

information
<<<<report
<<<<strategy

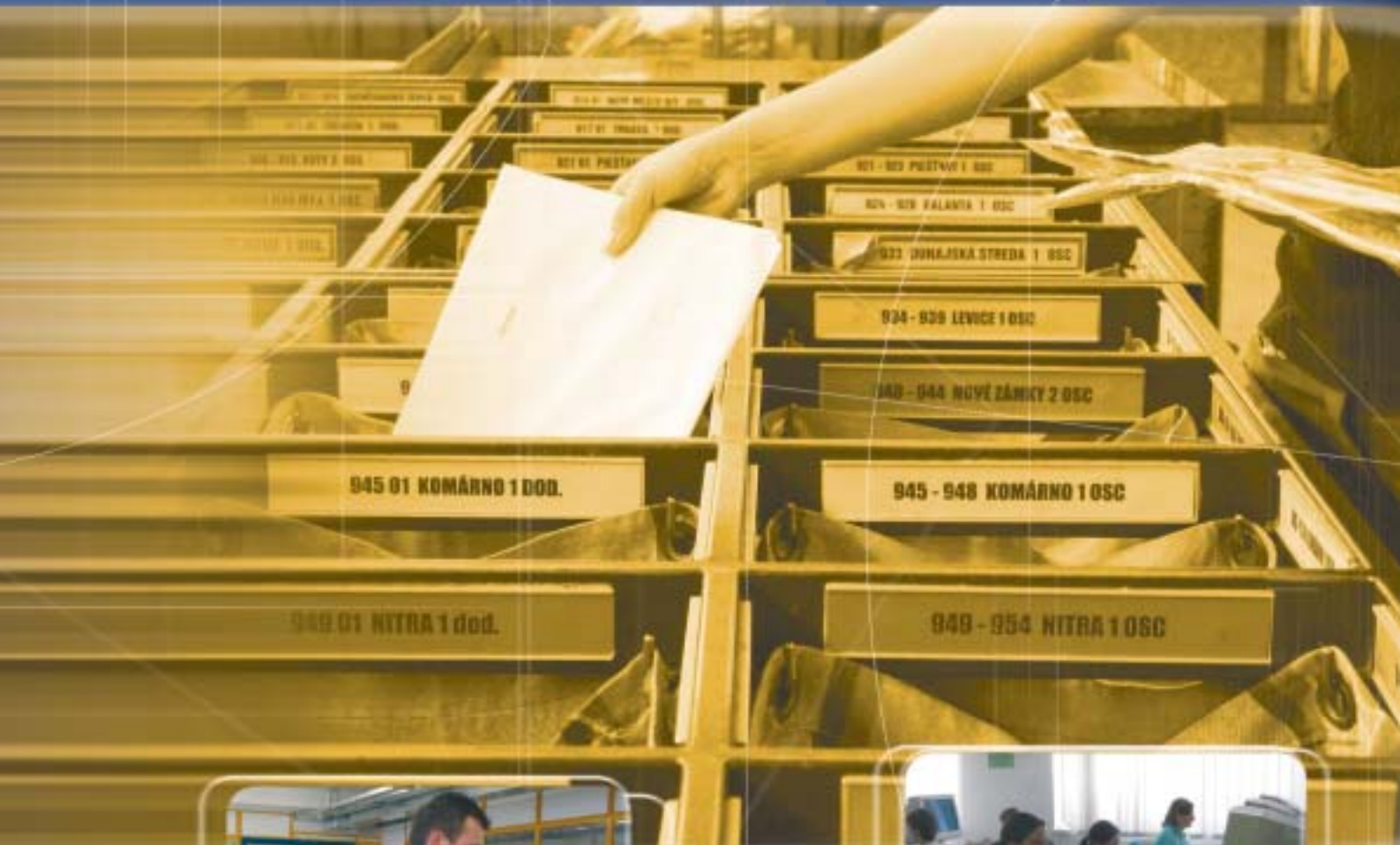
mail>>>>

stratégia a rozvoj>>>



operations>>>

<<<strategy and development



Rozvojové projekty do roku 2004

V roku 2002 pokračovala SP v realizácii „Programu rozvoja SP, š. p., do roku 2004“. Riešenie bolo zamerané na hlavné a finančne náročné rozvojové projekty, ako sú: SAP R/3, Rozvoj kuriérskych a expresných produktov, Hybridná pošta, Track and Trace, Platobný styk, ePost a Komuni-

1. Projekt rozvoja kuriérskych a expresných produktov

Týmto projektom SP sleduje zavádzanie nových služieb, ktoré majú zabezpečiť zvýšenie výnosov, pričom sa využijú existujúce kapacity (technické, technologické a personálne), s potrebným dobudovaním. V súčasnosti sú zákazníkom poskytované expresné služby vnútroštátneho styku (EMS+ a EMS - obchodný balík, poštový

2. Hybridná pošta

Poštové správy pochopili výhody „Hybridnej pošty“ (ďalej len HP) a začali danú službu poskytovať. SP sa rozhodla rovnako poskytovať služby HP svojim klientom. Technologicky ide o prenos dokladov v elektronickej forme, tlač, obáľkovanie a doručenie hromadnej korešpondencie. Po obstaraní základného technického vybavenia, bolo vybudované a od 1. 3. 2002 začalo svoju činnosť Prevádzkové stredisko Hybridná pošta, zriadené pod OZ RP Bratislava. Stredisko je lokalizované v priestoroch RP Bratislava v mieste prepravného uzla HSC.

Po rozsiahlej rekonštrukcii priestorov bola nainštalovaná potrebná technika a vyriešené aj personálne zabezpečenie. Stredisko je pl-

kačná infraštruktúra. Zároveň boli vykonané analýzy a prípravné práce k riešeniu ďalších dôležitých rozvojových projektov z „Programu rozvoja SP, š. p., do roku 2004“, i keď tieto sú limitované dostupnými zdrojmi, či už finančnými, personálnymi, prípadne dodávateľskými.

kuriér) a doručovanie z medzinárodnej služby (EMS, EPG). Pripravuje sa prevádzka medzinárodného Obchodného balíka v styku s ČR. SP očakáva neustály postupný nárast v tomto segmente trhu. Očakáva takisto nárast počtu zásielok vo vnútroštátnom styku, ale aj medzinárodných zásielok – EPG a ku koncu roku aj zásielok obchodného balíka s Českou republikou.

ne prevádzkyschopné, medzi zákazníkov v súčasnosti patrí aj ČSOB, niektoré bankové a poisťovacie domy a v príprave je aj spolupráca s PB, a. s.

Budovanie strediska prebieha po etapách, a to s prihliadnutím k dopytu trhu a efektívnosti investícií. Ekonomika strediska je veľmi závislá na vyťaživosti strojov, pričom vzhľadom k rôznym objemom spracovávaných dát je nutné, aby stredisko disponovalo určitou výkonovou rezervou a hlavne, aby bolo schopné ponúknuť širokú škálu spracovania dokumentov.

Development Projects up to 2004

In 2002, the Slovak Post continued the realization of the SP's „Program of Development till 2004“. The solution was oriented to main and financially demanding development projects which are: „SAP R/3“, „ePost“ and „Communication Infrastructure“. At the same time, analyses

and preparatory works to the solution of further important development projects from the „Programme of SP's Development till 2004“ were performed, although they are limited by available resources, whether they are financial, personal or supplier ones.

1. Project of Development of Courier and Express Products

By this project, the Slovak Post follows the introduction of new services that should ensure enhancement of yields, whereby existing capacities will be used (technical, technological and personal), with necessary additional building. At present, the express services in domestic relations are provided to customers (EMS+ and EMS- Business Parcel, Postal Courier) and

delivery from international service (EMS, EPG). The operations of the International Service Business Parcel with the Czech Republic is being prepared. The Slovak Post expects also a continuous successive growth in this market segment. It is expected also an increase in domestic mail, but also in that of international one – EPG, and at the end of the year also an increase in mail of the Business Parcel with the Czech Republic.

2. Hybrid Mail

The postal administration understood advantages of the „Hybrid Mail“ and started providing this service. The Slovak Post decided also to provide the Hybrid Mail service to its clients. From technological point of view, it concerns the document transfer in the electronic form, press, enveloping and delivery of bulk correspondence. After having provided the necessary technical equipment, the Operation Centre Hybrid Mail was built up that was established under the branch enterprise Directorate of Posts Bratislava and started its activity from 1st March 2002. The centre is located in the rooms of the Directorate of Posts in Bratislava, in the place of the transportation hub of the Main Transportation Centre. Its total

working ground planned is 700 m².

After an extensive room reconstruction, the necessary technics was installed and solved also the staff distribution. The centre is fully operable, also the Czechoslovak Commercial Bank belongs to its clients, some bank and insurance companies and a co-operation with the PostBank is in a preparatory stage.

The building of the centre runs in stages, with the view to the market demand and investments effectiveness. The centre's economics depends very much on the machines load, whereby viewing various volumes of data processed, it is necessary that the centre dispose of a certain performance reserve and above all, that it be able to offer a large scale of documents processing.

3. Riešenie neefektívnych pôšt

- Optimalizácia doručovacej služby

Projekty motorizácie neefektívnych pôšt (ďalej MNP) realizované v rokoch 2000 a 2001 prešli postupne do rutínnej prevádzky. V roku 2002 boli realizované ďalšie projekty MNP - celkom šesť projektov v pôsobnosti SPP: Liptovský Mikuláš, Nitra (po dva projekty), Košice, Michalovce (dva projekty). Pre uvedené projekty bolo dodaných šesť motorových vozidiel. Ďalších osem projektov MNP sa realizuje od

1. 1. do 1. 5. 2003. Pri realizácii projektov v roku 2003 sa dôraz dáva na zmenu charakteru pôšt (pošty budú plniť iba funkciu podávacej pošty). Z tohoto predpokladu bude vychádzať aj riešenie ďalšej časti tohto projektu, a to „Prenájom poštových služieb v podmienkach SP, š. p., - Pošta Partner“. V roku 2003 bude realizovaných približne 10 projektov Pošta - Partner v rámci pilotného overovania navrhnutého riešenia.

4. Track and Trace

System Track and Trace (T&T) umožňuje prostredníctvom snímania čiarového kódu na zásielke sledovať jednotlivú zásielku od jej podania na podacej pošte počas celého procesu prepravy, až po jej dodanie na dodacej pošte. Zákazník ju môže sledovať prostredníctvom Internetu, alebo sa na

zásielku informovať telefonicky cez zákaznicke centrum. Projektový tím pre T&T na rok 2003 pripravuje možnosť ešte väčšieho komerčného využitia T&T, akou je ponuka informovania odosielateľa zásielky o jej doručení adresátovi formou faxu, e-mailu, telefonátu, prípadne SMS zo zákaznickeho servisu SP.

5. Poštový platobný styk

Proces prechodu z technológie používajúcej poštovú poukážku A na novú technológiu využívajúcu platobný doklad poštový peňažný poukaz U - zelený sa začal 1. 9. 2002. K prechodu do rutínnej prevádzky došlo

1. januára 2003. Trend podaja PPP U v roku 2002 je zrejmý z nižšie uvedeného grafu.

3. Solution of Inefficient Post Offices – Optimization of Delivery Service

The projects of motorization of inefficient post offices which were realized in 2000 and 2001 went successively to routine operations. In 2002, further projects of motorization of inefficient post offices were realized – in total six projects in competence of Postal Operation Centres: Liptovský Mikuláš, Nitra (by two projects), Košice, Michalovce (by two projects). For these projects 6 motor vehicles were supplied. Further eight projects will be

realized from 1st January till 1st May 2003. In realizing the projects in 2003, an emphasize is given to change of post offices_character (the post offices will function as offices of posting only). From this anticipation also the solution of further part of this projects will come out, namely the „Rent of Postal Services in the SP's Conditions – the Post-Partner“. In 2003, approximately 10 projects the „Post-Partner“ will be realized, in the framework of pilot certifying of the solution suggested.

4. Track & Trace

Track & Trace system (T&T) enables, through scanning an item bar code to trace the individual item from its posting at an office of posting during its whole transportation process up to its delivery at a delivery office. A customer can profit from, T&T project by access to information

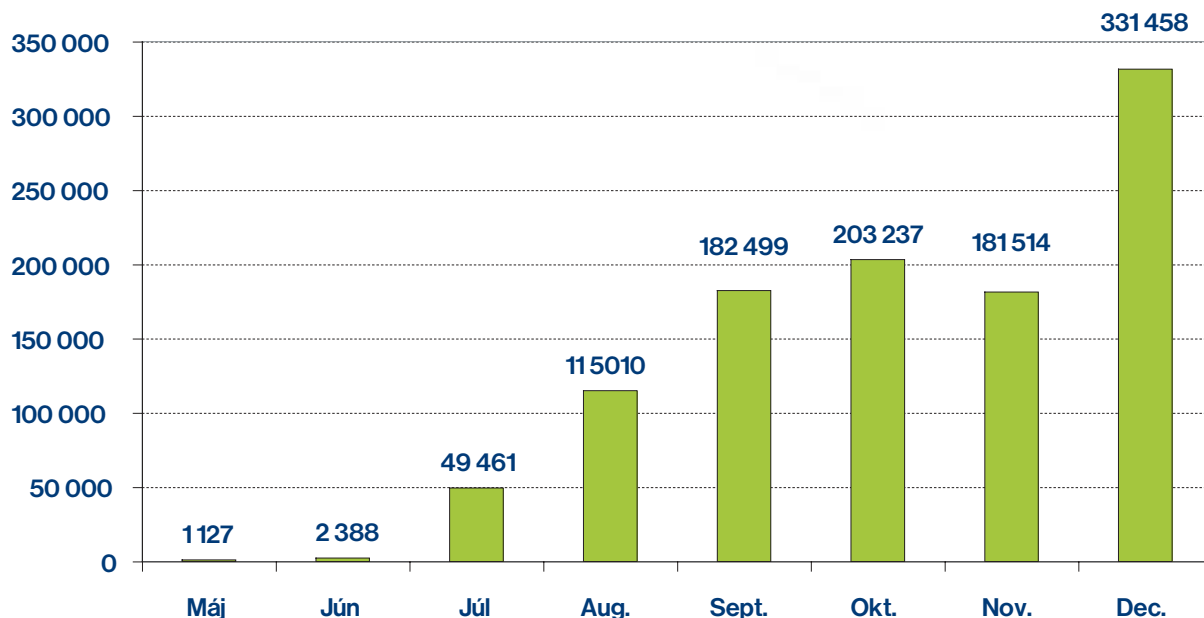
through Internet or can he obtain information by call to the Customer Centre. The Project team for T&T prepares for 2003 a possibility of larger commercial use of the T&T, e.g. an offer of informing the item sender on its delivery to an addressee by fax, e-mail, call, evtl. SMS from the Sp's Customer Service.

5. Postal Payment System

The process of transiting from the technologie using postal money order A to a new technologie using payment document postal money order U – green started on 1st September 2002. The

process went to a routine operation on 1st January 2003. The trend of postings of the PPP U in 2002 is illustrated on the graph below.

Vývoj počtu podaných PPP U - 2002



Ukončenie platnosti poštových poukážok A je stanovené k 30. 9. 2003.

Pre etapu transformácie poštových

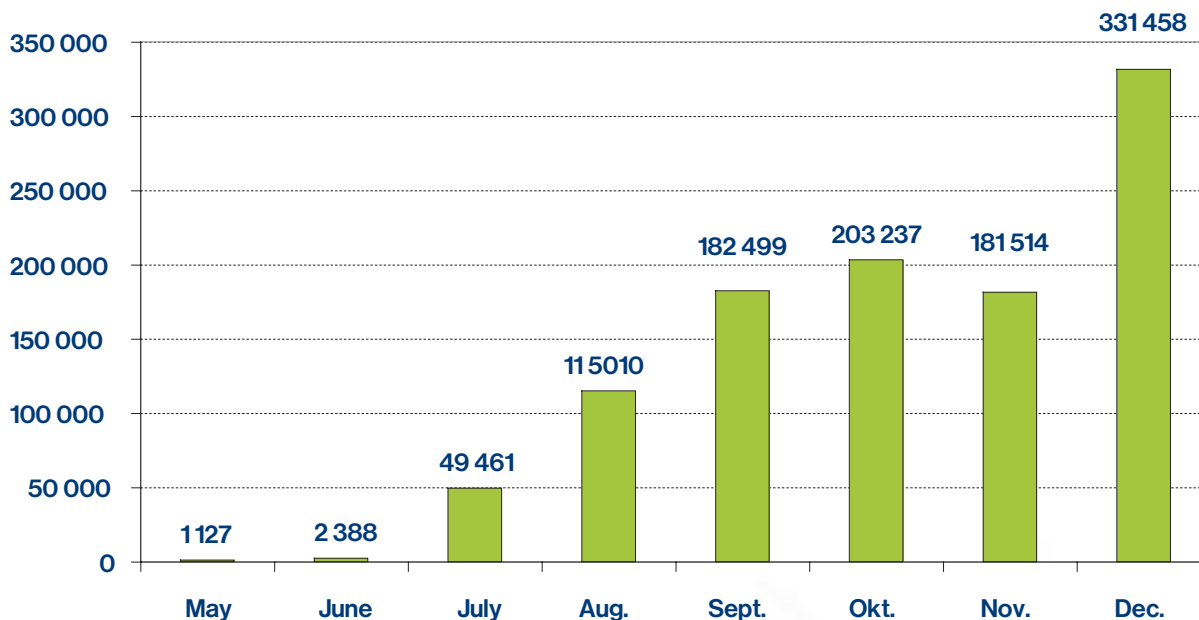
poukážok C, D na poštový peňažný poukaz H boli vykonané analytické práce.

6. Automatizácia poštových operácií (APO)

Od júna 2001 sa na základe zmluvy začal vývoj nového systému automatizácie poštových operácií APO/W. V roku 2002 bola vytvorená pilotná verzia APO/W, ktorá bola v novembri nasadená na dve pilotné pošty Bratislava 36 a Trenčín 8. Projekt bol od prvého dňa nasadenia na pilotných

poštách funkčný a pošty každý deň vykonali uzávierku korektne. Projekt sa rozšíril do pilotnej prevádzky aj na Poštu Banská Bystrica 4 a Košice 18. Projekt bude hromadne nasadený na 81 poštách do konca 1. polroka 2003, do konca roku bude podľa plánu realizovaných ďalších cca 80 pôšt s novým systémom.

Development of Number of PPP U Postings - 2002



The end of validity of the postal money orders A is stipulated to 30th September 2003.

For the stage of transformation of the money orders C, D to the postal money order H, analytical works were performed.

6. Automation of Postal Operations (APO)

From June 2001, on the basis of contract, development of a new system „Automation of Postal Operations APO/W started. In 2002, the pilot version APO/W was created which was in November put in operation at two pilot post offices Bratislava 36 and Trenčín 8. The project was from the first day operating and the post

offices performed every day a daily balance correctly. The project has been enhanced to the pilot operations also to the post offices Banská Bystrica 4 and Košice 18. The project should be put in operation in bulk at further 81 post offices till 1st half of 2003 and further 80 post offices will be realized with the new system, according to the plan, till the end of the year.

7. Riadenie kvality poštovej prevádzky

Riešenie projektu v roku 2002 nadväzovalo na výstupy z predchádzajúceho obdobia. Externým riešiteľom bola Žilinská univerzita, Fakulta riadenia a informatiky, prizvaní boli aj renomovaní odborníci v oblasti riadenia kvality a systémov manažérstva kvality, spolupracujúci so Slovenskou spoločnosťou pre kvalitu. Prínosmi riešenia a realizácie rozvojového projektu kvality sú najmä zvýšené povedomie

zamestnancov SP v oblasti kvality, znalosti jednotlivých nástrojov riadenia kvality, možnosť ich využitia v praxi s pozitívnym dopadom na zákazníka.

Konečný efekt je orientovaný na spokojnosť zamestnancov, ktorí budú mať možnosť pracovať a riešiť situácie systémovo a na spokojnosť zákazníkov SP, ktorých pocit spokojnosti s kvalitne poskytovanými službami povedie k ich lojálnosti voči pošte.

8. ePost

V roku 2002 boli uvedené do prevádzky tri technologické subsystémy, modul eXpert, modul Zákaznícky informačný systém (ZIS) a modul hMail. V roku 2003 sa bude pokračovať v riešení tohto perspektívneho rozvojového projektu. V rámci rozvoja bude pozornosť do budúcnosti sústredená na peňažné služby a služby ePost, v ktorých nevyhnutnou súčasťou bude potrebné vybudovať platobný portál, ďalej virtuálny poštový úrad a s tým súvisí aj potreba

vybudovať komunikačný portál s orientáciou na vývoj nových služieb predovšetkým na možnosť rozvinúť elektronický obchod na báze katalógového predaja a pod. Prínosom v tejto etape je, že sa SP pripravuje a orientuje na možnosť zabezpečiť nový spôsob poskytovania služieb (elektronická pošta), ktoré v dohľadnej budúcnosti nahradia časť existujúcich služieb (klasická pošta), ako aj rozšíria ich rozsah a tým sa podarí SP uchovať si svoju pozíciu na trhu.

Finančné zabezpečenie rozvojových projektov

Plánované rozvojové potreby SP v roku 2002 boli približne v hodnote 397 600 tis. Sk, ktoré boli rozdelené na rozvojové projekty z „Programu rozvoja SP, š. p., do roku 2004“ vo výške 196 379 tis. Sk a na ďalšie rozvojové investičné aktivity zabezpečujúce rozvoj vo výške 201 220 tis. Sk.

Z plánovaných rozvojových potrieb, ktoré predstavovali v absolútnej hodnote výšku 397 599 tis. Sk sa vyfinancovalo v roku 2002 z investičných prostriedkov 357 200 tis. Sk a z prevádzkových prostriedkov (leasingu) vo výške 44 272 tis. Sk.

7. Quality of Postal Operations Management

In 2002, the project solution followed up the outputs from the previous period. The external solver was the University of Žilina, the Faculty of Management and Informatics, also reputable specialists in the area of quality management and systems were asked to participate which co-operate with the Slovak Society for Quality. The contributions from the solutions and realization of the development quality project are mainly the enhanced the Slovak

8. ePost

In 2002, three technological subsystems were put into operation: „eXpert“ module, „Customer Information System“ module and „hMail“ module. In 2003, the solution of this perspective development project will continue. Within the development framework, the future attention will be concentrated on financial services and ePost services in which an inevitable part will be to build up a payment portal, further on a virtual post office and to this is also coherent a need of building of a communication portal with orientation to the

Financial Assurance of Development Projects

The Slovak Post's planned development needs in 2002 were approx. SKK 397.599 thous. which were distributed for the development projects from the „Programme of SP's Development till 2004“ in the amount of SKK 196.379 thous. and for further development investment activities

Post's employee awareness in the field of quality, knowledge of the individual tools of quality management , the possibility of their use in practice with a positive impact on a customer.

The end effect is oriented to the employee satisfaction which will have an opportunity of working and solve situation systematically and to the SP's customer satisfaction, the feeling of satisfaction with qualitatively provided services of which will lead to their loyalty to the Post.

development of new services, above all to the possibility of developing the electronical commerce on the basis of catalogue sales, etc. The contribution in this stage is in principle the fact that the slovak Post prepares itself and orients to a possibility of ensuring a new method of providing services (electronical post) which in nearby future will supplement a part of existing services (classical post) and will enlarge their scope as well, whereby the Slovak Post will succeed to maintain its position in the market.

ensuring the development amounting to SKK 201.220 thous. From the development needs which represented in absolute value the amount of SKK 397.599 thous., in 2002, the amount of SKK 357.200 thous. was spent from investment means and SKK 44.272 thous. from operational means (leasing).

Technicko – investičný rozvoj

V roku 2002 SP v oblasti technicko - investičného rozvoja pokračovala v investovaní do rozvojových projektov s dôrazom na strategický rozvoj a krytie potrieb na nevyhnutné zhodnocovanie stavieb, inováciu a obnovu technologických zariadení.

Na finančné zabezpečenie technicko - investičného rozvoja SP v roku 2002 boli použité vlastné zdroje, ako aj cudzie zdroje vo forme úveru a leasingu.

Rozvojové zámery SP vychádzajú z „Programu rozvoja SP do roku 2004“. Na realizáciu rozvojových zámerov a ich aplikáciu SP v roku 2002 preinvestovala 251 697 tis. Sk, t. j. 50,50 % z celkového objemu finančných zdrojov. Investície v tejto

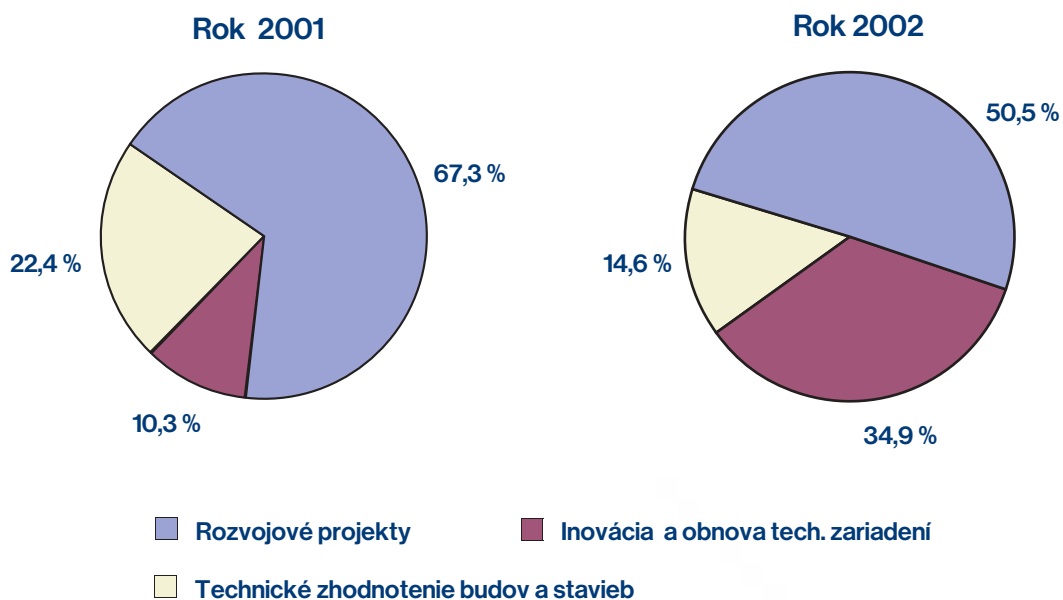
oblasti sa použili na zabezpečenie nových technologických zariadení, hardvéru a softvéru pre nové produkty a služby SP.

V oblasti inovácie a obnovy technologických zariadení investície smerovali k automatizácii poštových operácií a k zlepšeniu podmienok poštovej prevádzky.

Investície v oblasti technického zhodnotenia budov a stavieb boli použité na modernizáciu objektov pôšt z hľadiska zlepšenia podmienok prevádzky, odstraňovania závad bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ochranu pracovného prostredia i odstraňovania architektonických bariér pre občanov s obmedzenými pohybovými schopnosťami.

Rozvojové projekty	251697 tis. Sk	50,50 %
Inovácia a obnova tech. zariadení	174 180 tis. Sk	34,90 %
Technické zhodnotenie budov a stavieb	72 551 tis. Sk	14,60 %
Spolu	498 428 tis. Sk	100,00 %

Porovnanie využívania investičných zdrojov v technicko - investičnom rozvoji roku 2002 a 2001



Technical and Investment Development

In 2002, the Slovak Post, in the area of technical and investment development continued investing into the development projects emphasizing the strategic development and coverage of needs for inevitable valorization of constructions, innovation and renewal of technical equipments.

For the financial assurance of the SP's technical and investment development in 2002, own resources were used, as well as foreign resources in the form of loan and leasing.

Development objectives of the Slovak Post stem from the „Programme of Development of the Slovak Post till 2004“. In 2002, the Slovak Post invested SKK

251.697 thous., i.e. 50.50 % of total volume of investments, into performance of the development objectives and their application. Investment funds were used first of all for ensuring new technological equipment, hardware and software for new products and services of the Slovak Post.

In the area of technical valorization of Buildings and constructions, investments were used for modernization of postal properties from the viewpoint of improvement of operational conditions, removal of safety faults and health protection at work, for ecology and environment protection, as well as for removal of architectonic barriers for citizen with limited moving abilities.

Development Projects	251 697 tis. Sk	50,50 %
Innovation and Renewal of Technical Equipment	174 180 tis. Sk	34,90 %
Technical Valorization of Buildings and Constructions	72 551 tis. Sk	14,60 %
Total	498 428 tis. Sk	100,00 %

Comparison of Use of Investment Resources in the Technical and Investment Development in 2001 and 2002

