



ÚROVEŇ POSKYTOVANIA POŠTOVÝCH ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB V OBLASTI EPOST

Bystrík Nemček¹, Iveta Kremeňová² Rita Tornyaiová³

Úvod

Informačno-komunikačné technológie prudko zasiahli oblasť sociálnej a podnikovej komunikácie a majú značný podiel na poklese v oblasti listových zásielok. Ako reakciu na tento fakt prevádzkovatelia poštových služieb diverzifikujú a poskytujú nové elektronické služby svojim zákazníkom. Rozvoj digitálnej ekonomiky podmienil vznik potreby poštových podnikov k postupnej inovácii a rozvoju poštových elektronických služieb. Treba však zdôrazniť, že tempo, rozsah a miera úspechu inovácie sú odlišné v závislosti od jednotlivých krajín, regiónov a trhov. Poštové elektronické služby majú celosvetovo rastúcu tendenciu, ale značný rozdiel nájdeme hlavne medzi rozvinutými a rozvojovými krajinami. V rámci celosvetového rozvoja existuje až 55 poštových elektronických služieb (PES). Pri otázke, či sa poštové elektronické služby považujú za strategicky dôležité vo vzťahu k budúcnosti poštového sektora existuje jednoznačná odpoveď – áno. Toto tvrdenie umocňuje aj štúdia svetovej poštovej únie (UPU), ktorá uskutočnila prieskum rozvoja poštových elektronických služieb vo viacerých krajinách.

1. Klasifikácia poštových elektronických služieb

Ako bolo zmienené v úvode existuje až 55 poštových elektronických služieb. Tieto služby sú zaradené do jednotlivých kategórií podľa účelu danej služby. Kategorizácia služieb delí poštové elektronické služby do 4 základných oblastí. Sú to:

- ePost služby,
- eFinance služby,
- eCommerce služby,
- eGovernment služby.

Služby e-post zahŕňajú prístup na verejný internet na pobočkách pôšt, poštové elektronické mailboxy, on-line direct mail a i. Sú predmetom najväčšieho vývoja, obzvlášť v rozvinutých krajinách. Sú nasledované elektronickými finančnými službami (eFinance), kde patria hlavne elektronická fakturácia, elektronické transakcie, on-line platba, e-fakturácie

¹ Ing. Bystrík Nemček., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta Prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, tel.: +4215133144, fax: +4215655615, e-mail: bystrik.nemcek@fpedas.uniza.sk

² Doc. Ing. Iveta Kremeňová, PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta Prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, tel.: +4215133144, fax: +4215655615, e-mail: iveta.kremenova@fpedas.uniza.sk

³ Ing. Rita Tornyaiová, Žilinská univerzita v Žiline, externá doktorandka na Fakulte Prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, fax: +4215655615,

a podobne. Služby elektronického obchodu (eCommerce) zahŕňajú hlavne e-shop, kde sa uskutočňuje predaj poštových a filatelistických produktov, získanie SSL webových certifikátov a on-line predplatné časopisov. SSL certifikát je šifrovací kľúč, ktorým sú chránené dáta proti zneužitiu tretími osobami. Strategicky dôležité sú aj služby v oblasti eGovernmentu, kde patria napr. digitálna totožnosť, elektronické platby na dôchodkový systém, elektronické medicínske certifikáty. [1]

1.1. Klasifikácia ePost služieb

Tradičné poštové služby boli použité na uľahčenie komunikácie medzi občanmi a podnikmi prostredníctvom fyzických prostriedkov, ako sú listy. Služby ePost sú komunikačné služby poskytované zákazníkom s využitím informačno-komunikačných technológií. Nasledujúca tabuľka klasifikuje jednotlivé ePost služby. [2]

Tabuľka 1. Rozdelenie a charakteristika PES v rámci ePost

Číslo	Názov služby	Charakteristika
1	Verejný prístup do internetovej siete na pobočkách pošty	Zákazníci majú prístup k internetovým službám na poštách.
2	Webové informácie o službách a tarifikách	Zákazníci majú prístup k informáciám o rozličných službách a produktoch ako aj príslušných tarifikách a cenách na web stránke pošty.
3	Poštová email schránka	Umožňuje zasielanie elektronických správ overeným odosielateľom a dodanie a uchovanie týchto správ a informácií pre overeného adresáta.
4	On-line direct mail	Dodanie reklamy a iné formy marketingovej komunikácie poštou prostredníctvom elektronických prostriedkov.
5	Poštou registrovaná elektronická pošta	Bezpečná poštová e-služba, ktorá poskytuje potvrdenie o odoslaní a potvrdenie o doručení elektronickej správy a zabezpečený komunikačný kanál overeným užívateľom.
6	Elektronická známka	Poštovné, za ktoré sa dá elektronicky zaplatiť alebo stiahnuť cez poštovú web stránku alebo aplikáciu v smartphome. Poštovné je potom fyzicky vytlačené alebo elektronicky uložené. Predstavuje doklad predplatenej hodnoty poštových služieb. Obvykle poštové známky majú formu čiarového kódu alebo formu RFID.
7	Elektronické známky na mieru (personalizované)	Elektronické známky navrhnuté na základe potrieb a požiadaviek zákazníka.
8	Elektronická poštová certifikačná značka	Poskytuje evidentný doklad o elektronickej udalosti v danej forme, v danom čase a obsahuje jednu alebo viac častí.
9	Elektronický podpis	Poskytuje možnosť digitálneho podpisovania dokumentov
10	E-telegram	Poskytuje možnosť zostaviť telegram elektronicke, napr. e-mailom alebo SMS a doručením príjemcovi fyzicky.
11	E-pohľadnica	Poskytuje možnosť kúpiť pohľadnicu on-line, ktorá je potom doručená príjemcom fyzicky alebo elektronicke.
12	On-line úradný fax	Umožňuje prenos textov a obrázkov, ktoré zodpovedajú originálu prostredníctvom faxu.
13	Hybridný mail (z elektronickej do fyzickej podoby)	Poskytuje zákazníkovi možnosť odoslania originálnej správy, ktorá je potom elektronicke spracovaná a skonvertovaná na listovú zásielku pre fyzické doručenie adresátovi.

14	Hybridný mail (z fyzickej do elektronickej podoby)	Poskytuje zákazníkom možnosť zaslania originálnej správy vo fyzickej podobe, ktorá je prevedená do elektronickej podoby a doručená adresátovi.
15	Vyhľadávanie PSČ	Umožňuje zákazníkom nájsť poštové smerovacie číslo v krajine, on-line zadáním určitých informácií ako adresy, názvu spoločnosti alebo mesta.
16	Overenie platnosti poštovej adresy	Umožňuje zákazníkom overiť adresu on-line zadáním a konfrontovať ju tak s platnými adresami ulíc z databázy.
17	Vyhľadávanie umiestnenia pobočiek pôšt	Umožňuje zákazníkom vyhľadávať adresy pošty on-line zadáním určitých informácií, ako sú ulice, mesto alebo PSČ. Zákazníci môžu tiež získať ďalšie informácie o rôznych produktoch a službách na pošte, ako aj otváraciu dobu.
18	Zmena adresy on-line	Umožňuje zákazníkom zmeniť ich mailovú adresu elektronicke, napr. prostredníctvom internetového portálu.
19	Uchovávanie doručenej pošty on-line	Umožňuje zákazníkom požiadať prostredníctvom e-mailu, on-line aplikácie alebo telefónu pozastavenie doručovania pošty na ich adresu a uloženie zásielky na určitú dobu.
20	Dohľad a monitorovanie (T&T)	Umožňuje zákazníkom elektronický dohľad a monitorovanie poštovej zásielky.
21	Elektronická notifikácia pošte o zhromažďovaní určitých list. zásielok	Zákazníci majú možnosť oznámiť poštovému operátorovi elektronicke žiadosť o zhromažďovanie listových zásielok so špecifickou adresou.
22	Elektronická notifikácia adresátovi o doručení listovej zásielky	Pošta oznámi adresátovi elektronicke, že listová zásielka bude doručená na požadovanú adresu.
23	Elektronická notifikácia odosielateľovi o doručení listovej zásielky	Elektronická notifikácia odosielateľovi o doručení listovej zásielky.
24	Elektronická notifikácia pošte o zhromažďovaní určitých balík. zásielkach	Zákazníci majú možnosť oznámiť poštovému operátorovi elektronicke žiadosť o zhromažďovanie balíkových zásielok so špecifickou adresou.
25	Elektronická notifikácia adresátovi o doručení balík. zásielky	Pošta oznámi adresátovi elektronicke (SMS alebo email), že balíková zásielka bude doručená na požadovanú adresu.
26	Elektronická notifikácia odosielateľovi o doručení balíkovej zásielky	Elektronická notifikácia odosielateľovi o doručení balíkovej zásielky na požadovanú adresu.
27	Kontrola obsahu P. O. boxov on-line	Umožňuje zákazníkom kontrolu obsahu ich fyzických schránok prijatím elektronickej verzie ich listov alebo elektronickeho oznámenia z pošty o nových balíkových zásielkach.
28	Zákaznícka servis a kontakt prostredníctvom webu	Umožňuje zákazníkom kontaktovať poštu elektronicke na získanie informácií o službách a informáciách prostredníctvom web stránky, emailu alebo telefónu.
29	Aplikácie na mobilných zariadeniach	Služby poskytované poštou s využitím smartphone aplikácií.

Zdroj: Universal postal union. *Measuring postal e-services development: a global perspective*. 2012, [online]. [cit. 2012-10-18]. Dostupné na internete:

<<http://www.upu.int/fileadmin/documentsFiles/activities/electronicServices/studyPostalEservicesEn.pdf>>

Vlastné spracovanie

1.2. Úroveň poskytovania služieb ePost

Na základe predchádzajúceho rozdelenia poštových elektronických služieb pre oblasť ePost bola realizovaná analýza úrovne poskytovania týchto jednotlivých služieb v Slovenskej republike a Poľsku. V rámci tabuľky 2 môžeme vidieť úroveň poskytovania PES.

Tabuľka 2. Poskytovanie PES v oblasti ePost v rámci SR a Poľska

Číslo služby	Názov služby	 SLOVENSKO	 POESKO
1	Verejný prístup do internetovej siete na pobočkách pošty	Nie	Nie
2	Webové informácie o službách a tarifikách	Áno	Áno
3	Poštová email schránka	Nie	Nie
4	On-line direct mail	Nie	Nie
5	Poštou registrovaná elektronická pošta	Nie	Nie
6	Elektronická známka	Nie	Nie
7	Elektronické známky na mieru (personalizované)	Nie	Nie
8	Elektronická poštová certifikačná značka	Nie	Nie
9	Elektronický podpis	Áno	Nie
10	E-telegram	Nie	Áno
11	E-pohľadnica	Nie	Nie
12	On-line úradný fax	Nie	Nie
13	Hybridný mail (z elektronickej do fyzickej podoby)	Áno	Áno
14	Hybridný mail (z fyzickej do elektronickej podoby)	Áno	Nie
15	Vyhľadávanie PSČ	Áno	Áno
16	Overenie platnosti poštovej adresy	Nie	Nie
17	Vyhľadávanie umiestnenia pobočiek pôšt	Áno	Áno
18	Zmena adresy on-line	Nie	Nie
19	Uchovávanie doručenej pošty on-line	Nie	Nie
20	Dohľad a monitorovanie (T&T)	Áno	Áno
21	Elektronic. notifikácia pošty o zhromažďovaní určitých list. zásielok	Nie	Nie
22	Elektronická notifikácia adresátovi o doručení listovej zásielky	Nie	Nie
23	Elektronická notifikácia odosielateľovi o doručení listovej zásielky	Nie	Nie
24	Elektronická notifikácia pošty o zhromažďovaní určitých balíkových zásielkach	Nie	Áno
25	Elektronická notifikácia adresátovi o doručení balíkovej zásielky	Nie	Nie
26	Elektronická notifikácia odosielateľovi o doručení balíkovej zásielky	Nie	Áno
27	Kontrola obsahu P. O. boxov on-line	Nie	Nie
28	Zákaznícka servis a kontakt prostredníctvom webu	Nie	Áno
29	Aplikácie na mobilných zariadeniach	Nie	Nie

Zdroj: Universal postal union. *Measuring postal e-services development: a global perspective*. 2012, [online]. [cit. 2012-10-18]. Dostupné na internete:

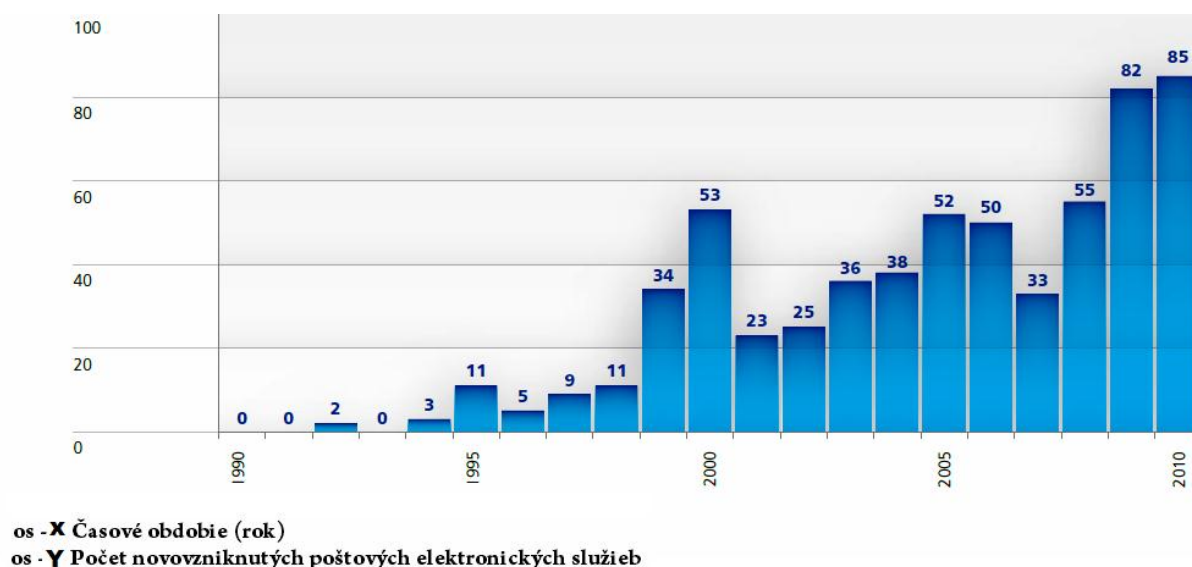
<<http://www.upu.int/fileadmin/documentsFiles/activities/electronicServices/studyPostalEservicesEn.pdf>>

Vlastné spracovanie

Na základe realizovanej analýzy úrovne poskytovania PES v oblasti ePost je možné konštatovať, že Slovensko a ani Poľsko nepatria medzi špičku v rámci poskytovania PES v oblasti ePost. Z 29 služieb špecifikovaných svetovou poštovou úniou realizuje Slovensko 7 a Poľsko 9 služieb ePost.

2. Rozvoj poštových elektronických služieb

Poštové podniky musia nepretržite reagovať na vzrastajúce potreby svojich zákazníkov a poskytovať im nové poštové elektronické služby. Na obrázku 1 možno vidieť, že počet nových poštových elektronických služieb z globálneho hľadiska má rastúcu tendenciu. Je zrejmé, že táto činnosť, pokiaľ ide o zavádzanie nových poštových elektronických služieb, rastie exponenciálne. V roku 1996 bolo v celosvetovom meradle len okolo 5 služieb. V roku 2001 sa počet zvýšil niečo cez 20. V roku 2006 bolo zavedených 50 nových služieb. A v roku 2010 celková hodnota dosiahla 85 nových služieb. Tu je vidieť, že za štyri roky v období medzi 2007 a 2010 sa počet elektronických služieb takmer strojnásobil. Tento fakt je dôkazom toho, že pošty v rámci celého sveta zvyšujú svoje úsilie v súvislosti s novými službami na trhu. [1]



Obrázok 1. Počet zavedených poštových elektronických služieb každý rok na celom svete (Zdroj: Universal postal union. *Measuring postal e-service development: a global perspective*. 2012, [online]. [cit. 2012-10-19]. Dostupné na internete: <<http://www.upu.int>> *Vlastné spracovanie*)

Záver

Systematická implementácia poštových elektronických služieb umožňuje poštovému podniku pružnú adaptáciu na poštovom trhu, ktorej zámerom je maximalizácia spokojnosti zákazníka a schopnosť reagovať na potreby a požiadavky trhu. V súčasnosti je veľmi dôležité prispôbiť sa nastoleným trendom v oblasti elektronizácie poštových služieb, pretože jedine tak môžu poštové podniky napredovať.

Literatúra

- [1] NEMČEK, B.: Substitúcia poštových zásielok a nové formy podnikania pre vybrané segmenty obchodných modelov (B2C): diplomová práca, vedúci DP: Ing. Rita Tornyaiová, KS. Žilina: 2012, 89s.
- [2] Universal postal union. *Measuring postal e-services development: a global perspective*. 2012, [on-line]. [cit. 2012-10-11]. Dostupné na internete: <<http://www.upu.int>>

Grantová podpora

Príspevok vznikol za podpory nasledovných grantových projektov: VEGA 1/0199/11- Výskum interoperability metód riadenia so strategickým zámerom organizácie a KEGA 052ŽU-4/2012 On-line riadenie výučby v procese vzdelávania v oblasti informačno-komunikačných technológií.