# Вопросник о состоянии рынка и обмене EMS в 2020 г.

Просьба заполнить вопросник и направить его в Международное бюро ВПС как можно быстрее и **не позднее 31 марта 2021 г.** по следующему адресу:

EMS Unit

UPU International Bureau

Weltpoststrasse 4

3015 BERNE

SWITZERLAND

Факс: +41 31 351 52 00

Электронная почта: ems.unit@upu.int

|  |
| --- |
| Ответ назначенного оператора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**I. Контактная информация**

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО | ❑ Г-жа ❑ Г-н |
| Должность  |
| Страна |
| Тел. | Факс |
| Электронная почта | Дата |

Анализ текущего состояния дел – это обзор вашего состояния дел на текущий момент времени. Ответы должны быть ясными и отражать истинное положение дел в отношении продуктов, рынка EMS, возможностей и проблем, существующих на вашем рынке, с тем, чтобы мы могли разработать четкую траекторию перехода от нынешней ситуации к желаемой. Для составления анализа текущего состояния дел необходимо собрать информацию о вашем продукте и рынке, где вы его продаете, включая его объем, конкурентов и клиентов, которые его покупают.

**II. Международный обмен EMS**

1. Какое количество отправлений EMS было:

* отправлено вашей организацией в 2020 г.? отправлений
* получено вашей организацией в 2020 г.? отправлений

2. Укажите в процентах, какая доля отправленных отправлений EMS приходится на:

* документы? \_\_\_\_\_\_\_\_\_%
* товары? \_\_\_\_\_\_\_\_\_%

**В общей сложности 100%**

2.1 Укажите в процентах вес ваших отправленных отправлений EMS **с товарами**:

– 0–3 кг? %

– 4–10 кг? %

– От 10 кг? %

**В общей сложности 100%**

2.2 Какой процент ваших отправленных отправлений EMS **с товарами** облагаются налогами/сборами для таможенной очистки в стране назначения?

 %

3. Какую долю в настоящее время составляют международные отправления EMS на вашем рынке?

❑ 0–5%

❑ 5–10%

❑ 10–20%

❑ 20–30%

❑ 30–40%

❑ 40–50%

❑ 50–60%

❑ 60–70%

❑ 70–80%

❑ 80–90%

❑ 90–100%

4. Распределите 100 баллов между характеристиками, представленными ниже, на основании их важности для вашего ценностного предложения по международным отправлениям EMS на вашем рынке.

Например: 0 баллов, если характеристика «не применяется» или она «совсем не важна» для вашего ценностного предложения для международных отправлений EMS; 100 баллов, если применяется только одна; 10 баллов по каждой, если все они в равной степени важны, 50/30/20, и т.д.

| *Характеристика ценностного предложения*  | *Степень важности* |
| --- | --- |
| Скорость  |  |
| Услуга доставки от двери к двери  |  |
| Ценовая доступность  |  |
| Надежность/своевременность  |  |
| Гарантированная доставка  |  |
| Безопасность/Надежность/Страхование  |  |
| Отслеживание/Подтверждение доставки  |  |
| Географический охват  |  |
| Удобство  |  |
| Услуга pick-up  |  |
| Услуга возврата |  |
| **Всего** | **100** |

5. Как сравниваются международные показатели EMS c другими международными продуктами, имеющимися на вашем рынке, по следующим характеристикам?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Не применимо* | *Гораздо хуже, чем другие* | *Немного хуже, чем другие*  | *То же самое, что у других* | *Несколько лучше, чем у других* | *Гораздо лучше, чем другие* |
| Скорость | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Услуга от двери к двери | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Ценовая доступность | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Надежность/своевременность | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Гарантируемая доставка | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Безопасная/надежная/страхование | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Отслеживание/подтверждение доставки | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Географический охват | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Удобство | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Услуга pick-up | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Услуга возврата | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

6. Если бы были сделаны улучшения в отношении нижеуказанного для международного продукта EMS вашей организации, насколько бы они повысили бы ваши возможности продажи международных услуг EMS?

|  | *Совсем нет* | *Очень мало* | *В некоторой степени* | *Существенно* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Отслеживание/подтверждение доставки | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Возможность заранее оплатить таксу/ сбор по доставке  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Таможенная очистка/процесс документации | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Более быстрая скорость доставки | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Утрата/повреждение/страховка | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Методы оплаты отправителя/ получателя для EMS | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Возможность выбора вариантов доставки  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Средство управления доставкой пакетов  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Варианты услуги pick-up  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Скидки грузоотправителя/установление цен  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Географический охват | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Гарантированная доставка | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Услуга возврата | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Прочее (просьба указать):

**III. Установление цен**

7. Какова реализационная цена вашего международного продукта EMS (**в национальной валюте)** в нижеперечисленные места назначения при указанном весе?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Страна* | *2 кг* | *5 кг* | *30 кг**(или максимум, если <30 кг)* |
| Австралия |  |  |  |
| Бразилия |  |  |  |
| Китайская Народная Республика |  |  |  |
| Великобритания |  |  |  |
| Ямайка |  |  |  |
| Нигерия |  |  |  |
| Российская Федерация |  |  |  |
| Саудовская Аравия |  |  |  |
| Соединенные Штаты Америки |  |  |  |

7.1 Просьба указать вашу национальную валюту:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Назначаете ли вы различные цены за международные услуги EMS для различных типов клиентов (деловые, частные, клиенты, пересылающие большие партии почты)?

 ❑ Да

 ❑ Нет

 (Если да, то ответьте на вопросы 8.1–8.3.)

8.1 Укажите **тип продуктов**, используемых для определения скидок клиентам для исходящих отправлений EMS:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | Только международные продукты EMS  | ❑ | Все международные продукты в комплекте  | ❑ | Внутренние и международные продукты в комплекте  |

8.2 Укажите основу, используемую для определения скидок клиентам на исходящие отправления EMS:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | Объем | ❑ | Вес | ❑ | Доход |

 (Если основой является доход, укажите минимальное требование для вопроса 8.3 в вашей **местной валюте).**

8.3 Укажите **минимальную сумму** и **период времени**, используемые для определения скидок клиентам на исходящие отправления EMS:

| *Минимальная сумма* | *В год* | *В месяц* | *В неделю* | *За отправку* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

9. Просим представить разбивку ваших клиентов, которые покупают международный продукт EMS:

Розничные клиенты: %

Клиенты на договорной основе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_%

**В общей сложности 100%**

**IV. Региональная торговля**

10. Какой процент вашего исходящего и входящего международного обмена EMS пересылается в/поступает из следующих регионов?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Исходящий обмен EMS* | *Входящий обмен EMS* |
| Африка | % | % |
| Арабские страны | % | % |
| Азиатско-Тихоокеанский регион | % | % |
| Карибский бассейн | % | % |
| Европа | % | % |
| Латинская Америка | % | % |
| Северная Америка | % | % |
| **Итого** | **100%** | **100%** |

11. Какие два основных направления для исходящих объемов EMS **в вашем регионе**?

Первое основное место назначения: % исходящего объема EMS

Второе основное место назначения: % исходящего объема EMS

11.1 Каковы два основных направления для вашего исходящего объема EMS **за пределами вашего региона**?

Первое основное место назначения: % исходящего объема EMS

Второе основное место назначения: % исходящего объема EMS

12. В отношении исходящего объема EMS в следующие регионы, как бы вы оценили уровень сотрудничества почтовых организаций места назначения большинства стран (например, готовность оказать помощь в решении проблем, инициативность, ответственность и т.д.)?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Не применимо* | *Очень плохо* | *Отчасти плохо* | *Нейтрально* | *Отчасти хорошо* | *Очень хорошо* |
| Африка | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Арабские страны | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Азиатско-Тихоокеанский регион | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Карибский бассейн | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Европа | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Латинская Америка | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Северная Америка | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

13. В отношении исходящего международного обмена EMS в следующие регионы, как бы вы оценили общий результат работы почтовых организаций назначения большинства стран (например, надежность, доставка, сбор оплаты наложенного платежа (COD), варианты доставки и т.д.)?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Не применимо* | *Очень плохо* | *Отчисти плохо* | *Нейтрально* | *Отчасти хорошо* | *Очень хорошо* |
| Африка | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Арабские страны | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Азиатско-Тихоокеанский регион | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Карибский бассейн | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Европа | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Латинская Америка | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Северная Америка | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

**V. Клиенты**

14. Какой процент вашего исходящего международного обмена EMS приходится на следующие группы клиентов?

 B2B[[1]](#footnote-1) %

 B2C %

 C2B %

 C2C %

 **Итого 100%**

**VI. Партнерские отношения**

15. Имеет ли ваша организация партнерские отношения с коммерческими компаниями экспресс-доставки по международным услугам?

 ❑ Да

 ❑ Нет

 (Если «Да», ответьте на вопрос 19).

16. Включают ли ваши партнерские отношения следующее?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Да* | *Нет* |
| Услуги пересылки пакетов | ❑ | ❑ |
| Фрахт  | ❑ | ❑ |
| Таможенная очистка | ❑ | ❑ |
| Расширенное обязательство | ❑ | ❑ |
| Перевозка | ❑ | ❑ |
| Доставка до «последней мили» | ❑ | ❑ |
| Гарантированная доставка | ❑ | ❑ |

Прочее (просьба указать):

**VII. Электронная коммерция**

17. Пожалуйста, укажите, продают ли какие-либо из следующих Интернет-магазинов продукты из вашей страны **и** отправляют международным клиентам:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | Alibaba Group | ❑ | Cdiscount | ❑ | JadoPado | ❑ | Mercado Livre | ❑ | Sopee |
| ❑ | Amazon | ❑ | Crazydeals | ❑ | JD.com | ❑ | Mydeal | ❑ | Takealot |
| ❑ | Americanas | ❑ | daylily | ❑ | Jumia | ❑ | Noon | ❑ | Tatacliq |
| ❑ | Allegro | ❑ | eBay | ❑ | Kaymu | ❑ | Okazii | ❑ | trademe |
| ❑ | bidorbuy | ❑ | Fyndiq | ❑ | Konga | ❑ | Otto | ❑ | Walmart |
| ❑ | CaribShopper | ❑ | Gmarket | ❑ | Lazada | ❑ | Rakutan | ❑ | Zalando |
|  |  |  |  | ❑ | Linio | ❑ | snapdeal | ❑ | Zozotown |

Пожалуйста, перечислите любые другие Интернет-магазины, которые осуществляют поставки на международном уровне с вашего рынка:

18. Пожалуйста, укажите, имеет ли ваша почтовая организация деловые отношения с любым из следующих Интернет-магазинов для использования международных услуг EMS:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑ | Alibaba Group | ❑ | Cdiscount | ❑ | JadoPado | ❑ | Mercado Livre | ❑ | Sopee |
| ❑ | Amazon | ❑ | Crazydeals | ❑ | JD.com | ❑ | Mydeal | ❑ | Takealot |
| ❑ | Americanas | ❑ | daylily | ❑ | Jumia | ❑ | Noon | ❑ | Tatacliq |
| ❑ | Allegro | ❑ | eBay | ❑ | Kaymu | ❑ | Okazii | ❑ | trademe |
| ❑ | bidorbuy | ❑ | Fyndiq | ❑ | Konga | ❑ | Otto | ❑ | Walmart |
| ❑ | CaribShopper | ❑ | Gmarket | ❑ | Lazada | ❑ | Rakutan | ❑ | Zalando |
|  |  |  |  | ❑ | Linio | ❑ | snapdeal | ❑ | Zozotown |

Пожалуйста, перечислите любые другие Интернет-магазины, которые используют международные услуги EMS:

19. Укажите, какие типы перевозчиков являются **основными** конкурентами на вашем рынке международных услуг EMS:

 ❑ интегрированные прямые перевозчики (напр., Blue Dart, DHL, DPD, FedEx, SF Express, Toll, UPS и т.д.)

 ❑ почтовые посредники/консолидаторы (напр., 4PX, Asendia, Geopost, GPS, IMEX, Landmark Global и т.д.)

 ❑ грузоотправители (напр., Apex, DB Schenker, FNS, Kuehne+ Nagel, Nippon, Panalpina, Sinotrans и т.д.)

 ❑ МОЗГР (т.е. международные почтовые операции на вашем рынке)

Прочее (просьба указать):

20. Пожалуйста, укажите, являются ли какие-либо из следующих **конкретных перевозчиков** основными конкурентами для международных услуг EMS на вашем рынке:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ❑  | DHL | ❑  | FedEx | ❑  | GLS | ❑  | UPS |

Прочее (просьба указать):

21. Пожалуйста, укажите тип методов продаж, используемых для рекламирования продуктов EMS онлайн-продавцам:

 ❑ штатный торговый персонал компании (напр., работа с конкретными клиентами и т.д.)

 ❑ персонал, занимающийся дистанционными продажами (напр., оптовые продажи через
кол-центр и т.д.)

 ❑ социальные сети (напр., Facebook, YouTube и т.д.)

 ❑ веб-сайт почтовой организации

 ❑ директ-мейл, e-mail или другие целевые маркетинговые материалы

 ❑ средства массовой информации, такие как печать, телевидение или радио

 ❑ нет

Прочее (просьба указать):

22. Пожалуйста, укажите, есть ли у вашей почтовой организации или планирует ли она разработать любые из следующих логистических технологических решений для международных услуг EMS:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Уже имеет* | *В стадии разработки* | *Хотела бы иметь, но не имеет возможности*  | *Нет планов/**Не рассматривает этот вопрос* |
| Калькулятор полной стоимости затрат | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Автоматическая таможенная документация/предварительное информирование/запрещенные товары | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Соединение данных грузоотправитель-таможня-получатель | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Калькулятор времени прохождения | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Средства интеграции веб-сайта  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Проверка адреса места назначения  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Варианты мест доставки | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Мобильные решения | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Улучшенное отслеживание/возможность визуального контроля | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Управление доставкой | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Информационная аналитика | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Решение по возврату товаров | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

Благодарим вас за заполнение данного вопросника.

1. Взаимодействие «бизнес-бизнес» B2B (включая правительство); схема «предприятие-потребитель» B2C; схема «потребитель-предприятие» C2B; схема «потребитель для потребителя» C2C [↑](#footnote-ref-1)