



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija

Program: Ekonomist

Modul: Analiza in psihologija dela

## **POŠTA SLOVENIJE V TRETJEM TISOČLETJU**

Mentor: mag. Dragan Marič, univ. dipl. inž. tehnol. prom.

Kandidat: Miloš Čujovič

Lektorica: Zvezdana Čujovič, prof. slov.

Kranj, december 2014

## **ZAHVALA**

Za pomoč in strokovne nasvete pri izdelavi diplomske naloge se svojemu mentorju Draganu Mariču, univ. dipl. inž. tehnol. prom., iskreno zahvaljujem.

## IZJAVA

»Študent Miloš Čujovič izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom Dragana Mariča, univ. dipl. inž. tehnol. prom.«

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

Dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

V diplomski nalogi predstavljamo podjetje Pošta Slovenije, d.o.o. ter storitve, ki jih nudijo svojim strankam, s poudarkom na sprejemu/dostavi priporočene pošte in paketov. Pošta Slovenije, d.o.o. ima največji delež razvoza paketov znotraj Slovenije, hkrati pa monopol nad dostavo pisemskih pošiljk, navadnih in priporočenih. Omenjene storitve bomo opisali, ob zaključku strnili ugotovitve in predlagali izboljšave.

## **KLJUČNE BESEDE**

Pošta  
Poštne storitve  
Priporočena pošta  
Pisemska pošiljka  
Paket

## **ABSTRACT**

Summary in the graduate thesis, we present the company Pošta Slovenije d.o.o. and the services they provide to their customers. The focus will be on the reception and delivery of mail, and recommended packages. Pošta Slovenije d.o.o. has the largest share of delivering packages within, while the monopoly on letter delivery, so ordinary as recommended. The mentioned services we will describe and at the conclusion of the findings and suggested improvements to condense.

## **KEYWORDS**

Mail  
Postal services  
Letter mail delivery Recommended  
Letter mail delivery  
Package

## KAZALO

1	UVOD .....	1
1.1	Cilj diplomske naloge.....	1
1.2	Predviden rezultat diplomske naloge .....	1
2	POŠTA SLOVENIJE, D.O.O. ....	2
2.1	RAZVOJ POŠTE .....	2
2.2	STANDARDI KAKOVOSTI .....	3
2.3	POSLANSTVO IN VIZIJA.....	5
2.4	POŠTNE STORITVE.....	6
3	IZBOLJŠAVA POSLOVNEGA PROCESA.....	15
3.1	Uporaba črtnega čitalnika za priporočeno pošto .....	15
3.2	Uporaba črtnega čitalnika za poštno bančništvo .....	17
3.3	Uporaba črtnega čitalnika za poslovanje s paketi .....	17
4	KONKURENČNA PODJETJA POŠTE SLOVENIJE .....	20
5	OPTIMIZACIJA POSLOVANJA POŠTE SLOVENIJE PRI POSLOVANJU S PODJETJEM UPS ADRIA [S] EKSPRES, D.O.O. ....	23
	Sedanje poslovanje z UPS-om.....	23
5.1	UPORABA SVOJEGA ČRTNEGA ČITALNIKA ZA IZBOLJŠANJEPOSLOVANJA S PODJETJEM UPS.....	25
5.2	POVEZOVANJE Z OSTALIMI PONUDNIKI V SLOVENIJI .....	26
6	ZAKLJUČEK .....	27
	LITERATURA IN VIRI .....	29

## KAZALO SLIK

Slika 1: Logotip Pošte Slovenije .....	2
Slika 2: Potovnik.....	8
Slika 3: Sortirna omara.....	8
Slika 4: Vrednostno pismo.....	9
Slika 5: Paket .....	11
Slika 6: Prenosni čitalnik črtne kode (skener).....	15
Slika 7: POS terminal .....	17
Slika 8: Poslovni proces .....	18
Slika 9: Čitalnik črtne kode .....	19
Slika 10: Logotip podjetja TNT Express.....	20
Slika 11: Logotip podjetja General Logistic System (GLS).....	20
Slika 12: Logotip podjetja DHL .....	21
Slika 13: Logotip podjetja UPS ADRIA [S] EKSPRES, d.o.o.....	21

# 1 UVOD

Podjetja se na področju prenosa paketnih pošilk vsakodnevno soočajo s hudo konkurenco. V času računalniške dobe (hitrega prenosa informacij) je zelo pomembno, da so storitve opravljene hitro in v predpisanih rokih, pri čemer kvaliteta ne sme trpeti. V trenutnih kriznih časih je najpomembnejši/najodločnejši dejavnik pri izbiri ponudnika postala cena.

Cilj vsakega podjetja je ustvarjati dobiček, zmanjševati slabosti, izkoristiti prednosti, obdržati in/ali celo povečati konkurenčno prednost pred ostalimi podjetji. S temi in podobnimi vprašanji se ukvarjajo vsa podjetja, k želijo obstati na trgu in uspešno poslovati.

Diplomska naloga je sestavljena iz štirih delov. V prvem bomo predstavili podjetje Pošta Slovenije, d. o. o. (v nadaljevanju Pošta), v drugem poslovni proces paketnih storitev Pošte, v tretjem primerjali obe podjetji in predlagali izboljšavo poslovnega procesa prenosa paketnih pošilk na Pošti.

## 1.1 Cilj diplomske naloge

Cilj diplomske naloge je predstaviti izvajanje poštnih storitev Pošte Slovenije, ki posluje predvsem v Sloveniji, in hkrati podjetje UPS Adria [S] Ekspres, d.o.o.(v nadaljevanju UPS), ki deluje po celem svetu. Slednje večino poslovanja opravi/vodi računalniško, zato menimo, da bi Pošta, če bi prešla na tak način, občutno izboljšala poslovni proces pri:

- dostavi paketov,
- dostavi priporočenih pisemskih pošilk,
- plačilu položnic na domu,
- kontroliranju kurirske storitve in
- odpravljanju napak.

## 1.2 Predviden rezultat diplomske naloge

V diplomskem delu predstavljamo kurirske poštnestoritve in rezultat naloge je predstavitev predlogov za izboljšavo poslovnega procesa le-teh na Pošti Slovenije. Ocenjujemo, da bi tiposegi/ukrepi vplivali na to, da bi Pošta Slovenije postala sodobno podjetje z močno vizijo za prihodnost.

## 2 POŠTA SLOVENIJE, D.O.O.



Slika 1: Logotip Pošte Slovenije

(Vir: <https://www.google.si/search?q=fotografija+pismo&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=yNv4Urb4N4OqtAa-YGQAQ&ved=0CCgQsAQ&biw=1024&bih=629#q=fotografija+po%C5%A1tan+po%C5%A1iljka&tbm=isch>)

Pošta Slovenije je veliko podjetje z več kot 6.700 zaposlenimi. Na spletni strani Pošte Slovenije (<http://www.posta.si>) je zapisano, da v strukturi zaposlenih po spolu prevladujejo moški (63 %), ki v večini opravljajo delo na dostavi in pri predelavi pošiljk, naše sodelavke pa v pretežni meri skrbijo za stranke na poštnih okencih. Zaposleni na Pošti Slovenije je v povprečju star 41 let in ima 20 let delovne dobe. Povprečno število let delovne dobe in starosti se v zadnjih letih postopoma zvišuje.

### 2.1 RAZVOJ POŠTE

*»Pošta Slovenije, d. o. o. s sedežem v Mariboru je bila ustanovljena leta 1995, in sicer po ukinitvi PTT Slovenije in razdelitvi podjetja na Pošto Slovenije, d. o. o. in Telekom Slovenije, d. d. Pošta Slovenije je bila ob ustanovitvi sestavljena iz uprave in devetih poslovnih enot (Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto in Trbovlje). PE Trbovlje je bila ukinjena leta 1998, PLC Ljubljana se je v poslovno enoto preoblikovala leta 2002, PLC Maribor pa 2008.*

*Prelomnico na področju poštnih storitev v Republiki Sloveniji predstavlja Zakon o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 35/1997), ki je postavil temelje za liberalizacijo trga poštnih storitev. Z zakonom je bil uveden pojem javne gospodarske službe (prenos pisem do 1.000 g, dopisnic in telegrafskih sporočil v notranjem in v mednarodnem prometu), ki jo je zakon v izvajanje dodelil Pošti Slovenije, ki se je v ta namen preoblikovala v javno podjetje. Poštne storitve, ki niso spadale v javno gospodarsko službo, so lahko opravljali tudi drugi izvajalci (Pošta ni bila edini izvajalec, pristojen za te storitve.). Leta 2001 se je masa pisem v javni gospodarski službi znižala na 100 g in takrat so bila iz javne gospodarske službe črtana telegrafska sporočila.*



Dokončni pogoji za liberalizacijo in demonopolizacijo trga poštnih storitev so bili postavljeni leta 2002 z novim Zakonom o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 42/2002 in 102/2004 – uradno prečiščeno besedilo). Ta zakon pomeni popolno prilagoditev opravljanja poštnih storitev v Republiki Sloveniji pravnemu redu Evropske unije. Zakon določa pogoje in postopek za izvajanje poštnih storitev, ureja zagotavljanje in izvajanje univerzalne poštne storitve, uvaja pogoje za dostopnost do javnega poštnega omrežja in izdajanje poštnih vrednotnic, določa organizacijo in delovanje Agencije za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije v delu, ki se nanaša na poštne storitve. Zakon določa tudi pravice in obveznosti izvajalcev in uporabnikov poštnih storitev ter ureja druga vprašanja, povezana s pošto dejavnostjo.

Agencija za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije se je leta 2004 preimenovala v Agencijo za pošto in elektronske komunikacije (v nadaljevanju: AKOS). AKOS je neodvisen organ, ki ureja in nadzira trg poštnih storitev v Republiki Sloveniji ter daje soglasjaza splošne pogoje in cene univerzalne poštne storitve. Ostale pravice agencije, ki so povezane s poštnimi storitvami, so navedene v Zakonu o poštnih storitva«(<http://www.posta.si>).

## 2.2 STANDARDI KAKOVOSTI

»V skladu s Splošnim aktom o kakovosti izvajanja univerzalne storitve (Ur. list RS, št. 47/2010) pri svojem poslovanju uporabljamo standarde SIST EN 13850 (Poštne storitve – Kakovost storitev – Merjenje časa prenosa od sprejema do vročitve za posamične pošiljke prednostne pošte in pošte prvega razreda), SIST EN 14012 (Poštne storitve – Kakovost storitev – Načela ravnanja s pritožbami) in SIST–TP CEN/TR 15472 (Poštne storitve – merjenje časa prenosa paketov z uporabo sistema sledenja »track and trace«)(<http://www.posta.si>).

### Kakovost prenosa pisemskih pošiljk

»Nerevidirani rezultati prenosa pisemskih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu v obdobju **januar-december 2012** so naslednji:

- v enem delovnem dnevu je bilo prenesenih 97,3 % pošiljk,
- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 99,8 % pošiljk,
- v treh delovnih dnevih je bilo prenesenih 100 % pošiljk.

Podatki o izmerjeni kakovosti prenosa pisemskih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu v mesecu **septembru 2013** so naslednji:

- v enem delovnem dnevu je bilo prenesenih 98,9 % pošiljk (toleranca – 1,0% + 0,6%),
- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 99,8 % pošiljk (toleranca – 0,6 % + 0,2 %),

- v treh delovnih dneh je bilo prenesenih 100,0 % pošiljk (toleranca 0,0 % + 0,0 %).

Kumulativni podatki prenosa pisemskih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu za obdobje **marec–september 2013** so naslednji:

- v enem delovnem dnevu je bilo prenesenih 97,2 % pošiljk,
- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 99,8 % pošiljk,
- v treh delovnih dneh je bilo prenesenih 100,0 % pošiljk«.

### Kakovost prenosa paketnih pošiljk

»Podatki prenosa paketov univerzalne poštne storitve za mesec **september 2013** so naslednji:

- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 98,8 % teh paketov, (standard 80,0 %),
- v treh delovnih dneh je bilo prenesenih 100 % teh paketov (standard 95,0 %).

Kumulativni podatki prenosa paketnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu za obdobje **januar–september 2013** so naslednji:

- v dveh delovnih dneh je bilo prenesenih 100 % teh paketov,
- v treh delovnih dneh je bilo prenesenih 100% teh paketov«.

### Obravnavanje pritožb in reklamacij

»Zahteve standarda SIST EN 14012 upoštevamo pri centralnem vodenju in obravnavanju pritožb, reklamacij in odškodninskih postopkov v zvezi z univerzalno poštno storitvijo.

Podatki o pritožbah, reklamacijah in odškodninskih postopkih v zvezi z univerzalno poštno storitvijo za obdobje **januar-december 2012** so naslednji:

- vloženih je bilo 1889 pritožb oz. reklamacij,
- od vseh vloženih pritožb oz. reklamacij je bilo 460 upravičenih,
- odškodnine so bile izplačane za 96 pritožb oz. reklamacij,
- delež pritožb oz. reklamacij, kjer je bilo končno poročilo odposlano v maksimalnem pritožbenem roku, je bil 0,10 %,
- povprečen čas, potreben za izdajo prvega poročila, je bil 5,16 dneva,
- povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila, je bil 6,80 dneva,
- povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki šteje od dneva, ko je bila pritožba sprejeta, je bil 36,19 dneva,
- povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki šteje od dneva, ko je bilo končno poročilo posredovano pritožniku, je bil 19,17 dneva.

Podatki o pritožbah, reklamacijah in odškodninskih postopkih za univerzalno poštno storitev za mesec **september 2013** so naslednji:

- vloženih je bilo 111 pritožb oz. reklamacij,

- od vseh vloženih pritožb oz. reklamacij je bilo 45 upravičenih,
- odškodnine so bile izplačane za 13 pritožb oz. reklamacij,
- delež pritožb oz. reklamacij, kjer je bilo končno poročilo odposlano v maksimalnem pritožbenem roku, je bil 1,62 %,
- povprečen čas, potreben za izdajo prvega poročila, je bil 4,97 dneva,
- povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila, je bil 6,29 dneva,
- povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki šteje od dneva, ko je bila pritožba sprejeta, je bil 22 dni,
- povprečen čas, potreben za izplačilo odškodnine pritožniku, ki šteje od dneva, ko je bilo končno poročilo posredovano pritožniku, je bil 11 dni«.

## 2.3 POSLANSTVO IN VIZIJA

Na spletni strani Pošte Slovenije (<http://www.posta.si/opis-storitve/551/Poslanstvo-in-vizija>) piše:

### Poslanstvo

Zagotavljati razvoj ter kakovostno in zanesljivo izvajanje:

- poštne storitev,
- logističnih storitev,
- varnih elektronskih poštne storitev,
- storitev uporabe globalnega poštnega informacijskega in komunikacijskega omrežja in prodaje trgovskega blaga prebivalstvu in pravnim subjektom v domačem in mednarodnem okolju.

Prispevati k:

- nacionalnemu razvoju tudi na demografsko ogroženih območjih,
- zadovoljstvu državljanov, tj. uporabnikov storitev,
- večanju konkurenčnosti in poslovne učinkovitosti podjetij in drugih poslovnih subjektov.

### Vizija

- Biti najpomembnejši in največji izvajalec poštne storitev v Sloveniji, tudi po liberalizaciji poštnega trga v EU.
- Razvijati pripadnost in lojalnost zaposlenih, vlagati v njihovo znanje ter zagotavljati njihovo socialno varnost.
- Zagotavljati dolgoročno plačilno sposobnost in optimalno donosnost vloženega kapitala.

## 2.4 POŠTNE STORITVE

### Pisemske pošiljke

Na spletni strani Pošte Slovenije (<http://www.posta.si>) je zapisano, da *podjetjeločimed standardnim, navadnim, priporočenim in vrednostim pismom, le-ta se razlikujejo v predpisani velikosti, teži, obliki in v tem, ali boste ob oddaji pošiljke prejeli potrdilo o oddaji. Navadno pismo je lahko težko največ 2 kg in ima obliko pravokotnika ali valja.*

*Pravokotna oblika:*

- *najmanjša velikost je 90 x 140 mm,*
- *največja velikost je seštevek dolžine, širine in višine je 900 mm, pri čemer največja izmed teh treh velikostine sme preseči 600 mm.*

*Oblika valja:*

- *najmanjša velikost je seštevek dolžine in dveh premerov 170 mm, pri čemer dolžina ne sme biti manjša od 100 mm,*
- *največja velikost je seštevek dolžine in dveh premerov 1.040 mm, pri čemer največja posamezna velikost ne sme preseči 900 mm.*

*V tujino lahko pošiljate pisemsko pošiljko s storitvijo prednostno. V prenos jo lahko oddate na poštних okencih, jo predate pismonoši na dostavi ali spustite v poštni nabiralnik.*

*Standardno pismo*

*Le-to je lahko težko do 20 g, ima natančno določeno velikost in obliko ter prostor za prejemnikov naslov. Pošljete ga v pravokotni, neprosojni ovojnici, ki ima lahko tudi prosojno okence, skozi katerega se vidi naslov prejemnika.*

*Standardno pismo ne sme vsebovati izbočenih in trdih predmetov. Pri pošiljanju v tujino lahko izberete storitev prednostno.*

*Za standardno pismo veljajo posebni kriteriji glede naslavljanja. Posebne zahteve so utemeljene zaradi strojnega usmerjanja pošiljk, zato je poštnina za standardno pismo nižja kot poštnina za navadno pismo enake velikosti.*

*V prenos ga lahko oddate na poštних okencih, ga predate pismonoši na dostavi ali spustite v poštni nabiralnik.*

*Dovoljeni/predpisani velikost in teža:*

- *najmanjša velikost je 90 x 140 mm,*
- *največja velikost je 165 x 235 mm,*
- *največja debelina je 5 mm,*

- največja masa je 20 g.

Prejemnikov naslov mora biti napisan v desnem delu naslovne strani pisma, vzporedno z njeno daljšo stranico, znotraj pravokotnega prostora (naslovni blok) in mora biti oddaljen:

- najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka,
- najmanj 15 mm od desnega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od spodnjega roba,
- največ 140 mm od desnega proti levemu robu.

Prosojno okence ne sme imeti barvnega roba in mora biti izdelano iz materiala, ki omogoča, da se naslov zlahka prebere.

Velikost okenca:

- najmanj 30 x 85 mm,
- največ: 45 x 90 mm.

Položaj okenca:

- najmanj 40 mm od zgornjega roba ovitka,
- najmanj 15 mm od desnega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od levega stranskega roba,
- najmanj 15 mm od spodnjega roba.

Pisem ni dovoljeno zapirati s spenjalnikom ali sredstvi, ki bi lahko poškodovale druge pošiljke in/ali naprave.

Naslov na standardnem pismu mora biti napisan pravilno in čitljivo, sicer šteje za navadno pismo.

Navadno pošiljko vročimo, tako da jo vstavimo v hišni predalčnik. Če/ko je pošiljka večjega formata ali če/ko naslovnika pismonoša ne najde na naslovu, takrat v hišnem ali izpostavljenem predalčniku pusti obvestilo o prispeli pošiljki, kinaslovnika počaka na pošti.

#### *Sortiranje navadne pošte*

Na Pošto v Kranj prispejo pošiljke za Kranj in širšo okolico. Slednje izločijo/odberejo, nato jih za to določene pismonoše z avtomobili razvozijo po manjših poštah v okolici.

Preostalo pošto pismonoše razdelijo po dostavnih okrajih v sortirne omare, nadalje si jo vsak sam razdeli/razporedi potovniku (namenska omara za sortiranje pisem), ki določa pot dostavnega okraja, po katerem bo pismonoša pošto raznosil.



Slika 2: Potovnik

(Vir: <http://www.odm-inz.si/posta.html>)



Slika 3: Sortirna omara

(Vir: <http://www.odm-inz.si/posta.html>)

## **Priporočena pošta**

### *Priporočeno pismo*

Priporočeno pismo je zaprta pošiljka, ki jo evidentiramo pri sprejemu in vročitvi. Razlika med priporočeno in navadno se prične že z oddajo. Pošiljatelj na poštnem oknu pošiljko odda in izpolni potrdilo o oddaji, kar mu v primeru neizročitve pisma naslovniku zagotavlja možnost vračila le-tega oziroma obveščenost pošiljatelja o prevzemu.

Masa in velikost morata ustrezati pogojem za navadno pismo. Na priporočenem pismu mora biti pošiljateljev naslov čitljivo napisan.

Če/ko je za zapiranje priporočenih pisem uporabljen lepilni trak, mora biti označen s podpisom ali drugo oznako, tako da so deli oznake vidni na traku in ovitku. Priporočenega pisma ni dovoljeno zapirati s spenjalnikom.

Priporočeno pismo lahko oddate s storitvami odkupnina, povratnica, osebna vročitev in prednostno, pogodbene stranke tudi s storitvijo podpis dokumentov.

V prenos ga lahko oddate pismonoši na dostavi ali poštnih okencih.

### Vrednostno pismo

Vrednostno pismo je zaprta pošiljka, ki jo evidentiramo pri sprejemu in vročitvi. Ob oddaji navedene pošiljke prejmete potrdilo o oddaji in naslovnik mora potrditi prevzem pisma. Posebnost vrednostnega pisma je, da lahko v njem pošiljate denar, vredne papirje ali predmete. Na vrednostnem pismu morate označiti njegovo vrednost in napisati pošiljateljev naslov. Masa in velikost morata ustrezati kriterijem za navadno pismo.



Slika 4: Vrednostno pismo

(Vir: <https://www.google.si/search?q=fotografija+pismo&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=yNv4Urb4N4OqtAa-jYGQAQ&ved=0CCgQsAQ&biw=1024&bih=629#q=fotografija+po%C5%A1tan+po%C5%A1iljka&tbm=isch>)

Vrednostno pismo mora biti zaprto, tako da do njegove vsebine ni mogoče priti, ne da bi se pri tem poškodovala ovojnica. Za ovojnico vrednostnega pisma je najprimernejši tipiziran poštni ovitek ali podobna enobarvna ovojnica, ki ni izdelana iz papirja s črtami in nima barvastih robov niti prosojnega okenca. Za ovojnino je primerna tudi ustrezna platnena vrečka s šivi na notranji strani, močan večslojni papir ali škatla iz lepenke, lesa ali drugega primerne materiala.

Vrednostno pismo sme biti zaprto/zalepljeno z varnostno nalepko, lepilnim trakom ali drugim učinkovitim zapiralnim sredstvom. Če za zapiranje vrednostnega pisma uporabite varnostno nalepko ali lepilni trak, se morate podpisati. Deli podpisa morajo biti vidni na varnostni nalepki ali lepilnem traku in ovitku. Vrednostnega pisma ni dovoljeno zapirati s spenjalkom (Kepic, 2012).

Oddate ga lahko z dodatnimi storitvami, kot so odkupnina, povratnica, osebna vročitev in prednostno.

Vročitev knjižene pošiljke morate potrditi s podpisom. Če pošiljatelj izbere tudi storitev *Povratnica*, morate prevzem potrditi z zapisom datuma in podpisa na povratnici, podpisano povratnico vrnemo pošiljatelju. Če pošiljatelj izbere ovojnico za vročitev pisma po posebnem zakonu, morate prevzem potrditi tudi s podpisom na vročilnici in zapisom datuma z besedo.

Podpis naj bo sestavljen iz vsaj dveh črk priimka in imena. Pomanjkljivih znakov, kot so npr. ravne ali vijugaste črte, križa in podobnega ni mogoče šteti za veljaven podpis.

Pošiljko praviloma vročimo naslovniku osebno, če to ni mogoče, pa osebi, ki je pooblaščen za prevzem pošiljk ali odraslemu članu gospodinjstva. Če tudi to ni izvedljivo, pustimo v hišnem predalčniku obvestilo o prispeli pošiljki. Z njim lahko na pošti pošiljko prevzame naslovnik osebno. Vročitev zakonitemu zastopniku, skrbniku ali pooblaščenцу šteje za vročitev osebno naslovniku.

### *Razporejanje priporočene pošte*

Razporejanje priporočene pošte oziroma vrednostnih pisem je zelo podobna navadni. Razlika v tem, da ko pošiljke prispejo na prejemnikovo pošto, ena oseba priporočeno pošto razdeli po dostavnih okrajih v prostore v omari, temu namenjene. Pismonoše si nato vsak sam razdelijo svojo pošto po začrtani poti in jo celotno vrne; za tem zaposleni, ki opravljajo svoje delo na oknih poslovalnic, enega za drugim s črtnim čitalnikom odčitajo in vnesejo v računalnik. Ko končajo en dostavni okraj, natisnejo seznam pošiljk oziroma črtne kode vsake pošiljke. S tem listom oziroma dostavno knjigo, kamor se prejemniki podpisujejo, pismonoša nato odide na teren. Če prejemnika ni doma, pismonoša naslovniku napiše obvestilo o prispeli pošiljki, kjo s tem obvestilom lahko dvigne na pošti. Ob vrnitvi na pošto pismonoša vso neodano pošto opremi. To pomeni, da nanjo napiše, kdaj jo je odnesel in kje je pustil obvestilo. Opremi tudi povratnice z žigom in podpisom. Na koncu še preveri, ali ima vse neodane pošiljke in jih skupaj s podpisnim listom odda zaposlenim na okencu. Ti zopet pregledajo, če število pošiljk ustreza in če so vsi podpisi, nato pospravijo pošto v zato določeno mesto, kjer pošiljke čakajo prejemnike.

### **Poštno bančništvo na terenu**

Pismonoša sme na terenu od strank prejeti tudi položnice in denar. To pospravi v torbo in nadaljuje z utečenim delom. To je včasih tudi nevarno, saj se število ropov pismonoš povečuje.

Ko pismonoša prispe na pošto, položnice in denar izroči zaposlenim na poštnih oknih. Ti opravijo plačilo in pismonoši izročijo potrdilo o plačilu, ki ga pismonoša isti ali naslednji dan odnese plačniku.



## Paketne pošiljke

### Navadni paket

Na spletni strani Pošte Slovenije (<http://www.posta.si>) je zapisano, da je navadni paket pošiljka, ki se lahko pošilja v notranjem prometu. Velikosti in masa morata ustrezati naslednjim pogojem:

- najmanjša velikost naslovne strani je 165 x 235 mm,
- največja velikost je do 1500 mm po katerikoli velikosti,
- seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presegati 3000 mm, največja dovoljena masa je 20 kg.

Paket je pošiljka, ki se evidentira pri sprejemu in vročitvi in ima lahko označeno vrednost. Če jo ima, mora biti praviloma zaprta pošiljka. Paket lahko pošiljate v notranjem in mednarodnem prometu.

### Velikosti in masa paketa:

- najmanjša velikost naslovne strani je 165 x 235 mm,
- največja velikost je do 1500 mm po katerikoli velikosti, pri čemer seštevek dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno, ne sme presegati 3000 mm,
- največja dovoljena masa 30 kg.



Slika 5: Paket

(Vir:

<https://www.google.si/search?q=fotografija+pismo&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=yNv4Urb4N4OqtAa-jYGQAQ&ved=0CCqQsAQ&biw=1024&bih=629#q=fotografija+po%C5%A1tan+po%C5%A1iljka&tbm=isch>)

Navadni paket ne sme vsebovati lomljivih predmetov. Pošiljateljev naslov mora biti čitljivo napisan. Za ovojnino paketa se uporablja škatla, zaboj ali druga primerna ovojina.

Ovojnino in polnilni material lahko dobite na vseh poštah v Sloveniji. Pri večjih količinah je potrebno predhodno naročilo.

Za zapiranje paketa z označeno vrednostjo je dovoljena uporaba varnostne nalepke, lepilnega traka ali drugega učinkovitega zapiralnega sredstva. Če se za zapiranje paketov brez označene vrednosti v mednarodnem prometu uporabi lepilni trak, ga mora pošiljatelj označiti s podpisom ali drugo oznako, tako da so deli oznake vidni na traku in ovitku.

Če se za zapiranje paketa z označeno vrednostjo uporabi varnostna nalepka ali lepilni trak, mora pošiljatelj, ki je pravna oseba, na pošiljko odtisniti stampiljko ali faksimile podpisa ali jo kako drugače overiti, fizična oseba pa se mora podpisati. Deli odtisa oziroma podpisa morajo biti vidni na varnostni nalepki ali lepilnem traku in ovitku.

Na spletni strani Pošte Slovenije je navedeno, (<http://www.posta.si>) da lahko pri oddaji paketa izberete še dodatne storitve:

- povratnico,
- pazljivejše ravnanje,
- odkupnino,
- označeno vrednost,
- prednostno (v mednarodnem prometu).

Paketom v notranjem in mednarodnem prometu lahko sledite s pomočjo aplikacije "Sledenje pošiljk". V mednarodnem prometu za vse države po svetu ni mogoče, možno je zgolj tam, kjer pošte zagotavljajo podatke o sledenju.

#### *Pogoji poslovanja*

Mednarodni poslovni paket lahko pošljete naslovnikom v naslednje države: Avstrijo, Belgijo, Bolgarijo, Češko, Črno goro, Dansko, Estonijo, Finsko, Francijo, Grčijo, Hrvaško, Irsko, Islandijo, Italijo, Kanado, Latvijo, Litvo, Luksemburg, Madžarsko, Nemčijo, Nizozemsko, Norveško, Poljsko, Portugalsko, Romunijo, Slovaško, Srbijo, Španijo, Švedsko, Švico, Veliko Britanijo in ZDA. Mednarodne poslovne pakete lahko pošiljajo pravne ali fizične osebe, ki so registrirane za opravljanje dejavnosti, naslovnikom, ki so pravne ali fizične osebe, in sicer ob predhodni sklenitvi pogodbe s Pošto Slovenije.

#### *Sprejem pošiljk z litijevimi celicami ali baterijami v letalskem transportu*

Od 1. 1. 2013 veljajo posebna navodila za sprejem mednarodnih poštnih pošiljk, ki vsebujejo litijeve celice/baterije in se prenašajo z letalskim transportom. Gre za dogovor Svetovne poštne zveze in Mednarodne organizacije civilnega letalstva. Navodila ne veljajo za države, v katere odpravljamo poštno pošiljke s cestnim transportom, to so Avstrija, Hrvaška, Italija, Madžarska, Nemčija (samo paketi) in Slovaška.

*V poštnih pošiljkah je pod določenimi pogoji dovoljeno pošiljati le litijeve celice/baterije, ki so vstavljene v naprave ali opremo – največ štiri litijeve celice ali dve litijevi bateriji. Samostojnih litijevih celic/baterij ali priloženih napravam v poštnih pošiljkah ni dovoljeno pošiljati. Tovrstne pošiljke lahko namreč predstavljajo nevarnost za letalski transport.*

*Več informacij in slikovnega gradiva dovoljenih in nedovoljenih vsebin najdete na seznamu "Nevarni predmeti", ki so prepovedani v poštnih pošiljkah.*

*Velikosti in masa*

*Največja dovoljena masa paketa je 30 kg (za Hrvaško in Srbijo je dovoljena masa 50 kg). Največje dovoljene velikosti paketa so: stranica paketa ne sme preseči 1,5 m oziroma seštevek dolžine in največjega obsega (ne sme biti merjen po dolžini) ne sme preseči 3 m.*

*Prepovedi*

*Prepoved pošiljanja velja za pakete, ki:*

- imajo pomanjkljivo ali neustrezno embalažo, pakirani morajo biti v primerni škatli ali ovojnini, ki ustreza naravi vsebine;*
- vsebujejo vrednostne predmete (zlato, dragocene kamne, nakit, denar, kovance), dokumente in vse vrste vrednostnih papirjev, dragocenih starin in umetnin;*
- vsebujejo nevarne predmete, zaradi katerih lahko pri prenosu pride do poškodb na drugih paketih, delovnih sredstvih in delavcih, ki imajo opravka s paketi (strupi, vnetljive in podobne snovi, eksploziv, strelivo, orožje ipd);*
- vsebujejo krhke in lomljive predmete;*
- vsebujejo žive živali, hitro pokvarljive izdelke, snovi, ki so termično občutljive, mamila;*
- vsebujejo prehrabene izdelke, doze pod tlakom ter vžigalnike.*

*Zavarovanje*

*Mednarodni poslovni paket je zavarovan za primer izgube ali poškodovanja vsebine pošiljke do vrednosti, označene na spremnici oziroma na priloženem računu, in sicer do višine dejanske škode, vendar največ do 4.200,00 EUR.*

*Razvrščanje paketov*

Celoten poslovni proces je zelo podoben kot pri priporočeni pošti. Zjutraj se prispele pakete razdeli po dostavnih poteh. Pismonoša voznik (v nadaljevanju pismonoša) pakete razdeli po vrsti svoje dostavne poti, nato mu kontrolor s čitalnikom vse paketeposkenira, vnese v računalnik in natisne dostavno knjigo, na kateri so zapisane črtne kode paketov. Ta papir je identičen kot pri priporočeni pošti. Nanj se prejemniki podpisujejo oziroma se podpiše pismonoša, če paketa ni oddal in je pustili obvestilo. Pri dostavi paketov je veliko odkupnin. To pomeni, da je prejemnik naročil paket, ki ga bo plačal ob prevzetju. Pismonoša mora zato poleg vsakega paketa, ki ga je zaračunal, sproti zapisati tudi

natančen znesek. Ob vrnitvi na pošto blagajničarki izroči denar, položnice (te so prilepljene na paket) in dostavno knjigo. Ko blagajničarka vse zneske in položnice pregleda ter prešteje denar, je za pismonošo tisti dan služba končana.

#### Pobiranje paketov

Delo s paketi je predvsem pri prevzemu malo težje. Pošiljatelj paketa ne more vreči v nabiralnik, ampak ga mora odnesti na pošto ali naročiti prevzem. To delo se izvaja pretežno v popoldanskem času, pismonoše pobirajo pakete pri podjetjih, ki so predhodno telefonsko naročile prevzem paketov.

Podjetja, ki dnevno odpošiljajo večje število paketov, imajo sPošto dogovorjeno uro, ob kateri se vsak dan, brez naknadnega obveščanja pošte, pobira pakete. Ta podjetja imajo s pošto sklenjeno pogodbo o poslovanju, zato se jim storitev ne zaračunava sproti, ampak po pogodbi (tedensko, mesečno, letno). Ob prevzemu paketov stranka odda tudi svojo poštno knjigo, kamor je zapiše število poslanih paketov. Ob vrnitvi na pošto pismonoša odda poštno knjigo blagajničarki, ki vse podatke vnese v računalnik. Pošta obdrži en popis paketov, drugega prejme pošiljatelj.

Pošta ponuja tudi računalniški program Elektronski popis, ki ga podjetje lahko zakupi. S tem programom se poveže sPošto. Vanj vnese podatke o vseh paketih, ki jih odpošilja. Pošta lahko preko tega programa izvede prevzem. Ta program trenutno uporabljajo samo največja podjetja, saj je drag. Večina podjetij naroča telefonsko.

Za občasne pošiljatelje velja enak postopek kot pri priporočeni pošti. Pošiljatelj na poštnem oknu odda pošiljko in izpolni potrdilo o oddaji pošiljke, kar mu zagotavlja možnost vračila pisma v primeru neizročitve naslovniku. Lahko naroči tudi prevzem, to se stranki dodatno zaračuna.

### 3 IZBOLJŠAVA POSLOVNEGA PROCESA

“Poslovni proces razumemo kot »splet urejajočih nalog in aktivnosti, ki jih upravljajo ljudje ali stroji, ki vodi k doseganju posebnih ciljev organizacije. Poslovne procese lahko delimo na več podprocesov. Tudi podprocesni imajo izvirne značilnosti in prispevajo k skupnemu cilju, ki ga zasleduje njihov proces. Podprocesni se delijo na aktivnosti, ki se razgradijo na posamezne naloge. Poslovni proces svojega namenane doseže, če izdelku ali storitvi ne doda vrednosti in če ne prispeva k zadovoljstvu kupca, uporabnika ali potrošnika. Dobro organiziran poslovni proces brez odvečnih aktivnosti je uspešen, ker dodaja novo vrednost izdelku ali storitvi in je učinkovit, ker novo vrednost dodaja na način, ki zmanjšuje stroške izdelka ali storitve.”(Ambrož, 2012).

Menimo, da je izboljšava poslovnega procesa uvedba črnega čitalnika/ skenerja. Z uvedbo le-tega se bo povečala hitost in izboljšala kvaliteta pošiljanja navadnih, priporočenih in paketnih pošiljk Pošte Slovenije. S to izboljšavo smo lahko konkurenčni oziroma lahko sodelujemo s tujimi prevozniki paketnih pošiljk v Sloveniji. Ta podjetja so TNT Express, UPS, DHL, GLS.



Slika 6: Prenosni čitalnik črtne kode (skener)

(Vir: <http://www.iware.si/Vsebineglavnenavigacije/Oprema/Ro%C4%8Dniterminali.aspx>)

#### 3.1 Uporaba črnega čitalnika za priporočeno pošto

Menimo, da bi z uporabo elektronskega črnega čitalnika celotno pot priporočene pošiljke zelo poenostavili in jo predvsem imeli lažje nadzorovali, na primer v primeru izgube pošiljke.

Celoten postopek poslovanja s priporočeno pošto je potrebno spremeniti. Pripravili smo predlog za posodobitev.

##### Oddaja pošiljke

Pošiljatelj na pošti odda priporočeno pošiljko in namesto na papir na elektronsko tablico vtipka svoje in naslovnikove podatke. Nato mu uslužbenka natisne potrdilo s celotnimi podatki: kraj oddaje, datum in čas oddaje, podatke pošiljatelja in naslovnika, ime uslužbenke in črtno kodo pošiljke.

### **Pot pošiljke od sprejemne do dostavnepošte**

Prevzeto pošiljko uslužbenci zapakirajo v za to določene vreče, ki jih odpeljejo na večjo pošto, kjer jih razdelijo po krajih. Tisti, ki bi to počel, bidelal s fiksnim čitalnikom, ki bi zabeležil vsako prispelo pošiljko. Vse pošiljke bi ob prihodu na dostavno pošto zopet skenirali in jih nato razdelili po dostavnih okrajih.

### **Pot pošiljke do naslovnika**

Vso priporočeno pošto, ki jo ima pismonoša tisti dan za raznositi, bi nato še enkrat sam skeniral s svojim mobilnim čitalnikom. To bi pomenilo/potrdilo, da je pošto prevzel in da zanjo odgovarja. Za skeniranje bi pismonoša potreboval od 3 do 5 minut, kar je bistveno hitreje kot zdajšni način, ko za to delo potrebujemo približno pol ure.

### **Vročitev in obveščanje o priporočeni pošiljki**

Ko pismonoša pride do stranke, pismo poskenira in nato se mu prejemnik podpiše na čitalnik. S tem je vsa pot pošiljke v sistemu zaključena. V primeru če stranke ni doma, bi pismonoša pismo ravno tako poskeniral in nato v čitalniku označil, da ni možnosti vročitve, iz čitalnika natisnil obvestilo z vsemi podatki ter ga vložil v hišni predalčnik.

### **Sledenje in reševanje reklamacij**

S takšno izboljšavo poslovnega procesa bi bila sledljivost pošiljk zelo enostavna. Točno bi se vedelo, kdaj in kam je pošiljka prišla, oziroma kje se je izgubila. Moderni računalniški sistem bi omogočal sledenje pošiljki tudi pošiljatelju. Na spletni strani Pošte bi v sistem sledenja lahko vstopil s črtno kodo, ki bi jo dobil na potrdilu ob oddaji pošiljke. Tako bi stranka lahko vedno in točno vedela, kaj se s pošiljko dogaja.

### **Ključne prednosti izboljšave**

- Večja sledljivost
- Lažje iskanje izgubljene pošiljke
- Skrajšanje pismonošinega časa za eno uro
- Ekološka izboljšava (znatno zmanjšanje uporabe papirja)

### 3.2 Uporaba črnega čitalnika za pošto bančništvo



Slika 7: POS terminal

(Vir:

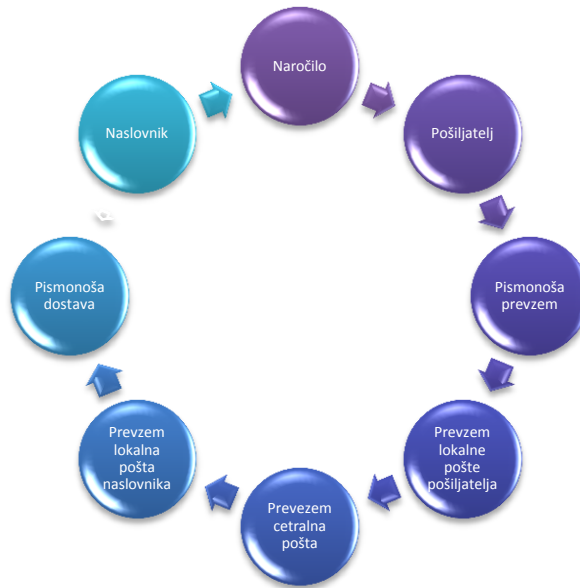
<https://www.google.si/search?q=pos+terminal&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=ltX4UtmVF5GBhAe2kiHAAQ&ved=0CFAQsAQ&biw=1024&bih=629>)

Menimo, da v kolikor bi imel pismonoša modern čitalnik, na katerem bi bil vgrajen tudi posterminal, bi plačilo lahko uredil takoj in brez gotovine. To bi zmanjšalo tveganje glede prenosa gotovine. Pismonoša bi prihranil veliko časa. Najpomembneje pa je, da bi se število strank lahko povečalo. Menimo, da so v teh časih ljudje nezaupljivi in neradi izročajo denar brez potrdil. Danes ima tudi zelo malo ljudi pri sebi večjo količino gotovine. Celoten postopek bi bil zelo enostaven. Ko stranka zagledala pismonošo, mu lahko izroči položnico in bančno kartico ter plačilo poravna na mestu. Menimo, da bi se takšen način poslovanja Poštne banke zelo izplačal, saj bi ljudje večjoma raje doma počakali pismonošo, kot da stojijo v vrsti na poštnem ali bančnem okencu. Enako velja za podjetja, ki še ne uporabljajo elektronskega bančništva. Po odzivu ljudi, predvsem starejših, sklepamo, da bi se promet Poštne banke znatno povečal.

### 3.3 Uporaba črnega čitalnika za poslovanje s paketi

Ocenjujemo, da je predlagana izboljšava poslovnega procesa najpomembnejša za poslovanje s paketnimi pošiljkami, to poslovanje je namreč v porastu, zato sklepamo, da je uporaba črnega čitalnika dobra rešitev, če ne celo nujna za nadaljnje uspešno poslovanje.

## Poslovni proces



Slika 8: Poslovni proces  
(Vir: Lasten)

### Oddaja paketa

Pošiljatelj na pošti odda paket in namesto na papirvrtipka svoje in naslovníkove podatkena elektronsko tablico. Uslužbenka mu nato natisne potrdiloz vsemi podatki: kraj, datum in čas oddaje, podatke pošiljatelja in naslovníka, ime uslužbenke ter črtno kodo pošiljke.

### Pot paketa od sprejemne do dostavnepošte

Prevzete pakete se odpelje na večjo pošto, kjer se jo razdeli po krajih in zopet skenira. Tisti, ki bi to počel, bi imel »fiksni čitalnik«, s kateri bi zabeležil vsak prispeli paket. Vse pakete bi se ob prihodu na dostavno pošto zopet skeniralo in razdelilo po dostavnih okrajih.

### Pot paketa do naslovníka

Vse pakete, ki jih ima pismošča določen dan za razvoziti, bi leho skeniral sam inne da bi za to potreboval nekoga tretjega z mobilnim čitalnikom. To bi pomenilo, da je skenirane pakete prevzel in da za njih odgovarja.



### **Vročitev in obveščanje o prispelem paketu**

Ko pismonoša pride do stranke, paket poskenira in prejemnik se mu podpiše na čitalnik. S tem je vsa pot pošiljke v sistemu zaključena. V primeru če stranke ne bi bilo doma, bi pismonoša paket ravno tako skeniral, v čitalniku označil, da vročitve ni možna. Iz čitalnika bi natisnil obvestilo z vsemi podatki ter ga vložil v hišni predalčnik.

### **Vročitev odkupnih paketov**

Pri odkupnih paketih je postope enak kot pri navadnih, le da mora stranka paket plačati pismonoši. Slednji to lahko uredi, takoda paket poskenira s čitalnikom, vanj vstavi bančno kartico, stranka vnese pin kodo in oddaja paketa je zaključena. Na takšen način stranka doma ne potrebuje gotovine, pismonoša pa je ne nosi gotovine s seboj do konca delovnega dne.

### **Sledenje in reševanje reklamacij**

V takšni izboljšavi poslovnega procesa bi bila sledljivost paketov zelo enostavna. Točno bi se vedelo, kdaj in kam je pošiljka prišla oziroma kje se je izgubila. Moderen računalniški sistem bi pošiljatelj omogočal tudi sledenje pošiljki. Na spletni strani Pošte Slovenije bi v sistem sledenja lahko vstopal s črtno kodo, ki bi jo dobil na potrdilu ob oddaji pošiljke. Tako bi lahko stranka vedno in točno vedela, kaj se s pošiljko dogaja. Če je nebi bilo doma, bi poklicala na Pošto Slovenije s prošnjo, da se paket lahko dostavi npr. sosedu, starim staršem, v službo ipd. Na tak način bi pošta večino svojih paketov takojlahko oddala, ne da jih skladišči do 15 dni.



*Slika 9: Čitalnik črtne kode*

(Vir: <https://www.google.si/search?q=fotografija+pismo&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=yNv4Urb4N4OqtAa-jYGQAQ&ved=0CCgQsAQ&biw=1024&bih=629#q=fotografija+po%C5%A1tan+po%C5%A1iljka&tbm=isch>)

## 4 KONKURENČNA PODJETJA POŠTE SLOVENIJE

Omenilismo že, ima Pošta Slovenije v Sloveniji monopol na področju poslovanja s priporočenimi in navadnimi pisemskimi pošiljkami. Na področju paketov pa ima kar nekaj konkurenčnih podjetji, ki se ukvarjajo večinoma samo z dostavo paketov, naročenih iz tujine. Večja takšna so UPS ADRIA [S] EKSPRES, D.O.O., TNT, GLS, DHL.

### TNT Express

V Sloveniji je prisoten od leta 2005. V Evropi in v svetu je eno izmed vodilnih podjetij v ekspresni dostavi paketnih pošiljk.



Slika 10: Logotip podjetja TNT Express

(Vir: [www.tnt.com](http://www.tnt.com))

Svetovni splet je tako imenovan krivec za nastanek takšnih podjetji, saj lahko danes npr. ob petih popoldan preko spleta nekaj naročiš in naslednji dan dobiš. Po prejetem klicu naročnika, ki silahko izbere, kdaj želi paket prejeti, pošiljko nemudoma prevzamejo ter dostavijo z uporabo najhitrejšega možnega prevoznega sredstva, tj. letala, cestnega vozila ali motocikla, po najkrajši poti. Najnujnejše pošiljke prevzamejo in dostavijo še isti dan. Tovrstne storitve imenujemo Ekspresne storitve (povzeto po [www.tnt.com](http://www.tnt.com)).

### General Logistic System (GLS)

GLS Slovenija opravlja mednarodne in domače prenose pošiljk in je eno največjih konkurentov Pošti Slovenije. Opravlja enako storitev kot Pošta Slovenije, tj. storitev hitre pošte. V Sloveniji ima pogodbo, na podlagi katere opravlja navedene storitve, sklenjeno pretežno s pravnimi osebami.



Slika 11: Logotip podjetja General Logistic System (GLS)

(Vir: [www.gls-slovenia.com](http://www.gls-slovenia.com))

Storitve, ki jih opravlja podjetje GLS Slovenija v notranjem prometu so:

- **Poslovni paketi**– po sistemu od vrat do vrat znotraj Slovenije; paket je lahko težak največ 50 kg, dolg največ 200 cm, širok 80 cm in visok 60 cm ter ne presega obsega 300 cm.
- **Mali poslovni paket** je optimalna rešitev za transport manjših in občutljivih paketov z maksimalno težo do 2 kg in dolžino do 40 cm (povzeto po [www.gls-slovenia.com](http://www.gls-slovenia.com)).

### DHL Slovenija

DHL je del skupine Deutsche Post DHL, svetovnega tržnega vodje v logistiki. Večinoma so usmerjeni v mednarodni letalski transport. DHL-ova mednarodna mreža zajema več kot 200 držav po vsem svetu in zaposluje več kot 300.000 ljudi. So eni največjih prevoznikov mednarodnega potnega prometa.

Na srečo Pošte Slovenije njihov notranji prevoz pošilk zavzema majhen delež.



Slika 12: Logotip podjetja DHL

(Vir: [www.dhl.si](http://www.dhl.si))

Storitve, ki jih opravlja podjetje DHL v notranjem prometu:

- **Same Day** zagotavlja urgenten prevzem ter dostavo lahkih dokumentov in pošilk v najkrajšem možnem času. Storitve je namenjena predvsem poslovanju med podjetji. Maksimalna dovoljena teža pošiljke je 30 kg.
- **DHL Domestic Express** omogoča storitev/dostavo pošiljke do konca naslednjega delovnega dne (povzeto po [www.dhl.si](http://www.dhl.si)).

### Podjetje UPS ADRIA [S] EKSPRES, D.O.O.



Slika 13: Logotip podjetja UPS ADRIA [S] EKSPRES, d.o.o.

(Vir: <http://www.ups.com>)

UPS(United Parcel Service) je največja mednarodna kurirska služba, ki je svojo mrežo v Sloveniji postavila leta 1991 s sedežem na Brniku. Deluje v dvesto državah sveta, upravlja s skoraj 92 tisoč vozili in zaposluje 427 tisoč ljudi. V novembru 2006, ko so odprli razširjeno letalsko vozlišče v Kölnu, so vzpostavili direktni let v Ljubljano, s čimer je UPS ADRIA [S] EKSPRES, d. o. o. postala okno v vzhodno Evropo in na Balkan (povzeto po <http://www.ups.com>).

Vpodjetju želijopoenostaviti pošiljanje paketov, voznik namreč pomaga pri pakiranju, preveri, ali je v škatli za vrnitev pravi predmet, in pomaga stranki pri izpolnjevanju podatkov. Novi storitvi sta na voljo v tridesetih evropskih državah, tudi v Sloveniji.

V letu 2011 je bilo sklenjeno partnerstvo s Pošto Slovenije, ki za UPSpobira in dostavlja pakete, v zameno je mogoče s katerekoli poštne poslovalnice v Sloveniji poslati paket. Stranke so s storitvami Pošte Slovenije zadovoljne, zato so se pri UPSodločili razširiti sodelovanje na dodatna območja. Od leta 2012 Pošta opravlja sprejem in dostavo pošilk UPS v Sloveniji na Gorenjskem, Štajerskem, Koroškem, v Prekmurju, Notranjskem in Primorskem.

Podjetje UPS ADRIA [S] EKSPRES, d. o. o.predstavljamo na koncu zato, ker je naša iztočnica za predloge izboljšav delovnega procesa Pošte Slovenije in predlagane širitve trga v naslednjih desetih letih.

## **5 OPTIMIZACIJA POSLOVANJA POŠTE SLOVENIJE PRI POSLOVANJU S PODJETJEM UPS ADRIA [S] EKSPRES, D.O.O.**

### **Sedanje poslovanje z UPS-om**

Pošta s podjetjem UPS ADRIA [S] EKSPRES, d. o. o. že dobri dveletisodeljuje na področjih:

#### **Prevzem paketov v podjetju UPS**

Pismonoše oziroma kurirji zjutraj prevzamejo pakete in čitalnik (na UPS-u ga imenujejo DIAD), nato se odpravijo na teren. Trenutno Pošta Slovenije razvažja pakete po celotni Gorenjski, Primorski, Štajerski in v Prekmurju. Za bližnje destinacije kurirji sami prevzamejo pakete na Brniku. Za Primorsko, Štajersko in Prekmurje pa dva ali celo trije kurirji odpeljejo pakete v Postojno oziroma Maribor, kjer si pakete razdelijo po svojih področjih oz. rutah.

#### **Oddaja paketov**

Ko kurir odide na svojo ruto si zamisli vrstni red po katerem bo pakete oddajal. Npr. ruta Tržič: Začne v Cerkljah na Gorenjskem, pot nadaljuje v Šenčurju, Vzhodnem delu Kranja, Preddvoru, Golniku, Kropi in Tržiču, ki je tudi končna destinacija.

Na paketih je načeloma napisano ime, naslov in telefonska številka naročnika paketa. Stranke se v osnovi delijo na pravne (oziroma podjetja) in fizične osebe. V želji, da kurir še isti dan odda paket, večino strank (predvsem fizičnih) prej pokliče, če bodo doma in kdaj jim lahko ta paket dostavi. Veliko strank je v službah in želijo prevzeti paket tam in ne na naslovu, ki je napisan na paketu. Nekaterih ni v državi ali želijo, da se paket odpelje k staršem, prijateljem na neki tretji naslov. Skratka kurir naredi vse, da bi še isti dan oddal vse pakete, nato oddide na teren. Ob prihodu k stranki vzame paket in z Diadom odčita črtno kodo. Stranka se na Diad podpiše in prevzame paket. V času svojega delavnega časa kurir obiše med trideset in šestdeset strank.

#### **Vrste pošilk**

UPS dopušča, da si stranke izberejo kako hitro želijo, da se pošiljka dostavi. Na primer poznamo pošiljke, ki so označene s STANDARD– to so pošiljke, ki se jih lahko dostavi v roku treh dni. Čas dostave v dostavnem dnevu ni pomemben, lahko je zjutraj ali pozno popoldan. Ker za stranko hitrost dostave ni pomembna, je temu primerno storitev cenejša, saj si UPS lahko privošči počasnejšo dostavo in s tem tudi cenejšo.

Paketi, ki so označeni Expres Saver, so paketi, ki morajo biti dostavljeni naslednji dan v roku delovnega dne. To pomeni, če podjetje dela do 15.00 ure, mora kurir do takrat dostaviti paket.

Storitev dostave za pakete, ki so označeni z Expres in Expres Plus, je najdražja in od kurirja zahteva, da jih dostavi naslednji dan do deseteziroma dvanajste ure. Če kurir tega ne naredi, lahko stranka od UUPS-a zahteva vračilo poštnine. Ker za UPS dostavo opravlja Pošta Slovenije, je pošta po medsebojni pogodbi dolžna plačati finančno kazen UPS-ju.

Predvsem zaradi Expres storitev ima Pošta še dodatne stroške, saj mora kurir zaradi ene same takšne pošiljke izpustiti določeno število strank, ki niso naročile pošiljke na ta način, in odpeljati paket do navedne ure na dostavni naslov. Nato se vrne nazaj, kjer je prej končal, in nadaljuje svoje delo. S tem nastanejo dvojni stroški pri dostavi.

### **Neoddani paketi**

Velikokrat se kurirju pripeti, da stranke ni doma, se ne javi na telefon, ali je napisana napačna številka ali celo naslov.

Če stranke ni doma, kurir odčita črtno kodo paketa in obvestila, na katerem označi kam lahko stranka pokliče, če želi prejeti paket kje drugje, oziroma kdaj bo doma naslednji dan. Nato vloži obvestilo v hišni predalčnik, odpelje paket in ga ob končani dostavi pripelje nazaj v skladišče UPS-a. Po pravilih UPS-a se mora paket poizkusiti vročiti trikrat. To pomeni, če ga kurir ni oddal v ponedeljek, mora poizkusiti v torek in sredo. Šele nato paket ostane v skladišču UPS-a, dokler se stranka ne javi.

#### *Napačna telefonska številka*

Kurir že zjutraj preko telefonskega imenika poizkuša najti pravilno telefonsko. Če jo najde, se lahko dogovori za dostavo, v nasprotnem primeru, mora oditi na naslov. Če stranke ni, ji pusti obvestilo.

#### *Napačen naslov*

Kurir odide na naslov, ki je napisan na paketu. V kolikor ugotovi, da naročnik paketa ne živi na tem naslovu, paketu z Diad-om odčita črtno kodo in vnese status NEZNAN. Paket po končani dostavi vrne na UPS.

Tekom dneva UPS-ov informacijski center poizkuša dobiti kontaktno osebo oziroma najti pravilni naslov kamor bi se ta paket lahko dostavil naslednji dan.

## **Prevzem paketov**

Med svojo dnevno dostavo paketov kurir na Diad dobiva tudi naročila strank, kje in kdaj lahko prevzame pakete, ki so jih stranke pripravile, da se jih odpošlje.

Naročilo izgleda tako, da stranka pokliče UPS komunikacijski center kjer mora povedati koliko paketov pošilja, kakšna je njihova teža, kdaj in kje se jih lahko prevzame. Vse te podatke kurirjem nato posredujejo na Diad.

Ob prevzemu paketov kurir pakete pregleda ali so celi, ali imajo pravilno izpolnjen tovorni list ter odčita črtne kode. Pakete naloži v tovorno vozilo in jih ob zaključku delovnega časa pripelje na UPS od koder jih razpošljejo po svetu.

## **5.1 UPORABA SVOJEGA ČRTNEGA ČITALNIKA ZA IZBOLJŠANJE POSLOVANJA S PODJETJEM UPS**

Z uvedbo našega predloga, uporabo črtnih čitalnikov po vseh poštah Pošte Slovenije, bi lahko bistveno izboljšali svoje poslovanje, katerega opravljamo za UPS.

### **Oddaja paketov**

Oddaja paketov bi lahko potekala bolj tekoče in hitreje. Kurir, ki razvažá pakete, ne pozna strank v oddaljenem kraju, zato jih mora poklicati po telefonu, da se dogovori za prevzem. Na samem terenu mora poiskati kraj kjer bo paket oddal. Za vse to je potrebno veliko časa, dodatnih prevoznih stroškov, saj se velikokrat zgodi, da jih kurir ne najde takoj, zato opravlja nepotrebne kilometre. Veliko časa in denarja porabi za telefon, zato da bi priklical stranko in se z njo dogovoril za oddajo. Vse naštetó mora kuriri narediti samo zato, ker nihče drug ne more dostaviti paketa, ker nima črtnega čitalnika. Če bi ga lokalne pismonoše imeli, bi kurir lahko pošiljke dostavil na lokalno enoto Pošte Slovenije. Ob oddaji paketov na pošto bi kurir odčital črtno kodo na vseh paketih, ki jih je tam pustil in UPS bi v tem primeru točno vedel, kje se nahajajo paketi.

Lokalni pismonoša, ki načeloma pozna vse stranke v svojem kraju, v tem primeru nebi imel nobenih problemov z oddajo paketov. Lokalni pismonoše vedo npr. kje stranke delajo, kje imajo svojce, kdaj pridejo domov. Tako bi lahko zmanjšali stroške pri oddajanju paketov.

### **Vrste paketov**

Problem v delovnem dnevu predstavljajo predvsem pošiljke, ki so označene kot Expres in Expres Plus. Če bi kurir oddajal pošiljke po lokalnih poštah, bi lahko v bistveno hitrejšem času prišel do zadnjega kraja na svoji ruti. Po poti namreč ne bi izgubjal časa z iskanjem

strank. V tem primeru bi lahko lokalni pismonoše dostavili vse Expres pošiljke do ure, ki je zahtevana. S tem bi se Pošti Slovenije zmanjšali stroški in hkrati povečal profit, saj pošta za vse takšne pošiljke dobi višje plačilo kot za navadne oziroma pošiljke Standard.

### **Neoddani paketi**

Paketi, ki imajo pomankljiv naslov, ime, telefonsko številko, predstavljajo največjo težavo za kurirje, saj si kurir želi paket oddati še isti dan. V nasprotnem primeru ga mora poizkusiti vročiti še dvakrat. To predstavlja problem tudi za Pošto Slovenije, saj za neoddane pakete po pogodbi ne dobi plačila. Naprimer, če je kurir trikrat poizkusil oddati paket v Podljubelju, je opravil trikrat po dvajset kilometrov, za kar Pošta Slovenije ne dobi plačila. Stroški pa so vendarle nastali.

Z vključitvijo predloga naše izboljšave poslovnega procesa bi se zadeva drastično spremenila. Kurir, bi oddal pakete na lokalni enoti Pošte Slovenije in že s tem bi vsaj za 70% zmanjšali število neoddanih paketov, saj kot smo že omenili pismonošestranke večinoma poznajo. To bi bila odlična reklama za UPS kot tudi za Pošto Slovenije.

Paketi, ki se jih res ne da vročiti, bi v tem primeru ostali na lokalni enoti Pošte Slovenije in se jih ne bi vozilo nazaj na UPS. Stranka bi preko spleta lahko videla, da jo paket čaka na njeni domači pošti in bi ga lahko dvignila v večernih urah v svojem kraju. Če ne bi uporabljala spleta, bi ji pismonoša v hišni predalčnik vložil obvestilo o prispeli pošiljki. To obvestilo, bi bilo od Pošte. Na njem bi pisalo kje jo paket čaka in telefonska številka pošte, da se dogovorijo o prevzemu pošiljke. Napisane bi bile tudi številke paketa oziroma črtne kode. Ker imajo vsa podjetja drugačne zapise, potem ne bi bilo problem ob prevzemu, saj bi poštna uslužbenka točno vedela čigav paket je to.. Menimo, da bi se s predlagano izboljšavo povečalo zadovoljstvo strank.

Ko bi stranka prišla na pošto po paket, bi poštna uslužbenka na paketu oddčitala črtno kodo s čitalnikom na keterega bi se stranka podpisala. Takšna zaključena vročitev bi bila takoj vidna tudi v sistemu UPSa in lahko bi imeli nadzor tudi nad svojimi pošiljkami.

## **5.2 POVEZOVANJE Z OSTALIMI PONUDNIKI V SLOVENIJI**

Predlagano izboljšavo za sodelovanje s podjetjem UPS bi lahko v nekaj letih razširili tudi na ostala konkurenčna podjetja, katera smo zgoraj že omenili. Z novimi sodelovanji bi se dobiček Pošte Slovenije zelo povečal. Ker bi Pošta Slovenije že imela vpeljana spletno in razvozno mrežo, bi se ji stroški poslovanja s sodelovanjem z novimi podjetji minimalno povečali. Dodatne stroške bi prinesla le predvsem zaposlitev malega števila novih ljudi in razširitev spletne mreže. Z vsakim novim partnerjem pa bi se dobiček najmanj podvojil. Menimo, da bi Pošta Slovenije do leta 2030 lahko dostavljala pakete po celotni Sloveniji za podjetja UPS, DHL, GLS in TNT.



## 6 ZAKLJUČEK

V diplomski nalogi smo predstavili izboljšavo poslovnega procesa Pošte Slovenije z uporabo modernega črtnega čitalnika s potrebno spletno infrastrukturo.

Izboljšava je namenjena že obstoječim poslovnim storitvam, to so dostava priporočene pošte in paketov ter plačevanje položnic na terenu. Uporaba/upoštevane predlagane izboljšave bi pripomogla k preglednejšemu in jasnejšemu poslovanju, kar bi Pošto Slovenije umestilo med najmodernejše pošte na svetu.

Naša izboljšava je usmerjena tudi v prihodnost. Sodelovanje s trenutnim konkurenti bi pripomoglo k temu, da bi Pošta v nekaj letih postala daleč največji razvoznik paketov v Sloveniji. Tak položaj bi ji omogočil boljša pogajalska izhodišča s trenutnimi in tudi bodočimi partnerji. Pri osvajanju trga bi Pošta imela vedno manj konkurence in na drugi strani vse več partnerjev, zato sklepamo, da bi uvedba predlagane izboljšave omogočila napredek vsem podjetjem.

Kurir zjutraj prevzame pakete za določeno območje in prevzame čitalnik, ki je v lasti UPS-a, nato odide na teren. Ko se pripelje do stranke, ji izroči paket, tako da čitalnikom odčita črtno kodo, stranka se podpiše na čitalnik in s tem potrdi prejem paketa. Če paketa ne odda, prav tako odčita črtno kodo in v čitalnik vnese status neoddanega paketa. Stranki pusti obvestilo. Poizkus vročanja se trikrat ponovi. Če se v tem času stranka ne javi oziroma paketa ni možno oddati, jo po telefonu poizkusijo poiskati v telefonskem centru UPS-a in se z njo dogovoriti o načinu in kraju oddaje paketa.

Menimo, da bi bilo vse to nepotrebno, če bi Pošta uporabljala svoje črtno čitalnike in bi bila njena mreža preko spleta povezana z UPS-ovo.

Predlagamo sodobnejši način. Kurir zjutraj prevzame pakete na Brniku v UPS-ovem skladišču. Odide na teren in stranki odda paket – enako kot do sedaj, le da bi se stranka podpisala na čitalnik, ki je v lasti Pošte Slovenije. Zadeva bi se spremenila, ko oddaja ne bi bila možna. V tem primeru se paketu odčita črtna koda, vnese status o neoddanem paketu, napiše obvestilo in paket se odnese na najbližjo poslovalnico Pošte Slovenije. Tam bi počakal svojega naslovnika.

Predlagana izboljšava ima veliko prednosti. Stanke ni več potrebno iskati in jupošiljke še dvakrat dostavljati, saj jo paket čaka na najbližji poslovalnici Pošte Slovenije. Na tak način zmanjšamo stroške dostave. Dopuščamo tudi možnost, da bi stranka poklicala telefonsko številko, ki bi bila na obvestilu, in se dogovorila, kdaj in kam naj se paket dostavi.

Če stranka živi v zelo oddaljenem kraju, npr. v Breginju, kurir odnese paket na Pošto Kobarid in ga izroči pismonoši, ki že opravlja poštno storitve v tem kraju. Omenjeni

pismonoša nato UPS-ov paket izroči stranki. Prednost je v tem, da kurir za dostavo ne opravi 40 kilometrov, kar zopet pomeni zmanjšanje stroškov. Kobariški pismonoša ob oddaji paketa odčita črtno kodo s svojim čitalnikom, ki ga načeloma uporablja za opravljanje poštne storitve. Na takšen način lahko UPSna spletni mreži preveri, kaj se je dogajalo s paketom, za katerega so oni odgovorni.

V današnjih časih ljudje pogosto delajo cele dneve, imajo deljen delovni čas, izmensko delo in podobno. Zaradi odsotnosti strank je delo kurirja oteženo, saj je oddaja paketa pogosto nemogoča. Za razliko od kurirja lokalni pismonoša vsak dan opravlja poštne storitve, pogosto tudi živi v bližini "delovnega mesta", pozna svoje stranke/naslovnike, ve, kje delajo, kdaj so doma, kje stanujejo njihovi starši, otroci ipd. Torej, če bi kurir pakete lahko izročil domačemu pismonoši, ki uporablja svoj čitalnik, bi sevidljivost paketov občutno povečala. K temu stremi tudi UPS. Prednost opisane spremembe/izboljšave je v tem, da bi Poštapri poslovanju z UPS-jem imelavečji dohodek in stroški dostave bi bili občutno racionalizirani.

Modernizacija Pošte Slovenije je nujna, če želi tudi v bodoče uspešno poslovati. Prvi korak v tej smeri bi bil lahko povezava z večinskim delom razvoza paketnih pošilk po Sloveniji. Na osnovi analize in ugotovitev, ki smo jih navedli v nalogi, bi Pošta kmalu lahko prevzela razvoz paketov UPS-a po celotni Sloveniji. To je sposobna narediti in zato ima tudi pogoje: sredstva in logistiko. Sčasoma, recimo v destih leih, bi lahko poslovanje razširila tudi na ostale ekspresne prevoznike. Postopno bi začela sodelovati z DHL-om, GLS-om in TNT-jem. Pogoj za sodelovanje z njimi je uporaba dlančnikov oziroma čitalcev črtnih kod ter postavitve spletne mreže, na kateri bi lahko omenjena podjetja preverjala (tako kot sedaj na svojih mrežah), kaj se dogaja z njihovimi paketi.

Pošta Slovenije že ima logistično mrežo po vsej Sloveniji (pismonše, poslovalnice ipd.), zato bi bilo bodočim partnerjem sodelovanje z njo v interesu: zmanjšali bi stroške in obdržali kvaliteto. Izboljšava po korakih, še bolje pa v celoti, bi Pošto tudi v prihodnje umestilo med uspešna in drzna podjetja, ki znajo slediti svoji viziji in gledati naprej.

Tak povezovalen način dela bi Pošti Slovenije zagotovil uspešno poslovanje tudi v prihodnosti, ne glede na napovedi upadanjanekaterih poštne storitve, med njimi poslovanje z navadnimi pisemskimi pošilkami, ki zaradi uporabe spleta iz leta v leto bolj upada. V dvajsetih letih bo plačevanje položnic na poštne oknih gotovo preteklost.

Sklenimo z ugotovitvijo, da bi uporaba črtnega čitalnika pripomogla k kvalitetnejšemu in enostavnejšemu delu s priporočeno pošto, sodoben računalniški program bi omogočil lažje in cenejše prevzemanje in oddajo paketov že obstoječim strankam, in pozivom, naj se Pošta čim prej posodobi, prilagodi sodobnemu poslovanju računalniške dobe in tako obdrži svoje mesto med uspešnimi slovenskimi podjetji.

## LITERATURA IN VIRI

- Ambrož, M. (2012). *Poslovni procesi* (učno gradivo). Kranj: B&B  
Interno gradivo podjetja Pošta Slovenije d.o.o.  
Interno gradivo podjetja UPS Adria [S] Ekspres, d.o.o.
- Kepić, V. (2012). *Storitve hitre pošte Pošte Slovenije v primerjavi z ekspresnimi storitvami drugih izvajalcev*. Diplomsko delo, Kranj: B&B izobraževanje in usposabljanje, d.o.o., Višja strokovna šola.
- DHL Slovenija*. (2014). Slovenija: Deutsche Post DHL. Pridobljeno 8. 8. 2014 z naslova [www.dhl.si](http://www.dhl.si).
- GLS Slovenija*. (2008). Slovenija: General Logistic System (GLS). Pridobljeno 8. 8. 2014 z naslova [www.gls-slovenia.com](http://www.gls-slovenia.com)
- Pošta Slovenije*. (2009). Maribor: Pošta Slovenije. Pridobljeno 15. 7. 2014 z naslova <http://www.posta.si>
- Pošta Slovenije*. (2009). Maribor: Pošta Slovenije. Pridobljeno 20. 7. 2014 z naslova <http://www.posta.si/opis-storitve/551/Poslanstvo-in-vizija>
- TNT Slovenija*. (2008). Slovenija: TNT Express Worldwide, d.o.o. Pridobljeno 8. 8. 2014 z naslova [www.tnt.com](http://www.tnt.com)
- UPS Slovenija*. (1994–2014). Slovenija: UPS Adria [S] Ekspres, d.o.o. Pridobljeno 25. 8. 2014 z naslova <http://www.ups.com>