



گشتی در دنیای پست



مرداد ۱۴۰۳

دفتر ارتباطات و امور بین الملل

موفقیت پست عمان در سرویس EMS بین‌المللی



بنابر اعلام تعاونی EMS، شرکت Asyad Express اسیاد اکسپرس (مجری پست عمان)، در سال ۲۰۲۳ موفق به اخذ گواهینامه سطح طلا برای عملکرد سرویس EMS بین‌المللی گردید.

همچنین این شرکت موفق به کسب گواهینامه سطح نقره خدمات مشتریان EMS در سال میلادی گذشته شده است. دستاوردهای شرکت مذکور منحصر به سال ۲۰۲۳ نبوده و اسیاد اکسپرس در سال ۲۰۲۲ نیز موفق به کسب گواهینامه سطح برنز در بخش خدمات مشتریان EMS شده است. چنین دستاوردهایی حاصل یک حرکت تدریجی و مستمر به سمت بهبود عملکرد است. برای پست عمان تنها ۴ سال زمان لازم بود تا به پیشرفت‌های بزرگی در سرویس EMS نائل شود و رضایت مشتریان را جلب نمایند. جالب است بدانید که این شرکت در ارزیابی بعمل آمده در سال ۲۰۱۹ در رتبه ۱۲۵ قرار گرفته بود. بدیهی است که عمل به تعهدات توسط کل مجموعه، در رسیدن به این موفقیت‌ها بسیار حائز اهمیت می‌باشد.

شایان ذکر است میزان توزیع به موقع مرسولات EMS پست عمان در سال ۲۰۱۸ به میزان ۵۲ درصد بوده که در سال ۲۰۲۳ به ۹۹ درصد رسیده است. در این پیشرفت، برخی عوامل از جمله ساده‌سازی رویه‌های گمرکی دخیل بوده است. تحول در پست عمان با تمرکز بر شناسایی و انجام تغییرات لازم برای بهبود هر بخش از زنجیره تأمین، آغاز شد. این مجری پستی برای افزایش حجم مرسولات صادره، اقدام به جمع‌آوری مرسولات از دفاتر پستی در چند نوبت و در ساعات معین نمود.

کنترل و نظارت مستمر و نوبه‌ای در بخش حمل و نقل نیز به شناسایی مشکلات کمک کرد که در نهایت منجر به استفاده از گزینه‌های جدیدی در حمل زمینی محمولات و عقد قرارداد با چند شرکت هواپیمایی شد. متعاقباً برای اعمال نظارت بر پروازها و پیگیری تأخیرات، کارشناسانی تعیین شدند.

کشورهای عربی به ویژه حوزه خلیج فارس، بازار هدف مناسبی برای پست عمان بود. آنها توانستند با استفاده از گزارش‌های تعاونی EMS، تجزیه و تحلیل کاملی از سیر کامل مرسولات EMS از ابتدا تا انتها داشته باشند. این تجزیه و تحلیل به پست عمان کمک کرد تا با همکاری مستقیم با ذی‌نفعان و شرکاء برای کاهش تأخیر در سیر مرسولات تلاش کنند. لازم به ذکر است پست عمان یکی

از فعال ترین کاربران سامانه EMS SMART در سال ۲۰۲۳ بوده است. اسپاد اکسپرس برای بهبود خدمات و گسترش دامنه بازار خود، چند برنامه مهم را در دستور کار قرار داد. این راهبرد شامل توسعه حداکثری شبکه پستی داخلی و بین‌المللی برای افزودن ارزش به بخش حمل و نقل با ارائه خدمات انحصاری بوده است. پست عمان، برای ارائه سرویس رسمی G2G (بخش دولتی به دولتی) توسط شعب دولتی برنامه‌ریزی کرده، همچنین استفاده از ابزار CRM (مدیریت ارتباط با مشتریان) برای همکاری بلند مدت با مشتریان و ارائه منافع پایدار به ایشان را نیز در دستور کار قرار داده است. علاوه بر این موارد، تجهیز کارکنان به دانش روز و آموزش قوانین و مقررات واردات و صادرات مدنظر قرار گرفته است.

پست عمان به صورت راهبردی از منابع صندوق کیفیت سرویس اتحادیه پستی جهانی برای سرمایه گذاری در پروژه سورتینگ خودکار (هوشمند) بهره‌برداری کرده است. این سرمایه گذاری به میزان قابل توجهی در بهبود کیفیت عملیات تجزیه و توزیع و بهینه‌سازی ساعات کاری تأثیر گذار بوده است. همچنین پیشخوان مرکز تماس جدید، اطلاعات لحظه‌ای و سوابق داده‌ها را در معیارها و شاخص‌های کلیدی عملکرد ارائه کرده و عملیات این مرکز را تقویت می‌کند.

موفقیت پست عمان در بهبود عملکرد سرویس EMS بین‌المللی، الهام بخش مجریان پستی جهان بوده و ثابت می‌کند که می‌توان با تمرکز بر بهبود عملکرد خدمات، چشم انداز آینده‌ای روشن را به نمایش گذاشت.

تاثیر تورم بر حجم مرسولات پست سوئیس



پست سوئیس در سال ۲۰۲۳ تعداد ۱۸۵ میلیون امانت پستی و ۱,۶۴ میلیارد پست نامه برای مشتریان خود جابجا کرده است که در مقایسه با سال ۲۰۲۲، ۴,۷ درصد کاهش نشان می‌دهد. مسئولان پست سوئیس اعلام کردند با وجود افت حجم مرسولات، این میزان ۲۴ درصد بیش از سال ۲۰۱۹ و بیش از همه گیری کرونا است.

اگرچه پردازش تعداد ۱,۶۴ میلیارد نامه‌ی دارای آدرس گیرنده قابل ملاحظه است، لیکن روند کاهشی بلند مدت در سال ۲۰۲۳ نیز ادامه داشته که این مقدار، ۵,۶ درصد کمتر از سال ۲۰۲۲ است. پست سوئیس پیش بینی می‌کند که روند افزایشی حجم امانات پستی در میان مدت و بلند مدت ادامه داشته باشد. همچنین این مجری منتخب پستی، به منظور ارائه خدمات همگانی کارآمد، با آینده نگری به توسعه خود در بازارهای پست نامه و امانات ادامه داده و نسبت به بهینه‌سازی زیرساخت خود اقدام می‌کند. به گفته مدیر خدمات لجستیک پست سوئیس، این اقدام از دیدگاه آینده نگری و برای داشتن سرویس پستی همگانی قدرتمند، ضروری است. شایان ذکر است پست سوئیس اعلام کرده که با هدف رقابت‌پذیری و از طریق کاهش ۱۰ درصدی از هزینه های خود، در سال ۲۰۲۵ مبلغ ۴۲ میلیون فرانک صرفه‌جویی خواهد کرد.

این شرکت سهم قابل توجهی از صرفه جویی را از طریق کاهش هزینه‌های اقلام عملی می‌سازد. برای مابقی موارد نیز، انتظار می‌رود که ۱۱۰ موقعیت شغلی تمام وقت، که عمدتاً ناشی از ترک خدمت و بازنشستگی پیش از موعد کارکنان صورت گرفته، حذف شود.

سرمایه گذاری و تجهیز ناوگان حمل و نقل الکتریکی پست ایالات متحده



سرویس پستی ایالات متحده آمریکا، اولین مجموعه ایستگاه‌های شارژ خودروهای برقی در مرکز تجزیه و توزیع خود در آتلانتای جنوبی را رونمایی کرد.

ایستگاه‌های شارژ مشابه آن، طی سال جاری در صدها مرکز تجزیه و توزیع در سراسر این کشور ایجاد خواهد شد و به عنوان تأمین کننده انرژی ناوگان گسترده خودروهای برقی عمومی مورد بهره برداری قرار خواهند گرفت.

برقی کردن و نوسازی ناوگان توزیع سرویس پستی، بخشی از راهبرد سرمایه گذاری به ارزش ۴۰ میلیارد دلار برای بروزرسانی و ارتقاء و بهبود فرآیندهای پردازش، حمل و نقل و شبکه توزیع سرویس پستی ایالات متحده آمریکا است.

به گفته مدیرعامل پست ایالات متحده آمریکا، پیشرفتی که باید در زمینه دستیابی به اهداف توسعه پایدار حاصل شود، نتیجه جدایی ناپذیر تلاش‌های گسترده برای مدرن سازی است که از طریق «برنامه ده ساله توزیع آمریکا» انجام شده است. به هر میزان که در فرآیندهای عملیاتی تحول ایجاد کنیم و در سامانه‌های هوشمند، فناوری‌ها، تجهیزات و خودروهای جدید سرمایه گذاری کنیم، به کارآمدی قابل ملاحظه‌ای دست خواهیم یافت که کاهش هزینه‌ها، حذف گازهای آلاینده و کاهش هدررفت را در پی خواهد داشت.

ثبت رکورد جدید در حجم مرسولات پست اتریش



پست اتریش در سال ۲۰۲۳، دویست میلیون امانت پستی جابجا کرده است، که نسبت به توزیع ۱۸۱ میلیون امانت در سال ۲۰۲۲، افزایش ۱۰ درصدی را نشان می دهد.

افزایش حجم امانات عمدتاً ناشی از رشد تقاضای مصرف در اثر کاهش تورم بوده و به دلیل افزایش ثبت سفارشات توسط اتریشی ها از شرق آسیا، پست اتریش در حال دریافت حجم بیشتری از امانات برای حمل و نقل است.

به گفته رئیس هیات مدیره بخش امانت و لجستیک در پست اتریش: « با تعداد ۲۰۰ میلیون امانت در سال ۲۰۲۳، پست آن کشور با موفقیت به روند رو به رشد خود در این کشور ادامه داده است.

این رکورد جدید با جلب همکاری شرکت های حمل و نقل جدید و گسترش همکاری های ملی و بین المللی محقق شده است. عمل به تعهدات توزیع و تحقق میزان حدوداً ۹۴ درصدی توزیع در نوبت اول، نشان دهنده آن است که کیفیت و کمیّت به صورت توأمان مورد لحاظ قرار گرفته اند.»

رویکرد پست کانادا برای بهبود پاسخگویی به نیازهای مشتریان



پست کانادا و هلدینگ Purolator، قرارداد خود بابت فروش و واگذاری گروه SCI که یک شرکت لجستیک سه گانه پیشرو (انبارداری، حمل و نقل و توزیع) در کانادا می‌باشد را به شرکت زنجیره تأمین مترو مونترال، نهایی کرده است.

این اقدام پست کانادا در راستای ایجاد تحول در پاسخگویی به نیازهای در حال تغییر شهروندان و کسب و کارهای آن کشور صورت گرفته است.

SCI یک شرکت لجستیکی طرف سوم (3PL) پیشرو و مجری تخصصی عملیات انبارداری، ارائه دهنده خدمات زنجیره تأمین و مدیریت حمل و نقل است که با در اختیار داشتن بیش از ۷۵ موقعیت مکانی، در مساحتی بیش از ۴ میلیون فوت مربع (حدود ۳۷۲ هزار مترمربع) و با بکارگیری حدود ۳۰۰۰ نفر عضو در گروه‌های کاری مختلف، بطور مستقل فعالیت می‌کند.

در این ارتباط مدیرعامل و رئیس هیات مدیره پست کانادا اظهار داشت: «SCI طی سال‌های گذشته دارای پیشینه عملکردی قوی و اثربخش نزد پست کانادا بوده و ما خرسندیم که این انتقال به تقویت بیشتر این نهاد در زمینه لجستیک کمک کرده و به ما اجازه می‌دهد تا بر تلاش‌های مستمر خود در حرکت پر شتاب به سوی رشد بازار تجارت الکترونیک متمرکز باشیم.»

مقررات جدید توزیع نامه‌های عادی در پست استرالیا



پست استرالیا در اولین مرحله از نوسازی بخش عملیاتی پستی این کشور، توزیع روزانه نامه‌های عادی را متوقف کرده است. بیش از یک دهه است که کسب و کار نامه‌های عادی پست استرالیا دچار رکود بی‌وقفه شده که این روند در سراسر جهان در حال وقوع است. این در حالی است که تجارت الکترونیک در استرالیا هر ساله رو به افزایش بوده، به نحوی که این کشور در سال ۲۰۲۳ رکورد ۹,۵ میلیون خرید اینترنتی را به ثبت رسانده است.

پست استرالیا "مدل توزیع جدید" (The New Delivery Model) خود در سطح کشور را به صورت آزمایشی عملیاتی کرده و به تدریج تا پایان سال ۲۰۲۵ اجرایی می‌شود. براساس مدل توزیع جدید، مرسولات پستی با اولویت، نامه‌ها و امانات اکسپرس به صورت روزانه توزیع می‌شوند، در حالیکه نامه‌های عادی و فاقد آدرس (تبلیغاتی) هر دو روز یکبار توزیع می‌شوند. این بدان معناست که موزعین، امانات بیشتری را توزیع خواهند کرد.

اعمال تغییرات اخیر در قوانین پست استرالیا، بستری برای تشکیل کسب و کار اقتصادی پایدارتر بوده و همزمان برای هزاران نفر از کارکنان پست این کشور، اشتغال پایدار و برای مشتریان بهبود توزیع مرسولات را به ارمغان می‌آورد.

افزایش در آمد پست لهستان



پست لهستان (InPost) در سه ماهه دوم سال ۲۰۲۳ با افزایش ۱۹ درصدی ترافیک امانات پستی در مقایسه با سال گذشته، به رکورد ۲۱۴,۷ میلیون فقره امانت پستی دست یافت که این میزان افزایش در حوزه بازارهای بین المللی ۲۸ درصد و در حوزه داخل کشور لهستان ۱۵ درصد بوده است.

پست لهستان در پاسخ به سطوح بالایی از تقاضای مشتریان برای خدمات پستی در حال گسترش شبکه‌ی پستی خود می‌باشد و هم اکنون با ۵۹۶۴۰ نقطه در سراسر اروپا در ارتباط است.

در این رابطه، بنیانگذار و مدیرعامل پست لهستان اظهار داشت: «گزارش‌های سطح بالای رشد و سودآوری پست این کشور بسیار دلگرم کننده است. افزایش ۱۹ درصدی حجم مرسولات گواه تعهد ما در ارائه سطوحی فوق العاده از خدمات برای مشتریان است.»

۲۹ درصد از مشتریان پست اسکاتلند با مفقودی مرسولات مواجه شده‌اند



نتایج یک نظرسنجی در کشور اسکاتلند نشان می‌دهد در طول یک دوره یکساله، اکثر مشتریان (حدود ۶۰ درصد) حداقل یک بار با مشکلات توزیع مرسولات، از جمله مفقودی یا آسیب دیدگی، رها کردن مرسوله در مکانی ناامن یا غیر قابل دسترس و یا تحویل آن به افراد ناشناس، تأخیر در توزیع و عدم ارائه اطلاعات کافی مواجه شده‌اند.

بر اساس بررسی‌های صورت گرفته، ۲۹ درصد از مشتریان پستی در کشور اسکاتلند طی یک دوره‌ی دوازده ماهه، مفقودی مرسولات خود را گزارش کرده‌اند. به طوری که طبق آمار به دست آمده تعداد ۳/۱ میلیون مرسوله به مقصد نرسیده‌اند.

این گزارش که با در نظر گرفتن تجارب تمام مجریان پستی در اسکاتلند تهیه شده است، از طیف دیگری از مشکلات پرده نیز برداشت. ۳۷ درصد از افراد، تأخیر در توزیع را شایع‌ترین مشکل در این بخش دانسته‌اند. نزدیک به یک سوم از مشتریان (۳۲٪) هنگام مواجهه با مشکلات مربوط به سرویس امانات پستی، شکایتی را مطرح نمی‌کنند. از افرادی که طرح شکایت کرده‌اند، ۶۱ درصد فرآیند رسیدگی به شکایت را دشوار توصیف کرده و حدود ۳۹ درصد از روند رسیدگی به شکایات رضایت داشتند.

سازمان تنظیم مقررات رسانه‌ای بریتانیا (Ofcom)، با هدف بهبود رسیدگی به روند شکایات و ارائه خدمات بهتر به مشتریان، دستورالعمل‌هایی را برای مجریان پستی صادر کرده است که از سال گذشته به اجرا درآمده است.

در این رابطه مدیر دفتر سیاست‌گذاری و حمایت از مشتری در اسکاتلند اظهار داشت: «تحقیقات ما حاکی از آن است سرویس توزیع مرسولات در اسکاتلند فضای قابل توجهی برای بهبود دارد.»

وی در ادامه افزود: «دستورالعمل جدید در مورد روند رسیدگی به شکایات مشتریان، آوریل سال گذشته به اجرا درآمد و تحقیقات ما نقطه شروعی برای سنجش کارایی این تغییر در بهبود تجربه مشتریان در بازار مرسولات خواهد بود.»