

Вместе с почтовым сектором по пути прогресса с 1875 года

ДЕКАБРЬ 2014 / №4

# UNION POSTALE



Всемирный «Почтовый союз»  
– специализированное  
учреждение ООН

Онлайновая торговля:  
утверждение комплексного  
плана

Стимулировать свои кадры

ISSN 0041-7009



# Вместе сделаем жизнь лучше



ВПС: приглашенная организация

# **НОЧЬ МУЗЕЕВ БЕРН, 2015**

**ПЯТНИЦА, 20 МАРТА, С 18.00 ДО 2.00**

[WWW.MUSEUMSNACHT-BERN.CH](http://WWW.MUSEUMSNACHT-BERN.CH)

**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](http://news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy)

## Декабрь 2014

**РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ «КОММУНИКАЦИЯ»:** Реал ЛеБлан (RL)

**ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР:** Фарьял Мирза (FM)

**АВТОРЫ СТАТЕЙ:** Шанталь Бритт (CB), Давид Кох (DK), Винсент Ландон (VL), Кэтрин Маклин (CM), Лелиа Котару (LR)

**ДИЗАЙН И ВЕРСТКА:** Die Gestalter, (Швейцария)

**ТИПОГРАФИЯ:** Международное бюро ВПС

**ПОДПИСКА:** [publications@upu.int](mailto:publications@upu.int)

**РЕКЛАМА:** [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)

**КОНТАКТ:**

Почтовый союз

Международное бюро

Всемирный почтовый союз

Почтовый ящик

3000 Берн 15

Швейцария

**ТЕЛЕФОН:** + 41 31 350 35 95

**ФАКС:** + 41 31 350 37 11

**ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС:** [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)

**САЙТ:** <http://actualites.upu.in>

«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. Журнал распространяется среди 192 стран-членов ВПС, в том числе среди тысяч принимающих решения государственных лиц, руководителей почтовых служб и всех тех, кто оценивает 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.

Выраженные в статьях мнения не всегда отражают точку зрения ВПС.

Перепечатка материалов разрешается со ссылкой на:

© Union Postale (UPU)



Фото на обложке: Доминик Юнкер.

- 8 НА ОБЛОЖКЕ**  
**Африка: новый проект перевода денег**  
Совместная инициатива ВПС и МФСР для денежных переводов в Африке
- 14 СТАТИСТИКА**  
**Расходы клиентов на почтовые услуги по-прежнему растут**  
Данные за 2013 год
- 18 КОНКРЕТНЫЙ ПРИМЕР**  
**Глобальная система управления (GMS) обновляется и покоряет клиентов**  
Инновации этой системы
- 20 Словакия: новый импульс к развитию почтовой службы**  
Инвестиции дают ожидаемые результаты
- 22 Дания: цифровая почта становится обязательной**  
Событие для этой скандинавской страны
- 23 РАВНОПРАВИЕ**  
**Структура «ООН-женщины» и ВПС заявляют о своем сотрудничестве**  
Вместе для достижения гендерного равенства
- 24 ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ**  
**Утверждение нового глобального комплексного плана**  
Согласованные усилия дают быстрее положительные результаты
- 26 ИНТЕРВЬЮ**  
**Защита личной жизни в связи с появлением Интернета**  
Мнение Робина Вилтона, представителя Internet Society
- 30 ТАМОЖНЯ**  
**Филиппины: Модернизация почтовых служб и таможи способствует совместной работе**  
Новое соглашение позволит улучшить обслуживание клиентов
- 32 ВОПРОСЫ-ОТВЕТЫ**  
**Преобразовать предприятие с поддержкой персонала**  
Председатель и Генеральный директор почты Сингапура знает, как активизировать свои кадры
- 4 ПОСТОЯННЫЕ РУБРИКИ**  
Новости вкратце
- 5 Колонка редактора**
- 34 Обзор почтовой печати**
- 38 Вести в несколько строк**

РАЗВИТИЕ

## Совместные усилия ВПС и МОМ в целях развития Бурунди



Почтовая сеть Бурунди могла бы способствовать социально-экономическому росту в сельской местности страны (Фото: FIDA / Susan Beccio).

ВПС и Международная организация по миграции (МОМ) устанавливают партнерство с целью помочь снизить стоимость денежных переводов, повысить доступ к почтовым финансовым службам и упростить экспорт местных производителей их товаров.

В октябре 2014 г. МОМ и ВПС обратились к возможным донорам с просьбой поддержать в Бурунди пилотный проект стоимостью в 4 миллиона долларов по использованию уникальных возможностей почтовой сети по стимулированию развития.

Совместный четырехлетний проект, участником которого будет почта Бурунди, направлен на решение ряда проблем, с которыми сталкивается сельское население Бурунди и бурундийская диаспора. Сталкиваясь с высокими ценами на денежные переводы, сельское население в Бурунди не имеет также доступа к услугам электросвязи и испытывает ограничения в доступе к основным финансовым услугам. Только 12,5% бурундийцев имеют счета в финансовых учреждениях.

### Развитие

Заместитель генерального директора ВПС Паскаль Клива подчеркнул важность этого проекта, указав на необходимость его для удовлетворения нужд мигрантов и для реализации целей развития страны их происхождения. «640 000 почтовых отделений глобальной сети позволяют ей присутствовать повсюду, даже в самых отдаленных местах. Почтовые службы обеспечивают физические и электронные услуги, а также разнообразие финансовых услуг, от перевода денежных средств до получения кредита, доступных для всех. Ни один другой участник экономической деятельности не может соединить в себе все эти глубокие профессиональные знания», – заявил он.

Сальваторе Низигийимана, Генеральный директор Почты Бурунди, отметил, что проект МОМ-ВПС будет опираться на почтовые услуги, чтобы оптимизировать вклад мигрантов в развитие сельских общин Бурунди, совершенствуя при этом доступ к услугам электросвязи и помогая мелким местным производителям выйти на международный рынок.

### Перевод денег

«Согласно существующей оценке, представители диаспоры отправляют почтовыми переводами домой в Бурунди 48 миллионов долларов США, более 10% которых уходит на оплату денежных переводов. Мы хотим сократить эти потери для Бурунди и других стран», – отметил генеральный директор МОМ Вильям Лейси Свинг.

«Денежные переводы мигрантов имеют прямое влияние на развитие и являются более устойчивыми в отношении экономических кризисов, в том числе и текущего, чем прямое иностранное инвестирование или экономическая помощь», – заявил г-н Свинг. При этом, по его словам, самые бедные в мире отправители денежных переводов должны слишком много за них платить. Мигранты из африканских стран отправили в 2012 году в Африку 60 миллиардов долларов США, но многие из них переплатили за переводы. Сумма стоимости переводов составила 4 миллиарда долларов США. **RL**

## Конец года

Заканчивается 2014 год. Редакционная коллегия журнала Почтовый союз искренне надеется на то, что журнал, как и прежде, обращался к своим читателям с тщательно подготовленными и хорошо написанными статьями, представленными в удобном для чтения дизайне с качественной версткой. В уходящем году мы перенастраивали содержание нашего журнала в соответствии с пожеланиями, выраженными нашими читателями в ходе недавнего исследования читательских мнений. Одной из основных областей, на которых было сосредоточено внимание, стало рассмотрение тематических исследований. Их количество возросло в соответствии с комментариями читателей. Совершенно очевидно, что многие заинтересованные представители экономики обращаются к ВПС за опытом, на котором они могут учиться и который может их вдохновлять. Этот номер журнала включает три конкретных примера.

### Стратегически важные сообщения

Журнал следует рассматривать как рамки для стратегических сообщений, как неотъемлемая часть ценностей, которые ВПС предлагает своим членам и другим заинтересованным сторонам. Те, кто входит в это единственное в своем роде содружество, могут многому научиться друг у друга. Стратегия создания журнала, компоновки его содержания – это не просто обращение в пустоту. Это пример целенаправленного сообщения, ориентированного на аудиторию, ожидающую найти при чтении этого журнала ответы на свои насущные вопросы. Мы надеемся, что наш диалог с вами продолжится в 2015 году. А пока – всем вам желаем хорошего заслуженного отдыха.

ФАРЬЯЛ МИРЗА, ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР ЖУРНАЛА ПОЧТОВЫЙ СОЮЗ

### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ СОВЕТ

## Председателем Стратегической конференции 2015 года будет Кот-д'Ивуар

На Стратегической конференции 2015 года, которая пройдет в Швейцарии 13-14 апреля 2015 года, будет председательствовать Кот-д'Ивуар.

Административный совет (АС) ВПС принял в ноябре решение возложить председательство на международном заседании на Кот-д'Ивуар. В сентябре ВПС и Кот-д'Ивуар объявили об отмене проведения в Абиджане намеченной на 14-15 октября 2014 года Стратегической конференции, по причине распространения эпидемии вируса эболы в соседних странах, что привело к незначительной регистрации стран для участия в конференции.

В то же время, признавая признательность Кот-д'Ивуара деятельности Почтового союза, АС предложил этой стране быть сопредседателем на министер-

ской конференции высокого уровня, которая пройдет в Стамбуле (Турция), во время конгресса Всемирного почтового союза в 2016 году.

### Целеустремленность

«Хочу вас заверить, что Кот-д'Ивуар, занявший свое место в сообществе государств, подтверждает свою готовность действовать в интересах ВПС и готов работать вместе со всеми странами-членами для содействия развитию нашего общего дела, – заявил Бруно Конне, министр почт и электросвязи. – Мы рады поступившим нам почетным предложениям и с радостью будем председателем на стратегической конференции в Швейцарии и на министерской конференции в Стамбуле в 2016 году».

Целью стратегической конфе-

ренции является оценка достигнутых результатов в рамках текущей всемирной почтовой стратегии и определение элементов, которые будут включены в следующую почтовую стратегию, которая будет представлена странам-членам ВПС на конгрессе в Стамбуле. Нынешняя Дохинская почтовая стратегия была принята странами-членами в качестве глобального четырехлетнего плана действий для почтового сектора на конгрессе 2014 года.

Во время своего выступления на Административном совете министр из Кот-д'Ивуара объявил также, что его страна увеличит свой взнос в бюджет ВПС с одной до трех единиц. В основе бюджета ВПС лежат взносы его 192 стран-членов, которые сами выбирают количество единиц, которые они хотели бы платить. RL



## Обсуждения на TDEx привлекают внимание к супермассивам данных почты

На TDExPlaceDesNations прошедшем в декабре в Женеве внимание слушателей привлекли к тому, что в переполненном электронными данными мире почтовые супермассивы данных могли бы помочь в ликвидации информационного разрыва в областях, где отсутствует подключение к средствам электросвязи. Этой теме было посвящено выступление Мигеля Луенго-Ороза, специалиста по обработке и анализу данных, одного из 11 изобретателей, дизайнеров, учителей, миротворцев и предпринимателей, которые рассказали о том, как они решают сегодня стоящие перед ними вопросы, и что делают, чтобы создать структуру мира завтрашнего дня.

В мире существует более 650000 почтовых отделений, и многие из них находятся в удаленных регионах, где отсутствует подключение к Интернету. Такие специалисты, как Мигель Луенго-Ороз, который руководит исследованиями в рамках инициативы ООН под названием Global Pulse, считают, что письма с различными сообщениями и посылки могут помочь людям лучше понимать, что происходит на планете в конкретный момент времени.

«Мы можем получить данные с мобильных телефонов и из Твиттера, а как быть с теми областями,

которые не подключены к электросвязи? На каждом письме есть более 20 элементов данных. Ежедневно в мире пересылается миллиард писем, данные на которых могли бы помочь идентифицировать важные социальные или экономические тенденции», – отметил исследователь, называющий себя антидисциплинарным специалистом.

Почтовые службы во всем мире обрабатывают в среднем 1 млрд писем и 16 млн посылок ежедневно. Большинство этих почтовых отправок несут на себе штриховые коды и прочую информацию, включая почтовые индексы и даты. Эта информация отслеживается Post-Net, электронной системой ВПС. Это позволяет почтовым службам обмениваться информацией о депешах с авиакомпаниями и таможенными службами, а также обеспечивать клиентов информацией о состоянии доставки.

Мигель Луенго-Ороз, руководящий находящимися в разных странах тремя лабораториями, изучающими современные тенденции супермассивов данных, заинтересован в возможности проникнуть в суть различных узоров и мотивов, создаваемых любыми типами данных, включая данные мобильных средств, социальных сетей, спутников, а теперь

и почты, и их значение для развития.

### Формирование политики

Мигель Луенго-Ороз работает в тесном контакте со Всемирным почтовым союзом, исследуя потенциал супермассива почтовых данных для получения информации о причинах и взаимосвязях в социальных и экономических тенденциях, которые могли бы явиться своевременными предупреждениями о кризисах или других явлениях и их воздействиях до того, как они произошли. Все данные будут группироваться, чтобы обеспечить конфиденциальность и защиту данных.

Эта информационная золотая жила в сочетании с данными из других источников может быть необычайно важна для помощи странам, ООН и другим международным организациям в формировании политики развития, которая и является целью инициативы Global Pulse, основанной исполнительным кабинетом Генерального секретаря ООН. Специализированное учреждение ООН, занимающееся почтовыми услугами, призывает свои страны-члены участвовать в инициативе Global Pulse, предоставляя свои данные.

RL

### ФИНАНСОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ

## Почтовые службы рассчитывают на технологии мобильной связи

Почтовые службы все чаще и внимательнее рассматривают возможность предоставления более эффективных финансовых услуг с использованием технологии мобильной связи. Многие из них уже используют такие технологии для того, чтобы успешно расширить свои почтовые финансовые услуги, как мы узнали на недавнем форуме ВПС.

По словам Моехартини Моехарджади, управляющей службой международных отношений в почте Индонезии «PosIndonesia», где 245 млн человек проживает на 17000 островов, а банковское обслуживание достигает менее 66% населения, PosIndonesia приняла стратегическое решение использовать технологии мобильной связи для расширения своих финансовых услуг и обеспечения большей финансовой доступности. На долю финансовых услуг приходится 45% дохода компании.

«Новаторские разработки и развитие – вот ключевые элементы нашего бизнеса», – сказала она. – Около 50% граждан используют мобильные телефоны, и только 29% подключены к Интернету».

В Марокко хорошо развившийся почтовый банк, Al Barid Bank, получил от государства мандат на развитие финансовой доступности. Банковские услуги, основанные на средствах мобильной связи, доступны всем гражданам, даже тем, у кого нет банковского счета. Они доступны со всех мобильных средств, что обеспечивает более широкий охват.

### Регламентация

Участники форума пришли к общему заключению, что надежные рамки юридических правил и регулирования очень важны и должны быть адаптированы к конкретным нуждам и появляю-

щимся технологическим новинкам. По словам Клиффорда Нкомо, представителя Ассоциации регуляторов связи Южной Африки, распространение мобильной связи было столь стремительным, что оно не оставило правительствам времени, чтобы должным образом отреагировать, а это дало возможность операторам мобильных платежей воспользоваться проблемами в регулировании.

«Нам нужно создать официальный орган, который будет осуществлять регулирование мобильных банковских услуг и заниматься вопросами их доступности, качества и защиты клиентов, не забывая о рисках, связанных с отмыванием денег и финансированием терроризма», – сказал в своем выступлении Клиффорд Нкомо. LA

ТЕХНОЛОГИИ

## Интернет почтовых вещей: есть над чем подумать

Всемирный почтовый союз призывает почтовые службы стран мира «пробудиться для использования Интернета для нужд почты» и использовать технику и технологии для лучшего обслуживания своих граждан.

На форуме, посвященном этому вопросу, недавно прошедшем в штаб-квартире ВПС в Берне, Швейцария, делегаты из разных стран собрались, чтобы услышать выступления по этому вопросу представителей почтовых служб, научных кругов и компаний, занимающихся технологиями для частного использования. Темой обсуждения был возврат к «Интернету для почты» или использование сенсорных технологий, которые позволяют физическим объектам собирать и передавать данные через Интернет в реальном времени. Большие массивы данных, созданные таким образом, могут затем быть проанализированы, что даст почтовым операторам возможность получать дополнительную стоимость, которая позволит бизнесу развиваться. Александр Илич, ассистент профессора Федеральной технологической школы Цюриха, произвел на делегатов сильное впечатление своим рассказом о незначительной стоимости перехода к популярной сейчас работе с супермассивами данных. «Данные – это король сегодняшнего дня, и существуют недорогие технологии, которые позволяют из ерунды делать важные вещи», – сообщил он. Он привел несколько примеров, в частности, рассказал о возможности установить датчики радиочастотной идентификации (RFID) – умная вещь, на товарно-неумные материальные ценности, чтобы решить вопрос с отслеживанием последних.



Установление датчиков на почтовых ящиках, например, может представить интересные данные (Фото: Jay Mantri).

### Осторожно

В словах Илича прозвучала нотка беспокойности. «Некоторые порой допускают ошибку, считая, что чем больше данных они соберут, тем лучше, но они даже не представляют, что с ними делать», – сказал он.

Он добавил, что современные средства анализа помогают обрабатывать большие объемы собранных данных. Он сравнил их с «ультразвуком и его ролью в медицине».

Выступая от имени ВПС, Хосе Ансон, эксперт Почтового союза, отметил, что анализ больших объемов почтовых данных, поступающих при пересылке почтовых отправлений, может принести в почтовый бизнес новую эффективность. «Работа с данными определит будущие границы почтовой сети, что будет придавать ей дополнительную стоимость и что может ее разрушить... Изменение же в мышлении почтовых операторов действительно необходимо», – добавил он.

### Говорят предприниматели

Экономическая модель для вступления в этот процесс была представлена и для других игроков почтового рынка. Марк Ван Дер Хорст, директор, руководитель отдела по связи с ответственностью ЕС у частного перевозчика UPS Europe, отметил, что целью использования супермассивов данных является улучшение обслуживания клиентов.

«Двадцать пять лет назад использовались простые сводные таблицы с указанием пересылаемых наземным или авиапутем посылок, данные о которых сохранялись... Сегодня мы можем получить более точную картину того, где посылки находятся и как их следует пересылать», – сообщил он.

Форум был организован совместно с бюро Генерального инспектора Почтовой службы США. FM



# Совместная инициатива ВПС и МФСР для денежных переводов в Африке

Уникальное по своему жанру партнерство направлено на усиление роли государственной почтовой сети в обеспечении «последнего километра» при предоставлении денежных переводов и финансовых услуг на африканском континенте с целью роста финансовой доступности в сельской местности.

**АВТОР:  
ФАРЬЯЛ  
МИРЗА**

**ИЛЛЮСТРАЦИЯ:  
ДОМИНИК  
ЮНКЕР**

Бенин, Гана, Сенегал и Мадагаскар явились первыми странами, участвующими в реализации инициативы по расширению услуги денежных переводов почтовой сети в сельской местности стран Африки, в которой участвуют Всемирный почтовый союз, Международный фонд сельскохозяйственного развития (МФСР) и другие партнеры. Еще семь стран собираются получить помощь в рамках инициативы, посвященной почтовым финансовым услугам стран Африки, в финансировании которой принимают участие Европейский союз, МФСР, ВПС, Всемирный банк, ФКР ООН и Всемирный институт сберегательных банков.

Основное внимание будет уделено совершенствованию эксплуатационного процесса с целью снижения стоимости и времени передачи денежных переводов, отправляемых на африканский континент и внутри него. Бюджет программы насчитывает 7 млн долларов США для модернизации почтовых служб, участвующих в ней, что поможет достичь поставленных целей.

«Ни одно другое финансовое учреждение не имеет такого представительства в сельских районах стран Африки. Именно поэтому почтовые службы максимально подходят для обеспечения финансовой доступности самых неимущих людей в мире», – отметил Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн.

Всего одиннадцать стран, включая Бурунди, Египет, Эфиопию, Кению, Уганду, Замбию и Зимбабве, смогут воспользоваться углубленным анализом рынка, а четырем странам пилотного проекта

(Бенин, Гана, Сенегал и Мадагаскар) будет оказано техническое содействие на местах.

«Мы закладываем основу для поэтапной реализации, чтобы страны могли делать то, что у них хорошо получается. Основное внимание сосредоточено на краткосрочных результатах, которые будут важны для принятия по завершении пилотного проекта решения относительно следующих шагов. Положительные результаты создадут основу для расширения проекта», – пояснил Ханс Бун, специалист в вопросах почты и денежных переводов МФСР.

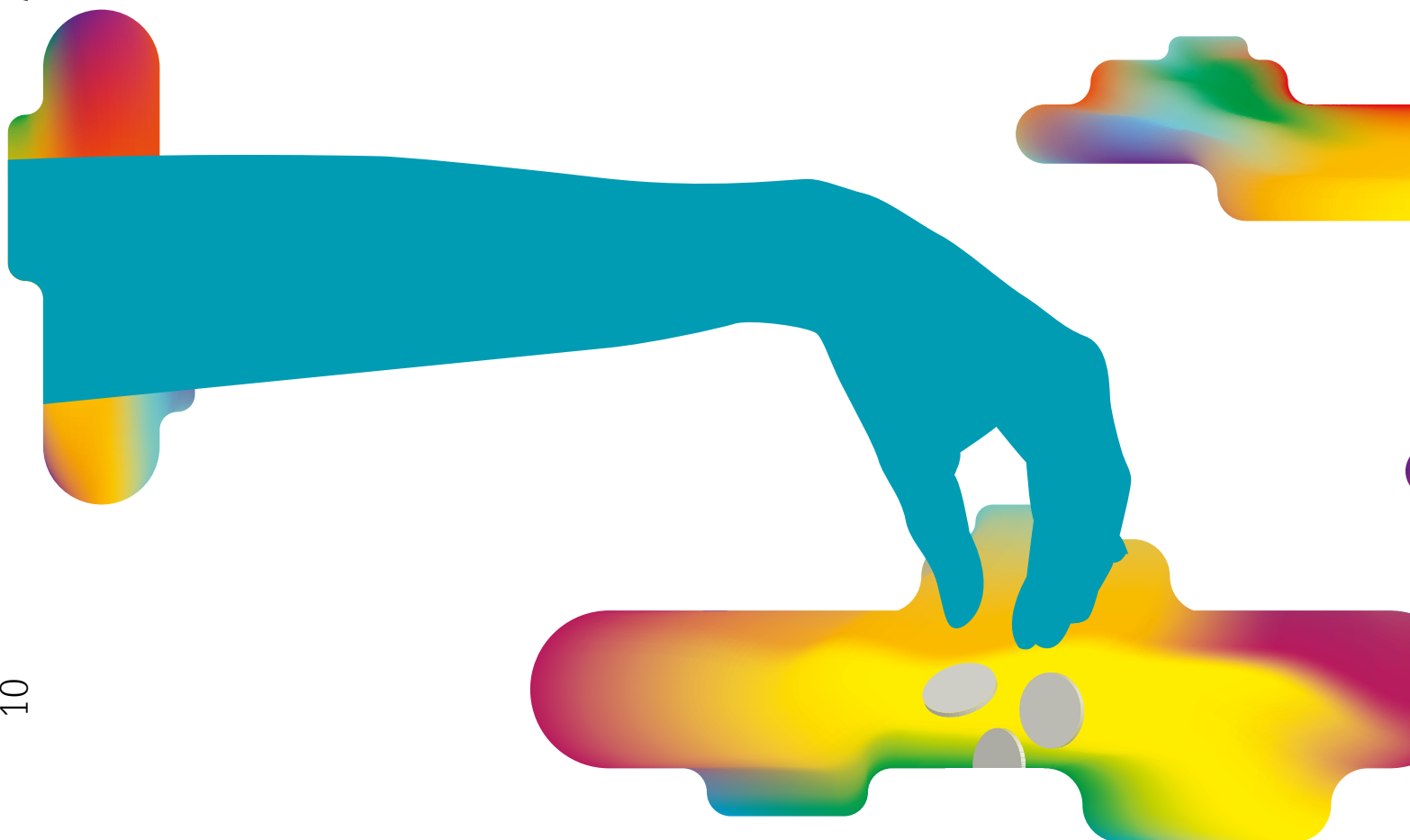
Роль ВПС в этом проекте, где участвуют несколько партнеров, заключается в обеспечении технической помощи в соответствии с рамочным Соглашением о почтовых платежных услугах.

«Проект будет включать те звенья почтовой сети, техническую инфраструктуру которых необходимо совершенствовать. Кроме того, необходимо обеспечить переподготовку персонала, чтобы почтовые службы были готовы наращивать экономическую деятельность по реализации почтовых финансовых услуг», – отметил Сергей Нанба, координатор отдела почтовых финансовых услуг ВПС.

Александр Родригес, менеджер программы почтовых финансовых услуг ВПС, пояснил, что одним из направлений деятельности по обеспечению доступных денежных переводов назначены операторами является подключение их к всемирной сети электронных почтовых платежей ВПС (WEPPN) посредством программного обеспечения IFS.







### Участники

Африканский проект начался с исследования рынка, проведенного недавно на месте экспертами в 11 странах, участвующих в проекте. В каждой из стран было взято до 500 интервью.

«Результаты, полученные в пилотных странах, действительно весьма интересны, они дают представление о том, что является сильными сторонами существующей сети почтовых отделений, где лежат основные недостатки, каковы области конкуренции и какими видят почтовые отделения клиенты», – сказал г-н Бун из МФСР.

Представитель почты Сенегала, в свою очередь, отметил, что эта инициатива должна позволить участникам совершенствовать ведущуюся деятельность, представляющую определенные трудности. «Ожидается, что этот проект позволит почте Сенегала стать современным предприятием, способным обеспечивать современные финансовые услуги и быть достойным конкурентом других участников рынка», – заметил Салиоу Федиор, руководящий изучениями и проектами почтовой службы Сенегала.

По словам г-на Федиора, эта деятельность включает в себя изучение методов ведения бизнеса в сег-

менте передачи денежных средств и совершенствование обслуживания клиентов путем предоставления более доступных продуктов и услуг.

Почтовые служащие тоже получают преимущества от этой деятельности. Салиоу Федиор сообщил, что персонал будет лучше подготовлен, особенно в вопросах предоставления финансовой информации многочисленным клиентам в сельской местности, получающим крупные суммы почтовыми переводами от сенегальской диаспоры.

Во всех странах, участвующих в пилотном проекте, подход к информационно-коммуникационным технологиям (ИКТ) должен быть современным. «Проект позволит почтовым службам полностью модернизировать свою технологическую инфраструктуру на уровне почтовых отделений», – прокомментировал г-н Федиор ситуацию в Сенегале.

Бенин, еще одна страна, участвующая в пилотном проекте, отдает себе отчет в том, какие стоят задачи в вопросах технологических новинок в ИКТ, и располагает стратегией, которая повысит уровень подключения ИКТ к почтовой сети. «Одним из примеров является партнерство в технологии мобильной телефонии, позволяющей работать более чем с шестью миллионами потенциальных



клиентов сельских и городских районов», – отметил Беханзин Клотэр, директор POSTFINANCE почтовой службы страны.

Преимущества для клиентов очевидны, считает г-н Федиор, представитель почтовой службы Сенегала: «Их доход может повыситься при сокращении расходов на передачу денежных средств. Кроме того, доступность почтовых финансовых услуг, особенно в сельской местности, позволит избежать потери времени на поездки для получения денежных переводов, которые к тому же связаны с возможным риском аварий и краж в пути».

Беханзин Клотэр тоже смотрит в будущее с оптимизмом. «Снижая расходы на денежные переводы и время их передачи, а также расширяя сеть в сельской местности и ассортимент услуг, почтовые службы Бенина будут преобразованы в почтовое финансовое учреждение, результатом чего явится расширение финансового доступа и повышение уровня конкурентоспособности в финансовом секторе», – считает он.

Подобное же мнение высказал и г-н Федиор: «Этот проект, в случае его реализации, может помочь государству в борьбе с бедностью и обеспечить полную финансовую доступность».

#### Кратко о МФСР

МФСР решает проблему нищеты, не только предоставляя займы, но и как организация, отстаивающая интересы бедноты сельских регионов. Его многосторонняя основа обеспечивает глобальную платформу для дискуссий по важнейшим вопросам политики, влияющим на жизнь беднейшего сельского населения.

МФСР создал Финансовое учреждение для денежных переводов (FFR), целью которого является рост экономических возможностей для сельской бедноты при поддержке и развитии новаторской, экономичной и легко доступной международной и/или национальной услуги денежных переводов. FFR действует, используя дополнительные фонды, предоставляемые донорами.

### Рыночная стоимость

Согласно данным Всемирного банка в 2013 году денежные переводы из-за границы в африканские страны, располагающиеся к югу от Сахары, составили 32 млрд долларов США. Банк в своем заявлении указал, что страны к югу от Сахары являются одним из редких регионов мира, где официально оказываемая помощь в развитии превышает сумму поступающих денежных переводов, и оба источника средств более стабильны, чем прямые иностранные инвестирования или частные финансовые потоки. У многих стран из этого региона имеются за границей крупные диаспоры, имеющие значительные накопления, которые могут быть мобилизованы для финансирования развития.

Эта организация предсказывает, что потоки средств на африканский континент достигнут к 2016 году 41 млрд долларов США. По мнению МФСР, такие потоки жизненно важны для экономики. «Согласно недавно опубликованным данным Всемирного банка более 12 африканских стран получают свыше 5% валового внутреннего продукта от мигрантов, проживающих за границей», – пояснил Мауро Мартини, специалист по мониторингу и оценке отдела советников по политическим и техническим вопросам Финансового учреждения денежных переводов.

Исследования, проведенные МФСР и Всемирным банком, указывают, что расходы на денежные переводы, осуществляемые в африканские страны и между этими странами, остаются самыми высокими в мире. До двух третей пунктов, осуществляющих в этом регионе выплату денежных средств, управляются малым числом операторов, занимаю-

щихся переводами денег, и ряд этих компаний пытаются работать при любой возможности на основе исключительного права, что ограничивает конкуренцию. В результате чего самые дорогостоящие коридоры перевода денежных средств находятся в Африке, особенно в странах к югу от Сахары.

### Стратегическое значение

МФСР убежден в стратегической важности сотрудничества с ВПС, чтобы ориентировать доходы от денежных переводов на развитие африканских стран путем использования почтовой сети. «В этом вопросе ВПС принадлежит ведущая роль, особенно в обеспечении руководства странами-членами. Сочетая знания, опыт и ресурсы, все партнеры по этой инициативе смогут эффективно действовать для удовлетворения нужд каждого из национальных почтовых операторов», – заявил Мауро Мартини.

Заглядывая в будущее, МФСР, ВПС и другие партнеры по инициативе в области почтовых финансовых служб для стран Африки организуют первую африканскую конференцию, посвященную денежным переводам и почтовым сетям, которая пройдет 4 и 5 марта 2015 года в Кейптауне, Южная Африка.

FM



# Сотрудничество ВПС-МФСР в Азии

АВТОР: ШАНТАЛЬ БРИТТ

Сотрудничество ВПС и МФСР в вопросах денежных переводов началось в 2008 году в рамках Финансового учреждения для денежных переводов. Два из их общих проектов были завершены недавно, в августе 2013 года. Один из них был реализован в странах центральной Азии (Казахстан, Кыргызстан, Таджикистан и Узбекистан), а второй – в регионе Азии и Тихого океана (Камбоджа, Индия, Индонезия, Лаос, Малайзия и Вьетнам).

Осуществление проекта в странах региона Азии и Тихого океана было начато в мае 2012 года на базе гранта МФСР на сумму 500000 долларов США. «Почтовые операторы в Камбодже, Индии, Индонезии, Лаосе, Малайзии и Вьетнаме смогли внедрить новые технологии или расширить применение уже существующих в целях обеспечения доступа к услугам денежных переводов в рамках имеющихся в странах платежных почтовых услуг», – отметил Александр Родригес, менеджер программы почтовых финансовых услуг ВПС.

Более 20000 почтовых отделений сельской местности были подключены к сети в странах, принимающих участие в проекте, а также к сетям других стран внутри региона и за его границами. Почтовые службы смогли предложить пользователям услуг денежных переводов и рабочим-мигрантам открытый доступ к всемирной сети услуг электронных почтовых платежей ВПС (WEPPN). Почтовые операторы также открыли обмен платежами электронных почтовых услуг внутри региона и во всей мировой сети (обмены Юг-Юг и Север-Юг). Они связали средства осуществления денежных переводов и сберегательных услуг и там, где это возможно, положили начало применению услуги переводов наличных денег на счет. Расходы на денежные переводы и для отправителей, и для получателей снизились.

По словам г-на Родригеса, одной из серьезных задач в этом регионе стало определение реальных сроков реализации проекта, и опыт этот был весьма интересным. Среди других препятствий на пути реализации оказались поставка и установка информационно-технического оборудования, занявшие гораздо больше времени, чем ожидалось. Почтовым служащим пришлось пройти инструктаж по использованию новой технологии и обучение по предоставлению новых услуг. По меньшей мере почти полтора года заняло подключение шести стран в регионе Азии-Тихого океана к всемирной сети электронных почтовых платежей посредством программного обеспечения IFS, разработанного ВПС. Это программное обеспечение позволяет почтовой службе эффективно обеспечивать электронные почтовые денежные переводы.

## Центральная Азия

О подобном же опыте говорит и Бауржан Иманов из «Каз-пост», назначенный почтовый оператор Казахстана, который занимался реализацией проекта ВПС-МФСР в Казахстане, Кыргызстане, Таджикистане и Узбекистане, где для подключения потребовалось два года.

«В Таджикистане, например, до начала работы над этим проектом не было ни одного автоматизированного почтового отделения. Впервые за время существования почтовой службы в этой стране в рамках проекта ВПС-МФСР была создана сеть, эксплуатируемая несколькими компаниями связи, а в почтовых отделениях были автоматизированы международные электронные денежные переводы при помощи системы IFS», – пояснил Иманов.

В ряде стран Центральной Азии существует повышенный спрос на отправку денежных переводов в сельскую мест-

ность. В 2006 году вне городов в Казахстане проживало более шести миллионов человек, в Кыргызстане – более трех миллионов, в Таджикистане – более пяти миллионов человек, и более 17 миллионов – в Узбекистане. В этих странах назначенный почтовый оператор является единственным провайдером денежных переводов и социальных выплат в сельской местности.

По данным отчета «Обзор миграции и развития» Всемирного банка в 2011 году в Таджикистане были самые высокие объемы международных денежных переводов, составившие 47% валового внутреннего продукта (ВВП), Кыргызстан был на третьем месте с показателем в 29%. Спустя год эти цифры выросли до 48% ВВП в Таджикистане и 31% в Кыргызстане.

В результате реализации проекта, начавшегося в ноябре 2011 года с использованием гранта МФСР в 250000 долларов США, почтовые службы Казахстана, Кыргызстана, Таджикистана и Узбекистана были подключены к всемирной сети услуг электронных почтовых платежей ВПС (WEPPN). В связи с открытием новых коридоров в регионе и совершенствованием доступа в сельской местности к услугам платежей были подключены дополнительные национальные сети, которые сократили время доставки платежей и общие расходы, связанные с доступом к услугам денежных переводов.

## Автоматизация

Проектная группа наращивала автоматизацию сельских почтовых отделений во всех четырех участвовавших в проекте странах. Закупалось электронное оборудование, такое как серверы, устанавливалась система IFS у почтовых операторов Кыргызстана и Таджикистана. Изменялся интерфейс в Узбекистане и Казахстане. Для того, чтобы автоматизированная система была установлена, проектная группа должна была сначала создать сеть для почтовых служб, купить и установить оборудование серверов, создать конфигурацию программного обеспечения для серверов и провести профессиональную подготовку персонала.

Новые процессы подобного рода требуют разработки процедур и внутренней документации, регулирующей предлагаемые услуги, а также подготовки технического и эксплуатационного персонала назначенных почтовых операторов. Кроме того, программное обеспечение должно быть отлажено, а почтовые операторы должны быть согласны с условиями обмена электронными почтовыми денежными переводами.

По словам г-на Иманова, благодаря этому проекту начались успешные обмены международными электронными почтовыми денежными переводами посредством системы IFS ВПС в Кыргызстане и Таджикистане. Этот проект позволил также расширить доступ к IFS через почтовую сеть в Узбекистане и начать обеспечивать международные срочные почтовые денежные переводы и электронные денежные переводы с оплатой наложенным платежом в Казахстане. Он добавил, что автоматизация этих услуг в Таджикистане обеспечит выгоду не только гражданам, проживающим в городской и сельской местности страны, но также почти 800000 мигрантам, проживающим за границей.

Проект ВПС-МФСР позволил решить очень важные проблемы в отдельных странах, а также помог странам региона объединить усилия в поиске решений, которые могут оказать весьма значимыми и в других частях света. св



# Расходы клиентов на почтовые услуги по-прежнему растут

Недавние статистические данные ВПС указывают на то, что 2013 год оказался годом подъема для государственного почтового сектора, при этом доходы поднялись до 234,8 млрд СПЗ или, говоря обычным языком, увеличились на 3% по сравнению с 2012 годом.

АВТОР:  
ФАРЬЯЛ  
МРЗА

ГРАФИКИ:  
DIE  
GESTALTER

Тенденция к понижению общемирового трафика письменной корреспонденции продолжалась, поскольку уровень его снизился на 2,9% по сравнению с 2012 годом, составив 339,8 млрд отправлений. Общий трафик составили 336,3 млрд внутренних и 3,5 млрд международных отправлений.

Положительным моментом в этой ситуации оказалось то, что при падении количества отправлений вес их вырос, по словам Хосе Ансона, экономиста ВПС. «В потоке письменной корреспонденции в 2013 году оказалось около 240 млн мелких пакетов. Общий объем в количественном выражении сократился, но средний вес отправок увеличился», — пояснил Ансон, отмечая рост электронной торговли. Килограмм веса письменной корреспонденции в 2010 году состоял в среднем из 12,21 отправления, а сегодня состоит из 10,88 отправления.

Это повышение в весе могло бы объяснить, почему потоки письменной корреспонденции продолжают давать 43,4% глобальных доходов государственных почтовых служб. В ряде регионов доля письменной корреспонденции в доходах была даже выше. Такое наблюдалось в промышленно развитых странах, где эта часть дохода составила 59,6%.

## Рост количества посылок

Почти 19% почтовых доходов в 2013 году поступило от посылок и логистики, а общий объем потока посылок оценен в 6,7 млрд отправок. Основная часть потока, 6,6 млрд отправок, относится к внутренней почте, представляя прирост на 3,7%. Количество международных посылок тоже выросло до 67 млн отправок, увеличившись с 2012 года на 5,8%.

Объемы потоков посылок выросли во всех регионах мира, за исключением стран Азии и Тихого

океана, где наблюдается незначительное их снижение. По мнению г-на Ансона, это может быть связано с тем, что товары чаще отправляются службой EMS.

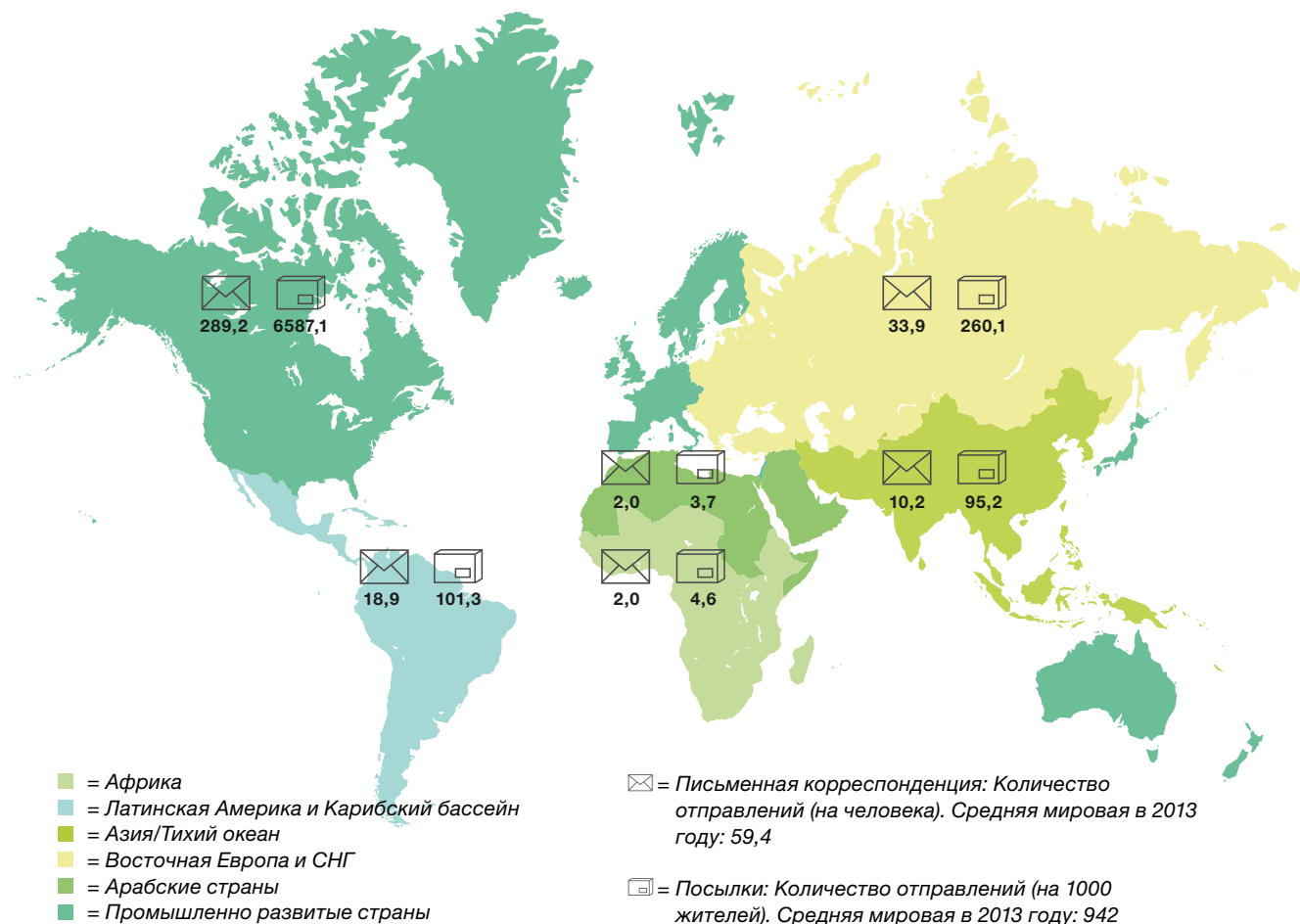
## Доступ

Почтовые финансовые услуги принесли 14,5% доходов. «Прочие услуги» принесли 23,5% общемирового дохода, что дало прибавку по сравнению с 21% в 2012 году. К ним относятся непочтовые услуги, такие как розничная продажа карточек к мобильным телефонам и прочие подобные услуги.

Почтовая сеть по-прежнему является самой большой в мире физической сетью, которая продолжает расти. Размер государственной почтовой сети в 2013 году остался неизменным, во всем мире она насчитывает 663200 почтовых отделений и 5,4 миллиона сотрудников. Более 70% почтовых учреждений имеют штатных почтовых сотрудников, в остальных работает персонал, который официально не входит в штат почтового оператора.

В 2013 году количество населения, обслуживаемого одним почтовым отделением в среднем во всем мире, составило 10747 человек. Доступ к почтовым услугам остался в промышленно развитых странах стабильным (включая Японию, Австралию и Новую Зеландию). В развивающихся странах региона Азии и Тихого океана уровень доступа несколько снизился. В Африке ситуация обратная, там в 2013 году доступ к почтовой сети имело больше людей, чем годом раньше. Однако на этом континенте около 44% населения не пользуются доставкой на дом и забирают свою почту из местного почтового отделения.

В 2013 году ответы на вопросник ежегодного изучения ВПС о состоянии почтовых служб прислали 150 из 192 стран-членов Союза. FM



## Письменная корреспонденция

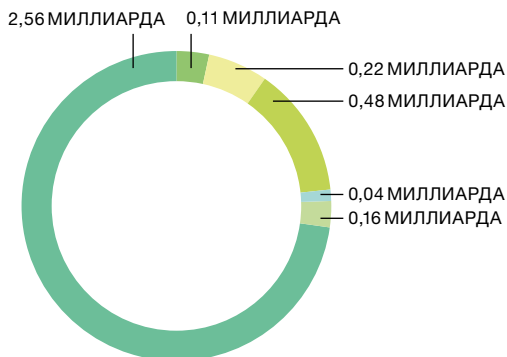
МИРОВОЙ ОБМЕН В 2013 ГОДУ: 339,8 МИЛЛИАРДА ОТПРАВЛЕНИЙ

### ВНУТРЕННИЙ РЕЖИМ:

336,3 МИЛЛИАРДА ОТПРАВЛЕНИЙ (99,00% МИРОВОГО ОБМЕНА)  
2012-2013: -2,8%

### МЕЖДУНАРОДНЫЙ РЕЖИМ:

3,5 МИЛЛИАРДА ОТПРАВЛЕНИЙ (1% МИРОВОГО ОБМЕНА)  
2012-2013: -5,6%



Объемы в мировом масштабе: оценки по регионам, 2013 год



## Простые посылки

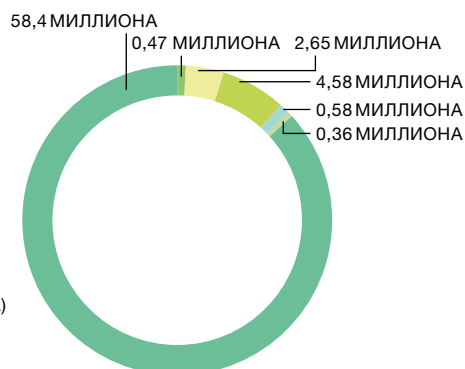
МИРОВОЙ ОБМЕН В 2013 ГОДУ: 6,715 МИЛЛИАРДА ОТПРАВЛЕНИЙ

### ВНУТРЕННИЙ РЕЖИМ:

6,648 МИЛЛИАРДА ОТПРАВЛЕНИЙ (99,00% МИРОВОГО ОБМЕНА)  
2012-2013: +3,68%

### МЕЖДУНАРОДНЫЙ РЕЖИМ:

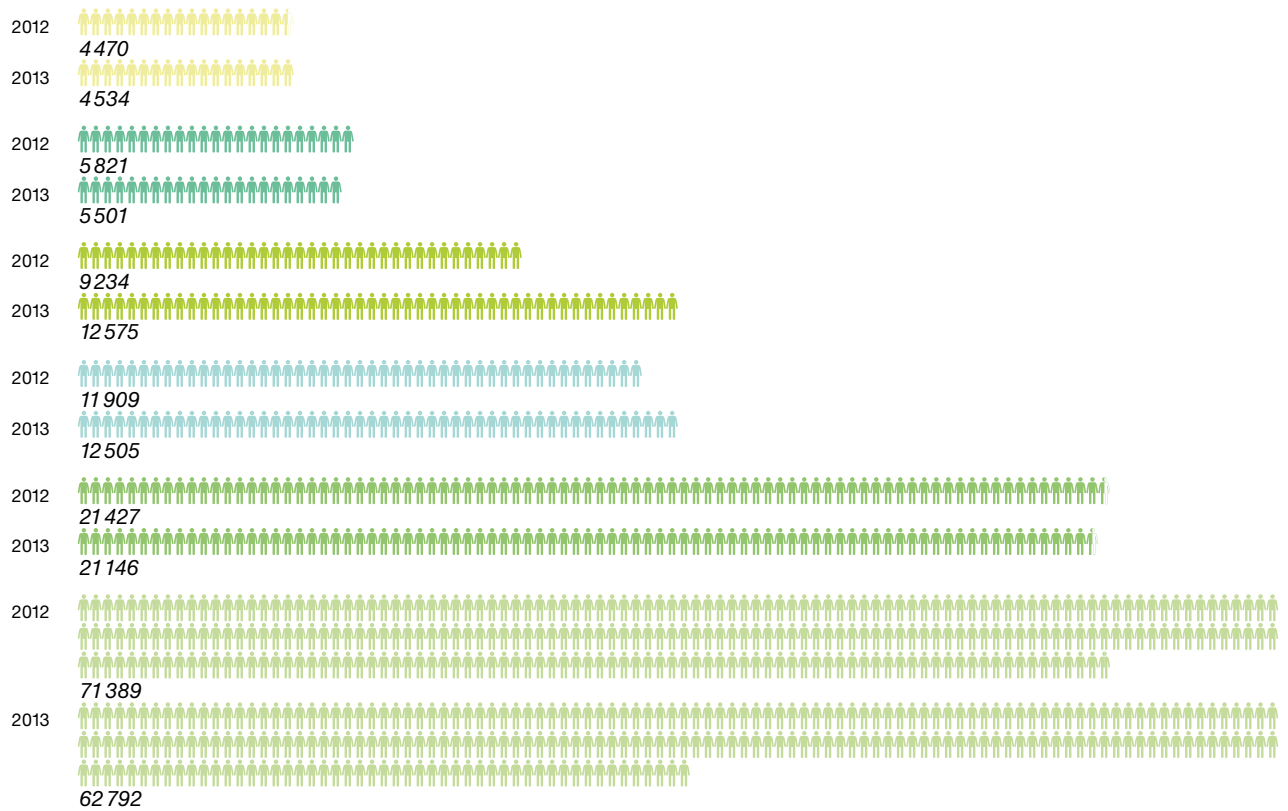
67 МИЛЛИОНОВ ОТПРАВЛЕНИЙ (1% МИРОВОГО ОБМЕНА)  
2012-2013: +5,8%



Объемы в мировом масштабе: оценки по регионам, 2013 год

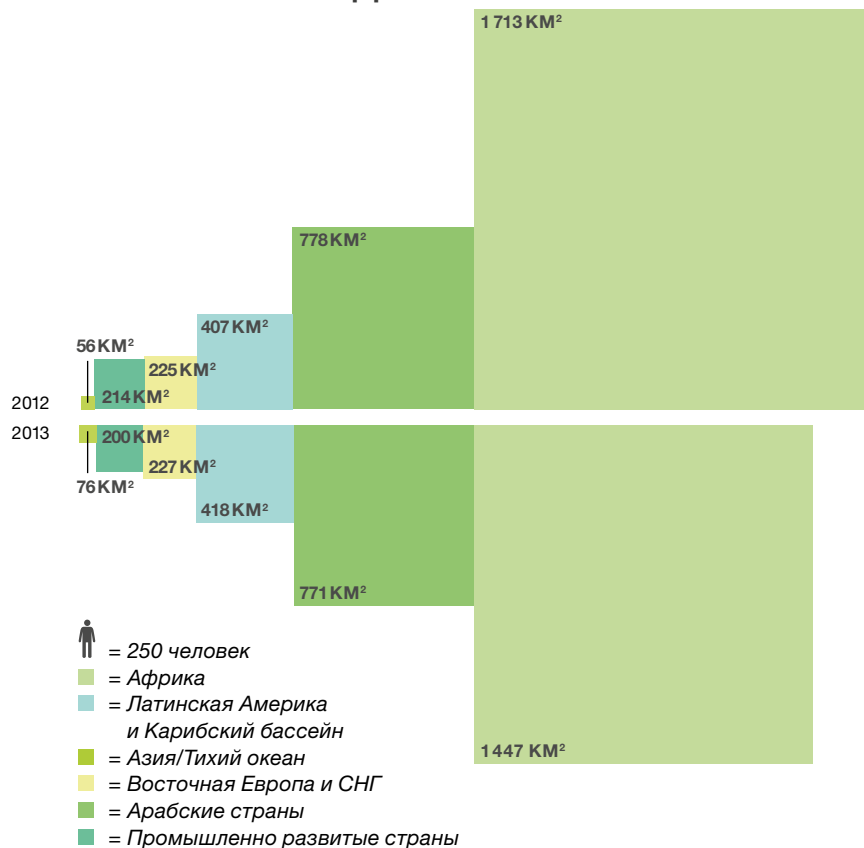
СРЕДНЯЯ МИРОВАЯ, 2013 ГОД: 10 747

## Жители, обслуживаемые почтовым отделением



СРЕДНЯЯ МИРОВАЯ, 2013 ГОД: 205 КМ²

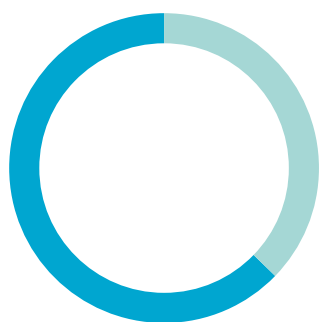
## Средняя площадь, обслуживаемая стационарным почтовым отделением





МИРОВАЯ ОЦЕНКА ЗА 2013 ГОД: 663 200

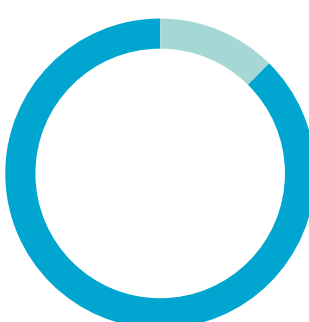
## Почтовые отделения



- 448 332 отделения, в которых работают штатные служащие (67,6%)
- 214 878 отделений, в которых работают внештатные служащие (32,4%)

МИРОВАЯ ОЦЕНКА ЗА 2013 ГОД: 5,4 МИЛЛИОНА

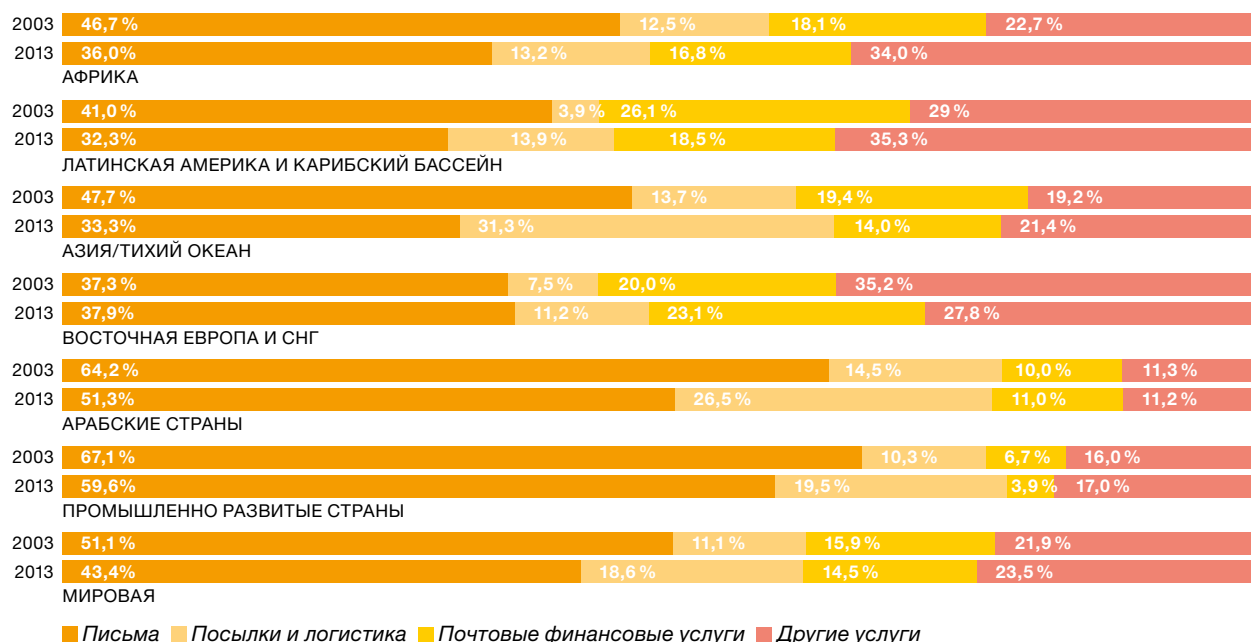
## Почтовые работники



- 4,35 миллиона полный рабочий день (80,3%)
- 1,07 миллиона неполный рабочий день (19,7%)

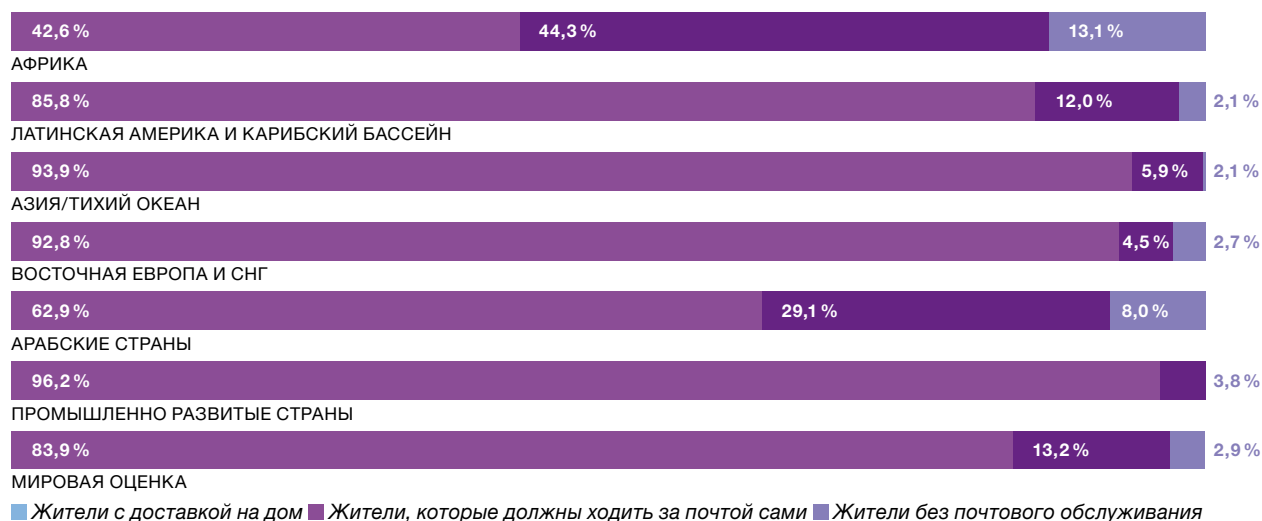
ДОЛИ ДОХОДОВ ПО РЕГИОНАМ В 2003 И 2013 ГОДАХ; ПРОСТАЯ СРЕДНЯЯ НАЗНАЧЕННЫХ ОПЕРАТОРОВ В КАЖДОМ РЕГИОНЕ

## Доходы по секторам деятельности



ОЦЕНКА ПО РЕГИОНАМ В 2013 ГОДУ; СРЕДНЕВЗВЕШЕННАЯ ПО НАСЕЛЕНИЮ

## Способы доставки по регионам





# Глобальная система управления (GMS) обновляется и покоряет клиентов

Благодаря обновлениям, внесенным в мировую глобальную систему управления (которая позволяет отслеживать прохождение международной письменной корреспонденции), почтовые службы Швейцарии могут лучше определять проблематичные места в потоке почты.

АВТОР:  
ДАВИД  
КОХ

Новые возможности информационной системы облегчают составление более подробных отчетов о потоке почты с момента ее подачи и до вручения адресату. Поэтому можно знать, где и когда происходят задержки в доставке почты. Именно благодаря этому почтовые службы Швейцарии используют с 2013 года исключительно систему GMS. «Эта система очень положительно зарекомендовала себя, к тому же ее стоимость оказалась очень конкурентоспособной», – сказал Марек Врани, руководитель по вопросам качества международной почты Швейцарии.

Начиная с 2009 года система GMS помогает почтовым службам анализировать их результаты, касающиеся доставки международной письменной корреспонденции. Как работает система? Корреспонденты отправляют и получают письма, содержащие небольшие транспондеры RFID (радиочастотная идентификация). Каждый раз, когда эти контрольные письма проходят через портал RFID, применяемый в почтовом оборудовании, которое снабжено принимающей антенной, они регистрируются в базе данных GMS STAR для анализа.

## Зоны доставки

Раньше можно было знать процент писем, поступающих по назначению в установленные сроки и в определенный город. Так, система GMS STAR могла предоставлять данные о скорости пересылки входящей международной почты между аэропортом Цюриха и основным отделением обмена, создавая статистические данные для семи крупных швейцарских городов, а именно:

Базель, Берн, Женева, Лозанна, Люцерн, Винтертур и Цюрих. Но благодаря новой функциональности система может осуществлять более подробный анализ, распределяя эти города на «зоны доставки».

В примере, приведенном Марек Врани, письма назначением в Женеву не были доставлены в установленные сроки. Дополнительный анализ показал, что процент входящих в установленные сроки писем был выше в двух из трех зон городской доставки. Это позволило избавиться от проблемы связи между Женевой и Цюрихом, так как все международные письма пересылаются по одному и тому же пути. Затем швейцарская почта смогла сконцентрировать свое внимание на логистических проблемах в третьей зоне доставки. Марек Врани добавил, что эти отчеты помогают нам знать, есть ли проблемы на каком-либо участке данной системы.

## Последующий этап

Отчет системы GMS STAR, в котором отражается пересылка отдельного письма, показывает полезность системы GMS для последующего анализа. Итак, на основе отдельного отчета путь письма в Швейцарии начался 4 сентября 2014 года во второй половине дня из отделения обмена Цюриха-Мюллигена. Письмо начало свой путь пересылки в 22 часа 47 минут, а прибыло, согласно женевским считывающим устройствам RFID, по железнодорожному пути в женевский сортировочный центр спустя несколько часов. Письмо затем было обнаружено тем же считывающим устройством RFID в 6 часов 42 минуты утром 5 сентября – время, когда

«Группа очень активна в своей деятельности.

С самого начала осуществления проекта она создала крепкую основу и впоследствии не стала почивать на лаврах».

Марек Врани, руководитель по вопросам качества международной почты Швейцарии.

это письмо должно было бы пройти через местное почтовое отделение для его доставки клиенту. Однако согласно другим данным оказывается, что письмо было вновь обнаружено в том же сортировочном центре Женевы во второй половине того же дня, а затем в четыре часа утра следующего дня. В это время письмо должно было бы быть уже доставлено.

По словам Марек Врани, почтовые операторы могут использовать такого вида данные для решения проблем, с которыми они сталкиваются при пересылке письменной корреспонденции. Кроме того, он добавил, что в соответствующее оборудование сортировочного центра Женевы были внесены определенные поправки. Тем самым стало возможным предупреждать ответственного работника сортировочного центра об обнаружении проблемы в определенном месте, так как этому существуют доказательства, в связи с чем он должен решить данную проблему.

#### Внутренняя возможность наблюдения

Сосредоточиться на этой зоне доставки было лишь началом первого этапа. Благодаря другой возможности информационной системы стало возможным определять другие возникающие трудности, анализируя данные, касающиеся пересылки отдельных писем. Эти данные создаются в порталах RFID национальных установок швейцарской почтовой системы. Марек Врани говорит: «При каждом входе или выходе ... для этих логистических пунктов у нас имеются порталы RFID, способные регистрировать час прибытия или выхода отправлений». На жаргоне GMS речь идет о «внутренней возможности наблюдения».

Так как швейцарское правительство требует от почты высокого уровня обслуживания, то есть осуществление доставок писем внутреннего режима в сроки 97,6%, то назначенный оператор уже имеет широкую сеть порталов RFID, позволя-

ющих ему строго контролировать эти большие внутренние потоки. Работа заключалась во включении данных, поступающих от считывающих устройств RFID, которых насчитывается около 600, в систему GMS STAR с тем, чтобы можно было лучше определять поток международной почты. Две системы были подключены благодаря сотрудничеству между швейцарской почтой, ВПС и частным предприятием, привлеченным для управления национальной системой RFID. Теперь на основе базы данных разработанное совместно программное обеспечение позволяет получать информацию об этих считывающих устройствах на последующем этапе. Все это помогает швейцарской почте определять и устранять проблемы, как об этом было сказано относительно зон доставки Женевы.

#### В направлении качества

В Швейцарии ежегодно 30 корреспондентам отправляются более 5000 контрольных писем GMS, что дает богатейшую информацию и позволяет привлечь внимание к проблемам логистики. Марек Врани поздравляет ВПС за его косвенный вклад в дело удовлетворения клиентов, который внес эти недавние инновации в систему GMS: «Они позволяют нам проводить более подробный анализ обработки международной почты и принимать при необходимости соответствующие меры».

В заключение он подчеркнул, что прекрасное взаимопонимание между сотрудниками группы, ответственной за GMS, было также определяющим: «Группа очень активна в своей деятельности. С самого начала осуществления проекта она создала крепкую основу и впоследствии не стала почивать на лаврах. Таким образом, члены этой группы продолжают улучшать систему с тем, чтобы сделать ее проще в использовании и помочь операторам лучше определять проблемы, возникающие в логистической цепи». dk



# Словакия: новый импульс к развитию почтовой службы

Два проекта, которые финансировались ВПС, помогли почтовым службам Словакии лучше управлять потоками международной почты, увеличившейся в связи с электронной торговлей. Прекрасная новость в тот момент, когда оператор прилагает усилия для улучшения своих услуг на недавно либерализованном конкурентном рынке.

АВТОР:  
ДАВИД  
КОХ

В ноябре ВПС отметил те проекты, которые были направлены на ускорение перевозок международной почты главного почтового отделения Словакии. Он отметил его способность улучшить предоставление услуг в странах Восточной Европы. Почта Словакии была награждена двумя сертификатами Попечительского совета Фонда по улучшению качества службы ВПС (ФУКС), признавшего успех за реализованные инициативы.

## Механизация

Финансирование за счет ФУКСа позволило почте Словакии закупить новое оборудование для главного отделения обмена в Братиславе. Список закупок на сумму в 67 500 долларов США включал: электрический грузоподъемник, 20 корзиночных контейнеров, несколько четырехколесных тележек, одну машину для установки банджа и другое оборудование. Ян Коллар, начальник международных дел и правовых вопросов словацкой почты, считает, что в данном случае речь идет о стандартном оборудовании, необходимом для ежедневных операций отделения обмена.

По словам национального координатора ФУКСа для Словакии, благодаря этому проекту значительно повысилась эффективность работы по обработке почтовых отправлений. «Механизация позволила повысить производительность и качество предоставляемых услуг», – заявил он и добавил, что теперь, когда ящики для почты стандартизированы, они могут использоваться с другим почтовым оборудованием.

Были получены прекрасные результаты. Неза-

висимая оценка проекта показала, что сроки разгрузки автомобилей снизились с 85 минут в 2007 году до 30 минут в 2013. Это позволило почте избежать задержек в доставке отправлений по установленным маршрутам.

## Информатизация

Второй проект позволил почте улучшить экспедирование международной письменной корреспонденции путем оптимизации существующей системы по информатике. До отправки действующий электронный модуль автоматически передает данные в международный аэропорт Вены (Австрия), который расположен в 50 километрах от Братиславы и работники которого несут ответственность за обработку всех словацких авиаотправлений. Данные позволяют лучше подготовиться к отправке почты путем оптимизации рабочей силы и транспорта.

Технология, введенная в действие в 2010 году на сумму, слегка превышающую 71 000 долларов, позволила почте снизить более чем на половину время обработки международных депеш, т.е. с 50 до 20 минут. Строгие расписания авиарейсов ценно экономят время, считает Ян Коллар: «Каждая минута ценна. Ускорение обработки депеш повышает конкурентоспособность, и давление велико для того, чтобы сократить сроки перевозки почты».

## Международный пик

За последние десятилетия объемы международной почты значительно выросли. И действительно,

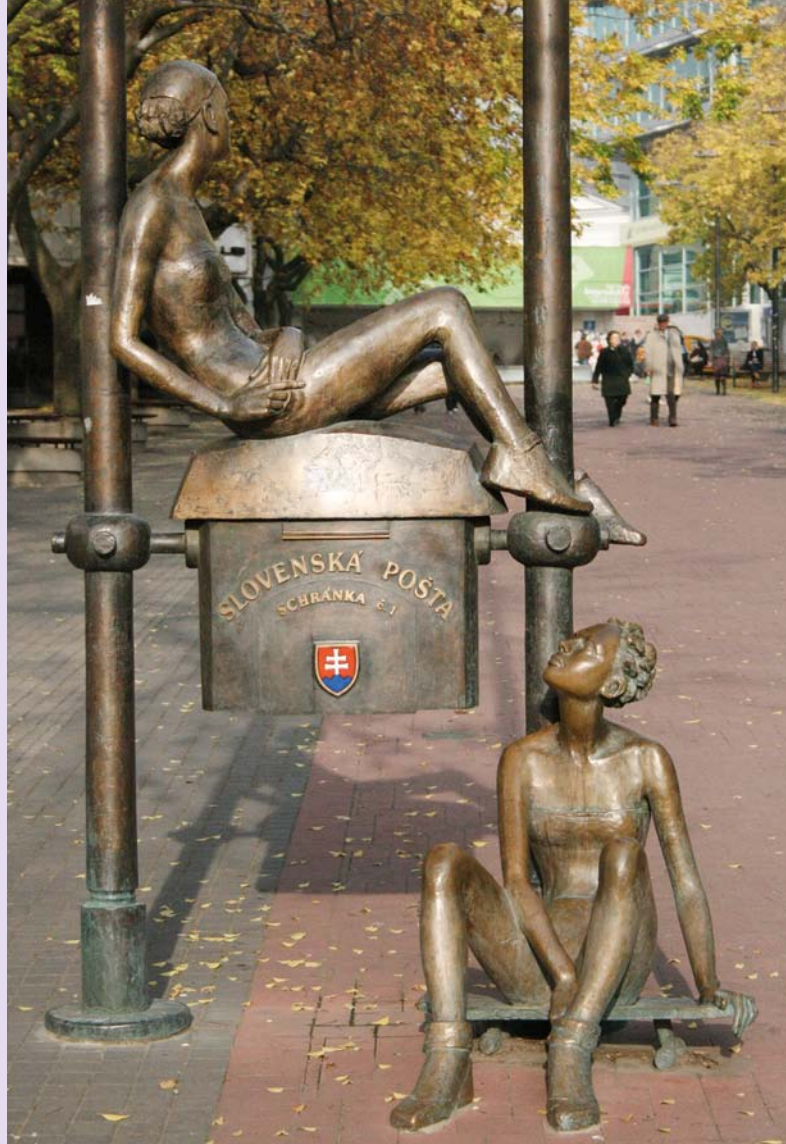


число входящих отправлений выросло почти вдвое с 15 миллионов в 2003 году до более чем 25 миллионов в 2012 году. Число исходящих отправлений было более значительным и увеличилось с 10 до 25 миллионов за тот же период. В 2013 году этот рост международных почтовых отправлений составил 3,5%. «Благодаря механизации почта способна на обработку большого количества отправлений», – сказал в заключение Ян Коллар.

#### Развитие рынка

За последние годы в связи с либерализацией почтового сектора в Европейском союзе позиция почты на рынке изменилась. Действительно, число некоторых прежде защищенных почтой категорий отправлений постепенно снизилось. Затем в 2012 году они совсем исчезли. Ян Коллар сказал, что как только доходы от прежде «защищенной области» не стали больше способствовать финансированию универсальной почтовой услуги, то проблема финансирования стала касаться лишь одного назначенного оператора Словакии. Для восполнения этой утраты был создан руководимый государством фонд, пополняемый средствами почтовых операторов, услуги которых взаимозаменяемы и могут соотноситься с универсальной услугой. Согласно годовому отчету предприятия за 2013 год почта может использовать средства фонда, если она считает, что чистые издержки, связанные с предоставлением универсальной услуги, не совсем справедливы в финансовом плане. Если наблюдается дефицит данного фонда, то он покрывается из государственного бюджета.

До настоящего времени почта смогла устоять натиску рынка, избежав при этом массовых увольнений. После многих следующих друг за другом убыточных лет государственное предприятие вошло в 2013 год с прибылью в размере 4 миллионов евро (4,9 млн долларов). Словацкий назначенный оператор считает основным фактором



Словацким жителям предоставляются прекрасные почтовые услуги (Фото: Peter Zelizňák).

такого положительного результата рост деятельности его сектора международных почтовых услуг. Здесь Ян Коллар отмечает в особенности годовой рост на 200% за счет входящих отправлений, поступающих от азиатских стран.

Однако почта должна учитывать, что рынок насчитывает более 20 признанных почтовых предприятий. «Конкуренция носит жесткий характер. Основные конкуренты занимаются в большинстве случаев электронной торговлей. Нам бы хотелось, чтобы большее число операторов занялись сектором посылок», – говорит Ян Коллар.

Фонды ФУКСа, предназначенные для повышения качества международной письменной корреспонденции, являются основной помощью для словацкой почты, которая тратит свои ограниченные финансовые ресурсы на внутренние нужды. «Эти фонды помогают нам уравновесить состояние инвестиций между международными и внутренними услугами. Они нам также позволяют повысить качество услуг и достигнуть результатов, требуемых сектором международной письменной корреспонденции», – сказал в заключение Ян Коллар. dk



# Дания: цифровая почта становится обязательной

Дания стала первой страной в мире, предписав своим гражданам иметь в обязательном порядке свой цифровой почтовый ящик.

АВТОР:  
ВИНСЕНТ  
ЛАНДОН

С ноября месяца каждый человек, достигший пятнадцатилетнего возраста или старше и имеющий национальный идентификационный номер (CPR), должен быть зарегистрирован в цифровой почтовой системе Digital Post в целях общения с государственными властями.

Изменяете ли вы адрес, направляете ли заявку на место в детских яслях, на оказание помощи относительно жилья, на получение пенсии или на разрешение производить строительные работы, хотите ли вы узнать о вашем налогообложении, выбрать врача или уехать из Дании, – вся почта или рекомендации из больницы или фискальных органов будут направляться вам в электронном виде.

«Мы хотели бы, чтобы к концу 2015 года 80% письменного общения с государственным сектором производилось в цифровом формате», – сказал Ларс Фрелле-Петерсен, начальник Датского агентства по оцифровыванию. Как только это произойдет, ожидается, что Digital Post будет приносить государственному сектору ежегодно 130 миллионов евро.

Правительственные чиновники утверждают, что переход от бумажной почты к цифровой – это быстрый, надежный и эффективный процесс. Жители страны смогут тем самым находить всю свою корреспонденцию в одном месте, защищенном от спама, и хранить эти электронные документы столько времени, сколько они пожелают.

«Благодаря онлайн-самообслуживанию государственные власти будут предоставлять более гибкую и современную услугу», – говорит Фрелле-Петерсен. Он также добавляет, что датские жители, как и предприятия, являются уже крупными потребителями различного рода интернетовских услуг.

Перед тем как объявить об этих изменениях, правительство провело гигантскую информационную кампанию. Оно провело также анкетирование для определения еще не охваченных этим мероприятием слоев населения. На 1-е ноября 65,9% от 4,7 миллиона датчан старше 15 лет зарегистрировались в Digital Post, причем 10,1% был освобожден от регистрации, а 24% зарегистрированы в служебном порядке.

Освобождение от регистрации касается лиц, испытывающих трудности или ограниченность лингвистического порядка, а также лиц, живущих за границей или не имеющих у себя компьютера, подключенного к Интернету. Эти люди будут полу-

чать корреспонденцию от государственных властей традиционной почтой.

Если государственные власти допускают, что лица в некоторых ситуациях (невменяемость, неспособность) требуют постоянного освобождения, то во многих случаях освобождение от регистрации будет лишь временным, так как предполагается, что проблемы, связанные с лингвистическими барьерами и отсутствием доступа к Интернету, могут быть преодолены.

По мнению Датского агентства по оцифровыванию, до настоящего момента переходный период проходил очень хорошо. «Мы продолжаем за этим следить, чтобы избежать любых непредвиденных препятствий или отклонений и оказать помощь всем, кто в ней нуждается», – говорит Фрелле-Петерсен.

Система Digital Post доступна на двух защищенных Веб-сайтах: Borger.dk или e-Boks-dk. Пользователи идентифицируются по их цифровой подписи (называемой NemID), которая является единственным идентификационным ключом для государственных интернетовских сайтов, онлайн-банковских операций и других сайтов и услуг. NemID включает идентификатор пользователя, пароль и список кодов разового использования. Цифровой почтовый ящик выполняет те же функции, что и традиционный почтовый ящик. Жители несут ответственность за его просмотр и чтение новых цифровых сообщений. Чтобы быть уверенным, что ни одного письма не было пропущено, жители могут обратиться с просьбой прислать им подлинник или электронное сообщение. Они также могут предоставить право чтения сообщений члену своей семьи через его цифровой почтовый ящик, но основным ответственным за свою почту лицом остается только владелец цифрового почтового ящика. Отныне новый цифровой почтовый ящик позволяет жителям получать также почту от таких частных предприятий, как банки, пенсионные кассы и операторы государственных услуг.

Речь в данной статье идет о последнем этапе кампании в Дании относительно замены традиционной почты на цифровую. Эта инициатива является неотъемлемой частью онлайн-административной стратегии на период 2011-2015 годов, которая включила в себя четыре этапа и способствовала оцифровыванию услуг государственного сектора. В настоящее время готовится новая стратегия на период 2016-2020 годов. **VL**



# Структура «ООН-женщины» и ВПС заявляют о своем сотрудничестве

Всемирный почтовый союз и Структура «ООН-женщины» высказались за обеспечение гарантии гендерного равенства в мировом масштабе.

АВТОР:  
ФАРЬЯЛ  
МИРЗА

ВПС и ООН-женщины заявили о своем намерении совместно изучить общие средства независимости женщин в почтовом секторе, в ВПС и в других областях.

Генеральный директор ВПС Бишар А. Хуссейн заявил: «В партнерстве с такой масштабной структурой, какой является структура ООН-женщины, ВПС приложит все необходимые усилия для улучшения гендерного равенства как в рамках своего поля деятельности, так и за его пределами».

Со своей стороны, исполнительный директор ООН-женщины г-жа Фумзиле Мламбо-Нгкука подчеркнула: «Нет никакого сомнения в том, что наше партнерство с ВПС укрепит обязательства по гендерному равноправию в области занятости на всей протяженности логистической цепи сектора, имеющего большое значение и охватывающего как сельские зоны, так и весь мир в целом. Почтовые службы и женщины всего мира лишь выиграют от этого».

## Автономизация женщин

Позволить женщинам стать экономически активными и независимыми является коренным вопросом снижения бедности во всем обществе. «Женщины способны осуществлять положительные изменения в своей жизни и в обществе, когда они участвуют в экономической деятельности. Имея свою работу и зарплату, женщины лучше признаются, так как они могут обеспечить существование их семей и быть также самостоятельными в других секторах своей жизни, принимая решения в таких областях, как образование, жилищные вопросы и медицинское обслуживание», – добавила Фумзиле Мламбо-Нгкука.

Первым совместным проектом в рамках нового соглашения будет исследование способности почтовой сети удовлетворять финансовые потребности женщин в мире. Результаты и рекомендации в отношении расширения доступа к почтовым финансовым услугам ожидаются к концу 2015 года.

«Благодаря почтовой сети более миллиарда жителей планеты уже имеют доступ к основным финансовым услугам. Следовательно, эта сеть имеет все возможности оказать еще большую помощь женщинам в плане их экономической автономности», – заявил Бишар А. Хуссейн.

## UN-SWAP – system-wide action plan (ОСПД – Общесистемный план действий)

Кроме того, Международное бюро ВПС подтвердило принятое на себя обязательство относительно постепенной реализации Общесистемного плана действий ООН по достижению гендерного равенства и расширению прав и возможностей женщин. Этот план включает показатели эффективности работы для оценки гендерного равенства во всех учреждениях ООН.

Генеральный директор заявил: «Мы хотели бы видеть больше женщин, занимающих ответственные посты в Международном бюро ВПС. В этом мы будем руководствоваться принципами профессионализма, успешных результатов и квалификации».



Эмпайр-стейт-билдинг окрасился в оранжевый цвет в честь Международного дня по искоренению насилия над женщинами (Фото: UN Women / Ryan Brown).

Представители Структуры ООН-женщины приветствовали это заявление. «Мы счастливы рассчитывать на поддержку ВПС и приветствуем его обязательство в отношении Общесистемного плана действий ООН», – сказала Фумзиле Мламбо-Нгкука.

Структура ООН-женщины была создана на Генеральной Ассамблее ООН в 2010 году. **фм**



		Перевозка
		Возврат
		Слежение и локализация
		Доставка
		Таможня
	Оплата при доставке	Сбор посылок и пакетов
Поиск продуктов и сравнение	Оплата в почтовом отделении	Ярлыки для отправлений
Технический носитель	Электронные платежи	Расчет почтовых тарифов
Интернет-магазины	Возмещение	Хранение и обработка заявок
<b>РАЗМЕЩЕНИЕ НА ВЕБ</b>	<b>ПЛАТЕЖИ</b>	<b>ЛОГИСТИКА</b>
Защищенная идентификация Защищенные сообщения Надежность информации Повышение возмож		
Ключевые элементы		

ECOMPRO – новый глобальный комплексный план ВПС, направленный на рост электронной торговли.

# Утверждение нового глобального комплексного плана

Всемирный почтовый союз (ВПС) и его страны-члены приняли целый ряд мер, чтобы наилучшим образом воспользоваться ростом электронной торговли в рамках своей программы ECOMPRO, являющейся новым глобальным комплексным планом.



Консалтинговые услуги по электронной торговле		
Анализ данных клиентов	Реклама в СМИ	
Продажи	Реклама на Веб-сайтах	Информация о заявках
Маркетинг	Маркетинг по электронной почте	Информация о клиентах
Колл-центры	Прямой маркетинг	Информация о продуктах
<b>GRC (УПРАВЛЕНИЕ, РИСКИ И СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ)</b>	<b>РЕКЛАМА И МАРКЕТИНГ</b>	<b>ОБМЕН ДАННЫМИ</b>
кностей Развитие рынков Стандарты взаимосвязанности Партнеры Финансирование		
электронной торговли		

АВТОР:  
РЕАЛ  
ЛЕБЛАН

За шесть месяцев до октября 2014 года Союз смог разработать основные рабочие положения, необходимые для охвата важнейших составляющих логистической цепи электронной торговли. «Электронная торговля изменяет нашу манеру деловой активности», – заявил бразилец Вантуил Барбоза, заместитель Председателя Совета почтовой эксплуатации (СПЭ) и ответственный за контролирование работ ВПС по вопросам выполнения плана электронной торговли. Он подчеркнул, что почтовые службы должны адаптироваться к рынку и предоставлять розничным онлайн-треговцам и клиентам требуемые ими услуги.

На своей октябрьской сессии 2014 года СПЭ утвердил спецификации, касающиеся допуска отправлений весом до 30 кг. Эта услуга включает также отслеживание прохождения и локализацию отправлений и гарантирует доставку в течение пяти рабочих дней с момента поступления отправления в страну назначения. И наконец, эта услуга не требует наличия подписи при доставке отправления.

С 2016 года почтовые службы должны заранее отправлять таможенным властям информацию о вложении отправлений. Это должно улучшить таможенную очистку. При этом клиенты могут также выбирать по своему усмотрению место доставки.

СПЭ утвердил также услугу по возврату товаров, благодаря которой клиенту будет легче вернуть нежелательный товар онлайн-треговцу, находящемуся за границей. Было также одобрено опубликование нового руководства по электронной торговле, содержащее практические рекомендации для почтовых служб.

В будущем работа будет направлена на разработку целей в области выплаты возмещений в зависимости от достигнутых результатов для почтовых служб, предоставляющих такую услугу, и на внедрение системы рекламаций через Интернет для клиентов. RL





# Защита личной жизни в связи с появлением Интернета

О нашей жизни в Интернете появляется все чаще и чаще информация, поэтому оставляемые нами там цифровые отпечатки все больше и больше становятся явными. Потребность в установлении правил и регулировании становится очевидностью. Робин Вилтон, технический директор специализированного агентства Internet Society, занимающегося вопросами установления идентичности и конфиденциальности, объясняет, возможно ли обмениваться информацией в онлайн-режиме, не нанося ущерба своей личной жизни, а также каково будет влияние на общество в противоположном случае.

ИНТЕРВЬЮ ВЕЛ  
ВИНСЕНТ  
ЛАНДОН

ФОТО:  
INTERNET  
SOCIETY

Почтовый союз: Что Вас больше всего беспокоит в вопросе о личной жизни?

Робин Вилтон: Прежде всего – это ее масштабность и досягаемость. Все, что мы делаем в онлайн-режиме, стало возможным благодаря посредничеству третьего лица. Когда вы просматриваете ваши сообщения или что бы то ни было, то все проходит через провайдера Интернета. Когда вы покупаете товар в онлайн-режиме, то лишь вы и продавец знают об этой транзакции. Все чаще и чаще все, что мы делаем в автономном режиме, также передается в цифровом формате кем-то другим, например, если взять такую вещь, как автоматическое считывание автомобильных номерных знаков или же ваше перемещение с вашим телефоном, имеющим функцию GPS. Все это оставляет ваши цифровые отпечатки.

Идет ли речь о необратимой тенденции?

Эволюция технологий такова, что сегодня легче опубликовать данные, нежели хранить их секретными, объединить их в одно целое, а не разъединять, накапливать, а не уничтожать, следовательно, путь наименьшего сопротивления и инерции побуждает нас непреклонно идти в этом направлении. И именно это направление является отпечатком технологий. Единственно, что может остановить или сдержать этот процесс – это этапы, затрудняющие или останавливающие в

определенной мере осуществление транзакций, либо еще регулирование или администрирование.

Как агентство Internet Society вписывается во все это?

Наша задача найти консенсус между перспективой законодателя и технологическим размахом. Третий круг в этой диаграмме Венна является социальной составляющей Интернета. Ритм инноваций принял в особенности экономически мотивированный коммерческий размах. Таким образом, социальная составляющая, связанная с технологическим прогрессом, не объясняется только наличием прогресса, но и его обоснованным использованием. Впрочем, наш девиз: «Интернет для всех».

В каждой стране личная жизнь воспринимается совершенно по-разному?

Да, действительно, и это объясняется тем, что личные идентичность и жизнь являются в основном социальными концепциями. Их значение зачастую зависит от культурного окружения, и даже в рамках одной культуры контекст играет огромную роль. Вещи, принадлежащие частной сфере в определенном контексте, являются вещами, которые другие люди хотели бы опубликовать в другом контексте. Речь идет о совершенно тонкой интерпретации социального поведения, но найти способ интерпретации этого поведения в цифровых

## Защита данных согласно ВПС

Всемирная почтовая конвенция, являющаяся обязательным договором для стран-членов, а, следовательно, и для их назначенных операторов, предусматривает использование личных данных только в целях их сбора в соответствии с действующим национальным законодательством.

Страны-члены и их назначенные операторы должны к тому же обеспечивать конфиденциальность и безопасность личных данных клиентов, соблюдая их национальное законодательство. Они обязаны информировать клиентов о способе использования их данных и о цели их сбора.

Обязательство, гарантирующее безопасность этих электронных обменов, предусмотрено для перевода денег через почтовую сеть в Соглашении о почтовых платежных услугах.

Архивы, авуары, файлы и помещения ВПС неприкосновенны, освобождены от обыска, реквизиции, конфискации, экспроприации и любой другой формы осуществления принудительных мер исполнительными, административными, юридическими или законодательными органами. «Это соответствует международным договорам и другим национальным законодательствам, касающимся Устава ВПС в его качестве межправительственной организации и специализированного учреждения ООН», – говорит Рикардо Гиерме Фило, директор юридических дел ВПС.

С технической точки зрения ВПС предоставляет защищенные физические и цифровые данные в целях помешать любому несанкционированному доступу к данным и системе сохранения данных, чтобы защитить их в случае пожара, землетрясения или любых других природных бедствий.

В настоящее время ВПС работает с почтой Коста-Рики по проекту массива данных в сотрудничестве с инициативой Глобальный пульс ООН. В соответствии с соглашением почта официально разрешила ВПС использовать ее данные в целях исследований по вопросам развития. vl

данных – это может быть немного похоже на регулировку швейцарских часов с помощью молотка.

Некоторые говорят, что необходимо все кодировать для решения проблемы конфиденциальности данных. Но личная жизнь не состоит в том, чтобы хранить секретными ваши данные, а скорее в том, чтобы их сообщить для удовлетворения некоторых потребностей, касающихся досягаемости, контекста и адресата ваших данных.

Возможно ли квантифицировать угрозу?

Это очень сложный вопрос. В течение нескольких лет многие пытались квантифицировать посягательство на личную жизнь в плане причиненного вреда. Я уточняю: «Пострадали ли вы или понесли ли вы финансовые убытки? Это действует в некоторых ситуациях, но труднее это исправить, если причиненный вред касается вашей репутации, а не банковского счета».

В Великобритании, когда они попытались проанализировать угрозы, они более или менее определили, какой тип данных в особенности им подвержен. Они даже установили, что некоторые ситуации нарушения конфиденциальности могут являться прямой угрозой физическому ущербу, что представляет собой исключительный случай. Очень трудно квантифицировать вред, причиненный в социальном плане, то есть когда не соблюдена конфиденциальность данных. Как поведут себя люди, если они полагают, что все что они делают контролируется или передается гласности.

Надо ли принимать меры против фишинга данных через Интернет?

Способ воровства персональных данных клиента через Интернет является щекотливым вопросом. Если вы выступаете в качестве законодателя, то воровство данных означает, что нет аутентичного доступа к Интернету. Такая ситуация называется «ничего не прятать, ничего не бояться». Доступ к информации только разрешенным пользователям совершенно обоснован, если только вы не являетесь избитой женщиной, беженцем, требующим убежища или еще засланным агентом полиции. Псевдоанонимность совершенно законна, а с социальной точки зрения даже анонимна. Проблема скорее заключается в взаимозависимости между псевдоанонимностью одного и возможностью воровства другого.

Каково влияние Интернета вещей?

Выше я уже упоминал о масштабности и досягаемости, и, само собой разумеется, Интернет вещей должен увеличить этот феномен на порядки..., но я думаю, что с Интернетом вещей вопросы привлечения внимания людей и согласия обостряются, так как все менее и менее вероятно, что вы знаете все о том, что вам говорят ваши устройства на ваш счет. Если устройства общаются между собой, то встроенные программные обеспечения могут, например, считать список контактов двух устройств. Более трудным оказывается использование устройств разделения, каким, например, является устройство, которое может различить ваши виртуальные идентичности.

Управлять различными виртуальными иден-



# «Личная жизнь не состоит в том, чтобы хранить секретными ваши данные, а скорее в том, чтобы их сообщить для удовлетворения некоторых потребностей, касающихся досягаемости, контекста и адресата ваших данных».

тичностью является одним из редких инструментов, который позволяет гарантировать, что распространяемая вами в определенном контексте информация остается в этом же контексте.

А не ослаблена ли нормативно-правовая основа? Европейские законы о защите данных включают отступления в рамках применения закона или национальной безопасности, предупреждения и обнаружения преступности «в необходимой и соответствующей демократическому обществу мере». Были приняты решения, укрепляющие принцип, согласно которому недискриминационный контроль или сбор данных носит незаконный характер.

Для определения тонкой интерпретации таких социальных концепций, как доверие, передача полномочий и личная жизнь мы зачастую стараемся устанавливать законы с применением немелких механизмов и базовых формулировок. Если законодатели не понимают технологии или достаточно понимают, что нужно ясно издавать законы, то законы не дадут желаемого результата.

Европейская регламентация относительно куки (cookies) является тому примером. Кто-то решил, что имеется два вида куки, а именно: технические куки, которые должны быть разрешены, и плохие куки, которые нужно будет заблокировать. Регламенты по данному вопросу были составлены в очень технических терминах и, как следствие, были непонятны. Adobe, например, перестал использовать куки навигатора и начал создавать свои собственные куки, так как они больше не хранились в навигаторе.

Другим источником напряженности относительно законодательства является то, что Европа

в общем утвердила единую серию принципов, касающихся защиты данных, тогда как США издали законы, относящиеся к определенной области деятельности, например, банки, защита детей, аренда видео и т.д. По всей вероятности, инновации опережат эти законы. В США закон об аренде видео, принятый в 80-е годы, по-прежнему действует. Но он совершенно бессилен против пользователя Интернета, находящего и выставляющего ваши записи Netflix (американская компания, поставляющая фильмы и сериалы на основе потокового мультимедиа).

Хорошо ли проинформированы пользователи Интернета об этих вопросах, касающихся личной жизни?

Разумеется, Фейсбук не скажет вам, когда вы говорите в онлайн-режиме с вашими друзьями, что третье лицо в этот момент превращает в деньги ваши обмены. Они не будут разговаривать на эту тему, так как, если речь идет об их коммерческих фондах, и вы меньше знаете, то свободней вы распространяете информацию, имеющую рыночную стоимость.

Мы проводим трудную работу (воспитывать людей по вопросам конфиденциальности данных), так как мы полагаем, что сможем привлечь внимание людей к вопросу о личной жизни или об узурпации идентичности. И именно в этом и состоит наш долг. Действительно, это немного похоже на то, как мы правильно едим, занимаемся спортом или бросили курить. Недостаточно привлечь внимание людей, необходимо также предоставить им легкий доступ к соответствующей информации, направлять их и побуждать сменить свои иногда сильно закоренелые привычки. VL





# Филиппины: модернизация почтовых служб и таможни способствует совместной работе

Почтовые и таможенные власти Филиппин подписали меморандум о взаимопонимании, направленный на ускорение обработки отправок входящей письменной корреспонденции и улучшение обслуживания клиентов путем замены устаревшей системы.

АВТОР:  
ДАВИД  
КОХ

ФОТО:  
PHILPOST

По словам Чаро Логарта-Лагамона, руководителя отделения связи и взаимодействия с общественностью таможенного бюро, торжественное подписание этими двумя агентствами упомянутого меморандума отметило первый шаг в введении значительных изменений в почтово-таможенные процедуры, действовавшие с 1973 года. Это краеугольное соглашение положило конец системе, знаменательной своей неэффективностью и отсутствием прозрачности.

## Централизованная структура

По новому соглашению таможенное бюро централизует все почтовые операции в двух местах столичного региона Филиппин: один будет заниматься входящей авиапочтой, а второй – отправлениями, прибывающими морским путем. Прежде почтовые отправления пересылались в районные отделения, находящиеся в городах по всему Филиппинскому архипелагу для оценки их в региональных почтовых отделениях. Согласно новому меморандуму эти таможенные бюро будут закрыты.

Поскольку далеко разбросанные таможенные отделения не были доукомплектованы, служащие отвечали за несколько почтовых отделений и не могли оставаться на одном месте. «В этом заключалась основная проблема. Им приходилось все время перемещаться. Из-за этого возникали задержки с доставкой посылок и уведомлением людей о том, что им пришли посылки и их нужно забрать», – рассказала в своем интервью журналу Почтовый союз г-жа Логарта-Лагамон.

## Новые критерии

По новому соглашению таможенное бюро отвечает за обеспечение круглосуточного присутствия персонала для проведения инспекции и оценки в двух центральных бюро обмена. Этим операциям

также заданы новые критерии в отношении времени обработки. За исключением случаев, требующих дополнительной проверки, срочные отправления, включая отправления EMS, должны пройти таможенную очистку в течение 24 часов после прибытия, заказные отправления и мелкие пакеты – в течение 48 часов, а посылки, поступающие авиа и наземным путем – в течение 72 часов.

Г-жа Логарта-Лагамон отметила, что в таможенном бюро ранее не проводились изучения относительно времени ожидания, но проблема с задержкой доставки была хорошо известна, а в блогах встречались жалобы на то, что клиенты в ряде случаев ждали свои посылки многие месяцы. Представители двух агентств выразили надежду, что более быстрая система поможет снизить административные расходы, включая постоянные издержки на содержание отделений по всей стране, и приведет к более эффективному использованию рабочей силы.

## Прозрачность

По замечанию Логарта-Лагамон, при старой системе постоянно возникали вопросы, правильно ли служащие взимали налоги и пошлины, а период работы в условиях меморандума о взаимопонимании 1973 года был отмечен серьезной путаницей. У служащих были «очень нечеткие» правила относительно официальных расценок и не хватало справочных материалов о том, как оценивать различные товары. «Те, кто должен был исследовать товары, играли в угадку, пытались оценить отправление», – отметила Логарта-Лагамон. Как сотрудник, отвечающий за информацию общественности, она часто отвечала на претензии недовольных клиентов. «На такие вещи нельзя не реагировать», – добавила она.

По ее мнению, персоналу не хватало компьютеров, редко удавалось повысить квалификацию. Когда служащие таможни назначались в отделения, разбросанные по всей стране, они действовали без эффективного контроля. При новой системе сборы будут стандартизированы центральными бюро обмена.

### Клиентские услуги

Мария Лурдес Рифареал, менеджер по корпоративному планированию почтовой службы «PHILPost», рассказала, что новый меморандум предусматривает систему «справочной службы», действующей в рамках PHILPost, сообщающей получателям по электронной почте, факсом, СМС, по телефону или почтовым сообщением, в зависимости от того, какой способ уведомления был указан отправителем, об отправлении, за которые должны взиматься таможенные сборы.

Служба PHILPost теперь уполномочена действовать в качестве агента по сбору платежей. Предполагается, что это даст дополнительные удобства клиентам, от которых ранее требовалось платить сборы или непосредственно персоналу таможенной службы или оформлять денежный перевод и отправлять его в таможню. Почтовики говорят о том, что удовлетворение клиентов – это основная цель изменения структуры взаимодействия с таможней. «Соглашение прежде всего принесет дополнительные преимущества населению, поскольку оно упростит шаги по оценке, расчету и сбору таможенных тарифов и других сборов за импорт», – сообщила Мелани Маразиган-Круз, служащая отдела информации PHILPost.

Генеральный директор Жози Дела Круз в своем письменном заявлении отметила: «Нашей основной целью является не столько доход, сколько качественное обслуживание людей, особенно ввиду приближающегося туристического сезона». По ее мнению, филиппинцы тоже получают преимущества от новой системы, поскольку они получают подарки и заказывают товары за границей.

### Электронная торговля

Более быстрая и удобная услуга приведет к росту электронной торговли, поскольку клиенты с большей охотой будут покупать товары через Интернет. Г-жа Логарта-Лагамон назвала это «косвенным доходом», ожидаемым от новой системы. «Все, что ускорит поток товаров и сделает его более свободным, повлияет, безусловно, на траты потребителей», – добавила она, отмечая, что таможня надеется, что новая система будет способствовать развитию торговли и росту экономики.

Недавно полученные данные по объемам входящих посылок и мелких пакетов позволяют предположить, что спрос на трансграничные отправления электронной торговли в странах Юго-Восточной Азии, где бедность все еще носит повсеместный характер, остается умеренным. В период 2010-2013 гг. объемы потоков международных мелких пакетов понизились в среднем на 20,58%, достигнув в 2013 году минимального уровня, не значительно превышающего 200000 отправок.

Доставка международных посылок повышалась в год в среднем на 12%, но эта тенденция носила в этот период непостоянный характер: в 2010-2011 годах их количество выросло на 87%, достигнув 490000 отправок, а в следующем году количество посылок снизилось на 63%.

В момент написания этой статьи таможня и PHILPost обсуждают основные подходы к реализации нового меморандума. Он содержит очень важные изменения во взаимодействии почты и таможни, которые обещают повышение качества доставки отправок на Филиппинах. **БК**



Слева направо: Шеррил Тринидад, начальник кадров таможни, Жози Дела Круз, Генеральный директор филиппинской почты, Джон Севилла, комиссар таможни, и Луис Д. Карлос, заместитель Генерального директора филиппинской почты, в отделении обмена города Пасай.



# Преобразовать предприятие с поддержкой персонала

Забывая о своем будущем, почта Сингапура «SingPost» предпринимает долгосрочное преобразование в целях еще больше сосредоточить свои усилия на логистике электронной торговли. Но как говорит Вольфганг Байер, ПГД группы, для гарантии успеха этой стратегии персонал должен хорошо уяснить бросаемые вызовы.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР SINGPOST

Вольфганг Байер



Фото: Fredrik Sandberg / EPA / keystone.

**Почтовый союз:** Не так-то легко изменить культуру предприятия во время процесса преобразования. Как руководите Вы Вашими служащими во время этих изменений и что Вы предпринимаете, чтобы добиться их согласия?

Вольфганг Байер: Во время преобразования предприятия именно люди стоят на первом плане. Что касается меня, то мне повезло, так как наш персон

нал понял, что если мы не изменимся, то у почты больше не будет будущего. Таким образом, мы знали о необходимости перемен, но не знали, что это будут за перемены, ни куда они приведут.

Мы сначала представили точки зрения и постарались понять, что интересует людей, и что мы могли бы сделать, используя имеющиеся у нас средства. Идея о логистике электронной торговли была бесспорно принята, но с учетом почтовой составляющей, которая включает понятие надежной связи.

Персонал начал понимать, что если мы смогли бы играть определенную роль в электронной торговле, перевести на цифру целый ряд наших почтовых услуг и расширить нашу деятельность в регионе, то перед нами встали бы конкретные перспективы.

Именно после этого мы создали отделы по деловым вопросам, по вопросам планирования и должностей в рамках вертикального подхода, хорошо понимаемого работниками. Для этого мы создали новые ценности, отраженные в следующих понятиях: доверие, подход к клиенту, сплоченность коллектива, совершенство и изменение. Тогда люди поняли, в каком направлении следует двигаться, и как мы этого добьемся.

**Как была распространена эта идея?**

Среди прочих средств мы использовали футбольную терминологию, к которой наши сотрудники очень ревностно относятся. В линию атаки мы

# «Необходимо найти общее видение будущего».

Вольфганг Байер

поставили электронную торговлю и относящуюся к ней логистику, в защиту мы поместили почту, а остальное стало средней линией. Таким образом, основные показатели результатов и цели не были одинаковыми для всех. Некоторые могут иметь скорее характер защиты, а другие больше отражают нападение, как это видно во время игры на футбольном поле. Мы также организовывали рабочие завтраки или проводили большие собрания для разъяснения нашей системы показателей результатов, основанной на пяти вышеупомянутых ценностях. Что же касается меня, то моя основная работа заключается в представлении темы.

## Такой вид деятельности подходит к культуре Азиатско-Тихоокеанского региона или же он будет применим к любому региону?

Я полагаю, что речь идет об универсальном решении. Разумеется, необходимо учитывать особенности страны или культуры. На Западе можно быть агрессивней. В Азии следует быть дружелюбней. Но послание остается одним и тем же: если нет изменений, нет и будущего, тогда необходимо найти общее видение будущего. Затем нужно сплотиться вокруг ценностей и соответствующего поведения и стимулировать людей их принять.

## На какой стимул Вы намекаете?

Мы предусмотрели исключительный фонд в размере 10 миллионов сингапурских долларов для наших служащих первой линии с самой низкой зарплатой. Это помогло нам увеличить их зарплаты на 10% в течение двух последних лет. Это значительный прогресс, и тем самым они конкретно видят, как преобразование также принесло им пользу.

## Как это преобразование подготовило предприятие принять вызов, чтобы удовлетворить потребности Группы Alibaba, китайского гиганта электронной торговли, и ответить на требования будущего?

Являясь предприятием, мы строим платформу логистики электронной торговли для Юго-Восточной Азии и Азии в целом. Группа Alibaba могла бы использовать эту платформу для ускорения и роста своей деятельности. В этом плане все элементы нашего видения, наших ценностей и основных показателей результатов нашего персонала скомбинированы таким образом, чтобы логистика электронной торговли была проще, дешевле и надежней для наших пользователей. **FM**

### Вольфганг Байер

Вольфганг Байер был назначен ПГД почты Сингапура «SingPost» в октябре 2011 года, чтобы ей руководить на предстоящем этапе ускоренного преобразования. В феврале 2011 года он начал работу на предприятии в качестве директора международного отдела, занимающегося контролем развития таких напрямую не связанных с почтой продуктов, как логистика, розничная и электронная торговля, а также вопросами регионального расширения предприятия.

Он обладатель степени магистра и доктора права с отметкой Венского университета (Австрия), а также имеет степень магистра по экономике предприятия, полученную в университетах Эксетера (Великобритания) и Граца (Австрия). *Источник: SingPost.*



# Королевская почта Великобритании «ROYAL MAIL» обеспокоена судьбой универсальной услуги

После приватизации королевская почта Великобритании «ROYAL MAIL» переживает трудные как никогда времена.

АВТОР:  
КЭТРИН  
МАКЛИН

В ноябре Генеральный директор ROYAL MAIL г-жа Мойя Грин в парламентском комитете Палаты общин заявила, что конкуренты «которые, выбирают свои услуги и перекачивают очень быстро значительные доходы», делают универсальную услугу очень дорогой и трудной для финансирования. В тот же день Вайнс Кэбл, Госсекретарь по делам инноваций и ноу-хау высказался по данному вопросу по телевидению в программе ITV News: «Вышесказанное основывается на ложных слухах; упразднение обязательства относительно универсальной услуги не стоит на повестке дня. Просто почте Великобритании ROYAL MAIL приходится работать на очень конкурентном рынке».

## Сельские районы

В рамках обязательства, принятого в отношении универсальной услуги, почта Великобритании ROYAL MAIL должна доставлять почту на всей британской территории шесть дней в неделю, включая и сельские районы. По словам Мойи Грин, это отличается от ситуации конкурентов в секторе почтовых посылок, которые могут сконцентрировать предоставление своих услуг в более привлекательных и рентабельных местах. Кэбл, однако, отверг этот аргумент без обиняков: «Мы осознавали это во время приватизации. Все, кто приобрел акции, хорошо знали, что этот рынок очень конкурентен. И, по правде говоря, мы не уважаем такого рода хныканье. ROYAL MAIL должна строго соблюдать правила конкуренции», – заявил госсекретарь. ROYAL MAIL была приватизирована в октябре 2013 года, даже если 30% акций принадлежит по-прежнему британскому правительству.

Последние финансовые результаты показывают снижение бюджетных доходов на 1% в первом полугодии, несмотря на рост на 2% количества почтовых посылок, обмененных во внутреннем режиме. Все в частности связано с возросшей конкуренцией, так как оператор полагал, что снижение годового роста его потенциального рынка могло бы достигнуть 2%, которые можно было возместить за счет сети доставки фирмы Amazon. В первом полугодии эксплуатационные доходы, до издержек, связанных с преобразованием почтового оператора, упали до 279 миллионов фунтов стерлингов (420 млн долларов США) по сравнению с 353 миллионами в предыдущем году. В этот же период доходы слегка выросли и достигли 4,53 миллиарда фунтов стерлингов по сравнению с 4,52 миллиарда в прошлом

году. По словам оператора, действительно, доходы от письменной корреспонденции выросли на 1% в течение этого периода, что было связано с обменом писем во время референдума по независимости Шотландии и увеличением маркетинговых носителей в контексте экономического роста.

«Что касается стратегии долгосрочного роста предприятия, кажется, что она находится посреди двух различных тенденций, а именно: рост объемов посылок, с одной стороны, и снижение количества отправлений письменной корреспонденции – с другой, – говорит Герт Зонневельд, Генеральный директор Panmure Gordon & Co, маклер британской фондовой биржи. – Это не так-то легко. Доставка одного письма и одной посылки две совершенно разные вещи», – добавляет он.

В секторе почтовых посылок внутреннего режима ожидаются изменения к лучшему, благодаря, в частности, инвестированию в размере 130 миллионов фунтов стерлингов, рассчитанному на пять лет. Эти деньги предусмотрены для покупки новых портативных приборов, предназначенных для улучшения отслеживания посылок. Со следующего года 76 000 новых приборов будут предоставлены в распоряжение перевозчиков посылок. К концу 2015 года ROYAL MAIL предусматривает, что на доставляемых ею посылках будет нанесен штриховой код.

## Отклонение ходатайства о регламентации

В том же реестре Ofcom, почтовый регулятор, отклонил ходатайство ROYAL MAIL относительно наложения регламентарных условий на одного из ее конкурентов (Whistl) рынка письменной корреспонденции, доставляемой «от двери к двери». «Мы отклонили это ходатайство, так как в настоящее время мы не считаем, что конкуренция со стороны Whistl в этом секторе угрожает способности ROYAL MAIL обеспечивать предоставление универсальной почтовой услуги», – уточнил представитель Ofcom в своем коммюнике.

«Конкуренция в секторе письменной корреспонденции, доставляемой «от двери к двери», включает сбор и обработку почты, а также непосредственное вручение адресату, не используя сеть ROYAL MAIL», – добавил регулятор. Назначенный оператор полагает, что развитие Whistl приведет к снижению его доходов приблизительно на сумму в 200 миллионов фунтов стерлингов к 2017-2018 годам. **см**



# Изменениями будет руководить новый почтмейстер

Почтовая служба США (USPS) назначила Меган Бреннан исполнять с начала 2015 года функции своего руководителя и генерального почтмейстера.

АВТОР:  
КЭТРИН  
МАКЛИН

USPS назначила Меган Бреннан исполнять с начала 2015 года функции своего руководителя и генерального почтмейстера. Г-жа Бреннан, исполнительный директор USPS с декабря 2010 года будет руководить работой по модернизации почтового оператора. Г-жа Бреннан займет место уходящего на пенсию Патрика Донахью.

Перед г-жой Бреннан стоят серьезные задачи по преобразованию USPS, которая в последние восемь лет не переставала терять деньги. За последний финансовый год, который закончился 30 сентября 2014 года, потери USPS увеличились до 5,5 млрд долларов США. Годом раньше они составили 5 млрд долларов США. Почтовый оператор возложил вину за потери прошлого года на «накладные и косвенные расходы и ограничения, связанные с законодательством», относящиеся к льготам в области медицинского обеспечения и компенсациям для бывших и нынешних сотрудников. «Восемь лет подряд почтовая служба терпела убытки, и это только подчеркивает необходимость полноценной юридической базы для восстановления ее подорванной бизнес-модели», – отметил представитель USPS в своем отчете о прибылях и убытках за 2014 год.

USPS отмечает, что для предварительного финансирования фонда пособий по болезни для

пенсионеров требуется 5,7 млрд долларов США, плюс 1,2 млрд долларов США на безналичные компенсации рабочим, и суммы эти «не контролируются руководством службы». Компания предупредила, что она может объявить дефолт в связи с предварительным финансированием фонда пособий по болезни в ближайшие годы, если не будут введены законодательные реформы.

Эти расходы бросают тень на то, что удалось USPS достичь в бизнесе в последние годы. Доход от операций вырос в 2014 финансовом году до 67,8 млрд долларов США по сравнению с 67,2 млрд долларов США в 2013 году. Выросшие в январе 2014 года почтовые тарифы, а также повысившийся спрос на транспортные услуги и пакеты позволили доходам подняться. Второй год подряд USPS зарегистрировала рост доходов.

Объемы транспортных услуг и посылок выросли на 8,1% или на 300 млн отправок – таким образом компании удалось воспользоваться преимуществами резкого роста рынка электронной торговли. Это помогло наверстать потери, связанные с продолжающимся сокращением объемов письменной корреспонденции, который уменьшился на 2,2 млрд отправок для почты первого класса и на 495 млн отправок стандартной почты.

В ответ на сокращающийся поток письменной корреспонденции USPS старается сдерживать расходы, поддающиеся контролю. Почтовый оператор обнародовал свои планы по закрытию в 2015 году 82 центров по обработке и рассылке письменной корреспонденции, уже после того, как по предыдущей программе было закрыто 141 учреждение. Г-жа Бреннан, проработавшая в USPS почти тридцать лет, поступив на работу почтальоном в 1986 году, несмотря на предстоящие трудности сохраняет оптимизм. «Почтовые услуги играют в жизни общества и в экономике страны жизненно важную роль, и я рассчитываю в ближайшие годы эту роль усилить, соответствуя требованиям быстро развивающегося рынка», – сказала она в своем заявлении. **СМ**



Американские почтовики в Сан-Франциско (Фото: USPS/ Facebook).

# Почта Сингапура SingPost вкладывает инвестиции в новый центр логистики



Сингапур (Фото: Mateusz War).

**АВТОР:  
КЭТРИН  
МАКЛИН**

Почта Сингапура вкладывает солидные инвестиции в свой процветающий бизнес – в электронную торговлю, выделяя 182 млн сингапурских долларов (140 млн долларов США) на строительство нового центра логистики. Это трехэтажное здание площадью 55 000 м<sup>2</sup> будет размером с 4,5 футбольных поля, на двух этажах которого расположатся склады, полностью автоматизированный сортировочный пункт и 150 отсеков погрузки. База логистических операций почтового перевозчика будет располагаться в примыкающем восьмиэтажном офисном здании. Ожидается, что после его вступления в строй во второй половине 2016 года этот центр сможет обрабатывать до 100 000 пакетов в день.

Эти инвестиции – второй этап стратегии оператора по выходу на место одного из лидирующих участников сектора логистики электронной торговли в странах Азии. Объявленное в мае партнерство с китайским гигантом электронной торговли, группой Алибаба (Alibaba Group Holding Ltd) укрепило планы почты Сингапура в отношении логистического бизнеса международной электронной торговли.

Почта Сингапура считает, что логистика будет движущей силой дальнейшего роста, противостоя снижению объемов письменной корреспонденции на национальном рынке. Почтовый оператор, цитируя в качестве источника eMarketer (независимая компания по изучению рынка), предсказывает, что продажи электронной торговли в сегменте бизнес-клиент в регионе стран Азии и Тихого океана вырастут в 2016 году на 41% по сравнению с 502 млрд долларов США в 2014 году и составят 708 млрд долларов США. «Этот центр является неотъемле-

мой частью стратегии группы почты Сингапура, поскольку мы расширяем наш логистический бизнес электронной торговли и хотим воспользоваться быстрым ростом здесь в Сингапуре и в регионе рынка электронной торговли», – сказал в заявлении Вольфганг Байер, руководитель почты Сингапура.

По мнению Байера, почте Сингапура, имеющей в настоящее время складские предприятия и предприятия доставки в разных странах региона, необходим теперь эффективный региональный центр для этих рынков. По сообщению почты Сингапура, компания тратит 30 млн сингапурских долларов только на оборудование для автоматизации сортировки, приема и упаковки посылок.

Электронная торговля в настоящее время составляет более четверти общих доходов почты Сингапура, помогая покрывать снижение доходов от внутренней письменной корреспонденции. Г-н Байер предупредил, что компания находится еще в середине своих преобразований и почте Сингапура потребуется еще много времени и средств на завершение этого процесса. «Это очень непростой путь – преобразование из национального провайдера почтовых услуг в регионального провайдера логистики электронной торговли, который займет немало времени. Чтобы воспользоваться новыми возможностями электронной торговли в регионе, группе необходимо будет продолжать осуществлять капитальные инвестирования в течение нескольких следующих лет и постепенно увеличивать региональную сеть и инфраструктуру», – сказал г-н Байер. **см**

# Прекращение доставки на дом: профсоюз не согласен с этим

АВТОР:  
ДАВИД  
КОХ

Канадская почта привлечена к судебной ответственности по причине ее решения, касающегося прекращения доставки почты на дом на всей национальной территории. В конце 2013 года оператор сообщил об установлении коллективных почтовых ящиков (объединение нескольких закрывающихся на ключ секций для почты) для тех домов, в которые раньше доставлялась почта. Переходный период был рассчитан на пять лет. Это решение является составной частью плана реструктуризации предприятия, который предусматривает сокращение штата; по мере предстоящего ухода на пенсию тысяч работников до 8000 рабочих мест может быть сокращено. По словам представителей канадской почты, такой подход будет гарантировать финансовую жизнеспособность государственного предприятия.

Профсоюз почтовых работников, включающий многие группы пожилых людей или инвалидов, не согласен с такой политикой, которую они считают предосудительной, в особенности, когда им нужно будет идти и доставать почту во время холодной канадской зимы. В ноябре в Федеральный суд было подано ходатайство, требующее признать, что эта программа коллективных почтовых ящиков противоречит международному праву, в частности обязательствам Канады в рамках Конвенции ООН по правам инвалидов и обязательству обеспечивать

предоставление универсальной услуги в рамках своего членства в ВПС.

В ходатайстве также указывается, что эта политика нарушает положения Канадской хартии прав и свобод, гарантирующей без дискриминации всем защиту в соответствии с законом. Стороны судебного разбирательства обвиняют также назначенного оператора в нарушении закона о Канадском обществе почт; они полагают, что только Парламент правомочен прекратить предоставление услуги по доставке почты на дом.

В коммюнике оператор заявил, что он убежден, что данная политика будет соответствовать «всем юридическим требованиям». По словам официальной представительницы Аник Луазье, оператор прилагает все усилия для того, чтобы найти индивидуальные решения для тех, кто нуждается в этом. Эти решения могли бы касаться перемещения некоторых почтовых секций, доступных для инвалидов в колясках, или же доставки почты на дом один раз в неделю. Она подтвердила, что имеется возможность для почтовых служб «требовать наличие медицинской справки» до начала установки специального оборудования. «Речь не идет о безрассудной стратегии», – уточнила она в электронной почте, направленной в редакцию журнала Почтовый союз. **БК**

## Дания: широкий доступ

АВТОР:  
КЭТРИН  
МАКЛИН

Почта Дании расширяет свою сеть почтовых отделений, открыв буквально перед началом праздничных дней около 150 новых филиалов. Новые почтовые отделения будут рассредоточены на территории всей страны, на заправочных станциях и супермаркетах и будут работать дольше, чем традиционные почтовые отделения.

Датская почта старается лучше удовлетворять изменяющиеся потребности клиентов, которые все больше используют онлайн-торговлю. По ее мнению, создание надежной сети доставки будет являться ключом успеха на рынке электронной торговли. Когда эти новые отделения будут открыты, то почтовый оператор, входящий в состав PostNord, будет располагать 950 почтовыми отделениями и сетью, насчитывающей 450 пунктов выемки посылок.

В этих почтовых отделениях клиенты смогут не только получать и отправлять посылки и письма, но

также и покупать почтовые марки. Оператор сообщил, что 75 из этих новых отделений будут располагаться на заправочных станциях OK Plus, тогда как остальные начнут свою работу в таких супермаркетах, как Coop, Dansk Supermarket и De Samvirkende Købmænd.

Почта делает ставку на электронную торговлю в целях компенсации снижения на 6% в третьем квартале объемов писем. PostNord предусматривает, что годовой объем почты в Дании снизится приблизительно на 14%. В противоположность этому, электронная торговля находится на полном подъеме. Согласно недавно проведенному опросу для PostNord 69% из 1479 респондентов Дании произвели в третьем квартале 2014 года покупки через Интернет-магазины. Помимо этого, 40% жителей предусматривают сделать в 2014 году рождественские покупки также через Интернет-магазины. **СМ**





## ГЕРМАНИЯ

**EBAY** (иБэй – онлайн-площадка для проведения аукционов и торгов) ввела в действие услугу click & collect («кликай и забирай»), которая облегчает покупателям получать товары, купленные в онлайн-режиме. Товары с символом click & collect могут направляться в магазин без взимания сборов. Покупателю сообщается по электронной почте или СМС о прибытии отправления.

Благодаря повышенному доходу и сниженным финансовым издержкам прибыль немецкой почты «**DEUTSCHE POST DHL**» выросла на 17% и составила 468 миллионов евро (573,7 млн долларов США). В этом квартале доходы выросли на 4,1% и составили 14 миллиардов евро благодаря прибыли, полученной всеми подразделениями.

## АВСТРАЛИЯ

В Сиднее и Мельбурне австралийская почта «**AUSTRALIA POST**» в период Рождества улучшила свое оборудование по обработке посылок. Эти улучшения являются составной частью начатой в 2012 году программы по инвестированию, направленной на удовлетворение потребностей, связанных с бурным ростом рынка электронной торговли. Производительность двух установок выросла более чем в два раза, достигнув обработки 1,3 миллионов отправок в день.

## БЕЛЬГИЯ

Бельгийская почта «**BPOST**» расширяет свою сеть, доставляя бакалейные товары, заказанные через Интернет-магазины. Клиенты могут использовать Веб-сайт бельгийской почты «bpost», заказать предлагаемые на нем товары и выбрать время их доставки. Бельгийская почта сообщила, что эта услуга будет предоставляться с конца октября 2014 года в Брюсселе, Валлонском Брабанте и Халле-Вилворде.

В третьем квартале доходы бельгийской почты «**BPOST**» немного выросли (на 0,5%) и составили 569,2 миллиона евро (697,7 млн долларов США) благодаря частично недавним закупкам. Доход от почтовых посылок вырос на 26%, то есть увеличился с 58 до 72,9 миллиона евро в период сильного роста на национальном и международном уровнях. Доходы от внутренней почты снизились на 1,9% и составили 341,9 миллиона евро.

## КАНАДА

**FEDEX** увеличивает свое присутствие в Квебеке благодаря соглашению, заклю-

ченному с сетью супермаркетов Super C. FEDEX откроет ShipCentres в большинстве из 86 магазинов Super C, уделив основное внимание малым и средним предприятиям, а также клиентам, покупающим товары в онлайн-режиме.

## ДАНИЯ

В аэропорту Копенгагена **FEDEX** занимается строительством объекта площадью 8000 м<sup>2</sup>. Это предприятие, в котором будет ежедневно обрабатываться 11 500 отправок, будет обслуживать Данию, Финляндию, Норвегию и Швецию. Его строительство должно быть закончено в конце 2015 года.

**POSTNORD** сообщила о своем плане массового сокращения рабочих мест в целях повышения рентабельности. Для получения экономии в 500 миллионов шведских крон (67,3 млн долларов США) PostNord предусматривает сократить до 800 рабочих мест в администрации и в других подразделениях. Эти меры в основном коснутся служащих Дании.

## США

Американская почта «**UNITED STATES POSTAL SERVICE (USPS)**» получила согласие от регулирующей власти на продолжение испытания по доставке бакалейных товаров в Сан-Франциско. В августе USPS начала доставку бакалейных товаров для Интернет-магазина Amazon-Fresh. Этот магазин подает заявки на бакалейные продукты в почтовые отделения между половиной второго и половиной третьего дня, а USPS доставляет их по адресам, указанным клиентами, до 7 часов утра.

Предприятие **UPS** сообщило о прибыли в третьем квартале на сумму в 1,21 миллиарда долларов США благодаря большому спросу на его услуги доставки на национальном и международном уровнях. В третьем квартале UPS доставило около 1,1 миллиарда почтовых посылок, что на 6,9% выше по сравнению с предыдущим годом. В декабре предприятие предусматривает рост перевозок на 11% по сравнению с 2013 годом.

## ФИНЛЯДИЯ

Группа «**GROUPE ITELLA**» сообщила о больших убытках в третьем квартале на сумму 9,1 миллиона евро (11,2 миллиона долларов), что было связано со снижением продаж и чрезвычайно высокими расходами. Подразделение логистики объяснило, что спад объемов произошел по причине крайне жесткой конкуренции в Скандинавии и снижения объемов внутренних пере-

возок в момент слабого экономического роста. В Скандинавии Itella предусматривает в основном сосредоточиться на автодорожных перевозках.

## ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Вместе с предприятием **AMAZON**, выступающим в качестве клиента по организации деятельности, через сеть газетных киосков **SMITH NEWS** началась доставка посылок «Pass My Parcel». Smith News будет доставлять заказанные на Amazon посылки в участвующие киоски, в которых клиенты смогут забирать свои посылки круглый год.

С момента, когда королевская почта «**ROYAL MAIL**» увеличила размеры своих мелких пакетов, клиенты и малые предприятия могут больше в них вкладывать. Почтовый оператор прежде предлагал использовать два различных формата для этих мелких пакетов, но в конце концов решил использовать только один формат, а именно: 45x35x16 см.

## НОРВЕГИЯ

Норвежская почта «**POSTEN NORGE**» сообщила о низкой прибыли в третьем квартале по причине возросших издержек. В этом полугодии доход увеличился на 3,4% и составил 5,81 миллиарда норвежских крон (810 млн долларов США) благодаря закупкам и повышенному спросу на обработку почтовых посылок и грузов. Изменения для Posten Norge следует ожидать в 2015 году, так как Парламент должен рассмотреть новый закон о почтовых службах.

## НИДЕРЛАНДЫ

Отныне клиенты могут забирать свои пакеты из почтовых ячеек, расположенных в девяти железнодорожных вокзалах страны. Почта Нидерландов «**POSTNL**» начала установку посылочных ячеек в октябре и сообщила об их круглосуточной работе. PostNil старается облегчить службу доставки для клиентов, делающих свои покупки через Интернет-магазины.

## ШВЕЙЦАРИЯ

Вскоре швейцарские покупатели могут оставить дома свои банковские и кредитные карточки и использовать для покупки их мобильные телефоны. **POSTFINANCE**, подразделение почты Швейцарии, предусматривает ввести в действие в 2015 году программное обеспечение, называемое TWINT, позволяющее производить оплату и покупки.

Составила: Кэтрин Маклин.



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



Postal and logistics solutions



# Качественная информация благодаря ИННОВАЦИИ



**GMS**  
Global Monitoring System

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

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



**UPU**

ВСЕМИРНЫЙ  
ПОЧТОВЫЙ  
СОЮЗ