее определить, сколько денежных средств им может потребоваться, в результате чего в их финансовые операции привносится определенный элемент стабильности. «Точные суммы становятся известными приблизительно за месяц или даже раньше, - отметил Брике. - Это позволяет всем операторам принять необходимые меры для получения необходимых валютных сумм и учесть их в планировании доступных денежных средств».

Хранение депозитных средств на банковском счете UPU*Clearing в Швейцарии сокращает также операционные расходы и расходы, связанные с обменным курсом, учитывая, что деньги имеются в наличии незамедлительно и без участия другого банка.

Добиваться большей прозрачности

Так как платформа UPU*Clearing основывается на Интернете, почтовые службы могут анализировать свои счета на протяжении всего экономического цикла и исправлять ошибки в режиме онлайн, прежде чем наступит срок платежей. Такая прозрачность стимулирует почтовые службы к соблюдению правил игры и оперативному решению проблем. «Дискуссионная платформа дает возможность быстро выявить несоответствие в счетах и способствует установлению соответствия со стандартами, предписанными в Регламенте ВПС», - отметил Хайро Кардона.

На платформе можно комментировать, изменять, акцептовать электронные счета или отказываться от них, используя функцию акцептования или отказа. Затем почтовые операторы выплачивают все свои компенсированные обязательства, переводя суммы на счет ВПС в швейцарском банке. Этот процесс значительно упрощает их административную работу.

Еще одним преимуществом системы является то, что она способствует проведению ревизии, поскольку необходимые данные централизованы. «Больше нет необходимости собирать данные из различных источников, на что уходило много времени, и проверять их достоверность. Отдельные транзакции и расчетные операции могут быть быстро проконтролированы и подготовлены для внутренних и внешних аудиторов», - объяснил Брике.

К платежам, которые сейчас проходят через систему UPU*Clearing, относятся, помимо всего прочего, платежи по окончательным расходам (система взаимных выплат за доставку международной почты), выплаты в Фонд улучшения качества службы, а также международные ответные купоны. Любые другие почтовые счета могут оплачиваться через эту систему на основе соглашений между заинтересованными сторонами.

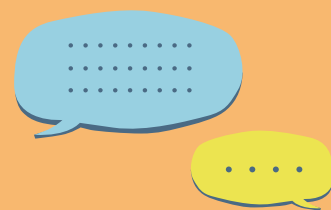
Все связанные с эксплуатацией системы затраты, включая зарплату ее администраторов, покрываются за счет ежегодных взносов, зависящих от класса взноса в бюджет ВПС (1125-11250 шв.фр.).

По словам Кристиана Брике, всем почтовым операторам следует рассмотреть вопрос о присоединении к системе. «UPU*Clearing – это весьма эффективное средство управления финансовыми потоками между почтовыми операторами. Основанная на передовой технологии, система значительным образом сокращает затраты, в частности в том, что касается работы в бэк-офисах и учета затрат, снижая при этом риски, связанные с обменным курсом». ДК

UPU*CLEARING: КАК ФУНКЦИОНИРУЕТ СИСТЕМА

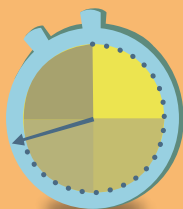


Система UPU*Clearing основывается на принципе «получения счетов», т.е. от представления кредиторами своих фактур в режиме онлайн с использованием программного обеспечения Web.NET



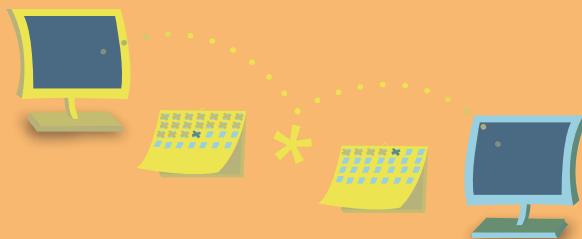
Web.NET

Используя платформу Web.NET служащие почты-дебитора имеют возможность дать комментарий по любому выявленному несоответствию, а кредиторы – отреагировать на него и решить проблему. В противном случае дебитор может отнести счет к категории «спорных». Эта мера не позволяет оплатить счет до тех пор, пока не будет принято решение руководящим комитетом. В соответствии с внутренними правилами срок принятия решения – два месяца.



Жесткие временные рамки

Все этапы процесса – с отправки счетов до их окончательной оплаты – должны укладываться в жесткие временные рамки. Почтовые службы и другие структуры, включая различные службы Международного бюро, должны вводить свои счета в электронную систему в определенный день месяца.



Дебиторы

Дебиторы имеют в своем распоряжении 18 рабочих дней после получения окончательной ведомости операций (обычно это последний день месяца), чтобы произвести платежи секретариату. По истечении крайнего срока оплаты дебиторами система UPU*Clearing должна произвести выплаты кредиторам в течение пяти рабочих дней, однако теперь оплата осуществляется в течение двух дней, так как, по заявлению сотрудников секретариата, система работает более эффективно.

За более подробной информацией о присоединении к UPU*Clearing обращайтесь на: clearing@upu.int



РЕКА, ВОСПЕТАЯ В СОЧИНЕНИИ

ТЕКСТ:
ВЕРОНИКА
ХАЙНС

Международное жюри 42-го эпистолярного конкурса ВПС присудило первую премию 15-летнему представителю Чехии Даниелю Корчаку.

В своем письме, посвященном реке Одер, несущей свои воды из Чешской Республики в Балтийское море, Даниель описывает свое путешествие от ее истоков в северо-восточной части области Моравия, где зарождающаяся река представляет собой тихий родничок и плавно течет через города и села, становясь все более и более полноводной и превращаясь в бурный поток, предлагает живущим на ее берегах людям места для купания и курорты с минеральными водами, до впадения в Балтийское море. Он пишет: «Твои воды питают охлаждающие башни тепловых электростанций, ты помогаешь нам очищать улицы, орошать поля и смываешь все нечистоты. Наконец, ты проходишь через станции обработки воды, которые мы построили для тебя и где ты очищаешься».

2013-й год объявлен Международным годом сотрудничества в области водных ресурсов, поэтому ВПС счел уместным использовать для конкурса тему «Почему вода является ценным источником». Молодые люди в возрасте от 9 до 15 лет направили в почтовые службы, участвовавшие в конкурсе, свыше миллиона писем.

Даниель живет в Остраве, и его хобби – собирать макеты самолетов. В сентябре он начнет изучать в лицее автоэлектронику. «Когда я получил известие о присуждении мне первой премии, то сразу не поверил. Я был так рад. Я даже не ожидал выиграть национальный конкурс», – сказал он.

«Письмо Даниеля напоминает нам, насколько мы зависим от воды, которую зачастую воспринимаем как должное. Его письмо проникнуто нежными чувствами и обращено ко всему миру; в нем Одер изображен как символ воды и всего водного пространства», – заявили члены жюри, в которое входили: специалист Программы ООН по развитию (ПРООН) в Женеве Иван Драганич; руководи-

тель подразделения по связям с общественностью Программы ООН по водным ресурсам в Риме Стефания Нено; руководитель программы Стокгольмского международного водного института Адриан Пюигарно и специалист Института водных проблем Университета Северной Каролины в Чэппел-Хилл Райан Роу.

Серебряную медаль получила 14-летняя Назифа Фархат из города Силхет (Бангладеш) за свое сочинение, посвященное ценной природе воды. «Удивительно видеть, как люди убивают друг друга за алмазы, тогда как самые дорогие природные ресурсы ничего не стоят без воды», – написала она.

Бронзовую медаль завоевала 12-летняя Габи Петраушкайте из литовского городка Швянтойи за свои размышления о загрязнении воды и изменении климата. «Я слышала, что наш прекрасный океан болен. В его глубинах – контейнеры с ядовитыми веществами, которые были захоронены там после Второй мировой войны. Что произойдет, если однажды произойдет утечка этого страшного яда?», – вопрошает она.

Жюри также присудило почетные дипломы Си М. Родригесу (Филиппины), Прайя-Вани Эера (Тринидад и Тобаго) и Дао Чуй Чуй Дуонгу (Вьетнам).

Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн горячо поздравил лауреатов, заявив: «Передача сообщений является сердцевинной почтовой деятельности, и в море электронных сообщений молодым людям крайне необходимо понять важное значение письменности».

ВПС организует конкурс писем с 1971 года, предоставляя тем самым молодым людям возможность показать свой эпистолярный талант. По оценкам 2013 года в конкурсе приняли участие полтора миллиона молодых людей из 60 стран.

Тема конкурса следующего года – «Напиши кому-нибудь письмо о том, какое влияние музыка оказывает на жизнь». VH



Даниель с мамой (слева) и сестрой



ПОЛНОСТЬЮ ПИСЬМА ЛАУРЕАТОВ ЧИТАЙТЕ НА:
www.upu.int/en/letterwritingcompetition

НОВЫЕ ПОЧТОВЫЕ ИНДЕКСЫ В ИЗРАИЛЕ

ТЕКСТ:
ВЕРОНИКА
ХАЙНС

ИЗРАИЛЬСКАЯ ПОЧТА НЕДАВНО ВВЕЛА В ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НОВУЮ СИСТЕМУ СЕМИЗНАЧНЫХ ПОЧТОВЫХ ИНДЕКСОВ. НЕОБХОДИМОСТЬ В ТАКОЙ СИСТЕМЕ БЫЛА ВЫЗВАНА ТЕМ, ЧТО ЗА СОРОК ЛЕТ НАСЕЛЕНИЕ ИЗРАИЛЯ ВЫРОСЛО В ДВА РАЗА.

Когда в 1970-х годах почта разработала свою первую систему почтовых индексов, население Израиля насчитывало три миллиона человек. С тех пор страна приняла несколько потоков иммигрантов. По данным статистического бюро Израиля, в период 1960-1989 гг. ежегодно в страну прибывали в среднем 15 тысяч человек, большинство из которых – выходцы из Европы, а также из Северной и Центральной Америки. В 1989 году в бывшем Советском Союзе были сняты некоторые ограничения на эмиграцию, что облегчило выезд в Израиль тысяч советских граждан. В течение последующих десяти лет в этой стране обосновались около миллиона русских и украинцев.

Директор по международным отношениям израильской почты Шмуль Леви объяснил, что в настоящее время в Израиле насчитывается 7,7 млн жителей, т.е. вдвое больше, чем в 1970-х. По этой причине стране была необходима соответствующая такому росту населения система почтовых индексов. «Добавление двух цифр делает почтовый индекс более точным и сокращает территорию зон доставки. Почтовый индекс может охватывать

меньшую по размерам область, если он состоит из большего количества цифр», - добавил он.

Новый семизначный индекс является единым для каждого здания в 96-ти населенных пунктах из насчитывающихся в стране 1531-го. По данным почты, для небольших населенных пунктов используется один почтовый индекс. «Благодаря новой системе большинство зданий может иметь свой собственный почтовый индекс», - уточнил Шмуль Леви.

Почти для всех зданий старый пятизначный индекс останется таким же, только к нему будут добавлены две цифры. Что касается улиц, где имеется более 99 адресов, старый почтовый индекс был незначительно изменен таким образом, чтобы каждый адрес имел единый почтовый индекс.

Чтобы помочь клиентам приспособиться к изменениям, Почта Израиля разместила на своем веб-сайте приложение, с помощью которого посетители могут напечатать старый почтовый индекс здания и увидеть на экране новый. **vn**

ПЕРВЫЙ ПАРК ЭЛЕКТРОМОБИЛЕЙ В ГОРОДЕ

ТЕКСТ:
ВЕРОНИКА
ХАЙНС

Deutsche Post DHL переходит на использование электромобилей для доставки почты в Бонне, который станет первым немецким городом, где почтовые автомашины не будут выпускать в атмосферу углекислый газ.

До конца 2013 года в Бонне и его окрестностях в эксплуатацию будут введены 79 электромобилей для доставки корреспонденции и посылок.

Реализация этого пилотного проекта, предусматривающего ввести в строй до 2016 года еще 141 электромобиль, позволит Deutsche Post ежегодно сокращать выблопы CO₂ на 500 тонн. Как объяснил эксперт почтовой службы Маркус Дён, проект является составной частью программы «GoGreen», цель которой до 2020 года сократить на 30% выблопы газов с парниковым эффектом. «Будучи глобальным провайдером логистических услуг, наша компания пересылает товары и информацию по всему миру, используя ископаемые горючие материалы и другие источники энергии для удовлетворения своих энергетических потребностей. «Эта программа направлена на то, чтобы свести к минимуму наиболее вредные последствия нашей деятельности на окружающую среду – выблопы в атмосферу углекислого газа», - сказал он. Маркус Дён добавил, что в результате грузовых авиаперевозок Deutsche Post производится 945 212 тонн CO₂, что составляет основную часть ее «углеродного следа». Что касается службы корреспонден-

ции и посылок, то на автомобильные перевозки приходится 59% выблопы углекислого газа. Парк электромобилей состоит из стрит-скутеров (StreetScooter) – компактных электромобилей, приспособленных к потребностям Deutsche Post DHL. Эта машина желтого цвета длиной 4,6 м развивает скорость до 130 км/час и работает на литий-ионных аккумуляторах. Ее радиус действия (120 км) идеально подходит для ежедневного 80-километрового пробега на маршрутах доставки. Первый стрит-скутер доставит посылки и корреспонденцию в августе. К концу этого года парк электромобилей пополнится еще пятьюдесятью машинами. По словам Маркуса Дёна, в эксплуатации Deutsche Post DHL сейчас находится один из крупнейших парков электромобилей в почтовом секторе. Электромобили и скутеры используются также и в ряде других почтовых служб. Например, Почта Дании недавно пополнила свой доставочный парк пятьюдесятью фургонами на электрической тяге. Почта России объявила о лизинге в начале этого года 12 электромобилей, а французская La Poste планирует к 2015 году иметь в своем распоряжении 10 тысяч электромобилей. **vn**

НОВАЯ СКОРОСТНАЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНАЯ ЛИНИЯ ЧЭНДУ – МАЛАШЕВИЧИ

ТЕКСТ:
КЭТРИН
МАККЛИН

ДЛЯ ЕВРОПЕЙСКИХ ФИРМ, СТРЕМЯЩИХСЯ ПРОНИКНУТЬ НА БЫСТРО РАЗВИВАЮЩИЙСЯ КИТАЙСКИЙ РЫНОК, ПРОЦЕСС ОТПРАВКИ ТОВАРОВ В КИТАЙ МОЖЕТ ОКАЗАТЬСЯ ОСОБЕННО ДЛИТЕЛЬНЫМ, ОДНАКО ТАКАЯ СИТУАЦИЯ МОЖЕТ ИЗМЕНИТЬСЯ БЛАГОДАРЯ НОВОЙ УСЛУГЕ DHL – КУРЬЕРСКОЙ СЛУЖБЫ DEUTSCHE POST.

Компании могут теперь направлять автомобильные запчасти, компьютерную технику и другие грузы по новой железнодорожной линии, связывающей Чэнду – крупный город в западной части Китая с городом Малашевичи в Восточной Польше.

По информации на веб-сайте правительства провинции Сычуань, столицей которой является Чэнду, новая линия грузовых перевозок, открытая в апреле 2013 года, считается самой скоростной в железнодорожном сообщении между Китаем и Европой. По данным DHL, дорога между этими двумя городами занимает около двух недель – на восемь дней меньше, чем по Транссибирской магистрали.

Товарный поезд DHL отправляется из Чэнду еженедельно по пятницам. Пресс-секретарь DHL Джулиана Ранфт объясняет, что контроль за товарами осуществляется на протяжении всей перевозки, и еще один осмотр проходит в пункте назначения. DHL продолжит предлагать своим клиентам ежедневное железнодорожное сообщение по Транссибирской магистрали из Шанхая на востоке

Китая до Малашевичей. Из Польши товары развозятся грузовиками в другие регионы Европы. «Важно предлагать нашим клиентам различные решения, чтобы они могли выбрать самое выгодное», – уточнила Джулиана Ранфт.

Еще одним аргументом в пользу нового маршрута является тариф: правительство провинции считает, что грузовая перевозка по новому маршруту на четверть дешевле авиаперевозки. «Для DHL и наших клиентов Китай представляет собой один из крупнейших азиатских рынков. Поэтому мы непрерывно развиваем нашу деятельность в этом регионе», – сказала Ранфт.

Однако рост бизнеса не был единственной причиной, побудившей DHL предложить этот маршрут своим клиентам. По мнению Ранфт, главную роль в принятии такого решения сыграла забота о сохранении окружающей среды. DHL стремится уменьшить свой «углеродный след», сократив до 2020 года выбросы CO₂ на 30%. Новая железнодорожная линия должна позволить компании достичь этой цели, так как поезда производят меньше газа с парниковым эффектом, чем самолеты.

Хотя Чэнду не так хорошо известен, как Пекин или Шанхай, это четвертый по величине город Китая с населением 14 миллионов человек. В 2010 году «дружелюбный по отношению к бизнесу» Чэнду был включен в список наиболее быстро развивающихся городов, публикуемый журналом «Форбс». По данным журнала, в 2012 году в провинции Сычуань имели свои отделения около 160 компаний из списка Fortune, в который вошли 500 американских компаний.

Новая железнодорожная линия между Чэнду и Польшей начала функционировать в то время, когда правительство Китая старается стимулировать экономику в западной части страны. Правительство Сычуани объяснило на своем веб-сайте, что «это является великолепной возможностью для западных районов отойти от традиционной модели развития, ориентированной на экспорт через морские порты, и превратить географические недостатки страны в преимущества для экспорта в Европу». cm



Чэнду ночью (Фото: Чарли Фонг)

АВСТРИЯ

Прибыли до выплаты налогов **AUSTRIAN POST** (Почта Австрии) повысились в первом полугодии 2013 года на 3,9% - до 98,4 млн евро. Продажи увеличились на 1,3% - до 1,1 млн. евро. Austrian Post построит в городе Альхаминг на севере Австрии сортировочный центр площадью 82 тысячи м² за 50 млн евро, который будет введен в строй в сентябре 2014 года. В этом центре с персоналом 650 человек будут ежедневно обрабатываться 1,6 млн писем и 100 тысяч посылок.

БЕЛЬГИЯ

Судя по промежуточным результатам **BPOST** (Почта Бельгии) рост объема посылок привел к увеличению эксплуатационного дохода на 0,5% - до 1,2 млн евро. Прибыль до вычета налогов снизилась на 2% - до 282,4 млн евро. Посылочный сегмент вырос на 17%, а его доходы - до 16,8 млн евро.

КИТАЙ

AIR CHINA CARGO поставит четыре «Боинга-747» почтовой авиакомпания Китая (China Postal Airlines), которая оказывает услуги по перевозке почты и грузов Почте Китая (China Post). Предполагается, что в результате двухлетнего партнерства будет укреплен транспортный потенциал почтовой службы вследствие роста в Китае рынка экспресс-почты, который, по сведениям Air China Cargo, оценивался в 2012 году в 17,2 млрд долларов.

ЭСТОНИЯ

EESTI POST (Почта Эстонии) объявила о повышении в первом полугодии 2013 года объемов посылок на 33%, что повлекло за собой общий рост продаж на 6%. Эта государственная компания также сообщила, что объем документов, отправленных через ее центр электронной почты, почти в 80 раз больше, чем в прошлом году.

ГЕРМАНИЯ

В период с апреля по июнь 2013 года доходы «**DEUTSCHE POST DHL**» увеличились до 13,6 млрд евро. Такой рост объясняется постоянным повышением объема перевозимых посылок. Чистая консолидированная прибыль по сравнению с 2012-м увеличилась более чем в два раза

(со 196 млн евро до 422-х), главным образом из-за низких результатов 2012 года по причине крупных расходов на оплату корпоративного НДС.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

POST OFFICE LTD ввела в использование новую услугу ускоренной подачи отправок Drop & Go на всей территории страны. Клиенты, тратящие более 20 фунтов стерлингов в неделю, могут отправить посылку из предлагающего эту услугу почтового отделения и оплатить ее карточкой с предоплатой. Запущенная в феврале текущего года услуга предоставляется в 10 тысячах отделений. За год доход Post Office Ltd увеличился на 54% и достиг 449 млн фунтов стерлингов. В 2013 году почта получила 210 млн фунтов государственных дотаций, т.е. на 30 млн больше, чем в предыдущем, и добилась роста в трех секторах из четырех: почтовые отправления и розничная продажа, финансовые услуги и телекоммуникации.

ИТАЛИЯ

Согласно промежуточному отчету **POSTE ITALIANE** (Почта Италии) ее прибыль от эксплуатации снизилась в первом полугодии 2013 года на 12,9% - до 661 млн евро, что обусловлено сокращением поступлений от почтовых услуг на 4,8% - до 2,28 млрд евро.

НОВАЯ ЗЕЛАНДИЯ

NEW ZEALAND POST (Почта Новой Зеландии) заявила, что в закончившемся в июне налоговом году ее прибыли снизились на 29% - до 94 млн USD, а объемы отправлений уменьшились по сравнению с прошлым годом на 7,5% (6,7% в 2012 году). Вместе с тем прибыли от почтово-финансовых услуг, предоставляемых «Киви-банком», повысились на 29%.

НОРВЕГИЯ

NORWAY POST (Почта Норвегии) заявила в своем промежуточном финансовом отчете о том, что в результате падения объемов отправок ее доход до выплаты налогов снизился на 41%. Объемы почты упали за год на 7%, причем наиболее заметное падение объемов адресной почты было отмечено в сфере финансовых услуг и услуг страхования. По сообщениям почтовой службы, причи-

ной падения доходов ее подразделения логистики послужила сильная конкуренция.

СИНГАПУР


Благодаря недавнему приобретению ряда подконтрольных логистических компаний продажи **SINGPOST** в первом квартале 2013 года выросли почти на треть. Во втором квартале доходы группы увеличились до 158 млн долларов. Доход подразделения логистики Singpost составил 73 млн долларов.

ШВЕЙЦАРИЯ

В своем промежуточном финансовом отчете **SWISS POST** (Почта Швейцарии) объявила о снижении прибылей на 13% в период с января по июнь по сравнению с тем же периодом 2012 года. По сообщению почтовой службы, убытки в размере 53 млн швейцарских франков обусловлены изменением ее юридического статуса: Почта Швейцарии стала государственным акционерным обществом, что нашло свое отражение в повышении подоходного налога с 4 млн шв.фр. до 57 млн.

США

В первом квартале 2013 года убытки **UNITED STATES POSTAL SERVICE** (USPS) составили 740 млн долларов, в результате чего ее годовые чистые убытки достигли 3,9 млрд. По данным USPS, служба сократила свои расходы на 22%, главным образом за счет уменьшения затрат на компенсационные выплаты своим служащим, что позволило избежать более значительных убытков.

A man in a dark suit and light blue shirt is standing in a mail processing facility. He is holding a stack of colorful mail pieces in his left hand and pointing with his right hand towards a large industrial machine that is sorting mail. The machine has multiple trays and is filled with stacks of mail. The background shows more of the facility with various equipment and mail.

**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