

Hlavní směry strategického rozvoje České pošty do roku 2017

červen 2014

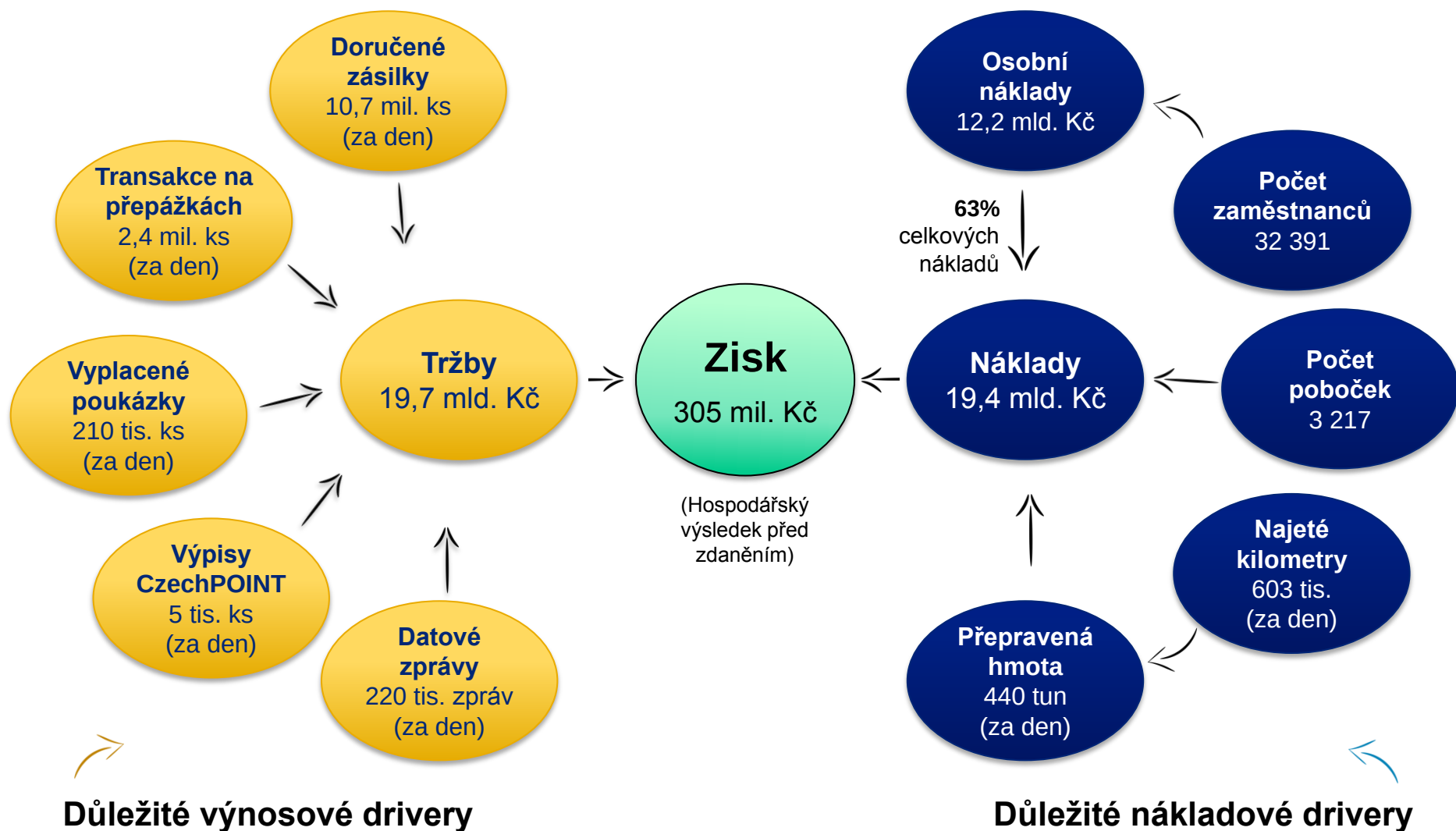
Ing. Martin Elkán

generální ředitel

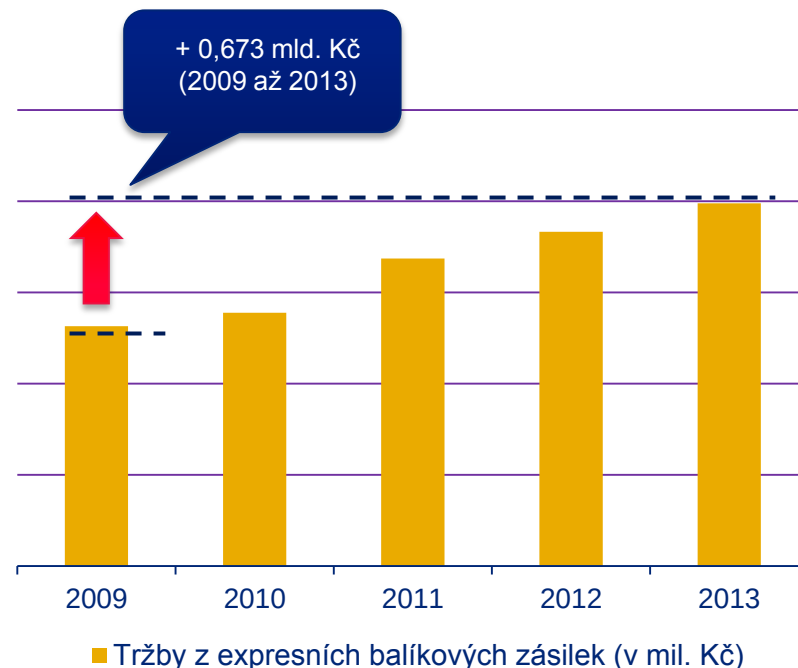
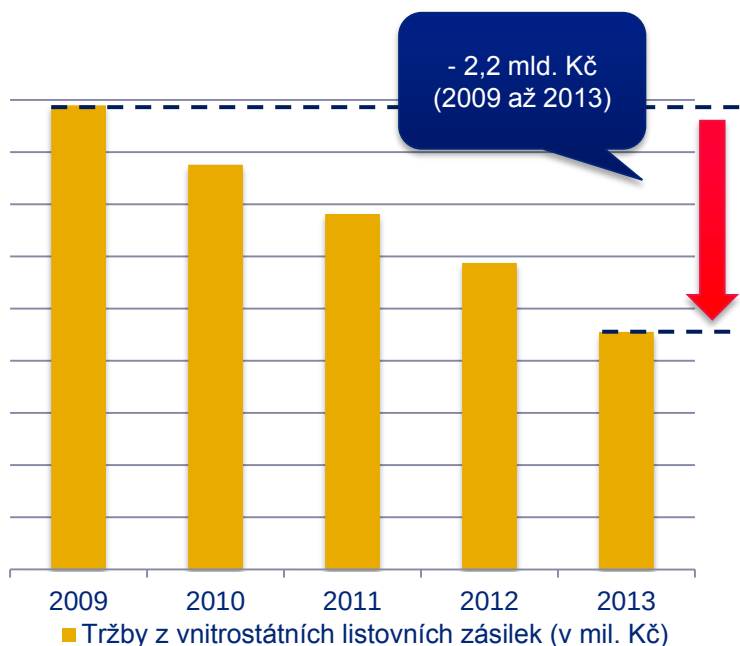
Představení České pošty



Základní údaje o podniku – rok 2013



Listovní zásilky, které dosud tvořily hlavní zdroj výnosů, strmě klesají. Naopak expresní balíkové zásilky jsou jedním ze základních pilířů a jejich význam strmě poroste.



ČP zachovává rozsah a kvalitu poštovní sítě, a proto pokles tradiční listovní komunikace nemůže být doprovázen adekvátním poklesem nákladů. Propad výnosů tak představuje významnou ztrátu.

ČP intenzivně balíkové produkty inovuje a zároveň zvyšuje kvalitu doručení. Pro další růst v tomto segmentu však bude nutné investice dále zvýšit, rozšířit portfolio služeb a kvalitu

Vláda ČR svým programovým prohlášením klade na Českou poštu povinnosti, současně se hlásí ke spoluodpovědnosti za jejich financování

Body programového prohlášení s dopadem na ČP:

- Zajištění maximální dostupnosti služeb pro občany České republiky
- Optimalizace pobočkové sítě bude diskutována s orgány samosprávy
- Zajištění ekonomické stability a transparentnosti hospodaření ČP
- Přijmutí strategického rámce dalšího rozvoje veřejné správy a eGovernmentu
- Zajištění dalšího rozvoje ČP

Východiska pro strategii ČP:

ČP by neměla snižovat rozsah pobočkové sítě.

Vláda bude podporovat úpravu legislativy k rovnému postavení ČP na trhu a transparentní financování univerzální služby.

Vláda bude využívat ČP jako strategickou infrastrukturu umožňující razantní zefektivnění procesů státu. Tím současně vytvoří pro ČP nové zdroje příjmů.

Hlavní směry strategického rozvoje do roku 2017



Česká pošta je zákaznický orientovaná společnost, je součástí klíčové infrastruktury a partnerem českého státu a nese sociální a společenskou zodpovědnost.

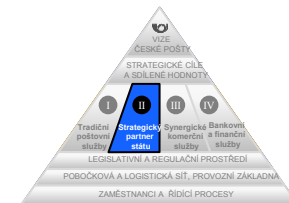
- Přebudujeme pobočky na moderní a efektivní místa. Nastavíme otevírací dobu pošt podle potřeb občanů (ráno, večer, víkendy).
- Častěji si budeme jezdit pro zásilky přímo k zákazníkům.
- Zákazníkům budeme do e-mailu zasílat informace o příchozí doporučené zásilce a aktivně nabídneme přesměrování nebo doručení v jiném termínu.
- Prostřednictvím portálu ČP a mobilní aplikace umožníme zákazníkům nastavit pravidla pro preferované místo a čas doručení zásilek.

- Nabídne zákazníkům možnost odeslání elektronické formy zásilky a její doručení ve fyzické podobě do schránky adresátům (hybridní pošta).
- Za zákazníka budeme scanovat příchozí zásilky a doručovat je v elektronické formě. Jako doplněk zajistíme digitální archivaci.
- Budeme přebírat role interní podatelny a hromadné odchozí korespondence u úřadů a firem.
- Budeme rozvíjet využití datových zpráv pro firmy a občany.
- Příchozí datovou zprávu na přání příjemce vytiskneme a doručíme poštou.

- Naše doručovatele balíkových zásilek vybavíme moderním přenosným terminálem, který umožní provádět vybrané on-line operace v terénu (umožní platbu zásilky platební kartou, elektronické potvrzení převzetí zásilky).
- Pro příjemce zpřesníme informace o doručované zásilce a prostřednictvím portálu a mobilní aplikace umožníme pohodlnější cestou upravovat čas a místo doručení.

- Budeme otevření pro jedinečná partnerství s firmami, které se rozhodnou outsourcovat své distribuční, zásobovací nebo zásilkové procesy.
- Budeme připraveni se napojit na distribuční procesy zákazníka a převzít činnosti v oblasti skladování, přípravy a vypravení balíkových zásilek.
- Pro e-shopy zajistíme řešení pro snadné vrácení zásilky zákazníků.

II. Strategický partner státu



Pro stát budeme zajišťovat služby založené na našich tradičních zkušenostech

- Pobočky ČP budou státu sloužit jako sdílená kontaktní místa pro vyřizování standardizovaných úkonů. Ta odlehčí rutinní práci úřadům, které se budou moci více věnovat případům, jež vyžadují individuální přístup a péči.
- Kromě klasických agend CzechPOINT se zaměříme na úkony spojené s inkasem poplatků a daní, vydáváním dokladů (např. řidičských průkazů) a povolení (např. parkovacích karet), poskytováním služeb pro městské karetní systémy, apod.
- Na základě unikátního propojení poboček, logistiky a pracovníků v terénu budeme pro stát zajišťovat náročné projekty, jako je sčítání lidu.

ČP bude zajišťovat dynamický nákupní systém státu

- Stávající kompetence ČP v části nákupního procesu ji předurčuje k převzetí odpovědnosti za dynamický nákupní proces:
 - Sběr nákupních požadavků a jejich vyhodnocení.
 - Realizace výběrového řízení pod kontrolou odpovědných zástupců rezortů.
 - Naše logistická síť bude pro stát zajišťovat služby spojené s distribucí.
 - Možnost řízení skladového hospodářství prostřednictvím pobočkové sítě a logistických uzlů.

Klíčový partner státu v oblasti eGovernmentu a ICT služeb

- ČP posílí svoji roli spolehlivého provozovatele systémů a služeb eGovernmentu.
- Stávající OZ ICT služby ČP se transformuje do samostatné právní entity – dceřiné společnosti ČP s náplní:
 - ČP jako partner MV v roli spoluvůdce strategie a koncepcí realizace eGovernmentu v České republice.
 - Ústřední výkonná složka pro realizaci a implementaci a provoz kritických projektů státu v oblasti ICT.
 - Naplnění role sdíleného poskytovatele infrastrukturních ICT služeb státu, zejména provozovatele informačních systémů a datových center.
 - Centrální nákupní místo pro ICT služby a produkty státní a veřejné správy.

III. Synergické komerční služby



Zaměříme se na služby, které využijí naši stávající infrastrukturu a zkušenosti

- Převezmeme roli kontaktních míst pro nové komerční partnery s celostátní nebo regionální působností (např. pro dodavatele energií, plynu, vody, tepla) a prostřednictvím našich doručovatelů zajistíme práce v terénu (např. odečty).
- Nabídneme možnost registrace občanů u zdravotních pojišťoven na poštách.
- Budeme obezřetně rozvíjet systém prodeje doplňkového sortimentu na poštách formou Postshopů. Zlepšíme formu prezentace zboží a budeme pečlivě volit nabízené komodity.
- Budeme rozvíjet službu Dluhové inkaso obyvatelstva (DINO).
- Zprostředkujeme asistované objednávání zboží na poštách pro skupinu zákazníků, kteří nemají aktivní zkušenosti s prací na internetu.

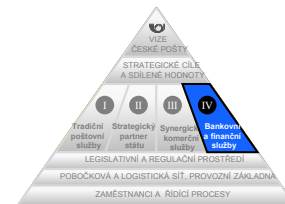
Budeme rozvíjet nové schopnosti, které doplní naše portfolio služeb

- Na poštách budeme poskytovat snadno přístupné reprografické služby.
- Pro vybrané partnery zprostředkujeme loajalitní program na bázi kartového programu s provázaností na databázi zákazníků a distribucí informačních materiálů.

Zaměříme se na tzv. „velkou logistiku“ (paletovou přepravu)

- Budeme hledat vhodný model rozvoje pošty na trh tzv. velké logistiky (paletová přeprava).
- Současná síť ČP nabízí malé synergie pro provozování logistiky, nicméně se jedná o obor z hlediska ČP zajímavý.

IV. Bankovní, pojišťovací a finanční služby



Výběr modelu pro poskytování bankovních a pojišťovacích služeb

- Budeme podrobně analyzovat možné modely budoucího zajištění bankovních a pojišťovacích služeb.
- Vybereme si takový model, který zajistí pro ČP nejlepší podmínky pro příští desetiletí a účast ČP na procesech vývoje a řízení produktů.
- ČP bude realizovat otevřený a transparentní tendr na partnera pro poskytování bankovních a pojišťovacích služeb.

Pošta jako místo pro komfortní poskytování bankovních a pojišťovacích služeb

- Budeme pokračovat v úspěšném trendu budování specializovaných míst pro poskytování těchto služeb s dostatečnou kapacitou a vybavením včetně klientských zón.
- Na menších poštách zachováme dostupnost těchto služeb.

Budeme inovovat naše vlastní tradiční finanční produkty

- Zákazníkům nabídneme možnost úhrady poštovních poukázek (složenek) a SIPO prostřednictvím Portálu ČP, mobilní aplikace, Poštomatů a Balíkomatů.
- Přiblížíme rychlost zpracování poštovních poukázek bankovnímu standardu D+1.
- Rozšíříme nabídku doplňkových služeb k poštovním poukázkám o sledování, avizování a termínovanou výplatu.
- Zrychlíme a zjednodušíme platbu poštovních poukázek na přepážkách propojením se systémem Zákaznických karet ČP.
- Umožníme platbu služeb pošty platební kartou všech bankovních ústavů.
- Nabídneme možnost placení prostřednictvím SIPO i firmám a podnikatelům.
- Rozšíříme nabídku doplňkových služeb k SIPO o avizování do e-mailu.

České poště jako poskytovateli univerzální služby (základní poštovní služby) vyplývají ze zákona následující povinnosti



Musí doručovat každý pracovní den na každou adresu

Musí zajistit pokrytí celého území republiky sítí kamenných pošt (poboček)

Musí doručit minimálně 92% listovních zásilek v režimu D+1

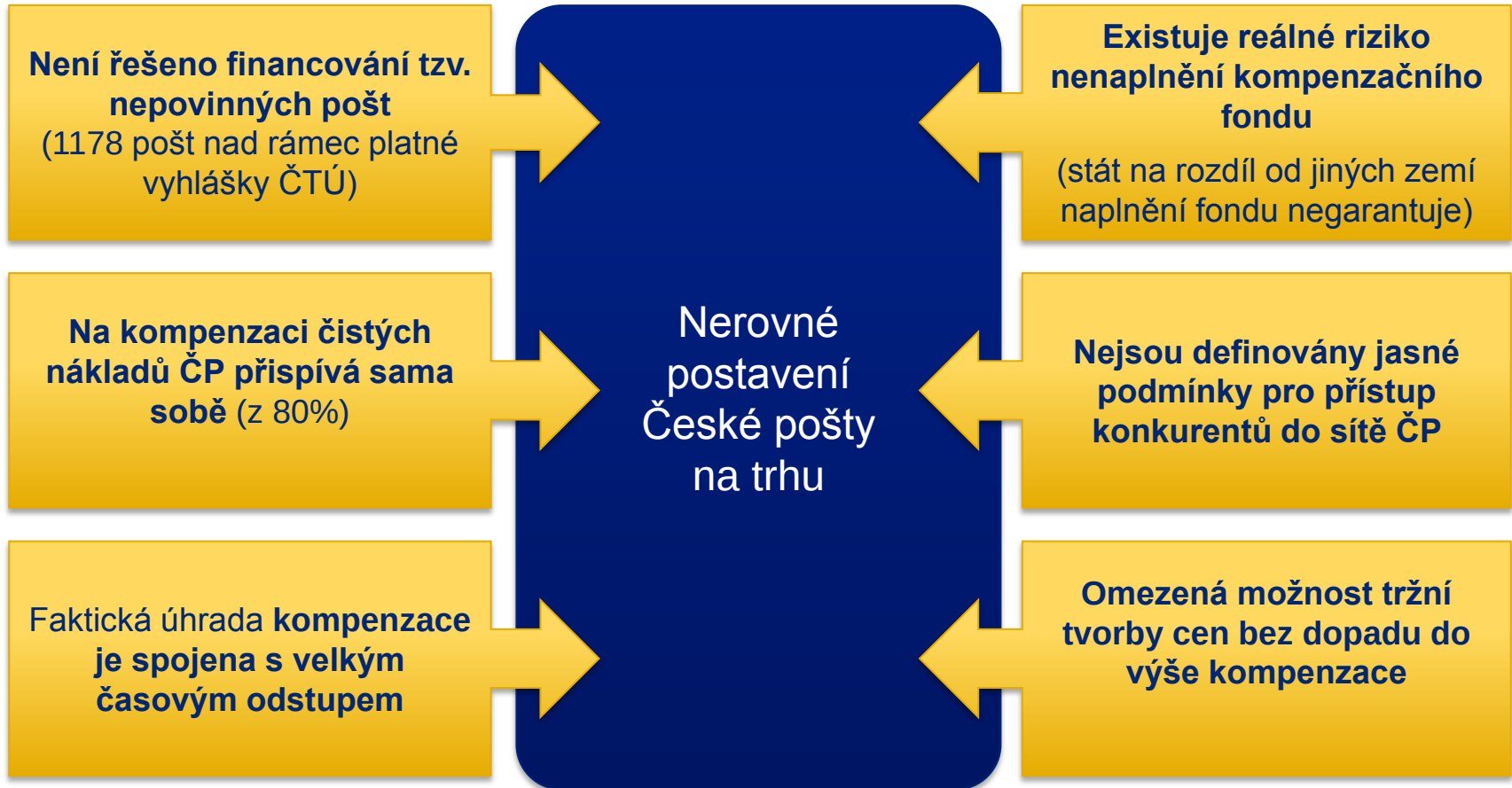
Musí zajistit požadovanou dostupnost kamenných pošt (vzdálenost, otevírací doby)

Musí zajistit rozsáhlou síť poštovních schránek (1 schránka na 1000 obyvatel)

Musí poskytovat služby s předepsanými parametry (základní služby)

Povinnosti České pošty, které ostatní poštovní operátoři nemají

Současným zákonem požadované povinnosti ČP však nejsou kompenzovány a vytvářejí nerovné postavení na trhu



Příklady financování nákladů univerzální služby v EU

Nositel univerzální služby:

Výše kompenzace:

Způsob kompenzace:



340 mil Kč

Kombinovaný způsob financování. Slovenská pošta nepřispívá do fondu za zásilky, které realizuje v rámci univerzální služby (na rozdíl od ČR). V případě nenaplnění kompenzačního fondu je garantem dofinancování stát. Slovenská pošta má 1540 poboček.



9 433 mil Kč

V Itálii je univerzální služba primárně financována ze státního rozpočtu.



4 675 mil Kč

Francouzská pošta má ze zákona povinnost poskytovat širší spektrum služeb obecného hospodářského zájmu, mezi které patří nejen poštovní služby, ale také bankovní služby, roznos novin a zajištění regionálního rozvoje na venkově a v odlehlých částech Francie, za které je kompenzována.



0 mil Kč

V Německu není pověřen výkonem univerzální služby žádný operátor. Deutsche Post mohla plně optimalizovat pobočkovou síť a transformovat jí v celém rozsahu do podoby franšíz.

Hlavní směry budoucího rozvoje ČP - shrnutí

- **Zachovat síť poboček** v rozsahu požadovaném vládou.
- **Modernizovat pobočky ČP a zachovat vysokou dostupnost** a dosažitelnost pro obyvatele.
- **Zvýšit komfort občanů** prostřednictvím úpravy otevírací doby poboček a zvýšení kvality služeb pro veřejnost.
- **Zastavit transformační proces České pošty.**
- **Upravit poštovní zákon** a tím **zajistit garanci státu na financování čistých nákladů univerzální služby**, jakožto veřejné služby (požadovaný počet poboček a další kvalitativní parametry poštovních služeb).
- Kompenzace ztrát z univerzální služby umožní České poště **obnovit investice do modernizace, rozvoje poštovní sítě a do svých zaměstnanců.**
- Být **hlavním partnerem státu pro komunikaci s občanem** (např. sčítání lidu, dluhopisové emise, účtenková loterie, volby, maturity atd.).
- **Získat významný podíl na trhu** v oblasti finančních a pojišťovacích služeb.
- **Stát se centrální nákupní organizací státu** a jejím výhradním logistickým partnerem s dosahem po celém území ČR.
- Pokračovat a rozšiřovat **služby v oblasti centralizace ICT státu.**
- **Dokončit restrukturalizaci logistické sítě** a v dalším kroku se zaměřit na technologické vybavení doručovatelů.
- **ČP bude účelně využívat svěřený majetek**, uvolněné zdroje bude reinvestovat do modernizace.
- **Zvyšovat úroveň vnější, vnitřní bezpečnosti a vnitřního prostředí ČP.**

DĚKUJI ZA POZORNOST

