PostaNyugdíj Program

Élethelyzethez igazodó nyugdíj-előtakarékosság

Velünk jó lesz nyugdíjasnak lenni!

- Rugalmasan módosítható díjfizetéssel*
- Díjátvállalás munkanélkülivé válás esetére kiegészítő biztosítás választható
- 10 év felett kamatadó mentes a mindenkori adójogszabályok szerint

* A szerződési feltételekben foglaltak szerint.

További részletek a szórólapon és a postai munkatársaknál • Ügyfélszolgálat: 06 40 200 480 • www.postabiztosito.hu

Az elérhető gondoskodás

Posta Biztosító

Posta

szakmai folyóirat

XII. évfolyam

3-4. szám

2010. december

Kiadja a Magyar Posta Zrt. és a Postások Szakmai Egyesülete

Posta

POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETE PSZE 40

A TARTALOMBÓL

- A megújulás programja
- A nemzetközi kapu szélesebbre tárul
- A Magyar Posta Zrt. kiskereskedelmi tevékenységének jelenlegi helyzete, fejlesztési irányai
- A belföldi CEP piac alakulása és az e-kereskedelemben rejlő üzleti lehetőségek
- Az új Csomagkézbesítési Rendszerről

Tájékoztató az SZJA 1%-ának felajánlásából és az NCA pályázatra befolyt összegekről.

1. A 2009. évi személyi jövedelemadó bevallások alkalmával a Postások Szakmai Egyesülete részére felajánlott 1% összege 688 737 Ft volt, amelyet az APEH 2010. szeptemberében utalt át részünkre.

   Köszönjük szépen a felajánlásokat.

   Kérjük, hogy a 2010. évi személyi jövedelemadó bevallásakor ismételten szíveskedjen a Postások Szakmai Egyesülete javára dönteni az 1%-ról.

   Adószámunk *(1% felajánlásához):* **18006647-1-41**

2. A Nemzeti Civil Alapprogram (NCA), Működési költség pályázatán indultunk. Eredményeként 300 000 Ft-ot nyertünk el.

PSZE titkárság

Posta

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

XII. ÉVFOLYAM 3–4. SZÁM
2010. DECEMBER

Kiadja: a Magyar Posta Zrt.
Felelős kiadó: Schmidt Pál vezérigazgató

A szerkesztőbizottság
elnöke: Dr. Oláh László
társelnöke: Varga Dezső
tagjai: Czakó T. Gáspár, Dömötörné Dr. Ács Katalin, Dvorák Ede, Fuchs Rita, Hermann Ottó, Dr. Horváth Sándor, Dr. Lovászi József, Molnár Marianna, Molnár Sándor, Németh Emil, Novákné Halász Anna, Pandurics Anett, Vajta Zoltán

Felelős szerkesztő: Biczó István
Szerkesztőség
címe: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6., Ny 2., Fsz. 11-12.
telefonszáma: (06-1) 767-8896
telefon/fax száma: (06-1) 288-1652
levelezési címe: 1540 Budapest
e-mail címe: psze@posta.hu

Nyomdai előkészítés és nyomtatás: BESzK Nyomdaüzemi és ellátási csoport
Felelős vezető: Mészáros Tamás

Terjeszti a Magyar Posta Zrt. Megjelenik negyedévente.

ISSN 1419-6239

Közlési feltételek:

A cikkeket e-mailen, illetve CD vagy DVD lemezen kérjük. Kéziratot csak kivételes esetben fogadunk el. Másodközlést nem vállalunk. Kéziratokat, rajzokat, fotókat nem őrzünk meg, és nem küldünk vissza.

E SZÁMUNK SZERZŐI

Angus József	üzemvezető	MP Zrt., Nemzetközi Postakicserélő Üzem
Bácsné Tollár Marianna	postavezető	MP Zrt., Központi Területi Igazgatóság Budapest 72. posta
Baranyai Csilla	piackutató-elemző	Marketing Iroda
Bokrosné Madácsi Erika	Hálózati Irodavezető	MP Zrt., Kelet-magyarországi Igazgatóság
Prof. Dr. habil. Borbély Attila	rektor	Wekerle Sándor Üzleti Főiskola
Horváth Gábor	központvezető	MP Zrt., Filatéliai Központ
Jámbor Flóra	marketing munkatárs	Posta Biztosító Zrt.
Kaszper Edit	csoportvezető	Kiskereskedelmi Központ Értékesítés-menedzselési csoport
Dr. Lovászi József	nyugállományú kommunikációs munkatárs	Postások Szakmai Egyesülete
Máté István	postavezető	Szekszárd 1. posta
Novákné Halász Anna	irodavezető	Kiskereskedelmi Iroda
Dr. Oláh László	örökös tiszteletbeli elnök	PSZE
Szombati János	CSKR-projektvezető	MP Zrt.
Vargyasi Annamária	partnermenedzser	Invitel Távközlési Zrt.
Zsiga Ágnes	biztosítástechnikai és termékmenedzsment vezető	Posta Biztosító Zrt.
Zsuppán Géza	kézbesítési Irodavezető	MP Zrt., Nyugat-magyarországi Igazgatóság

TARTALOM

A megújulás programja (Vezérigazgatói beköszöntő) 3

ANGUS JÓZSEF: A nemzetközi kapu szélesebbre tárul 5

NOVÁKNÉ HALÁSZ ANNA, KASZPER EDIT: A Magyar Posta Zrt. kiskereskedelmi tevékenységének jelenlegi helyzete, fejlesztési irányai 12

BÁCSNÉ TOLLÁR MARIANNA: Budapest 72. sz. posta kiváló értékesítési eredményeinek „titkai" . . . 23

MÁTÉ ISTVÁN: Szekszárd 1. posta kereskedelmi tevékenységének fejlődése 30

HORVÁTH GÁBOR: Bevétel növelési lehetőségek a filatéliai kereskedelemben 33

VARGYASI ANNAMÁRIA: A telekommunikációs piac hazai helyzete és a postai értékesítés lehetőségei . . 35

ZSIGA ÁGNES, JÁMBOR FLÓRA: Új nyugdíjbiztosítás, a PostaNyugdíj Program 41

BARANYAI CSILLA: A belföldi CEP piac alakulása és az e-kereskedelemben rejlő üzleti lehetőségek . . . 45

SZOMBATI JÁNOS: Az új Csomagkézbesítési Rendszerről 53

BOKROSNÉ MADÁCSI ERIKA, ZSUPPÁN GÉZA: A postai szolgáltatás fenntartása katasztrófa helyzetben . . 59

DR. OLÁH LÁSZLÓ: Az Eurojumelages IX. kongresszusa Wislában 71

DR. OLÁH LÁSZLÓ: Új arcok a Szerkesztőbizottságban 75

DR. LOVÁSZI JÓZSEF: Tájékoztató a PSZE beszámoló-tisztújító küldöttközgyűléséről 77

PROF. DR. HABIL. BORBÉLY ATTILA: Wekerle és a Magyar Posta 80

NEMZETKÖZI POSTAI HÍREK 82

A cikkek angol nyelvű összefoglalói (Article summary) 95

Címlap-kép: A devecseri – kolontári iszapkatasztrófa
Fotó: **Kiss László**

A Posta helye, és szerepe a nemzet életében, a fejlődés útjának kijelölése a változás és az összefogás jegyében

A megújulás programja

A Magyar Posta, mint az ország legnagyobb foglalkoztatója, közel 3000 településen van jelen. A lakosság nap, mint nap találkozik postásainkkal, szolgáltatásainkkal, munkatársaink naponta szembesülnek az ügyfelek elvárásaival, akik modernebb, gyorsabb, nyomon követhető és rugalmasabb kiszolgálást igényelnek. Látjuk és tapasztaljuk: ha ezt nem tudjuk biztosítani, akkor a lakosság és az üzleti ügyfeleink tömegesen fordulnak el tőlünk és választják a kényelmesebb és olcsóbb megoldásokat.

Az elkövetkező években, Európa postáihoz hasonlóan, az eddigi legkomolyabb kihívás vár ránk. Az országnak 2013-tól teljesíteni kell EU-s kötelezettségét és meg kell nyitnia a hazai postai piacot.

A liberalizáció hatására az amúgy is csökkenő pénz- és küldeményforgalom mellett fel kell vennünk a versenyt a hazai postai piacra újonnan belépő szolgáltatókkal, szembe kell néznünk a régió postáinak várható terjeszkedési törekvéseivel.

A Posta új vezetése egy átgondolt stratégiai tervezés eredményeként elhatározta, hogy a munkahelyek és az állami vagyon megőrzése érdekében meghirdeti a „Megújulás Program”-ját. A Magyar Posta a jövőben, a hagyományos értékrendek és szolgáltatások mentén, a mai és jövőbeni kihívásokra választ adó korszerű „nemzeti postai szolgáltatóként” kíván működni annak érdekében, hogy mindenki számára elérhető, ügyfélközpontú szolgáltatásokkal javítsa a közösségek továbbélési lehetőségeit.

A XXI. század Postájaként célunk, hogy mélyreható átalakulás eredményeként a folyamatosan fejlődő környezetnek megfelelő „társadalmi szolgáltatóvá” váljunk, képesek legyünk korszerű, széles körű, egyedi igényekhez igazodó lakossági, hivatali, üzleti szolgáltatások és közszolgáltatások ellátására és közvetítésére, mindezt úgy, hogy Munkatársaink és a szolgáltatásokat igénybevevő Ügyfeleink is azt érezzék: ez a posta a „Mi Postánk”.

Ezeket az összetett célokat a postai hálózatunk védelmén keresztül, a hazai piac megtartásával, az elvesztett piacok visszaszerzésével, infokommunikációs rendszerek széleskörű használatával, kedvező szabályozói környezet és közigazgatási-, közszolgáltatási feladatok közvetítésével és ellátásával, valamint partnerségen alapuló stratégiai szövet-

ségek megkötésén keresztül szolgáltatásközvetítési feladatok elvégzésével látjuk elérhetőnek. Ehhez a feladathoz nélkülözhetetlen, hogy a tevékenységhez igazodó innovatív szolgáltatóvállalatok által kidolgozott üzleti, technológiai, irányítási modellek kerüljenek meghonosításra a Postán.

Meggyőződésem, a Magyar Posta alkalmas arra, hogy választ tudjon adni az elkövetkezendő idők kihívásaira, hiszen munkatársai birtokában vannak mindazon tudásnak és akaratnak, melyekre méltán számíthatunk egy megújult, korszerű, sikeres Posta felépítésének közös munkájában.

A nemzetközi kapu szélesebbre tárul

A jövő postájának kialakítása a monopólium 2013. évi teljes körű megszűnése tükrében

A közeljövőben a gazdaság valamennyi üzleti területe komoly versenyhelyzetbe kerül. A monopólium teljes körű megszűnése okán a Magyar Posta menedzsmentje is úgy látja, szükséges átalakítania, korszerűsítenie rendszerét, hogy megfelelő szintű szolgáltatásokat nyújthasson ügyfelei számára. A pénzintézetek és a csomag, valamint levélszállító szolgáltatók között jelenleg is kihívás az ügyfélkör megtartása, bővítése.

Az elmúlt években a nemzetközi és a belföldi forgalomban egyaránt előtérbe kerültek, és irányadóvá váltak a minőségi követelmények. A termékportfólió, illetve annak arányai is nagymértékben átrendeződtek.

Az elvárások biztosítása a technológia rugalmasságát, és folyamatos fejlesztését kívánja meg.

Többször is átalakításra került a nemzetközi küldemények technológiai folyamatának szinte teljes egésze, mind a belföldi szakaszon, mind pedig a nemzetközi küldemények kicserélő szolgálatát ellátó Nemzetközi Posta Kicserélő Üzemben (NPKÜ) egyaránt.

Ennek során az alábbiakat kellett, kell figyelembe vennünk.

Nemzetközi stratégia

- Magyar Posta tulajdonosi elvárásoknak való megfelelés
- Az egyetemes szolgáltatási kötelezettség teljesítése
- A nemzetközi (a Magyarországról külföldre, a külföldről Magyarországra, illetve esetenként két külföldi pont közötti) küldeménytovábbítási igények legteljesebb kielégítésével

Célok

Magyarországon a nemzetközi postai-logisztikai piac meghatározó súllyal és presztízzsel rendelkező, dinamikus, tartósan magas szolgáltatásminőségi színvonalat nyújtó, versenyképes szereplőjévé kell válnunk.

- Hatékony, bevétel orientált, költség takarékos szolgáltatásnyújtás
- Megfelelés az EU[1] direktíva szolgáltatás-minőségi kritériumainak
- Minőségi teljesítményhez kötött végdíj-bevételek maximalizálása
- Ügyfelek gyorsasági igényeivel kapcsolatos elvárások teljesítése

Környezet

- Folytatódó európai postai piaci liberalizáció – külföldi postai társaságok magyarországi piaci jelenlétének fokozódása
- Magyarország EU tagsága vonzóbbá teszi a magyar piacot – nő az import Direkt Marketing (DM) és csomagküldő aktivitás

[1] Európai Unió

- A magyar áru-, tőke- és munkaerőexport várható növekedése – fokozódó igény a külföldre irányuló küldeményforgalmi szolgáltatások iránt
- Nyitottabbá válnak a posták partneri szövetségek kötésére
- Nő a határon átmenő küldeményforgalomra vonatkozó szolgáltatásminőségi elvárás

Nemzetközi piac

- Nemzetközi postai termékstruktúra folyamatos átrendeződése (lásd: 1.sz. ábra)
- Magánlevelek számának csökkenő tendenciája
- Csomag jellegű (megrendeléses, utánvételes) küldemények jelentős emelkedése
- Magánügyfeleknél növekvő árérzékenység
- komplex, testre szabott megoldások (a céges ügyfelek részéről a tömeges üzleti levélküldés eleinte stagnál, majd visszaesik)
- DM, IDM[2] küldemények iránti növekvő igény (felfutás, stagnálás és visszaesés)
- Legális konkurencia megjelenése, egyetemes szolgáltatás nyújtására nemzetközi hálózattal rendelkező postai szolgáltató engedélyt kaphat, nagy expressz szolgáltatók (tágabb értelemben) versenye a piacért
- Újrapostázás, remailing, consigment jövedelmezőségének csökkenése
- Nemzetközi ügyfélszegmentálás-csatornapolitika átrendeződése
- Internetes rendelések előretörése, webes nyomkövetés megkövetelése
- Internet elterjedésének pozitív hatása a B2C[3]-re

Kimenő nemzetközi küldemények

Levél termék	CEP[1]	Komplex tevékenység	Direkt marketing szolgáltatások
Elsőbbségi levél	*Európa+*	*Direct Parcel[2]*	*DM*
Nem elsőbbségi levél	*Elsőbbségi csomag*	*Direct Entry[3]*	*IDM*
Különszolgáltatások	*Nem elsőbbségi csomag*	*Consignment[4]*	
Elsőbbségi flexi levél	*Különszolgáltatások*	*Továbbpostázás*	*Címezetlen reklámkiadvány*
Nem elsőbbségi flexi levél	*EMS[5]*	*Nemzetközi kereskedelmi csomag*	*Nemzetközi direct levél*
Postakész levél	*Nemzetközi fuvarozás*		

Bejövő nemzetközi küldemények

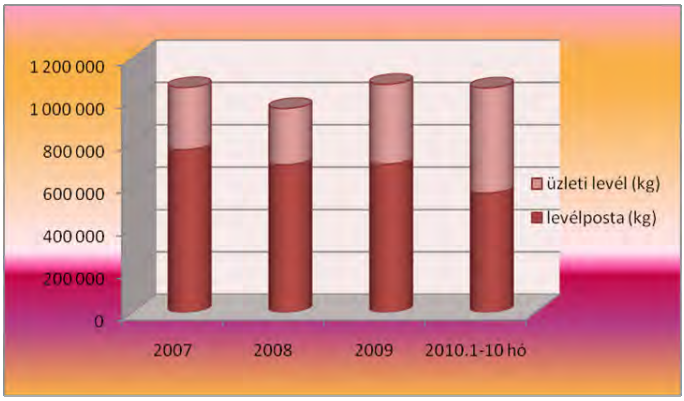
Levél termék	CEP	Komplex tevékenység	Direkt marketing szolgáltatások
Elsőbbségi levél	*Európa+*	*Direct Parcel*	*Címzett reklámkiadvány*
Nem elsőbbségi levél	*Elsőbbségi csomag*	*Direct Entry*	
Különszolgáltatások	*Nem elsőbbségi csomag*	*Direct Parcel EUV[6]*	*IDM*
	Különszolgáltatások	*Consignment*	*Címezetlen reklámkiadvány*
	EMS		

1. sz. ábra
Nemzetközi termék portfolió

[2] International Direct Mailing (Nemzetközi DM levél REIMS tagországok között)
[3] Busines to Customer (Cégektől magán ügyfeleknek)
[4] Courier, Express, Parcel (futár, expressz, csomag)
[5] Tömeges feladású közvetlen címzettnek szóló postacsomag
[6] Tömeges feladású közvetlen címzettnek szóló levélposta
[7] Posták közötti megállapodásokon alapuló tömeges postacsomag
[8] Express Mail Service-Gyorsposta Szolgáltatás
[9] Utánvételes tömeges feladású közvetlen címzettnek szóló postacsomag

A postai szolgáltatás minőségének alapja a küldemények gyors átfutási ideje. Az előírt átfutási idő betartását a feldolgozási és szállítási rend célszerű kialakítása biztosítja. E követelményt befolyásolja a szállítási távolság, a szállításra felhasznált szállítási eszközök technikai fejlettsége, valamint a szállítási rendszer szervezettsége. Ha nem teszünk eleget a gyorsasági követelményeknek, a küldemények aktualitásukat és értéküket vesztik. Alapelvként kell kezelni ezeket az üzleti ügyfelek elvárásainak megfelelően a különböző termékeknél. A tömeges feladók érzékenyek a szerződésben meghatározott határidőkre, amelyek sokszor egyediek és konkrét naphoz köthetők. Ezek alapján előfordulhat, hogy bizonyos küldeményeket átmenetileg valahol tárolni kell, és a meghatározott időpontokban lehet csak visszajuttatni a szállítási feldolgozási folyamatokba.

Ebben az évben jól megfigyelhető a normál és a komplex, kereskedelmi, üzleti küldemények, szolgáltatások arányának jelentős elmozdulása az üzleti javára, melyet a 2. számú ábra szemléltet.



2. sz. ábra
Normál és üzleti levélpostai küldemények aránya

A közelmúlt fejlesztései

Eddig megtett legfontosabb minőségjavító és ügyfél elégedettség javító intézkedések az NPKÜ technológiájában

- ✓ Nemzetközi nyomon követés
- ✓ Feldolgozási idő optimalizálása
- ✓ NPKÜ technológiai folyamatainak meghatározása, dokumentálása
- ✓ Technológiai folyamatok, utasítások vizuálisabbá tétele
- ✓ REIMS[10] elszámolási rendszer működtetése
- ✓ Európa+, EPG[11] csomag kezelési technológiájának kidolgozása
- ✓ EMS PfP rendszerhez csatlakozás
- ✓ EUV DP kifejlesztése
- ✓ Nemzetközi kereskedelmi csomag technológiájának kialakítása (OTTO, BonPrix, Bakker csomagküldő cégek)

[10] Remuneration for Exchange of International Mails (Minőség alapú elszámolási rendszer)
[11] Express Parcel Group

- ✓ Postai Vámügynöki szolgáltatás bevezetése 2010. 01. 01.
- ✓ Informatikai háttérfejlesztések (IPS[12], IRR[13], IPH[14], CAPE[15], szerverpark, informatikai SLA[16])
- ✓ Informatikai rendszerek, elektronikus információ és adatcsere folyamatos bővítése, korszerűsítése
  - o KompaktZOLL vámkezelő szoftver bevezetése 2009.07.01.
  - o FMI Integrált Monitoring Rendszer bevezetése 2010.01.01.
  - o EOEN szállítási-feldolgozási vezetői lekérdező alkalmazás
  - o IPS 5.03 verzióváltás 2010.09.27.
  - o IRR technológiai alrendszerek aktualizálása
- ✓ Az új Ferihegyi Kicserélő Központ NPKK beruházás megvalósításának előkészítése. A legfontosabb premisszákat a 3. sz. ábra mutatja.

A Magyar Posta nemzetközi kicserélő tevékenységének további fejlesztési lehetőségei

3. sz. ábra

Fejlesztési premisszák

Figyelembe kell vennünk, hogy az elvárások a jövőben egyre magasabbak lesznek, nem csak a jelen mutatóknak, hanem a jövő elvárásainak is meg kell felelnünk. Mindez az üzem technológiájának és felszereltségének állandó modernizálását igényli.

[12] International Postal System – Nemzetközi Postai Rendszer
[13] Integrált Rovatolási Rendszer-a Magyar Posta belső nyomkövető rendszere
[14] Integrált Postai Hálózat-a Magyar Posta belső felvételi és kézbesítési rendszere
[15] Internet alapú, nemzetközi automata zárlat információs, ellenőrző és monitoring rendszer
[16] Service Level Agrement (Szolgáltatás Minőségi Megállapodás)

- Optimális szállítóeszközök biztosításával (pl. konténerszállító járatok) kialakíthatók olyan munkafázisok, amelyek a küldeménytovábbítást gyorsítják. Csökkenthető a kézbevételek száma, növelhető a küldemények biztonsága.
- Az összehangolt, egymáshoz kapcsolódó folyamatok gyorsítják a küldemények útját. A technológia, főként az anyagmozgatás ésszerű gépesítése növeli a hatékonyságot, kiválthatja a fizikai munka egy részét.
- Technológiai folyamatokba jól beillesztett informatikai támogatással kiküszöbölhető a manuális adminisztrációs munka legnagyobb része. A gondosan felépített rendszerekből a további feladatok elvégzéséhez szükséges információk (pl.: elszámolási adatok, küldemény információk, jelentések, statisztikai adatok stb.) kigyűjthetők.
- Elengedhetetlen a belföldi informatikai rendszerekhez kapcsolódás is, hiszen a nyomon követési, kézbesítési adatokat ezeken keresztül lehet kinyerni.

A nemzetközi postai küldemények vámkezelését új alapokon kell elvégezni, úgy, hogy lehetőleg az eddigieknél jobb, az ügyfelek számára kedvezőbb feltételeket lehessen biztosítani. Ennek támogatására létrejött a postai vámügynökség az NPKÜ keretein belül.

A felsoroltaknak egy jelentős részét már bevezettük a technológiai folyamatokban, de nem teljes körűen, mert az Orczy téri telephelyen a fejlesztés lehetőségei beszűkültek. A mostani elhelyezkedés sajátosságaiból fakadóan, az üzleti igények számára a rendelkezésre álló alapterület tovább nem bővíthető.

A technológiai változtatások során figyelembe kell vennünk, hogy

- az üzem jelenlegi elhelyezése korlátozza a technológia jelentősebb modernizálását. A VIII. kerület hosszú távú városrendezési elképzelései gátolhatják az üzem feladatainak ellátását, ipari jellegű feldolgozó tevékenységének elvégzését.
- a belföldi postai hálózatfejlesztés is befolyásolja a nemzetközi küldemények jelenlegi feldolgozási technológiáját, a feldolgozás mélységét, a belföldi logisztikai kapcsolatokat. Az NPKÜ igen komoly nemzetközi és belföldi feldolgozási tevékenységet végez manuálisan.
- a nemzetközi postai küldemények szállítása elsősorban légi úton történik, ezért a repülőtér közelségének és a belföldi logisztikai kapcsolatoknak jelentős szerepe van a minőség biztosításában.

Mindezen körülményeket figyelembe véve döntött úgy a Magyar Posta, hogy a nemzetközi kicserélő szolgálat technológiai folyamatainak további fejlesztése elengedhetetlen.

A beruházás megvalósítását a Magyar Posta Zrt. elkezdte.

A Budapest Ferihegyi repülőtér üzemeltetőjével a Budapest Airport Zrt.-vel szerződést kötött arra vonatkozóan, hogy a Nemzetközi Posta Kicserélő Központja részére területet bérel a Ferihegyi repülőtéren. A Budapest Airport Zrt. 2010 novemberétől biztosítja a technológiai területen a technológiai berendezések és eszközök telepítését. Az épület kialakítása a posta szakembereinek jóváhagyásával készült, a későbbi technológiai folyamatok maximális figyelembe vételével.

Az egyeztetésekkel egy időben a részletes technológiai telepítési terv is elkészült, amely alapján a postai közbeszerzési folyamatok elindultak.

Külön említést érdemel, hogy az új technológia kialakításakor a folyamatszemléletű elrendezést tekintettük vezérlő elvnek, amelynek az alap pilléreit az export és az import feldolgozási folyamatok, valamint a szállítmány kezelés összefüggései adják.

A beültetési rajzok alapján összeállításra kerültek a szükséges berendezések és technológiai eszközök. A beszerzendő dolgokat saját erőforrásból fedezi a Magyar Posta Zrt. de az anyagmozgatás automatizálásának, gépesítésének, valamint az export küldemények repülésbiztonsági átvilágítására szánt eszközöket az UPU[17] QSF[18] alapból kívánjuk finanszírozni. Ez azt jelenti, hogy a Magyar Posta Zrt. előlegezi meg a beruházást, pályáztatja meg közbeszerzéssel a berendezéseket az UPU egyetértésével és utólagos pénzügyi elszámolásával. Az UPU a projektek végrehajtását jóváhagyta, a szükséges forrásokat biztosította a Magyar Posta számára.

Technológia változása a fejlesztés hatására

Előreláthatóan 2011 közepétől a repülőtéren elkezdheti működését a Nemzetközi Posta Kicserélő Központ.

A költözéssel egyidejűleg új feldolgozási technológia kialakítására kerül sor, mely magában foglalja az üzem korszerűsítését, automatizálását is.

A minőségi követelmények megbízható teljesítése és javítása, a munkafolyamatok racionalizálása, a kézi anyagmozgatás minimalizálása érdekében a nemzetközi és a belföldi egységképzők, küldemények belső anyagmozgatását szállítópályával és elektromos anyagmozgató berendezésekkel kívánjuk megvalósítani az új Kicserélő Központban.

Az anyagmozgató eszköznek mind az export mind az import küldemények feldolgozásában jelentős szerepe lesz, ennek rendszerét a 4. sz. ábra szemlélteti.
Az eszközök:

- Megkönnyítik a gépkocsikba, ill. gépkocsikból történő be- és kirakodást
- Megkönnyítik az egységképzők beszállítását a levél- és csomagfeldolgozó területekre és a lezárt egységképzők visszaszállítását a szállítmánykezelő területre
- Fizikai anyagmozgatást csökkentenek, ill. váltanak ki
- Egységképzőket, küldeményeket továbbítanak, mozgatnak az egyes munkafázisok között
- Raklapos szállítmányok targoncával történő anyagmozgatása

4. sz. ábra
Nemzetközi Posta Kicserélő Központ (NPKK)
Anyagmozgatás rendszerének fejlesztése

[17] Egyetemes Postaegyesület
[18] Quality Service Found (Az UPU minőség fejlesztési alapja)

A szállítópálya az alábbi belső feldolgozási területek összeköttetését valósítja meg:

Bejövő (import feldolgozás)

- Járatfogadás (teleszkópos szállítószalag, rámpakiegyenlítő)
- Tételes küldeménykezelés, import rovatolás
- Import levél egységképzők átvétele
- Import csomag és EMS egységképzők és küldemények átvétele
- Feldolgozott csomag és EMS küldemények indítás előtti tároló helyre szállítása
- Belföldi egységládák indítás előtti tároló helyre szállítása
- Belföldi tételes egységládák indítás előtti tároló helyre szállítása

Kimenő (export feldolgozás)

- Járatfogadás (teleszkópos szállítószalag, rámpakiegyenlítő)
- Tételes küldeménykezelés, export ajánlott rovatolás
- Feldolgozott export csomag és EMS egységképzők és küldemények indítás előtti tároló helyre szállítása
- Feldolgozott export levél egységképzők indítás előtti tároló helyre szállítása

A szállítópálya az import egységképzőket a handlingelőtől, vagy nemzetközi gépkocsi járattól történő átvétel, mérlegelés és egyedi vonalkódos azonosító rögzítése után a megfelelő munkahelyre szállítja. A feldolgozott csomag méretű küldeményeket és belföldi egységképzőket visszaszállítja az indító tároló területre.

Az export csomag és EMS küldeményeket a feldolgozási területre szállítja az érkezési kaputól. A lezárt és indított egységképzőket (levél, csomag, EMS) a manipulációs területre visszaszállítja.

A targoncák szerepe az anyagmozgatásban

A raklapos szállítási mód egyre inkább elterjed, főként a tömeges, komplex küldemények továbbítása esetén.

A raklapok, raklapokon elhelyezett anyag mozgatását könnyíti meg és a fizikai anyagmozgatást váltja ki a különféle elektromos targoncák használata.

A targoncák eredményesen használhatók a raktározó, tároló területeken is pl.: belföldi és nemzetközi egységládák tárolása, mozgatása, zsákmesterségben az üres zsákok, bálák mozgatása.

A jelenlegi manuális, fizikai anyagmozgatás csökkentésére, gépesítésére a beszerzési folyamatok befejeződtek, a telepítések folyamatban vannak.

A tervek szerint 2011. év elején a szerelési munkálatok befejeződnek, s utána kezdődhetnek a tesztelési, próbaüzemi és oktatási folyamatok.

A posta fejlesztési intézkedései lehetőséget teremtettek arra, hogy egy modern, az üzleti folyamatokat maximálisan támogató, megfelelő mértékig gépesített új Nemzetközi Posta Kicserélő Központ kezdhesse meg működését a közeljövőben.

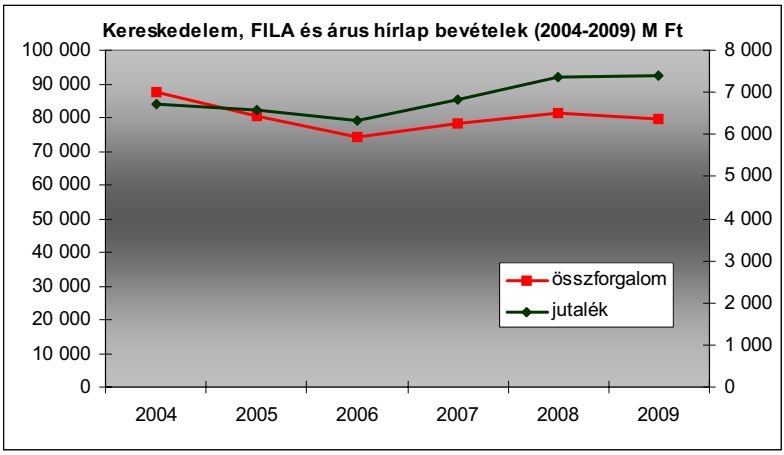
A Magyar Posta Zrt. kiskereskedelmi tevékenységének jelenlegi helyzete, fejlesztési irányai

Kiskereskedelmi trendek (forgalom, bevétel)

Az elmúlt öt év forgalmi és bevételi adatai alapján megállapítható, hogy a kiskereskedelmi terület az erős piaci versenyben is növekedést tudott elérni annak ellenére, hogy a jelentős részarányt képviselő termékcsoportok (a pénzügyi értékcikkek, szerencsejátékok és a mobiltelefon kártya feltöltés) piacán számos kockázati tényezővel kellett számolnia.

A kiskereskedelem forgalma igen jelentős, a lakossági és kisvállalkozói szolgáltatások összes bevételének 7,29%-át (a filatéliával – amely 2009. júliusától a Kiskereskedelmi Irodával egységes szervezetben működik – együtt 10,81%-át) teszi ki. 2009-ben a kiskereskedelmi forgalom bruttó 74 milliárd Ft, nettó bevétele pedig 4,58 milliárd Ft szinten alakult. A filatéliai értékesítéssel együtt a terület nettó bevételei közel 6,8 milliárd Ft-ot tettek ki.

A szintén kiskereskedelmi tevékenységként működő árus hírlappal együtt számítva a postai kiskereskedelem bruttó összforgalma 79,6 Mrd Ft, a nettó bevétele pedig 7,4 Mrd Ft. Előzőek alapján bátran kimondható, hogy a kiskereskedelmi tevékenység pozitívan befolyásolja a posta likviditását és ÁFA visszaigénylési pozícióját, javítja üzleti és gazdálkodási feltételeit, bevételeivel hozzájárul az összpostai értékesítési eredményekhez, a munkahelyek megtartásához, a meglévő postai kapacitások jobb kihasználása révén pedig a költségviselő képesség javításához.

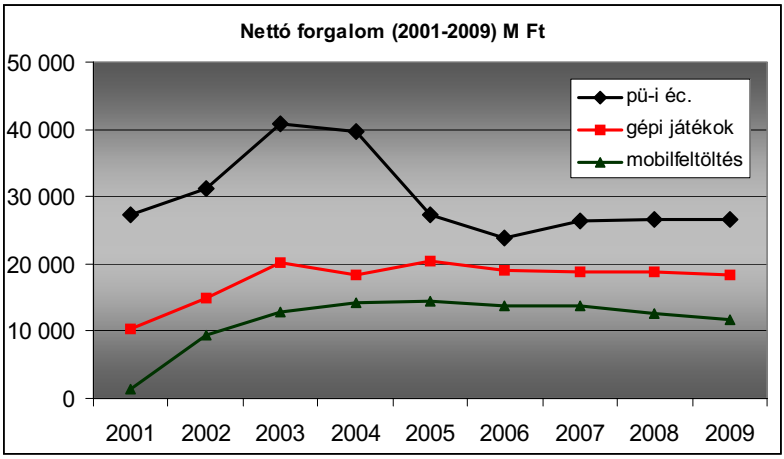


Termékcsoportonkénti trendek (a főbb termékcsoportokra)

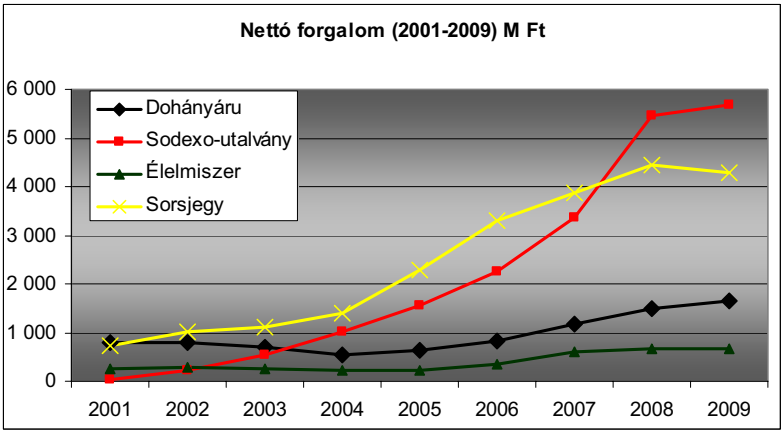
A piaci változások miatt 2005-től a pénzügyi értékcikkeknél és a mobilfeltöltés értékesítésében folyamatos bevételcsökkenés tapasztalható. A törvényi változások (eljá-

rási díjak lerovási módja) különösen negatívan befolyásolták a pénzügyi értékcikkek forgalmát, bevételeink 2009-ig közel 600 millió Ft-tal csökkentek ezen a területen. Az illetékbélyegek jelentős visszaszorítása mellett a közteherjegyek felhasználása mára teljes egészében megszűnt, ami további 900 millió Ft-os bevételkiesést eredményez a posta számára.

A gépi szerencsejátékok területén kemény verseny alakult ki a vállalkozói szféra belépésével, a Szerencsejáték Zrt. saját lottózó hálózata mellett komoly versenytársként vannak jelen a piacon a hírlapárusok és egyéni vállalkozók. Országosan a posta üzemelteti a szerencsejáték terminálok 35%-át, a forgalmi részarányunk viszont 13,5% körül alakul, sajnos a terminálhatékonyság szempontjából az utolsó helyen állunk.

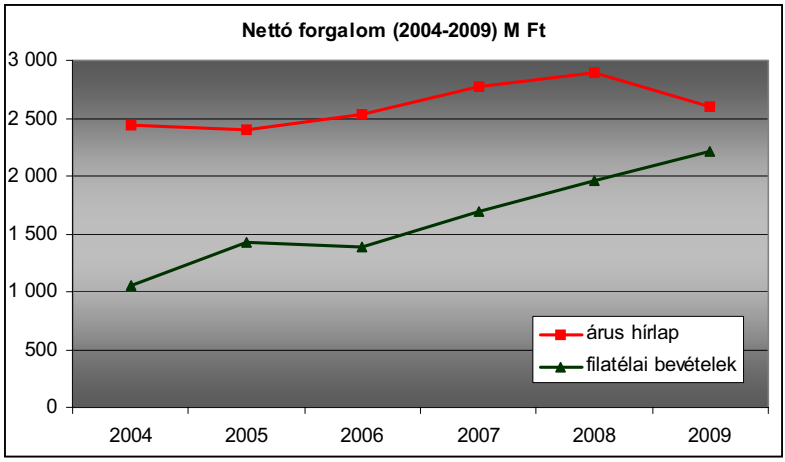


A mobilfeltöltés piacán a pre-paid feltöltéseket fokozatosan visszaszorította a vásárlói szokások változása, a percdíjak folyamatos csökkenése és a mobilszolgáltatók előfizetéses csomagra való átterelési törekvései. A postai forgalmat a gazdasági válság hatása mellett a Szerencsejáték Zrt. termináljain történő mobilfeltöltés 2009. évi bevezetése is negatívan befolyásolta.



A kisebb bevételt hozó termékcsoportok, mint a sorsjegyek, Sodexo utalványok, a könyvek, a dohányáru, élelmiszerek, játék-ajándékok, papír-írószer, stb. forgalmában 2005-től átlagosan közel 40%-os növekedés tapasztalható, mellyel eddig sikerült kompenzálni a nagyobb termékcsoportoknál jelentkező bevételkiesést.

A filatéliai bevételek területén folyamatos növekedés tapasztalható, ami részben a névérték növekedésnek, részben pedig az új termékeknek (személyes bélyeg, keretezett bélyegképek, stb.), valamint a külkereskedelmi forgalom beindulásának eredménye. A hírlap értékesítést az előfizetések átterelődése következtében 2008-ig növekedés, majd 2009-ben az elektronikus média jelentős térhódítása következtében jelentősebb visszaesés jellemezte.



A 2010. I-X. havi terv teljesítése:

2010-ben is folytatódtak az előző évi tendenciák, azaz a kisebb bevételt hozó termékcsoportok és a filatéliai termékek jelentős, a tervet meghaladó forgalomnövekedése. A gépi szerencsejátékok terv feletti teljesítése a nyári jelentős nyereményhalmozódásnak köszönhető, míg a pénzügyi értékcikkek magasabb teljesítése a közteherjegy kivonás áprilisra történő eltolódásából adódik.

	2010. I-X. havi tervteljesítés %			
	Áfás összforgalom	forgalom	ELÁBÉ	Jutalék / árrés
Kereskedelmi áru	142%	131%	132%	117%
Elektronikus mobilfeltöltés	78%	78%	78%	84%
Szerencsejáték	104%	104%		104%
Pénzügyi értékcikk	103%	113%		113%
Filatélia	124%	124%		124%
Mindösszesen	103%	102%	100%	112%

A kiskereskedelmi tevékenység jelenlegi helyzete

A Magyar Posta Zrt. vezetése az eddigi időszakban nem fordított kellő figyelmet erre a területre, bevételi súlyához és a cash flow-ban betöltött szerepéhez viszonyítva a kiskereskedelmi tevékenység nem megfelelően pozícionált, teljes egészében kimaradt a Magyar Posta stratégiájából.

A kiskereskedelem eddigi eredményeit úgy érte el, hogy soha nem minősült kiemelt vagy fókusz terméknek, minimális fejlesztési forrást és marketing- és értékesítés-támogatást kapott, a termékek és a terület motivációja pedig folyamatosan átlag alatt ill. egyáltalán nem valósult meg.

Tekintettel arra, hogy a kiskereskedelmi tevékenység a teljes versenypiaci környezetben jól működik, egyben a bevételek növelésére még jelentős, kiaknázatlan piacpotenciállal rendelkezik, a jelenleginél sokkal nagyobb odafigyelést érdemel a felső vezetés részéről. A posta számos feltétellel rendelkezik a tevékenység fejlesztéséhez, amely jól illeszthető a posta alaptevékenységéhez is.

A kiskereskedelem fejlesztéséhez meglévő postai feltételrendszer

A versenypiaci környezetben a kiskereskedelmi tevékenység hozzájárul a munkatársak piaci szemléletének erősítéséhez, az új típusú értékesítési képességek fejlesztéséhez, az ügyfélkapcsolatok erősítéséhez és a vevői elégedettség növeléséhez. A könnyen értékesíthető kiskereskedelmi termékek jelentős sikerélményt nyújtanak az értékesítő munkatársak részére.

A postai hálózat a kb. 2500 értékesítési pontjával az ország egyik legnagyobb kereskedelmi hálózata. Az értékesítési hálózat 6000 POS terminállal és 1750 SzZrt. terminállal rendelkezik. A felvételi ablakoknál történő kereskedés mellett a postákon ma már összesen 234 elkülönült postaboltban, ebből 26 önkiszolgáló, 49 nyitott pultos, valamint 159 zárt postaboltban zajlik kiskereskedelmi értékesítés. A postabolttal nem rendelkező postákon a kínálat bemutatása ügyféltéri árubemutató vitrinekben valósul meg.

A 2005. évtől végrehajtott racionalizálás eredményeként a kiskereskedelmi termékportfolió mérete kezelhetővé vált, a több mint 10 ezer cikkszám kb. 2000 cikkszámra került csökkentésre. Az országosan egységes termékkínálatban jelenleg 30 termékcsoport értékesítése történik. Ma a postákon csak a piacvezető, jó minőségű és jól eladható, ún. TOP termékek találhatóak, a bélyeg pedig világszerte elismert szépségű, monopol termékünk.

A posták zöme rendelkezik a portfolió teljes körű értékesítéséhez szükséges működési engedéllyel, 2007-ben pedig a csomagolt élelmiszerek forgalmazásához szükséges HACCP rendszer is kialakításra került.

A 309 IPH-s postán a kiskereskedelmi áruk beillesztésre kerültek a postahelyi elszámolási rendszerbe, így e postákon már napi értékesítési és készlet adatok állnak rendelkezésre. További 489 IPH gépes és 625 nem IPH-s postán (wpenztell program) is megvalósult a postahelyi havi elszámolások informatikai támogatása.

Az árubemutatási feltételek javítása érdekében 2007-től 620 üveges árubemutató vitrin, 222 asztali, 31 álló képeslapállvány és 268 könyvállvány beszerzését valósította meg a kiskereskedelmi terület, míg Partneri beszerzésből további 235 üveges árubemutató vit-

rin, 7 könyvsziget, 19 könyvoszlop, 389 könyvállvány és 272 DVD állvány kihelyezése történt meg. 115 nagy forgalmú postán ún. „szerencsesarok" kialakításával, valamint az SzZrt.-vel közösen 175 db információs oszlop beszerzésével, 1750 információs tábla kihelyezésével jelentősen javult a szerencsejáték szolgáltatások postahelyi kommunikációja is.

SWOT elemzés

➢ ***Erősségek:***

- Országos hálózat
- Alaptevékenységhez jól illeszthető tevékenység
- Teljes versenypiaci környezetben jól működik
- Kezelhető portfolió méret, rugalmasan változtatható választék
- A bélyeg monopol termékünk
- Működési engedélyek megléte
- Saját logisztikai rendszer
- Meglévő humán erőforrás (értékesítők, értékesítés-támogatók, stb.)
- Kiskereskedelmi Iroda szervezeti működése (igényrögzítés, termékmenedzselés és értékesítés-menedzselés egy szervezetben), szakmai felkészültsége

➢ ***Gyengeségek:***

- Bevételi súlyához képest nem megfelelően pozícionált
- Az ellátási és értékesítési lánc szervezeti széttagoltsága (Kiskereskedelmi Iroda, BEK-raktárak, hírlap, szállítás)
- Rugalmatlan, lassú áruellátás, nem megfelelő készletgazdálkodás
- Nem megfelelő informatikai támogatottság
- Az árubemutatás korlátozottsága, hiánya az értékesítési pontokon
- Eltérő humán feltételrendszer az értékesítési pontokon
- Minimális marketing és értékesítés-támogatás
- Kereskedelmi szemlélet hiánya
- A termékek és a terület motivációja átlag alatti

➢ ***Lehetőségek:***

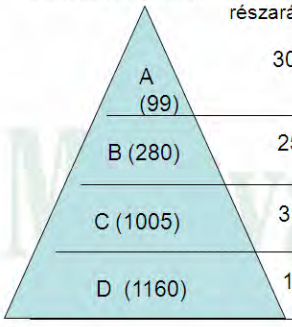
- Jelentős piaci potenciál – piaci részesedés növelése a meglévő piacokon (valamennyi posta bevonása)
- Korszerű értékesítési feltételrendszer alkalmazása (értékesítési pontok, kiszolgálás és informatika) – professzionális kereskedés
- Munkahelyteremtés és munkahely megtartás: meg kell érteni és értetni a vezetőknek a munkatársakkal, hogy mindannyiunk személyes érdeke az értékesítés
- E-kereskedelembe való belépés
- Belső piac lehetőségeinek kihasználása: nagyon fontos, hogy ne a konkurenciához vigyük a pénzünket, minden olyan terméket, amelyet a postán értékesítünk, a munkatársak a postán vásárolhatják meg.

➢ ***Veszélyek:***

- Makrogazdasági környezet
- Kényelmi hálózatok erősödése (fő versenytársak hírlapboltok, benzinkutak, SzZrt.)

- Kereskedelmi monopóliumhoz tartozó termékkörök fenyegetettsége ill. megszűnése
- A nagy bevételi részaránytyt képviselő szerencsejáték és mobilfeltöltés folyamatos forgalomcsökkenése
- A postapartnerek önállósulása (saját árubeszerzés).

Postatípusonkénti jellemzők (2009. év) – Kiskereskedelem, filatélia és árus hírlap bruttó forgalom, bevételek megoszlása



Postatípus (értékesítő posták száma)	Forgalmi (bruttó) részarány	Bevételi részarány	Postaboltok száma	Postaboltok jellemzői
A (99)	30%	27%	77 db	**117%-kal magasabb forgalom, mint a nem postaboltos postákon**
B (280)	25%	28%	110 db	**52%-kal magasabb forgalom**
C (1005)	31%	33%	47 db	**64%-kal magasabb forgalom**
D (1160)	14%	12%		

+ 479 postahely 130 Postapartner üzemeltetésében, ebből 119-el van szerződésünk
465 posta értékesít, átlagos forgalmuk 604.436 Ft. A postapartnerek forgalmi részaránya 4%.

Amint a fenti adatokból látható, a postáink mindössze 9%-a rendelkezik postabolttal, viszont e posták forgalmi és bevételi részaránya kiemelkedően magas, 40%. A postáink 15%-a (379 db „A" és „B" típusú posta) hozza a kiskereskedelmi bruttó forgalom 54%-át., e posták átlagos forgalma hétszer nagyobb, mint a „C" és „D" típusú posták átlagos forgalma. A postabolttal rendelkező posták minden postatípusnál jelentősen magasabb forgalmat realizálnak, mint a postabolttal nem rendelkező posták.

A kereskedelmi áruk értékesítésében tehát meghatározó szerepe van az A és B típusú postáknak, ezen belül pedig a postabolttal rendelkező postáknak.

A C típusú posták száma 29%, forgalmi részarányuk viszont csupán 32%, azaz jelentős piaci potenciállal rendelkeznek, ami indokolttá teszi az értékesítési feltételrendszerük, egy új értékesítési koncepció átgondolását és megvalósítását.

Postabolt jellemzők

A fogyasztó szokások változásához való alkalmazkodás szükségessé tette a postai kiskereskedelemben is a postaboltok nyitottá tételét, a termékek minél jobb bemutatási feltételeinek kialakítását. A különböző típusú postaboltok és postabolttal nem rendelkező posták értékesítési eredményeinek összehasonlítása jól szemlélteti az árubemutatás hatását – ha az ügyfelek megfoghatják a termékeket, válogathatnak, az újdonságokra is kellőképpen felhívható a figyelmük, akkor az impulzív vásárlások száma és a vásárlás értéke is nő.

Értékesítési pont	Realizált árrés/jutalék tömeg 2009. év (Ft)	Bevétel megoszlása	Egy postára jutó bevétel (Ft)
Önkiszolgáló postaboltok (25 db)	470 423 612	7%	18 816 944
Nyitott pultos postaboltok (49 db)	650 991 185	9%	13 285 534
Zárt postaboltok (161 db)	1 719 214 655	24%	10 678 352
Postabolttal nem rendelkezÿ posták (2309 db)	4 284 307 908	60%	1 855 482

A bevételi eredmények is alátámasztják a kiskereskedelmi terület azon törekvését, hogy ki kell nyitni a postaboltokat. A fejlesztéseknek az önkiszolgáló postaboltok kialakítására kell irányulnia, hiszen az önkiszolgáló postaboltok bevételtermelő képessége tízszer nagyobb, mint a postabolttal nem rendelkező postáké.

Új és átalakított postaboltok beruházásának megtérülése

Az elmúlt három évben 15 A típusú és 10 B típusú posta kialakítása, átépítése ill. nyitott pultosítása során 25 postabolt kialakítására került sor, ebből 10 önkiszolgáló, 12 nyitott pultos és 3 zárt. A beruházási adatok elemzéséből megállapításra került, hogy egy-egy postabolt kialakításának beruházási költségei nagy szóródást mutatnak: 600 ezer Ft és 8,47 millió Ft között alakultak, ebből a belsőépítészeti munkálatok költségei 350 ezer és 4,1 millió Ft közötti nagyságrendet képviseltek.

Azokon a postákon, ahol az elmúlt években megtörtént a postabolt korszerűsítése, az árubemutatást igénylő termékcsoportoknál ugrásszerűen nőtt az értékesítés a bázis időszak eredményeihez viszonyítva, melyet az alábbi táblázat is szemléltet:

Árubemutatást igénylÿ termékcsoportok	Átalakított postaboltok forgalmának 2009/2008. évi növekedési indexe	Át nem alakított postaboltok forgalmának 2009/2008. évi növekedési indexe
Könyvek	206%	19%
Dohányáruk	162%	25%
Élelmiszerek	86%	15%
Árus hírlap	32%	7%
Játék, ajándék	62%	57%

Ezek az értékesítési eredmények egyértelműen rámutatnak arra, hogy a vizsgált beruházások jelentős forgalomnövekedést, így egy-egy postánál már néhány hónap, de minden esetben egy éven belüli megtérülést eredményeztek. Amennyiben a számításoknál kizárólag a postabolt belső építészeti költségeit vesszük figyelembe, akkor a beruházások megtérülési ideje még rövidebb. Az új és átalakított postaboltokban megvalósított bevétel növekedés a beruházások gyors megtérülését követően fedezetet nyújt

a postaboltok működési költségeire is, hiszen az átalakítást követően a postaboltok folyamatosan növekvő nyereséget biztosítanak.

A postaboltok nyitottá tételét követően jelentősen javuló árubemutatási lehetőségek, és ennek következtében tapasztalható jelentős forgalomnövekedés vitathatatlanul bizonyítja azt, hogy valamennyi postai átalakításnál szükséges a postaboltot is egy időben kialakítani, a meglévő zárt postaboltokat pedig átalakítani, nyitottá tenni.

Nemzetközi kitekintés

Az európai postaigazgatóságok tapasztalatai a postai kiskereskedelem és kiegészítő szolgáltatások bővítésének eredményessége irányába mutatnak.

A piaci lehetőségek alapján szegmentált hálózat és standardizált értékesítési pontok kialakítására törekszenek, a célpiacokra és ügyfélszegmensekre irányuló termékkínálat bővítéssel kompenzálják a liberalizáció következtében kieső postai bevételeket.

A kiskereskedelmi termékeknél jelen van a Posta brand alkalmazása és egyre nagyobb hangsúlyt kap a kényelmi szolgáltatások bevezetése is, mint pl. Posta Café – az-az postahelyi kávézó (svéd, olasz és portugál postákon), a Posta Office – irodai szolgáltatások (osztrák és német postákon). A postai e-pontok kialakítása mellett szinte valamennyi postaigazgatás bekapcsolódott az ON LINE kereskedelembe is.

A Magyar Posta kiskereskedelmi jövőképe

A Kiskereskedelmi Iroda megfontolásra javasolja a felső vezetés részére, hogy a tevékenység bevételi részaránya, a meglévő fejlesztési feltételek ill. a piaci lehetőségek alapján indítsa el A KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG, FILATÉLIA (+ ÁRUSHÍRLAP) ÚJRAPOZICIONÁLÁSÁT ÉS A POSTAI STRATÉGIÁBA ILLESZTÉSÉT.

A kiskereskedelmi terület már a belső gyengeségek megoldásával jelentős mértékben hozzájárulhat a Magyar Posta azon célkitűzésének megvalósulásához, hogy a 2013.-ban életbe lépő postai liberalizáció negatív hatásának egy részét kompenzálja, hozzájáruljon az előrelátható piacvesztésből eredő postai bevételkiesés minimalizálásához.

Előzőekkel összhangban a szakmai terület a kiskereskedelem fejlesztésére az alábbi stratégia elfogadását és megvalósítását javasolja.

2010-2015. ÉVI STRATÉGIAI CÉLKITŰZÉSEK, FEJLESZTÉSI IRÁNYOK

2010-2015. évi stratégiai célját a kiskereskedelmi terület az alábbiak szerint fogalmazta meg:

A kereskedelem hosszú távú bevételtermelő képességének biztosítása egy hatékony, rugalmas, a piaci igényekhez gyorsan igazodó szervezeti és működési feltételrendszer kialakításával.

A fejlesztés főbb stratégiai irányai:

- **Standardizálás**

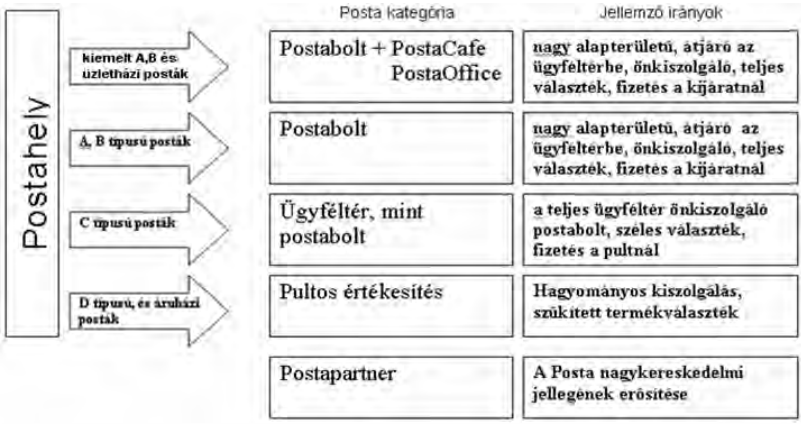
➢ Postakategóriánkénti termékportfolió meghatározás, azaz postakategóriánként differenciált termékkínálat kialakítása:

- o Teljes termékválaszték + kényelmi szolgáltatások
- o Teljes termékválaszték
- o Széles termékválaszték
- o Szűkebb termékválaszték

➢ Az értékesítési pontok tipizálása: kategóriánként differenciált technológiai, árubemutatási és humán feltétel:

- o Kategóriánként egységes megjelenés (arculat, technikai feltételrendszer, berendezés, POS, SzZrt. terminál, áruvédő kapu)
- o Kategóriánként kialakított, rendezett polctükör (esztétikus, szakszerű árukihelyezés)
- o Kategóriánként egységes IT és humán feltételek (hálózati elérés, bérezés, közös pénzkezelés, motiváció)

- **Értékesítési csatornák fejlesztése**



➢ Kihelyezett posta (közelebb vinni a szolgáltatásokat az ügyfélhez)
➢ Nagykereskedelmi jelleg erősítése
➢ ON LINE kereskedelem kialakítása

- **Értékesítési csatorna kihasználtság növelés**

➢ Önkiszolgáló postabolt kialakítása valamennyi A és B típusú postán (a beruházási programban ezt megfelelőképpen pozícionálni)

➢ C típusú posták új értékesítési koncepciója („Boltban a posta”) a postai ügyfélér átalakítása postabolttá, ezen belül pedig igénybe vehető a pos-

tai szolgáltatás is. 2011-ben 10 postán PILOT jelleggel indul a koncepció tesztelése.

- ➢ Valamennyi posta bevonása a meglévő termékcsoportok értékesítésébe
- ➢ Az ügyféltéri árubemutatás erősítése (további eszközbeszerzések)
- ➢ Postai kitelepülések (ügyféltérbe, rendezvényekre)
- ➢ Személyes értékesítés: több termék a vállalkozásoknak
- ➢ On-line értékesítés, telefonmarketing

- **Értékesítési csatornák áruellátási rendszerének fejlesztése**
  - ➢ Áruigénylési hozzáférési pont biztosítása a postákon (SAP Retail, WEB) – az informatikai fejlesztés iránya a szállítói elérést is figyelembe kell, hogy vegye.
  - ➢ Naprakész értékesítési-, készlet és elszámolási adatok biztosítása, készletgazdálkodás optimalizálása
  - ➢ Cél: az áruellátási időtartam minimalizálása: a postai áruigény 24-48 órán belüli teljesítése
  - ➢ Kiszolgálási alternatívák – átfutási idő csökkentése:
    - o A belső logisztikai rendszer összehangolása, minőségi átalakítása (raktárfunkció, szállítás)
    - o Közvetlen postára szállítás kiterjesztése:
      - o Postai kör bővítés a jelenlegi beszállító partnerekkel
      - o Beszállítói kör bővítés (további termékek bevonása) (humán + technológiai feltételrendszer kialakítása)
    - o Nagykereskedelmi értékesítés feltételrendszerének kialakítása
    - o ON LINE kereskedelem megfelelő háttérfunkciójának önálló szervezeti egységben történő kialakítása

- **Ügyfél elégedettség növelése**
  - ➢ Standard árukínálat
  - ➢ Versenyképes árstratégia (ütős árak)
  - ➢ Ügyféligényeknek megfelelő működtetés (nyitva tartás, várakozási idő, kártyás fizetés, szakszerű tájékoztatás és kiszolgálás). Ennek első lépéseként 2011-ben a postaboltok egységes működtetésének szabályozására kerül sor, melynek célja szintén az értékesítés kiesések megszüntetése.
  - ➢ Kényelmi szolgáltatások bevezetése, impulzív vásárlásra épülő termékkínálat bővítés
  - ➢ HILO (akciós ár)
  - ➢ Bolthűség kialakítása
  - ➢ Értékesítői tudásbázis fejlesztése (oktatás)

- **Termékstratégia – új termékek:**
  - ● Portfolió optimalizálás:
  - ➢ A jelenlegi termékcsoportok választékának folyamatos optimalizálása

- ➢ A filatéliai termékkör bővítése, kiemelt kezelése
- ➢ A termékválaszték bevételnövelő képességének javítása (kártyaközpontra épülő fejlesztések, POS terminálokra telepíthető egyéb szolgáltatások)
- ➢ Új termékcsoportok bevezetése (vetőmag, hungarikumok, közérzetjavító termékek, háztartási eszközök, stb.)
- ● Kényelmi szolgáltatások bevezetése – komfortérzet és a postán eltöltött idő növelése (PostaCafe, PostaOffice, stb.) Első lépésként 2011-ben 3 postán a Posta Café PILOT jellegű tesztelése indul.

A szakmai terület tisztában van azzal, hogy máról holnapra nem valósíthatóak meg a jelentős költség- és időigényű beruházások.

Viszont a kiskereskedelem további fejlődéséhez elengedhetetlen, hogy már RÖVID TÁVON megvalósításra kerüljenek azok a fejlesztések, amelyek minimális beruházási költséget igényelnek, de jelentősen javítják a terület működését és bevételtermelő képességét, egyben a Magyar Posta imázsát is pozitívan befolyásolják. Ezek a következők:

- A kiskereskedelmi tevékenység pozicionálása, a postai stratégiába illesztése
- A kiskereskedelmi portfolió beillesztése a fókusz termékek közé
- Szervezetfejlesztés (hírlap, raktárfunkció racionalizálása)
- Beruházások: kisebb postabolt átalakítások
- Szakmai szempontoknak megfelelő POLCTÜKÖR kialakítása minden postaboltban
- Portfoliófejlesztés
- Közvetlen boltra szállítás feltételrendszerének kialakítása
- Az értékesítés feltételrendszerének javítása (postaboltok egységes működtetése, árubemutatási feltételek javítása)
- Marketingkommunikáció erősítése (kiskereskedelmi almárka kialakítása, postahelyi- és, web reklám, eladásösztönzés, stb.)
- FILA pontok kialakítása (nagyvárosi frekventált és idegenforgalmi helyeken)
- A filatéliai termékek postabolton belüli hangsúlyozott bemutatása
- Humán erőforrás fejlesztés (szemléletváltás, oktatás, képzés, motiváció)

A fejlesztések elmaradása esetén a bevételek csökkenése mellett az alábbi kockázati tényezőkkel is számolnia kell a Magyar Postának:

- o Rugalmatlan működés, lassú döntéshozatal fennmaradása
- o Hosszú kiszolgálási idő, áruhiány miatti kieső forgalom
- o Esztétikus, szakszerű árubemutatás hiánya
- o Elavult értékesítési módszerek fennmaradása
- o Ad hoc értékesítés fennmaradása
- o Fokozatos piacvesztés
- o Rövidtávon kieső bevételek, hosszútávon jelentős bevételcsökkenés.

Budapest 72. sz. posta kiváló értékesítési eredményeinek „titkai”

„Budapest. 72. sz. posta összes munkatársára büszke vagyok az elért eredményeinkért, és vallom, hogy: „A legértékesebb erőforrás mindig a kollegák sokszínűségében rejlik!”

(Bácsné Tollár Marianna, postavezető)

Első lépések

A posta a Keleti pályaudvar mellett helyezkedik el, jelenleg 66 fő létszámmal dolgozik. Két felvételi terme van, ún. „nagyterem” és „kisterem”. A „nagyterem” nyitott pultos, ügyfélhívó rendszerrel, a „kisterem” ablakos, és nem ügyfélhívós. Az egyedi helyzet miatt a posta vezetője és munkatársai felmérték, hogy milyen erősségekkel és milyen gyengeségekkel rendelkezik a posta, de azt is, hogy milyen lehetőségei vannak az értékesítési tevékenységük fejlesztésére, azaz elkészítették a **posta SWOT elemzését.**

Gyengeségek

- Elhelyezkedés (főútvonalról nem látható)
- Az ügyfélkör jelentős része nem állandó (átmenő forgalom) + agglomeráció
- A parkolás (fizetős)- és a vonatok indulási ideje miatt kevés az értékesítésre fordítható idő
- A felvételi terem osztottsága, egyesített felvételi teremben nincs ügyfélhívó és a kezelő pultok nem nyitottak
- METRO 4 építése

Erősségek

- Nyitva tartási idő (07.00-21.00),
- Kellő munkaszervezéssel az átmenő ügyfélfogalomból új ügyfelek megnyerése (Agglomeráció)
- A frontvonalban dolgozók személyes ismeretségei (állandó ügyfeleknél)
- Értékesítési hozzáállás a munkavállalók részéről
- BEK a 3. emeleten J

Lehetőségek

- A piaci rések feltárása (iskolák, főiskolák)
- MÁV
- A posta irodaházi kirendeltségein jelentős értékesítési potenciál

Veszélyek

- 100 m-es körzeten belül papírbolt, ajándéküzlet, ARÉNA PLAZA található (versenytársak)
- A vásárlói igények folyamatos változása
- Gazdasági helyzet negatív hatása
- Metro 4 építése (átadás után lehetőség)

Tanulás lépésről lépésre

A posta vezetése sokat gondolkodott azon, hogy mely terület a kiaknázatlan az értékesítés szempontjából, illetve mely termékeket tudja könnyen és sikeresen értékesíteni valamennyi munkatárs. A legegyszerűbb kihívásként fogalmazódott meg a kereskedelmi termékek eladásának növelése.

Miért sorsjegy? Miért „keráru”? A postavezető tudta, hogy az eredmények eléréséhez a **munkatársak gondolkodásmódját** kell elsősorban megváltoztatnia, be kell bizonyítania, hogy bárkiből lehet sikeres értékesítő, gyors sikert pedig elsősorban a jó minőségű, könnyen eladható termékek értékesítésével lehet elérni.

Abból a tényből kiindulva, hogy a „változás mindig a fejekben kezdődik”, a munkaértekezleteken és a munkatársakkal történő egyéni beszélgetések során – elsősorban a frontszemélyzetnél – kiemelt hangsúlyt fektettek az értékesítési célkitűzések tudatosítására és elfogadására. Célként az ügyfelek megnyerését és megtartását, az ügyfélközpontú szolgáltatói magatartás alkalmazását fogalmazták meg.

A munkatársak szemléletváltása során a kiszolgálás orientáltság helyett az értékesítés orientáltság került előtérbe.

Első lépésként a munkatársak a kereskedelmi termékek ajánlását „gyakorolták b”, azaz az értékesítési technika elsajátítása a kereskedelmi termékek és a sorsjegy értékesítés oktatásával indult. Ezzel párhuzamosan nagy jelentőséget kapott az egyénekre való személyes odafigyelés, az egyéni erősségekre való építkezés. Így a kevésbé sikeres és kezdő kollegákkal is sikerült elsajátíttatni a hatékony ajánlást. Ma is nagyon fontosnak tartják azt, hogy az értékesítési technika alapjait a munkatársak a kereskedelmi termékek és a sorsjegy árusításával sajátítsák el, mert ha egy munkavállaló megtanult sorsjegyet vagy ajándéktárgyat, könyvet eladni, már megszólította az ügyfelet – erre pedig már fokozatosan fel lehet építeni az ún. aktív termékek értékesítését is.

Minden átalakulási folyamatban, így jelen esetben is kiemelt jelentősége volt a postavezető személyének, hiszen a legnagyobb húzóerő a vezető rendszeres jelenléte, az értékesítési folyamat, az ajánlások, az értékesítési eredmények naprakész figyelemmel kísérése és a személyes példamutatás. Az alkalmazott módszerek között kiemelt helyet kapott a munkatársi **motiváció,** így például az első értékesítés apróbb ajándékkal való jutalmazása, házi versenyek (csoportok között és csoportokon belül), de az egyéni megállapodások teljesítése alapján történő erkölcsi és anyagi elismerés is.

Továbblépés az árubemutatás irányába

A kereskedelmi termékek értékesítésének egyik legfontosabb eleme az árubemutatás, a kirakatozás. Egy fantáziadús, kreatív ötletekkel teli, nem szokványosan berendezett polc, vitrin vagy kirakat szembetűnő, megállítja a postára betérő ügyfeleket, a nézelődőt, odavonzza a tekintetet, és nem engedi el. Ezt mindannyian jól tudjuk saját tapasztalatból is, épp ezért az árubemutatás megvalósításában résztvevő csapat felé is megfogalmazásra

került az elvárás, hogy a szakmai szempontok figyelembe vétele mellett olyan „látványt” nyújtó árubemutatást tervezzen meg, amellyel e célkitűzés is megvalósítható.

A kialakított szempontoknak megfelelő megvalósítás nehezen indult, hiszen postabolt nagyon kicsi és szűkös, kb. 4 m_ alapterülettel rendelkezik. Ilyen körülmények között a kínálat bemutatása szinte lehetetlennek bizonyult. A kedvezőtlen adottságok ellenére eldöntötték, hogy mégis kitalálnak valamit, amivel „bővíteni”, szépíteni, élénkíteni tudják a kirakatozást. Az intézkedésre égetően szükség volt a METRO 4 építése miatti jelentkező jelentős forgalomcsökkenés megállítása érdekében.

Igencsak volt mit fejlődniük, az első lépések a termékek zsúfolt, rendszertelen, egyhangú kihelyezésének megszüntetésére irányultak. Rájöttek, hogy nem a giccs és a díszítő elemek túlzott kavalkádja, összevisszasága, művirágok és társaik ragadják meg a nézelődőt, hanem inkább a letisztult és egységes stílus. Így a termékcsoportonként rendszerezett termékekre egyszerű, finom dekorációval hívták fel a betérő ügyfelek figyelmét.

A posta munkatársai a kirakatrendezésben is fontosnak tartották az összefogást, létrehoztak egy csoportot különböző felkészültségű, adottságú és kultúrájú munkatársakból éppen azért, hogy minél több ötletet meg tudjanak valósítani. A közös cél elérésére törekedve, eszközt és utat együtt keresve rádöbbentek arra is, milyen közösség formáló ereje van az együttes munkának. Miközben a kirakatokat díszítgették, alakították, nem feledkeztek meg a sok-sok nevetésről, a humorról sem.

A kirakat rendezés során előtérbe helyezték a szezonális és akciós termékkínálatot. Külön kirakatot készítettek az éppen aktuális „hónap termékeinek”, az akciókiírásokban szereplő termékeknek, természetesen folyamatos megújítás, átrendezés mellett.

A postabolt kirakatának átalakításakor megszüntették a rendezetlen hírlap kihelyezést, helyette előtérbe helyezték a díszes, gyermekeket csábító könyveket, játékokat és mobillogókat. A postabolt ajtajáról leszedték az össze-vissza kihelyezett képeslapokat, helyette szépen elrendezett, áttekinthető „alkalmi levelezőlap kínálatot” készítettek. Az átalakítások hatása rövid időn belül kézzelfoghatóvá vált: sikerült megnövelni a könyv és alkalmi bélyeg eladásokat.

- Ilyen volt:

- Az átalakítás után pedig ilyen lett:

Nyílt napok szervezése

A szűk postabolt „bővítését” a postabolt melletti szabad területen nyílt napos munkahely kialakításával oldották meg, ahol folyamatosan változó termékkínálatot és hozzá igazodó hangulatot varázsoltak. Először a tavasz hangulatát teremtették meg, majd gyermeknapkor gyermek rajzversenyt hirdettek. A siker és a nagy forgalom nem maradt el, az összes mobil-logót eladták.

Az aktuális kínálat bemutatása az ügyféltéri árubemutató vitrinekben

A munkatársak egy csapatként dolgoztak a tematikus kirakatok kialakításán, a dekorációban pedig külön hangsúlyt fektettek a figyelemfelkeltő formák, anyagok (virágok, napocskák, dísztökök, kukorica, falevelek, kavicsok, kövek, kagylók, stb.) ötletes felhasználására.

Az alkalmi képeslap és alkalmi bélyeg széles választékának bemutatását külön vitrinrészben oldották meg, emellett a gyermekek részére külön vitrin és kirakat elkészítésére is sor került.

Folyamatosan figyelemmel kísérték, melyik hónapban mi a „hónap terméke" és ennek megfelelően állandóan változó kirakatot rendeztek be. Így a „HÓNAP TERMÉKEI" vitrinjeikben megjelentek a könyv, játék, papírírószer, gépi szerencsejátékok, plüss játékok, a „Mellrákbélyeg" és a hozzá kapcsolódó karitatív tevékenységre buzdítás, stb.

Különösen nagy sikert aratott a szerencsejátékokra készített kirakat a szerencsemalaccal és az egyedi zsákba macska akcióval.

A közös tenni akarással, közös munkával sokkal többet valósított meg a csapat, mintha egyedül dolgoztak volna. Jól tudták, hogy egy hatékony csapat képes megosztani és kiaknázni az összegyűlt tehetségek teljes tárházát. Jó érzéssel töltötte el őket az is, hogy kirakatváltásról kirakatváltásra együtt dolgoztak, ötleteltek és együttesen alakították ki a végső látványt.

További módszerek:

- **„Csapatban az erő”**

Az értékesítési módszerek alkalmazása során a siker kulcsa mindig a munkatársakban rejlik. Ha a munkatársak magukénak érzik az alkalmazott értékesítési módszert, ha lelkesen teszik a dolgukat és élvezik az eladást, sokkal jobb eredményeket tudnak elérni. És fordítva is igaz: az eladás csökkenése közvetlen kapcsolatban van a lelkesedés mérséklődésével.

Előző gondolatokra építve a postavezető célja az volt, hogy minden munkatársat bevonjon az értékesítésbe, természetesen az egyéni képességeik figyelembe vételével. A postán 9 értékesítési csoport kialakítására került sor, hiszen kisebb csoport létszámmal hatékonyabb a munka. A csoportokban egyforma arányban vettek részt a frontvonalban illetve a háttér tevékenységben valamint a nem forgalmi munkakörben dolgozó munkatársak.

Az értékesítési feladat csoportonkénti megbeszélését követően, mindenki egyéni megállapodás keretében vállalta, hogy hány Ft összegben értékesít.

Nagyon fontosnak tartották, hogy minden csoportban legyenek aktív értékesítők, akik magukkal húzzák a csoport többi tagját, sőt a műszak beosztásnál is odafigyeltek arra, hogy minden műszakban legyen olyan munkatárs, aki egyéni húzóerőt jelent a csapatban.

A csoportok élére 1-1 csoportvezetőt választottak, feladatuk az értékesítés korrekt, naprakész nyilvántartása és az akciók figyelése volt, hiszen a rövid időintervallum miatt azonnal rá kellett „startolni” a feladatok végrehajtására.

A csapatok munkájában kiemelkedő szerepe volt a visszacsatolásnak, ami a heti, de szükség szerint a napi csoportvezetői ill. csapatmegbeszéléseken történt.
A kereskedelmi termékek tervteljesítését a középvezetők felelősségi körébe is leosztotta a vezető, így sorsjegyfelelős, sodexo felelős, alkalmi bélyeg terv teljesülésért felelős, egyéb termékek árusításáért felelős ill. a kirakatozásért felelős középvezető kijelölésére is sor került.

- **Egyéni tervek átadásának módszere**

A hónap termékére fókuszálva, minden munkatárs részt vett a termékek értékesítésében. Egyéni tervelvárásként úgy osztották le a tervet, hogy mindenkinek (66 fő) minimum 3000 Ft értékben vállalta az akció hónapjában az akciós termék értékesítését, ami könnyen elérhető és teljesíthető elvárás volt. Ezt az elvárást és a könnyű teljesítési lehetőséget tudatosították a munkatársakban, hangsúlyozva, hogy nem lehetetlen elérni, mert pl. 2 könyv eladása 1 hónap alatt nem nehéz feladat. Természetesen a munkatársak ennél sokkal többet értékesítettek!

- **A 2010. évi tervleosztás szempontjai**

A posta célkitűzése a 2010. év kiosztott tervének 105%-os teljesítése.
A postán működő 9 értékesítési csoporton belül a tervek egyénileg kerültek kiosztásra, természetesen a munkatársak egyéni képességeinek figyelembe vételével. A tervelvárásokat az értékesítési csoportvezető is megkapta, és a saját csoportjának terv teljesítéséért felelt. Az egyéni tervek kiosztása a postavezető (távollétében a postavezető-helyettes) által személyesen történt.

A visszamérés és az elért eredményekről a csoportvezetők hetente beszámoltak.

Az elérendő célkitűzések megvalósulását folyamatos odafigyeléssel, ellenőrzéssel biztosították, annak érdekében, hogy a posta ne térjen le a kijelölt útról.

A teljesítmények nyomon követése és a visszacsatolás havi egy alkalommal értékelő megbeszélésen, személyre szabottan munkatársi, azaz egyéni szinten valósult meg.

Természetesen a havi értékelések alkalmával szintén fontos célkitűzés volt a megélt esetek, szituációk, értékesítési helyzetek átbeszélése, a pozitív tapasztalatok, sikerkritériumok átadása, egymás közötti megosztása. Ezzel párhuzamosan megvalósult a munkatársak támogatása, segítése, a negatív tapasztalatok könnyebb megélése, feldolgozása, esettanulmányok meghallgatásával, tanácsolással, tanácsadással, segítségnyújtással.

- **„Együtt könnyebb, mint egyedül"**

Ezzel a módszerrel valósult meg a munkatársak rávezetése arra, hogy az ügyfélkontaktusban és helyzetekben tudatosan cselekedjenek, uralják és irányítsák az értékesítési folyamatot.
A csapaton belül a munkatársak ez irányú egyéni fejlődése sokkal gyorsabban vezetett eredményre, hiszen a közös beszélgetések célja a megélt szituációk kielemzése, átbeszélése, fejlesztendő területek meghatározása, erősségek, jó reakciók kiemelése, a pozitívumok megerősítése volt.
A vezető odafigyelése, következetes munkája eredményeként szemmel láthatóvá vált a munkatársak fejlődése és eredményes értékesítése.

Budapest 72. sz. posta eredményei

Budapest 72. sz. posta aktivitását az elért eredményei is jól tükrözik:

- Az akciók, és az éves tervelvárás sikeres teljesítése a nehézségek ellenére
- Kimagaslóan jó eredmény, országos első hely könyvárusításban (2009. május)
- Országos 2. hely TV Products forgalmazás (2009. június)
- Papír írószer forgalmazás országos első hely (2009. augusztus)
- Az alkalmi posták hatékony működtetése, munkatársaink aktivitása
- „Kiváló kirakatrendező" cím elnyerése (2008)

Új utak keresése

A posta már most készül a 2011. évi értékesítésre. A munkaértekezleteken ötleteket gyűjtenek az értékesítés további növelésére, de ehhez már új utakat, lehetőségeket keresnek az alábbiak szerint:

- Nyílt napok (postabolt bővítés J) a szezonalitás szem előtt tartásával,
- Kihelyezett postaszolgálatok (Sziget fesztivál; Ország karácsonya) működtetése
- Működési engedély beszerzése a kirendeltségeken történő értékesítésre, a tulajdonos engedélyének megszerzése (árusítás a Rákóczi úti kirendeltség éttermében),
- A nyitott pultos munkahelyeken alkalmi dekoráció kialakítása,
- Szerződés a MÁV Zrt.-vel a telefonkártya forgalmazás növelésére (negyedévente 3 millió Ft),
- Tárgyalás két főiskolával,
- Tárgyalás a MÁV Keleti pályaudvarral nyílt napok bevezetésére.

Szekszárd 1. posta kereskedelmi tevékenységének fejlődése

A Szekszárd 1. postán 2000-ig egy 4 m2 alapterületű postabolt üzemelt a fiókbérlők előterében, azaz a postai ügyféltértől elkülönült helyiségben. A kedvezőtlen elhelyezkedés miatt a kereskedelmi forgalma alacsony volt, inkább csak hírlap értékesítésre korlátozódott. A fiókbérlő ügyfelek küldeményeik átvétele után többségében vásárlás nélkül távoztak, és mivel a postabolt távol esett a postára betérő ügyfelek közlekedési útvonalától, a posta nem számíthatott az ügyfelek impulzív vásárlásaira sem.

A postavezető és munkatársai gyorsan rájöttek arra, hogy a tervteljesítés elmaradásnak fő oka a postabolt postán belüli kedvezőtlen elhelyezkedése, így a postabolt áthelyezése mellett döntöttek. Annak ellenére, hogy a postai ügyféltér viszonylag szűkös, a postabolt mégis az ügyfelek fő közlekedési útvonalára került áthelyezésre. Hogy a postára érkező ügyfelek a főbejáraton jöjjenek be és szinte kivétel nélkül elhaladjanak a postabolt előtt, az áthelyezéssel egy időben az utcáról nyíló közvetlen bejáratot is bezárták. Az átalakítást követő 2-3 hónap múlva már a számokban is megmutatkozott az intézkedés hatékonysága: a postabolt forgalma megduplázódott.

Nekibátorodva az értékesítési eredményektől, a kiskereskedelmi áruk közül is több és több terméket vontak be a postai kínálatba, harcba szállva a posta környékén található konkurens üzletek széles áruválasztékával, minőségével és áraival. Viszonylag gyorsan kiderült az is, hogy melyek azok a termékek, amelyekkel a konkurenciával szemben kiemelkedő eredmény érhető el. Az egyik siker-termék a sütemény termékcsoport lett. Tekintettel e termékkör versenyképes bevezető áraira, a postavezető személyre bontott értékesítési tervet készített a postai kollektíva számára, amely az ünnepeket és családi eseményeket megelőző, jelentősen megnövekvő piaci igények kihasználására épült. Sajnos az elképzelés ellenállásba ütközött a dolgozók körében, így a témát Munkaügyi Főfelügyelet vizsgálta, újságcikkek jelentek meg a helyi lapban, sőt egy alkalommal igazgatósági figyelmeztetést is kiváltottak a postavezető süteményértékesítésre irányuló intézkedései.

A postavezető azonban nem hagyta annyiban, a dolgozók egyéni és kiscsoportos meggyőzésével, motivációjával sikerült megvalósítani az elképzelését, sőt! Az újságíró azóta már a posta törzsvásárlója, több munkatárs pedig sikert sikerre halmozott, volt, hogy egy teljes lakodalmat postai süteménnyel láttak el. A szekszárdi posta országos eladási csúcsokat döntött meg a linzer eladás területén! Természetesen az értékesítés szervezésben semmilyen szabályzat- vagy törvénysértés, akkor sem, és azóta sem történt. Ezt később mindenki belátta.

A postavezető következő intézkedése a kereskedelmi vénával rendelkező munkatársak kiválasztására és értékesítésbe történő bevonására irányult. A kereskedelmi szemlélet beépítése a mindennapi munkába meghozta gyümölcsét: majdnem minden akcióban sikeresen szerepelt a posta, 2006-ban pedig az ÉV POSTABOLTJA címet is elnyerte.

Az értékesítési eredmények további növelése érdekében a posta rendszeresen szervezett nyílt napokat, ügyféltéri kitelepüléseket, ilyenkor alkalma nyílt a legszélesebb termékválaszték bemutatására is. Az ügyfelek figyelmének felkeltése, a termékkel való közvetlen kapcsolat bizonyíthatóan és közvetlenül hatott az értékesítési eredmények folyamatos növelésére.

Az ügyféltéri kitelepülések hatékonyságát tovább növelték az értékesítők kedves és segítőkész magatartásával, szakszerű termékajánlással, valamint az ügyfelekre irányuló apró figyelmességekkel, mint például a postai kollektíva által szervezett helyi értékesítési akciók, amelyekben az ügyfelek számára kisebb szóró ajándékokat biztosítottak.

Ma már minden alkalmat megragadnak az értékesítési eredmények további növelésére, így célirányosan felkészülnek minden ünnepre, mint a Valentin nap, Nőnap, Anyák napja, Gyermeknap, ballagások, nagy névnapok. Ezekre az alkalmakra saját hatáskörben készítenek apró, az alkalomhoz illeszkedő dekorációt, ajándéktárgyakat. Különös figyelmet szentelnek a PÉNTEK 13 napokra, amikor humoros megjelenéssel, újabb és újabb szlogenek kitalálásával hívják fel a figyelmet, hiszen minden embert rá lehet venni egy pillanatra a racionális gondolkodás mellőzésére, a babonákban való hitre.

E kreatív kezdeményezésekre mindig pozitív visszajelzéseket kapnak az ügyfelek részéről, ez pedig természetesen a bevételi eredmények emelkedésében is megnyilvánul. A posta kereskedelmi tevékenységében megvalósított újításokat, kezdeményezéseket és a folyamatosan javuló értékesítési eredményeket a szakmai és területi vezetők is észrevették és elismerték.

A Kiskereskedelmi Iroda által megvalósított termékportfolió racionalizálás, azaz a nem piacképes termékek portfolióból történő kivonása és új termékekkel való bővítése újabb lehetőséget biztosított a posta számára az értékesítési eredmények növelésre. Ma már egyre ritkábban fordul elő ellátási gond, de ilyenkor általában sikerül posták közötti termékátirányítással megoldani a problémát.

A kollektíva legnagyobb örömére 2009 év végén a nyitott pultosítási program keretében Szekszárdon is új, nagyobb alapterületű, önkiszolgáló postabolt kialakítására került sor.

Az átalakítás különösen pozitív hatása nagyon rövid idő alatt megmutatkozott, hiszen lehetővé vált a termékek szakszerű és igényes bemutatása, az ügyfelek kultúrált kiszolgálása, azaz a korszerű értékesítési feltételek nyújtotta lehetőségek kihasználása. A postabolt új megjelenése egyben teljesen más gondolkodásmódot és eladástechnikát, kommunikációt is igényelt az értékesítő dolgozók részéről. Újra kellett gondolni a postán belüli kiskereskedelmi technológiai és értékesítési folyamatot, új szervezési intézkedéseket kellett alkalmazni az új értékesítési feltételrendszer nyújtotta lehetőségek minél jobb kihasználása érdekében.

A munkatársak megítélése szerint is nagy előrelépést jelent az új, önkiszolgáló értékesítési módszer, az ott dolgozók olajozott, összehangolt munkájával pedig kivédhetők az új körülményekből eredő problémák, mint pl. a lopáskárok.

Az idei évben Szekszárd 1. posta tovább bővítette a saját értékesítés-növelő ötlettárát: a jó minőségű, kedvező árfekvésű termékekből „áruhetet" szerveztek, azaz minden héten más-más termékcsoport kínálatára hívták fel ügyfeleink figyelmét (pl. csokoládé-, kávé-, teahét), melyet saját készítésű reklámtáblákkal is népszerűsítettek. Az ilyen akcióik során sok pozitív tapasztalatot gyűjtöttek munkatársaik. Most azon dolgoznak, hogy minden ilyen akciót a lehető legjobban előkészítsenek, azaz, hogy megfelelő árukészletet biztosítsanak az értékesítési fókuszba helyezett termékcsoportokból.

Természetesen a belső piac nyújtotta lehetőségeket is kihasználják, ma már a posta összes dolgozója azokat a termékeket, amelyeket egyébként is megvásárolna más üzletekben, de a postán is értékesítjük – kivétel nélkül a helyi postaboltban vásárolja meg.

A régi, de jól bevált értékesítési (siker)csatornákat folyamatosan üzemeltetik, a süteményárusítást ma már a szaloncukor árusítással is kiegészítik.

A karácsonyi forgalomban süteményből 367 kg-ot, szaloncukorból 409 kg-ot rendeltek dolgozói értékesítésre, melynek összértéke meghaladja az 1 millió Ft-ot.

Hála a kitartó és céltudatos munkának ma már egyetlen egy dolgozónak sem okoz gondot, hogy ezt a mennyiséget a karácsonyi forgalomban még tovább növelje az ügyfelek részére történő termékértékesítéssel.

A postavezető összefoglalójában rámutatott arra, hogy az elmúlt évek során folyamatosan megújuló, és hasonló intézkedésekkel tudták és tudják az éves tervelvárásokat teljesíteni, az idei 38 623 400 Ft-os éves tervüket pedig várhatóan 105 %-on teljesítik.

Bevétel növelési lehetőségek a filatéliai kereskedelemben

2009. július 1-től a Filatéliai Központ a szervezeti átalakítás során a Kiskereskedelmi Irodához csatlakozott. A szervezeti integrációval új dimenziók nyíltak meg a filatéliai kereskedelemben, hiszen kihasználva a kiskereskedelmi hálózati értékesítés adottságait, a filatéliai termékek Postaboltokra való kiterjesztése, a korszerű termékbemutatási technikák alkalmazása a hálózati értékesítés megerősödését eredményezték.

A szervezeti változás zavartalan működés mellett tudott megvalósulni, hiszen a Filatéliai központ pozícionálása nem gyakorolt sem a működésre sem az központi filatéliai értékesítésre negatív hatást. A Központ változatlan termékportfólióval, de a bélyegújdonságok miatt mégis folyamatosan újabb és színesebb kínálattal, alkalmi és forgalmi bélyegekkel, filatéliai kereskedelmi termékekkel, bélyeg-gyűjtő kiegészítő termékekkel és nem utolsó sorban a termékekhez kapcsolódó szolgáltatásokkal (bélyeg-előfizetés, katalógusból rendelés, Személyes bélyeg készítés, alkalmi bélyegzés, kihelyezett posta és Országjáró Filaposta) várja a filatelistákat, a bélyegek iránt érdeklődőket.

A Filatéliai Központ egy speciális, saját termékmenedzsment és marketingkommunikációs tevékenységet ellátó értékesítési terület. Egyrészt saját bevételi tervvel rendelkezik (ehhez kapcsolódóan üzemelteti filatéliai szolgáltatásait, a Filapostát, külpiaci értékesítést végez, a bélyegkereskedőkkel szerződik), másrészt pedig felel az országos filatéliai árbevételi terv teljesítéséért. Mint hálózati értékesítést koordináló szervezet felügyeli a posták értékesítését (kiemelten az első napi postákét), figyelemmel kíséri a disztribúciót, továbbá magas szakételemmel, kommunikációs és oktatási anyagokkal, bemutató eszközökkel támogatja, segíti a posták értékestését, tervük teljesítését.

A terület komplexitását az is igazolja, hogy túl az értékesítési tevékenységen a filatéliai jövőjére is kiemelt figyelmet fordít. Az ifjúsági bélyeg-gyűjtés népszerűsítése, fellendítése stratégiai feladata. Ellátja a Meseposta szakmai koordinációját, kihelyezett Meseposta programokat szervez, illetve szakmailag támogatja a posták által szervezett gyermekprogramokat.

A bélyeg-gyűjtők átlag életkora évről évre nő, létszámuk csökken, ennek ellenére egyre magasabb bevételi elvárások fogalmazódnak meg a területtel szemben. Az emelkedő tervszámok komoly kihívás elé állítják nemcsak a Filatéliai Központot, de a postákat is. Ennek szellemében a postáknak minden rendelkezésre álló eszközt és lehetőséget meg kell ragadniuk az értékesítésre, ki kell használniuk a postahelyek, postabolti, eladáshelyi adottságait. Meg kell teremteni az impulzus vásárlás feltételeit, a termékbemutatásra és a termékajánlásra kiemelt figyelmet kell fordítani. Ahogy az a kiskereskedelemben is igaz, úgy a hálózati filatéliai értékesítésben is: Azt a terméket nehéz úgy eladni, ami nincs, vagy amit nem tudunk bemutatni. Ez a mondat egyrészt a helyes postahelyi készletgazdálkodásra, másrészt a termékbemutató eszközök rend-

szeres és hatékony használatára is utal. A posták többsége rendelkezik bemutató albumokkal, vitrinekkel, melyeket használni kell. A postáknak további forgalomnövelési lehetőséget jelent a bélyeggyűjtő körök szervezése is, hiszen, a körök kiszolgálása a posta bevételét növeli.

Az ügyféltéri kitelepülések (különösen az ünnepek előtt) és a különböző rendezvényeken való megjelenések (kihelyezett postával és alkalmi bélyegzéssel), mind a posta forgalmának növelését szolgálják. Ha nem tér be az ügyfél a postára, akkor vigye a posta a termékeket, szolgáltatásokat az ügyfelek elé. Az Országjáró Filaposta erre a legmegfelelőbb megoldás, hiszen túl azon, hogy értékesítő pont, e különleges kihelyezett posta exkluzív megjelenést biztosít a posta számára, melynek jelentős imázs növelő hatása is van. Ahogy a postán belül, úgy a kihelyezett postánál is ügyelni kell a megfelelő termékportfólióval való megjelenésre. Ez a rendezvény jellegéhez, a helyi várható forgalomnak megfelelő termékkínálat összeállítását, és az időben történő termékigénylést jelenti. A kihelyezett posta színvonalát a Személyes bélyeg gyártás helyszíni kitelepítésével is növelni lehet. A Személyes bélyeg népszerűsége ismertsége egyre is magasabb, mely egyrészt köszönhető a munkatársak bővülő termékismeretének, szakszerű haszonérvelésüknek, másrészt a termék különleges, exkluzív mivoltának.

A posta és a bélyeggyűjtés gyermekek, fiatalok körében történő népszerűsítését szolgálja a Bp. 114 Mammut) postában működő Meseposta. A Meseposta népszerűségét az idei háromezres látogatószám is egyértelműen igazolja. Óvodás és iskolai csoportok különböző foglalkoztatásokon, szervezett programokon és rendezvényeken (pl. születésnap) vehetnek részt, ezen túlmenően pedig folyamatos nyitva tartással várja az odalátogató gyermekeket szülőkkel, nagyszülőkkel. Lezárult a posták körében 2010. évre meghirdetett filatéliai ifjúsági verseny is. A versenyben részvevő posták pályázataikkal bemutathatták, hogy idén milyen aktivitásokkal, programokkal, értékesítési eredményekkel és hosszú távú intézkedésekkel próbálták, illetve próbálják népszerűsíteni a fiatalok körében a filatéliát, annak szépségeit. A verseny 2011. évben is meghirdetésre kerül hasonló feltételekkel és megnyerhető nyereményekkel.

Az előzőekben ismertetett értékesítési lehetőségek megvalósításának támogatásához a szükséges lépéseket és fejlesztéseket meg kell tenni. Bővíteni kell a filatéliai termékportfóliót, egyrészt a hálózati értékesítési pontokon könnyen bemutatható és értékesíthető termékvariánsokkal (pl. előre csomagolt termékek árusításának bevezetésével tematikus bélyegcsomagokkal) és további kiegészítő filatéliai termékekkel. Feladat a posták termékbemutató eszközökkel való ellátása, és eszközök körének bővítése. A Filatéliai Központ célja, hogy megerősítse a megyeszékhelyi nagyposták filatéliai értékesítését, a központi értékesítést illetően a szolgáltatatásait (bélyeg-előfizetés, katalógusból rendelés) korszerűsítse, a kihelyezett posta működtetését racionalizálja, az e-kereskedelemét fejlessze, továbbá a külkereskedelem új alapokra helyezésével a külpiacban rejtő magas piaci potenciált kiaknázza.

A telekommunikációs piac hazai helyzete és a postai értékesítés lehetőségei

PSZE NAP 2010.11.10.

„A szolgáltató szektor a nemzetgazdaságok vezető szektorának tekinthető"

A világon és Magyarországon is a gazdaság információs és kommunikációs ágazata a leggyorsabban fejlődő és legproduktívabb szektorok egyike.

Az Invitel története

Az Invitel Zrt. Magyarország első számú alternatív tele- és infokommunikációs szolgáltatója. Több mint 850 ezer lakossági előfizetőt és több mint 60 ezer elégedett üzleti ügyfelet lát el széles körű, egyedi tele- és infokommunikációs szolgáltatásokkal Magyarországon. Telepontjaiban országszerte 18 helyszínen áll személyesen a lakossági ügyfelek rendelkezésére, az üzleti partnerek munkáját pedig felkészült ügyfélmenedzserek segítik folyamatos kapcsolattartással. Az Invitel jelenleg 1400 munkatársat foglalkoztat, központi irodája Budaörsön található, nagykereskedelmi partnereinek száma pedig meghaladja a 350-et.

2007-ben Invitel márkanév alatt egységesítette termékeit és szolgáltatásait a ma már Invitel Holdings A/S-ként működő HTCC csoport. A dinamikusan növekvő cég tagvállalatai (a Hungarotel Zrt., a Pantel Kft., a HTCC Kft., a V-holding Zrt. és az Euroweb Zrt.) 2008. január 1-jével beolvadtak az Invitel Invitel Távközlési Zrt-be, röviden Invitel Zrt-be. A 2007-es év végén az Invitel Zrt. a Tele2 magyarországi tulajdonrészének felvásárlásával az ország vezető alternatív hálózati szolgáltatójává vált, a vezetékes szolgáltatók sorában pedig a második legnagyobb vállalattá nőtte magát.

A Tele2 Kft. 2008. január 1-jétől, mint Invitel Telecom Kft. működött tovább egyre több szolgáltatást kínálva partnereinek. Fő profilja: más távközlési szolgáltatók hálózatán keresztül megvalósuló hívásonkénti közvetítő választás és közvetítő előválasztás útján elérhető telefon-, valamint internet szolgáltatás.

Az Invitel Holdings A/S a Hungarotel néven egyesített egykori koncessziós területek mellé 2005-ben megszerezte az üzleti telekommunikációs szolgáltatások értékesítésben éllovas PanTelt. A cégcsoport továbbra is önálló jogi egységként működő tagja, az elsősorban a MOL Nyrt. számára távközlési szolgáltatásokat nyújtó Pantel Technocom Kft. a cégcsoport égisze alatt független szolgáltató maradt, 2008. január 1. napjától pedig Invitel Technocom Távközlési Kft.-ként folytatta tovább tevékenységét.

A HTTC 2009. február végén áthelyezte székhelyét Dániába és Invitel Holdings A/S néven alakult újjá.

2009 októberében a Mid Europa Partners (MEP) megvásárolta a TDC A/S (Tele Denmark) tulajdonában levő teljes Invitel részvénycsomagot (az Invitel részvények 64,6%-át) és ezzel megszerezte az Invitel többségi tulajdonát, illetve a vállalat irányítását. A megmaradt kisebbségi részvényesek felé tett ajánlatot követően a Mid Europa Partners 92%-ban lett tulajdonosa az Invitelnek.

A Mid Europa Partners vezető magántőke befektető vállalatként Közép-Kelet-Európára koncentrál, vezetői több mint tíz éves tapasztalattal rendelkeznek a hazai piacokba történő befektetések terén, és jelenleg körülbelül 3,2 milliárd EURO-nyi eszközállományt kezelnek alapok formájában. A kábel-, mobil- és műsorsugárzó cégekbe történő befektetései révén a MEP professzionális technológiai háttérrel, illetve a régió szélessávú távközlési ágazatában szerzett nemzetközi tapasztalatával támogatja az Invitel tevékenységét, megalapozva ezzel a vállalat jövőbeni stratégiai értékeit.

Az Invitel számokban

Az Invitel korábbi koncessziós szolgáltatási területéhez tizennégy primer körzet tartozik a magyar lakosság közel 17%-át lefedve. Saját területén a cég 95% feletti piaci részesedéssel bír, telefon, internet és üzleti kommunikációs (hang- és adatátviteli), valamint alternatív telefonszolgáltatásai országosan elérhetőek.

Az Invitel Holdings A/S csoport összesen több mint 1 milliárd USA dollárt költött hazánkban hálózata kiépítésére. Magyarország legmodernebb saját tulajdonú gerinchálózatával rendelkezik, továbbá 8500 kilométernyi optikai hálózat van a birtokában.

Egyesített nemzetközi hálózata 14 ország 30 városának elérési pontjait kapcsolja össze. 2007 végén megszerezte a Memorex Telex Communications részvényeinek 95,7%-át, és a vállalat 19 000 km hosszú optikai hálózatát. Ennek köszönhetően 23 000 km-re kiegészült optikai hálózatával az Invitel Holdings A/S cégcsoport ma a vezető alternatív telekommunikációs szolgáltatók egyik legnagyobbika a közép-kelet-európai térségben.

A távközlési szolgáltatások integrálódnak, elmosódnak a határai a távközlésnek és a különböző digitális szolgáltatásoknak, egyre kevésbé tudunk tipikusan távközlési szektorról beszélni.

A távközlési szolgáltatások csoportosítása:

A távközlési piacokat különböző csoportokra oszthatjuk:

- Hagyományos hangszolgáltatások

Hagyományos vezetékes, kábeltelevíziós, mobil, mikrohullámú és műholdas szolgáltatások. A GVH gyakorlata alapján ezek a szolgáltatások elkülönült piacokat is alkotnak, sőt tovább szegmentálódnak.

A mobil kártyás és előfizetéses szolgáltatások egy piachoz tartoznak, míg a vezetékes és mobil piac inkább egymás kiegészítője.

- Adatkommunikáció

Ebbe a szegmensbe tartozik az IP alapú hang és adatszolgáltatások ill. a bérelt vonali szolgáltatások. Az üzleti adatkommunikációs piacon fokozódó igény jelentkezik a távközlési és az informatikai szolgáltatások együttes igénybevételére.

- Internet szolgáltatások

Az internethez való hozzáférést különböző megoldások biztosíthatják.

Megkülönböztethető a betárcsázós (dial-up), az ADSL, a bérelt vonali, továbbá a vezeték nélküli (mikro, mobil, műhold) hozzáférés, valamint a kábeltelevíziós hálózatokon kábelmodem segítségével biztosított hozzáférés.

A távközlési piac szereplői

A rendszerváltás során a magyar távközlési piac fokozatos liberalizáción ment keresztül. A liberalizáció számos olyan nemzetközi befektetőt vonzott, mint pl. a Deutsche Telekomot, a Telenort, a Vodafone-t, melyek jelentős összegeket fektettek be a magyar távközlési infrastruktúrába.

A magyar távközlési piac az ország 2004-es uniós csatlakozásáig kevésbé volt nyitott és csak az azóta eltelt években vált némileg dinamikusabbá. Az alábbiakban a nagyobb távközlési szereplők találhatók, tevékenységi területükkel:

- Magyar Telekom csoport – minden piac
- Invitel Zrt – vezetékes piacok, internet, IPTV piac
- Telenor csoport – mobil és internet piac
- Vodafone – mobil és internet piac
- UPC – kábeltelevízió, internet, vezetékes telefon

Az elmúlt évtizedekben korábban nem tapasztalható összeolvadási hullám indult meg a szolgáltatók között. A vezetékes és mobil területek harmonizációjára való törekvés ötlete nem egyedülálló, mára számos – vezetékes és mobil szolgáltatással rendelkező – európai vállalat (pl. British Telecom, Telekom Italia) ismerte fel az összeolvadásból eredő előnyöket.

A technológiai korlátok megszűnése és a piac bővülése a gazdaság és a társadalom egészére kihat. A távközlési szektor a világban is jelentős változásokon megy keresztül. Számos olyan globális és hosszú távú trend figyelhető meg, amelyek a magyar távközlési piac egészére is jelentős hatást gyakorolnak. Ilyenek:

- technológiai változások: ip alapú technológiák fejlesztése, vezeték nélküli szélessávú technológiák elterjedése
- az ügyfelek változó igénye: mobilitás, kényelem
- versenyhelyzet, ill. a szabályozói változások (pl. alacsony belépési korlát)

A verseny erős, a szereplők már nem elsősorban új ügyfeleket próbálnak szerezni, hanem a meglévőket igyekszenek megtartani vagy a versenytársakét megszerezni saját jobb ajánlataikkal.

A távközlési szektorban a piac telített, a fogyasztónak egyedi igényei vannak, komoly technológia ismeretekkel rendelkezik, elvárásai is egyre nőnek.

NeoPhone hívókártya

Az Invitel Zrt lakossági terméke a NeoPhone hívókártya, amelyet a Magyar Posta Zrt. 2002. óta értékesít. Az azóta eltelt néhány évben a postai eladóhelyek száma 1310 db-ra nőtt.

Miért jó a NeoPhone kártya?

- Kiemelkedően alacsony percdíjak, perc alapú számlázás
- 1000, 2000 és 5000 Ft-os címletek
- Folyamatos akciók
- Egyszerű használat, vezetékes minőség
- Elektronikusan is feltölthető ATM automatákon és POS terminálokon keresztül – minden feltöltéshez ajándék lebeszélhetőség
- Nincs havidíj, nincs kapcsolási díj
- A kártya az első használattól számítva 6 hónapig érvényes

A kártya segítségével 6 különböző szolgáltatást lehet igénybe venni:

I. Telefonálás, faxolás hagyományos módon (vezetékes, mobil telefonról és fülkéből)

- Használható Magyarországról a világ bármely országába, illetve belföldre is kedvező percdíjakkal (aktuális árak a szórólapokon, illetve a www.neophone.hu honlapon)
- Használata:
  a.) Tárcsázza a behívószámot: 8888-201 (Budapestről)
  888-201 (vidékről)
  b.) Tárcsázza a kódot (a #-ekkel együtt)
  c.) Tárcsázza a kívánt telefonszámot, majd nyomja meg a #-et.

II. NeoPhone a Nettelefon

- Telefonálás és videotelefonálás az interneten keresztül
- Másodperc alapú számlázás
- A szolgáltatás igénybevételéhez számítógép és szélessávú Internet kapcsolat szükséges
- Regisztráció a www.neophone.hu oldalon
- Saját 21-es Neophone telefonszám
- Regisztrált felhasználók ingyenesen beszélhetnek egymással
- Neophone hálózaton kívüli hívások rendkívül kedvező percdíjakkal vehetők igénybe
- Számítógép nélkül is használható (IP telefonnal vagy telefonkészülékhez csatlakoztatható ATA egységgel)

III. Modemes internetezés

- Azoknak ajánljuk, akik alkalomszerűen interneteznek. Az olcsó percdíjak a Neophone kártya egyenlegéről vonódnak le.

IV. Roaming

- Utazások alkalmával ajánljuk. Használatával kedvező percdíjakkal lehet külföldről telefonálni.
- Külföldön használható fülkéből, vezetékes telefonról illetve az adott ország mobiltelefonjáról

- 19 országból lehet hívást kezdeményezni: Ausztria, Ausztrália, Belgium, Dánia, USA, Egyesült Királyság, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írország, Kanada, Lengyelország, Németország, Norvégia, Olaszország, Spanyolország, Svájc, Svédország.

V. Fizetőeszköz internetes webshop-okban

- Internetes portálokon különböző szolgáltatások (zene-, csengőhangletöltés, sms küldés, stb)

VI. Vezeték nélküli internetezés – WiFi

- WiFi-hozzáférés Wiera hotspotoknál
- A WiFi hozzáféréshez szükséges azonosító megegyezik a kártyaszámmal és kóddal.
- Percdíj: 8 Ft/perc, másodperc alapú számlázás

Neophone kártya viszonteladói hálózatok

■ Országosan több, mint 3000 eladóhelyen értékesítik jelenleg a kártyát. Nagyobb hálózatok:
✓ Magyar Posta Zrt
✓ Magyar Lapterjesztő ZRt – Relay, Inmedio és újságos pavilonhálózat
✓ Shell Hungary Zrt
✓ MOL Zrt
✓ Lukoil Magyarország Kft
✓ OMV Hungaria Kft
✓ Utazási irodák
✓ Számítástechnikai és GSM boltok
✓ Élelmiszer üzletek, trafikok
✓ Kínai kolónia

Elektronikus feltöltés jelene:

A Neophone hívókártya egyenlegét 2006 óta elektronikus formában is fel lehet tölteni, jelenleg országosan ~3700 POS terminálon keresztül:
✓ Lapker Zrt Relay, Inmedio és pavilonhálózat,
✓ OTP Bank ATM bankjegykiadó automaták
✓ OTP Direkt internetes portálfelület
✓ független eladóhelyeken található terminálok
✓ Saját webshop (www.neophone.hu)

2010-re az elektronikus feltöltés elérte a teljes kártya forgalom közel 35%-át.

Elektronikus feltöltés – a jövő: a postai értékesítés további lehetőségei

Az Invitel Zrt. folyamatosan igyekszik a piaci változásokkal lépést tartani. Világviszonylatban és országosan is megfigyelhető trend – pl. a mobilszolgáltatók esetében is –,

hogy a felhasználók kezdenek átállni egyenlegük elektronikus úton való feltöltésére, lassan elhagyva a plasztik kártyák vásárlását.

A feltöltés előnyei:

- Árbevétel növelése
- Költség csökkentés: a feltöltés elterjedésével csökkennek a fizikai kártyához kapcsolódó disztribúciós költségek
- Állandó készleten tartás: a terminálon bármelyik címlet a nap 24 órájában elérhető
- Nincs kitéve a termék egy esetleges sérülésnek vagy lopásnak

Az Invitelnek 2011-ben stratégia célja az elektronikus feltöltő terminál hálózat folyamatos bővítése, további POS terminál üzemeltető partnerek és eladóhelyek bevonása az értékesítésbe. Ezzel egyidejűleg pedig a plasztik kártya értékesítés folyamatos kiváltása, ezáltal a gyártási és disztribúciós költségek csökkentése.

A tervek között szerepel 2011 folyamán az elektronikus feltöltés bevezetése a posta-hivatalokban, országosan 6000 terminálon keresztül, együttműködésben a terminálokat üzemeltető Erste Bankkal.

Az Invitel Zrt. ennek sikerében bízva – és megköszönve az elmúlt évek hatékony együttműködését – néz a jövőbe.

Új nyugdíjbiztosítás, a PostaNyugdíj Program

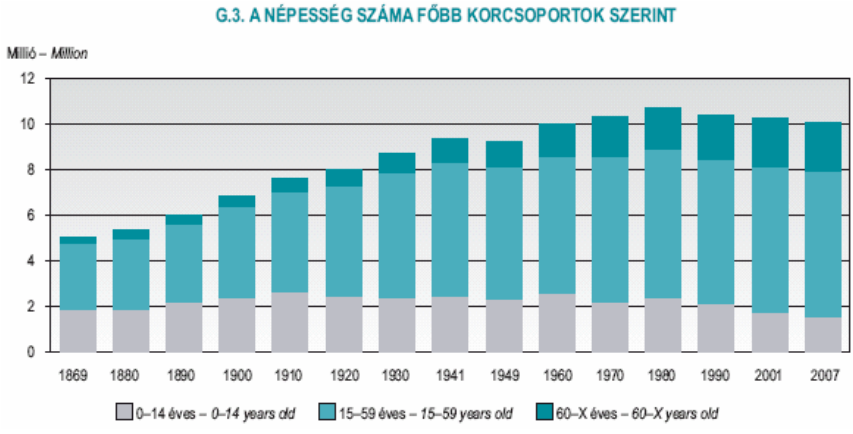
Magyarországon egyre kevesebb gyermek születik, ugyanakkor a várható átlagéletkor emelkedésével az idősek száma folyamatosan nő, ami a társadalom elöregedéséhez vezet. Ennek egyenes következménye, hogy az idősebb korosztályt eltartó fiatal, munkaképes réteg folyamatosan csökken, míg az eltartottak száma folyamatosan nő. A járulékfizetők alacsony száma és az egyre több nyugdíjas aránytalansága következtében az állam eltartó képessége korlátozottabb lesz.

A nyugdíjrendszer változásával (állami nyugdíj, magán nyugdíjpénztári pillér korlátozásával, az önkéntes nyugdíjpénztárak szerepe is változik) az öngondoskodás egyre fontosabb szerepet játszik idős korunk anyagi biztonságágának megteremtésében. Sajnos a mai aktív keresők nem számíthatnak arra, hogy az állami nyugellátás lefedi majdan a nyugdíjas éveikben a jövedelemigényüket, ezért még aktív keresőként el kell kezdeniük gondoskodni a nyugdíjas éveikről.

Demográfiai változások

Hazánk népessége 2009. január 1-jén 10 millió 31 ezer fő volt. Az ország lakóinak száma 1980 és 2008 között összesen 678 ezer fővel (6,3%-kal) csökkent, 1981 óta különböző intenzitással, de folyamatosan fogyott. A népesedési helyzet hátterében azok a kedvezőtlen demográfiai folyamatok állnak, amelyek eredményeként a mögöttünk hagyott negyedszázad alatt a halálesetek száma rendre meghaladta az élve-születésekét.

A gyermekkorú népesség száma 1980-hoz képest 36%-kal, mintegy 849 ezer fővel lett kevesebb, e korosztály aránya 1980-ban még meghaladta a népesség ötödét, 2009 elején pedig nem érte el annak 15%-át. A demográfiai folyamatok pedig a gyermekek számának és arányának további csökkenését eredményezik. A születéskor várható élettartam hosszabbodik, a termékenység ugyanakkor alacsony szintű, és e két egymást erősítő folyamat következtében a demográfiai öregedés felgyorsult. 1980 és 2008 között a 60 éves és idősebbek száma 364 ezerrel lett több, lakosságon belüli aránya pedig (4,7 százalékponttal) 21,8%-ra emelkedett. A 75 évesek és idősebbek száma és aránya igen jelentősen emelkedett. 1980 és 2009 között a 75 éves és idősebbek száma másfélszeresére, arányuk pedig 4,5%-ról 7,2%-ra növekedett. 2009. januárjában a nyugdíjban, járadékban részesülők egynegyede volt 58 éves, vagy annál fiatalabb.



A népesség korösszetételének ismeretében, valamint annak következtében, hogy az ötvenes évek elején-közepén születettek fokozatosan belépnek a 60 év feletti korosztályába számolni kell azzal, hogy az idősek aránya továbbra is emelkedni fog, és a népesség demográfiai öregedése felgyorsul. Mindezek mellett az idősebbek függőségi (vagy eltartottsági) rátája folyamatosan nő, és a fiatal korúaké ezzel párhuzamosan csökken, továbbá egyre kevesebben lépnek be az aktív korosztályba, és egyre többen lépnek ki onnan. Az időskorúak számának és arányának növekedése fokozódó terhet ró az aktív korú népességre. 2050-ben a lakosságnak majdnem a fele nyugdíjas lesz, emellett a rokkantnyugdíjasok száma is folyamatosan nő.

A magyar nyugdíjrendszer

A 10 millió 31 ezer fő közül az év elején 3 millió 31 ezren – az előző évinél 23 ezerrel kevesebben – részesültek nyugdíjban, járadékban vagy a nyugdíjszerű rendszeres ellátások valamelyikében. Az ellátottak 57%-a, összesen 1 millió 731 ezer fő öregségi nyugdíjas volt. A korbetöltött öregségi nyugdíjasok száma 2,2%-kal kevesebb, a korhatár alattiaké 17,7%-kal több mint 2008 elején. A nyugdíjak és nyugdíjszerű ellátások forintösszege és a GDP-hez viszonyított aránya folyamatos növekedést mutat. Az öregségi nyugdíj egy főre jutó átlaga 2009 januárjában 93 256 forint volt, ami a 2008. évi nettó átlagkeresetek 76,4%-át tette ki.

Jelenleg 100 járulékfizetőre 70 nyugdíjas jut, 100 járulékfizetőből 30-35 minimálbéren van bejelentve, tehát nyugdíjjárulékot alig fizet, és további 35 az adójóváírás és a kedvezményezett határ között fizeti a járulékot. A nyugdíjkorhatár elérése mellett a nyugdíj folyósításának másik feltétele az előírt szolgálati idő, ami nagymértékben befolyásolja a nyugdíjak nagyságát is. Egy-egy korosztály 90 százaléka idő előtt megy nyugdíjba, ennek 40-50 százaléka rokkantnyugdíjas lesz. Ezért a nyugdíjrendszert folyamatosan változik. Eszerint 62 évről fokozatosan 65 évre emelik a korhatárt, az 1952-ben vagy később születettek az érintettek. A korkedvezményes és a 13. havi nyugdíj pedig meg fog szűnni.

PostaNyugdíj Program

A ***PostaNyugdíj Program*** nyugdíj- és életbiztosítás, mely a különböző élethelyzetekhez rugalmasan alkalmazkodó megtakarítási lehetőségként, hosszú távon segíti a felkészülést a nyugdíjas évekre.

Az Ügyfelek két módozat között választhatnak. A ***PostaNyugdíj Program Stabil*** díj-visszatérítéses elérési életbiztosítást a biztos befektetést választók számára ajánlják, garantált lejárati összeggel rendelkezik, melyet a többlethozam a tartam során tovább növelhet. A garantált lejárati összeget a biztosított neme, a havi díj nagysága és a futamidő hossza határozzák meg. A garantált elérési biztosítási összeget biztosító úgy számítja ki, hogy a számításba beépíti a kötelező, éves 3%-os értékkövetést.

A ***PostaNyugdíj Program Aktív*** egy befektetési egységekhez kötött életbiztosítás, amely kockázatosabb, de hosszú távon várhatóan nagyobb növekedést hozó befektetés. A biztosító a befizetett díjakat az ügyfél által kiválasztott eszközalapba fekteti, és a díjat befektetési egységekké alakítja át. Az egyes biztosítási szolgáltatásokat a befektetési egységek aktuális értéke határozza meg. A biztosítás díja automatikusan, évente az előző éves díj 3%-ával emelkedik.

Az alapbiztosítás minimál díja mindkét esetben a választott tartam függvényében változik, így több tíz éves futamidő választásakor már egészen kis összeggel elkezdhető a takarékoskodás.

A ***PostaNyugdíj Program*** előnyei közé tartozik, hogy a szerződés megkötésekor Elérési és Haláleseti Kedvezményezett jelölhető, akinek a személye a tartam során módosítható. Az alapbiztosítás mellé tetszés szerint négyféle kiegészítő biztosítás választható: kockázati életbiztosítás, szolgáltatás baleseti rokkantság esetén, baleseti műtéti térítés, díjátvállalás munkanélküliség esetére. A baleseti eredetű halál esetére szóló szolgáltatás 65 éves korig az alapbiztosítás része, melynek biztosítási összege 300 ezer Ft.

A biztosítás lejártakor az elérési kedvezményezett, járadékszolgáltatást kérhet, illetve egyösszegű lejárati kifizetést is választhat. Elölgaranciaidős járadékszolgáltatás is választható, ami azt jelenti, hogy a Biztosított megjelölt garancia időn belüli halála esetén a Kedvezményezett a garanciaidőből fennmaradó évekre tovább kapja a járadékot.

A Posta Biztosító ezen új termékével és annak két módozatával lehetőséget biztosít arra, hogy hosszútávú befektetéssel, akár kisebb összegek rendszeres megtakarításával az Ügyfelek már egészen fiatalon elkezdjenek gondoskodni nyugdíjas éveikről. Érdemes minél korábban elkezdeni ezt a fajta öngondoskodást, de soha nem késő szerződést kötni a nyugodt, biztonságos időskor megteremtéséért.

Összefoglalás:

A nyugdíjrendszer és a demográfiai helyzet változásával az öngondoskodás egyre fontosabb szerepet játszik idős korunk anyagi biztonságágának megteremtésében, ezért még aktív keresőként el kell kezdenünk gondoskodni a nyugdíjas éveinkről. A ***PostaNyugdíj Program*** olyan nyugdíj- és életbiztosítás, mely a különböző élethelyzetekhez rugalmasan alkalmazkodó megtakarítási lehetőségként, hosszú távon segíti a felkészülést a nyugdíjas évekre.

A Posta Biztosító a ***PostaNyugdíj Program Stabil*** és a ***PostaNyugdíj Program Aktív*** módozattal lehetőséget biztosít az Ügyfeleknek arra, hogy hosszútávú befektetéssel, akár kisebb összegek rendszeres megtakarításával már egészen fiatalon elkezdjenek gondoskodni nyugdíjas éveikről.

BARANYAI CSILLA

A belföldi CEP[1] piac alakulása és az e-kereskedelemben rejlő üzleti lehetőségek

1. Bevezetés

Jellegénél fogva a logisztikai piac mindig is érzékenyen reagált az adott nemzetgazdaságok teljesítményére, ezért nem meglepő, hogy a gazdasági válság ebben a szektorban is jelentős csökkenést eredményezett. A KSH adatai szerint a 2009-es évben átlagosan csaknem 14%-al estek vissza a szállítmányozási teljesítmények. Ugyanakkor 2010 első három negyedévében már 3%-os bővülés tapasztalható, de ez még mindig nem elegendő ahhoz, hogy a válság okozta kiesést pótolni tudja. Az, hogy ez pontosan milyen változást eredményezett 2010-ben a belföldi CEP piacon, jelenleg még nem látható.

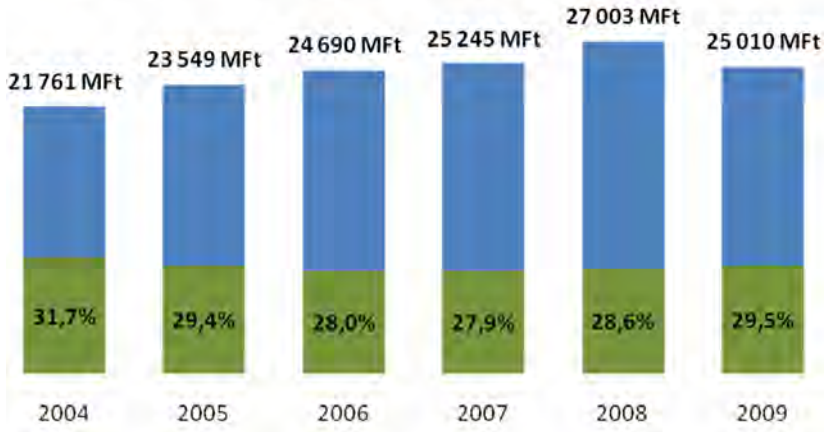
A magyarországi CEP piacról a Logisztikai Kft. által készített LORA néven ismertté vált elemzés a legátfogóbb, ezért a Magyar Posta évek óta adatszolgáltatóként szerepel benne. Mivel a tanulmány a legteljesebb képet kívánja felmutatni erről a piacról, az adatszolgáltatókon kívüli cégek éves jelentéseit is vizsgálja. Ezért van az, hogy a végleges tanulmány megjelenése általában szeptemberre várható, és a megjelenést megelőző év adatait tartalmazza. Ebben a cikkben azt mutatom be, hogy a Magyar Posta a teljes, 2009-es belföldi CEP piaci vezető helyét megőrizve, mely szegmensekben milyen eredményeket ért el. Ezeknek az adatoknak az ismeretében kitérek arra is, hogy a napjainkban dinamikusan fejlődő e-kereskedelem milyen üzleti lehetőségeket kínálhat hosszabb távon a Magyar Posta számára, mind az üzleti, mind a lakossági ügyfelek felé.

2. Belföldi CEP piac és a MP tevékenysége

A magyarországi CEP piac nagyságáról a legfrissebb adatok a Logisztikai Kft. által készített tanulmányból állnak rendelkezésre. Ezek az adatok 2004-2009-ig mutatják a CEP piac nagyságának alakulását. Mint az 1. ábra is mutatja, a belföldi CEP piac szereplőinek árbevétele 2004-től 2008-ig folyamatosan növekedett, de a 2009-es évben a 2007-es évhez közeli méretre csökkent:

[1] A CEP kifejezés a németországi MRU-tól (Manner-Romberg Unternehmensberatung Gmbh) származik, a Courier, Express, Parcel (futár, expressz, kiscsomag) elnevezések kezdőbetűi alapján.

1. ábra: Belföldi CEP piac nagysága és a MP részesedése



A Magyar Posta részesedése a CEP bevételekből a korábbi csökkenő tendenciával szemben 2008-ra már növekedett és a társaság 2009-ben egy csökkenő piacon –megtartva vezető szerepét – erősítette pozícióját. A teljes belföldi CEP piacról elmondható, hogy bár jóval 30 felett van a piaci szereplők száma, az összbevétel 67%-át 4 cég adja, a többi szereplő 5% alatti piaci részesedéssel bír.

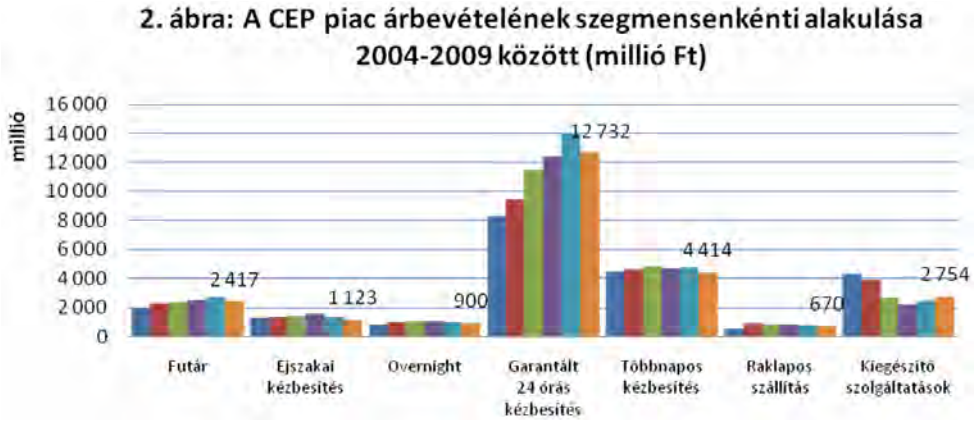
Annak érdekében, hogy pontosan értelmezhessük a LORA tanulmányban használt különböző szegmensek fogalmait, az alábbi táblázatban mutatom be, hogy a Magyar Posta mely termékei feleltethetők meg az egyes részpiacoknak. (1. táblázat)[2]

1. táblázat:
A MP termékei az egyes szolgáltatás-típusokban

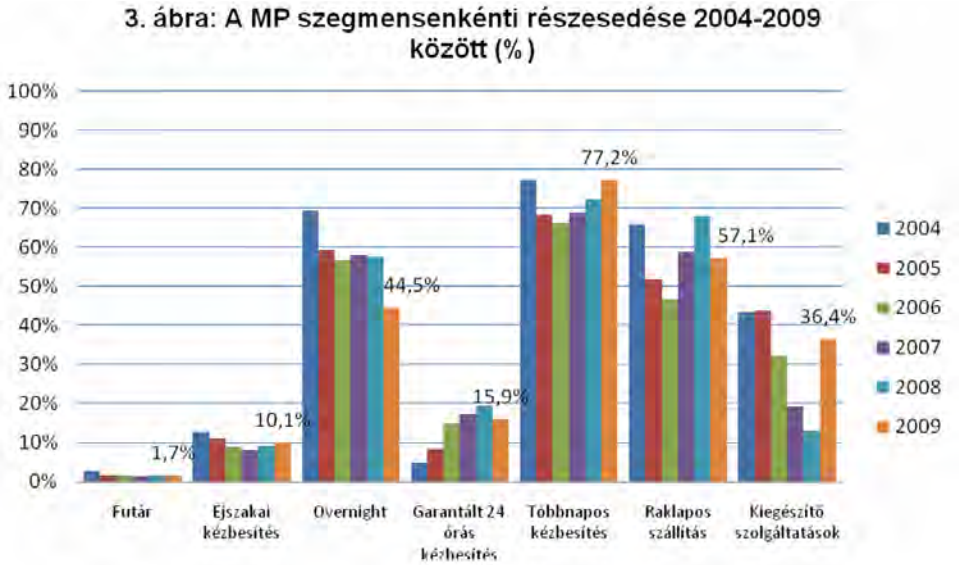
MP terméke	Szolgáltatás fajta (LORA)
Belföldi postacsomag	Többnapos
Posta Business Pakk_EUV	Garantált 24 órás
Posta Business Pakk_EUV	Többnapos
Start Plusz csomag	Garantált 24 órás
Start csomag	Többnapos
Belföldi EMS	Overnight
Posta Sped nappali	Garantált 24 órás
Posta Sped éjszakai	Éjszakai kézbesítés

A teljes belföldi CEP piaci bevételek között évek óta a garantált 24 órás kézbesítési idejű csomagok dominálnak. (2. ábra) Az ebből a szegmensből származó árbevétel 2009-re közel 13Mrd Ft volt. A második legjelentősebb árbevételt (4,4 Mrd Ft) – ami ugyanakkor harmada a legnagyobb szegmensnek – a többnapos kézbesítési idejű csomagok forgalmából realizálták a Magyarországon működő CEP piaci szereplők.

[2] A LORA tanulmányhoz a MP részéről a Logisztikai Rendszerek Üzletág szolgáltatja az adatokat.

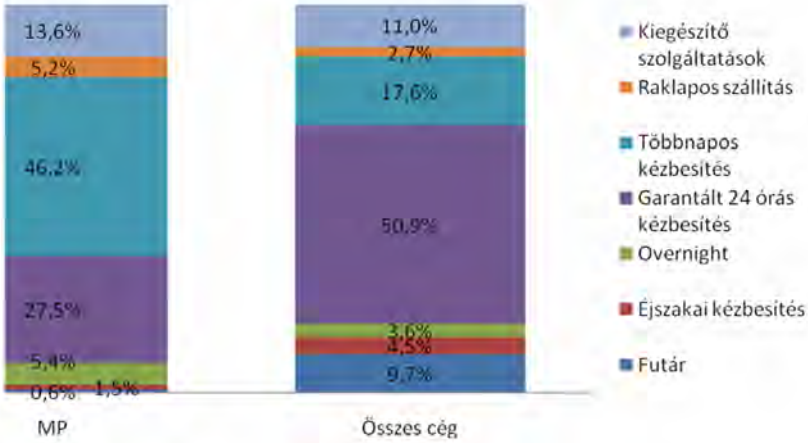


A 3. ábra adatai jól mutatják, hogyan változott a Magyar Posta piaci részesedése 2004 és 2009 között a különböző szegmensek tekintetében. Általánosságban elmondható, hogy a társaság az éjszakai kézbesítési, a többnapos kézbesítési szegmensből és a kiegészítő szolgáltatások területéről tudott 2009-ben az előző évihez képest nagyobb bevételt realizálni.



A 4. ábrán világosan látszik, hogy a Magyar Posta bevételeinek legnagyobb része (46,2%) a teljes CEP piac második legerősebb szegmenséből, – az évről évre viszonylag stabil árbevételt produkáló – többnapos kézbesítésből származik. Ugyanakkor ennek a szegmensnek a nagysága (2009-ben 4,4Mrd Ft) csak közel harmada a vezető helyen álló garantált 24 órás kézbesítési idejű részpiacnak. Mivel ez utóbbi piacra viszont a jelenleg rendelkezésre álló adatok alapján 2008-ig dinamikus fejlődés volt jellemző, és a 2009-es évi csökkenés a teljes piac csökkenésével hasonló mértékű, a Magyar Posta szá-

4. ábra: A MP és a teljes piac bevételeinek megoszlása szegmensenként 2009-ben



mára is komoly kihívást és lehetőséget jelent a jelenleginél minél erőteljesebb részesedést elérni ebben a szolgáltatástípusban is. A legnagyobb szereplő ebben a szegmensben a teljes bevétel 31,5%-át birtokolta, és növekedni is tudott az előző évhez képest, csakúgy, mint a 4-5-ik helyezett. Bár a Magyar Posta 15,9%-os részesedéssel 2009-ben továbbra is a második legnagyobb szereplő, de 2008-hoz képest 4%-al kisebb piaci részesedést ért el a 24 órás szegmensben. Ugyanakkor fontos figyelembe venni, hogy az időgarantált csomagportfólióját 2009 október 1-től átalakítva a Magyar Posta egy kedvezőbb alapárú terméket vezetett be a piacra. A LORA adatokból az látszik, hogy a 24 órás szegmensben a MP 2009-ben realizált közel 700MFt-os bevételcsökkenése szinte megegyezik a kiegészítő szolgáltatásoknál tapasztalható bevétel növekedéssel. Így ez utóbbi területen a MP 2008-ról 2009-re 12,9%-ról 36,4%-ra növelte részesedését.

Érdemes részletesebben is bemutatni, hogy milyen új elemeket tartalmaznak az egyszerűsített csomagtermékek.

A Magyar Posta a korábbi négy időgarantált csomagtermék helyett bevezetett két alapterméket – start és start plusz –, és bővítette az alaptermékekhez választható kiegészítő szolgáltatások körét. Az új szolgáltatások kialakításakor a társaság azt a célt tartotta szem előtt, hogy – a lakossági ügyfelek mellett – a mikro- és kisvállalkozások igényeit képes legyen magasabb szinten kielégíteni, ugyanis a konkurens szolgáltatások fejlődésének és fejlesztéseinek köszönhetően számos ilyen típusú ügyfelet veszített el a logisztikai piacon. Ezért a két termék alapára olyan, leginkább az ügyfelek minőségi kiszolgálását megcélzó szolgáltatásokat tartalmaz, mint pl. kétszeri kézbesítési kísérlet, elektronikus-előrejelzés és –értesítés, választható őrzési idő, tudakozódás, nyomkövetés, értesítés a küldemény esetleges kézbesíthetetlenségéről stb. Kifejezetten innovatív megoldásnak számít a Posta részéről, hogy a csomagok sikeres kézbesítése érdekében a kézbesítő munkatársak telefonon egyeztetnek a címzettel.

A két új alaptermék közötti lényegi különbség a hozzájuk kapcsolódó időgarancia mértékében mutatkozik meg: a start plusz csomag kézbesítését egy munkanapos garanciával

(akár szombati illetve délutáni kiszállítással), míg a start csomag kézbesítését a feladást követő második munkanapra vállalja (szombati és délutáni kézbesítési lehetőség nélkül) a Posta. Az időgarancia mindkét termék esetében azt jelenti, hogy abban az esetben, ha a vállalt határidő alatt nem történik meg a kézbesítés, a Magyar Posta a feladási díj dupláját fizeti vissza.

Így a legnagyobb piaci részesedéssel bíró szegmensben is versenyképes alternatívát nyújt a MP az ügyfelei számára.

3. Az internetes kereskedelemben rejlő lehetőségek a MPL számára

A következőkben azt vázolom, hogy milyen változásokon ment keresztül napjainkra az e-kereskedelem a hazai vállalkozások és a lakosság körében. Ennek a kereskedelmi formának a fokozatos erősödésével a megrendelt termékek fogyasztókhoz történő eljuttatásában is változásokat tapasztalunk. A termékeiket, áruikat a világhálón is hirdető cégek, vállalkozások megítélése szempontjából egyre nagyobb a jelentősége annak, hogy a megrendelt áru házhozszállítása során milyen egyéb, kényelmi szolgáltatásokat tudnak biztosítani a weben vásárlóknak az interneten kereskedők. Azaz, van-e pl. lehetőség arra, hogy a tőlük megrendelt árucikk érkezéséről a címzett sms-ben, vagy email-en, esetleg telefonon előzetesen értesüljön? A Magyar Posta számos plusz kényelmi szolgáltatást is biztosít a megrendelt termék kiszállítása során, amellyel versenyelőnyhöz juthat a webkereskedők körében a konkurens szolgáltatókkal szemben.

a. Az e-kereskedelem jelentősége a hazai vállalkozások életében

2009-ben a magyarországi, legalább 10 főt foglalkoztató gazdasági szervezetek 87%-a rendelkezett internetkapcsolattal, ami 6 százalékponttal kevesebb, mint az EU egészében.[3] A 2. táblázat azt mutatja meg, hogy az internetet milyen céllal használták 2006 és 2008 között.[4] Az adatokból látható, hogy a termékek és szolgáltatások vásárlása és értékesítése 2006 óta folyamatosan növekszik. 2008-ban az internetet használó gazdasági szervezetek 35%-a használta ilyen célból a világhálót.

2. táblázat: Az internet igénybevételének célja, 2006–2008 (az internetet használó vállalkozások százalékában)

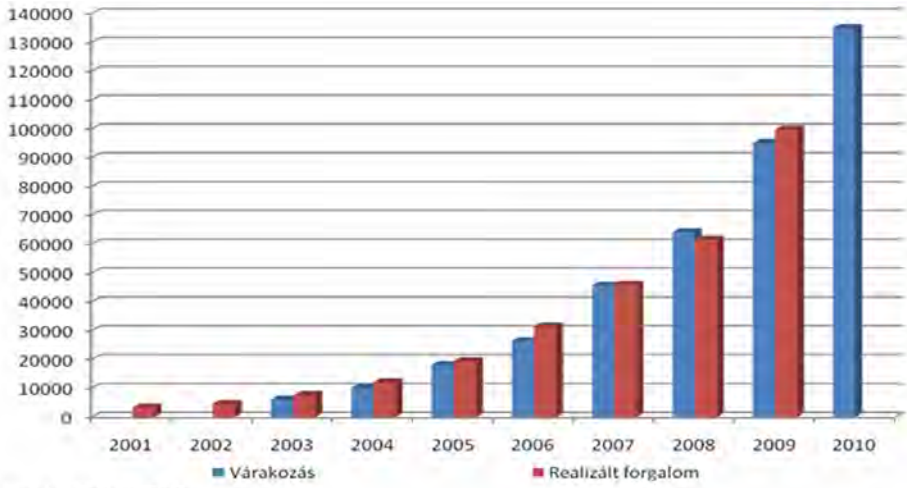
	2006	2007	2008
Információ keresése	95,6%	89,0%	89,5%
E-mail	91,1%	94,7%	95,3%
Banki és pénzügyi szolgáltatások igénybevétele	64,4%	74,0%	79,6%
Piacfigyelés	49,8%	41,3%	46,2%
Hirdetés/marketing	42,8%	37,9%	42,2%
Termékek és szolgáltatások vásárlása és értékesítése	27,6%	27,9%	35,0%
Oktatás/képzés	22,4%	19,0%	17,3%
Értékesítés utáni szolgáltatásokhoz való hozzáférés	13,3%	16,0%	21,3%

[3] KSH: Infokommunikációs (IKT-) eszközök a vállalati (üzleti) szektorban,2009
[4] KSH: A vállalkozások és a háztartások IKT-eszközökkel való ellátottsága és ezek használata, 2008

A számítógépes hálózatokon történő beszerzés a cégek összes beszerzésének a 7,3%-át teszik ki. Magyarország kereskedelmi forgalmában 12%-os arányt képvisel az elektronikus kereskedelem, mellyel az európai tagállamok viszonylatában a középmezőnyben szerepel. Azoknál az országoknál, ahol az információs és kommunikációs technológia a legfejlettebbnek mondható, ez az arány eléri a 19-22%-ot. Így a technológiai fejlődés mértékével párhuzamosan az e-kereskedelem aránya is jelentősebb lesz a magyarországi vállalkozások működésében. Bár ennek a kereskedelmi forgalomnak csak egy része jelenik meg a CEP piacon, várhatóan a CEP piaci szereplők is komoly bevétel növekedésre tehetnek szert.

b. Az online kiskereskedelem forgalma

Magyarországon a GKIeNET[5] felmérése szerint 2009-ben az interneten keresztül értékesítő kiskereskedelmi boltok forgalma megközelítette a 100 milliárd forintot, ami a teljes kiskereskedelmi forgalom több mint egy százaléka. A korábbi évekhez képest a kiskereskedelmen belül jelentősen emelkedett az online értékesítés szerepe és a válaszadók becslései alapján bevételeik 2010 végére elérhetik a 130-135 milliárd forintot. (5. ábra)



5. ábra: Az online áruházak forgalmának alakulása 2001-2010 között (millió Ft)

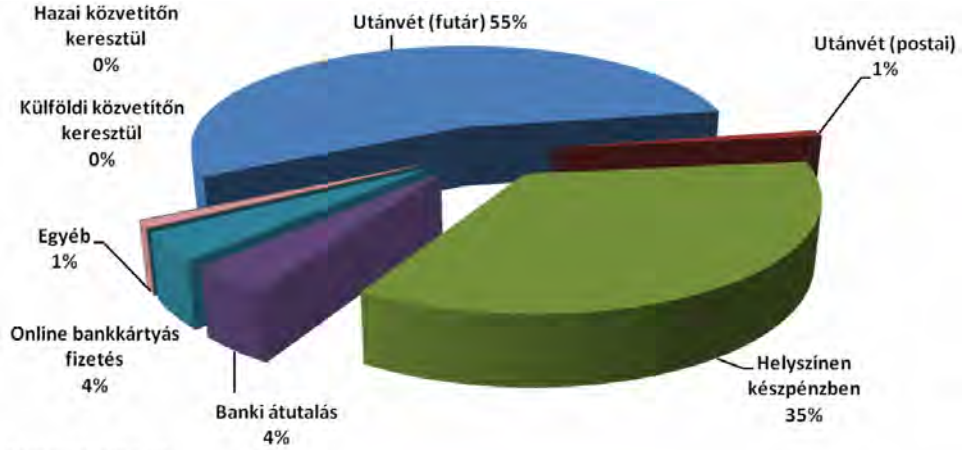
Forrás: GKIeNET Kft.

Erre a piacra egy erős koncentráció a jellemző, hiszen a 100M Ft feletti forgalmat bonyolító cégek, akik az online kereskedelmi piac mindössze 3%-át teszik ki, rendelkeznek a teljes piaci forgalom 90%-ával.

A felmérés szerint –a legnagyobb ételközvetítő adatait nem számítva – a 2009-ben történt vásárlások 56%-ában utánvétes fizetést választottak a felhasználók, amiből 55%-ban a megrendelt terméket valamilyen csomagszállító cég kézbesítette a fogyasztónak

[5] GKIeNET: Online kereskedelmi áruházak helyzete – 2010; A kutatás során a GKIeNET elemzői 2010 első félévében több mint 2.700 interneten keresztül értékesítő kiskereskedelmi áruházat kerestek fel e-mailen önkitöltős kérdőívvel, amelyek közül 275-öt kaptak vissza kitöltve - köztük a legnagyobb online értékesítőkkel. A felmérésbe nem vonták be az online pénzügyi szolgáltatókat, a turisztikával foglalkozó cégeket, valamint a nem „kosaras rendszerben értékesítő" boltokat.

és 1% volt postai utánvét. (A kutatás során a válaszadók postai utánvét alatt a levélként, vagy hagyományos postacsomagként feladott küldeményeket értették.) A vásárlók 35%-a maga ment a megrendelt termékért az adott kereskedőhöz és ott helyben fizetett. A vásárlók mindössze 4-4% választotta a banki átutalást és az online bankkártyás fizetési lehetőséget. (6. ábra)



6. ábra: A megrendelések pénzügyi teljesítésének módja – 2009

Forrás: GKIeNET Kft.

Feltételezhető, hogy az internetes vásárlás elterjedésének még mindig komoly akadálya ma Magyarországon az, hogy a vásárlók nem szívesen fizetnek előre olyan termékért, amelyet csak a fizetést követően tekinthetnek meg a maga valójában. Ezért nem terjedt még el az áruküldés esetében sem a banki átutalás, sem pedig az online fizetési mód. Ez utóbbiak a szolgáltatások online megrendelése esetén képviselnek jelentős potenciált.

c. Az online vásárlás jelentősége a lakosság körében

2009-ben Magyarországon a 16 és 74 év közötti emberek 64%-a használta már az internetet és ebben a korosztályban a lakosság 58% rendszeres internethasználónak minősül.[6]. A kérdezést megelőző 1 éven belül a magyar lakosság 16%-a rendelt már valamilyen terméket vagy szolgáltatást az interneten keresztül. Bár 2 százalékos növekedés tapasztalható az előző évhez képest, ugyanakkor még messze elmarad a 37%-os uniós átlagtól. A gyakori online vásárlók száma is növekszik, ugyanakkor dinamikusabban nő azok száma, akik – alternatívaként – csak kipróbálják az internetes vásárlást. Ezekre a tényekre alapozva feltételezhető, hogy a lakosság egyre nagyobb köre kapcsolódik be az online vásárlók táborába, és ennek eredményeképpen a jövőben mindenképpen számolni kell azzal, hogy erősödni fog a megrendelt termékek házhoz szállításában rejlő üzleti lehetőség.

A 7. ábra az interneten leggyakrabban vásárolt terméktípusokat mutatja be. Az ábrán látható, hogy leginkább könyveket, magazinokat vásárolnak az interneten keresztül. Ez a Magyar Posta számára megfontolandó üzlet lehetőséget is rejt magában: a kisméretű csomagok esetében kell versenyképest megoldást nyújtanunk ebben a szegmensben.

[6] KSH: Infokommunikációs (IKT-) eszközök és használatuk a háztartásokban, 2009

7. ábra: Internetes vásárlások terméktípusok szerint – 2009

Az interneten vásárlók 8%-ának voltak problémái a megrendelt termékkel kapcsolatban és a leggyakrabban előforduló panaszok között első helyen a hibás, rossz áru szállítása, illetve az ígérthez képest lassabb kézbesítési idő áll. Az online áruházak számára fontos szempont, hogy miként kézbesítik megrendelőik felé küldeményeiket, hiszen a vásárlók bizalmát nagyban befolyásolja, hogy az adott terméket milyen gyorsan és sikeresen tudják leszállítani. Ennek tulajdonítható az, hogy a legtöbb webáruház több kiszállítási lehetőséget is biztosít vásárlói számára, átengedve nekik a választás lehetőségét.

Összegzés

Amint a LORA tanulmány eredményeiből kiderül, a garantált másnapi, 24 órás kézbesítési idejű szolgáltatás az, amelyik a CEP piac szereplői számára a legnagyobb árbevételt generálja. Bár a Magyar Posta a második legnagyobb szereplő ebben a szegmensben, érdemes további fejlesztéseket végrehajtania annak érdekében, hogy a jelenlegi csomagtermékei a legszélesebb körben tudják kielégíteni ügyfeleik igényeit. Az új típusú időgarantált csomagtermékek bevezetésével a társaság a kezdeti lépéseket megtette ahhoz, hogy szolgáltatásainak minőségét a piac által elvárt szintre emelje. A CEP piac szereplői által diktált folyamatos technológiai fejlesztések erős versenyhelyzetében a Magyar Posta számára is elengedhetetlen, hogy időben tudjon reagálni a piaci igényekre. Az e-kereskedelem jelentőségének fokozatos növekedésével olyan piaci megoldásokat kell nyújtani, mellyel elsősorban az online áruházak számára tud versenyképes szolgáltatás- alternatívát nyújtani. Érdemes megfontolni, hogy a zömében kisebb méretű csomagok célba juttatására milyen, a jelenlegi csomagportfóliót érintő fejlesztésre van szükség ahhoz, hogy a versenytársakéval egyenértékű termékkel tudjon jelentős szerepet elérni a piacon. Jól látszik, hogy milyen sikereket ért el a Magyar Posta az elektronikus utánvét-szolgáltatás, röviden EUV bevezetésével. A kifejezetten csomagküldő cégek és internetes áruházak kereskedését egyszerűsítő és tervezhetőbbé tevő szolgáltatásnak köszönhetően 2010-ben már több mint 750 olyan céggel sikerült szerződést kötni, melyek webes felületen is kínálják termékeiket. Figyelembe véve, hogy a CEP piac szereplői összességében a legtöbb csomagot Magyarországon vidékre kézbesítik, és azt a tényt, hogy a Magyar Posta jelenleg a vidéki kézbesítés terén a legerősebb szereplő, mindenképpen fontos, hogy ebben az éles versenyhelyzetben továbbra is megtartsa versenyelőnyét és fejlesztésekkel támogatva folyamatosan versenyképes szolgáltatást nyújtson.

SZOMBATI JÁNOS

Az új Csomagkézbesítési Rendszerről

(Postai csomagkézbesítők ipari PDA-kkal történő ellátása)

Bevezetés

A Magyar Posta csomagkézbesítési rendszere gyökeres változás előtt áll. A PDA[1], mint informatikai támogató eszköz bevezetésével tervezett műszaki/technikai és – nem utolsó sorban – technológiai jellegű fejlesztéseket a több mint 10 éve létező versenypiaci körülmények, a CEP-piacon[2] tapasztalható egyre élesebb konkurenciaharc, az új igényeket közvetítő ügyfelek, a költséghatékonyság növelését célzó, valamint a belső fejlesztési törekvések együttesen indukálják.

A PDA eszközök bevezetéséhez kapcsolódó fejlesztésekben a nagy Nyugat-európai posták (Royal Mail, La Poste, Deutsche Post) komoly erőfeszítéseken vannak túl, technikájukban és technológiájukban a Magyar Posta előtt járnak.

A Magyar Posta számára rendkívül fontos, hogy – a nagy európai posták mintáját követve – megteremtse azt a fejlett informatikai infrastruktúrát, amellyel a piaci fejlődési irányokat a maga hasznára tudja kiaknázni.

A CEP-piaci környezet

A legnagyobb konkurens cégek (GLS, UPS, DHL, TNT) egységesen alkalmazzák a track&trace-t[3], azaz az ügyfelek számára is hozzáférhető, a feladott küldemények élettútját (online, vagy offline változatban) teljes körűen figyelemmel kísérő nyomkövetést.

A főbb konkurensek technológiája PDA-val támogatott, ami lehetővé teszi a valós idejű nyomkövetést, a rendszereikhez való csatlakoztatása nagyban meggyorsítja a feldolgozási, kézbesítési és elszámolási folyamatokat, az összehangoltságnak köszönhetően megnő a küldeménykezelés biztonsága, az emberi tényezőre visszavezethető munkahibák kiküszöbölésének lehetősége.

A konkurens szállítók a következő folyamatokhoz használják a PDA-t:

- Kommunikáció (diszpécser – gépkocsivezető; dokumentumok szkennelése és továbbítása az adatközpontnak)
- Track&Trace (események, küldemény adatok dokumentálása – státusz, átvevő neve-aláírása – valós időben)
- Térinformatika (járatoptimalizálás, járatszervezés)

[1] (**P**)ersonal (**D**)igital (**A**)ssistant: személyes digitális asszisztens (kézi számítógép)
[2] (**C**)ourier-, (**E**)xpress-, (**P**)arcel-piac: az áruszállítási piac időgarantált szolgáltatásokat nyújtó futár-, expressz-, kiscsomag-szegmense.
[3] Logisztikai objektumok (áruk, szállítóeszközök, személyek) állapotának távoli megfigyelése, követése illetve a szükséges beavatkozások megtétele

Az integrátor szállítóknál[4] a küldemény sorsa valós időben követhető minden országban, melynek határát átlépi. Az ügyfelek számára is elérhető online rendszerből pár perces késéssel lekérdezhető a küldemény aktuális státusza.

Mára az igénybevevők részéről a küldemények teljes körű nyomkövetése olyan alapkövetelménnyé vált a logisztikai szolgáltatók irányába, amely alapvetően határozza meg a kínált szolgáltatásokra vonatkozó ügyfél-döntést és értékítéletet.

A Magyar Posta válasza a kihívásokra

Összhangban a külső piaci hatásokkal és a belső menedzsment-elvárásokkal, a Magyar Posta számára egyetlen járható út maradt: be kell kapcsolódnia a technikai/technológiai versenybe, ellenkező esetben a csomaglogisztikában marginális szereplővé válik, amelynek komoly következményei lennének vállalati szinten is.

A Magyar Posta Zrt. modernizációs törekvéseinek egyik fontos eleme, hogy ügyfelei részére kiemelt feladatként vállalta a szolgáltatások minőségjavítását, az ügyfélkapcsolati folyamatok optimalizálását, melyen belül a legfontosabb cél, hogy a Posta olyan versenyképes szolgáltatóvá váljon, amely képes megfelelni az ügyfelek igényeinek a XXI. században is.

Ennek eredményeképpen 2009-ben döntés született, amely alapján beruházási projekt alakult a PDA-val történő csomagkézbesítési rendszer, a **CSKR** megvalósítására és bevezetésére.

A fejlesztés célrendszere:

- A csomagkézbesítéshez kapcsolódó kiosztás/leszámolás belső technológiai támogatásának hatékonyabbá tétele, a belkezelési idő[5] csökkentése.
- A gépkocsival közlekedő csomagkézbesítő járatok ellátása intelligens mobil eszközökkel, ezen eszközök postai IT rendszerekbe integrálása, ahol a megfelelő hardver/szoftver segítségével hatékonyabbá lehet tenni a munkavégzést. A fejlesztés több ütemben valamennyi, gépkocsival közlekedő csomagkézbesítő járatot érinti.
- Első ütemben a kijelölt településkörben teljes körű lefedettség biztosítása az új megoldással, amely pilot jelleggel működve megteremti a rendszer kiterjesztésének és továbbfejlesztésének lehetőségét.
- A csomagok kiszállításánál/felvételénél, a csomagok nyomkövetésével, a kézbesítési és nem kézbesítési események követésével, a jelenleg felhasznált túlóra csökkenésével élőmunka megtakarítás érhető el a rendszer kézi-számítógépes alapokra helyezésével.
- Járatok terhelésének optimalizálásához adatok, információk továbbítási feltételeinek megteremtése a postai IT rendszerekben.
- Lehetőség új, értéknövelt termékek és szolgáltatások bevezetésére. (pl. előzetes ügyfélértesítés, kézbesítés helyének és időpontjának megválasztása, elektronikus aláírás alkalmazása, aláírás-képek rögzítése stb.)

[4] Azon nagy nemzetközi szolgáltatók, akik képesek a feladótól a címzettig terjedő logisztikai ellátási láncban valamennyi szolgáltatást (csomagolástól az elszámolásig) egy hálózatban mindenki számára biztosítani – gyakorlatilag földrajzi korlátok nélkül.

[5] A csomagkézbesítő járásban töltött idején kívüli tevékenységének összes ideje.

A fejlesztés technológiai tartalma

Az új rendszer bevezetésével egyidejűleg a PostaSped (PS) küldemények az IPH-ban kerülnek kezelésre – a kézbesítési szakaszban. Ez a változás valamennyi kiosztó postát érinti, tehát azokat is, akik nem kezelnek PDA-val.

A PDA-k alkalmazása a jelenlegi csomagkézbesítési technológiát az alábbi szakaszokban módosítja (egyszerűsíti):

Csomagkiosztó pont belső kezelése:

- Az új eszközök segítségével egy műveleti fázisban megvalósítható az érkezett küldemények átvétele, valamint a járásra történő szétosztás is.
- A feleslegessé váló belső átrakások megszűnésével csökken a kézbesítésre való előkészítéshez szükséges (raktárosi/kiosztói) műveleti idő és a kézbevételek száma, ezzel javul a küldeménybiztonsági érdekeltségi rendszer. Az így felszabaduló kapacitás befordítható a kiosztás minőségének (téves kiosztások számának csökkentése) javítására.
- A kézbesítői terhelések online kerülnek a kézbesítői PDA-ra áttöltésre, ezáltal nem szükséges a jelenlegi technológiába beépülő egyenkénti ellenőrzés a kézbesítők részéről. (Feleslegessé válik az „ellenőrző lista" nyomtatása.) Ez tovább növeli a biztonságot, teljesen zárttá teszi a kiosztóponti raktár-egyenleg vezetését (a rendszer azonnal jelzi az érkezett és kiosztott küldemények – egyedi azonosító szerinti – eltérését).
- A kézbesítők felé történő okirati átadás egyszerűsödik, ezzel ugyancsak technológiai idő szabadul fel. A felszabaduló idő a kézbesítési időalapot növeli.
- Ugyancsak technológiai műveleti idő szabadul fel a csomagkézbesítők leszámoltatása kapcsán a visszahozott küldemények visszavételére vonatkozóan. A felszabaduló idő ismét a kézbesítési időalapot növeli.

Csomagkézbesítők kézbesítési tevékenysége:

- A kézbesítési tevékenység (GPS-alapú[6]) online PDA-s megoldásával a kézbesítési események ellenőrizhetővé válnak, javul a technológiai fegyelem.
- Megvalósítható a kézbesítői útvonal teljes ellenőrzése, amely alapvetően fogja befolyásolni, feszessé teszi a kézbesítők egyéni járattervezési, címhely-felkeresési és kézbesítési tevékenységét. Ennek a napi futásteljesítmények és a fuvarórák csökkenése oldaláról mérhető gazdasági haszna lesz. A rendszerszoftver képes a GPS-adatok alapján napi kézbesítőnkénti útvonal- és teljesítmény szimulációra.
- A kézbesítési események valós idejű rögzítése a PDA-ban (amelynek saját rendszeridejét a kézbesítő nem tudja befolyásolni) az eddig (ügyfelek részéről) sok problémát jelentő kézbesítési (illetve kísérleti) időpontokat egyértelművé teszi, megszüntetve ezzel minden további vita lehetőségét.
- A rendszeresítésre kerülő, PDA-hoz online kapcsolt mobil nyomtatóval történik az értesítő nyomtatása, amivel ugyancsak jelentős panaszszám csökkentés érhető el. (garantált minőségi paraméterek: olvashatóság, beazonosíthatóság, felkeresési időpont, GPS-koordináta)

[6] (**G**)lobal (**P**)ositioning (**S**)ystem: Globális (műholdas) helymeghatározó rendszer. Segítségével 3 dimenziós helyzet-meghatározás, időmérés és sebességmérés végezhető. Pontossága jellemzően méteres nagyságrendű.

- Az események a rögzítési áttöltést követően megjelennek az IPH-adatbázisban, amely a posta honlapján működő nyomkövetési funkcióval kapcsolatban állva az ügyfelek számára az eddiginél pontosabb és részletesebb tájékoztatást tesz lehetővé.
- Ugyancsak ehhez kapcsolódóan – választható, értéknövelt szolgáltatás bevezetésével – lehetővé válik, hogy az azt igénylő ügyfelek (feladók) hozzáférhessenek a küldeményüket átvevő címzettek aláírásának képéhez.
- Az új rendszer képes nem csak a kézbesítési, hanem az egyéb (kézbesítés közbeni) eseményeket is követni.

A fejlesztés műszaki tartalma

Alapvető cél volt olyan eszközök beszerzése, amely az alábbi alapkövetelményeknek megfelelnek, valamint a későbbi (jelenleg feltételesen kezelt, modul jellegű) fejlesztésekre lehetőséget adnak.

PDA eszközökkel szemben támasztott funkcionális alapkövetelmények:

- Hosszan tartó üzemelés igénye.
  A csomagkézbesítők jellemzően 8 órán keresztül kézbesítenek adott napon belül. Az eszköznek feltöltéssel, illetve gépjárműn történt utántöltéssel bírnia kell a 10-12 órás igénybevételt is.
- Ergonómiai kialakítása megfelelő.

A lehető legkisebb súlyú, egy kézzel könnyen kezelhető, a funkciók könnyen hozzáférhetőek és hordozást elősegítő tartozékokkal felszerelt.

- Bírja az intenzív igénybevételt.

Átlagosan napi mintegy 4-500 esemény rögzítésével lehet számolni (kódolvasás, adatrögzítés, adatáttöltés, fotózás, nyomtatás stb.).

- Törésbiztonsága, hőtűrése, folyadékvédelme magas.
- Legalább 1 dimenziós lézeres vonalkód-olvasási képesség.
- Minimum 1 Megapixel színes digitális fényképezési funkció.
- GPS-koordináták és események összerendelése és tárolása.
- Mobiltelefon funkció.
- Mobil adattovábbítás (minimum GPRS[7]).
- Bluetooth[8], vagy Wifi[9] kapcsolati lehetőség mobil perifériák használatához.

A fejlesztés jelenlegi helyzete

A CSKR Projekt az elfogadott Műszaki Gazdasági Terv alapján két, párhuzamos, de egymással szorosan összefüggő fejlesztésen dolgozik.

- *Hardver (eszköz) oldal:* nyílt európai közbeszerzési eljárás keretében, a Posta szempontjából jelentős árcsökkenést eredményező elektronikus árlejtéssel megtörtént a pályázó 7 cég közül a nyertes Szállító kiválasztása, amely szerződés szerint az első ütemben tervezett összesen 215 db PDA-t és mobil nyomtatót 2010. november végéig leszállítja.

[7] (**G**)eneral (**P**)acket (**R**)adio (**S**)ervice: szabványosított, internet-alapú mobil adatátviteli technológia
[8] Rövid hatótávolságú, adatcseréhez használt, nyílt, vezeték nélküli szabvány
[9] Vezeték nélküli mikrohullámú kommunikációt (WLAN) megvalósító, széleskörűen elterjedt szabvány elnevezése

A rendszeresítésre kerülő eszközök (Pidion Bluebird BIP-6000A PDA és Zebra RW-420 nyomtató)

- *Szoftveroldal:* Felsővezetői szinten született döntés alapján a CSKR-rendszer az IPH adatbázisán működik. Szükséges ugyanakkor egy önálló szoftver kifejlesztése azokra a funkciókra, melyeket az IPH-nem kezel. Az ezzel kapcsolatos szoftverfejlesztés a szükséges elvárások pontos megfogalmazását követően 2010. nyarán megindult. Jelenleg a Projekt a fejlesztő céggel az informatikai rendszerterv végső formába foglalását végzi.

A rendszer bevezetése (Projektütemezés)

A Projekt – mérlegelve a 2011.01.01-i IPH-s verzióváltással járó kockázatokat – úgy döntött, hogy a pilot bevezetésére legkorábban az IPH II. negyedévi verzióváltásával van lehetőség. A tervek szerint 2011.04.01. és 06.30. között indulhat el a rendszer pilotja a 2 érdekelt településen (Veszprém és Kecskemét). A sikeres pilot alapján várhatóan 2011.07.01-től az I. ütemben érintett további 7 településre (benne Budapesttel) is kiterjesztésre kerül a rendszer.

A pilot-üzemmódot nagyon komoly tesztelések és az érdekelt munkaerő (kiosztóponti belső dolgozók, vezetők, csomagkézbesítők) felkészítése (oktatás, gyakorlás) előzi majd meg, melyre 2011. tavaszán kerítünk sort. Az érdekelt dolgozók megfelelő felkészítését a Projekt sikertényezőnek tekinti, mivel minden informatikai és új technológiai rendszer annyit ér, amennyit az érdekeltek képesek megvalósítani belőle.

A fejlesztés 2011-ben nem áll meg. A Magyar Posta menedzsmentjének a fejlesztés melletti elkötelezettségét jelzi, hogy 2012. végéig (erre az időpontra tervezetten valamennyi érdekelt csomagkézbesítő részére a Projekt biztosítja az új eszközöket) a szükséges beruházási forrásokat rendelkezésre bocsátotta.

A CSKR továbbfejlesztési lehetőségei

A CSKR szoftver és eszközök beszerzésénél kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy a jelenleg, illetve a jövőben tervezett egyéb postai informatikai, banki és technológiai fejlesztésekkel kompatibilis lehessen. Az alábbiakban néhány, a Magyar Posta fejlesztési területét komolyan foglalkoztató kapcsolódási pont jelenik meg:

- A beszerzésre kerülő PDA-k lehetővé teszik, hogy a továbbiakban járattervező, útvonal-optimalizáló szoftver segítségével teljesen átalakíthassuk a jelenlegi csomagkézbesítési rendszert.
- A várhatóan gyorsan elterjedő elektronikus aláírás bevezetését az eszközök már az indulástól képesek támogatni. A szükséges egyéb feltételek teljesítése esetén a rendszer is alkalmassá tehető rá.
- A csomagautomaták postai rendszerbe állításával a két rendszer informatikai összekapcsolása megtörténhet.
- Megfelelő kiegészítők és illesztések megléte estén lehetővé válhat az eszközökön a bankkártyás és mobil fizetési mód elterjedése is.

Összefoglalás

Az új csomagkézbesítési rendszer kialakítása első sorban az üzleti kihívásokra adott válaszként, a liberalizációra való megfelelő felkészülésként fogalmazódott meg a Magyar Posta menedzsmentjében. A fejlesztés megvalósítása érdekében létrehozott Projekt – az eszközök és az új szoftver birtokában – hamarosan megkezdi a teszteléseket, az érdekeltek képzését és az új rendszer pilot-üzemeltetését.

Az új rendszer nem csak infrastruktúrális, de technológiai szemléletváltást is jelent, ezért az érdekeltek számára elegendő felkészülési időt, megfelelő támogatást (oktatás, tesztelés, gyakorlás) szükséges biztosítani.

Megfelelő felkészüléssel a sikeres bevezetés borítékolható. Ennek következményeként pedig – az elvárásoknak megfelelve – a Magyar Posta piacvezető technológiai támogatással veheti fel a küzdelmet a jelentős fejlődés előtt álló logisztikai piacon.

Az angol nyelvű összefoglalóhoz:

A Magyar Posta csomagkézbesítési rendszere gyökeres változás előtt áll. A PDA, mint informatikai támogató eszköz bevezetésével tervezett műszaki/technikai és – nem utolsó sorban – technológiai jellegű fejlesztéseket a CEP-piacon tapasztalható egyre élesebb konkurenciaharc, az új igényeket közvetítő ügyfelek, a költséghatékonyság növelését célzó, valamint a belső fejlesztési törekvések együttesen indukálják.

A fejlesztés megvalósítására 2009-ben önálló Projekt alakult. A Projekt szkópjában megfogalmazott legfontosabb célkitűzések:

- A csomagkézbesítés modernizálása – a csomaglogisztikai piacon meghatározó szereplőként versenyben maradni a postai liberalizációt követő időszakban is.
- Az ügyfelek kiszolgálási minőségének növelése.
- Az új IT-rendszer alkalmazásával a költséghatékonyság növelése

A megvalósítás 2011. közepére várható. Több ütemben 2012 végéig valamennyi gépkocsis csomagkézbesítő az új rendszerben fogja végezni csomagkézbesítési tevékenységét.

A fejlesztés eredményeképpen a Magyar Posta piacvezető IT-technológiával készül felvenni a piaci versenyt a belföldi és külföldi konkurenciával egyaránt.

BOKROSNÉ MADÁCSI ERIKA, ZSUPPÁN GÉZA

A postai szolgáltatás fenntartása katasztrófa-helyzetben

A klímaváltozásból is származtatható árvizek, és a kolontári katasztrófa eredményeként ez évben hazánkban több településen vesztették életüket, jobb esetben életterüket, tulajdonuk egy részér, vagy egészét embertársaink. Ezek a községek, városok – emberfeletti erőfeszítéseik ellenére – önerőből nem tudtak, nem tudhattak úrrá lenni a kialakult katasztrófahelyzeteken, ezért természetes reakcióként az Ország segítségét kérték. A hivatalos állami, államigazgatási szervek azonnal tették dolgukat és a bajba jutottak segítségére siettek, de emellett megmozdult minden jó érzésű ember hazánkban és határainkon kívül is. A tragédiák, mentési tevékenységek árnyékában hogyan tudott a Magyar Posta Zrt. az ott élő lakosság szolgáltatási igényeinek megfelelni? Hogyan lehetett a megélhetést biztosító nyugellátás, segélyezés eljuttatását megszervezni az ön hibájukon kívül vészhelyzetbe jutott címzettek részére? Milyen áldozatokat, többlet feladatokat vállaltak munkatársaink a normál üzletmenettől eltérő működés biztosításában?

Cikkünkben a szabályozási környezet rövid bemutatása után ezekre a kérdésekre szeretnénk választ adni a történtek hiteles, posta szakmai szemszögű bemutatásával, amelyben összefoglaljuk az események alatti és utáni postai tevékenységet, a postai tevékenység ellátásának módját.

Szabályozási Környezet

A veszélyeztetettségi és minősített időszakban –jogszabályi kötelezettségek alapján – a Magyar Posta Zrt.-nek biztosítania kell, hogy

- a postai szolgáltatások a védelmi céloknak és a védelmi felkészítés követelményeinek megfelelően biztonságosan rendelkezésre álljanak,
- a Társaság részt vegyen a gazdaságfelkészítésben, az erőforrások védelmi célú felszabadításában,
- a Társaság az erre történő kijelölés alapján polgári védelmi szervezetet hozzon létre és működtessen.

Ezen tevékenységek megbízható, rugalmas, egységes rendszert alkotó ellátása érdekében a Társaság veszélyeztetettségi és minősített időszaki feladatait vezérigazgatói utasítás szabályozza.

Belső postai szabályozások:

- A Magyar Posta Zrt. vezérigazgatójának 54/2005.Vig. utasítása a Magyar Posta Zrt. veszélyeztetettségi és minősített időszaki feladatairól, azok tervezéséről és végrehajtásáról.

- A Magyar Posta Részvénytársaság Biztonsági Szolgálat vezetőjének 7/2005.Bizt. Szolg. rendelkezése a Magyar Posta Rt. veszélyeztetettségi és minősített időszaki védekezésének részletes szabályairól.
- A Magyar Posta Részvénytársaság Biztonsági Szolgálat vezetőjének 8/2005.Bizt. Szolg. rendelkezése a Magyar Posta Rt. védekezési mintatervének kiadásáról.
- A Magyar Posta Részvénytársaság üzleti vezérigazgató-helyettesének 62/2005.Ü-Vigh. rendelkezése az üzletmenet folytonosság biztosításának részletes szabályairól.
- A Magyar Posta Zrt. vezérigazgatójának 56/2009.Vig. utasítása a Magyar Posta Zrt. ügyeleteiről és a rendkívüli események jelentési rendjéről.
- A Magyar Posta Zrt. általános vezérigazgató-helyettesének 31/2010.Á-Vigh. rendelkezése a Kiemelt Kockázatú Szolgáltatási Helyzetek kezeléséről szóló havariaterv végrehajtásával kapcsolatos postai feladatokról.

A Társaság veszélyeztetettségi és minősített időszaki feladatainak irányítása

– A Vezérigazgató a veszélyeztetettségi és minősített időszaki feladatok országos irányítását a Biztonságvédelmi és Vészhelyzet Kezelési Főigazgató útján gyakorolja, aki e feladatokat a Központi védelmi munkacsoport bevonásával hajtja végre.
– A Területi Igazgatóságok igazgatói a veszélyeztetettségi és minősített időszaki feladatok irányítását – a Központi Védelmi munkacsoport utasításai alapján – a területi védelmi munkacsoportok bevonásával hajtják végre.

A bekövetkező rendkívüli események területi kiterjedésüket tekintve lehetnek:

– helyi,
– regionális,
– országos.

A bekövetkezendő rendkívüli események jellege és területi kiterjedése együttesen határozzák meg az alkalmazandó beavatkozási szinteket, valamint azokat a határpontokat, amelyek elérésekor egy esemény a következő beavatkozási szintre továbbítandó.

A rendkívüli események a következő beavatkozási szinteken kezelendők, az esemény jellege és területi kiterjedése szerint szigorúan növekvő prioritási sorrendben:

– helyi hatáskörben történő beavatkozás,
– regionális irányítószervi szintű beavatkozás (beleértve a területi védelmi munkacsoportot is),
– üzletági szintű beavatkozás,
– Üzleti vezérigazgató-helyettesi szintű beavatkozás,
– központi védelmi munkacsoport vagy területi védelmi munkacsoport beavatkozása.

Az ellátott postai szolgáltatások köre veszélyeztetettségi és minősített időszakban a fenyegető vagy a bekövetkezett rendkívüli esemény által indokolt mértékben és időtartamra korlátozható. A korlátozást – üzleti vezérigazgató-helyettes és a Biztonságvédelmi és Vészhelyzet Kezelési Főigazgató javaslatára – a vezérigazgató rendeli el, a Nemzeti Hírközlési Hatósággal egyeztetve, az illetékes miniszter jóváhagyásával. A korlátozásról a területileg érintett igénybevevőket tájékoztatni kell, a korlátozás területi kiterjedésétől függő módon.

A bekövetkező rendkívüli esemény és annak területi kiterjedése függvényében a minősített időszakban a Társaságnak elsőbbséggel kell kezelni a védelmi igazgatási és a

védelmi közreműködő, illetve a honvédelmi szervek, az ország területén tartózkodó támogató külföldi fegyveres erők ellátását, a nemzetközi szerződésekből eredő kötelezettségek teljesítését, ezen szervezetek és kötelezettségek ellátásához biztosítani kell legalább a postai szolgáltatások minimális ellátását. A fennmaradó kapacitásokkal gazdálkodva kell a további fenntartható szolgáltatás-ellátási szintet meghatározni és a fennmaradó kapacitásokat a nemzetgazdaság, valamint a lakosság postai szolgáltatási igényeinek kielégítésére fordítani.

A bekövetkező rendkívüli esemény jellege és területi jellege és területi kiterjedése függvényében – lehetőség szerint – az alábbi minimális szolgáltatások ellátásának biztosítására kell törekedni:

- távirat,
- elsőbbségi levélküldemények,
- napilap,
- könyvelt küldemények és hivatalos irat,
- nemzetközi EMS gyorsposta,
- nyugellátási-, szociális segélyekről-, munkabér- és bérjellegű juttatásokról szóló utalványok felvétele és kifizetése,
- belföldi és nemzetközi postacsomag.

A szolgáltatás ellátásához szükséges munkaerő biztosítása – munkaerő-felvételt, munkaerő átcsoportosítást és a szokásostól eltérő munkaidő beosztást eredményező munkáltatói intézkedést – az üzletmenet folytonosság fenntartásának időszakában is a hatályos Kollektív Szerződés és belső humán szabályozások alapján kell meghozni.

A munkáltatói jogok gyakorlása nem ruházható át a védelmi munkacsoportokra, azok legfeljebb az érintett munkavállalói kört és keretszámot határozhatják meg, és utasítást adhatnak, hogy az illetékes munkáltatói joggyakorló saját hatáskörben annak megfelelően intézkedjen.

Kelet-magyarországi árvízhelyzet 2010 tavaszán

A Tisza, Bodrog, Hernád és a Sajó partján fekvő településeken élők számára nem szokatlan, hogy tavasszal a folyók medrében a vízmennyiség jelentősen emelkedik. A bölcs öregek már a tél közepén jóslatokba bocsátkoznak, hogy a tavasz beköszöntével meddig merészkedik majd ki a folyó a medréből. Felidézik a legnagyobb telek és azt követő árvizek előjeleit.

Így vagyunk mi is ezzel, akik az ország keleti részén a postai szolgáltatások szervezését az üzemeltetés biztonságát tarjuk szem előtt. Az időjárás jelentést már olyan szemmel nézzük és füllel hallgatjuk, hogy mely településekre kell fókuszálni a napi feladatok ellátása során.

A belső szabályozások átfogó volta miatt minden szakterület nagy odafigyeléssel kezeli ezen időszakban a feladatait. Az árvíz sújtotta területeken jellemzően a kézbesítési feladatok napi szervezése és lebonyolítása igényel kiemelt kezelést. A postai járati közlekedésben történő fennakadások, esetleges útvonal lezárások esetén az érintett posták időbeni tájékoztatása mellett a feladatok áttekinthetőek, kiszámíthatóak.

Mint ahogy a településen élők úgy munkatársaink is együtt élnek a természet szeszélyével és így már nem is rendkívüli helyzetként, hanem időszakonként ismétlődő feladatként kezelik, élik meg az árvíz levonulását.

A folyók mentén üzemelő postákon az élet hasonlóan indult 2010 tavaszán is, mint a korábbi években. A gyakori esőzések hatására azonban néhány olyan kistelepülésről is érkeztek jelzések ahol korábban nem volt tapasztalható, hogy a helyi patak elhagyta volna medrét, most ez mégis bekövetkezett. A helyi önkormányzatokkal történő kapcsolattartás és a kézbesítő kollégák helyismeretének köszönhetően a küldemények kézbesítése nem szenvedett hiányt.

Az időjárás azonban nem adott okot a bizakodásra, egyre több olyan jelzés érkezett, mely arra utalt, hogy egy-egy településen az árvízi védekezés kritikus ponthoz érkezett.

A Kelet-magyarországi Biztonsági iroda vezetőjének irányításával a felkészülés megkezdődött a veszélyeztetettségi és minősített időszakra. Ezen munka keretében megtörtént a kapcsolatfelvétel a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóságával az érintett városok Polgári Védelmi kirendeltségek vezetőivel.

A veszélyeztetett postahelyek vezetői és katasztrófavédelmi munkatársai részére előzetes tájékoztatás került megküldésre. Felülvizsgálták a Kelet-magyarországi területi védelmi munkacsoport tagjainak elérhetőségét, a munkahelyi védekezési terveket, megtörtént a berendelési tervek pontosítása, a védekezéshez szükséges technikai felszerelések számbavétele.

Észak-magyarország folyóin a helyi és felvidéki vízgyűjtő területen több napja tartó esőzés következtében harmadfokú árvízvédelmi készültséget rendeltek el az illetékes hatóságok.

Társaságunknál pedig a kiemelt kockázatú szolgáltatási helyzet lépett életbe, a területi védelmi csoport megkezdte munkáját.

Az érintett posták vezetői a napi jelentések során egyre több olyan jelzéssel éltek, mely a helyi ismereteken és információkon alapult. A Sajó és a Bódva folyó mentén kritikus helyzet alakult ki, több településen már a postai ingatlanokat is megközelítette a víz.

A helyi védekezésnek köszönhetően a postáink 2010.június 4-ig folyamatosan üzemeltek. A fordulópont ekkor következett be.

Edelényben a folyamatos védekezési erőfeszítések ellenére 2010.junius 4-én hajnalban bekövetkezett, amitől az egész ország tartott, a gát átszakadt. Az érintett városrész lakói már hetek óta úgy tértek nyugovóra minden este, hogy bármely pillanatban bekövetkezhet, a katasztrófa el kell hagyniuk otthonukat. A postás kollégák is úgy váltak el minden munkanap végén, hogy ha jelzést kapnak a kitelepítésre, értesítik a posta vezetőjét. Erre saját otthonának elhagyásakor jól emlékezett Molnár Ákosné kolléganő, akinek köszönhetően még időben érkezett a postavezető Edelény postára. Elsőként a posta udvarán parkoló gépkocsik kitelepítésére kellett a hangsúlyt fektetni, majd a földszintről az emeletre minden értéket és eszközt áttelepíteni. Ösztönösen cselekedtek, csak azt tudták, nem lehet, hogy a postájuk, a mobilposta kocsik víz alá kerüljenek. Szavak nélkül is megértették egymást, gondolatuk kinek-kinek már az otthona és családjuk körül forgott, de a második otthonukban az eszközöket és a gépkocsikat megmentették.

A posta környékét víz borította,

a posta épületét is, – mint minden épületet a városrészben – homokzsákok védték. A posta nyitva tartása ettől a naptól (szombat) kezdődően szünetelt.

Hétvégén a postavezető a hétfői feladatok előkészítésének részletein dolgozott, folyamatos kapcsolatot tartva a Főügyelet és a szakmai területek kijelölt munkatársaival. Hónap első napjairól lévén szó, és mivel már a kifizetésre váró utalványok mennyisége is ismert volt a vezető előtt, a kifizetéshez szükséges készpénz és eszközök biztosítása elengedhetetlen feltétele volt a szolgáltatás biztosításának. Miután minden folyamatot végig gondolt, egyeztetve a területi igazgatóság munkatársával, volt kapcsolatot teremtett a város védelmi bizottságának vezetőjével is. A kapcsolatfelvétel kritikusabb pontja volt a feladat előkészítésének, mivel többszöri próbálkozás után sikerült csak elérnie a város Polgármesterét és támogatását kérni a hétfői kézbesítési feladatok lebonyolításához. A város 3 pontján kifizetési pontok kijelölése látszott a legkézenfekvőbb megoldásnak. A város északi részén, a Borsodi úton az Általános Iskola épületében, a város központi részén a Családsegítő Központ Gyermek Jóléti Központjában, a város déli részén, a Bányász úton a Kistérségi Hivatal épületében. A lakosság, ügyfelek tájékoztatásában a postai szolgáltatások biztosításának lehetőségéről a helyi televízió képújságán keresztül adott hírt a helyi önkormányzat, valamint a helyi védelmi bizottság által felállított információs pontok is segítettek az igénybevevők elérésében.

A posta épületébe, csak a helyi védelmi bizottság vezetőjének engedélye és támogatása után lehetett bejutni, mivel az épületet csónakkal lehetett csak megközelíteni.

A gondos előkészítő munka után június 8-án hétfőn reggel a munkatársak a kijelölt kifizetőhelyeken izgatottan várták az ügyfeleinket, akik már ott a helyszínen is nagy megelégedéssel nyugtázták, hogy a Posta a legnagyobb bajban sem hagyta Őket cserben. A kifizetésben érintett családok nagy részénél a segély és a családi pótlék az egyetlen megélhetési forrás, így különösen fontos volt, hogy az otthonuk elhagyására kényszerült emberek e juttatásokat késedelem nélkül átvehették.

Az együttműködés a helyi védelmi, rendvédelmi szervekkel meghozta gyümölcsét, a város lakói elismeréssel nyugtázták a helyi postai munkatársak helytállását.

A városrészen ahol a posta épülete is található még 2 napig nem lehetett az épületeket megközelíteni. A csodával határos módon a posta épületébe nem tört be a víz, köszönhető ez annak is, hogy a postát magas kőkerítés védte egyik oldalról, míg a kapu és a főbejárat résznél zsákok nyújtottak védelmet.

Hihetetlen összefogással és munkavégzéssel, az árvíz levonulása után a közintézmények, szolgáltató helyek közül a postánk nyitott ki elsőként a városban. A szomszédos lottózó, és bank még napokig nem tudott kinyitni az épületben keletkezett károk miatt.

Bodnár Jánosné, Terikének a posta vezetőjének és munkatársai helytállásának nagyban köszönhető, hogy a posta épületében jelentős kár nem keletkezett, a mobilposta kocsik kimentése a víz betörése előtt megtörtént.

Miskolc-Auchan bevásárlóközpontot 2010.június 4-én délutánra teljesen körbe zárta a víz.

Az előzetes információk hiánya miatt a bevásárlóközpont és az ott üzemelő egységek időben nem tudtak felkészülni a kitelepítésre, így az ott működő postáról is csak a készpénz mentésére volt lehetőség.

Az ár levonulását követően 2010.június 11-én megtörtént a posta kiürítése, illetve a veszélyes hulladékok elszállítása.

A postahely dolgozói, Kiss Zoltánné postavezető irányításával a károk felszámolásában tevékenyen részt vettek, majd a posta nyitásáig foglalkoztatásukról a körzeti postájuk gondoskodott.

A posta újranyitására a teljes bútorzat és bankpult cseréjét követően 2010.október 1-én kerülhetett sor.

Felsőzsolca település jelentős részét 2010.június 5-én reggelre elöntötte a víz. Az ott élők késő esti órákban kaptak értesítést arról, hogy lakhelyüket el kell hagyni. A helyi postát is körbe vette a víz, ekkor még nem volt ismert, hogy az épületbe is bejutott vagy sem, erről csak 2 nappal később győződhetett meg Nagyné Budavári Ilona, a posta vezetője. A posta 2010.június 10-én tudott újranyitni.

Míg a posta épülete megközelíthetetlen volt, a kitelepített lakosság részére érkezett küldemények kézbesítésének szervezése és lebonyolítására kellett a hangsúlyt fektetnie a védelmi munkacsoport szakembereinek. Az érintett lakosságot Miskolcra, két helyszínre telepítették ki, így a küldemények kézbesítésre két helyszínen tett kísérletet a Posta. A kitelepítési helyszíneken a rendőrség és a polgárőrség segítette, biztosította a zavartalan kézbesítést.

A felsőzsolcai postafiókbérlőknek jelentős részét elkerülte az ár, így az Ő igényük a fiókra érkező anyagok átvételének lehetőségére, valamint az általuk díjhiteles rendszerben feladott küldemények feladásának a biztosítása irányult. Kérésük teljesítésének nem volt akadálya, Miskolc1 posta felkészült fogadásukra.

Miskolci posta feldolgozó üzem, Miskolc 1 és Felsőzsolca posta vezetőinek összehangolt munkájának köszönhetően, a bajba került honfitársaink a postai szolgáltatások ellátásában nem szenvedtek hiányt.

Szendrő településen a Boldva patak a települést ketté vágta, a folyó jobb oldalán élő lakosságot a patak elzárta, a két településrészt összekötő hidat elsodorta az ár. Kerülő úton traktorokkal és terepjárókkal gondoskodott a helyi védelmi bizottság az ott élőkről. A helyi posta kézbesítő munkatársai is traktorokkal jutottak ki járásukba. A kézbesítési nehézségeken túl Szendrő posta üzemeltetését nem veszélyeztette a víz a főépületéig, a melléképületek viszont víz alá kerültek.

Szikszón a Vadász-patak elöntötte a város jelentős részét, a posta utcája nem került víz alá, kerülő úton megközelíthető volt. A város postai ellátását a helyi posta munkatársai folyamatosan biztosították.

2010.június 8-án a Sajó és a Hernád mentén fekvő 29 település postájáról az értékek kimentése mellett döntött a Posta védelmi bizottsága. Az érintett posták vezetőinek az értesítését a Főügyelet munkatársai végezték, megelégedéssel nyugtázták, hogy a hétvége ellenére valamennyi posta vezetője elérhető volt. Az értékek Miskolc PFÜ-be kerültek beszállításra mind a 29 postáról. Az értékmentés a megelőzést szolgálta, és mivel további gátszakadás nem történt sor, hétfőn reggel a járatok a napi posta anyag terítése mellet visszaszállították a kimentett értékeket.

A rendkívüli időjárás miatt a tömegközlekedés több településen akadozott, a települések megközelítése teljesen kiszámíthatatlan volt, ezért fontos volt annak szervezése, hogy a munkatársak megnyugtatóan minden postahelyre, a posta nyitására oda tudjanak érni.

A Kelet-magyarországi Területi Igazgatóság területén az árvíz helyzetben 45 posta kollektívája bizonyította szakmai és hivatásbeli elkötelezettségét és szolgálta a lakosságot a rendkívüli helyzetben is. A kézbesítők járásba történő kijutásánál nem volt szokatlan a traktoron történő közlekedés és a helyi egyedi speciális járművek használata.

A bajbajutottak segítésére hihetetlen gyorsasággal reagáltak a postás kollégák, Kecskemétről a kézbesítő munkatársak a hétvégére Felsőzsolcára indultak homokzsákokat pakolni, míg mások bútorokat, háztartási gépeket, ruhaneműket kínáltak fel a rászorulóknak.

Az otthonukat elvesztett postás családok segítésre a szolgálati lakásként funkcionáló postai ingatlanok ismételt számbavétele, és hasznosítási lehetősége is azonnal felmérésre került. A segíteni akarás gyors és szívből jövő volt minden területen.

A postahelyeken és a Központi Ügyfélszolgálati Irodánál az ügyfelek pedig folyamatosan arról érdeklődtek, hogy a pénz- és egyéb felajánlásaik továbbításában a postai szolgáltatásokat hogyan vehetik igénybe. Köszönhetően a gyors intézkedéseknek az érintett társadalmi szervek bevonásával a felajánlások kezelése megoldást nyert.

Devecseri vörös iszap ár

Mint bizonyára minden olvasó előtt ismert, Magyarország eddigi legnagyobb ökológiai következményekkel járó ipari katasztrófája 2010. október 04-én 12:30 órakor történt, amikor egy magántulajdonban lévő vállalat, a Magyar Alumínium Zrt. területén az iszaptároló X. kazetta nyugati gátja átszakadt. A gátszakadás következtében a lúgos víz és vörös iszap elegye a Torna patakon keresztül Kolontár, Devecser települések mélyebben fekvő részeit öntötte el.

Devecser

Devecser városában egy B típusú üzleti besorolású posta üzemel. A posta épülete saját tulajdonú, nyitva tartása 08:00-16:00. A posta létszáma összesen 31 fő, ebből 13 fő belső munkatárs, 12 fő mobilkézbesítő és 6 fő belterületi kézbesítő.

A katasztrófa bekövetkeztéig mindkét településen a postai szolgáltatások ellátása normál üzemmódban történt. A katasztrófa mindenkit teljes mértékben váratlanul ért. Egyes, főleg természeti katasztrófák előre jelezhetők, de az itt leirt katasztrófa nem jelezhető elő.

A gátszakadást követően az erősen lúgos és ki tudja mi mindent tartalmazó áradat mintegy 20-25 perc alatt érte el a várost. Az erősen maró hatású ár, a postai dolgozók tapasztalása szerint húsz percig növekedett, majd kettőórányi időszak alatt leapadt. A postai épületében, és a posta udvarában az ár magassága különböző szinteket ért el. A legmagasabb szint elérte a kettő méteres magasságot is. A posta épületének jellemzésére szolgál, hogy amíg az utcai fronton kettő méteres iszapár hömpölygött,

addig a felvételi teremben „csak” félméternyi volt az iszap. Bírták az ablakok, és a bejárati ajtó – amely kifelé nyílik – a hatalmas terhelést.

Mivel előzetes jelzés nem volt a katasztrófáról az ár megérkezésekor a posta szokásos napi szolgáltatási tevékenységét végezte. A katasztrófa bekövetkezésekor a posta épületében 8 fő postai munkavállaló (Berkényi Gyuláné, Szövérfi Sándorné, Hidasiné Nagy Györgyi, Ulrich Katalin, Petri Anita, Soós Krisztina, Szabó Zoltánné, Döbröntei Ferenc), 1 fő biztonsági őr, valamint három ügyfél tartózkodott. A katasztrófa bekövetkezésekor Devecserben az egyesített kézbesítők közül két fő, és a mobilposta kezelők, kint tartózkodtak kézbesítési területükön (járásukban).

Vészhelyzetet a postai dolgozók az érvényes előírások szerint azonnal jelentették a Főügyeletnek, a biztonsági szolgálatnak, a Területi Postaigazgatóságnak. Az épületbe rekedt dolgozókkal folyamatos volt a mobiltelefonos kapcsolat.

A postavezető asszony az igazgatósági konzultációt követően intézkedett, hogy a mobilposták ne térjenek vissza Devecserbe, a dolgozók lakhelyükön gondoskodjanak a mobilposta biztonságos tárolásáról. Úgyszintén, a még járásban lévő egyesített kézbesítők sem tértek vissza a postára.

Ezen a napon a posta NER-t nem készített, a felvett küldemények – a felvevők lélekjelenlétének köszönhetően – biztonságos helyre lettek helyezve, azok nem sérültek meg. A felvett küldemények továbbítása aznap megtörtént. NER-t csak másnap tudott készíteni a posta.

Devecser postát biztonságosan bezártuk, őrzéséről gondoskodtunk.

A postáról egy sérültet kellett ellátni a mentőszolgálatnak, védelmet ellátó biztonsági őrt kisebb égési sérülés helyszíni ellátása után kórházba szállították, akit szerencsére másnap haza is bocsátottak.

A Nyugat-Magyarországi Területi Igazgatóságon – egyeztetve a stratégiai szervezetekkel – megszületett a döntés, hogy a devecseri postai szolgáltatásokat másnaptól Ajka 1 posta közreműködésével biztosítjuk. A két posta közötti távolság 13 km.

A fenti döntés végrehajtása érdekében szükségessé vált

- az IPH törzsadatok bővítése a devecseri adatokkal,
- a mobilposták átirányítása Ajka 1 postára,
- a zárlatok átirányítása,
- a küldemény feldolgozás, a kiosztás, leszámolás ajkai kialakítása,
- a felvételi szolgálat biztosítása érdekében a mobiljáratok átszervezése. (Kettő mobilpostával terveztük biztosítani a felvételi szolgálatot Devecseren.)

A kitűzött szervezési feladatokat másnap reggelre a postai szervezetek, és egységek kiváló együttműködésével, sikeresen végrehajtottuk. A területi igazgatóság szakemberi a korareggeli óráktól a helyszínen segítették Kovács Irén postavezető asszony munkáját.

A MP. Zrt. Biztonságvédelmi és Veszélyhelyzet kezelési Főigazgatója – Dr. Károlyi László úr és a Biztonságvédelmi Központ vezetője – Dr. Gelicz József úr 2010. október 05.-én a helyszínen tekintette meg a katasztrófa következtében kialakult helyzetet. Személyesen vették fel a kapcsolatot a Megyei és Helyi Védelmi Bizottság vezetőivel, és megállapodtak abban, hogy a postai szolgáltatások teljes körű biztosítása érdekében ideiglenes posta fog üzemelni, az önkormányzat által rendelkezésre bocsájtott épületben.

Felemelő, és megható érzés volt, hogy október hó 5-én reggel valamennyi – még a szabadságon és táppénzen lévő – dolgozó is munkára jelentkezett. Ezek között olyan munkatársunk is, akinek az udvarában, házában méteres iszap állt.

A Magyar Posta készen állt arra, hogy a hatalmas katasztrófa ellenére a postai szolgáltatásokat folyamatosan biztosítsa a városban, és annak környékén.

Devecserben az egyetemes szolgáltatások elérhetőségét két mobilpostával biztosítottuk, amelyek kiállítási helyét Devecser város polgármesterével és a katasztrófavédelem parancsnokával egyeztettük. A mobilposta kezelők a Petőfi-, valamint a Szabadság téren álltak ki, és ellátták a felvételi szolgálatot.

Az egyesített kézbesítő járások részére a készpénzellátmány kiosztása, küldemények járásra osztása Ajka 1 posta IPH rendszerében történt meg, amit a kézbesítők az önkormányzat által biztosított helyiségben vettek át.

Az üzemszerű működésben Devecserből induló hét mobiljárás tevékenységét öt járásra szerveztük át. Az átszervezés után a Devecser környéki falvak postai ellátása is biztosított volt.

Az egyesített kézbesítők a városban reggel 9 óra 30 perckor kiindultak, a küldemények döntő részének kézbesítése aznap megtörtént.

A hétfői iszapáradt után, szerdán zökkenőmentesen kifizettük az esedékes családi pótlékot, majd csütörtökön a segélyeket. Ez különösen nagy feladat még normális körülmények között is, mert nagyon sok családnak ez az egyetlen megélhetési forrása.

Az önkormányzat által biztosított épületben a szükséges átalakítások elvégzése után a postát október 13-án nyitottuk meg. Az ideiglenes postán teljes körű felvételi szolgálatot látunk el.

Az óriási vörös iszappusztítás után, lassan de kezd visszatérni az élet Devecser városába. A kárfelmérés során látjuk, hogy Devecser posta épülete igen nagymértékben károsodott. Annak helyreállítása, vagy újjá építése nagyon hosszú időt vesz igénybe. A posta jelenlegi ideiglenes elhelyezése csak néhány hónapra megfelelő. Gyakorlatilag a felvételi terem három íróasztalból, és hat kézbesítőasztalból áll. A posta átmeneti – esetleg konténeres elhelyezésének – megvizsgálása a hatalmas károk miatt, indokoltnak tűnik. Az elhelyezés körülményeinek vizsgálatakor figyelembe kell azt is venni, hogy a posta épülete körül 230 ingatlant le fognak bontani. Az érintett lakókat a város másik területén, lakóparkba költöztetik.

Kolontár

Kolontár településen egy D típusú üzleti besorolású posta üzemel. A posta épülete bérlemény, nyitva tartása 08:00-12:00, 12:30-16:00. A posta létszáma 2 fő: 1 fő a belsőszolgálatban és 1 fő a külsőszolgálatban látja el a postai szolgáltatást.

Az iszapáradat Kolontár postát nem károsította (néhány házzal arrébb állt meg), mert az épület magaslaton fekszik. A katasztrófa napján Kolontár településen a postai szolgáltatások ellátása érdekében különleges szolgáltatás biztosítási intézkedésre nem volt szükség.

A katasztrófa ötödik napján újabb feladatként jelentkezett a kolontári lakosok kitelepítésének ideje alatt a postai szolgáltatás biztosítása. Mint tudjuk a kolontáriakat az ajkai tornacsarnokba telepítették ki.

A kolontári küldemények feldolgozását is Ajka 1 postán biztosítottuk, és azt kiszállítottuk kézbesítő kollégánknak, aki a kitelepítettek között volt a csarnokban, és nem élve törvény adta jogával tette postai kötelességét, biztosította Kolontár lakosainak a kézbesítési szolgáltatást. A veszélyhelyzet csökkenése óta Kolontáron normál üzemmenetben végezzük mind a felvételi, mind pedig a kézbesítő szolgáltatások ellátását.

Szeretnénk kiemelni, hogy Kovács Irén Devecser posta vezetőjének kimagasló szervezési munkájának köszönhetően sikerült a kialakuló káoszon még időben úrrá lennünk. Úgyszintén kiemeljük Szabóné Cseh Margit Ajka 1 Posta vezetőjének és kollektívájának hathatós segítségét, akik a mobilposta járatokat, valamint Devecser város csomagkézbesítő járatát még jelenlegi is zavartalanul üzemeltetik, valamint biztosítják a devecseri egyesített kézbesítők kiosztását, leszámolását. (A kiosztási és leszámolási tevékenységet Devecser posta dolgozói végzik 4-4 fővel.)

Zárszó

Ezzel a publikációval szeretnénk előtérbe helyezni a tragédiákban érintett települések postáin szolgálatot teljesítő valamennyi munkatársunk áldozatos munkavégzését, akik, a rájuk leselkedő veszély, és saját káraik ellenére, példás,, odaadó hozzáállással segítették a postai szolgáltatások zavartalan és zökkenőmentes ellátását.

Azt is meg kell jegyezni, hogy postán belüli szervezetekre esetenként jellemző akadozó együttműködésnek nyomát sem lehetett tapasztalni. A postai szervezetek együttműködése minden esemény bekövetkezésénél a baj első perceitől példás volt, amely az óta is változatlan.

A katasztrófák után munkatársaink a saját értékeik helyreállítása mellett – a közösségi érdekeket szem előtt tartva – a kárelhárításban is aktívan kivették, és kiveszik részüket.

A postai szolgáltatásokra sem az állami szervektől, sem a lakosságtól panasz, vagy negatív észrevétel nem érkezett. Összegzésül megállapíthatjuk, hogy:

- az IPH rendszer rugalmas alkalmazásával,
- a mobilposták adta lehetőségek kiaknázásával,
- telepített kézbesítők kiosztási technológiájának ismeretével,
- a postai szervezeti egységek kiváló együttműködésével,
- a Polgármesteri Hivatallal, és a Katasztrófavédelmi Parancsnoksággal történő aktív és hatékony egyeztetések kapcsán,
- a postai dolgozók, és postai helyi vezetők kimagasló, példamutató, és emberfeletti magatartásával

tudta a Magyar Posta Zrt biztosítani a folyamatos postai szolgáltatásokat.

Nyugodt szívvel jelenthetjük ki, hogy szakmai és hivatásbéli kötelezettségünknek megfelelően – a természeti, ipari katasztrófák ellenére – a városokban, és községekben a postai szolgáltatásokat folyamatosan biztosítottuk.

Büszkén megállapíthatjuk, hogy a postás dolgozók a kárelhárításban, és a postai szolgáltatások folyamatos fenntartásában emberfeletti teljesítményt nyújtottak, emberségből, szakmaszeretetből, lojalitásból példásan vizsgáztak.

Az Eurojumelages IX. kongresszusa Wislában

Minden nemzetközi szervezet soron következő kongresszusát általában nagy érdeklődés előzi meg a tagországok részéről. Ennek egyik legfontosabb oka abban keresendő, hogy egy-egy nemzetközi szervezet 3-5 éves időszakban tartja közgyűlését, s a közbenső időszakban pedig, számos olyan esemény és változás történik, amelyekről az elnöki beszámolóknak részletesen is szólniuk kell, továbbá abban is, hogy a közgyűlésen résztvevők különös várakozással tekintenek a következő időszakban megvalósítandó programok, elképzelések megismerése elé. A 2007. előtt UIJPT névvel működő nemzetközi postai és távközlési szervezet, – amely azóta Eurojumelages néven alakult újjá – 3 évenként esedékes kongresszusát is nagy várakozás előzte meg. A világgazdaságban is, így az egyes tagországokban is bekövetkezett változások, ha nem is rendítették meg a nemzetközi szervezetet, valamint a nemzeti szövetségek tevékenységét, mégis azt kell megállapítani, hogy bizonyos területeken a pozíciók gyengültek, vagy nem úgy fejlődtek bizonyos tervek a megvalósítás tekintetében, mint ahogy azt korábban elképzelték (pl. támogatások csökkentése, kétoldalú kapcsolatok visszafogása stb.).

Emlékeztetőül szeretném felidézni, hogy egyesületünk a PSZE 2000-ben, a Berlinben tartott kongresszuson vált a nemzetközi szervezet tagjává s azóta immár 4 kongresszuson vett részt és ismerhette meg, hogy működik a 2009-ben 50 éves fennállását ünneplő szervezet.

A 2007-ben, Zürichben tartott kongresszuson a lengyel küldöttség hivatalosan is meghívta a következő kongresszusra a tagországok küldöttségeit, amely 2010. október 7-10. között Wislában megrendezésre is került, 12 ország közel 180 küldöttjének a részvételével.

A magyar PSZE küldöttség 6 fővel képviseltette magát a kongresszuson, amelynek a munkájáról az alábbiakban számolok be a lap olvasóinak, melyből remélhetően sok hasznos információt sikerül majd szerezniük.

(A kongresszus a lengyel-cseh határ közelében fekvő, a Visztula partján elterülő hegyi üdülővárosban Wislában került megrendezésre.)

A kongresszus érdemi munkájának értékelése

Az elnöki megnyitót követően a lengyel társszervezet elnöke üdvözölte a küldötteket, s örömét fejezte ki, hogy házigazdái lehetnek a wislai kongresszusnak, s mindent megtesznek a közgyűlés sikeres munkája érdekében.

Ezt követően az egyes tagszervezeteket képviselő küldöttségvezetők üdvözölték a kongresszust. Legtöbb egyesületi elnök elsősorban csak általánosságban foglalkozott az Eurojumelages tevékenységével. Ugyanakkor néhányan konkrét kérdéseket vetettek fel, azzal kapcsolatban, hogy a nemzetközi szervezetnek milyen irányba kellene mennie. Így a PSZE képviseletében elhangzott felszólalásban hangsúlyt helyeztünk, a nemzetkö-

zi szervezet létszáma emelésének a szükségességére, a szakmai és emberi kapcsolatok erősítésének a fontosságáról, valamint a fiatal generáció folyamatos bevonásáról az Eurojumelages munkájába.

Több felszólaló szükségesnek tartotta a nyelvtanfolyamok megszervezésének reformját olyan értelemben, hogy a pályázók között még a jelentkezést megelőzően, hatékonyabb szelektálást kellene végezni, mivel a nyelvismeretük eddig nem minden esetben felelt meg a követelményeknek. A nemzetközi szervezetnek nagyobb szerepet kellene vállalnia a fiatalok külföldi munkavállalásainak elősegítése céljából, esetleg hosszabb időtartammal (2-3 hónap) részmunkaidő keretén belül.

J.-F. Logette főtitkár követte az előadók felszólalását. Az alapokmány értelmében ugyanis, a főtitkár számolt be az elmúlt 3 év munkájáról. Kiemelte, hogy a világban, s ezen belül a postákon és a távközlés területén bekövetkezett, elsősorban gazdasági változások ellenére a szervezetnek sikerült a folyamatosságot biztosítani és elősegíteni többek között a:

- nyelvképzés fejlesztését,
- az Eurojumelages tevékenységének széleskörű megismertetését,
- a web oldal adatainak bővítését,
- fiatalok bevonását a szervezet munkájába
- egyéni tagok csatlakozásának a lehetőségét (pl. bolgár és szlovák posta esetében)
- a fiatalok számára külföldi időszaki munkavállalás feltételeinek alapos vizsgálata és a lehetőségek szélesítése.

A kongresszus 9 tartózkodás ellenében 149 igen szavazattal elfogadta a beszámolót.

A nem megfelelő és áttekinthető prezentáció miatt hosszú vitába torkollott a szervezet 3 éves tevékenységéről szóló pénzügyi jelentés megtárgyalása ill. elfogadása. A pénzügyi mérleg szerint a tagországok befizetési rendben megtörténtek, az alapszabály szerinti költségfelhasználás terén túllépés nem történt, végül is a kongresszus nagy többséggel elfogadta a 3 éves költségvetés teljesítését. Egyébként a problémát az okozta, hogy a jelentés nem tüntette föl a pénzügyi források időarányos felhasználását, s ezt elsősorban az angol és a német küldöttek kifogásolták.

Szervezeti kérdések

A közgyűlés egyik kiemelkedő feladata volt, hogy további 3 évre megválassza a szervezet elnökét, főtitkárát, valamint az Igazgató Tanács tagjait. Mivel a két vezetői posztra nem érkezett több pályázó csak 1-1, a kongresszus egyhangúlag további 3 éves ciklusra újjáválasztotta a korábbi elnököt, Marie-Paul Richonnier asszonyt, valamint főtitkárát, Jean-Francois Logette urat, akik már az előző ciklusban is betöltötték ezt a funkciót. Ugyancsak egyhangú szavazással kerültek megválasztásra – előzetes személyenkénti bemutatatás után – az Igazgató Tanács (IT) tagjai 12 fővel, akik között új tagként választotta meg a kongresszus, a portugál, a német, a svájci, a lengyel szervezetek képviselőit. A PSZE képviseletében a kongresszus ismét megválasztotta Oláh Lászlót az IT tagjává, azzal a feladattal, hogy segítse elő a bővítés lehetőségét, valamint a fiatalok bevonását az Eurojumelages munkájába.

Egyidejűleg a kongresszus új pénzügyi felelőst is választott egy francia kolléga személyében.

Az újjáválasztott elnök a kongresszushoz intézett üzenetében, az alábbi fő feladatokat fogalmazta meg:

- új kommunikációs stratégia az Eurojumelages tevékenységének szélesebb körben történő megismertetése;
- nyitás a fiatalok felé, a szervezet hatékonyabb működésének elősegítése érdekében;
- a nyelvi továbbképzés jelenlegi szabályainak felülvizsgálata, a továbbképzésben résztvevők jobb kiválasztása, a jelentkezők létszámának emelése a nagy érdeklődésre;
- jogi lehetőség biztosítása azon országok képviselőinek az Eurojumelages munkájában való részvételre, ahol még nincsenek meg a feltételei egy nemzeti szakmai szervezet létrehozására (pl. szlovák, bolgár, horvát, szlovén).
- az Eurojumelages Web oldalának fejlesztése olyan, egységes elvek alapján, amely rendszeres, naprakész információkkal elősegíti a nemzetközi szervezeten és az egyes országok egyesületein belül történt vagy várható események közzétételét;
- erősíteni kell az egyes tagok, családok, csoportok közötti emberi , kulturális, sport stb. kapcsolatok fejlesztését;
- a SCIPT társszervezettel való együttműködés lehetséges módozatainak vizsgálata és javaslatok kidolgozása.

A kongresszus hosszú vita után elfogadta a 2007-2009 évi költségvetés számadatait, amely minimális 1.600 EURO többlettel zárt, annak ellenére, hogy az elmúlt időszakban 16 kisebb szervezet megszüntette tevékenységét gazdasági okok vagy más szervezetbe történő beolvadás következtében (pl. brit szervezet).

A kongresszus ugyanakkor felhívta a figyelmet arra, hogy a költségvetés teljesítésének eredményeit az eddigiekkel ellentétben világosabb és egyszerűbb módon mutassa be a szervezet.

Az elhangzott javaslatokat a kongresszus elfogadta, s azok teljesítésére felhívta a titkárság figyelmét.

A 2011-2013. évekre szóló büdzsét egyébként a kongresszus elfogadta és változatlanul hagyta a tagegyesületek által fizetett évi költség-hozzájárulás összegét, egy magasabb és egy alacsonyabb összegben (PSZE évi 68 EURO).

Egyéb jogi vonatkozású kérdések

Az elnöki program ismertetése során, már említésre került, hogy néhány, az Eurojumelages tevékenységét támogató ország, mint Bulgária, Szlovákia, még nincs abban a helyzetben, hogy elsősorban a posta területén létrehozzon egy, a többi tagország egyesületéhez hasonló szervezetet. Ugyanakkor kijelentették, hogy postás szakemberek minden eszközzel és módon igyekeznek együttműködni és támogatni az Eurojumelages tevékenységét, de egyelőre nem szervezett keretek között, hanem mint egyéni támogatók.

Ez a helyzet azonban az Eurojumelages elnökségét arra késztette, hogy valamilyen jogi megoldást találjon ennek a kapcsolatnak a legalizálására. Ezért olyan megoldást javasolt az IT a kongresszusnak, hogy a tagegyesületeken kívül egyéni tagok is, mint közvetlen csatlakozók is együttműködhessenek az Eurojumelages-al, célkitűzéseinek a megvalósításában.

Az IT úgy vélte, hogy ez a kiegészítő, módosító javaslat általános egyetértést vált ki a küldöttek köréből. A javaslat feletti vita azonban mindent megcáfolt. Többségében a német regionális szervezetek képviselői mereven elzárkóztak a javaslat elfogadása elől, azzal érvelve, hogy ezzel szélesre tárjuk a nemzetközi szervezet és a nemzeti egyesületek kapuit s ez pedig egyelőre nem segíti elő a hatékonyabb munkát. A kongresszus végül minősített többséggel elfogadta az IT javaslatát, de azzal, hogy a kérdést tovább kell vizsgálni és finomítani. Ez utóbbi megoldással értett egyet a PSZE is, mivel úgy véljük, hogy az Eurojumelages egész működését a jövőben sokkal színesebbé kellene tenni, amit indokolttá tesz a postai liberalizáció 2013-as bevezetése is.

A kongresszus vendége volt egy másik un. testvér nemzetközi szervezetnek a SCIPT-nek az elnöke is. Ez a szervezet, – amelynek Magyarország is tagja – elsősorban kulturális, sport, zenei stb. programok szervezésével foglalkozik, s teszi mindezt versenyszerűen, amelynek eseményeit a nemzetközi esemény-naptárak is jegyzik. Javaslatot tett az elnök arra, hogy az Eurojumelages és a SCIPT kössön együttműködési megállapodást, s kölcsönös információcsere keretén belül segítsék elő szervezeteik sikeres működését s a tagok közötti személyes kapcsolatok kiépítését. A kongresszus ezzel egyetértett s a javaslatot üdvözölte, de az IT megvizsgálja ennek az együttműködésnek a módozatait.

A kongresszus színvonalát emelte, hogy az utolsó plenáris ülésen jelen volt a British Telecom humán erőforrás vezérigazgató-helyettese valamint a krakkói régió humán igazgatója is. Mindketten nagy jelentőséget tulajdonítottak az Eurojumelages nemzetközi tevékenységének, annak a koordináló szerepnek, amelyet a nemzeti szövetségekkel együttműködve fejt ki postai és távközlési aktív és nyugdíjas korú szakemberek közötti kapcsolatok szorosabbá fűzése érdekében. Úgy vélték, hogy a világon bekövetkezett változásokra, amelyek napjainkban is zajlanak megfelelő válaszokat kell adni, új megoldásokat, utakat kell keresni a folyamatos működés biztosítása érdekében. A British Telecom-on belül emberi oldalról igyekeznek ehhez pozitívan hozzájárulni és elősegíteni, hogy ez a nemzetközi együttműködés a jövőben még inkább intenzívebbé váljék. A két felszólaló üzenetét a kongresszus nagyra értékelte és üdvözölte a bejelentett pozitív kicsengésű javaslatokat.

Végül a kongresszus örömmel vette tudomásul a spanyol szervezet képviselőjének a meghívását, hogy a következő 2013-ban esedékes kongresszust Madridban tartják. A kongresszus a küldöttek tapsvihara közepette fejezte be munkáját és kissé elérzékenyülve köszöntek el egymástól, amelyet emlékezetessé tett az egyik legnagyobb lengyel sörgyár és múzeum meglátogatása valamint az a gálaest, amelyet kitűnő kulturális programmal szerveztek meg lengyel kollégáink.

Új arcok a Szerkesztőbizottságban

Az utóbbi időben, pontosabban a mindennapok történéseiben egyre gyakrabban halljuk azt a bűvös szót, hogy „megújulás". Ezen nem lehet és nem is kell csodálkozni, hiszen az élet minden területén bekövetkezett változások kényszerítő hatására gyorsan és bölcsen kell reagálni. A postákon végbemenő gyors változások szinte naponta új kihívásokat produkálnak, s azok a nyerők és sikeresek, amelyek késlekedés nélkül, rövid időn belül megtalálják e változásokra, kihívásokra a megfelelő válaszokat.

A Posta vezetésében történő változások természetesen maguk után vontak új koncepcionális elképzeléseket, stratégiai döntéseket, amelyek révén postánk eleget tud tenni a versenyhelyzetre adandó pozitív válaszok sürgető követelményeinek.

A kedves olvasók előtt jól ismert tény, hogy a Postával közösen – a PSZE szerkesztésében megjelenő Posta c. szaklap az elmúlt években igyekezett olyan cikkeket közzétenni, amelyek hűen tükrözték mind a hazai mind a nemzetközi szakmai változásokat, a modern felfogásokat, amelyek ismerete nélkül a postai szakemberek nem lehetnek sikeresek a napi megújulás érdekében. Ezt tükrözik azok a vélemények, amelyek nem csak a postai szakembereink, hanem a kívülálló olvasók reagálásaiból is kiviláglik.

Az elkövetkezendő időben még inkább szükség lesz a gyors, megalapozott és tárgyszerű, magas színvonalú szakmai tájékoztatásra, éppen a 2013. január 1-től érvénybe lépő küldeményforgalmi piac liberalizáció következtében.

Erre lapunknak minden körülmények között fel kell készülnie s ezt a szándékot igyekeztünk megfogalmazni azzal, hogy egy felfrissített szerkesztőbizottságot hozunk létre. A változásokat figyelembe véve a menedzsment az alábbi összetételű szerkesztőbizottságot hagyta jóvá, amelyet még megelőzött egy személyes, nagyon hasznos találkozó a Magyar Posta és a PSZE vezetése között.

Tájékoztatásul a Szerkesztő Bizottság:

Felelős kiadó: Schmidt Pál vezérigazgató

Elnöke: Dr. Oláh László a PSZE örökös tiszteletbeli elnöke

Társelnöke: Varga Dezső üzleti vezérigazgató-helyettes

Tagjai:

Hermann Ottó stratégiai főigazgató

Németh Emil logisztikai és hálózati igazgató

Novákné Halász Anna kiskereskedelmi irodavezető

Fuchs Rita készpénz menedzselési osztály

Dr. Horváth Sándor PSZE elnök

Molnár Sándor PSZE főtitkár

Molnár Marianna szakmai titkár

Dr. Lovászi József PSZE web lap szerkesztője

Dvorák Ede Postás c. lap felelős szerkesztője

Pandurics Anett Magyar Posta Biztosító Zrt. igazgatóság elnöke

Dömötörné Dr. Ács Katalin NMHH főigazgató-helyettes

Czakó T. Gáspár JNT gazdasági igazgató

Vajta Zoltán Postaautó Duna Zrt. vezérigazgató

Felelős szerkesztő: Biczó István PSZE ügyvezető igazgató.

Remélem, hogy a korábbi hagyományokhoz híven a jövőben is sikerül eleget tennünk azoknak az elvárásoknak, amelyeket a postai szakemberek eddig is támasztottak a Posta c. lap szerkesztésében közvetlen érdekelt szakemberekkel szemben.

DR. LOVÁSZI JÓZSEF

Tájékoztató a PSZE beszámoló-tisztújító küldött-közgyűléséről

2010. november 26-án beszámoló-tisztújító küldöttközgyűlést tartott Budapesten a Postások Szakmai Egyesülete. A küldötteket dr. Oláh László, örökös tiszteletbeli elnök köszöntötte, majd Daróczi László, a mandátumvizsgáló bizottság elnöke bejelentette, hogy a küldöttközgyűlés határozatképes.

Ezt követően dr. Horváth Sándor elnök tartott beszámolót az előző, 2006-os tisztújítás óta eltelt időszakban végzett munkáról. Beszámolójában többek között kiemelte: az egyesület négy évvel ezelőtti szervezeti átalakítása sikeresnek bizonyult, országos és területi szinten is tartalmas és élénk munka folyt. A 2006-ban megválasztott elnökség megfelelő kapcsolatot tartott fenn a támogató szervezetekkel, aktív szerepet vállalt a nemzetközi együttműködés terén, és nagy érdeklődéssel kísért, sikeres központi szakmai fórumokat szervezett. A fórumokon a témát jól ismerő hazai és – esetenként – külföldi szakemberek tartottak előadásokat. Egy-egy rendezvényen 100-150 egyesületi tag vett részt.

A központi szakmai napok főbb témái 2006-2010 között:

- 140 éves a Magyar Posta (postatörténeti előadások)
- Postai küldemény-feldolgozó rendszerek automatizálása (hazai és külföldi előadókkal)
- Fókuszban az ember (a humánerőforrás-gazdálkodás aktuális kérdései)
- A gépesített levélfeldolgozás 30 éve a Magyar Postánál
- Banki szolgáltatások a Magyar Postánál
- Zöld nap (környezetkímélő járművek, szállítóeszközök)
- A lakossági ügyfelek üzletág kiemelt szakmai programjai
- Öt éves a budaörsi Országos Logisztikai Központ
- Az euró bevezetésének előkészítése (hazai és külföldi előadókkal)
- Lakossági banki, befektetési és biztosítási piac válságkörnyezetben, a Magyar Posta és partnereinek válaszlépései
- Járművek a Magyar Postánál
- Bélyegtitkok, bélyegritkaságok (a Pécs Európa Kulturális Fővárosa 2010 rendezvénysorozat részeként)
- Fókuszban az ember, avagy merre tart a HR?
- Két évtizedünk (könyvbemutató a posta, távközlés és műsorszórás szétválásának 20. évfordulója alkalmából)
- A postai pénzforgalom megújítása

A területi és szakági szervezetekben is élénk tevékenység zajlott, részletezése meghaladja e rövid összefoglaló kereteit.

Az egyesület taglétszáma 2006-ban 1026 fő, 2010-ben 1267 fő volt. A szervezet gazdálkodása kiegyensúlyozott volt. Jogi tagsági díjjal támogatta az egyesület munkáját a Magyar Posta Zrt., az Erste Bank Hungary Nyrt., a Nemzeti Hírközlési Hatóság, a Magyar Posta Biztosító Zrt., a JNT Security Kft., a Postaautó Duna Zrt. A Magyar Posta Zrt. felső vezetése mindvégig segítette az egyesületet, mind anyagilag, mind szakmailag, ez nagyban hozzájárult az egyesület eredményes munkájához. A pénzügyi források növelése érdekében 2009 óta fogadja az egyesület a dolgozók személyi jövedelemadója 1 százalékának felajánlását, valamint sikeresen pályázott a Nemzeti Civil Alap támogatására is.

A PSZE és a Magyar Posta Zrt. közösen adja ki a Posta című szakfolyóiratot, ami elemző tanulmányokkal segíti az érdeklődők szakmai tájékozódását, ismereteinek magasabb szintre emelését. A folyóirat tartalmi gondozását, szerkesztését a PSZE végzi.

Tagja a PSZE az Eurojumelages nevű nemzetközi szakmai összefogásnak, amely a postai és távközlési dolgozók önkéntes szervezeteinek európai szövetsége, s jelenleg 12 tagországot számlál. Az Eurojumelages egyik alelnöke dr. Oláh László, a PSZE örökös tiszteletbeli elnöke. A PSZE közreműködött a szervezet közép-kelet európai jelenlétének bővítésében. A PSZE küldöttei részt vettek 2010. október elején az Eurojumelages Lengyelországban rendezett kongresszusán, ahol dr. Oláh Lászlót újraválasztották az alelnöki posztra, a PSZE-t pedig felkérték, hogy 2011-ben legyen házigazdája az Eurojumelages ifjúsági szekciója Magyarországon rendezendő nemzetközi találkozójának.

A küldöttközgyűlés a küldöttek hozzászólásai után elfogadta a beszámolót, és javaslatokat fogalmazott meg a következő időszak legfontosabb feladataira vonatkozóan.

Biczó István ügyvezető igazgató előterjesztésében elfogadta a küldöttközgyűlés azokat a javaslatokat, amelyek az egyesület alapszabályának módosítását célozták, és a kiemelten közhasznú szervezetté válás érdekében voltak szükségesek.

Tóth László jelölőbizottsági elnök a nyár és ősz folyamán a területi és szakági szervezetekben, tagcsoportokban lezajlott tisztújítás tapasztalatairól adott tájékoztatást. Elmondta: a tisztújítás ezúttal felmenő rendszerű, mivel az országos tisztújításra a tagcsoportok, területi és szakmai szervezetek vezetőség- és küldöttválasztó taggyűléseit követően, az ott megválasztott küldöttek részvételével kerül sor. Ismertette a jelölő bizottság személyi javaslatait az Országos Elnökség elnökére, főtitkárára, tagjaira, továbbá az Ellenőrző Bizottság tagjaira. Az egyesület örökös tiszteletbeli elnöke dr. Oláh László, akinek ebbéli tisztségéről ezen a küldöttközgyűlésen nem kellett újra szavazni, hiszen örökös tiszteletbeli elnöki megválasztása egyszer s mindenkorra szólt.

A küldöttközgyűlés titkos szavazással megválasztotta az Országos Elnökség tisztségviselőit és tagjait, valamint az Ellenőrző bizottságot, és mindkét testülethez póttagokat is választott. A titkos szavazás eredménye a következő lett:

A PSZE Országos Elnöksége

Elnök: Dr. Horváth Sándor
Örökös tiszteletbeli elnök: Dr. Oláh László
Főtitkár: Molnár Sándor

Elnökségi tagok:

Nagyné Haja Mária	Kelet-magyarországi területi Szervezet
Zsuppán Géza	Nyugat-magyarországi Területi Szervezet
Vízerné Molnár Piroska	Központi Területi Szervezet
Sári Géza	Üzleti és funkcionális Terület
Kis Pál Jenő	Logisztikai Terület
Dömötörné Dr. Ács Katalin	NMHH
Bánóczi Katalin	Szenior Szervezet
Tahy László	Üzleti és funkcionális Terület

Póttagok:

Angus József	Logisztikai Terület
Simonné Eklics Gyöngyi	Üzleti és funkcionális Szervezet
Lányi János	Logisztikai Terület
Demeter Gyöngyi	Üzleti és funkcionális Szervezet

Ellenőrző Bizottság

Tagjai: Dr. Csermely Ágnes, Pakó Mihályné, Neer János
Póttagok: Major Jánosné, Pfeifenroth Ildikó

Az Ellenőrző Bizottság saját tagjai közül maga választhat elnököt.

A küldöttközgyűlés döntést hozott arról, hogy **2011. január 1-jétől az aktív dolgozók tagdíja évi 2500, a diákok, nyugdíjasok, gyesen lévők éves tagdíja 700 forint lesz.**

Wekerle és a Magyar Posta

Wekerle Sándor nevét – sajnálatos módon – mind a mai napig viszonylag kevesen ismerik Magyarországon. Pedig Wekerle az egyetlen, aki három ízben is Magyarország miniszterelnöke volt a XIX. század végén és a XX. század első évtizedeiben.

Ki is volt hát Wekerle Sándor?

A Móron született, württembergi családból származó Wekerle Sándor (1848-1921) elődei II. Józseftől kaptak nemesi címet.

Sándor a székesfehérvári ciszterci-rendi iskolában tanult, majd Pesten szerzett jogi diplomát.

Szakmai karrierjét a Pénzügyminisztériumban kezdte 1870-ben, ahol tehetségével, szorgalmával hamar feljebb került a ranglétrán.

Tisza Kálmán kormányában már pénzügyi államtitkár (1886-tól), majd 1889-1892 között pénzügyminiszter, rövid ideig kereskedelemügyi miniszter.

1892 novemberében, 44. születésnapja betöltése hetében miniszterelnökké választják, amely pozíciót 1895-ig tölti be. Ezt követően közel tíz évig közigazgatási bírósági elnök.

Második miniszterelnöksége – immár az Országos Alkotmánypárt tagjaként – 1906-tól 1910-ig tartott. Ez alatt, – miniszterelnökségével párhuzamosan – betöltötte a pénzügyminiszteri, később a honvédelmi miniszteri, majd a szlavón-horvát-dalmát tárca nélküli miniszteri, végül az igazságügy miniszteri pozíciókat is.

Harmadszor is miniszterelnökké választják 1917-ben, amely megbízatása 1918. október 30-án véget ért. A rövid periódus alatt volt még pénzügyminiszter, földművelésügyi miniszter, belügyminiszter.

1920-tól haláláig a Közművelődési Tanács elnökeként dolgozott.

Wekerle igazi „válságmenedzser" volt. Nevéhez fűződik az aranyvaluta bevezetése 1892-ben. Első miniszterelnöksége alatt született meg az egyházpolitikai törvény.

Kiemelt figyelmet fordított a pénzintézeti szektor kialakítására, a szolgáltatások színvonalának emelésére, többek között a Magyar Posta működésének elősegítésére is.

A Wekerle Sándor Üzleti Főiskola a Magyar Posta szolgálatában

A főiskola Magyarország legfiatalabb – magánalapítású – felsőoktatási intézménye, amely nem véletlenül vette fel a „pénzügyi zseni" Wekerle nevét.

[1] A szerző a Wekerle Sándor Üzleti Főiskola rektora, egyetemi tanár; a Debreceni Egyetemen tanszékvezető, szakközgazdász, politológus; Master of Business Administration; Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem (Corvinus) (1998-tól) külső, meghívott előadója, a Budapesti Gazdasági Főiskola (2001-től) külső, meghívott előadója a Szolnoki Főiskola (2001-től) külső, meghívott előadój, 2006-tól kinevezett főiskolai docens a Menedzsment és Kommunikáció Tanszéken, a Magyar Testnevelési Egyetem (1985-től folyamatosan) külső, meghívott előadója, a TF Nemzetközi Edzőképző kurzusán (1990-től) angol nyelvű előadó.

A főiskola innovatív tevékenysége, rugalmassága, piacorientált és ügyfélbarát magatartása megvalósításával méltó akar lenni névadója életművéhez, kimagasló munkásságához.

Az elsősorban felnőttképzéssel foglalkozó, ma már közel ötszáz hallgató oktatását folytató főiskola vezetése az élethosszig való tanulás, továbbképzés egyik vezető képviselője és megvalósítója.

Ennek a törekvésnek a jegyében talált egymásra a Magyar Posta Zrt. és a Wekerle Sándor Üzleti Főiskola vezetése.

A Magyar Posta dolgozóinak szervezett, felsőfokú képzése 2002-ben sajnálatos módon megszűnt. (Korábban a győri Távközlési Műszaki Főiskolán működött postaforgalmi tanszék, amely felelős volt a főiskolai „postás képzésért".)

A közel nyolc éves hiátus megszüntetése érdekében írt alá középtávú együttműködési megállapodást a Magyar Posta új vezérigazgatója a Wekerle Sándor Üzleti Főiskola alapító elnökével és rektorával.

A postai dolgozók főiskolai szintű képzése a 2010/2011 tanévben újraindult!

A közel negyven elsőként beiskolázott és felvételt nyert postás dolgozó – intézményi támogatással – három éven keresztül folytatja tanulmányait levelező képzés keretében, kereskedelem- és marketing szakon, postagazdálkodási szakiránnyal.

A végzett hallgatók a főiskolai diploma birtokában újabb feladatok, magasabb szakképzettséget igénylő munkakörök betöltésére válnak alkalmassá a Magyar Posta Zrt. szervezetén belül.

A főiskola oktatói, professzorai között neves, nemzetközileg is ismert és elismert szakemberek találhatók. *Kovács Árpád,* az Állami Számvevőszék korábbi elnöke, *Bod Péter Ákos* egykori jegybankelnök, *Raffay Ernő* történész, *Lentner Csaba* és *Mádi László* egykori országgyűlési képviselők, és még sokan mások biztos zálogai az ismeretek magas szintű átadásának, a hallgatók kiváló felkészítésének.

A postaforgalmi szak felelős vezetője *dr. Károlyi László PhD*, a Magyar Posta Zrt. biztonsági főigazgatója, akit a főiskola előterjesztése alapján Orbán Viktor miniszterelnök főiskolai tanárrá nevezett ki.

A Wekerle Sándor Üzleti Főiskola Jázmin utcai oktatási épülete őrzi tradicionális XIX. századi építészeti karakterét, és ezzel párhuzamosan biztosítja a modern és nemzetközileg is versenyképes oktatási és technikai feltételeket.

Mód és lehetőség van az egyetemi diploma és PhD doktori fokozat megszerzésére is a párizsi Sorbonne Egyetem képzési programja keretében, miután a Wekerle Sándor Üzleti Főiskola együttműködési megállapodásra lépett a Sorbonne Egyetemmel.

A hallgatóknak tehát nincs más dolguk, mint elsajátítani a szükséges ismereteket és hasznosítani azokat a Magyar Posta érdekében és szolgálatában az ügyfelek minél magasabb és hatékonyabb kiszolgálása céljából.

Nemzetközi postai hírek

Összeállította nemzetközi hírforrásokból a Stratégiai Főigazgatóság, Nemzetközi Kapcsolatok Osztály

E-szolgáltatások

A Német Posta beindítja „eKiosk" szolgáltatását

www.dp-dhl.com – A Német Posta „Leserservice" („Olvasószolgálat") szolgáltatása mostantól új kínálattal jelentkezik. Az ingyenes „eKiosk" segítségével az ügyfeleknek lehetőségük nyílik arra, hogy hozzájussanak a digitális nemzeti és nemzetközi e-sajtó jegyzékéhez, mely egyetlen portálon négy címszó alatt, abc sorrendbe rendezve olvasható (nemzeti és nemzetközi napilapok és nemzeti és nemzetközi folyóiratok). Egy link segítségével el lehet jutni a kiadók, vagy a Német Posta együttműködő partnereinek információs oldalára vagy akár a kívánt e-sajtóra vonatkozó ajánlatra közvetlenül. Az online sajtókereső a www.leserservice-ekiosk.de cím alatt érhető el.

A Francia Posta elektronikus ajánlott levél szolgáltatása

www.laposte.fr – Vállalkozásoknak, kis-, közép- és nagyvállalatoknak kínálja a Francia Posta online ajánlott levél szolgáltatását, mely egyszerű és biztonságos, s a feladónak nem kell a postára mennie az ügyintézéshez. A feladónak elegendő a levelet megfogalmazni és elküldeni a http://www.laposte.fr/lre web site segítségével. A La Poste kinyomtatja a levelet, borítékba helyezi, majd közvetlenül a címzettnek kézbesíti. Ezután a feladó a La Poste hiteles bélyegzőjével ellátott hivatalos elektronikus bizonylatot kap a kézbesítés megtörténtéről. Az elektronikus ajánlott levél használható hivatalos levelek továbbítására, mint például szerződésbontás és kötés, előfizetés, jogvita rendezése, stb.

E-számla szolgáltatással bővíti a NetPostit a Finn Posta

www.hellmail.co.uk – A Finn Posta bejelentette együttműködési megállapodását a Suomen Verkkomaksut (Finnország vezető online fizetési megoldásokat kínáló szolgáltatója) vállalattal, amelynek köszönhetően a legtöbb online boltnak lehetősége lesz az Itella NetPosti szolgáltatásán keresztül számlák kiállítására. Így az ügyfelek online vásárlásaik után számláikat közvetlenül a NetPostinál létrehozott levélszekrényeikben találhatják meg. A NetPosti ún. számla gombja jelentős fejlesztés mind az eladók, mind a

vásárlók számára. Az online boltok a lehető legteljesebb körű szolgáltatásnyújtásra törekednek, és ez az igény kiterjed a különféle fizetési lehetőségekre is. A NetPosti levélszekrénybe eljuttatott e-számla az online vásárlásnak egy biztonságos és megbízható formája. Ezen kívül minden egyes online vásárlás a regisztrált felhasználók személyes NetPosti archívumában is dokumentálásra kerül.

Az Osztrák Posta új e-szolgáltatása

www.post.at – Az Osztrák Posta lehetővé tette, hogy a klasszikus képeslap a modern kommunikációs világnak is megfelelő legyen. Az előre kidolgozott motívumok már kimentek a divatból. Mostantól a saját fotókat is elküldhetjük a kiválasztott címzettnek. Ez az Osztrák Posta új e-Postkarte (e-képeslap) szolgáltatásával oldható meg, amely összekapcsolja a Smartphone (operációs rendszer mobiltelefonok számára) technikáját a kinyomtatott képeslap nyújtotta örömmel. Az e-Postkarte nagyon egyszerű, az alkalmazást az Osztrák Posta honlapjáról le lehet tölteni a saját mobiltelefonra, majd el kell készíteni a fényképet, a szöveget, be kell írni a címzett címét, s egy gombnyomással el is lehet küldeni. A Posta kinyomtatja a képet hagyományos képeslap formátumban, s a kívánt szöveggel együtt kézbesíti a lapot a megfelelő rendeltetési helyre. Természetesen előre elkészített motívumok és szövegek is az ügyfél rendelkezésére állnak. A Smartphone telefonkönyv funkciója azt is lehetővé teszi, hogy több címzett egyszerre kapja meg a képeslapot. Mobiltelefon nélkül, közvetlenül az Osztrák Posta honlapjáról is igénybe vehető az e-képeslap szolgáltatás.

Online bérmentesíthető csomagok az Észt Postától

www.postaltechnologyinternational.com – Új honlapot hozott létre az Észt Posta www.kuller.post.ee címen, amelynek célja, hogy a kisvállalkozások számára egyszerűsítse és kényelmesebbé tegye a csomagküldés folyamatát. A felhasználóbarát weboldalon három súlykategória közül választhatnak az ügyfelek, a sikeres fizetési tranzakció után pedig az oldalról könnyedén előállítható és kinyomtatható a bérmentesítéshez szükséges csomagcímke. Annak érdekében, hogy csomagok útja gyorsan nyomon követhető legyen, most már nem csak a szerződéses ügyfelek, hanem bármely feladó rendelhet futárt a küldemények begyűjtéséhez. A szolgáltatás magában foglalja a kézbesítés e-mailes visszaigazolását is.

A Deutsche Post kínálata idősebbeknek

www.dp-dhl.com – A Német Posta egyik legújabb kezdeményezése, hogy az idősebb korosztályt célozza meg új internetes kínálatával. Az új internetes platform, a www.vitalindeutschland.de Németország nyugdíjas generációjához fordul, s az új különleges kialakítású oldalon a felhasználó néhány kattintással rátalál a speciálisan ennek a korosztálynak kialakított oktatási, szolgáltatási, szabadidős, kulturális, utazási és sport-

kínálatra. A kipróbálási időszakban Észak-Rajna – Vesztfália nyugdíjasai tesztelhetik a lehetőségeket. A sikeres tesztidőszak után az egész ország területére kiterjesztik a különböző németországi területekre vonatkozó, idősebb korosztálynak szóló lehetőségekről, kínálatokról információt nyújtó internetes oldalt.

A Svájci Posta bővíti szolgáltatási kínálatát

www.post.ch – A Svájci Posta tovább bővíti a fizikai és a digitális világot összekötő szolgáltatásait. Olyan szolgáltatásokat vezet be, melyek mobiltelefonnal is elérhetőek. Ily módon lehetőség van információk letöltésére, a Swiss Post Box elektronikus levélszekrényébe érkezett levelek elolvasására, illetve számlák befizetésére, egyenleg megtekintésére a PostFinance Mobile-on keresztül. Ezek a szolgáltatások folyamatosan a nap 24 órájában igénybe vehetők. A Svájci Posta az „eSolutions" termékcsoport és innovatív termékek kidolgozásával a kereskedelmi és magánügyfelek számára hibrid szolgáltatóként kíván a postai piacon megjelenni.

A Német Posta megőrzi a levéltitkot az Interneten is

www.dp-dhl.com – A Német Postánál új korszak köszönt be a levélkommunikáció területén. Mostantól lehetősége van a Német Posta ügyfeleinek arra, hogy e-levélpostai címet igényeljenek maguknak, méghozzá a levéltitok biztosítása mellett. Az e-levél segítségével magánszemélyek, vállalkozások és közigazgatási hivatalok is kommunikálhatnak. Az e-postalevél ugyanannyiba kerül, mint egy hagyományos levél, 0,55 euróba. Az e-postalevél cím a keresztnévből a családi névből és a @epost.de tagból áll. A név mellett estenként szám is állhat a jobb beazonosíthatóság kedvéért, de, aki korábban jelentkezik az szám nélküli címet is kaphat. A biztonságos használat érdekében nem kell mást tenni, mint regisztrálni a Német Posta honlapján, majd el kell menni egy postahelyre, ahol az e-cím tulajdonosának kilétét okmányokkal igazolni kell, ezek után válik élővé az e-mail cím, természetesen jelszó és kód is tartozik hozzá, mely a teljes biztonságot garantálja.

A Francia Posta csomagjait a Twitteren is lehet követni

http://fr.news.yahoo.com – Lisa a neve annak a virtuális személynek, melyet azért hozott létre a La Poste, hogy bizonyos Twitteren (információ-közvetítő, mikroblog hálózat) elérhető szolgáltatásokat animáljon. Rajta keresztül személyesíti meg a francia közszolgáltató új, Twitteren elérhető szolgáltatását is, azaz a postai küldemények nyomkövetését. A @suivi_avec_lisa címet azért nyitották, hogy a Francia Posta ügyfelei Colissimo illetve Chronopost küldeményük szállításának minden szakaszát nyomon tudják követni. A Twitter felhasználónak el kell küldenie egy üzenetet közvetlenül „Lisának", melyben szerepel a küldemény nyomkövetési száma (13 karakter). Néhány perccel később az ügyfél választ kap, melyből megtudhatja, hogy a funkció aktív. Ezután minden alkalom-

mal, amint egy újabb szállítási szakaszhoz ér a küldemény, információt kap a profiljára a Twitteren keresztül. Az új szolgáltatáshoz nem volt szükség reklámra, egy hónapja működik, s máris igen népszerű.

A DHL elindítja saját online-shopping portálját

www.dp-dhl.com – Mostantól a DHL Paket (DHL csomagterülete) kibővíti eddigi kínálatát egy teljesen új területtel, és megnyitja saját online-shopping portálját. A MeinPaket.de honlappal a DHL elsősorban a kis és közepes kereskedőket célozza meg, s számukra kiegészítő csatornát kínál, hogy termékeiket vonzó módon jeleníthessék meg az interneten. A Mein.Paket.de egy honlapon hozza össze a különböző kereskedelmi ágak termékeit, mint például a technika, lakberendezés, divat, hobbi, szórakozás, stb. A honlaphoz a hozzáférés csak egy a DHL által irányított bejelentkezéssel lehetséges. A vásárló adatait nyugodtan megadhatja, mert azokat bizalmasan kezelik, a legmagasabb biztonsági igényeknek megfelelően. A kereskedők pedig egyszerű és korrekt feltételek között árusíthatják termékeiket. Emellett a DHL teljesen átfogó szolgáltatást kínál szerződéses partnereinek, a lebonyolítástól a fizetésig.

Az Észt Postánál nőtt az online hírlapelőfizetések száma

www.hellmail.co.uk – Az Észt Posta arról számolt be, hogy az előző évhez képest 10%-kal nőtt az újság és magazin e-előfizetések száma, a postahivatalokban bonyolított előfizetések száma azonban csökkent. Az Infologistics üzletág vezetője szerint a csökkenés elsősorban annak köszönhető, hogy egyre több ügyfél használja az Észt Posta online szolgáltatásait. Az Észt Posta több mit 200 publikációhoz biztosít internetes hozzáférést, további online szolgáltatásai az internetes bankolás és hitelkártya fizetések. Tavaly a posta 260.000 előfizetést kezelt a weben keresztül.

Környezetvédelem

Elektromos triciklivel szállít a TNT francia nagyvárosokban

A TNT Expressz környezetvédelmi programja részeként még több francia városban akarja bevezetni a környezetbarát triciklikkel történő kézbesítést. Nizza belvárosában nemrég kezdtek szállítani az elektromos háromkerekű biciklikkel („triporteur”). A Holland Posta franciaországi expressz leányvállalata eddig 10 nagyváros, többek között Párizs, Lyon és Bordeaux belvárosában is bevezette ezeket a tricikliket, és következő célpontjai a dél-franciaországi települések. A TNT a zöld szolgáltatást a Becycle France kézbesítő céggel együttműködésben nyújtja. A TNT szerint ezzel a módszerrel csökkenteni tudja a zajterhelést és a környezetszennyezést, valamint jobban meg tud felelni az egyre szigorúbb belvárosi kézbesítési előírásoknak.

A Portugál Posta „zöld" stratégiája

www.hellmail.co.uk – A közelgő postai piacnyitásra készülve a Portugál Posta elindította Föld nevű projektjét. A Terra kezdeményezés legfontosabb célkitűzése a CTT márkanév újrapozícionálása és bővítése, valamint a lakossággal való kapcsolat erősítése, mindezt természetesen környezetvédelmi szempontok figyelembevételével. Ettől a hónaptól kezdve a CTT 900 postahivatalában 15 féle olyan új, csomag feladására alkalmas doboz és boríték lesz kapható, amelyek előállítása nem jár szén-dioxid kibocsátással. A borítékok 100%-ban újrahasznosítottak, klórmentes papírból, színezékek és fehérítő nélkül készülnek. Az új csomagolás hosszabb élettartamú, így többször felhasználható. A küldemények szállítása sem lesz hatással a klímaváltozásra, mivel a Portugál Posta a motorkerékpárok jelentős részét elektromos biciklikre cseréli, amelyek 90%-kal kevesebb szén-dioxidot bocsátanak ki, mint a hagyományos motorbiciklik és mopedek. A CTT a jövőben elektromos autók és környezetbarát tehergépjárművek bevezetését is tervezi. A bélyegeket pedig kizárólag FSC szabvány (Forest Stewardship Council – erdők fenntartható felhasználására alapított non-profit szervezet) szerint, környezetbarát tinta és ragasztóanyag felhasználásával készíti a szolgáltató. A CTT nemzetközi vállalásainak megfelelően 2012-re 10%-kal, 2020-ra 20%-kal kell csökkentenie széndioxid kibocsátását.

Új ökotermékeket kínál a Portugál Posta

IPC, Market Flash, Green Issue 8. – Számos új ökoterméket vezetett be a Portugál Posta mind a DM feladók, mind a fogyasztók részére. Az üzleti ügyfeleknek ECO line néven három új direkt marketing terméket kínál a posta, amelyek a direkt levél, a címezetlen küldemény és a CTT GeoContacto szolgáltatásokhoz vehetők igénybe. Azok a reklámkampányt folytató DM feladók, akik megfelelnek az ECO line által meghatározott környezetvédelmi normáknak, küldeményeiken feltüntethetik a Portugál Posta által megalkotott ún. ökológiai kiválóság szimbólumát. A lakosság részére bevezetett Correio Verde kevesebb festékanyag felhasználásával, újrahasznosított papírból készült borítékokat és előre bérmentesített dobozokat foglal magában. A Portugál Posta a küldemények védelmét szolgáló buborékos fóliát hulladékpapírra cserélte fel, amellyel a borítékokat és a dobozokat töltik meg. Ezen kívül a Correio Verde termékek az öntapadós címkéknek köszönhetően többször felhasználhatók. A Correio Verde minden tekintetben klímasemleges, és a gyártás során keletkező CO2-t erdőtelepítési projektek keretén belül igyekszik a portugál postai szolgáltató kompenzálni.

A Francia Posta új elektromos szállító járművei

www.laposte.fr – A Francia Posta vezetése 2010. október 7-én átvette azoknak az elektromos járműveknek első példányait, melyből 250 darabot rendeltek a Venturi Automobiles és a PSA Peugeot Citroën cégektől. Az elektromos szállító járműveket a Francia Posta számára fejlesztette ki a két cég. Ez a megrendelés szervesen illeszkedik a Francia Postának ahhoz a törekvéséhez, hogy 2012-ig 15%-kal csökkentse a CO2 kibocsátását.

Hibrid üzemeltetésű postabuszok a Svájci Postánál

www.post.ch – Ezen a nyáron 4 hónapon keresztül tesztelte a Svájci Posta a hibrid üzemeltetésű autóbuszokat a helyközi forgalomban. Összehasonlították az üzemanyag fogyasztásukat a hagyományos buszokéval, s pozitív eredményt kaptak, kb. 30% üzemanyagot lehetett a hibrid buszokkal megspórolni. Ez különösen annak volt köszönhető, hogy a gyakori megállások és indulások alkalmával az elektromotor került bevetésre. Először sikerült összehasonlítani a hibrid buszt dízel busszal, elsősorban költséghatékony működésére voltak kíváncsiak a mindennapos használat során vidéki környezetben. Az eredmény a várakozásnak megfelelt, mivel a hibridbusz ökológiai fenntarthatósága bizonyítást nyert.

A Svájci Posta környezetbarát energiafelhasználása

www.poste.ch/journaldupersonnel – Szeptember elején a berni városi vezetők jelenlétében hivatalosan is kibővítették a Mont Crosin-en (Bern kantonban, a Jura hegységben található legmagasabb fekvésű hágón) működő szélfarmot, megnövelték a szélturbinák számát. A Svájci Posta, mint első és legfontosabb szélenergia felhasználó is részt vett az eseményen. Ez a fajta energiaforrás jól illeszkedik a Svájci Posta stratégiájába, melynek fontos része a minél nagyobb arányú megújuló energia felhasználás. A svájci postai szolgáltató 2008 óta használ szélenergiát. A Mont Croisin-ből érkező energia 1700 környezetbarát, elektromos robogó üzemeltetését is biztosíthatja.

Tovább szeretné csökkenteni energiafogyasztását az Amerikai Posta

www.postinsight.com – Az Amerikai Posta a korábban meghirdetett akciótervéhez képest még tovább szeretné csökkenteni energiafogyasztását. A USPS új kezdeményezésének keretén belül az energia megtakarítás fontosságára és az újabb takarékossági lépések megtételére szólítja fel munkavállalóit, beszállítóit, valamint partnereit. Egyszerű tippeken és ötleteken keresztül is megpróbálja a csoport közel 600.000 dolgozóját további takarékosságra ösztönözni, mint pl.: megfelelően karbantartott járművek (pl. kereknyomás); javasolja elkerülni az agresszív vezetést, valamint a rövid felgyorsulást követő hirtelen fékezést, amellyel üzemanyagot lehet megtakarítani; lámpák lekapcsolása a helyiségek elhagyásakor, valamint az épületek hőmérsékletének ideális szinten tartása. Korszerű fűtő, hűtő és világítási rendszerének, a New Yorkban létesített ún. zöld tető valamint egyéb környezetvédelmi kezdeményezéseinek köszönhetően az Amerikai Posta 2003 és 2009 között 24%-kal tudta csökkenteni létesítményeinek energia felhasználását.

Elektromos kerékpárokat vásárolt a Spanyol Posta

www.hellmail.co.uk – 80 elektromos kerékpárral bővítette ki elektromos járműflottáját a Spanyol Posta. Az új biciklikkel a nagyobb városok gyalogos övezeteiben végzik majd a levél- és csomagküldemények expressz kézbesítését. A Correos nyilatkozata szerint

azért esett erre a típusra a választás, mert szerkezete erős, kialakítása kifejezetten alkalmas a kézbesítési feladatok ellátására, és elektromos jellege miatt csökkenthető a károsanyag kibocsátás. A kerékpárnak két nyeregtáskája van, egyenként 22,5 literes kapacitással, valamint egy elülső kosara, ahová a kézbesítő könnyen és kényelmesen elhelyezheti a dokumentumokat. A lítium-ion akkumulátorral, ha üres a bicikli 40, ha meg van rakodva 25-30 km-t lehet megtenni. Könnyen tölthető, mindösszesen négy óra szükséges a teljes feltöltéshez.

Hálózat

A Német Posta tovább bővíti hálózatát

www.dp-dhl.com – Jürgen Gerdes, a Deutsche Post DHL levél-, csomagterületéért és hálózatáért felelős igazgatója bejelentette, hogy 2010 folyamán komoly bővítések voltak és lesznek a postahelyi hálózatot, a levélszekrények és a csomag automaták számát illetően. A Németország területén eddig működő 17000 postahely még 4000-rel egészül ki, 2000 új levélszekrényt szerelnek fel az eddig meglévő 108.000-hoz és 150 új csomag automatát helyeznek üzembe a már működő 2500 mellé. A nagyarányú bővítés célja az ügyfélelégedettség további javítása, a Német Posta hálózati helyeinek jobb elérhetősége a magánügyfelek számára.

Az Osztrák Posta és a BAWAG P.S.K. együttműködése

www.post.at – Az Österreichische Post és a BAWAG P.S.K. bank a jövőben szorosabb együttműködésre törekszik. Ausztria területén több mint 500 telephellyel közös hálózatot alakítanak ki, ahol a teljes postai és banki szolgáltatási kínálat az ügyfelek rendelkezésére áll. Ennek megvalósítását 2012 végéig tervezik. Az első közös üzemeltetésű fiókokat még idén megnyitják. A 120 éve üzemelő két vállalatnak az volt a közös célja, hogy az ügyfelek egy helyen találhassák meg a banki és postai szolgáltatásokat. Erre alapozva egy új fiókhálózati koncepciót dolgoztak ki, mely egész Ausztria területén biztosítja a jobb hozzáférést a banki és postai szolgáltatásokhoz.

Mini posták az Orosz Postánál

www.interpost.ru – Moszkvában, a «Город» („Város”) bevásárlóközpontban állították fel az első mini postát. A kisposta 10 órától 22 óráig tart nyitva, alkalmazkodva a bevásárlóközpont nyitvatartási idejéhez. A mini postahivatalnál a legnépszerűbb szolgáltatásokat lehet igénybe venni: levél és csomagfeladás, EMS ügyintézés, pénzátutalás, faxküldés, képeslap-, boríték-, lottóvásárlás, stb. A mini posta az Orosz Posta alapszíneit és design jegyeit viseli, a legkorszerűbb technológiával és anyagokból készítették. A mini hivatalok felállítása új bevásárlóközpontokban az Orosz Posta új hálózatfejlesztési

projektjének része. Szeptemberben és októberben még 2 mini postát állítottak fel a «Мега Теплый Стан» (Mega „Tyoplüj Sztan" – moszkvai kerület és metrómegálló neve) и «Европарк» (Europark) bevásárlóközpontokban.

Az Osztrák Posta jubileumi postapartnere

www.post.at – November 11-én nyitották meg az ezredik postapartnert Ausztriában. Ezzel az Osztrák Posta és az Osztrák Gazdasági Kamara közös projektje végérvényesen sikermodellként könyvelhető el. És még messze nem fejeződött be a hálózatkorszerűsítési program, hiszen még 500 postapartnert kívánnak felállítani. Év elején még csak 418 postapartner létezett, s az ezt követő tíz hónap folyamán mintegy 600 új postapartner kezdte meg működését. Az új postatörvény 1650 értékesítési helyet ír elő az osztrák postai közszolgáltatónak, ám időközben az Osztrák Posta már több mint 1866-tal rendelkezik. Dr. Herbert Götz, az Osztrák Posta igazgatóságának tagja megerősítette, hogy ez a szám még tovább emelkedik, az Osztrák Posta egyelőre 2000 értékesítési helyet tűzött ki elérendő célként, ami kiemelt fontosságú feladat a 2011-es teljes piacnyitás előtt.

Postai segítségnyújtás

A DHL segített az áradás sújtotta Guatemalának

www.dp-dhl.com – Guatemalában a Pacaya vulkán kitörése mellett gondot okozott az Agatha trópusi vihar is, amely végigsöpört a közép-amerikai országon, s több mint 100 halottat hagyott maga után. A halálos áldozatok mellett csaknem harminc embert eltűntként tartanak számon. Mintegy 80 ezer embert is ki kellett telepíteni az esőzések okozta áradások és földcsuszamlások miatt. Álvaro Colom elnök szerint Guatemala egyes részein közel száz centiméternyi csapadék hullott le. Miután a kormány kihirdette a szükségállapotot a helyi katasztrófavédelmi hatóság (CONRED) a DHL tapasztalt katasztrófa csoportját hívta segítségül. Azonnal összeállt egy húsz főből álló kis csoport, akik a helyszínre utaztak, s felépítettek egy ideiglenes elosztó központot, ahonnan a segélyszállítmányokat gyorsan el lehetett juttatni a legrászorultabbaknak.

Új feldolgozó központ Haitin

www.upu.int – 2010. január 25-i Nemzetközi Hírlevelünkben írtunk arról, hogy az év eleji szomorú természeti katasztrófa után a Dominikai Posta vezérigazgatója, Modesto Guzman munkatársaival Haitire utazott, hogy saját szemével győződjön meg az ott kialakult helyzetről. Guzman az UPU számára küldött üzenete szerint minden emberi képzeletet felülmúlt a tragikus helyzet, amivel szembe találták magukat. Most arról számolt be az UPU Hírlevelében, hogy július 6-án Port-au-Prince-ben, az UPU vezérigazgatója Edouard Dayan jelenlétében felavatták az új feldolgozó központot, mely segíti a Haiti Posta munkáját és növeli hatékonyságát. Az új létesítmény az UPU segélyezési projekt-

je keretében épült fel a tagállamok nagylelkűségének köszönhetően. A 600 m2-es területen mintegy 60 dolgozó számára teremtettek új munkalehetőséget, akik itt dolgozzák fel a levélpostai küldeményeket, a csomagokat, az EMS küldeményeket és itt jött létre a nemzetközi kicserélő hivatal is.

A Német Posta jótékonysági logisztikai tevékenysége Pakisztánban

http://www.dp-dhl.com – A Pakisztánban tomboló augusztusi áradásokat követően a Német Posta Islamabadba küldött egy négyfős logisztikai szakemberekből álló katasztrófa-elhárító csoportot. A csapat a helyi katasztrófa-kezelő hatósággal aláírt szándéknyilatkozatnak megfelelően ideiglenes raktárépületeket alakított ki és a katonai reptérre érkező segélyszállítmányok (élelmiszer, sátrak, vízhatlan vásznak, stb.) kezelte. A német segélykontingens összesen 3 hetet töltött a helyszínen. Ez alatt az idő alatt a DHL különféle üzletágaitól összesen 20-25 önkéntes segítette a csapat munkáját. Az önkéntesek hetente váltották egymást, így egy időben 4 – 5 fős csapatok végezték a speciális humanitárius feladatokat. Az ENSZ becslései szerint az áradások 1,2 millió otthont tettek lakhatatlanná és 17 millió lakost érintettek közvetlenül. A mentési és segélyezési akcióban részt vállalt a Humanitárius ügyeket koordináló hivatal (OCHA) és a Világélelmezési program (WFP) is.

Az Orosz Posta a tűzvész pusztította területeken is helytállt

www.interpost.ru – Az Orosz Postának több körzetben is különleges intézkedéseket kellett tennie a szokatlan nyári hőség miatt kialakult hatalmas tűzvész miatt, mely erdőket, mezőket, falvakat pusztított el. A katasztrófa sújtotta vidékeken postahelyeket kellett bezárni illetve felszámolni. A rendkívüli helyzet ellenére mindent megtett az Orosz Posta annak érdekében, hogy a lakosság számára folyamatosan és zökkenőmentesen biztosítsa az alapvető postai szolgáltatásokat. Ennek érdekében mobil postákat állítottak be, illetve a szomszédos területeken kibővítették a postahelyek kapacitását. Arra különösen odafigyeltek, hogy a nyugdíjak és szociális ellátmányok kézbesítésében ne legyen fennakadás.

Humanitárius segítségnyújtásról írt alá megállapodást az Orosz Posta

www.hellmail.co.uk – Az orosz állampolgárok humanitárius megsegítése érdekében írt alá együttműködési megállapodást az Orosz Posta és a legnagyobb orosz párt, a United Russia. A kezdeményezés keretén belül a felek olyan jótékonysági, humanitárius, szociális, gazdasági és egyéb más programok, kampányok bevezetésében állapodtak meg, amelyek a természeti katasztrófák és vészhelyzetek áldozatait segítik Oroszországban. Az együttműködés egyik legfontosabb része a lakosság megfelelő tájékoztatása, hogy hová küldhetik segélycsomagjaikat és milyen bankszámlaszámra utalhatják támogatásaikat. A közös kezdeményezést jótékonysági intézmények és helyi költségvetési szervek is támogatják.

Szociális misszió

A Francia Posta kibővíti szociális szolgáltatását

www.laposte.fr – A Francia Posta már eddig is komoly szociális missziót töltött be a helyi közösségek megbízásából azzal, hogy kézbesítői rendszeresen látogatták az egyedül élő, idős embereket, odafigyelve arra, hogy nem szenvednek-e szükséget valamiben („Bonjour facteur" – „Jó napot kézbesítő"). Most két új szolgáltatással bővült a kézbesítők szociális tevékenysége. Az egyik a gyógyszerkézbesítés. A Francia Posta 22.000 gyógyszertárral tárgyalt már annak érdekében, hogy az otthonukhoz kötött emberek lakásukon kaphassák meg a számukra fontos gyógyszereket. A „Facteurs Services" („Kézbesítők szolgáltatásai") elnevezésű szolgáltatás-csokor keretében különböző cégek, társaságok élhetnek azzal a lehetőséggel, hogy a kézbesítők rendszeresen betérnek az idős, mozgásukban korlátozott emberekhez. Így például a médiatékák megbízásából könyveket, CD-ket, DVD-ket visznek ki ezekhez az ügyfelekhez, s határidő lejárta esetén értük is mennek.

Könyveket gyűjtött vidéki iskolák számára a Román Posta

www.postandparcel.info – 350 postahelyen több mint 15.000 könyvet gyűjtött össze a Román Posta „A könyv új világot nyit" elnevezésű kampányának keretén belül. A június 1-jétől szeptember 1-jéig tartó kezdeményezés során begyűjtött könyveket 40 vidéki iskola könyvtárába juttatta el a román postai szolgáltató. A könyvkampány része annak az akciósorozatnak, amellyel a Posta Romana a helyi önkormányzatokat segíti abban, hogy könyvekkel gazdagítsák a vidéki települések iskoláit és még több gyermeket ösztönözzenek olvasásra.

Fiatal menekülteknek segít az Ausztrál Posta

www.postinsight.com – Az Ausztrál Posta a Foundation House (Alapítvány Ház) elnevezésű, menekültek támogatására létrehozott szervezettel együttműködve indította útjára Ucan2 (Te is képes vagy rá) elnevezésű programját. Az Ausztrál Posta a kezdeményezéssel egy 13 fős, 16 – 24 év közötti fiatal menekült csoport szociális beilleszkedését segíti. A program keretén belül a fiatalok letelepedésük első 15 hónapjában a posta alkalmazottaitól kapnak segítséget a továbbtanuláshoz, a különféle képzésekben való részvételhez és a munkahelyi elhelyezkedéshez. Az Ausztrál Posta ezzel a többi vállalatnak is példát szeretne mutatni, valamint arra ösztönözni a társaságokat, hogy nyissák meg kapuikat a menekült közösségek előtt, és tegyék számukra hozzáférhetővé a szociális, oktatási és munkaügyi kapcsolatokat.

SOS falut támogat a FedEx Németországban

www.cep-research.com – 90.000 USD értékű pénzügyi támogatásban részesítette a FedEx az SOS Gyermekfalu Németországi Alapítványt. Az összegből a Hamburg mellett található Hof Bockum otthon számára alakítanak ki új gazdasági épületeket, mert a bentlakók és az alkalmazottak megnövekedett száma miatt a konyha és az étkező már túl kicsi. A Hof Bockumban található létesítményben fogyatékkal élő felnőttek szociális és foglalkozásügyi integrációját végzik. A FedEx tavaly szintén 90.000 dollárt adományozott a Hof Bockum-i otthon építkezési munkálataihoz. Az SOS Gyermekfalu Alapítványt egyébként 2005 óta támogatja a szolgáltató, eddig összesen 390.000 dollárt utalt át a szervezet számára.

A Német Posta gyermekvédő projektet támogat

www.dp-dhl.com – ADAC (Német Autóklub), az „Ein Herz für Kinder" („Egy szív a gyermekekért") alapítvány és a Német Posta kezdeményezésére gyermekvédő projektet indítottak be Németországban, melynek keretein belül az országban első ízben osztottak ki 170 berlini első osztályos gyermeknek ingyenes, színes biztonsági mellényt. Ezt követően minden német első osztályos gyermek biztonságos közlekedése érdekében egész Németország területén még 16.000 iskolába juttatták el a jól láthatósági mellényt. A cél, hogy az iskolába vezető út még biztonságosabb legyen. 2009-ben 30.000 kisiskolás sérült meg utcai balesetben, s közülük 90 tizenöt év alatti gyermek életét is vesztette. A megfigyelések szerint egyértelműen több a baleset ősszel, az iskolakezdéskor, ezért is indították be a megelőző kampányt.

Oktatás, képzés

A Német Posta emeli képzési helyeinek számát

www.dp-dhl.com – A Német Posta még a gazdaságilag nehéz időszakokban is gondol a fiatalok képzési lehetőségeire. 2010-ben 1700 képzési helyet kínál a német konszern, mely 120-szal több, mint 2009-ben volt, s azt tervezik, hogy 2011-ben még tovább emelik a képzési helyek számát. A 2010/11-es oktatási évben 2600 fiatalnak nyílik lehetősége a futár és expressz területen a szakmai ismeretek elsajátítására, ahol égető gondokkal küzd a Német Posta. Jürgen Gerdes, a Deutsche Post levél üzleti területének vezetője megerősítette, hogy a fiataloknak vonzó, perspektívával rendelkező és minőségi képzést kívánnak nyújtani egy olyan jövőorientált cégnél, mint a Német Posta.

Az Ausztrál Posta képzési beruházása

www.auspost.com.au – Négy hónappal új üzleti megújulási programja, a *Készen a jövőre* (Future Ready) meghirdetése után, – mely szerint az Ausztrál Posta Csoport a jövőben kevésbé tud építeni hagyományos levél üzleti területére, viszont olyan új üzleti területek felé nyit, mint a kiskereskedelem, az e-szolgáltatások és a csomaglogisztika – a posta 3

évre szóló 20 millió dolláros humánerőforrás beruházásról adott hírt. A képzés célcsoportja a jelentős növekedést ígérő üzleti területek, a csomagforgalom, a logisztika, a kiskereskedelem és a digitális szolgáltatások munkatársai. Képességeik, szakértelmük fejlesztése nélkülözhetetlen a minőségi szolgáltatás-nyújtás és az ügyfélkapcsolatok színvonalas kezelése, valamint a posta újabb árbevételi forrásainak alapos kiépítése érdekében.

A Svájci Posta újabb 750 fiatal képzését hirdeti meg

www.laposte.ch – A jövő esztendőben a Svájci Posta újabb 750 fiatalt vár képzésre. 2004 óta a tanulók száma minden esztendőben növekszik a sárga óriásnál. A személyi állomány 4,9%-a tanuló 2010-ben, s a jövő évben ez az arány 5% fölé emelkedik. A képzés a logisztika, az értékesítés és kommunikáció, az informatika és a karbantartás területén történik. Jelenleg mintegy 2000 fiatal képzése folyik 12 különböző postai szakirányban.

Főszerepben a tanulók négy postahelyen

www.post.ch – A Svájci Posta 2008 óta üzemeltet tanpostahivatalokat. Mivel a koncepció a kezdetektől fogva – mind a tanulók és az ügyfelek körében, mind pedig a postai eredmények szempontjából – sikeresnek bizonyult, a korábbi négy mellé ez év szeptember folyamán további négy ilyen speciális postahely nyílt. A tanulókat tapasztalt munkatársak vezetik be az ügyfélkezelés, a szolgáltatásnyújtás, valamint a hivatalvezetés tudnivalóiba, ami alapján nagyon gyorsan felelősségteljes munkavállalókká válhatnak a szakterületükön. A felvevőablaknál elért értékesítési eredmények visszatükrözik a tanulók rátermettségét, amit az ügyfelektől érkező pozitív megjegyzések, észrevételek is megerősítenek. A Berntől 16 km-re fekvő Biel-Mettben létesült tanposta külön érdekessége, hogy a tanulók szakmai tudásuk mellett idegen nyelvi ismereteiket is fejleszthetik, hiszen ebben a városban francia és német nyelvű ügyfelek is látogatják a postahivatalt.

Jelnyelv a Francia Posta képzésében

www.laposte.fr – A francia postai felsőszintű képzésben helyet kapott a jelnyelv oktatása, melynek kettős célja van. Az egyik az, hogy biztosítsa azoknak a munkatársaknak az egymás közötti kommunikációt, akiknek közvetlen környezetében rosszul halló kollléga dolgozik, illetve a siket, gyengén halló postások előtt megnyílhat a szakmai továbbképzés lehetősége. Az első időben egy 35 órás kurzus anyagát dolgozták ki, melynek keretében el lehet sajátítani a jelnyelv alapjait expozék, gyakorlatok, csoportmunkák segítségével. Kidolgoztak egy úgynevezett tandem programot is, ahol az oktató mellett van egy jelnyelvi tolmács, így biztosítják a speciális szakmai képzést a siketeknek.

A Francia Posta online értékesítési képzést kínál a kézbesítőknek

www.laposte.fr – Mostantól online képzésben vehetnek részt a kézbesítési terület dolgozói a Francia Postánál. 5000 képzési helyet hirdettek meg a kézbesítőknek az e-cam-

pus honlapján abból a célból, hogy tökéletesíthessék ismereteiket a levél és csomagtermékekről. Az e-képzés elve igen egyszerű, nincs másra szükség, mint egy számítógépre és 13 interaktív modulra. Mindenegyes modul kb. 20 percet vesz igénybe. Mintegy 5 órai tanulással elsajátíthatók az értékesítési megoldások, ezek jellemzői és az érvelési technikák. A képzési fázis 6 hónapig tart, ez alatt az idő alatt a résztvevők szabadon elérhetik a modulokat, saját tempójukban haladhatnak elfoglaltságukhoz és egyéni elsajátítási ütemükhöz igazodva.

A Német Posta utánpótlás programja

www.dp-dhl.com – A Deutsche Post DHL új utánpótlás programot dolgozott ki JOIN néven, melynek keretén belül a fiataloknak még a tanulmányi idejük alatt lehetőségük nyílik arra, hogy megismerkedjenek a német nagyvállalattal. A JOIN biztosítja, hogy a gyakornokok munkahelyi tapasztalatokat szerezzenek, betekinthessenek a különböző projektek vezetésének és lebonyolításának világába, nemzetközi és innovatív területen dolgozzanak, még idejekorán jó kapcsolatba kerüljenek más fiatal szakemberekkel illetve felelős vezetőkkel. Ezzel mintegy megalapozhatják jövőbeni karrierjüket a Német Postánál tanulmányaik befejezése után. A Német Posta minden szakterületen minden esztendőben húsz ilyen gyakornoki helyet biztosít a felsőoktatásban tanulók részére.

Érdekességek

A Francia Posta kulturális kezdeményezése

www.laposte.fr – 2010 nyarán érdekes kezdeményezést indított útjára a Francia Posta „Allez au musée" („Menjetek múzeumba") elnevezéssel. A program keretében meg lehet ismerni, vagy újra fel lehet fedezni a francia művészet legremekebb alkotásait azokon a postahelyeken, melyek televíziós képernyővel rendelkeznek (1600 posta). Az ügyfelek rövid, egyperces műsor keretében találkozhatnak Delacroix, Monet, Cézanne, Van Gogh és más híres művészek alkotásaival történelmi és művészeti környezetükben. A „múzeumi séta" 2011 végéig tart a postákon.

A Svájci Posta Európa „tetején"

www.poste.ch/journaldupersonnel – A Svájci Posta levélszekrény-modernizációs programjának köszönhetően sok más levélszekrény mellett a Jungfraujochon, Európa tetején (3454 m) is leszerelésre került a három régi levélszekrény, s helyettük egy új, modern, minden szabványnak megfelelő sárga levélszekrény került felszerelésre. A levélszekrények korszerűsítését és optimális elhelyezésüket megcélzó projekt négy éve indult, s idén fejeződik be. A kevésbé kihasznált levélszekrények leszerelésre kerültek, s a sűrűn látogatott helyeken, például a pályaudvarokon viszont újakat szereltek fel. A Jungfraulochon felszerelt levélszekrény azért is nagyon fontos, mert a világ minden tájáról érkeznek ide turisták, s dobnak be képeslapokat, leveleket, így veszik igénybe a Svájci Posta szolgáltatását.

Article summary

1. **The place and role of Magyar Posta in the life of the nation, determining the path of development under the aegis of change and collaboration.** (3. page)

   The program of renewal

   In the first article the new CEO of Magyar Posta Zrt. unfolds his ideas about the tasks that the company is facing.

2. **József Angus:** Head of International Office of Exchange

   The international gates are opened wider. Setting up the post office of the future considering the entire termination of the monopoly in 2013 (5-11. pages)

   In the article the author writes about that in the near future all business areas of economy will be in a serious competition situation. In recent years quality requirements and other business demands came into prominence and became governing both in international and domestic turnover. The product portfolio and its proportions have been significantly rearranged. The flexibility and permanent development of the technology is required to meet the expectations.
   In recent years the significant shifting of the proportions of normal and complex commercial and business items and services could be observed to the benefit of business items and services.
   After taking all these circumstances into consideration, Magyar Posta decided that the further development of the technological processes of the international exchange service is indispensable.
   Magyar Posta Zrt. started the realisation of the investment at Budapest Ferihegy Airport.
   Magyar Posta Zrt. makes the necessary procurements using its own resources, but it intends to finance the automation of materials movement and the equipment for the aviation security screening of export items from the UPU QSF fund.

   The procurement processes aimed at reducing and automating the presently used manual, physical materials movement technology have been completed, installations are in process.
   According to the plans the fitting works will be completed at the beginning of 2011, and then the testing, trial operation and training processes can be started.

   Magyar Posta's development measures have made it possible to start the operation of a modern, appropriately automated, new International Office of Exchange,

which supports business process to a maximum extent, in the near future, expectedly from the middle of 2011.

3. Articles 3-7 (12-40. pages) introduce Magyar Posta Zrt.'s retail activity. In the article entitled **"The present situation and directions of development of Magyar Posta Zrt.'s retail activity"** Mrs Anna Novák Halász, head of the Retail Office, and Edit Kaszper, head of the Sales Management team, describe the present situation, turnover and product groups of MP Zrt.'s commercial activity, and then they outline Magyar Posta's picture of the future of retail, supporting it with analysis data. In the further articles the authors describe the secrets and background of the successful sales activity of the organisations headed by them, and the sales possibilities of the different products. In the last article – entitled "The national situation of the telecommunication market and the possibilities of postal sales" – the author introduces Invitel Távközlési Zrt. participating in Magyar Posta's retail network with its goods, the goods themselves, and further possibilities of postal sales.

4. **Ágnes Zsiga**: head of the Posta Insurance and Security Technology product management; **Flóra Jámbor:** Posta Insurance Marketing assistant

   New pension insurance, the Posta Pension Program (41-44. pages)

   In their article, Magyar Posta Biztosító Zrt.'s (Magyar Posta Insurance Ltd.) collaborates write about self-care gaining an increasingly more important role in establishing financial security in old age due to the changing of the pension system and the demographic situation, so people should start saving up for their pensions while they are still active at work. The ***PostaPension Program*** is a pension and life insurance policy, which helps preparation for the years of retirement as a saving possibility flexibly adapting to different life situations.
   With ***PostaPension Program Stable*** and the ***PostaPension Program Active*** insurance methods the Posta Insurance branch enables Clients to start saving up for their retirement years by making long-term investments or even by saving up small amounts regularly.

5. **Csilla Baranyai**: Marketing Office, market researcher and analyser (45-52. pages)

   In her article entitled **"The development of the domestic CEP market and the business possibilities offered by e-trade"** she writes about the following:

   In 2009 the Hungarian CEP (courier-express-parcel) market realised a reduced income as compared to the increasing tendency observed in the preceding years, which was due to the unfavourable effect of the economic environment. As opposed to the earlier decreasing tendency, by 2008 Magyar Posta Zrt.'s share from the CEP income had started to increase, and in 2009, on a reducing market the company – maintaining its leading position – strengthened its position. Due to the increasing of the internet penetration an increasing number of participants are joining online trade both on the

part of economic organisations and private persons. Although in this respect Hungary is still far behind the European Union average, in the future the business possibilities offered by the home delivery of ordered products will definitely become more intensive. In the intensive competition situation resulting from continuous technological developments dictated by the participants of the CEP market it is essential for Magyar Posta to be able to respond to market demands in time. As the first step of this, in the autumn of 2009 our company introduced new types of time-guaranteed parcel products and continued to develop the electronic COD service.

6. **János Szombati,** PDS project manager (53-58. pages)

The author's article about **"The New Parcel Delivery System** (providing postal parcel delivery employees with industrial PDAs)" provides information about the following:

Magyar Posta's parcel delivery system is facing fundamental changes. The technical and – not less importantly – technological developments planned in line with the introduction of the PDA, as an IT support tool, are generated by the increasing competition observed on the CEP market, by the clients asserting new demands and by the attempts aimed at increasing cost efficiency and the internal development attempts.

In 2009 an independent Project was set up for the realisation of the development. The most important objectives defined within the scope of the Project:

- Modernising parcel delivery – remaining in competition on the parcel logistics market as a dominant participant, even in the period following postal liberalisation.
- Increasing the quality of client service.
- Increasing cost-efficiency by using the new IT system.

Realisation is expected by the middle of 2011. In several phases, by the end of 2012 all vehicle parcel delivery employees will perform parcel delivery activity within the new system.

As a result of the development Magyar Posta, with its market-leading IT technology, is preparing to begin competition with the domestic and foreign competitors.

7. **Erika Bokros Madácsi**, head of the Network Office and **Géza Zsuppán**, head of the Delivery Office

Maintaining postal services in emergencies (59-70. pages)

As a result of the floods in Northern Hungary, which may be due to the climate change, and the catastrophe in Devecser and Kolontár, this year people lost their lives, their living environment, a part or all of their property in Hungary. These settlements and towns – despite all their efforts – could not, were unable to surmount the emergency situations on their own, so as a natural reaction they asked for help

from the whole country. The official state and administrative organisations immediately did what they were supposed to do and hurried to help the people in need, but many other people in and beyond Hungary also offered their help. In the shadow of the tragedies and rescue activities how could Magyar Posta Zrt. fulfil the service demands of the population in need? How was it possible to organise the delivery of pensions and aids regarded as the means of subsidence to the recipients, who were in a situation of emergency through no fault of their own? What were the sacrifices and additional tasks that our employees undertook to ensure operation other than the ordinary course of business?

In their articles, after giving a short description of the regulatory environment, the authors try to find answers to the questions above by introducing the events from the professional aspect of Magyar Posta, giving a summary of the postal activity during and after the events and the method of performing the postal activity.

8. **Dr. László Oláh**: perpetual honorary chairman of the PAP [Professional Association of Postal Employees]

The 9th Eurojumegales Conference in Wisla (71-74. pages)

In 2010 the international postal and telecommunications organisation held its 9th conference in Wisla, Poland.Dr. László Oláh, deputy chairman of the organisation – who also participated in the work as a member of the Hungarian delegation consisting of 6 persons – provides a detailed description of the events.

9. **Dr. László Oláh**:

New faces in the Board of Editors (75-76. pages)

In the article the author, who is also the head of the board of editors, introduces the new board of editors of the journal, **Posta**, jointly published by Magyar Posta Zrt. and the Professional Association of Postal Employees.

10. **Dr. József Lovászi**: retired communications assistant, PAP

INFORMATION about the general delegates' assembly of the PAP for reporting and for the election of new officials (77-79. pages)

On 26 November 2010 the Professional Association of Postal Employees held its general delegates' meeting for the election of new officials, and the author reports on this event in his article.

11. Prof. Dr. habil. ATTILA BORBÉLY:

Wekerle and Magyar Posta (80-81. pages)

After a break of eight years, in the academic year of 2010/2011 the college training of postal employees was started again. The three-year correspondent course takes place at Wekerle Sándor Business College. In his article the author, who is the rector of the college, writes about the denominator of the college and about starting the course.

12. INTERNATIONAL POSTAL NEWS (82-94. pages)