



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Promet
Modul: Logistika

**SPREJEM IN SLEDENJE POŠILJK IGRATA
POMEMBNO VLOGO V PRESKRBOVALNI
VERIGI**

Mentor: Janko Pirkovič, univ. dipl. ekon.
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidat: Matjaž Petek

Kranj, avgust 2008

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju Janku Pirkoviču, univ. dipl. ekonomistu.

Zahvaljujem se tudi profesorici Ani Peklenik, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Iskrene zahvale izrekam svoji družini in prijatelju, ki so verjeli vame, me vzpodbujali in mi stali ob strani v času mojega študija in priprav na diplomo.

IZJAVA

»Študent Matjaž Petek izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom Janka Pirkoviča.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne : 20.8.08

Podpis: Matjaž Petek

POVZETEK

Pošta Slovenije, d. o. o., od leta 1995 nastopa kot samostojna gospodarska družba in opravlja storitve obvezne gospodarske javne službe, pod tržnimi pogoji pa tudi druge poštne storitve. V uvodu diplomskega dela smo najprej na kratko predstavili zgodovino poštne dejavnosti s poudarkom na razvoju storitve Hitra pošta. V nadaljevanju obravnavane teme bomo izpostavili problem, ki temelji na agresivnem udejstvovanju konkurence v slovenskem in mednarodnem prostoru, predvsem na področju hitrega prenosa pošiljk. Cilj diplomskega dela je ovrednotiti storitev Hitre pošte Pošte Slovenije, d. o. o., v preskrbovalni verigi in poiskati nevarnosti, ki ji pretijo zaradi globalizacije na trgu storitev v prihodnosti. Zaradi boljšega razumevanja smo problem umestili v postopni zgodovinski razvoj poštne dejavnosti, prikazali smo osnovne pojme in principe sprejema, prenosa ter sledenja pošiljk Hitre pošte, jih analizirali in primerjali z ostalimi storitvami Pošte Slovenije, d. o. o. Storitve Hitra pošta smo primerjali tudi s storitvami nekaterih konkurenčnih kurirskih podjetij.

V zaključnem poglavju smo strnili ugotovitve in navedli predloge, ki izhajajo iz analize prednosti in slabosti storitve Hitre pošte.

KLJUČNE BESEDE

- preskrbovalna veriga
- poštne storitve
- sprejem pošiljk
- sledenje pošiljk
- konkurenca

ABSTRACT

Pošta Slovenije, d. o. o. has been operating since 1995 as a limited liability company, and has been providing services of a public enterprise, as well as some other postal services under market conditions. The *Introduction* of the thesis briefly outlines the history of postal business with emphasis on the development of express parcel service. After that, a problem is pointed out, based on tough competition both in Slovenia and abroad, especially in the field of express parcel delivery. The aim of the thesis is to evaluate the express parcel services provided by Pošta Slovenije, d. o. o. in a supply chain, and to recognize the threats of globalization on the market in the future. For better understanding, the problem is shown within a gradual historical development of postal services. Additionally, basic terms are introduced, as well as principles of acceptance, transfer and tracking of parcels within the parcel express service. An analysis and a comparison to other services of Pošta Slovenije, d. o. o. are made. Apart from that, the service of express parcel is compared with the services of some competitive courier companies.

The last chapter comprises of the findings and conclusions, as well as suggestions, based on the analysis of strengths and weaknesses of the express parcel service.

KEYWORDS

- supply chain
- postal services
- acceptance of delivery
- parcel tracking
- competition

Kazalo vsebine

1	UVOD	2
1.1	Predstavitev problema	2
1.2	Predstavitev okolja	3
1.3	Predpostavke in omejitve.....	4
1.4	Metode dela	4
2	POŠTNA DEJAVNOST SKOZI ZGODOVINO	5
2.1	Obdobje starega veka	5
2.2	Srednji vek	6
2.3	Novi vek	6
2.4	Obdobje od konca 1. svetovne vojne do osamosvojitve Slovenije	6
2.5	Pošta po osamosvojitvi Slovenije	7
2.6	Področja dejavnosti	9
3	SPREJEM, PRENOS IN VROČITEV HITRE POŠTE	12
3.1	Hitra pošta v notranjem prometu	15
3.1.1	Hitra pošta po Sloveniji	15
3.1.2	Hitra pošta znotraj mest.....	16
3.1.3	Tehnološke značilnosti prevzema Hitre pošte pri pošiljatelju	17
3.1.4	Postopek sprejema Hitre pošte na poštnem okencu	18
3.1.5	Odprava pošiljk Hitre pošte prek prometnega križa.....	19
3.1.6	Dostava in izročanje pošiljk Hitre pošte.....	19
3.1.7	Pregled in analiziranje poslovanja s pošiljkami Hitre pošte	20
3.2	Hitra pošta v mednarodnem prometu	22
3.3	Sprejem pošiljk SkyPak	22
3.4	Vročitev pošiljk Hitre pošte iz mednarodnega prometa	24
3.5	Sledenje pošiljk Hitre pošte	24
4	ANALIZA OSTALIH PONUDNIKOV KURIRSKIH STORITEV	32
4.1	DRUGI PONUDNIKI KURIRSKIH STORITEV.....	33
4.1.1	UPS – United Parcel Service.....	33
4.1.2	DHL International.....	34
4.1.3	GLS – General Logistics Systems, d. o. o.....	35
4.1.4	INTEREUROPA.....	36
4.1.5	BEX – Business Express.....	37
4.1.6	CITY EXPRESS	38
4.1.7	TINE EXSPRES	39
4.2	PREDNOSTI IN SLABOSTI STORITEV POSAMEZNIH KONKURENTOV	39
4.3	PREDNOSTI STORITVE HITRE POŠTE PO SLOVENIJI	43
4.4	HITRA POŠTA POŠTE SLOVENIJE IN NJENE SLABOSTI.....	44
5	ZAKLJUČKI IN PREDLOGI	45
	Literatura in viri	55
	Kazalo slik.....	56
	Kazalo tabel	56
	Priloge.....	56
	Kratice in akronimi	57

1 UVOD

Namen diplomskega dela je predstavitev poštne dejavnosti in analiza določenih segmentov te dejavnosti v primerjavi z ostalimi ponudniki kurirskih storitev. V poštni dejavnosti so že od nekdaj prisotne nenehne spremembe, povezane s tehnološkim razvojem in vse večjo globalizacijo družbe, ki zahteva hiter, nemoten, zanesljiv in kakovosten prenos informacij in pošiljk. Osredotočili se bomo na sprejem, prenos in dostavo pošiljk s poudarkom na Hitri pošti, ki v strukturi poštних storitev in strukturi prihodkov zaenkrat ne predstavlja pomembnega deleža prihodkov, vendar pa mora Pošta Slovenije, d. o. o., zaradi iztekajočega se življenjskega ciklusa ključnih klasičnih poštних storitev (pisemskih in denarnih) uvajati nove storitve z večjo dodano vrednostjo. Raziskali in razčlenili bomo značilnosti sprejema in poslovanja pri posamezni vrsti paketov v domačem in mednarodnem prometu. Raziskali bomo, na kaj je treba biti pozoren pri sprejemu paketov, kakšni so postopki sprejema paketov in kako so ti postopki pomembni za nadaljnje poslovanje s pošiljkami in v zvezi s statusom pri sledenju pošiljk.

Diplomsko delo smo razdelili na pet poglavij. Uvodu sledi poglavje o zgodovini poštne dejavnosti in področjih delovanja Pošte Slovenije. Tretje poglavje je namenjeno fazam sprejema, prenosa in vročitve hitre pošte ter vnosu podatkov o statusih pošiljk v zvezi s sledenjem le-teh. Sledi četrto poglavje, v katerem smo analizirali druge ponudnike ekspresnih kurirskih storitev. V zaključnem poglavju smo strnili vsebino diplomskega dela in podali predlog za hitrejšo pridobivanje in vnašanje podatkov o statusih pošiljk s pomočjo tehnologije RFID.

1.1 Predstavitev problema

V vseh panogah gospodarske in negospodarske dejavnosti poteka nenehen boj za ohranitev in povečanje tržnega deleža, enaki trendi se kažejo tudi na področju poštних storitev. Sodobno poslovanje zahteva izjemno prožnost, hitrost reagiranja na dane spremembe, učinkovitost in širok izbor poštних storitev, ki uporabnikom prihranijo čas in denar. Sodobni in enotni informacijski sistem je prvi pogoj za doseganje učinkovitosti in uspešnosti, ki zaradi vedno večjih zahtev strank omogoča večjo konkurenčnost podjetja. Na slovenski trg kurirskih storitev nenehno vstopajo nova podjetja, ki želijo pridobiti ustrezen tržni delež ter z agresivnim trženjem okrepiti svoj položaj na trgu. Nenehno ocenjevanje podjetja s pomočjo analiziranja konkurence omogoča zaznavo razvojnih problemov lastnega podjetja. Pošta Slovenije, d. o. o., je na področju prenosa ekspresnih pošiljk po Sloveniji relativno uspešna, pri prenosu ekspresnih pošiljk za tujino pa ni specializirana tako kot konkurenčna podjetja DHL, UPS, TNT; ki imajo v svoj vozni park vključena tudi letala. Hitra pošta v strukturi poštних storitev in v strukturi prihodkov ne predstavlja pomembnejšega deleža, zaradi donosne tržne niše in iztekajoče se življenjske dobe klasičnih poštних storitev (pisemskih in denarnih) pa je treba s še agresivnejšim oglaševanjem in trženjem približati storitev potencialnim strankam. Če se Pošta Slovenije v naslednjih letih ne bo intenzivneje vključila v posodobitev informacijske tehnologije (sledenje pošiljk, dostopnost storitev preko spletnih strani, še hitrejšo odzivnost ...), bo na trgu ekspresnih storitev v naslednjih letih izgubila tržni delež, saj se do leta 2015 pričakuje bistveno povečanje števila teh storitev.

1.2 Predstavitev okolja

Družba Pošta Slovenije, d. o. o., je bila ustanovljena leta 1995 na osnovi uvedbe Vlade Republike Slovenije in v skladu z določili Zakona o Pošti Slovenije ter v letu 2002 preoblikovana iz javnega podjetja v gospodarsko družbo. Sedež družbe je v Mariboru, na Slomškovem trgu 10, posluje kot gospodarska družba v lastništvu države in je močan gospodarski subjekt, kar potrjujejo številni kazalci: čisti prihodki (54 milijard tolarjev v letu 2006), število zaposlenih (6723 v letu 2006), velikost investicij in nabav, vpletenost v mednarodni poštni promet.

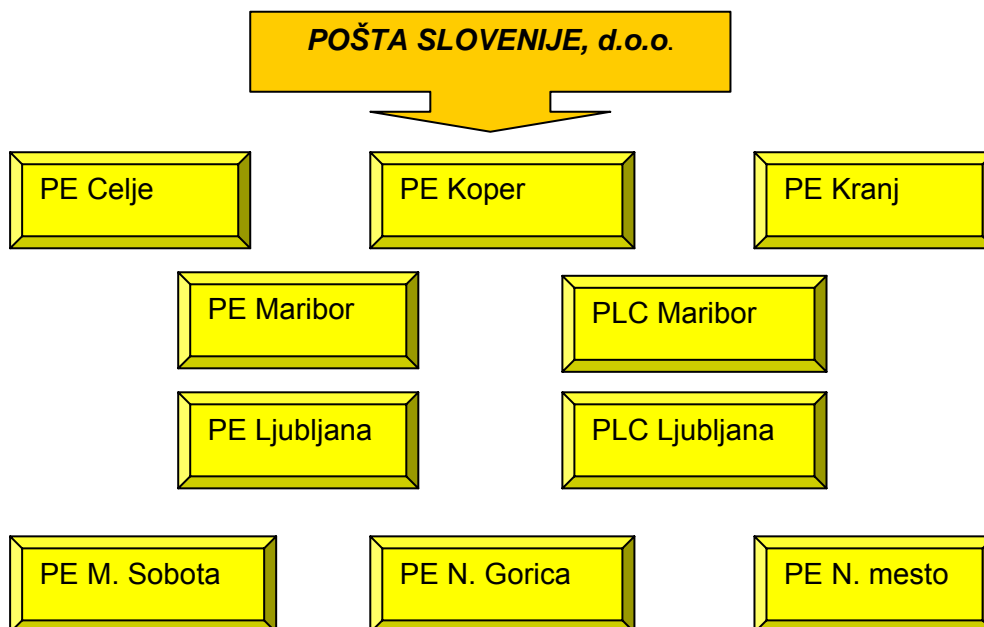
Pošta Slovenije zagotavlja kakovosten prenos poštnih pošiljk na območju Slovenije in se kot sestavni del vključuje v mednarodno izmenjavo v skladu z načeli in pravili, ki veljajo za mednarodne poštno storitve. Na področju drugih storitev si prizadeva za zadovoljevanje potreb trga in približevanje storitev uporabniku oziroma kupcu ne glede na teritorij.

Sestavlja jo deset regionalnih poslovnih enot, in sicer Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Poštno-logistični center Ljubljana, Maribor, Poštno-logistični center Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto ter strokovne službe.

Organi upravljanja in posloводства Pošte Slovenije so:

- nadzorni svet,
- generalni direktor in
- namestnik generalnega direktorja družbe

Poslovna enota Kranj je ena od devetih poslovnih enot, ki skrbijo za nemoteno odvijanje poštnega prometa, in predstavlja 10-odstotni delež po obsegu storitev ter zaposlenih v Pošti Slovenije. Poslovno enoto poleg vodstva sestavljajo še oddelek za trženje, oddelek za računovodstvo in finance, kadrovsko-pravni oddelek in 52 pošt.



Slika 1: Organigram podjetja

1.3 Predpostavke in omejitve

Predpostavimo lahko, da se je z vstopom Slovenije v Evropsko unijo zaradi prostega pretoka blaga in storitev povečalo število konkurentov na področju prevzema, prenosa in dostave pošiljk. Zaradi ukinitve meja znotraj EU so poenostavljeni logistični procesi pretoka blaga med državami.

Omejili smo se na analizo obstoječe konkurence, ki je dejavna predvsem v ekonomskem prostoru Republike Slovenije na področju storitev hitre pošte.

1.4 Metode dela

Pri izdelavi diplomskega dela so zaradi tematike in raznolikosti problema uporabljene naslednje metode:

- metoda deskripcije ali opisovanja, ki se uporablja pri razlaganju določenih tem;
- metoda kompilacije in povzemanja, ki se uporablja pri prikazovanju;
- metoda analiziranja, ki se uporablja pri razčlenjevanju.

2 POŠTNA DEJAVNOST SKOZI ZGODOVINO

Potreba po sporočanju raznih vesti je nastala zaradi potrebe človeka po komunikaciji z drugimi ne samo v njegovem ožjem temveč tudi v širšem okolju.

Sredstva in načine, s katerimi je človek komuniciral z bližnjo in daljno okolico, je vse bolj izpopolnjeval. Stremel je za tem, da bi bili čim hitrejši, zanesljivi in da bi bila z njimi dosežena učinek in namen. Zgodovinski razvoj poštne dejavnosti delimo na dve obdobji:

- obdobje glasništva, ki je trajalo do 18. stoletja in
- obdobje organiziranega javnega poštnega prometa, ki se je zlasti razcvetelo z iznajdbo novih prometnih sredstev in z njimi povezanih prometnih panog.

Zgodovina pošte in prenosa pisnega sporočila je neposredno povezana z nastankom in razvojem pisave. Pred tem so sporočila pošiljali s tako imenovano glasniško službo, ko je glasnik – pešec ustno prenašal vesti in sporočila od enega naselja do drugega.

2.1 Obdobje starega veka

Egipčani v času 19. dinastije faraonov prvi organizirano prenašajo sporočila. Najprej v ta namen uporabljajo glasniško službo, ki so jo opravljali glasniki – pešci, kasneje so predvsem zaradi hitrega prenosa novic na večjih razdaljah glasniki uporabljali konje in kamele. Organizacija službe je potekala tako, da so imeli na vsakih šest ur hoda ali ježe postavljena postajališča, v katerih sta bila po dva glasnika, ki sta zamenjala prispеле (utrjene) glasnike, prevzela pošiljke in nadaljevala pot proti naslednjemu postajališču. V postajališčih so v posebne knjige vnašali podatke o času prihoda glasnika in o pošiljkah, ki so jih predajali. To so prvi zgodovinsko znani zametki sledenja oziroma statusa pošiljk, katerih sodobno različico bomo tudi obravnavali v nadaljevanju.

Najboljšo glasniško službo so imeli Perzijci; to še zlasti velja za obdobje vladavine cesarja Kira. Organizacija je znana pod imenom angarion (angaros) in je bila zasnovana po principu štafete, tako da so sli na konjih drug drugemu predajali ustna in pisna sporočila. Nalogo so vsakič opravili na postajah, ki so se nahajale vzdolž ceste na oddaljenosti enega dne jahanja. Značilno za ta prenos je, da so glasniki potovali podnevi in ponoči. To je tudi prvi neprekinjeni prenos vesti, sporočil in drugega v zgodovini.

Rimljani so za potrebe države ustanovili državno prometno organizacijo za opravljanje glasniške službe, imenovano Cursus publicus (državni javni voz). Organizacija je bila strogo centralno vodena s strani državnih organov. V starem veku je bila najmočnejša in največja organizacija ter je imela v posesti večje in manjše zgradbe, poslovne objekte in plovila za prekomorski, rečni in jezerski promet. Za potrebe kopenskega prenosa pošiljk so uporabljali različne vozove, v katere so bili vpreženi konji, mule, voli ali kamele, v njeni lasti so bila razna skladišča s hrano za ljudi in živino. Njene naloge so bili prevozi državnih, civilnih in vojnih funkcionarjev, prevoz blaga in službenih sporočil izključno v državne namene.

Cursus publicus je bil organiziran po sistemu relejnih postaj, ki so bile razporejene po celotnem rimskem ozemlju, ob vseh važnejših prometnih zvezah, in so bile oddaljene druga od druge en dan potovanja.

Z razpadom Rimskega imperija so se povsod po Evropi zelo poslabšale ne samo poštne, marveč tudi na splošno vse prometne in prevozne razmere. Zaradi preseljevanja ljudstev je bil uničen velik del civilizacije in kulture, organizirani promet pa je po vsem imperiju zamrl skoraj za tisoč let.

2.2 Srednji vek

V srednjem veku ni bilo vzpostavljenih rednih poštne zvez. Z nastankom prvih večjih mest, v katerih so večinoma živeli obrtniki in trgovci, na našem območju, se je v 12. in 13. stoletju razvila trgovina, zaradi katere je postala vse pomembnejša pot na relaciji Dunaj–Gradec–Maribor–Celje–Ljubljana–Trst. Ker je bilo potreb po prenosu vesti čedalje več, so vladarji organizirali poštne in druge zveze. V letu 1460 nastane poštna zveza pod okriljem grofa Rogerja Taxisa, ki je potekala z Dunaja prek zgornje Štajerske v Italijo. V letu 1496 cesar Maksimilijan I. ustanovil redno kurirsko pošto s pešci za potrebe države in dvora.

2.3 Novi vek

Leta 1516 je družina Thurn - Taxis dobila v zakup izključno pravico do prenosa pisem in drugih pošiljk po tedanji nemški državi, bila je zaslužna za razvoj poštne dejavnosti skozi stoletja v velikem delu Evrope. Ugodnejše razmere za razvoj pošte kot dejavnosti so nastale v 18. stoletju. Cesarica Marija Terezija s številnimi ukrepi omeji zlorabe poštne regala. To pomeni, da ima izključne pravice do prenosa in prevoza pošiljk in potnikov država oziroma državna pošta. S tem je pospešila razvoj poštne prometa. V 19. stoletju so nastale velike spremembe z izumom poštne znamke, izdajanjem novih poštne predpisov, na prevoz poštne pošiljk ima velik vpliv razvoj železnice.

Okrog leta 1850 je tedanja poštna uprava prejela več zahtev po poštne reformi. Glavni namen reforme je bilo plačevanje poštne vnaprej. Kot dokaz, da je poština plačana, so uvedli poštne znamke, katere izum pripisujejo Angležu Rowlandu Hillu, direktorju Britanske kraljeve poštne službe. Na njegovo pobudo je bila uvedena enotna poština za pismo mase do polovice unče za katerokoli razdaljo v državi. Prva poštne znamke je bila natisnjena 1. maja 1840, v uradno rabo so jo uvedli 6. maja 1840 v Londonu. Z uporabo znamk so dobili poštne žige še dodatno funkcijo. Razen oznake kraja in časa sprejema pošiljke so služili tudi za razvrstitev znamk. Železnica je pomemben mejnik v razvoju poštne prometa, saj je omogočila večji, hitrejši in cenejši prevoz poštne pošiljk. To je vplivalo na znižanje poštne tarif in prenos poštne pošiljk je postal dosegljiv večini prebivalcev.

2.4 Obdobje od konca 1. svetovne vojne do osamosvojitve Slovenije

Konec prve svetovne vojne je pomenil razpad habsburške monarhije, pred tem je bilo slovensko ozemlje razdeljeno na pet poštne direktij. V Beogradu je bilo 29. oktobra 1918 ustanovljeno Ministrstvo pošt in telegrafov. Vse poštne enote so bile državne pošte, državne pogodbene pošte in poštne zbiralnice, neposredno pa so bile podrejene Poštnemu ravnateljstvu, pozneje Direkciji pošte in telegrafa. Direktive za poslovanje so prihajale iz Ljubljane in Beograda.

Po končani drugi svetovni vojni je bilo pod okriljem nove začasne jugoslovanske vlade oblikovano Ministrstvo PTT kot samostojni resor vlade, v čigar pristojnost so spadale vse ustanove PTT v Jugoslaviji.

Poštna dejavnost se je počasi razvijala in spremljale so jo različne spremembe, njena organizacijska struktura se je večkrat preoblikovala. Leta 1960 so postale jugoslovanske pošte, telegrafi in telefoni gospodarske organizacije, ki so se imenovale PTT podjetja. Vsa jugoslovanska podjetja so se združevala v Skupnost jugoslovanskih PTT podjetij, na ravni republik pa v Združena PTT podjetja. V Sloveniji je bilo 1961 ustanovljeno devet podjetij. Nove spremembe organiziranosti so bile uvedene leta 1976, ko so bile oblikovane temeljne organizacije združenega dela PTT prometa, delovne organizacije PTT prometa, območne in republiške samoupravne interesne skupnosti za PTT promet itd.

Nadaljnje večje spremembe so se pojavile po letu 1990, še posebej po uveljavitvi določil Zakona o podjetjih in drugih predpisov.

2.5 Pošta po osamosvojitvi Slovenije

Na plebiscitu 23. decembra 1990 smo se Slovenci odločili za samostojno državo, na podlagi tega je 25. junija 1991 Slovenija razglasila samostojnost. Za pošto kot državno institucijo je to začetek premagovanja mnogih težav na samostojni poti pri opravljanju poštne dejavnosti. Pošta je svetovni sistem, organiziran v okviru Svetovne poštne zveze, v katero so včlanjene vse državne poštne uprave kot samostojni člani in vsi skupaj delujejo kot celota. Vendar dokler posamezna državna poštna uprava ni članica Svetovne poštne zveze, ne more samostojno organizirati mednarodnega poštnega prometa ter ostalih storitev, povezanih z denarnim prometom. Osamosvojitve Republike Slovenije (v nadaljevanju RS) vpliva na organizacijske in statusne spremembe v takratnem Sestavljenem PTT podjetju Slovenije. Med letoma 1991 in 1995 se je slovenska poštna dejavnost povsem osamosvojila in začela mednarodno poslovanje na področju prenosa vseh vrst poštnih pošilk, nakazniškega prometa in mednarodnega obračuna. S sprejemom Zakona o Pošti Slovenije, ki ga je Državni zbor RS potrdil 15. novembra 1994 in je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 73, s 1. januarjem 1995 Pošta Slovenije, d. o. o., prične s samostojnim poslovanjem ločeno od Telekoma Slovenije.

»Ob ustanovitvi je bila Pošta Slovenije sestavljena iz uprave in devetih poslovnih enot (Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto in Trbovlje). Leta 1998 je bila ukinjena PE Trbovlje, PLC Ljubljana pa se je v poslovno enoto preoblikoval leta 2002.

Prelomnico na področju poštnih storitev v Republiki Sloveniji označuje Zakon o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 35/1997), ki je postavil temelje za liberalizacijo trga poštnih storitev. Zakon je uvedel pojem javne gospodarske službe (prenos pisem do 1000 g, dopisnic in telegrafskih sporočil v notranjem in mednarodnem prometu) ter jo v izvajanje dodelil Pošti Slovenije, zato se je ta preoblikovala v javno podjetje. Od tedaj lahko poštne storitve, ki ne spadajo v javno gospodarsko službo, opravljajo tudi drugi izvajalci. Leta 2001 je bila masa pisem v javni gospodarski službi znižana na 100 g, hkrati pa so bila iz javne gospodarske službe črtana telegrafska sporočila. 18. julija 2002 je Vlada RS sprejela Sklep o preoblikovanju javnega podjetja Pošte Slovenije, d. o. o., in Akt o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije, d. o. o., junija 2005 pa je bil sprejet še Sklep o spremembah in dopolnitvah Sklepa o preoblikovanju javnega podjetja Pošta Slovenije, d. o. o., v družbo Pošta Slovenije, d. o. o. Dokončni temelji za liberalizacijo trga poštnih storitev so bili postavljeni leta 2002 z novim Zakonom o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 42/2002 in 102/2004). Ta zakon je opravljanje poštnih storitev v Republiki Sloveniji

popolnoma uskladi s pravnim redom Evropske unije. Zakon določa pogoje in postopek za izvajanje poštne storitve, ureja zagotavljanje in izvajanje poštne vrednotnic, določa organizacijo in delovanje Agencije za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije v delu, ki se nanaša na poštne storitve. Prav tako zakon določa pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštne storitve ter ureja druga vprašanja, povezana s pošto dejavnostjo.

Agencija za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije se je leta 2004 preimenovala v Agencijo za pošto in elektronske komunikacije (v nadaljevanju: APEK). APEK je neodvisni organ, ki ureja in nadzira trg poštne storitve v Republiki Sloveniji. Daje soglasje k splošnim pogojem in cenam univerzalne poštne storitve; druge pravice agencije, ki so povezane s poštne storitvami, pa so navedene v Zakonu o poštne storitvah.«¹

Obdobje po letu 1990 do danes je zaradi velikih organizacijskih sprememb, pospešenega posodabljanja poslovanja, dinamične rasti poslovanja, povečanja števila enot poštne omrežja, uvedbe projektnega vodenja na osnovi sprejete Strategije razvoja in izboljšanja ekonomske učinkovitosti zelo pomembno za pošto dejavnost. Številni kazalci potrjujejo, da je pošta kot javna gospodarska služba pomemben gospodarski subjekt, ki s poštne storitvami ter izdelki pomembno prispeva h gospodarskemu razvoju na celotnem območju države in s tem tudi k razvoju demografsko ogroženih območij. Čeprav je Pošta javna gospodarska služba, mora kot vsak drug poslovni sistem delovati po tržnih načelih, zato potrebuje jasno vizijo in strategijo razvoja.

Vizija

Pošta Slovenije bo tržno usmerjen, poslovno uspešen sistem z najboljšo kakovostjo storitev. Kot moderen in učinkovit podsistem se bo vključevala v svetovni poštne sistem. Kot pomembna gospodarska dejavnost bo s svojim razvojem prispevala k nacionalnemu razvoju.

Strategija

Najpomembnejši strateški cilji Pošte Slovenije v prihodnjem obdobju so vezani na usklajevanje slovenske zakonodaje s področja poštne dejavnosti z zakonodajo Evropske unije, na razvijanje novih storitev s poudarkom na elektronskem poslovanju in na zagotavljanju visoke kakovosti opravljenih storitev s posodabljanjem slovenskega poštne sistema.

¹ *Priročnik za pismonoše 2005, str. 14–15*

2.6 Področja dejavnosti

Pošta Slovenije opravlja dejavnost javne pošte, ki obsega izvajanje univerzalne poštne storitve, določene z Zakonom o poštних storitvah (Ur. l. RS 42/02), tj. sprejemanje, usmerjanje in dostavo pisemskih in paketnih pošilk; zbiranje, razporejanje ter prevoz in dostavo poštних pošilk.

Široko razvejana mreža poštних enot po vsej državi omogoča opravljanje vseh storitev, monopolnih, komercialnih in storitev denarnega prometa. Preko svojih 1194 poštних okenc nudi uporabnikom možnost različnih vrst storitev na enem mestu tako v urbanih središčih kot tudi v oddaljenih redko poseljenih krajih, kjer konkurenčna podjetja ne delujejo oziroma delujejo v majhnem obsegu. S svojo dejavnostjo zadovoljuje potrebe poslovnih sistemov in potrebe gospodinjstev.

Svoje poslovanje Pošta izvaja s prodajo izdelkov ter z:

- UNIVERZALNIMI POŠTNIMI STORITVAMI,
- REZERVIRANIMI POŠTNIMI STORITVAMI in
- DRUGIMI POŠTNIMI STORITVAMI.

UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE so določene poštne storitve predpisane kakovosti, do katerih imajo po dostopni ceni pravico vsi uporabniki poštних storitev ne glede na geografsko lokacijo. Raven dostopne cene univerzalnih poštних storitev določi APEK s splošnim aktom.

Univerzalne poštne storitve določa Zakon o poštних storitvah v tretjem členu:

- prenos poštних pošilk do mase 2 kg,
- prenos poštних paketov do mase 20 kg,
- storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke ter
- poštne pošiljke za slepe in slabovidne.

Univerzalne poštne storitve se izvajajo tako v notranjem kot tudi v mednarodnem prometu. Zagotavljajo se na celotnem ozemlju RS pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno. Izvajalec univerzalne poštne storitve je izvajalec poštних storitev, ki v skladu z zakonom izvaja te storitve in sme prekiniti izvajanje le v primeru višje sile.

Uporabnik univerzalne poštne storitve je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja univerzalno poštne storitve kot pošiljatelj ali kot prejemnik. Velikost, oprema in druge lastnosti poštних pošilk morajo ustrezati določilom aktov Svetovne poštne zveze, ki veljajo v RS. V Sloveniji je izvajalec univerzalne poštne storitve Pošta Slovenije.

Pomemben cilj znotraj EU je zagotavljanje kakovosti univerzalnih poštних storitev in obsega naslednje zahteve:

- enkrat dnevno dostava in pet dni v tednu sprejem na celotnem ozemlju države,
- dostopne cene in
- enotne cene za vso državo.

Roki prenosa: pošiljke v notranjem prometu morajo biti prenesene v roku enega dneva (D + 1) oziroma najkasneje v roku treh dni (D + 3).

V mednarodnem prometu z državami članicami EU morajo biti pošiljke praviloma prenesene v roku treh dni (D +3) oziroma najkasneje v roku petih dni (D + 5).

Po 28. členu Splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve se v roke prenosa ne štejejo:

- dan oddaje pošiljke (D);
- dnevi, ko pošta ne sluje;

- sobote, nedelje in prazniki ter drugi dela prosti dnevi;
- čas zamude zaradi nepravilnega ali nepopolnega naslova;
- čas zamude zaradi višje sile ali zaradi zastoja prometa brez krivde izvajalca;
- dan po oddaji pošiljke, če je bila ta oddana po zadnjem času za sprejem pošiljk na pošti.

Univerzalno poštno storitev mora izvajalec univerzalne poštne storitve izvajati po cenah, ki:

- so pregledne in nediskriminatorne;
- omogočajo vsem uporabnikom dostop do univerzalne poštne storitve in
- so za istovrstne storitve enake na celotnem ozemlju RS.

Izvajalec univerzalne poštne storitve lahko določi tudi nižje cene, na primer za pošiljateljke velikega števila pošiljk, za posrednike, ki združujejo pošiljke različnih pošiljateljcev, za svoje poslovne partnerje, vendar le v primeru, ko se izognejo delu stroškov, ki jih imajo glede na običajen prenos posamezne poštne pošiljke (Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve, 2006, 30. člen).

Vrste poštnih pošiljk, ki spadajo med univerzalne poštne storitve, so:

- navadno pismo,
- standardno pismo,
- tiskovina,
- dopisnica,
- pošiljke za slepe in slabovidne,
- priporočeno pismo,
- vrednostno pismo in
- paket.

Rezervirane poštne storitve so določene storitve s strani države, ki jih sme opravljati le izvajalec univerzalnih poštnih storitev. Obsegajo prenos poštnih pošiljk korespondence v notranjem prometu do mase 50 g, če je cena nižja od dvainpolkratnika cene prenosa poštne pošiljke korespondence standardne kategorije prve težnostne stopnje, ki je določena v ceniku poštnih storitev. Poštna pošiljka korespondence je vrsta komunikacije v pisni obliki na katerem koli fizičnem mediju, ki ga je potrebno prenesti od pošiljatelja in vročiti na naslov, ki ga je navedel pošiljatelj na poštni pošiljki korespondence. Med poštne pošiljke korespondence se ne štejejo knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk. Med rezervirane poštne storitve spada tudi mednarodna pošta, ki prispe v RS. Direktna pošta in izmenjava dokumentov se ne prištevata k rezerviranim poštnim storitvam.

Rezervirane poštne storitve lahko izvaja le izvajalec univerzalne poštne storitve. Vlada lahko glede na razvoj poštne sektorja z novim predpisom zmanjša obseg rezerviranih poštnih storitev.

Druge poštne storitve so storitve izven obsega univerzalne poštne storitve in se izvajajo v skladu z določili Zakona o poštnih storitvah in Splošnih pogojev izvajanja drugih poštnih storitev. V mednarodnem prometu pa potekajo storitve v skladu z določili Konvencije Svetovne poštne zveze ter drugimi mednarodnimi predpisi in dogovori med poštnimi upravami.

Te storitve so:

- pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku,
- paketi z maso od 20 do 30 kg,

- poslovni paketi,
- poslovni paketi EU,
- **HITRA POŠTA**,
- naslovljena direktna pošta,
- delno naslovljena direktna pošta,
- nenaslovljena direktna pošta,
- publikacije,
- navadna M-vreča (zaprta mednarodna pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije),
- priporočena M-vreča (zaprta mednarodna pošiljka, ki jo en pošiljatelj pošilja enemu naslovniku in vsebuje publikacije ter se evidentira pri sprejemu in vročitvi),
- poslovni odgovor,
- povratnica (vročitev pošiljke se potrdi na posebnem obrazcu),
- dobavnica (pošiljatelj prejme od naslovnika potrjeno dobavnico)
- odkupnina (naslovniku se vroči pošiljka po predhodnem plačilu zneska odkupnine) itd.

Ostale poštno storitve in izdelki: O'glasna pošta, filatelija in prodaja znamk, LX-telegrami, direktni marketing, trženje oglasnega prostora v prostorih pošt, prodaja virtualnih kartic in paketov operaterjev mobilne telefonije, storitve Foto GM Kranj, sodelovanje s Športno loterijo in Loterijo Slovenije, sodelovanje pri plačilu točk vzajemnih skladov.

Najpomembnejši izdelek pošte je poštna znamka, ki je edini tržni proizvod pošte in je sredstvo za označevanje plačane poštnine na poštni pošiljki. Pošta ima pravico do izdajanja rednih in priložnostnih poštnih znamk. Novost na tem področju je osebna poštna znamka, ki si jo lahko omisli tako fizična kot tudi pravna oseba.

Pošta v prizadevanju za večji tržni delež pred konkurenco razvija in uvaja nove storitve in izdelke zaradi zagotavljanja dodatnih sredstev za razvoj ob optimalnem izkoriščanju človeških virov in poštno infrastrukture.

Naj povemo, da se tudi pošta zaveda pomembnosti uvajanja sodobnih informacijskih tehnologij, ki imajo velik vpliv na razvoj poslovanja. Zato se že pojavlja kot ponudnik novodobnih storitev elektronskega poslovanja: elektronskega pisma, elektronskega arhiva, **sledenja hitrih pošiljk in poslovnih paketov** iz tujine in v domačem prometu prek interneta, e-poslovanja, e-predala, digitalnega podpisa ...

Kot smo že zapisali, je elektronsko poslovanje še posebej pomembno pri poslovanju v preskrbovalni verigi, kjer zaradi hitrega prenosa podatkov med sodelujočimi v procesu prihranimo veliko časa in tudi denarja, saj je splošno znano, da je čas denar.

Obseg poštних storitev je prikazan v spodnji tabeli.

ZAPOREDNA ŠTEVILKA	VRSTA STORITEV	ŠTEVILO STORITEV (v 1000)			STRUKTURA V %		
		2004	2005	2006	2004	2005	2006
1.	DRUGE STORITVE	479732	546015	659665	63	63,5	67,7
2.	UNIVERZALNE STORITVE	36763	30325	36235	4	3,5	3,7
3.	REZERVIRANE STORITVE	298387	283889	278572	33	33	28,6
	SKUPAJ	814882	860229	974472	100	100	100

*Tabela 1: Število opravljenih poštних storitev v letih 2004, 2005 in 2006 (v 1000 kosih)
Vir: Pošta Slovenije*

Iz tabele je razvidno, da so se poštne storitve v letu 2005 v primerjavi z letom 2004 povečale za 5 odstotkov, še večje povečanje je nastalo v letu 2006, in sicer za 13 odstotkov. Razlog za upadanje števila rezerviranih poštних storitev je uporaba sodobnih načinov komunikacije: mobilne telefonije, interneta itd. Rast števila univerzalne poštne storitve v letu 2006 je posledica spremembe masne stopnje v rezerviranem področju, saj so se navadna pisma masne stopnje od 50 do 100 g evidentirala v okviru rezerviranih poštних storitev do konca leta 2005, od januarja 2006 pa v okviru univerzalne poštne storitve.

Obseg drugih poštних storitev se je povečal zaradi pridobivanja novih strank v segmentu pošiljk naslovljene direktne pošte in povečanega obsega oddaje pošiljk nekaterih pogodbenih strank. Na rast storitev v letu 2006 ima vpliv tudi posledica prehoda na evro (razna navodila, obvestila in zloženke) ter lokalne volitve (volilni material), kar se je odražalo v segmentu nenaslovljene direktne pošte.

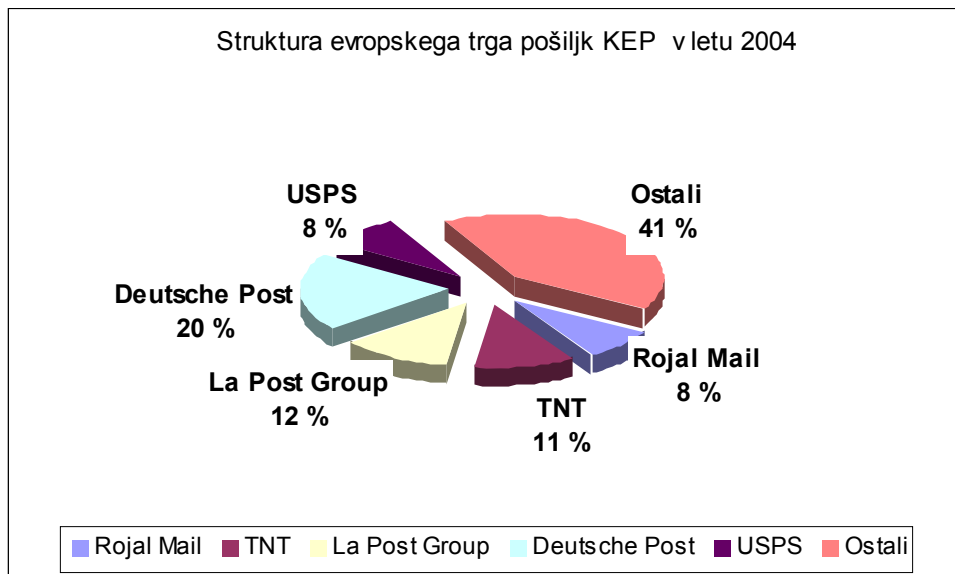
3 SPREJEM, PRENOS IN VROČITEV HITRE POŠTE

Pionirski začetki organiziranega prenosa ekspresnih pošiljk in blaga v mednarodnem prometu imajo zamečke v letu 1907, ko so v Seattlu ustanovili družbo UPS. V letu 1970 je bila ustanovljena prva zasebna družba za prenos ekspresnih pošiljk DHL.

V letih 1982 in 1983 je bila uvedena posebna storitvena služba EMS (Express Mail Service) v okviru poštних uprav v posameznih državah. Zaradi nenehnega povečevanja obsega storitev je Universal postal union – UPU (svetovna poštna zveza), ki je na kongresu leta 1989 v Washintonu sprejel resolucijo C25. Sporazum, ki je zapisan v resoluciji, vsebuje tudi okvirna pravila o opravljanju storitev EMS. Definirana je kot najhitrejša poštna služba z uporabo fizičnih sredstev.

Globalizacija v današnjem času prispeva k nastanku novega trenda ekspresnih storitev. Trg je prisilil poštne operaterje in ekspresna podjetja k sodelovanju, prihaja do medsebojnih povezav s tako imenovanimi globalnimi operaterji (TNT, UPS, DHL, FEDEX ...).

»Dogajanja v mednarodnem poštnem sektorju so v zadnjih letih v znamenju aktivnosti najmočnejših poštних operaterjev. Konsolidacija in prevzemi spreminjajo strukturo mednarodnega poštnega sektorja, kjer peščica največjih določa pogoje.«²



*Slika 2: Struktura evropskega trga pošiljk KEP v letu 2004
Vir: Vesna Trup, Poštni razgledi, april 2006, str. 6*

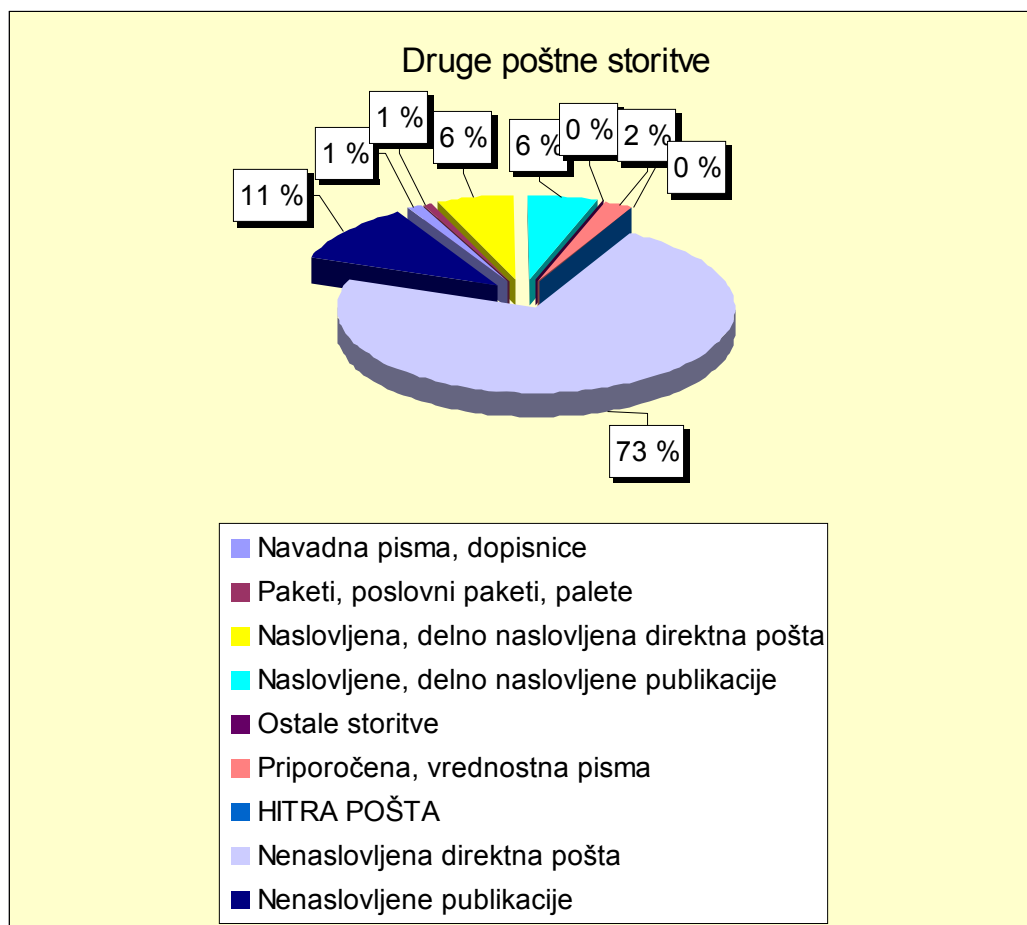
59 % evropskega trga kurirskih, ekspresnih in paketnih pošiljk (KEP) pokriva pet poštних operaterjev, med njimi prevladujejo štiri evropski javni poštni operaterji: nemška pošta (Deutsche Post World Net), nizozemska pošta (TNT), francoska pošta (La PosteGroup), angleška pošta (Royal Mail Group), ki skupaj obvladujejo 51 % trga pošiljk KEP.

V mestih po Sloveniji so se za kurirsko dostavo pošiljk specializirali City Express, Business Express, Tine Express in drugi. Več pa je takih kurirskih servisov, ki se ukvarjajo z dostavo paketov po celi Sloveniji: Intereuropa Express, UPS, TNT, General Logistics Systems Slovenija, DPD Slovenija in drugi.

Zaradi liberalizacije, združevanj, prevzemov in povezav se na slovenskem trgu storitev vse bolj briše meja med nacionalnimi poštними operaterji in privatnimi kurirskimi podjetji. Na slovenski trg hitre dostave pošiljk nenehno vstopajo nova podjetja, ki želijo pridobiti ustrezen tržni delež ter z agresivnim trženjem okrepiti svoj položaj na trgu.

Na naslednjem grafu je v odstotkih prikazana struktura drugih poštних storitev, kjer storitev Hitre pošte po obsegu storitev in strukturi prihodkov ne predstavlja pomembnejšega deleža. Zaradi iztekajočega se življenjskega ciklusa ključnih klasičnih poštних storitev (pisemskih in denarnih) mora Pošta Slovenije uvajati nove storitve z večjo dodano vrednostjo. S tem je Pošta Slovenije prisiljena investirati v zahtevno in drago tehnološko opremo, s katero je mogoče ponuditi strankam hitre, kakovostne in ekonomične rešitve za storitve, ki jih stranka naroči in pošta nudi.

² Vesna Trup: Poštni razgledi, april 2006, str. 6



*Slika 3: Delež pošiljk Hitre Pošte (v 1000 kosih) v strukturi **Dругih storitev***
Vir: Pošta Slovenije

V preskrbovalni verigi je bistvena naloga poštnega prometa prenos pošiljk. Podjetje mora natančno opredeliti faze tehnološkega procesa, če želi učinkovito in uspešno opravljati pridobljene naloge na trgu in obenem konkurirati ostalim ponudnikom teh storitev.

Tehnološka organizacija prenosa poštne pošiljke zajema pet faz, ki si sledijo v točno določenem zaporedju, in sicer:

1. sprejem pošiljk,
2. njihovo usmerjanje,
3. prevoz,
4. prispetje in
5. vročitev.

Vsaka poštna pošiljka je sprejeta, če izpolnjuje določene pogoje za sprejem, zatem pa je usmerjena proti naslovni pošti. To opravimo z medfaznimi prevozi. Po prispetju pošiljk na naslovno pošto jih moramo vročiti naslovniku.

3.1 Hitra pošta v notranjem prometu

Hitra pošta v notranjem prometu Pošte Slovenije, d. o. o., sestavljata dve storitvi, in sicer: Hitra pošta po Sloveniji in Hitra pošta znotraj mest. Poslovanje pošt z obema storitvama je organizirano na osnovi Navodila za poslovanje s Hitro pošto v notranjem prometu Pošte Slovenije, d. o. o.

3.1.1 Hitra pošta po Sloveniji

Storitev Hitre pošte po Sloveniji kot poštna storitev zagotavlja najhitrejši, varen in zanesljiv prenos pošilk v določene kraje v časovno znanih rokih prenosa. Storitev obsega zbiranje, prenos in vročitev dopisov, dokumentov in blaga v zelo kratkem času. Prenos pošilk se opravlja z lastnimi prevoznimi sredstvi, glede na potrebe tudi s tujimi sredstvi, kot so na primer avtobusne povezave, ki so za določeno smer prevoza pošilk v danem primeru boljše izbira.

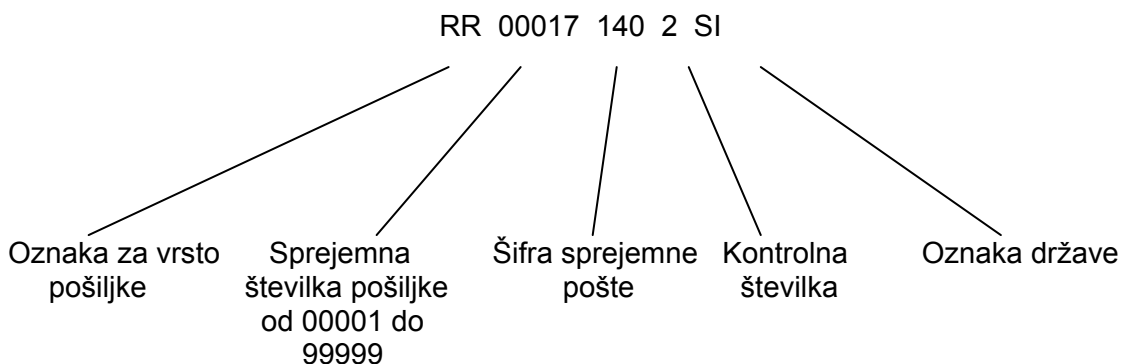
Za stranki, ki sodelujeta v procesu, je storitev sprejemljiva, če je pošiljka prenesena od pošiljatelja do naslovnika v istem dnevu oziroma naslednji dan zjutraj prednostno pred ostalimi pošilkami.

Hitra pošta je knjižena pošiljka, za katero se pošiljatelju izda potrdilo o oddaji pošiljke, od naslovnika pa se zahteva potrditev prevzema pošiljke. V procesu prenosa gre za evidentiranje pošilk pri sprejemu in vročitvi. Vsaka knjižena pošiljka se evidentira na podlagi sprejemne številke, ki jo računalniški program natisne na nalepko, le-ta se nato nalepi na sprejeto pošiljko. Nalepka vsebuje naziv sprejemne pošte, črtno kodo in alfa-numerični zapis črtno kode. Črtna koda oziroma njen alfa-numerični zapis vsebuje podatke o vrsti pošiljke:

- CP – paketna pošiljka,
- **EE – hitra pošta,**
- RR – priporočena pošiljka ali
- VV – vrednostno pismo.

Poleg vrste vsebuje še sprejemne številke pošiljke, šifro sprejemne pošte, kontrolni številki in oznako države (SI). Ti podatki so na ročnih nalepkah. Na sprejemnih računalniških nalepkah se zabeležijo tudi podatki o datumu in času sprejema, plačani poštnini, storitvah in šifri delavca, ki je sprejem izvajal.

Pomen podatkov v alfa-numeričnem zapisu črtno kode na priporočeni nalepki



Oznaka »Hitra pošta« pomeni zaprto knjiženo pošiljko, katere vsebina so lahko pisna sporočila, predmeti in blago, v notranjem prometu pa tudi denar oziroma vrednostni papirji. V notranjem prometu je lahko vrednost označena ali ne. Najvišja označena vrednost pošiljke Hitre pošte po Sloveniji je 4200,00 EUR. Največja velikost pošiljke je 150 cm po kateri koli velikosti oziroma 300 cm v seštevku dolžine in obsega, merjeno na najširšem mestu prečno. Najmanjša velikost naslovne strani je 23,5 cm x 16,5 cm. Masa pošiljke ne sme presegati 50 kg.

Hitra pošta po Sloveniji, oddana v prenos s strani pošiljatelja na poštah, vključenih v prometni križ Hitre pošte, se prenaša prek prometnega križa vsak dan razen sobot, nedelj in dela prostih dni. Prometni križ je poseben način prevoza pošiljk Hitre pošte po Sloveniji, ki omogoča, da so pošiljke, sprejete do določene ure na poštah ali v poslovnih prostorih strank, dostavljene istega dne naslovnikom na območju določenih pošt, ki se nahajajo v osnovnem prometnem križu, in pošt, ki so s poštami v osnovnem prometnem križu povezane prek posredujočih pošt. Organiziranost prenosa pošiljk po prometnem križu ima osnovo v šestih krakih, linijah, ki povezujejo skrajne dele Slovenije. Vsaka linija ima svoje prevozno sredstvo, stičišče linij je v Ljubljani. Osnovni prometni križ sestavljajo pošte, ki se nahajajo na relacijah z začetno oziroma končno postajo v Kranjski Gori, v Bovcu, na Jesenicah na Dolenjskem, Murski Soboti in Piranu z izmenjavo pošiljk v Poštno-logističnem centru Ljubljana. V osnovni prometni križ je trenutno vključenih 279 pošt, na katerih pošiljatelji lahko oddajajo pošiljke Hitre pošte in so tega dne tudi dostavljene, vročanje pošiljk se opravlja z 217 pošt.

3.1.2 Hitra pošta znotraj mest

Hitra pošta znotraj mest se izvaja znotraj večjih mest: Celja, Kranja, Kopra, Ljubljane, Maribora, Murske Sobote, Nove Gorice in Novega mesta.

Prenos pošiljk se praviloma opravi brez posredovanja pošte, pošiljatelj lahko odda pošiljko brez kakršne koli ovojnine in posebne opreme.

V večjih mestih pismonoša prevzame pošiljko pri pošiljatelju najpozneje 30 minut od prejema telefonskega naročila v klicnem centru in se dostavi naslovníku **v dveh urah** od prejema telefonskega naročila za prevzem pošiljke pri pošiljatelju. Če pošiljatelj odda pošiljko na pošti, se dostavi **v dveh urah** po sprejemu na poštnem okencu. Izjema pri tej storitvi je od oktobra 2007 mesto Ljubljana, kjer je znotraj mesta Ljubljana garantirana dostava pošiljk **v eni uri** po prevzemu pri pošiljatelju. Hitra pošta znotraj mest se izvaja tudi na območju drugih pošt izven večjih mest, kjer se pošiljka dostavi **v štirih urah** od sprejema pošiljke na poštnem okencu oziroma od prevzema pri pošiljatelju.

Pošiljatelj v večjih mestih pokliče klicni center na brezplačno telefonsko številko 080 14 00, v drugih krajih pa telefonsko številko pošte.

Hitra pošta se odda skupaj s spremnico (Slika 4), ki jo izpolni pošiljatelj. Pri sprejemu večjega števila pošiljk se Hitra pošta znotraj mest sprejme s spremnicami in popisom oddanih pošiljk, lahko tudi samo s spremnicami.

Prednost te storitve pred storitvijo Hitra pošta po Sloveniji je enostaven postopek pošiljanja, saj pošiljatelj lahko odda pošiljko brez posebne ovojnine in opreme, pošiljka je hitro prevzeta in dostavljena, cena storitve je ugodna.

3.1.3 Tehnološke značilnost prevzema Hitre pošte pri pošiljatelju

V klicnem centru delavec, ki sprejme telefonsko naročilo stranke, tj. pošiljatelja, za prevzem Hitre pošte, le-to evidentira v ustrezni evidenci, kamor vpiše naslednje podatke:

- datum, uro in minuto sprejema telefonskega naročila,
- ime in priimek oziroma naziv pošiljatelja,
- telefonsko številko pošiljatelja za dodaten kontakt,
- naslovno pošto in
- število pošiljk.

Poštni delavec po prejemu telefonskega naročila obvesti pismonošo o prevzemu pošiljk pri pošiljatelju. Prevzem Hitre pošte pri pošiljatelju se dodatno ne zaračuna. V večjih mestih pismonoša sprejme pošiljke v prostorih pošiljatelja na enak način, kot se to opravi na pošti. Razlika je le v tem, da ne žigosa pošiljateljevega potrdila o oddaji oziroma *popisa oddanih pošiljk*, ampak potrdi prevzem s podpisom. Pismonoša zadrži potrdilo o sprejemu za sprejemno pošto oziroma *popis oddanih pošiljk*, na osnovi katerega poštni delavec sprejete pošiljke pod določeno sprejemno številko, ki jo preko skenerja iz alfa-numeričnega zapisa črtne kode vnese v računalnik.

Pošiljatelj Hitro pošto znotraj mest lahko odda tudi brez *spremnice*, na pošiljkah pa mora navesti naslov prejemnika na drug ustrezen način. Če ima pošiljatelj manjše število pošiljk, pismonoša izpolni *spremnice*, ki jih priloži pošiljki ali pritrdi na pošiljko.

Za istega naslovnika znotraj mest lahko pošiljatelj odda več pošiljk Hitre pošte z eno *spremnico*, na katero mora vpisati število pošiljk in v dveh izvodih izpolniti *popis oddanih pošiljk*, kjer mora biti vsaka pošiljka vpisana posebej.

Več kot 10-minutno čakanje na prevzem Hitre pošte znotraj mest pri pošiljateljih se dodatno zaračuna po ceniku.

Pošiljko Hitre pošte pismonoša vroči naslovniku v skladu z veljavnimi navodili, pri prevzemu pošiljke mora naslovník v *dostavni knjigi* v stolpec opomba vpisati čas (uro, minuto), ko mu je bila pošiljka vročena.

Če pismonoša pošiljke ni mogel vročiti zaradi odsotnosti naslovnika, pusti naslovníku *obvestilo o prispeli pošiljki* z označbo, na kateri pošti in do katerega roka lahko to pošiljko prevzame.

- označena vrednost (V),
- pazljivejše ravnanje (PR),
- poštnino plača naslovnik (PPN),
- povratnica (AR).

Kadar pošiljatelj odda več pošiljk z izpolnjenim popisom oddanih pošiljk, mora zahtevane storitve označiti tudi na popisu oddanih pošiljk, če storitev ni označena, jo označi poštni delavec.

Pri storitvi *dobavnica* poštni delavec na Hitro pošto nalepi nalepko *dobavnica*. Storitev lahko uporablja le pošiljatelj, ki ima s Pošto Slovenije sklenjeno ustrezno pogodbo.

Pri storitvi *odkupnina* poštni delavec od pošiljatelja prevzame vplačilni dokument, ki ga ustrezno pritrudi na pošiljko Hitre pošte in jo opremi še z nalepko *Odkupnina/COD*.

Storitev s pazljivejšim ravnanjem zagotavlja pošiljatelju, da se bo s pošiljko Hitre pošte v času prenosa ravnalo posebej pazljivo. Poštni delavec na pošiljko nalepi nalepko *Občutljivo/Fragile*.

Pri storitvi *poštnino plača naslovnik* poštni delavec na pošiljko Hitre pošte nalepi nalepko *PPN*. Storitev lahko izbere pošiljatelj, ki ima s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo.

Pri storitvi *povratnica* poštni delavec prevzame Hitro pošto skupaj z izpolnjeno povratnico in jo dopolni s službenimi podatki ter povratnico ustrezno pritrudi na pošiljko. Pošiljko opremi še z nalepko *AR*.

3.1.5 Odprava pošiljk Hitre pošte prek prometnega križa

Pošiljke Hitre pošte po Sloveniji, ki so sprejete do določene ure, se odpravijo v skladu z navodili za poslovanje s Hitro pošto. Na pošti, vključeni v prometni križ Hitre pošte, poštni delavec pravočasno razdeli sprejete pošiljke po posameznih poštah, ki se nahajajo na voznikovi poti. Voznik prevzame pošiljke Hitre pošte. Prevzem potrdi s podpisom na tretjem izvodu odpravne karti na desni strani pod seštevki, kjer je vpisano število prevzetih pošiljk. Tako ravna na vseh poštah, predvidenih za prevzem, ki so v določeni smeri proti PLC Ljubljana. Če vozni red prometnega križa ne predvideva rednega postanka voznika na pošti, vključeni v prometni križ, pošta pa ima pošiljke za prevzem, je potrebno obvestiti voznika o prevzemu pošiljk na tej pošti vsaj 20 minut pred predvidenim prihodom. Kadar vozni red predvideva redni postanek vozila na pošti, vključeni v prometni križ, pošta pa nima nobene pošiljke za odpravo, mora o tem obvestiti voznika po telefonu vsaj 20 minut pred predvidenim postankom.

3.1.6 Dostava in izročanje pošiljk Hitre pošte

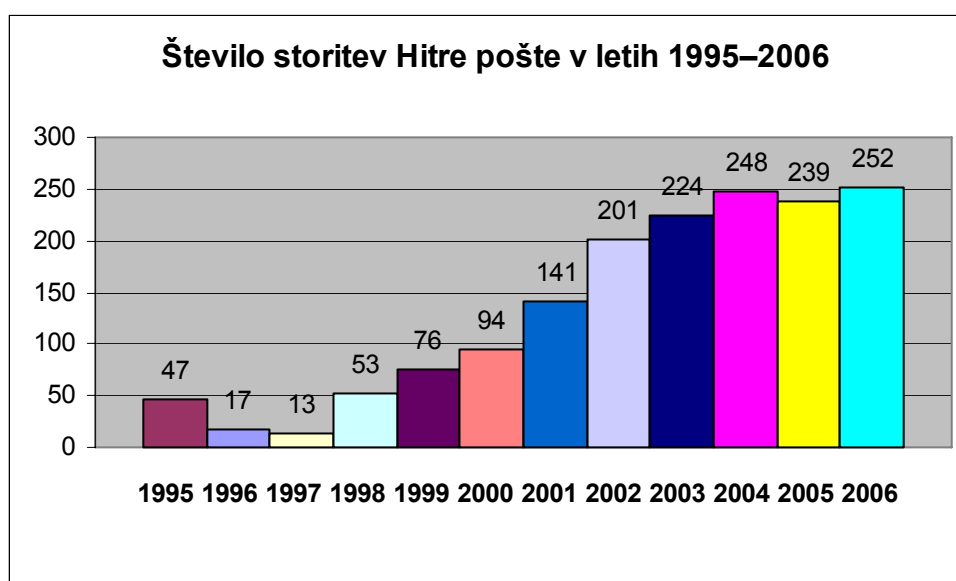
Pošiljke hitre pošte, namenjene za dostavo, se razdelijo po dostavnih okrajih in se dostavljajo prednostno pred drugimi pošiljkami z nujno dostavo. Pošiljke, naslovljene na poštno ležeče, ter pošiljke, ki se zaradi naslovnikovega naročila hranijo kot poštno ležeče, se izročajo na pošti. Hitra pošta, naslovljena na uporabnika poštnega predala, se dostavi na njegov naslov.

Pri vročitvi pošiljk Hitre pošte mora naslovnik v dostavno knjigo poleg svojega podpisa v stolpec *opomba* vpisati tudi uro in minuto, ko mu je bila pošiljka vročena. Če naslovnik ne vpiše časa prevzema, to stori poštni delavec.

V primeru neuspele vročitve se izpolni obvestilo o prispeli pošiljki, na katerem se označi, kdaj in na kateri pošti lahko naslovnik prevzame pošiljko. Obvestilo se vloži v naslovnikov hišni ali izpostavljeni predalčnik. Neuspelo dostavo pošiljke Hitre pošte pismoonoša označi na spremnici v polju *opomba* ali na naslovni strani pošiljke z zapisom datuma, ure in minute poskusa vročitve ter s svojim podpisom.

Na podlagi telefonskega naročila naslovnika se opravi druga dostava pošiljk Hitre pošte, ta dostava se opravi brezplačno naslednji dan v okviru redne dostave.

3.1.7 Pregled in analiziranje poslovanja s pošiljkami Hitre pošte



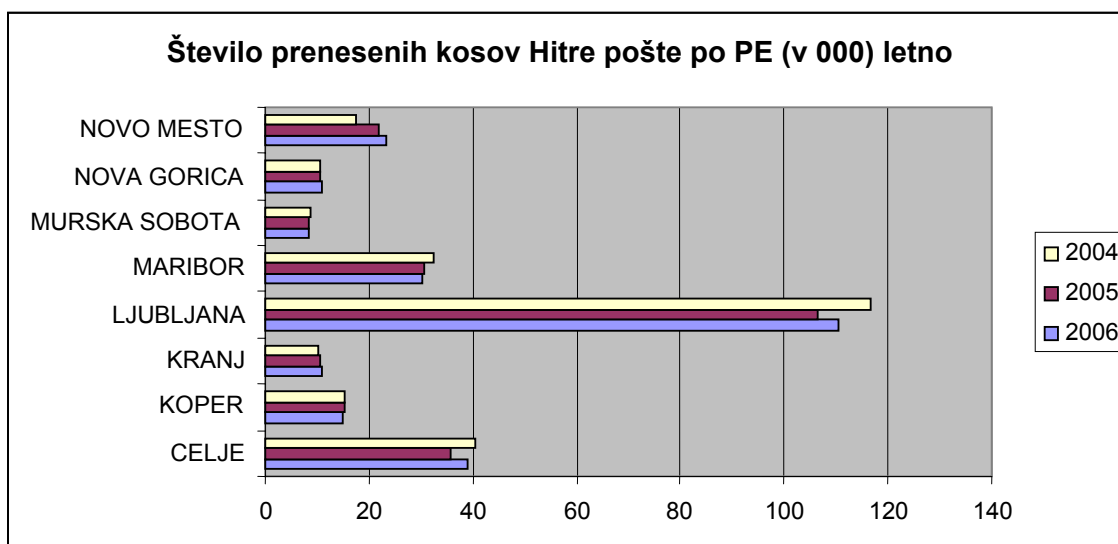
Slika 5: Število storitev Hitre pošte v letih 1995–2006 (v 1000 kosih) na Pošti Slovenije
Vir: Pošta Slovenije

Na zgornjem grafu smo prikazali, kakšen razmah je doživela storitev hitrega prenosa pošiljk na Pošti Slovenije v desetletnem obdobju. Pošta Slovenije je na podlagi tržne raziskave v letu 1996 na želje in zahteve uporabnikov po storitvi hitrega prenosa pošiljk »od vrat do vrat« uvedla v devetih največjih slovenskih mestih, in sicer v Ljubljani, Mariboru, Celju, Kopru, Kranju, Trbovljah, Novi Gorici, Novem mestu, Murski Soboti pod imenom EMS. Ime EMS je bilo v letu 1996 nerazpoznavno. Dejstvo je bilo, da uporabniki sploh niso vedeli, da pomeni ime storitve hiter prenos pošiljk. Uporabniki, ki so za ime storitve že slišali, pa so EMS uvrščali med storitve poštne konkurentov.

Posledica tega je bila sprememba organizacije prenosa pošiljk v letu 1997, ko je bil uveden tako imenovani prometni križ, po katerem je prevoz pošiljk reden, po točno določenem voznem redu z lastnimi vozili. S tem je Pošta ponudila uporabnikom možnost prenosa pošiljk v istem dnevu po Sloveniji, v večjih mestih v roku 2 ur, v mestu Ljubljana od oktobra 2007 v roku 1 ure.

Zap.št.	Poslovna enota	Število storitev v 1000 kosih		
		2004	2005	2006
1	CELJE	39,1	35,7	40,3
2	KOPER	15	15,2	15,4
3	KRANJ	11,1	10,5	10,3
4	LJUBLJANA	110,6	106,6	116,6
5	MARIBOR	30,2	30,5	32,5
6	MURSKA SOBOTA	8,4	8,4	8,8
7	NOVA GORICA	11	10,6	10,6
8	NOVO MESTO	23,2	21,9	17,6
Skupaj	POSTA	248,6	239,4	252,1

Tabela 2: Število prenesenih pošiljk Hitre pošte po PE v obdobju januar–december
Vir: Pošta Slovenije



Slika 6: Število prenesenih pošiljk Hitre pošte po PE med leti 2004–2006
Vir: Pošta Slovenije

V tabeli in grafu so zbrani in prikazani podatki, ki vključujejo sprejem pošiljk Hitre pošte po Sloveniji, Hitre pošte znotraj mest in Hitre pošte za tujino, pa tudi prispelo število pošiljk Hitre pošte iz tujine. Podatki v tabeli in grafu so navedeni v 1000 kosih.

Količina sprejetih in prenesenih pošiljk Hitre pošte se je v letu 2006 v primerjavi z letom 2005 precej povečala, čeprav vse PE ne dosegajo načrtov poslovanja, ki so si jih zadale v začetku leta.

Razlog za povečanje količine sprejetih in prenesenih pošiljk Hitre pošte v letu 2006, ki so nad planom za 6 odstotnih točk ob 5-odstotni rasti teh storitev, Pošta Slovenije pripisuje ponovni pridobitvi velikih strank od konkurenčnih podjetij in kurirskih podjetij, ki so prenehala s poslovanjem. Upad števila storitev je zaznaven predvsem v PE Kranj in Novo mesto. V PE Novo mesto pripisujejo nedoseganje plana storitev Hitre pošte stečajnemu postopku stranke Mirage (podjetja za tiskanje potnih listov in osebnih

izkaznic) ter v obeh PE uporabi drugih poštних storitev zaradi racionalizacije poslovanja pri večjih podjetjih.

3.2 Hitra pošta v mednarodnem prometu

Poslovanje s Hitro pošto v tujino je organizirano in urejeno na osnovi Navodila za poslovanje s Hitro pošto v mednarodnem prometu Pošte Slovenije, d. o. o.

Hitra pošta v tujino ali pošiljka SkyPak se lahko pošlje v tujino kot:

- pismo SkyPak (v to storitev sodi pošiljanje dokumentov in besedil, ki izražajo informacijo: osebnih dokumentov, poslovne dokumentacije, poročil, rokopisov, računalniških izpisov, diagramov, interne korespondence),
- paket SkyPak (blago oziroma stvari, ki se jim pripisuje status blaga in mu je lahko priložen dokument).

V *Seznamu za preverjanje blaga* v pošiljkah SkyPak se lahko za posamezne države preveri opredelitev, ali gre v posamezni državi za blago ali za dokument, in sicer za različne vrste blaga, ki se ga najpogosteje pošilja.

Za določena mesta v Evropi pa lahko pošiljatelj ob oddaji pisemske pošiljke SkyPak zahteva storitev *dostava do 12.ure*.

Na sprejetem paketu SkyPak se označi vrednost carinskega blaga po računu in ta vrednost ni omejena, na pismih SkyPak se vrednost carinskega blaga po računu ne označuje. Največja masa pošiljk SkyPak je 30 kg. Najdaljša stranica ne sme biti večja od 1,5 m oziroma seštevek dolžine in največjega obsega, ki ne sme biti merjen po dolžini, ne sme preseči 3 m.

Pri pošiljanju pošiljk Pošta Slovenije ne organizira prenosa za naslednje vrste pošiljk:

- pošiljke, ki vsebujejo prehrabene izdelke, živali, zlato, drage kamne, nakit, zdravila, gotovino in druga plačilna sredstva, doze pod tlakom ter vžigalnike;
- pošiljke, ki vsebujejo nevarne predmete, zaradi katerih lahko nastanejo poškodbe na drugih pošiljkah, delovnih sredstvih in delavcih;
- pošiljke, ki so naslovljene na poštni predal ali poštno ležeče;
- pošiljke, ki so opremljene s pomanjkljivo in neustrezno embalažo;
- pošiljke z odkupnino, s povratnico in pazljivejšim ravnanjem.

3.3 Sprejem pošiljk SkyPak

Pošiljke SkyPak sprejemajo na vseh poštah, lahko pa se po predhodnem naročilu prevzamejo v prostorih uporabnika, sam sprejem pa se opravi na pošti (Priloge 1, 2, 3).

Dokumente do 350 g lahko pošiljatelj odda v posebni ovojnici SkyPak iz tršega kartona, v plastificirani ovojnici SkyPak oziroma drugi ustrezni ovojnici pa ostalo blago ali dokumente. Pri oddaji pošiljke SkyPak pošiljatelj izpolni spremnico SkyPak za pisemske pošiljke (Priloga 4). Paketom SkyPak se poleg izpolnjene spremnice priloži ustrezna dokumentacija. Pri sprejemu paketnih pošiljk morata biti poštni delavec in pošiljatelj pozorna na naslednje:

- če je pošiljatelj fizična oseba in pošilja v tujino pošiljko SkyPak, za katero iz tujine ne bo prejel plačila, mora poleg spremnice za takšno pošiljko predložiti še ustrezno izpolnjen obrazec *Izjava na računu* (Prilogi 5 in 6), na katerem mora podpisati še izjavo o brezplačnem blagu. Poštni delavec mora obvezno preveriti, ali je obrazec *Izjava na računu* priložen in podpisan;

- če je pošiljatelj pravna oseba, poleg spremnice priloži še originalni brezplačni račun (z opombo, da gre za brezplačno pošiljko) v petih izvodih, ki morajo biti opremljeni s štampiljko podjetja, priložena pa mora biti tudi *Izjava o brezplačnosti blaga*. To je izjava pošiljatelja, da je pošiljka brezplačna in zanjo ne bo prejel nobenega plačila iz tujine. Pošiljatelj lahko uporabi tudi že izdelan obrazec *izjava na računu*;
- da za države EU originalni račun oziroma izjava o brezplačnosti nista potrebni.

V spremne dokumente mora pošiljatelj vpisati vrednost carinskega blaga po računu in identifikacijsko številko oziroma davčno številko. Paket SkyPak je glede na naslovno državo in naravo blaga lahko:

- pošiljka za države EU,
- brezplačna pošiljka blaga za tretje države (države izven EU),
- redna pošiljka blaga I za tretje države,
- redna pošiljka blaga II za tretje države.

Pošiljka za države EU je pošiljka, pri kateri pošiljatelj ob oddaji priloži račun ali dobavnico skupaj z izpolnjeno spremnico.

Brezplačna pošiljka za tretjo državo je pošiljka, za katero pošiljatelj ne bo prejel plačila iz tujine in bo iz države odpravljena en dan po opravljenih carinskih postopkih. Ob oddaji pošiljke mora pošiljatelj podpisati *Izjavo o brezplačnosti blaga*, pravna oseba pa tudi priložiti originalni brezplačni račun v petih izvodih. Izvodi računov morajo biti opremljeni s štampiljko podjetja, priložen mora biti tudi sklep o brezplačnem izvozu blaga.

Redna pošiljka blaga I za tretje države je pošiljka, za katero bo pošiljatelj iz tujine prejel plačilo in bo odpravljena iz države en dan po opravljenih carinskih postopkih. Če je pošiljatelj pravna oseba, mora pošiljki poleg spremnice priložiti še originalni račun v petih izvodih, certifikate za dokazovanje porekla blaga, izvozna spričevala in dispozicijo za izvoz blaga.

Redna pošiljka blaga II za tretje države je pošiljka, za katero pošiljatelj iz tujine ne bo prejel plačila. Pošiljka bo odpravljena iz države en dan po opravljenih carinskih postopkih. Kot prilogo spremnici pošiljatelj odda še ustrezno dokumentacijo, ki izhaja iz naslednjih kategorij izvoza: začasni izvoz na popravilo proti plačilu, začasni izvoz na brezplačno popravilo, vračilo blaga iz začasnega uvoza, vračilo neustreznega blaga in začasni izvoz blaga po sistemu zamenjave.

Pošiljatelj je dolžnost, da preuči izvozne in uvozne zahteve v odpravni in naslovni državi ter poizve, katere dokumente je treba priložiti. Če pošiljatelj ne predloži vseh potrebnih dokumentov, lahko pride do zamud pri prenosu ali do zavrnitve paketa s strani carinskih organov. V takih primerih stroške ob zavrnitvi pošiljke nosi pošiljatelj, pošta pa ne jamči običajnih rokov prenosa.

Majhen tržni delež, ki ga je Pošta Slovenije imela pred letom 1999 s storitvijo pospešene pošte – EMS, jo je vzpodbudil k povezovanju in sodelovanju z mednarodnim kurirskim podjetjem TNT ter na ta način v letu 1999 ponudila najhitrejši prenos pošiljk v tujino. Storitve prenosa pošiljk pod blagovno znamko SkyPak so v podjetju TNT razvili posebej za tako imenovane poštna partnerje. Pošiljke se na ta način dostavljajo v več kot 200 držav po vsem svetu. S 1. februarjem 2003 je Pošta naredila še korak naprej v ponudbi hitrega prenosa pošiljk v mednarodnem prometu. S špedicijo ACK, d. o. o., ki skrbi za izvozno carinjenje pošiljk SkyPak na Brniku, se je dogovorila za kasnejši čas predaje pošiljk v carinsko blagovno skladišče letališča in predaje spremne dokumentacije špediterjem.

Za vse sprejemne pošte, ki so vključene v prometni križ Hitre pošte, je to pomembna pridobitev, saj lahko svojim strankam ponudijo tisto, kar so do tedaj lahko ponudile le pošte v Ljubljani in bližnji okolici. Vse pošiljke, ki so oddane na pošti do določene ure (Priloga 7), se še isti dan odpravijo iz Slovenije, razen ob sobotah, nedeljah in drugih dela prostih dnevih. Spremnice SkyPak (obrazec SKY-PAK 1) so opremljene s črtno kodo, kar omogoča sledljivost pošiljk s povezavo prek spletnih strani Pošte Slovenije in podjetja TNT. Pošiljatelj lahko poizveduje o pošiljki tudi na določeni telefonski številki ali preko telefaksa.

3.4 Vročitev pošiljk Hitre pošte iz mednarodnega prometa

Pošiljke, ki prispejo na naslovno pošto in so namenjene za dostavo, se razdelijo po dostavnih okrajih, če so le ti glede na velikost pošte organizirani. Hitra pošta iz tujine se dostavlja pred ostalimi pošiljkami in se vroča na enak način kot Hitra pošta v notranjem prometu, le da se naslovníku brez njegovega naročila dostavi dvakrat.

V posebnem plastičnem žepku ima Hitra pošta iz tujine priložen poseben obrazec za vpis podatkov o vročanju in se vroča naslovníku proti predhodnemu podpisu na omenjenem obrazcu. Na ta priloženi obrazec se vpišejo vsi dogodki v zvezi Hitro pošto. To so podatki o vročitvi oziroma poskusu vročitve, o prepošiljanju ali vračanju pošiljke, nato se pošlje obrazec po telefaksu na številko, ki je na njem navedena. Kadar naslovna pošta ugotovi, da je pošiljka nevročljiva, se takoj vrne izmenjalni pošti. Prav ti podatki so izrednega pomena v informacijskih tokovih mednarodnega poštnega prometa med različnimi poštnimi operaterji. Na ta način lahko kvalitetno načrtujemo vse številnejše delovne postopke, posledično pa tudi analiziramo njihovo izvajanje in dobljene rezultate.

3.5 Sledenje pošiljk Hitre pošte

Zakaj sledenje pošiljk? To je posledica vedno višjih kriterijev in zahtev uporabnikov. Za uporabnika poštnih storitev je informacija o trenutnih krajevnih in časovnih koordinatah poslani Hitre pošte oziroma o statusu te pošiljke, preden jo dobi naslovník, skoraj tako pomembna kot sama pošiljka. Investiranje v postavitve sistema sledenja pošiljk ima za poštnega operaterja določene prednosti: povečano zadovoljstvo strank, nižje stroške komuniciranja in upravljanja omrežja.

Tehnična sredstva in informacijski sistemi, potrebni za vse to delovanje, so lahko v neki sinergiji edino s popolnoma usklajenim računalniškim sistemom. Podatki o pretoku prevoznih enot (zabojnikov, tovornih vozil ...) ter posameznih pošiljk med državami se po tem principu izmenjujejo med poštnimi operaterji, letalskimi prevozniki in ostalimi subjekti, vključenimi v izmenjavo pošiljk. Prejšnje verzije sistemov sledenja pošiljk so temeljile na govornih komunikacijah med strankami in poštnim klicnim centrom. Sodobni sistemi sledenja pošiljk ne uporabljajo več govornih komunikacij, ampak podatkovne, ki so hitrejše in zanesljivejše, poleg tega pa je komunikacija tudi cenejša. S pomočjo programske opreme CAPE Vision, ki deluje na IPC-jevih strežnikih in predstavlja standardizirano orodje za dostop vseh operaterjev do zelenih podatkov na internetu se pretočnost mednarodnih poštnih tokov optimizira, posledica pa je dosežen zastavljeni cilj. Kratica CAPE pomeni Computer Aided Post thought EDI sistem, gre za »univerzalni jezik«, ki se uporablja v mednarodnem poštnem prometu za izmenjavo elektronskih podatkov o dogodkih s pošiljkami.

Sistem povezuje vse dejavne člene v zanesljivo in hitro delujočo verižno strukturo ter poskrbi za precizen prenos podatkov v natančno določenem časovnem okviru. Tako izdelan program zagotavlja poenoten delovni proces. Vse stranke v procesu prenosa pošiljk so o delovanju in rezultatih dela sproti obveščeni, na podlagi teh podatkov se strankam lahko izdajo tudi mesečna poročila.

Sledenje pošiljatelj in prejemniku ter poštnemu operaterju kot veznem členu v procesu prenosa pošiljk med drugim nudi možnost informacije o tem, kaj se je nazadnje dogajalo z iskano pošiljko. Pri uporabi sistema sledenja v realnem času se komunikaciji dodajo še podatki o smereh, posebnih navodilih, plačilu in povratne informacije, ki se hranijo v centralni bazi podatkov. Z uporabo sistema GPS (Global Positioning System) v vozilih se dodajo tudi podatki o krajevnih koordinatah transportiranega paketa, ki povedo, kje točno je lokacija iskanega paketa. Vsi podatki, pridobljeni iz informacijskih sistemov, povečajo zadovoljstvo stranke, saj je v vsakem trenutku seznanjena z gibanjem oddanih pošiljk, vključno s podatkom o tem, kdaj je bila pošiljka vročena naslovniku. Posredovanje takih podatkov poveča zaupanje v zanesljivost izbranega poštne operaterja, ker se vse več pošiljk oddaja v prenos po sistemu »ob pravem času na pravem mestu«. Gospodarske družbe stalno spremljajo in analizirajo stroške skladiščenja. Analize so pokazale, da se stroški skladiščenja zmanjšujejo, kadar dobavitelji dostavljajo potrebno blago takrat, v tolikšno količini in tisti trenutek, ko je to potrebno v proizvodnem procesu. Zato je pomembno, da imata pošiljatelj in naslovnik stalen dostop do aktualnih informacij o tem, kje se nahaja poslano blago, saj le tako lahko prejemnik pričakovanega blaga uravnava neprekinjenost proizvodnega procesa.

Normativi postajajo vedno strožji in stranki ni več dovolj samo podatek o statusu pošiljk, iskane podatke želi pridobiti v čim krajšem možnem času. V tem segmentu imajo pomembno vlogo poštni operaterji oziroma njihovi zaposleni, ki morajo svoje delo izvajati natančno, strokovno, dosledno in pod stalnim nadzorom. Kakor smo zapisali že v naslovu diplomskega dela, vsi ti dejavniki pomembno vplivajo na neprekinjenost preskrbovalne verige. Elektronsko sledenje zagotavlja natančno spremljanje raznih dogodkov, npr.: prispetja in odhoda iz izmenjalne pošte, neuspešnega poskusa dostave, končne dostave. Od kakovosti zajema in izmenjave (Electronic Data Interchange – EDI) teh podatkov je odvisno tekoče spremljanje statusa pošiljke in ravno v tem ugotavljamo vse prednosti in slabosti elektronske izmenjave podatkov, od njihove kvalitete je namreč odvisno, ali bo poštni operater za prenos pošiljke dobil celotno plačilo ali bo plačilo okleščeno zaradi zakasnelih, nepravilnih ali napačnih informacij. Operater lahko za opravljeno storitev ne dobi ničesar, četudi je bila pošiljka dostavljena naslovniku, vendar pa je bil prekoračen rok prenosa pošiljk. Storitev ni bila izvršena v zahtevanih normativih.

Pošta Slovenije omogoča sledenje tistih poštne pošiljk v notranjem in mednarodnem prometu, ki jih v prenos sprejemamo kot knjižene pošiljke. Spremljanje oziroma sledenje pošiljk je omogočeno na podlagi črtne kode tako imenovane sprejemne številke, s katero so opremljene vse knjižene pošiljke. Na podlagi doslednega vnašanja podatkov o pošiljkah v računalniško aplikacijo na poštne okencih (UPO), tako neposredno v module aplikacije UPO kot z uporabo prenosnih terminalov, lahko razpolagamo s pravilno bazo podatkov o toku posamezne pošiljke. Pošilkam je potrebno dodajati podatke o dogodkih oziroma pripisovati spremembe, ki so v povezavi s prenosom pošiljke. Torej moramo ob vsaki spremembi lokacije in predaje pošiljke pripisati v aplikacijo UPO nov dogodek. Tako dobiva pošiljka na svoji poti v poštnem toku različne statuse, ki se nizajo in sproti beležijo v bazi podatkov na ta način, da se pošiljka ob vsakem novem dogodku vnese v bazo podatkov s skeniranjem črtne kode pošiljke. Na ta način nastajajo informacije o posamezni pošiljki, te informacije so pomembne tako za uporabnike kot tudi za Pošto Slovenije kot izvajalca storitev.

Spodnja tabela prikazuje primer sledenja pošiljke v notranjem prometu z navedenimi možnimi dogodki in pripadajočimi statusi.

DOGODEK	STATUS
A	Sprejem pošiljke.
PLC – p	Prispetje pošiljke v PLC.
PLC – o	Odprava pošiljke iz PLC.
G	Prispetje pošiljke na dostavno pošto.
H	Poskus vročitve – neuspešna vročitev; naslovnik obveščen, pošiljka pripravljena za izročitev na pošti ...
I	Vročitev.
VŠT	Nakazilo odkupnine oz. ostalih obremenitev pri pošiljkah z obremenitvijo.
ND	Naslovnik obveščen, pošiljka pripravljena za ponovno dostavo naslovniku.
V	Vrnitev pošiljke sprejemni pošti.
PRE	Pošiljka preposlana pošti.

*Tabela 3: Prikaz dogodkov in statusov pošiljk
Vir: Poštni razgledi julij/avgust 2007*

Uporabnikom poštne storitve je tako omogočeno na podlagi sprejemne številke samostojno pridobivanje in preverjanje statusa svoje pošiljke od sprejema do njene vročitve. Statusi pošiljk se črpajo iz baze podatkov, ki nastaja s knjiženjem pošiljk v aplikacijo UPO, ki je v uporabi na vseh poštah. Za pravilno delovanje aplikacije Sledenje pošiljk je pomembno, da na poštah z ustreznim knjiženjem pošiljk v UPO nastaja pravilna baza podatkov o dogodkih in statusih pošiljk. Pri tem si pomagajo tudi s prenosnimi skenerji, tako se poenostavi manipulacija s pošiljkami in čas skeniranja, saj pošiljk ni potrebno prenašati do stacionarnih skenerjev na poštnih okencih.



Slika 7: Prenosni terminal

Vir: Poštni razgledi, oktober 2006 (str. 38)

Vse vknjižbe pošiljk na posameznih poštah se odražajo v aplikaciji Sledenje pošiljk, tako da je vidno mesto in čas posameznega knjiženja pošiljke. Vsak uporabnik poštne storitve lahko s pomočjo aplikacije Sledenje pošiljk dobi natančne informacije o datumu sprejema pošiljke, usmeritvi, prispetju in vročitvi določene pošiljke, vidni so tudi statusi pošiljke, ko je bila ta predana v dostavo na naslovni pošti. Po prihodu pismonoše z dostave se iz vnešenih podatkov v aplikacijo lahko razbere npr. da je bila pošiljka vročena na dostavi, pripravljena za izročitev na določeni pošti, kateri pošti jo je ta pošta vrnila ali preposlala.

Naslednji primer iz prakse prikazuje, kaj se zgodi, če ni zagotovljen pravilen vnos in razknjiževanje pošiljk v aplikaciji UPO:

Pošta, na kateri se nahaja iskana pošiljka, je pozabila v dostavnem modulu UPO aplikacije knjižiti status, da je bila pošiljka po poteku roka za prevzem vrnjena pošiljatelju na njegov naslov. Zaradi te napake je v aplikaciji kot zadnji status pošiljke še vedno zapis, da je bil naslovnik obveščen in pošiljka čaka na določeni pošti na naslovnikov prevzem. Podatek je netočen, posledično so netočne tudi zadnje informacije o iskani pošiljki.

Ugotavljamo, da mora biti stalna naloga delavcev na poštah zagotavljanje pravilnega vnosa in razknjiževanja vseh pošiljk v aplikaciji UPO, saj bo sistem Sledenje pošiljk deloval pravilno in učinkovito, če bomo imeli pravilno in tekoče dopolnjeno bazo podatkov in s tem pravilne statuse pošiljk.

Prav tako kot v domačem poštnem prometu so podatki o statusih pošiljk pomembni tudi v mednarodnem prometu, zato se na izmenjalnih poštah skenirajo nazivnice na poštah v vrečah, ki v mednarodnem prometu potujejo med izmenjalnimi poštami različnih poštne organizacij. Da se podatki med poštami lahko izmenjajo, jih morajo zajeti v primerni elektronski obliki. Odpravna pošta, s katere se pošiljajo podatki, na naslovno pošto pošlje podatke v takšni obliki, da jih le-ta lahko pretvori v logično in uporabno zaporedje znakov. Učinkovito medsebojno sporazumevanje med mednarodnimi operaterji omogočajo mednarodni poštne standardi, ki jih je določila Svetovna poštna zveza – IPC (International Postal Corporation).

Nazivnice poštnih vreč v mednarodnem prometu zaradi učinkovitega medsebojnega sporazumevanja ustrezajo standardom IPC. Večne nazivnice so si po tehnični plati med seboj precej podobne, kljub imenu se uporabljajo tudi za označevanje paketov, pismarnic, vozičkov in zabojnikov. Velikost nazivnic je predpisana in v skladu s standardom IPC nosijo različne oznake, ki nam povedo, na kakšen način poštna vreča potuje in katera vrsta pošiljke je v njej. Zaradi lažje prepoznavnosti vrste poštnih vreč pri manipulaciji na letališčih in izmenjalnih poštah so nazivnice različnih barv. Tak način označevanja delavcem olajša manipulacijo in skrajša čas prenosa pošiljk Hitre pošte v preskrbovalni verigi. Na sliki so prikazane različno obarvane nazivnice poštnih vreč.



Slika 8: Vrečne nazivnice
Vir: Poštni razgledi, maj 2004

Podatki, zapisani na nazivnici, so določeni s standardom IPC. Na nazivnici se poleg barvnih oznak nahaja tudi podatek o odpravni poštni organizaciji, odpravni izmenjalni pošti, naslovni poštni organizaciji, naslovni izmenjalni pošti, zaporedno število odprave, datum odprave, označeno je, ali gre za prednostne ali neprednostne pošiljke, bruto teža vreče, oznako leta ali let, če jih je več, morebitna pretovorna letališča, naslovna letališča, ime ladje, ime naslovne luke.

Najpomembnejši podatek na nazivnici je črna koda, sestavljena iz 29 znakov, ki omogoča zaradi svoje dolžine zapis velikega števila podatkov o pošiljki. Podatki, zapisani v črtni kodi, dejansko povzemajo vse podatke, ki so na vrečni nazivnici zapisani v človeku prijazni obliki z alfa-numeričnimi znaki.



Slika 9: Črna koda vrečne nazivnice
Vir: Poštni razgledi, maj 2004

Za lažje razumevanje alfa-numeričnega zapisa smo kodo razčlenili na 11 polj, pri čemer bomo razložili pomen vsakega polja posebej:

- 1) CHZR – kodna oznaka odpravne izmenjalne pošte v skladu s kodnim seznamom mednarodnih poštno-predelovalnih centrov: 8020 Zürich;
- 2) SILJUA – kodna oznaka naslovne izmenjalne pošte: 1003 Ljubljana;
- 3) A – oznaka kategorije pošiljk: letalska ali prednostna pošta (možne so tudi druge oznake: B – S.A.L. neprednostna pošta; C – površinska neprednostna pošta; D – prednostna pošta, poslana površinsko);

- 4) U – oznaka razreda pošiljk: pisma (možne druge oznake: C – paketi; E – EMS; T – prazne vreče);
- 5) N – oznaka podrazreda: v kombinaciji s predhodno oznako (U) nam pove, da se v vreči nahajajo tako manjša pisma in razglednice kot tudi pisma večjih formatov;
- 6) 4 – zadnja številka tekočega leta: 2004;
- 7) 0083 – zaporedna številka odprave: 83. odprava;
- 8) 004 – zaporedna številka vreče v tej odpravi: 4. vreča;
- 9) 1 – pomeni, da je to zadnja vreča v odpravi, imenovana tudi F-vreča (Final bag), če je na tem mestu zapisana številka 0, pomeni, da to še ni zadnja vreča;
- 10) 0 – v tej vreči se nahajajo le navadne pošiljke, na tem mestu pa je lahko zapisana številka 1, ki pomeni, da se v vreči nahajajo knjižene pošiljke;
- 11) 0025 – bruto teža vreče na eno decimalno natančno: 2,5 kg.

S programom Rugby je na serverju IPC omogočena internetna povezava poštinih operaterjev in s tem izmenjava standardnih podatkov, razčlenjenih v predhodnem besedilu, ki veljajo za delovanje reklamacijskih centrov in s tem za reševanje reklamacij. Sistem sledenja pošiljk EMS ali Hitre pošte opravlja večina držav dvosmerno, tako ob odpravi kot ob prispetju v državo. Pri preučevanju smo ugotovili naslednje prednosti sistema sledenja pošiljk:

- izboljšana kakovost odzivnosti,
- izboljšana obdelava poizvednic zaradi hitrosti komuniciranja, natančnih informacij in enostavne uporabe,
- praktična uporaba zaradi odprave težav pri jezikovnem komuniciranju (angleški jezik),
- zmanjšanje stroškov zaradi manj porabljenega časa za obdelavo poizvednic, manj mednarodnih klicev in telefaksnih sporočil,
- merjenje kakovosti odgovorov na poizvedovanje o pošiljkah (odgovori v določenem roku, prekoračitev roka za odgovor),
- prilagodljivost nastavitve sistema na posameznega uporabnika,
- ni lokalnih aplikacij (vse poteka preko strežnika IPC v Bruslju z internetno povezavo <http://cs.ipc.be>),
- sistem je uporaben tudi za poštne operaterje, ki nimajo sistema Track & Trace.

Poleg poizvedovanja po konkretnih pošiljkah je mogoče poslati ali prejeti tudi naslednje podatke:

- pošiljanje sporočil – informacij (Broadcast Message) o praznikih in nedelovnih dneh posameznega poštne operaterja, telefonskih ali telefaksnih številkah poštinih operaterjev, napačno usmerjenih pošiljkah idr.
- zahtevo za pisno potrdilo o vročitvi (Writer POD), pri tem je treba poslati fotokopijo dostavne knjižice,
- splošne podatke (General Information), namenjene pridobitvi ali pošiljanju različnih informacij, npr. potrditev pravilnosti naslovnikovega naslova.

Zahteva za poizvedovanje o pošiljkah je preprosta. Osnovne informacije o trenutnem statusu pošiljke naslovni poštini operater pridobi iz elektronskega sistema Track & Trace. Zahteva se lahko pošlje le tistim operaterjem, ki imajo omenjeni elektronski sistem sledenja. Poslana zahteva vsebuje le osnovne podatke o pošiljki (načeloma le datum sprejema in številko pošiljke). Odgovor je treba poslati v treh delovnih urah po prejemu zahteve. Sistem Rugby sam izračuna zadnji rok, v katerem mora biti odgovor poslan, na osnovi predhodno poslanih podatkov o delovnem času poštne operaterja, njegovih praznikov in nedelovnih dneh. Rok, do katerega je potrebno posredovati

odgovor, je zapisan na zahtevi skupaj s podatki o pošiljki, po kateri se poizveduje. V odgovoru morajo biti vključeni naslednji podatki:

- številka pošiljke,
- datum, ura in minuta vročitve, če je bila pošiljka vročena,
- ime in priimek prejemnika, torej osebe, kateri je bila pošiljka vročena,
- ostale podatke, ki v primeru nevročitve opredelijo vzrok nevročitve pošiljke (naslovník obveščén, pošiljka se nahaja na carini, pošiljka preposlana na drug naslov, pošiljka vrnjena pošiljatelju ...).

Posebno iskanje pošiljk je lahko nadgradnja zahteve za poizvedovanje, lahko pa je poslano kot prvotno poizvedovanje in vsebuje več informacij o pošiljki. Odgovore na poizvedovanje je treba poslati v dveh delovnih dneh po prejemu zahteve. V odgovoru morajo biti poleg podatkov, ki jih moramo poslati za zahtevo za poizvedovanje, še podatki o tem, kje je naslovni operater opravil poizvedovanje po pošiljki:

- na izmenjalni pošti,
- na carini,
- na pošti,
- v sistemu Track & Trace,
- pri naslovníku.

Popolno iskanje pošiljk je lahko nadgradnja enega od prejšnjih načinov poizvedovanja ali pa samostojno poizvedovanje. Vsebuje vse podatke kot pri posebnem iskanju, razlika je v tem, da je odgovor treba poslati v treh delovnih dneh. Pri tem mora naslovni poštni operater preveriti vse možne lokacije. V odgovoru morajo biti vključene vse možne informacije, ki jih je bilo mogoče pridobiti v postopku poizvedovanja.

Na Sliki 10 lahko vidimo sledenje paketov v uvozu in izvozu. Razvidno je, kako sistem Track & Trace spremlja paket v uvozu, ki je bil 23. oktobra sprejet na Finskem in je bil 26. oktobra vročen v Šenčurju. Na Sliki 11 je prikazano sledenje izvoznega paketa, ki je bil 21. septembra sprejet v Sloveniji, 25. septembra je bil zadržán na hrvaški carini in po nekoliko daljšem carinskem pregledu vročen na Hrvaškem 6. oktobra.

Moč sistema se pokaže v integraciji z drugimi sistemi in uporabnostjo podatkov o pošiljki na praktično vseh področjih poslovanja, kot so: sledenje pošiljk, oddaja in odprava pošiljk, oddaja in obdelava reklamacij, upravljanje z vračili, izmenjava podatkov s partnerji, sprejem in potrditev naročil storitev, statistika, podatki za marketinški informacijski sistem ... Temeljne podatke imajo pošiljatelji že v svojih adresarjih, aplikacijah ali naročilih svojih strank, ki jih s pomočjo tehnologije Track & Trace integrirajo ali oplemenitijo s podatki, ki so potrebni za oddajo in opremo pošiljk. Aplikacija poleg že omenjenih funkcij omogoča samopostrežno prilagodljivost potrebam stranke, ki aplikacijo lahko uporablja brez znanja programiranja. To dejstvo je v prid spletnim trgovcem in vsem ostalim, ki stremijo za nižjimi stroški poslovanja in kar najhitrejšo odzivnostjo pri izpolnitvi naročil. Vsa ta dejstva močno vplivajo na hiter pretok blaga v preskrbovalni verigi.

worktrace
My Track & Trace

POŠTA SLOVENIJE

Thursday 16 November 2006 2:37:18 pm

Home | Data entry | My report

Enter the item ID you want to trace :
 Search

Full details for item CE026726095FI

Event	Product	Location	Handler	Actual date	Business date	Comment
Posted	EPG Normal	01010	FI301	2006-10-23 21:18:00.0	2006-10-24 14:00:00.0	
Arrival at outward OE	EPG Normal	FIHELA, ,FI	FI301	2006-10-24 01:32:00.0	2006-10-24 12:00:00.0	
Departure from outward OE	EPG Normal	FIHELA, ,FI	FI101	2006-10-24 02:27:00.0	2006-10-24 13:00:00.0	
Departure from outward OE	EPG Normal	FIHELA, ,FI	FI301	2006-10-24 02:27:00.0	2006-10-24 13:00:00.0	
Arrival at inward OE	EPG Normal	Office of Exchange,Ljubjana,SI	SI301:UP	2006-10-25 16:55:44.0	2006-10-26 16:00:44.0	
Departure from inward OE	EPG Normal	Office of Exchange,Ljubjana,SI	FI301:DL	2006-10-25 18:45:00.0	2006-10-26 14:00:00.0	
Final delivery	EPG Normal	SENCUR	FI301:DL	2006-10-26 10:29:00.0	2006-10-26 17:00:00.0	

Inclusion trace

Identification	Type
CE026726095FI	Item
FIHELASILJUAACE60075002000106	Receiptacle
FIHELASILJUAACE60075	Shipment containing your mail
AY821	The flight on which the mail left

Copyright ©2001 worktrace.com, all rights reserved.
[Home](#) | [Contact](#) | [Terms and conditions](#)

Slika 10: Sledenje poštnih paketov v uvozu
Vir: Poštni razgledi nov./dec. 2006

worktrace
My Track & Trace

POŠTA SLOVENIJE

Thursday 16 November 2006 2:48:32 pm

Home | Data entry | My report

Enter the item ID you want to trace :
 Search

Full details for item CP201418010SI

Event	Product	Location	Handler	Actual date	Business date	Comment
Departure from outward OE	Parcels Generated	Office of Exchange,Ljubjana,SI	SIOE	2006-09-22 12:38:45.0	2006-09-22 13:00:45.0	
Held by customs	Parcels Generated	HRZAGI	HR330	2006-09-25 00:56:00.0	2006-09-25 14:00:00.0	
Arrival at inward OE	Parcels Generated	Zagreb, ,HR	HR330	2006-09-25 10:32:00.0	2006-09-25 16:00:00.0	
Departure from inward OE	Parcels Generated	Zagreb, ,HR	HR330	2006-09-25 10:40:00.0	2006-09-25 14:00:00.0	
Final delivery	Parcels Generated	HRZAGI	HR330	2006-10-06 09:33:00.0	2006-10-06 17:00:00.0	

Inclusion trace

Identification	Type
CP201418010SI	Item

Copyright ©2001 worktrace.com, all rights reserved.
[Home](#) | [Contact](#) | [Terms and conditions](#)

Slika 11: Sledenje poštnih paketov v izvozu.
Vir: Poštni razgledi nov./dec. 2006

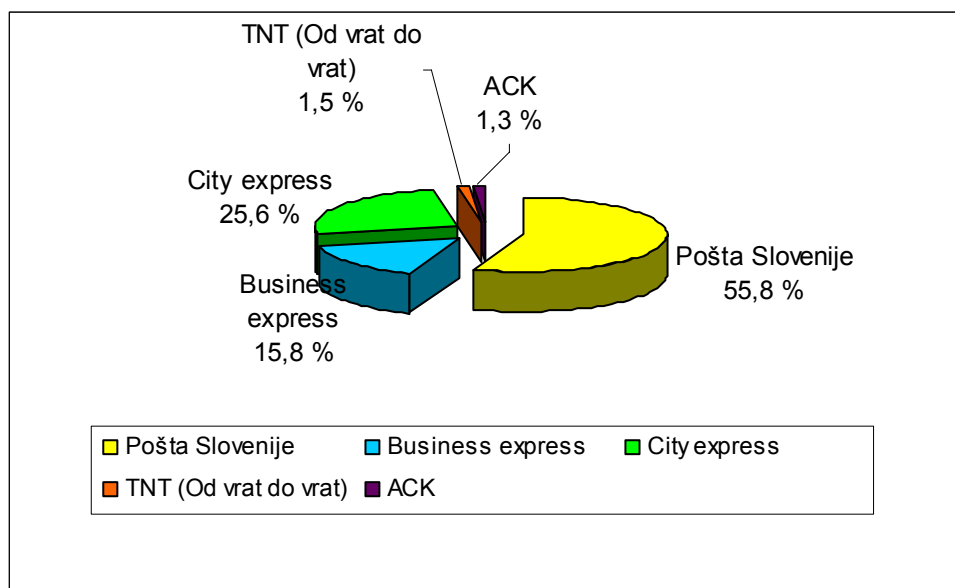
4 ANALIZA OSTALIH PONUDNIKOV KURIRSKIH STORITEV

Vsi nastopajoči v panogi kurirskih storitev se ukvarjajo z najhitrejšim prenosom blaga in pošiljk znotraj mest, države in po svetu. Storitve hitrega prenosa pošiljk se je izvajala že v času skupnega jugoslovanskega trga, pred letom 1991, prenos pošiljk je bil organiziran med večjimi mesti v bivši državi, vendar storitev ni bila zastopana v takem obsegu in podprta s tako informacijsko tehnologijo kot je danes. V času skupnega jugoslovanskega trga konkurenca še ni delovala. Prva konkurenca se pojavi šele po letu 1984, ko je s svojim poslovanjem pričelo podjetje DHL International.

V Sloveniji je po osamosvojitvi dejavnost doživela bliskovit napredek in razmah, saj se na trgu pojavi več manjših zasebnih podjetij, ki se ukvarjajo s hitro dostavo paketnih pošiljk od vrat do vrat v 24 urah. Na novo nastalem trgu je s takim načinom poslovanja prvo pričelo podjetje Door to Door.

Z vstopom Slovenije v EU pa je panoga doživela pravi razmah, saj postaja v hitrem življenjskem tempu vse bolj nepogrešljiv člen v našem gospodarskem, političnem, kulturnem in zasebnem življenju. K razvoju panoge kurirskih storitev je največ pripomoglo delovanje konkurence, ki je postavilo določena merila na trgu, kot so: cena, hitrost in kakovost. Zaradi velike konkurence se cene storitev nižajo, pomembno pa je, da to ne vpliva na samo kakovost storitve. Razvojni kazalci panoge so usmerjeni v medsebojno združevanje, povezovanje in celo odkupe podjetij. Domači trg se spreminja v mednarodnega, saj na našem trgu prihaja do delovanja vedno večjega števila tujih družb, ki s svojo prisotnostjo in delovanjem prinašajo nov, svež kapital in s tem uvajajo nove dodatne ponudbe storitev. Samostojno nastopanje majhnih podjetij bo mogoče le s ponudbo butičnih storitev, ki bodo zapolnile tako imenovane specialne tržne niše.

V analizi tržnega deleža ponudnikov storitve hitrega prenosa pošiljk po Sloveniji, ki jo je na svoji spletni strani objavila Agencija za pošto in elektronske komunikacije RS (APEK), so ugotovljeni naslednji deleži podjetij.



Slika 12: Tržni delež ponudnikov storitev hitre pošte

Vir : <http://www.apek.si/>

4.1 DRUGI PONUDNIKI KURIRSKIH STORITEV

Podjetja, ki na našem trgu izpolnjujejo pogoje za hitro dostavo pošiljk, lahko razdelimo v tri skupine:

- v prvi skupini so podjetja, ki se ukvarjajo z mednarodnimi kurirskimi posli (UPS, Intereuropa v mednarodnih poslih sodeluje z UPS, DHL),
- v drugo skupino sodijo podjetja, ki obvladujejo predvsem slovenski trg, to so: TNT, ki je s prevzemom podjetij Door to Door in Asinus najmočnejši v tej skupini; sledita mu nemški DPD in General Logistic Systems (GLS),
- tretjo skupino sestavljajo podjetja brez svojih skladišč, tako imenovani mestni kurirski servisi City express, Tine express, Business express in več manjših podjetij.

Na koncu še zanimiv podatek o rasti hitre pošte v EU: po podatkih European Express Association (EEA) je vrednost poslov v EU, sklenjenih s hitro pošto v letu 2006, znašala več kot 35 milijard evrov, kar v primerjavi z letom 1998 pomeni skoraj 80-odstotno rast. EEA ocenjuje, da je med drugim posledica tako velike rasti tudi razvoj visoko tehnoloških podjetij.

4.1.1 UPS – United Parcel Service

UPS je največja družba za dostavo paketov in dokumentov na svetu, ki je skoraj 70 let delovala samo v ZDA, ki je še danes njen največji trg, od katerega živi. Danes deluje v več kot 220 državah po vsem svetu, letno dostavi tri milijarde pošiljk. Za tak obseg posla svetovna mreža UPS zaposluje 344.000 ljudi, imajo 149.000 vozil in več kot 500 prirejenih reaktivnih letal. Ukvarjajo se izključno z mednarodnimi pošiljkami. V Sloveniji so prisotni od leta 1988. Imajo štiri področne centre: v Celju, Kopru, Mariboru in Novem mestu, sedež s centralnim skladiščem je v letališkem kompleksu na Brniku. Tu se opravlja sprejem in odprema pošiljk za zbirni center, ki je za Slovenijo na Dunaju. V Slovenijo in iz nje gredo pošiljke vsak dan. Manjše letalo prileti s pošiljkami na Brnik okoli sedme ure zjutraj, odleti pa zvečer ob osmi uri. Pošiljke prevzemajo do 18. ure, strankam nudijo možnost, da po 18. uri prinesejo pošiljke v njihovo skladišče na letališče Brnik.

Pri obstoječih strankah se vedno dogovorijo za prevzem pošiljk, predhodno jih pokličejo in določijo termin za srečanje. Novim strankam pošljejo na vpogled cenik storitev in priročnik z opisom storitev, ob osebnem obisku jim natančno predstavijo svojo dejavnost.

UPS svojim pošiljkam sledi skozi ves postopek dostave, tako da imajo stranke možnost slediti svojim pošiljkam preko telefona GSM, interneta in programa »Word Ship«, ki omogoča tiskanje tovornih listov, naročanje in napovedovanje prihoda pošiljke. Zagotovljena je garantirana dostava do 10.30 naslednji dan v vsa glavna in večja mesta v EU.

Stranke lahko pošiljajo dokumente v ovojnici formata A4, ki je namenjena samo za dostavo nujnih dopisov in dokumentov. Pri tem ni omejitev glede teže dokumentov ter števila strani, za tujino ni potrebna izvozna dokumentacija.

Stranka lahko vloži reklamacijo, če pošiljka ni dostavljena v garantiranem času, in sicer v 15 dneh od dneva predvidene dostave. Vsaka pošiljka je avtomatsko zavarovana do vrednosti 100 USD. Če se pošiljka poškoduje, UPS ugotavlja primernost pakiranja. Stroške voznine in 100 USD povrne, če ugotovi, da je bila pošiljka pravilno pakirana in opremljena.

4.1.2 DHL International

Podjetje DHL je začelo svojo dejavnost v letu 1969 s ponudbo hitrega prenosa dokumentov, do leta 1977 je svojo ponudbo postopoma razširilo tudi na distribucijo manjših paketov. Obseg storitev se je povečal v letu 1982, ko so pričeli z nastopom v 30 novih državah. Po svetu imajo danes več kot 6500 poslovalnic in omogočajo napotitev pošiljk ekspresne pošte v 675 000 krajev po svetu.

Zaradi hitro razvijajočega trga in povpraševanja po taki vrsti storitev je ekspresna dostava postala velika poslovna uspešnica, pri čemer je DHL tri desetletja in pol kasneje postal globalno mednarodno podjetje v večinski lasti nemške pošte. Glavna panoga podjetja je dostava in prevzem dokumentov in paketov, ponujajo tudi logistične storitve in so specialisti za specifične industrijske panoge, kot sta avtomobilska industrija in medicina.

Ena izmed 220 držav sveta, v katerih posluje DHL, je tudi Slovenija, in sicer od leta 1990 deluje v okviru blagovne znamke DHL Ekspres. Ponudbo in izvajanje storitev je DHL Slovenija začel z maloštevilno ekipo zaposlenih, danes jih zaposluje 150. So edino tuje podjetje, ki ne posluje preko hčerinskega podjetja.

DHL Slovenija ima svojo distribucijsko mrežo sestavljeno iz kurirske službe, ki ima svoje izpostave v Mariboru, Celju, Novem mestu, Brniku, Kopru in Šempetru pri Gorici. Sedež uprave je v Trzinu. Nemoteno poslovanje obvladuje 150 delavcev, v voznem parku imajo na voljo 70 vozil za hitro dostavo ter dve tovorni vozili na brniškem letališču. V svetovno distribucijsko mrežo je DHL Slovenija povezan prek zbirnega centra v italijanskem Berganu, kamor vsak večer s svojim letalom odpeljejo pošiljke z letališča Brnik, v jutranjih urah pa pripeljejo iz Italije pošiljke za distribucijo po Sloveniji. V raznih raziskavah trga imajo danes med 60- in 65-odstotni tržni delež ekspresnih pošiljk. Storitve opravljajo za največja izvozna podjetja, s katerimi imajo sklenjene pogodbe. Letno preko svoje distribucijske mreže posredujejo 400.000 tisoč pošiljk.

Izredno velik poudarek v podjetju dajejo ekspresnim storitvam, v ta namen so dodatno razvili storitev, ki obsega mednarodno dostavo pošiljk z dokumenti, dostavljenimi preko noči v državah EU in v roku dveh delovnih dni na srednji vzhod, v severno Afriko in na vzhodno obalo ZDA. V okviru te ponudbe je možno izbrati med časovno določeno dostavo do 9. ure – StartDay in dostavo do 12. ure – MidDay Express. Poleg teh dveh opravljajo še druge storitve:

- Document Express je ekspresna dostavna storitev od vrat do vrat za necarinjeno blago;
- Parcel Express je mednarodna ekspresna dostavna storitev od vrat do vrat za carinsko blago;
- EC Express je ekspresna dostavna storitev od vrat do vrat znotraj EU preko noči;
- Import Express je storitev, ki omogoča popoln nadzor nad prevzetimi pošiljkami po vsem svetu s pomočjo enega dobavitelja na podlagi naročniške kode.

TimeDefinite je skupno ime za vseh šest navedenih storitev in je skupni izraz za vse časovno nujne pošiljke. Day Definite – Europlus pa je skupna znamka za storitve cestnega ekspresa, ki nudi posamezno dostavo pošiljk, več kosovnih pošiljk in palet po Evropi. Ta vrsta storitve se lahko uporablja za pošiljke v enem kosu, težke do 1000 kg ali 2500 kg (na pošiljko).

Poleg predhodno razčlenjenih storitev DHL svojim uporabnikom nudi še dodatne storitve:

- ponudbo posebne embalaže in pakiranja pri prenosu blaga, diagnostičnih vzorcev in dokumentov, ki so občutljivi na nizke temperature in druga temperaturna nihanja;
- izreden prevzem ali dostavo pošiljk ob vnaprej dogovorjenem času, kot je dostava izven običajnega delovnega časa, to je ob vikendih ali praznikih, dostava v odročne kraje, dostava večjih in izvenstandardnih pošiljk;
- storitev, imenovano »posebni kurir« ponudijo strankam pri prenosu zelo pomembnih pošiljk, ko kurir pošiljke ne izpusti iz rok;
- zavarovanje pošiljk med transportom, pri katerem poleg osnovnega nudijo še zavarovanje za finančno zaščito proti riziku izgube ali poškodbe pošiljke zaradi zunanega vzroka. Vse pošiljke so avtomatično zavarovane v vrednosti 100 USD, kadar pa je vrednost pošiljke višja, strankam omogočajo dodatno zavarovanje, ki v primeru izgube ali poškodbe zagotavlja denarno nadomestilo v višini vrednosti pošiljke. Omogočajo zavarovanje vseh vrst pošiljk za 1 odstotek vrednosti pošiljke.

Podjetje DHL ima pri prenosu pošiljk določene omejitve, saj ne nudi prenosa živali, rastlin, dragih kamnov, umetnin, starin, orožja, gotovine in plemenitih kovin. Pošiljke sprejemajo v prenos od ponedeljka do petka med 7. in 18. uro, v soboto med 8. in 12. uro. Naročila sprejemajo preko telefona, svetovnega spleta in wapa. Strankam omogočajo sledenje pošiljk preko spleta in SMS-sporočil.

4.1.3 GLS – General Logistics Systems, d. o. o.

General Parcel je blagovna znamka, ki je v Sloveniji prisotna od leta 1996, v začetku obstoja je bila njihova oblika poslovanja franšizna. Trend globalizacije v svetu botruje poslovni odločitvi v letu 2000, takrat se združijo z uspešnim ponudnikom storitev paketne distribucije M – EXPRESS. Decembra 2002 se na slovenskem trgu pojavijo z novo moderno zasnovano blagovno znamko GLS (General Logistics Systems). Sedež matične firme je na Nizozemskem, od koder prihaja tudi kapital. Prisotni so v 30 evropskih državah.

GLS je specializiran izvajalec storitev paketne distribucije ter ekspresnih pošiljk za stranke po Sloveniji in Evropi. Njihova načela pri izvajanju storitev so: fleksibilnost, kakovost in zanesljivost z zagotovljeno minimalno verjetnostjo poškodbe, izgube in kraje.

V Sloveniji imajo razvito distribucijsko mrežo preko petih poslovnih enot, ki se nahajajo v Ajdovščini, Celju, Kopru, Ljubljani in Mariboru. Na slovenskem trgu opravlja prenos pošiljk 65 kurirjev z lastnimi dostavnimi vozili po sistemu »od vrat do vrat« in dostavo kjer koli po Sloveniji naslednji delovni dan, tako imenovano 24-urno dostavo.

Naročniška služba za prevzem paketov sprejema na brezplačni številki telefonska naročila od ponedeljka do petka med 7.30 in 18. uro. Naročilo se lahko odda tudi po elektronski pošti. V začetku leta so prenovili informacijsko tehnologijo, tako da sedaj omogoča strankam preko internetne povezave sledenje pošiljk tudi po Sloveniji. Pred tem je sistem »Track & Track« omogočal preverjanje in kontroliranje premikov pošiljk samo v mednarodnem prometu.

Poleg paketa pošiljatelj priloži tudi **dobavnico**, potrjeno vrnejo po pošti, lahko pa uporabi storitev **odkupnina**, ki jo GLS nakaže na račun pošiljatelja. Storitev odkupnina se lahko kombinira s storitvijo **plačnik tovarnine prejemnik**, če želimo stroške dostave pošiljke prenesti na prejemnika. Prenašajo pošiljke do mase 50 kg, ki so standardno zavarovane za morebitno izgubo ali poškodbo na podlagi sklenjene zavarovalne pogodbe. Pri pošiljkah večjih vrednosti, ki presegajo standardno zavarovanje 550 € v domačem prometu in 810 € v EU, lahko stranke uporabijo storitev **doplačilo**

zavarovanja in zavarujejo pošiljke do vrednosti 5000 €. Za potrebe svojih strank je GLS razvil svojo kartonažo v treh velikostih za lažje pakiranje in varno ter enostavno pošiljanje blaga. Preko GLS uporabniki lahko v mednarodno distribucijo pošiljajo pošiljke, zapakirane v kartonsko embalažo.

V prenos ne sprejemajo: nepakiranega blaga, lesenih EVRO-palet, kartonov na paletah, raznih bal, blaga v kolutih, železnih konstrukcij in blaga, ovitega v pakirno folijo. Najnovejša storitev, s katero širijo svoj obseg storitev, je **časovno določena dostava** do 10. oz. do 12. ure in jo nudijo od 16. 6. 2008. Stranki garantirajo izbrani čas dostave, v primeru zamude dostave priznajo odškodnino v višini ene desetine prevoznine. Storitve opravljajo za pravne in fizične osebe, plačnik storitev je lahko pošiljatelj ali prejemnik pošiljke.

Njihova filozofija delovanja pri izvajanju storitev je fleksibilnost, kakovost in zanesljivost z zagotovljeno minimalno verjetnostjo poškodbe, izgube in kraje.

4.1.4 INTEREUROPA

Intereuropa nastopa na tržišču kot koncern in je eno največjih slovenskih podjetij na področju kopenskega, pomorskega in zračnega prometa ter špediterskih in terminalskih storitev. Po podatkih, ki so jih objavili na njihovi spletni strani ob koncu leta 2007, zaposlujejo 2671 ljudi, v voznem parku imajo 611 lastnih tovornih in dostavnih vozil. Vsa njihova vozila so opremljena za prevoz nevarnih snovi po konvenciji ADR ter s telekomunikacijsko tehnologijo, ki je plod njihovega znanja in razvoja.

V Sloveniji imajo osemnajst poslovnih enot, z ostalimi petnajstimi so prisotni na tujih trgih. Močno logistično mrežo in kakovost same storitve so dvignili s strateškim sodelovanjem z Luko Koper, Slovenskimi železnicami ter podjetjem Viator Vektor. Kakovost svojega dela dokazujejo s pridobljenim certifikatom ISO 9001: 2000 za izvajanje logističnih storitev in pomorsko-agencijskih storitev.

Primarna dejavnost podjetja je opravljanje logističnih storitev. Ena od teh je tudi izvajanje prenosa pošiljk od vrat do vrat, opravljajo jo pod imenom **Intereuropa Express**. S to storitvijo nastopajo na trgu Slovenije, BiH in Hrvaške. Razvažajo blago, ki je zavezano carinskemu pregledu, kakor tudi blago, za katerega carinski pregled ni potreben. Lasten informacijski sistem omogoča sledenje in nadzor pošiljk na celotni poti od pošiljatelja do prejemnika.

Distribucijski centri na slovenskem trgu so na Jesenicah, v Kopru, Ljubljani, Mariboru, Novi Gorici, Novem mestu ter Sežani. Ti centri so opremljeni tako, da lahko ponudijo dodatne storitve zaščite blaga in opreme blaga z embalažo, etiketami in paletiranjem blaga. Pri hitrem prenosu pošiljk strankam nudijo dostavo naslednji delovni dan za celotno območje Slovenije oziroma še hitreje, do 11. ure naslednjega delovnega dne, vendar le v primeru, ko se naslovniki nahajajo v območju največ 10 km od distribucijskega centra. Naročilo za prevzem pošiljk mora biti oddano do 12. ure za dostavo še isti dan za predhodno navedeno območje. Pri omejitvi velikosti in mase pošiljk predstavljajo ovire predpisi iz Zakona o cestnem prometu. Posebni storitvi, ki jih nudijo strankam, sta dostava takoj, to je največ v šestih urah za področje celotne Slovenije, in predaja pošiljk po povzetju.

Intereuropa v svoje storitve ne vključuje prenosa pošiljk, ki so pokvarljive, pomanjkljivo pakirane, občutljive na temperaturo in tistih, katerih prevoz je prepovedan. Prav tako ne prevažajo živih živali, rastlin in pokvarljivih snovi. Potrdilo o dostavi vračajo le na izrecno zahtevo pošiljatelja in proti plačilu. Prevoz nevarnih snovi po predpisih ADR in prevoz pošiljk velike vrednosti je izveden na podlagi posebnih dogovorov med stranko in Intereuropo. Vse pošiljke so standardno zavarovane za riziko izgube ali poškodbe.

Nastop na svetovnih trgih Intereuropi omogoča povezava z velikim svetovnim distributerjem pošilk, podjetjem UPS.

4.1.5 BEX – Business Express

Podjetje je nastalo v letu 1992 iz študentske ideje o ustanovitvi podjetja, ki bo s svojimi logističnimi rešitvami povezovalo podjetja na področju kurirskih storitev. Naloga, ki so si jo zadali, je vestno in učinkovito opravljanje logističnih storitev. Poslovna morala jih obvezuje k profesionalnosti na vseh področjih delovanja. Njihove aktivnosti obsegajo celoten spekter kurirskih in poštnih storitev predvsem med gospodarskimi subjekti. BEX je eno redkih zasebnih podjetij v Sloveniji z licenco APEK, tako da se vsaka pošiljka, sprejeta v njihov prenos, pravno formalno šteje za pošno pošiljko. Naročniku dostavijo ali odpremijo poslovno dokumentacijo, carinsko dokumentacijo, rezervne dele in ostale pošiljke mase do 1,6 tone in prostornine do 12 m³ v štiriindvajsetih urah.

Uniformirani kurirji so strankam na razpolago štiriindvajset urah na dan vseh 365 dni v letu. Za dostavo uporabljajo lastna dostavna vozila, kombije, avtomobile, motorje in kolesa. Svojim strankam nudijo za sledenje pošilk, spremljanje in podporo informacijski sistem, ki so ga razvili znotraj podjetja na podlagi lastnih izkušenj.

Njihova ponudba obsega dostavne in dodatne storitve. Glede na področje dostave se te storitve delijo še naprej.

- Prenos po Ljubljani: »Ljubljana express«

To je prenos pošilk na klic, ki se opravi v roku šestdeset minut od sprejema klica, in je najpogosteje izbrana storitev. Dokumenti in blago, težki do 600 kg, so v 60 minutah dostavljeni na izbrano lokacijo. Ta storitev ima značaj poštna storitve, ker se izroča izključno proti podpisu prejemnika. Prenos pošilk spremlja informacijski sistem, ki spremlja podatke o pošilkah in omogoča posredovanje le-teh še leta po vročitvi pošilk. Za vsakdanja opravila BEX nudi storitev »Ljubljana express – vsak dan«, saj njihovi kurirji namesto strank opravijo opravke na banki, pošti, redno dostavo poslovnim partnerjem vsak dan ob vnaprej dogovorjenem istem času.

- Prenos po Sloveniji: »Slovenija express«

To je prenos pošilk na podlagi telefonskega naročila. Na podlagi tega načina naročanja prenesejo dokumente in ostalo blago do teže 600 kg v kateri koli kraj v Sloveniji.

»Jumbo express« imenujejo prenos pošilk do teže 1600 kg ali do 12 m³, kar pojmujejo kot prenos večje teže ali prostornine. To storitev je potrebno naročiti najmanj štiri ure pred načrtovano izvedbo zaradi zagotavljanja primerne vozila. Prenos pošilk, ki so omejene z enodnevним časovnim razponom, predstavlja najcenejšo možnost prenosa povsod po Sloveniji. V okvir te storitve spadajo paketne pošiljke, ki so sestavljene iz največ desetih paketov, posamezni paket pa ne sme tehtati več kot 40 kg. Ta prenos se imenuje »Slovenija express – 24 ur« po načelu »danes prevzeto – jutri dostavljeno«.

- Prenos v tujino: »Mednarodna dostava«

To je storitev, s katero opravljajo prenos mednarodnih pošilk po vseh državah bivše Jugoslavije in po svetu. Značilnost tega prenosa je, da so vsi premiki pošilk v Evropi organizirani po kopnem, s čimer izključujejo motnje, povezane z letalskim prometom zaradi vse večje gneče v evropskem zračnem prostoru in na letališčih. Pošilkam, odpravljenim z »Mednarodno dostavo«, zagotavljajo stoddostno sledljivost, za

dokumente nudijo brezplačno embalažo. V primeru večih kosov pošiljk se masa sešteva, pošiljka pa se šteje kot ena.

Dodatne storitve, ki jih izvajajo za stranke, so prevzem pošte, frankiranje ter predaja pošiljk na pošto. V okviru dnevnih opravil strankam nudijo urejanje vizumov na ambasadah, urejanje zadev pri notarjih in na sodiščih, nakup, dostavo pisarniškega materiala in ostalih stvari. Za nove potencialne stranke nudijo dan brezplačnega prenosa pošiljk z namenom, da jih naročnik testira. Na tak način želijo prepričati potencialnega naročnika o svoji kakovosti, hitrosti v okviru danih možnosti in ob tem poskušajo dokazati svojo profesionalnost.

Vse pošiljke so v prenosu osnovno zavarovane proti transportnim rizikom, po dogovoru omogočajo tudi dodatno zavarovanje pošiljk. V primeru najmanjšega nezadovoljstva stranke nad izvedeno storitvijo dostave ne zaračunajo.

Enkrat mesečno, po dogovoru, opravijo obračun storitev za pretekli mesec. Poleg izdanega računa stranka prejme specifikacijo opravljenih storitev. V njej so navedeni datumi dostav, naslovniki, teže oziroma volumni pošiljk ter morebitni dodatno porabljeni čas, potreben za realizacijo zadev.

4.1.6 CITY EXPRESS

Podjetje je v letu 1991 pričelo delovati na slovenskem trgu kurirskih storitev kot prvo domače zasebno podjetje. Uporabnikom nudijo hiter prenos pošiljk po Celju, Ljubljani in Mariboru. Prenos pošiljk organizirajo in izvajajo tudi na celotnem območju Slovenije, od leta 2004 tudi v mednarodnem prometu.

V Ljubljani in Mariboru po predhodnem naročilu pošiljko prevzamejo v 30 minutah, v Celju, ki je manjše mesto, pa prevzem lahko opravijo takoj. Pošiljke v Ljubljani in Mariboru dostavijo v dveh urah, nujne pošiljke v eni uri. Ekspresno pošiljko v Celju dostavijo v eni uri, nujno pa v 20 minutah. Prevzem pošiljk v drugih krajih po Sloveniji opravijo v 30 minutah, čas prevzema in predaje nujnih pošiljk je v roku šest ur kjer koli po Sloveniji. Za to vrsto pošiljk mora uporabnik oddati naročilo v Celju do 12.30, da je pošiljka vročena v Ljubljani najkasneje 16.30, v Mariboru do 18.30. Za pošiljke, oddane v Ljubljani, je treba poklicati do 14. ure, da so vročene v Celju ob 18. uri, v Mariboru ob 19.30. V klicni center v Mariboru je potrebno poklicati najkasneje do 12. ure, da so pošiljke kjerkoli v Celju najpozneje ob 15.30 in kjerkoli v Ljubljani do 16.30. Po predhodnem naročilu je možen tudi prenos ob sobotah, nedeljah in praznikih. Nudijo tudi vnaprej dogovorjene vsakodnevne storitve, tj. časovno, vsebinsko in relacijsko enakomerno ponavljajoč se zaporeden prenos ali dostava pošiljk. Ta prenos poteka na določeni relaciji ob določenem času in vnaprej določenih časovnih intervalih (npr. dnevno, enkrat tedensko, enkrat mesečno).

Prenašajo pošiljke do skupne mase tisoč kilogramov, sprejemajo pošiljke, ki so lahko brez embalaže ali ovojnine, dolžina pošiljke ne sme presežati 4 m. V prenos ne sprejemajo vnetljivih, eksplozivnih in nevarnih snovi in drugih prepovedanih substanc. Stranke lahko pošiljajo dokumente v obojnici velikosti formata A4, ki je posebej namenjena samo za dostavo nujnih dopisov in dokumentov, pri tem teža dokumentov in število strani nista omejena.

Če v garantiranem času pošiljka ni dostavljena, stranka lahko v petnajstih dneh od dneva predvidene dostave vloži reklamacijo.

Vse pošiljke so avtomatsko zavarovane do vrednosti 100 USD. Kadar pride do poškodbe pošiljk, City Express ugotavlja primernost pakiranja. Stroške voznine in znesek zavarovanja, to je 100 USD, povrne, če ugotovi, da je bila pošiljka pravilno zapakirana in opremljena.

Podjetje obvladuje obseg poslovanja s 37 kurirji, za povezavo med kurirji in strankami skrbijo štirje dispečerji v klicnem centru, za računovodsko in pisarniško poslovanje skrbi še 11 zaposlenih v pisarnah. Vozni park obsega 17 večjih tovornih vozil, 8 manjših tovornih vozil, 10 koles z motorjem, 2 kolesi. V letu 2005 so pridobili certifikat kakovosti ISO 9001: 2000.

4.1.7 TINE EXPRES

Podjetje Tine express je prisotno na področju hitrega prenosa pošilk od leta 1996. Njihovi kurirji opravljajo svoje delo na motorjih, lahkih dostavnih in tovornih vozilih. Največjo pozornost namenjajo zanesljivosti, hitrosti in prilagodljivosti storitev naročniku. Tako se lahko naročnik dogovori za prevzem pošilk v vnaprej dogovorjenem terminu za vsak dan, vsak teden ali mesečno. Podjetje nudi svoje storitve po Sloveniji, preko nemškega partnerja je povezano v zanesljivo in preizkušeno mrežo kurirskih postaj in hitrih nočnih linij v srednji Evropi. To jim omogoča pozno sprejemanje pošilk pri pošiljateljih in zgodnjo dostavo prejemnikom. V Avstriji, Nemčiji in ostalih ekonomskih središčih evropskih držav jamčijo prenos pošilk naslednji delovni dan do 10. ure, v ostala mesta do 16. ure. Vsem mednarodnim pošilkam so dodeljene črtne kode, na podlagi katerih je preko računalnika možno popolnoma nadzorovati transport pošilk. Sistem je razvit do te mere, da na koncu ob vročitvi pošiljke sporoči točen čas dostave in ime osebe, ki jo je opravila. Vse pošiljke so v postopku prenosa zavarovane proti poškodbam ali izplenu do vrednosti 2000 €.

Na slovenskem trgu ponujajo dve storitvi:

- storitev »Slovenija express« omogoča prevzem pošiljke v 30 minutah od naročila in dostavo v Sloveniji v roku treh ur;
- storitev »Slovenija isti dan« nudi dostavo pošilk do 16.30 po Sloveniji, čas za oddajo naročila za to storitev pa je od 8. do 11. ure. To storitev opravljajo v večjih slovenskih mestih: v Ajdovščini, na Brniku, v Celju, v Grosuplju, Ivančni Gorici, Kopru, Kranju, Mariboru, Postojni, Novem mestu, Trebnjem.

V Ljubljani in njeni okolici so pošiljke prevzete in dostavljene v eni uri. Nudijo tudi posebne storitve: prenos pošilk od vrat do vrat; bančne storitve; urejanje dokumentov, povezanih z davčno upravo; pridobivanje izpiskov iz sodnega registra; urejanje ostalih sodnih dokumentov, overjanje dokumentov pri notarju; dvig iz poštnih predalov na pošti; urejanje vizumov; nakup blaga v trgovinah; plačilo položnic; prenos cvetja, daril, tort; dostavo blaga, naročenega preko spleta; prenos vrednostnih in občutljivih pošilk. Če stranka iz katerega koli razloga ni zadovoljna s storitvijo, le-te ne zaračunajo.

4.2 PREDNOSTI IN SLABOSTI STORITEV POSAMEZNIH KONKURENTOV

Ponudba hitrega prenosa pošilk po Sloveniji in znotraj mest je pri vseh v analizo zajetih podjetjih podobna. Vsa kurirska podjetja ponujajo storitev hitrega prenosa pošilk po sistemu od vrat do vrat z urejeno dokumentacijo od prevzema do predaje in nenazadnje z izstavitvijo računa za opravljeno storitev. V pestrosti ponudbe izstopa City Express, ki je poleg standardnega prenosa hitre pošte ponudbo storitev razširil še na transport pošilk v hladilnih komorah in hladilnih skrinjah. Na podlagi pridobljenih dovoljenj je podjetje postalo pooblaščen vročevalec sodnih pisem in spisov pravnim in fizičnim osebam. Vsa konkurenčna podjetja oziroma njihovi kurirji so na razpolago 24 ur, vse dni v tednu, ob predhodnem naročilu strank.

Pri analizi kurirskih storitev hitrega prenosa pošilk znotraj večjih slovenskih mest smo ugotovili naslednje:

- City Express, Hitra pošta, Tine express prevzamejo pošiljke najkasneje v 30 minutah po telefonskem naročilu v klicni center.
- Čas prenosa pošiljk od prevzema je od podjetja do podjetja različen. Vsa podjetja tako potrebujejo za prenos eno uro od prevzema telefonskega naročila v klicnem centru, razen Hitre pošte izven Ljubljane in City Expressa, ki potrebujeta za prenos dve uri. City Express prenese v eni uri od naročila v dispečerski center le nujne pošiljke. Tine express ima v svoji ponudbi posebno storitev **minuta**, ki zagotavlja uporabnikom prevzem in dostavo pošiljke v tridesetih minutah.
- Organizacijska struktura podjetij v smislu logističnih procesov je podobna, a se vendar razlikuje v posameznih segmentih ponudbe. Nekatera podjetja nimajo urejenih poti prenosa pošiljk v tujino in obratno preko svoje distribucijske mreže. Zato so se povezala s strateškimi partnerji, preko katerih poslujejo s tujino. Vstop Slovenije v EU ima močan vpliv na poslovanje kurirskih podjetij, podoba in poslovanje nekaterih se je s tem dejanjem zelo spremenila, saj se podjetja prilagajajo novim razmeram na evropskem in domačem trgu storitev.
- Zasebna kurirska podjetja poskušajo pridobiti konkurenčno prednost tudi s cenovno politiko. Cene storitev so nižje od cen pri Hitri pošti, vendar pa to vedno ne pomeni, da je kakovost opravljenih storitev na enaki ravni ali celo višja. Hitra pošta za razliko od ostalih kurirskih služb in podjetij, ki se ukvarjajo s to dejavnostjo, storitev ne zaračunava s kuponi. Ravno tako ne zaračuna prevzema pošiljk v prostorih strank. Podjetje City express ima dva ločena cenika, in sicer za fizične in pravne osebe oziroma pogodbene stranke. Število kuponov za pošiljke večjih dimenzij izračunajo na podlagi formule za izračun volumenske teže. Enak izračun za plačilo pošiljk večjih dimenzij s kuponi uporabljajo tudi v podjetju Tine express.
- Pri vseh podjetjih velja, da je čakanje na posameznem naslovu do 15 minut brezplačno, vsakih naslednjih 15 minut se dodatno zaračuna po ceniku posameznega podjetja, običajno pa z enim kuponom.
- Vsa podjetja se dobro zavedajo, da je pri prenosu pošiljk potrebno upoštevati razmerje med časom in ceno storitve. Kadar čas prenosa ni pomemben, je podjetje Business express na prvem mestu znotraj mest, kadar »čas pomeni denar«, se za najboljšega ponudnika izkaže Pošta Slovenije.
- Po Sloveniji imajo organizirano distribucijo pošiljk vsi ponudniki storitve hitrega prenosa pošiljk. Najugodnejšo ceno storitve distribucije po Sloveniji ta trenutek ima Business express. V primerih, kjer predstavlja pomemben dejavnik čas, pa sta vodilna Pošta Slovenije in City express. Oba ponudnika namreč nudita dostavo pošiljk po Sloveniji v istem dnevu, kot so bile sprejete, pod pogojem, da so pošiljke do določene ure prevzete v poslovalnicah, kurirskih službah ali zbirnih centrih.
- V podjetjih, v katerih za poslovanje s strankami za plačilo storitev uporabljajo kupone, je cena odvisna od več faktorjev, ki so vrednoteni s številom kuponov. Vsak prevzem je ovrednoten z enim kuponom, oddaja naslovníku pa je odvisna od števila kilometrov: do 25 km je 5–6 kuponov, do 50 km je 9–10 kuponov, do 75 km je 13–14 kuponov, do 100 km je 15–18 kuponov, do 125 km je 20–22 kuponov, do 150 km je 25–26 kuponov, do 175 km je 29–30 kuponov. Tako ponudbo za stranke imata podjetji Mestna kurirska služba in Tine express. Pri City expressu zaračunavajo prenos pošiljk ravno tako s kuponi, odvisno od časovne dostave v okviru 3 ali 6 ur v kombinaciji s težo pošiljk in opravljenim številom kilometrov. Izdelali so razpredelnico, ki je za stranke dostopna na njihovi spletni strani: <http://www.cityexpress.si/si/slovenija/cenik.html>
- Pri Business expressu za razdaljo nad 51 km ne zaračunavajo prevzema in dostave pošiljk, število kilometrov zaračunajo po veljavnem ceniku podjetja in to samo na relaciji od pošiljatelja do prejemnika brez povratne vožnje.

- Za pošiljke, ki so naslovljene na naslovnike v tujini, ima najboljšo ponudbo tako v ceni prenosa kakor tudi v času prenosa pošiljk podjetje GLS. Vse pošiljke so kot pri ostalih ponudnikih sledljive preko internetnih povezav od prevzema do vročitve pošiljk.

Naslednja tabela prikazuje cenik Hitre pošte po Sloveniji z brezplačnim prevzemom pošiljke in cenike konkurenčnih podjetij, kjer ene kurirske službe zaračunavajo prevzem pošiljk s kuponi, druge prevzem zaračunajo v gotovini (cenik je brez DDV).

MASA	HITRA POŠTA	BUSINESS EXPRESS	CITY EXPRESS (kupon = 4,10 €)	TINE EXPRESS	MESTNA KURIRSKA SLUŽBA (kupon = 4,17 €)
DO 1 KG	7,50	4,20		17,00	
DO 2 KG	8,00	4,40		19,00	
DO 5 KG	9,60	4,60		21,00	
DO 10 KG	12,30	5,60		27,00	
DO 15 KG	14,85	6,70	8,20	29,00	8,34
DO 20 KG	17,45	8,80		33,00	
DO 25 KG	20,05	10,10		37,00	
DO 30 KG	22,65	12,00	12,30	41,00	12,51
DO 35 KG		13,40			
DO 40 KG	27,95	16,10		46,00	
DO 45 KG		18,40	16,40		16,68
DO 50 KG	33,15	21,20		50,00	

Tabela 4: Cenik Hitre pošte po Sloveniji z brezplačnim prevzemom pošiljk in cenik konkurenčnih podjetij, pri katerih se prevzem pošiljk zaračunava (cene brez DDV)

Vir: Spletne strani ponudnikov

MASA	HITRA POŠTA	BUSINESS EXPRESS	CITY EXPRESS kup. 4,10 €	TINE EXPRESS kup. 4,17 €	MESTNA KURIRSKA SL. kup. 4,17 €
DO 1 KG		3,20			
DO 2 KG					
DO 5 KG		3,20			
DO 10 KG		3,50			
DO 15 KG	4,16	4,00	8,20	4,17	8,34
DO 20 KG		4,40			
DO 25 KG		5,10			
DO 30 KG	7,00	5,60	12,30	8,34	12,51
DO 35 KG		6,00			
DO 40 KG					
DO 45 KG	10,00	7,80	16,40	12,51	
DO 50 KG		8,80			
DO 60 KG	12,50		20,50		
DO 75 KG	16,00	10,10	24,60		
DO 90 KG	18,00		28,70		
DO 100 KG	20,00	16,70	32,80		

Tabela 5: Cenik Hitre pošte znotraj mest po masnih stopnjah z brezplačnim prevzemom pošiljk in cenik konkurenčnih podjetij (brez DDV)

Vir: Spletne strani ponudnikov

Zadnja tabela prikazuje cenik Hitre pošte po masnih stopnjah z brezplačnim prevzemom znotraj mest in cenik konkurenčnih podjetij, kjer prevzem pošiljk pri strankah zaračunavajo. Vsako od analiziranih podjetij ima določene posebnosti pri poslovanju s prenosom pošiljk znotraj mest. V naslednjih alinejah so podane ugotovitve analize:

- Pri storitvi Hitra pošta Pošte Slovenije znotraj mest se v maso šteje en prevzem pri stranki za istega naslovnika, ne glede na število posameznih kosov znotraj pošiljke. Posamezni kos ne sme presegati mase 50 kg. Znotraj mesta Ljubljana so pošiljke dostavljene v 1 uri. Za to je treba plačati 0,83 € po ceniku s 1. 5. 2008. Zaračunava se tudi čakanje nad 15 minut pri stranki, in sicer vsakih nadaljnjih 15 minut po veljavnem ceniku Pošte Slovenije. Pošiljke prevzamejo do 30 minut po klicu stranke v klicni center.
- Podjetje Business express ima v ponudbi tri različice za mesto Ljubljana, in sicer Ljubljana express, Ljubljana express – Vsak dan (naprej dogovorjena storitev vsak dan ob določeni uri, pri kateri se prevzem ne zaračuna), Jumbo express za pošiljke od 3 m³ do 12 m³ za območje mesta Ljubljana, ki stane 30 €. Storitve Ljubljana express zagotavlja prevzem pošiljk v roku 30 minut po prevzemu klica v klicnem centru in dostavo v roku 30 minut, tako prevzem kot dostavo zaračunajo po 3,20 € po ceniku z dne 5. 7. 2008. Nudijo pa ugodnost: ob prevzemu več pošiljk se vsaka naslednja dostava obračuna po 2,88 €. Za pravne osebe, locirane v Ljubljani, ponuja podjetje enodnevno brezplačno dostavljanje pošiljk v smislu promocije storitev Ljubljana express in Slovenija express.
- Podjetje City express ponuja storitev hitrega prenosa pošiljk znotraj večjih mest, kot so Ljubljana, Maribor in Celje. Storitve računajo na osnovi kuponov. Prevzem in predaja pošiljke sta vrednoteni s po enim kuponom. Čakanje pri stranki nad 15 minut in vsakih naslednjih 15 minut stane en kupon. Teža pošiljke do 15 kg je vrednotena z enim kuponom in vsakih naslednjih 15 kg do 300 kg s po enim kuponom. Z enim kuponom je vrednotena tudi storitev »Nujno«, ki jo opravijo v eni uri.
- Podjetje Tine express zaračunava storitve po dveh cenikih, in sicer za pravne in fizične osebe. V ceniku za mesto Ljubljana je cena do prvih 15 kg za pravne osebe 3,25 €, za fizične osebe pa 4,17 €. Za vsakih naslednjih 15 kg se v obeh primerih poslovanja prišteje osnovna cena. Na enak način zaračunavajo tudi čakanje pri strankah nad 15 minut ter težke in volumenske pošiljke po ceniku z dne 5. 7. 2008. Ponujajo tudi od 5 do 15 % popusta, odvisno od obsega poslovanja v preteklem mesecu.
- Mestna kurirska služba ima plačilo storitev urejeno s kuponi. Po ceniku, veljavnem od 13. 2. 2008, je cena kupona za pogodbene stranke brez DDV 3 €, za nepogodbene stranke ali individualna naročila je cena brez DDV 4,17 €. Tako prevzem kot oddaja pošiljke sta ovrednotena z enim kuponom. Čakanje do 15 minut je brezplačno, vsakih nadaljnjih 15 minut čakanja je plačljivih z enim kuponom. Do teže 15 kg za pošiljko zaračunajo en kupon in vsakih naslednjih 15 kg po en kupon. Strankam glede na količino opravljenih storitev odobrijo tudi 5–10 % popusta.

4.3 PREDNOSTI STORITVE HITRE POŠTE PO SLOVENIJI

V preteklih letih se je obseg storitev na vseh segmentih storitev v Pošti Slovenije nenehno povečeval. Slika 5 v poglavju 3.1.7 prikazuje, da se je število storitev Hitre pošte v preteklem desetletnem obdobju nenehno povečevalo, razen v letih 1996 in 1997, ko je bil zaznan občuten padec storitev. Rahel padec storitev je zaznan tudi v letu 2005, vsi vzroki za ta položaj so bili analizirani in so navedeni v že omenjenem poglavju. Po agresivnem trženju storitev in posledično odkrivanju novih tržnih niš in ob ustreznem izkoriščanju le-teh se je število opravljenih storitev Hitre pošte v letu 2006 povečalo in doseglo največjo rast v preteklem desetletnem obdobju. Na splošno je storitev primerna za hiter prenos vseh vrst blaga od vrat do vrat, omejitve predstavlja le prenos z zakonom prepovedanih pošiljk, dimenzija in masa teh pošiljk. Hitra pošta se trži pod lastno blagovno znamko v okviru ostalih storitev družbe in z njo Pošta Slovenije nastopa na liberaliziranem poštnem trgu.

Pri Uradu RS za intelektualno lastnino je Pošta Slovenije registrirala 28 blagovnih in storitvenih znamk, med katerimi je tudi blagovna znamka za Hitro pošto. S tem korakom si je Pošta Slovenije in s tem tudi Hitra pošta ustvarila dolgoročen položaj, katerega cilj je doseči prepoznavnost in konkurenčno razlikovanje podjetja in storitev že na osnovi pojavnih znakov. Podjetje izvaja svoje trženjske dejavnosti na več načinov: ima dobro razvito marketinško službo, preko svojih in drugih informacijskih medijev promovira svoje storitve. Zadnja pridobitev v prostorih za stranke na večjih poštah so monitorji, na katerih se oglašujejo storitve. Široko razvejano poštno omrežje, veliko število poštnih okenc v poštnih prostorih in pismonoš, ki so podaljšana roka poštnih okenc v najbolj odročnih predelih države, obsežen vozni park, lasten časopis za sprotno informiranje večjih strank o novostih in dogodkih ter zadnja novost, izdaja lastnega prodajnega kataloga, so prednosti Pošte Slovenije pri oglaševanju in trženju storitev pred konkurenčnimi podjetji.

Po številu zaposlenih se Pošta Slovenije uvršča med velika podjetja, saj število zaposlenih v družbi presega šest tisoč štiristo delavcev, ki predstavljajo največji oglaševalski servis v državi, in glede na rast števila zaposlenih v konkurenčnih podjetjih ta številka še vrsto let ne bo dosežena. Največja konkurenčna prednost Pošte pa je dnevni stik s strankami. Organizirana je lastna distribucijska mreža preko poštnih enot z lastno informacijsko in logistično podporo, ki pomaga k dobremu delovanju in kakovostnemu opravljanju storitev.

Z namenom dviga kakovosti storitev Pošta na nivoju družbe izvaja raziskavo »skriti kupec«. Izsledki raziskav se lahko uporabijo pri pripravi izobraževalnih programov z namenom odpravljanja razkritih pomanjkljivosti. Skriti kupci so posamezniki, ki morajo imeti dobro razvit kratkoročni spomin in ne smejo biti profesionalno povezani s kurirsko dejavnostjo. Tako skriti kupci ocenjujejo prijaznost, ustrežljivost in strokovno usposobljenost zaposlenih. Strokovno usposobljenost ocenjujejo z ugotavljanjem pravilnosti posredovanih informacij, spretnosti sodelovanja in svetovanja stranki.

Pošta Slovenije ima jasno opredeljene cilje in vizijo, ki jih želi doseči. Rezultati, doseženi v nekem obdobju, se primerjajo s preteklimi rezultati in postavljenimi cilji. Zaposlene družba informira preko internih obvestil, internega časopisa Poštni razgledi, na oddelčnih sestankih in seminarjih z različnih področij poslovanja.

4.4 HITRA POŠTA POŠTE SLOVENIJE IN NJENE SLABOSTI

Konkurenčna podjetja oziroma njihovi kurirji so strankam na razpolago 24 ur vse dni v letu, seveda ob predhodnem naročilu. Pismonoše Pošte Slovenije ne dostavljajo pošiljk izven delovnega časa, prav tako ne ob nedeljah in praznikih. Za sprejem pošiljk Hitre pošte v tujino in znotraj mest Pošta ni tako specializirana kot konkurenčna podjetja, saj je računalniški program za izpolnjevanje spremnih dokumentov in naslavljanje še nefleksibilen in pomanjkljiv.

Pošta Slovenije iz naslova IT-tehnologije še nima dokončno razvitega informacijskega sistema sledenja pošiljk Hitre pošte v notranjem prometu, kar je bistvena prednost konkurenčnih podjetij, ki jo s pridom uporabljajo v svojo korist.

Organizacija prevzema in dostave hitre pošte v konkurenčnih podjetjih je zasnovana drugače. Pošta ima teren razdeljen po dostavnih okrajih, konkurenca nima take razdelitve, je bolj fleksibilna, kurirji imajo boljšo opremo, saj so v stalni povezavi z dispečerskim centrom, v gostih mestnih središčih za boljšo mobilnost uporabljajo rolerje, kolesa in motorje. S tako opremo se kurirji lahko takoj odzovejo na klic dispečerja za prevzem pošiljke. Z rolerji in kolesi so v mestni gneči bolj mobilni in hitreje prispejo od pošiljatelja do prejemnika pošiljke.

Pošta Slovenije se zaveda, da je IT-tehnologija danes osnova za uspešno servisiranje strank in da je uvedba elektronskega poslovanja edina možna pot v prihodnost in način za izboljšanje položaja pred konkurenco na trgu. Vendar vsa delovna mesta oziroma poštne enote še niso opremljene s programi za interno elektronsko poslovanje.

Prenos pošiljk Hitre pošte v mednarodnem prometu SkyPak za Pošto Slovenija opravlja svetovno kurirsko podjetje TNT, ki ekspresne pošiljke iz tujine za Slovenijo v Sloveniji tudi dostavlja. Tako je ta pogodbeni izvajalec tudi konkurent Pošte Slovenije pri prenosu mednarodnih pošiljk.

Pismonoše Pošte Slovenije pri vročitvi pošiljk predvsem v popoldanskem času omejujeta Zakon o poštah in Splošni pogoji izvajanja drugih poštah storitev. Pošiljke Hitre pošte, ki prispejo na dostavne pošte v namembnem kraju po prometnem križu Hitre pošte, se dostavljajo v popoldanskem času. Pošiljke so večinoma namenjene podjetjem in se dostavijo v podjetje v popoldanskem času, ko na sedežih podjetij ni več prisotnih pooblaščenih oseb in zakonitih zastopnikov. Težava je v tem, da pošiljk ni dovoljeno vročati zaposlenim, ki niso pooblašteni.

Nastale probleme pri vročanju pošiljk Hitre pošte so delno rešile spremembe Splošnih pogojev izvajanja univerzalne poštne storitve, ki so stopile v veljavo s 14. aprilom 2007. Bistvena sprememba je vročanje pošiljk na podlagi neoverjenih pooblastil, ki lahko veljajo do preklica oz. za posamezno vrsto pošiljk. Na podlagi teh sprememb lahko sedaj pooblastitelji zelo enostavno pooblastijo neomejeno število oseb, ki so v popoldanskem času prisotni v poslovnih prostorih podjetij. Pooblaščenec potrjuje svojo identiteto z osebnim dokumentom in s predložitvijo pooblastila.

Za boljšo promocijo storitev je potrebno več oglaševanja na televiziji in radiu, saj imata ta dva medija visok odstotek gledanosti in poslušnosti pri potencialnih uporabnikih poštah storitev. Do sedaj teh aktivnosti ni zaslediti prav veliko, z oglaševanjem storitev pred oddajami, ki so aktualne in privlačne za gledalce, pa se lahko doseže večji tržni delež. Večjo pojavnost Pošte je opaziti v tiskanih medijih, kjer dokaj intenzivno izkoriščajo moč tiskane besede v kombinaciji s sliko.

Tabela prikazuje kakovost ponudbe posameznih podjetij, ki so bila vključena v analizo ponudnikov storitev hitrega prenosa pošiljk in podjetij, ki smo jih samo omenili v

diplomskem delu. Merjena kakovost ponudbe se nanaša na merjenje rokov prenosa, sledenje pošiljk, standarde, zavarovanje pošiljk med prenosom.

PODJETJE	Merjenj rokov prenosa	Sledenje pošiljk	Standardi	Zavarovanje pošiljk
Pošta Slovenije				
ACK	NE			
Business express				
City express				
DHL				
GLS			NE	
Intereuropa				
TNT	NE		NE	

Tabela 6: Kakovost ponudbe posameznih podjetij
Vir: Spletne strani ponudnikov

Iz tabele je razvidno, da vsa konkurenčna podjetja ne zagotavljajo merjenja rokov prenosa pošiljk (ACK, TNT). Prav tako nekatera podjetja nimajo pridobljenega certifikata kakovosti ISO (GLS, TNT).

5 ZAKLJUČKI IN PREDLOGI

Storitvena dejavnost, v katero spadajo tudi poštne storitve, v zadnjem desetletju dosegata dinamično rast. Tako so storitve v Sloveniji postale prevladujoči sektor. Vsako podjetje, ki deluje na tržišču, mora poznati in preučevati svoje tekmece. Največja vzpodbuda lastnemu razvoju in prilagajanju vsakega podjetja, ki deluje na trgu, je prav konkurenca. V poštini dejavnosti je zaradi nastajajoče konkurence izredno pomembno ustvarjati dodano vrednost in inovacije. Inovativni razvoj storitev zagotavlja rast storitev v Pošti Slovenije, širi obseg poslovanja in išče nove tržne niše. Pri razvoju storitev ni nujno, da gre za inovacijo. Včasih je dovolj že izboljšava obstoječe storitve, ki se jo spremeni ali nadgradi tako, da bolje zadovoljuje potrebe trga.

Hitra pošta Pošte Slovenije je storitev, ki lahko vpliva na boljšo in hitrejšo oskrbo v preskrbovalni verigi. Podjetja se zaradi visokih stroškov skladiščenja repro materiala in rezervnih delov vse bolj odločajo za dobavo blaga in rezervnih delov »Just in Time«. Uporabniki, tako fizične kot pravne osebe, zahtevajo od dobaviteljev čedalje krajše dobavne roke, večjo kakovost in prilagodljivost na področju prenosa pošiljk. Tu se kaže velika tržna niša, kolikšen odstotek trga bo Pošta Slovenije obvladovala, je odvisno od njene fleksibilnosti.

Uspešno poslovanje storitvenih podjetij ne sloni le na ekonomski in tržni učinkovitosti. Storitvena podjetja poudarjajo emocionalni del, kar pomeni, da se zavedajo, da so v proces dela vključena čustva, in z njimi upravljajo. Z upravljanjem čustev se v veliki meri ukvarja menedžment ter vodstva podjetij, predvsem kadar gre za stil vodenja, doseganja ciljev in ustvarjanje ustrezne delovne klime v podjetjih.

Čustva so vse bolj pomembna pri tistih zaposlenih, ki imajo vsak dan stike z ljudmi oziroma strankami. Zaposleni na Pošti Slovenije spadajo med ponudnike storitev, ki to delajo z nasmehom. To pomeni, da ne prodajajo samo blaga in storitev, temveč tudi čustva svojih zaposlenih. To velja zlasti za poštne delavce na okencih in pismonoše, ki so vedno v neposrednem stiku z ljudmi, torej potencialnimi kupci storitev ali blaga. To

pomeni, da so poštni delavci pri poslovanju s pošiljkami Hitre pošte v osebnem stiku s strankami iz oči v oči ali preko neposredne glasovne komunikacije. Zaradi tega je njihova naloga ustvariti prijetno vzdušje in zagotoviti zadovoljstvo strank. Poštni delavci s pristopom do strank, svojim vedenjem in pojavnostjo predstavljajo Pošto Slovenije širši javnosti in pripomorejo k prepoznavnosti podjetja.

Pri raziskavi ponudbe smo ugotovili, da Pošta Slovenije s svojim znanjem in organiziranostjo lahko uspešno konkurira kurirskim podjetjem pri prenosu hitrih pošilk po Sloveniji.

Pošta Slovenije si je na področju Hitre pošte zadala cilj postati vodilno podjetje na trgu prenosa hitrih pošilk. Rast števila pošilk potrjuje zastavljeno strategijo in kaže pravilne smernice. Prednost storitve Hitre pošte pred storitvami konkurenčnih podjetij je v tem, da deluje v okviru Pošte Slovenije, ki ima dober informacijski in logistični sistem. Razvejana mreža poslovalnic omogoča dostopnost strankam po celotnem ozemlju Slovenije.

Razvoj in poslovanje storitve Hitre pošte znotraj mest gre v smeri, ki si jo je zadala Pošta Slovenije v svojem strateškem razvojnem programu. Ta se nanaša na rast in razvoj poštne dejavnosti, njen cilj je postati vodilno podjetje na področju poslovanja hitrega prenosa pošilk, saj je to tržna niša, ki jo uporabniki potrebujejo.

Z enim od globalnih ponudnikov poštne storitve je potrebna čimprejšnja vzpostavitev partnerskega odnosa. Partner mora obvladovati tiste trge, s katerimi ima Pošta Slovenije največ prometa. Potrebno je vzpostaviti takšno obliko sodelovanja, ki bo omogočila prenos tehnoloških znanj, rast sedanjega obsega mednarodnih pošilk in konkurenčno ponudbo na vseh nivojih mednarodnih poštne storitve. V partnerskem odnosu mora Pošta Slovenije doseči, da bo s tako obliko sodelovanja pridobila dostop do prodajne in logistične infrastrukture na vseh pomembnih svetovnih tržiščih, v Sloveniji pa bi bila Pošta Slovenije njegova podaljšana roka. Torej strateški partner ne bi gradil lastne prodajne in logistične mreže, ampak bi uporabljal že obstoječo – pošto.

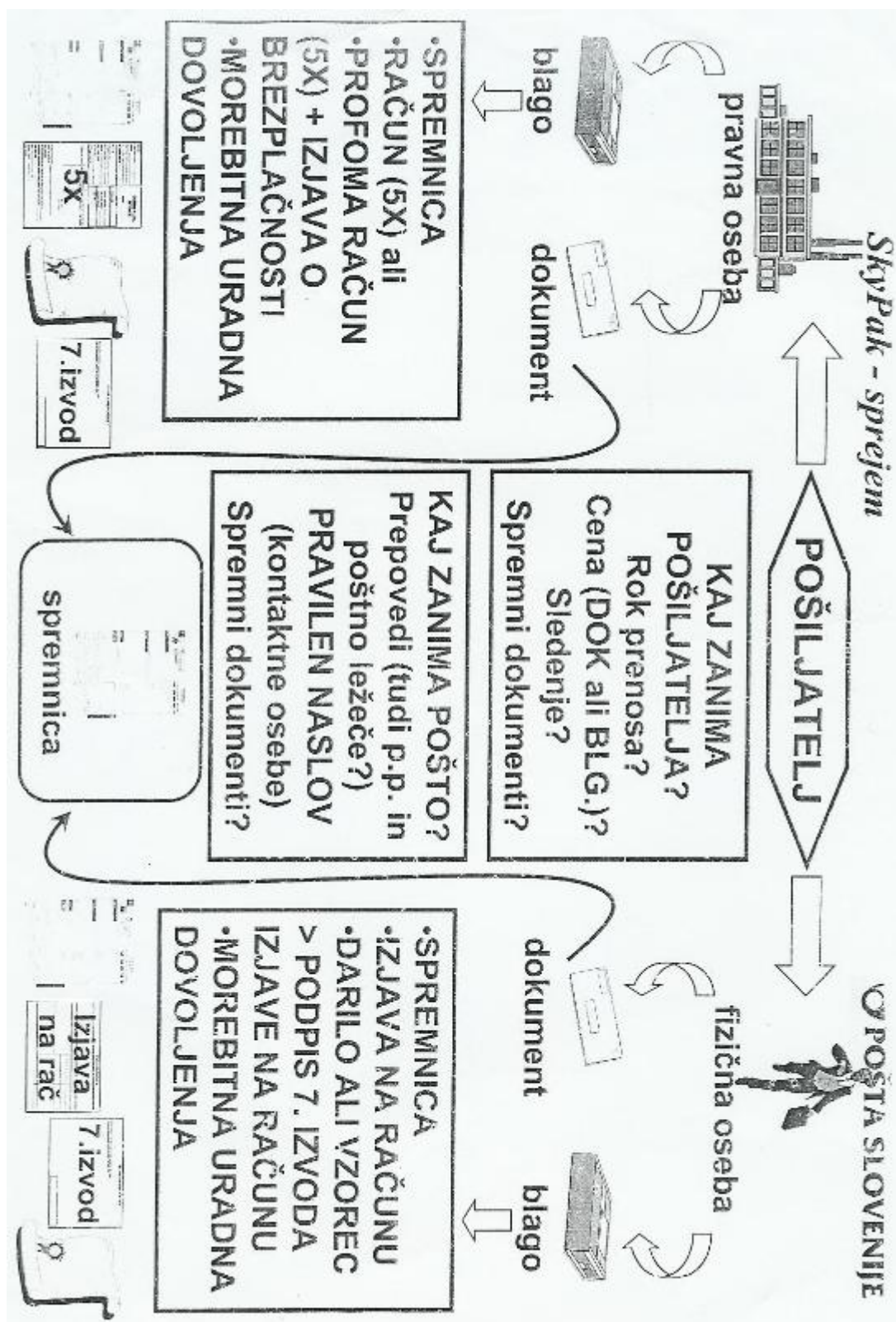
Velike komercialne možnosti, ki jih prinaša in omogoča svetovni splet, še posebej na področju internetne prodaje in nakupa blaga, mora izrabiti Pošta Slovenije in izkoristiti svoje potenciale v segmentu hitrega prenosa pošilk v preskrbovalni verigi. Prav tako mora podjetje v čim večji meri izkoristiti komercialne možnosti v elektronskem poslovanju z velikimi uporabniki, saj ji bo to omogočilo obdržati ali povečati konkurenčno prednost in s tem zadovoljstvo strank. Preko spletnih povezav bi uporabniki lahko na primer koristili naslednje storitve:

- elektronsko naročanje prevzema pošilk pri uporabnikih;
- enostavno pridobivanje informacij iz baze podatkov;
- sledenje določenim pošilkam v notranjem prometu oziroma posredovanje podatkov o statusu pošilk;
- obveščanje uporabnikov o prispelih pošilkah z elektronskimi obvestili.


Diplomsko delo naj zaključimo s predlogom o nameščanju čipov RFID na knjižene pošiljke. Dejstvo je, da se elektronska tehnologija izboljšuje ter nadgrajuje iz dneva v dan. RFID je radiofrekvenčna tehnologija, ki omogoča hitro in natančno identifikacijo s čipi opremljenih stvari. V preteklosti je bil nakup takih čipov drag zaradi zahtevne in drage izdelave in je bil ekonomsko upravičen ob velikem številu izdelanih čipov. V Računalniških novicah (marec 2007, str. 10) je zapisana zanimiva novica, namreč inženirji Japonskega podjetja Hitachi so uspeli izdelati najmanjši RFID-oddajnik, ki meri vsega 0,05 x 0,05 mm. V oddajnik je vgrajen enkratno zapisljiv pomnilnik kapacitete 128 bitov, ki omogoča shranjevanje 38 znakov. Čip oddaja podatke pri frekvenci 2,45 GHz. Glede na miniaturne dimenzije in nizke proizvodne stroškov bi lahko oddajnik RFID vgradili v paketno embalažo, vse tipe navadnih in oblazinjenih kuvert, pisma in

dopisnice ter celo v bankovce. To dejstvo bi poštnim in bančnim uslužbencem ter trgovcem poleg ostalega zagotovilo hitrejše in lažje prepoznavanje ponarejenega in ukradenega denarja. Miniaturni oddajnik RFID naj bi prišel na tržišče najpozneje do leta 2009. S temi čipi bi lahko v celoti nadomestili sistem črtnih kod. V praksi poznamo situacije, ko se zapis na črtni kodi zaradi manipulacij poškoduje, tako da podatkov ni mogoče zajeti s skeniranjem, temveč z ročnim vnosom številke pod črtno kodo, kar zavira hitrost vnosa podatkov. Veliko časa se v praksi izgubi tudi s pripravo večjih pošiljk za skeniranje, saj črtne kode ne smejo biti prekrite, ker jih tako skener ne zazna. V primeru čipov RFID bi bile take težave odpravljene, odpadlo bi skeniranje pošiljk ob prihodu na pošto in ob odpravi pošiljk s pošt v Poštno-logistični center Ljubljana ali Maribor.

Za uvedbo sistema RFID bi bila najprej potrebna ekonomska študija Pošte Slovenije, podprta tudi s strani logističnih strokovnjakov in izpeljana na način, ki ga Pošta potrebuje. Uvedba sistema bi pripomogla k racionalizaciji časa, potrebnega za pripravo knjiženih pošiljk za nadaljnji delovni proces. Hkrati pa bi to pomenilo, da je Pošta Slovenije v koraku s konkurenco ali korak pred njo.



Priloga 1: SkyPak – navodila za sprejem pošiljk od pravnih in fizičnih oseb



SKYPAK

Internet: www.post.si
 Telefoni: (02) 449 2222

Ob delovnih urah pošte Slovenije (www.posta.si) ali preko telefonske številke (02) 449 2222.

GD 140 81 750 5 SI

0 Številka stranke

1 Pošiljateljov znak

2 Pošiljateljovo ime, naslov in telefonska številka

3 Naslovnikovo ime, naslov in telefonska številka

4 Dokumenti / Blago

5 Opis pošiljke

6 Dimenzije

7 Številka pošiljke in njeno masa

8 Vrednost pošiljke in zavarovanje SkyPak paketa

9 Podpis pošiljatelja in datum

12 Prostor za pošiljateljove podatke, štampiljko in datum predaje pošiljke.

SLEDENJE

Internet: www.posta.si
 Telefoni: (02) 449 2222

Ob delovnih urah pošte Slovenije (www.posta.si) ali preko telefonske številke (02) 449 2222.

GD 140 81 750 5 SI

0 Številka stranke

1 Pošiljateljov znak

2 Pošiljateljovo ime, naslov in telefonska številka

3 Naslovnikovo ime, naslov in telefonska številka

4 Dokumenti / Blago

5 Opis pošiljke

6 Dimenzije

7 Številka pošiljke in njeno masa

8 Vrednost pošiljke in zavarovanje SkyPak paketa

9 Podpis pošiljatelja in datum

12 Prostor za pošiljateljove podatke, štampiljko in datum predaje pošiljke.

POLE	OPIS
0 - Številka pošiljke	Številka pošiljke omogoča sledenje pošiljk preko spletne strani Pošte Slovenije (www.posta.si) ali preko telefonske številke (02) 449 2222.
1 - Številka stranke	Prostor za številko pogodbe stranke. Če je ni, pustite prazno.
2 - Pošiljateljov znak	Prostor za strankin referenčni znak pošiljke (npr. znak dopisa: 212-10000-99-AH). Če ga ni, pustite prazno.
3 - Pošiljateljovo ime, naslov in telefonska številka	Natančno je treba vpisati VSE zahtevane podatke. Davčna številka se vpíše samo za pravne osebe pr. rednih pošiljkah blaga I in II.
4 - Naslovnikovo ime, naslov in telefonska številka	Natančno je treba vpisati VSE zahtevane podatke. PREPOVEDANO je pošiljke naslanjati na pošte predale in pošto ležee.
5 - Dokumenti / Blago	Ustrežno okence je treba označiti s križcem. Pošiljatelj pripravi spretno dokumentacijo.
6 - Opis pošiljke	Vsebinska pošiljke se na kratko popiše v angleškem jeziku. Ni dovoljeno uporabljati splošnih izrazov, kot je npr. 'darilo', 'področni material', itd.
7 - Dimenzije	Pole pustite prazno.
8 - Vrednost pošiljke in zavarovanje SkyPak paketa	Prostor za vpis števila pošiljk in njihova masa (izpolni pošta).
9 - Podpis pošiljatelja in datum	Vpiše se deklarirana vrednost carinskega blaga, ki ne sme presegati 1.000.000,00 SIT (v USD, EUR ali valuti nastojne države); POZOR : to ni označena vrednost, za katero je pošiljka zavarovana! Vsek PAKET je avtomatsko zavarovan do deklarirane vrednosti, vendar največ do 100.000,00 SIT
12 - Prostor za pošiljateljove podatke, štampiljko in datum predaje pošiljke.	Prostor za pošiljateljove podatke, štampiljko in datum predaje pošiljke.

Priloga 2: Pripomoček za izpolnjevanje spremnice SkyPak

		 POŠTA SLOVENIJE d.o.o. Slovenski trg 10, Maribor, Slovenija Davčna številka: 25028022 SkyPak - EMS POŠILJKA www.skypak.com www.posta.si		POIZVEDOVANJE (062) 449 20 Prosimo, da se sklicujete na številko pošiljke GD 256 356 310 SI	
Številka stranke		Pošiljateljov znak			
Pošiljatelj					
Ime in priimek					
Naslov					
Kraj				Poštna št.	
Država				Davčna št. pošiljatelja	
Kontaktna oseba				Telefonska št.	
Naslovnik					
Ime in priimek					
Naslov					
Kraj				Poštna št.	
Država				Davčna št. naslovnika	
Kontaktna oseba				Telefonska št.	
Storitve					
Dokument <input type="checkbox"/>		Paketi (blago) <input type="checkbox"/>			
Opis pošiljke			Število paketov pošiljk		Masa
PREPOVEDANO JE POŠILJATI NEVARNE SNEMERJENI ČISTILNI					kg
g					
Dimenzije v cm					
D x Š x V x x = cm ³ + 6000 =					
Vrednost carinskega blaga po računu		Zavarovanje		Podpis pošiljatelja in datum	
Pošiljka ni zavarovana za to označeno vrednost		Ali želite pošiljko zavarovati? (ne velja za dokumente) <input type="checkbox"/> Da		Dan Mesec Leto	
Valuta: Vrednost:		Valuta: Vrednost:		Dan Mesec Leto	
Način plačila -1- Znamke -2- Frankirni stroj -3- Obračunski ček -4- Gotovina/Ček -5- Po fakturi <input type="checkbox"/> Oznaka načina plačila					
Sprejeta <input type="checkbox"/> Pismočista <input type="checkbox"/> Na pošti		Pošiljka		SIT	
Datum dan, mesec, leto		Čas Ur/Minute		Št. sprejemne pošte	
Poštnina za zavarovano vrednost		SIT		SIT	
Skupaj		SIT		SIT	

Priloga 4: Spremnica SkyPak

NAVODILA	INSTRUCTIONS
<p>Priprava močnejše, ker izpolnjujete obrazec v sedmih izvodih.</p> <p>Racun mora biti izpolnjen v angleščini ali z angleškimi prevodi izrazov, da bi pospešili carinske postopke v vstopnih državah.</p> <p>Zaradi carinskih formalnosti mora carina poznati vsakotno pošiljko. Zato morate izpolniti ta račun v celoti, natančno in čisto.</p> <p>V primeru, da le blago po računu brezcarinno in zanj ne bo prejeto plačila iz ujlja, usrezno izpolnite del št. 7. V nesporolnem primeru priložite originalni račun.</p> <p>Vaša dolžnost je, da preučite zvezne in uvozne zahteve v nastovni državi (prevozni, embalaža, dovoljena, ter se pozanimajte ali je potrebno priložiti kakšne dokumente (protidifuzijski blago, zdravilstvo, potovanja, tabaken), ki jim priložite tarne izvodi.</p> <p>(6) Navedite pripadajočo številko pošiljke.</p> <p>(12) Če poznate tarifno številko posameznega blaga v nastovni državi, jo navedite.</p> <p>(13) Posebej označite različne vrste blaga. Splošni izrazi, kot npr. "vzore", "rezervni deli", niso dovolj popolni in natančni.</p> <p>(14) Navedite število kosov za vsako vrsto blaga posebej.</p> <p>(15) Navedite mase za vsako vrsto blaga posebej, v kilogramih in gramih.</p> <p>(16) Navedite vrednosti vsake vrste blaga in zvezni uprabično valide.</p> <p>(18) Vaš podpis (za pravno usode je priporočljivo tudi štampiljska podoba) na zvezni račun, potrjuje, da vaše pošiljke ne vsebuje nevarnih ali prevoznih predmetov, katerih prenos je prepovedan s pogojem in določili o grenosti pošilk.</p> <p>V SKLADU Z ZAHTEVAMI ICAO (INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION - SE-LANK-4, VARNOSTNE PRAVIDLOVE OHRANI REHITVENSKI PREGLED POŠILJKE</p>	<p>Press harder, because you are filling the form in seven copies.</p> <p>In order to accelerate the movement of shipments through CUSTOMER/ALSI units worldwide, the invoice declaration should be completed in English or both with an English translation.</p> <p>To clear your goods in the country of destination, customs need to know what the contents are. You must therefore complete your invoice declaration fully, accurately and legibly.</p> <p>In case of no charge value goods fill out the 7th copy of this invoice declaration, otherwise attach the original invoice.</p> <p>It is also your responsibility to enquire into import and export regulations (prohibitions, make up etc.) and to find out what documents, if any (certificates of origin, health certificates, invoices etc.), are required in the country of destination and attach them to this form.</p> <p>(6) State the consignment note number.</p> <p>(12) If known, state the customs tariff number in the country of destination.</p> <p>(13) Indicate separately different kinds of goods. General terms, such as 'samples', 'spare parts', etc. are not permitted.</p> <p>(14) State the number of units for each kind of goods.</p> <p>(15) State the net weight of each kind of goods.</p> <p>(16) State the value of each kind of goods separately, indicating the monetary unit used.</p> <p>(18) Your signature (and corporate seal recommended for companies) on the invoice is regarded as implying that your item does not contain any dangerous or prohibited articles as stated in the Conditions of Carriage.</p> <p>THIS PACKAGE MAY BE SUBJECT TO SECURITY SCREENING TO COMPLY WITH THE REQUIREMENTS OF THE INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO).</p>

Priloga 6: Navodila za izpolnjevanje Izjave na računu

SEZNAM GORENJSKIH POŠT VKLJUČENIH V POSEBEN SKYPAK PROMETNI TOK

ZAP.ŠT.	SPREJEMNA POŠTA	SPREJEM od PON - PET DO URE
1	4260 Bied	10:45
2	4210 Brnik-aerodrom	12:00
3	4282 Gozd Martuljek	9:30
4	4276 Hrušica	10:15
5	4270 Jesenice	10:30
6	4271 Jesenice	10:00
7	4272 Jesenice	10:00
8	4101 Kranj	11:30
9	4103 Kranj	11:00
10	4104 Kranj	11:00
11	4105 Kranj	11:00
12	4106 Kranj	11:00
13	4280 Kranjska Gora	9:40
14	4248 Lesce	10:50
15	4281 Mojstrana	9:30
16	4202 Naklo	11:15
17	4240 Radovljica	11:00
18	4208 Šenčur	12:00
19	4220 Škofja Loka	11:45
20	4290 Trzin	11:00
21	4291 Trzin	11:00
22	4209 Zabonca	11:25
23	4228 Železniki	10:45
24	4226 Ziri	11:00
25	4274 Zirovnica	10:30

Priloga 7: Seznam gorenjskih pošt, vključenih v prometni tok SkyPak

Literatura in viri

Knjige:

1. Hozjan, A. (1997) Pošta na slovenskih tleh, Delo, Ljubljana.
2. Logožar, K. (2004) Poslovna logistika: Elementi in podsistemi, GV izobraževanje, Ljubljana.

Članki v revijah:

1. Dernovšek, I.: Cena je odvisna od destinacije in vrste pošiljke: Denar & Svet nepremičnin, dec. 2007, št. 9, letnik 9, str. 18.
2. EMS pošiljke Pošte Slovenije za države JV Evrope (promocijsko besedilo). Denar & Svet nepremičnin, dec. 2007, št. 9, letnik 9, str. 19.
3. Dernovšek, I.: Hitra pošta z višjimi vrtljaji. Denar & Svet nepremičnin, marec 2008, št. 6, letnik 10, str. 23.
4. Sledljivost zagotovljena (promocijsko besedilo). Logistika in transport, februar 2007, št. 3, letnik 9, str. 30.
5. Sledljivost (promocijsko besedilo). Logistika in transport, maj 2007, št. 13, letnik 9, str. 22.
6. Skrajševanje časa pri obratu zalog (promocijsko besedilo). Logistika in transport, maj 2007, št. 13, letnik 9, str. 23.
7. Huber, A.: Sodobno obvladovanje mednarodne logistike. Poštni razgledi, nov.-dec. 2006, str. 14–15.
8. Lebe, K.: Logistika – v katero smer gremo? Poštni razgledi, maj 2008, letnik 14, str. 3.

Poročila in interni dokumenti:

1. Ministrstvo za promet in zveze (2000) Ljubljana. Pravilnik o splošnih pogojih za opravljanje poštnih storitev.
2. Pošta Slovenije, d. o. o. (2002) Maribor. Navodilo o poslovanju s SkyPak pošiljkami.
3. Pošta Slovenije, d. o. o. (2000) Maribor. Navodilo o poslovanju s paketi.
4. Pošta Slovenije, d. o. o. (2006) Maribor. Organizacija in dejavnost družbe Pošta Slovenije, d. o. o.
5. Pošta Slovenije, d.o.o. (2005), Maribor. Priročnik za pismonoše.
6. Pošta Slovenije, d.o.o. (2007), Maribor. Poročilo o poslovanju za leto 2006.
7. Pošta Slovenije, d.o.o. (2006), Maribor. Poročilo o poslovanju za leto 2005.
8. Pošta Slovenije, d.o.o. (2005), Maribor. Poročilo o poslovanju za leto 2004.
9. Pošta Slovenije, d.o.o. (2004), Maribor. Poročilo o poslovanju za leto 2003.
10. Pošta Slovenije, d.o.o. (2003), Maribor. Poročilo o poslovanju za leto 2002.
11. Pošta Slovenije, d.o.o. (2004), Maribor. Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev.
12. Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštno storitve, Uradni list RS, št. 58/2004.
13. Zakon o poštnih storitvah, Uradni list RS št. 42/2002.
14. Zapiski predavanj; Bešter, M. (2007) Tehnologija prometa.
15. Zapiski predavanj; Marič, D. (2007): Načrtovanje prevozov.
16. Zapiski predavanj; Pirkovič, J. (2006): Logistični poslovni sistemi.

Spletni naslovi :

- Splošne informacije. <http://www.ack-express.si> (10. 06. 2008)
Dostavne storitve. <http://www.bex.si/> (15. 06. 2008)
Dostava po Sloveniji. <http://www.cityexpress.si/> (17. 06. 2008)
Storitve in produkti. <http://www.dhl.si/publish/si/sl/services.high.html> (10. 06. 2008)

- Novi produkti in storitve. <http://www.gls-slovenia.com/> (13. 06. 2008)
 Kopenski promet. http://www.intereuropa.hal.si/slo/storitve_2_2.aps (15. 06. 2008)
 Predstavitev podjetja. <http://www.mestna-ks.com/> (22.0 6. 2008)
 Storitve za posameznika. <http://www.posta.si/Namizije.aspx?tabid=78> (08. 02. 2008)
 Storitve: Ljubljana, Slovenija. http://www.tine.si/storitve_lj.html (21. 06. 2008)
 Vodnik po spletnem mestu. <http://www.ups-slovenia.com/> (07. 06. 2008)

Kazalo slik

<i>Slika 1: Organigram podjetja</i>	3
<i>Slika 2: Struktura evropskega trga pošiljk KEP v letu 2004</i>	13
<i>Slika 3: Delež pošiljk Hitre Pošte v strukturi Druge storitve</i>	14
<i>Slika 4: Spremnica za sprejem Hitre Pošte znotraj mest in po Sloveniji</i>	18
<i>Slika 5: Število storitev Hitre pošte v letih 1995–2006 v Pošti Slovenije</i>	20
<i>Slika 6: Število prenesenih pošiljk Hitre pošte po PE 2004–2006</i>	21
<i>Slika 7: Prenosni terminal</i>	26
<i>Slika 8: Vrečna nazivnica</i>	28
<i>Slika 9: Črtna koda vrečne nazivnice</i>	28
<i>Slika 10: Sledenje poštnih paketov v uvozu</i>	31
<i>Slika 11: Sledenje poštnih paketov v izvozu</i>	31
<i>Slika 12: Tržni delež ponudnikov hitre pošte</i>	32

Kazalo tabel

<i>Tabela 1: Število opravljenih poštnih storitev v letih 2004, 2005 in 2006</i>	12
<i>Tabela 2: Število prenesenih pošiljk Hitre pošte po PE v obdobju januar-december</i>	21
<i>Tabela 3: Prikaz dogodkov in statusov pošiljk</i>	26
<i>Tabela 4: Cenik Hitre pošte po Sloveniji z brezplačnim prevzemom pošiljk in cenik konkurenčnih podjetij, pri katerih se prevzem pošiljk zaračunava (cene brez DDV)</i>	41
<i>Tabela 5: Cenik Hitre pošte znotraj mest po masnih stopnjah z brezplačnim prevzemom pošiljk in cenik konkurenčnih podjetij (brez DDV)</i>	41
<i>Tabela 6: Kakovost storitev posameznih podjetij ponudbe</i>	45

Priloge

<i>Priloga 1: SkyPak – navodila za sprejem pošiljk od pravnih in fizičnih oseb</i>	48
<i>Priloga 2: Pripomoček za izpolnjevanje spremnice SkyPak</i>	49
<i>Priloga 3: Primer izpolnjenega obrazca SkyPak</i>	50
<i>Priloga 4: Spremnica SkyPak</i>	51
<i>Priloga 5: Izjava na računu</i>	52
<i>Priloga 6: Navodila za izpolnjevanje Izjave na računu</i>	53
<i>Priloga 7: Seznam gorenjskih pošt, vključenih v prometni tok SkyPak</i>	54

Kratice in akronimi

APEK:	Agencija za pošto in elektronske komunikacije
DDV:	Davek na dodano vrednost
EMS:	Ekspresna kurirska služba
EU:	Evropska unija
KEP:	Kurirske ekspresne in paketne pošiljke
PLC:	Poštno-logistični center
PTT:	Pošta Telegraf Telefon
PE:	Poslovna enota
RFID:	Radiofrekvenčna identifikacija
UPU:	Universal postal union – Svetovna poštna zveza
UPO:	Univerzalno poštno okence