ANALÝZA ÚROVNE INOVÁCIÍ POŠTOVÝCH SLUŽIEB VYBRANÝCH POŠTOVÝCH OPERÁTOROV

Bystrík Nemček¹, Iveta Kremeňová² Rita Tornyaiová³

Úvod

Národný poštový operátor – Slovenská pošta, a.s. musí v súčasnosti pružne reagovať na meniace sa podmienky v rámci plne liberalizovaného trhu. Hlavným z dôvodov je fakt, že pri zachovaní konkurencieschopnosti sa musí uberať cestou inovácií. Okrem liberalizácie a s ňou súvisiace otvorenie poštového trhu majú veľký význam aj informačno-komunikačné technológie a elektronizácia, ktoré ovplyvňujú dennodenne život nás všetkých. V podmienkach globálneho trhu je inovácia a inovačná schopnosť dôležitá aj v súvislosti s narastajúcimi požiadavkami zákazníkov, výkonnejšou konkurenciou, technologickým rozvojom, a preto by mala byť realizácia inovácií prostriedkom na prispôsobenie sa týmto zmenám.

1. Inovácie

„Je treba odbúrať všetko, čo zastaralo, čo sa opotrebovalo, čo je prežitkom a obohacovať ekonomický proces o nové, mladé rozvojové faktory – nové výrobky, nové technológie, novú organizáciu práce, nových odborníkov“...

Jozef Schumpeter, otec inovácií (1883-1950)

V roku 1911 sa Jozef Schumpeter postaral o dôležitú zmenu v chápaní realizácie zmien, kedy naformuloval tzv. „kombinácie vývojových zmien“, chápané ako prekračovanie obnovovania systémov a procesov v uzavretom kruhu. Špecifikoval päť základných zmien:

- používanie novej techniky, výrobných procesov a marketingového zabezpečenia výroby,
- zavedenie nových produktov, resp. pôvodných produktov s novými vlastnosťami,
- používanie nových surovín a materiálov,
- zmeny v organizácii výroby, distribúcie, predaja,
- otváranie nových trhov, zmeny štruktúry trhu.

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.: +4215133100, fax: +4215655615, e-mail: iveta.kremenova@fpedas.uniza.sk

³ Ing. Rita Tornyaiová., Žilinská univerzita v Žiline, externá doktorandka na Katedre spojov, Fakulta Prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, tel.: +4215133101, fax: +4215655615,

V roku 1935 zaviedol pre túto oblasť nový pojem "inovácia", definovanú ako "zmenu s cieľom využívať nové druhy spotrebného tovaru, nových výrobných a dopravných prostriedkov, nových trhov a foriem organizácie výroby a poskytovania služieb".

Ďalšie definície inovácií si môžeme priblížiť nasledovne podľa rôznych autorov:

Crawford:

„Zmeny v priemysle, najmä v technologickom rozvoji a ich aplikácie vo výrobkoch, výrobných procesoch a službách sa označujú spoločným pojmom inovácie“

Základnými prvkami priemyselných inovácií sú:

- základné poznatky a know-how
- idey, ktoré transformujú základné poznatky do nových výrobkov, procesov a služieb
- vysoká rýchlosť implementácie ideí na trhové podmienky

Valenta:

„Inovácia vyjadruje zmenu v pôvodnej štruktúre výrobného organizmu t.j. prechod k novému stavu vnútornej štruktúry. Do inovácie patria zmeny výrobkov, technológií, výrobných prostriedkov, štruktúry, organizácie a trhu. Zmeny môžu byť kvantitatívne a kvalitatívne.“

Cooper:

„Inovácia zahŕňa použitie poznatkov na generovanie a praktickú aplikáciu novej idej, prinášajúcej prospech.

2. Analýza inovácií služieb jednotlivých poštových operátorov

V ďalších častiach článku sa venujeme vybraným poštovým operátorom a ich najzaujímavejším inováciám služieb.

V súčasnej dobe sa **Slovenská pošta, a.s. (SP)** začala venovať projektu, zameranému na inováciu vybraných služieb a implementáciu nových e-služieb v oblasti e-governmentu. Je to nový projekt, ktorým pošta rozširuje svoje služby, a zároveň sprístupní služby štátu (e-government) občanom prostredníctvom pobočkovej siete. Zákazník si tak pod jednou strechou na pošte bude môcť vybaviť všetky najčastejšie používané služby štátu. Do konca roka 2012 bude pošta poskytovať tieto služby na 100 poštách. V budúcom roku plánuje počet pracovísk rozšíriť na 400 a v roku 2014 by nové služby štátnej a verejnej správy chcela občanom sprístupniť až na 800 poštách. Hlavným benefitom Integrovaných obslužných miest je, že služby sú elektronické a sú poskytované z jedného miesta.[1]

Integrované obslužné miesto (IOM) je kontaktné miesto na vybavovanie úradných záležitostí. Je určené občanom, ktorí uprednostňujú osobnú komunikáciu s verejnou správou alebo požadujú asistované sprístupnenie elektronických služieb. Slovenská pošta, a.s. označuje svoje pracoviská vlastným **obchodným označením e.SO** (elektronické služby obyvateľstvu). O službu môže zákazník požiadať na základe žiadosti vytvorenej priamo na pracovisku e.SO. Na základe žiadosti dostane výstup v listinnej podobe, ktorý je opatrený osvedčovacou doložkou. Takýto dokument je použiteľný na právne účely.

V súčasnosti ponúka Integrované obslužné miesto nasledujúce služby:

- **asistované služby** - výpis z obchodného registra na právne účely,
- **ďalšie služby:**
 - overenie originality elektronického čipu Osvedčenia o evidencii vozidla (OoEV I.),
 - overenie originality elektronického čipu a odpis elektronických údajov z OoEV I.

Overenie originality elektronického čipu je možné vykonať zo slovenských a rakúskych osvedčení o evidencii vozidla. **Aktuálne je možné využiť služby na 12 poštách:**

Banská Bystrica 8, Bratislava 4, Bratislava 216, Komárno 1, Košice 19, Liptovský Mikuláš 1, Lučenec 1, Nitra 3, Poprad 2, **Prešov** 10, Trenčín 1, Žilina 2. [2]

Okrem úspešného spustenia nového projektu zameraného na sprístupnenie služieb štátu občanom (e-government), SP zaviedla nové elektronické služby. Medzi tieto služby patria:

- ePodací hárok,
- Elektronická podateľňa,
- eSIPO:
 - eSIPO pre firmy,
 - eSIPO pre občanov,
- e-Dokument. [3]

V nasledovnej časti článku sme analyzovali aké nové služby ponúkajú zahraniční národní poštovní operátori. Na analýzu nových služieb na poštovom trhu v zahraničí sme si vybrali národných poštových operátorov z nasledovných krajín: Česká republika, Poľsko, Kanada, Francúzsko a Rakúsko.

Národný poštový operátor **Česká pošta**, š.p. rozšírila svoje balíkové portfólio o tieto štyri nové produkty: "Balíky na poštu", "Balíky do ruky", "Balíky expres" a "Balíky nadrozměr". Tieto zmeny súvisia so zostrojúcim sa konkurenčným bojom a celkovým rastom trhu v dôsledku rozvoja on-line nakupovania. [4]

„Balík nadrozměr“ je služba, ktorá prepraví zásielky o hmotnosti až 1000 kg. Zmluvným zákazníkom umožňujeme prepravu paletovaných a nepaletovaných zásielok po celej Českej republike. Nasledujúci pracovný deň po vyzdvihnutí zásielky Českou poštou, š.p. bude adresát kontaktovaný pracovníkom na telefónnom čísle, ktoré zákazník uviedol pri vybraní zásielky a dohodne sa s ním na najvhodnejšom termíne doručenia. Zásielku, ktorú chce zákazník poslať a ktorá spĺňa parametre „Balík nadrozměr“, Česká pošta, š.p. vyzdvihne buď priamo v prevádzke zákazníka alebo na dohodnutom mieste a dopraví danú zásielku adresátovi na určené miesto.

Benefity k službe „Balík nadrozměr“ sú:

- služba pre zásielky do 1 000 kg,
- preprava zásielok "od dverí k dverám",
- telefonická dohoda termínu doručenia priamo s adresátom,
- v cene služby už poistenie do hodnoty 50.000 Kč (v prepočte približne 2020.202 €).[5]

„Balík do ruky“ je vnútroštátna preprava balíkov do hmotnosti 30 kg po celej Českej republike. Garancia doručenia priamo do rúk adresáta už nasledujúci pracovný deň. Podanie balíku je možné na vybraných poštách. Výhodou tohto balíka je, že si adresát môže upraviť čas alebo spôsob doručenia. Vo vybraných lokalitách ponúka Česká pošta voľbu popoludňajšieho doručovanie. Možnosť garantovaného času dodania do 10./12./14. hodiny alebo v sobotu. Adresáta informujeme o doručovaní balíku prostredníctvom SMS alebo e-mailom už v deň podania a neustále s ním Česká pošta komunikujeme. Ak uprednostňuje adresát osobné vyzdvihnutie balíku, je tu možnosť uloženia na pošte. Udaná cena balíka do hodnoty 50 000 Kč (2020.202 €) je zahrnutá už v základnej cene služby. Odosielateľ si na základe zmluvy môže objednať zvoz a nemusí ísť na poštu. [6]

„Balík na poštu“ je služba pre prepravu vnútroštátnych balíkov do hmotnosti 30 kg po celej Českej republike. Odosielateľ alebo adresát si volí poštu, na ktorej bude balík pripravený na vyzdvihnutie. Garancia možnosti vyzdvihnutia na zvolené pošte už nasledujúci pracovný deň. Možnosť podania balíka je na väčšine pôšt. Avizovanie je neoddeliteľnou súčasťou služby. Výhoda služby „Balík na poštu“ spočíva tom, že zákazník nemusí byť v určitý čas na určitom mieste, balík si môže vyzdvihnúť na zvolenej pošte a v čase, kedy sa mu to hodí. Prostredníctvom nástroja umiestneného na e-shopoch alebo na webovej stránke Českej pošty, š.p. si jednoducho vyberie poštu, na ktorú má byť balík dodaný. Adresáta informujeme o možnostiach vyzdvihnutia prostredníctvom SMS alebo e-mailom už v deň podania a znovu v čase uloženia balíka na poštu. Udaná cena balíka do hodnoty 50 000 Kč (2020.202 €) je zahrnutá už v základnej cene služby. Odosielateľ si na základe zmluvy môže objednať zvoz a nemusí na poštu. [7]

„Balík Expres“ je služba Českej pošty pre expresné zásielky do 15 kg, ktoré sú doručené už v deň ich podania.

Služba je ponúkaná pre:

- zásielky podané v Prahe a adresované do krajských miest,
- zásielky podané v krajských mestách a adresované do Prahy,
- zásielky podané v Prahe a adresované do Prahy,
- zásielky podané v krajskom meste a adresované do toho istého krajského mesta. [8]

Medzi ďalšiu novú službu, ktorú Česká pošta, š.p. ponúka, patrí „MMS pohľadnice“. Táto služba umožňuje obrázok a text zo zákazníkovoho mobilného telefónu vytlačiť a zaslať na ľubovoľnú adresu v rámci Českej republiky. Zákazník odošle MMS s obrázkom a textom v tvare MENO PRIEZVISKO*ULICA Č.P.*MESTO*PSČ*TEXT na zadané telefónne číslo alebo pomocou formulára na web stránke Českej pošty. Obratom zákazník dostane SMS s potvrdením prijatia MMS s výzvou k platbe. Na prijatú správu zákazník odpovie, a tým potvrdí platbu pomocou SMS správy. Nakoniec dostane potvrdzovaciu SMS správu s informáciou o tom, že jeho pohľadnica bola odovzdaná k vytlačeniu a odoslaniu. Za jeden až dva dni bude pohľadnica doručená na zadanú adresu prijímateľa. [9]

Národný poštový operátor **Kanadská pošta** zaviedla nový interaktívny softvérový nástroj, ktorý je predovšetkým určený pre stredné a malé firmy. Nový interaktívny softvérový nástroj tak pomôže malým a stredným firmám efektívnejšie ponúkať ich služby. V piatich krokoch majú možnosť jednoduchým spôsobom definovať ale aj zadať svoju marketingovú kampaň prostredníctvom neadresných zásielok. Tento moderný nástroj vychádza z možností Kanadskej pošty, ktorá **má k dispozícii kompletnú databázu adries** s dátami zo sčítania ľudu. K dispozícii má aj **ďalšie demografické údaje**, ako sú napr. **príjmy domácností, vzdelanie, vek a rodinný stav**. No a samozrejme ak k tomu pripočítame, že Kanadská pošta má prístup ku každej domovej schránke, ide skutočne o **unikátny direct marketingový nástroj**.

Zákazník jednoducho cez webový portál Kanadskej pošty **absolvuje nasledujúce kroky**:

- **Popis kampane** - tu napr. špecifikuje samotný charakter zásielok (veľkosť), termín distribúcie, špecifikácia doručovania - domy, farmy, byty, firmy. V tejto fáze môže zákazník špecifikovať tiež svoje možnosti rozpočtu.

- **Výber cieľovej skupiny** - na tomto mieste si zákazník zo 7 demografických premenných môže vybrať 3 a tak bližšie špecifikovať cieľovú skupinu napr. podľa miesta bývania (mesto, vidiek) príjmov, veku, vzdelania.
- **Hlavná oblasť distribúcie** - zákazník v treťom kroku špecifikuje lokalitu (región) kam by chcel smerovať svoju ponuku. Môže to zrealizovať interaktívne priamo na mape alebo pomocou ďalších filtrov (vzdialenosť, čas jazdy, rádius a pod.).
- **Kontrola návrhu** - ide vlastne o rekapituláciu doterajšej špecifikácie. Na tomto mieste zákazník uvidí koľko zásielok jeho špecifikácia vygenerovala, aké budú celkové náklady na kampaň. Zákazník si môže tento návrh uložiť alebo pristúpiť k záverečnému kroku - objednávke.
- **Objednávka** - Ak zákazníkovi vyhovuje definované zadanie, na tomto mieste môže Kanadskej pošte zadať svoju objednávku. [10]

Národný poštový operátor **Francúzka pošta** rozšírila svoje listové produktové portfólio o ekonomický a elektronický list. Elektronický list je služba, prostredníctvom ktorej si zákazník na internetovej stránke národného poštového operátora priamo pomocou aplikácie vytvorí list, ktorý následne elektronicky odošle poštovému národnému operátorovi. Zákazník sa zaregistruje a pri využití služby si len vyberie vytvorený dokument (napr. v MS Word), tento dokument je následne „stiahnutý“ do aplikácie, pričom je automaticky extrahovaná adresa adresáta (ak je v liste uvedená) a zákazník po verifikácii údajov obsahu zásielky a adresy si môže zvoliť či zásielku chce tlačiť farebne alebo čierno-bielo, obojstranne alebo jednostranne. Zákazník má možnosť do obálky vložiť aj viacero rovnakých alebo rôznych listov a má k dispozícii evidenciu a aj náhľady všetkých odoslaných zásielok. Zákazníci majú možnosť zistiť na webovej stránke presnú cenu elektronického listu pomocou kalkulatéra ceny. Dôvernosť pri výrobnom procese, t. j. tlač a obáľkovanie je zabezpečená registráciou zákazníka. Elektronický list je možné zaplatiť on-line. [11]

Na zvýšenie úspešnosti doručenia poštovej zásielky adresátovi v prípade, že nie je momentálne zastihnuteľný, majú slúžiť odkladacie boxy. Tieto boxy sú ponúkané **Rakúskou poštou**. Ide o špeciálny box, do ktorého doručovateľ odloží balík alebo list väčších rozmerov, v prípade ak adresát nie je momentálne zastihnuteľný. Do odkladacieho boxu doručovateľ uloží poštovú zásielku a do poštovej schránky adresátovi vhodí oznámenie o uložení poštovej zásielky. Ide o špecifické oznámenie v podobe plastovej karty so zabudovaným čipom. Adresát túto plastovú kartu priloží k určenému miestu na špeciálnom boxe a tým tento box otvorí. Po vybratí balíka do schránky vloží kartu a zavrie dverka boxu. Špeciálny odkladací box ponúka Rakúska pošta a podľa nej má možnosť adresát týmto spôsobom prebrať až 95 % všetkých jemu adresovaných zásielok. [12]

Rakúska pošta v súčasnosti rozbieha nový projekt, ktorého hlavným cieľom je doručovanie zásielok s využitím mobilných technológií. Rakúska pošta odštartovala dva pilotné projekty zamerané na zvýšenie úspešnosti doručenia zásielok. Prvý projekt s názvom „Aviso SMS“ rozbieha Rakúska pošta v skúšobnej verzii v častiach Viedne a Linzu. Podstata služby spočíva v tom, že prijímatelia balíkov obdržia SMS o tom, že ich zásielky boli doručovateľom uložené na príslušnej pošte. Súčasne sa rozbieha aj ďalší pilotný projekt. Doručovatelia budú vybavení vlastným mobilným telefónom, ktorý im umožní kontaktovať prijímateľa zásielky v prípade, že ho nezastihne pri doručení. Má tak možnosť definovať si alternatívny spôsob dodania zásielky. [13]

Záver

Nevyhnutným predpokladom úspešnosti poštových operátorov je neustály proces realizácie inovácií v oblasti poštových služieb. Poštoví operátori by mali pokračovať v nastolenom trende v oblasti informačno-komunikačných technológií a systematicky implementovať nové zmeny v rámci produktového portfólia. Analýzou jednotlivých poštových trhov bolo zistené, že poštoví operátori zareagovali na nové možnosti súvisiace s elektronizáciou, avšak otázkou zostáva v akom rozsahu. Medzi jednotlivými poštovými podnikmi vznikajú rozdiely v súvislosti s implementáciou nových služieb resp. inováciou existujúcich služieb.

Literatúra

- [1] ČAJKOVÁ, L.: Inovácia poštových služieb ako reakcia na výskum uskutočnený v rámci NUTS 2 Stredné Slovensko: diplomová práca. Žilina: 2012, 89s.
- [2] Bela Lisáková. *Slovenská pošta otvorila prvé Integrované obslužné miesto, poskytne výpis z obchodného registra či overenie vozidla*. [online]. [cit. 2012-10-15]. Dostupné na internete: <<http://tlacovespravy.wordpress.com/2012/03/06/slovenska-posta-otvorila-prve-integrované-obslužne-miesto-poskytne-vypis-z-obchodneho-registra-ci-overenie-vozidla/>>.
- [3] *Služby integrovaných obslužných miest*. [online]. [cit. 2012-10-16]. Dostupné na internete: <<http://www.posta.sk/sluzby/sluzby-integrovaných-obslužných-miest>>.
- [4] *Balíková revolúcia Českej pošty*. [online]. [cit. 2012-10-10]. Dostupné na internete: <<http://www.postovesluzby.sk/zo-sveta/129/balikova-revolucia-ceskej-posty/>>.
- [5] *Balík Nadrozměr*. [online]. [cit. 2012-10-10]. Dostupné na internete: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/balik-nadrozmer-id33985/>>.
- [6] *Balík do ruky*. [online]. [cit. 2012-10-18]. Dostupné na internete: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/balik-do-ruky-id36476/>>.
- [7] *Balík na poštu*. [online]. [cit. 2012-10-17]. Dostupné na internete: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/balik-na-postu-id36477/>>.
- [8] *Balík expres*. [online]. [cit. 2012-10-12]. Dostupné na internete: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/baliky/cr/balik-expres-id33983/>>.
- [9] *MMS pohlednice*. [online]. [cit. 2012-10-13]. Dostupné na internete: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/e-sluzby/pohlednice-mms-id286/>>.
- [10] *Kanadská pošta pomáha SME klientom Lepšie cieľiť ich propagáciu*. [online]. [cit. 2012-04-01]. Dostupné na internete: <<http://www.postovesluzby.sk/zo-sveta/178/kanadska-posta-pomaha-sme-klientom-lepsie-cielit-ich-propagáciu>>.
- [11] *Lettre en ligne*. [online]. [cit. 2012-10-13]. Dostupné na internete: <<http://www.laposte.fr/Particulier/Envoyer-et-recevoir-du-courrier/Toutes-les-offres/Vers-la-France/Lettre-en-ligne>>.
- [12] *Rakúska pošta ponúka službu odkladacích boxov*. [online]. [cit. 2012-10-10]. Dostupné na internete: <<http://www.postovesluzby.sk/zo-sveta/165/rakuska-posta-ponuka-sluzbu-odkladacich-boxov/>>.

- [13] *Doručovanie zásielok s využitím mobilných technológií.* [online]. [cit. 2012-10-14]. Dostupné na internete: <<http://www.postovesluzby.sk/zo-sveta/118/dorucovanie-zasielok-s-vyuzitim-mobilnych-technologii/>>.

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.