

Slovenská pošta uzatvorila rok 2019 s dvojmiliónovým ziskom

Opatrenia Stratégie „Pošta 2020“ pomohli zlepšiť hospodárenie spoločnosti

Bratislava, 16. apríl 2020

Slovenská pošta ukončila rok 2019 v čiernych číslach. Základom úspechu je Stratégia „Pošta 2020“, ktorú predstavilo nové vedenie v roku 2018, keď spoločnosti hrozila takmer 9 miliónová strata. Modernizáciou a zvyšovaním efektivity Slovenská pošta už v roku 2018 znížila očakávanú stratu v hospodárení o vyše 40% na 5,2 milióna Eur. V nastúpenom trende spoločnosť pokračovala aj v roku 2019, keď zlepšila výkonnosť a dosiahla zisk 2,1 milióna Eur. Rok 2019 je tak za posledné tri roky z pohľadu hospodárenia najlepším rokom Slovenskej pošty, ktorá v dobe digitalizovania dát a elektronizácie služieb dlhodobo zaznamenáva pokles záujmu o využívanie listových služieb, pritom tendencia nárastu nákladov na ich zabezpečenie pokračuje.

„Kvôli trendom v poštových službách sme sa zamerali nielen na zlepšenie hospodárenia, ale aj modernizáciu služieb pre zákazníkov a zvyšovanie spokojnosti našich zamestnancov. Som rád a oceňujem, že sa nám podarilo tieto ciele naplniť. Poštu zefektívniť a dosiahnuť pozitívne hospodárenie, poštu modernizovať, priniesť ľuďom nové služby a dokázať, že sme lídrom v doručovaní balíkov. V neposlednom rade zvýšiť spokojnosť našich kolegýň a kolegov, tá podľa nášho interného prieskumu pozitívne rastie. Na plánované hospodárske výsledky roku 2020 bude mať samozrejme dopad mimoriadna situácia spôsobená rizikom šírenia nákazy COVID-19. V tejto chvíli sú však na prvom mieste preventívne opatrenia pre ochranu zdravia našich zamestnancov, ako aj zákazníkov. Zároveň sa chcem poďakovať všetkým zamestnancom, ktorí pracujú v prvej línii a denne podávajú mimoriadne výkony,“ uviedol generálny riaditeľ Slovenskej pošty Peter Helexa.

Stratégia „Pošta 2020“

Slovenská pošta v roku 2019 modernizovala služby a zefektívnila svoju činnosť. Uplatňovala tak opatrenia Stratégie „Pošta 2020“, ktorú predstavilo vedenie Slovenskej pošty v septembri 2018. K prioritným opatreniam, ktoré prispeli k zlepšeniu hospodárenia, patrí zvýšenie výnosov, zoštíhlenie manažmentu a administratívnych pracovníkov, prehodnotenie zmlúv s partnermi, alebo zrealizovanie taríf vybraných služieb. Spoločnosť sa zároveň zamerala na prípravu na ďalšie zvýšenie efektivity a vykonala procesnú a organizačnú analýzu s plánom opatrení na ďalšie 3 roky. Vďaka týmto zásahom pozitívne rástli výnosy za zmluvné zásielkové služby, výnosy z univerzálnych poštových služieb a z medzinárodnej pošty.

Úsporu nákladov dosiahla Slovenská pošta vo všetkých významných nákladových položkách okrem osobných nákladov, ktoré predstavujú približne 200 miliónov Eur. Tie narastajú aj s prihliadnutím na snahu Slovenskej pošty zvyšovať konkurencieschopnosť na trhu práce. Vedenie spoločnosti od začiatku roka 2019 trikrát zvýšilo základné mzdy zamestnancom. Priemerná mzda tak narástla od roka 2018 takmer o 15%.

Modernizácia služieb pre zákazníkov

Od februára 2019 Slovenská pošta umožňuje zákazníkom zaplatiť na poštách platobnými kartami Mastercard, VISA a Diners Club. Od začiatku apríla 2019 je osvedčovanie dokumentov na poštách ešte výhodnejšia oproti iným poskytovateľom. Minuloročnou novinkou pre zákazníkov je aj rýchly výber hotovosti na poštách, ktorý vyhovuje najmä zákazníkom v obciach, kde nie je dostupný bankomat.

Kontaktné údaje:

Mgr. Iveta Dorčáková

hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s., e: komunikacne@slposta.sk, w: www.posta.sk

Zákazníci môžu vďaka modernizácii využívať pripojenie na internet cez wi-fi na takmer päťdesiatich poštách a novú Mobilnú aplikáciu Slovenskej pošty. Tá umožňuje zákazníkom sledovať zásielky, flexibilne zmeniť termín ich doručenia, či presmerovať ich na inú adresu vrátane vybraného BalíkoBOXu. Mobilná aplikácia zároveň poskytuje kompletne informácie o jednotlivých poštách, ich otváracích hodinách, dostupných službách, ale aj aktuálnej vyťažnosti. Zákazník si môže vďaka aplikácii na diaľku pred príchodom na pobočku zabezpečiť poradové číslo na konkrétnej pošte s vyvolávacím systémom a tak skrátiť čas čakania.

Automatizované vyvolávacie systémy Slovenská pošta postupne rozširuje na najviac vyťažené a väčšie pobočky. Na prelome roka Slovenská pošta modernizovala svoje IT prostredie. Modernizácia služieb a teda aj ich procesov so sebou priniesli potrebu rozsiahlej technickej údržby IT spojenej s vybudovaním efektívnejšieho dátového centra a presunom existujúcich zariadení do nových priestorov a prevádzky.

Stratégia „Pošta 2020“ priniesla aj projekt Online priehradky, ktorý je v pilotnom nasadení. Ide o jednotný zákaznícky portál Slovenskej pošty, ktorý umožní zákazníkovi vybaviť z pohodlia a bezpečia domova, respektíve z prevádzok firiem najviac používané poštové služby a eliminuje nutnosť zákazníka navštíviť pobočku pošta, napríklad formou „bezkontaktného“ podaja, rovnako tak odstraňuje manipuláciu s hotovosťou, čo v súčasnej situácii predstavuje prevenciu proti šíreniu COVID-19 pre zákazníkov aj zamestnancov pôšt.

Nárast balíkových služieb

Na rozdiel od tradičných listových služieb dynamicky rastie záujem zákazníkov o balíkové služby. Ide najmä o oblasť doručovania balíkov z e-shopov, kde Slovenská pošta zaznamenala významný 15% nárast. Okrem vnútroštátnych balíkových zásielok rástli v roku 2019 razantne aj zásielky z Číny, Českej republiky, a napríklad tiež z Nemecka. Spracovanie a doručenie balíkových zásielok je náročné. Pre odľahčenie a zefektívnenie procesov v prevádzke Slovenská pošta rozširuje sieť BalíkoBOXov. V roku 2019 Slovenská pošta zhustila ich sieť, počet bol doplnený o 20 kusov. Stratégia „Pošta 2020“ plánuje v tomto roku doplniť sieť o 130 kusov, pričom Bratislava, ako prvé mesto na Slovensku, bude touto sieťou pokrytá celá. BalíkoBOXy umožňujú vyzdvihnutie a podanie balíkovej zásielky nepretržite po dobu 24 hodín 7 dní v týždni. Ich využívanie v roku 2019 vzrástlo oproti roku 2018 o viac ako 200%. Aj preto je cieľom Slovenskej pošty vybudovať v spolupráci s partnermi celoslovenskú sieť s minimálne 300 BalíkoBOXami. Slovenská pošta tiež pripravuje rozšírenie funkcionality BalíkoBOXov, tak aby zákazník mohol bezdotykovu uhradiť ePoukaz, SIPO a do budúcnosti realizovať aj ďalšie služby, ktoré dnes realizuje na pobočke.

Zvýšený komfort v doručovaní zásielok pocítili zákazníci aj vďaka zavedeniu platby karty u kuriéra a dobudovaniu moderného logistického centra vo Zvolene s plne automatizovanými triediacimi linkami, a tak rozšírenou kapacitou o viac ako 300%.

Hodnotenie transparentnosti

Slovenská pošta obsadila v roku 2019 v rebríčku Transparency International Slovensko historicky najlepšie tretie miesto. Transparency International Slovensko hodnotila Slovenskú poštu v minulosti dvakrát. Postupne z trinásteho miesta, ktoré obsadila v roku 2012 s ratingom C+, sa jej darí zlepšovať. Zatiaľ čo sa v roku 2015 objavila na lepšom deviatom mieste s ratingom B-, tento rok Slovenská pošta poskočila v rebríčku vyššie až o šesť priečok na tretie miesto s dosiahnutým ratingom B+, a celkovo sa stala druhou najlepšou spoločnosťou vlastnenou štátom.

Spoločnosť tiež nedávno získala certifikát Systému manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001.

Kontaktné údaje:

Mgr. Iveta Dorčáková

hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s., e: komunikacne@slposta.sk, w: www.posta.sk