



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija

Program: Logistično inženirstvo

Modul: Poslovna logistika

LOGISTIKA HITRE POŠTE

Mentor: mag. Branko Lotrič
Somentor: Pavle Hevka
Lektor: Andreja Kosec, prof. slov. jezika

Kandidat: Roman Štrekelj

Kranj, april 2012

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju mag. Branku Lotriču in somentorju Pavletu Hevki za vso podporo in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici Andreji Kosec, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Iskreno se zahvaljujem tudi svoji družini, prijateljem in vsem ostalim, ki so verjeli vame, me vzpodbujali in mi stali ob strani v času mojega študija.

IZJAVA

»Študent Roman Štrekelj izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom Branka Lotriča.«

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

Dne: _____

Podpis: _____

POVZETEK

Pošta Slovenije, d. o. o., nastopa kot samostojna gospodarska družba od leta 1995 naprej in opravlja storitve obvezne gospodarske javne službe, pod tržnimi pogoji pa tudi druge poštne storitve. V uvodu diplomske naloge sem predstavil splošno področje obravnavane teme in izpostavil problem, ki temelji na vedno bolj agresivnem udejstvovanju konkurence v slovenskem in mednarodnem prostoru, predvsem na področju hitrega prenosa pošiljk. Cilj naloge je ovrednotiti storitev Hitra pošta Pošte Slovenije, d. o. o., in poiskati nevarnosti, ki ji pretijo na trgu storitev v naslednjih letih. Za boljše razumevanje sem problemsko vprašanje umestil v razvoj poštne dejavnosti in prikazal osnovne pojme in principe delovanja Hitre pošte z analizo in primerjavo z ostalimi storitvami Pošte Slovenije, d. o. o., kot tudi z značilnostmi panoge kurirske dejavnosti v konkurenčnih podjetjih.

Ugotovitve in predlogi izhajajo iz analiz prednosti in slabosti storitve Hitre pošte in so strnjeni v zaključnem poglavju.

KLJUČNE BESEDE

- logistika
- sprejem pošiljk
- konkurenca
- poštne storitve
- paketna dostava

ABSTRACT

Pošta Slovenije (i.e. Post of Slovenia), being an independent corporation since 1995, performs all the obligatory economic public services and, on certain market conditions, also other postal services. In the introduction of this thesis, the general areas of the topic in question are dealt with, special emphasis being put on the problem of stronger and stronger competition in the Slovenian as well as the international markets in the field of fast consignment transfer. The aim of the thesis is to evaluate Pošta Slovenije's Express Mail service and to look for the dangers that are possible to occur in the future. In order to be able to understand the above-mentioned problem better, we placed it in the development of postal services and presented the basic terms and principles of how express mail works. We also compared Pošta Slovenije's courier service to the company's other services as well as to the characteristics of courier service in competitive companies.

The findings and suggestions, based on the advantages and disadvantages analysis of Express Mail, are presented in the final chapter.

KEYWORDS

- logistics
- acceptance of delivery
- competition
- postal services
- parcel delivery

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA.....	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	2
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	3
1.4	METODE DELA.....	3
2	PREDSTAVITEV POŠTNE DEJAVNOSTI	4
2.1	PODROČJA DEJAVNOSTI.....	4
3	SPLOŠNO O HITRI POŠTI	8
3.1	Hitra pošta po sloveniji.....	8
3.2	Hitra pošta znotraj mest.....	8
3.3	Značilnosti in definicija hitrega prenosa.....	9
3.4	Komunikacijska in informacijska tehnologija.....	10
3.5	Blagovna znamka Hitra pošta	11
3.6	PREPOZNAVNOST STORITVE HITRA POŠTA.....	12
4	TEHNOLOGIJA DELA HITRE POŠTE	14
4.1	HITRA POŠTA V NOTRANJEM PROMETU	14
4.1.1	Prevzem pošiljke hitre pošte pri pošiljatelju	14
4.1.2	Sprejem Hitre pošte s storitvijo.....	15
4.1.3	Odprava prek prometnega križa Hitre pošte.....	16
4.1.4	Dostava in izročanje.....	16
4.2	HITRA POŠTA V MEDNARODNEM PROMETU.....	19
4.2.1	Hitra pošta v tujino – pošiljka UPS	19
4.2.2	Hitra pošta v tujino – pošiljka EMS za Bosno in Hercegovino, Črno goro, Hrvaško, Makedonijo in Srbijo	20
5	ANALIZA KONKURENCE	22
5.1	DHL	22
5.2	GLS	23
5.3	DPD.....	24
5.4	TNT express	24
5.5	TINE express.....	25
5.6	City express.....	25
5.7	Business express.....	26
5.8	Prednosti storitve Hitra pošta	27
5.9	Slabosti storitve Hitra pošta	27
6	ZAKLJUČKI IN PREDLOGI.....	29
	LITERATURA IN VIRI.....	31
	KAZALO SLIK.....	31
	KAZALO TABEL	32
	KRATICE IN AKRONIMI	32

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Tako kot v preostalih panogah gospodarske in negospodarske dejavnosti je tudi na področju poštних storitev opazen nenehen boj za ohranitev in povečanje tržnega deleža.

Načini novodobnega poslovanja zahtevajo izjemno prožnost, hitrost, učinkovitost in širok izbor storitev, ki uporabnikom prihranijo čas in denar.

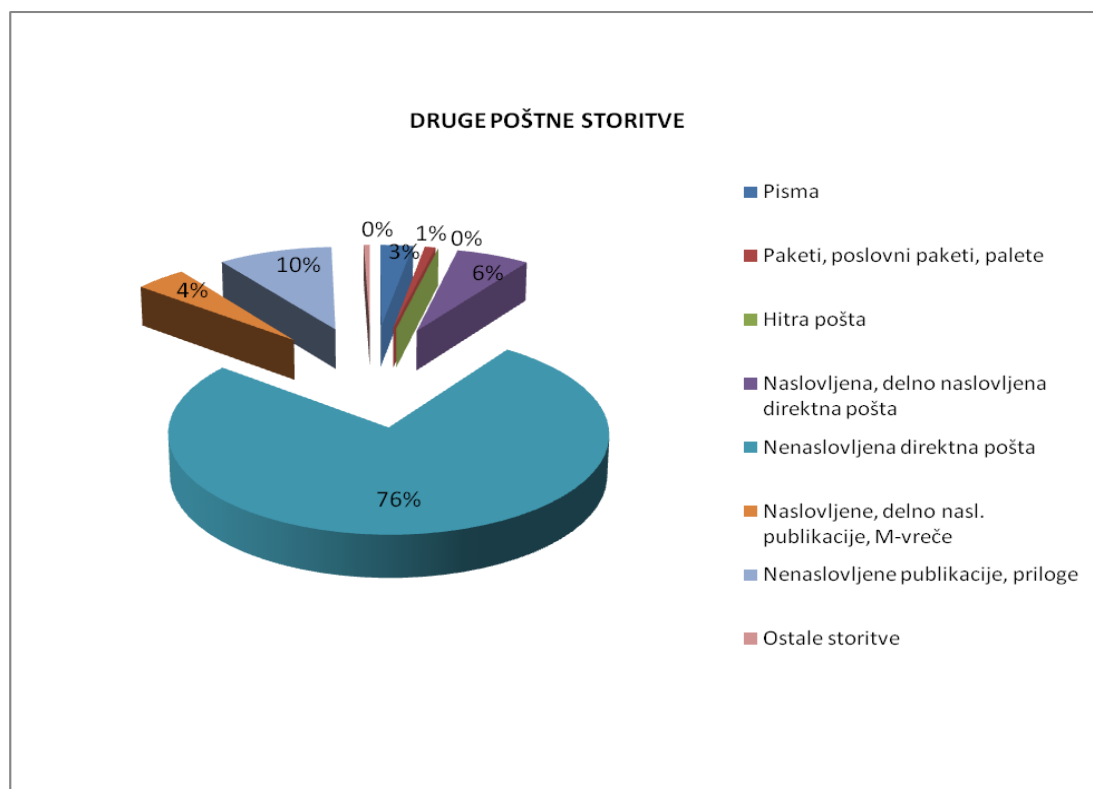
Sodoben in enoten informacijski sistem je predpogoj za doseganje učinkovitosti in uspešnosti, ki zaradi vedno večjih zahtev strank omogoča večjo konkurenčnost podjetja.

Nenehno ocenjevanje podjetja z vidika analiziranja konkurence omogoča zaznavo razvojnih problemov lastnega podjetja.

Na slovenski trg kurirskih storitev nenehno vstopajo nova podjetja, ki želijo pridobiti ustrezen tržni delež ter okrepiti svoj položaj na trgu z agresivnim trženjem.

Pošta Slovenije, d. o. o., (v nadaljevanju Pošta Slovenije) je na področju prenosa ekspresnih pošilk po Sloveniji relativno uspešna, pri prenosu znotraj mest in sprejemu ekspresnih pošilk za tujino pa ni specializirana tako kot konkurenčna podjetja.

Hitra pošta v strukturi poštних storitev in v strukturi prihodkov ne predstavlja pomembnejšega deleža, vendar pa mora zaradi iztekajočega se življenjskega ciklusa ključnih klasičnih poštних storitev (pisemske in denarne storitve) uvajati nove storitve z večjo dodano vrednostjo. Seveda pa je s tem Pošta Slovenije primorana investirati v zahtevno in drago tehnološko opremo ter v nadaljnje intenzivnejše izobraževanje svojih zaposlenih, saj se do leta 2015 pri teh storitvah pričakuje najvišja rast v samostojni državi.



*Slika 1: Delež pošiljk Hitre pošte v strukturi Drugih storitev
(Vir: Pošta Slovenije, Letno poročilo 2010)*

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Pošta Slovenije s sedežem v Mariboru, je bila ustanovljena leta 1995 z uredbo Vlade Republike Slovenije, izdano na podlagi Zakona o Pošti Slovenije. Ustanovljena je bila ob razdružitvi nekdanjega skupnega PTT podjetja Slovenije (Pošte in Telekom). Od leta 2002 deluje kot gospodarska družba v popolni državni lasti. Je močan gospodarski subjekt z več kot 232 milijonov EUR čistih prihodkov, s 6579 zaposlenimi konec aprila 2011, z ogromnimi investicijami in nabavami, vpletenostjo v mednarodni poštni promet.

Osnovna dejavnost Pošte Slovenije je dejavnost javne pošte. Dejavnost javne pošte obsega izvajanje univerzalne poštne storitve, ki obsega sprejem, usmerjanje, prenos in dostavo pisemskih in paketnih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu, velik pomen pa imajo tudi druge poštne in kurirske storitve, denarne storitve in prodaje blaga. Pošta Slovenije ustvarja zaupanje in zagotavlja kakovosten prenos pošiljk svojim strankam na območju Slovenije in se vključuje v mednarodno izmenjavo v skladu z načeli in pravili, ki veljajo za mednarodne poštne storitve.

Pošta Slovenije ima deset poslovnih enot, in sicer Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Poštni logistični center Ljubljana, Maribor, Poštni logistični center Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto ter strokovne službe družbe.

O upravljanju družbe odločajo:

- ustanovitelj,
- nadzorni svet,
- poslovodstvo.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predpostavimo lahko, da se je z vstopom Slovenije v Evropsko unijo povečala konkurenca zaradi prostega pretoka blaga in storitev na področju prevzema, prenosa in dostave pošiljk. Z ukinitvijo meja in odpravo carin znotraj EU so poenostavljeni logistični procesi pretoka blaga med državami.

Pri diplomskem delu sem se omejil na notranji in delno mednarodni promet storitev Hitre pošte oziroma na proces Hitre pošte od prevzema do predaje naslovniku.

1.4 METODE DELA

Pri izdelavi diplomske naloge sem uporabil naslednje metode:

- metodo kompilacije in povzemanja, ki se uporablja pri prikazovanju,
- metodo deskripcije ali opisovanja, ki se uporablja pri razlaganju določenih tem,
- metodo analiziranja, ki se uporablja pri razčlenjevanju.

2 PREDSTAVITEV POŠTNE DEJAVNOSTI

Na področju dejavnosti prometa in zvez so že od nekdaj prisotne nenehne spremembe, ki so povezane s tehnološkim razvojem in vse večjo globalizacijo družbe, ki zahteva hiter, nemoten, zanesljiv in kakovosten prenos informacij.

Velike spremembe je pošta doživela z iznajdbo pisave, papirja, železnice in podobno, v zadnjem obdobju pa vpliva predvsem na preoblikovanje poštne dejavnosti, razmah globalizacije in hiter razvoj telekomunikacij. Rast in razvoj poštne dejavnosti je tako tehnološko kot zgodovinsko pogojen.

2.1 PODROČJA DEJAVNOSTI

»Primarna dejavnost Pošte Slovenije je dejavnost javne pošte. Dejavnost javne pošte obsega izvajanje univerzalne poštne storitve, t.j. sprejemanje in dostavo pisemskih in paketnih pošiljk, zbiranje pisemskih in paketnih pošiljk, razporejanje ter prevoz in dostavo pisemskih in paketnih pošiljk. Pošta Slovenije, d. o. o., za svoj obstoj opravlja še druge dejavnosti, določene z Aktom o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije, d. o. o.«¹

Pošta Slovenije ima široko razvejano mrežo poštne enot po vsej Sloveniji, ki ji omogoča opravljanje vseh storitev, tako monopolnih, komercialnih in storitev denarnega prometa. Svoje storitve opravlja v vsakem še tako oddaljenem kraju, kjer konkurenčna podjetja ne delujejo oziroma delujejo v majhnem obsegu ali pa je kakovost opravljenih storitev Pošti Slovenije nekonkurenčna. Pošta nudi uporabnikom možnost opravljanja različnih vrst storitev na enem mestu, kar je le ena izmed prednosti, ki jih nudi.

Pošta zadovoljuje potrebe poslovnih sistemov in potrebe gospodinjstev. Svoje poslovanje izvaja s prodajo izdelkov in z naslednjimi storitvami:

- UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE,
- REZERVIRANE POŠTNE STORITVE,
- DRUGE POŠTNE STORITVE.

UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE so določene poštne storitve predpisane kakovosti, do katerih imajo po dostopni ceni pravico vsi uporabniki poštne storitve ne glede na njihovo geografsko lokacijo. Raven dostopne cene univerzalnih poštne storitve določi APEK s splošnim aktom.

Univerzalne poštne storitve so:

- prenos poštne pošiljke do mase 2 kg,
- prenos poštne paketa do 20 kg,
- storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke,
- prenos poštne pošiljke za slepe in slabovidne.

Univerzalne poštne storitve pomenijo izvajanje poštne storitve tako v notranjem kot tudi v mednarodnem poštne prometu. Zagotavljajo se na celotnem območju

¹ Prenova strateškega razvojnega programa od 2006 do 2015 s projekcijo do 2015, str. 3.

Slovenije pod enakimi pogoji trajno, redno in nemoteno. Izvajalec sme prekiniti izvajanje le v primeru višje sile. Velikost, oprema in druge lastnosti poštnih pošilk morajo ustrezati določilom aktov Svetovne poštne zveze, ki veljajo v Sloveniji. Izvajalec univerzalne poštne storitve je izvajalec poštnih storitev, ki v skladu z zakonom izvaja univerzalno poštno storitev. Izvajalec univerzalne poštne storitve v Sloveniji je Pošta Slovenije. Uporabnik univerzalne poštne storitve je vsaka fizična ali pravna oseba, ki uporablja univerzalno poštno storitev ali kot pošiljatelj ali pa kot naslovník.

REZERVIRANE POŠTNE POŠILJKE obsegajo prenos poštnih pošilk korespondence v notranjem prometu do mase 50 g, če je cena nižja od 2,5-kratnika cene prenosa poštne pošiljke korespondence standardne kategorije prve težnostne stopnje, ki je določena v nomenklaturi poštnih storitev. Poštna pošiljka korespondence je vrsta komunikacije v pisni obliki na kakršnem koli fizičnem mediju, ki ga je potrebno prenesti in vročiti na naslov, ki ga je navedel pošiljatelj v sami poštni pošiljki korespondence ali na ovitku. Knjige, katalogi, časopisi in periodični tisk se ne štejejo za poštno pošiljko korespondence. Za rezervirane poštne storitve se štejeta mednarodna pošta, ki prispe v Slovenijo, in direktna pošta, če sta znotraj cenovnih in težnostnih omejitev. Med rezervirane poštne storitve se ne šteje izmenjava dokumentov in direktna pošta. Rezervirane poštne storitve lahko izvaja le izvajalec univerzalne poštne storitve.

Rezervirane poštne storitve v notranjem prometu so:

- navadno pismo do 100 g,
- standardno pismo do 100 g,
- dopisnica do 100 g.

V mednarodnem poštnem prometu prispele pošiljke vsebujejo enako navadno ter standardno pismo in dopisnico do 100 g. Vse navedene pošiljke morajo biti brez storitev.

DRUGE POŠTNE STORITVE so storitve izven obsega univerzalne poštne storitve in se izvajajo v skladu z določili Zakona o poštnih storitvah in v skladu s Splošnimi pogoji izvajanja drugih poštnih storitev v mednarodnem prometu pa tudi v skladu z določili Konvencije Svetovne poštne zveze in drugimi mednarodnimi predpisi ter dogovori. Uporabnik ima pravico in dolžnost, da izbere drugo poštno storitev, ki ustreza vrsti, vsebini in vrednosti poštne pošiljke. Označena vrednost na pošiljki mora ustrezati vrednosti vsebine pošiljke. Druge poštne storitve so poleg storitev, navedenih v splošnih pogojih, tudi storitve, ki so opredeljene v ceniku izvajalca, še storitve, izvedene po dogovoru med uporabnikom in izvajalcem. Pošiljatelj lahko nekatere druge poštne storitve zahteva po oddaji pošiljke, vendar pred njeno vročitvijo. Naslovník lahko nekatere druge poštne storitve zahteva pred vročitvijo pošiljke.

Druge poštne storitve so:

- pisma v pravnem postopku, pisma v upravnem postopku in pisma v kazenskem postopku,
- paket z maso od 20 kg do 30 kg,
- poslovni paket,
- mednarodni poslovni paket,

- **HITRA POŠTA,**
- naslovljena direktna pošta,
- delno naslovljena direktna pošta,
- nenaslovljena direktna pošta,
- publikacija,
- navadna M vreča,
- priporočena M vreča,
- poslovni odgovor,
- odkupnina,
- povratnica,
- dobavnica,
- osebna vročitev,
- poštnino plača naslovnik (PPN),
- pazljivejše ravnanje,
- čas dostave.

Prav na segmentu drugih poštnih storitev je zasebna konkurenca zelo aktivna in zato je za preživetje na konkurenčnem trgu kakovost najmočnejše orožje, ki ga podjetje lahko uporabi.

Za vsako podjetje, ki se želi vključiti ali obdržati na konkurenčnem nacionalnem ali mednarodnem trgu, je odločilnega pomena kakovost storitev, ki jih nudi svojim uporabnikom. Pravočasnost pa je po raziskavah, v katere so bili vključeni uporabniki logističnih storitev, najpomembnejši dejavnik kakovosti in je po pomembnosti pred ceno, hitrostjo in izbiro.

OSTALE POŠTNE STORITVE IN IZDELKI POŠTE: LX telegrami, O'glasna pošta, filatelija in prodaja znamk, direktni marketing, storitve Foto GM Kranj, prodaja virtualnih mobi in debi kartic, prodaja elektronskih vstopnic, sodelovanje pri vplačilu točk vzajemnih skladov, sodelovanje s Športno loterijo in Loterijo Slovenije, trženje oglasnega prostora v prostorih pošt, oglaševanje na kolesih ...

Najpomembnejši izdelek pošte je poštna znamka. Znamka je edini tržni proizvod pošte in je sredstvo za označevanje plačane poštne na poštni pošiljki. Pošta ima pravico do izdajanja rednih in priložnostnih poštnih znamk.

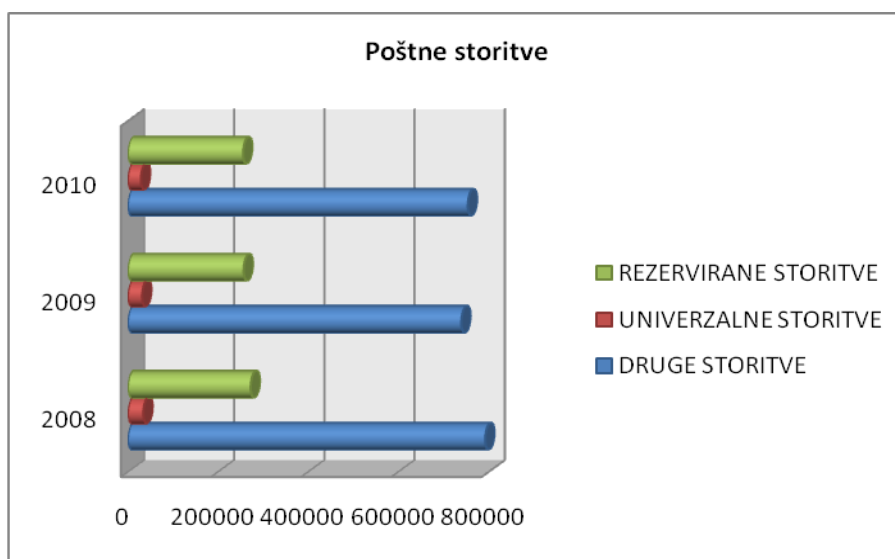
Za pošto so zelo pomembni veliki in večji uporabniki poštnih storitev, zato je bilo uvedeno njihovo spremljanje, da so se pridobili vsi pomembni podatki: splošni podatki o uporabniku, prometni podatki posameznega uporabnika, podatki o konkurenci, od katere je bila stranka pridobljena. Zahteve velikih uporabnikov je potrebno čim bolj obvladovati, predvsem če izhajamo iz dejstva, da 20 % velikih uporabnikov proizvede 80 % prihodkov. Tudi večji uporabniki so za Pošto Slovenije velikega pomena, saj ob primerni, predvsem pa celoviti kakovostni ponudbi poštnih storitev kaj hitro postanejo veliki uporabniki.

Pošta zaradi vse večje konkurence razvija in uvaja nove storitve in izdelke. To je potrebno zaradi zagotavljanja dodatnih sredstev za razvoj ob optimalnem izkoriščanju človeških zmogljivosti in poštno infrastrukture.

Pošta se zaveda vedno večjega pomena elektronskega poslovanja, zato se že pojavlja kot ponudnik storitev nove dobe: elektronsko pismo, sledenje hitrih pošilk in poslovnih paketov iz tujine prek interneta, e-poslovanje, e-predal, digitalni podpis ...

VRSTA STORITEV	ŠTEVILO STORITEV V 000 KOS			STRUKTURA V %		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
DRUGE STORITVE	792462	739414	753916	72,1	71,9	72,6
UNIVERZALNE STORITVE	34219	31479	28865	3,1	3,1	2,8
REZERVIRANE STORITVE	272209	256678	255478	24,8	25	24,6
SKUPAJ	1098890	1027571	1038259	100	100	100

Tabela 1: Število opravljenih poštnih storitev v letih 2008–2010 (v 1000 kosih)
(Vir: Pošta Slovenije, Letno poročilo 2008–2010)



Slika 2: Število opravljenih poštnih storitev v letih 2008–2010 (v 1000 kosih)
(Vir: Pošta Slovenije, Letno poročilo 2008–2010)

3 SPLOŠNO O HITRI POŠTI

3.1 HITRA POŠTA PO SLOVENIJI

Hitra pošta po Sloveniji je vrsta poštna storitve, ki zagotavlja najhitrejši, varen in zanesljiv prenos, zato je storitev kot takšna opredeljena kot najhitrejša poštna storitev.

Storitev obsega zbiranje, prenos in vročanje dopisov, dokumentov in blaga v zelo kratkih rokih. Prenos pošilk se opravlja z lastnimi prevoznimi sredstvi, glede na potrebe tudi s tujimi sredstvi, kot so npr. avtobusne povezave.

Storitev Hitra pošta po Sloveniji je kot poštna storitev najhitrejši prenos pošilk v vnaprej določene kraje v časovno znanih rokih prenosa.

Za pošiljatelja in naslovnika je storitev sprejemljiva, če je pošiljka prenesena od pošiljatelja do naslovnika v istem dnevu oziroma naslednji dan zjutraj pred ostalimi pošilkami.

Storitev Hitra pošta je zaprta knjižena pošiljka, ki vsebuje pisna sporočila, predmete in blago, v notranjem prometu pa tudi denar oziroma vrednostne papirje. V notranjem prometu je pošiljka lahko z označeno vrednostjo ali brez označene vrednosti.

Najvišja označena vrednost pošiljke Hitre pošte po Sloveniji je 4200,00 EUR. Največja velikost pošilk je 150 cm po kateri koli velikosti oziroma 300 cm v seštevku dolžine in obsega, merjenega na najširšem mestu prečno. Najmanjša velikost naslovne strani je 235 mm x 165 mm. Masa pošiljke ne sme biti večja od 50 kg.

Hitra pošta po Sloveniji, sprejeta do določene ure na poštah, vključenih v prometni križ Hitre pošte, se prenaša prek prometnega križa vsak dan, razen ob sobotah, nedeljah in dela prostih dnevih. Prometni križ je poseben način prevoza Hitre pošte po Sloveniji, ki omogoča, da so pošiljke, sprejete do določene ure na poštah oziroma poslovnih prostorih, dostavljene istega dne naslovnikom na območju določenih pošt, ki se nahajajo v osnovnem prometnem križu, in pošt, ki so s poštami v osnovnem prometnem križu povezane prek posredujočih pošt. V osnovni prometni križ so vključene pošte, ki se nahajajo na relacijah z začetno oziroma končno postajo v Bovcu, na Jesenicah na Dolenjskem, v Kranjski Gori, Murski Soboti in Piranu z izmenjavo pošilk v Ljubljani.

V osnovni prometni križ je trenutno vključenih 279 pošt, na katerih pošiljatelji lahko oddajajo pošiljke Hitre pošte in so tega dne tudi dostavljene, vročanje pošilk pa se opravlja iz 217 pošt.

3.2 HITRA POŠTA ZNOTRAJ MEST

Hitra pošta znotraj mest se izvaja znotraj večjih mest: Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica in Novo mesto.

Prenos pošilk znotraj mest se praviloma opravi brez posredovanja pošte. Pošiljatelj lahko odda pošiljko brez kakršne koli posebne ovojnine in opreme.

V večjih mestih se pošiljka dostavi naslovniku v 2 urah od prejema telefonskega naročila za prevzem pošiljke pri pošiljatelju. Pismonoša pošiljko prevzame pri pošiljatelju najpozneje v 30 minutah od prejema telefonskega naročila. Če pošiljatelj odda pošiljko na pošti, se pošiljka dostavi v 2 urah po sprejemu. Hitra pošta znotraj mest se izvaja tudi na območju drugih pošt (izven večjih mest), kjer pa se pošiljka dostavi v 4 urah od sprejema pošiljke na pošti oziroma od prevzema pošiljke pri pošiljatelju.

V večjih mestih pokliče pošiljatelj brezplačno telefonsko številko 080 1400, v drugih krajih pa telefonsko številko pošte.

Hitra pošta se odda skupaj s spremnico, ki jo izpolni pošiljatelj. Pri sprejemu večjega števila pošilk se hitra pošta sprejme s spremnicami in popisom oddanih pošilk, lahko pa tudi samo s spremnicami.

3.3 ZNAČILNOSTI IN DEFINICIJA HITREGA PRENOSA

Težko je najti primerno in sprejemljivo definicijo za izraz hiter prenos. Na splošno lahko rečemo, da se ta izraz nanaša na hiter prenos blaga in dokumentov od pošiljatelja do naslovnika. To je osnovna definicija hitrega prenosa, h kateremu pa se dodajajo manjše različice od enega do drugega operaterja.

Za službo hitrega prenosa je značilno naslednje:

- dostava od vrat do vrat od mesta prevzema do mesta dostave,
- najhitrejša možna dostava,
- identifikacijski sistem, ki zagotavlja, da je pošiljka sledljiva na kateri koli točki dostavne verige.

Hiter prenos lahko označimo tudi kot skupni izraz, ki vsebuje tri pojme:

- **kurirska služba**, courier services;
- **hitra dostavna služba**, express delivery services;
- **paketna dostavna služba**, parcel delivery services.

Kurirska služba je dostavna služba, v kateri je blago (običajno dokumenti, manjši vzorci, patenti in pomembni posamezni deli do teže 5 kg), ki se prenese neposredno med vsemi dejanji prevoza od pošiljatelja do naslovnika in običajno brez ponovne dostave. Kurirji se večinoma nahajajo v notranjosti mest, za prevoz uporabljajo avtomobile, motorna kolesa in kolesa. Kurirska služba ima manjšo vlogo v internacionalni dostavi zlasti zaradi visokih transportnih stroškov. Najbolj pomembna značilnost je neposreden prenos pošilk. Kurirska služba je najhitrejša oblika hitrega prenosa in običajno tudi najdražja.

Hitra dostavna služba je dostavna služba, ki prenaša blago od pošiljatelja do naslovnika tako, da se skupaj zbere večje število enot in se jih tako porazdeli v skladu s prilagodljivim prevoznim redom z zagotovljenim prenosnim časom.

Glavna posebnost hitre dostavne službe je zagotovljen prenosni čas. Primeri takšnih podjetij so DHL, Federal Express in TNT. Ta podjetja so specializirana za hiter prenos velikih količin blaga za industrijo.

Paketna dostavna služba je služba, ki prevaža predvsem pakete v skladu z določenim in fiksnim prevoznim programom, kjer se uporablja logistično omrežje s stalnim delovnim časom za njihovo specifično blago. Paketna dostavna služba je najbolj prilagojena standardizirana in avtomatizirana služba, ki povezuje hiter dostavni čas in nizke cene.

Na splošno sta kurirska služba in hitra dostavna služba dražji kot paketna. Medtem ko je kurirska služba prevladujoča v lokalnih in regionalnih ali nacionalnih območjih, pa hitra dostavna služba in paketna služba delujeta po vsem svetu. Razlika med naštetimi službami je do določenih razsežnosti teoretična. Čeprav za vsako službo obstajajo specializirana podjetja, v realnosti večina podjetij opravlja dela, ki so skupek vseh treh pojmov.

S hitrim prenosom bi se lahko prenašalo vse blago. Uporabniki pa se največkrat poslužujejo storitev hitrega prenosa za blago in dokumente, ki so vezani na čas dostave in ustrezajo zahtevam hitrega prenosa (velikost, teža). Dodatni dejavniki, ki lahko vplivajo na uporabo hitrega prenosa, so pomembnost in vrednost blaga. Pomembna pa je tudi varnost; kurirske storitve so zelo primerne za blago in dokumente, ki morajo biti zelo varovani.

Storitve hitrega prenosa se največ uporabljajo v državah, kjer so državne poštne storitve nezanesljive oziroma ne zagotavljajo varnega transporta blaga in dokumentov.

3.4 KOMUNIKACIJSKA IN INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA

Poleg cene in časa prenosa je kakovost storitve glavna zahteva uporabnikov hitrega prenosa. Še posebej to velja za časovno občutljive dobrine, za katere morata pošiljatelj in prejemnik vedeti, kdaj natančno bodo dostavljene in na kateri točki se nahajajo v katerem koli danem trenutku.

Vsi glavni operaterji na trgu teh storitev so vložili izjemno veliko sredstev v informacijsko tehnologijo. Ti sistemi uporabljajo tehnologijo črtnih kod in laserske čitalnike za nadzor pošiljk od njihovega izvora do prispetja. Črna koda je pritrjena na vsako poslano enoto in omogoča njeno prepoznavo. Ravno tako je s črtnimi kodami možno označiti tudi sprejemna in oddajna skladišča. Registracija pošiljke je tako omogočena na vsaki točki pretovora ali ob prihodu oziroma odhodu iz skladišča, znani so vsi časi in vse lokacije, na katerih se pošiljka nahaja.

Skenirana informacija se vključno z lokacijo, datumom in časom prenese v računalniški nadzorni sistem. Status pošiljke je nemudoma možno prikazati na željo stranke. Nekateri ponudniki omogočajo svojim strankam spremljanje procesa in statusa pošiljk preko svetovnega spleta v realnem času.

Tovrstni sistemi niso nujno potrebni za manjše kurirske servise, ki imajo boljši pregled nad poslanimi pošiljkami zaradi manjšega obsega, krajšega časa in krajših poti pošiljk.

3.5 BLAGOVNA ZNAMKA HITRA POŠTA

Ob vstopu Slovenije v EU se je odprlo tržišče Slovenije drugim podjetjem in s tem tudi drugim blagovnim znamkam. Vse evropske blagovne znamke, ki so bile veljavne v trenutku pristopa Slovenije k EU, so tako začele veljati tudi v Sloveniji. Glavna slabost, ki lahko izhaja iz tega, je ta, da lahko povzroči med strankami zmedo v ločevanju med posameznimi podjetji, zaradi česar lahko podjetje utрпи določeno škodo. V odgovor na vse to je Pošta Slovenije registrirala blagovne in storitvene znamke.

Pri Uradu RS za intelektualno lastnino ima Pošta Slovenije registrirane blagovne in storitvene znamke, med katerimi je tudi blagovna znamka za Hitro pošto. Z registracijo blagovnih in storitvenih znamk si tako Pošta Slovenije in v njenem okviru tudi Hitra pošta ustvarja dolgoročen položaj s ciljem, doseči prepoznavnost in konkurenčno razlikovanje podjetja ter storitev že na osnovi pojavnih znakov.



Slika 3: Logotip Hitre pošte
(Vir: Pošta Slovenije)

3.6 PREPOZNAVNOST STORITVE HITRA POŠTA

Ker je konkurenca na področju hitrega prenosa pošilk velika, se je treba od nje razlikovati. V prvi vrsti je seveda kakovost. Zelo pomembna pa je tudi prepoznavnost storitve in opaznost komunikacijskih sredstev. Ta imajo nalogo pritegniti stranke, da bi oglas sploh opazile, le-ta pa bi vzbudil zanimanje pri njih do mere, da bi želele o storitvi izvedeti še več in jo tudi pričele uporabljati.

Zaradi vsega naštetega je Pošta Slovenije v oktobru 2005 podobo Hitre pošte zamenjala z oblikovno popolnoma drugačnima kreativnima rešitvama. Zasnovani sta v skladu z novo celotno grafično podobo Pošte Slovenije.



Slika 4: Oglas za prepoznavnost storitve Hitre pošte
(Vir: Pošta Slovenije, Zloženka HITRA POŠTA.)

Podoba podjetja predstavlja obraz podjetja in s številnimi vizualnimi in verbalnimi elementi sporoča vrednote in cilje svojega delovanja.

Eno izmed orodij komuniciranja je tudi oglaševanje na avtomobilih podjetja, česar prednost je mobilnost oglaševanja. Takšni oglasi lahko dosežejo širok krog ljudi. Pošta Slovenije je zato v letu 2005 prenovila podobo svojih avtomobilov.



Slika 5: Oglaševanje na službenih avtomobilih
(Vir: Pošta Slovenije, zloženska HITRA POŠTA)

Oblikovnost je zelo enostavna, kar prinaša določene prednosti, saj se nalepke ne poškodujejo prehitro in so tako stroški zamenjave nižji od nalepk z razgibano oblikovanostjo. Osnovni cilj – prepoznavnost pa je z enostavnostjo motiva dosežen.

Tako kot druga podjetja tudi Pošta Slovenije uporablja poslovanje in oglaševanje preko interneta. Pošta Slovenije ima tudi svojo spletno stran, katere naslov je <http://www.posta.si>. Na tej spletni strani je tudi oglaševanje Hitre pošte po Sloveniji, znotraj mest in v tujini, kjer se uporabniki seznanijo z najpomembnejšimi elementi ponudbe Hitre pošte.

Med novejši možnosti oglaševanja danes poleg interneta sodi tudi oglaševanje na kolesih, preko reklamnih letakov, v prostorih pošt, z uniformiranimi pismonoši, ki nosijo posebno značko z oznako Hitra pošta in seveda s prijaznim pristopom do uporabnikov storitev.

4 TEHNOLOGIJA DELA HITRE POŠTE

4.1 HITRA POŠTA V NOTRANJEM PROMETU

Hitra pošta v notranjem prometu Pošte Slovenije je Hitra pošta po Sloveniji in Hitra pošta znotraj mest. Poslovanje pošt s Hitro pošto po Sloveniji in Hitro pošto znotraj mest je organizirano na podlagi Navodila za poslovanje s Hitro pošto v notranjem prometu Pošte Slovenije.

4.1.1 Prevzem pošiljke hitre pošte pri pošiljatelju

Delavec, ki sprejme telefonsko naročilo pošiljatelja za prevzem Hitre pošte, naročilo evidentira v ustrezni evidenci, kamor vpiše naslednje podatke:

- datum, uro in minuto sprejema telefonskega naročila,
- ime in priimek oziroma naziv pošiljatelja,
- naslovno pošto,
- število pošiljk.

Po telefonskem naročilu poštni delavec obvesti pismonošo o prevzemu pošiljk pri pošiljatelju. Prevzem Hitre pošte pri pošiljatelju se dodatno ne zaračuna.

V večjih mestih pismonoša sprejme pošiljke pri pošiljateljih na enak način, kot je to pri sprejemu na pošti, le da ne žigosa potrdila o oddaji za pošiljatelja oziroma *popisa oddanih pošiljk*, ampak potrdi prevzem s podpisom. Pismonoša zadrži *potrdilo o sprejemu* za sprejemno pošto oziroma *popis oddanih pošiljk*, na podlagi katerega poštni delavec sprejete pošiljke vnese v računalnik.


Pošiljatelj lahko odda Hitro pošto znotraj mest tudi brez *spremnice*, na pošiljkah pa mora navesti naslovnikov naslov na drug ustrezen način. Če ima pošiljatelj manjše število pošiljk, pismonoša izpolni *spremnice*, ki jih pritrdi na pošiljke ali priloži k tem.

Pošiljatelj lahko za istega naslovnika odda več pošiljk Hitre pošte znotraj mest z eno *spremnico*, na kateri mora vpisati število pošiljk in z izpolnjenim *popisom oddanih pošiljk* v dveh izvodih, kjer mora biti vsaka pošiljka vpisana posebej.

Čakanje na prevzem Hitre pošte znotraj mest pri pošiljateljih za več kot 10 minut se dodatno zaračuna po ceniku.

Pošiljko Hitre pošte pismonoša vroči naslovníku v skladu z veljavnimi navodili, pri čemer mora naslovník v *dostavni knjižici* v stolpec opomba vpisati čas (uro, minuto), ko mu je bila pošiljka vročena.

Če pismonoša ni mogel pošiljke vročiti zaradi odsotnosti naslovníka, pusti naslovníku *obvestilo o prispeli pošiljki* z označbo, na kateri pošti in do katerega roka lahko pošiljko prevzame.

 POŠTA SLOVENIJE		Hitra pošta	
Pošiljatelj: _____ Tel. št.: _____ _____ _____		Št.: _____	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Datum in čas sprejema: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Vrednost EUR: _____ Odkupnina EUR: _____		Sprejemna pošta: _____ Masa: _____ Poštnina EUR: _____ DDV 20 % EUR: _____	
Storitve: <input type="checkbox"/> s povratnico <input type="checkbox"/> z odkupnino <input type="checkbox"/> s pazljivejšim ravnanjem		Naslovnik: _____ Tel. št.: _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Opombe: _____			
<small>Obr. P-10 Poslujemo v skladu s splošnimi pogoji.</small>		<small>Pošta Slovenije d.o.o., Slomškov trg 10, 2500 Maribor, identifikacijska številka: SI25028022</small>	

Slika 6: Spremnica za sprejem Hitre pošte po Sloveniji in Hitre pošte znotraj mest
(Vir: Pošta Slovenije)

4.1.2 Sprejem Hitre pošte s storitvijo

Pri oddaji Hitre pošte lahko pošiljatelj zahteva naslednje storitve:

- povratnica (AR),
- pazljivejše ravnanje (PR),
- odkupnina (ODK),
- dobavnica (DOB),
- poštnino plača naslovnik (PPN),
- označena vrednost (V).

Pošiljatelj, ki želi oddati Hitro pošto s storitvijo, mora to označiti na *spremnici*. Če pošiljatelj odda več pošiljk z izpolnjenim *popisom oddanih pošiljk*, mora označiti storitve tudi na *popisu oddanih pošiljk*. Če storitev ni označena, jo označi poštni delavec.

Pri storitvi *povratnica* poštni delavec prevzame Hitro pošto skupaj z izpolnjeno *povratnico* in jo dopolni s službenimi podatki ter *povratnico* ustrezno pritrudi na pošiljko. Na pošiljko nalepi nalepko AR.

Storitev s *pazljivejšim ravnanjem* zagotavlja pošiljatelju, da se bo s pošiljko Hitre pošte v času prenosa ravnalo posebej pazljivo. Poštni delavec na pošiljko nalepi nalepko Občutljivo/Fragile.

Pri storitvi *odkupnina* poštni delavec od pošiljatelja prevzame izpolnjen vplačilni dokument, ki ga ustrezno pritrdi na pošiljko Hitre pošte, na katero nalepi tudi nalepko Odkupnina/COD.

Pri storitvi *dobavnica* poštni delavec na Hitro pošto nalepi nalepko dobavnica. Storitev lahko uporablja le pošiljatelj, ki ima s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo.

Pri storitvi *poštnino plača naslovnik* poštni delavec na pošiljko Hitre pošte nalepi nalepko PPN. Storitev lahko uporablja le pošiljatelj, ki ima s Pošto sklenjeno ustrezno pogodbo.

4.1.3 Odprava prek prometnega križa Hitre pošte

Pošiljka Hitre pošte se odpravi prek prometnega križa, če je sprejeta do določene ure na pošti, ki je vključena v prometni križ, ter se naslovna pošta prejemnika ravno tako nahaja v osnovnem prometnem križu oziroma je z njim povezana preko posredujoče pošte.

Če vozni red prometnega križa ne predvideva rednega postanka voznika na pošti, vključeni v prometni križ, pošta pa ima pošiljke, mora pošta o tem obvestiti voznika po telefonu vsaj 20 minut pred predvidenim prihodom na pošto. Če vozni red predvideva redni postanek vozila na pošti, vključeni v prometni križ, pošta pa nima nobene pošiljke, mora o tem obvestiti voznika po telefonu vsaj 20 minut pred predvidenim postankom.

Pošte, ki so v prometni križ vključene prek posredujoče pošte, naročijo prevoz pošiljk pri posredujoči pošti po telefonu.

Poštni delavec pravočasno razdeli sprejete in morebitne prispеле pošiljke po posameznih poštah, ki se nahajajo na voznikovi poti. Voznik potrdi prevzem pošiljk s podpisom na tretjem izvodu karte na desni strani pod seštevki.

4.1.4 Dostava in izročanje

Pošiljke Hitre pošte, namenjene za dostavo, se razdelijo po dostavnih okrajih.

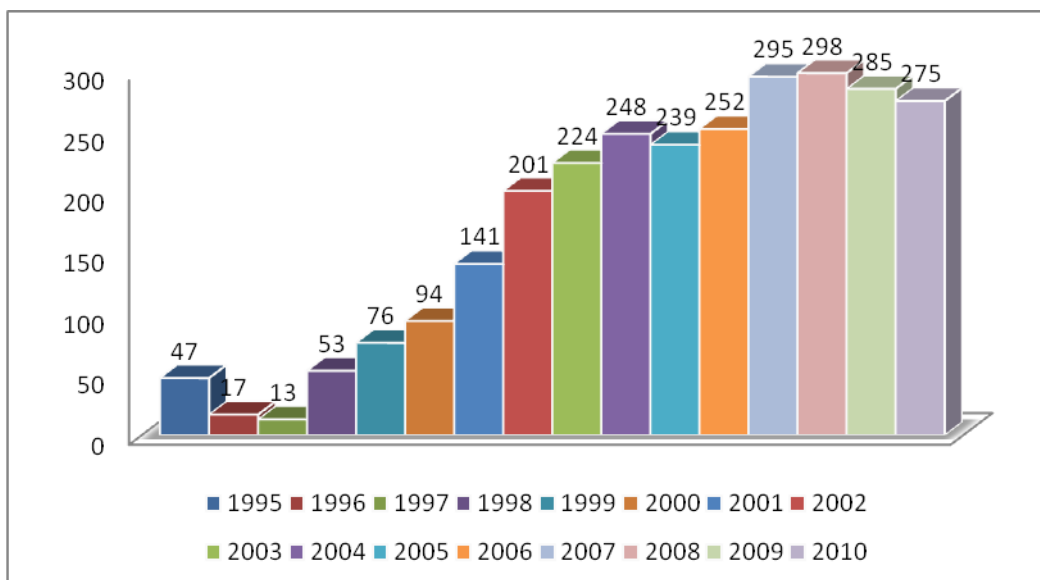
»Pošiljke Hitre pošte se dostavljajo pred drugimi pošiljkami. Pošiljka, naslovljena na poštno ležečo, in pošiljka, ki se po naslovnikovem naročilu hrani kot poštno ležeča, se izroča na pošti. Pošiljka, naslovljena na uporabnika poštne predala, se dostavi.

Pri vročitvi pošiljk Hitre pošte mora naslovnik v dostavno knjižico v stolpec opomba vpisati čas (uro in minuto), ko mu je bila pošiljka vročena, v nasprotnem primeru to stori poštni delavec.«²

V primeru neuspele vročitve se izpolni obvestilo o prispeli pošiljki, ki se vloži v naslovnikov hišni ali izpostavljeni predalčnik. Neuspeli poskus vročitve pošiljke Hitre pošte označi pismonoša na spremnici v polju opomba ali na naslovni strani pošiljke z zapisom datuma, ure in minute poskusa vročitve ter s podpisom.

² Navodilo o poslovanju s hitro pošto v notranjem prometu, str. 9.

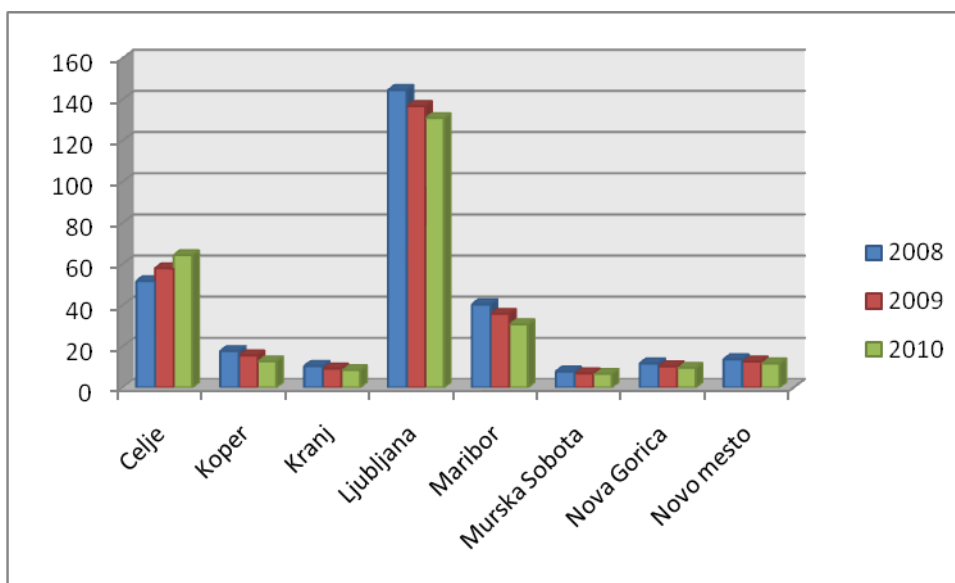
Na podlagi telefonskega naročila naslovnika se opravi druga dostava pošiljk Hitre pošte. Druga dostava se opravi brezplačno v okviru redne dostave.



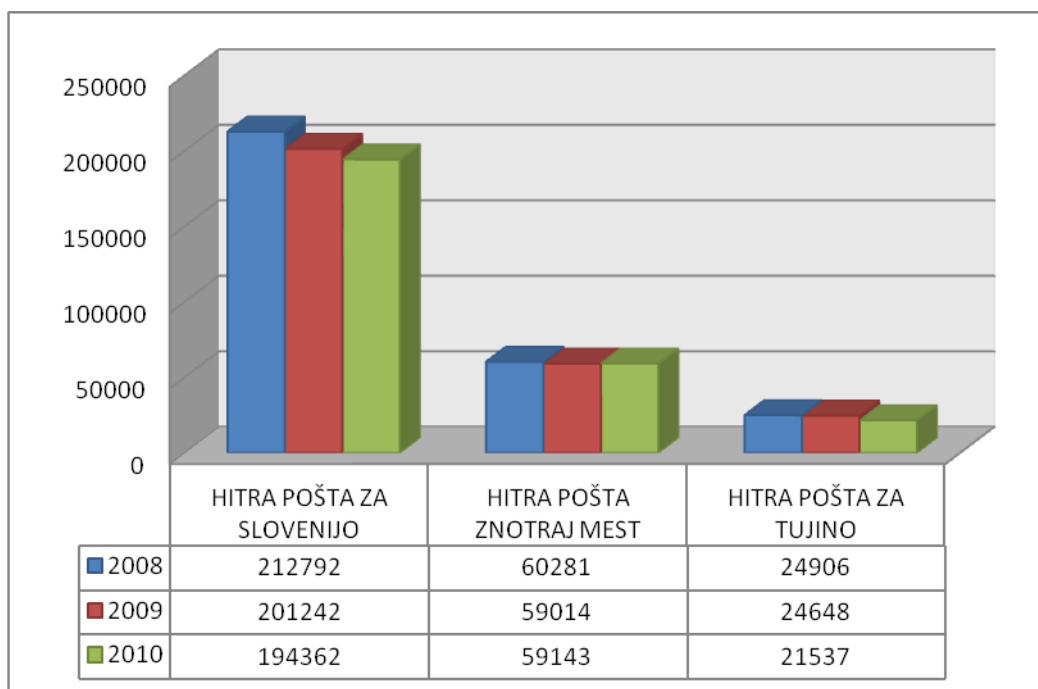
Slika 7: Število prenesenih pošiljk Hitre pošte
(Vir: Pošta Slovenije, Statistika od leta 1995 do 2010)

POSLOVNA ENOTA	ŠTEVILO STORITEV V 000 KOS		
	2008	2009	2010
Celje	51,7	57,9	64,3
Koper	17,7	15,6	12,7
Kranj	10,4	9,2	8,5
Ljubljana	144,5	136,7	130,9
Maribor	40,4	35,8	30,7
Murska Sobota	7,8	6,9	6,6
Nova Gorica	11,7	10,3	9,6
Novo mesto	13,7	12,6	11,7
Skupaj	297,9	285	275

Tabela 2: Sprejete pošiljke Hitre pošte po PE v letih 2008–2010
(Vir: Pošta Slovenije, Statistika od leta 2008 do 2010)



Slika 8: Sprejete pošiljke Hitre pošte po PE v letih 2008–2010
(Vir: Pošta Slovenije, Statistika od leta 2008 do 2010)



Slika 9: Sprejete pošiljke Hitre pošte v letih 2008–2010 glede na vrsto prometa
(Vir: Pošta Slovenije, Statistika od leta 2008 do 2010)

4.2 HITRA POŠTA V MEDNARODNEM PROMETU

Poslovanje s Hitro pošto v tujino je organizirano oziroma urejeno na podlagi Navodila za poslovanje s Hitro pošto v mednarodnem prometu Pošte Slovenije.

4.2.1 Hitra pošta v tujino – pošiljka UPS

Hitra pošta v tujino je najhitrejši prenos mednarodnih pisemskih in paketnih pošiljk. Najhitrejši prenos mednarodnih pošiljk izvaja Pošta Slovenije v sodelovanju z največjim mednarodnim podjetjem za dostavo paketnih pošiljk na svetu in vodilnim svetovnim ponudnikom posebnih transportnih in logističnih storitev – UPS.

Pri pošiljanju pošiljk Hitre pošte v tujino ni dovoljeno sprejemanje naslednjih vrst pošiljk:

- pošiljke, ki vsebujejo prehrabene izdelke, živali, zlato, drage kamne, nakit, zdravila (razen za države EU), gotovino in druga plačilna sredstva, alkoholne pijače, kožuhe in živalske kože, pornografski material, prtljago brez spremstva, slonovino in izdelke iz slonovine, tobak in tobačne izdelke, strelno orožje, rastline, semena, pokvarljivo blago, doze pod tlakom ter vžigalnike;
- pošiljke, ki vsebujejo nevarne predmete, zaradi katerih lahko nastanejo poškodbe na drugih pošiljkah, delovnih sredstvih in delavcih;
- pošiljke, ki so naslovljene na poštni predal ali poštno ležeče;
- pošiljke, ki so opremljene z pomanjkljivo in neustrezno embalažo.

Hitra pošta v tujino (pošiljka UPS) je lahko:

- pismo ali ovojnica UPS (sem sodijo samo dopisi in dokumenti, ki ne presegajo mase 2 kg),
- paket (blago oziroma stvari, ki se jim pripisuje status blaga in mu je lahko priložen dokument).

Na voljo so naslednje storitve, ki se ločijo predvsem po hitrosti dostave:

Hitra pošta UPS Express saver

Omogoča dostavo za skoraj vsa poslovna območja v Evropi naslednji delovni dan, za večino poslovnih naslovov v ZDA in za glavna poslovna območja v Kanadi do konca drugega delovnega dne in po vsej Aziji do konca drugega oziroma tretjega delovnega dne.

Hitra pošta UPS Express

Omogoča dostavo za večino poslovnih naslovov v Evropi naslednji delovni dan že do 10.30 ali najkasneje do 12.00, za večino poslovnih naslovov v ZDA in za glavna poslovna območja v Kanadi do 10.30 ali 12.00 na drugi delovni dan in do večine poslovnih območij v Aziji do 12.00 na drugi ali tretji delovni dan.

Hitra pošta UPS Express plus

Omogoča dostavo za večino poslovnih naslovov v Evropi naslednji delovni dan že do 9.00, za večino poslovnih naslovov v ZDA in za glavna poslovna območja v Kanadi ob 8.00 in najkasneje do 9.00 na drugi delovni dan in do večine poslovnih območij v Aziji do 9.00 zjutraj na drugi delovni dan.

Na pismih in paketih UPS se vrednost carinskega blaga po računu ne označuje. Največja dovoljena masa pošiljk UPS je 25 kg. Najdaljša stranica ne sme preseči 270 cm oziroma seštevek dolžine in največjega obsega, ki pa ne sme biti merjen po dolžini, ne sme preseči 419 cm.

Vse pošte sprejemajo pošiljke UPS. Uporabnik lahko naroči prevzem tudi v svojih prostorih, sprejem pa se opravi na pošti. Pošiljka UPS, sprejeta do določene ure na pošti, vključeni v prometni križ Hitre pošte, se prenaša prek prometnega križa vsak dan, razen ob sobotah, nedeljah in praznikih. Ostale pošiljke UPS se odpravijo z redno odpravo. Pošiljka UPS se brez naročila naslovnika dostavi trikrat. Rok za prevzem pošiljk UPS na pošti, katerih pošiljatelj je iz držav EU, je 5 dni, iz držav izven EU pa 10 dni. Po preteku tega roka se pošiljke vrnejo izmenjalni pošti.

Zaradi večplastnosti spremenice je pri izpolnjevanju treba **MOČNEJE PRITISKATI**.

POLJE	OPIS
1 – Davčna/identifikacijska št. pošiljatelja	Priporočljiv je vpis DŠ oz. ID št. pošiljatelja. Če je ni, pustite prazno.
2/3 – Pošiljateljevo ime in telefonska št.	Vpiše se ime, priimek in telefonska številka pošiljatelja.
4 – Pošiljateljov naslov	Vpiše se naziv podjetja in naslov pošiljatelja. Obvezno je treba vpisati poštno številko in ISO kodo države (SI).
5 – Št. naslovnikovega UPS računa	Prostor za vpis št. UPS računa (npr. 8A8967). Če ga ni, pustite prazno.
6 – Davčna/identifikacijska št. naslovnika	Priporočljiv je vpis DŠ oz. ID št. naslovnika. Če je ni, pustite prazno.
7/8 – Naslovnikovo ime in telefonska št.	Vpiše se ime, priimek in telefonska številka naslovnika.
9 – Naslovnikov naslov	Vpiše se naziv podjetja in naslov pošiljatelja. Obvezno je treba vpisati poštno številko in ISO kodo naslovne države. Če se pošilja na naslov bivališča, se s križcem označi ustrezno polje.
10 – Oznaka vrste pošiljke UPS	Ustrezno polje je treba označiti s križcem v skladu z <i>Navodilom za poslovanje s Hitro pošto v mednarodnem prometu</i> in tem priložnikom.
11/12/13 – Število pošiljk in njihova masa	Prostor za vpis števila pošiljk (vedno 1) in mase (izpolni pošta). Kadar je pošiljka v ovojnici UPS se s križcem označi ustrezno polje. Dimenzijska masa se ne vpisuje (polje pustite prazno).
14/15 – Opis blaga	Vsebina pošiljke se na kratko popisuje v angleškem jeziku . Ni dovoljeno uporabljati splošnih izrazov, kot je npr. »darilo«, »potrošni material«, ipd. Če pošiljka vsebuje te dokumente (dopisi, računalniški izpisi, ipd. v papirni obliki) se polje označi s križcem.
16 – Prost pretok blaga	Pošiljke blaga, ki je v prostem pretoku znotraj EU, ne potrebujejo izvozne dokumentacije. Če pošiljka vsebuje blago, ki ni v prostem pretoku se polje označi s križcem, pošiljatelj mora priložiti vso potrebno dokumentacijo.
17 – Podpis pošiljatelja in datum	Prostor za pošiljateljev podpis, štampljiko in datum predaje pošiljke.
18 – Žig pošte	Sprejemna pošta žigosa vse izvide UPS spremenice.
19 – Datum in čas sprejema pošiljke	V ustrezna polja se vpiše datum in čas sprejema pošiljke, podpis sprejemnega delavca in znesek poštnine v EUR.

Slika 10: Spremnica UPS in pripomoček za izpolnjevanje
(Vir: Pošta Slovenije, Hitra pošta v tujino str. H 12)

4.2.2 Hitra pošta v tujino – pošiljka EMS za Bosno in Hercegovino, Črno goro, Hrvaško, Makedonijo in Srbijo

Pošiljko EMS sprejemajo vse pošte kot pisemsko pošiljko (samo dokumenti) ali paket (blago, ki so mu lahko priloženi dokumenti).

V pošiljki EMS ni dovoljeno pošiljati:

- prehrabnenih izdelkov, živali, zlata, dragih kamnov, nakita, zdravil, gotovine in drugih plačilnih sredstev, doz pod tlakom ter vžigalnikov;
- nevarnih predmetov, zaradi katerih lahko nastanejo poškodbe na drugih pošiljkah, delovnih sredstvih in delavcih.

Pošiljke morajo biti pakirane v ustrezni škatli ali ovojnini, ki ustreza naravi pošiljke. Ob oddaji pošiljke EMS se izpolni EMS – spremnica za pisma in pakete in se priloži tudi tri izvode računa ali dobavnice.

Največja dovoljena masa EMS pošiljke je 30 kg, najdaljša stranica ne sme preseči 250 cm oziroma seštevek dolžine in največjega obsega, ki ne sme biti merjen po dolžini, ne sme preseči 300 cm.

Pošiljke, namenjene za dostavo, se razdelijo po dostavnih okrajih, če so le-ti glede na velikost pošte organizirani.

Hitra pošta iz tujine se dostavlja pred ostalimi pošiljkami in se vroča na enak način kot Hitra pošta v notranjem prometu, le da se brez naročila naslovnika dostavi dvakrat.

Hitra pošta iz tujine ima priložen poseben obrazec za vpis podatkov o vročanju in se vroča naslovníku proti predhodnemu podpisu na omenjenem obrazcu. Podatki o vročitvi oziroma poskusu vročitve, prepošiljanju ali vračanju se vpišejo na obrazec za vpis podatkov o vročanju. Obrazec se pošlje po telefaksu na številko, ki je na njem navedena.

Kadar naslovna pošta ugotovi, da je pošiljka nevročljiva, se le-ta takoj vrne izmenjalni pošti.

Pošiljko Hitre pošte v Celju, Kopru, Kranju, Ljubljani, Mariboru, Murski Soboti, Novi Gorici in Novem mestu prevzamejo najpozneje v 30 minutah od naročila.

5 ANALIZA KONKURENCE

Dejavnost se ukvarja z najhitrejšim prenosom blaga in pošiljk znotraj mest, po državi in po svetu. Pravi napredek in razcvet je doživela po osamosvojitvi Slovenije, ko se je na trgu pojavilo več manjših zasebnih podjetij. Ta podjetja so se ukvarjala s hitro dostavo paketnih pošiljk, ki jih v 24 urah dostavijo od vrat do vrat. V zadnjem obdobju postaja panoga vse bolj nepogrešljiv dodatek v našem gospodarskem, političnem in kulturnem življenju, z vstopom v EU pa je doživela pravi razcvet.

Konkurenčna podjetja, ki opravljajo kurirske storitve, so konkurenca v enem segmentu poslovanja Pošte Slovenije. Opravljanje kurirskih storitev ni glavna dejavnost vseh podjetij, temveč le ena izmed storitev, ki jih opravljajo.

5.1 DHL

DHL je začel poslovati leta 1969 z dostavo ladijskih dokumentov. Do leta 1977 je podjetje razširilo tudi svojo ponudbo storitev in poleg dokumentov pričelo dostavljati tudi manjše pakete. V letu 1982 je podjetje pričelo delovati v novih 30 državah in teritorijih. Danes DHL-ova mednarodna mreža povezuje več kot 220 držav ter teritorijev na več kot 500 letališčih po vsem svetu.

Nova ekspresna dostava storitev je postala poslovna uspešnica, zato je DHL tri desetletja in pol kasneje postalo globalno mednarodno podjetje. Njihova glavna panoga je dostava dokumentov in paketov, ponujajo tudi logistične storitve, še posebej za specifične industrijske panoge, kot sta avtomobilska industrija in medicina.

DHL danes sestavljajo štiri divizije:

- DHL Express
- DHL Global Forwarding, Divizija Freight
- Supply Chain Divizija
- Global Mail Divizija

Leta 1990 je bil ustanovljen DHL Slovenija kot ena od podružnic mednarodne mreže. Glavna dejavnost podjetja je mednarodna ekspresna dostava pošiljk od vrat do vrat. V Sloveniji redno zaposluje 140 ljudi in več pogodbenih sodelavcev. Leta 1997 je podjetje pridobilo certifikat kakovosti po mednarodnem standardu SIST ISO 9002/1995, leta 2003 pa je pridobilo certifikat kakovosti po novem standardu SIST ISO 9001/2000.

Sedež podjetja je v Trzinu, kjer so locirani vsi oddelki podpornih funkcij. Špedicijsko-distribucijski ter izvozno-uvozni center je na letališkem kompleksu na Brniku. Poleg tega ima podjetje v Sloveniji še kurirske pisarne v Celju, Mariboru in Kopru.

V notranjem prometu nudijo lokalno ekspresno dostavo Time Definite (DHL Domestic Express 18:00) – časovno občutljiva dostava po državi do konca naslednjega delovnega dne. Ponujajo tudi veliko dodatnih storitev, kot so: zavarovanje, pakiranje, priprava pošiljke, nestandardni prevzemi in dostave, skladiščenje ...

Pri prenosu pošilk imajo pri DHL tudi omejitve, saj ne nudijo prenosa za nevarne odpadke, umetnine, drage kamne, strelno orožje in njegove dele, denar in plemenite kovine, vrednostne papirje.

5.2 GLS

Mreža koncerna GLS je mreža podjetij, ki so povezana preko nizozemskega podjetja General Logistics Systems Holding B.V. in ostalimi partnerji v mreži. Podjetje ponuja svoje storitve v 42 evropskih držav.

GLS je v Sloveniji prisoten že od leta 1996, takrat v obliki franšiznega načina poslovanja. Leta 2000 se je povezal s ponudnikom storitev paketne distribucije M-Express. Decembra 2002 pa se je podjetje začelo pojavljati na trgu z novo zasnovano blagovno znamko GLS in z enakim nazivom (General Logistics Systems).

V Sloveniji imajo distribucijsko mrežo preko petih enot, ki se nahajajo v Ljubljani, Vojniku, Mariboru – Hočah, Sežani ter Novem mestu. Prenos pošilk na slovenskem trgu opravljajo z 52 vozili. Njihova filozofija delovanja pri izvajanju storitev je fleksibilnost, visoka kakovost, cenovna ugodnost ter zanesljivost z zagotovljeno minimalno verjetnostjo poškodb, izgub in kraje.

GLS na Slovenskem trgu deluje po sistemu »od vrat do vrat« na kateri koli naslov v Sloveniji naslednji delovni dan – 24-urna dostava. Storitve opravljajo za pravne in fizične osebe, plačnik pa je lahko pošiljatelj ali prejemnik. Poleg tega pa imajo na voljo še vrsto dodatnih storitev, kot so: dobavnica, dostava do 10. ali 12. ure, v roke naslovniku, izbira dneva dostave po želji, odkupninski paket, dodatno zavarovanje, garancija 24 ur. GLS avtomatsko zagotavlja zavarovanje za vse pakete v vrednosti do 200 EUR. Vsem poslovnim partnerjem omogočajo sledenje paketov po Sloveniji in tujini ter popolne informacije o dostavi. V primeru neuspešne dostave opravijo drugi poskus dostave brezplačno. Prenasajo pošiljke do mase 50 kg z različnimi storitvami. Pošiljke, ki jih GLS ne dostavlja, so: živali, rastline, razsuti tovor, dragocene kovine in kamni, umetniška dela, orožje in strelivo, nevarno blago ...

Ponudba za dostavo paketov po Sloveniji:

Express parcel

Zagotavlja dostavo do točno določene ure naslednji dan na skoraj vseh področjih Slovenije in samo za področje Slovenije. Vse to je podprto z »on line« sledenjem paketov, ki v vsakem trenutku poda informacijo o statusu paketov. V primeru neuspešne dostave povrnejo stroške prevoza.

Business parcel

Paketi so dostavljeni naslovnikom med delovnim časom naslednji dan po prevzemu v kateri koli kraj v Sloveniji po sistemu »od vrat do vrat«. Drugi poskus dostave je brezplačen.

Business Small parcel

Zagotavlja posebno ravnanje z zelo občutljivimi manjšimi paketi. Nudijo posebno sortiranje ter transport v posebnih transportnih vrečah. Največja dovoljena teža paketa je 2 kg.

V okviru prenosa pošiljk v mednarodnem prometu pa uporablja GLS produkta Euro Business-Parcel in Euro Business-Small Parcel.

5.3 DPD

DPD je leta 1976 ustanovilo 18 velikih nemških transportnih podjetij. Danes je DPD prisoten v vseh pomembnejših evropskih državah s partnerji in korporacijami po svetu.

V Sloveniji DPD predstavlja enega izmed vodilnih paketnih distributerjev na tržišču pošiljanja B2B paketov. Nudi standardne in ekspresne storitve. Slovenski trg pokrivajo s 50 vozili in 30 zaposlenimi ter 40 podizvajalci. V Sloveniji imajo dva depoja (Ljubljana in Maribor) ter dva huba (Maribor in Ljubljana).

V notranjem prometu nudijo klasične paketne storitve (DPD CLASSIC), ki vključujejo standardni čas dostave v enem dnevu, zavarovanje v višini do 520 EUR, tri poskuse dostave in »on line« potrdilo o dostavi paketa. Dodatno pa nudijo tudi druge koristne možnosti in rešitve »po meri«.

5.4 TNT EXPRESS

Podjetje TNT se deli v dve diviziji: TNT Express in TNT Post. Sedež podjetja je na Nizozemskem in deluje v več kot 200 državah po svetu. TNT Express je eno izmed vodilnih podjetij v ekspresni dostavi paketnih pošiljk na svetu, v Evropi pa med vsemi ponudniki zavzema vodilno pozicijo.

V Sloveniji je prisoten od leta 2005. Podjetje TNT Slovenija trenutno upravlja z več kot 70 transportnimi vozili in ima v celoti zaposlenih 150 ljudi. Sedež podjetja je v Ljubljani, v Sloveniji pa mrežo tvorita še dva logistična centra, in sicer v Mariboru in Podnanosu.

Storitve, ki jih nudi TNT, so storitve ekspresne dostave, posebne storitve in rešitve za industrije. Opcije, ki jih ponujajo strankam pri storitvah ekspresne dostave, so:

Časovno in dnevno določene storitve za pošiljanje dokumentov, paketov in tovara na isti dan, dostava naslednji delovni dan tudi z določenimi jutranjimi urami ali dostavo na določen dan v 2–5 dneh.

Express import/uvoz, pri katerem poberejo blago v več kot 170 državah in ga dostavijo.

Časovno občutljive storitve za skrajno nujne dostave dokumentov in paketov s takojšnjim odzivom, dostavo s posebnim vozilom in popolno prilagodljivostjo.

Storitve za posebno ravnanje, prilagojene za občutljive, dragocene ali nevarne pošiljke.

Dodatne možnosti, pri katerih nudijo zavarovanje, prednostno ravnanje ali prevzem in dostavo izven delovnega časa.

5.5 TINE EXPRESS

Tine Express je družinsko podjetje, ustanovljeno leta 1996. Pokriva dostavo pošilk po Sloveniji, z zunanjim partnerjem pa omogoča dostavo po vsem svetu. Vozni park obsega kurirje na motorjih, avtomobilih in tovornih vozilih. Največji poudarek dajejo zanesljivosti, hitrosti in prilagodljivosti storitve naročnika s poslušom za individualne želje. Nudijo hitro pošto, hitro dostavo pošilk in kurirsko službo. Storitve, ki jih ponujajo:

Dostava Ljubljana, pri kateri pošiljko prevzamejo v roku 30 minut od naročila in jo oddajo v roku 1–2 ur.

Dostava Slovenija isti dan, pri kateri pošiljko prevzamejo v roku 30 minut od naročila in jo dostavijo isti dan v roku 3–6 ur.

Dostava Slovenija naslednji dan do 9 ure, pri kateri pošiljko dostavijo naslednji dan do 9 ure.

V Ljubljani in okolici so pošiljke dostavljene v 1 uri. Posebne storitve, ki jih nudijo, so: od naslova do naslova; urejanje dokumentov, povezanih z davčno upravo, upravno enoto, sodiščem, zemljiško knjigo; overjanje dokumentov pri notarju; urejanje vizumov; bančne storitve; nakupi blaga v trgovinah, pisarniškega materiala, vstopnic; dvig pošte iz poštних predalov; odnašanje pošte; prenos občutljive pošte, kot so medicinska oprema, vzorci, slike; dostava daril, šopkov ter prenos vrednostnih pošilk. Opravljajo tudi kuvertiranje in pakiranje večjih količin naslovljenih kuvert, katalogov in reklam.

V mednarodnem prometu nudijo storitev hitra pošta po svetu s katero v povezavi z zunanjim partnerjem omogočajo konkurenčno ceno, zanesljivost dostave in sledljivost po vsem svetu.

5.6 CITY EXPRESS

Podjetje je bilo ustanovljeno leta 1991 z namenom, da slovenskim podjetjem in drugim poslovnim uporabnikom ponudi kakovostne rešitve na področju kurirskih storitev. Storitve, ki jih ponujajo so:

- kurirske storitve,
- storitve paketne distribucije,
- storitve sodnih in izvensodnih vročanj,
- storitev hladne verige (transport s posebnimi temperaturnimi pogoji),
- storitev dostave mednarodnih pošilk.

Uporabnikom nudijo hiter prenos pošilk po Ljubljani, Celju in Mariboru. Prenos pošilk organizirajo tudi za celotno področje Slovenije in tudi v mednarodnem prometu po dogovoru.

Pošiljke prevzamejo na dogovorjenem mestu v 30 minutah. Prezete pošiljke so praviloma predane v roku ene do dveh ur od prejema naročila (znotraj mest Ljubljana, Celje in Maribor) ali v roku treh do šestih ur od prejema naročila kjer koli

po Sloveniji. Pošiljke s storitvijo Express 24 ur so praviloma predane naslednji delovni dan.

Posebne storitve, ki jih nudijo:

- transport s hladno verigo (farmacevtska industrija, industrija živil),
- vročanje pisanj s pooblaščenimi sodnimi vročevalci (vročanje v skladu z ZPP, ZUP, ZKP),

Naročila sprejemajo vsak delovni dan od 7. do 18. ure. Dostavo opravljajo s 25 kurirji z lastnimi kombiji, motorji in kolesi.

5.7 BUSINESS EXPRESS

Podjetje je bilo ustanovljeno leta 1993 in že od vsega začetka je njihova glavna dejavnost izvajanje kurirskih in poštних storitev, predvsem med gospodarskimi subjekti. Uniformirani kurirji so strankam na razpolago 24 ur na dan 365 dni v letu. Za dostavo uporabljajo lastna dostavna vozila, kombije, avtomobile, motorje in kolesa. Poslujejo s samostojno razvitim programskim sistemom, ki omogoča brezhibno vodenje storitev, sledenje pošilk ter podporo strankam. Njihova ponudba zajema dostavne in dodatne storitve glede na področje dostave:

Dostava po Ljubljani Ljubljana Express

Dostava na klic v 60 minutah je najpogostejša izbrana storitev. Dokumenti in blago do teže 600 kg bodo v 60 minutah dostavljeni na izbrano lokacijo. Ta vrsta pošiljke je poštna storitev in se vroča izključno proti podpisu prejemnika. Ves proces spremlja strogo voden informacijski sistem, ki omogoča posredovanje podatkov še leta po vročitvi pošiljke.

Podjetje BEX pa ponuja tudi storitev Ljubljana Express – vsak dan, saj ponuja opravke na banki, pošti, redno dostavo poslovnim partnerjem in to vsak dan ob istem času. Storitve Jumbo Express pa je potrebno naročiti najmanj štiri ure pred načrtovano izvedbo. Storitve obsega dostavo pošiljke večje teže ali prostornine.

Dostava po Sloveniji Slovenija Express

To je dostava na klic. Na podlagi telefonskega klica vam nemudoma dostavimo dokumente ali blago do teže 600 kg v kateri koli kraj v Sloveniji.

Jumbo Express je takojšnja dostava pošilk do teže 1600 kg in prostornine 12 m³. Storitve je potrebno naročiti vsaj štiri ure pred načrtovano izvedbo, saj obsega blago večje prostornine ali teže.

Slovenija Express 24 h – paketna distribucija

Obsega dostavo pošilk po načelu prevzamemo danes – dostavimo jutri. To so pošiljke, ki so omejene z enodnevnim časovnim razponom in predstavljajo najcenejšo možnost dostave po Sloveniji. Pošiljka ne sme presegati desetih paketov in teže posameznega paketa do 40 kg.

Mednarodna dostava

Obsega prenos pošilk po vsej Evropi, državah bivše Jugoslavije in po svetu. Storitve, ki jo ponujajo, je zanimiva zaradi vseh poti po Evropi, ki so organizirane po

kopnem in so neodvisne od motenj v letalskem prometu. Zagotavljajo 100-odstotno sledljivost pošiljk.

Pod dodatne storitve pa nudijo prevzem pošte in frankiranje, dnevna opravila, dostavo javnih naročil in zavarovanje pošiljk. Nudijo pa tudi prevoz oseb in najem vozil (rent a car).

5.8 PREDNOSTI STORITVE HITRA POŠTA

Storitev Hitra pošta se trži pod lastno blagovno znamko v okviru družbe in Pošta z njo nastopa na liberaliziranem poštnem trgu. Ob bok se postavlja drugim konkurenčnim podjetjem, ki predstavljajo močno konkurenco.

Pri uradu RS za intelektualno lastnino ima Pošta Slovenije registrirane blagovne in storitvene znamke, med katerimi je tudi blagovna znamka za Hitro pošto. S tem si je Pošta Slovenije in s tem tudi Hitra pošta ustvarila dolgoročen položaj, katerega cilj je doseči prepoznavnost in konkurenčno razlikovanje podjetja in storitev že na osnovi pojavnih znakov.

Storitev je primerna za prenos vseh vrst blaga, omejitve predstavljajo le prenos z zakonom prepovedane pošiljke, masa pošiljk in dimenzije le-teh.

Trženjske aktivnosti Pošta Slovenije izvaja na več načinov, prek svoje marketinške službe, svojih in drugih nosilcev informativnih medijev, in sicer dokaj uspešno.

Pošta Slovenije ima pri trženju storitev in oglaševanju veliko prednost pred vso konkurenco zaradi široko razvejane poštna mreže, velikega števila poštnih okenc, pismonoš, ki sežejo v najbolj oddaljene koticke države, obsežnega voznega parka, lastnega časopisa za večje stranke, kjer jih sproti informirajo o novostih in dogodkih, ter lastnega prodajnega kataloga. Največja konkurenčna prednost Pošte Slovenije pa je vsakodnevni stik s strankami. Družba ima organizirano lastno distribucijsko mrežo prek poštnih enot, lastno informacijsko in logistično podporo, kar pripomore k dobremu delovanju in kakovostnemu opravljanju storitve.

Podjetje se po številu zaposlenih uvršča med velika podjetja, ki predstavljajo največji prodajni in oglaševalski servis v državi, kar še vrsto let ne bo uspelo nobenemu izmed konkurenčnih podjetij, ki danes nastopajo na slovenskem trgu.

5.9 SLABOSTI STORITVE HITRA POŠTA

Vsa podjetja oziroma njihovi kurirji so na razpolago 24 ur vse dni v tednu, seveda ob predhodnem naročilu. Pismonoše Pošte Slovenije ne dostavljajo pošiljk izven delovnega časa ter tudi ne ob nedeljah in praznikih.

Računalniški program za izpolnjevanje spremnih dokumentov in naslavljanje je pomanjkljiv in nefleksibilen, saj za sprejem pošiljk Hitre pošte znotraj mest in v tujino nismo specializirani tako kot konkurenčna podjetja.

»Konkurenčna podjetja za dostavo hitre pošte znotraj mest so drugače organizirana (ni dostavnih okrajev), bolje opremljena (kurirji so v stalni povezavi z dispečerskim centrom, imajo rolerje, kolesa, mopede) in kadrovsko bolj fleksibilna.«³

Pri vročitvah pošilk Hitre pošte predvsem v popoldanskem času pismonoše Pošte Slovenije omejujeta Zakon o poštnih storitvah in Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev. Pošiljke Hitre pošte, ki prispejo na dostavne pošte po prometnem križu Hitre pošte, se dostavljajo v popoldanskem času, ko na sedežih podjetij ni več prisotnih pooblaščenih oseb in zakonitih zastopnikov, pošiljk pa ni dovoljeno vročati zaposlenim, ki niso pooblaščen.

³ Prenova strateškega razvojnega programa od 2006 do 2012 s projekcijo do 2015, str. 42.

6 ZAKLJUČKI IN PREDLOGI

Pošta spada med tista podjetja, ki prodajajo storitve z nasmehom. To pomeni, da ne prodaja le blaga in samih storitev, temveč tudi čustva svojih zaposlenih. To velja zlasti za poštne delavce na okencih in pismonoše.

Navedeno pomeni, da delo pismonoš in drugih poštних delavcev pri poslovanju s pošiljkami Hitre pošte obsega osebne stike s strankami iz oči v oči ali preko neposredne glasovne komunikacije. Njihova naloga je, da v teh stikih ustvarjajo prijetno vzdušje in zadovoljstvo strank. Poštni delavci s svojim vedenjem, pristopom do strank in pojavnostjo predstavljajo Pošto Slovenije zunanji javnosti. Menim, da je odnos oziroma neposreden stik med uporabniki in pismonošami na visoki profesionalni ravni.

Pošta Slovenije mora v čim večji meri izkoristiti komercialne možnosti, ki jih prinaša svetovni splet, zlasti na področju e-poslovanja Pošte Slovenije z velikimi uporabniki, saj ji bo to omogočilo obdržati oziroma povečati konkurenčno prednost, ugled in s tem zadovoljstvo strank. Uporabniki bi lahko koristili storitve prek svetovnega spleta, kot so:

- elektronsko naročilo za prevzem pošiljke v prostorih uporabnikov,
- obveščanje uporabnikov o prispelih pošiljkah z elektronskimi sporočili,
- enostavno pridobivanje informacij.

Spoznali smo, da so pri pridobivanju uporabnikov, ohranjanju njihove zvestobe, povečevanju zadovoljstva in posledično večanju tržnega deleža Pošte Slovenije bistvenega pomena naslednje determinante kakovosti:

- urejenost – videz objektov, opreme, osebja in komunikacijskega gradiva;
- zanesljivost – sposobnost opraviti obljubljeni storitev zanesljivo in natančno;
- odzivnost – pripravljenost pomagati strankam in jim ponuditi takojšnje storitve;
- strokovnost – potrebno znanje in sposobnost za izvedbo storitve;
- ustrežljivost – vljudnost, spoštovanje, pozornost in prijaznost kontaktnega osebja;
- verodostojnost – zaupanje, poštenost izvajalca storitve;
- varnost – skrb za odpravo tveganj, nevarnosti in dvomov;
- dostopnost – razpoložljivost storitev in enostavnost stika z izvajalcem;
- komuniciranje – sprotne obveščanje strank v njim razumljivem jeziku;
- razumevanje strank – prizadevanja za nenehno spoznavanje značilnosti strank in njihovih potreb.

Pošta Slovenije si je na področju Hitre pošte zadala postati vodilni operater na trgu prenosa ekspresnih pošiljk. Številčni podatki o rasti števila pošiljk potrjujejo zastavljeno strategijo. Prednost Hitre pošte pred drugimi konkurenti je predvsem ta, da deluje v okviru Pošte Slovenije, ki ima dober informacijski in logistični sistem ter interni izobraževalni sistem.

Poslovanje storitve Hitre pošta znotraj mest gre v smeri, ki si jo je zadala Pošta Slovenije v svojem strateškem razvojnem programu oziroma viziji, ki se nanaša na rast in razvoj poštne dejavnosti. Njen cilj je postati vodilno podjetje na področju poslovanja z ekspresnimi pošilkami. Mislim, da je to prava pot, saj je to tržna niša, ki jo uporabniki potrebujejo.

Pošta Slovenije je z vzpostavitvijo partnerskega odnosa z enim od globalnih ponudnikov poštних storitev na področju mednarodnih poštних storitev pridobila dostop do vseh pomembnejših svetovnih tržišč, zato mora doseči, da strateški partner ne bo iskal drugih partnerjev na področju Slovenije.

Večje zadovoljstvo uporabnikov vodi k njihovi trajnejši zvestobi in širjenju slovesa Pošte Slovenije od ust do ust.

Hitra pošta postaja v hitrem svetu vse bolj aktualna in Pošta sledi družbenemu utripu.

LITERATURA IN VIRI

Knjige

Hozjan, A. (1997). *Pošta na slovenskih tleh*. Ljubljana: Delo.

Logožar, K. (2005). *Poslovna logistika: Elementi in podsistemi*. Ljubljana: GV izobraževanje.

Poročila, interni dokumenti

Pošta Slovenije, d. o. o., (2008) Letno poročilo

Pošta Slovenije, d. o. o., (2009) Letno poročilo

Pošta Slovenije, d. o. o., (2010) Letno poročilo

Pošta Slovenije, d. o. o., (2000) Navodila o poslovanju s paketi

Pošta Slovenije, d. o. o., (2010) Navodilo za poslovanje s Hitro pošto v mednarodnem prometu

Pošta Slovenije, d. o. o., (2000) Navodilo o poslovanju s paketi

Pošta Slovenije, d. o. o., (2005) Navodilo za poslovanje s Hitro pošto v notranjem prometu

Pošta Slovenije, d. o. o., (2011) Odredba o notranji organiziranosti Pošte Slovenije, d.o.o.

Pošta Slovenije, d. o. o., (2010) Poštni razgledi september/oktober št. 5

Pošta Slovenije, d. o. o., (2006) Prenova strateškega razvojnega programa Pošte Slovenije od 2006 do 2012 s projekcijo do 2015

Pošta Slovenije, d. o. o., (2005) Priročnik za pismonoše

Pošta Slovenije, d. o. o., (2007) Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštna storitve

Pošta Slovenije, d. o. o., (2006) Splošni pogoji izvajanja drugih poštnih storitev

URL-naslov spletnih strani in datum dostopnosti

Splošne informacije. <http://www.bex.si>, dostopno 16. 1. 2012.

Splošne informacije. <http://www.cityexpress.si>, dostopno 16. 1. 2012.

Splošne informacije. <http://www.dhl.si>, dostopno 16. 1. 2012.

Splošne informacije. <http://www.dpd.com/si>, 8. 2. 2012.

Splošne informacije. <http://www.gls-slovenia.com>, dostopno 8. 2. 2012.

Splošne informacije. <http://www.posta.si>, dostopno 12.1. 2012.

Splošne informacije. <http://www.tine.si>, dostopno 16. 1. 2012.

Splošne informacije. <http://www.tnt.com>, dostopno 8. 2. 2012.

Splošne informacije. <http://www.apek.si>, dostopno 22. 1. 2012.

KAZALO SLIK

Slika 1: Delež pošiljk Hitre pošte v strukturi Drugih storitev	2
Slika 2: Število opravljenih poštnih storitev v letih 2008–2010 (v 1000 kosih)	7
Slika 3: Logotip Hitre pošte.....	11
Slika 4: Oglas za prepoznavnost storitve Hitre pošte.....	12
Slika 5: Oglaševanje na službenih avtomobilih	13
Slika 6: Spremnica za sprejem Hitre pošte po Sloveniji in Hitre pošte znotraj mest	15
Slika 7: Število prenesenih pošiljk Hitre pošte	17

Slika 8: Sprejete pošiljke Hitre pošte po PE v letih 2008–2010.....	18
Slika 9: Sprejete pošiljke Hitre pošte v letih 2008–2010 glede na vrsto prometa	18
Slika 10: Spremnica UPS in pripomoček za izpolnjevanje	20

KAZALO TABEL

Tabela 1: Število opravljenih poštnih storitev v letih 2008–2010 (v 1000 kosih).....	7
Tabela 2: Sprejete pošiljke Hitre pošte po PE v letih 2008–2010.....	17

KRATICE IN AKRONIMI

PE:	Poslovna enota
PTT:	Pošta telegraf telefon
PLC:	Poštno logistični center
EU:	Evropska unija
EMS:	Express mail service (Ekspresna kurirska služba)
APEK:	Agencija za pošto in elektronske komunikacije
ZPP:	Zakon o pravnem postopku
ZKP:	Zakon o kazenskem postopku
ZUP:	Zakon o splošnem upravnem postopku