szakmai folyóirat

XIV. évfolyam
2012.
2.
szám

Posta

Kiadja a Magyar Posta Zrt. és a Postások Szakmai Egyesülete

Posta

POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETE PSZE

A TARTALOMBÓL

- Korszerűbb, rugalmasabb szervezeti-működési modellre állt át a Posta
- A Posta jövőképe – iránytű a változásokban
- Kitekintés a jövőbe az Egyetemes Postaegyesület 25. dohai kongresszusán

Posta

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

XIV. ÉVFOLYAM 2. SZÁM
2012. SZEPTEMBER

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

A szerkesztőbizottság
elnöke: Dr. Oláh László
társelnöke: Varga Dezső
tagjai: Bernát Orsolya, Czita László dr., Dömötörné Dr. Ács Katalin, Dvorák Ede, Fuchs Rita, Dr. Horváth Sándor, Dr. Lovászi József, Molnár Sándor, Németh Emil, Novákné Halász Anna, Pandurics Anett, 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

Dvorák Ede	a Postás c. lap szerkesztőségi munkatársa
Imre Tamás Iván	MP Zrt. Stratégiai és akvizíciós igazgató
Némethné Eszenyi Judit	MP Zrt. HR törzskari szakértő, a „Kezünkben a Jövőnk!" Program koordinációs munka team vezetője
Varga Bótos Anna	MP Zrt. Nemzetközi postaszabályozási munkatárs
Zatykó- Takáts Krisztina	MP Zrt. Társasági szervezet- és folyamatfejlesztési osztályvezető

TARTALOM

Dvorák Ede: Előszó (Közel a startvonalhoz.) 3

Zatykó-Takáts Krisztina – Imre Tamás Iván: Korszerűbb, rugalmasabb szervezeti-működési modellre állt át a Posta (A társaság reorganizációs programja 2011-2012) 4

Némethné Eszenyi Judit: A Posta jövőképe – iránytű a változásokhoz 11

Varga Bótos Anna: Kitekintés a jövőbe az Egyetemes Postaegyesület 25. dohai kongresszusán. A postai világ legnagyobb eseményének küszöbén 19

Nemzetközi postai hírek 29

Article summary 55

Címlap-fotó: **Kiss László,** a Postás című lap szerkesztőségi munkatársa

DVORÁK EDE

Előszó

A Magyar Posta központjában, a Vezérigazgatóság főbejáratánál elhelyezett digitális óra mindenki számára jelzi a 2013. január 1. közeledtét, amikor a liberalizált piacon már csak egy alaposan felkészült hazai postai szolgáltató képes helytállni.

A változásokra való felkészülés jó ideje elkezdődött, és az idei év gyakorlatilag ennek a felkészülésnek a jegyében telik! Olyan kulcsszavak mentén kezdődött a Magyar Posta Zrt. tevékenységének újra gondolása, mint: minőség, verseny, teljesítmény és siker!

Megtörtént a szervezeti átalakítás és meghatározásra került a Magyar Posta küldetése, jövőképe. Ezt követően elindult a „Kezünkben a jövőnk" program, amelynek keretében a résztvevők a megvalósítás kérdéseivel foglalkoznak. Fontos a 34 ezer munkavállaló minél nagyobb hányadának aktív bevonása a közös gondolkodásba, hiszen a programmal való azonosulás képessége a sikeres megvalósítás alapvető feltétele.

A Posta folyóirat aktuális száma, melyet kezében tart a tisztelt olvasó, szintén a szükséges megújulásról szól: foglalkozik a jövőképpel és az új szervezeti-működési modellel, az UPU dohai kongresszusáról szóló írás pedig nemzetközi kitekintést ad a várható postai folyamatokról.

A közel százötven éves tapasztalatra és tudásra alapozva, a piaci verseny megkövetelte gyorsaság és kreativitás magasabb szintre emelésével, kitűzött céljaink megvalósíthatóak! Ehhez kívánunk kitartást, hitet, lelkesedést és összefogást minden postai dolgozónak!

Korszerűbb, rugalmasabb szervezeti-működési modellre állt át a Posta

(A társaság reorganizációs programja 2011-2012)

2013. január 1 – sorsdöntő dátum

A Magyar Posta az általa végzett üzleti tevékenységek többségét már jelenleg is nyílt versenypiacokon végzi, a 2013. január 1-jei piacnyitás pedig teljessé teszi a versenynek való kitettségét. A menedzsment a stratégiájában megfogalmazott rövid- és hosszú távú célok elérése érdekében szükségesnek látta a szervezet modernizálását és a minden téren versenyorientált működés megteremtését. Legfőbb stratégiai célunk, hogy a jelenleg még meglévő védett termékeink, szolgáltatásaink piacain a liberalizációt követően is piacvezetők maradjunk, a meglévő előnyeinket (pl. országos lefedettség) a lehető leghatékonyabban tudjuk kihasználni, és a vevők igényeinek színvonalasan meg tudjunk felelni.

Geszti László vezérigazgató úr 2011. október 1-jével a Posta szervezetének átvilágítására és működésének átszervezésére egy külön projektet indított BPR (business process reengineering = üzlet folyamatok átalakítása) néven, az alábbi célok érdekében:

- a Társaság irányítási tevékenységeinek és szervezetének átvilágítása,
- az átvilágítás eredményeként a működési problémák feltárása,
- a feltárt problémákra vonatkozó megoldási javaslatok kidolgozása, azaz új/megújított/ módosított folyamatok alapján új szervezeti és működési mód kialakítása, az üzletorientáltság megteremtése érdekében

Új felelősség, új struktúra szükséges

Társaságunk szervezete a fejlesztés előtti formájában kevéssé tűnt alkalmasnak piacorientált működésre. A termék- és ügyfélszegmens látásmódot már helyenként alkalmazó, de a gyakorlatban még klasszikusan funkcionálisnak mondható szervezeti struktúra sokáig alkalmas volt a részleges monopóliummal rendelkező, közepes színvonalon, nem túl hatékonyan, de olcsón és megbízhatóan szolgáltató nagyvállalat veszteség nélküli működtetésére. A biztos piaci pozíciók versenynek való kitettsége azonban egy csapásra idejétmúlttá, sőt kockázatossá változtatja ezt a struktúrát.

A működésfejlesztés legfontosabb célját, azaz, hogy a Társaság olyan versenyképes postai szolgáltatóvá, kereskedelmi vállalattá váljon, amely teljesen nyílt piaci versenykörülmények között is képes megfelelni az ügyfelek igényeinek, csak gyökeres átalakítással érheti el. Ehhez elengedhetetlenül fontossá vált, hogy olyan felelősségi rendszert és szervezeti struktúrát alakítsunk ki, amely:

- az üzletet helyezi a középpontba, megtisztítva minden más tevékenységtől,
- a szolgáltató szervezeteket az üzlet kiszolgálására ösztönzi,
- a szervezet reakcióképességét és a döntési folyamatokat nagymértékben felgyorsítja a fentiek érdekében a kritikus támogató tevékenységeket (kontrolling, IT, eszközgazdálkodás) vállalati szinten egységesíti.

Helyzetfelmérés és koncepcióalkotás

A projekt I. szakaszának (2011. decemberig) feladataira a felsővezetők által delegált munkatársakból egy projektcsoport jött létre. A munkacsoport az átvilágításhoz szükséges információkat két forrásból szerezte:

1. Áttanulmányozta a rendelkezésre álló ez irányú dokumentumokat (szervezeti struktúra, utasítások, SzMSz, stb.)
2. Személyes interjúkat készített valamennyi első és második vonalbeli vezetővel, valamint szükség szerint alacsonyabb szintű vezetőkkel.

Az összegyűjtött információkat feldolgozta és ennek alapján átvilágította a működési folyamatokat az alábbi szempontok szerint:

- a jelenlegi működés megértése, rövid leírása,
- működési problémák feltárása, párhuzamosságok feltérképezése, költséghatékonyság vizsgálata.

Az észrevételek alapján a munkacsoport új működési modellt dolgozott ki, amit az Irányító Bizottsággal (Steering Committee) való egyeztetés után véglegesített. Az új működési modell alapján javaslatot tett a szervezet átalakítására.

Profitorientált, gyorsan reagáló üzleti egységek és valódi belső szolgáltatók

A működés áttekintése és a működési problémák azonosítása után világossá vált, hogy a Magyar Posta szervezete egy stabil, kontrolláló és hibaelkerülő tevékenységre volt beállítva. Ez többé-kevésbé megfelel addig, amíg a részleges monopolhelyzet fennáll, azonban alkalmatlan a versenypiaci körülményeknek való megfelelésre, mivel rugalmatlan, bürokratikus és nem eredményorientált. A versenyképesség elérése érdekében gyökeres átalakításra volt szükség. A részletes javaslat kidolgozása előtt alapelvek kerültek meghatározásra és célokat tűztünk ki a javasolt szervezetre vonatkozóan.

Az új üzleti modell kialakításakor az alábbi alapelveket vettük figyelembe:

- legyen egyértelmű a profitorientáltság, lehetőleg minél mélyebben a szervezetben,
- egyértelmű felelősségi rendszer jöjjön létre – legyen világos, hogy hol van profit, illetve a költségfelelősség, avagy technológiai típusú rendelkezésre állási felelősség,
- a szolgáltatói és irányítói funkciók egyértelműen legyenek meghatározva és különválasztva,
- a piaci igényekre gyorsan reagáló üzletorientált működés jöjjön létre.

A modell kialakítása során megvizsgáltuk, hogy melyek azok az üzleti funkciók, melyek a hatékony piaci működés érdekében mindenképpen az üzleti egységek részét kell, hogy képezzék:

- saját termékkel, szolgáltatással illetve ezek portfoliójával rendelkezik,
- az értékesítési felelősség nála van,
- saját termékeinek fejlesztéséért ő felel, fejlesztési tervet (projekt) készít vagy készíttet és végrehajt,
- önállóan áraz,
- profitért felelős,
- önállóan dönt az értékesítési csatornákról és a kiszolgálandó ügyfélszegmensekről,
- saját üzleti terve és versenystratégiája van,
- saját eszköz- és erőforrás gazdálkodást folytat.

A felsoroltak megvalósításával létrejött az üzletek integritása, ami egy rugalmas működést tesz lehetővé, és a felelősség is egyértelművé válik.

Fontos megjegyezni, hogy az üzletorientált működés egyik fő pillére az üzleti egységek definiálásán kívül, hogy a támogató területek valós szolgáltató szervezetekké váljanak.

Az új működési modell

A társasági szintű irányítás a Magyar Posta egységes irányítását, működését biztosító funkciókat tartalmazza. Csak a stratégiai kérdésekkel és a vállalat működésének összehangolásával foglalkozó szervezeteket foglalja magába. Teljes körűen meghatározza a szervezet céljait, működési rendjét, hosszú távú terveit, kialakítja a szervezeti struktúrát, szervezeti irányítási rendszert, dönt az üzleti tervről, teljes körűen képviseli a szervezetet és normatív szabályozáson keresztül irányít.

Az üzleti egységek a Társaság megcélzott termék-piac kombináció alapján definiált, profitfelelősséggel felruházott egységei. A stratégiai célok alapján biztosítják a piaci- és

eredménycélok realizálását. Az üzleti egység van a működés középpontjában, minden más szervezeti egység legfőbb feladata a hatékony üzleti működés támogatása. A szolgáltatási és infrastruktúra üzemeltetési funkcióktól megtisztított üzleti szervezet kizárólag az üzlet működtetésére és fejlesztésére tud koncentrálni.

Mivel egy üzleten belül megtalálható az összes lényeges funkció – termékfejlesztés, pozicionálás, árazás, értékesítés, csatornamenedzsment, marketing-kommunikáció – a döntések előtti egyeztetési, jóváhagyási szakasz lerövidül, így a szervezet rugalmassá válik. A bevétel- és költségfelelősség egy helyre hozásával pedig letisztul az érdekeltségi és felelősségi rendszer.

Természetesen ez nem jelenti azt, hogy minden funkciót magának az üzletnek kell működtetni, (pl.: piackutatás, kommunikáció, stb.), az lehet üzleti vezérigazgató-helyettes szinten vagy cég szinten összevont funkció is, de a tevékenység gazdája és megrendelője az üzlet marad.

Az üzletenkénti kereskedelmi szervezet létrehozása felveti a párhuzamosság lehetőségét, azaz, egy adott vevőnél a Posta több csatornán keresztül jelenik meg. Ezt a „kulcsvevő" rendszer, illetve egycsatornás értékesítési rendszer létrehozásával lehet és kell elkerülni. Ennek lényege, hogy minden nevesített vevővel csak egy kereskedő van állandó kapcsolatban, aki valamennyi üzletet képviseli. Ez a kereskedő célszerűen az adott vevővel létesített legnagyobb üzlet üzletkötője. Ő felel azért, hogy szükség esetén a más üzleti területek képviselőit bevonja a tárgyalásokba. Így lehetőség nyílik az egyedi szerződések helyett „csomag" szerződés kötésére az adott ügyféllel.

Az új üzleti modell előnyei

- kis tagoltságú struktúra, kevesebb irányítási szint
- a működtetése kevés felső szintű (üzleti egységek feletti) koordinációt igényel
- támogatja a felső szintű kompetenciák lehelyezését
- egyértelmű profitfelelősség jön létre
- az üzlet minden szolgáltató funkciótól megtisztított, csak a sikeres üzletvitelre koncentrált
- saját magát kontrolláló szervezet
- nincs termék kannibalizmus, a termékek elhatároltak, azonos termékcsoportok egy felelősségi egységbe tartoznak, az üzleten belüli üzleti szinergiák kiaknázása közös belső érdekké válik
- egyértelmű irányítási szintek kerülnek meghatározásra, jól elkülöníthetőek az irányítási, az üzleti és a szolgáltató funkciók

A belső szolgáltatók nyújtják (az üzleti egységek, a társaságirányítás és más szolgáltatók, mint „belső ügyfelek" számára azokat a belső szolgáltatásokat, amelyek más szervezeti egységek működési feltételeit teremti meg. Fő feladatuk a költséghatékony támogatás.

A termelési egységek a Társaság felvételi, feldolgozási, szállítási és kézbesítési egységei, melyek az alap ellátó struktúra részei. Valamennyi üzletet kiszolgálják az üzleti igények maximális figyelembevételével.

A javasolt működés hatékony megvalósításának legfontosabb sikerkritériuma, hogy a szervezeti kultúra megváltozzon. A hatalomcentrikus, merev, szigetszerű működés helyett a hatékonyságra törekvés és az együttműködési készség, a szinergiák kihasználása kerüljön a középpontba. Ennek érdekében egy jól átgondolt és precízen megtervezett, az egész szervezetre kiterjedő kultúraváltási projekt indult el.

29 munkacsoport tervezte meg a részleteket

Az Igazgatóság által is támogatott működési modell elérése érdekében 2012. január 1-jével elinduló BPR II. szakaszra egy projektszervezet került felépítésre. A projekt keretében összesen 29 munkacsoport alakult, melyek feladata a Magyar Posta új üzleti modelljének részletes kidolgozása, a folyamatok feltérképezése, valamint az új szervezeti modell megalkotása (2012. március 31-ig), majd az új működési mód bevezetése (2012. június 30-ig). A projekt terjedelmébe a társaságirányítás, az üzleti irányítás, valamit a szolgáltató szervezetek kerültek. Az alábbi munkacsoportok kerültek kialakításra:

Irányítási területi munkacsoportok	Gazdasági területi munkacsoportok	Üzleti területi munkacsoportok	Üzemeltetési területi munkacsoportok
Vezérigazgató közvetlen (ellenÿrzés, biztonság kommunikáció, stratégia és akvizíció)	Eszközgazdálkodás	Üzletfejlesztés	Üzemeltetési Vigh. Közvetlen
Törzskar (jog, minÿségirányítás, szabályozás és szervezetfejlesztés, hatósági kapcsolatok, tudásmenedzsment)	Forrásallokáció	Kereskedelem	Hálózat
Belsÿ vállalati szolgáltatások - SLA	Gazdálkodás	Levél és Csomag	Területi igazgatósági
Leányvállalat	Humán	Pénzforgalom	Szállítás, Feldolgozás
	Informatika	PEK	TMEK
	SAP	Üzleti koordináció	
	Kontrolling	Új üzleti megoldások	
	Partnerkapcsolati	CRM	
		Ügyfélszolgálat	

Központi támogató munkacsoportok

- HR munkacsoport - a projektből adódó összes humán jellegű feladat menet közbeni megoldása (munkaszerződések, munkáltatói jogkörváltozásból adódó feladatok, szervezeti változások miatti humán feladatok, új munkaköri vázlatok elkészítése, folyamatos kapcsolattartás a szakszervezetekkel, stb.)
- Kommunikációs munkacsoport – a projekttel kapcsolatos teljes kommunikáció megtervezése és elvégzése, ill. a kommunikációs lépések szakmai támogatása
- Operatív IT munkacsoport – a projekttel kapcsolatos IT-változtatások, így különösen a jogosultság változások és az informatikai eszközök áthelyezésével kapcsolatos operatív feladatok folyamatos elvégzése

A projekt döntéshozó szervezetei

Irányító Bizottság (Steering Committee) - a vezérigazgató és az 5 vezérigazgató-helyettes, a BPR projekt legfőbb döntéshozatali szerve, minden változás azután vezethető be, amikor ez a testület elfogadta.

A projekt vezetője Rajnai Attila gazdasági vezérigazgató-helyettes volt, akinek munkáját egy Konzultatív Munkacsoport támogatta, mint előzetes szakmai „szűrő” és döntéselőkészítő-támogató testület.

A BPR-projekt operatív irányítását és koordinálását a Központi Projekt Team látta el, az alábbi feladatokkal:

- a munkacsoportok szakmai támogatása, egyúttal szakmai felügyelete,
- annak biztosítása, hogy az elkészült anyagok/javaslatok társasági szinten is konzisztensek és koherensek legyenek,
- a munkacsoportok előrehaladásáról szóló riportozási rendszer működtetése,
- a Konzultatív munkacsoport és az Irányító Bizottság felé a csoportszintű riportok, valamint a döntés-előkészítő anyagok elkészítése,
- a döntések végrehajtásának ellenőrzése,
- a menet közbeni változáskezelés,
- a munkacsoportok esetleges humán erőforrás kezelésének támogatása.

A BPR II. szakasz legfontosabb célkitűzései:

- A szervezet átalakítási feladatok pontos definiálása, redundanciák kiszűrése, felelősségek meghatározása
- Új/megújított folyamatok kialakítása
- Részletes feladat- és felelősségi mátrix elkészítése (kompetenciamátrix, döntési hatáskörök)
- Részletes szervezeti struktúra kialakítása a teljes szervezetre
- Új SzMSz megalkotása
- Valamennyi vezető kiválasztása
- Módosítandó szabályozások listája
- Az új szervezeti-működési mód kialakítása és működésének elindítása
- Szabályozások előkészítése az új működési módnak megfelelően
- Az új működés elindításához szükséges egyéb teendők elvégzése (pl. felelősségi és tervezési egységek véglegesítése, kialakítása)
- Valamennyi pozíció feltöltése
- Munkaköri leírások, munkaszerződés módosítások elkészítése
- Felszabaduló létszám kezelése

Kulcs-teljesítménymutató típusú elvárások

Elvárás volt, hogy a) a kialakított folyamatok legyenek egyszerűbbek, a folyamatlépések száma legyen kevesebb, a döntési pontok száma legyen kisebb, mint eddig. b) A szervezeti egységek száma ne haladja meg az előzetesen kialakított struktúra szerinti számot.

A munkacsoportok folyamatosan készítették el a projekt által definiált módszertan és riportozási rendszer alapján az eredménytermékeket, melyet a Központi Projekt Team minden esetben megvizsgált, hogy társasági szinten is konzisztensek és koherensek legyenek a javaslatok, majd a Konzultatív munkacsoport és az Irányító Bizottság részére terjesztette elő. Az Irányító Bizottság 2012. január 12-től (eddig összesen 10 alkalommal) folyamatosan tárgyalta a munkacsoportok által készített eredménytermékeket, valamit figyelemmel kísérte a projekt előrehaladását.

A projekt eredményei

A BPR projekt II. fázisa 2012. június 30-án sikeresen lezárult, a feladatait határidőre, a meghatározott tartalommal, elvárt minőségben teljesítette. A szervezet és a működés

gyökeresen megváltozott; létrejöttek az új üzleti területek és az egységes társasági szintű szolgáltató és támogatás egységek. Új/megújított/módosított folyamatok kerültek definiálásra, lényegében az összes irányítási, szolgáltatási és támogató funkció esetében. Egy teljes irányítási szint eltűnt a szervezet egészéből, sőt, a szervezet felében az irányítási szintek száma kettővel csökken. Jelentősen csökkent az irányítási és szolgáltató szervezeti egységek száma. Mindezeket a projekt belső erőforrásokkal végezte el, külső tanácsadó igénybe vétele nélkül (a projektirányítást és a döntéshozó felsővezetést egy külső minőségbiztosító támogatta csak). Mindezek eredményeként az elmúlt 8 hónapban a Posta egy bürokratikus szervezetből kereskedelmi típusú vállalattá alakult át. Bízunk benne, hogy az új szervezet a jövő építését szolgálja, de csak akkor hozhatja el a remélt eredményt, ha a változásoknak minden munkatársunk aktív támogatója és részese lesz a maga területén.

A posta jövőképe – iránytű a változásokhoz

A Magyar Posta Zrt. szervezeti és működési folyamataiban gyökeres változások mentek végbe. Napjaink már nem arról szólnak, hogy előrevetítsük a változás képét és elkerülhetetlen szükségszerűségét, hanem a már megvalósuló átalakulás résztvevőiként dolgozzunk, akár saját szakterületünkön, akár különböző társasági projektekben. A hangsúlyok áthelyeződnek: minőség, verseny, teljesítmény és siker lesznek a fókuszban.

Ahhoz, hogy a változások valóban célt érjenek és a napi működésben kézzelfogható eredményeket hozzanak, át kell alakítani eddigi gondolkodásmódunkat, hozzáállásunkat és üzleti típusú gondolkodásra kell áttérnünk.

A posta átalakuló folyamatairól – változáskezelési szempontból tekintve – megállapítható, hogy az eddigi programok, úgymint a Jövőkép megalkotása és megkezdett feldolgozása, az új szervezeti és működési modell bevezetése (BPR) valamint a stratégia felülvizsgálata mind azt demonstrálják, hogy a cél megkérdőjelezhetetlen, a változás elengedhetetlen. Megkezdtük a munkát a változás hajtóerejét képező kulcsmunkatársak vezetők és beosztottak bevonásával.

Amennyiben a változások kellő erővel hatnak, nemcsak strukturálisan, hanem szellemiségében is képesek lesznek a mindennapok működésének átalakítására. Megvalósul a postai szolgáltatások új módon történő irányítása, menedzselése. Ennek eredményeként a szervezet egy új kompetenciát, a változások gyors és rugalmas kezelését is elsajátíthatja, amire nagy szükség lesz a liberalizált piaci környezetben.

A formális változások (módszerek) úgymint a struktúrák, folyamatok, szabályozások a menedzsment döntésén alapuló tervezett folyamatok. Figyelembe kell venni azonban, hogy ezeket a munkavállalók működtetik, a munkavégzés gyakorlatát ők alakítják. Az informális (emberi oldal) a szervezeti és vezetési kultúra, az együttműködés mikéntje határozza meg a működés eredményességet. A sikeres változtatást csak mindként oldal együttes átalakításával, egymással összhangban lehet véghezvinni, önmagában, részelemeiben egyik sem képes célt érni.

Ehhez a közel múltban lezajlott változások, mint a szervezeti- és működés korszerűsítés (BPR) a jelenleg folyó stratégiai felülvizsgálat és a posta Jövőképének megalkotása adnak közös keretet. A működésünk és a munkafolyamataink újra gondolkodása, a szakterületi – egyben személyes felelősséget is magába foglaló – akciótervezések, fejlesztő programok együttesen formálják a mindennapi működést.

A Társaság Jövőképe igazodási pontként szolgál, konkrét választ és iránymutatást ad arra, hogy a társaság 2014-ig hová akar eljutni, milyen szolgáltatóvá akar válni. A megfogalmazott küldetés a társaság működési célját definiálja, megtörténtek benne a célkijelölések és azon értékek meghatározása, amelyek munkavégzésünket kell, hogy jellemezzék.

Magyar Posta

A Magyar Posta jövőképe 2014

Küldetésünk:

Hagyományainkra alapozó, korszerű megoldásokkal biztosítjuk, ügyfeleink igényeinek és a tulajdonos elvárásainak magas színvonalú kiszolgálását és munkatársaink boldogulását.

1. Külső megítélés

1.1. Tisztességes piaci magatartásunkkal és megbízható működésünkkel, szolgáltatásaink kiválóságával vívjuk ki vevőink, partnereink és versenytársaink elismerését.

1.2. A tradíciók és az újdonságok együttesét képviselve, dinamikus, vonzó, és élenjáró szolgáltató vagyunk, minden korosztály számára.

1.3. A Posta vonzó munkahely.

1.4. A közvélemény a Posta-cégcsoportot eredményes piaci szereplőnek tekinti.

2. Növekedés, fejlődés

2.1. A Posta az első tíz legelismertebb magyar vállalat egyike. Európában a legkiválóbb posták közé tartozunk.

2.2. Meghatározó és elismert szereplők vagyunk a pénzforgalmi és elektronikus szolgáltatások piacán.
2.3. Egyre szélesebb körben épülünk be az ügyfeleink és a szolgáltatók értékláncába.
2.4. Jól haladunk a hagyományos termékeink elektronikus szolgáltatásokká konvertálásában, ezzel a korábbit meghaladó eredményt érünk el.
2.5. Képesek vagyunk aktívan alakítani és követni a dinamikusan változó piaci igényeket.
2.6. Sikereink alapja minőségi szolgáltatásaink széles köre.
2.7. Jelenlegi piaci pozíciónk védelmét, illetve új pozíciók megszerzését stratégiai partnerséggel erősítjük.
2.8. Üzleti tevékenységünk révén a közép-európai régió elismert szereplői vagyunk.
2.9. A csoportszintű nyereség biztosítja a tulajdonos elégedettségét, a cégcsoport fenntartható fejlődési pályán tartását és a munkahelyek biztonságát.
2.10. Sikeres fejlesztéseinkkel (pl.: e-posta, pénzügyi szolgáltató, telekommunikáció) megalapoztuk a növekedés feltételeit.

3. Ügyfelek, termékek, szolgáltatások

3.1. Legfontosabb értékmérőnk ügyfeleink elégedettsége.
3.2. Ismerjük ügyfeleinket, szokásaikat, és aktívan alakítjuk jövőbeli igényeiket.
3.3. A fiatal generáció is jelentős mértékben része ügyfélkörünknek.
3.4. Magyarországon piacvezetők vagyunk a levél-, a logisztikai- és a küldemény előállítási termékkörben, valamint az elektronikus számlázási- és fizetési szolgáltatások piacán.
3.5. Sikeresen bevezettünk piacra léptünk Nem tradicionális szolgáltatásokkal, (pl.: mérőóra leolvasás, díjbeszedés, telekommunikáció)növelve a hálózati kapacitások kihasználtságát.
3.6. Hazai és regionális partnereink számára testreszabott szolgáltatásokat alakítottunk ki.
3.7. Ügyfélbarát szolgáltatásaink széles körben ismertek és elérhetőek (otthon, interneten, mobilon, automatáknál, személyes kapcsolati pontokon).
3.8. Termékeink, szolgáltatásaink ár-érték aránya élenjáró a versenytársak között.
3.9. Kiterjesztettük a postahelyeken elérhető kiskereskedelmi szolgáltatások körét (pl.: boltban a Posta, Posta Café, Posta Office, wifi).
3.10. Szolgáltató helyeink arculata és munkatársaink megjelenése kulturált és egységes.

4. Szervezeti kultúra, munkatársak

4.1. A belső kommunikációnk nyílt, kétirányú, egyenes, bizalmat építő.
4.2. Valamennyiünkre jellemző:
- szakmai felkészültség
- tájékozottság
- elhivatottság
- felelősségvállalás

- teljesítményorientáltság
- a Posta céljaival való azonosulás
- motiváltság
- igény a folyamatos fejlődésre
- képesség a folyamatos változásra és változtatásra
- együttműködés a célok elérése érdekében

4.3. Szakmai sikerességünket megalapozza az egymás iránti bizalmunk, ügyfélorientált kultúránk.
4.4. A Posta olyan munkahely, amelyre büszkék vagyunk, és ahol jó dolgozni.
4.5. Egymás eredményeit ismerjük, elismerjük, sikerorientáltak és kreatívak vagyunk.
4.6. Tudjuk, hogy bíznak bennünk, számítanak ránk, és értéket jelentünk a cégcsoport számára.
4.7. Közösségünk erős, összetartó.
4.8. Erkölcsi és anyagi elismertségünk az elért eredmény alapján biztosított.
4.9. Működik a karrierút- és életpályamodell.

5. Vezetés

5.1. A Posta vezetése ismert és elismert vezetői csapat cégen belül és kívül egyaránt.
5.2. Valamennyi vezetőnkre jellemző, hogy:

- gyorsan és megfontoltan dönt, döntéseiért vállalja a felelősséget
- értékrendje egységes és összehangolt
- letisztult célokat követ
- képes a folyamatos változásra és változtatásra
- a végrehajtásban következetes, dinamikus, karizmatikus, motivált
- együttműködő a célok elérése során
- épít a munkatársi véleményekre, delegál, megteremtve ezzel a célokkal történő munkatársi azonosulást
- elismeri a kiemelkedő teljesítményeket
- támogatja a kezdeményezéseket
- példamutató
- visszacsatolást ad, fejleszti munkatársait

6. Működés

6.1. Működésünk rendszerszemléletű és folyamatalapú.
6.2. Ellátjuk az egyetemes postai szolgáltatásokat, ugyanakkor versenypiaci szolgáltatóként működünk.
6.3. Korszerű és megbízható IT infrastruktúránknak köszönhetően rugalmas, gyors és párhuzamosságoktól mentes ügyviteli és üzleti folyamataink vannak.
6.4. Szolgáltatásainkat a gazdaságosság követelményei szerint látjuk el.
6.5. A piaci igényekhez igazított kapacitásainkat hatékonyan használjuk ki.
6.6. A munkaértekezletek célorientáltak és hatékonyak.
6.7. Gyors, összehangolt és sikeres projektjeinkkel biztosítjuk piaci pozíciónk megőrzését, terveink megvalósítását.

6.8. Az irányítási struktúránkat a változó körülményekhez igazítjuk, belső működésünket az ügyféligények hatékony kiszolgálása érdekében szervezzük.
6.9. A döntéseket azon a szinten hozzuk, ahol a szükséges kompetencia és információ a rendelkezésre áll.
6.10. A hatékonyság megtartása és növelése érdekében a hagyományostól eltérő munkaszervezési megoldásokat is alkalmazunk (pl.: távmunka).
6.11. Jellemző a jó gyakorlatok felismerése és elterjesztése a szervezetben.

7. Környezet

7.1. Sikeres szakmai érdekérvényesítő tevékenységünk eredményeként jelentős piaci szereplőként működünk.
7.2. Külső partnereinkkel kapcsolataink kiegyensúlyozottak.
7.3. Kiemelt figyelmet fordítunk a társadalmilag felelős működésre (pl.: környezettudatosság).

Értékeink

❖ **Bátorság:**

Kezdeményezők vagyunk a piacon, merünk új megoldásokat kipróbálni, nem csak kifelé, hanem belső működésünkben is.

❖ **Tisztesség:**

Üzleti tisztesség az ár-értékarány fenntartása, illetve magunkkal szemben ennek megkövetelése.

❖ **Következetesség:**

Ajánlatainkat átgondolva, az abban foglaltak megvalósítását biztosítva készítjük el.

❖ **Hagyománytisztelet:**

A közel 150 éves tapasztalatra és tudásra alapozva a XXI. századi igényeknek megfelelő kínálatot nyújtunk a piac számára. Fontosnak tartjuk a hagyományok ápolását.

❖ **Lojalitás:**

Kiszámítható és hosszú távú együttműködésre törekszünk vevőinkkel, a Posta működésében érdekelt csoportokkal és munkatársainkkal.

❖ **Dinamizmus:**

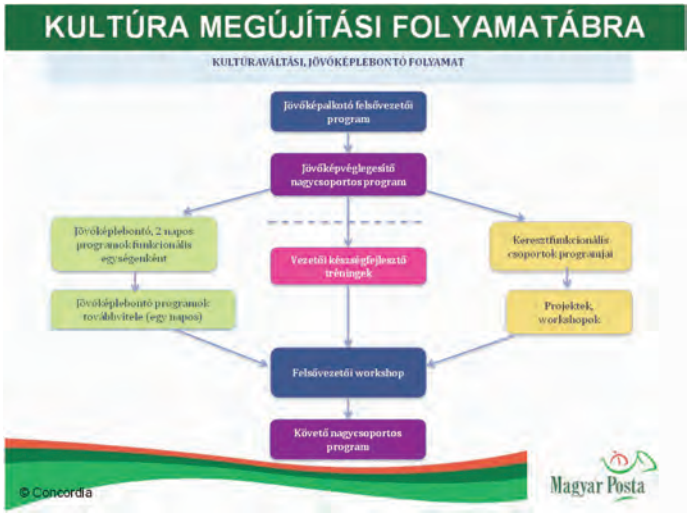
A piaci versenyben való mozgékonyság gyorsaságot és rugalmasságot igényel, jelent.

❖ **Igényesség:**

Magas színvonalú szolgáltatásokat nyújtunk, szakképzett munkaerőt alkalmazunk és megbízható beszállítókkal működünk együtt.

A Jövőképben megfogalmazottak elvárást fogalmaznak meg önmagunkkal szemben, iránymutatást adva ezzel a szakterületnek.

Ezek meghatározása és feldolgozása egy szisztematikusan felépülő rendszer alapján történik.



Az ábra a Jövőkép lebontásának – ami egyben a szervezeti kultúra megreformálását is jelenti – folyamatát szemlélteti.

A menedzsmenttől induló Jövőképalkotás és az azt követő Jövőképalkotó Műhelymunka során március hónapban véglegesedett a vezetés és a munkatársak együttes munkája révén a Jövőkép. Az átalakulás folyamatát június hónaptól a „Kezünkben a Jövőnk!" Program is támogatja, amely az eddig több irányban zajló felkészülési folyamatokat egy irányba tereli, kihasználva az egymást támogató szinergiákat.
A program a munkavállalók széleskörű bevonásán alapul. Jelenleg nagycsoportos műhelymunkák zajlanak a szakterületeken, ahol a 2 napos workshopokon munkatársaink

- megismerik a Jövőképet,
- meghatározzák a szakterület számára releváns területeket,
- akciótervek formájában konkrét vállalásokat fogalmaznak meg a kitűzött célok realizálásra,
- értékelik a BPR szervezetre vonatkozó eredményeit,
- megosztják a szervezetfejlesztéshez kapcsolódó tapasztalataikat.

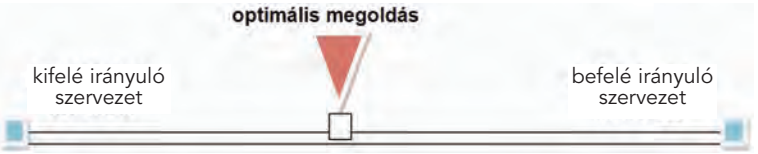
E munka folytatásaként több ezer munkavállalónkhoz jut el az üzenet az ősz folyamán, több mint 100 egy napos workshopot tervezünk a postahelyeken, szolgáltató szervezeteknél, a feldolgozás – szállítás területén és az irányításban, ahol meghatározásra kerülnek azok a további vállalások, amelyek szintén a megvalósítás irányába hatnak. Ezeken kívül több szervezet együttműködését igénylő szervezeti kérdések, problémák megoldását u.n. keresztfunkcionális workshopok fogják segíteni. A programot a jövő évben különböző fejlesztések, tréningek is támogatják.

Az eddigiekben ismertetett szervezetfejlesztések, programok együttesen formálják a ***szervezeti kultúrát,*** hatással vannak gondolkodásunkra, belső működésünkre.

Társaságunknál 2011. év végén a kultúra változtatási irányait előkészítő kutatás a szervezeti kultúra alapértékeit az alábbiak szerint összegzi:

Alapkérdésként azt tekinti, hogy kifelé, vagy a befelé irányuló értékeket tekinti-e meghatározónak a szervezet?

- a kifelé forduló értékrend egy profitorientált vállalat esetében azt jelenti, hogy az ügyfelek kiszolgálásának szempontját, ill. a versenypiaci környezethez való alkalmazkodást tekinti elsődlegesnek, a belső működésmód rendszereit, folyamatait, szabályait pedig ennek alárendelten alakítja ki
- a kifelé irányuló (üzleti-piaci) értékrend működését gátolhatja a befelé irányuló (bürokratikus-félkatonai) értékrend működése (csökkentheti az előbbi eredményességét és hatékonyságát), de ettől még megmarad az esély a piaci környezethez való alkalmazkodásra, a hosszabb távú túlélésre.



- Ügyfélközpontúság
- Versenypiaci környezethez való alkalmazkodás
- Belső működési mód teljes alárendelése az üzleti céloknak

- Bürokratikus – félkatonai működés
- Versenypiaci, ügyfélközpontú döntésekben is a belső működési szabályok prioritása (rugalmatlanság)

Ahhoz, hogy a Magyar Posta Zrt. a jövőben (a liberalizációval együtt járó kihívásokat is beleértve) sikeres lehessen, a kutató véleménye szerint nem csak és nem egyszerűen a piramis (a hierarchia) lelapítására, hanem a szervezeti működés teljes átalakítására van szükség, ami a kifelé irányultság dominanciáját helyezi túlsúlyba, a szervezeti struktúrában, a folyamatokban és a kultúrában egyaránt.

Az átalakulás folyamatát a Magyar Posta több irányból támogatja:

A szemléletváltás, a jelenlegi helyzetből való elmozdulás esélye akkor nő meg, ha a megvalósított szervezetfejlesztések révén az új működési mechanizmusok érvényesülése általánossá válik.

A szemléletváltás, a munka- és teljesítménykultúra fejlesztése az ezzel járó változtatások sohasem önmagukért való célok. Nagyobb változási folyamat részét képezik, ennek alapján a társaságnál folyó fejlesztési programok szinergiáinak kihasználása megtöbbszörözi az eredményességet.

A BPR által megvalósított folyamatok a szervezeti hatékonyságnövelés mellett, a munkakultúra átalakulására is nagy hatással vannak. A kultúrafejlesztés és BPR szinergiái leginkább a működési mód és normák átalakításában használhatók ki az alábbiak mentén:

- az új működési mód fogalmi rendszerének megismertetése, a gyakorlati működés átalakulásának támogatása
  (pl. profitorientált működés/profitfelelősség, cégcsoport szintű gondolkodás, cégcsoport / szervezeti érdek viszonya, mátrix működés, horizontális működés erősödése, felhatalmazások a laposodó szervezetben, partneri hálózat, SLA típusú működés – az üzleti egységes belső kiszolgálási fókusza, nemzetközi megjelenés követelményei stb.)
- munkatársak bevonása
- együttműködési normák meghatározása
- felelősségvállalás, nyitottság, problémaérzékenység kialakítása
- személyes fejlődés iránti elkötelezettség tudatosítása
- a változásvezetők „change-championok" munkájában a szemléletváltás, a jó minták képviselete

A változások támogatásában a kommunikációs üzenetek meghatározó fontossággal bírnak, ezeknek egységességét biztosítjuk, és a munkavállalók minél szélesebb köréhez juttatjuk el.

A változások emberi oldala szempontjából kiemelt jelentősége van a vezetési kultúra átalakításának. A változásokban a vezetők gondolkodása, szellemisége meghatározó, mintaként szolgál. A hitelesség, a hangoztatott értékek, elvárások és cselekvés összhangja elengedhetetlen. A változásokat az irányításuk alatt lévő munkavállalóknál is el kell érni. Ez a szemlélet új vezetői képességet kíván, melynek révén a munkavállalói elkötelezettség nőhet.

Az együttműködés az új szervezeti működési módban a közös eredmények elérésére kell, hogy sarkalljon, amelyben fontos, hogy felismerjük egymás képességeit, elismerjük az egyes munkavállalók hozzájárulását az eredményekhez és elfogadjuk azt, hogy a szervezetek kölcsönös egymásrautaltságban, egy célért dolgoznak. Mindezek alapja a Társaságon belüli és kívüli (ügyfelek részéről) bizalom a munkavállalóinkban és a Magyar Posta Zrt-ben.

Azon vagyunk, hogy maga a kultúrafejlesztés folyamata is ezt a szemléletet közvetítse: a vezetés részvételét és példamutatását, a szakterülettel és change championokkal való együttműködést, a kulcsemberek és a munkavállalók minél szélesebb körének bevonását, hogy az átalakulást, a Posta Jövőjét, valódi közös ügyként éljük meg és aktív támogatóivá váljunk.

VARGA BÓTOS ANNA

Kitekintés a jövőbe az Egyetemes Postaegyesület 25. dohai kongresszusán

A postai világ legnagyobb eseményének küszöbén

Az Egyetemes Postaegyesület (UPU) kongresszusa a szervezet fennállása óta mindig a *postai világ egyik legnagyobb eseményének tekinthető*, amely nemcsak azért valóban nagy esemény, mert ezen a szó szoros értelmében az egész postai világ, azaz az egész világ postái jelen vannak, ami ma már 192 tagországot jelent, hanem az eldöntendő kérdések súlya miatt is megérdemli a legnagyobb esemény minősítést. Az UPU az egyetlen olyan nemzetközi szervezet, amely valóban képes globális méretekben összefogni az egész postai ágazatot, a tagok mindegyike számára követhető, előrevivő célokat kitűzni, s e célok megvalósításához megfelelő eszközöket is kínálni. 192 ország kormányzati képviselői és postai vezetői – és az esemény záró rendezvényei alkalmával miniszterei – tárgyalják meg azokat a legfontosabb kérdéseket, amelyek a világ postai iparát a legjobban foglalkoztatják, illetve döntenek az egyesületet és a tagországokat érintő olyan kulcsfontosságú ügyekben, amelyek meghatározzák az UPU munkáját a következő négy évre és jelentős kihatással lesznek a tagok, s rajtuk keresztül az egész ágazat további tevékenységére, sorsára, jövőjére.

A következő UPU kongresszusnak 2012. szeptember 24. és október 15. között a katari Doha ad otthont a közelmúltban felavatott szupermodern Nemzeti Konferenciaközpontban. A felkészülést a Magyar Postán belül a Nemzetközi kapcsolatok osztálya koordinálja.

Még mielőtt rátérnék a tárgyalási témák részleteire, *néhány szó a szervezet fő céljairól, magáról az eseményről és szerepéről:*

Az UPU célja a postai küldeményforgalom szabályainak kialakítása, a nemzetközi postai együttműködés fejlesztésének elősegítése. Egységes postaterületet hozott létre, amelynek egész területén biztosított az átszállítás szabadsága. A szervezet tanácsadói, közvetítői szerepet is játszik, s szükség szerint technikai segítséget nyújt. Megalkotja a nemzetközi küldeménycsere szabályait, ajánlásokat tesz a levél- és a csomagforgalom, valamint a pénzforgalmi szolgáltatások fejlesztésére, a szolgáltatásminőség javítására, a technológia és új termékek fejlesztésére.

A dohai Nemzeti Konferenciaközpont

A kongresszus az Egyetemes Postaegyesület legfőbb döntéshozó szerve, a tagországok kormánymeghatalmazottainak értekezlete. Kezdetben ötévente, s a 2004. évi bukaresti kongresszus óta négyévente ül össze. A kongresszus legfontosabb feladata, hogy a következő kongresszusig meghatározza az egyesület stratégiáját, működésének és tevékenységének fő irányait, és választás útján döntsön a Nemzetközi Iroda vezérigazgatójának és a vezérigazgató első helyettesének személyéről, valamint az UPU állandó szerveiként működő Igazgatási Tanács (CA) és Postaforgalmi Tanács (POC) összetételéről. A kongresszus vitatja meg az UPU-tagországok és a két tanács által kidolgozott javaslatokat, és azok alapján vizsgálja felül az egyesület működését és a nemzetközi postai szolgáltatásokat szabályozó okiratokat (Alapokmány, Általános Szabályzat, Kongresszusok Ügyrendi Szabályzata, Egyetemes Postaegyezmény a levél- és csomagforgalom rendelkezéseivel; Postai Pénzforgalmi Megállapodás). A kongresszus határozza meg az egyesület éves kiadásainak felső határát a kongresszust követő időszakra.

A kongresszusi tisztségeket illetően az érvényben lévő rendelkezések irányadóak, ennek megfelelően a *kongresszus elnöke* a rendező ország, azaz *Katar* lesz. A kongresszus elnöki tisztségét *Abdul Rahman Ali Al Aquaily, a Katari Posta (Q-Post) elnöke* tölti majd be, s ennek megfelelően Doha lesz a következő kongresszusi ciklusban, 2012 és 2016 között az UPU 41 tagú Igazgatási Tanácsának (CA) az elnöke is. *A doyen tisztségét Mohamed Wakrim, a Marokkói Posta* (Barid Al Maghrib) egykori vezérigazgatója (2006-ig, nyugdíjaztatásáig) fogja betölteni. Mint az eddigiekben, a doyen diplomáciai és ceremoniális szerepet tölt be, és ő nyitja meg hivatalosan a kongresszust. *A kongresszus alelnökei pedig a* Dominikai Köztársaság, Észtország, Olaszország, Tanzánia lesznek (az arányos földrajzi hovatartozás elvét követve).

A kongresszusi választásokat illetően az UPU Nemzetközi Iroda jelenlegi vezérigazgatójának, a francia Edouard Dayannak, és helyettesének, a kínai Huang Guozhongnak az idén lejár az immár második mandátuma. A vezérigazgatói posztra hivatalosan két jelölt nyújtotta be pályázatát, Bishar A. Hussein, Kenya képviselője, az UPU CA elnöke a 2008 és 2012 közötti ciklusban, valamint Serrana Bassini, az UPAEP (az Amerikai Országok, Spanyolország és Portugália Postaegyesülete) főtitkára, Uruguay képviselője.

Dr. Serrana Bassini

Bishar A. Hussein

A vezérigazgató-helyettesi tisztségre szintén két jelölt pályázott, a svájci Pascal Clivaz, az UPU pénzügyi igazgatója és Dennis Delehanty, az USA Nemzetközi Szervezetek Minisztériuma postaügyi igazgatója.

Pascal Clivaz

Dennis Delehanty

A Postaforgalmi Tanács (POC) elnöki tisztségére eddig 2 posta adta be pályázatát: Görögország (Andreas Taprantzis, a Görög Posta tanácsadója, a Görög Postabank Igazgató Tanácsának külsős tagja) és Japán (Masahiko Metoki, a Japán Posta nemzetközi ügyekért felelős elnökhelyettese).

A két fő döntéshozó testület, a CA és a POC tagságára, valamint a vezető tisztségekre pályázók élénk lobbi tevékenységet folytatnak, támogatáskérő leveleket küldenek a tagországok kormányzati szerveihez és kijelölt szolgáltatóihoz. Egyes esetekben pedig bemutatkozó látogatásokat, körutakat is tesznek. A Magyarország által támogatandó jelöltekről a NFM-mel, az NMHH-val és a Külügyminisztériummal való előzetes egyeztetés alapján születik majd döntés a kongresszus munkájának megkezdése előtt.

Abdul Rahman Ali Al Aquaily elnök (középen)

Magyarország mint az UPU alapító tagja a szervezet megalakulása (1874) óta rendkívül aktívan támogatja az UPU tevékenységét. A magyar küldöttség tagjai, a Magyar Posta, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (NFM) és a Nemzeti Média- és Hírközlés Hatóság (NMHH) vezetői és szakértői ezúttal is aktívan részt fognak venni a dohai kongresszus munkájában is, amelynek számunkra *legfontosabb mozzanatai:*

- *A tíztagú 1. sz. Mandátumvizsgáló Bizottság tagjai közé beválasztották* Magyarországot. Hazánkat Vértenné dr. Markó Katalin, a Magyar Posta Nemzetközi kapcsolatok osztályának vezetője fogja e tisztségben képviselni.
- A másik fontos mozzanat, hogy Magyarország 9 javaslatot nyújtott be kongresszusi előterjesztésre. Ezek elsősorban a levélpostai és postacsomag szolgáltatásokra, a postabiztonságra s az Egyetemes Postaegyezményre vonatkoznak, operatív jellegűek, a nemzetközi küldemények kezelésének könnyebbé és biztonságosabbá tételét szolgálják.
- A kongresszus programja szerint 2012. október 4-én, az EMS Kooperáció rendkívüli közgyűlésén sor kerül az *EMS Kooperáció 2011. évi legjobb EMS teljesítményéért járó Ügyfélszolgálati Díj* ünnepélyes átadására. A három díjazott egyike a Magyar Posta, amely az arany fokozatot nyerte el. A díjat Varga Dezső üzleti és koordinációs vezérigazgató-helyettes úr veszi majd át.

Melyek azok a stratégiai témák, *amelyek prioritást élveznek, a legnagyobb érdeklődésre tarthatnak számot a posták körében, s kihatnak a postai jövőkép formálására?*

A kiemelt kongresszusi témák közül is a legfőbb az UPU következő négy évre szóló stratégiája, amely Dohai Postai Stratégia (DPS) néven szerepel a továbbiakban, valamint az unió reformjával kapcsolatos javaslatok, a kulcsfontosságú küldemény- és pénzforgalmi, módosító és határozati javaslatok, de itt említhetjük az UPU 2013-2016 közötti periódusra vonatkozó Nemzetközi Fejlesztési Tervét, fejlesztési együttműködési és szolidaritási politikáját, végdíj rendszerét, címzési rendszerét, postabiztonsági intézkedéseit, az EMS és a postatechnológia modernizálása terén tervezett erőfeszítéseket, a fenntartható fejlődéssel és környezetvédelemmel, a minőségméréssel, a postai szolgáltatások és termékek korszerűsítésével, a nemzetközi szállítással és a piacfejlesztéssel összefüggő tevékenységeket. *A szakmai javaslatokon túl* az UPU kongresszus elé az *általános témák határozati javaslat* formájában kerülnek (eddig összesen 74-et nyújtottak be). Ezek többsége az UPU fő tevékenységeinek folytatását, továbbfejlesztését, illetve újak bevezetését, ezek előzetes tanulmányozását szorgalmazzák. A kongresszus továbbá jelentéseket fogad el az UPU fő testületeinek, munkabizottságainak és projektjeinek az elmúlt négy évben kifejtett munkájáról.

Lássuk tehát bővebben a legfontosabbakat:

➢ Első helyen az **UPU Dohai Postai Stratégiáját,** előkészítésének főbb mozzanatait és magát a kongresszusi dokumentumot.

Előkészítési folyamat: a stratégiakészítési folyamat első fő mérföldköve a két kongresszus közötti időszak félidejében immár hagyományosan megrendezett stratégiai konferencia. A dohai kongresszus előtti stratégia konferenciára a kenyai fővárosban, Nairobiban került sor. 2010. szeptember 22-23-án két vitanapon keresztül folytatta munkáját.

Az első napon a jelenleg érvényes Nairobi Postai Stratégia (NPS) teljesítésére, eredményeire, az azokból levonható következtetésekre, valamint a gazdasági világválságnak a postai szektorra gyakorolt hatására fókuszált. A második munkanapon a piaci trendeket azonosították, s kerekasztal-vitákon *a* ***Dohai Postai Stratéga sarokpontjait*** *fogalmazták meg*. Ezek:

- *A változások és a válságok nemcsak fenyegetést jelentenek, hanem a fejlődéshez és az érettséghez vezető lehetőséget is;*
- *A diverzifikáció és innováció a siker fontos motorjai;*
- *A hálózat kérdései elsőrendűek;*
- *A fenntartható fejlődés nem a növekedés fékezője vagy csupán a gazdag országok privilégiuma;*
- *A szabályozás meghatározó a megfelelő háttér megteremtésében.*

A 2013 – 2016 közötti időszakra szóló Dohai Postai Stratégia kidolgozásakor a Nairobi Postai Stratégiában alkalmazott főbb elvek, módszerek továbbra is érvényben maradtak. Az NPS-hez hasonlóan 2011-ben regionális kerekasztal-vitákon határozták meg a regionális, így az európai prioritásokat is. Az UPU a szűkebb körű egyesületek fokozottabb bevonását tartotta szükségesnek a stratégiai munkába, internetes vitafórumok, egyeztetések keretében is. A stratégiai tervezés részvevői hosszú utat tettek meg, amíg elmélyült együttgondolkodás és viták során a stratégiai dokumentum első verziójától eljutottak a második, harmadik és negyedik verzión keresztül az ötödik, végleges verzióig. A Nairobi Postai Stratégia és a DPS fő céljainak összehasonlítására s a célok finomítására a Stratégiai Tervezési Projektcsoport keretében 2010. novemberben stratégiai fókuszcsoport alakult (Belgium, Dél Afrikai Köztársaság, Kanada, Egyenlítői Guinea, Izrael, Egyiptom és Kína részvételével), amely a 2011 februárjában Madridban tartott első ülésén már a DPS harmadik tervezetét készítette el. Ez a verzió a konzultációk során összegyűjtött észrevételeket, a nairobi stratégiai konferencia eredményeit, s a PwC konzultációs cég tanulmányának következtetéseit is tartalmazta. A regionális kerekasztal-értekezletek megtartása után 2011 októberében megjelent a DPS immár negyedik verziója, majd a 2011. évi Igazgatási Tanácson rendezett vita eredményeit és a regionális kerekasztal-értekezletek tapasztalatait figyelembe véve az ötödik és egyben utolsó verzió követett. Ezt hagyta jóvá kongresszusi előterjesztésre a 2012. évi tavaszi igazgató tanácsi ülés.

Új mozzanat volt a DPS kidolgozásánál, hogy a konzultációkba az érdekeltek mind szélesebb körét vonták be, így folyamatos volt az együttműködés az UPU Postaforgalmi Tanács (POC) és az Igazgatási Tanács (CA) bizottsági elnökeivel és alelnökeivel is a kérdésben. Felmerült annak az igénye is, hogyan lehetne bevonni a jövőben a szabályozókat is a munkába (nekik ugyanis nincs még megfelelő fórumuk az UPU szervezetében). A DPS előkészítésében, az egyes verziók vitájában, a kérdőíves felmérésekben és konzultációkban a Magyar Posta Nemzetközi kapcsolatok osztályának munkatársai aktívan közreműködtek.

A dohai kongresszus elé kerülő stratégia főbb részei: a Nairobi Postai Stratégia (2009-2012) teljesítése; a Dohai Postai Stratégiai dokumentum 5. verziója a regionális prioritásokat tartalmazó mellékletekkel; a 2013 és 2016 közötti időszakra vonatkozó üzleti terv, valamint az ehhez kapcsolódó program és költségvetés.

A DPS 5. verziója nyolc nagy fejezetből áll: *a vezérigazgatói bevezető (I)* és *a vezetői összefoglaló (II)* után a DPS általános céljait, struktúráját taglaló rész *(III)* következik. A *IV. rész a DPS célját,* témaköreit emeli ki, „útitervnek" nevezve a globális Dohai Postai Stratégiát. Négy stratégiai cél és a hozzá tartozó programok adják a dokumentum gerincét. Három szintet (globális, regionális és nemzeti) ölel fel, azaz a globális stratégia a regionális érdekek, prioritások mentén teljesíthető, nemzeti viszonylatban pedig minden ország szabadon határozhatja meg saját postai politikáját. E tekintetben a DPS jó alapul szolgálhat tehát e stratégiák kidolgozásához. *Az UPU küldetése és jövőképe a V. fejezetben található,* amelynél megmaradt az eddigi, az NPS-ben is szereplő megfogalmazás. A *VI. fejezet, melynek címe:* Hol tart az UPU és a postai szektor, s meddig szeretne eljutni, *részletes gazdasági elemzéseket* tartalmaz (ún. PRESTLE analízis: a politikai, a gazdasági, a társadalmi és technológiai környezetről ad átfogó képet, nemzetközi politikai kitekintést tartalmaz: urbanizáció, a technológiai fejlődés és az internet hatása, a népesség elöregedése, válságok, a tradicionális küldemények volumencsökkenése, diverzifikáció, liberalizáció, konkurencia, ügyféligények, fúziók, innováció azok a tényezők, amelyekre elsősorban fókuszál; utal a 2010. évi nairobi stratégiai konferencia megállapításaira, s az NPS teljesítése során szerzett tapasztalatokra is; az ún. SWOT-elemzés a gyenge és erős pontokat, lehetőségeket és veszélyeket, trendeket elemzi). *Az VII. fejezet a stratégiai kertrendszert, értelmezést és a célrendszert* tartalmazza. Az első verzió hat célja az ötödik verzióig négyre csökkent, ezáltal áttekinthetőbbé téve a dokumentumot.

***A négy stratégiai cél*:**

1. **a nemzetközi postai hálózat interoperabilitásának javítása;**
2. **a postai szektorra vonatkozó technikai és szakmai tudás nyújtása;**
3. **az innovatív termékek és szolgáltatások ösztönzése (a háromdimenziós hálózat fejlesztésével);**
4. **a postai szektor fenntartható fejlődésének elősegítése.**

A 4 célhoz 18 tevékenységi program kapcsolódik. Minden egyes program megfelelő célhoz és az UPU küldetéséhez kötődik. Minden programhoz meghatározott finanszírozási terv és költségvetési forrásmegjelölés, valamint gondosan kidolgozott teljesítménymutatók (indikátorok) tartoznak. *A DPS VIII. fejezete a stratégia teljesítésével* foglakozik, egyrészt globális, másrészt regionális szinten, valamint az éves beszámolók rendszerén keresztül. *Egyoldalas színes táblázatos összefoglaló* mutatja be a stratégia sarokpontjait (célok, programok, stratégiai keret), amely a *mellékletek között (1. sz. melléklet 1. rész) található, az európai prioritásokat pedig e melléklet 7. (FÁK-országok) és 8. (PostEurop-országok) része.A regionális prioritásokat* 2011. júliusától 7 regionális kerekasztal konferencián határozták meg az UPU szűkebb körű egyesületeinek keretében. Az európai prioritásokról szóló kerekasztal-értekezletet a PostEurop isztambuli közgyűlésének idején tartották meg (2011. október 12-13.), a CRTP (Postai és Távközlési Regionális Közösség) értekezletét pedig június 21. és 24. között Szentpétervár (az ún. Pocstovaja trojka konferencia alkalmával). Így az európai prioritások két mátrixban is szerepelnek. A mind eredményesebb és teljesebb együttgondolkodás érdekében az UPU minden egyes tagországnak kérdőívet küldött ki, hogy ezúton is kifejthessék véleményüket a stratégiai prioritásokról és az előirányzott programokról, s saját prioritási sorrendeket állítsanak fel. A

regionális kerekasztal-konferenciák és a kérdőíves felmérés eredményeképpen minden egyes régió ún. regionális mátrixot készített el, amely az UPU 192 tagjára vonatkozó globális stratégiája alapján a 2 legfontosabb plusz 6 nagyon fontos, azaz 8, a régió számára kiemelkedően fontos programot állítja előtérbe. Minden régió (összesen 7 régió) prioritási mátrixa is megtalálhatóak a DPS mellékletében. A régiók által megjelölt prioritásokra az UPU Nemzetközi Postai Fejlesztési Terve (IPDP) alapján folyósít támogatást, amely felhasználását a szűkebb körű egyesületek koordinálják. Európában a PostEurop. Az egyes tagországok természetesen a saját körülményeiknek megfelelő stratégia szerint dolgoznak, a DPS nem kötelező erejű, csak orientációként szolgál a tagállamok szintjén. Az UPU gondoskodni fog arról is, hogy folyamatos és megbízható visszacsatolást kapjon a stratégiateljesítésről s a pénzforrások hatékony felhasználásáról.

A Dohai Postai Stratégia Európa és a FÁK-országokra vonatkozó prioritási mátrixa

Összekapcsolhatóság		Fejlesztés		Irányítás	
1 sz. cél A nemzetközi postai hálózat interoperabilitásának javítása	2 sz. cél A postai szektorra vonatkozó technikai és szakmai tudás nyújtása	3 sz. cél Az innovatív termékek és szolgáltatások ösztönzése (a háromdimenziós hálózat fejlesztésével)	4. sz. cél A postai szektor fenntartható fejlődésének elősegítése		
1 sz. prioritás **A postai hálózat szolgáltatásminőségének, megbízhatóságának és a hatékonyságának javítása**	*1. sz. prioritás* A tagországok egyetemes szolgáltatásai teljesítésére és irányításra szolgáló képességeinek erősítése	*1. sz. prioritás* A postai termékek és szolgáltatások modernizálása és diverzifikálása	*1. sz. prioritás* **A kijelölt postai szolgáltatók közötti végdíjrendszer tökéletesítése**		
2. sz. prioritás A postai integritás és biztonság növelése	*2. sz. prioritás* Az ügyféligényeknek megfelelő ágazati és piackutatás	*2. sz. prioritás* A nemzetközi e-kereskedelem megkönnyítése	*2. sz. prioritás* Az UPU képességeinek erősítése, hogy a változó piaci igényekre megfelelően reagálhasson		
3. sz. prioritás Az információs és kommunikációs technológia (ICT) használatának ösztönzése a hálózati hozzáférés és a teljesítmény javításáért	*3. sz. prioritás* Statisztikai és analitikus/költségelszámolási eljárások fejlesztése	*3. sz. prioritás* A piaci növekedés ösztönzése az új technológia használatával	*3. sz. prioritás* A lakosság széles rétegeinek bevonása a postai szolgáltatásokhoz való nagyobb és/vagy célzott hozzáférés révén		
4. sz. prioritás A megfelelő szabványok és szabályozás fejlesztése	*4.sz. prioritás* Információ és szakértelem biztosítása a tagok közötti jobb kölcsönhatás érdekében	*4. sz. prioritás* A postai hálózat fejlesztésének folytatása a három dimenzió mentén	*4. sz. prioritás* A környezettudatosság és szociális felelősségvállalás elősegítése		
5 sz. prioritás A nemzeti posták címzési rendszereinek támogatása	*5. sz. prioritás* A tudatosság növelése a postai szektor szerepét illetően				
Fizikai		Elektronikus/digitális		Pénzügyi	

…– egységes postai területen a postai küldemények szabad áramlásának garantálása

…– megfelelő közös szabványok alkalmazásának és technológia használatának elősegítése

…– az érdekeltek közötti együttműködés és interakció biztosítása

…– a hatékony technikai együttműködés elősegítése

…– a változó igényű ügyfelek elégedettségének biztosítása

Globális stratégia - regionális teljesítés

A 2013-as, 2014-es, 2015-ös és 2016-os Program és költségvetés támogatásával

➢ A kongresszus másik rendkívül fontos témája az **egyesület reformja** és az arra vonatkozó javaslatok. A tagországok nagy fontosságot tulajdonítanak az Egyesület modernizálásának, az UPU szervezeti kereteinek, működésének a postai szektorban zajló gyors változásokhoz, piaci átalakulásokhoz, a technikai fejlődés követelményeihez való hozzáigazításának. A 25. dohai kongresszus fókuszában az alábbi reformkérdések lesznek:

– Az UPU új szervezeti modellje az egyesület hatékzonyabbá tétele érdekében: a döntéshozatal és a fő testületek modernizálása, a költségvetés (elsősorban a tagdíjrendszer) korszerűsítése, az új tevékenységeknek külön finanszírozású projektek és munkacsoportok körébe való terelése; a postai szektor privát szereplőinek nagyobb arányú bevonása az UPU tevékenységébe. A cél a gyorsan változó piaci környezetnek és igényeknek megfelelő döntéshozatali eljárás és rugalmasabb struktúra létrehozása.
– A Igazgatási Tanács (CA) struktúrájából kikerültek az operatív jellegű munkacsoportok (e-kereskedelem, fenntartható fejlődés, gazdasági elemzések stb.), s átkerültek a Postaforgalmi Tanácshoz (POC) a kormányzati és üzemeltetői feladatok világos szétválasztása érdekében, azzal, hogy megmaradnak a vegyes bizottságok a stratégiai és a fejlesztési együttműködési kérdésekben, azonban már nem bizottsági formában, csak munkacsoportként fognak továbbműködni. A végső döntést a még nem lezárt szervezeti kérdésekben csak a kongresszusi szavazás fogja meghozni (pl. a Program és költségvetés munkacsoport vegyes bizottságként való működése kérdésében).
– A POC munkáját üzleti területek (fizikai, elektronikus és pénzügyi) mentén szervezik át: Az új javaslat a korábbi Levél Bizottság és Csomag Bizottság összevonását indítványozza. A vita e téren sem zárult le.
– A szervezeti átalakítás a postai ipar külső szereplőit tömörítő Konzultációs Bizottságot (CC) is érinti, amely révén az érdekeltek szélesebb körét, új tevékenységeket és tagokat kíván bevonni az egyesület munkájába. Az együttműködés három fő kategóriában történhet: a konzultáció, az együttműködés és a hozzájárulás terén. A következő ciklus prioritásai: a DPS teljesítésében való közreműködés, az interoperabilitás javításához való hozzájárulás, az innovatív termékek, szolgáltatások (beleértve a hibrid levelet és a visszáru szolgáltatásokat is) bevezetésének ösztönzése; legjobb gyakorlatok jobb elterjesztése, a POC és CA programjaiban való aktívabb részvétel.
– A reformintézkedések között szerepel még a dokumentumkezelésre (papír alapú dokumentumok fokozatos megszüntetése), a döntéshozatali folyamatok és irányítás hatékonyabbá tételére, a postai információk, az adatvédelem javítására tett javaslatok.
– Kongresszusi javaslat szorgalmazza az UPU alapokmányok általános felülvizsgálatát, valamint évente szabályozási konferencia megrendezését és gazdaságossági kérdések előtérbe helyezését.

➢ **A végdíj rendszert tekintve** a 25. kongresszus kiemelt feladata, hogy a jelenleg hatályos végdíj rendszert egységes modell felé irányítsa. Az UPU 24. genfi kongresszusa határozatban elrendelte a 2014 és 2017 között alkalmazandó végdíj rendszer kialakítására vonatkozó tevékenységet, valamint a tagországok ország kategorizálási módszerének támogatását. A jelenleg hatályos UPU végdíj rendszer merev árképzési módszere, a magasabb súlykategóriás küldemények túlárazottsága, a valódi költségeket figyelmen kívül hagyó átalánydíj alkalmazása az átmeneti rendszerben mind

akadályai a nemzetközi postai piac növekedésének. A genfi __kongresszus utasította az Igazgató Tanácsot, hogy a kivételek alkalmazását lehetővé téve 2017. december 31-ig egyetemesen ország specifikus, költségalapú javadalmazási elveket kell alkalmazni. Ez azt jelenti, hogy a dohai kongreszus elé kerülő tervezett egyezmény tovább fogja vinni az ország specifikus, költségalapú végdíj rendszer alkalmazásának egyetemes kiterjesztését (2017. december 31-ig lesz hatályos). A végíj munkacsoport (melynek társaságunk is tagja volt) által kidolgozott kompromisszumos végdíj rendszer javaslat alapelemei a következők: A tagországokat 5 csoportba sorolják egy úgynevezett „postai fejlettségi indikátor" értéke alapján a célrendszerhez történő folyamatos csatlakozásuk céljából. Az MP Zrt. az eddig alkalmazott átmeneti rendszerből kilépve 2012-től csatlakozik a célrendszerhez. Ettől kezdve társaságunk az eddigi súlyalapú átalánydíj helyett egy darab- és súlykomponensen alapuló végdíjat fizet és kap majd. A célrendszerbeli végdíj alapja továbbra is a belföldi, elsőbbségi levél tarifa 70 %-a, de a jelenlegi rendszertől eltérően, a 20 g-os (P formátum) mellett a 175 g-os súlykategóriát (G formátum) is figyelembe veszik. A jelenleg már célrendszerbe tartozó országok végdíja egy folyamatosan emelkedő minimális és maximális végdíj sávban növekszik. A globális szolgáltatásminőség-mérési rendszerben történő részvétel a célrendszer országainak kötelező, az átmeneti országok számára pedig opcionális. A Magyar Posta számára 2012. január 1-jével lezajlott a célrendszerhez történő csatlakozás, tehát 2013-tól nem élvez támogatást a 2001. július 1-jétől működő Szolgáltatásminőségi Alapból (QSF). Vagyis 2012 az utolsó év, amikor még pályázat útján kaphat támogatást. A többi átmeneti rendszerben lévő ország számára a következő kongresszusi ciklusban, azaz a célrendszerhez való csatlakozás közeledtével csökken majd fokozatosan a támogatás összege. Egyedül az 5. ország csoportba tartozó országok részesülnek továbbra is maximális (20%-os) hozzájárulásban a levélpostát indító országok részéről. A Magyar Posta támogatja az UPU végdíj javaslatot, noha nem minden elemével ért egyet.

- **A postai pénzforgalmi szolgáltatásokkal** kapcsolatos javaslatok fő témája a Postai Pénzforgalmi Megállapodás és Szabályzatának módosítása lesz, s a benyújtott javaslatok is ezekre vonatkoznak. Mivel a pénzforgalmi szolgáltatások üzleti jelentősége óriási, nagy verseny alakult ki az IFS, az Eurogiro és más elektronikus rendszerek között. Társaságunk számára az Eurogiro rendszer az előnyös, s az ezt támogató, többséget képező ország csoporthoz tartozunk, az UPU azonban az IFS rendszert támogatja. Az MP Zrt. az UPU-tól azt várja, hogy részrehajlás nélkül moderálja e versenyt. A beterjesztett kongresszusi javaslatok közül társaságunk csak azokat támogatja majd, amelyek érdekeinknek megfelelnek.
- A kongresszus hivatott az **egyesület költségvetése** végrehajtásának végleges jóváhagyására, s határozza meg az egyesület szervei éves működési költségeinek felső határát a kongresszust követő időszakra. Az UPU költségvetése 2013 és 2016 között évi 38 000 000 és 50 000 000 CHF között lesz várhatóan a kongresszusi döntéstől függően. A javasolt főbb számadatokat a következő négyéves ciklusra vonatkozó Dohai Költségvetési Terv tartalmazza. A költségvetés betartása érdekében a programok fontossági sorrendje a mérvadó. Elsődleges forrása a tagországok által befizetett tagdíj, de bizonyos külön forrásokkal is rendelkezik (önkéntes befizetések, speciális alapok, segélyek, külön költségvetésű tevékenységek).

- Jelentősek az UPU **fenntartható fejlődésben és a környezetvédelemben** betöltött szerepére és a következő ciklusra vonatkozó programjavaslatok. Az ENSZ Környezetvédelmi Programjához kapcsolódva (UNEP) az UPU Nemzetközi Irodája a postai szektorban keletkező károsanyag-kibocsátás felmérésére a 192 tagországban adatgyűjtést végez, amelyhez felelős szolgáltatóként a Magyar Posta Zrt. is csatlakozott. Ennek az együttműködésnek az elsődleges célja, hogy a postai szektor fenntartható fejlődés iránti elkötelezettségét erősítse, és a postai szolgáltatásokkal összefüggő ökolábnyomot csökkentse. A felmérés eredményeit felhasználva valamennyi kijelölt szolgáltató egyedi célértékeket tűzhet ki magának a helyi kibocsátás csökkentésére. A Magyar Posta célul tűzte ki, hogy 2013-ig 10%-kal csökkenti a tevékenységéből eredő CO_2 kibocsátását a 2008-as bázisévhez képest.
- A 2013 és 2016 közötti periódusra vonatkozó **nemzetközi fejlesztési terve** értelmében az UPU folytatja a regionális megközelítést regionális fejlesztési tervek és projektek formájában a Dohai Postai Stratégiához kapcsolódóan. Erőfeszítéseket tesz a fejlődő országokban a postai reform megvalósításáért, a jó minőségű egyetemes szolgáltatás nyújtását segítő struktúrák kiépítéséért, és segítséget nyújt a legelmaradottabb országok számára. Oktatási programjai a tudásátadást és a legjobb gyakorlatok elterjesztését szolgálják. Segít finanszírozási források megtalálásában, s sürgősségi segítséget nyújt katasztrófa sújtotta régióknak az UPU Sürgősségi és Szolidaritása Alapján (ESF) keresztül.

Az UPU dohai kongresszusára való előkészületek tehát javában folynak. Az európai posták körében a PostEurop mint az UPU európai szűkebb körű egyesülete koordinálja mind az európai, mind az Európán kívüli országok kongresszusi javaslatainak szakértői vitáit. A tagországok egyeztetik álláspontjaikat az európai érdekeknek és szabályozásnak a szem előtt tartásával. A PostEurop ezen kívül folyamatosan tájékoztat a kongresszus várható legfontosabb mozzanatairól, segíti a tagországokat a felkészülésben, felhívja a figyelmet az európai posták számára kulcsfontosságú javaslatokra, és azokkal kapcsolatban szükség szerint közös álláspontot fogalmaz meg. Jelentős segítséget nyújt abban, hogy a több száz kongresszusi javaslat érdemben elbírálható legyen. Az egyesület tagországai egyeztetnek a választási ügyekben is, és kölcsönös támogatást nyújtanak egymásnak is. A PostEurop a kongresszusi részvételről viselkedési kódexet fogadott el az összehangolt európai fellépés érdekében. Az Európai Unió részéről is várható viselkedési kódex megjelentetése, amely az európai uniós érdekek megfelelő képviseletét tartja majd szem előtt.

Az előkészületek hamarosan a finisükhöz érkeznek, s az UPU honlapján látható visszaszámlálást jelző kongresszusi naptár is már a nagy esemény rohamos közeledtére figyelmeztet. Így legközelebbi számunkban már az elfogadott határozatokról és a legkiemelkedőbb eredményekről számolhatunk majd be kedves olvasóinknak.

(Részletes információ a kongresszusról az UPU honlapján található: **www.upu.int**)

Doha várja vendégeit

Nemzetközi postai hírek

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

JÖVŐKÉP, HOSSZÚ ÉS RÖVIDTÁVÚ CÉLKITŰZÉSEK

A Német Posta jövőtanulmánya

www.dp-dhl.com – A Német Posta átfogó jövőtanulmányt készíttetett „Delivering Tomorrow: Logistik 2050" („Kézbesítés holnap: Logisztika 2050") címmel, mely átfogó képet vázol fel a jövő kereskedelméről, gazdaságáról és társadalmáról. A tanulmány 5 különböző jövőképét neves szakértők és tudományos intézetek készítették. Legfőbb eredménye, hogy öt olyan jövőképet vázoltak fel benne, melyek arra mutatnak rá, hogy mennyire különböző irányokba változhat a világ 2050-re a globalizációs folyamat fokától, a gazdasági, technológiai és társadalmi változások mértékétől és az ökológiai környezettől függően. Az öt felvázolt forgatókönyvben erősen megváltozik a logisztika szerepe is, jóllehet a logisztikai szolgáltatások iránti szükséglet majdnem minden esetben növekvő tendenciát mutat. Az öt forgatókönyv a következő: 1. Megfékezhetetlen növekedés – fenyegető összeomlás, ahol a logisztikai szolgáltatások és a szállítás iránt felfokozott az érdeklődés. 2. Megahatékonyság megavárosokban, melyet a forgalmi túlterheltség, a totális légszennyezettség, és a robottechnika jellemez. A termékeket inkább bérlik, mint megvásárolják. Globális szállítási hálózat alakul ki megaszállítási eszközökkel. A logisztikai ipar a városi logisztika és a városi ellátás vezérműve. 3. Individualizált életstílus, ahol az individualizáció és a személyre szabott fogyasztási szokások uralják a mindennapokat. A fogyasztók maguk állítják elő a számukra szükséges termékeket. Decentralizált energia- és infrastruktúra rendszer a jellemző. Megnövekszik a regionális áruáramlás, csak nyersanyagokat és adatokat szállítanak a világba. A távolsági szállítás és a félkész termékek iránti igény erősen lecsökken. 4. Bénító protekcionizmus: a globalizáció eredménye a nacionalizmus és a protekcionizmus kialakulása, miközben a technológiai fejlődés stagnál. A magas energiaárak és a források korlátozottsága miatt nemzetközi konfliktusok alakulnak ki a nyersanyagokért. A logisztikai iparnak komoly kihívást jelent a világkereskedelem visszaesése és a szállítási lánc területi lebontottsága. 5. Globális ellenálló képesség – lokális alkalmazkodás, ahol a kedvező, automatizált termelés erősen felsrófolja a fogyasztást. A gyors klímaváltozás gyakori természeti katasztrófákhoz vezet, mely zavart okoz a feszes termelési struktúrákban és a szállításban is. A „biztonságtudatos" világ a regionális kereskedelmi rendszert, s az ehhez kapcsolódó logisztikát helyezi előtérbe, mely elsősorban a helyi ellátási biztonságra törekszik.

A Lett Posta nagy átalakítások előtt áll

www.postandparcel.info – Új háromtagú igazgatóságot nevezett ki a lett minisztérium a Lett Posta élére, amelynek elsődleges feladata, hogy felkészítse a postát a jövő évi piacnyitásra. Az új vezetőség a jelenlegi működés átalakítását és a fejlődés érdekében új szolgáltatások bevezetését tervezi. A legnagyobb kihívás a vállalat átalakítása során, hogy a párhuzamos működéseket megszüntessék, és a költségeket csökkentsék. A változásokra leginkább az alap postai szolgáltatásoknál van szükség, amelyek többek között magukban foglalják a kézbesítés és a postahivatalok ügyfélszolgálatának fejlesztését. A postai tevékenységet minden szemszögből alaposan átvizsgálják, beleértve a kézbesítőket, a kiskereskedelmi tevékenységet és a szállítási költségeket, a veszteséges ingatlanokat pedig a költségcsökkentés érdekében nagy valószínűséggel eladják. Az új szolgáltatások tekintetében a Lett Posta igazgatósága olyan partneri együttműködések lehetőségét keresi, amelyek segítik a postát a portfólió bővítésében, pl. a pénzügyi szolgáltatások terén. A célok között szerepel továbbá a költséghatékony fuvarozási szolgáltatások bővítése, amelyet szállítási hálózatának segítségével tavaly már útjára indított a vállalat.

Az Orosz Posta közzétette új stratégiáját

www.interpost.ru – Az Orosz Posta nyilvánosságra hozta 2012-16-os fejlesztési stratégiáját, mely tartalmazza az eljövendő négy évre vonatkozó célkitűzéseket és feladatokat. A legfontosabb, hogy az Orosz Posta ne csak stabilabb, hanem hatékonyabb társaság is legyen, olyan postai szolgáltató, mely teljes mértékben megfelel, a lakosság, az állam és az üzleti ügyfelek igényeinek. A minőségi és hatékony szolgáltatás biztosítása mellett szociális missziót is teljesít azzal, hogy a ritkán lakott településeken is biztosítja kínálatának és szolgáltatásainak teljes spektrumát. A célok teljesítéséhez elengedhetetlen a teljes infrastruktúra modernizálása. A stratégia kidolgozásához a nemzetközi tanácsadó cég, a Boston Consulting Group munkáját vették igénybe. Az Orosz Posta számára sorsdöntő időszakban született meg a stratégia: a növekvő szociális nyomás, a hálózat fenntartási költségeinek növekedése, a negatív, globális piaci trendek, a postai piac liberalizálása, a versenypiaci helyzet kiéleződése, mind a változásokat sürgették. A gyorsan növekvő csomag és expressz üzleti terület és a pénzforgalmi tevékenység, beleértve egy Postabank megalapítását is, az Orosz Posta számára a legígéretesebb területek.

A PostNord nyilvánosságra hozta új, három évre szóló stratégiáját

IPC Market flahs, 2012. május 3. – Lars Idermark, a PostNord (Svéd és Dán Posta közös vállalata) vezérigazgatója bemutatta a vállalat új, 2015-ig meghatározott stratégiáját. Két legfontosabb pillére a levél üzleti tevékenység modernizálása, valamint a logisztikai termékportfólió és piaci jelenlét bővítése, egyrészt szervezetileg, másrészt felvásárlások által. A Posta célja, hogy a skandináv térség meghatározott területein vezető logisztikai szereplővé váljon. A kiélezett versenyhelyzetben az egyik legfontosabb

tényező a magas szolgáltatásminőség biztosítása. A PostNord a hatékonyság, a rugalmasság és a nyereségesség érdekében, beruházásokon keresztül tervezi fejleszteni levél üzleti tevékenységét. Új, nyereséges üzleti területek megszerzése szintén szerepel az elképzelések között.

A Német Posta közzétette középtávú célkitűzéseit

www.dp-dhl.com – A Német Posta közzétette, hogy 2015-ös stratégiájának legfőbb célkitűzése az eredményesség folyamatos növelése. A konszern 2015-re 3,35 és 3,55 milliárd euró közötti EBIT-et tűzött ki célul, miután a Deutsche Post az elmúlt pénzügyi évben 2,44 milliárd EBIT-et ért el. Különösen a DHL üzleti területein remélnek komoly növekedést, 2,7-2,9 milliárd eurós EBIT-et várnak. A 2015-ös stratégiában kommunikált cél a DHL-nél évi átlagos 13-15%-os eredménynövekedés. A Brief / Levél üzleti területnek 2015-ben minimum egy milliárd euróval kell a konszern EBIT eredményéhez hozzájárulni. A hosszú évek óta tartó eredménycsökkenés után a terület stabilizálását várják, ahol a csomag üzleti területen észlelhető piaci növekedés mellett, más üzleti lehetőségek bekapcsolását is tervezik új digitális kínálatok kidolgozásával. A levél és csomagfeldolgozók hatékonysága növelésének köszönhetően költségcsökkentéssel is számolnak.

LIBERALIZÁCIÓ

Az Angol Posta tart a versenytársak „kimazsolázó" tevékenységétől

www.postandparcel.info – Az Angol Posta attól tart, hogy a versenytársak hamarosan képesek lesznek a küldeményeket végponttól végpontig kézbesíteni, ezzel pedig a legnyereségesebb területeket „kimazsolázni" és a legnagyobb ügyfeleket elcsábítani. Mindezt ráadásul úgy, hogy számukra nem lenne kötelező a heti hat napos kézbesítés teljesítése, jelentős veszteségeket okozva ezzel az egyetemes szolgáltatás nyújtására kötelezett nemzeti postai szolgáltatónak. A TNT Post UK április közepén útnak indította második end-to-end (végponttól végpontig) kézbesítési tesztfolyamatát Nyugat-Londonban, miután 2009-ben Liverpoolban már sikeresen végrehajtotta az első end-to-end kézbesítés tesztjeit. Az Egyesült Királyság postai piaca 2006 óta liberalizált, és bár jelenleg a Royal Mail végzi az „utolsó mérföld" kézbesítések 99%-át, a magán versenytársak a levelek közel 40%-át és a tömeges küldemények 70%-át gyűjtik be, majd adják át az Angol Postának végső kézbesítésre. A Royal Mail nyilatkozatában ugyan kismértékűnek nevezte a nyugat-londoni TNT teszteket, véleménye szerint azonban ez bármikor megismétlődhet nagy népsűrűségű területeken is, amelynek köszönhetően a postának csak a veszteséges területek maradnának meg. Az Angol Posta egészen addig nem ellenzi az end-to-end versenyt, amíg az Ofcom szabályozóhatóság minden egyes szolgáltatótól ugyanazokat a szolgáltatási követelményeket várja el. A versenytársak, így a TNT Post UK szemszögéből viszont pont a Royal Mail ÁFA mentessége jelent akadályt az end-to-end kézbesítési szolgáltatás teljesítésénél.

A Portugál Posta április végén megnyitotta postai piacát

www.postandparcel.info – A Portugál Posta (CTT) április végén nyitotta meg postai piacát, 1 évvel és négy hónappal később, mint az Európai Unió által meghatározott időpont. Az új törvény értelmében a magán postai szolgáltatók az egyetemes szolgáltató, a Portugál Posta versenytársaként léphetnek a postai szolgáltatások piacára. A szabályozás azokat az új jogi kereteket is meghatározza, amelyek között a Portugál Posta 2020-ig továbbra is egyetemes szolgáltatásokat nyújt az ország területén, azaz maximum 2 kg-ig kézbesíti a leveleket, könyveket és újságokat, valamint 10 kg-ig a csomagokat. A DM nem tartozik ebbe a körbe. Mint egyetemes szolgáltató, a CTT továbbra is rendelkezik olyan kiváltságokkal, mint a „Portugal" feliratú postai bélyegek kibocsátása, ajánlott és hivatalos dokumentumok kizárólagos kézbesítése, valamint az utcai levélszekrények elhelyezése. A Portugál Posta az ANACOM szabályozóhatósággal már korábban megegyezett a minőség és az egyetemes szolgáltatásnyújtás tarifájának kérdéséről. Ezen kívül az ANACOM felügyeli majd a posta ún. utolsó mérföld kézbesítési hálózatának megnyitását, amelyen keresztül a magánvállalatok hozzáférhetnek a portugál címekhez.

A cseh parlament elfogadta az új postatörvényt

CEP News, 2012. június 13. – A cseh parlament elfogadta az új postatörvényt, majd az elnöknek továbbították aláírásra. Így az ország teljesítette a postai piac teljes liberalizációjához szükséges előfeltételeket, és a piacnyitásnak az Európai Unió Direktívájával összhangban 2013. január 1-jén meg kell történnie. A Cseh Posta addig még monopóliummal rendelkezik a maximum 50 grammos levélküldemények esetében és 2017-ig eleget kell tennie egyetemes szolgáltatói kötelezettségének. Az ebből eredő esetleges veszteségeket egy olyan alapból fogják fedezni, amelyhez árbevételük függvényében valamennyi postai szolgáltatónak hozzá kell járulni. Az elmúlt hónapokban mind a Cseh Posta, mind a többi postai szolgáltató kifejezte a törvénnyel kapcsolatos aggályait. A _eská Po_ta attól tart, hogy árbevétele alapján az alaphoz neki kell a legnagyobb mértékben hozzájárulni, míg a magán postai szolgáltatók nem akarnak olyan veszteségekért fizetni, amit nem ők okoztak.

EREDMÉNYEK: 2011., ILLETVE 2012. ELSŐ NEGYEDÉV

Sikeres évet zárt az Észt Posta

www.post.ee – Az Észt Posta 1,2 millió eurós nyereséget ért el tavaly, amit a gazdasági világhelyzet és az egyetemes szolgáltatói kötelezettség ellátásának kihívásai mellett nagy sikernek értékelt a vállalat igazgatótanácsának elnöke. Az Eesti Post a legfontosabbnak azt tartja, hogy az egyetemes szolgáltatásokhoz és az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó eredmények pozitív tendenciát mutatnak. A 2010-es év bevételeihez képest a tavalyi évben az egyetemes szolgáltatásokból adódó bevétel 4%-kal nőtt és el-

érte a 0,6 millió eurót, a társaság árbevétele pedig 47,6 millió euró volt. Az elkövetkező évek fő célkitűzése a csomag és e-szolgáltatások széleskörű fejlesztése lesz. Míg a levelek és hírlapok mennyisége évről évre csökken, a csomagszolgáltatások volumene 2010 óta folyamatosan emelkedik. Tavaly mind az e-számla, mind a DM szolgáltatások növekvő tendenciát mutattak, így az Észt Posta az ebben rejlő lehetőségeket még jobban ki szeretné használni. A 2011-es év legfőbb eredménye volt pl. az euró átállási projekt a postahivatalokban, a Post24 szolgáltatás és vele együtt a csomagterminál hálózat kialakítása, valamint a különféle új e-szolgáltatások bevezetése. Az Észt Posta tavaly 34 millió levelet és 1,8 millió csomagot kezelt.

A Finn Posta 2011-es eredménye

www.cep-research.com – A Finn Posta nettó árbevétele 3,2%-kal 1,9 milliárd euróra nőtt 2011-ben, üzleti vesztesége azonban elérte a -5,9 millió eurót, szemben a 2010-es év 32,4 milliós üzleti nyereségével. Adózás előtti vesztesége 16,4 millió euró volt, amely a 2010-ben realizált 25,3 millió eurós nyereséghez képest jelentős visszaesést mutat. Az Itella Mail Communications (a Finn Posta alaptevékenysége) kis mértékben, 0,9%-kal 1,15 milliárd euróra növelte árbevételét 2011-ben, üzleti eredménye elérte a 31,4 millió eurót. A bevételek növekedéséhez hozzájárult a csomagvolumenek 7%-os emelkedése. Az Itella Logistics nettó árbevétele 8%-kal 732 millió euróra nőtt, üzleti vesztesége azonban elérte a -15,7 millió eurót.

Az Orosz Posta 2011-es eredményei

www.interpost.ru – A 2011-es évben 2010-hez hasonlóan folytatódott az Orosz Postánál beindult pozitív fejlődési folyamat. 2011-re 700 - 750 millió rubel (23,6 – 25,4 millió USD) nettó nyereséget várnak, mely túlszárnyalja a 2010. évi eredményt. A bevételek 14%-kal lettek magasabbak, mint az előző évben, s mintegy 120 milliárd rubelre (4,04 milliárd USD) emelkedtek, melynek 45%-a a postai szolgáltatásokból, 38%-a a pénzügyi szolgáltatásokból, 17% pedig a kiskereskedelmi és egyéb hálózati tevékenységből származik. Az Orosz Posta 2011-ben növelte jelenlétét a versenypiaci szegmensekben is. 2011-ben 8 milliárd rubelt fektettek be a szervezetfejlesztésbe, s ezen belül is az összeg kétharmadát a postai szolgáltatások modernizálására és a logisztikai hálózat korszerűsítésére fordították.

A Norvég Posta 2011-es eredménye

CEP News, 08 / 12 – A Norvég Posta árbevétele 2,4%-kal 3,05 milliárd euróra nőtt, amely elsősorban a logisztikai tevékenység pozitív fejlődésének köszönhető. Üzleti eredménye azonban csaknem 42%-kal, 127 millió euróra csökkent. A Posten Norge különféle üzletágainak eredménye nagy eltéréseket mutat. A Levél üzletág a volumenek 2,4%-os csökkenése ellenére stabilizálni tudta árbevételét, amely a 2010-es évhez képest csupán 0,2%-

kal esett vissza, így elérte az 1,4 milliárd eurót. Az EBIT (kamatok és adózás előtti eredmény) 8%-kal 124,7 millió euróra nőtt. Meglepő eredmény, hogy a címzett küldemények volumene 2010-hez képest 6%-kal esett vissza. A Logisztikai üzletág küldeményvolumene 5,6%-kal, 38,5 millió darabra nőtt és árbevételét 3,9%-kal 1,89 milliárd euróra tudta növelni. Ezzel szemben az EBIT több mint 63%-kal csökkent (13,3 millió euróra, szemben a 2010-ben elért 36,1 millió euróval), amely a szolgáltató nyilatkozata szerint a növekvő költségeknek, az éles versenynek és az értékcsökkenésnek volt köszönhető.

A Román Posta 2011-es eredménye

www.postandparcel.info – A Román Posta az elmúlt három évben 2011 második félévében először ért el nyereséget. A szolgáltató nyilatkozata szerint 2011 augusztusa óta minden hónapban nyereséges volt, amely a második félév eredményét tekintve 3,7 millió eurót jelentett a vállalat számára. 2011-ben a posta nyeresége elérte az 1,4 millió eurót, szemben a 2010-es 30 millió eurós veszteséggel. A Román Posta arról számolt be, hogy a pozitív eredmények elsősorban azoknak az intézkedéseknek köszönhetők, amelyekkel sikerült a költségeket csökkenteni és az árbevételt növelni. Ez magában foglalta a posta termék és szolgáltatás portfóliójának bővítését és a postahivatali hálózat átalakítását. 2012-ben a vállalat olyan gyorsan növekvő piaci területeken tervez új projektbe fektetni, mint a pénzügyi szolgáltatások, az e-kereskedelem, a DM és az expressz kézbesítés. A további tervek között szerepel a szolgáltatásminőség javítása és az egyetemes szolgáltatásnyújtás fejlesztése országos szinten.

A Német Posta eredménye

www.dp-dhl.com –Nyilvánosságra hozták a Német Posta 2011-es pénzügyi eredményeit. A konszernnek sikerült a vártnál is jobb teljesítményt elérnie. A DP DHL-nél a 2011-es üzleti évben jelentősen növekedett az árbevétel és a nyereség. A konszern árbevétele 2,8%-kal 52,8 milliárd euróra emelkedett (2010-ben 51,4 milliárd euró volt). Az internet kereskedelemnek köszönhetően a csomagüzlet dinamikusan nőtt. A logisztikai terület - a DHL stabil piaci pozíciójának, és a fejlődő piacokon tapasztalt előretörésének köszönhetően – tovább erősödött. A konszern üzemi eredménye 2,4 milliárd euróra emelkedett, ami majdnem egyharmaddal magasabb, mint az előző évben volt.

A Francia Posta eredményei

http://www.latribune.fr – A La Poste jó gazdasági eredményeket könyvelhet el 2011-re. Az éves árbevétel 21,3 milliárd euró volt, mely 1,2%-kal magasabb, mint 2010-ben. Az üzemi eredmény 14,5%-kal csökkent 784 millió euróról 670 millió euróra. Adózás utáni eredménye 13,1%-kal 550 millió euróról 478 millió euróra csökkent – a görög válság miatt - az előző évhez képest. (A görög adósság miatt -166 millió eurót könyveltek el.) A La Poste 2011-ben 1 327 millió eurót fordított beruházásokra szemben a 2010-es

1 062 millió euróval. A Francia Posta minden üzleti területe stabil eredményt mutat, az expressz csomag üzleti területen dinamikus fejlődés volt az e-kereskedelemnek köszönhetően. Itt 5,2 milliárd eurós árbevételt értek el, mely 6,5%-os emelkedést jelent.

Az Osztrák Posta 2011-es pénzügyi eredményei

www.post.at – Az Osztrák Posta eredményesen zárta a 2011-es évet. Az árbevétel 4,2%-kal haladta meg az előző évit, 2,348 milliárd euróra emelkedett. A levél üzleti területen 4,4%-os, a csomag és logisztika területén 5,6%-os növekedést realizáltak. A fiókhálózat területén megcélzott árbevétel 3%-kal esett vissza. Az Osztrák Posta kamatok és adózás előtti eredménye (EBIT) 7,3%-kal, 168,3 millió euróra emelkedett. Az osztrák közszolgáltatónál 2012-ben 1-2%-os stabil árbevétel növekedést várnak.

A Svájci Posta jó üzleti eredménye

www.post.ch – A Svájci Posta jó pénzügyi eredményeket ért el 2011-ben. A konszern konszolidált nyeresége 904 millió frank lett, mely csak enyhén, 0,7%-kal maradt el a 2010-ben elért 910 millió svájci franktól. (1 CHF~244 HUF) Az üzleti bevétel 8,599 milliárd CHF lett, 1,6%kal kevesebb, mint az előző évben volt. (2010-ben 8,736 milliárd CHF) A Svájci Posta beruházásokra önerőből 427 millió CHF-ot fordított, míg 2010-ben 364 millió CHF-ot. Mind a négy piaci területen jó eredményeket tudott felmutatni – bár különböző mértékben - a svájci La Poste: míg a logisztikai, kommunikáció/levél piacon csekély csökkenés, ezzel szemben a pénzügyi szolgáltatások és a személyszállítás területén erős fejlődés volt tapasztalható.

Jelentősen csökkent a Szlovák Posta vesztesége

www.bumm.sk – Elkészült a Szlovák Posta 2011 évi pénzügyi mérlege. Még mindig veszteséges a szlovák közszolgáltató, de a vállalat hiányát egy év alatt 40%-kal sikerült csökkenteni. A Szlovák Posta vesztesége 7,5 millió euró volt 2011-ben. Bár 2011 elején még roszszabb mutatókat vártak, a különböző takarékossági intézkedéseknek köszönhetően a vártnál jobb eredmény született. A kiadások 2011-ben 306,496 millió eurót értek el, ami 2010-hez képest 4,67%-os csökkenést jelent. Ugyanakkor a bevételek 3,2%-kal 298,668 millió euróra csökkentek. A foglalkoztatottak száma 2011-ben 14240 fő volt a Szlovák Postánál.

A Cseh Posta 2011-es eredménye

www.postandparcel.info – A Cseh Posta 1,2%-kal 1,1 milliárd USD-ra növelte árbevételét 2011-ben, nyeresége elérte a 22,5 millió USD-t, szemben a 2010-ben realizált 14,1 millió USD-ral. Üzemi eredményét a klasszikus postai szolgáltatásokból származó árbevétel (levél és csekk) visszaesése ellenére növelni tudta 2011-ben, amely elsősorban a

csomagvolumen növekedésének, a 2010-ben kötött hírlap kézbesítési szerződés sikerének és vámügynökségi szolgáltatásának volt köszönhető. A Cseh Posta 2010-ben a Vltava Labe Press kiadóval kötött korareggeli hírlap kézbesítési szerződést, amely 72 regionális napi és 18 hetilapot, valamint 9 magazint és a „_íp" nemzeti újságot adja ki. A postai szolgáltató tavaly év végén négy fő kategóriára alakította át csomagportfólióját (Csomagkézbesítés kézbe, Csomagkézbesítés postahivatalba, Terjedelmes csomag és Expressz Csomag), ezen kívül bevezette értesítési szolgáltatását is, amelynek keretében az ügyfelek sms-ben vagy e-mailben azonnal értesülhetnek küldeményük érkezéséről. A Cseh Posta alapvető fontosságúnak tartja, hogy tovább bővítse az ún. Czech POINT hálózaton keresztül nyújtott kormányzati szolgáltatásait. A posta a tavalyi év során 50 új típusú postahivatalt tesztelt a Posta Partner program keretében, amelyet a közösségek nagyon pozitívan fogadtak. Készülve a 2013. január 1-jén életbe lépő teljes postai piacnyitásra, a Cseh Posta 2011-ben is jelentős beruházásokkal (64,4 millió USD értékben) fejlesztette infrastruktúráját. Többek között 108 új járművet vásárolt és 350-et lízingelt, a sűrített természetes gázhajtású járművek (CNG – compressed natural gas) sikeres tesztelését követően pedig 412 új CNG környezetbarát jármű beszerzésére írt ki pályázatot.

A TNT Express eredménye

www.cep-research.com – A TNT Express üzemi vesztesége tavaly 105 millió euró volt, szemben a 2010-ben elért 180 millió eurós nyereséggel. Árbevétele 2,7%-kal 7,2 milliárd euróra nőtt. 2012 eleje óta az európai eredményekre a továbbra is csökkenő volumen van hatással, az „Ázsiai és Csendes-óceáni Térség" üzleti tevékenységét a jó ausztrál eredmények erősítik. Az „Európa és Közel-Kelet, Afrika" régiók bevétele 4,5 milliárd, üzemi nyeresége 356 millió euró volt. Az idei év üzemi eredményeire már most negatívan hat a nemzetközi expressz volumenek csökkenése és az inflációs nyomás. A fix költségek optimalizálása érdekében beindított program célja, hogy a vállalat 2013-ig 150 millió euróval csökkentse a fix költségeket. Az „Ázsiai és Csendes-óceáni Térség" árbevétele 1,8 milliárd euró, vesztesége 76 millió euró volt tavaly. Az „Amerikai Térség" teljesítménye az előző évekhez hasonlóan alakult 2011-ben is. Üzemi vesztesége 360 millió euró, árbevétele 467 millió euró volt. A TNT Express célja, hogy a veszteséges brazil üzleti tevékenységet 2012 második felére újra nyereségessé tegye.

A Litván Posta eredménye

www.postandparcel.info – A Litván Posta 2007 óta 2011-ben ért el újra nyereséget. Míg vesztesége 2010-ben 2,95 millió euró volt, nyeresége tavaly elérte a 213 160 eurót, árbevétele 5,2%-kal nőtt. A pozitív eredmények elérését segítette a litván gazdaság fellendülése, amelynek köszönhetően nőtt a posta szolgáltatásai iránti kereslet, a küldeményvolumen pedig 4,5%-kal emelkedett 2010-hez képest. Az árbevétel növekedéséhez jelentős mértékben járult hozzá a futárszolgáltatásokból és a címezetlen reklámküldeményekből származó bevételek növekedése, valamint a 11 új, szupermarketekben nyitott postahelynek köszönhetően nőtt a hálózat értékesítésből származó árbevétele.

A Litván Posta tavaly vezette be SIUNTOS24 automata csomagterminál szolgáltatását, amely szintén hozzájárult a bevételek növekedéséhez. A jövőbe tekintve a vállalat további beruházásokat tervez postai hálózatának fejlesztése, IT rendszerének korszerűsítése és hálózatának optimalizálása érdekében. Új elektronikus szolgáltatások bevezetését is tervezi, ezen kívül meg szeretné erősíteni helyzetét a pénzügy és futárszolgáltatások piacán. A posta nyilatkozata szerint a gyorsabb és megbízhatóbb szolgáltatásnyújtás érdekében új logisztikai központra és új technológiákra szintén szüksége lesz.

Az Olasz Posta 2011-es eredménye

www.cep-research.com – Az Olasz Posta nettó nyeresége tavaly 846 millió euró volt, amely 17%-kal kevesebb, mint a 2010-ben realizált 1,02 milliárd euró. Üzleti eredménye a 2010-es évhez képest 1,87 milliárd euróról 12%-kal 1,64 milliárd euróra esett vissza, árbevétele pedig 4,6%-kal 21,7 milliárd euróra csökkent. Olaszországi működését tekintve a Poste Italiane mind a pénzügyi, mind a biztosítási termékek piacán növelte részesedését, és elsősorban a Postepay bankkártyának és az új e-kereskedelmi szolgáltatásoknak köszönhetően a fizetési megoldások vezető szereplőjévé vált. Az alap postai szolgáltatásból származó árbevétel a csökkenő volumenek és a digitális kommunikáció térhódítása miatt 2011-ben 5%-kal 4,8 milliárd euróra csökkent. Az árbevételre szintén negatív hatást gyakorolt egy új jogi változás, amely eltörölte a kiadók számára adható kedvezményes tarifát, jelentősen csökkentve ezzel az ehhez az ügyfélkörhöz kapcsolódó küldeménymennyiséget. A rosszabb eredményekhez az is hozzájárult, hogy az egyetemes szolgáltatásnyújtás költségeit a kormány csak részben kompenzálta. Az Olasz Posta bankja, a BancoPosta nagyon sikeres évet zárt tavaly. Értékesítésből származó árbevétele 1,2%-kal 4,9 milliárd euróra nőtt, a Postepay kártyák száma pedig meghaladta a 8,2 millió darabot. Az olasz biztosítási piacon tapasztalható visszaesés ellenére, az Olasz Posta biztosítási szolgáltatásai sikeresek voltak, a PosteVita vállalat piaci részesedését tavaly 12,8%-ra növelte a 2010-es 10,8%-hoz képest. A PosteMobile, az Olasz Posta által 2007-ben alapított virtuális mobilszolgáltató már 3 millió SIM kártyát értékesített, üzleti eredménye tavaly elérte a 26,3 millió eurót.

Az Ír Posta 2011-es eredménye

www.cep-research.com – Az Ír Posta a levélvolumen 7%-os visszaesése ellenére is nyereséges maradt 2011-ben. Üzleti eredménye 2,2 millió euró volt, szemben a 2010-ben realizált 5,8 millió euróval, adózás utáni nyeresége elérte a 347 000 eurót. Az An Post árbevétele 807 millió euróra nőtt, amely elsősorban a kiskereskedelem erős teljesítményének és a leányvállalatok kiemelkedő tevékenységének volt köszönhető. Az összes küldemény vonatkozásában az árbevétel 535 millió euró volt, ez 17 millió euróval kevesebb, mint 2010-ben. A 2007-ben elért csúcs óta összesen 23,5%-kal esett vissza a levélküldemények mennyisége, az Ír Posta 2012-re további 7%-os csökkenéssel számol. Annak érdekében, hogy az An Post eleget tudjon tenni egyetemes szolgáltatói kötelezettségének, és heti öt napon el tudja végezni a küldemény begyűjtési és kézbesítési

feladatokat, a szolgáltató kérvényt nyújtott be a ComReg szabályozó hatóság felé, hogy az idei évben növelhesse alap levéltarifáját. Az Ír Posta leányvállalatai sikeres évet zártak tavaly. Többek között a One Direct (biztosítási és pénzügyi termékek), a Gift Voucher Shop (ajándékutalvány forgalmazás) és az Air Business (nemzetközi megoldások DM cégek és újságkiadók számára) vállalatok összes árbevétele elérte a 84 millió eurót, amely 24%-kal több, mint 2010-ben.

A Portugál Posta 2011-es eredménye

www.postandparcel.info – A Portugál Posta árbevétele 4,2%-kal csökkent tavaly, amely elsősorban a 6,4%-os levélvolumen csökkenésnek volt köszönhető, de a társaság ennek ellenére nyereséges maradt. A vállalat bevételéhez a legnagyobb mértékben a postai és expressz szolgáltatások járultak hozzá, amelyre jelentős negatív hatást gyakorolt a bonyolult gazdasági helyzet és a pénzügyi válság. A postai tevékenység üzleti eredménye 2011-ben 5%-kal, 31,4 millió euróval esett vissza 2010-hez képest, míg az expressz terület üzleti eredménye 6,9%-kal, 9,9 millió euróval csökkent. A pénzügyi szolgáltatásokból származó árbevétel azonban pozitívan alakult, 2010-hez képest 3,4%-kal, 1,9 millió euróval nőtt. A CTT tavaly tovább folytatta költségcsökkentő programját, amelynek célja, hogy a 2009-es kiindulási adatokhoz képest 2012-re 103 millió euróval csökkentse üzemi költségeit. A Portugál Posta 2011-ben 6,5%-kal, 682,2 millió euróra csökkentette konszolidált üzemi ráfordításait, míg a beszerzésekhez, a szolgáltatásokhoz és a személyi jellegű ráfordításokhoz kapcsolódóan 8%-kal, 58 millió euróval csökkentette költségeit.

A Belga Posta 2011-es pénzügyi eredménye

www.bpost2.be – A Belga Postának sikerült teljesítenie a 2011-es pénzügyi célokat a romló gazdasági körülmények ellenére. Az árbevétele 2%-kal 2,318 milliárd euróról (2010) 2,366 milliárd euróra (2011) emelkedett. Mindemellett a vállalat nettó nyeresége 291 millió euróval csökkent, melyet a belga államnak kellett teljesítenie egyszeri befizetésként. A 2010-ben elért nettó 209,6 millió eurós nyereség 2011-ben 57,4 millió nettó veszteséggé alakult. 2012-re várhatóan továbbra is jelentősen csökken a levélküldemény volumen az elektronikus helyettesítők miatt. Eddig az év első harmadában 3%-os csökkenés volt tapasztalható a korábbi időszakhoz képest. Az EBIT 2010-ben 322,4 millió euró volt, ami 2011-ben 69,2 millió euróra csökkent. Johnny Thijs, a Belga Posta vezetője kihangsúlyozta, hogy nagy figyelemmel kell kísérni a levélküldemény csökkenési tendenciát, szigorúan féken kell tartani a költségeket és az átalakítási programot az előirányzottak szerint kell végrehajtani.

A Deutsche Post DHL üzleti eredményei 2012 első negyedévében

http://www.dp-dhl.com – A Német Posta tovább folytatta sikeres üzleti tevékenységét, és 2012 első negyedévében is jó pénzügyi eredményeket regisztrált. A konszern

árbevétele 4,3%-kal 13,4 milliárd euróra nőtt az előző év hasonló időszakához képest. Különösen erős növekedés volt a DHL-nél az ázsiai piacoknak köszönhetően A BRIEF üzleti terület árbevétele is enyhén emelkedett a csomagüzlet dinamikus növekedése mellett. Az első negyedévben az EBIT (kamatok és adózás előtti eredmény) 9,9%-kal 691 millió euróra emelkedett a tavalyi év 629 millió eurójával szemben. A gazdasági előrejelzések szerint a teljes 2012-es évre 2,5-2,6 milliárd eurós EBIT várható.

A Svájci Posta első negyedéves eredménye

www.post.ch – A Svájci Posta 2012 első negyedévében megközelítőleg hasonló jó eredményt ért el, mint az előző év első negyedévében. A konszern nyeresége 299 millió svájci frank lett, ami kissé elmarad az előző évitől (319 millió CHF). A 6%-os csökkenés a növekvő személyi jellegű ráfordításokkal és a Svájci Posta küszöbön álló jogi átstrukturálásával függ össze. A logisztikai, pénzügyi és személyszállítási területen az eredmények az előző évi alatt maradtak, ezzel szemben javulás mutatkozott a kommunikációs piacon. Az árbevétel 2,223 milliárd CHF lett, amely 0,4%-os emelkedés az előző év hasonló időszakában elért 2,214 milliárd CHF-kal szemben. A beruházások összege elérte a 77 millió svájci frankot, ami 15 millió frankkal több, mint 2011 első negyedévében volt. A teljes 2012-es évre vonatkozóan jó eredményeket várnak, ami azonban nem fogja elérni a 2011. évit.

Az Osztrák Posta első negyedéves eredménye

www.post.at – Az Osztrák Posta 2012 első negyedéves eredménye jó volt mind a csomag, mind a levél üzleti területen. Az előző év hasonló időszakához képest 6%-kal nőtt az árbevétel. Az újjászervezett Levél, Reklámküldemény & Hivatali hálózat (Brief, Werbepost & Filialen) üzleti területen 6,2%-os, a Csomag & Logisztika (Paket & Logistik) üzleti területen 5,9%-os volt a növekedés. Az EBIT (kamatok és adózás előtti eredmény) 55,8 millió euróra emelkedett. 2012 első negyedévében 22 998 teljes munkaidős munkatárs dolgozott az Österreichische Post-nál, ami 268 fővel kevesebb, mint az előző év hasonló időszakában volt. A teljes 2012-es évre folyamatosan enyhén növekvő árbevételt várnak javuló EBIT eredmények mellett.

A PostNord első negyedéves eredménye

www.cep-research.com – A Svéd-dán postacsoport árbevétele 2012 első negyedévében elérte a 9 993 millió svéd koronát, üzleti eredménye 30%-kal 293 millió SEK-re csökkent, míg nettó nyeresége 39%-kal 210 millió svéd koronára esett vissza. Lars Idermark, a PostNord vezérigazgatója elmondta, hogy a vállalat számára a 2012-es év a változások éve lesz. Idén nagy hangsúlyt fektetnek a költségcsökkentésre, a korszerűsítésre és a nagyberuházásokra. A csoport stratégiájával összhangban a cél a nyereségesség biztosítása, mind a levél, mind a logisztikai üzleti területen. A svéd Posten levél-

üzleti tevékenységének árbevétele 2012 első negyedévében 3,9 milliárd SEK volt, üzleti eredménye 11%-kal 250 millió svéd koronára csökkent, a küldemények mennyisége 4%-kal volt kevesebb. A Dán Posta csaknem duplájára növelte üzleti eredményét, 127 millió koronára, annak ellenére, hogy az árbevétele 4%-kal 2,3 milliárd SEK-re csökkent és a küldeményvolumen 10%-kal esett vissza. A PostNord az idei évben a svéd levélvolumenek 5%-os, míg a dán volumenek 12%-os csökkenésével számol. A Svéd-dán postacsoport logisztikai üzletágának árbevétele 6%-kal 3,2 milliárd SEK-re nőtt, amely elsősorban a 2011-ben végrehajtott felvásárlásoknak köszönhető, üzleti eredménye azonban 18 millió svéd koronára csökkent.

TERJESZKEDÉS, FÚZIÓ, FELVÁSÁRLÁS

A UPS megvásárolja a TNT Express-t

www.postandparcel.info – A UPS 5,16 milliárd euró értékben tett vételi ajánlatot a TNT Express-re, amely egyben azt is jelenti, hogy a TNT részvények darabjáért 9,5 eurót fizet az amerikai szolgáltató. A TNT megvásárlása egyelőre az uniós versenyhatóság és a részvényesek jóváhagyására vár, de a TNT Express-ben 30%-os tulajdonosrészesedéssel rendelkező PostNL (a két vállalat tavaly májusban vált ketté) már elfogadta a UPS ajánlatát. A TNT vezetősége egy korábbi, alacsonyabb ajánlatot (9 euró részvényenként) már visszautasított, az új összeg azonban magasabb, mint bármelyik más rivalistól érkezett ajánlat. Amennyiben a TNT részvényesei elfogadják a felkínált árat, akkor az átvétel a UPS 1907-es megalakítása óta a legnagyobb akvizíció lesz a cég történetében. A UPS ezzel a lépéssel európai piaci pozícióját kívánja megerősíteni, hogy közvetlenül fel tudja venni a versenyt a Deutsche Post DHL-lel. Ezen kívül az egyesüléssel bővíti ázsiai és latin-amerikai piaci jelenlétét, elsősorban Kínában és Brazíliában, annak ellenére, hogy a TNT Express működése ezekben az országokban veszteséges. Az így létrejövő globális logisztikai piaci szereplő éves árbevétele meghaladhatja a 45 milliárd eurót. A felmérések szerint az UPS piaci részesedése 7,7%-os az európai piacon, a TNT-é közel 10%-os, így az összrészesedés megközelítheti a 17,8%-kal rendelkező DHL-ét.

A Holland Posta megveszi a trans-o-flex holland és belga vállalatát

www.post.at – A PostNL Parcels azt tervezi, hogy megveszi az Osztrák Postától a trans-o-flex holland és belga vállalatait. Ez a vásárlás megerősítheti a Holland Posta piaci pozícióját a belga B2B szektorban, valamint a holland csomagpiacon. A felvásárlás a PostNL Parcels stratégiájának része. Az Osztrák Posta leányvállalatának, a trans-o-flexnek német és osztrák ügyfelei is kedvező, új logisztikai kínálatot vehetnek igénybe az új benelux partnerséggel. Ugyanakkor a megvásárlással a Post NL az EURODIS (európai csomag és logisztikai hálózat) hálózat 7,2%-át is megszerzi. A trans-o-flex belga és holland vállalatai tavaly mintegy 50 millió euró árbevételt realizáltak, 14 millió csomagot és 550000 raklapot szállítottak. Hálózata 9 raktárból áll és több mint 250 munkatársat foglalkoztat.

A PostNord megvásárolja a Green Cargo Logistics vállalatot

www.cep-research.com – A PostNord (A Svéd és Dán Posta közös vállalata) megvásárolja a Svéd Vasúti Szállítási cég leányvállalatát, a Green Cargo Logistics-t, amely Svédország egyik legnagyobb logisztikai szolgáltatója. A társaság árbevétele 2011-ben 112 millió euró, üzemi nyeresége 7 millió euró volt. Teljes raktárkapacitása 260 000 nm, létesítményei Stockholmban, Norrköpingben, Göteborgban, Helsingborgban és Koppenhágában találhatók. A Green Cargo Logistics megvásárlása teljesen beleillik a PostNord regionális terjeszkedési tervébe, amelynek legfontosabb célkitűzése, hogy a skandináv térség vezető logisztikai szolgáltatójává váljon. A PostNord csomag, expresszsz és árufuvarozásból származó logisztikai árbevétele 1,45 milliárd euró volt 2011-ben. Az akvizícióhoz még szükséges az illetékes versenyhatóság engedélye. A vételi tranzakció lebonyolítása után a Green Cargo alap üzleti tevékenységére, a vasúti szállítási szolgáltatásra fog fókuszálni. A PostNord logisztikai üzletágának részeként működik majd, átnevezésére egy későbbi időpontban kerül sor.

A Francia Posta újabb akvizíciója

www.laposte.fr – A Francia Posta megvásárolta a Mixcommerce céget, mely különböző márkák e-kereskedelmi tevékenységét koordinálja. Ügyfelei között van az Eres, a Kookai, a Célio, az Aigle, stb. A Mixcommerce az internetes oldal létrehozásától az áruk kiküldéséig minden tevékenységet átvállal megbízóitól. A La Poste a Mixcommerce tevékenységi körét saját „Box e-commerce" szolgáltatásával kiegészítve – mely az online kereskedelmet segítő internetes felület kidolgozására terjed ki – e-kereskedelemhez kapcsolódó tevékenységi területét tervezi erősíteni. A Francia Posta vezető szolgáltatóvá válhat a kereskedők és a márkák számára online kínálatának és fizikai hálózatának köszönhetően.

A Svájci Posta akvizíciója

www.post.ch – A Svájci Posta személyszállítással foglalkozó területe, a CarPostal Suisse megvásárolta a lausanne-i központú velopass céget, mely biciklikölcsönző állomásokkal rendelkezik Svájc 20 városában. Így a CarPostal vezető szereplő lett a Publibike hálózattal (ld. 2011. augusztus 22-i Nemzetközi Hírlevél) együtt a szabadon kölcsönözhető kerékpárok piacán, illetve megerősítette pozícióját, mint kombinált mobilitást biztosító szolgáltató (autóbusz+kerékpár). Az akvizíciónak köszönhetően lehetőség nyílik arra, hogy létrehozzák a teljes országot lefedő önkiszolgáló kerékpárkölcsönző hálózatot, mely egyetlen, általánosan elfogadott elektronikus kártyával vehető igénybe. A kombinált kínálattal új végponthoz eljutási lehetőség nyílik a tömegközlekedést igénybe vevők számára.

Az Osztrák Posta folytatja terjeszkedését

www.post.at – Az Osztrák Posta folytatja terjeszkedési politikáját a közép- és kelet-európai térségben. Az Österreichische Post Lengyelországban megvette a Kolporta_

Rzetelny céget, mely piacvezető a lengyel címezetlen reklámküldemény piacon. 2011-ben 1,23 milliárd címezetlen reklámküldeményt kézbesített, mellyel Lengyelországban 36%-os piaci részesedéssel rendelkezik ezen az üzleti területen. Az Osztrák Posta Bulgáriában 26%-os tulajdonrészt szerzett az M&BM Express cégben, melyet további 25%-kal egészíthet ki 2013-ban, illetve 2014-re lehetősége nyílik a cég 76%-os tulajdonrészének megszerzésére. Az M&BM Express vezető alternatív levélpostai szolgáltató Bulgáriában a 2011 óta liberalizált bolgár postai piacon, ezen kívül piacvezető a hibrid levél üzleti területen is. Mintegy 2500 munkatársat foglalkoztat, 2011-ben 75 millió küldeményt - köztük 65 millió hibrid küldeményt – kézbesített.

A PostNord legújabb fúziói

www.cep-research.com – A PostNord (Svéd és Dán Posta közös vállalata) egybeolvasztja a Dán Posta csomagterületét és a franchise alapokon működő DPD Denmark vállalatot. A stratégiai lépés célja a költségcsökkentés és új növekedési lehetőségek teremtése. A Dán Posta nyilatkozata szerint belföldi csomagterülete június 25-től fúzióra lép a DPD Denmark-kal, amely - egy a Francia Posta európai csomag üzleti területével létrejött franchise szerződés értelmében - a PostNord tulajdonában van. A jövőben a csomagok feldolgozása a Dán Posta kézbesítési központjaiban és két, modern technológiával felszerelt logisztikai központjában történik. A DPD Denmark Koldingban található terminálja, mint a DPD tranzit és feldolgozó központja tovább folytatja működését, amelyre a Dániába érkező és Dániából kimenő egyre növekvő nemzetközi küldeményforgalom miatt van szüksége. A PostNord Dániában 5 DPD lerakat bezárását tervezi, valamint várhatóan felmondja a DPD tehergépkocsi vezetőkkel is a szerződését, hiszen a szállítást a Dán Posta gépkocsivezetői fogják ellátni. A DPD Denmark központjaiban és lerakataiban dolgozó munkavállalókat a Dán Posta veszi át. A DPD termékek és márkanevek változatlan formában maradnak meg a piacon, a DPD dániai ügyfelei vagy a DPD vagy a Dán Posta logójával ellátott járműveket láthatják majd a küldemények begyűjtésekor és szállításakor.

A Litván Posta megvásárolta a Baltic Post vállalatot

www.postandparcel.info – A Litván Posta megvásárolta a Kautra személyszállítási vállalattal közösen alapított Baltic Post-ot, amely a posta 60 db SIUNTOS24 csomagautomatából álló hálózatát 35 litván városban működteti. A Litván Posta nyilatkozata szerint a Baltic Post teljes átvételének köszönhetően bővíteni tudja tevékenységi körét és erősíteni a csomagpiacon betöltött szerepét. Azzal, hogy a postai szolgáltató végzi mind a terminálok üzembe helyezését, mind a kézbesítési folyamatot, biztosítható a magasabb szolgáltatásminőség. A tervek szerint az átvételt követően a posta további 11 csomagautomatát fog üzembe helyezni. A Litván Posta és a Kautra tavaly októberben 7,25 millió USD értékben alakította ki az osztrák KEBA technológiájával működő SIUNTOS24 hálózatot. A szolgáltatásért az ügyfelek jelenleg 3,22 és 6,44 USD-t fizetnek, a legnagyobb csomagforgalom Lettország, Észtország, Lengyelország és Németország viszonylataiba van.

A Német Posta növelni kívánja ázsiai forgalmát

www.verkehrsrundschau..de – A Német Posta a jövőben nagy mértékben az ázsiai piaci lehetőségekre kíván koncentrálni. Jelenleg a konszern árbevételének 20%-át teszi ki az ázsiai piacból származó árbevétel, amelynek 2017-re 1/3 részt kell kitennie. A Deutsche Post kétszámjegyű éves növekedési rátát vár Ázsiában. 2010-ben 40%-os növekedés volt ebben a térségben, míg az elmúlt évben csak 7,5%. A növekedés ütemének csökkenése a negatív pénzügyi jelenségeknek volt köszönhető. Amúgy a Német Posta eredményeit alig érintették a világban érzékelhető csökkenő gazdasági trendek. Ezzel ellentétesen, az áprilisi és májusi expressz szállításból adódó árbevétel jelentős növekedést mutatott, a DHL az első negyedévben ezen a területen 9%-os javulást regisztrált.

HIBRID ÉS E-SZOLGÁLTATÁSOK

Új UPU-tanulmány a postai e-szolgáltatásokról

Az e-szolgáltatásokról szóló legújabb UPU-tanulmány szerint a posták 70%-a úgy véli, hogy a postai e- szolgáltatások stratégiai fontosságúak lesznek a jövőben. Világszerte nagyon gyorsan fejlődik ez a szegmens, 2007 és 2010 között csaknem megháromszorozódott az évente bevezetett postai e-szolgáltatások száma. A 2007. évi 33-ról 2010-re 85–re nőtt a postáknál az e-szolgáltatások száma világszerte. A bevételek 1,5–30%-a származik ebből a szegmensből. A tanulmány 55 különböző típusú stratégiai fontosságú e-szolgáltatást azonosított azóta, hogy 1992-ben az első (nyomkövetés) megjelent. Szakadék van a fejlett ipari és a fejlődő országok között az e-szolgáltatások fejlesztésében, ami nem jelenti azt, hogy az e-szolgáltatások minden területén le vannak maradva a fejlődő országok. A tíz vezető posta az e-szolgáltatások fejlesztésében: Svájc, Fehéroroszország, Olaszország, Németország, Katar, Tunézia, Franciaország, Koreai Köztársaság, az USA és Kanada. A postai e-szolgáltatások fejlődésének nem elsősorban a gazdagság, inkább az innovációs készség a mozgatóereje: az infokommunikációs technológia (ICT), a szabályozás és az innováció fontos hajtóereje a postai e-szolgáltatások fejlődésének. Bár az e-szolgáltatásokat fontosnak tartják, a stratégia, a menedzsment és a nyereség ma még nincsenek megfelelően összhangban. A tanulmány teljes szövege és a róla készült kivonatos prezentáció az alábbi honlapon érhető el: **www.upu.int/docs/eservices/eservicesStudyEn.doc** és **www.upu.int/docs/eservices/eservicesMarketStudyEn.ppt**

A Német Posta tanulmánya az e-kereskedelemről

www.dp-dhl.com – A Német Posta Market Research Service Centere (MRSC) és a TNS Infratest piacelemző és közvéleménykutató intézet „Einkaufen 4.0" címen közös tanulmányt készített az online vásárlás hatásairól. A kutatások Németország, Ausztria és Svájc lakossága körében történtek, fő témája az e-kereskedelem hatása a vásárlókra és a vá-

sárlói magatartásra. 2011 augusztusa és szeptembere között 1800 embert kérdeztek meg erről a három országban, és a végkövetkeztetés az volt, hogy a vásárlók életminősége emelkedett az online vásárláson keresztül. A megkérdezettek 41%-a nagyobb kedvvel vásárol az interneten, 63%-nak kisebb stresszel jár az online vásárlás, 81% véli úgy, hogy jobban be tudja így osztani az idejét, mint a bolti vásárláskor. A megkérdezettek kétharmada úgy találja, hogy az internetes vásárlás esetén a megérkező csomag a meglepetés örömével jár együtt. A tanulmány megerősíti a Német Postát abban, hogy jövőbeni stratégiájának középpontjában kell tartani az e-kereskedelemhez kapcsolódó szolgáltatásokat (Internet hozzáférés, vásárlás és fizetés megkönnyítése, szállítás, nyomkövetés, rugalmas kézbesítés, stb.).

Az E-Postbrief az egészségügy szolgálatában

www.dp-dhl.com – A német Egészség alapítvány 2012 elején együttműködésre lépett a Német Postával, melynek keretében a Deutsche Post e-postalevél szolgáltatását integrálták orvos-kereső portáljukba (**www.arzt-auskunft.de**). Egy internetes lista az orvosok és fogorvosok elérhetőségét tartalmazza, ezzel a páciensek számos szakembert találnak itt. A jövőben az orvosoknak lehetőségük nyílik arra, hogy az egyéb elérhetőségük mellett személyes E-Postbrief címüket is megadják, melyen keresztül a betegek és a hálózat egyéb résztvevői kényelmesen és biztonságosan kommunikálhatnak egymással, mivel az E-Postbrief használóit egyértelműen azonosítják, ami így bizalmas kommunikációt szavatol. Az új típusú elektronikus üzenetváltás felgyorsítja a orvos-beteg közötti kommunikációt.

Digitális postaláda szolgáltatást vezet be az Ausztrál Posta

www.postandparcel.info – Az Ausztrál Posta digitális postaláda szolgáltatás bevezetését tervezi még idén, amelyet egy fizikai címhez kapcsolódva minden ausztrál lakos ingyen vehet majd igénybe. Az Ausztrál Posta Digital MailBox szolgáltatásával bankok, közművek, kormányzati szervek és egyéb más feladók számára is lehetővé teszi, hogy hagyományos levelezésüket digitálisra cseréljék. A fogyasztók és az ügyfelek ennek köszönhetően elektronikus formában, számítógépen vagy mobiltelefonon keresztül kapják kézhez számláikat, kimutatásaikat, de kezdeményezhetnek online fizetést és beállíthatnak maguknak különféle emlékeztetőket. A Digital MailBox természetesen lehetővé teszi a digitális dokumentumok biztonságos tárolását is. Az új e-szolgáltatásnak köszönhetően a vállalkozások, a kormányzati szervek és az ügyfelek egy biztonságos online portálon keresztül a nap 24 órájában, a hét 7 napján bárhol kommunikálhatnak egymással. Az érdeklődők már regisztrálhatnak az új digitális postaláda szolgáltatásra a **www.auspost.com.au/digital-post** honlapon keresztül.

A Kanadai Posta online szolgáltatása direkt marketinghez

www.postescanadaa.ca – A Kanadai Posta ingyenes online segítséget nyújt a kis- és középvállalatoknak célközönségük megtalálásához. A „Cibleur précis" (pontos célkivá-

lasztó) a célközönséget lakóhely szerint a demográfiai adatok alapján választja ki úgy, mint: a háztartás jövedelme, képzettség foka, kor és családi helyzet. A postescanada.ca/cibleurprecis online eszköz kombinálja a Kanadai Posta teljes címadatbázisát és a kanadai népszámlálási adatokat, hogy minél részletesebb információval szolgálhasson ahhoz, hogy a direkt marketing a leghatékonyabb legyen. A felhasználók megtervezhetik küldeményeiket, tájékozódhatnak a tarifákról, elküldhetik megrendelésüket a Médiapost szolgáltatásra a nap 24 órájában. Az eszköz egyedülálló, mivel adatokat és direkt marketing megoldásokat is tartalmaz egy helyen.

Elektronikus bérkivonat a Svájci Posta biztonságos e-mail-jével

www.post.ch – Már korábban is írtunk arról, hogy az IncaMail, a Svájci Posta biztonságos elektronikus levelező rendszere teljes mértékben megfelel az elektronikus biztonsági előírásoknak. A Svájci Posta úgy alakította eddigi kínálatát, hogy mindenben megfeleljen az államszövetségi elvárásoknak is. Az IncaMail legújabb változatát könnyű kezelni és garantálja az adatok biztonságát. Az intézményeknek, a bíróságoknak és vállalatoknak lehetőségük van arra, hogy beintegrálják saját levelező rendszerükbe, s a munkatársak rendelkezésére bocsájtsák. Mostantól az IncaMail szolgáltatást bérkivonatok, bérjegyzékek küldésére is használhatják a vállalatok. A bizalmas elszámolások elektronikus küldésével tetemes költségeket spórolhatnak meg a cégek. A munkatársak biztonságos, titkosított csatolmányként kapják meg az elszámolást. Az IncaMail használatával nem kevés manuális munkát és papírt lehet megspórolni.

A Lett Posta hibrid levél szolgáltatást vezetett be

www.postandparcel.info – A Lett Posta új hibrid levélszolgáltatást vezetett be, amelynek segítségével az ügyfelek otthonaik elhagyása nélkül e-mailben adhatnak fel „valódi" levelet. A Hybrid Post nevet viselő szolgáltatás keretében az érdeklődők elektronikusan küldik el leveleiket a Lett Posta partnerének, a hibrid levél honlapot üzemeltető Pastnieki.lv-nek, amely a fizikai küldemények nyomtatási és borítékolási feladatait látja el. Az így előállított leveleket a Lett Posta 24 órán belül juttatja el a címzetthez. A posta nyilatkozata szerint a hibrid levél kényelmes szolgáltatás azoknak az ügyfeleknek, akik nagyon sok időt töltenek a számítógép előtt és túlságosan elfoglaltak ahhoz, hogy elmenjenek egy postahivatalba borítékot és bélyeget vásárolni, valamint levelet feladni. Egy A4-es méretű lap vagy fotó feladási díja 1,42 euró, minden további oldalé 0,35 euró. A szolgáltatás ellenértékének kifizetésére mobiltelefonos sms fizetési rendszeren keresztül is lehetőség van.

Regisztrált e-mail szolgáltatást vezet be a Szaudi Posta

www.postandparcel.info – A Szaudi Posta új regisztrált e-mail szolgáltatást vezet be az ún. felhő alapú technológia segítségével. A biztonságos elektronikus üzenetküldéshez az ügyfelek automatikusan igénybe vehetik az e-mail nyomkövetés, a kézbesítés vissza-

igazolás, a titkosítás és az elektronikus aláírás szolgáltatásokat is. A Szaudi Posta az amerikai RPost vállalattal együttműködve kínálja regisztrált e-mail elnevezésű termékét, arab nyelvű változatát a későbbiekben alakítják ki. Az RPost nyilatkozata szerint a felhő platform azt jelenti, hogy a regisztrált e-mail címzetteknek sem külön szoftverre, sem külön hardverre nincs szükségük, az e-maileket mindenképpen megkapják, csupán fokozottabb biztonsággal és szélesebb körű titkosítással. A feladók tehát bárkinek tudnak regisztrált e-mailt küldeni, aki érvényes e-mail címmel rendelkezik. A szolgáltatást elsősorban a pénzügyi, a biztosítási, a jogi, az ingatlan, a telekommunikációs és gyártási szektorok számára fejlesztették ki, ahol nagyon fontos, hogy a jogi dokumentumokat és a biztonságos üzeneteket a lehető leggyorsabban juttassák el a címzettekhez. A Szaudi Posta a lakossági ügyfelek számára korlátozott használat mellett, de ingyenesen kínálja a regisztrált e-mail szolgáltatást, míg a vállalkozások és kormányzati szervek fizetnek érte.

A Német Posta új szolgáltatása

www.dp-dhl.com – A Német Posta új megoldása az online azonosítási szolgáltatás, az E-Postident, melyet a német Ifjúságvédelmi Bizottság nagyon hasznosnak ítélt. Az online kereskedők az E-Postident segítségével automatikusan ellenőrizni tudják, hogy a korhatáros tartalmú software-ek és programok csak nagykorú ügyfelekhez kerülhessenek. Az életkorra vonatkozó igazolás az E-Postidenten keresztül gyors és egyszerű. Az E-Postbrief szolgáltatásra regisztrált ügyfelek a korhatáros tartalmú termék vásárlásakor a kereskedő webes felületén rákattintanak a „Postident" gombra, ahonnan átirányítják őket az E-Postbrief szerverre, ahol megadják az elektromos levélcímüket, a jelszavukat és a TAN kódot, amit a mobiltelefonjukra kapnak meg közvetlenül. A rendszer ezután automatikusan igazolja a letöltést kínáló szolgáltatónak az ügyfél nagykorúságát. Az online szolgáltató a nagykorúsági igazolásból kiindulva, ellenőrizheti a születési dátumot, a nevet és a pontos lakcímet is. Természetesen csak az adatok ellenőrzése lehetséges, továbbadása nem.

A Royal Mail és az ePages együttműködése

www.cep-research.com – A Royal Mail és az e-kereskedelmi szolgáltató ePages együttműködési megállapodást írt alá, amelynek célja, hogy az újonnan létrehozott **www.simplewaystogrow.com** honlappal segítsék a kis és közepes vállalatok (KKV) online üzleti megjelenését. Az ePages vezető felhő alapú üzleti weblap és eShop szakértő, nemzetközi partnerei között megtalálható pl. a British Telecom és a Francia Posta. A felek különféle szolgáltatáscsomagokat alakítottak ki számos olyan eszközzel bővítve, amelynek segítségével a KKV-k könnyedén új értékesítési csatornákat alakíthatnak ki, új potenciális ügyfeleket érhetnek el és a Parcelforce Worldwide-nak köszönhetően kedvezményes szállítási díjakat kínálhatnak ügyfeleik számára. A kis vállalkozások fontos hajtóerői a gazdasági növekedésnek, jelenleg az Egyesült Királyság gazdaságának árbevételéhez több mint 50%-ban járulnak hozzá. Az Angol Posta véleménye szerint ezért nagyon fontos ezeknek a vállalatoknak a támogatása, mind az indulási, mind a növekedési fázis-

ban. A konzorcium két olyan csomagot kínál a KKV-k számára, amelyek az erőteljes online jelenlétre fókuszálnak. Az egyik egy könnyen használható üzleti honlap készítő alkalmazás, amelynek segítségével a vállalatok az induláskor gyorsan és egyszerűen alakíthatnak ki professzionális weblapot. A másik egy eShop megoldás, ahol a vállalatok online értékesíthetik termékeiket, szolgáltatásaikat. Egyik alkalmazás sem igényel komolyabb informatikai tudást és könnyen kezelhető. Tekintettel arra, hogy a KKV szektor nagyon költségérzékeny, a Simple Ways To Grow csomagot az együttműködő partnerek úgy alakították ki, hogy a vállalkozások számára minimális költségek mellett magas színvonalú szolgáltatást nyújtsanak. A legolcsóbb online csomag 42 angol fontba kerül havonta, amely számos kiegészítő szolgáltatást is magában foglal pl. potenciális ügyfelek listája, e-mail és postai reklám, valamint akár 40%-os csomagkézbesítési kedvezmény a Parcelforce Worldwide közreműködésével.

Egyre sikeresebb az Észt Posta e-számla szolgáltatása

www.postandparcel.info – Az Észt Posta eInvoicing Centre (eArvekeskus) szolgáltatását tavaly nyolcszor annyian vették igénybe, mint az azt megelőző években. A posta három évvel ezelőtt alapította elektronikus számlázással foglalkozó leányvállalatát, és mára már több mint 1200 vállalati és önkormányzati ügyfele van. Népszerűsége többek között annak is köszönhető, hogy teljesen kompatibilis azzal az internet alapú üzleti szoftverrel, amelyet a legtöbb társaság használ, lényegesen megkönnyítve ezzel az átállást. Ezen kívül a szolgáltatás teljes mértékben megfelel az észt bankszövetség által megfogalmazott elvárásoknak. Az Észt Posta nyilatkozata szerint az észt kormányzati hatóságok egyharmada ezt az e-számlázási megoldást használja a számlák fogadásához és digitalizálásához. Észtország Dánia mellett az egyik vezető európai ország az elektronikus számlázás területén. A postai szolgáltató az idei évben a magán szektortól vár jelentős ügyfélszám növekedést.

CSOMAGSHOPOK, CSOMAGTERMINÁLOK

Újabb csomagautomatákat helyez üzembe a Finn Posta

ePostalNews, 2012. április 9-13. – A Finn Posta az e-kereskedelem intenzívebb fellendítése érdekében jövő év végéig valamennyi Kesko tulajdonban lévő jelenlegi és jövőbeli, ún. K-citymarkets szupermarketben elhelyezi Smartpost automata csomagtermináljait. Jelenleg 75 ilyen csomagautomata üzemel Finnországban. Segítségükkel az ügyfelek az online rendelt árut a szokásos heti vásárlással egybekötve vehetik majd át, így a Kesko reményei szerint növelni tudja üzleteinek forgalmát. A Smartpost használata és működése nagyon egyszerű. Amikor az ügyfél az interneten keresztül rendel meg egy árut, kiválaszthatja, hogy hol szeretné a küldeményt átvenni. Amint a csomag átvehető, az ügyfél SMS-ben megkapja a „csomagszekrény" kódját. A számsor beütésével a „csomagszekrény" kinyílik és a csomag máris a címzett rendelkezésére áll.

A Smartpost pontok csomagfeladásra, valamint a visszáru kifizetésére is alkalmasak. Küldeményt nem csak a Finn Posta bármely postahelyére címezve lehet feladni, hanem egy másik Smartpost automatába is. Az Itella tavaly 50 automata csomagterminált helyezett üzembe Finnország-szerte, idén júniustól pedig további 50 elhelyezését tervezi.

Tovább bővíti csomagautomata terminálját a Dán Posta

www.postandparcel.info – A Dán Posta az ügyfelek pozitív visszajelzéseinek hatására csomagautomata terminál hálózatának további bővítéséről döntött. A Post Danmark 2008-ban kezdte meg együttműködését az osztrák KEBA-val, amelynek 10 KePol automatáját tesztelte három hónapon keresztül. A sikeres tesztfolyamatokat követően 2008-ban és 2009-ben 60 - 60 csomagterminállal bővült az állomány. Az idei évben további 60, a KEBA legújabb technológiával ellátott automatájának beszerzését tervezi a dán postai szolgáltató, amellyel együtt már 190-re nő a csomagautomaták száma. A Dán Posta nyilatkozata szerint a hálózat bővítése nagyon fontos lépés az ügyfelek csomagkézbesítéshez kapcsolódó elvárásainak teljesítésében. Az automaták biztonságos csomagátvételi lehetőségeket biztosítanak, amely különösen fontos az e-kereskedelmi vásárlások esetében. Az ügyfelek a nap bármely időszakában átvehetik küldeményeiket, még akkor is, ha nem tartózkodnak otthon. A terminál SMS-ben, vagy e-mailben küld értesítést a címzettnek, hogy a csomag megérkezett, valamint a csomagszekrény kinyitásához szükséges speciális kódot is az átvevő rendelkezésére bocsájtja. A levélvolumen az elmúlt évtizedben 45%-kal csökkent Dániában, tavaly további 12%-kal esett vissza a kommunikáció nagyarányú digitalizálódásának köszönhetően. A Dán Posta bízik abban, hogy a dán gazdaság gyengülése miatt bekövetkező csomagvolumen visszaesés csak átmeneti, és amint az ügyfelek bizalma megerősödik, a terület jelentős növekedésre számíthat.

A Hermes 500 csomagshopot indított be az Egyesült Királyságban

www.cep-research.com – A Hermes 500 myHermes csomagshopot indított be az Egyesült Királyságban. Ezzel a Hermes lehetővé teszi kiskereskedelmi partnerei számára, hogy ügyfeleiknek rugalmas és kényelmes kézbesítési megoldásokat nyújtsanak. A vállalat a tervek szerint idén év végéig további 500 üzlettel bővíti a hálózatot. A bevezetési fázisban a Hermes csomagfeladási szolgáltatást is nyújt azoknak, akik az online vásárolt árut vissza akarják küldeni. A Hermes megbízásából tavaly készített független tanulmány szerint a visszáru küldés nagyon fontos az online vásárlók körében. Az emberek 16%-a rendelésenként legalább egy küldeményt visszaküld. A vásárlók több mint 50%-a a Post Office visszáru szolgáltatását veszi igénybe, amelyet az ügyfelek általában kényelmetlennek és lassúnak tartanak. A myHermes csomagshopok olyan vegyeskereskedésekben kaptak helyet, mint pl. a Co-op, a Premier vagy a Nisa. Kiválasztásukat gondos felmérések előzték meg, amelyek alapját a népsűrűségi adatok és a házhoz szállítási elvárások határozták meg. A későbbiek folyamán a Hermes azzal kívánja bővíteni a szolgáltatást, hogy az ügyfelek megnevezhetik azt a legközelebbi helyszínt, amely

a házhozszállítás alternatívájaként számukra elfogadható. A partner üzletek reggel 8-tól este 8-ig vannak nyitva, hosszabb hozzáférést biztosítva ezzel a Hermes csomagszolgáltatásaihoz, és a csomagshopoknak köszönhetően megszűnik a postahivatali sorban állás is. A küldeményeket a Royal Mail 2nd class szolgáltatásával összehasonlítva nem 3-5 napon belül lehet átvenni, hanem 2 napon belül, ráadásul 1 kg-os súly felett a Hermes szolgáltatása olcsóbb és a teljes nyomkövetés is biztosított, mégpedig ingyenesen.

Az Orosz Posta újításai

www.interpost.ru –Az Orosz Postának is kihívást jelentett az e-kereskedelem térhódításával járó feladatok maradéktalan ellátása. A csomagküldő cégek szolgáltatásait igénybevevő ügyfelek kényelmét szolgálja a csomagautomaták (pocstomat) kifejlesztése és üzembe helyezése. Elsősorban a postahivatalokban szerelik fel, de tervezik a nagyforgalmú helyeken – bevásárló központokban és pályaudvarokon – is a felállításukat. A csomagautomaták lehetővé teszik az árut tartalmazó küldemény minél egyszerűbb átvételét és kifizetését. Az új berendezéseken kívül sms értesítés szolgáltatás is az ügyfelek rendelkezésére áll, melyben úgy a címzett, mint a feladó értesítést kaphat a küldemény megérkezéséről, átvételéről. Az sms értesítés szolgáltatást könyvelt küldeményekhez és pénzesutalványokhoz lehet igénybe venni. Tervezik „hiteles küldemény" bevezetését is. Az interneten árut rendelő ügyfélnek lehetősége lesz hitelt igényelni az áru vásárlásához, amelyet a postán kaphat meg, s itt írhatja alá a hitelszerződést is. Az Orosz Posta hosszútávra is tervezi az online kereskedőkkel való szorosabb együttműködést, és tovább kívánják fejleszteni a pénzátutalási rendszerüket is.

Az InPost és a Chilei Posta együttműködése

www.cep-research.com – A Chilei Posta több hónapos tesztfolyamatot követően a fővárosban, Santiagóban üzembe helyezte az InPost „easyPack" elnevezésű csomagautomatáit. Az InPost anyavállalatával, az Integerrel kötött megállapodás értelmében két éven belül 300 db easyPack 24/7 automata kezdi meg működését országszerte. Ez a lépés része az InPost nagyszabású terjeszkedési tervének, amelynek célja, hogy Európában és Európán kívül jelentős mértékben kibővítse csomagterminál hálózatát. Szaúd-Arábia, Ciprus, Észtország, Spanyolország, Írország, Litvánia, Lettország és Oroszország után Chile a kilencedik ország, ahol az InPost 2011 óta elhelyezte automatáit. Amint arról május 7-i Nemzetközi Hírlevelünkben beszámoltunk, a PineBridge Investments amerikai befektetési csoport 50 millió eurót fektet a lengyel Integer.pl csoport automata csomagterminál hálózatának bővítésébe, amelyhez az Integer saját forrásaiból további 58 millió euróval járul hozzá. Az így keletkező 108 millió euróból az InPost az elkövetkező négy évben 16 000 csomagautomatát helyez üzembe, elsősorban Európában. A lengyel vállalat otthoni piacán, Lengyelországban 2012 végéig a meglévő 420 terminált 1000-re tervezi kibővíteni, jelenleg napi 10 000 csomagot kézbesít az automaták segítségével.

A Dán Posta sikerrel zárta környezetvédelmi kampányát munkatársai körében

www.postandparcel.info – A Dán Posta sikerrel zárta energia-takarékossági kampányát, amelynek keretében a vállalat alkalmazottai négy hét alatt közel 20%-kal csökkentették a vállalat energia és fűtésfogyasztását. A posta „Zöld Magatartás" elnevezésű kampányába több mint 12 000 embert vont be, az ezt kísérő, tavaly ősszel útnak indított tesztfolyamatokba pedig 2000 munkavállalóját. A Dán Posta 224 épületében a lámpák lekapcsolásával és a fűtés alacsonyabb fokozatra állításával 19,2%-kal sikerült csökkenteni az energiafelhasználást, amely 222 000 dollár megtakarítást és 300 tonnával kevesebb CO2 kibocsátást eredményezett. Az elért teljesítmény az eredetileg kitűzött 15%-os célt is túlszárnyalta. A Post Danmark bízik abban, hogy bár a kampánynak vége van, a környezettudatos viselkedés az alkalmazottak tudatában továbbra is megmarad, sőt terjedni fog. A Dán Posta, amely a Svéd Postával közösen a PostNord, skandináv postai szolgáltató része, elkötelezetten dolgozik tovább azon, hogy CO2 kibocsátását 2020-ra 40%-kal csökkentse.

A Francia Posta karbon kompenzációs projektje

www.laposte.fr – A Francia Posta csomag üzleti terület a Coliposte már évek óta komoly erőfeszítéseket tesz a környezet védelmében. Olyan intézkedéseket hozott, mint az utánfutók teljes mértékű kihasználása a szállításnál, kézbesítésnél, öko-gépkocsivezetés képzés megszervezése a munkatársaknak, a kézbesítési utak újratervezése és optimalizálása. Most újabb lépésre szánta el magát a ColiPoste azzal, hogy oly módon biztosítja ügyfeleinek a teljes karbon semleges szállítást, hogy valamilyen karbon kompenzációs projektet támogat. A projekt kiválasztásához az ügyfelek segítségét kérte, akik az újraerdősítési programra szavaztak Borneó szigetén, ahol az utóbbi években az olajpálmák ültetése miatt trópusi erdőket irtottak ki, ezzel számos őshonos faj élőhelye került veszélybe.

Új környezetbarát járművek a UPS-nél

www.cep-research.com – A UPS Németország elektromos csomagkézbesítő kerékpárokat tesztel Dortmund belvárosában június közepétől októberig. A Cargo Cruiser névre hallgató bicikli üzembe helyezésével arra kíváncsi a szolgáltató, hogy azok gazdaságosan és környezetbarát módon alkalmazhatók-e a városi kézbesítés során. Dortmund belvárosának peremén 20 olyan megálló pontot alakítottak ki speciális, ún. átrakodó zónákkal, ahol a hagyományos UPS kézbesítő járműről át lehet rakodni a csomagokat a Cargo Cruiserbe. Így a házhoz szállítást a UPS kézbesítői az elektromos kerékpárokkal végzik. Ennek köszönhetően a szűk utcákban sokkal egyszerűbbé válik a kézbesítés, ahol egyébként számtalan gondot okoz a kevés parkolóhely és a nagyobb járművek számára korlá-

tozott a megállási lehetőség. Ezen kívül azokon a területeken, ahol a Cargo Cruiser közlekedik, csökken a károsanyag kibocsátás és a zajszennyezés, javítva ezzel a közlekedési helyzetet. Éjszaka az elektromos kerékpárokat egy hagyományos 220 V-os csatlakozón keresztül egyszerűen fel lehet tölteni, amellyel a jármű 35 km-t tud megtenni. Maximális teherkapacitása 300 kg, sebessége 25 km/h. A tervek szerint több területen is hamarosan megjelennek a Cargo Cruiser-ek. A UPS Amerikában 150 műanyag karosszériás kézbesítő kisteherautót vásárol 2012 végéig. A szolgáltató a könnyűszerkezetes gépjárművek tesztelését tavaly áprilisban kezdte és idén áprilisban fejezte be. Az Utilimaster és az Isuzu által gyártott CV-23 kisteherautók speciális kialakításuknak köszönhetően 40%-kal növelték az üzemanyag hatékonyságot. Bár a rakodóterük valamivel kisebb, mint egy hagyományos kisteherautóé, a könnyebb súly miatt kisebb motorral működnek, amely kevesebb üzemanyagot fogyaszt a napi működés során. A tesztek alatt az is kiderült, hogy a járművek nagyon tartósak, szerelésük könnyű, és mivel az anyaga egészében barna, sérülés esetén nem kell újrafesteni. Bármely körülmények között megbízható, legyen szó Nebraska eldugott útjairól, Arizona sivatagjairól, vagy a kemény New York-i télről.

ÚJ FIZETÉSI MEGOLDÁSOK

Az Azerpost MasterCard-ot bocsát ki

www.postcom.org – Az azerbajdzsáni nemzeti postai szolgáltató, az Azerpost 2012 februárjától MarsterCard kártyákat bocsát ki. Az azeri posta hosszútávú terve az, hogy elérje az évi 5 millió tranzakciót és a 100 ezer kártyakibocsátást, három éven belül pedig már 500 ezer ügyfélszámlával rendelkezzen. Az Azerpost ezzel párhuzamosan egy másik nemzetközi fizetési rendszerrel, a Visa International-lel is tárgyalásokat folytat a bevezetésről.

Érintés nélküli fizetési rendszert vezet be a Post Office

www.postandparcel.info – A Post Office érintés nélküli fizetési terminálhálózatot vezet be októberig több mint 11 500 fiókjában és 30 000 számítógépes állomásán. A Post Office az új technológia bevezetését a HSBC Merchant Service vállalattal együttműködve végzi. Ennek köszönhetően az ügyfelek úgy fizethetnek a termékek és szolgáltatások igénybevétele során, hogy bank vagy hitelkártyájukat nem kell egy automatán keresztül lehúzni, sem PIN kódot beírni és az aláírás sem szükséges. Az ún. NFC technológia segítségével a fizetés egy, az okostelefonokra telepített speciális alkalmazással is lehetséges lesz. A 20 angol font, vagy annál kevesebb értékben vásárlóknak nincs más dolguk, mint kártyájukat vagy mobiltelefonjukat az értékesítési hely olvasójához helyezni. Az új rendszer kompatibilis mindkét, az Egyesült Királyságban egyre többet használt MasterCard PayPass és a Visa PayWave kártyákkal. A Post Office nyilatkozata szerint a fejlesztéssel csökkenthető a hivatalokban a sorban állás és kényelmesebbé tehető a szolgáltatás.

Az Orosz Posta és a MasterCard partnersége

www.interpost.ru – Az Orosz Posta és a MasterCard a szentpétervári Nemzetközi Gazdasági Fórumon hosszútávú együttműködési megállapodást írt alá innovatív pénzügyi termékek közös fejlesztéséről Oroszországban. A megállapodás értelmében az Orosz Posta ügyfeleinek a jövőben lehetősége nyílik arra, hogy a postákon a szolgáltatásokat a MasterCard fizetési eszközeivel, többek között az új, érintés nélküli fizetési technológia, a MasterCard PayPass®-szal teljesítsék. A PayPass-hoz kapcsolódó terminálok tesztelése kezdetben 2000 orosz postán lesz lehetséges. Ezen kívül tervezik a MasterCard Mobile tesztelését is, mely online fizetési lehetőség az Orosz Posta internetes felületén keresztül. A tervek között szerepel a készpénznélküli átutalási rendszer, a MasterCard MoneySend kipróbálása is. Az Orosz Posta komoly érdeklődést mutat az ún. NFC (Near Field Communication) technológia iránt, melynek segítségével a fizetés egy, az okostelefonokra telepített speciális alkalmazással is lehetséges.

ÚJ SZOLGÁLTATÁSOK

Digitális TV szolgáltatásba kezd a Horvát Posta

www.postaltechnologyinternational.com – A Horvát Posta és a horvát Kommunikációs Bizottság 10 évre szóló együttműködési megállapodást írt alá digitális TV szolgáltatás nyújtásáról. A Horvát Posta a legmodernebb DVBT 2 digitális földfelszíni tévés műsorszóró rendszer használatára kapott engedélyt, amely a ma elérhető legjobb minőségű jelet sugározza. A digitális televíziózás nagy előnye, hogy nem szükséges hozzá internet, beszerelése pedig nagyon egyszerű. Tekintettel arra, hogy a digitális jelzés hálózati lefedettsége Horvátország-szerte 95%-os, a posta digitális tv szolgáltatása valamennyi állampolgár számára hozzáférhető lesz. A legjobb minőségű televíziózást egy másik szolgáltatással, a virtuális postahivatallal is kiegészíti a Horvát Posta. A lakosok saját otthonukból, távirányítójuk segítségével vehetik igénybe a posta szolgáltatásait, sőt, azok, akik elektronikus formában kérik leveleiket, a televíziókészüléken nézhetik meg milyen küldemény érkezett számukra. Igény szerint a posta természetesen fizikai formában is eljuttatja a levelet a címzetthez.

A bevásárlás házhozszállítása a Belga Postánál

www.bpost2.be – A Belga Posta elkezdte új házhozszállítási szolgáltatásának tesztelését, melynek segítségével minden jellegű bevásárlást, illetve rendelést kiszállít a lakóhelyre vagy ahová a megrendelő kéri. A tesztelés Grammont-ban, Sint-Niklaas-ban és Turnhout-ban indult. Ősszel újabb városokat vonnak be a szolgáltatás kipróbálásába. A fent említett városok lakói önként jelentkezhetnek, amennyiben részt akarnak venni a tesztelésben. A rendszer nagyon egyszerű: az ügyfél telefonon vagy interneten kapcsolatba lép a bpost-tal és megjelöl egy idősávot a kézbesítésre, majd megrendeli az árut

egy vagy több közeli kereskedőnél, esetleg interneten keresztül online kereskedőnél. A bpost begyűjti a megrendelt termékeket és a megjelölt időpontban kézbesíti. Az ügyfél kártyával fizet a bpost munkatársánál, aki mobil fizetési terminállal rendelkezik, ezután a Belga Posta kifizeti a kereskedőt. A tesztelés a partnerekkel és helyi kereskedőkkel szoros együttműködésben folyik majd.

A PostNL új online ügyfélellenőrző alkalmazást vezetett be

www.postandparcel.info – A PostNL olyan új online alkalmazást vezetett be, amellyel lehetővé teszi kereskedelmi ügyfelei számára, hogy azok valós időben leellenőrizzék vásárlóik személyazonosságát. A holland postai szolgáltató nyilatkozata szerint egyre több ember szeretné a termékeket és a szolgáltatásokat átutalással kifizetni. Az online ügyfélellenőrző alkalmazással a kereskedők naprakész információhoz juthatnak vásárlóik személyes adataival kapcsolatban, valamint arról is tájékozódhatnak, hogy folyt-e ellenük bármikor csődeljárás. Ennek köszönhetően a PostNL ügyfelei, különös tekintettel az online kereskedőkre, azonnal eldönthetik, hogy engedélyezik-e vásárlóiknak az átutalásos fizetést. Az új alkalmazás szorosan illeszkedik a Holland Posta által tavaly bevezetett ún. hitelkezelési szolgáltatáshoz, amely igény esetén minden, a számlázáshoz kapcsolódó folyamatot a kereskedők hatáskörébe helyez.

ÉRDEKESSÉGEK

Az Orosz Posta kormányzati és önkormányzati feladatok ellátására is alkalmas

www.interpost.ru – Az Orosz Posta vezérigazgató helyettese az Orosz Gazdasági Minisztérium konferenciáján beszámolt arról, hogy az orosz közszolgáltató készen áll kormányzati és önkormányzati szolgáltatások ellátására. Nemcsak a szolgáltatások közvetítőjeként képesek a jövőben tevékenykedni, hanem teljes értékű szolgáltatóként is. A multifunkcionális központok kifejlesztésére irányuló program részeként, az Orosz Posta hálózatára alapozva – olasz minta lapján - a városi postahivatalokban önálló kormányablak kerül kialakításra, ahol csak kormányzati és önkormányzati ügyek intézése folyik, illetve az ehhez kapcsolódó szolgáltatások, mint pl.: fénymásolás. Az alacsonyabb népsűrűségű településeken az Orosz Posta nem alakít ki külön ablakot a kormányzati és önkormányzati ügyek intézésére, hanem ugyanannál az ablaknál lehet hivatalos ügyeket intézni, ahol a postai szolgáltatásokat is igénybe lehet venni.

Az orosz postások élen járnak a bűncselekmények elhárításában

www.interpost.ru – Az Orosz Postánál komoly eredményeket értek el a postai hálózatot kihasználó bűnözök leleplezésében. A bűnmegelőzési rendelkezéseknek köszönhetően a postai biztonság színvonala erősen emelkedett. 2011-től a bűnüldöző és jogvé-

dő szervekkel szoros együttműködésben számos bűncselekményt sikerült felderíteni illetve megelőzni: 421 esetben találtak kábítószert, 101 esetben fegyvert és lőszert, 18 alkalommal pedig radioaktív anyagot postai küldeményekben. Az Orosz Posta biztonsági szakemberei számos alkalommal belügyminisztériumi dicséretben részesültek lelkiismeretes munkájukért. Jogvédő szervezetek kiemelték, hogy a postások odafigyelésének és aktív közreműködésének köszönhetően javult az általános biztonság és a jogrend fenntartása. 2012-ben folytatják a bűncselekmények elleni harcot az Orosz Postánál.

A Svájci Posta és a vasút közös projektje

www.poste.ch/journaldupersonnel - A svájci La Poste és a Szövetségi Vasút (CFF) új közös projektet próbál ki Sursee városában. Az ügyfeleknek mostantól lehetőségük nyílik arra, hogy befizetéseiket a vasúti pénztárablakoknál intézzék. Az egyéves tesztidőszak alatt az utasok, illetve a postai ügyfelek rózsaszínű vagy narancssárga csekken rendezhetik svájci frankos befizetéseiket belföldi viszonylatban. A befizetésekhez készpénz vagy PostFinance Card használható. A CFF és a La Poste azt vizsgálják, hogy az új szolgáltatás megfelel-e az ügyféligényeknek. Amennyiben igen, akkor kiterjesztik a szolgáltatást más városokra és régiókra is.

Article summary

Page: 3

Ede Dvorák:

Preface *(*Close to the starting-line*)*

The author's notes in connection to the articles published in the magazine.

Page: 4

Krisztina Zatykó-Takáts – Tamás Iván Imre:

Magyar Posta switching to a more modern and flexible organisational and operational model

The preparations for the market liberalisation, starting from 1 January 2013, necessitated the modernisation of our organisational structure as well as the introduction of a model that ensures an all-round competition-oriented operation. Our chief strategic objective is to remain the market leader of our currently protected products and services after the liberalisation, to efficiently exploit our present advantages (e.g. nationwide presence) and to meet customer expectations to the highest possible standard. 1 October 2011 marks the beginning of the BPR Project (business process reengineering), aimed at the auditing of Magyar Posta's organisational structure and the restructuring of its operation. The project places business at its focus, scrapping any other activities. Encouraging operational units to facilitate successful business, significantly accelerates the organisation's reaction time and decision-making processes to meet the above objective, and integrates the crucial support activities (controlling, IT, asset management) at corporate level. In Stage 2 of the BPR, launched on 1 January 2012, 29 teams worked on developing the details of Magyar Posta's new business model, which were implemented by 30 June 2012, satisfying the specified requirements of content and quality.

Page: 11

Judit Némethné Eszenyi:

Magyar Posta's vision for the future – A roadmap in times of change

The recently implemented changes, the organisational and operational modernisation (BPR- business process reengineering), the currently on-going strategic supervision and creating the company's Vision for the Future provide a common framework for the preparations for the market liberalisation that will soon take place. Our colleagues that play a key role in engineering change were involved in the intensive work at all levels of the organisational structure.

In order for changes to become effective and produce tangible results in the daily running of business we must change our old way of thinking and approach. This ambition is promoted by the Our Future is in Our Hands programme, aimed at mobilising the organisation in order to reach the objectives it set in its Vision for the Future. Action plans are being drawn up in the management, operational units and executive organisations in which shifting to a new management culture is a priority objective.

Credibility is of the utmost importance, since there must be complete harmony between the values we propagate, expectations and our actions!

Page: 19

Anna Varga Bótos:

Future Outlook at the 25th Congress of the Universal Postal Union in Doha

Countdown to the most important event of the postal world

The article "Future Outlook at the 25th Congress of the Universal Postal Union in Doha" sums up the main objectives of the world postal congress to be held between 24 September and 15 October 2012 with the participation of 192 UPU member countries, as well as the most important documents of the congress. It also provides an update on the crucial aspects of the congressional elections and the candidates. In addition, information can be read about the participation of Magyar Posta in the event. Of the strategic themes, the article provides a detailed account of the world postal strategy defined by the UPU in Doha, the union's reforms, the new terminal dues system, the financial services provided in the postal sector, UPU's budget, its role in sustainable development and environmental protection, and of its international development plan. The opinions of European posts are agreed within the framework of PostEurop.

Page: 29

International Postal News

This section contains thematically arranged excerpts with information of international relevance published in the second and third quarters of 2012.