PostaÉrtékŐr
Életbiztosítás és megtakarítás

„Kezdjük el együtt!"
Gondoskodási Program

Nekem Ők a legfontosabbak!

- Életbiztosítási szolgáltatás előtakarékossági lehetőséggel – az Ön igényeinek megfelelően
- Élethelyzethez alkalmazkodó, rugalmas díjfizetés
- Öröklési illeték-mentes és legalább 10 éves tartam esetén kamatadó-mentes a mindenkori adójogszabályok szerint

Részletekről tájékozódjon postai munkatársunknál • Ügyfélszolgálat: 06 40 200 480 • www.postabiztosito.hu

Az elérhető gondoskodás

Posta Biztosító

szakmai folyóirat

Posta

XIV. évfolyam
2012.
1.
szám

Kiadja a Magyar Posta Zrt. és a Postások Szakmai Egyesülete

Posta

POSTÁSOK PSZE SZAKMAI EGYESÜLET

A TARTALOMBÓL

- Tájékoztatók a 2011. november 4-5-i Országos Postás Konferencia második munkanapjáról
- Bővült a kényelmi szolgáltatások palettája
- Értékesítési vetélkedők PSZE műhelymunka keretében

PostaAutóŐr

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás

Többféle kedvezmény igényelhető

Önnek is van egy ajánlatunk!

- Egyszerű és gyors szerződéskötés minden postán
- Biztos magyar és német tulajdonosi háttér
- Okozói kiegészítő biztosítás köthető az Ön autójában keletkezett kárra

Részletekről tájékozódjon postai munkatársunknál • Ügyfélszolgálat: 06 40 200 480 • www.postabiztosito.hu

Az elérhető gondoskodás

Posta Biztosító

Posta

**A MAGYAR POSTA ZÁRTKÖRŰ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA**

XIV. ÉVFOLYAM
2012. 1. SZÁM

Kiadja: a Magyar Posta Zrt.
Felelős kiadó: Geszti László vezérigazgató

A szerkesztőbizottság
elnöke: Dr. Oláh László
társelnöke: Varga Dezső
tagjai: Czakó T. Gáspár, Dömötörné Dr. Ács Katalin, Dvorák Ede, Fuchs Rita, Dr. Horváth Sándor, Dr. Lovászi József, Molnár Marianna, Molnár Sándor, Németh Emil, Novákné Halász Anna, Pandurics Anett, Süli Zoltán, Vajta Zoltán, Vargáné Bótos Anna

Felelős szerkesztő: Biczó István
Szerkesztőség
címe: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6., Ny 2., Fsz. 11-12.
telefonszáma: (06-1) 767-8896
telefon/fax száma: (06-1) 288-1652
levelezési címe: 1540 Budapest
e-mail címe: psze@posta.hu

Nyomdai előkészítés és nyomtatás: MP. Zrt. Nyomdaüzem
Felelős vezető: Mészáros Tamás

Terjeszti a Magyar Posta Zrt. Megjelenik negyedévente.

ISSN 1419-6239

Közlési feltételek:

A cikkeket e-mailen, illetve DVD lemezen kérjük. Kéziratot csak kivételes esetben fogadunk el. Másodközlést nem vállalunk. Kéziratokat, rajzokat, fotókat nem őrzünk meg, és nem küldünk vissza.

E SZÁMUNK SZERZŐI

illetve az Országos Postás Konferencia, az előadások ismertetőinek szerkesztői:

Baranyi Bálint	Magyar Posta Zrt. marketingkommunikációs munkatárs
Dézsi Sándor	Magyar Posta Zrt. humánerőforrás fejlesztési munkatárs
Garai Gábor	Magyar Posta Zrt. hálózatmenedzsment irányítási munkatárs
Lovászi József dr.	Postások Szakmai Egyesülete: a Posta c. folyóirat szerkesztőbizottságának tagja
Lukács Angéla	Postások Szakmai Egyesülete főmunkatárs
Mandelik Ágnes	Nemzeti Fejlesztési Minisztérium: Postaszabályozási osztályvezető
Mátyási Koppány	Magyar Posta Zrt: nemzetközi postaszabályozási munkatárs
Némethné Eszenyi Judit	Magyar Posta Zrt. humánerőforrás fejlesztési munkatárs
Palya Krisztina	Magyar Posta Zrt. kézbesítésüzemeltetési munkatárs
Péntekné Rábai Mária	Magyar Posta Zrt. nemzetközi kapcsolati munkatárs
Puskás Margit dr.	Magyar Posta Zrt: vezérigazgató-helyettes
Török Balázs	Magyar Posta Zrt. hálózatszervezési és módszertani osztályvezető

TARTALOM

Rajnai Attila: A Magyar Posta Zrt. 2011. 01-08. havi gazdálkodásról (Összefoglaló: Dr. Lovászi József) 3

Mandelik Ágnes: A „3. postai irányelv" átültetése a hazai jogrendszerbe. Tervezett időütemezés 4

Dr. Puskás Margit: Az Európai Unió 3. postai irányelve átültetésének várható hatásai 7

Dr. Szebeny Botond: Az Európai posták lehetőségei a válság és a liberalizáció korában 14

Mátyási Koppány: A postai liberalizáció eddigi tapasztalatai 17

Rajnai Attila – Takács Pálné – Dr. Papp Ildikó – Dr. Endresz Ernő: A HR munka aktuális kérdései 24

Nemzetközi postai hírek 36

Garai Gábor, Palya Krisztina, Török Balázs, Baranyi Bálint: Bővült a kényelmi szolgáltatások palettája 59

Lukács Angéla: Értékesítési vetélkedők PSZE műhelymunka keretében, „üzlethází" és „B online" típusú posták kategóriában . . . 68

Nekrológ 74

Article summary 76

Címlap-fotó: **dr. Lovászi József,** Postások Szakmai Egyesülete

E lapszámunk első részében (3-35 oldalak) folytatjuk a 2011. évi Országos Postás Konferencia előadásainak a XIII. évf. 4. számában elkezdett ismertetését.

Rajnai Attila:

A Magyar Posta Zrt. 2011. 01-08. havi gazdálkodásról[1]

Rajnai Attila, gazdasági vezérigazgató-helyettes a Magyar Posta Zrt. 2011. évi gazdálkodásáról és a 2012-es tervezést befolyásoló tényezőkről, kihívásokról tartott előadást. Elmondta, hogy 2011-ben a legfőbb cél a gazdasági stabilitás megőrzése, 13 Mrd Ft összegű fejlesztés megvalósítása, e-szolgáltatások bevezetése, a nemzetközi kicserélő üzem új helyre költözése, a bizonylatfeldolgzó rendszer felújítása, a január 1-jén megalakult 5 területi igazgatóság működésének stabilizálása, és a liberalizációra való felkészülés folytatása. A pénzügyi tervek teljesülése alapvetően kedvező, kivéve az üzemanyag-felhasználást, ami az évközi jelentős üzemanyagár-emelésekkel függ össze. A küldeményforgalomból származó árbevétel csökkent, de ezt a pénzforgalmi bevételek növekedése ellensúlyozza. A levélforgalom bevételeinek visszaesése mögött a volumen csökkenése és az alacsonyabb súly- és árkategóriás feladások arányának növekedése áll. A 2012. évi tervezés bonyolult környezeti feltételek és szigorú tulajdonosi elvárások mellett zajlik. A cél, hogy a társaság nyereséges legyen, ne kelljen hitelt felvennie. Ugyanakkor a bérekkel, járulékokkal, kafetéria-rendszerrel kapcsolatban tervezett állami, kormányzati intézkedések pluszterheket rónak a társaságra. Annak érdekében, hogy a bruttó 200 ezer forint havi bérnél kevesebbet kereső munkavállalók nettó jövedelme ne csökkenjen az ideihez képest, jövőre 5,7 Mrd forintnyi plusz bértömegre lesz szükség (változatlan létszámmal számolva). A társaság vezetése jövőre nagyobb létszámcsökkenés nélkül kíván jelentős szervezet átalakítást végrehajtani (főként az irányítást fogja érinteni), folyamatos lesz a hatékonyság javítása, a költségcsökkentés, a működés átalakítása. Mindez áldozatok nélkül nem megy! A menedzsment szeretné, ha ezt megértené minden munkavállaló.

[1] Az előadást Dr. Lovászi József, lapunk szerkesztőbizottságának tagja foglalta össze.

A „3. postai irányelv" átültetése a hazai jogrendszerbe

Tervezett időütemezés

(Összefoglaló a Postások Szakmai Egyesületének konferenciáján 2011. november 5-én elhangzott előadásról)

A postapiac liberalizációja – Miért?

Az Európai Unió elkötelezte magát a postapiac fokozatos liberalizálása mellett, a harmadik postai irányelvben pedig meghatározta a teljes piacnyitás véghatáridejét is: az Európai Parlament és a Tanács 2008/6/EK irányelve a 97/67/EK irányelvnek a közösségi postai szolgáltatások belső piacának teljes megvalósítása tekintetében történő módosításáról ezt a határidőt 2010. december 31-ben jelölte meg. Azon országoknak, melyek – új tagállamként vagy speciális földrajzi helyzetükre hivatkozással –későbbi határidő lehetőségét kérték, a postai monopólium eltörlését 2012. december 31-ig kell teljes körűen végrehajtaniuk.

A postapiac megnyitására vonatkozó uniós elvárás azon a szilárd meggyőződésre alapul, hogy a postai szolgáltatások rendkívül fontos részét képezik az egyes országok, illetve a Közösség gazdaságának, és mivel az Unión belül a postai szektor fejlettsége és a szolgáltatások minősége jelentős eltéréseket, egyenlőtlenségeket mutat, melyek akadályozzák az Unió belső kohéziójának fejlődését, ezen a területen is szükséges az egységes belső piac létrehozása.

Ezek alapján tűzte ki célul az Unió a postai ágazatban is a belső határok nélküli piac kialakítását, amelyen biztosított az áruk, személyek, szolgáltatások és a tőke szabad áramlása.

Ugyanakkor elismerték azt is, hogy szükséges az Unió teljes területén olyan egyetemes postai szolgáltatás garantálása, amely magában foglalja azon meghatározott minőségű minimális szolgáltatási kört, amelyet elérhető áron, minden felhasználó érdekében, minden tagállamban nyújtani kell.

E két kiemelt célhoz kapcsolódik a postai ágazatban is a fokozott innováció ösztönzése, mely magasabb színvonalú szolgáltatást és javuló költséghatékonyságot eredményez, és ezzel összhangban lehetővé és szükségszerűvé válik új piaci belépők, új termékek, szolgáltatások megjelenése és a foglalkoztatás előmozdítása.

A postapiac liberalizációja – Hogyan?

A postai szolgáltatások egységes piacának és a minőségének javítására vonatkozó uniós szabályozás – a postai irányelv – kiemelt jelentőséget tulajdonít a postai egyetemes szolgáltatásnak, illetve figyelembe veszi azt a tényt, hogy a tagországoknak a postai szolgáltatás specialitásai miatt felkészülési időre van szükségük, így a postai piac liberalizációja során e két szempont együttes érvényesítését fogalmazta meg.

Egyrészt tehát megerősítette az Egyetemes Postaegyesület alapvetéseit az egyetemes szolgáltatással kapcsolatban oly módon, hogy azok fenntartását a tagállamok feladatául tűzte ki. Erőteljes elvárás, hogy ezt a tagállamoknak garantálniuk kell, és ezen elváráshoz kapcsolódóan az uniós szabályozás azt is kimondja, hogy az egyetemes szolgáltatás biztosításából eredő esetleges veszteségek kompenzálása érdekében a teljes piacnyitást követően is van lehetőség speciális – igaz a korábbiaktól eltérő – finanszírozási modelleket kialakítani.

A felkészülés érdekében pedig az irányelv olyan kereteket alakított ki, hogy a nem torzított versenypiac megteremtését össze kell hangolni a fokozatos és ellenőrzött piacnyitással annak érdekében, hogy az egyetemes szolgáltatás fenntarthatósága is biztosított legyen. Ezt a szemléletet tükrözi az is, hogy a piacnyitás véghatáridejének kijelölése úgy történt meg, hogy ez által időt hagytak a nemzeti postai szolgáltatók számára a felkészülésére, versenyképességük javítására. Ennek eszköze volt, hogy a liberalizációra való felkészülés időszakában rendelkezésre áll a lehetőség a nemzeti postai szolgáltató piacának szabályozási eszközökkel való átmeneti védelmére a szükséges és arányos mértékben (ami egyebek között és legfőképpen az egyetemes szolgáltatás keresztfinanszírozásához a monopóliumként „fenntartott" szolgáltatási kör átmeneti időre való meghagyását jelentette).

Hol is tart a magyarországi szabályozás?

A magyar szabályozásban már a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvényben megjelentek a piacnyitás első lépései, és az Európai Unióba való belépés küszöbén, a postáról szóló 2003. évi CI. törvényben, illetve az ahhoz kapcsolódó végrehajtási rendeletekben Magyarország átültette a hatályos irányelv rendelkezéseit, folytatva a fokozatos piacnyitás szabályozási kereteinek megteremtését.

A hatályos szabályozás eleget tesz mind a versenypiaci szolgáltatásokra, mind a fenntartott kör csökkentésére, mind az egyetemes szolgáltatás biztosítására, mind a szolgáltatók együttműködésére, mind a számviteli elkülönítés követelményére, mind pedig a piacfelügyeletet végző független hatóságra vonatkozó elvárásoknak.

Mindez azonban nem eredményezte azt, hogy új piacra lépő jelenjen meg azon szolgáltatások piacán, melyek fokozatos liberalizációja az irányelv célja volt. Így várhatóan a fokozatos piacnyitás helyett Magyarországon ez a piac egy lépésben, a postai szolgáltatások teljes körű liberalizációjakor nyílik meg.

Azaz 2013. január 1-én.

Az új szabályozás fókuszterületei

Az új hazai szabályozásnak szem előtt kell tartania az uniós célrendszert, így itt is kiemelt figyelmet kap a monopólium lebontása és ezzel párhuzamosan az egyetemes postai szolgáltatás folyamatosságának és biztonságának a követelménye, amihez kapcsolódó finanszírozási mechanizmus kidolgozása is szükséges.

Nyilvánvaló, hogy az irányelv nem adhatott minden részletkérdésre kötelező érvényű megoldást, hiszen a tagállami sajátságok figyelembe vételét szükségszerűen megköveteli az eltérő fejlődés, illetve az eltérő hagyományokból, szabályozásból és piaci igényekből eredő különbségek kezelése. A tagállami szabályozások mozgásterét tehát két

alapvető, komplex tényező határozza meg: az egyik az uniós szabályozás adta keretek, a másik pedig az országon belüli sajátos társadalmi és gazdasági viszonyok, elvárások és lehetőségek, képességek összessége.

A postapiaccal kapcsolatban is az EU általános versenyjogi szabályozása szabja meg a tagállami szabályozások általános kereteit, míg a specifikus keretek vonatkozásában a postai irányelvek rendelkezései adnak eligazítást.

Nem térhetnek el a tagállamok az egyetemes postai szolgáltatás vonatkozásában attól, hogy azt valamennyi címhely vonatkozásában minimum heti ötszöri gyűjtéssel és házhoz kézbesítéssel teljesíteni kell vagy, hogy az áraknak költségalapúaknak és átláthatónak, diszkriminációmentesnek kell lenniük.

Számos szabály vonatkozik a piacra lépéshez kapcsolódó eljárásokra is, melyeknek átlátható és diszkriminációmentes feltételek között kell működniük, és a szolgáltatók számára nem szabhatók aránytalan vagy szükségetlen műszaki vagy működési feltételek, és a kiadott engedélyek száma sem korlátozható. Ugyanakkor lehetőség van az egyetemes szolgáltató méltánytalan többletterhének finanszírozására, ha az nem versenytorzító módon, az átláthatóság és a kiszámíthatóság követelményének figyelembe vételével történik.

Az ütemterv

A fentiek alapján is látható, hogy az új postatörvény új kontextust teremt valamennyi érintett számára. Ezért alapvetően szükséges, hogy hatályba lépése előtt mindenkinek lehetősége legyen megismerni a törvény rendelkezéseit és felkészülni a jogszabály végrehajtására. Ez nemcsak a piaci szereplők számára fontos feladat, de az új törvényhez kapcsolódó végrehajtási rendeletek megalkotására, és természetesen azok megismerésére is szükséges megfelelő időt hagyni.

Mindezek szem előtt tartásával alakult ki az az ütemezés, mely alapján a kormányzat eleget tesz a postaszabályozással kapcsolatos kötelezettségeinek.

Az új törvény nyilvános konzultációjára a törvénytervezet előkészítése során, a tervek szerint 2012 első negyedévében fog sor kerülni. Az Országgyűlés részére a tervezet benyújtása 2012 áprilisában várható annak érdekében, hogy a törvény kihirdetése még ez év első félévének végéig megtörténhessen.

A szükséges rendeleteknek célszerűen 2012 októberéig kell elkészülniük, és így biztosíthatóvá válik, hogy ezek, a törvénnyel együtt, 2013. január 1-én hatályba lépjenek.

DR. PUSKÁS MARGIT

Az Európai Unió 3. postai irányelve átültetésének várható hatásai

Mára mindannyiunk számára ismert a tény, hogy a 2012. év egyik legfőbb kulcsszava a „liberalizáció", amellyel 2013. január 1-jén megvalósul a teljes postai piacnyitás, megszűnik a Magyar Posta monopóliuma a postai szolgáltatások piacán, és a piac minden szegmensében megjelenhetnek a versenytársak. Azt is tudjuk és tudnunk kell, hogy nem félnünk kell a liberalizációtól, hanem felkészülnünk rá. Ismernünk kell a ránk váró kihívásokat, ezért e cikk célja a várható helyzet érzékeltetése. Az információk és következtetések elsődlegesen az uniós postai irányelven – mint jelenleg az egyetlen rendelkezésre álló hivatalos jogi forráson – alapulnak.

A közösségi postai szolgáltatások belső piacának működési szabályait az Unió 97/67/EK irányelve határozza meg. 2008. február 20-án új direktíva lépett életbe a közösségi postai szolgáltatások liberalizált belső piaca teljes megvalósítása tekintetében (továbbiakban: 3. postai irányelv), amelynek előírásait a piacnyitással egyidejűleg át kell ültetni a hazai ágazati jogszabályokba.

A 3. postai irányelv számos változást, újdonságot hoz a korábbi szabályozáshoz képest, amellett, hogy az egyetemes postai szolgáltatási kötelezettség biztosítása változatlanul megmarad. A piacra lépés megkönnyítését kiemelten kezeli, a piacra lépők száma nem korlátozható, ugyanazon földrajzi területen és ugyanazon szolgáltatás vonatkozásában egyetemes szolgáltatási kötelezettség csak egy szolgáltató számára írható elő.

Tekintettel a 3. postai irányelvben biztosított haladékra, Magyarországon 2012. december 31-ig még a 2. postai irányelv rendelkezései vannak érvényben.

Azonban hazánkkal szemben uniós kötelezettségszegési eljárás van folyamatban a piacra lépés jelenlegi - az egyetemes szolgáltatás piacát védő - nemzeti szabályozásával kapcsolatban, amelyet az Európai Bizottság túlzónak, indokolatlannak és versenyellenesnek tekint. A kormányzati akarat arra irányul, hogy az új postai jogszabályok a 2012. év második-harmadik negyedévében kihirdetésre kerüljenek, felkészülési időt biztosítva ezzel a piacra lépni szándékozó, valamint a piacon már jelen lévő postai szolgáltatók számára. A jogalkotó szándéka a postai szolgáltatások tagállami szabályozásával kapcsolatban az egyetemes postai szolgáltatás fenntarthatóságának biztosítása és a joharmonizációs követelményeknek való maradéktalan megfelelés, az állami finanszírozás mértékének minimalizálásával.

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Kormányzati (NFM) Postapiaci Stratégia megalkotásához kapcsolódó gazdasági, stratégiai-modellezői, valamint jogi elemzői feladatok elvégzése tárgyú projektjében, a projekt Irányító Bizottságában és szakmai munkacsoportjának munkájában a Magyar Posta a 2011 áprilisában létrehozott Postai Liberalizációs Projekt (POLIP projekt) útján hivatalosan képviseltette magát.

Az NFM projekt eredményei, valamint a POLIP projekt által elvégzett elemzések, hatásvizsgálatok és gazdasági számítások, az uniós tagországok nemzetközi gyakorlatának és tapasztalatainak vizsgálata, több tagállam egyetemes postai szolgáltatójával folytatott konzultáció alapján a következő alapvető megállapítások körvonalazódnak.

A jelenleg hatályos postai szabályozás, a monopoljog megléte következtében nem alakult ki a versenyszemlélet a Társaságon belül a technológiai- és termékfejlesztések, a portfolió átalakítás, a hatékonyságnövelő szervezeti és szervezési intézkedések jelenleg még folyamatban vannak. A Magyar Posta sajátos helyzetben van abban a tekintetben is, hogy esetünkben egyidejűleg érvényesülnek a liberalizáció és a robbanásszerűen fejlődő és terjedő elektronikus helyettesítő szolgáltatások (pl. internet és e-mail, elektronikus ügyintézés, e-bankolás, távszámlázás, e-kormányzat) eddigi hagyományos piacaink csökkentő hatásai. A jövőnk szempontjából meghatározó termékeink és ügyfélkörünk fokozottan veszélyeztetettek, a Társaság gazdaságosságának fundamentumát jelentő levélpiac szinte egész Európában szűkül. Ezek a tényezők finanszírozási kérdéseket vetnek fel az egyetemes postai szolgáltatás biztosításával és az egyetemes postai szolgáltató működésének fenntartásával kapcsolatosan.

Az NFM projekt eredményei azt mutatják, hogy nem az egyetemes szolgáltatási kötelezettséggel terhelt szolgáltatásokért fog öldöklő piaci verseny folyni. Az elemzések az egyetemes postai szolgáltatások nyújtására a Magyar Postánál nem találtak hatékonyabb megoldást, ezért várhatóan és célszerűen a piacnyitást követően is - nemzetgazdasági szempontból is hatékony megoldásként - a Magyar Posta kerül kijelölésre egyetemes postai szolgáltatónak.

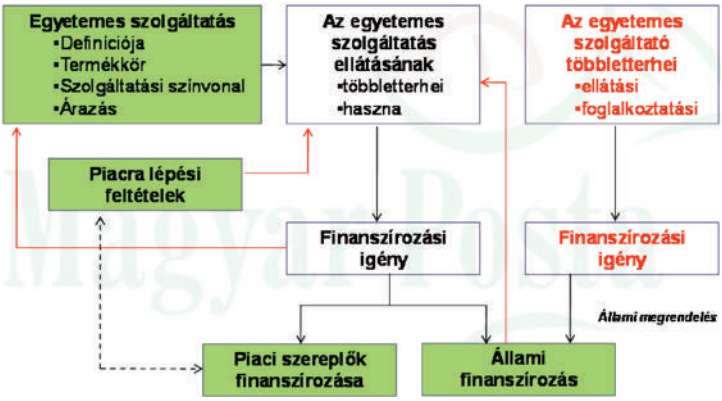
Ugyanakkor az egyetemes szolgáltatási kötelezettségtől mentes szolgáltatások, az ún. egyetemes szolgáltatási körbe tartozó termékek piacán éles versenyre lehet számítani. A 3. postai irányelv implementálásával kialakítandó új postai jogszabályok várható tartalma mellett a piacra lépés tekintetében a versenytársak jó helyzetben lesznek, alacsony lesz a belépési és a piac elhagyási korlát is. Az Európai Unió által támasztott kötelezettségek és a 3. postai irányelv előírásai miatt az állami eszközök erősen korlátozottak az egyetemes szolgáltató működőképességének védelmét, és az egyetemes szolgáltatás többletterhének mérséklését illetően.

A piaci verseny és a szolgáltatók közötti árverseny egyértelmű nyertesei az ügyfelek. Azonban ma még nem látható, hogy ki fizeti meg majd a verseny bevezetésének árát. A nagy ügyfelek kedvező alkupozícióban lesznek, így a liberalizáció nyerteseinek tekinthetők. A lakossági ügyfelek, különösen a hátrányosabb helyzetű vidéki térségekben élők ugyanakkor önmagában a verseny hatására nem részesülnek annak előnyeiből.

A piacra lépő új postai szolgáltatók sem tekinthetők a piaci verseny veszteseinek, míg az egyetemes postai szolgáltató vonatkozásában hatékonyság javulást kényszerít ki.

A liberalizációt követő helyzet előrejelzését nehezíti, hogy nemzetközi tapasztalatok is csak korlátozott mértékben állnak rendelkezésre. A 2011. január 1-jén piacot nyitó tagállamok részéről jellemzően nincsenek még rendelkezésre álló érdemi információk, több ország pedig megnyitotta ugyan postai piacát a 3. postai irányelvben előírt határidőre, viszont annak rendelkezéseit késve implementálták hazai jogrendjükbe.

A postapiaci szabályozás összetettségét és összefüggéseit szemlélteti a következő ábra:



Mit tesznek majd az ügyfelek?

A Magyar Posta a csomagpiacon ma is versenyző piaci környezetben működik, számos jelentős versenytárssal. A levélpiac egy számottevő szegmense - fenntartott szolgáltatásként - még elméletileg védett helyzetben van, és a piacnyitást követően a leendő versenytársak fő célpontja lesz. Mivel minden hatás a szűkülő levélpiacon érvényesül, ezért rendkívül éles verseny várható.

A levélpiacon hazai és nemzetközi szinten egyaránt szűkülő kereslet figyelhető meg. Ennek részbeni oka a gazdasági válság, részben pedig a változó fogyasztói szokások és az elektronikus helyettesítő szolgáltatások terjedése. A fogyasztói szokások kérdése leegyszerűsítve egy gondolatban összefoglalható: ír-e levelet az e-mail és sms mellett a lakosság, illetve van-e a hagyományos papír alapú levelezésnek helyettesítő elektronikus alternatívája az üzleti fogyasztók körében? A lakossági igénybevétel Magyarországon drasztikus mértékben és folyamatosan csökken, egyes „kampányszerű" események (pl. személyi jövedelemadó bevallás, köz- és felsőoktatási felvételi jelentkezések) kivételével egyre kisebb részarányt képvisel.

Az üzleti fogyasztók (beleértve a közigazgatási és más költségvetési szerveket is) által feladott küldemények alkotják a levélpiac meghatározó részét. Esetükben ugyancsak megfigyelhető az árérzékenység, alkupozíciójuk az adott ügyfél feladási forgalmának mértékével arányosan növekszik, és a szolgáltató váltási hajlandóságuk is magasabb, miután kívánatos piaci szegmenst jelentenek bármely postai szolgáltató számára. A Magyar Posta számára különösen jelentős körükben az elektronikus helyettesítő szolgáltatások általi veszélyeztetettség, amelyet gazdasági érdekeik (pl. elektronikus számlabemutatás és befizetés preferálása a „sárga csekket" tartalmazó számlalevelek helyett), illetve egyes állami intézkedések (pl. elektronikus közszolgáltatások, elektronikus hivatalos irat) egyre inkább ösztönöznek, de említhetnénk a - főleg helyi önkormányzatok által előszeretettel alkalmazott - saját kézbesítést is.

A Magyar Posta alkupozíciója ma, a jogszabályban meghatározott fenntartott szolgáltatás védelmében de jure erős. A liberalizáció hatására, az eddigi „védőburok" megszűnésével ellenben ez várhatóan jelentősen romlani, az ügyfelek szolgáltató váltási hajlandósága pedig növekedni fog. A fogyasztói igények és ezek megtartó ereje közötti összefüggések vizsgálata során a hazai és nemzetközi eredmények azt mutatják, hogy

az ügyfelek szemében az alacsonyabb ár, az egyedi ügyféligények kezelése és a megbízhatósági elvárások erősebbek az átfutási időnél és a heti kézbesítési gyakoriságnál.

A piacnyitást követően új vevőkör megjelenésére kell számítani, amelyet a postai konszolidátorok (feladók) és az egyetemes postai szolgáltató hálózatához hozzáférést kérő postai szolgáltatók (megbízók) alkotnak, amely azonban nem jelenti a volumen növekedését a piacon. A konszolidátorok tevékenységének besorolása a postai szabályozás egyik legvitatottabb része Európa szerte, melynek kezelésére nincs egységes EU tagállami gyakorlat. Az Uniós álláspont szerint a konszolidátorokat minden olyan díjkedvezményben részesíteni kell, amelyben az azonos helyzetben lévő nagyfeladók részesülnek.

Kinek éri meg konszolidátorként belépni a postai piacra? Legfőképpen azoknak a küldemény-előállítóknak, amelyek gyártási volumene feladáskor magas volumen kedvezményt biztosít, illetve több, egyedileg kisforgalmú ügyféllel rendelkeznek. A konszolidált küldeménymennyiség révén feladási díjkedvezményben részesülhetnek, amely után a konszolidátor és megbízói osztozhatnak a „marzson".

A postai konszolidátorok megjelenése összességében előnyt is jelenthet a versenyben a Magyar Postának, amennyiben megfelelő szolgáltatás portfoliót és tarifaszerkezetet tud számukra a Társaság kínálni. A konszolidált küldeménymennyiség így a Társaság hálózatában jelentkezhet, ezzel árbevétel megtartást és piacvesztés mérséklést eredményezhet, biztosíthatja a hálózati erőforrások terhelése és kihasználása hatékonyságának javulását, így végső soron a munkahelyek megtartásának eszközeként is funkcionálhat.

Hálózati hozzáférés: egymással versenyző szolgáltatók közötti megállapodás

A hálózati hozzáférés – mint új filozófiát igénylő új elem – a Magyar Posta szempontjából az egyetemes szolgáltatási kötelezettséggel (USO) terhelt egyetemes postai szolgáltató (USP) által, a versenytárs postai szolgáltatóval kötött megbízási szerződés alapján ellenérték fejében végzett szolgáltatás, amelynek keretében a versenytárs igénybe veszi az egyetemes szolgáltató hálózati infrastruktúráját (pl. kézbesítőhálózat, feldolgozó pontok, irányítószám rendszer, címhely adatbázis, levélgyűjtő szekrények) saját szolgáltatása teljesítéséhez. Az ügyféllel a postai szolgáltatási szerződést a hálózati hozzáférést kérő postai szolgáltató köti meg, ennek megfelelően az ügyfél irányába a kárfelelősség is a hozzáférést kérő szolgáltatót terheli a jogviszony alapján. A hálózati hozzáférési szerződés tartalmától függően az esetleges panaszok, kártérítési igények kezelése a Magyar Posta munkatársainak is feladatokat eredményezhet. Az egyetemes postai szolgáltató és a hozzáférést kérő postai szolgáltató közötti jogviszonyt a Ptk. rendezi.

A hálózatos iparágakban (energia, távközlés, víz) általában a hálózat kiépítése költséges és hosszú ideig tartó folyamat, a versenytársak belépését a piacra megnehezíti, van amikor meg is gátolja, ha saját hálózatot kell kiépíteniük. Ezért ezekben a szektorokban általánosan elfogadott, hogy a verseny elősegítése érdekében a már a piacon levő hálózattal rendelkező szolgáltatókat a szabályozó kötelezi a hálózat átengedésére, és az erőfölénnyel való visszaélés megakadályozására a hálózati szerződés fontos elemeit szabályozza.

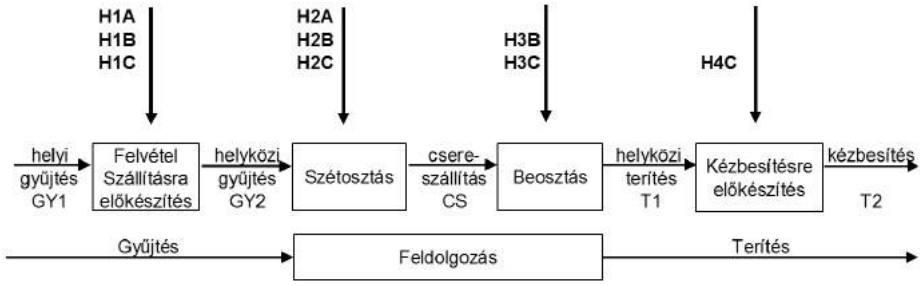
A Postai Liberalizációs Projektben elvégzett elemzések azt mutatják, hogy a postai szektorban nem ez a helyzet, a hálózati elemek szűkössége nem nehezíti a verseny ki-

alakulását. Párhuzamos kézbesítő hálózatok már kialakultak, léteznek a piacon, felvevő hálózatok ugyanígy vannak, vagy kialakíthatók, a szállítási kapacitások könnyen bérelhetők, hiszen azon a piacon verseny van. Talán egyedül a feldolgozó kapacitások esetében lehet igaz az a megállapítás, hogy ezek kiépítése költséges és nem oldható meg rövid idő alatt. Ez azonban nem lehet akadálya a verseny kibontakozásának, hiszen éppen azon a részpiacon, ahol a verseny kibontakozása rögtön a piac felszabadítása után várható, – a tömeges feladások piacán – a feldolgozás informatikai eszközök alkalmazásával kiváltható, a küldemény előállítása történhet oly módon, amely nem teszi szükségessé a feldolgozást.

A piacelemzést figyelembe véve a Magyar Posta álláspontja az, hogy a postai piacon nem szükséges a hálózati hozzáférés kötelező biztosításának előírása és ezért a hálózati szerződés lényeges elemeinek szabályozása már fel sem merül.

A hálózati hozzáférés biztosítása az egyetemes postai szolgáltató üzleti érdeke is, amely lehetővé teszi az esetlegesen elveszített piac egy részének visszaszerzését, fokozza a munkahely megtartó képességet, elősegítheti az árbevétel csökkenés mértékének mérséklését.

Hol és hogyan biztosított a hálózati hozzáférést? A postai szolgáltatás technológiai folyamatában a hálózati hozzáférés lehetséges helyét és kiterjedését a következő ábra szemlélteti:



A Hálózati hozzáférést biztosító által végzendő a szétosztás és a beosztás
B Hálózati hozzáférést biztosító által végzendő a beosztás
C Hálózati hozzáférést biztosítótól nem igényel feldolgozást

A hálózati hozzáférési ajánlatok kidolgozásához a Magyar Posta részéről új, nagykereskedelmi portfolió kialakítása szükséges.

Szükség lesz-e a versenypiacon az árak szabályozására?

Jelenleg Magyarországon a postai szolgáltatások közül a csak a Magyar Posta által kizárólagosan nyújtott fenntartott szolgáltatások árai szabályozottak, maximált hatósági árak. A piacnyitással azonban új helyzet áll elő, felmerül a kérdés, hogy versenyhelyzetben szükség van-e az árak hatósági szabályozására, nem fogja-e a verseny magától megoldani ezt a szabályozást? Az eddig szabályozott fenntartott szolgáltatások kategóriája megszűnik, ezért azt is el kell dönteni, hogy ha szükséges az árak szabályozása, az a szolgáltatások milyen körére terjedjen ki?

Álláspontunk szerint a postai piac megnyitásával a piac különböző szegmenseiben eltérő helyzet alakul ki: a verseny elsősorban a tömeges feladóknak nyújtott szolgáltatások területén indul be várhatóan, a lakossági szolgáltatások területén nem. Véleményünk szerint csak olyan szolgáltatások esetén célszerű az árak hatósági szabályozása, amelyek esetében valamelyik szolgáltató – várhatóan az addigi egyedüli szolgáltató Magyar Posta – ha jogilag nem is, de ténylegesen monopolhelyzetet élvez (természetes monopólium), piaci erőfölényben lesz és ezért fennáll annak a veszélye, hogy visszaélhet ezzel az erejével. Ez praktikusan azt jelenti, hogy a döntően a lakosság által igénybe vett nem tömeges feladású, egyenként feladott levélpostai szolgáltatások árát célszerű csak hatósági árszabályozás alá vetni. Az is döntés tárgyát kell, hogy képezze, hogy ez szolgáltatásonkénti (tételes) ármegállapítás, vagy a szolgáltatások csoportját együttesen szabályozó, úgynevezett ársapka típusú szabályozás legyen-e.

A szolgáltatók közötti hálózati hozzáférés kérdése felveti a kiskereskedelmi árak mellett a nagykereskedelmi árak szabályozásának a kérdését is. Mivel a fentiekben kifejtettük, hogy a hálózati hozzáférés kötelező előírásának és szabályozásának a feltételei nem állnak fenn a magyar postapiacon, így véleményünk szerint a nagykereskedelmi árak esetében sem szükséges a hatósági árszabályozás. Ez annál is inkább így van, mert ha ugyanazon a piacon a kiskereskedelmi árak és a nagykereskedelmi árak is szabályozottak, akkor nagyon könnyen előállhat az a helyzet, hogy a két árszabályozás egymással nem konzisztens, és akadályozza, nem elősegíti a versenyt. Az általános versenyjogi szabályozást elegendőnek tartjuk a piac működéséhez.

Egyetemes szolgáltatás – miből? – avagy: ki fizeti a révészt?

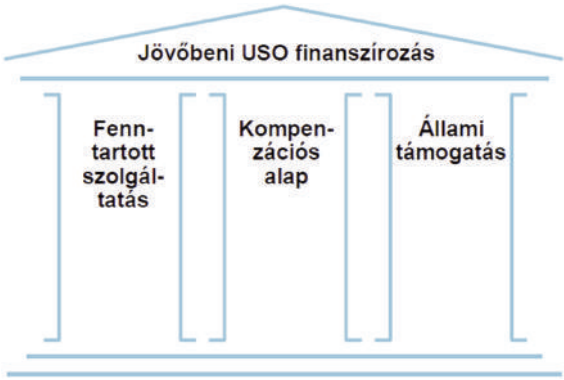
A liberalizáció következtében, a fenntartott szolgáltatások megszüntetésével az egyetemes postai szolgáltatás, mint állami feladat ellátásának eddigi finanszírozási módja - amely a fenntartott szolgáltatások „többlet" nyereségéből finanszírozta az egyetemes szolgáltatásokat - 2013. január 1-jétől megszűnik. Helyettesítő megoldást kell találni.

Ehhez a 3. postai irányelv többféle finanszírozási mechanizmus lehetőségét biztosítja (pl. a piaci szereplők befizetéseiből létesített kompenzációs alap, közszolgáltatási szerződés, állami alapból finanszírozás).

A nemzetközi gyakorlatot áttekintve általánosságban elmondható, hogy az országok többsége a gyengébb piacra lépési engedélyezési rendszert és ehhez kapcsolódóan az egyetemes postai szolgáltatás (USO) fenntartásának, méltánytalan többletterheinek finanszírozására szolgáló kompenzációs alap létrehozását választotta. A kompenzációs alap lényegében egy, az állam által kezelt, az egyetemes szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatást (egyetemes kötelezettség nélkül) nyújtó postai szolgáltatók általi meghatározott mértékű befizetésekből felépülő finanszírozási rendszer, amellyel a piaci szereplők hozzájárulnak az egyetemes szolgáltatás fenntarthatóságának biztosításához.

Jelenleg nem ismerünk olyan megoldást, ahol a kompenzációs alap önmagában elegendő lenne a többletteher ellentételezésére, ezért szükség lehet az ún. vegyes finanszírozási modellre, amely a kompenzációs alap mellett lehetővé teszi a közvetlen állami támogatás biztosítását is.

A finanszírozás lehetséges módozatait a következő ábra mutatja be:



Az ábrán szereplő „USO" az egyetemes szolgáltatási kötelezettséget jelenti. A fenntartott szolgáltatás a korábbi értelemben megszűnik, az ábrán ekként jelölt pillér csak a hivatalos iratot foglalja magában.

A fenntartott szolgáltatások esetében – mivel azok ára a piac által indokoltnál magasabban van megállapítva – tulajdonképpen a tömeges feladók finanszírozzák a piac kevéssé jövedelmező részeit.

A kompenzációs alappal tulajdonképpen ugyanezt mondhatjuk azzal az eltéréssel, hogy a tömeges feladók az új szolgáltatókon – mint közvetítőkön – keresztül biztosítanak finanszírozási forrást a kevéssé jövedelmező piacokon történő szolgáltatás-nyújtáshoz, ezáltal árnyereségük kisebb az elméletileg lehetségesnél.

Ez azonban feltehetően nem lesz elég, szükség lehet arra, hogy az állam közvetlenül, állami támogatással is finanszírozza az egyetemes postai szolgáltatások – mint állami kötelezettség – nyújtását.

A közvetlen állami támogatás iránti igényt csökkentheti a korábbi monopolszolgáltató Magyar Posta hatékonyság javulása, amelyet a jól működő piac is kikényszerít.

A Magyar Posta, mint nemzeti postai szolgáltató, s mint az egyik legnagyobb hazai foglalkoztató elemi érdeke, hogy életképes, versenyképes és meghatározó piaci szereplő maradjon a liberalizációt követően is.

Az Európai posták lehetőségei a válság és a liberalizáció korában

Dr. Szebeny Botond a Magyar Posta korábbi nemzetközi üzletágvezetője és igazgatója 2009 ősze óta tölti be a PostEurop főtitkári tisztségét. A hallgatóság által jól ismert szakember bemutatta, hogy milyen piaci tendenciákat – veszélyeket és lehetőségeket – lát figyelembe véve saját két éves PostEurop-os tapasztalatait is. Dr. Szebeny Botond előadásának legfontosabb üzenetei a következők voltak.[1]

A posták nem tudják függetleníteni magukat a legfontosabb megatrendektől. Egyelőre nem látható egyértelműen, hogy a világgazdaság alakulása milyen irányt vesz az elmúlt évek visszaeséseit követően. A postai szolgáltatók különböző mértékben szembesülnek a csökkenő levélvolumenekkel. A liberalizáció következtében az uniós postáknak a növekvő verseny okozta kihívásokkal is szembesülniük kell. Napjainkban egyre inkább erősödik az elektronikus helyettesítés folyamata is. A csökkenő bevételek mellett egyre nagyobb problémát okoz az egyetemes szolgáltatás finanszírozása.

Dr. Szebeny Botond természetesen nem hagyta megválaszolatlanul azt a kérdést, hogy a kihívásokkal szembesülve milyen lehetőségeik vannak a postai szolgáltatóknak.

Legfontosabb, hogy a posták tisztában legyenek erősségeikkel és tudatosan építsenek azokra. A posták kiemelkedő előnye, hogy minden országban a legkiterjedtebb logisztikai hálózattal rendelkeznek, rendkívül nagy humán erőforrás potenciállal bírnak, valamint töretlen a társadalom bizalma a postások és a posta iránt. Mindemellett az országok egy jelentős részében a posták stabil pénzügyi háttérrel is rendelkeznek.

A postákra egyre inkább jellemző a megváltozott külső körülményekre való reagálás, a magas szolgáltatásminőség, az innováció és ügyfél-orientáció. Ez továbbra is prioritás kell, hogy maradjon figyelembe véve az ügyfelek változó igényeit is. Fontos, hogy mindez átfogó, mély, következetes módon történjen meg, azaz végső soron egy megújult üzleti kultúrában öltsön testet.

A postáknak részt kell venni a szabályozási munkában mind nemzeti mind uniós szinten. A postáknak el kell magyarázniuk a többi érintettnek, hogy milyen kihívásokkal szembesülnek, milyen álláspontot képviselnek a jövőbeni szabályozás fő sarokpontjai tekintetében. Fontos kiemelni ugyanakkor, hogy a posták számára nem csak az uniós postai irányelv és az azt átültető tagállami jogszabályok bírnak kiemelkedő jelentőséggel, de alapvető a posták működése szempontjából az áfa, a közbeszerzési, az adatvédelmi, a légi biztonsági és jó néhány egyéb más szakpolitika is.

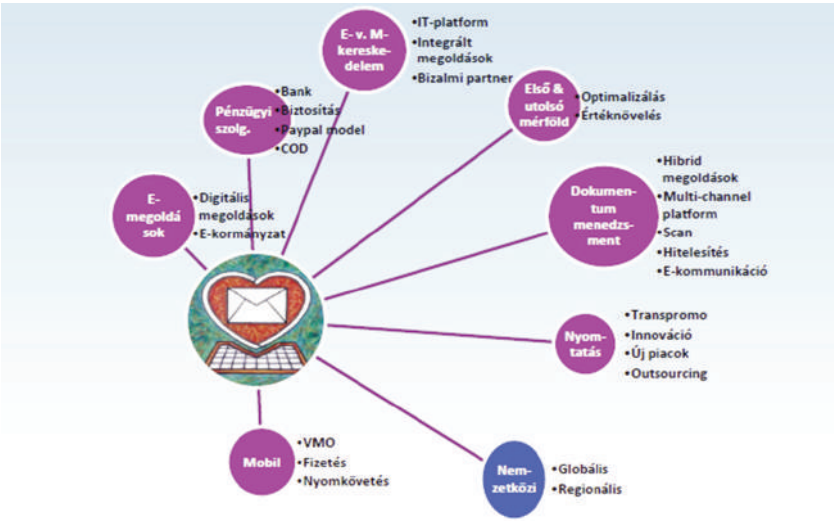
[1] Az előadás összefoglalóját Mátyási Koppány a Magyar Posta Zrt. nemzetközi postaszabályozási munkatársa jegyezte le.

Az elmúlt évek tendenciáit vizsgálva kijelenthető, hogy a posták igazi ellenfele a piacméret csökkenéséből adódó kihívás. Míg a liberalizáció a meglévő „torta" esetleges újraszeleteléséről szól, addig nem feledkezhetünk el arról sem, hogy mekkora marad, adott esetben mekkorára növelhető az a bizonyos piaci „torta".

A postáknak meg kell védeni hagyományos levélpiacukat, mindamellett, hogy tovább is kell fejleszteniük termékpalettájukat, alternatívát kínálva azoknak is, akik már nem veszik igénybe a hagyományos termékeket. A posták nem mondhatnak le a levélpiacról figyelembe véve, hogy jelenleg ez jelenti – abszolút értékben mérve is – a legnagyobb árbevételi- és esetenként nyereségforrást és még a csökkenő tendencia mellett is várhatóan ez marad az elsődleges fókuszpont. A postáknak kampányt kell indítaniuk az értéknövelt papíralapú technológiák mellett. Például a számlalevelek értéke jelentősen megnövelhető a lakosság által is értékelt marketing anyagokkal. A postáknak tájékoztatniuk kell a lakosságot és az üzleti ügyfeleket a postai tevékenység tényleges környezeti hatásairól eloszlatva a gyakori negatív prekoncepciókat. A tudatos kommunikáció egyik eleme lehet – ahogy dr. Szebeny Botond is kiemelte – hogy a posták e-mail aláírásainak végén szereplő környezetvédelemre utaló mondat precíz legyen és támogassa az iparágat, például: „Ha kinyomtatja ezt az e-mailt, hasznosítsa a papírt újra. A papír ugyanis megújítható, újrahasznosítható és a gondolatok természetes támogatója!".

A postai szolgáltatóknak meg kell ragadni a növekedési lehetőségeket. Számos terület létezik, ahol a posták – építve erősségeikre – sikerrel tudnak megjelenni. Ilyen például a mobiltelefónia, az internetes kereskedelem, az elektronikus megoldások, a pénzügyi szolgáltatások területe, de lehetőség van a nemzetközi növekedésre is. Mindezekre már eddig is nagyszámú sikeres példa található. Nem kell következésképpen minden országban, minden postai társaságnál külön-külön és elszigetelt módon kifejleszteni ugyanazokat az innovatív termékeket, sok esetben a már meglévő nemzetközi példák hazai sajátosságokat figyelembe véve történő átültetése is megfelelő megoldásokat generálhat.

A lenti ábra ezen lehetséges új területeket foglalja össze a 2011-es PostEurop Vezérigazgatói találkozó tapasztalatai alapján:



Dr. Szebeny Botond összegzésképpen kiemelte, hogy kihívásokkal teli környezetben kell helytállniuk a postáknak: liberalizáció, örökölt struktúrák, egyetemes szolgáltatási kötelezettség, gazdasági válság és csökkenő levélvolumenek.

A lehetséges válaszok mindezek kihívásokra:

1. Építsünk önbizalommal a meglévő iparági erősségekre!
2. Erősítsük tovább az üzleti kultúrát: szolgáltatásminőség, hatékonyság, ügyfél orientáltság és innováció
3. Legyünk részesei a szabályozási munkának!
4. Fókuszáljunk az igaz ellenfélre!
5. Védjük és újítsuk meg a hagyományos üzleti területünket!
6. Ragadjuk meg a növekedési lehetőségeket.

Dr. Szebeny Botond szerint a fenti válasz helyességét a valóság visszaigazolja, azaz a gyakorlati példák alapján is elmondható: azon postai társaságok, amelyek elvégzik következetesen a fenti „házi feladatot”, jó eséllyel pályáznak arra, hogy üzletileg fenntartható módon lehessenek részesei a jövőben is a tágabb értelemben vett európai postai piacnak.

Ezzel kapcsolatban emlékeztetett Puskás Öcsi jelmondatára a Csodacsatár filmből: „Minden az edzésen dől el” avagy „A jó edzés fél győzelem”.

POST EUROP

A PostEurop, az Európai Postai Közüzemi Szolgáltatók egyesülete, az Egyetemes Postaegyesület (UPU) szűkebb körű regionális egyesületeként 1993-ban jött létre 26 taggal. A Magyar Posta az alapító tagok között szerepel. Székhelye Brüsszelben van. Az alapítás óta eltelt időszakban a tagországok száma 26-ról 50-re emelkedett. A szervezet célja, küldetése a fenntartható és versenyképes európai postai piac fejlesztése és az európai postai hálózat üzemeltetésének optimalizálása érdekében a fogyasztói igényeknek megfelelő szolgáltatásminőség ösztönzése, a szociális felelősségvállalás fejlesztése, részvétel a szabályozói környezet kialakításában, a tagok megfelelő képviselete, az együttműködés ösztönzése.

A postai liberalizáció eddigi tapasztalatai

A Nemzetközi Kapcsolatok Osztály feladata a Magyar Posta vezetőinek és dolgozónak folyamatos tájékoztatása az általános nemzetközi tendenciákról, a liberalizációs folyamat alakulásáról. Ennek eleget téve is nagy örömmel fogadtuk el a felkérést és mutattuk be a liberalizáció eddigi tapasztalatait a PSZE 2011-es országos postai konferenciáján, Balatonkenesén.

Az uniós postai liberalizáció témájával már számos alkalommal foglalkozott a Posta szaklap, valamint A postás vállalati havilap is. Jelen összefoglalóban a Balatonkenesén elhangzott előadás legfontosabb következtetéseit mutatjuk be figyelemmel ugyanakkor az azóta eltelt időszak fejleményeire is. A cikkben foglalkozunk még az Európai Bizottság számára készült postai tanulmányokkal, a Bizottság e-kereskedelemmel foglalkozó közleményével, valamint a Bizottság 2012. január végi posták állami támogatásainak ügyében döntő határozataival is.[1]

Mint ismeretes az uniós postai liberalizáció folyamatának kezdete 20 évvel ezelőttre datálható, amikor az Európai Bizottság bemutatta a postai szolgáltatások uniós belső piacának létrehozásával foglalkozó zöld könyvet. Ezt követően az uniós intézmények három postai irányelvet fogadtak el (1997, 2002, 2008), amelyeknek értelmében 2012. december 31-ig megvalósul az unió minden tagállamában a teljes postai liberalizáció. Ez nem egységes céldátum, néhány ország már jóval korábban, 10 ország 2011. január 1-jével nyitotta meg postai piacát, az utolsó 10 országnak – köztük Magyarországnak is – 2013. január 1-jével kell az egyetemes szolgáltató monopóliumát megszüntetnie.

2011 előtt 6 uniós ország nyitotta meg teljes mértében a verseny előtt a postai piacát. A legtöbb információval ezen országok vonatkozásában rendelkezünk:

Finnországban a korai piacnyitás (1991) ellenére nem alakult ki tényleges piaci verseny a szigorú finn engedélyezési rendszer miatt. Az Európai Bizottság eljárást is indított Finnország ellen. Finnország 2011. június 1-jével eltörölte az engedélyesekre vonatkozó különadót. Az új szabályozás részeként jelentősen leszűkítették az egyetemes szolgáltatás körét, amelybe immáron már csak a készpénzzel fizetett 2 kg alatti levelek tartoznak bele.

A Finn Posta (Itella) a szabályozási védelmet is kihasználva jelentős átalakuláson ment keresztül az elmúlt években mind portfólióját mind működésének földrajzi kiterjedését illetően. Az Itella sikerrel lépett be az elekt-

[1] Az előadás és a cikk elkészítése során felhasznált források általában a posták híranyagai és a hírportálok dokumentumai.

ronikus és logisztikai szolgáltatások piacára, valamint Skandinávia, a Baltikum országaiban és Oroszországban is jelentős piaci szereplővé nőtte ki magát. Az Itella jelentősen csökkentette az elmúlt évtizedekben postai hálózatát, 20 év alatt 2000-ről 1000 alá esett a postahivatalok száma. Az Itella partnerek bevonásával, mobilpostával és csomag-automaták telepítésével igyekszik a hozzáférési pontok számát 1500-ra növelni 2016-ig. A finn szabályozó hatóság vizsgálatot indított az ügyben, hogy a Finn Posta eleget tesz-e egyetemes szolgáltatási kötelezettségnek.

Svédország 1993-ban liberalizálta postai piacát. A piaci verseny a nagyvárosi küldeményekért indult meg. A piaci konszolidációt követően jelenleg 34 alternatív postai szolgáltató működik Svédországban. Ezek közül a legjelentősebb a Norvég Posta tulajdonában lévő Bring CityMail. A CityMail 50 százalékos részesedéssel rendelkezik az előfeldolgozott, hosszabb átfutási idejű, tömeges, nagyvárosi levélküldemények szegmensben. A teljes levélpiac 12 százalékát tudhatja magáénak volumen alapján. A CityMail a háztartások 54 százaléka számára kézbesít minden harmadik munkanapon.

Érdekes megvizsgálni a svéd postapiaci forgalmi adatokat részletesebben is (svéd szabályozó hatóság adatai alapján, millió db levélküldemény)[2]:

Év		bring	Egyéb szolgáltató	Összesen
1993	3 283	0	0	3 283
1995	3 369	0	0	3 369
2000	3 266	149	14	3 429
2005	2 950	254	11	3 215
2010	2 526	336	11	2 873

Látható, hogy 2000-ig bővült a teljes svéd levél piac, míg 2010-re 17 százalékkal csökkent a teljes levélvolumen. A Svéd Posta által kézbesített küldemények száma 23 százalékkal esett vissza. Az elektronikus helyettesítés és a negatív gazdasági folyamatok egyaránt érintenek minden postai szolgáltatót. A CityMail sikerként könyvelheti el, hogy az elmúlt 3 évben szinten tudta tartani a számait.

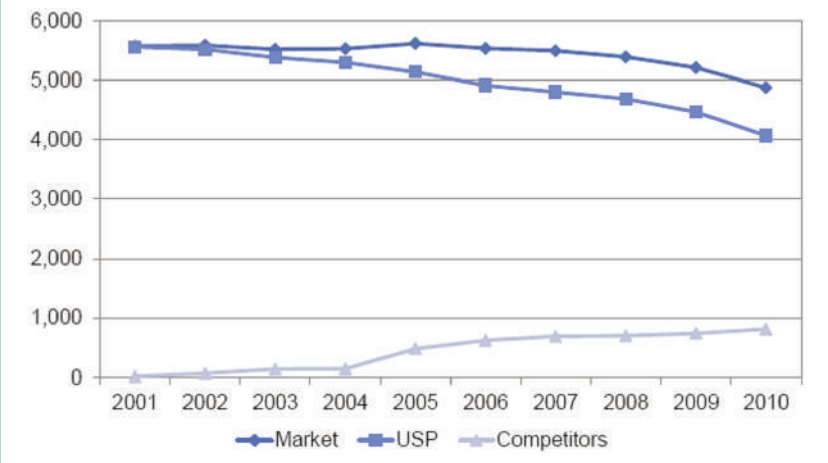
Az Egyesült Királyságban a 2006-os piacnyitást követően egy speciális modell nyert teret. Az engedélyes postai szolgáltatók nem építettek ki saját kézbesítési hálózatot, hanem a szabályozás nyújtotta lehetőségeket kihasználva visszabízzák az Angol Postát az általuk begyűjtött küldemények kézbesítésével. Az 56 engedélyes postai szolgáltató ma már évi 7 milliárd levélküldeményt ad át az Angol Postának, ami a teljes küldemények 40 százaléka.

Az angol kormány kiemelt ügyként kezelik a postapolitikát. A 2011 júniusában hatályba lépő postai szabályozás részeként az angol kormány érté-

[2] PTS svéd postai szabályozó hatóság adatai (2011) http://www.pts.se/en-gb/Industry/Post/Statistics-postal-operators/ http://www.pts.se/upload/Rapporter/Post/Service%20and%20competition%202011.pdf

Royal Mail TNT post	kesíteni szeretné az Angol Postát stratégiai befektető részére, 10 százaléknyi részvényt a munkavállalók vehetnének meg. A postahálózatot üzemeltető Post Office ellenben köztulajdonban maradna a tervek szerint. 2011. október 1-jétől új szabályozó hatóság működik (Ofcom), előzetes nyilatkozatok szerint a szabályozói kontroll enyhülése várható. Friss fejlemény, hogy a Holland Posta angol leányvállalatának, a TNT Post UK vezetője 2012. januárban úgy nyilatkozott, hogy nem kell már sokat várni, hogy a TNT narancssárga színű egyenruháját viselő kézbesítői megjelenjenek az angliai utcákon. A TNT vezető szerint sikeres piloton vannak túl Liverpoolban és ennek alapján hozzák létre saját kézbesítési hálózatukat.
Deutsche Post DHL TNT post	Németország a 2008-as postai piacnyitással egyidejűleg postai minimálbért (9,80¤/óra) vezettek be. A Német Bíróságok 2010-ben jogellenesnek mondták ki a minimálbér-szabályozást. 2010 júliusától megszűnt a Német Posta áfa mentessége a tömeges küldemények vonatkozásában. Ezzel a két intézkedéssel a versenytársak működési feltételei jelentősen javultak. Mindezek mellett a Német Posta megtartotta piaci pozícióit. A levélküldemények közel 90 százalékát továbbra is a Német Posta kézbesíti, az új szereplők még a piacnyitás előtt léptek be főként a prémiumlevél szegmensben, amely már a piacnyitás előtt is liberalizált kategória volt. A legnagyobb versenytárs a Holland Posta leányvállalata. A német szabályozási hatóság 2010-es jelentése alapján a versenytársak piaci részesedése nem nőtt, a versenyhatóság értékelése szerint nincs igazi piaci verseny a levél szolgáltatások területén elsősorban versenyjogi visszaélések miatt. Hozzá kell azonban tenni, hogy természetesen nem zárható ki az a legegyszerűbb magyarázat sem, hogy Németországban a Német Posta nyújtja a legversenyképesebb levélszolgáltatást. A piaci versenytársak újabb próbálkozását jelzi, hogy a TNT Post és a Német Telekom együtt kíván működni a jövőben küldemények fizikai és elektronikus kézbesítésében.
	Hollandia többszöri halasztás után 2009. április 1-jével liberalizálta postai piacát. 2000 óta liberalizált szegmens volt a címzett DM küldemények piaca, amelynek köszönhetően országos kézbesítési lefedettséggel rendelkező versenytársak is megjelentek a piacon, akik azonban csak heti 2-3 alkalommal kézbesítenek. 2011 során a Sandd felvásárolta a Német Posta hollandiai leányállatát, a Selekt Mailt, így lényegében egy kvázi duopólium alakult ki Hollandiában. A Sandd piaci részesedése 16%. A piaci számok és a verseny alakulását az alábbi táblázat mutatja be a WIK tanácsadó cég adatai alapján.[3]

[3] WIK Consult (2011): Universal Postal Service and Competition: Experience from Europe http://www.tntpost.co.uk/pdfs/20110923_wik_USO_competition_final_rev2.pdf



Hollandiában a piaci verseny élénkülése a teljes piaci méretének egyidejű csökkenése mellett következett be. A Holland Posta igen jelentős volumeneket vesztett 10 év leforgása alatt. A WIK tanácsadó cég számításai szerint a levélpiac további 26-47%-os csökkenése várható 2020-ra különböző forgatókönyveket feltételezve.[4]

A piaci versenyre adott válaszul a PostNL létrehozta saját fapados kézbesítési cégét még a piac megnyitása előtt. A megváltozott piaci körülmények miatt a PostNL 2011 végén azonban úgy döntött, hogy jelentősen leszűkíti a leányvállalat működését, a jövőben csak címezetlen reklámküldemények kézbesítését fogja végezni. Mint mindenhol Hollandiában is kritikus kérdés a postai foglalkoztatás körülményei, a legnagyobb versenyelőnyre az alternatív postai szolgáltatók a humán költségek alacsonyan tartásával tettek szert. A holland kormány döntése értelmében a holland postai szolgáltatók mindegyikének 2013 októberére a foglalkoztatottak 80 százalékának rendes munkaviszonnyal kell rendelkeznie.

A Holland Posta a negatív piaci tendenciákra válaszul átfogó intézkedési csomagot fogadott el. 2011 májusában szétválasztották a társaságot PostNL és TNT Express vállalatokra. 2011 végén logisztikai átalakításokat indítottak el: 300 kézbesítési hivatalt zárnak be, 2013-tól Utrechtben központosítják a feldolgozást. A kézbesítésben kedden, csütörtökön és szombaton koncentrált mennyiséget kézbesítenek majd. Az új működési modellben rugalmas, részmunkaidős foglalkoztatásra állnak át.

A holland kormány bejelentette, hogy a heti 6 napos kézbesítési kötelezettséget 5 napra fogják csökkenteni. A kormány érvelése szerint a hétfői

[4] WIK Consult (2011): Developments in the Dutch Postal Market http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/eleni/documenten-en-publicaties/rapporten/2011/12/15/developments-in-the-dutch-postal-market.html

	kézbesítés megszüntetésével a PostNL jelentős költségeket tud majd megtakarítani, így elkerülhető a tarifaemelés.[5]
EESTI POST	Észtországban a 2009. április 1-jei piacnyitást követően egyelőre nem történt jelentős piaci átrendeződés. Az Észt Posta mindazonáltal a negatív gazdasági helyzet és az e-helyettesítés miatt jelentős volumencsökkenést volt kénytelen elkönyvelni, valamint további visszaesést vár: 2015-re 70%-os csökkenést a 2007-es szinthez képest. Az Észt Posta felismerve a piaci trendeket új szolgáltatásokat vezet be, az e-számlák piacán évi kétszámjegyű növekedést értek el.

2011-ben nyitotta meg postai piacát a legtöbb régi tagállam, valamint Szlovénia és Bulgária az új tagállamok közül. Ennek következtében ma már a teljes uniós levélpostai piac 95 százaléka tekinthető liberalizáltnak.

A 2011-es piacnyitásokról egyelőre minimális tapasztalat és információ áll rendelkezésre. Annyit azért talán ki lehet jelenteni, hogy úgy tűnik, hogy jelentős átrendeződés nem történt az érintett 10 országban, vélhető, hogy a csökkenő volumenek és a magas induló beruházási és munkaerő igény nem kedvez új postai vállalkozások indulásának. A postai szolgáltatók 2011 harmadik negyedéves adatai az eddigi tendenciák folytatására engednek következtetni. Többet lehet majd tudni a postai szolgáltatók és a nemzeti szabályozók következő hónapokban megjelenő 2011-es jelentéseiből. Minderről természetesen örömmel adunk számot majd a Posta szaklap hasábjain.

Legfontosabb következtetések

- ***Egy szűkülő piac liberalizációja zajlik. A levélküldemény-forgalom folyamatosan csökken.***
- ***Az egyetemes szolgáltatók által kezelt levélforgalom csökkenésének nem kizárólagos oka a liberalizáció (e-helyettesítés, gazdasági válság). Nehéz meghatározni az ok-okozati összefüggéseket***
- ***Piaci elemzések, információk korlátosan állnak rendelkezésre.***
- ***Piaci konszolidáció tűnik kirajzolódni, számos posta megválik korábbi külföldi érdekeltségétől, vállalkozások egyesülnek, stratégiai szövetségek létesülnek.***
- ***Minden liberalizáció – folyamatát és eredményét tekintve – más és más.***
- ***A 2011-es piacnyitások eredményét még nem lehet megítélni, a korábbi piacnyitások példái ugyanakkor azt mutatják, hogy az egyetemes szolgáltatók megőrizték piacvezető szerepüket, piacvesztésük átlagosan 10-15%, de például az Egyesült Királyságban 40%-ot már nem az Angol Posta gyűjt be. Fontos kiemelni, hogy 2011 előtt a leginkább versenyképes posták piacait liberalizálták.***

[5] Érdemes megemlíteni, hogy a Norvégiában is vita indult a 6 napos kézbesítési kötelezettség fenntartásáról. A Norvég Posta a csökkenő levélvolumenekre hivatkozva heti 5 napos kézbesítést tart megfelelőnek. A Norvég Posta vezetője felhívta a figyelmet, hogy amennyiben a megváltozott piaci körülményeket nem reagálnak, akkor hosszútávon sokkal drasztikusabb intézkedéseket lesznek kénytelenek meghozni. A norvég kormány már döntött arról, hogy a Norvég Postának nem lesz kötelező a jövőben banki szolgáltatásokat kínálnia a postahelyeken.

- ***Aktuális kérdés az egyetemes szolgáltatás szintje és a finanszírozása. Az egyetemes szolgáltatás szintjének felülvizsgálata valószínűsíthető középtávon.***
- ***Az Európai Bizottság döntései posták állami támogatásáról***

***A posták közfeladatainak ellátásáért számos uniós tagállam kompenzálja egyetemes postai szolgáltatóját.* A támogatás nyújtását részletesen szabályozza az** Európai Unió, a tagállamoknak tájékoztatniuk kell az Európai Bizottságot a cégeknek nyújtott állami támogatásokról, amelyeket az Európai Bizottság minden esetben megvizsgál.

Az Európai Bizottság 2012. január 25-i döntése[6] értelmében az állami támogatásról szóló uniós szabályokkal összeegyeztethetőnek ítélte meg a Francia Posta és a Görög Posta részére nyújtott állami támogatásokat. A francia egyetemes szolgáltató a közszolgáltatói postai hálózat (764 millió euró helyiadó-kedvezmény) és a hírlapkézbesítés (1,2 milliárd euró) nettó költségeinek fedezésére részesült állami támogatásban, a Görög Posta a közszolgáltatási kötelezettségéhez kapcsolódó modernizációs programjához kapott állami támogatást (52 millió euró).

A Bizottság szintén jóváhagyta a Belga Postánál dolgozó köztisztviselők foglalkoztatáshoz biztosított nyugdíjtámogatást (3,8 milliárd euró), valamint a Belga Posta tőkeemelését (337,5 millió euró). A hírlapkézbesítésért adott belga állami támogatás (5,2 milliárd euró) mértékét azonban túlzottnak ítélte Brüsszel. A Belga Postának 417 millió euró állami támogatást kell visszafizetnie a belga államnak.

A Német Posta esetében a Bizottság nem emelt szót a közszolgáltatói kötelezettség ellátásáért kapott állami támogatás (5,6 milliárd euró) ellen, nem megfelelőnek ítélte azonban a Német Posta nyugdíjtámogatásának mértékét (37 milliárd euró) figyelembe véve, hogy a Német Posta a bélyegárak emelésekor is a köztisztviselők nyugdíjköltségeire hivatkozott. A Bizottság megítélése szerint a túlzott állami támogatás révén a DP-DHL versenyelőnyre tett szert. A Német Postának 500-1000 millió euró állami támogatást kell visszafizetnie a német államnak, a pontos összeget az Európai Bizottság a német hatóságoktól kapott további adatok alapján állapítja meg. A Német Posta már jelezte, hogy fellebbez a Bizottság döntése ellen, a Belga Posta még nem hozott döntést az esetleges jogi lépésekről.

Uniós postai tanulmányok – Az Európai Bizottság e-kereskedelemmel foglalkozó közleménye

Az Európai Bizottság megbízásából rendszeresen készülnek postai tanulmányok. A két legújabbat 2012 januárjában tette közzé az Európai Bizottság, a dokumentumok letölthetők az Európai Bizottság postai honlapjáról.[7]

A Rand által készített tanulmány a postai igények pontos méréséhez igyekszik hozzájárulni, figyelemmel az egyetemes szolgáltatás uniós szabályozására is. A tanulmány célja módszertan kidolgozása az ügyfelek postai igényeinek feltérképezésére. A preferenciaválasztós modellel a tanácsadók üzleti és lakossági igényeket mértek fel három uniós

[6] http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/12/45&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en

[7] http://ec.europa.eu/internal_market/post/studies_en.htm

országban. A tanulmány értéke, hogy naprakész információkat ad az egyetemes szolgáltatás tagállami szabályozásáról a 27 uniós tagállamban.

Az FTI tanácsadó cég az európai, határokon átmenő csomagpiacról készített elemzést. A tanácsadó cég felmérése alapján az unión belüli e-kereskedelem fejlődését 3 tényező nehezíti: magas nemzetközi csomagárak, negatív prekoncepciók a nemzetközi csomagküldés minőségéről, valamint általános információhiány a fogyasztóvédelmi jogokról, a szolgáltatók köréről. Az elemzés kiemelten foglalkozik a nemzeti postai szolgáltatók nemzetközi csomagáraival, amelyek a tanácsadók véleménye szerint nem a valós költségeken alapulnak, valamint indokolatlanul magasabbak a belföldi tarifáknál. A tanulmány javasolja többek között a fogyasztók részletes tájékoztatását jogaikról és lehetőségeikről, valamint a nemzetközi csomagküldemények árainak és költségeinek alapos vizsgálatát.

Az FTI tanulmány következtetéseire alapozva is az Európai Bizottság 2012. január 11-i közleményében foglalkozott az e-kereskedelem kérdésével.[8] Az EU Bizottság 2015-re az e-kereskedelem forgalmának megduplázódását tűzte ki célul. A közlemény háttéranyagai szinte megismétlik az FTI tanulmány következtetéseit. Az Európai Bizottság 2012 során nyilvános konzultációt fog meghirdetni a nemzetközi csomagküldemények kézbesítéséről. A konzultáció eredményeire alapozva hirdetik meg a további lépéseket 2012 végéig.

[8] http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm

A HR munka aktuális kérdései

Szerkesztők:Némethné Eszenyi Judit - Dézsi Sándor

Bevezetés a HR Szekció előadásai elé

Rajnai Attila, *gazdasági vezérigazgató-helyettes előadása alapján*

A Magyar Posta jövőképében továbbra is kiemelt szerepe van az emberi erőforrásnak, de a menedzsment nem pusztán erőforrásnak, hanem a szó legnemesebb értelmében embernek is tekinti a munkatársait.

A humán szakterület komoly kihívások előtt áll. Részt kell vennie a liberalizációra való üzleti – pénzügyi – kulturális felkészülésben. Olyan kreatív humán szakmai megoldásokat kell találnia, amelyek a társaság folyamatos hatékonyság-növelését szolgálják, ugyanakkor minél több postai munkahely megtartását eredményezik. Az új stratégiai célok és az új működési modell mentén – emberi oldalról – menedzselnie kell a változásokat. Fel kell tárnia és elérhetővé kell tennie azokat a belső munkaerő-piaci lehetőségeket, amelyeken keresztül minden „csatasorba állni" akaró és képes munkatársunk megtalálja a helyét, ugyanakkor minden gondoskodó eszközt mozgósítania kell azon munkatársaink megsegítésére, akik önhibájukon kívül nem tudnak lépést tartani a piaci kihívásokhoz alkalmazkodó, átalakuló Postával.

Ez a szakterület az, amely a humán szakmai témákban hitelesen és eredményesen közvetíthet a menedzsment és a vezetők, a menedzsment és a munkatársak között. A postai HR kommunikációnak a kölcsönösségen, az őszinteségen, és a bizalmon kell alapulnia, mert ebben az időszakban különösen szükség van a találó üzenetekre, a kellő mértékre és a pontos időzítésre.

Kérem minden vezető munkatársamat, hogy ha már kialakította, akkor őrizze meg, ha még hiányzik, akkor próbálja megteremteni valamennyi munkahelyen a kölcsönös és korrekt együttműködést, a kollegiális hangnemet, az együttérzést, a toleranciát, az egymás magas szintű tiszteletben tartását, a kellemes munkahelyi légkört.

Ezzel kívánok jó munkát nem csak a szakmai ünnepnek számító Postás Konferencia HR szekciójában, de az elkövetkező hétköznapokban is.

1. A HR stratégiáról röviden

Takács Pálné, *humánerőforrás igazgató előadása alapján*

A Magyar Posta vallja, hogy az eredményes működés meghatározó tényezője a munkavállaló, amely egyben a versenyelőny megszerzésének egyik lehetősége is. A jövő kihívásainak ismeretében kulcsfontosságú a minőségi munkaerő megtartása, az új szolgáltatási területekre vonatkozó, új típusú tudás biztosítása a munkavállalók felkészítésével vagy

megszerzésével, elkötelezettségük növelése, teljesítménytöbbletet biztosító motivációs rendszerük továbbfejlesztése és az elvárások teljesítését biztosító képzésük, fejlesztésük.

A humán szakterület ennek tudatában - a társasági stratégia felülvizsgálatával azonos módon - áttekintette a humán célrendszert és a megvalósítás eszközrendszerét.

A.) A humán stratégia célja a társasági stratégia megvalósításának támogatása

- az üzleti céloknak megfelelő **alternatív humán megoldások** kidolgozása,
- **versenyképesség erősítése:** rugalmasság, gyors reagálási képesség kifejlesztése,
- **humán erőforrások biztosítása:** megfelelő létszám, összetétel, kvalifikáció és képesség,
- **társasági kultúra fejlesztése:** munka-, teljesítmény-, irányítási- és működési kultúra,
- **minőségi humán szolgáltatások:** professzionalitás, időbeniség, költséghatékonyság.

B.) Miért van szükség a változásra? (helyzetelemzés, hajtóerők)

A humán stratégiának szorosan kell támogatnia az üzleti stratégia megvalósítását. Az innovatív, megbízható és ügyfélbarát postai szolgáltatások biztosítása munkatársainkon keresztül valósul meg. Csak a szakmailag felkészült, képzett, minőségi munkaerő képes munkáját magas szolgáltatói színvonalon ellátni, az ügyfél-elégedettséget még magasabb szintre emelni. **A stratégiai célok ismeretében a humán eszközrendszereknek is át kell alakulniuk, megújult, kimunkált felkészülési rendszerekre van szükség.** A HR megoldások alkalmazása révén is támogatjuk a rugalmasságot és a gyors reagálási képesség megszerzését, amelyek a piaci kihívások - elsősorban a posta liberalizációjával együtt járó felkészülés és annak hatásai - kezelésére, valamint a gazdasági válság postai, előre nem tervezhető eseményeinek megoldásához feltétlen szükségesek. A Társaságnak képessé kell válnia az innovatív magatartás elsajátítására. Mindezekben a költséghatékonyság, eredményesség szempontja sokkal szigorúbban van jelen napjainkban, a humán költségekkel való gazdálkodás kulcsmutató, de emellett a HR hozzáadott értékének is kimutathatóvá kell válnia.

C.) Miben kell jónak lenni? (jövőkép, célok, képességek)

A 2013-as piacnyitás fontos kockázati tényező, amelynek akár drasztikus hatásai is lehetnek az emberi erőforrásokra és kezelésükre. Ezért a humán stratégia első két éve a preventív jellegű humán megoldásokat helyezi előtérbe. A megújult postastratégia megvalósításához, az új fejlesztésekhez elengedhetetlen a munkaerő-állomány felkészítése, amely nem csak új szakmai ismeretek megszerzését jelenti, hanem egy sokkal átfogóbb új piaci fókuszú szemléletváltást, vállalati kultúrafejlesztést igényel.

Fentieknek megfelelően a humán stratégiai fókuszok az alábbiakban összegezhetők:

- A foglalkoztatás rugalmasságának és költséghatékonyságának növelése, a költséghatékony szemlélet erősítése.
- A versenytársak piaci elszívó hatásának minimalizálása, piacképes, sokoldalú, minőségi munkatársak megszerzése és megtartása.
- Motivált és teljesítménytöbbletre képes munkavállalói kör biztosítása.

- Akkreditált és minőségbiztosított képzési rendszerrel és folyamatokkal az üzleti változásoknak (új szolgáltatások, üzleti megoldások) megfelelő képzési rendszer biztosítása.
- A társasági tudásvagyon gondos, átlátható kezelése.
- Eredmény- és teljesítményfókuszú innovatív munkakultúra megteremtése, kiterjesztése.

D.) Mit kell tennünk? (stratégiai keretek, programok)

A társasági stratégiai keretek és programok, illetőleg az ezek megvalósítását szolgáló akciók tartalmazzák a humán szakterület konkrét szakmai feladatait. A stratégiai keretekhez csatlakozva **a foglalkoztatáspolitikai, munkajogi normák alakításában** a postai érdekek képviselete szakterületünk egyik kiemelt feladata, melyet az emberi erőforráshoz és a foglalkoztatáshoz kapcsolódó törvényi szabályozások előkészítésében való részvétellel, illetve a kormányszintű kapcsolatok kiépítésével, az információk időbeni megszerzésével juttatunk érvényre. Ilyen konkrét ügy a postai piacra való belépés szabály- és feltételrendszerének kialakítása. Törekszünk a **felelős, megbízható munkáltató képének közvetítésére,** ebben elsődleges szempont a jogszerűség, ugyanakkor a munkáltatói brand építéséhez tartozik több olyan humán megoldás is, amelyekkel vonzóvá tehetjük a Postát.

E.) Humán fejlesztési programok

A stratégiai fejlesztések között önállóan jelenik meg a **HUMÁN PROGRAM,** amelynek **alprogramjai** támogatják az üzleti stratégia megvalósulását, a humán eszközrendszer megújítását.

Vállalati kultúrafejlesztés

A megtapasztalt üzleti és piaci változások, a stratégiaváltás, valamint az előttünk álló piaci liberalizáció és üzleti veszélyeztetettség összefogásra, ***konstruktív szervezeti együttműködésre, üzleti szemléletformálásra*** készteti a társaság vezetését és minden munkavállalóját. A vállalati kultúrafejlesztés egy tudatos, ütemezett szemléletformálás megvalósulását jelenti, amelynek célja a stratégiai célok megismertetésén keresztül az azonosulás, a magas aktivitás, a mindennapi cselekvésekben megjelenő jövőtudatosság, magas szintű szolgáltatói magatartás és belső együttműködés elérése.

Motivációs rendszer

Célunk a stratégiához illeszkedő foglalkoztatási és javadalmazási rendszer kidolgozása, a munkaerővel való hatékonyabb gazdálkodás erősítése. A bérezési rendszer felülvizsgálata magában foglalja a teljesítményalapú bérelemek hányadának növelését, a transzparencia biztosítását, a rendszer tagoltságának egyszerűsítésével a motivációs hatás növelését.

Oktatásfejlesztés és tudásmegosztás

A vállalati stratégia megvalósítása érdekében olyan oktatási tartalmak és módszertanok kialakítását illetve adaptálását célozza, amely a versenyképesség megőrzését és a dolgozói tudásszint növekedését szolgálja, fókuszba állítva a Társasággal szemben megfogalmazott különféle jogszabályi és társadalmi elvárásokra történő reakciót.

A tudásbázisok kialakítása lehetőséget teremt a dolgozói tudás Társasági szintű összesítésére és megosztására, a közös hasznosítás lehetősége növeli a társaság tudáspotenciálját.

IT fejlesztés – HR Portál

A Humán Portál kialakításával létrejön egy korszerű, több szintű kommunikációs csatorna (stratégiai irányítás – operatív irányítás – körzeti posta – posta – munkavállaló között), amelylyel hatékonyabbá tehető a munkáltató és munkavállaló közötti kommunikáció. A HR szakterület szolgáltatásainak elektronikus módon történő igénybevételével gyorsabb, pontosabb adatkezelés és magasabb minőségű szolgáltatásnyújtás biztosítható. A kialakításra kerülő információs rendszer hosszabb távon más szakterületek számára is lehetőséget biztosíthat a közvetlen kommunikációra. Az interneten keresztül a jelenleginél sokkal szélesebb, a távolabbi jövőben pedig valamennyi munkavállaló számára elérhetővé válik a rendszer.

2. Humán fejlesztés és motiváció

Pécsi Tünde, *humánerőforrás főosztályvezető előadása alapján*

A.) Fejlesztési programok

A Vállalati Kultúrafejlesztés Program (VKP) az eredményesség növelésének egyik eszköze. A társaság 2006. évtől ütemezett szemléletformálást hajt végre. Ennek az elkövetkező időszakban egy még intenzívebb szakaszát tervezzük, amely a teljes munkavállalói állomány elérését célozza úgy a kommunikáció szintjén, mint a dolgozói bevonás területén. A vállalati kultúra fejlesztése három alappillérre épül: a társasági stratégia kommunikálása, a szervezetek és egyének szerepének meghatározása a stratégia végrehajtásában, szükséges képzések, fejlesztések lebonyolítása. Az idei év során a vállalati kultúra értékek felülvizsgálata és a fejlesztési folyamatok elindítása a cél. A jövő év során valósulhat meg a stratégia kommunikálása és a stratégiai célok munkavállalók részére történő lebontása. A vállalati kultúrakutatás részeként 2009-ben 142 fő felső és középvezető ún. 360 fokos (kérdőíves) értékelést kapott, amely a vezetői hatékonyságot, a vezetői tevékenység szervezetre, munkatársakra gyakorolt hatását vizsgálta. Menedzsment döntés alapján 2011 végéig közel 130 fő postavezetőnél és üzemvezetőnél is megvalósul a több irányú értékelés. A kérdőíves mérés visszajelzést ad a vezetők kompetenciáiról, feltárja erősségeiket, támogatja fejlesztési irányaik kijelölését.

A Magyar Posta Zrt. tulajdonosának és menedzsmentjének célja, hogy az üzleti célok teljesülésére jelentős befolyással bíró, sokoldalú, széles szakmai tudással és tapasztalattal rendelkező munkatársait megtartsa. E munkavállalók elvesztése jelentős károkat okozhat a társaságnak, mivel pótlásuk nehéz, drága és időigényes. A kulcspozíciót betöltő munkavállalók megtartását - beleértve a munkaerőpiac elszívó hatásának csökkentését is - **Munkaerő Megtartási Programmal (MMP)** támogatjuk. A programhoz kapcsolódó módszertan kidolgozása az idei év feladata, a jövő évben - a szervezet feltérképezésével - valósítanánk meg a kulcsemberek kiválasztását.

Társaságunk jelenleg csak minimális létszámban, egyéni kezdeményezés alapján, egyedi munkaszerződések formájában foglalkoztat munkavállalókat távmunkában. A távmunka-végzés egyike a legkorszerűbb munkaszervezési módszereknek, mivel időben és térben rugalmas, nem szokványos (atipikus) munkaforma, melynek mozgatóru-

gója a hatékonyság, és a költségtakarékosság iránti igény. Kiterjesztése érdekében idén elkészítettük a távmunkával kapcsolatos koncepciót, és pilot jelleggel 2012. januárban elindítjuk a **Távmunka Programot (TMP)**. Társaságunk 2011-ben a programhoz kapcsolódó koncepciótervvel - a Nemzeti Erőforrás Minisztérium által meghirdetett pályázaton - elnyerte a „Családbarát munkahely" címet.

A **Megváltozott Munkaképességű Munkavállalók Foglalkoztatási Programjának (MMMFP)** kettős célja van. Egyrészt a társadalmi felelősségvállalás erősítése az érintett munkavállalók vonatkozásában, másrészt a Társaság által fizetendő rehabilitációs járulék mértékének csökkentése. A programmal a tudással és tapasztalattal rendelkező, megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása és esélyegyenlőségük biztosítása valósul meg. Az MMMFP program első lépésében a humánerőforrás szakterület belső pályázatot hirdetett „Minta - Munkahely díj" elnyerésére, melynek célja volt, hogy megismerjük és díjazzuk azokat a közösségeket, munkahelyeket, ahol a lehetőséghez képest a legnagyobb arányban valósul meg a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása. Összesen 23 posta nyújtotta be pályázatát.

B.) Motivációs rendszer

Egy jól működő motivációs rendszer az eredmény- és teljesítményközpontú munkakultúra megteremtését és kiterjesztését is támogatja.

A 2011. évi motivációs rendszer főbb elemei:

- Teljesítmény Menedzsment (TM) rendszer,
- Ösztönzési rendszer: minőségi ösztönzők, értékesítési ösztönzők, egyéb ösztönzők.

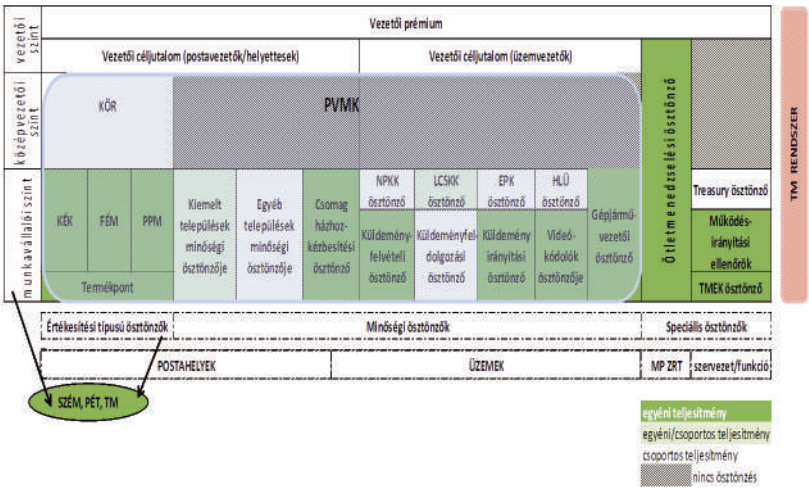
2011-ben új elemek jelentek meg az ösztönzési rendszerben

A TM rendszert kiterjesztettük a társasági irányítási és szolgáltatói szintű szervezeti egységek valamennyi munkavállalójára, ezzel biztosítva, hogy a premizált és céljutalmazott vezetők, az értékesítők és az értékesítés-támogatók mellett részükre is megfogalmazásra kerülhessenek egyéni szakmai és egyéni fejlesztési célfeladatok.

A végrehajtás területén bevezettük a gépjárművezetői és a videó-kódolói ösztönzőt, valamint a postai végrehajtási motivációs keretet (PVMK), amelyben új elem, hogy az érintett területek vezetőinek kezébe ad eszközt az irányításuk alá tartozó munkavállalók munkájának elismeréséhez. A PVMK pilot jelleggel biztosít motivációs lehetőséget a postahelyeken, a szállítási üzemekben, a feldolgozó üzemekben, az Elektronikus Posta Központban, a Logisztikai és Csomagkézbesítési Központban és a Posta Elszámoló Központban.

Az ösztönzési rendszer átalakítása

A humán szakterület 2011. évi kiemelt feladata volt, hogy az üzleti területtel együtt elvégezze az ösztönzési rendszer teljes körű felülvizsgálatát. A jelenlegi rendszer bonyolultnak, összetettnek, nehezen átláthatónak, túl mélyen tagoltnak, túladminisztráltnak, merevnek bizonyul és mindezek egyre nagyobb mértékben csökkentették a kialakított ösztönzők motivációs hatását. ***(Lásd: ábra.)***



Ábra: A 2011. évi teljes motivációs rendszer

Az ösztönzési rendszer 2012-re tervezett jelentős, koncepcionális átalakításánál a következő elvárásokat érvényesítjük:

- megfelelően motiváló, tényleges egyéni teljesítményeket elismerő,
- egyszerűbb, érthetőbb, áttekinthetőbb, rugalmasabb legyen, és
- a vezetői felelősség, a pozitív ösztönzés hangsúlyosabban érvényesüljön.

Az új ösztönzési rendszerhez kapcsolódva a TM rendszert kiterjesztjük a szállítási és feldolgozási terület törzsi egységeinek, valamint a területi igazgatóságok törzsi egységeinek munkavállalóira is.

C.) A 2012. évi adók és járulékok jogszabályi változása humán aspektusból

A 2012. évre érvényes szabályozás szerint a munkavállalókat érintő adó- és járulékterhek változásának hatását a munkáltatóknak meghatározott keretek között kompenzálniuk kell.

A minimálbér és a garantált bérminimum változása:

A minimálbér és a garantált bérminimum a következők szerint változik:

	2011.	2012.
Minimálbér	78 000	93 000
Garantált bér	94 000	108 000

Az új Munka Törvénykönyv tervezete szerint a kormánynak lehetősége lesz a munkavállalók egyes csoportjaira **eltérő összegű minimálbért** megállapítani, ágazatok, régiók, munkakörök szerint, sőt „gazdasági helyzet és a munkaerőpiac sajátosságai" alapján.

A munkabérek nettó értékéhez szükséges munkabéremelés 2012. évi elvárt mértékét, a bérkompenzáció szabályait a 299/2011. (XII. 22.) Kormányrendelet határozza meg.

Munkavállalói adó- és járulékterhek változása:

- Az egészségbiztosítási járulék megemelése +1 %-kal (7,5%-ról 8,5%-ra).
- A „szuperbruttó" eltörlése bruttó 202 000 Ft havi jövedelemig.
- Az adójóváírás kivezetése (jelenleg 16%, maximum 12 100 Ft/hó 2,75 millió Ft-ig, fölötte csökkentett mértékben 3,96 millió Ft jövedelemig).

Munkaadói adó- és járulékterhek változása:

- A béren kívüli juttatásokra a jelenlegi 16%-os SZJA mellett +10% EHO fizetési kötelezettség.
- A szociális hozzájárulási adó a jelenlegi nyugdíjbiztosítási, az egészségbiztosítási és a munkaerő-piaci járulékot váltja, mértéke változatlanul 27%.
- A bérkompenzációhoz kapcsolódóan adókedvezmény igénybevételének lehetősége.
- A szakképzési hozzájárulás rendszerének átalakítása.

A béren kívüli juttatásokra vonatkozó változások az SzJA tv. módosítása alapján

- Béren kívüli juttatások együttes éves összege legfeljebb 500 ezer Ft.
- Széchenyi Pihenő Kártyán (SZÉP) keresztül biztosítható
    - szálláshely szolgáltatásra: 225 ezer Ft,
    - melegkonyhás étkezésre: 150 ezer Ft,
    - szabadidő eltöltésre, rekreációra, egészségmegőrzésre: 75 ezer Ft.
- Munkahelyi-üzemi étkeztetés: 12,5 ezer Ft/ hó.
- Erzsébet utalvány:5 ezer Ft/ hó.
- Az Internet utalvány megszűnik.

3. Várható jogszabályi változások (munkajog, nyugdíj)

Dr. Papp Ildikó, *humánerőforrás szolgáltató központvezető előadása alapján*

Munka Törvénykönyvének 2012. július 1-jétől hatályos fontosabb módosításairól

A jogok és kötelezettségek megállapításában a **felek megállapodásai** (KSZ, munkaszerződés) jóval hangsúlyosabb szerepet kapnak, mint korábban.

Lényeges változás, hogy ha a **munkáltatói jogkört** nem az arra jogosított személy (szerv, testület) gyakorolta, az eljárása nem lesz érvénytelen, ha a jogosult jogkörgyakorló a jognyilatkozatot – akár utólag - írásban jóváhagyta.

A munkaszerződés a jövőben nem lesz érvénytelen, ha nem tartalmaz megállapodást a **munkavégzési helyre** vonatkozóan.

A **határozott idejű munkaviszony** is megszüntethető lesz felmondással. A **rendkívüli felmondás** jogintézményét felváltja az azonnali hatályú felmondás.

A munkaviszony **jogellenes megszüntetésének** jogkövetkezményei alapvetően megváltoznak:

- Megszűnik az **elmaradt munkabér** jogintézménye, mivel munkaviszony nem a bírósági ítélet jogerőre emelkedésének napján szűnik meg, hanem a munkaviszonyt megszüntető nyilatkozat közlésekor. Az elmaradt munkabér helyett a mun-

kavállaló elmaradt jövedelem címén kártérítést igényelhet, mely nem haladhatja meg a munkavállaló 12 havi távolléti díjának összegét.

- Szűkíti azokat az eseteket, amikor a munkáltatót a munkavállaló **újra foglalkoztatási kötelezettsége** terheli. Jogellenesség megállapítása esetén eredeti munkakörében kell újra foglalkoztatni a munkavállalót, ha a munkáltató munkaviszonyt megszüntető nyilatkozata az egyenlő bánásmód követelményébe ütközött, vagy a munkavállaló munkavállalói képviselő volt.

Rendezi a **munkaidő-keret lejárta előtti** munkaviszony megszűnéssel, megszüntetéssel kapcsolatos igényeket. E szerint ennek kockázatát annak kell viselni, akinek érdekkörében a munkaviszony megszüntetésére, megszűnésére sor került.

Munkaidő-beosztást a munkáltatónak a korábbiakkal egyezően kell közölni a munkavállalóval. Ugyanakkor a munkáltató előre nem látható körülményekre tekintettel módosíthatja azt. Ennek indoka a munkaidő megszervezésével kapcsolatban olyan előre nem látható, a munkáltató működését alapvetően befolyásoló körülmények merülhetnek fel, amelyek szükségessé teszik a már közölt munkaidő-beosztás módosítását.

Az új Mt. a munkáltatói kártérítési felelősségről:

Az általános objektív felelősség körében új okot határoz meg, a működési kör fogalmát felváltja az **ellenőrzési kör** fogalma. Ezzel a javaslattal szűkíti a bírói gyakorlatban kialakult rendkívüli széles körű munkáltatói kártérítési felelősséget. A kártérítési felelősség szabályai csak a munkaviszony keretében keletkezett károk megtérítésére irányadóak.

Az új Mt. a munkavállalói kártérítési felelősségről:

A munkavállaló szándékos vagy gondatlan magatartással a munkáltatónak okozott kárt köteles megtéríteni. Különbség van a kártérítés **mértékére** vonatkozó szabályozásban. A szándékos vagy súlyosan gondatlan károkozás esetén a **teljes kárt** kell megtéríteni. A munkavállaló azt a kárt köteles megtéríteni, amelynek bekövetkezésével a károkozás idején számolhatott, azaz a magatartásával igen távoli okozati összefüggésben bekövetkezett károkat nem. Károk megtérítésénél a méltányossági alapú korlátozását is megengedi. Több munkavállaló általi együttes károkozás esetén egyetemleges kötelezésre csak szándékos károkozás esetében lesz lehetőség.

Új jogintézmény a javaslatban a munkavállalói biztosíték intézménye.

Az a munkavállaló kötelezhető biztosíték adására, aki a munkakörében meghatározott pénz vagy egyéb értéktárgy kezelésére irányuló tevékenységet végez, illetve ellenőrzésre jogosult. A javaslat szerint pénzbeli szolgáltatást jelent, melyet a munkáltató csak meghatározott célra használhat fel, illetve annak megfelelő kezeléséről és visszafizetéséről is köteles gondoskodni. Biztosíték nyújtására egy alkalommal kerülhet sor, és annak összege a munkavállaló alapbérének növekedése esetén sem emelhető fel.

A 2011. évi CLXVII. törvény értelmében 2012. 01. 01-től megszüntetésre kerültek a korhatár előtti öregségi nyugdíjak (előrehozott-, csökkentett összegű előrehozott-, korkedvezményes-bányász-, korengedményes-, szolgálati nyugdíjak), helyettük korhatár előtti ellátás és szolgálati járandóság került meghatározásra.

Fentiek értelmében 2011. 12. 31-ét követően korhatár előtti öregségi nyugdíj nem állapítható meg.

Azon személyeknek, akiknek 2011. 12. 31-én korhatár előtti öregségi nyugdíjban részesültek, a nyugdíjukat 2012. 01. 01-től a nyugdíjemelés mértékével növelt összegben korhatár előtti ellátásként kell továbbfolyósítani.

Kivételt képeznek a nők 40 év jogosultsági idő alapján, életkortól függetlenül megállapított kedvezményes öregségi nyugdíja, melyet 2012. 01. 01-től a nyugdíjemelés mértékével növelt összegben, továbbra is öregségi nyugdíjként kell részükre folyósítani.

Korhatár előtti ellátás folyósítása alatt keresőtevékenységet folytató személyek esetében szüneteltetni kell a nyugdíjuk folyósítását, ha az általuk fizetendő nyugdíjjárulék alapja meghaladja a tárgyév első napján érvényes minimálbér havi összegének tizennyolcszorosát, a követő hónap első napjától az adott tárgyév december 31-ig (de legfeljebb az öregségi nyugdíjkorhatár betöltéséig). Ha a nyugdíja, az éves keretösszeget a tárgyév decemberében haladja meg, szüneteltetésre nem kerül sor, de a december havi nyugellátást vissza kell fizetni.

Az a nyugdíjas, aki 2007. 12. 31-én nyugellátásban részesült,(de még az öregségi nyugdíjkorhatárt nem érte el) a fenti rendelkezés alkalmazását rá vonatkozóan csak 2012. 06. 30-át követően szerzett jövedelem esetében vehető figyelembe.

Azon személynek, akinek a nyugdíjmegállapító szerv hivatalból megszünteti a korhatár előtti ellátását, részére ezen ellátás ismételten nem állapítható meg.

A korhatár előtti ellátásban részesülő nem minősül nyugdíjasnak, így keresőtevékenység folytatása esetén valamennyi, a biztosítási jogviszonnyal összefüggő egyéni járulékmegfizetésére köteles. Ennek értelmében szolgálati időt szerez, mely alapján a nyugdíjkorhatár betöltését követő hat hónapon belül a nyugdíjmegállapító szervtől kérheti az öregségi nyugdíjának ismételt megállapítását, ha az ellátás időtartama alatt legalább 365 nap szolgálati időt szerzett.

4. Kihívások, válaszok és javaslatok a Társasági stratégia támogatásában

Dr. Endresz Ernő, *oktatási központvezető előadása alapján*

Célunk az Oktatási Központ szellemi alkotóműhelyként való működtetése, mely szakmailag megalapozott, stabil minőséget nyújtó partnerként járul hozzá a Társaság stratégiájának megvalósításához. Szakmai elfogadottságunk erősítésével a hazai felnőttképzési piac meghatározó szereplőjeként kívánunk megjelenni.

A tevékenység pillérei:

Az Oktatási Központ a küldetésében és jövőképében meghatározott céljait olyan hiteles szakmai alkotóműhelyként kívánja megvalósítani, melyben egyaránt érvényesül a Társaság érdekeit szolgáló szakemberképzés, a folyamatosan bővülő tudásmennyiség megosztása, valamint a társadalmi bizalom erősítése.

A szakmai alkotóműhely kiteljesedése három terület szinergikus kölcsönhatásával valósul meg. Az egyes területek az Oktatási Központ tevékenységének alappillérei.

I. Pillér – Versenyképes szakmai, szolgáltató képességfejlesztés

E pillér alapfunkciója a piaci és szakmai kihívásoknak mindenkor megfelelő szakembergárda kialakítása és folyamatos továbbfejlesztése a Posta piaci szereplőként történő professzionális jelenléte érdekében. Az oktatási tevékenység meghatározó szerepet tölt be egy korszerű szemléletű postai generáció kialakításában. Együttműködve a különböző szakmai és vezetői szintekkel hozzájárul egy új postai elit megteremtéséhez.

A **képzési rendszer** a Társaság által elfogadott képzettségi követelményeket nyújtó szakképesítésekből, a termékek és szolgáltatások értékesítéséhez szükséges jogosultságot adó felkészítésekből, a készségfejlesztési tréningeket és informatikai írástudást fejlesztő képzésekből és a továbbképzésekből áll**.**

A **stratégia lebontásban** való iránymutató közreműködés is ezen pillér kiemelkedő feladata, úgy mint a **felnőttképzés piacán** történő megjelenés, meghatározó **szereplővé válás,** valamint a szellemi alkotó műhely eredményeként **munkaidő alap kímélő oktatási módszerek** fejlesztése, adaptálása.

A szinergikus hatások érdekében a Társaságon belül zajló képzések tartalmi koordinációja és a Digitális Megújulás Cselekvési Terv programjában való részvétel szintén ennek a pillérnek a tevékenységei közé tartozik. Az informatikai alapon történő tudásfelmérés és gyarapítás a Tudásháló keretében valósul meg.

A társasági **képzési rendszer** működtetése egyrészről biztos alapot nyújt a munkatársak termék és szolgáltatás ismeretéhez, annak bővítéséhez, másrészt felkészíti a postai munkavállalókat a folyamatosan változó piaci kihívásokra.

Társasági szinten megjelenő **fejlesztő programok tartalmi koordinációja** révén a postahelyeken megvalósuló képzések (gyors oktatások, munkahelyi szintű felkészítések, stratégiai partnerek és értékesítés támogatók által tartott különböző felkészítések és szervezett távoktatások, önálló felkészülések) szinergiáját és a duplikálódások elkerülését lehet elérni. A **postahelyek oktatási tevékenységet végző** munkatársainak folyamatos és **tudatos felkészítése** a munkahelyi szintű és a szervezett oktatások szinergikus hatásának kiaknázását eredményezheti.

A jelenlegi munkatársi kör hagyományos tantermi képzésen szocializálódott, tanári segítséggel és útmutatással tanult. Az önálló felkészülés metódusát igen szűk réteg sajátította el. Magát a képzési lehetőséget sem tekintik a munkatársak, de sokszor még a vezetők sem értéknek. A Társaság által befektetett energiát szerencsésebb esetben természetesnek tekintik munkavállalóink. Így tehát a felkészítő programok hatékonysága érdekében a **tanulási kultúra megteremtése** is része ezen pillér tevékenységének.

Az Oktatási Központ által használt oktatási módszertanok széles skálán mozognak, a hagyományos tantermi képzéstől az e-learning módszertanig. A korszerű, **munkaidőalap kímélő oktatási módszerek** elterjesztésére nagyobb hangsúlyt kell a jövőben fektetni a célcsoportok tanulási kultúrájához, az elsajátítandó ismeret ismérveihez igazodó képzési formák (távoktatás, önálló irányított tanulás stb.) megerősítésével, társításával, best practice adaptálása révén a képzés hatékonysága érdekében. A célként megfogalmazott metódusok alkalmazása esetében el kell kerülni azonban azt a csapdát, hogy az ismeret elsajátításra nem adunk elegendő időt a résztvevőknek. Minden tanuláshoz idő kell! Figyelni kell arra, hogy ezek a módszerek önálló tanulási képességet, ismeret elsajátítási belső motivációt feltételeznek. A célzottabb, rövidebb képzések, munkahelyi szintű felkészítések kiváltása érdekében szükséges a képzéseket megelőző tudásszint felmérési rendszerének kialakítása is.

Az üzleti és az egyéni eredményesség érdekében a folyamatos fejlődés szükségességének hozzáadott értékként, befektetésként történő elfogadtatása a Társasági **stratégia az akciótervek megismertetésével** és vezetők esetében az **elfogadtatásában való aktív részvétellel** biztosítható. A fejlesztési programok teret adnak a szemléletváltásra, a vállalati üzenetek átadására. A képzési rendszernek ilyen irányú tudatos használata a munkatársak lojalitását is növeli.

II. Pillér – Tudásmegosztás

Az információtartalmak gyors ütemű gazdagodása, valamint a széles körű ismeretek iránti igény szükségessé teszi a saját és Társasági tudásmennyiségek transzformálását, gondozását és az érdeklődők számára elérhetővé tételét.

A belső szolgáltatói szerep kiteljesítésére széles szakmai együttműködéssel tudásközpontot hozunk létre. Tudásbázisok kialakításával, integrálásával a dolgozói tudást Társasági szintre emeljük.

A Társaság eredményességének szempontjából a jövő egyik kulcskérdése az információáramlás hatékony megszervezése és vállalaton belüli tudásmegosztás erősítése. Az Oktatási Központ több területen is hangsúlyosan részt kíván venni ezekben a folyamatokban, oktatási tevékenységével a horizontális tudásmegosztás egyik legfőbb szereplőjévé kíván válni.

A modern technológiák alkalmazása olyan lehetőséget hordoznak, amelyek gyökeresen meg tudják változtatni a vállalati kultúrát, ezáltal növelik a hatékonyságot és az eredményességet.

A **PostaWIKI** minden hálózati hozzáféréssel rendelkező munkavállaló által szerkeszthető enciklopédia, az alábbi témakörökkel:

- Postai szakkifejezések feloldása szócikkekben
- Társasági rövidítéstár, rövidítések feloldása
- Postai rendszerek, alkalmazások, adatbázisok bemutatása, jelentéstartalmak feloldása, területekhez rendelése
- Postatörténeti – technológiai, építészeti, értékesítési, társadalmi – anyagok feldolgozásával

A **Vállalati Kutatási Archívum** elsősorban vezetői körnek szánt üzletileg érzékeny tanulmányok, K+F anyagok gyűjtőhelye, amely jelenleg a Teamweben található, de a rendszer nem alkalmas teljes szövegű keresésre és struktúra sem megfelelő nagyobb mennyiségű dokumentum kezelésére. A bekerülő anyagok leírásának ellenőrzése, tárgyszavazása, javítása, hozzáférési jogosultságok változtatása, ideiglenes hozzáférések kezelése fontos feladat, amelyet az Oktatási Központnál található szakemberek tudnak elvégezni.

III. Pillér – Társadalmi szerepvállalás támogatása

A Magyar Posta Zrt.-nek, mint az ország legnagyobb foglalkoztatójának a gazdálkodáson túl társadalmi felelőssége is van. Üzleti tevékenysége során társadalmi, gazdasági, környezeti megfontolások alapján tart kapcsolatot a piaci szereplőkkel, partnereivel, együttműködőivel. E megfontolások tartalma több mint a jogszabályok és az üzleti etika betartása, mivel szolgáltatói tevékenységének színvonala közösségi közérzetet befolyásoló, fejlesztése értékteremtő hatású. Mint munkáltató egzisztencia- és orientációbefolyásoló szervezet.

Az Oktatási Központ szerepe a társadalmi felelősségvállalásban jelentős. Hiteles szakmai alkotóműhelyként közvetlen és közvetett szerepet vállal a szemléletformálásban:

- **közvetlenül** az állami oktatási rendszerben elfoglalt helye alapján a közoktatási és felsőoktatási intézmények OKJ-s, és alapképzéseiben mint gyakorlati képzést szervező, valamint a postai szakirányú OKJ-s képzés szakmai támogatásában szakmai gyakorlatok lebonyolításán, illetve a Posta a Felsőoktatásért Alapítványon és a Felnőttképzési Kamarában végzett munkán keresztül;

- **közvetetten** a Posta munkavállalóinak oktatása, képzése révén.

A szemléletformálást egy állandó folyamatként fogjuk fel, amely során a tartalmat, ismeretet, tudást, állásfoglalást, értéket közvetítő és a befogadó résztvevő folyamatosan együttműködik, így az interakció végén a résztvevő magáévá teszi az új gondolatot.

Nemzetközi postai hírek

Nemzetközi hírforrásokból összeállította a Hatósági Kapcsolatok Igazgatóság, Nemzetközi kapcsolatok osztály.

PRIVATIZÁCIÓ, LIBERALIZÁCIÓ, VERSENY

Posták állami támogatásáról döntött az Európai Bizottság

A posták közfeladatainak ellátásáért számos uniós tagállam kompenzálja egyetemes postai szolgáltatóját. A támogatás nyújtását részletesen szabályozza az Európai Unió, a tagállamoknak tájékoztatniuk kell az Európai Bizottságot a cégeknek nyújtott állami támogatásokról, amelyeket az Európai Bizottság minden esetben megvizsgál. Az Európai Bizottság 2012. január 25-i döntése értelmében az állami támogatásról szóló uniós szabályokkal összeegyeztethetőnek ítélte meg a Francia Posta és a Görög Posta részére nyújtott állami támogatásokat. A francia egyetemes szolgáltató a közszolgáltatói postai hálózat (764 millió euró helyiadó-kedvezmény) és a hírlapkézbesítés (1,2 milliárd euró) nettó költségeinek fedezésére részesült állami támogatásban, a Görög Posta a közszolgáltatási kötelezettségéhez kapcsolódó modernizációs programjához kapott állami támogatást (52 millió euró). A Bizottság szintén jóváhagyta a Belga Postánál dolgozó köztisztviselők foglalkoztatáshoz biztosított nyugdíjtámogatást (3,8 milliárd euró), valamint a Belga Posta tőkeemelését (337,5 millió euró). A hírlapkézbesítésért adott belga állami támogatás (5,2 milliárd euró) mértékét azonban túlzottnak ítélte Brüsszel. A Belga Postának 417 millió euró állami támogatást kell visszafizetnie a belga államnak. A Német Posta esetében a Bizottság nem emelt szót a közszolgáltatói kötelezettség ellátásáért kapott állami támogatás (5,6 milliárd euró) ellen, nem megfelelőnek ítélte azonban a Német Posta nyugdíjtámogatásának mértékét (37 milliárd euró) figyelembe véve, hogy a Német Posta a bélyegárak emelésekor is a köztisztviselők nyugdíjköltségeire hivatkozott. A Bizottság megítélése szerint a túlzott állami támogatás révén a DP-DHL versenyelőnyre tett szert. A Német Postának 500-1000 millió euró állami támogatást kell visszafizetnie a német államnak, a pontos összeget az Európai Bizottság a német hatóságoktól kapott további adatok alapján állapítja meg. A Német Posta már jelezte, hogy fellebbez a Bizottság döntése ellen, a Belga Posta még nem hozott döntést az esetleges jogi lépésekről.

Egyelőre nem privatizálják az Orosz Postát

CEP News 05/12 - Az Orosz Posta vezérigazgatója, A. N. Kiszelev már 2009 elején, amikor az orosz közszolgáltató vezetője lett, nagy változtatásokra készült a vállalatnál. Néhány nappal kinevezése után arról nyilatkozott, hogy 2011-től részvénytársaság formájában

működhet tovább az orosz közszolgáltató. Véleménye szerint a döntést már sok évvel ezelőtt, a posta modernizációs tervének megalkotása során meghozták, most azonban elérkezett az idő a döntés gyakorlati átültetéséhez. Ennek ellenére eddig semmi sem történt. Most a Boston Consulting Group (BCG) tanácsadó cég is az Orosz Posta privatizációját sürgeti, mely kb. 1 milliárd eurót hozhat az Orosz Postának. Ez pénzügyi segítség lehet a cég küszöbön álló átszervezéséhez, hogy hosszútávon is megőrizhesse versenyképességét a postai piacon. Az Olasz Posta, mellyel stratégiai együttműködésben van az Orosz Posta, jó példával szolgál az átszervezés fontosságát illetően. A BCG szerint az Orosz Postának 2020-ig mintegy 5,5 milliárd eurót kell befektetnie a teljes megújuláshoz.

Új versenytársa lesz az Osztrák Postának

CEP News, 41/11 – Új versenytársa lesz az Osztrák Postának. A liberalizált osztrák levélpiacon a harmadik és egyben a legnagyobb szolgáltató, a Medienvertrieb Oberösterreich GmbH (MVOÖ) kezdi meg működését. Az osztrák szabályozóhatóság megadta az engedélyt a címzett levélküldemények kézbesítéséhez, így az MVOÖ várhatóan 2012 februárjában, vagy márciusában indítja be tevékenységét. A versenytárs eleinte csupán Felső-Ausztriában, a postánál 15 – 20%-kal olcsóbban kínálja majd termékeit. A magánügyfelek csak a terjeszkedés második fázisában vehetik majd igénybe az MVOÖ szolgáltatásait. A vállalat eddig címezetlen tömeges és ingyenes reklámújság, illetve szórólapterjesztést végzett Felső-Ausztriában. A hurtigflink GmbH és az RS Deliver Service mellett 2012-től már az MVOÖ is az Osztrák Posta versenytársaként lesz jelen az osztrák levélpiacon.

A Portugál Posta privatizálását tervezi a portugál kormány

www.postandparcel.info – A portugál kormány - a portugál állami pénzügyi szektor gazdasági nehézségeire hivatkozva - 2012 végére egyik legfontosabb feladatának tartja számos állami vállalat, köztük a Portugál Posta privatizálását, valamint felkészítését a teljes postai piacnyitásra. Bár a CTT egyike azoknak a vállalatoknak, amelyek gazdasági teljesítménye általánosságban pozitívnak mondható, a kormány ragaszkodik elképzeléseihez. A Portugál Posta küldeményvolumene 4,6%-kal csökkent, amely annak volt köszönhető, hogy ügyfelei inkább az elektronikus kommunikációs megoldásokat választották. A 2011 első féléves eredményre pozitív hatással voltak a költségcsökkentő intézkedések, így az előző évhez képest a társaság nettó bevétele 23%-kal növekedett. 2011 első félévében a CTT 553 millió levélküldeményt kezelt, szemben az előző év azonos időszakában kezelt 580 millió levéllel. Címezetlen küldeményeinek száma 1,4%-kal, 278 millió darabról 274 millió darabra esett vissza.

A portugál kormány jóváhagyta a postai liberalizációs törvényt

www.postandparcel.info – A portugál kormány jóváhagyta az ország postai piacának megnyitására vonatkozó törvénytervezetet. Ezzel Portugália eleget tesz az Európai Unió elvárásainak és alkalmazkodik a 2008-ban elfogadott harmadik postai irányelv követel-

ményeihez. A kormány nyilatkozata szerint a teljes liberalizáció a belföldi és a nemzetközi irányokra, valamint a kimenő és bejövő forgalomra egyaránt vonatkozik. A törvény értelmében a nemzeti postai szolgáltató, a CTT Correios de Portugal az egyetemes szolgáltatói státuszát legkésőbb 2020. december 31-ig tartja fenn. A postai ügyfelek érdekeinek védelme érdekében a szabályozás biztosítja a hatékony egyetemes szolgáltatás folyamatos nyújtását, valamint teljes területi lefedettség mellett a minőségi szolgáltatást.

A Hermes meg akarja szerezni a kiscsomag piaci területet

http://de.finance.yahoo.com – A Hermes dömpingárral akarja a Német Postától a kiscsomagot küldő magánügyfeleket elhódítani. A küldeménykézbesítő cég éppen a karácsonyi csúcsidő előtt döntött úgy, hogy a klasszikus csomagok mellett első ízben kiscsomagok szállításával is foglalkozik majd, alákínál a Német Posta tarifáinak, s 10 centtel olcsóbban kézbesíti a magánügyfelek apróbb küldeményeit. Bár a magánügyfelek jobban járnak ezzel a valóban kedvező árral, az üzleti ügyfelek magasabb tarifával számolhatnak. A csomag üzleti terület Németországban a gyorsan növekvő piaci szegmensbe tartozik, ahol a Német Posta piacvezető. A Hermes a csomagpiac mintegy 20%-át birtokolja, tehát a Német Posta egyik legfontosabb versenytársának számít, ezért is törekszik arra a Hermes, hogy az üzleti ügyfeleken túl a magánügyfeleket is elhódítsa a Német Postától.

EGYÉB AKTUALITÁSOK

A dán EU elnökség hivatalos szállítója a DHL

www.dp-dhl.com – 2012 első felében Dánia látja el az Európai Unió Tanácsának elnöki tisztét. Dánia a DHL-t választotta hivatalos logisztikai partnerének az elnökség idejére. Minden dán minisztérium a CO2 semleges GoGreen terméket és szolgáltatást használja a különböző rendezvényekhez kapcsolódó tevékenységük során, ezzel is bizonyítják a környezet védelme iránti elkötelezettségüket. A DHL azonnal jelentkezett a dán Külügyminisztérium felhívására, amikor fenntartható termékekre és Clean-Tech megoldásokra kerestek partnert. A DHL Express már 2009-ben is - a koppenhágai klímavédelmi konferencia alkalmával - végzett szállítási feladatokat a dán kormány számára. Az együttműködés most folytatódik és kibővül a DHL Expresss és a DHL Freight szolgáltatásaira. A DHL Freight a teljes közúti szállítást, a DHL Express pedig az egész világba szóló futárszolgáltatást végzi.

Az Itella Logistics egyesítette dán és svéd üzletágait

ePostalNews, 2011. október 10-14. – A Finn Posta csomag és fuvarozási szolgáltatásaiért felelős leányvállalata, az Itella Logistics 2011. október 1-jétől egyesítette dán és svéd üzletágait. A lépés legfontosabb célkitűzése, hogy a társaság megerősítse helyze-

tét Skandináviában és a térség legnagyobb piaci szereplőjévé váljon. A szolgáltató nyilatkozata szerint az egyesített felsővezetés több előnnyel is jár, pl. a közös erőforrások és a tapasztalatcsere miatt. Az Itella Logistics 250 embert foglalkoztat Dániában és 150-et Svédországban, ezen kívül 8 országban, több mint 30 irodával és 7700 munkatárssal rendelkezik. A vállalat nettó értékesítési árbevétele tavaly elérte a 677 millió eurót.

A Svájci és a Francia Posta közös vállalata

www.post.ch – Két jelentős európai szolgáltató, a francia La Poste és a Svájci Posta úgy döntöttek, hogy közös vállalatot hoznak létre a levélposta terület határokon átnyúló tevékenységeinek egyesítésére. A nemzetközi levélküldemény tevékenység dinamikusan fejlődő üzleti terület. A La Poste leányvállalata a La Poste Global Mail, és a Swiss Post International nemzetközi hálózattal rendelkezik az USA-ban, Európában és Ázsiában. A közös vállalat 2012 folyamán kezdi meg működését, és egyenlő arányban lesz a La Poste és a Svájci Posta közös tulajdona. A két posta értékeire épül, központja Párizsban és Bernben lesz. A két szolgáltató egyesíteni szándékozik erejét a nemzetközi levélposta területén, kivéve az import és export tevékenységet Svájcban és Franciaországban.

Az Olasz Posta a szélessávú internetpiacra tervez belépni

CEP News, 49 / 11 – Az Olasz Posta pályázatot írt ki egy olyan technológiai partner megtalálásához, akivel együttműködve, be tud lépni a szélessávú internetpiacra. A Poste Italiane a jövőben kizárólag ún. hármas szolgáltatást kíván nyújtani. Ez azt jelenti, hogy egy szolgáltató nyújtja a szélessávú kapcsolatot, amely magában foglalja az internetet, a fix telefonvonalat és az internet tv-t. (IPTV - olyan digitális televíziós műsorszolgáltatás, melyet az interneten vagy a helyi hálózaton (LAN) keresztül, IP szabvány használatának segítségével nyújtanak. A technológia lehetővé teszi a kétirányú kommunikációt, így a felhasználók a hagyományos kábeltelevíziónál több szolgáltatást kaphatnak.) Az Olasz Posta PosteMobile leányvállalata 2007 óta a Vodafone-nal együttműködésben kínálja mobiltelefon szolgáltatását, amely azóta is nagyon sikeres, 2010-ben 172 millió eurós árbevételt realizált.

TERJESZKEDÉS, VÁSÁRLÁS

Svéd logisztikai céget vásárolt a Norvég Posta

www.postandparcel.info – A Norvég Posta megvásárolta a svéd IntertranspedIA vállalatot. Ez a lépés tökéletesen illeszkedik a társaság befektetési stratégiájába, amelynek legfontosabb célkitűzése a svédországi piaci jelenlét erősítése. Dag Mejdell, a Norvég Posta vezérigazgatója elmondta, hogy a szolgáltató ezzel a lépéssel a skandináv és a balkáni országok közötti határokon átmenő szállítást szeretné fellendíteni. A vásárlás magában foglalja az IntertranspedIA logisztikai leányvállalatát, az Ytranst is, amelyek így

a posta CombiTrans AB, fuvarozási üzletágába olvadnak be. Az IntertranspedIA 2000 óta működik, leányvállalatával közösen Közép-Kelet Európába, valamint Törökországba kínálta áruszállítási szolgáltatásait, éves árbevétele elérte a 29,1 millió amerikai dollárt. A CombiTrans tevékenysége egész Európára kiterjed, jelenléte Kelet-Európában és a Balkánon a legerősebb, hálózata Közép-Ázsiát és a Közel-Keletet is eléri. 16 000 járművével évente 94 000 teherküldeményt kezel.

A Belga Posta megvásárolta a Citipost Asia céget

www.bpost2.be – A Belga Posta megvásárolta a Citipost Asia expressz küldemény és csomagkézbesítéssel foglalkozó céget. A Citipost Asia székhelye Hongkongban van, de rendelkezik egy leányvállalattal Szingapúrban is. A céget 14 éve alapították, mostantól bpost Asia lesz a neve, s közvetlenül a bpost international alá tartozik majd, mely a Belga Posta nemzetközi leányvállalata. A bpost international Európában, Amerikában és Ázsiában foglalkozik nemzetközi expressz és csomagszállítással, s az utóbbi 5 esztendőben megduplázta árbevételét. A Belga Posta azt reméli, hogy az új cég megszerzésével megerősítheti piaci pozícióját az ázsiai és a világpiacon.

Az Osztrák Posta Romániában terjeszkedik

www.post.at – Az Osztrák Posta 2011. október 20-án megszerezte a román PostMaster s.r.l. 26%-át. A vásárlás egyik opciója, hogy két éven belül akár a 100%-os tulajdonrész is az Österreichische Post-é lehet. Az Osztrák Posta ezzel a lépéssel is erősíteni kívánja piaci pozícióját a közép- és kelet-európai piacon. A PostMaster s.r.l.-t 2007-ben alapították, és vezető alternatív postai szolgáltató Romániában. Alaptevékenysége az 50 gramm feletti címzett reklámküldemények kézbesítése, mellyel a vállalat nagyon jó startpozícióba kerülhet a 2013-as piacnyitásra. Első számú alternatív postai szolgáltatóként címezetlen reklámküldemények kézbesítésével is foglalkozik. A PostMaster 100 munkatársat, illetve 1500 kézbesítőt foglalkoztat. 2010-ben több mint 100 millió címezetlen és 13 millió címzett küldeményt kézbesített, 6,7 millió euró árbevételt ért el.

Az All you need és a Német Posta partnersége

www.dp-dhl.com – A Német Posta és az All you need online áruház december közepén partnerségi megállapodást írt alá. A Német Postáé lett a berlini székhelyű társaság 33%-os tulajdona. Azt tervezik, hogy leegyszerűsítik az online vásárlást intelligens, vásárlást támogató, innovatív programok bevezetésével. 2012 elejétől egy közös e-commerce projekt keretében a mindennapi vásárlást teszik gyorsabbá és könnyebbé. Az új online vásárlást segítő software használatával a napi élelmiszer, kozmetikum és háztartási cikk megvásárlása egyszerűen, otthonról is intézhető, s a DHL fejlett logisztikai szolgáltatásai segítenek az árucikkek maradéktalan és gyors házhoz szállításában.

A Svájci Posta megvásárolta az ír FMC Insights céget

www.post.ch – A Svájci Posta Írországban megvásárolta az FMC Insights Ltd.-t, mely marketing megoldásokra szakosodott software cég. A társaság ezentúl 20-20 Insights néven fog dolgozni a Loyalty Marketing (hűségprogram marketing) területén. Az SPS (Swiss Post Solutions) már eddig is több közös programot dolgozott ki a 20-20 Insights-cal. A 20-20 cégnek Dublinban van a székhelye és alapítása óta már komoly nevet szerzett nemzetközi szinten is. A megvásárlásnak köszönhetően az SPS-nek még átfogóbb ügyfélkapcsolati hűségprogram kidolgozására nyílik lehetősége.

A Svájci Posta megvette a DMC csoport teljes tulajdoni hányadát

www.post.ch – A Svájci Posta megszerezte a Direct Mail Company AG és a Direct Mail Logistik AG 100%-os tulajdonát. Mindkét társaság 50%-os tulajdonrésze már eddig is a Svájci Postáé volt. A teljes tulajdoni hányad megszerzése jelzésértékű a direkt marketing piacon, ahol a Svájci Posta meghatározó szereplő és így tovább erősítheti pozícióját. A DMC csoport székhelye Bázelban található, és a direkt marketing és a címezetlen reklámküldemények kézbesítése területén kínál különféle termékeket és szolgáltatásokat. A Svájci Postán belül a DMC önálló vállalatként fog tovább működni. A teljes körű tulajdonszerzés nem hat ki az ügyfelekre és a dolgozókra.

A Svájci Posta új telephelye Norvégiában

www.post.ch – A Svájci Posta tovább erősíti jelenlétét Skandináviában. A Swiss Post International, a Svájci Posta nemzetközi leányvállalata az év elején megnyitotta telephelyét Norvégia fővárosában, Oslóban. A svájci e-kereskedőknek lehetőségük nyílik a jövőben arra, hogy jelentősen csökkentsék a nem EU tagállamba, Norvégiába bevitt áruk vámköltségét csoportos vámkezeléssel. Ezen kívül a SPI felvállalja az adó- és ÁFA ügyintézést is. A svájci online kereskedők így olyan árat tudnak a norvég vásárlóknak ajánlani, mely tartalmazza a vám és áfa költségeket is. Ezzel jelentősen csökkenhetnek az árak, melyeket a norvég végfelhasználóknak kell fizetni.

Közös vállalatot hozott létre a DPD és a Hermes Oroszországban

www.postandparcel.info – Két konkurens, csomagkézbesítéssel foglalkozó vállalat, a Hermes (az Otto Csoport része, Németországban 6000 csomagshoppal és széles európai hálózattal rendelkezik) és a DPD (a Francia Posta GeoPost európai csomag leányvállalatának része) lépett szövetségre Oroszországban annak érdekében, hogy a piacon növeljék jelenlétüket. A létrehozott közös vállalat célja, hogy Oroszország-szerte ismert kiskereskedelmi láncokkal együttműködve, ún. üzleten belüli, Hermes-DPD elnevezésű csomaghelyek széles hálózatát alakítsák ki. Az első fázisban megnyitott 300 outlet számát 2014-ig - elsősorban az ország legnagyobb városaiban - 1500-re tervezik növelni. A Hermes-DPD hálózat vezérigazgatója, Tatyana Jampolskaja azon a véleményen van,

hogy a két vállalat szakértelmének és megbízhatóságának köszönhetően az új csomagshopok hamarosan az ügyfelek kedvelt küldemény átvevőhelyeivé válnak. Az internetes vásárlók a megrendelt termékeket ezentúl bármikor és bármely, számukra könnyedén megközelíthető helyszínen átvehetik. Az e-kereskedelem népszerűsége Oroszországban egyre nagyobb mértékben nő. A tavalyi évben realizált 10,7 millió USD bevételhez képest az előrejelzések 2012-re 30%-os növekedést várnak.

ELADÁS

A PostNL eladta olaszországi levélvállalatának többségi tulajdonát

www.cep-research.com – A PostNL eladta olaszországi levélvállalatának többségi tulajdonát, és ezzel a lépéssel befejezte a stratégiai kivonulást azokról az európai üzleti területekről, amelyek nem képezik alaptevékenységének részét. A Telepost S.p.A. 51%-át a Manutencoop Facility Management vette meg, amely egyébként is a vállalat egyik társtulajdonosa. A Telepost S.p.A. Olaszország-szerte nyújt levél és ehhez kapcsolódó értéknövelt szolgáltatásokat. Amint arról korábban már több alkalommal is beszámoltunk, a PostNL számos üzleti területét adta el Belgiumban, Ausztriában, a Cseh Köztársaságban, Szlovákiában és Olaszországban (itt eddig címezetlen küldemény területeit értékesítette). Ez a stratégiai lépés fontos részét képezi a 2010 elején meghirdetett portfólió racionalizálásnak. A vállalat a jövőben kizárólag azokban a nagyobb európai országokban kíván a címzett küldemény tevékenységre fókuszálni, ahol erőteljes piaci jelenléttel rendelkezik, így pl. Németországban és az Egyesült Királyságban.

ÚJ SZOLGÁLTATÁSOK

A Horvát Posta Facebook alkalmazása küldeménykereséshez

http://postandparcel.info – A Horvát Posta ügyfelei mostantól a Facebook segítségével követhetik nyomon küldeményeiket a közösségi oldalon található új alkalmazásnak köszönhetően. A Horvát Posta ügyfélszolgálata működésének kiterjesztéséről van szó, mely a közösségi oldalon is felkínálja szolgáltatását, ezzel leegyszerűsödik a belföldi és nemzetközi könyvelt küldemények keresése, nyomkövetése. A Horvát Posta szakemberei meg vannak győződve arról, hogy ez az alkalmazás „újabb lépés előre" annak érdekében, hogy megnyerjék maguknak a fiatal generációt, s meggyőzzék őket arról, hogy a „hagyományos" kommunikációs eszközöket a modern lehetőségekkel összekapcsolva, vonzó megoldásokat találhatnak a Horvát Posta kínálatában.

Az Osztrák Posta új szolgáltatása

www.post.at – Az Osztrák Posta új, kiegészítő szolgáltatásának, az „Aviso-SMS"-nek („sms-értesítés") tesztelését kezdte meg Bécsben és Linzben a csomagkézbesítés tökéletesítése érdekében. A szolgáltatás lényege, hogy a címzett sms-ben kap értesítést ar-

ról, hogy csomagja megérkezett a postára, és átadták a felelős kézbesítőnek. A projektet fontos partnerekkel (pl.: nagy csomagküldő cégek) együttműködve kezdte meg az Osztrák Posta. Az ügyfél az áru megrendelésekor megadja mobilszámát vagy e-mail címét, s a posta értesíti őt a küldemény helyzetéről. Kétszer is kaphat értesítést a címzett, először akkor, amikor a csomagot az Osztrák Posta gondjaira bízzák, másodszor pedig, amikor a kézbesítőhöz kerül a küldemény. A későbbiekben a kézbesítőket mobiltelefonnal látják el, hogy közvetlenül is fel tudják venni a kapcsolatot a címzettel a rugalmas kézbesítés érdekében.

Az Osztrák Posta új online szolgáltatása

www.post.at – Minden ötödik osztrák állampolgár előnyben részesíti az elektronikus küldeményeket a hagyományossal szemben. Az Osztrák Posta ezeket az ügyfeleit célozta meg új elektronikus szolgáltatásával. Az Österreichische Post leányvállalatával, az „Online Post Austria"-val közösen dolgozta ki a biztonságos szolgáltatási és kommunikációs platformot a „Post Manager"-t. Az ügyfeleknek, akik a szolgáltatásra regisztrálnak, nem kell többé egyenként letölteniük egy külön honlapról a telefonszámlát, egy másikról a gázszámlát, egy harmadikról az internetszámlát, stb. Ezt a gondot mind leveszi a Posta az ügyfelei válláról. A „Post Manager" online el is rendezi a dokumentumokat, és archívumában maximális biztonság mellett tárolja. A „Post Manager"-en keresztül pdf formátumban, csatolmányként leveleket és üzeneteket is lehet küldeni. Ebben az esetben a „Post Manager" kinyomtatja, borítékolja és bérmentesíti a küldeményt.

Új csomagszolgáltatásokat kínál az Ausztrál Posta

www.cep-research.com – Az Ausztrál Posta számos új csomagszolgáltatást vezet be az online vásárlók és kereskedők számára az e-kereskedelemben rejlő lehetőségek kihasználása érdekében. A házhoz szállítás alternatívájaként eleinte 100, később még több felvételi ponton, ezen kívül csomagterminálóknál és önkiszolgáló automatáknál vehetik át az ügyfelek csomagküldeményeiket. A csomagok érkezéséről előzetesen e-mail vagy sms útján kapnak tájékoztatást. Az új elektronikus csomagterminálok tesztelését Sydneyben, Melbourne-ben és Brisbane-ben kezdi meg a szolgáltató. Ezek előnye, hogy az ügyfelek a hét minden napján és a nap 24 órájában az sms-ben kapott jelszó segítségével bármikor átvehetik küldeményeiket. Az Ausztrál Posta a postafiók tulajdonosok számára szintén új csomagterminálokat vezet be november végéig 24 helyszínen. Az önkiszolgáló automatákat belföldi csomagok kezelése és számlák befizetése esetén, kezdetben öt kiskereskedelmi egységben tudják igénybe venni az érdeklődők. Év végéig azonban ezek számát is növelni szeretné az ausztrál postai szolgáltató. Az USA és Ausztrália között új nemzetközi, nyomkövetett és lényegesen olcsóbb csomagterméket vezet be a posta „Pack and Track International" néven. Ezt kezdetben csupán online lehet igénybe venni, később azonban már a kiskereskedelmi egységekben és még több nemzetközi viszonylatba is kérhetik az ügyfelek. A kis és közepes vállalkozások számára szintén számos újdonsággal készül az Ausztrál Posta. Az ausztrál kereskedőket online rendelési és fizetési felülettel (Secure Pay), online címkézési (Click and Send), valamint

futárrendelési szolgáltatással segíti a posta. Az eBay-jel kötött megállapodásnak köszönhetően az ügyfelek kedvezményes áron juthatnak hozzá a feladáshoz szükséges dobozokhoz és egyéb csomagolóanyagokhoz. Ahmed Fahour, az Ausztrál Posta vezérigazgatója szerint 200 éve nem történt ilyen jelentős mértékű változtatás a posta csomagüzleti tevékenységében.

2012-től átalakítja csomagszolgáltatását a Cseh Posta

www.postandparcel.info – A Cseh Posta 2012-től teljesen átalakítja csomagszolgáltatását, amelynek elsődleges célja, hogy az ügyfelek megválaszthassák a csomagkézbesítés módját, valamint, hogy a vállalat csökkentse a téves kézbesítések számát. A közönséges csomagokhoz két új kézbesítési lehetőség közül választhatnak az ügyfelek. A Balik Na Postuval (Csomag a postahivatalon keresztül) a Cseh Posta 2600 postahivatala közül bármelyikben, garantáltan a feladást követő munkanapon át lehet venni a maximum 30 kg-os küldeményt. A Balik Do Rukyval (Csomag kézbe), amely a korábbi kereskedelmi csomagot váltja fel, a szolgáltató a Cseh Köztársaságon belül bárhol, a feladást követő munkanapon maximum 30 kg-ig eljuttatja a címzett lakhelyére vagy munkahelyére a küldeményt. Express kategóriában a Balik Expres elnevezésű új szolgáltatás 10 óra előtti feladás esetén aznapi kézbesítést ígér 42 postahivatalból Prágába és a nagyobb városokba. Ezen kívül a Cseh Posta mind a közönséges, mind az expressz csomagok kézbesítéséről az azt megelőző napon sms-ben vagy e-mailben küld értesítést a címzett számára. A 30 kg-nál nehezebb és maximum 1000 kg-os, de a 200x300 cm-es terjedelmet meg nem haladó csomagokhoz a Balik Nadrozmer szolgáltatás bevezetését tervezi a posta. A Cseh Posta a kézbesítést két napon belül vállalja, a címzett pedig telefonon leegyeztetheti a szolgáltatóval a számára legmegfelelőbb kézbesítési időpontot. Az új csomagportfólió tesztelését idén augusztustól novemberig olyan nagy ügyfelekkel végezte a posta, mint pl. a HP Tronic, az Avon és PEMIC Books (online könyváruház). A kezdeti 98%-os kézbesítési eredményeket nagyon bíztatónak tartja a posta.

A Német Posta új szolgáltatása a kiadóknak

www.dp-dhl.com – A Német Posta hírlap részlege egy online elemző modullal bővíti ki intelligens szolgáltatási kínálatát a kiadók részére. Európa legnagyobb targeting (célcsoport meghatározó) szolgáltatójával, a nugg.ad-dal együttműködve – mely nyár óta a Deutsche Post DHL-hez tartozik – a hírlap szolgáltatási terület Leserservice-Online-Shop-ja (olvasószolgálat-online-shop) célcsoportra szabott online marketingszolgáltatást kínál az előfizetésekkel foglalkozó munkatársaknak. A nugg.ad a webes statisztikai elemzési lehetőséget gazdagítja szocio-demográfiai adatokkal. Így a kiadók a jövőben pontosabban meg tudják majd határozni, hogy melyik célcsoporthoz milyen marketing műveleteket érdemes alkalmazni. A Leserservice (olvasószolgálat) így hatékonyabban támogatja a kiadókat, jobb előfizetői marketing valósítható meg.

Egyre többen érdeklődnek a Dán Posta rugalmas kézbesítési szolgáltatása iránt

www.postandparcel.info – Egyre többen veszik igénybe a Dán Posta Modtagerflex elnevezésű rugalmas kézbesítési szolgáltatását, amelynek lényege, hogy a címzettek akkor is megkapják küldeményeiket, ha épp nem tartózkodnak otthon. Míg 2010-ben ugyanebben az időszakban 50 000 háztartás regisztrált a szolgáltatásra, 2011-ben az ügyfelek száma elérte a 150 000-et. A Modtagerflex lehetőséget kínál arra, hogy a címzettek akár 10 különféle alternatív kézbesítési helyszínt adjanak meg arra az esetre, ha nem tartózkodnak otthon, és nem tudják a küldeményt személyesen átvenni. Így a kézbesítő a kertben, vagy akár a kerti fészerben is hagyhatja a csomagot és a túl méretes levelet, amennyiben a címzett éppen ezt kéri.

Sikeres a Francia Posta mobiltelefon szolgáltatása

www.laposte.fr – A Francia Posta mobiltelefon szolgáltatását 2011 végéig több mint 550000 ügyfél vette igénybe. A francia közszolgáltató 2012 februárjától már 1000 postán kínálja teljes mobilszolgáltatás- és termékpalettáját, márciustól pedig 3000 postahivatalban értékesítik a Poste Mobile teljes kínálatát. A Poste Mobile rendelkezik Franciaországban a legnagyobb értékesítési hálózattal, 2012. július végéig már 10 000 postán tervezik a teljes termékkínálat nyújtását az ügyfeleknek. A Poste Mobile befektetése meghozta gyümölcsét, az ügyfelek 98%-a elégedett a postákon található lehetőségekkel. A Poste Mobile sikerei ellenére is állandóan figyelemmel kíséri a piac fejlődését. A kezdetektől fontosnak tartja, hogy a legelérhetőbb és legsűrűbb értékesítési hálózattal rendelkezzen, s a legegyszerűbb igényeket is ki tudja elégíteni. Február 6-tól 3 új, speciális kínálattal jelentkezik a Post Mobile 3 árkategóriában, a legolcsóbb mobiltelefont ajánlva melléjük. A folyamatos megújulás mellett a Post Mobile 24 havonta lehetővé teszi a régi mobiltelefonok lecserélését is.

Hamarosan vény nélkül kapható gyógyszereket árul a postahivatalokban az Észt Posta

www.post.ee – Az Észt Posta hamarosan mind a 387 postahivatalában vény nélküli gyógyszereket fog árulni. Az Eesti Post vezérigazgatója elmondta, hogy a fellépő ügyféligények hatására a szolgáltató már egy ideje fontolgatja ezt a lépést. Az állami ellenőrzés miatt a posta hálózata teljes mértékben alkalmas erre a feladatra. Számos településen a postahivatalok jelentik az egyetlen közeli kapcsolatot az otthonokhoz, hiszen előfordul, hogy a helyi orvos kilométerekre lakik a családoktól. Az Észt Posta új szolgáltatásának köszönhetően a lakosoknak nem kell a távoli utazásra jelentős összegeket költeni és a szükséges gyógyszerek beszerzésére sok időt fordítani. Bár a postahivatalokban kapható gyógyszerek kínálata nem olyan széles, a legfontosabb szerek kaphatók lesznek, mint pl. fájdalom-, láz- és köhögés csillapítók, gyógyszerek gyomorbántalmakra, valamint sebtapaszok, kötöző anyagok és természetes termékek. A vény nélkül kapható gyógyszerek körét a megfelelő szakemberek határozzák majd meg.

A Szlovák Posta csatlakozott az e-kormányzat programhoz

www.postcom.org – Az állami tulajdonban lévő Szlovák Posta együttműködési megállapodást írt alá a szlovák pénzügyminisztériummal, amelynek keretében a postai szolgáltató vállalja, hogy részt vesz a meghirdetett e-kormányzati programban. A kezdeményezés célja, hogy közös összefogással egyszerűsítsék az állampolgárok hozzáférését az állami elektronikus szolgáltatásokhoz. Ez azt jelenti, hogy az ügyfelek a jövőben a postahivatalokban lekérhetik és hozzájuthatnak pl. földhivatali dokumentációkhoz, üzleti és gazdasági jelentésekhez, vagy bűnügyi nyilvántartásokhoz. A Szlovák Posta nyilatkozata szerint olyan speciális ún. integrált szolgáltatói postahivatalokat kíván saját fiókhálózatán belül kialakítani, amelyek alkalmasak ezeknek a szolgáltatásoknak a nyújtására.

Új szolgáltatást vezetett be az internetes vásárlók számára a PostNL

www.postandparcel.info – A PostNL új online csomagkezelési szolgáltatást vezetett be MijnPakket (Az én csomagom) néven, amellyel az internetes vásárlás folyamatát egyszerűsítette le. A MijnPakket segítségével a vásárlók teljes képet kaphatnak folyamatban lévő és korábbi rendeléseikről, nyomon követhetik küldeményeiket, valamint tájékozódhatnak a kézbesítés várható idejéről. Az internetes profiloldalt egyetlenegyszer szükséges kitölteni és többféle kézbesítési helyszínt is meg lehet jelölni. A vásárló kézbesítési címnek megadhatja a saját lakhelyét, munkahelyét, a legközelebbi szomszédot, vagy bármilyen más hollandiai címhelyet, illetve egy PostNL postahivatalt. Az előnyben részesített fizetési mód szintén megválasztható. A **https://mijnpakket.postnl.nl/** oldalon helyet kapott az ún. PostNL Checkout alkalmazás is, amelyen a programban részt vevő internetes kereskedők megtalálhatók és közvetlenül elérhetők. Amennyiben a vásárlók ezen a felületen keresztül választják ki a kereskedők webshopját, személyes kézbesítési preferenciáik és adataik - a mijnpakket oldalon tett regisztrációnak köszönhetően - automatikusan átkerülnek a vásárlási felületre (a kereskedők honlapjára). Így a vásárlóknak a rendelés során semmi más teendőjük nincs, mint a kézbesítés pontos helyét és idejét megnevezni.

A Svájci Posta új szolgáltatása

www.post.ch – A Svájci Posta új szolgáltatást vezetett be kísérleti jelleggel „MyNewspaper" néven, melynek lényege, hogy az ügyfél maga válogathatja össze a számára fontos híreket különböző lapokból. Lehetőség van arra, hogy a spothíreket az egyik újságból, a politikai híreket egy másik napilapból, a kulturális cikkeket egy harmadikból igényelje az előfizető. A többi már a La Poste dolga, a válogatásból összeállítja a személyre szabott újságot és kézbesíti az ügyfélnek. A Svájci Postának ez az innovációja vegyíti az elektromos és a papíralapú információ előnyeit. Az előfizetők összeállítják személyes újságjukat, különböző helyi, nemzeti illetve nemzetközi lapokból és elküldik a **www.post.ch/mynewspaper** címre, majd a kinyomtatott és kézbesített különleges lapot már a rendelést követő napon olvashatják is. A La Poste a nyomtatott verziót az egyéb napilapokkal egy időben kézbesíti. Természetesen elektronikus (e-

paper) formátumban is megrendelhető a szolgáltatás. Az új szolgáltatás kipróbálása egy évig tart a német-svájci területen.

Együttműködés a német Telekom és a TNT Post között

CEP News, 2012/1 – A német Telekom és a holland TNT Post Germany egy új üzleti együttműködéssel különböző digitális és hagyományos küldeménykézbesítési szolgáltatásokat kínál a jövőben főbb ügyfeleinek. Elsősorban azokat az üzleti nagyfeladókat szeretnék megcélozni új szolgáltatásaikkal, akik több mint 100 ezer küldeményt adnak fel évente. A távközlési óriáscég lesz felelős az elektronikus levelek kezeléséért, a TNT Post pedig a feldolgozást és a kézbesítést végzi majd. A Telekom részére még ismeretlen üzleti terület a levélforgalom, ahol a TNT Post Germany viszont komoly sikereket tudhat magáénak: 2010-ben például majdnem 400 millió euró árbevételt produkált a küldeménykezelés területén. A Telekom egy sajátfejlesztésű e-termékkel, a De-Mail-lel próbál betörni a piacra 2012 tavaszán, ami a tervek szerint a Német Posta E-Postbrief szolgáltatásával veszi fel a versenyt.

A Belga Posta új pénzügyi szolgáltatása

www.bpost2.be – A Belga Posta (bpost) 2012. február 13-tól új pénzügyi megoldást kínál ügyfeleinek bpaid néven, mely valójában egy prepaid (előre feltölthető MasterCard) kártya. A belga piacon ez az első általánosan használható előre feltöltött fizető kártya, amely magában foglalja a készpénzes fizetés előnyeit és a bankkártya nyújtotta kényelmet. A felhasználó előre meghatározhatja, hogy mennyi pénzt akar a kártyára feltölteni, és állandóan ellenőrizni tudja kiadásait. Ez a megoldás a szülőknek is kényelmes lehet a gyermekek pénzköltésének korlátozására, nyomon követésére. A bpaid alkalmas online fizetésre, a kártya egyik bank számlájához sem kötődik. A világon mindenütt lehet vele fizetni vagy pénzt felvenni a MasterCard széles hálózatának köszönhetően. A kártyát fel lehet tölteni átutalással, hitelkártyával vagy a postán is. A bpaid évente 12 euróba kerül, s minden újabb feltöltés 3 euró, ha postán történik, 2 euró hitelkártyán keresztül és ingyenes, ha az átutalást választjuk. A maximális összeg, amit a kártyára lehet tölteni, 6000 euró.

Elektronikus levélközpontot alakított ki az Észt Posta

www.post.ee – Az Észt Posta kilenc vállalat bevonásával tesztelte az elmúlt hónapokban új elektronikus levélközpontját. A szolgáltatás október közepétől bárki számára hozzáférhető. Az Electronic Mail Centre alkalmazással az ügyfelek e-ajánlott leveleket küldhetnek és fogadhatnak, valamint nyomon követhetik küldeményeik helyzetét. Jelentős költség takarítható meg annak köszönhetően, hogy nem szükséges az ajánlott leveleket kinyomtatni, borítékolni és a postára vinni. Az e-ajánlott levél, szemben az e-maillel garantálja, hogy a küldeményt a megfelelő személy veszi át és nyitja meg. A dokumentumokat elektronikusan alá lehet írni, és azokhoz az elektronikus levélközponton keresztül egy személyi vagy mobil

azonosító szám begépelésével a címzett könnyedén hozzá tud férni. A kiválasztott dokumentumokat a rendszer automatikusan archiválja. Amennyiben a feladó vagy a címzett az e-ajánlott leveleket kinyomtatja, azt a jogi intézmények is elfogadják igazolásként.

SZOLGÁLTATÁS MEGSZŰNÉSE

Beszünteti a szombati hírlapkézbesítést a Lett Posta

CEP News, 40/11 – 2012 elejétől a Lett Posta beszünteti a szombati hírlapkézbesítést. Az eredeti tervek még arról szóltak, hogy a posta külön díj fejében nyújtaná hétvégén szolgáltatását. A kiadók képviselői azonban ellenezték az extra díj bevezetését, mert azt nagyon magasnak találták. Így a felek végül a szolgáltatásnyújtás idejének csökkentésében állapodtak meg. Ennek megfelelően 2012-től az újságok a kiegészítő cikkeiket és függelékeiket a hétfői, szerdai vagy pénteki számban jelentetik meg. A kiadók azonban továbbra is számítanak a Lett Postára, mert a vidéki területeken nem rendelkeznek terjesztési hálózattal. A Lett Posta vesztesége 2010-ben a négyszeresére nőtt 2009-hez képest.

Megszűnik a Norvég Posta banki szolgáltatásnyújtási kötelezettsége

www.postandparcel.info – A norvég kormány a tervek szerint megszünteti a Norvég Posta banki szolgáltatásnyújtási kötelezettségét. Jelenleg ugyanis a Posten Norge mind a 179 postahivatalában és 1250 ún. in-store (üzleten belüli) postahelyén törvényileg köteles alap banki szolgáltatásokat nyújtani, beleértve a betéti termékeket és a készpénzfelvételi lehetőséget is. A Norvég Posta vezérigazgatója, Dag Mejdell örömmel fogadta a kormány döntését, amelynek köszönhetően a vállalat jelentős költségeket tud megtakarítani. 1990 óta 90%-kal esett vissza a posta banki tranzakcióinak száma, az ehhez kapcsolódó fixköltségek azonban mindig jelentős mértékben csökkentették a posta jövedelmezőségét. A banki szolgáltatások nyújtása tavaly 116 millió norvég koronába került a társaságnak, amely 2012-ben akár a 179 millió NOK-ot is elérheti. Eddig a költségeket a kormány kompenzálta, ám változtatásokkal a veszteséges postai és banki szolgáltatások támogatása is megszűnik. A Norvég Posta az így felszabaduló pénzeszközöket a postai hálózat teljes átalakítására szeretné fordítani. A tervek szerint a postai szolgáltatásokat főleg postapartnerek nyújtják majd, így rövid időn belül akár 100-zal is csökkenhet a postahivatalok száma. Ezzel egy időben a Posten Norge egy olyan új és egyszerűbb üzletkoncepció bevezetését tervezi, amely sokkal inkább a csomagkézbesítésre fókuszál.

A Kanadai Posta 1000 utcai levélszekrényt vont ki a forgalomból

www.postcom.org – A Kanadai Posta országszerte több mint 1000 utcai levélszekrényt vont ki a forgalomból, amelynek elsődleges okaként azt nevezte meg a szolgáltató, hogy a lakossági levelezés 17%-kal esett vissza az elmúlt 5 évben. Míg 2009-ben 31 584

utcai levélszekrénye volt a postának, 2011-re számuk a karcsúsításnak köszönhetően 30 546-ra csökkent. A Kanadai Posta szóvivője azt is elmondta, hogy bár az emberek egyre kevesebb levelet adnak fel, a levélszekrények, még ha kisebb számban is, de egészen addig megtalálhatók lesznek az utcákon, amíg egy levelet beledobnak a lakosok. A levélforgalom visszaesésével szinte egy időben nőtt az ügyfelek érdeklődése a Kanadai Posta e-post, online levélszolgáltatása iránt. Hasonló mértékben nőtt az e-kereskedelemhez kapcsolódó csomagforgalom is. Míg 2006-ban a top 25 csomagküldőtől érkező csomagok aránya 13% volt, ez az arány a tavalyi évben 32%-ra nőtt.

MODERNIZÁCIÓ, ÁTALAKÍTÁSOK

Valamennyi postahivatalát korszerűsíti az Örmény Posta

www.postcom.org – Az Örmény Posta 17. felújított postahivatalát nyitotta meg október közepén a „Haypost Marathon 2011" elnevezésű programjának keretében. Haik Avagyan, a Haypost megbízott vezérigazgatója elmondta, hogy év végéig még további 33 korszerűsített hivatalt adnak át a lakosoknak Jerevánban és a köztársaság más tartományaiban. A teljesen felújított postahivatalok minden tekintetben megfelelnek az arculati előírásoknak, ezen kívül az épületeken belül megújult az infrastruktúra, az elektromos hálózat, a számítógép park és a hozzá kapcsolódó szoftverek. A Haypost Trust Management (2006-ban a holland Haypost Trust Management kapta a megbízást, hogy működtesse az Örmény Postát) által indított modernizációs program legfontosabb célkitűzése a hagyományos postai szolgáltatások fejlesztése mellett a modern futár és pénzügyi termékek portfóliójának bővítése. Annak érdekében, hogy az Örmény Posta a régió vezető postai szolgáltatójává váljon, olyan különszolgáltatások is hozzáférhetők lesznek a hivatalokban, mint az internet, a fax, a nyomtatás és a fénymásolás. A tervek szerint az elkövetkező 5 évben 250-re nő a felújított postahivatalok száma.

Szervezeti átalakításra készül 2012. január 1-jétől a Lengyel Posta

www.postandparcel.info – 2012. január 1-jétől nagyszabású szervezeti átalakításra készül a Lengyel Posta, amelynek legfontosabb célkitűzése a működés egyszerűsítése, valamint a hatékonyság és a szolgáltatásminőség javítása. Az új stratégiai elképzelés szerint a Lengyel Postát három nyereségorientált üzletágra osztanák, amelyek a postai, a logisztikai és a pénzügyi szolgáltatásokért lennének felelősek és idővel a varsói tőzsdén is megjelennének. A Lengyel Posta tervei szerint, a csökkenő levélvolumen kompenzálása érdekében, 2015-ig megduplázza csomag és logisztikai, valamint jelentős mértékben növeli a pénzügyi szolgáltatásokból származó bevételét. A változások kizárólag a menedzsmentre és az adminisztrációs szintre vonatkoznak majd, a postahivatalokra nem. A vállalat az ügyfélkapcsolat és a hálózatmenedzsment, valamint a postai létesítmények hatékonyabb működése érdekében regionális hálózatát is át szeretné alakítani. Ezen kívül kiemelt figyelmet kíván fordítani a levélkézbesítésre és a banki termékekre, mint stratégiailag kiemelt területekre. A tervek szerint a jelenlegi 62 adminisztrációs és

támogató tevékenységeket ellátó ún. körzeti hivatalból mindössze 17 marad. A vidéki városok postahivatalainak tevékenységi köre pedig inkább az értékesítésre fog korlátozódni. A szervezeti átalakítás mellett a Lengyel Posta nagy hangsúlyt kíván helyezni az alkalmazottak képzésére és készségfejlesztésére. Egy négy éves terv keretében a menedzseri, értékesítői és ügyfélszolgálati munkakört ellátók körében, 220 millió dolláros új oktatási és ösztönző program bevezetését tervezi.

Nagy változásokat tervez az Amerikai Posta

www.cep-research.com – A komoly gazdasági nehézséggel küzdő Amerikai Posta nagy átalakításokat tervez a folyamatosan csökkenő levélvolumen és bevételek, valamint az egyre növekvő üzemeltetési költségek miatt. Az elképzelések szerint megszűnik a First Class levelek másnapi kézbesítése (hivatalosan 1-3 nap) és mind a 48 amerikai szövetségi államban 2-3 napra nő a kézbesítési idő. Ez a lépés lehetőséget teremt arra, hogy a USPS csökkentse túlméretes levélfeldolgozó hálózatát. 2005-ben 675 üzemből 214-et már bezárt, és most a maradék 461-et tervezi 252-re csökkenteni. Annak érdekében, hogy a vállalat újra nyereségessé váljon, 2015-re 20 milliárd USD-ral kell üzemeltetési költségeit csökkentenie. Az Amerikai Posta a hálózat optimalizálásával várhatóan 3 milliárd dollárt tud 2015-ig megtakarítani.

A PostNL átszervezi kézbesítését

http://postandparcel.info - A holland postai szolgáltató (korábban TNT) megkezdte kézbesítési hálózatának átszervezését, aminek első lépéseként számos postát zár be Gelderland és Utrecht tartományokban. 2013-ig – több fázisban – összesen 300 postát zárnak majd be a csökkenő küldeményszámok miatt. A vállalat újratervezi logisztikai modelljét is, központosítja a kézbesítési folyamatokat és több részidős alkalmazottat foglalkoztat majd. Ez várhatóan 11 ezer munkahely elvesztését jelenti. Számos kézbesítő centrumot megszüntetnek és a küldemény előkészítő tevékenységet áthelyezik az utrechti központi küldemény előkészítő üzembe, ahol kizárólag részmunkaidősöket foglalkoztatnak a levelek kézbesítésre történő előkészítésére. A belföldi levélmennyiség évről-évre kb. 6,9%-ot esik az online csatornákra történő átterelődés miatt, így a kézbesítési hálózat működtetési költségeit is csökkenteni kell a kieső árbevétel miatt. Az átszervezésből az ügyfelek annyit érzékelnek majd, hogy kedden, csütörtökön és szombaton több levelet fognak kapni, mint más napokon, de a belföldi levélszekrényekbe dobott leveleket a szokásos módon másnap már kézbesítik. A leépítések miatt a PostNL egy új céget hozott létre, ami az elbocsátott dolgozóknak segít állást találni.

Még több postahivatalát zárja be a Finn Posta

www.postcom.org – Az állami tulajdonban lévő finn postai szolgáltató tovább folytatja postai hálózatának karcsúsítását, de csökkenti az egyéb üzleti tevékenységet végző ún. alpostahivatalok számát is. Míg 20 évvel ezelőtt több mint 2000 postahivatal és al-

postahivatal üzemelt Finnország-szerte, számuk mára kevesebb, mint 1000-re esett vissza. Az Itella azt tervezi, hogy a jövőben több száz felvételi (pick-up) pontot, valamint csomagautomatát helyez üzembe. Az aktuális kimutatások szerint jelenleg mindössze 11 pick-up pont és 50 automata működik az országban. A postai szolgáltató idén év végéig ezeknek a számát 41 pick-up pontra és 100 automata csomagterminálra tervezi növelni. A felvételi pontok továbbra is a különféle kioszkokban kapnak helyet, ahol az ügyfelek akár az esti órákban, akár hétvégén egyszerűen feladhatják csomagjaikat vagy vásárolhatnak bélyeget. Az észt gyártású csomagautomaták pedig egyaránt alkalmasak küldemények feladására és átvételére. Ezen kívül a Finn Posta a vidéki területek megfelelő ellátása érdekében mobilposta bevezetését fontolgatja. A mobilposta alkalmas lehet önkormányzati szolgáltatások ellátására is, így a szolgáltató meg tudja osztani költségeit a helyi hatóságokkal. Az új típusú szolgáltatási pontoktól az Itella a csomagkézbesítési üzleti terület versenyképességének növelését várja.

AUTOMATIZÁLÁS, CSOMAGTERMINÁLOK

A 21. század postahivatalát nyitotta meg a Portugál Posta

www.hellmail.co.uk – A Portugál Posta az Escher cég RiposteKiosk szoftverének segítségével Lisszabonban megnyitotta a „21. század" postahivatalát. A CTT Correios már régóta fontolgatta azt a világos, egyszerű és innovatív elképzelést, hogy egy olyan postahivatalt működtessen, amely az év minden napján, a nap 24 órájában nyitva van, azokat a szolgáltatásokat nyújtja, amelyek a hagyományos hivatalokban is hozzáférhetők, de önkiszolgáló jellege miatt minimális karbantartást és emberi erőforrást igényel. A RiposteKiosk szoftvere egyedülálló lehetőséget teremt ahhoz, hogy egy „egyszerű kisposta" a levélszolgáltatásoktól kezdve, az árazásig, a címirat nyomtatásig, postafiók kezelésig, számlafizetésig és pénzügyi szolgáltatásokig bármilyen tevékenységet el tudjon látni. A fejlesztés legutolsó fázisa az volt, hogy miként lehet a kiskereskedelmi termékek automatikus értékesítését megoldani. A RiposteKiosk ebben az esetben, mint egy elárusító hely, vagy hagyományos önkiszolgáló kereskedelmi egység teszi lehetővé, hogy az ügyfelek a CTT széles termékportfólióval rendelkező katalógusából bármit megvásárolhassanak.

A Belga Posta első csomagautomatái

www.bpost2.be – Mostantól egy közös név alatt – Bpack - szerepelnek majd a Belga Posta (bpost) csomag- és logisztikai megoldásai. A most használatos elnevezések, mint Taxipost, Corpco és Euro-Sprintewrs a jövőben megszűnnek, s a Bpack elnevezés veszi át a helyüket, mely egyértelműen jelzi, hogy a bpost szolgáltatásáról van szó. A Bpack komplett csomag- és logisztikai megoldást kínál B2B és B2C ügyfeleinek mind nemzeti, mind nemzetközi szinten. Ezen kívül mostantól „Bpack 24/7" elnevezésű csomagautomaták is az ügyfelek kényelmét szolgálják majd, melyeknek köszönhetően az online vásárló ügyfelek ezekbe a csomagautomatákba kérhetik küldeményeik kézbesítését. Így akkor vehetik át azokat, amikor számukra a legkedvezőbb. A szolgáltatásra ingyen lehet

regisztrálni az interneten keresztül. Ezután az ügyfél egy személyes kódot tartalmazó kártyát kap postán. Egyelőre 3 automata kezdte meg működését a Belga Postánál, de 2013-ig 150 csomagautomatát terveznek felszerelni.

Üzembe helyezte első csomagautomatáit a Litván Posta

www.hellmail.co.uk – A Litván Posta üzembe helyezte első önkiszolgáló csomagautomatáit a SIUNTOS24 projekt keretében. Jelenleg 15 terminál működik, elsősorban nagyvárosi szupermarketekben, de a fővárosban, Vilniusban az egyik automata a főposta épületében kapott helyet. A tervek szerint 2011. év végéig 44 litván városban, összesen 71 csomagautomatát helyez üzembe a Litván Posta. A projekt beruházási költsége 5,2 millió euró. A terminálok használata nagyon egyszerű, négy különféle méretű fiókkal rendelkeznek, így az ügyfelek gyorsan be tudják azonosítani a számukra megfelelő méretet. Miután a dobozokat elhelyezték benne, az automata automatikus üzenetet küld a futár számára, hogy a küldemény begyűjthető. Ezt követően a csomag 24 órán belül megérkezik a címzetthez. A küldeményt fel lehet adni egy másik csomagautomatába is, vagy a feladó kérésének eleget téve a címzett saját kezébe, aki a csomag érkezéséről sms-ben vagy e-mailben kap értesítést. A feladás díja kizárólag a küldemény méretétől függ, így az árak 2 és 4,63 euró között változhatnak.

Az Orosz Posta automatizálási projektjének újabb szakasza

www.interpost.ru – Az Orosz Posta új, modern automata feldolgozó központ építését tervezi a jekatyerinburgi „Kolcovo" repülőtéren. Az Orosz Posta és a repülőtér képviselője már aláírták a memorandumot a tervezett létesítményről. Az új feldolgozó központ az Urali föderatív körzetet fogja kiszolgálni, és nem csak a belföldi levelek, hanem a nemzetközi küldemények feldolgozását is itt végzik majd. Ezen a területen mintegy 10 millió ügyfél él. Az új objektum segítségével a levelek átfutási ideje a körzeten belül 2-3 napra csökkenhet le. A kolcovoi központban naponta 700 ezer levelet és 300 ezer csomagot, kiscsomagot tudnak majd naponta feldolgozni. A hatékonyság növelése érdekében a központ közvetlen kijárattal rendelkezik majd a repülőkhöz. A kolcovoi feldolgozó központ része lesz egy nemzetközi kicserélő központ is vámügynökséggel kiegészítve. A beruházásra 1,5 milliárd rubelt szánnak, 2015-re tervezik a központ üzembe helyezését.

Önkiszolgáló csomagterminálokat helyezett üzembe az Orosz Posta expressz leányvállalata

www.cep-research.com – Az Orosz Posta EMS expressz leányvállalata üzembe helyezte első önkiszolgáló csomagautomatáját Moszkvában. Amennyiben sikert arat, a tervek szerint fokozatosan egyre több csomagterminál kezdi meg működését országszerte, elsősorban a nagyobb városokban. A terminálok segítségével az ügyfelek azt a helyszínt és időpontot jelölhetik meg küldeményeik átvételéhez, amely számukra a legkényelmesebb. A Moszkvában elhelyezett automata a városközpontban, közel a Moszkvai Állami Egyetemhez, könnyen megközelíthető helyen található. A következő helyszín Szentpétervár lesz.

Az expressz küldemények átvételét megkönnyítő automatákhoz nem szükséges felvevő személyzet. Biztonságos fiókjaihoz egy SMS-ben kapott kódszám segítségével lehet hozzáférni. A csomag átvételére 5 nap áll rendelkezésre. Amennyiben az ügyfél a küldeményt nem tudja átvenni, az EMS Orosz Posta egy hónapig a feldolgozó központ raktárában őrzi azt. Az Orosz Posta azért döntött az automata csomagterminálok üzembe helyezése mellett, mert az expressz küldemények száma 40%-kal emelkedett Oroszországban, amely kétszer annyi, mint a világszinten tapasztalható 20-25%-os növekedés.

Automata csomagterminálokat helyezett üzembe a Luxemburgi Posta

IPC Market flash, 439. szám – A Luxemburgi Posta üzembe helyezte 24 órás automata csomagtermináljait. Az első két PackUp 24/24 elnevezésű terminál a fővárosban és Dél-Luxemburgban kezdte meg működését, de a közeljövőben országszerte több tucat hasonló automatát használnak majd a lakosok. A csomagterminálok lehetővé teszik a címzettek számára, hogy a számos postahely vagy kereskedelmi partner közül azt jelöljék meg átvételi pontként, amely számukra a legmegfelelőbb. Az átvevők egy személyre szabott kóddal nyithatják ki a speciális fiókokat. Az ügyfelek a PackUp 24/24 csomagautomatákat abban az esetben is megnevezhetik kézbesítési címnek, ha olyan kézbesítéssel foglalkozó vállalat szolgáltatásait veszik igénybe, amelyek nem állnak kapcsolatban a Luxemburgi Postával.

KÖRNYEZETVÉDELEM

Üzembe helyezték az eső elektromos autókat Ausztriában

www.post.at – Az Osztrák Posta első elektromos járművei megjelentek Ausztria utcáin. 2011. október 3-án mutatták be az osztrák parlament előtt Niki Berlakovich környezetvédelmi miniszter jelenlétében az első nyolc Citroen Berlingot. Rövidesen újabb tíz elektromos autóval – Renault Kangoo -, 100 elektromos kerékpárral és 75 elektromos motorkerékpárral bővítik az Osztrák Posta gépjárműparkját. Az Österreichische Post így év végére már összesen 265 elektromos gépjárművel rendelkezik majd. Az Osztrák Posta fontosnak tartja, hogy mint első számú logisztikai szolgáltató élen járjon a környezet védelmében is.

Az első üzemanyagcellás svájci postabuszok

www.post.ch – A Svájci Posta személyszállítással foglalkozó üzletága, a CarPostal az első olyan vállalat Svájcban, mely a következő öt évben üzemanyagcellás buszokat próbál ki a személyszállításban, ahol a cellákban elégetett hidrogén szolgáltatja az energiát a meghajtáshoz. A 2011. decemberi új menetrend bevezetésétől állítják forgalomba az új buszokat. A tesztelést több szervezet is támogatja, többek között a Nemzeti Energiahivatal, Aargau kanton és az Európai Unió is. A sikeres tesztelés után fokozatosan állítják be a környezetbarát járműveket a menetrendszerű személyszállításba. Az elkövet-

kező hónapokban a CarPostal felállítja első hidrogéntöltő állomását is, melyet 2012 tavaszán szándékoznak üzembe állítani.

A Svájci Posta klímavédelmi projektje

www.post.ch – A Svájci Posta ügyfelei már 2009 óta „pro clima" szolgáltatás igénybevételével adhatják fel leveleiket, csomagjaikat és egyéb küldeményeiket, melynek célja a CO2 kibocsátás kompenzációja. A „pro clima" küldemény bérmentesítésekor a felár valamilyen klímavédelmi projektet támogat. A Svájci Posta ügyfelei idén is internetes szavazással maguk dönthetnek arról, hogy az így összegyűlt pénzt mire fordítsa a svájci közszolgáltató. A svájci La Poste a „GoldStandard" minősítéssel ellátott, szigorúan ellenőrzött nemzetközi projektek közül támogat egyet (biogáz berendezések - Kambodzsa, energiatakarékos tűzhelyek – Ghána, szélenergia projekt – Törökország). Ezen kívül ebben az évben először az összegyűlt pénz egy részét egy svájci klímavédelmi projekt támogatására is felhasználják. A Svájci Posta saját környezetvédelmi projektjét is szem előtt tartja, 2011-től a csomagkézbesítés területén alkalmazott gázmeghajtású szállítójárművek biogázzal működnek.

Új környezetvédelmi szolgáltatást vezetett be a GLS

www.cep-research.com – A GLS Németország új környezetvédelmi kezdeményezést vezetett be „Think Green" (Gondolkodj zölden) néven. Az európai irányvonalat követve a GLS az ún. „zöld csomag" bevezetésével tovább bővíti azoknak a vállalatoknak a körét, amelyek CO2 semleges csomagküldési szolgáltatást dolgoztak ki ügyfeleik számára. A GLS felmérései szerint egyre többen igénylik az olyan megoldásokat, amelyekkel csökkenteni lehet a környezetet terhelő károsanyag-kibocsátást. Így a „Think Green" szolgáltatás keretében a GLS a belföldi csomagokra 5, az európai csomagokra 10 eurocent felárat számol el, a befolyt összeget pedig erdősítési projektek finanszírozására használja fel. Azok az ügyfelek, akik igénybe veszik ezt a lehetőséget, honlapjukon használhatják a „Think Green" logót, küldeményeikre ráragaszthatják a „Think Green" matricát és csatlakozhatnak a GLS kezdeményezéseihez. A vállalat nyilatkozata szerint az áruszállítás során elkerülhetetlen a károsanyag-kibocsátás, a „Think Green"-nel azonban a GLS felkínálja az érdeklődők számára a CO2 kibocsátás kompenzálásának lehetőségét.

A Francia Posta elektromos járműparkja

www.laposte.fr – A Francia Posta megkapta az első 10 darab elektromos gépjárművet abból a tízezerből, melyet 2015-ig kíván üzembe helyezni a kézbesítés és a begyűjtés területén. Komoly tanulmányok, körültekintő előkészítő munka után indult meg a pályáztatás, melyet 2010 áprilisában tett közzé a Francia Posta. 2011. október 28-án hirdették ki a nyerteseket: a Renault és a Peugeot cégeket. Az abszolút győztes a Renault lett a Renault Kangoo Z.E. típusú kisméretű, könnyű elektromos járművével, melyből 10 ezer darabot rendelt meg a Francia Posta az elkövetkező 4 évre. A Francia Posta lesz

2015-re a legnagyobb elektromos gépjárműparkkal rendelkező postai szolgáltató, mely 10 000 gépjárműből, több ezer elektromos quadból és több mint 10 000 elektromos kerékpárból áll majd. Az új gépjárműpark létrehozásának hármas célja van: mintaértékű felelős városi logisztikai szolgáltatóvá válás, a CO2 kibocsátás csökkentése, a kézbesítők munkakörülményeinek érezhető javítása.

A Francia Posta és az elektromos művek partnersége

www.laposte.fr – Az ERDF (francia elektromos hálózati művek) és a La Poste vezérigazgatója együttműködési szerződést írt alá 2011. december 12-én, melynek lényege, hogy az ERDF egy tervezetet dolgozzon ki a Francia Posta részére egyre bővülő elektromos gépjárműflottája feltöltésének országos megoldására. A cél, hogy egy „standard" megoldás szülessen a vállalati gépjárműflotta üzemeltetésére és az elektromos járművek zavartalan használatának együttműködésére. A La Poste hozza a tapasztalatait a fenntartható flottakezelés területéről, az ERDF pedig az elektromos hálózat irányítása területén, az elektromos gépjárművek feltöltésével kapcsolatosan megszerzett szakértelmével járul hozzá a közös projekthez

Különleges újítással szeretne az TNT üzemanyagot megtakarítani

www.postandparcel.info – A TNT Express tesztelési céllal különleges hátsó szárnyat szereltetett egyik tehergépjárműjére Hollandiában. A vállalat nyilatkozata szerint az „EcoTail" elnevezésű, összecsukható és behajtható szárnyrész menet közben javítja a jármű aerodinamikáját és 6%-kal csökkenti az üzemanyag felhasználást. Az „EcoTail-t" a holland Ephicas, valamint az amerikai ATDynamics vállalatok tervezték. A tesztelési folyamat 5 hónapon át tartott, a teherautó naponta közlekedett Ede és Duiven városok között. Az eredmények alapján elmondható, hogy 100 km-en, maximálisan 80 km/h-s sebesség mellett az „EcoTail" 1,65 liter üzemanyagot takarított meg. A tesztekből az is kiderült, hogy a teherautó végére szerelt plusz szárny semmiféle gondot nem okozott a gépkocsivezetőnek, ezen kívül sem a dokkolás, sem a rakodás, sem a szállítás során nem tapasztaltak késést. A TNT számára az üzemanyag megtakarítás nagyon fontos költségtényező, de az új fejlesztés a működés során keletkező káros anyag kibocsátás csökkentését is jelentős mértékben segíti, hozzájárulva ezzel a vállalat környezetvédelmi célkitűzéseihez.

ÉRDEKESSÉGEK

A Francia Posta új partnersége

www.laposte.fr – A Francia Posta és a Casino Csoport – vezető élelmiszerértékesítő lánc Franciaországban – öt évre szóló partneri szerződést írt alá a Posta helyiségeinek kiadásáról. A Casino a jövőben, azokon a településeken, ahol a lakosság száma meghaladja a 12 000 főt, a posta mellé élelmiszerboltot telepít. Az élelmiszerboltok kialakításához a posta használaton kívüli ingatlanjait, helységeit veszi igénybe. Így a posta üre-

sen álló területei nem maradnak kihasználatlanul, s a kiadásból származó bevételek javítják a posta pénzügyi mérlegét is. A La Poste 13 000 ingatlanjából egyelőre mintegy ötvenet érint a szerződés.

A Francia Posta új tevékenysége

www.laposte.fr – A La Poste csoport bejelentette, hogy mostantól újrahasznosítható papírbegyűjtéssel is foglalkozik. A postai kézbesítők, akik a napi postát kézbesítik a kis és közepes vállalatoknak, valamint a helyi közösségeknek, körútjuk során begyűjtik az irodákban felhalmozódott újrahasznosítható papírt. A La Poste egy céget is megvásárolt annak érdekében, hogy tovább tudja fejleszteni ezt a tevékenységet. A Nouvelle Attitude cég 66%-ban lett a Francia Posta tulajdona, s fő tevékenységi köre az irodai papírhulladék újrahasznosítása. Az irodai papírbegyűjtés ötlete onnan jött, hogy az irodákban felhalmozódott papír 80%-át nem dolgozzák fel újra, annak ellenére, hogy több üzem is erre specializálódott Franciaországban. Ezen a helyzeten kíván változtatni a Francia Posta.

A Raiffeisen evolution és az Osztrák Posta partnersége

www.post.at – Az Osztrák Posta új szolgáltatását, az intelligens levélszekrényt – mely nem feltételezi, hogy a címzettnek otthon kell lennie, amikor küldeménye érkezik – éppen a karácsonyi ünnepkörre vezette be. A Raiffeisen evolution WOHN-BASE© (olyan lakónegyed kialakítása, ahol az alapfilozófia a biztonság, a komfort, a kommunikáció, az otthoni munka, a szórakozás, költséghatékonyság egy helyen) projektjében részt vevő bécsiek és graziak már 2006 óta élvezhetik ezt a szolgáltatást, melynek lényege, hogy úgy is megkaphatják a küldeményeket, ha nem tartózkodnak a lakásban. A modern, Raiffeisen evolution koncepciója szerint kialakított lakónegyedekben a Shop-bázisokra úgy kézbesítik a szállítók a küldeményeket, hogy az üzlet tulajdonosának nem kell jelen lennie, mivel az ott kialakított biztonságos levélszekrénybe a regisztrált szállítók egy kód segítségével elhelyezhetik az árukat. Ehhez a rendszerhez kapcsolódik az a lehetőség, hogy a Shop-bázison a lakók is rendelkezhetnek egy rekesszel, ahova a postai kézbesítő a karácsonyi időszakban egy különleges kód segítségével kézbesítheti a küldeményt.

A Svájci Posta nemzetközi online HolidayCalendar szolgáltatása

www.post.ch – A Svájci Posta online HolidayCalendar szolgáltatása biztosítja, hogy a cégek direkt marketing kampányukat úgy határozzák meg, hogy figyelembe veszik az ünnep- és szabadnapokat. A hatékony piacfelmérés és üzletszerzés érdekében fontos és hasznos a célcsoportok elérhetőségének optimális ideje. Ezzel az ünnep- és szabadnapokat tartalmazó naptárral olyan ideális tervezési eszköz kerül a cégek birtokába,

mellyel hatékonyan megszervezhetik direkt marketing kampányukat 20 európai országban. A naptár az év minden napjára információt biztosít arra vonatkozóan, hogy az ünnepnapok, illetve iskolaszüneti időszakok a lakosság hány százalékát érintik, emellett a grafikus ábrázolás azt is biztosítja, hogy egy pillantással felmérjük a lehetőségeket. Ezen kívül a HolidayCalendar tartalmazza a 2012-ben megrendezésre kerülő 115 legfontosabb nemzetközi direkt marketing, kommunikáció, turizmus, pénzügyi, sajtó/kiadó és távkereskedelem témáit érintő vásár és kongresszus időpontját is.

Az Orosz Posta dolgozóitól vár fejlesztő ötleteket

www.interpost.ru – Az Orosz Posta új teszt projektet indított be 2011-ben a novgorodi és jaroszlávi postákon, melynek lényege, hogy a dolgozók ötleteikkel segítsék a vállalat fejlődését. Már eddig mintegy 2300 javaslat érkezett a munkatársaktól. Idén az egész Orosz Postára kiterjesztik a projektet, s mindenkitől várják a jobbító szándékú, fejlesztésekre vonatkozó gondolatokat. A legjobb és leghasznosabb ötleteket jutalmazzák is, melyhez 91 millió rubeles keretet különítettek el. Az Orosz Posta vezetése azt reméli, hogy a munkatársak a munkájuk során tapasztalt hiányosságok megoldására, a szolgáltatások tökéletesítésére, az ügyfelek megelégedésére tesznek javaslatokat, amelyeket akár interneten keresztül a **www.konveer-idea.ru** címre írhatnak meg, akár az ingyenesen hívható telefonszámon mondhatnak el.

Az ALBA Group és a Német Posta partnersége

www.dp-dhl.com – A Német Posta és az ALBA Group, mely szakértő az elektromos gépek újrahasznosítása terén, egyéves közös projektet indított be ELECTRORETURN néven. A Német Posta ügyfelei mostantól ingyenesen adhatják postára a szükségtelenné vált elektromos kisgépeiket, mobiltelefonjaikat, stb. A **www.electroreturn.de** cím alatt ingyenes feladási jelzőt nyomtathatnak ki, melyet egy nagyalakú borítékra kell ragasztani, amiben elhelyezik a készüléket is. A borítékkal elegendő a legközelebbi levélszekrényhez menni, s ebbe bedobni. Ezután a Német Posta az ALBA cégnek továbbítja a küldeményeket. Így a használaton kívüli készülékek nem a környezetet szennyezik, hanem újra felhasználják azokat. A projektben részt vevő két cég az első 5000 beérkezett mobiltelefon után 1 eurót juttat el a rákbeteg gyerekek javára.

Űrpostahivatalt nyitott a Kínai Posta

www.postcom.org – A Kínai Posta űrpostahivatalt nyitott 343 km-rel a Föld felett abból az alkalomból, hogy a Sencsou-8 ember nélküli űrhajó sikeresen összekapcsolódott az első kínai kísérleti űrállomásmodullal, a Tienkung-1-gyel. Az űrposta valójában két részből áll, egyrészt a Beijing Aerospace Command and Control Centerben (BACCC – Pekingi Világűr Parancsnokság és Ellenőrzési Központ) helyet kapott földi bázisból, amely az űrposta földi változata, másrészt pedig a Sencsou-8 űrhajó fedélzetén találha-

tó „virtuális postahivatalból". A Kínai Postához tartozó űrpostahivatal természetesen saját irányítószámot is kapott (901001), vezetője pedig az ország első asztronautája. Az űrpostahivatal segítségével a jövőben bárki eljuttathatja leveleit a Föld fölött dolgozó űrhajósoknak, sőt, a különleges posta különféle emléktárgyak, bélyegek és borítékok kibocsátását is tervezi, amelyek Kína nagyobb űrprogram eseményeit jelenítik majd meg. A BACCC-n keresztül feladott leveleket különleges bélyegzővel látják el, így amennyiben a bélyeggyűjtők saját maguknak adnak fel válaszlevelet, a központban dolgozó postai munkatársak a megfelelő bélyeggel ellátott borítékot a különleges bélyegzővel lepecsételve küldik vissza. A tervek szerint 2012-ben útnak induló két újabb űrhajó, a Tienkung-9 és 10 egyikén már legénység is lesz, akik magukkal viszik majd az űrbe a bélyegeket és a feladók által küldött leveleket.

Az első képeslap az űrből a Földre

http://postandparcel.info – A PostNL kézbesítette az első képeslapot az űrből, miután a Földtől 400 km-re tartózkodó Nemzetközi Űrállomáson dolgozó André Kuispers űrhajós a KaartWereld.NL hibrid levél szolgáltatás segítségével képeslapot küldött egy nagybeteg 11 éves kislánynak. A képeslap vagy levelezőlap küldést bármilyen táblagép, okostelefon vagy számítógép segítségével el lehet indítani, amit a PostNL kézbesít a kinyomtatása után. Az űrhajós saját magáról készített egy fotót, amint lebeg az űrhajóban, és ezt töltötte fel a képeslapküldő rendszerbe az Emmának szóló kedves elektronikus üzenettel. A PostNL már 10 éve kínálja az elektronikus képeslapküldő szolgáltatását, ami akár már a feladást követő napon megérkezhet a címzett postaládájába.

A posták tetejére méheket telepítenek Franciaországban

www.laposte.fr – A Francia Posta és a méhészek nemzeti szervezete a biodiverzitás jegyében közös projekt keretében méhcsaládokat telepít a postai létesítmények tetejére. Már 2011 novemberében megtörtént az első méhcsaládok telepítése a créteil-i feldolgozóközpont tetejére. (100 000 méh 3 kaptárra osztva került az üzemet borító 17 000 m2-es felületre). Természetesen szelíd és nagyon produktív méhekről van szó, az első mézbegyűjtés 2012-re várható, s az ügyfelek között szándékoznak szétosztani. Egy szakember állandóan figyeli a méhcsaládokat, s tudását folyamatosan megosztja 3 postáskollégával is, hogy át tudják venni az ellenőrzést. A méhtelepítés magán és középületek tetejére egyre gyakoribb Párizsban is, ahol már az Opéra Garnier és a Grand Palais tetején is folyik a mézgyűjtés. A méhészek szerint a méheknek a városokban nem rosszszak az életkörülményei, hisz a levegő hőmérséklete magasabb, sokféle növény található, a virágok virágzási ideje hosszabb, mint a vadon élőké, s míg a városokban csak 3-4% az elhullási arány, addig vidéken 30-40%.

Bővült a kényelmi szolgáltatások palettája

1. Bevezető

A könyvelt küldemények sikertelen házhoz kézbesítési kísérletét követően a küldeményt a kézbesítő letétbe helyezi a kijelölt postán, ahol az átvételre jogosult azt átveheti. Az ezzel összefüggő „utánajárás" az ügyfelek részére több esetben kellemetlenséget okoz, ezért olyan kényelmi szolgáltatások bevezetése és potenciális igénybevevői körrel történő megismertetése volt a célunk, amelyekkel egyrészt növelhető az ügyfelek elégedettsége, másrészt javítható a Magyar Posta megítélése.

A bevezetett szolgáltatások a következők:

- Ismételt kézbesítés - a már meglévő szolgáltatások bővítésével:
    - akár még aznap, címzettel egyeztetett időpontban a küldemény eredeti címzésében szereplő címre,
    - egyéb napon, egyeztetett időszakban (pl. 15 és 16 óra között) a küldemény eredeti címzésében szereplő címre,
    - egyeztetett napon (pl. a következő munkanapon) - csak a nap kerül meghatározásra, időpont, időszak nem - a küldemény eredeti címzésében szereplő címre,
    - a címzett által meghatározott új címre

    külön díj ellenében ismételten házhoz kézbesítjük a küldeményt.
- Postahelyi kézbesítés egyeztetett időpontban

A kapott értesítő alapján a címzett interneten (www.posta.hu) vagy telefonon foglalhatja le a kézbesítési időpontot. Ez ügyfél-regisztrációt nem igényel és díjmentes. Elsődleges célunk egy kis forrásigényű, gyorsan kifejleszthető szolgáltatás kialakítása volt, amely innovatív jellegű és kényelmi szolgáltatásként az adott helyzet ügyfél általi megítélésében pozitív elmozdulást vált ki, és így a Magyar Posta Zrt általános megítélésére is kedvező hatással van.

A szolgáltatások 2012. január 1-jével kerültek bevezetésre.

2. Ismételt kézbesítés szolgáltatás „új köntösben"

2.1. *A szolgáltatás bemutatása*

Az ismételt kézbesítés szolgáltatás nem ismeretlen a Magyar Posta termékpalettáján, hiszen már korábban is nyújtottuk a lakosság részére. A szolgáltatást 2012. január 1-je előtt szűkebb igénybevételi lehetőségek jellemezték, amelyek a megváltozott ügyfél igényeket már nem tudták kellő mértékben kielégíteni. Itt kell ugyanakkor megemlítet-

nünk a marketing támogatás hiányát is, melynek következtében a célközönség nem értesült a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről.

Látva az ügyfelek otthon tartózkodási szokásait, egyben mérlegelve a házhoz kézbesítés sikerességi mutatóinak alakulását, arra jutottunk, az ügyfél elégedettséget egy, a már meglévő portfolióra építkező, bővített tartalmú szolgáltatás jelentheti, amit marketing kampánnyal is megtámogatunk. Ezen inputok mentén jutottunk el az ismételt kézbesítés szolgáltatás megújításához. A lehetőségek bővítésével mindenképpen az volt a célunk, hogy a címzettek minél rugalmasabban, egyszerűebben, kényelmesebben, könnyebben és gyorsabban jussanak hozzá küldeményeikhez, sorban állás nélkül. A szolgáltatás lényege, hogy a sikertelen házhoz kézbesítés(ek) után – amennyiben a küldemény feladójának rendelkezésével ez nem ellentétes – vállaljuk, hogy a címzett kérésére a küldeményt a díjszabásban meghirdetett díj ellenében ismételten házhoz kézbesítjük.

A küldeményt az ügyfél kérheti akár a küldemény címzésében lévő eredeti címre (lakóhelyére), de akár egy tetszőleges másik címre is, pl. a munkahelyére. Ezt a kérést akkor is teljesítjük, ha az új címhely másik településen, vagy Budapesten az eredeti címzéstől eltérő kerületben van.

A szolgáltatás rendkívüli előnye abban rejlik, hogy a címzettek tetszés szerint arra az időpontra időzíthetik küldeményeik személyes átvételét, amikor az éppen megfelelő számukra. Ez az időpont lehet akár késő délután is, amikor hazaérkeznek a munkahelyükről, vagy éppen a bevásárlásból stb. További preferált előnyként jelentkezik, hogy a postahelyet nem kell felkeresni a küldemény átvétele céljából, mi több, nem kell sorban állni, hiszen a küldeményt a kért időpontban és a kért helyre házhoz szállítja a posta. A szolgáltatás belföldi forgalomban kérhető levélpostai küldemények, csomagok és utalványok esetében is.

A címzettek a részükre érkezett, de letétbe helyezett küldeményeikre vonatkozó ismételt házhoz kézbesítési igényeiket telefonon jelenthetik be. A postahelyek felé elvárásunk volt, hogy a kijelölt telefonszámon kommunikatív, szakmailag felkészült, azonnali és teljes körű felvilágosítással szolgáló postai munkavállaló bejelentkezése legyen biztosított.

Az ismételt kézbesítés bejelentésére szolgáló telefonszámot a küldemény érkezéséről szóló értesítő tartalmazza. Mindemellett célunk, hogy a jövőben majd interneten is meg lehessen rendelni ezt a szolgáltatást.

2.2. *Módosított tartalmú általános értesítő nyomtatvány*

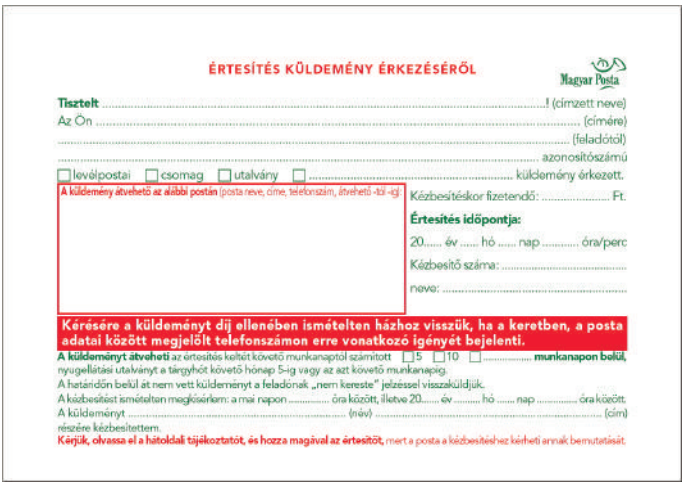
Az ismételt kézbesítés lehetőségének „meghirdetésére", illetve ezen szolgáltatásra történő figyelemfelhívásra fókuszálva az értesítő nyomtatványt is megváltoztattuk. A szakmai tartalom módosítása mellett strukturális átalakítást is végeztünk, melynek eredményeképpen ügyfél oldalról egy kommunikatívabb, míg postai oldalról egy hatékonyabb kitöltést biztosító értesítőt kaptunk.

A jelenlegi értesítő előnyeit az alábbiak szerint foglalhatjuk össze:

- Ügyfél oldali előnyök:
  - az ügyfél számára fontos és elsődleges információk egységesen az értesítő előoldalán jelennek meg (így pl. mikor és hol vehető át a küldemény, címadatok, feladó neve, küldemény típusa stb.),
  - az ismételt kézbesítés kérésének lehetősége már az előoldalon megjelenik kiemelt formában, így biztosítva a szolgáltatásra történő figyelemfelhívást,

- az előoldalon a piros keretbe foglalt ablakos rész biztosítja az értesítő tagoltságát, egyben figyelemfelkeltőbb és kommunikatívabb azáltal, hogy nem csak folyamatos szöveget, hanem ábrát is tartalmaz,
- a hátoldal hordozza az olvasmányos, hasznos információkat, amelyeket érdemes tudnia az ügyfélnek a részére érkezett küldemény átvétele vonatkozásában (pl. személyazonosság igazolására elfogadható okiratok stb.).

• Posta oldali előnyök:
- a kézbesítő részére az írott, kitöltést igénylő információ 95%-ban az előoldalon jelenik, ezáltal biztosítva a hatékonyabb munkavégzést; a kézbesítőnek csak egy „x”-et kell a hátoldalon elhelyeznie a jogosultság meghatározása céljából,
- szintén hatékonyságot jelent ez a letéti kezelésben is pl. az előre megírandó értesítők esetében.



ÉRTESÍTÉS KÜLDEMÉNY ÉRKEZÉSÉRŐL

Magyar Posta

Tisztelt .....! (címzett neve)
Az Ön ..... (címére)
..... (feladótól)
..... azonosítószámú
☐ levélpostai ☐ csomag ☐ utalvány ☐ ..... küldemény érkezett.

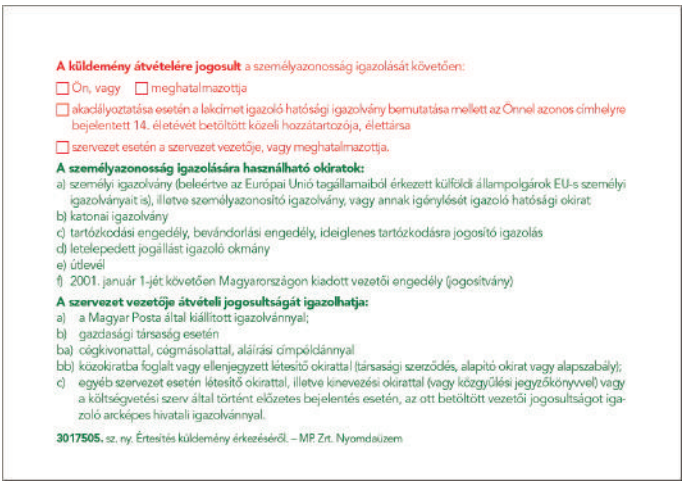
A küldemény átvehető az alábbi postán (posta neve, címe, telefonszám, átvehető -tól -ig)

Kézbesítéskor fizetendő: ..... Ft.

Értesítés időpontja:
20..... év ..... hó ..... nap ..... óra/perc
Kézbesítő száma: .....
neve: .....

Kérésére a küldeményt díj ellenében ismételten házhoz visszük, ha a keretben, a posta adatai között megjelölt telefonszámon erre vonatkozó igényét bejelenti.

A küldeményt átveheti az értesítés keltét követő munkanaptól számított ☐ 5 ☐ 10 ☐ ..... **munkanapon belül,** nyugellátási utalványt a tárgyhót követő hónap 5-ig vagy az azt követő munkanapig.
A határidőn belül át nem vett küldeményt a feladónak „nem kereste” jelzéssel visszaküldjük.
A kézbesítést ismételten megkísérlem: a mai napon ..... óra között, illetve 20..... év ..... hó ..... nap ..... óra között.
A küldeményt ..... (név) ..... (cím) részére kézbesítettem.
Kérjük, olvassa el a hátoldali tájékoztatót, és hozza magával az értesítőt, mert a posta a kézbesítéshez kérheti annak bemutatását.



A küldemény átvételére jogosult a személyazonosság igazolását követően:

☐ Ön, vagy ☐ meghatalmazottja

☐ akadályoztatása esetén a lakcímet igazoló hatósági igazolvány bemutatása mellett az Önnel azonos címhelyre bejelentett 14. életévét betöltött közeli hozzátartozója, élettársa

☐ szervezet esetén a szervezet vezetője, vagy meghatalmazottja.

A személyazonosság igazolására használható okiratok:
a) személyi igazolvány (beleértve az Európai Unió tagállamaiból érkezett külföldi állampolgárok EU-s személyi igazolványait is), illetve személyazonosító igazolvány, vagy annak igénylését igazoló hatósági okirat
b) katonai igazolvány
c) tartózkodási engedély, bevándorlási engedély, ideiglenes tartózkodásra jogosító igazolás
d) letelepedett jogállást igazoló okmány
e) útlevél
f) 2001. január 1-jét követően Magyarországon kiadott vezetői engedély (jogosítvány)

A szervezet vezetője átvételi jogosultságát igazolhatja:
a) a Magyar Posta által kiállított igazolvánnyal;
b) gazdasági társaság esetén
ba) cégkivonattal, cégmásolattal, aláírási címpéldánnyal
bb) közokiratba foglalt vagy ellenjegyzett létesítő okirattal (társasági szerződés, alapító okirat vagy alapszabály);
c) egyéb szervezet esetén létesítő okirattal, illetve kinevezési okirattal (vagy közgyűlési jegyzőkönyvvel) vagy a költségvetési szerv által történt előzetes bejelentés esetén, az ott betöltött vezetői jogosultságot igazoló arcképes hivatali igazolvánnyal.

3017505. sz. ny. Értesítés küldemény érkezéséről. – MP. Zrt. Nyomdaüzem

Igaz ugyan, hogy az átalakított értesítő formai kialakítása és strukturális felépítése szempontjából már jobban közelít a mai kor által elvárt követelményekhez, de még nem teljes mértékben fedi le a kívánalmakat, ezért tovább dolgozunk azon, hogy a jelenlegi változatnál is magasabb színvonalú, modernebb és korszerűbb értesítőt alakítsunk ki.

3. Egyeztetetett időpontban történő letéti kézbesítési szolgáltatás

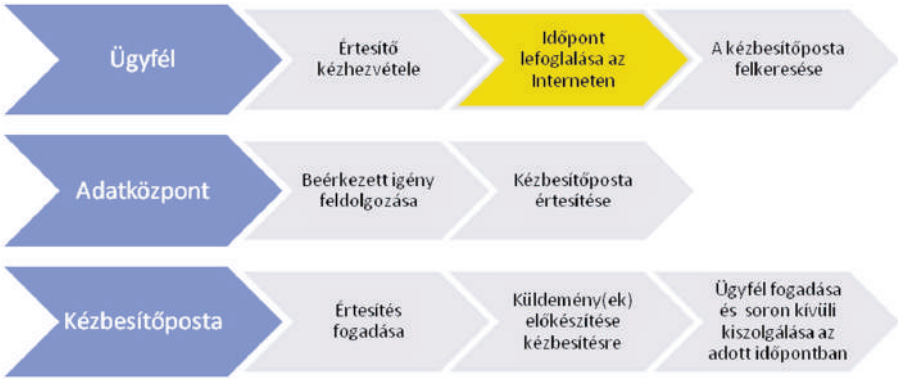
E kényelmi szolgáltatás keretében az ügyfél interneten vagy telefonon időpontot foglalhat az értesített küldemény átvételéhez.

A szolgáltatással vállaljuk, hogy a küldemény a kézbesítést végző letéti postahelyen az előjegyzett időpontban jelentkező ügyfél részére kézbesítésre kerül. Így az ügyfél részéről a kézbesítő postahely tervezetten kereshető fel és soron kívüli kiszolgálással juthat a küldeményéhez.

3.1. *Az időpontfoglalás rendszere*

A kézbesítésben érintett posták nyitvatartási adatai alapján elektronikus nyilvántartás kezeli a szabad és foglalt időpontokat. A foglalható időpontokat alapértelmezésben 10 perces közökkel határoztuk meg, de a forgalmi jellemzők alapján a sűrűség módosítására lehetőség van. A rendszer egységessége miatt a posták részére telefonon jelzett időpontfoglalást is az interneten elérhető nyilvántartásban kell rögzíteni.

Az egyes szerepkörök azonosítását szemlélteti az alábbi ábra:



Az időpont foglalás folyamatát az alábbi ábrán bontjuk ki.

Postahely megadása	•Választható posták listája a rendszerben •Az értesítőn feltüntetett posta kijelölése
Küldeményfajta megadása	•Küldeményfajták listája a rendszerben •Az értesítőn feltüntetett küldeményfaj kiválasztása
Küldemény azonosító megadása	•Az értesítő szereplő küldeményazonosító rögzítése •A küldeménygfajtának való megfelelőség és a CDV ellenőrzése a rendszerben
Időpont foglalás	•A kiválasztott posta időskálájának megjelenítése (10 perces időközökkel) •A potenciálisan foglalható időpontok foglaltságának megjelenítése •A kívánt szabad időpont megjelölése

3.2. *Technikai megfontolások:*

- Időpontfoglalás az értesítést követő naptól lehetséges
- A rendszer egyéb technológiai rendszerektől független (nem integrálódik pl. az IPH-hoz)
- Az időpontfoglalás ügyfél regisztrációt nem igényel
- Az időpontot foglaló ügyfelek soron kívüli kiszolgálása helyi szervezési intézkedéseket igényel a letéti postákon, melyhez kommunikációs feladat társul.

3.3. *Az időpontfoglalás menete – az ügyfél teendői*

A foglalás során az ügyfél megadja a küldemény fajtáját (utalvány, csomag, levél), az értesítőn szereplő küldemény azonosítót, illetve kiválasztja az értesítőn feltüntetett postát. A könnyebb kereshetőség érdekében bekérjük az ügyfél nevét is és az esetleges őrzési időn túli időpont foglalás elkerülése érdekében szükséges az értesítő kiállításának dátuma is. Mivel egyéb technológiai rendszerekhez nem kapcsolódik a felület, így csak a küldemény típus és a megadott azonosító összetartozását, illetve CDV alapján az azonosító helyességét tudjuk ellenőrizni. Ezen kívül az értesítő kiállítási napjának összefüggésében vizsgáljuk, hogy a foglalási időpont nem esik-e kívül a küldeményre előírt őrzési időn. További adat ellenőrzésekre nincs lehetőség.

Amennyiben az értesítőn feltüntetett azonosító olvashatatlansága miatt a küldeményazonosító ellenőrzése ismétlődően hibát jelez, akkor a telefonos foglalás lehetőségére kell felhívni a figyelmet, ahol a cím megadásával a foglalás a küldeményazonosító megadása nélkül is megtehető.

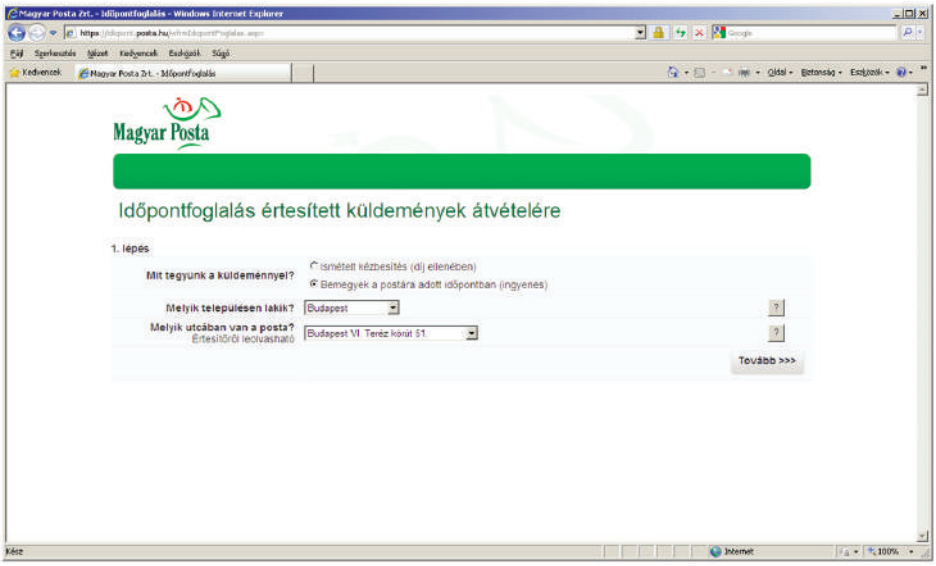
3.4. *Postahelyek feladatai*

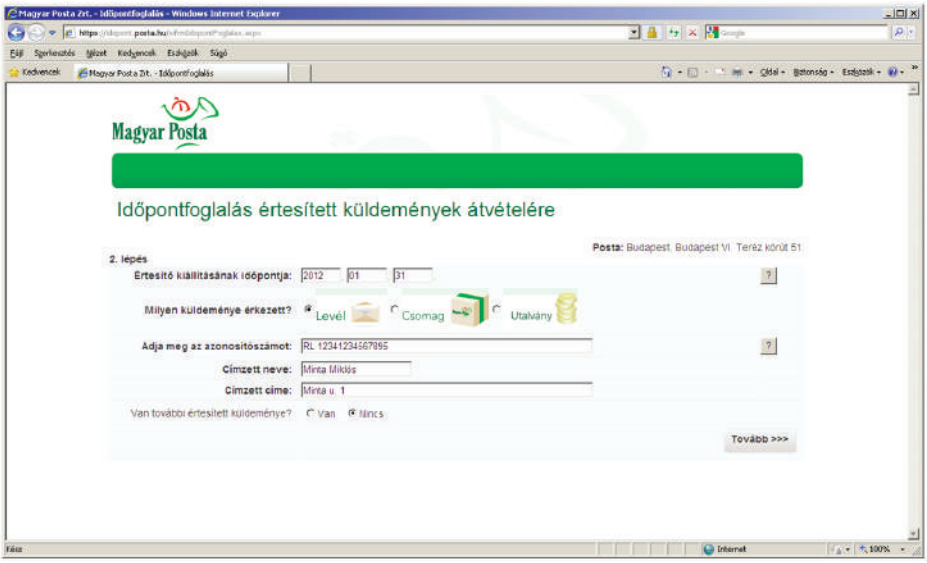
- A rendszer 23:59 perckor lezárja a napot és elküldi az érintett postákra a másnapi foglalásokat

- Értesítő üzenet nyomtatás
- Küldemények kikeresése és sorba rendezése a foglalások időpontja szerint minden érintett munkahelyen
- Ügyfél fogadása és soron kívüli kiszolgálása az adott időpontban

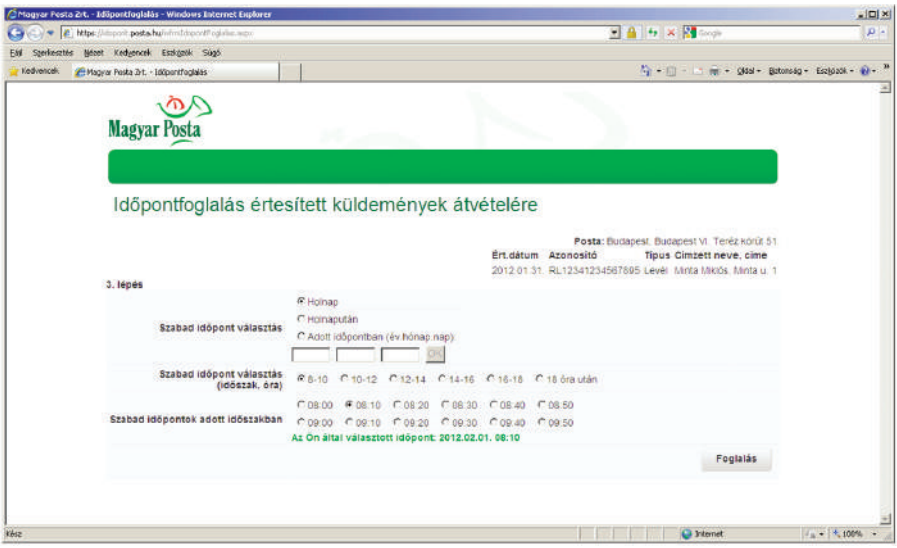
3.5. *Az időpontfoglalás felülete*

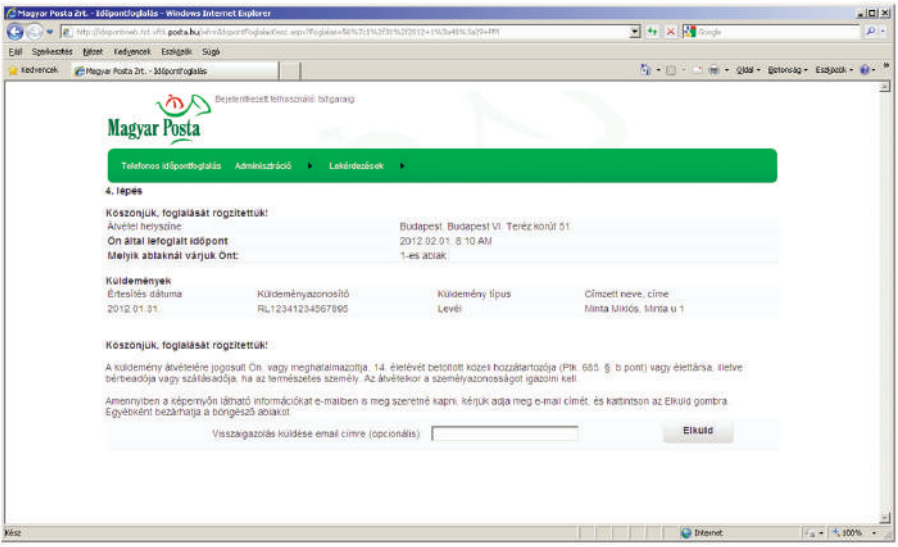
Az időpontfoglaló rendszer a posta.hu oldalról indulva, illetve a **https://idopont.posta.hu** weboldalon érhető el.





Az adatok megadását és ellenőrzését követően az adott posta szabad időpontjai jelennek meg, ahol a kívánt időpont megjelölhető. A kézbesítők leszámolásának és küldemények letétbe helyezésének időbeni heterogenitása miatt Időpontot foglalni legkorábban a következő munkanapra lehet.





Az ügyféloldali folyamat lezárásaként a képernyőn megjelenítjük a megadott adatokat, a lefoglalt időpontot és annak a munkahelynek a számát, ahol az ügyfél soron kívüli kiszolgálása megtörténik. Ügyfélhívós postán a sorszám húzása nélkül kereshető fel a kijelölt munkahely, erre az ügyfél figyelmét is felhívjuk. Elektronikus visszaigazolás kérhető, de nem kötelező. Az e-mail cím megadásával a visszaigazolás adatait a megadott címre továbbítjuk.

4. Marketing-kommunikációs támogatás

Rendkívüli jelentőséggel bír, hogy reklámozzuk a célközönség felé szolgáltatásainkat, hiszen legtöbb esetben pontosan a marketing hiánya generálja a csekély igénybevételt. .Annak érdekében, hogy a kényelmi szolgáltatásokat minél szélesebb körben népszerűsítsük, egyben növelni tudjuk a szolgáltatásokhoz kapcsolódó igénybevételt, a potenciális igénybevevői kör részére kommunikációs szórólapot juttatunk el, ezzel is támogatva a kényelmi szolgáltatások ismertségének növelését.

4.1. *Ismételt kézbesítés lehetőségét hirdető szórólap*

A kiadványt első körben Budapest összes magán-címhelyére juttattuk el január közepén. A terjesztésnek köszönhetően kb. 1 millió db szórólap már célba ért.

Ezen kívül jelenleg is zajlik egy második ütemű kézbesítés, melybe a Főváros és a 23 megyei jogú város kézbesítő postáit kapcsoltuk be. E terjesztés keretében a kézbesítők megközelítőleg további 3 millió db szórólapot juttatnak el a címzettekhez. A kézbesítő munkatársak a szórólapot minden esetben a sikertelen házhoz kézbesítés során háthagyott értesítővel együtt helyezik el a címzett levélszekrényében.

Ismételt kézbesítés szolgáltatás lehetőségét népszerűsítő szórólap

4.2. *Internetes időpontfoglalást népszerűsítő szórólap*

Az internetes időpontfoglalást, mint új kényelmi szolgáltatást szintén kommunikációs szórólap útján népszerűsítjük. A kb. 400 ezer db-os szórólap mennyiséget az időpontfoglalás pilotba bekapcsolt 5 Budapesti kézbesítő posta terjeszti. A kézbesítők ezt a kiadványt is az értesítővel együtt helyezik el a potenciális igénybevevők, vagyis a címzettek levélszekrényeiben.

Internetes időpontfoglalás lehetőségét hirdető reklámkiadvány

A kényelmi szolgáltatások minőségi és zavartalan ellátása, valamint az igénybevétel növelése szempontjából nagyon fontos, hogy az ügyfelek megelégedésére, panaszmentesen nyújtsuk azokat. A szolgáltatások teljesítésének folyamatos nyomon követése, az esetlegesen felmerülő panaszok figyelemmel kísérése és elemzése, a szükséges beavatkozások megtétele is mind a minőségi szolgáltatásnyújtást hívatottak támogatni, elősegíteni. A beérkező észrevételek nem csak a hibák feltárására, megelőzésére, és a minőség mérésére alkalmasak, de arra is lehetőséget adnak, hogy feltérképezhetővé váljanak az esetleges további ügyfél igények, technológiai hiányosságok. Előbbiek okán ügyfeleink észrevételei legtöbb esetben a szolgáltatás továbbfejlesztésének zálogát is jelentik.

A szolgáltatások megrendelésének online útra terelése mind a kényelem, mind pedig az informatikai eszközök modernizációjának következtében egyre inkább terjed. A web alapú szolgáltatások vonatkozásában egyre fokozódó verseny figyelhető meg, ami kihívást jelent Társaságunk számára is. Éppen ezért a kényelmi szolgáltatások továbbfejlesztése, gondolunk itt pl. az ismételt kézbesítés internetes megrendelésének jövőbeni bevezetésére, vagy az online időpontfoglalás lehetőségének országos kiterjesztésére, a piaci elvárásokra történő rugalmas reagálás szempontjából elengedhetetlen.

Összességében a kényelmi szolgáltatások egy új típusú, innovatív kapcsolatot alapoznak meg a lakossággal, ami a jövő Postájának szerves része lesz és a modern kor adta lehetőségek integrálása az egyéb szolgáltatási területeken is mozgatórugója lesz a termék és szolgáltatásfejlesztési törekvéseinknek. Az innováció a megnyíló postai piacon különös jelentőséggel bír. A kényelmi szolgáltatások az ügyfél lojalitását erősítik és ennek révén a Magyar Posta üzleti eredményességére is pozitív hatással vannak. Modern szolgáltatóként ezen nyilvánvaló összefüggéseket a Magyar Posta Zrt is szem előtt tartja és az ügyfelek által is elvárt folyamatos fejlődés irányának tekinti.

Értékesítési vetélkedők PSZE műhelymunka keretében, „üzletházi" és „B online" típusú posták kategóriában

Sikeresen lezajlott az első két értékesítési vetélkedő, amely a Postások Szakmai Egyesülete és a Központi Területi Igazgatóság közös szervezésében került megrendezésre Budapesten; elsőként 2012. január 25-én 'üzletházi' posták kategóriában, majd február 28-án a „B online" típusú posták részére.

Az ötlet Vízerné Molnár Piroskáé a Központi Területi PSZE Szervezet elnökéé, aki postai és egyesületi vezetőkkel, kollégákkal, valamint PSZE tagokkal együtt kidolgozta és megszervezte a két vetélkedőt.

A vetélkedőkre nem jelentkezhetett „akárki" csak aki megfelelt az előírásoknak, például a februári versenyre a nevezési feltétel ez volt: 1 db HGK-6 kötvényjegyzés, 1 db ez évben kötött TestŐr biztosítás. A felkészülési anyagok és típus feladatok mindkét vetélkedőre: MPB, ERSTE, FULA, KISKERESKEDELEM, SZRT aktuális kérdéseiből összeállított totó, teszt, aktivity, összerakós játékok.

A januárban lezajlott versenyen Bor Sándor a KTIG igazgatója és dr. Horváth Sándor a PSZE elnöke mindenkit szeretettel köszöntött, majd mindketten örömüket fejezték ki, hogy ez a verseny létrejött és ilyen szép számban – 13 csapat – indultak a postás kollégák. A PSZE elnöke kiemelte, hogy fontosnak tartja és bízik abban, hogy a szakmai vetélkedő, mint műhelymunka hagyománnyá válhat a PSZE életében.

A februári értékesítési vetélkedőn dr. Oláh László a PSZE örökös tiszteletbeli elnöke és Bor Sándor a KTIG igazgatója üdvözölte a résztvevőket és külön örömmel szóltak arról, hogy ismét 12 csapat várakozik izgatottan a megmérettetésre.

A Magyar Posta és a stratégiai partnerei – a Magyar Posta Biztosító Zrt., az Erste Bank Hungary Zrt., az Erste Befektetési Zrt., a Fundamenta Lakáskassza Zrt. és a Magyar Posta Kiskereskedelmi Központja – együtt állították össze a versenyfeladatokat és sok-sok ajándékkal járultak hozzá az értékesítési vetélkedőhöz.

Ács Erika Sashalom Posta vezetője (az 'Év postása' a szerk.) és Vízerné Molnár Piroska a 131. Posta vezetője, a vetélkedő két moderátora ismertették az értékesítési vetélkedő szabályait, menetét majd bemutatták a zsűri tagjait.

Zsűri tagok: Bor Sándor a KTIG igazgatója, dr. Horváth Sándor a PSZE elnöke, dr. Oláh László a PSZE örökös tiszteletbeli elnöke, valamint Vezekényi Ferenc a MP Biztosító Zrt., László Zoltán a Fundamenta Lakáskassza Zrt., Bodorkós Diána az Erste Bank Hungary Zrt., Csonka Ildikó és Papp Attila az Erste Befektetés Zrt. postai támogató munkatársai.

Résztvevők „üzletházi" posták kategóriában, 13 csapat 3-3 fős létszámmal:
Budakalász 2. CORA, Budaörs 4. – Budaörs TESCO-val, Fogarasi úti Tesco, Budapest Savoya Park, Kispest 4., Újpest 5., MOM Park, Budapest 30., Budapest 34., Budapest 114. Mammut, Budapest 131., Budapest 132., Budapest 148.

Résztvevők „B online" típusú posták kategóriában, 12 csapat 3-3 fős létszámmal:
Rákosszentmihály 1., Pásztó 1., Budapest 94., Abony, Csillaghegy, Ócsa, Pomáz 1., Százhalombatta 1., Göd 1., Monor 1., Albertirsa, Budapest 136.

Érkezéskor a sok régi kedves kolléga még vidáman üdvözölte egymást viccelődtek, de a versenyre hívó csengőszót követően már minden csapat izgatottan figyelt, elkezdődött az értékesítési vetélkedő.

Összesen 15 feladatsort állítottak össze a szakemberek a versenyzők részére, amelyek között különféle, az értékesítéssel foglalkozó témakör szerepelt; biztosítás, bankkártya és folyószámla szolgáltatás, lakáskassza, kiskereskedelem, sorsjegy, de volt közte keresztrejtvény, aktivity, műveltségi feladatsor, valamint az elméleti tudás felmérésére egy szavakra darabolt kiemelt mondat a Magyar Posta stratégiájáról, amelyet helyes sorrendbe kellett tenni.

Januárban, az első értékesítési vetélkedőn bemelegítésnek egy csatakiáltást kellett kitalálni, amellyel többen az ellenfeleket próbálták megfélemlíteni kisebb-nagyobb sikerrel. Februárban egy általuk választott termékajánló szlogent kellett kreálni, amelyek között egy-egy, akár televízió vagy rádió reklám szövegeként is megállta volna a helyét.

A számos érdekes és különböző nehézségű kérdés, komoly felkészülést igényelt a részt vevőktől, akik aktívan és kreatívan sorra győzték le az akadályokat. A csapatok mindkét alkalommal végig fej-fej mellett haladtak, az első 3 helyen a pontszámok kis különbséget mutattak, sőt volt, aki az utolsó előtti feladatnál csúszott le a dobogóról.

Az értékesítési vetélkedő „üzletházi" posta kategória első 3 helyezettje:

I. helyezett Budakalász 2. CORA: Püspöki Gábor, Banda Ágnes, Árvai Zoltánné.

II. helyezett Budapest 131.: Tóth Tiborné, Fenyvesi Mónika, Miklósi Edit.

III. helyezett Kispest 4.: Farkas Viktória, Murnyákné Petrényi Andrea, Veres Krisztina.

Az értékesítési vetélkedő „B online" típusú posta kategória első 3 helyezettje:

I. helyezett Pásztó 1.: Fenyvesi Adél, Molnár Istvánné, Csépéné Molnár Mónika

II. helyezett Százhalombatta 1.: Dávid Jánosné, Borosné Bíró Erika, Pogácsné Csombok Krisztina

III. helyezett Pomáz 1.: Turáni Katalin, Rajkortné Sz. Gabriella, Magyariné V. Veronika

Menyhárt Fruzsina a KTIG munkatársa a pontok folyamatos vezetésével dokumentálta a vetélkedőt és a rendezvény közben készült fotókat vetítette ki, derűt csalva ezzel a versenyzők arcára, a komoly koncentrációt követelő verseny szünetében.

Dr. Oláh László a PSZE örökös, tiszteletbeli elnöke zárszavában rövid nemzetközi kitekintést adott arról, hogy a postai szolgáltatások értékesítésének a jelentősége, a posták jövője szempontjából, mikor és milyen körülmények között vetődött föl. Az erősödő versenyhelyzetben a postáknak kiemelt feladatként kell kezelniük a postai szolgáltatások, a manapság már inkább használt szóval postai termékek, magas minőségi szinten történő nyújtását.

Gratulált a csapatoknak a széleskörű szakmai tudásukhoz, kiemelkedő felkészültségükhöz és rátermettségükhöz, elmondta, hogy a sikeres és jó hangulatú program a PSZE régen elképzelt műhelymunkájának megvalósítása, amely az egyesület kiemelt szakmai tevékenysége.

Bor Sándor a KTIG igazgatója a februári vetélkedő befejeztével, már hagyománynak tekintve beszélt a megrendezett versenyről, ahol a köszönet mellett azt hangsúlyozta, hogy itt mindenki csak nyert, hiszen felkészült, tudását gyarapította és nem félt mindezt megmérettetni, barátokkal, kollégákkal találkozott és jó kedvvel töltekezett. Igazgató úr véleménye szerint most, hogy túl vagyunk az első két fordulón a tapasztalatokat összegezve, van értelme a következő vetélkedő(k)nek.

Vízerné Molnár Piroska mindkét értékesítési vetélkedőn külön megköszönte a csapatok aktivitását és a szervezők szorgalmas munkáját, végül mindenkitől Váci Mihály: *Még nem elég* című versének soraival búcsúzott.

„Nem elég a célt látni,
járható útja kell!
Nem elég útra lelni,
az úton menni kell!
Egyedül is! – Elsőnek,
elől indulni el!
Nem elég elindulni,
de mást is hívni kell!
S csak az hívjon magával,
aki vezetni mer."

Az értékesítési vetélkedő első két állomása, „üzletházi" - és „B online" posták kategóriában véget ért, a következő az 'A' típusú postáknak márciusban kerül megrendezésre.

A vetélkedő híre és „népszerűsége" az ország több területére eljutott a kollégák és a januárban megjelent cikk és fotók segítségével, más igazgatóságokról is jelezték szívesen részt vettek volna. Ezért a szervezők javasolják a többi PSZE területnek (igazgatóságoknak), hogy szervezzék meg az értékesítési vetélkedőt, majd ezt követően az igazgatóságokon első helyezett csapatok részvételével egy országos döntő megtartására kerülhet sor Budapesten. Az első két vetélkedőt szervező csapat szívesen átadja a tapasztalatokat és segítséget nyújt a megrendezésben.

A Postások Szakmai Egyesülete Senior tagcsoportja ismét végleg elbúcsúzott egy kollegától.

A karácsonyi ünnepek előtt elhunyt dr. Horváth Pál a még egységes Magyar Posta-vezérigazgatóság Postaszakosztályának nyugállományú munkatársa.

1920. október 11-én született hat gyermekes család negyedik gyermekeként. 1943. január 16-án kötött házasságot Sik Kornéliával. Három gyermekük született, Éva, Pál és Kornélia.

1996-ban 53 évi házasság után vesztette el szeretett és akkor már nagybeteg hitvesét, akit utolsó éveiben kitartással és szeretettel gondozott, és vette át tőle a ház vezetését.

2002-ben újabb tragédia érte. Legidősebb gyermekét Évát vesztette el, hosszan tartó betegség után.

Négy unokája született: Éva, Balázs, Adrienn és Attila. Mindannyian nagy szerették és ragaszkodtak hozzá. Ugyanúgy, mint dédunokái: Dani, Ivett és Milán.

Hat testvéréből még ketten élnek és közülük 97 éves nővérével, Margittal és annak családjával haláláig szoros kapcsolatot tartott.

Szerette a természetet, sokat kirándult, szívesen kertészkedett. Soha nem állt meg.

Élete végéig szívesen beszélt egy-egy jelentős utazásáról. Ezért nehezére esett, hogy az utolsó időkben már egyre nehezebben tudott menni.

Szerette a zenét, az irodalmat. Sokat olvasott, sokat járt koncertekre. 90 évesen is fiatalokat megszégyenítő pontossággal idézett verseket. Az újdonságok iránt is érdeklődött, habár a mai felgyorsult élet számára már kissé távoli és idegen volt.

Az 1938. évi felsőkereskedelmi érettségijét követően a Magyar Postánál szeretett volna elhelyezkedni. Ez akkor nem sikerült, ezért a kőbányai Polgári Serfőző és Tápszergyárban dolgozott könyvelő-levelezőként.

A korábban beadott felvételi kérelmében foglaltakat 1940. március 6-án valósította meg a Magyar Posta, díjnoknak vették fel. Szolgálatát Balassagyarmat postahivatalban kezdte. Egy évvel később a Budapest 4. sz. postahivatalba helyezték át. Itt végezte el a postatiszti tanfolyamot, amelynek végzésével párhuzamosan beiratkozott a Közgazdaságtudományi Egyetemre. 1942. őszén azonban tényleges katonai szolgálatra hívták be. Háború után, 1946-ban hadifogságból hazatérve ismét a postánál helyezkedett el. 1950-54-ig Badacsony posta vezetője volt dolgozott, majd a család ismételt Budapestre költözése miatt a Budapest-vidéki Postaigazgatóság létszámában dolgozott területi biztosként. Az igazgatóság területén sokáig emlegették, többen „visszasírták", amikor a Posta-vezérigazgatóság Postaszakosztályának létszámába helyezték 1966-ban.

Új – szervezési és általános főelőadói – munkakörében kiválóan hasznosította a végrehajtó szolgálatban, a középfokú ellenőrzésben és irányításban szerzett széleskörű tapasztalatait.

Munkaterülete hatalmas és szerteágazó volt:

- hálózatfejlesztési irányelvek kidolgozása, érvényre juttatása, (az általa összeállított hálózatfejlesztési segédlet évtizedeken keresztül bibliája volt a postai munkatársaknak),
- új posták tervezési irányelveinek elkészítése, átadása a beruházók felé,
- építési szakbizottsági üléseken a szakma képviselete,

- posták nyitva tartási rendjének szabályozása, ünnepnapi nyitva tartás kiterjesztésének meghatározása,
- postai minőségi mutatórendszer működtetése, elemzése,
- alkalmi posták összefogása (központiak szervezése), alkalmi bélyegzők készíttetése,
- a Posta kezelésgépesítési költségkeretének tervezése, elosztása, a központi beszerzés ellátása,
- a „Névsor a postahivatalokról…" segédkönyv kiadása, napi karbantartása,
- üdülőhivatalokkal-, üdülési idény lebonyolításával kapcsolatos feladatok (nyitva tartás kiterjesztés, szükséges létszám megerősítés, kiemelt helyi képeslap és bélyegellátás, stb.)

Mindezen túlmenően feladata volt a különböző munkatervek összeállítása, értékelése és az ezekkel kapcsolatos adatszolgáltatást.

A szerteágazó feladatok hatalmas együttműködést, koordinálást követeltek meg, amihez viszont jól kiépített kapcsolati rendszer volt szükséges. Fontos volt a szakosztályon belüli- és más szak- és ügyosztályokkal való, a kapcsolódó minisztériumokkal kiépített együttműködés. Ez rendelkezésére állt, hiszen mindenhol elismerték, tisztelték. A róla megemlékező kollegák egy rendkívül segítőkész, felkészült, határozott, szimpatikus munkatársról beszélnek, akit mind az irányításban, mind a területen kedveltek, szerettek.

42 évi munkaviszony után, mint postafőtanácsos a Posta-vezérigazgatóság létszámából ment nyugdíjba.

Élvezte a család légkörét, pihenhetett volna, de hatalmas munkabírása mindig érvényre jutott, szerencsére egészségi állapota is lehetővé tette. Oly annyira, hogy a sors alakulása folytán nyugdíjasként átmeneti időre visszavehette korábbi munkakörét a Posta-vezérigazgatóságon.

Kollégáival nyugdíjba vonulása után is tartotta a kapcsolatot. Szívesen járt el szakmai és szakszervezeti programokra, összejövetelekre és kirándulásokra.

2012. január 06-án temettük.

Nyugodjon békében.

Article summary

In the first part of our magazine (pages 3 to 35) we continue the report on the presentations at the 2011 National 'Postás' Conference begun in vol. XIII issue 4.

Page: 3

Dr József Lovászi: The author of the article briefly summarises the presentation by **Attila Rajnai** on the management of Magyar Posta between January and August 2011.

Page: 4

Ágnes Mandelik: The transposition of the 3rd Postal Directive into Hungarian law. The presentation entitled Planned Time Schedule sought answers to questions related to the liberalisation of the postal market, and then turned to regulation, areas of focus and timing in Hungary.

Page: 7

Dr Margit Puskás: The likely effects of the transposition of the European Union's 3rd Postal Directive were considered in this speech. The impact of the new regulation on competitiveness, expected customer behaviour, agreements between rival operators, positions on the need for price regulations and financing issues were discussed.

Page: 14

Botond Szebeny, Secretary General of PostEurop gave an overview of the latest megatrends impacting the postal business. He underlined that there are several answers to the challenges. Postal operators must build on their heritage, on their strengths. Improving quality of service and meeting customers' demands are high on the priority list of posts. Operators should be involved in the regulatory work both at national and EU level. Posts should defend their core business and at the same time develop alternatives themselves and find new revenue streams. The posts had to face several major changes and challenges in their long history and they successfully transformed themselves time by time. This should be the case again!

Page: 17

Koppány Mátyási: Latest developments in postal liberalisation

The EU postal reform started in 1992. In accordance with the three adopted postal directives, postal markets in EU Member States have to be fully liberalised at the latest by 2013. However the majority of EU postal market is already opened up for competition. Main tendencies show that the traditional letter mail market is shrinking. Universal service providers are still the biggest market players; they have lost market shares ranging between 10-15 percent. Incumbent postal operators increased their efficiency during the past years. With declining volumes and emerging market competition Member States and the European Union have to discuss the future of the universal service and its financing.

The article also covers the latest decisions of the European Commission on postal state aid cases and the Commission's initiatives in the field of e-commerce.

Page: 24

Attila Rajnai – Mrs Pál Takács – Tünde Pécsi – Dr Ildikó Papp – Dr Ernő Endresz:

Topical issues in HR activity

The speakers were managers in Magyar Posta's HR department. After an introduction by Deputy CEO **Attila Rajnai**, **Mrs Pál Takács** reviewed Magyar Posta's HR strategy and related tasks. **Tünde Pécsi's** presentation on HR development and motivation covered three subjects, which were corporate development programmes, the incentive scheme and the HR aspects of changes in tax and contributions regulations in 2012. **Dr Ildikó Papp** spoke about future regulations on labour law and pensions. **Dr Ernő Endresz** highlighted tasks that need to be tackled in education in his presentation entitled Challenges, Answers and Proposals in Support of Corporate Strategy.

Page: 36

International postal news

This thematically arranged compilation contains international information published in the second half of 2011.

Page: 59

Gábor Garai, Krisztina Palya, Balázs Török, Bálint Baranyi:

Expanded range of convenience services

Convenience services provide the basis for a new, innovative relationship with the public, which will be an integral part of the Post of the future, and integrating the opportunities of the modern age into other service areas will also be the lever to boost our endeavours to develop products and services. Innovation has special importance in the opening postal market. Convenience services bolster customer loyalty and in this way have a positive effect on Magyar Posta's business efficiency. As a modern operator Magyar Posta bears in mind these obvious interconnections and regards this as the direction of continuous development, which is also anticipated by customers.

Page: 68

Angéla Lukács: Sales competition held under the auspices of the Professional Association of Hungarian Postal Workers in the categories of shopping centre and B online post offices.

The Professional Association of Hungarian Postal Workers and Magyar Posta's Central Regional Directorate jointly organised a sales competition in Budapest, first for shopping centre post offices on 25 January 2012 and then for B online post offices on 28 February 2012. The article reports on the successful competitors at the contests.