

# Poštové zvesti

## pre firmy

### Úvodné slovo

Kríza doľahla i na poštové podniky v Európe. Ale nedotkla sa ich rovnako; niekde zavádzajú radikálne protikrizové opatrenia, niekde nie je situácia až taká dramatická. Taká je realita európskych pôšt. Slovenská pošta prijala tiež viaceré opatrenia, ktoré jej majú pomôcť prekonať toto neľahké obdobie, ktoré je skúškou stability pravdepodobne každej spoločnosti.

V týchto zložitých časoch nás o to väčšmi teší, že Slovenská pošta zís-

kala v nezávislom hodnotení Medzinárodnej spoločnosti pre poštu tretie miesto v doručovaní medzinárodných zásielok hneď vo dvoch kategóriách – za doručovanie medzinárodných listov 1. triedy a za doručovanie obchodných balíkov medzinárodného styku. Sme si vedomí toho, že stále je tu priestor na zlepšovanie, napriek tomu veríme, že vysokú kvalitu doručovania oceňujete rovnako aj vy – naši zákazníci.

(red)

- **Poradíme vám, ako sa orientovať v portfóliu našich služieb**  
(strana 2)
- **Služby, ktoré možno nepoznáte**  
(strana 3)
- **POSTservis Mail – hromadná pošta vybavená pohodlne a lacnejšie**  
(strana 4)



## Zákazníkovi chceme poradiť, ako sa orientovať v portfóliu našich služieb

Len správne informovaný zákazník si vie vybrať správny produkt, ktorý jeho spoločnosti prinesie pridanú hodnotu v podnikaní. Práve takto zvolený produkt je konkurenčnou výhodou pre jeho spoločnosť. Dôležité je, aby služby Slovenskej pošty (ďalej SP) vedel využiť vo svoj prospech.

Je nevyhnutné, aby sme stále sledovali potreby našich zákazníkov a na základe toho im prispôbovali produkty v portfóliu našich služieb. Rovnako dôležité je i chápanie potrieb zákazníkov a ich spoľahlivé uspokojovanie, pretože to vedie k dlhodobému profitabilnému vzťahu.

To všetko vyvolalo zmeny v portfóliu SP od 1. 7. 2009 najmä preto, aby sa zrušili nerentabilné služby a tým vyše 100 produktových kombinácií. Novinkou je nové, aj prehľadnejšie usporiadanie Poštových podmienok. Oproti predchádzajúcemu stavu sú nové Poštové podmienky vytvorené ako samostatné obchodné podmienky pre každý produkt osobitne (Poštové podmienky na listy, balíky, a pod.).

### Čo je pre nás obchodným úspechom

Pre mňa je obchodný úspech postavený na budovaní dlhodobého partnerstva s klientom. Tento cieľ – obchodný úspech – sa nám darí udržiavať počas takmer dvojročnej činnosti regionálneho obchodného centra. Aktivity (prezentácie či direct maily) mali informovať zákazníka o zmenách v produktoch a službách, ktoré denne-denne využívajú, a rovnako informovať o novinkách a zaujímavostiach v službách firemným zákazníkom. Hlavným nástrojom, ako dosiahnuť tento cieľ, naďalej zostáva zisťovanie potrieb a požiadaviek klientov pravidelnými stretnutiami.

Tieto ciele sa nám darí plniť prostredníctvom zamestnancov – account manažérov – ktorí sú účinným nástrojom v komunikácii s klientom a zabezpečujú komplexný poradenský a obchodný servis. Títo zamestnanci majú prehľad vo všetkých činnostiach, ktoré SP ponúka, preto najlepšie vedia usmerniť zákazníka na využitie daného produktu či služby.

### Vyhľadávanie obchodných príležitostí

Našou každodennou prácou je okrem iného účinné skúmanie a mapovanie trhu, ktoré využívame na dohodnutie stretnutia s potenciálnymi zákazníkmi. Pri obchodných rokovaniach aktívne zisťujeme potreby zákazníka, v priebehu obchodného rozhovoru aj mimo neho. Rokovanie vedieme so zámerom poradiť zákazníkovi, aké produkty a služby sú pre neho najvhodnejšie. Úspechom je, keď sa zákazník stáva našim klientom a je spokojný nielen v danom okamihu ale dlhodobo.

### Mení sa trh, meníme sa s ním

V súčasnosti na nás zákazníci kladú čoraz väčšie nároky. Či už je to v procese podávania (zberné jazdy, odložený podaj), dodávania (spracovanie spätných zásielok, doručovanie vo vybraných lokalitách) alebo spracovania (skladovanie tovarov, obáľkovanie zásielok, tlač, kompletizácia tovarových zásielok). Pri týchto procesoch je potrebné zosúladiť viaceré odborné útvary SP. Riešením týchto požiadaviek – podnetov – sa snažíme zabezpečiť spokojnosť zákazníkov, prispôbiť sa ich požiadavkám a skvalitniť naše služby, ktoré na jednej strane prinášajú neštandardné spôsoby riešenia, na druhej strane nás posúvajú ďalej.

Preto SP zmenila napríklad web stránku, ktorá svojim inovatívnym vzhľadom poskytuje viaceré technologické novinky. Ich cieľom je zjednodušiť prístup k informáciám.

### Čo možno odporučiť zákazníkom, pokiaľ má v čase hospodárskej krízy nedostatok likvidných zdrojov

Jednou z možností je zmena úhrady sadzieb. Úhrada za zásielky je možná prostredníctvom úveru poštovného, čo znamená, že zákazník nemusí uhrádzať sadzby za svoje zásielky v hotovosti pri každom podaji, ale úhrada sa uskutoční jednorazovo po skončení mesiaca. Inou možnosťou úhrady je platba prevodom či využitie výplatného stroja.

### Ako možno znížiť firemné náklady

Nechajte svojich zamestnancov robiť ich odbornú prácu, a nie „poštárčinu“. To nech robí pošta – či ide o tlač listov a ich následné obáľkovanie, alebo fóliovanie

zásielok, rovnako netreba, aby vaši zamestnanci chodili na poštu. Pošta príde za vami a podá vaše zásielky namiesto vás.

Pri expresných službách je veľkou výhodou, že ak v jeden deň odošlete rovnakému príjemcovi napríklad päť balíkov, tak celková sadzba sa vypočíta ako súčet hmotností všetkých piatich balíkov. Netreba platiť za každú zásielku osobitne. Prirodzene, balíky sú doručené už na druhý deň na území celej republiky.

Znižovanie nákladov je možné aj pri stále sa rozvíjajúcom internetovom obchode. Distribúcia zásielok sa dá riešiť prostredníctvom ekonomického doručovania balíkov, tzv. Expres economy.

### Čo nás čaká v budúcnosti

Tohto roku nás čaká kampaň, v ktorej sa budeme venovať najmä podpore internetovým a zasielateľským obchodom s využitím POSTservis Pack (komplex činností v oblasti skladovania, manipulácie, a distribúcie tovarov), službe Expres economy a službe doberka k listom a balíkom.

V októbri a novembri 2009 pripravujeme prezentácie pre zákazníkov, ktoré sa stretávajú s pozitívnym ohlasom u našich klientov.

Slovenská pošta by sa mala naďalej snažiť byť firmou orientovanou na zákazníka a vnímať svoje produkty a služby z pohľadu zákazníka. K tomu by mala prispieť aj zmena tlačív, zjednodušené podávanie zásielok či podpora predaja produktov.



Ing. Pavol Dydnanský, riaditeľ  
Regionálneho obchodného centra Košice

## rozhovor so zákazníkom

1. Ako vnímate zmeny na Slovenskej pošte v poslednom období, najmä v kontexte vzniku regionálnych obchodných centier?
2. Aké produkty alebo služby Slovenskej pošty využívate a ako ste s nimi spokojní?
3. Ako hodnotíte spoluprácu so Slovenskou poštou z hľadiska vašej činnosti a čo by ste privítali v jej ponuke?

### Mgr. Jiří Galdia, marketingový manažér, KROS a. s., ekonomický a stavebný softvér

1. Z pozície dlhoročného klienta Slovenskej pošty sme vznik regionálnych centier uvítali. Vidíme v nich výrazný prínos pre urýchlenie vzájomnej komunikácie a riešenie našich potrieb. V súčasnosti vieme, na koho sa obrátiť, a vieme, že naša požiadavka sa bude riešiť rýchlo a na takej profesionálnej úrovni, akú očakávame.

2. Okrem štandardného každodenného podaja niekoľkých desiatok listových alebo balíkových zásielok v rámci Slovenskej republiky využívame najmä podaj reklamných adresovaných zásielok (Direct Mail). Mechanizmus prípravy a podaja týchto zásielok sme na našej strane štandardizovali, preto ich pripravujeme na základe obojstrannej dohody. Ako dôležité hľadisko tejto služby vnímame garantovanú rýchlosť a kvalitu doručenia D+4. Ako zlepšenie by sme uvítali možnosť elektronického zasielania podkladov na tieto directmailingové akcie.

3. Ako popredný dodávateľ softvérových riešení s viac než 54 000 klientmi na Slovensku hodnotíme dlhodobú spoluprácu so Slovenskou poštou veľmi kladne. Ako klient zatiaľ nevyužívame žiadne špeciálne alebo nové produkty. Na druhej strane práve pri klasických listových a balíkových produktoch očakávame vysokú kvalitu a rýchlosť doručenia, čo sa Slovenskej pošte darí naplňať.

### Mgr. Ervina Nejeschlebová, vedúca právneho útvaru, Grafobal, a. s.

1. Spoločnosť Grafobal, a. s., dlhodobo spolupracuje so Slovenskou poštou. Oproti obdobiu pred vznikom regionálnych obchodných centier sme zaznamenali rozdiel v adresnejšej komunikácii a v záujme o špecifické problémy. Na pravidelných stretnutiach s account managerom Mgr. Petrom Falisom získavame informácie o novinkách v ponuke produktov a služieb, čo z našej strany veľmi oceňujeme.

2. Naša spoločnosť využíva najmä listové a balíkové služby či už vnútroštátneho, alebo medzi-

národného styku. Využívame predovšetkým službu Doporučený list 1. triedy, najmä do zahraničia. Okrem týchto štandardných služieb sporadicky využívame aj špeciálny druh zásielok. V minulom roku sme napríklad rozosielali direct mailovú zásielku vo forme valcového tubusu, kde nám odborné a cenné rady poskytlí zamestnanci Pošty Skalica 1. Podľa našich informácií všetky zásielky boli doručené včas a neporušené a kampaň bola veľmi úspešná.

3. Spolupráca funguje na štandardne vysokej úrovni. Slovenskú poštu hodnotíme ako stabilného a spoľahlivého partnera. Otázky v rámci spolupráce sa promptne riešia na obojstrannú spokojnosť. Vzhľadom na to, že našimi obchodnými partnermi sú okrem domácich najmä spoločnosti z okolitých štátov, ako je Česko, Rakúsko, Maďarsko, Poľsko a Nemecko, uvítali by sme skrátenie dodacích lehôt zásielok do týchto krajín. V tomto prípade vidíme ako veľmi reálnu možnosť využiť širšie portfólium ponúkaných produktov a služieb Slovenskej pošty.

## Služby, ktoré možno nepoznáte

Väčšina z vás využíva pri komunikácii so svojimi obchodnými partnermi najmä štandardné služby Slovenskej pošty – list alebo balík. Ich možnosti aj spôsoby, ako za ne zaplatiť prípadne si ich dať doručiť, sú rozmanité, možno o nich ani neviete. Stačí si len správne vybrať to, čo potrebujete.

### ■ Služby, ktoré vám uľahčia komunikáciu s vašimi zákazníkmi

- **Odpovedný list** – na získanie odpovedí, vyplnených zmlúv od svojich zákazníkov alebo korešpondencie od vašich pobočiek a partnerov. Poštovné pri doručení hradíte vy = zasielanie gratis na váš účet.
- **Odpovedný balík** – na pohodlné zasielanie reklamovaného tovaru, tovaru na výmenu alebo na opravu od vašich zákazníkov. Poštovné pri doručení hradíte vy = zasielanie gratis na váš účet.
- **Expres Economy** – ak chcete rozširovať svoje obchodné aktivity bez zbytočných nákladov na prenájom či stavbu „kamenných obchodov“, je tu príležitosť začať s internetovým alebo zásielkovým obchodom. V rámci služby vám ponúkame kvalitné doručenie vášho tovaru za vynikajúce ceny do každej domácnosti či firmy na Slovensku **s bezplatným telefonickým avízom**. Ak si adresát bude priať, môže byť zásielka presmerovaná na inú adresu v rámci služby **Jednorazové doposielanie**.

### ■ Služby, ktoré vám uľahčia platenie za zásielky a iné služby

- **Výplatný/frankovací stroj kreditovaný dial'kovo** – už nemusíte viac chodiť na poštu, z pohodlia vašej kancelárie si môžete jednoducho nakreditovať váš výplatný/frankovací stroj na pečiatkovanie zásielok. Ponuka výplatných strojov s dial'kovým kreditovaním je na trhu široká. Kto ich bude používať, nielenže nemá problém s označovaním zásielok, môže získať na poštovnom ešte väčšie zľavy než doteraz.
- **Prevod z účtu** – nemusíte platiť v hotovosti na pošte, stačí poukázať na účet Slovenskej pošty zodpovedajúcu sumu a môžete podať svoje zásielky na poštu. Na jednorazový podaj je určený **jednorazový prevod** a na pravidelné podaje **zálohový prevod**.
- **Úver poštovného** – môžete ho využiť v prípade, ak podávate zásielky v sume presahujúcej mesačne 80 eur.

### ■ Služby, ktoré vám uľahčia podávanie a preberanie zásielok

- **P. O. BOX** – zásielky si vyzdvihnete zo svojho uzamykateľného priečinka na pošte sami a v čase, ktorý vám väčšmi vyhovuje. Ak máte záujem, môžete svoje zásielky prostredníctvom P. O. BOXu aj podávať.
- **Odložený podaj** – zásielky na podaj môžete odovzdať pri priehradke, respektíve na určenom mieste a nemusíte čakať na ich spracovanie.
- **Zberná jazda** – nemusíte chodiť na poštu, zásielky vám odvezieme zo sídla vašej firmy na poštu a podáme za vás. Zároveň vám dovezieme vaše zásielky z pošty.
- **Časové doposielanie** – presfahovali ste svoju firmu a neviete, ako sa dostať k svojim zásielkam? Stačí si na ktorejkoľvek pošte objednať doposielanie a zásielky budú v dohodnutom období doposlané, kam potrebujete.

Tlačivá potrebné na podaj zásielok (napr. podací lístok, podací hárok, poštovú sprievodku) a žiadosti na poskytnutie rôznych služieb nájdete na **www.posta.sk** v **sekcii Tlačivá**, odkiaľ si ich môžete pohodlne vytlačiť aj sami.

**V prípade potreby akýchkoľvek informácií o produktoch sa obráťte na svojho account managera prípadne zavolajte na bezplatné číslo zákazníckeho servisu 0800 122 413.**

**V poštových poukazoch pripravila pre vás Slovenská pošta od 16. 9. 2009 zmeny, ktoré súvisia s distribúciou kryptovaných súborov.**

**Pri peňažnom poukaze na výplatu (PPP E)** podanom elektronicky dochádza k zmene názvov kryptovaných súborov. Naša nová aplikácia akceptuje súbory s dvoma príponami (.pgp alebo .gpg) ako na vstupe spracovania, tak aj na výstupe, podľa typu kryptovacieho softvéru, ktorý používate.

Súbory zo spracovania vám budú zasielané v tvare:

xxxxnnnn\_spe.pdf.PGP alebo xxxnnnn\_spe.pdf.GPG

xxxxnnnn\_fin.pdf.PGP alebo xxxnnnn\_fin.pdf.GPG

xxxxnnnn\_zoz.pdf.PGP alebo xxxnnnn\_zoz.pdf.GPG

xxxxnnnn.pod.PGP alebo xxxnnnn.pod.GPG

Súbory na spracovanie pre Slovenskú poštu zašlete v tvare:

xxxxnnnn.ppe.PGP alebo xxxnnnn.ppe.GPG vždy s koncovkou podľa toho, aký kryptovací softvér máte uvedený v zmluve.

Súčasne od 16. 9. 2009 zavedie Slovenská pošta **používanie nového kryptovacieho kľúča**, ktorý bude jednotný pre všetky poštové poukazy a bude sa využívať aj pri výmene kryptovaných údajov s vašou spoločnosťou. Nový verejný kryptovací kľúč s názvom Slovenská pošta, a. s. bude umiestnený na [www.posta.sk](http://www.posta.sk) už od 5. 9. 2009.

## POSTservis Mail – hromadná pošta vybavená pohodlne a lacnejšie

Zabudnite na zložitú koordináciu a stres pri rozposielaní faktúr, upomienok, výzev alebo direct mailov. Slovenská pošta vám ponúka **komplexné a pohodlné riešenie spracovania hromadnej korešpondencie – POSTservis Mail. Je to jednoduché: stačí dáta poslať elektronicky, ostatné zabezpečí pošta.**

POSTservis Mail znamená individuálne riešenie spracovania a zasielania hromadnej korešpondencie, ktoré zahŕňa **všetko od prípravy a tlače dokumentov cez ich obáľkovanie, triedenie až po distribúciu.** POSTservis Mail vám uľahčí situáciu, ak posielate faktúry, upomienky a výzvy, bankové výpisy, direct maily, informačné listy alebo podobné písomnosti.

### Postup je jednoduchý:

1. Najprv pošlete informácie pošte v elektronickej podobe.
2. Pošta potom informácie:
  - spracuje,
  - vytlačí,
  - zabezpečí obáľkovanie, aj
  - distribúciu k adresátom.

Podstatnou **výhodou je nízka cena.** Pri využití POSTservis Mailu neplatíte náklady na prevoz a podanie zásielok na pošte. Okrem komplexného a jednoduchého prístupu je prínosom služby POSTservis Mail aj skutočnosť, že vytlačením zásielky podanej cez Slovenskú poшту vzniká pre odosielaťela potvrdenie o podaní listov 1. a 2. triedy a Direct Mailu (RAZ).

POSTservis Mail poskytuje aj **doplnkové služby** na základe individuálnych požiadaviek zákazníkov. Pre tých, ktorí potrebujú rýchlo vyhotoviť a dodať väčšie množstvo poštových poukazov, je v ponuke napríklad dotlač variabilných údajov na Poštové poukazy na účet a Poštové poukazy na adresu (od 1 000 ks). Uskladnenie spotrebného materiálu (papieru a obálok) pre zákazníkov tiež nie je problémom. Pošta má k dispozícii **klimatizované skladové priestory**, čím sú zaručené optimálne skladovacie podmienky – optimálna teplota a vlhkosť vzduchu.

**Bezpečnosť spracúvaných údajov** je dôležitá v priebehu celého procesu od prijímania dokumentov, cez ich spracovanie a distribúciu až po ukončenie. Dáta prijímané v elektronickej forme sú pri prenose zabezpečené kryptovacím programom. Stredisko POSTservis Mail je vybavené skartovacími zariadeniami so stupňom utajenia 3. Materiál sa v prípade poškodenia skartuje priebežne, aby sa zabránilo jeho zneužitiu.

Obidve strediská POSTservis Mail v Bratislave aj Košiciach sú vybavené tlačiarňami, obáľkovacím systémom a falcovacím strojom. **Bližšie informácie o službe POSTservis Mail nájdete na [www.posta.sk](http://www.posta.sk), prípadne vám ich poskytnú v jednom zo stredísk v Bratislave alebo Košiciach.**

### Kontakt

#### Stredisko POSTservis Mail Bratislava

Slovenská pošta, a. s., Tomášikova 54, 832 70 Bratislava 3  
Tel: 02/49 22 23 41 – vedúci strediska Bratislava  
02/49 22 23 67 – obchod a marketing  
e-mail: [postservis.mail@slposta.sk](mailto:postservis.mail@slposta.sk)

#### Stredisko POSTservis Mail Košice

Slovenská pošta, a. s., Thurzova 1, 042 21 Košice 1  
Tel.: 055/681 34 30 – vedúci strediska Košice  
055/ 681 34 29 – obchod a marketing  
e-mail: [postservis.mail@slposta.sk](mailto:postservis.mail@slposta.sk)

## Zo sveta

### Bronz pre Slovenskú poštu

Slovenská pošta získala bronz v doručovaní medzinárodných zásielok hneď vo dvoch kategóriách – za doručovanie medzinárodných listov 1. triedy (spomedzi 26 sledovaných európskych štátov) a za doručovanie obchodných balíkov medzinárodného styku (z 22 sledovaných štátov z Európy a USA). Výsledky vyplývajú z nezávislého hodnotenia Medzinárodnej spoločnosti pre poštu za mesiac jún, podľa ktorých Slovenská pošta doručila 96% medzinárodných listov 1. triedy na druhý deň po príchode na Slovensko a expresné zásielky určené na rýchle zaslanie tovaru obchodného charakteru doručila v 97% na druhý deň po príchode na Slovensko.

### La Poste

Francúzska skupina La Poste očakáva do konca roku 2015 pokles objemu podaných poštových zásielok o 30%. Z uvedeného dôvodu začala pracovať na novom strategickom pláne. V prehodnotenom strategickom pláne sústreďuje pozornosť na rastúce výnosy z rozšíreného produktového portfólia a možnej diverzifikácie v rámci Európy (napr. zavedenie neadresných DM služieb). Plány na inovácie zahŕňajú aj potenciálne partnerstvá s internetovými spoločnosťami. Silný rastový potenciál vidí skupina La Poste v doručovaní balíkov v súvislosti s rozvojom e-obchodovania a plánuje rozšíriť svoju ponuku expresných služieb B2C (business-to-consumer) až za francúzske hranice.

### V Rusku budú kontrolovať súkromnú poštu

Ruská vláda prijala zákon, ktorý umožní bezpečnostným službám kontrolovať súkromnú poštu. Nový dokument ďalej dáva polícii právo na informácie o odosielaťeloch a prijímateľoch poštových zásielok akejkoľvek súkromnej korešpondencie.

Nové nariadenie prijaté v rámci boja proti terorizmu povoľuje otvoriť poštu podozrivým alebo v minulosti trestaným osobám. Analytici a ochrancovia ľudských práv zákon označili za protiústavný, totalitný a absolútne neakceptovateľný. Ruské ministerstvo protiústavnosť nového zákona odmieta. Argumentuje, že ide len o ďalší krok na väčšiu bezpečnosť, keďže obavy z hospodárskej krízy by mohli spôsobiť sociálne nepokoje. Preto sa na poštových úradoch zriadi špeciálne miestnosti, v ktorých budú poštovní úradníci, v prítomnosti agentov tajnej služby otvárať korešpondenciu ľudí podozrivých z porušenia zákona. Podobne majú monitorovať aj elektronickú poštu, dokonca i telefonáty.

### Österreichische Post

Po sérii nedávnych problémov sa koalíčné SPÖ a ÖVP dohodli na novom zákone o poštovom trhu, podľa ktorého sa musí v Rakúsku zachovať 1 650 poštových úradov. Nový zákon, ktorý už odišiel na prerokovanie do Rady ministrov, nevyjedzuje, či musí ísť konkrétne o poštu, alebo o poštového zmluvného partnera. Poštový partner bude musieť poskytovať rovnaké služby ako poštový úrad a pre koncesionárskych uchádzačov budú platiť kolektívne zmluvy. O aké presne by šlo, bude vecou sociálnych partnerov.

(mš)