



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Logistično inženirstvo
Modul: Poslovna logistika

**PRIMERJAVA APLIKACIJ ZA
UPORABNIKE V DRUŽBI DHL EKSPRES
(SLOVENIJA), d.o.o.**

Mentor: mag. Dragan Marić
Lektorica: Ana Peklenik, prof. slov.

Kandidat: Jože Gregorič

Ljubljana, maj 2021

ZAHVALA

Želim se zahvaliti družbi DHL za vse posredovane podatke, ki so mi jih dali na voljo. Zahvaljujem se tudi mentorju mag. Draganu Mariću za strokovno pomoč pri načrtovanju in pisanju diplomske naloge.

Hvala g. Franju Krenkerju iz družbe DHL za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se družini za podporo in partnerici Andreji Palatinus za idejo za diplomsko raziskavo.

IZJAVA

Študent Jože Gregorič izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Dragana Marića.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne: 06.05.2021

Podpis: 

POVZETEK

Diplomska naloga obravnava primerjavo nove aplikacije za naročanje transporta MyDHL+ s starejšo aplikacijo IntraShip. Nova aplikacija ponuja tudi druge opcije, namenjene lažji, hitrejši ter preglednejši uporabi in interakciji vsakega uporabnika. Raziskali bomo tudi mnenje uporabnikov. Ali je bila ta posodobitev potrebna? Kakšna so mnenja in povratne informacije uporabnikov? Dobra, vsestranska aplikacija namreč tudi stranke nemalokrat prepriča, da za potrebe transporta svojih izdelkov izberejo prav neko določeno podjetje, v našem primeru prav globalno logistično podjetje DHL Ekspres.

Osredotočili se bomo na skupino obstoječih uporabnikov, ki so uporabljali obe aplikaciji: starejšo IntraShip, ki je bila v uporabi od leta 2013 pa vse do sredine leta 2019, in novo, posodobljeno aplikacijo MyDHL+. Le tako bomo dosegli zastavljeni cilj – dobili odgovor na vprašanje, ali je vpliv na zadovoljstvo strank pri uporabi nove aplikacije MyDHL+ dosežen ali ne. Prav tako bomo spoznali, kaj je aplikacija.

KLJUČNE BESEDE

- MyDHL+
- DHL Ekspres
- aplikacija

ABSTRACT

The thesis deals with the comparison of a new application for ordering transport MyDHL +, which also offers other options designed for easier, faster and more transparent use and interaction of each user and its impact on user satisfaction with the older IntraShip application that was in use before.

Was this update necessary? What are the opinions and feedback from users? With a good, versatile application, customers often decide to choose a specific company for the needs of transporting their products, in our case the global logistics company DHL Ekspres.

We will focus on a group of existing users who used both applications: the older IntraShip, which was in use until 2013 until mid-2019, and the new, updated MyDHL + application, as this is the only way to achieve the desired and that is the answer to the question of whether impact on customer satisfaction when using the new MyDHL + application achieved or not. We will also learn what an app is.

KEYWORDS

- MyDHL+
- DHL Express
- Application

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Cilji naloge	1
1.3	Predstavitev okolja	1
1.4	Predpostavke in omejitve	2
1.5	Metode dela	2
2	LOGISTIKA	2
2.1	Elektronsko poslovanje v logistiki	3
2.2	Cilji in namen logistike.....	4
2.3	Funkcija logistike v poslovnem sistemu.....	5
2.4	Logistični proces	5
2.4.1	Diagram procesa pošiljke pri podjetju DHL.....	5
3	PREDSTAVITEV DRUŽBE DHL	6
3.1	Zgodovina podjetij DHL in DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o.	6
3.2	DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.	7
3.3	Pošiljanje prek spleta – kaj je aplikacija?.....	9
3.4	Potrebe po aplikaciji za naročanje transporta v podjetju x	9
3.5	Storitve aplikacije za naročanje transporta pri DHL Ekspres	9
3.5.1	Postopek naročanja transporta oz. kreiranja pošiljke v aplikaciji.....	10
3.6	Skladnost z GDPR	13
3.6.1	Katere podatke obdeluje DHL Ekspres?.....	13
3.7	Zgodovina aplikacij za naročanje transporta pri DHL Ekspres v Sloveniji .	15
3.7.1	Aplikacija DHL Connect.....	15
3.7.2	Aplikacija Online Shipping.....	16
3.7.3	Aplikacija IntraShip.....	16
3.8	Portal MyDHL.....	18
4	APLIKACIJA MYDHL+	19
4.1	Predstavitev aplikacije MyDHL+	19
4.2	Prednosti aplikacije MyDHL+	20
4.3	DHL PLT PaperLessTrade – brezpapirno poslovanje.....	21
4.3.1	Kaj je PLT (PaperLessTrade)?.....	22
4.3.2	Koristi PLT – brezpapirnega poslovanja	23
4.3.3	Katere carinske dokumente podpira PLT?	23
4.4	Funkcija eSecure	25
4.5	Vpeljava aplikacije MyDHL+ v podjetje x.....	25
5	ANKETA.....	26
5.1	Namen in cilj raziskave.....	26
5.2	Raziskovalna vprašanja	26
5.3	Analiza odgovorov in ugotovitve	30
6	ZAKLJUČEK	32
6.1	Predlogi za še boljšo izkušnjo z uporabo aplikacije MyDHL+	32

LITERATURA IN VIRI	34
PRILOGA	35

KAZALO SLIK

Slika 1: Elektronsko poslovanje v poslovnem sistemu	3
Slika 2: Potovanje pošiljke od pošiljatelja do končnega prejemnika	6
Slika 3: Slika logotipa Deutsche Post	7
Slika 4: Slika logotipa DHL Express	9
Slika 5: Primer tovarnega lista pri DHL Express	12
Slika 6: Slika aplikacije DHL Connect	15
Slika 7: Slika aplikacije Online Shipping – vstopna prijavna stran	16
Slika 8: Logotip aplikacije IntraShip	17
Slika 9: Aplikacija IntraShip – vstopna domača stran	18
Slika 10: Portal MyDHL – vstopna domača stran	19
Slika 11: Spletna stran aplikacije MyDHL+	20
Slika 12: Logotip DHL za brezpapirno poslovanje	22
Slika 13: Navodila za uporabnike aplikacije pri brezpapirnem poslovanju	23
Slika 14: Primer računa, kreiranega v aplikaciji MyDHL+	24
Slika 15: Logotip zaščitne funkcije eSecure	25

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Postopek kreiranja pošiljke (izvozne, uvozne in domestic pošiljke)	27
Grafikon 2: Enostavnost navigacije v aplikaciji (navigiranje po aplikaciji, menijih in ostalih opcijah)	27
Grafikon 3: Ponujene funkcije/storitve ter nastavitve	28
Grafikon 4: Obvezna polja za vnos (nujna polja*)	28
Grafikon 5: Naročilo kurirja (opcije prekličji/popravi, premakni datum prevzema)	29
Grafikon 6: Možnost privzetih nastavitvev osebnega profila	29
Grafikon 7: Kako ste zadovoljni z novo aplikacijo MyDHL+?	30
Grafikon 8: Skupni rezultat prvih 6 vprašanj	31

1 UVOD

1.1 Predstavitev problema

V današnjem času ima transport pošiljk zelo velik pomen za vsa podjetja, ki posredujejo svoje izdelke in proizvode po svetu. Družba DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o. je v lasti nemškega giganta DHL POST Group. Na tem področju je zelo uspešna in globalno zelo razvita, skrbi pa prav za to. S posodobljeno, t. i. vse v enem spletno aplikacijo MyDHL+ DHL Ekspres svojim uporabnikom ponuja hitro, lažje in sodobno kreiranje tovornih listov in naročanje kurirja za pošiljanje pošiljk kamorkoli po svetu.

Izhodišče za diplomsko nalogo so mnenja uporabnikov nove aplikacije MyDHL+. Uporabljati se je začela v sredini leta 2019 kot zamenjava starejše aplikacije IntraShip, ki pa je bila v uporabi od leta 2013 do sredine leta 2019. Ali je bila posodobitev potrebna, kako so z novo aplikacijo zadovoljni obstoječi uporabniki, ki so bili migrirani na novo aplikacijo, nas zanima v tem diplomskem delu. Izpostavili bomo tudi mnenja in znanje, pridobljeno z lastnimi izkušnjami pri delu tehnične pomoči pri elektronskih orodjih za podjetje DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.

1.2 Cilji naloge

Cilj diplomske naloge je prikazati, ali je bila potreba po razvijanju in plasiranju uporabe nove, sodobnejše ter intuitivne aplikacije MyDHL+ potrebna, kakšni so odzivi strank, katere spremenljivke smo uporabili pri anketi uporabnikov, ki imajo izkušnje z obema aplikacijama, novo in starejšo.

Rezultat naloge bo prikaz ugotovitev in rezultatov ankete ter predstavitev predlogov za še boljšo izkušnjo z uporabo aplikacije na podlagi odgovorov. Ti bodo ugotovljeni prek anketnega vprašalnika.

1.3 Predstavitev okolja

Družba DHL je logistično globalno podjetje, ki deluje v več kot 220 državah po celem svetu. Njegove naloge so izključno podrejene vsem strankam, ki želijo kakovostno logistično storitev za svoje pošiljke. S posodobljeno aplikacijo MyDHL+ poskuša DHL vsem uporabnikom, strankam omogočiti kar najboljšo izkušnjo, enostavno rešitev pri pošiljanju svojih pošiljk.

1.4 Predpostavke in omejitve

Pri analizi pridobljenih podatkov uporabnikov aplikacije MyDHL+ in IntraShip ter mojih lastnih izkušenj se bomo osredotočili predvsem na mnenje in zadovoljstvo uporabnikov z obema aplikacijama. Ugotavljali bomo, ali je cilj z razvojem in plasiranjem nove aplikacije MyDHL+ dosežen ali ne.

Dejstvo je, da je najnovejšo aplikacijo MyDHL+ v nasprotju s starejšo IntraShip podjetje DHL razvijalo s pomočjo uporabnikov, njihovih mnenj, želja ter pa tudi vseh novih potrebnih podatkov, ki jih transportna logistika zahteva za nemoteno delovanje.

1.5 Metode dela

V diplomski nalogi smo uporabili metodo anketiranja, zbiranja podatkov in mnenj. Vse potrebne podatke smo pridobili z anketnimi vprašalniki, pridobljenimi od sedanjih uporabnikov nove aplikacije MyDHL+, ki so za naročanje transporta in drugih opcij uporabljali še staro aplikacijo IntraShip. Upoštevali bomo tudi lastne izkušnje specialista za pomoč pri uporabi aplikacij in interno gradivo DHL, ki pa je zelo obsežno.

Zbiranje, primerjanje podatkov in mnenj ter izkušenj uporabnikov nas bo vodilo v dejansko ugotovitev o vplivu uporabe nove aplikacije na zadovoljstvo strank. Dobili bomo odgovor na vprašanje, kakšen je učinek vpeljave nove aplikacije za uporabnike.

2 LOGISTIKA

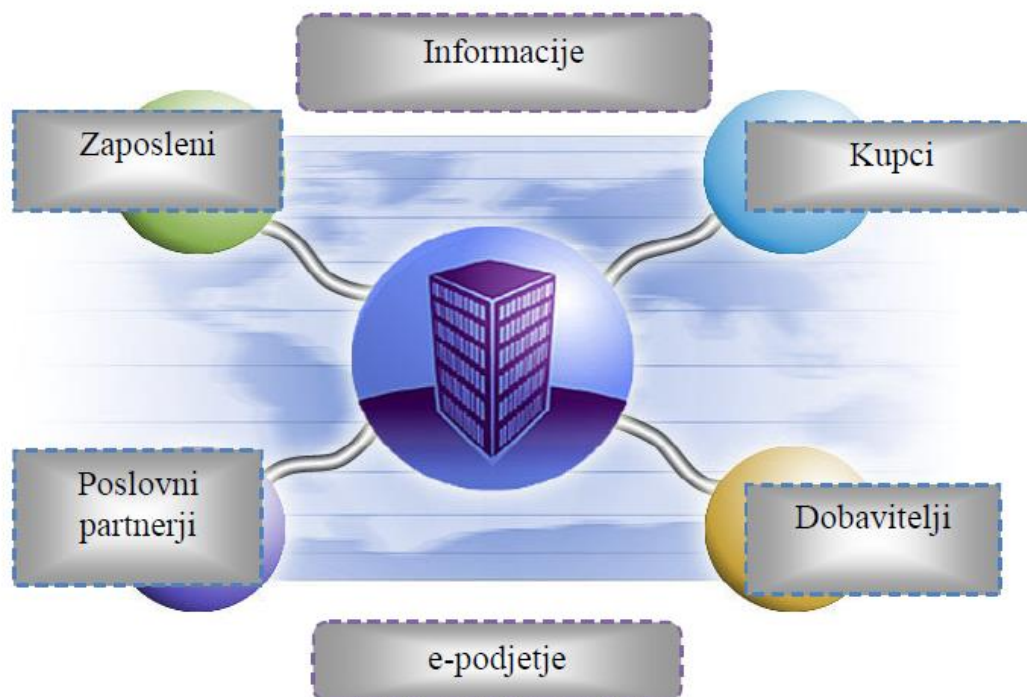
Logistika bi se lahko definirala kot upravljanje tokov blaga in surovin, procesov izdelave, končnih proizvodov in s tem povezanih informacij od točke virov do točke končne uporabe v skladu s potrebami kupcev. V širšem smislu logistika vključuje vračanje in razpolaganje z odpadnimi snovmi.

Logistiko lahko opredelimo kot znanost in kot dejavnost. Če gledamo nanjo kot na znanost, lahko rečemo, da je "skupek interdisciplinarnih in multidisciplinarnih znanj, ki proučujejo in uporabljajo zakonitosti številnih in zapletenih dejavnosti (funkcij, procesov, ukrepov, storitev, predpisov, postopkov ipd.). Te funkcionalno in učinkovito povezujejo vse delne procese obvladovanja prostorske in časovne transformacije materialov, blaga, stvari, ljudi, (pol) proizvodov, repromaterialov, živih živali, kapitala, znanja, informacij (...) v varne, hitre in racionalne (tj. optimalne) edinstvene logistične procese, tokove in pretoke materiala (...), kapitala, znanja, informacij (...) od točke dostave preko točke ali točk porazdelitve oziroma točke koncentracije do točke prejema s ciljem, da z minimalno vloženi potenciali in resursi (človeškimi,

proizvodnimi, finančnimi ...), maksimalno izpolnijo zahteve trga (tj. kupce blaga, uporabnike storitev, potrošnike ...)" (Kajtezović Knez, 2015).

2.1 Elektronsko poslovanje v logistiki

Današnje tržišče zahteva v boju za obstanek od podjetij vedno več: večjo učinkovitost, najboljše kadre, najrazvitejšo tehnologijo. Vse to pa povzroča strukturne, vsebinske in tudi organizacijske spremembe v delovanju podjetja. Organizacije bodo dosegale konkurenčne prednosti predvsem na področjih konsistentne kakovosti storitev. Med dimenzijami kakovosti storitev bodo postale vse pomembnejše dostopnost in prilagodljivost enega telefonskega klica, omogočanje lažje uporabe (stranka lahko naroča želeno storitev prek interneta in prav tako sledi poti in statusu svoje pošiljke po internetu) in boljše informiranje (on-line računalniško povezovanje s strankami). Elektronsko poslovanje (kot ga prikazuje slika 16) se lahko odvija tako znotraj podjetja kot med podjetjem in dobavitelji, kupci, poslovnimi bankami, prevoznimi in drugimi logističnimi podjetji itd.



Slika 1: Elektronsko poslovanje v poslovnem sistemu

(Vir: Prešern, 2006, str. 21)

Elektronsko poslovanje je v zadnjih letih doživelo nepredviden razvoj in je v precejšnji meri spremenilo delovanje podjetij. Nanaša se na vsa področja od nabave, trženja, distribucije, kadar to poteka s pomočjo elektronskih sredstev.

Za elektronsko poslovanje je treba imeti ustrezno programsko opremo, računalnik in sistem komunikacije. Omogoča povezavo vseh členov (podjetij) v oskrbovalni verigi, s čimer omogoča, da ta deluje kot celota. Elektronsko poslovanje tako vključuje elektronsko izmenjavo podatkov (EDI), izmenjavo dokumentov (naročilnice, fakture ...), spremljanje zalog pri dobaviteljih in kupcih itd. S pomočjo elektronskega poslovanja podjetje racionalizira svoje procese in ima boljši pregled nad prihodki in stroški. Z naraščanjem uporabe interneta je postalo elektronsko poslovanje za podjetja bistveno dostopnejše kot so bili prejšnji sistemi. Poseben razmah je doživelo na relaciji podjetje–kupec, saj ima vse več ljudi dostop do interneta, kar omogoča direktno povezavo med podjetjem in posameznimi kupci (Logistika v gospodarskih družbah, 2010).

2.2 Cilji in namen logistike

Cilj logistike je nenehno izpopolnjevanje pretoka substratov in informacij skozi sistem, tako da se koordinirano odpravijo prizadevanja za doseg lastnih delnih ciljev posameznih podsistemov, s čimer se zagotovi doseganje ciljev sistema kot celote. Po ugotovitvah raziskav se pomembnost tega odraža v dejstvu, da znaša v industrijsko razvitih državah čas angažiranja cirkulirajočega kapitala v neposredni proizvodnji le 5 in največ 10 % celotnega časa angažiranega v procesu reprodukcije, preostali čas do 90 oziroma 95 % pa je porabljen za čakanje, manipuliranje in transport oziroma logistične procese.

Pojav globalizacije in širitev tržišča sta ustvarila povečanje konkurenčnosti v vseh panogah industrije in gospodarstva. Hkrati pa je veliko število različnih proizvodov ustvarilo zelo zahtevne potrošnike, ki vztrajajo na trenutni razpoložljivosti in neprekinjeni nabavi novih modelov. Ravno zaradi teh razlogov so logistični operaterji prisiljeni izvajati vrsto dodatnih dejavnosti, več transakcij v manjših količinah, s krajšim časom pretovora, manjšimi stroški ter večjo natančnostjo. Povečevanje zahtev povzroča logističnim operaterjem tudi znatna povečanja finančnih sredstev, ki so potrebna za izvajanje dodatnih ukrepov, načrtovanja logistike in distribucije. Prav zaradi tega postaja nadzor logističnih sistemov sestavni del raziskav tako na znanstvenih kot tudi na strokovnih področjih. Da bi se povečala vrednost v logističnih sistemih, je treba učinkovito načrtovati in sprejemati odločitve na različnih področjih dejavnosti logistike, od enostavne izbire vrste tal v skladišču, izbire naslednjega proizvoda, ki bo izpolnil zahteve potrošnika, do ravni strateških odločitev, kot je na primer izbira ustreznega mesta za novo tovarno ali za logistično-distribucijski center (Kajtezović Knez, 2015).

Namen logistike je reševanje problemov, ki jih povzročata časovna in prostorska neenakomernost pretoka blaga od proizvajalca do kupca. To je mogoče doseči z usklajenim izvajanjem storitev transporta, obdelave naročil, vzdrževanja zalog, skladiščenja, pretovornih manipulacij, pakiranja, nabave, načrtovanja proizvodnje in

obdelave informacij, da bi tako dosegli optimalni blagovni tok. Logistika zajema tako fizični kot tudi informacijski tok ter distribucijo končnih izdelkov. Proizvodna podjetja dajejo vse večji poudarek na oblikovanje in upravljanje takšnega logističnega procesa, ki bi omogočal zmanjšanje časovne in prostorske razdalje med proizvajalcem in odjemalcem. To pa zahteva koordinacijo in integracijo številnih logističnih operacij v verigi proizvajalec–kupec (Logistika v gospodarskih družbah, 2010).

2.3 Funkcija logistike v poslovnem sistemu

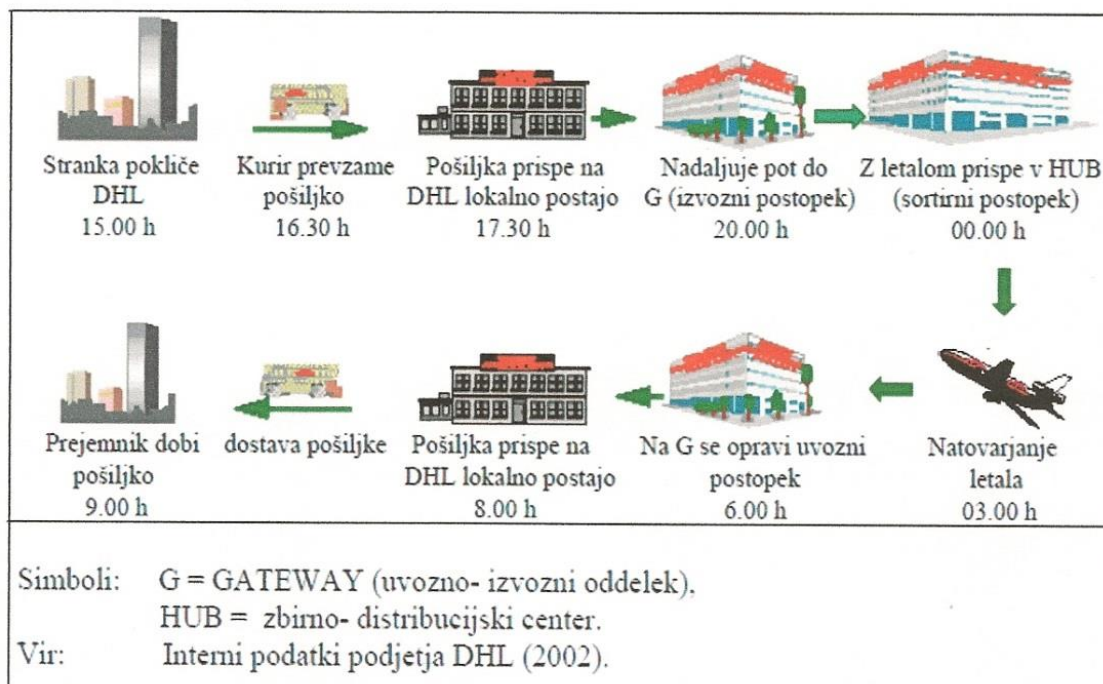
Cilj vsakega podjetja je, da svoje blago/storitve kar najhitreje, varno, po primerni ceni ter na primeren način distribuira odjemalcem. Zahteve po distribuciji blaga/storitev posameznih podjetij so vedno večje. Distribucijski kanal, ki omogoča pretok blaga/storitev, informacij itd. nujno vključuje poleg prodajalca in kupca še banke, zavarovalnice in druge udeležence, kot so špediterji, prevozniki, skladišča ipd. Na celotne stroške poslovanja podjetja vplivajo stroški vseh medsebojno povezanih logističnih operacij od skladiščenja, transporta, pretovornih manipulacij itd. Nekoordinirano izvajanje takšnih operacij povzroča npr. višje stroške pretoka izdelkov od dobavitelja do kupca (Logistika v gospodarskih družbah, 2010).

2.4 Logistični proces

2.4.1 Diagram procesa pošiljke pri podjetju DHL

Zajema vse postopke, ki jih opravi podjetje od prvega stika s stranko (bodisi prek telefona bodisi prek računalniškega programa DHL connect) do predaje pošiljke na cilj.

Postopek prikazuje primer odpreme dokumentne (ECX) pošiljke iz Ljubljane v Stockholm.



Slika 2: Potovanje pošiljke od pošiljatelja do končnega prejemnika
(Vir: interno gradivo)

3 PREDSTAVITEV DRUŽBE DHL

3.1 Zgodovina podjetij DHL in DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o.

Trije prijatelji Adrian Dalsey, Larry Hillblom in Robert Lynn so leta 1969 ustanovili DHL. Takrat se niso zavedali, da bodo popolnoma preoblikovali svet logistike. Danes je DHL Express vodilni na svetovnem trgu in strokovnjak v mednarodnem pošiljanju ter kurirski dostavi pošiljk z več kot 400 milijonov pošiljk na leto, ima več kot 100.000 zaposlenih, deluje v več kot 220 državah in ozemljih, ima več kot 3.000 objektov, več kot 34.000 vozil (lastnih, zakupljeni in podizvajalski tovornjaki ter kombiji), več kot 260 letal, ki opravijo več kot 3.000 letov na dan (komercialnih in nekomercialnih). DHL vsak dan pomaga prečkati meje, prodirati na trge in širiti poslovanje.

Skupina DHL, družina specializiranih poslovnih enot, ponuja neprekosljiv portfelj logističnih izdelkov in rešitev, ki obsega vse od notranje in mednarodne dostave paketov do mednarodne hitre pošte, cestnega, letalskega in pomorskega prevoza tovora ter celovitega upravljanja storitev oskrbovalne verige.

DHL je del vodilnega svetovnega logističnega koncerna Deutsche Post DHL Group, ki ima zaposlenih že 570.000 ljudi ter predstavlja 5 podjetniških področij:

- DHL Express (hitre storitve mednarodne in notranje dostave paketov in dokumentov za poslovne ter fizične uporabnike),
- DHL Global Forwarding (strokovnjaki globalne letalske, pomorske in kopenske špedicije tovora),
- Freight (predstavlja evropski kopenski prevoz za zbirne pošiljke ter delne in polne naklade tovarnjaka),
- DHL Parcel (predstavlja standardne storitve mednarodne in notranje dostave paketov za poslovne uporabnike in potrošnike),
- Deutsche Post International (poštna dostava mednarodne poslovne pošte, neposrednih trženjskih kampanj in lahkih predmetov).

2 druga oddelka:

- DHL eCommerce (ponuja standardne storitve mednarodne in notranje dostave paketov za poslovne uporabnike in potrošnike ter logistične in posredniške storitve eCommerce),
- DHL Supply Chain (ponuja ustvarjanje konkurenčne prednosti s prilagojenimi storitvami oskrbovalne verige s standardiziranimi elementi na globalni ravni in strokovnim znanjem o sektorjih) (DHL Ekspres, 2021).



Slika 3: Slika logotipa Deutsche Post
(Vir: Deutsche Post DHL Group, 2021)

3.2 DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.

DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o., je v Sloveniji prisoten od leta 1990. Poslovni enoti ima v industrijski coni Trzin ter logistični center na Letališču Jožeta Pučnika na Zgornjem Brniku. V prihodnosti je načrtovana gradnja čisto novega, sodobnega logističnega centra prav tako na Letališču Jožeta Pučnika.

DHL Ekspres deluje ponuja hitre storitve mednarodne in notranje dostave blaga in dokumentov od vrat do vrat praktično v vse države sveta in iz njih.

Izvozne storitve

DHL Express Worldwide (letalo)

Naša najbolj prepoznavna storitev DHL Express Worldwide zagotavlja dostavo do konca delovnega dne kamor koli na svetu za pošiljke do teže 70 kg in večkosovne pošiljke do teže 1.000 kg. S svojo enotno integrirano mrežo dostavljamo hitro in zanesljivo ter v več krajeh po svetu kot kateri koli drug ponudnik mednarodne ekspresne dostave.

DHL Express 12:00 (letalo)

Pri storitvi DHL Express 12:00 bo vaša pošiljka dostavljena do 12. ure naslednjega možnega delovnega dne. Storitve DHL Express 12:00 vključuje garancijo vračila denarja in je primerna za pošiljke do teže 70 kg na posamezen paket in večkosovne pošiljke do teže 300 kg.

DHL Express 9:00 (10:30 v ZDA) (letalo)

Naša najboljša časovno določena storitev je dostava do 9:00 (10:30 v ZDA) na linijah, kjer je zagotovljena dostava v enem ali dveh delovnih dneh. DHL Express 9:00 je na voljo v večini poslovnih središč v Evropi, na Bližnjem vzhodu, v Afriki in Aziji. Storitve DHL Express 9:00 vključuje garancijo vračila denarja in je primerna za pošiljke do teže 30 kg na posamezen paket ter večkosovne pošiljke do teže 300 kg.

DHL Economy Select (prevoz po cesti)

DHL Economy Select je idealna izbira za manj nujne pošiljke, dostavljene v določenem številu delovnih dni z dostavo od vrat do vrat po Evropi.

Uvozne storitve

Storitve DHL Express Worldwide Import omogoča uvoz pošilk iz več kot 220 držav in teritorijev po vsem svetu, kar je več, kot ponuja kateri koli drug ponudnik ekspresne dostave. Še več, stranke iz ZDA npr. lahko naročijo uvoz iz Kitajske v katero koli državo, ne zgolj v ZDA. To imenujemo pošiljanje v tretjo državo.

Storitve notranjega prometa

Time Definite Domestic storitve z možnostjo dostave do 12:00, 9:00 ali do konca naslednjega delovnega dne.

(DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., Predstavitev storitev in cenik, 2021).



Slika 4: Slika logotipa DHL Express
(Vir: Express shipping worldwide via DHL, 2021)

3.3 Pošiljanje prek spleta – kaj je aplikacija?

Aplikacija ali aplikacijski program je program, ki se izvaja v vašem računalniku. Spletni brskalniki, e-poštni programi, urejevalniki besedil, igre in pripomočki so aplikacije. Beseda se uporablja, ker ima vsak program posebno aplikacijo za uporabnika. Urejevalnik besedil lahko npr. študentu pomaga pri ustvarjanju raziskovalne naloge, medtem ko videoigra študentu prepreči, da bi opravil izpit (Techterms, 2021).

Bistvenega pomena je lahkotnost in učinkovitost uporabe aplikacije, da služi svojemu namenu. Noben uporabnik si ne želi preveč zakompliciranega, težavnega upravljanja. Poleg tega je v aplikaciji združenih več podatkov in informacij, ki jih uporabnik potrebuje, na enem mestu. Uporabniki poleg čim cenejših, hitrih in enostavnih storitev pričakujejo predvsem preprost dostop do spletnih orodij, aplikacij. Vsaka aplikacija je ustvarjena, razvita s točno tem namenom, da uporabnikom olajša delo.

3.4 Potrebe po aplikaciji za naročanje transporta v podjetju x

Vsako novo podjetje, ki se odloči, da bo svoj produkt ponudilo tudi na globalnem trgu, pride do točke, ko se je treba odločiti, katero transportno logistično podjetje bo izbralo za distribucijo svojih izdelkov. Odločitev za DHL Ekspres pomeni izbiro povsem prenovljene, sodobne, centralizirane aplikacije MyDHL+.

3.5 Storitve aplikacije za naročanje transporta pri DHL Ekspres

Glavne storitve pri aplikaciji za naročanje transporta pri DHL Ekspres so bile naslednje.

Priprava pošiljk

Uporabnik lahko kreira izvozne ali uvozne pošiljke.

Arhiv pošilk

Uporabnikom je na voljo vpogled v zgodovino pošilk s statusom (dostavljeno, v tranzitu, preklicano).

Sledenje

Pošiljkam se je z enim klikom lahko sledilo, spremljalo.

Naslovi

Ogled shranjenih naslovov in dodajanje/posodobitev/brisanje prejemnikov in pošiljateljcev.

Poročila

Statistični pregled (poslane pošiljke, naročila kurirja itd.).

Vzdrževanje

Pošiljanje e-pošte na DHL Ekspres in naročanje embalaže.

Razvoj digitalizacije in uporaba interneta sta tudi na DHL Ekspres povzročila, da se je osredotočil na način pošiljanja prek spleta. Eksplozija v spletnem nakupovanju se razteza preko meja, trend pa se bo nadaljeval tudi v prihodnje. DHL podpira mednarodno rast svojih uporabnikov z:

- globalnim dosegom,
- možnostjo ekspresnega pošiljanja,
- plačanimi dajatvami in davki ter carinskimi strokovnjaki,
- kasnejšim prevzemom pošilk,
- enostavnim vračanjem pošilk.

Hitro, prilagodljivo in enostavno. Potrošniki pričakujejo vse 'na zahtevo' – kadarkoli, kjerkoli. DHL-ove možnosti pošiljanja potrošnikom omogočajo razločno konkurenčno prednost: več kot 90 % spletnih potrošnikov si ogleda razpoložljive možnosti dostave pred odhodom na blagajno, na njihovo odločitev pa vplivajo hitrost dostave, prilagodljivost in enostavnost (DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., Predstavitev storitev in cenik, 2021).

3.5.1 Postopek naročanja transporta oz. kreiranja pošiljke v aplikaciji

Pri naročilu transporta je treba narediti dve nujni stvari – izpolniti tovorni list ter naročiti kurirja (prevzem) pošiljke.

Opis/potek kreiranja tovornega lista (primer izvozne pošiljke iz Slovenije) – treba je izpolniti naslednja polja.

Pošiljatelj

Nujna polja (Ime in priimek, naziv podjetja, naslov podjetja, telefonska številka ter e-poštni naslov).

Prejemnik

Nujna polja (Ime in priimek, naziv podjetja, naslov podjetja, telefonska številka ter e-poštni naslov).

Vrsta paketa, fizična teža in dimenzije pošiljke

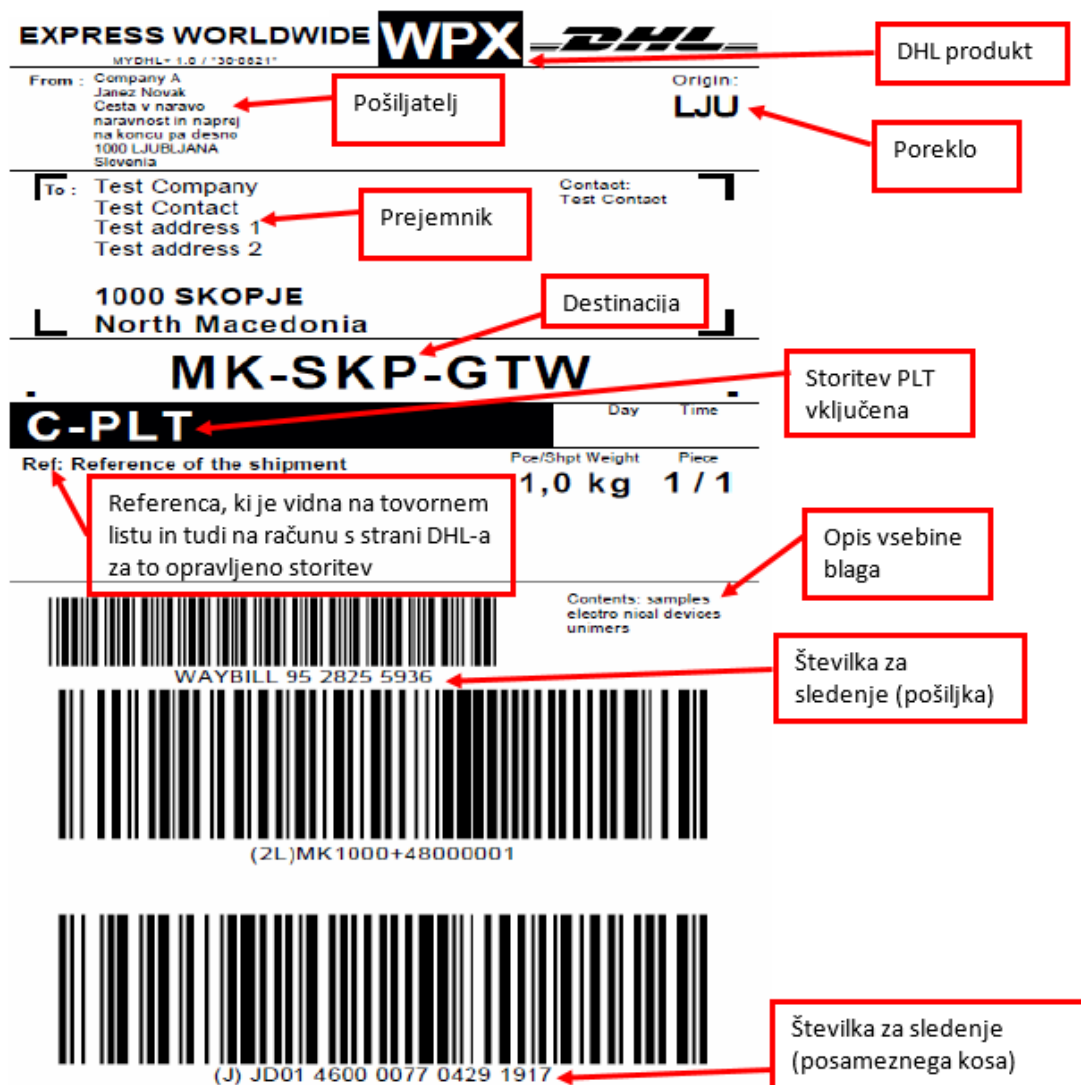
Treba je definirati, ali gre za dokumentno pošiljko ali paketno oz. nedokumentno pošiljko zaradi carinskih postopkov (v primeru pošiljanja v države izven Evropske unije) ter pa število kosov, težo in pa dimenzije pošiljke zaradi izračuna cene.

Datum pošiljanja in storitev

Pri tem koraku se izbere datum pošiljanja in storitev, ki je možna in jo ponuja aplikacija.

Sledi še naročilo kurirja ter tiskanje tovornega lista.

Slika 5 prikazuje primer tovarnega lista, ki spremlja pošiljko.



Slika 5: Primer tovarnega lista pri DHL Express
(Lastni vir)

Na tovarnem listu so vidni podatki o pošiljatelju, prejemniku, produktu, izvoru pošiljke, destinaciji pošiljke, opis vsebine blaga, referenca ali sklic, PLT (storitev PaperLessTrade), 10-mestna številka pošiljke z EAN-kodo in 21-mestna številka pošiljke (posamezni kos).

Poudariti je treba, da se je z leti razvoja in digitalizacije malce spremenila tudi sama kreacija pošiljk. Dodana so nova polja, kot so: možnost obveščanja o statusu pošiljke, določitev paritete Incoterm, torej kako bodo plačani dajatve in davki.

3.6 Skladnost z GDPR

Omenili bi tudi GDPR (**General Data Protection Regulation** oz. **Splošna uredba EU o varstvu podatkov**), ki določa nova pravila glede varstva osebnih podatkov in je stopila v veljavo 25. 5. 2018.

Varstvo osebnih podatkov je zelo pomembno. Preglednost obdelovanja podatkov je ključno načelo Splošne uredbe EU o varstvu podatkov. DHL Ekspres podatke obdeluje za sklenitev in izvajanje pogodbe z vsemi strankami in zaposlenimi v podjetju DHL Ekspres v skladu z določili GDPR in nadaljnje zakonodaje o varstvu podatkov. Tako obdelovanje med drugimi koraki obsega zbiranje, hranjenje, uporabo, spremembo in izbris podatkov.

Za DHL Express to pomeni, kot vidimo zgoraj na tovornem listu, da ni več vidnega pošiljateljevega ter prejemnikovega e-poštnega naslova, kot tudi niso več vidne telefonske številke. Ti podatki so na voljo samo v DHL-ovih sistemih.

Drugih podatkov, ki jih DHL obdeluje, je seveda še več.

3.6.1 Katere podatke obdeluje DHL Ekspres?

DHL obdeluje oziroma lahko obdeluje naslednje vrste podatkov:

- matični podatki (ime, datum rojstva, državljanstvo, kraj rojstva, država rojstva, zakonski stan, vzdrževani otroci z imenom in datumom rojstva, osebna številka, davčna številka, številka pokojninskega zavarovanja, številka socialnega zavarovanja),
- kontaktni podatki, kot so osebni naslov, e-poštni naslov in, kjer je primerno, telefonska številka,
- kontaktni podatki sorodnikov ali oseb v svaštvu za obvestilo v nujnih primerih,
- dovoljenja za bivanje ali delovna dovoljenja,
- pogodbeni podatki,
- podatki o neaktivnih obdobjih zaposlitvenega razmerja,
- podatki o bančnem računu,
- dokumenti o prijavi na zaposlitev s fotografijo, življenjepisom in potrdili,
- področja strokovnega znanja, kvalifikacij, veščin, izobrazbe in naprednega urjenja,
- vozniška dovoljenja,
- podatki v zvezi z opravljanjem poklica, kot so funkcija in naloge, čas in prisotnost, pravica do dopusta, nezmožnost dela, razvojni načrti, ocene učinkovitosti, doseganje ciljev, reference,
- podatki o plačah in plačilih,
- zdravstveni podatki, npr. o nosečnosti in boleznih, ki jih je treba prijaviti,

- delovni kontaktni podatki, dostopni podatki za IT-sisteme, podatki profila, delno jih lahko posodobljate sami, kot so v telefonskem imeniku Deutsche Post DHL Skupine in na MyNet,
- delovna komunikacija po telefonu, e-pošti, Skypu za podjetja, Yammer, myNet komentarje itd.,
- delovni podatki, kot so podatki o razporedu izmen,
- videoslike, uporaba magnetnih kartic in ID-kartic za delavce,
- predhodne obsodbe, če je ustrezno glede na poklic (npr. kot šoferji vozil) (Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).

3.7 Zgodovina aplikacij za naročanje transporta pri DHL Ekspres v Sloveniji

Nenehna usmeritev v popolnost in zadovoljstvo svojih strank je tudi podjetje DHL Ekspres prisililo k razvoju in posodabljanju svojih aplikacij za naročanje transporta in ostalih opcij.

3.7.1 Aplikacija DHL Connect

Od leta 2000 do 2013 je bila implementirana prva aplikacija DHL Connect, ki jo je DHL Ekspres v Sloveniji dejansko preko fizičnega medija nameščal na vsak računalnik posebej. Aplikacijo so uporabljale DHL-ove največje stranke, kot sta Lek d.d., Krka d.d.

Ponujala pa je samo letalsko storitev – transport (Express) in ne cestne storitve – transporta (Economy).



Slika 6: Slika aplikacije DHL Connect
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021)

3.7.2 Aplikacija Online Shipping

Leta 2013 sta prišli na vrsto novejši aplikaciji: Online Shipping in IntraShip. Ni ju bilo več treba nameščati na vsak računalnik posebej s fizičnega medija (USB-ključ), temveč je bila potrebna samo registracija uporabnika – določitev uporabniškega imena in gesla. Registracijo smo opravljali zaposleni za spletno podporo/tehnično pomoč na DHL Ekspres. Stranka je prejela e-pošto z vstopnimi podatki ter kratkimi navodili za uporabo aplikacije.

Aplikacija Online Shipping je prav tako imela na voljo samo letalsko storitev – transport (Express) in ne cestne storitve – transporta (Economy). Je pa prva, ki je omogočala plačilo z uporabo kreditne kartice. Na voljo je bila samo izvozna storitev (Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).

Slika 7: Slika aplikacije Online Shipping – vstopna prijavna stran
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021)

3.7.3 Aplikacija IntraShip

Večina uporabnikov pa je uporabljala aplikacijo IntraShip, ki je bila v uporabi od leta 2013 pa vse do sredine leta 2019.

Aplikacija je bila namenjena vsem uporabnikom, ki so izkoriščali prednosti širokega storitvenega portfelja podjetja DHL, vse od ekspresne letalske storitve Express ter gospodarnejše cestne ekspresne storitve Economy. Dostop do priprave pošiljke z

orodjem IntraShip je bil na voljo vsem strankam, ki so imele pogodbo in s tem tudi naročniške kode podjetja DHL Ekspres.

Aplikacija je omogočala naslednje:

- kreiranje izvoznih in uvoznih pošilk (vsi produkti),
- naročanje kurirja,
- adresar (shranjevanje novih, urejanje obstoječih kontaktov).



Slika 8: Logotip aplikacije IntraShip
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021)

V nasprotju z aplikacijo Online Shipping je bila aplikacija IntraShip modernejšega videza, ponujala je tako cestno storitev – Economy kot tudi možnost kreiranja uvoznih pošiljk. Ni pa ponujala možnosti plačevanja s kreditno kartico (DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).



Slika 9: Aplikacija IntraShip – vstopna domača stran
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o. navodila, 2021)

3.8 Portal MyDHL

Omeniti je treba tudi portal MyDHL, ki pa ga ne smemo enačiti z aplikacijo. Ta sistem upravljanja spletnih pošiljk 'vse-v-enem' je bil še posebej primeren za majhna do srednje velika podjetja. Razlika je v tem, da je portal kraj, kjer je uporabniku na voljo hiter in enostaven dostop do vseh spletnih orodij/aplikacij DHL, ki so bile v tistem času na voljo. V našem primeru sta to aplikaciji za naročanje transporta Online Shipping za izvozne pošiljke in IntraShip za izvozne/uvozne pošiljke, dodatno pa še aplikacija za sledenje in spremljanje z DHL ProView in dostop do e-računov.

Portal MyDHL je ponujal popolno rešitev za upravljanje pošiljk na spletu. Zmanjšal je drage rokopisne napake in nepotrebno administrativno delo. Omogočal je nastavitve uporabnikovih osebnih preferenc prevozov za zmanjšanje ponavljajočih se korakov in prejemanje samodejnih posodobitev glede obveščanja o statusu pošiljk (prevzeto, carinjenje, izjema, pošiljka na dostavi, dostavljeno). Ponujal je možnost uporabe več uporabnikom z različnimi dostopi in pravicami hkrati kot tudi poenostavitev komunikacije med pošiljateljem in prejemnikom z ustreznimi podatki o pošiljkah, povzetih po e-pošti (DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).



Slika 10: Portal MyDHL – vstopna domača stran
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o. navodila, 2021)

4 APLIKACIJA MYDHL+

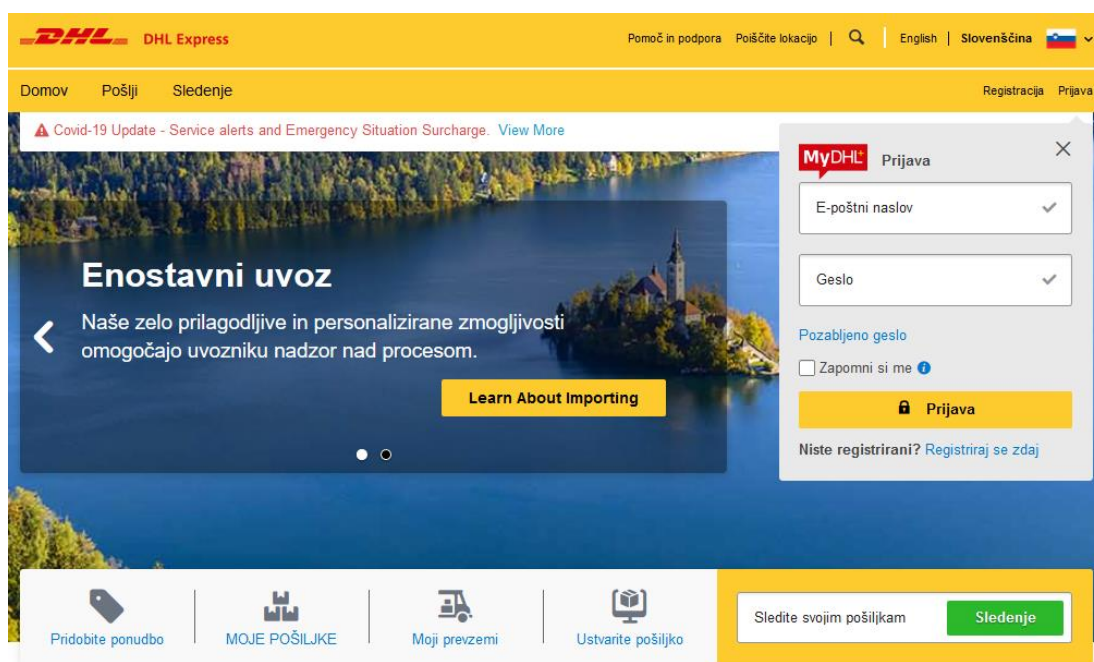
4.1 Predstavitev aplikacije MyDHL+

Pred časom je veljalo, da DHL potrebuje novo globalno aplikacijo, saj so bile obstoječe zastarele (Intraship, WebShipping, Online Shipping). Omogočene so bile samo za posamezne regije (IntraShip za Evropo, Online Shipping za Evropo, WebShipping za Ameriko ...) in so za svojo uporabo potrebovale veliko zalednih sistemov.

Z implementacijo MyDHL+, ki je globalna aplikacija (le ena aplikacija, ki se uporablja po celem svetu, in ne bo jih več) je bilo ukinjenih 13 zalednih sistemov, ki so sodelovali med seboj in jih je bilo treba vzdrževati, posodabljati, s tem so bili povezani tudi stroški. To je bil tudi eden pomembnejših razlogov za spremembo.

Bistveni pomen nenehnega razvoja novih elektronskih orodij je bil ta, da je podjetje DHL želelo centralizirati aplikacijo, da bi vsebovala vse na enem mestu. Cilj je bilo tudi avtomatsko posodabljanje in osveževanje vseh informacij in podatkov, kot so pravilne poštno številke, preverjanje predvidenega tranzitnega časa in cene dostave, e-fakturiranje, sledenje.

Aplikacija MyDHL+ je povsem nova, najsodobnejša, skrbno načrtovana in namenjena vsem uporabnikom storitev DHL Ekspres. Pri kreiranju aplikacije so upoštevali tudi mnenja uporabnikov. Vsi, tako stari kot novi, uporabljajo samo še to. Je strankam prijazno orodje in poskrbi, da je pošiljanje v mednarodnem okolju preprosto ter temelji na povratnih informacijah strank, prejetih med odkrivanjem in načrtovanjem prevoza. Je bolj intuitiven vmesnik, ki zahteva manj interakcij, kar olajša in hitreje izpolni zahtevane obrazce. Selitev obstoječih strank na novo aplikacijo MyDHL+ se je začela v začetku leta 2020. Uporabniki lahko sedaj z eno prijavo v aplikacijo (ni več ločenih prijav za aplikacije za pošiljanje, IEO, ProView itd.) uvažajo, izvažajo, organizirajo prevzem pošiljk, sledijo pošiljkam in plačujejo fakture hitreje kot kadarkoli – vse to z enkratnim vpisom, z enim geslom (DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).



Slika 11: Spletna stran aplikacije MyDHL+
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021)

4.2 Prednosti aplikacije MyDHL+

Glavne prednosti nove aplikacije MyDHL+ so:

- je brezplačna za uporabo,
- ena prijava, ena aplikacija za vse. Ni več ločenih prijav za aplikacije za izvoz, uvoz in vračilo, moji e-računi, ProView, eSecure,
- sprejetih je več načinov plačila (DHL naročniška, kreditna kartica, gotovina, plačilo s kartico),
- globalno – enaka aplikacija za vse regije,

- privzete nastavitve lahko nastavite, če želite, da je uporaba še enostavnejša in hitrejša – v nekaterih primerih z le nekaj kliki. DHL lahko strankam omogoči nekatere funkcije/funkcije, kot jih potrebujejo,
- ena aplikacija za izvoz, uvoz in vračilo; enotna prijava na obračun in ProView,
- kreiranje izvoznih in uvoznih pošiljk (kreiranje pošiljk iz zgodovine, priljubljenih),
- določitev plačnika uvoznih dajatev in davkov ter določitev pravilnega paritete Incoterm,
- možnost uvoza večje količine pošiljk,
- pridobitev hitre ponudbe za prevoz (cena in dostavni čas),
- naročilo kurirja in embalaža,
- proaktivno sledenje pošiljk ter obveščanje o statusu,
- seznam/zgodovina pošiljk,
- adresar/imenik,
- poročila,
- e-računi (vsi računi na enem mestu),
- e-Secure (varnostna funkcija, ki preprečuje nepooblaščen uporabo naročniških kod DHL Express),
- možnost nastavitve aplikacije po željah in potrebah slehernega uporabnika (da gre za nedokument, opis vsebine, valuta, znesek in vsota zavarovanja, lokacija in čas naročila kurirja, avtomatsko shranjevanje pošiljk).

Glavne prodajne prednosti aplikacije pa so:

- intuitivna, uporabniku prijazna vodena izkušnja,
- izboljšani adresar z naprednimi funkcijami iskanja,
- uporaba Googleovega vmesnika za popravek naslova,
- obnovljive carinske predloge in kalkulator za izračun stroškov,
- integracija upravljanja pošiljk prek Proview, ki je zdaj vgrajena v orodje za uvoz in izvoz funkcije v eni aplikaciji MyDHL+ (DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).

4.3 DHL PLT PaperLessTrade – brezpapirno poslovanje

Ena od dodatnih opcij, ki jo ponuja MyDHL+, je opcija PLT (PaperLessTrade – brezpapirno poslovanje). Širitev elektronskega poslovanja je povečala tudi rast podjetij, ki se ukvarjajo z dostavo pošiljk. Eno takšnih podjetij je tudi DHL Ekspres Slovenija, d. o. o. Analiza logističnega procesa dostave pošiljk v izbranem podjetju je izpostavila problem zamude pri dostavi pošiljk, ki jih je treba cariniti. Zamude so posledica manjkajoče oziroma nepopolne dokumentacije. Na temelju celovite analize predlagamo zaposlitev osebe, ki bo razbremenila zaposlene v procesih dostave pošiljk strankam. Tako bi carinski referent pridobil čas za pregled dokumentacije za pošiljke, ki še niso prispele v Slovenijo, in vnaprej obveščal stranke o manjkajoči

dokumentaciji. S predčasno pridobljeno dokumentacijo bi se natančneje določila koda carinskega postopka pošiljk, omogočila bi se večja pravilnost izbire ter krajši čas izvedbe carinskega postopka. Carinski deklaranti bi bili učinkovitejši. Omogočeni bi bili večja organiziranost, hitrejša odzivnost, manjše število nadur, skrajšal pa bi se tudi čas dostave pošiljk strankam. Predlagata se tudi posodobitev tehnološke opreme in posodobitev sistema klicanja strank, kar bi skrajšalo delovni postopek in omogočilo pravočasno obveščanje, hitrejšo dostavo pošiljk ter večje zadovoljstvo strank (DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).

4.3.1 Kaj je PLT (PaperLessTrade)?

Storitev brezpapirnega poslovanja (PaperLessTrade) omogoča elektronski prenos carinskih dokumentov, odpravlja potrebo po tiskanju in prilaganju papirnih dokumentov k pošiljki. Ta brezplačna storitev tudi pospeši carinski postopek.

PLT (PaperLessTrade, brezpapirno poslovanje):

- pospeši in izboljša proces prenosa carinske dokumentacije,
- ni potrebe po tiskanju in fizičnemu pripenjanju k pošiljki,
- PLT je na voljo samo za carinske pošiljke,
- država izvora mora podpirati PLT,
- država destinacije mora podpirati PLT,
- nekatere države nimajo nobenih omejitev pri pošiljanju PLT,
- določene države imajo omejitve maksimalne vrednosti pošiljke,
- v nekatere države pa sploh ni mogoče pošiljati preko PLT (DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).



Slika 12: Logotip DHL za brezpapirno poslovanje
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021)

4.3.2 Koristi PLT – brezpapirnega poslovanja

Elektronski prenos:

- prenos carinske dokumentacije preko aplikacije eComm,
- ni potrebe po tiskanju ter fizičnem pripenjanju carinske dokumentacije k pošiljki,
- PaperLessTrade pošiljka ima viden napis "PLT" na tovornem listu (DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).

Prihranek časa in denarja:

- omejena/zmanjšana potreba po tiskanju carinske dokumentacije.

Hitreje in učinkovito:

- izboljššan in učinkovitejši carinski proces,
- pozitiven prispevek do okolja,
- prihranek na papirju ter tiskalniškemu tonerju.

Brez stroškov:




- brezplačen za uporabnike.

Izogibanje zamudi – stroški:

- povzročeni zaradi slabo ročno napisane ter nato napačno interpretirane carinske dokumentacije,
- izboljšša točnost informacij.


4.3.3 Katere carinske dokumente podpira PLT?

PLT je na voljo samo za carinske pošiljke. Vsa dokumentacija pošiljke je lahko poslana preko PLT, vendar določena dokumentacija mora biti poslana fizično s pošiljko, kot kaže primer.

Lahko poslana preko PLT	Mora biti fizično s pošiljko
 <ul style="list-style-type: none"> Commercial Invoice Packing slip Carnet Archive label 	 Carnet 

Slika 13: Navodila za uporabnike aplikacije pri brezpapirnem poslovanju
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021)

Slika 14 prikazuje primer računa – fakture v aplikaciji MyDHL+.

Sender		Commercial Invoice 					
Company A Janez Novak Cesta v Ljubljano LJUBLJANA, 1000 Slovenia Phone Nr.: +386015867800 Fax: Tax ID/VAT No.: vat number shipper 123 EORI: 111111 eori number		Date: 2020-04-02 Waybill Number: 2441407625 Invoice Number: 06					
Receiver		Bank Details					
test test test test SKOPJE, 1000 North Macedonia Phone Nr.: +38641000000 Fax: Tax ID/VAT No.: Email: janez.klun@dhl.com EORI:		INN: OGRN: KPP: OKPO:					
Billed to		Shipment Reference: Reference of the shipment Receiver Reference:					
Phone Nr.: Fax: Tax ID/VAT no:		Other Remarks: electro devices for measuring					
Full Description of Goods	Commodity Code	Qty	Unit Value	Sub-total Value	Net Weight	Gross Weight	Country of Origin
samples electronical devices unimers	123	1,00 PCS	10,00 EUR	10,00 EUR	2,000 kg	2,000 kg	SLOVENIA
Total Goods Value:	10,00			Total Net Weight:	2,000 kg		
Total line items:	1			Total Gross Weight:	2,000 kg		
Number of pallets:	0			Currency code:	EUR		
Total units:	1.0			Terms of Payment:			
Reason for Export:	Commercial			Payer of GST/VAT:			
Type of Export:	Permanent			Package Marks:package mark electro			
Terms of Trade:	Delivered at Place			Duty/taxes acct:Receiver Will Pay			
Other charges:	0,00			Requiere Pedimento: No			
Freight cost (if paid by sender):	0,00			Duty/tax billing service:			
Insurance cost (if paid by sender):	0,00			Carrier:	DHL		
Total Invoice Amount:	10,00			Ultimate Consignee:			
				Exemption Citation:			

I/We hereby certify that the information contained in the invoice is true and correct and that the contents of this shipment are as stated above.

Name: John Smith
Position: Boss Man
Date of signature: 2020-04-02

Signature: 

Company Stamp:

Page 1 / 1

Slika 14: Primer računa, kreiranega v aplikaciji MyDHL+
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021)

4.4 Funkcija eSecure

Naslednja dodatna opcija pri uporabi aplikacije MyDHL+ je napredna varnostna funkcija eSecure, ki preprečuje nepooblaščen uporabo naročniških kod DHL Express v orodjih za pošiljanje, samoregistracijo in/ali zmožnosti samopošiljanja.

Glavne značilnosti:

- strankam je omogočen popoln nadzor pri odločanju, kateri njihovi uporabniki lahko uporabljajo določene naročniške kode za pošiljanje,
- odobritev ali zavrnitev zahteve za uporabo naročniške kode je mogoča enostavno preko MyDHL+ ali e-pošte,
- zagotovljena je 13-mesečna vidnost e-poštne naslovov glede predhodne uporabe.

Ta storitev omogoča tudi dodajanje, ogled in urejanje skrbnikov posameznih naročniških kod v eSecure.

- Skrbnik se šteje za identificiranega posameznika iz organizacije stranke, ki je pooblaščen za upravljanje varnostnega stanja računa. To vključuje odobritev (ali zavrnitev) dejavnosti uporabnikov in domen/e-poštne naslovov.
- Skrbnik lahko dostopa do eSecure prek MyDHL+ (DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021).



Slika 15: Logotip zaščitne funkcije eSecure
(Vir: DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o., 2021)

4.5 Vpeljava aplikacije MyDHL+ v podjetje x

MyDHL+ je na voljo tako fizičnim kot tudi pravnim osebam s pogodbo (naročniška številka) z DHL Ekspres ali brez nje. Trenutno aplikacijo uporablja več kot 11.200 uporabnikov, število se povečuje vsak dan.

Postopek registracije je enostaven. Nova stranka prejme e-pošto s strani komercialista z DHL Ekspresa, ki je zadolžen zanjo. E-pošta vsebuje novo naročniško številko, povezavo do spletne strani MyDHL+ (<https://mydhl.express.dhl/si/sl/auth/login.html>), navodila za uporabo aplikacije, PLT storitev ter navodila, povezana s funkcijo eSecure. Stranka nato opravi registracijo, prejme potrditev registracije ter že lahko prične uporabljati aplikacijo MyDHL+.

5 ANKETA

Raziskava je temeljila na odgovorih in mnenjih, pridobljenih s pomočjo anketnega vprašalnika na spletni strani *www.1ka.si*. Anketiranih je bilo 25 uporabnikov obeh aplikacij, starejše IntraShip, ki je bila v uporabi od leta 2013 pa do sredine leta 2019, in nove aplikacije MyDHL+, ki je prišla v uporabo kot posodobitev aplikacije IntraShip leta 2019. Uspešno je bilo zaključenih 21 anket.

5.1 Namen in cilj raziskave

Namen in cilj raziskave je bilo ugotoviti:

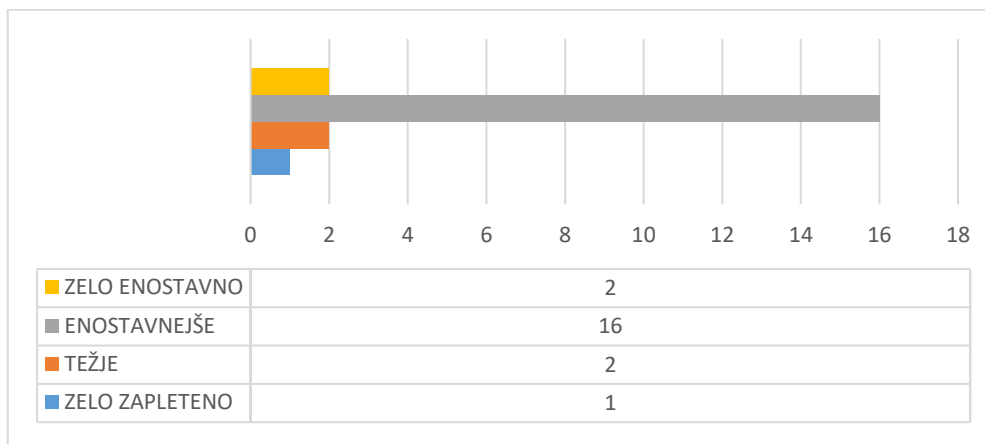
- ali je bila posodobitev potrebna;
- kakšno je splošno zadovoljstvo pri uporabi obeh aplikacij;
- ali sta se izboljšali uporabnost, hitrost delovanja aplikacije;
- dodatna mnenja glede morebitnih izboljšav.

5.2 Raziskovalna vprašanja

Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz 9 vprašanj. Demografskih vprašanj nismo postavljali, saj smo ocenili, da je pomembnejše samo mnenje.

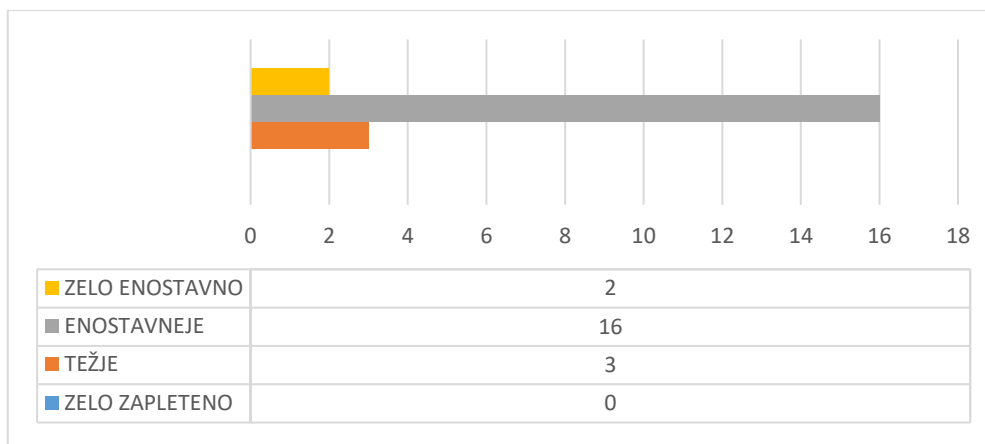
Na prvih 6 vprašanj se je odgovarjalo s štirimi možnimi odgovori: zelo zapleteno, težje, enostavneje, zelo enostavno.

1. Postopek kreiranja pošiljke (izvozne, uvozne in domestic pošiljke)



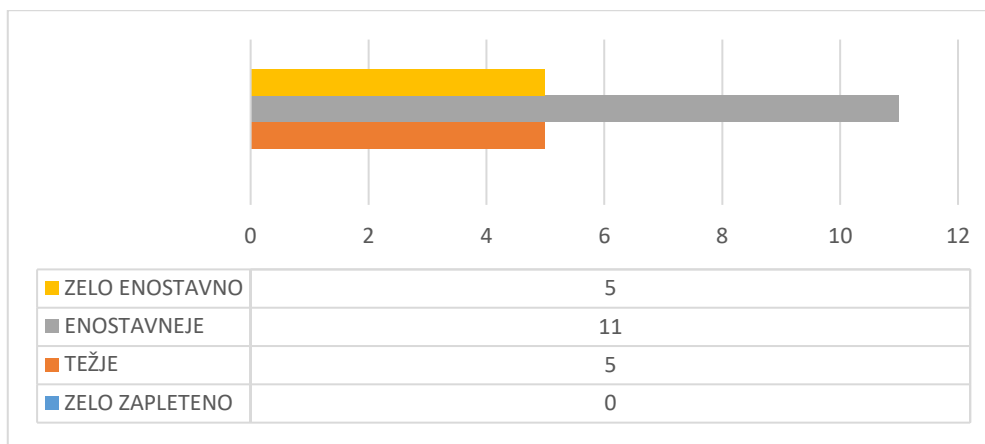
Grafikon 1: Postopek kreiranja pošiljke (izvozne, uvozne in domestic pošiljke)
(Lastni vir)

2. Enostavnost navigacije v aplikaciji (navigiranje po aplikaciji, menijih in ostalih opcijah)



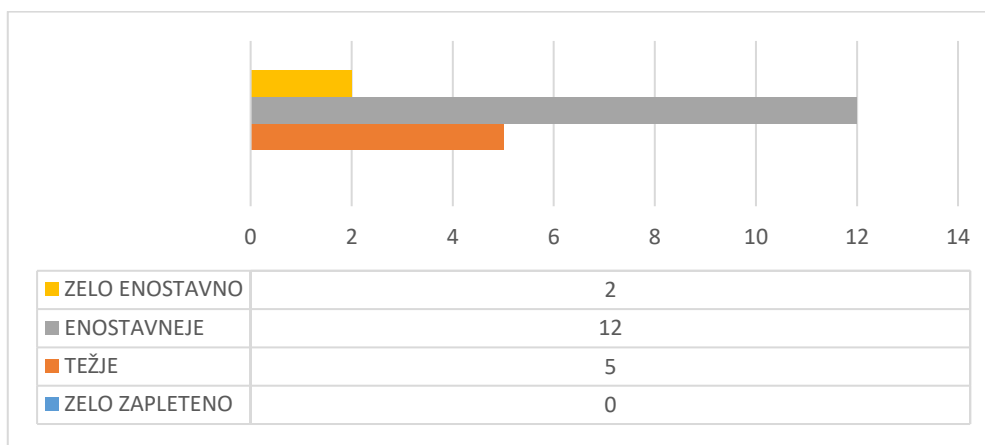
Grafikon 2: Enostavnost navigacije v aplikaciji (navigiranje po aplikaciji, menijih in ostalih opcijah)
(Lastni vir)

3. Ponujene funkcije/storitve ter nastavitve (možnost nastavitve in poenostavitve lastnega profila, dostop do imenika, aktivno sledenje pošiljk (Proview), funkcija eSecure – zaščita uvozne naročniške kode, MyBill (e-fakturiranje – vse fakture na enem mestu), adresar, uvoz večjega števila pošiljk itd.).



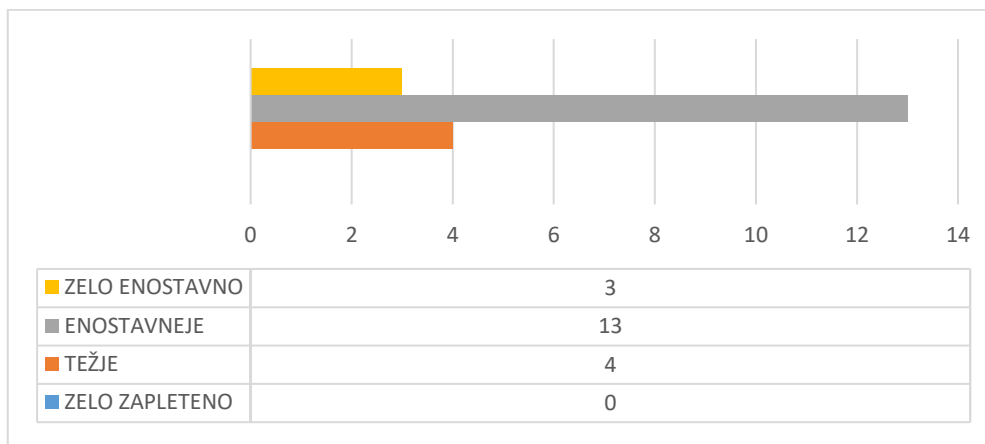
Grafikon 3: Ponujene funkcije/storitve ter nastavitve
(Lastni vir)

4. Obvezna polja za vnos (nujna polja*) – telefonska številka, e-poštni naslov, namen pošiljanja, kadar gre za carinsko pošiljko, navodila za kurirja itd.



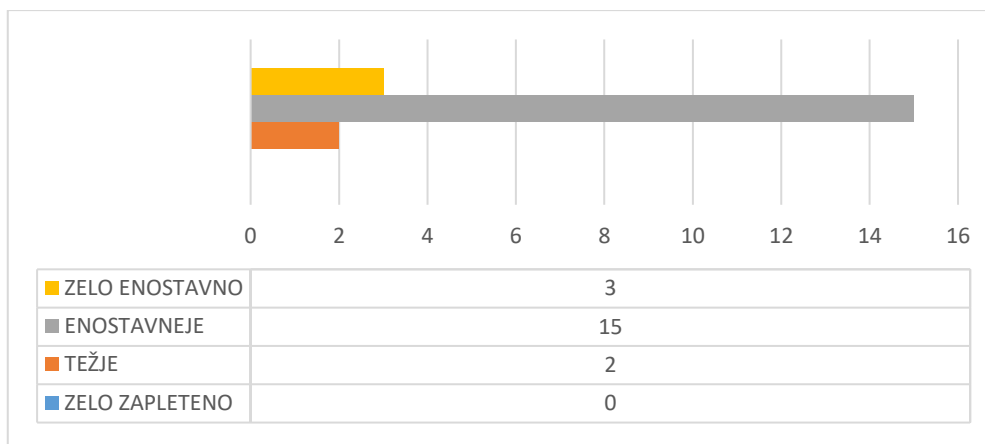
Grafikon 4: Obvezna polja za vnos (nujna polja*)
(Lastni vir)

5. Naročilo kurirja (opcije prekličji/popravi, premakni datum prevzema).



Grafikon 5: Naročilo kurirja (opcije prekličji/popravi, premakni datum prevzema)
(Lastni vir)

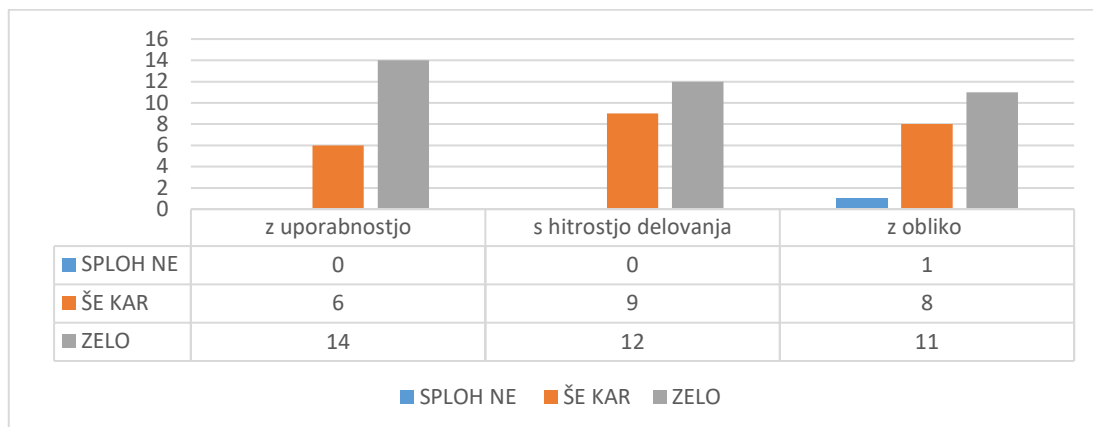
6. Možnost privzetih nastavitv osebnega profila (vrsta pošiljke, opis pošiljke, plačilo stroškov, obveščanje glede statusov pošiljke itd.).



Grafikon 6: Možnost privzetih nastavitv osebnega profila
(Lastni vir)

7. Kako ste zadovoljni z novo aplikacijo MyDHL+?

Po spodnjem grafu sodeč vidimo, da so uporabniki za izražanje zadovoljstva z uporabnostjo, hitrostjo delovanja in pa samo obliko, grafiko aplikacije MyDHL+ večinoma izbrali oceno zelo zadovoljen.



Grafikon 7: Kako ste zadovoljni z novo aplikacijo MyDHL+?
(Lastni vir)

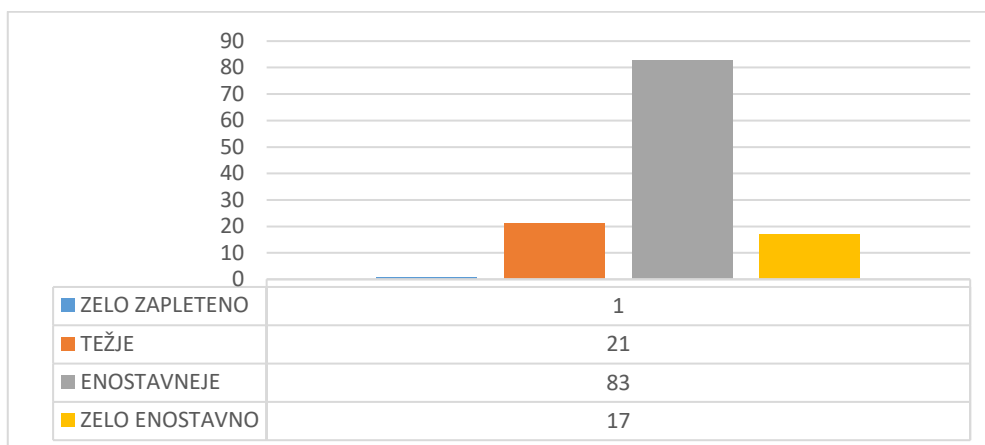
Zadnji 2 vprašanji sta bili odprtega tipa.

8. Kako bi ocenili novo aplikacijo MyDHL+ v primerjavi s starejšo aplikacijo IntraShip (kratko mnenje)?
9. Kako bi novo aplikacijo MyDHL+ po vašem mnenju še izboljšali?

5.3 Analiza odgovorov in ugotovitve

Uspešno zbrane odgovore in mnenja smo temeljito pregledali ter dobili naslednje rezultate.

Na prvih 6 vprašanj so stranke odgovarjale z naslednjimi odgovori: zelo zapleteno, težje, enostavneje, zelo enostavno.



Grafikon 8: Skupni rezultat prvih 6 vprašanj
(Lastni vir)

Rezultati kažejo, da večina anketirancev novo aplikacijo MyDHL+ v primerjavi s starejšo aplikacijo IntraShip ocenjuje kot enostavnejšo za uporabo, preglednejšo. Kot enostavnejše ocenjujejo tudi navigacijo in nastavitve.

7. vprašanje je poizvedovalo po zadovoljstvu z uporabnostjo, hitrostjo delovanja, obliko. Anketiranci so v veliki meri odgovorili, da so zelo zadovoljni.

Pri 8. vprašanju smo anketirance spraševali, kako bi ocenili novo aplikacijo MyDHL+ v primerjavi s starejšo aplikacijo IntraShip. Veliko več je bilo pozitivnih kot negativnih mnenj.

Nekaj pozitivnih mnenj:

- zelo priročna in pregledna,
- MyDHL+ je bolj intuitivna, nastavitve je mogoče več stvari,
- najbolj mi je všeč možnost obveščanja o statusu pošiljke ter dostavi,
- v primerjavi s prejšnjo aplikacijo, MyDHL+ nudi več funkcij,
- jasna, modernejša oblika, enostavnejša in preglednejša.

Nekaj negativnih mnenj:

- ni bistvenih izboljšav, prejšnja se mi je zdela preprostejša za uporabnika, je pa tudi sedanja v redu,
- starejša aplikacija je ponujala več.

Na zadnje, 9. vprašanje, kako bi novo aplikacijo MyDHL+ še izboljšali, smo dobili nekaj zanimivih predlogov, idej za izboljšavo. Bolj kot same predloge so anketiranci pisali dodatna vprašanja in želje. Želijo si npr. podaljšati obdobje vidnosti zgodovine pošiljk v seznamu, ki je avtomatsko nastavljena na 3 mesece. Vsem novim uporabnikom sicer ročno spremenimo to obdobje vidnosti pošiljk na 12 mesecev.

6 ZAKLJUČEK

Zavedamo se, da je za stranke, ki uporabljajo storitve DHL Ekspres, zelo pomemben dejavnik čas. V večji meri naj bi ga uporabili za sam posel in v manjši meri za izpolnjevanje obrazcev, tovornega lista. Centralizacija aplikacije je med drugim namenjena tudi poenostavljanju. Uporabnik se ne registrira več sam ter prijavlja v dve ali več aplikaciji, ampak so vsi ti podatki na voljo samo na enem mestu (kreacija pošiljk, proaktivno sledenje, dostop do e-računov). Cilj aplikacije je bil tudi doseči neko raven intuitivnosti, se pravi, da aplikacija s predlogi in nekakšnim vodenjem bistveno olajša samo uporabo.

Ti dve značilnosti sta velik napredek v primerjavi z uporabo starejše aplikacije IntraShip pri DHL Ekspres. Rezultat in analiza ankete kažeta, da zadovoljstvo strank ni upadlo, marveč se je povečalo. Tudi brskalnik, kot je Google Chrome, ki ga na podpori za tehnično pomoč predlagamo strankam, kadar uporabljajo MyDHL+, se je razvil do te mere, da lahko kar sam popravi napačno vnesene naslove ali predlaga samodejno izpolnitev naslova, če si stranka to nastavi. Spremembe in nove aplikacije za uporabnika predstavljajo vedno nekaj novega, znova si je treba vzeti čas, prebrati navodila, se navaditi na novo aplikacijo. Zatorej naj se sedanja aplikacija obdrži kar nekaj časa. Stranka je vedno na prvem mestu.

6.1 Predlogi za še boljšo izkušnjo z uporabo aplikacije MyDHL+

Anketa je pokazala, da je večina anketirancev/uporabnikov obeh aplikacij bolj zadovoljna z uporabo nove aplikacije MyDHL+ kot s starejšo verzijo. Da bi to zadovoljstvo uporabnikov obdržali in tudi povečali, podajamo nekaj predlogov za izboljšanje.

- Pravilnost in točnost podatkov: vsi podatki so za hitro in pregledno obravnavo zelo pomembni pri vsakem koraku transporta, carinjenja ali pa reševanje poizvedb pri pošiljki: podatki pošiljatelja, prejemnika, opis blaga itd.).
- Obvezen vnos e-poštnega naslova: sedaj pri kreiranju izvozne pošiljke e-poštni naslov prejemnika ni obvezen. Če bi bil obvezen, bi se prejemnika ob morebitni neuspešni dostavi lahko obvestilo in se dogovorilo za ponovno dostavo).
- Mobilna aplikacija: mobilna aplikacija bi olajšala uporabo MyDHL+, saj bi to pomenilo, da bi uporabnik lahko kjerkoli in kadarkoli preverjal status poslane, pričakovane pošiljke, kreiral novo izvozno ali uvozno pošiljko, pridobil podatke o partnerjih.
- Fina nastavitve profila za slehernega uporabnika (po željah uporabnika) – uporabo aplikacije MyDHL+ bi prav s tem dejanjem bistveno olajšali in pospešili postopek kreiranja tovornih listov. Večino podatkov se da nastaviti

vnaprej: opis blaga, vrednost blaga, zavarovana vrednost blaga, nastavitev plačnika ter morebitnih carinskih dajatev in davkov kadar gre za carinsko pošiljko, nastavitev lastne embalaže, kraj naročila za prevzem kurirja, tiskanje tovornih listov.

LITERATURA IN VIRI

Avguštin, T. (2009). *Analiza operacijskih procesov v podjetju DHL FREIGHT*. Pridobljeno 15. 2. 2021 z naslova https://www.bb.si/doc/diplome/Avgustin_Tanja.pdf.

Beganović, E. (2018). Mobilna aplikacija za hitrejšo dostavoposiljk. Pridobljeno 20. 3. 2021 z naslova <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=100281&lang=eng&prip=dkum:8728919:d3:d3>.

Deutsche Post DHL Group (2021). Pridobljeno 18. marca 2021 z naslova <https://www.dpdhl.com/en.html>.

DHL EXPRESS. *Predstavitev storitev in cenik 2020*. Pridobljeno 18. marca 2021 z naslova https://www.dhl.si/content/dam/downloads/si/express/sl/shipping/rate_guides/dhl_express_rate_transit_guide_si_sl.pdf.

DHL EKSPRES. Pridobljeno 21. marca 2021 z naslova <https://www.dhl.com/si-sl/home.html>.

Express shipping worldwide via DHL (2021). Pridobljeno 18. marca 2021 z naslova <https://www.madeinrosiamontana.com/dhl-express-logo-2/>.

Dolenc, J. (2011). *Transport in trženje v podjetju DHL Ekspres (Slovenija) d.o.o.* Pridobljeno 20. 2. 2021 z naslova <https://dk.um.si/IzpisGradiva.php?id=17797>.

Dolinar, T. (2014). *Uporaba mobilnih telefonov med službenimi vožnjami*. Pridobljeno 15. 2. 2021 z naslova https://www.bb.si/doc/diplome/Dolinar_Tadej.pdf.

Kajtezović Knez, D. (2015). *Logistično inženirstvo*. Ljubljana: Zavod IRC.

Knep, J. (2014). Logistični podsistemi v podjetju Livar. Pridobljeno 15. 3. 2021 z naslova <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=98702&lang=slv&prip=dkum:8729373:d1>.

Prešeren, S. I. (2006). *Poslovna informatika in internet za podjetnike in managerje: e : e-poslovanje, e-trgovanje, e-plačevanje, e-podpis, e-zaščita, m-storitve*. Ljubljana: samozaložba.

TechTerms (2021). *Application*. Pridobljeno 28. aprila 2021 z naslova <https://techterms.com/definition/application>.

Urbancl, B. (2010). *Logistika v gospodarskih družbah*. Ljubljana: Zavod IRC.

Vehabović, N. (2017). *Pomen posodobitve, vzdrževanja in financiranja prometne infrastrukture*. Pridobljeno 17. 2. 2021 z naslova https://bb.si/sites/default/files/uploads/files/diplome/vehabovic_nedim_-_diplomska_naloga.pdf.

PRILOGA

ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni, moje ime je Jože Gregorič in sem študent višje strokovne šole B&B, smer poslovna logistika. Osebno bi vas prosil za izpolnitev ankete (spodnja povezava), ki jo potrebujem za dokončanje diplomske naloge.

Gre za primerjavo sedanje aplikacije za naročanje in kreiranje pošiljke MyDHL+ ter starejše aplikacije IntraShip.

Vsi zbrani podatki bi nam veliko pomagali pri izboljšanju uporabe našega orodja/aplikacije MyDHL+.

Za vaš čas in izpolnitev se vam zelo zahvaljujem.

1. Postopek kreiranja pošiljke (izvozne, uvozne in domestic pošiljke)

Možni odgovori: zelo zapleteno, težje, enostavneje, zelo enostavno

2. Enostavnost navigacije v aplikaciji (navigiranje po aplikaciji, menijih in ostalih opcijah)

Možni odgovori: zelo zapleteno, težje, enostavneje, zelo enostavno

3. Ponujene funkcije / storitve ter nastavitve (možnost nastavitve in poenostavitve lastnega profila, dostop do imenika, aktivno sledenje pošiljk (Proview), funkcija eSecure – zaščita uvozne naročniške kode, MyBill (e-fakturiranje – vse fakture na enem mestu), adresar, uvoz večjega števila pošiljk itd.).

Možni odgovori: zelo zapleteno, težje, enostavneje, zelo enostavno

4. Obvezna polja za vnos (nujna polja*) – telefonska številka, e-poštni naslov, namen pošiljanja kadar gre za carinsko pošiljko, navodila za kurirja itd.

Možni odgovori: zelo zapleteno, težje, enostavneje, zelo enostavno

5. Naročilo kurirja (opcije preklični/popravi, premakni datum prevzema)

Možni odgovori: zelo zapleteno, težje, enostavneje, zelo enostavno

6. Možnost privzetih nastavitvev osebnega profila (vrsta pošiljke, opis pošiljke, plačilo stroškov, obveščanje glede statusov pošiljke itd.)

Možni odgovori: zelo zapleteno, težje, enostavneje, zelo enostavno

7. Kako ste zadovoljni z novo aplikacijo MyDHL+ (uporabnostjo, hitrostjo delovanja, obliko)

Možni odgovori: zelo zapleteno, težje, enostavneje, zelo enostavno

8. Kako bi ocenili novo aplikacijo MyDHL+ v primerjavi s starejšo IntraShip (kratko mnenje)?
9. Kako bi novo aplikacijo MyDHL+ po vašem mnenju še izboljšali?

Za vaše odgovore se vam iskreno zahvaljujem.