

Posta

A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA

Dr. Werner Bärwald A hívóközpontok felépítése és működése című tanulmányát technikai és terjedelmi okokból nem tudjuk közölni.

Az írás – valamennyi, a Posta szaklapban eddig megjelent cikkel együtt – megtalálható az intraneten az OLIB adatbázisban.

A TARTALOMBÓL

Az elektronikus kereskedelem jövője a Magyar Postán	7
Nemzetközi átfutásiidő-mérés diagnosztikai kapukkal	12
Gondolatok a postai fotószolgáltatásokról	24
A BUVI 16 éve a Forma 1-en	34
A Postások Szakmai Egyesületének jövője	45
A PSZE 2002. február 7-ei közgyűlésének dokumentumai	57



Dr. Oláh László (középen), a PSZE újjáválasztott elnöke, Molnár Sándor (jobbra) főtitkár, Fábics Miklós ügyvezető igazgató

TARTALOM

PANDURICS ANETT	
Call Center fejlesztés, mint a CRM bevezetésének első lépése a Magyar Postán	3
TALYIGÁS JUDIT	
Az elektronikus kereskedelem jövője a Magyar Postán	7
SINGER GYÖRGY	
Nemzetközi átfutásiidő-mérés diagnosztikai kapukkal	12
SZÁNTÓ BALÁZS-LŐRINCZ KATALIN	
Gondolatok a postai fotószolgáltatásokról	24
ÁCS BRIGITTA	
A BUVI 16 éve a Forma-1-en	34
GARAMI GÁBORNÉ	
Készül az új Üzleti szabályzat	39
FÁBICS MIKLÓS	
A Postások Szakmai Egyesületének jövője	45
A Postások Szakmai Egyesülete	
2002. február 7-ei közgyűlésének dokumentumai	57

CONTENTS

ANETT PANDURICS	
Call Center development as the first phase of introducing CRM at the Hungarian Post Office	3
JUDIT TALYIGÁS	
The future of electronic commerce at the Hungarian Post Office	7
GYÖRGY SINGER	
Measurement of international processing time with diagnostic gate	12
BALÁZS SZÁNTÓ-KATALIN LŐRINCZ	
Thoughts on postal photo services	24
BRIGITTA ÁCS	
16 years of BUVI (Budapest Provincial Postal Directorate) in Formula 1	34
MRS. GÁBOR GARAMI	
New regulations under preparation	39
MIKLÓS FÁBICS	
The future of the Professional Association of Postal Workers	45
Documentation of the general meeting	
of the Professional Association of Postal Workers on 7th February 2002	57

Posta

A MAGYAR POSTA RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ÉS A POSTÁSOK SZAKMAI EGYESÜLETÉNEK FOLYÓIRATA

IV. ÉVFOLYAM 1. SZÁM
2002. FEBRUÁR

A szerkesztőbizottság elnöke: *Dr. Oláh László*

Társelnök: *Szivi László*

Tagjai: *Budai Iván, Cser János, Dömötörné dr. Ács Katalin,
Dvorák Ede, Kaszás Zoltán, dr. Lovászi József,
dr. Molnár Csaba, Nagy Miklós, Tahy László*

Közlési feltételek:

A cikkeket e-mailen, illetve floppy-n kérjük, kéziratot csak kivételes esetben fogadunk el. Másodközlést nem vállalunk. Kéziratokat, rajzokat, fotókat nem őrzünk meg és nem küldünk vissza.

E számunk szerzői:

PANDURICS ANETT

Magyar Posta, stratégiai igazgató

TALYIGÁS JUDIT

Magyar Posta, elnök-vezérigazgatói főtanácsadó,
igazgató

SINGER GYÖRGY

Magyar Posta, műszaki fejlesztési
osztályvezető

SZÁNTÓ BALÁZS

Magyar Posta, Csomag- és gyorsforgalmi osztály,
termékmenedzser

LŐRINCZ KATALIN

Magyar Posta, Csomag- és gyorsforgalmi osztály,
termékmenedzser

ÁCS BRIGITTA

Budapest-vidéki Igazgatóság,
pr-menedzser

GARAMI GÁBORNÉ

Magyar Posta, csomag- és gyorsforgalmi
osztályvezető

FÁBICS MIKLÓS

Postások Szakmai Egyesülete,
ügyvezető igazgató

ISSN 1419-6239

Szerkesztő: Dvorák Ede

Nyomdai előkészítés: Miklósné Rigó Zsuzsa

Szerkesztőségi titkár: Tófalvi Krisztina

Felelős kiadó: Kalmár István

Nyomás: BEI Nyomda, Budapest

Felelős vezető: Galgóczi Károly

Szerkesztőség: Budapest XII., Krisztina krt. 6-8.

Telefon/fax: 487-1684,

e-mail: Dvorak.Ede@posta.hu

Postacím: Budapest 1540

Call Center fejlesztés mint a CRM bevezetésének első lépése a Magyar Postán

Ahhoz, hogy a Magyar Posta Rt. stratégiai céljait maradéktalanul el tudja érni (megbízható és sokoldalú, sikeres, közérdekű vállalkozás legyünk a hírközlési, pénzügyi, informatikai és logisztikai piacon), tovább kell fejlesztenie ügyfélkapcsolati filozófiáját. Egy új, átfogó szemléletre van szükség, az ügyfélkapcsolati menedzsment (CRM = Customer Relationship Management) rendszer fokozatos kialakítására. Az ügyfélkapcsolati menedzsment a fogyasztók (vásárlói szokások, igények, preferencia) gyors és alapos megismerésével képessé teheti a vállalatot, hogy a róluk megszerzett tudást, ismeretet a lehető leggyorsabban piaci előnyt jelentő válaszlépéssé (termékfejlesztés, értékesítési csatorna, technika stb.) alakítsa.

A CRM definiálásához az alábbi alapvetéseket tesszük:

A CRM magában foglalja a vevőkről szóló ismeretek, tudás megszerzését és alkalmazását, amely elősegíti a vállalat termékeinek növekvő mennyiségű értékesítését, vagy a nyújtott szolgáltatások hatékonyabbá tételét. A CRM végső célja a profit növelése, két sarokköve pedig az ügyfelekről szóló információkat tartalmazó platform, illetve az ügyfelek interakcióit kezelő platform. Maga a CRM-folyamat integrálja és rendszerezi ezeket az interakciókat, összegyűjti, értelmezi és felhasználja az ügyfelekről szóló információkat és támogatja a teljes körű vállalati működést.

A fentiek alapján az általunk választott definíció a következő:

Az ügyfélkapcsolati menedzsment a stratégiai, a folyamatbeli, a szervezeti és technikai változások útja, amely során a vállalat kihasználja ügyfeleinek ismeretét a cég hatékonyabb irányítása érdekében. Magában foglal minden olyan üzleti tevékenységet, amelyet egy vállalat ügyfeleinek azonosítása, kiválasztása, megszerzése, megtartása és fejlesztése érdekében végez.

A CRM-fejlesztés az alábbi előnyöket hordozza:

- jobb minőségű, a piaci elvárásokhoz igazodó termékek és szolgáltatások
- egyedi árképzés lehetősége
- piacvesztés megállítása a versenypiacokon
- magasabb bevételek a monopolpiacokról

- folyamatos termékfejlesztés
- belépés a gyorsan növekvő új piacokra
- vevőigények teljesítése
- folyamatos folyamatfejlesztés
- értékes ügyfelek megtartása, újak megszerzése
- dinamikus piacszegmentáció révén költséghatékony marketingtevékenység
- minőségi ügyfélszolgálati tevékenység
- a véletlen szerepének csökkentése vevőkapcsolataink alakításában – tudatosság, rendszeresség a szervezeti célok, az erőforrások és a piaci lehetőségek dinamikus harmonizálása – hatékony kapcsolatépítés

A piaci elvárások és a vállalat eredményességének növelése mellett az ügyfélkapcsolatok fejlesztését sürgeti az EU-normákkal összhangra törekvő 2001. évi XL. hírközlési törvény, amely 2001. decemberben hatályba lépett és a Magyar Postának elsődleges feladatként az abban, valamint az arra épülő végrehajtási rendeletekben foglaltaknak kell megfelelnie, azokat végrehajtania, az Irányelv¹ által előírt ügyfélszolgálati rendszert kiépítenie.

Az Irányelv előírja a *tagállamok számára*, hogy tegyenek lépéseket annak érdekében, hogy az egyetemes szolgáltatást nyújtók rendszeres, részletes és naprakész tájékoztatást adjanak az igénybevevők részére. Ez a tájékoztatási kötelezettség elsősorban az egyetemes szolgáltatások jellemzőire, ezen szolgáltatások igénybevételi feltételeire, az árakra és a minőségi szabványokra vonatkozik. Ezen kívül a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az egyetemes szolgáltatók a panaszok számáról és azok elintézésének módjáról évente tájékoztatást tegyenek közzé.

A Hkt. – az Irányelv szellemében – az ügyfelek tájékoztatására, bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására ügyfélszolgálat létrehozását és működtetését írja elő a Magyar Posta, mint kijelölt egyetemes szolgáltató számára. Ennek megvalósítása történhet az ügyfeleink részére nyitva álló szolgáltató helyeken vagy telefonon keresztül. Lehetővéként megjelöli még a Hkt. az Interneten keresztül történő tájékoztatási módot is.

Az ügyfélkapcsolati menedzsment fejlesztését indokolják továbbá a Magyar Posta Rt. jelenlegi ügyfélkapcsolati tevékenységének elemzése során felszínre került problémák. A MP jelenlegi ügyfélszolgálat elavult, szétszórta elhelyezkedő, nagy többségében papíralapú, változó minőségű, kis hatékonyságú, amely minőségi fejlesztésre szorul, a hazai piaccgazdaság szereplői számára egyre kevésbé elfogadható. A MP mai és jövőbeni versenytársai ezen a területen szinte kivétel nélkül erősebbek. A vállalatnak figyelembe kell vennie, hogy minőségi paraméterekben alig eltérő termékek esetében az ügyfélszolgálat területén zajlik a piaci szereplők közötti verseny. Elemzéseink eredményeképpen a legfontosabb teendőket az alábbiak szerint határoztuk meg:

1. A kiemelt ügyfelek menedzsmentjének újjászervezése, folyamatok, módszerek, szabályozások bevezetése, támogató rendszer kifejlesztése
2. A Postai call center és elektronikus csatornák (e-contact center) kifejlesztése és bevezetése
3. Az EU, valamint Hkt. normáknak megfelelő teljes körű, egységes és átlátható, számítógéppel támogatott reklamációkezelési folyamatok kidolgozása

¹ Az Európa Parlament és a Tanács 97/67/EC. számú Irányelve a Közösség postai szolgáltatásai belső piaca fejlesztésének és a szolgáltatási minőség javításának az általános szabályaira

A következőkben tekintsük át a Call Center fejlesztés hátterét, előnyeit:

A Magyar Posta jövőjében tehát kulcsszerepet fog betölteni az információ(menedzsment) és a kommunikáció. Az új postai termékeket, illetve szolgáltatói tevékenységeket kivétel nélkül csak információs és kommunikációs infrastruktúrával támogatva lehet piacra vinni. A meglévő termékek egy részének életciklusát is infrastrukturális megújítással lehet meghosszabbítani, illetve versenyképessé tenni a jelenleg is érvényesülő és mindinkább erősödő versenykörnyezetben. Egy fejlett információs és kommunikációs infrastruktúra kifejlesztésével további új lehetőségek nyílnak meg a MP előtt.

A Magyar Postának – elkerülhetetlenül – a jelenlegi és a jövőbeni piaci kihívásokra reagálnia kell. Ennek végrehajtására rendelkezésre álló klasszikus eszköztár kiemelt eleme a CRM-fejlesztés – jellemzően – első lépcsője, egy Call Center létrehozása. A Call Center nemcsak egyszerűen egy új ügyfélkapcsolati központ üzembe állítását jelentené a vállalat életében, hanem bevezet egy olyan ügyfélszolgálati filozófiát, amely a cég frontvonalát (ügyfélszolgálatát) teljes volumenében jelentősen magasabb színvonalra és hatékonysági szintre emeli.

A szervezetnek olyanná kell válnia, amely ugyanúgy ismeri ügyfeleit, mint saját magát, meghallgatja vevőit és képes tanulni tőlük. Ennek alapja, hogy a vállalat

- az egyes ügyfelekről, vevőkről beérkező és rendelkezésre álló információkat összegyűjtse, elemezze és felhasználja a tervezésben és az értékesítésben, tudja azonosítani a profitot teremtő ügyfélkörét;
- az információkat az ügyfelekkel kommunikáló munkatársak rendelkezésére bocsátja, függetlenül attól, hogy milyen csatornán (telefon, e-mai, web, sms, személyes találkozó) történik a kommunikáció;
- összehangolja és vevőre szabja az egyes ügyfelekkel, a különböző csatornákon történő kommunikációt.

A Call Center jelentősége a MP számára az alábbi főbb pontokban összegezhető:

- A Magyar Posta ügyfélkapcsolati tevékenységének és a vállalat valamennyi termékére kiterjedő ügyfélszolgálati funkcióknak professzionális szintre emelése – a Magyar Posta Call Centerének kifejlesztésével és bevezetésével – annak érdekében, hogy betölthesse küldetését az alábbi területeken:
 - a MP infrastruktúrájának és szolgáltatásainak modernizálása;
 - ügyfélkapcsolat javítása: a MP elavult, szétszórtan elhelyezkedő, papíralapú, változó minőségű ügyfélszolgálatainak egységbe foglalása, amelynek fő funkciói az információszolgáltatás, megrendelés-felvétel és értékesítés;
 - teljes körű logisztikai szolgáltatások támogatása;
 - IPH központi adatbázisban lévő tranzakciós adatok hasznosítása az ügyfélszolgálatban várhatóan 2002-től;
 - már meglévő, önálló telefonos ügyfélszolgálatok és belső help desk-ek integrálása, minőségi cseréje: EMS, Posta Click Pakk, POS help desk, stb.
 - a MP jelenlegi DM tevékenységének szélesítése, pl. DM kampányokban a Call Center a megrendelés felvételi pont;

PANDURICS ANETT

- a Call Center mellett működő egyéb ügyfélkapcsolati munkahelyeken dolgozók támogatása;
 - elektronikus kereskedelmi szolgáltatások támogatása;
 - területfüggetlen termékfejlesztés lehetősége;
 - a piac elvárásainak való megfelelés (lásd piackutatás eredményei).
- A Call Center egyrészt magában foglalja azokat a funkciókat, amelyek az összes postai, hírlap, logisztikai és kapcsolódó szolgáltatások ügyfélszolgálati feladatainak ellátását jelentik, valamint működtet egyéb belső információs szolgáltatásokat, másrészt a bevezetendő elektronikus kereskedelmi és multimédia szolgáltatások ügyfélkapcsolati tevékenységét, illetve az ügyfelek és a háttértámogató szakmai szervezetek kapcsolatrendszerét.
- A Call Centernek fontos szerepe lesz abban értékteremtő folyamatban, amelyben az új termékek, illetve üzleti vállalkozások ügyféloldali támogatásával járul hozzá a MP üzleti lehetőségeinek kiteljesítéséhez, meglévő üzleti portfóliójának kiterjesztéséhez.
- Költséghatékony, egységes minőségű ügyfélkapcsolatok biztosítása. Ügyfélinformációk rendszerezése, visszacsatolása.

Az alábbi ábrán bemutatjuk egy ügyfélkapcsolati szempontból lehetséges postai Call Center esetében figyelembe vehető funkciókat



Ma már hazánkban a Magyar Posta kivételével minden nagy szolgáltató működtet Call Centert. Ezen az úton a postának is el kell indulnia. Annál is inkább, mert stratégiai szempontból a Magyar Posta Rt. vállalatcsoporttá válása új kihívásokat állít vállalatunk elé ezen a területen is. Azt tűztük ki célul, hogy folyamatos fejlesztés útján, a korábbi eredményeket és tapasztalatokat felhasználva, a stratégiai prioritások mentén, az egyes tevékenységblokkok lépésenkénti integrálásával, fokozatosan kezdjük el a megvalósítást. Emellett természetesen a CRM más elemeinek fejlesztését is be kell indítani annak érdekében, hogy a Magyar Posta Rt. mihamarabb a fejlett szolgáltatók szintjére kerüljön ügyfélkapcsolatainak menedzselésében.

Az elektronikus kereskedelem jövője a Magyar Postán

A Magyar Posta Rt. 2001 februárjában kidolgozott és májusában miniszteri szinten elfogadott stratégiájában meghatározta az elkövetkező időszak kiemelt fejlesztési területeit.

Kiemelt szerepet kapnak:

- a posta hálózati működését támogató területek, így a logisztika teljes tevékenységi lánc, valamint a hagyományos postai szolgáltatások technikai hátterének fejlesztése;
- a banki tevékenységeknek a posta szerves részeként és nemcsak bérelt területeken történő működtetése;
- aktív elektronikus kereskedelmi szolgáltatások megjelenése és működtetése;
- valamint a posta kapjon ismét szerepet mint távközlési szolgáltató.

A fenti felsorolásból érdemes kiemelni az elektronikus kereskedelmet, s azt a posta számára definiálni. Az elektronikus kereskedelmek a szakirodalomban számos meghatározása van, itt egy viszonylag egyszerű megközelítést idézünk:

Az elektronikus kereskedelem mind azon üzleti folyamatokhoz kapcsolódó tranzakciók együttese, amelyek elektronikus úton, részint automatizmusokon keresztül valósulnak meg.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások a felhasználók alapján több szegmensre bonthatóak, így beszélhetünk lakossági, üzleti (vállalati) és a közigazgatás által használt rendszerekről (az alábbi táblázatban vastagon vannak jelölve azon területek, ahol a MP Rt. tervezte szolgáltatásainak megjelenését az elfogadott stratégiával összhangban).

Vállalati	Lakossági	Közigazgatási/kormányzati
	szolgáltatások	
e-piactér	Internetes áruház	Internetes közbeszerzés
Horizontális és vertikális		
Beszerezési portálok	Vásárlói portálok	Kormányzati portál
Szolgáltató portálok	Szolgáltató portálok	
Pl.: e-banking	Pl.: home-banking	
e-posta szolgáltatások	e-posta szolgáltatások	
Hitelesítés szolgáltatás	Hitelesítés szolgáltatás	Hitelesítés szolgáltatás

A MP Rt. tervezett és megvalósítás alatt lévő lehetőségeinek részletesebb ismertetése előtt érdemes megnézni, hogy a fejlett országok postai szolgáltatásai között ma milyen számunkra tanulságos e területhez kapcsolódó alkalmazások vannak.

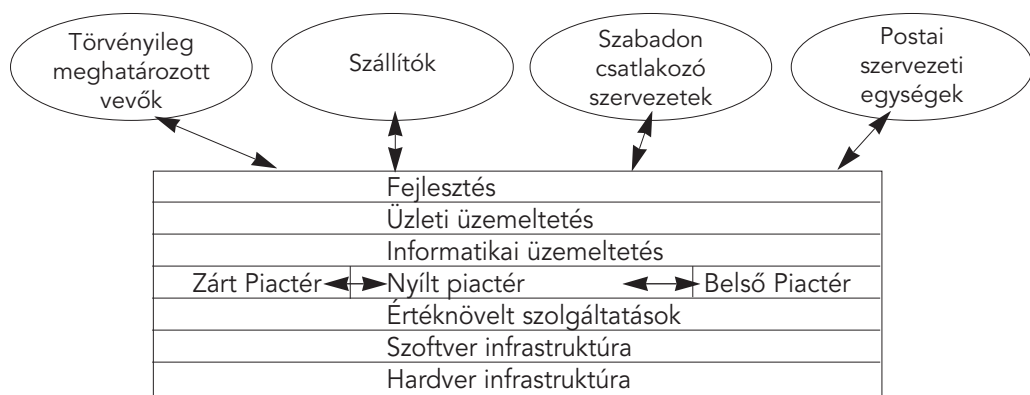
Franciaországban első lépésként a hagyományos postai tevékenységek technológiájának fejlesztése és ezzel összhangban a szolgáltatások tartalma és megjelenése változott. Az

elektronikus kereskedelem területén a lakossági Internetes áruházi szolgáltatásokban vesznek részt, ahol a postai logisztikai hálózatra támaszkodnak. Az áruházban vásárlókkal történő egyéni egyeztetések alapján 2 órás intervallumon belül vállalják az Interneten megrendelt áruk házhoz szállítását. A Francia Posta hitelesítés szolgáltatást is biztosít.

A Dán Posta számunkra különösen érdekes, hiszen lakosságszámában egy nálunk kisebb országról van szó. A dánok fejlesztéseiket elsősorban a logisztikai kapacitásukra alapozzák. Így a Dán Posta tagja annak a négytagú konzorciumnak, amely elnyerte a kormány pályázatát az elektronikus közbeszerzés megvalósítására. A posta itt is a logisztikai feladatok ellátására vállalkozott. Dániában is működtet a posta hitelesítő szolgáltatást.

A Német Posta kiemelt fontosságúnak ítélte meg, hogy belső folyamatainak szolgáltatásainak korszerűsítésére sor kerüljön. Németországban az Internetes ügyintézés a posta által működtetett nyilvános utcai internetes portálok is megvalósul. A Német Posta a hitelesítés mellett elsősorban a lakossági elektronikus kereskedelmet támogatja, ehhez saját e-szolgáltatásokat nyújtó portált is létrehozott és működtet. Érdekesség, hogy a Német Posta annyira fontosnak tartja üzletileg az elektronikus kereskedelmet, hogy egyik leányvállalata az e témában hitelt kereső vállalkozások finanszírozására szakosodott.

A MP Rt. – figyelembe véve a nemzetközi tapasztalatokat valamint a hazai helyzetet és lehetőségeket – egy több funkciós piactér létrehozása mellett döntött. E piactér egységes infrastruktúrán kerül megvalósításra és lehetőséget nyújt a kormányzat számára az elektronikus közbeszerzés bonyolítására, a posta számára a belső igénylési és beszerzési rendszerének támogatására valamint vállalkozások számára kereskedelmük – beszerzéseik és eladásaik – korszerű technológiákon alapuló megvalósítására. Ennek vázlata látható az 1. ábrán.



1. ábra

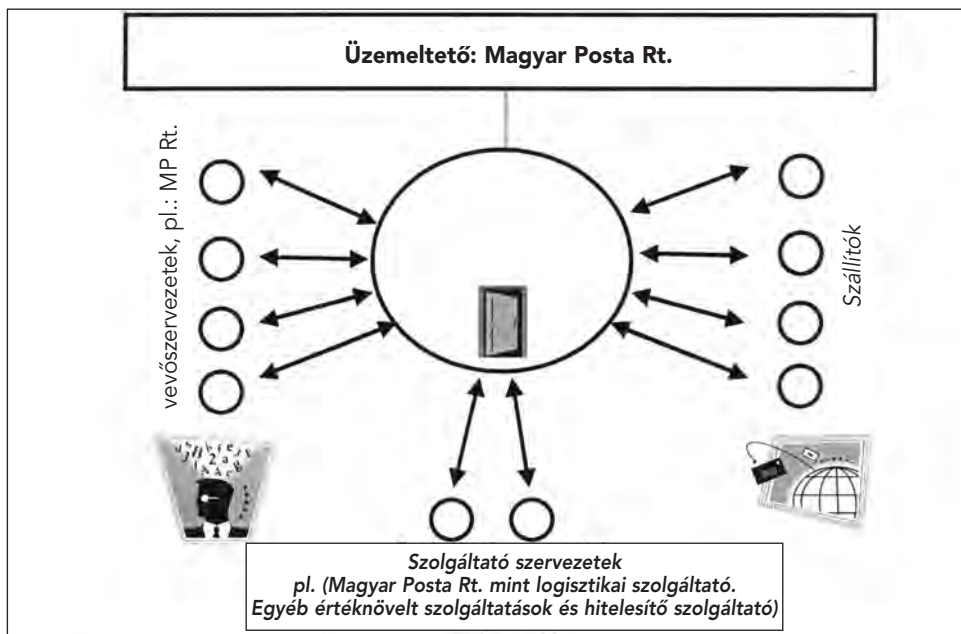
A zárt piactér az Elektronikus Közbeszerzést támogató rendszer, ennek felhasználói köre részint a Közbeszerzési törvény által – központi közbeszerzésre kötelezett intézmények, mint vevők – a szállítók a rendszert működtetőknek a törvényi előírást figyelembe véve kialakított regisztrációnak megfelelő gazdasági társaságok. A szállítók a zárt és nyílt piactéren mint látható, lehetnek azonosak. A belső piactér a MP Rt., illetve a postai konzorciumba tartozó vállalatok igénylési rendszere, amely az ebből generálódó beszerzéseket a nyílt piactéren valósítja meg.

AZ ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM JÖVŐJE

A zárt és nyílt piactér sémája a 2. ábrán látható. Mindkét rendszerben lehetőség van katalógusból vásárolni, tenderek kiírására, illetve aukciók lebonyolítására.

Mindkét rendszer esetében a MP Rt. érdeke, hogy az alapszolgáltatások mellett jelentős számú értéknovelt szolgáltatás kialakítására kerüljön sor. Ezek biztosítják többek között a posta számára a folyamatos biztos bevételt.

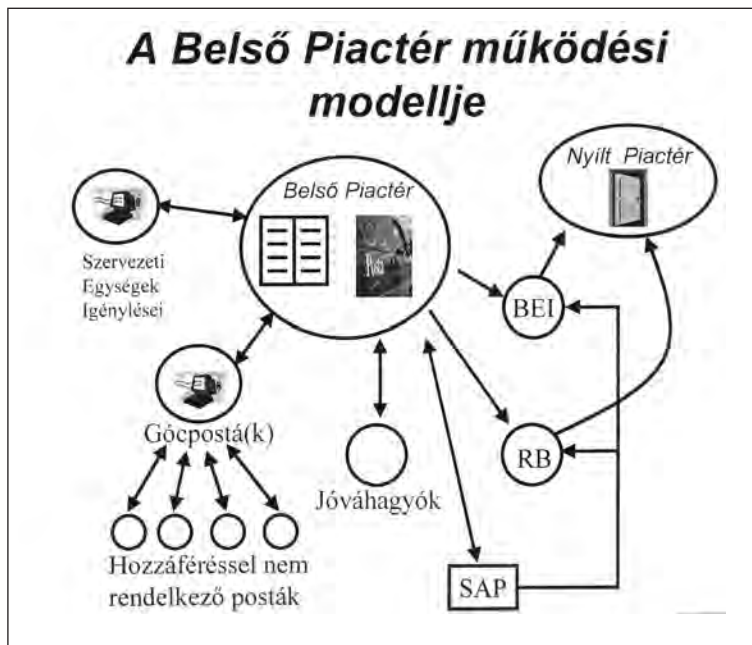
Zárt és nyílt piactér sémája



2. ábra

A nyílt piactér tervezett felhasználói a nagyvállalatok, mint vevők, amelyek saját beszállítókat – ha beszerzéseiket e piactéren keresztül valósítják meg – idehozzák mint szállítók

A nyílt piactéren értéknovelt szolgáltatásokat biztosíthat a MP Rt. illetve a konszern tagjai. Így lehetőség nyílik elektronikus fizetésre – vélhetően a Postabank bevonásával – tartalom szolgáltatásra, ahol a MP Rt. meglévő szervezetei is aktív részt vállalhatnak, de hasonlóan fontos terület lehet az oktatás vagy a marketingtevékenység.



3. ábra

A belső piacter folyamatai így összegeezhetők: A postahelyek és a többi szervezeti egység katalógus alapján választhatja ki a működéshez szükséges illetve az értékesítésre kerülő termékeket. A katalógus rendszer lehetővé teszi, hogy minden esetben az adott munkakörhöz tartozó termékek láthatók. Az igényeknek a rendszerbe történő bevitele egyszerű klikkeléssel törhet, amely egyben a költséghelyek megadását és az adott termék cikkszámát és a többi jellemző adatát is automatikusan rögzíti. Az igényeket a szakmai és pénzügyi jóváhagyók látják, döntéseikhez a rendszer teljes kiépítése során az összes szükséges adat is – képező megosztással - rendelkezésre áll. A belső piac kapcsolódik a MP Rt. SAP rendszeréhez, azzal adatkommunikációt alakít ki.

A belső piacterről származó igények – ha azok a raktárból nem elégíthetők ki- a nyílt piactéren keresztül a BEI illetve a RIG-ek beszerzői által kerülnek beszerzésre.

A belső piactér további szolgáltatásokhoz is biztosít infrastruktúrát, így ezen keresztül oldható meg a munkaruha igénylés és ellátás vagy a reklamáció kezelés.

A piactéri rendszerek koncepciójának kidolgozásában konzultációk során majd a megvalósításban pedig aktív résztvevőkként vesznek részt a RIG-ek és több postai szervezet.

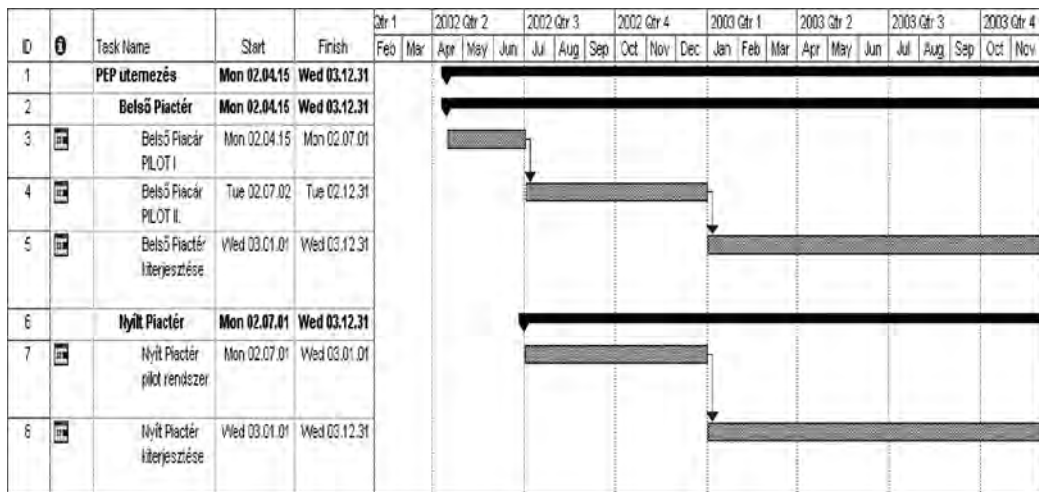
E tevékenység a posta hagyományos szolgáltatásai közé kell, hogy szervesen beépüljön.

A MP Rt. koncepciót dolgozott ki a hitelesítés szolgáltatás ellátására is. Ezen elképzelések összhangban vannak a 2001 őszén elfogadott elektronikus aláírásra vonatkozó törvénnyel és az e témakörben ismert EU irányelvekkel is.

A posta a kormányzati szervezetek a vállalatok és a lakosság számára is biztosíthat hitelesítő szolgáltatást. Az ehhez szükséges infrastruktúra kialakítására és az üzletileg ezt alátámasztó szolgáltatások kidolgozására szakértő csoport jött létre, amely együttműködik az érintett kormányzati szervezetekkel.

A megvalósítás mérföldkövei

A Postai Elektronikus Piacter megvalósítása a pilot rendszernek és éles üzemelés összehangolt időtervein alapszik. Első lépésben 2002 tavaszán 3 RIG és a VIG területén indulnak pilotok majd ezek által első beszerzésként igények jelennek meg a Nyílt Piacter piloton. Ezekhez illeszkednek az értéknövelt szolgáltatás pilotok és éles üzemek.



4. ábra

A belső piactér bevezetésének időterve alapvetően a szereplők és a termékkörök bevonásának ütemezésével történik. A rendszer a pilot felhasználóknak csak fokozatosan biztosítja a teljes funkcionalitást. A belső piactéri pilot rendszerbe bevonni kívánt szereplők:

- 3 regionális igazgatóságon 5-5 postahely
- A Vezérigazgatóságon igénylők bevonása
- A Vezérigazgatóságon és a három igazgatóságon a jóváhagyó szervezetek

Termékek tekintetében:

A Beszerzési és Ellátási Igazgatóság ellátási hatáskörébe tartozó termékcsoportok, induláskor az értékcikkek szűkített köre és az irodaszerek igénylése valósul meg.

A pilot rendszer háromnegyed éves működését követően kerül sor a belső piactéri rendszer kiterjesztésére 2003 januártól.

A nyílt piactér ütemezése a belső piactéréhez hasonlóan történik.

A pilot rendszerben a piactéren vevőként először a Magyar Posta Rt. jelenik meg, szállítóként bevonva saját beszállítói körét Ezt követően kerül sor a további szereplők bevonására a kiterjesztés fázisában.

Nemzetközi átfutásiidő-mérés diagnosztikai kapukkal

1. A Magyar Posta és a nemzetközi átfutásiidő-mérésben érintett nemzetközi szervezetek kapcsolata

A Magyar Posta folyamatosan és tevékenyen részt vesz a különböző nemzetközi postai szervezetek munkájában. Az egyezmények, szerződések aláírásával számos elkötelezettség keletkezik, amelyek egy része a nemzetközi levélpostai küldemények átfutási idejének mérését is érinti. Az alábbiakban felsoroljuk a legfontosabbakat:

Brüsszeli Egyezmény aláírása

1998-ban az UPU európai postáit magába tömörítő PostEurop és 11 az EU-hoz csatlakozni kívánó közép- és kelet-európai ország aláírta a Brüsszeli Egyezményt, amelynek célja ezen országok felzárkóztatása az EU postai direktíváiban megfogalmazott minőségi követelményekhez (ehhez a 2000. évben csatlakozott még két ország, Törökország és Málta is). Az egyezmény keretében a CAPE/CAPERS és a UNEX Lite projektek, illetve munkacsoportok révén történik az öt kitűzött kulcsfontosságú cél megvalósítása. Ezek az alábbiak:

- kielégítő szinten megfelelni az EU postai direktívája szolgáltatásminőségi szabványainak és követelményeinek;
- megfelelő szakmai filozófia alkalmazása új termékek fejlesztéséhez;
- a postai szolgáltatások minőségének javításához szükséges infrastruktúra biztosítása;
- ügyfélcentrikus kultúra létrehozásának elősegítése a postai dolgozók körében;
- az üzleti kitűnőség modell megvalósítása.

IPC-hez való csatlakozás

A Magyar Posta Rt., a közép-kelet-európai posták közül elsőként és egyedülként társult tagként csatlakozott az IPC-hez (International Post Corporation). A brüsszeli központú IPC 21 nemzeti postai üzemeltető (19 európai ország – a 15 EU tagállam, valamint Ciprus, Izland, Norvégia és Svájc –, továbbá az USA és Kanada postái) szervezete, amely 1989-ben jött létre, és amelynek tagpostái a világ postai forgalmának 65%-át kezelik.

Fő tevékenységi körét tekintve a nemzetközi levélpostai szolgáltatások javítását tűzte zászlajára, az ügyfelek igényeinek jobb kielégítése érdekében. Ide tartozik továbbá a minő-

ségfejlesztés, a piackutatás, a termékfejlesztés, az átfutási idő és a diagnosztikai mérések, valamint a végdíjak kérdése.

Tevékenységeinek költségét az IPC a tagdíjakból fedezi, amelyet a nemzetközi küldeményforgalom alapján, valamint az egyes projektekben való részvétel arányában számított hozzájárulási rendszer szerint fizetnek a tagok.

„Visegrádi országok” megállapodása

A „Visegrádi országok” (Csehország, Lengyelország, Magyarország és Szlovákia) 2001-ben négyoldalú Szolgáltatásminőségi Megállapodást írtak alá az egymás közötti nemzetközi levélforgalom szolgáltatásminőségének javításáról, s postáiknak az EU-direktívában rögzített minőségi elvárásokhoz való felzárkózás elősegítéséről. A megállapodás kiterjed a diagnosztikai kapuk alkalmazására is, amihez az UPU jelentős támogatást ajánlott fel.

Kétoldalú szolgáltatásminőségi megállapodások

A Magyar Posta a szolgáltatásminőség felügyelete és javítása érdekében kétoldalú megállapodást kötött a Francia Postával, valamint Nagy-Britannia postaigazgatásával. Előkészítés alatt van és várhatóan még ez évben aláírásra kerül a Német Postával kötendő megállapodás is.

2. A nemzetközi levélpostai küldemények átfutásiidő-mérésének eddigi gyakorlata

A nemzetközi levélpostai küldemények átfutási idejének mérését – szolgáltatásminőségi mérések keretében – különböző nemzetközi szervezetek szervezésében és irányításával végzik a nemzeti postaigazgatások, így a Magyar Posta is. Ezek a következők:

UPU-mérések

Az UPU által végzett *végponttól végpontig* tartó ellenőrzésre egy évben 1 alkalommal kerül sor, amelyben 12 résztvevő és a Nemzetközi Posta Kicserélő Üzem ad fel tesztleveleket 5 kijelölt országba. Emellett 6 országból kapnak tesztleveleket.

Az UPU *hagyományos ellenőrzése* a Magyarországra érkező légi levélpostai átfutási idejét szakaszokban méri. Egy évben 2 alkalommal 2 héten keresztül a kicserélő üzembe érkezett – meghatározott elvek szerint kiválasztott – küldeményekre ellenőrző kartont helyeznek, amelyen feltüntetik a küldemény feladási, továbbítási időpontjait.

PostEurop mérések

A PostEurop keretében a Dán Posta szervez végponttól végpontig tartó ellenőrzést. Egy évben 3 alkalommal kerül sor ilyen ellenőrzésre, amelyek közül a Magyar Posta egy ellenőrzésen vesz részt, amelyben 24 résztvevő és a Nemzetközi Posta Kicserélő Üzem ad fel tesztleveleket 5 országba. A magyar résztvevők pedig legfeljebb 10 ország közreműködőitől kapnak leveleket.

Kettő és négyoldalú szolgáltatásminőségi megállapodások alapján végzett mérések

A szolgáltatásminőségi megállapodásokban rögzített feltételek szerint, meghatározott időközönkénti átfutásiidő-mérésekre kerül sor a szerződött társigazgatásokkal.

UNEX Lite mérések

Az IPC UNEX végpontos szolgáltatás minőségi-ellenőrzését – a postáktól független vállalat – az angol Research International végzi. A mérési rendszer lefedi a teljes levélforgalmat az IPC 18 európai tagországa között. A UNEX Lite a UNEX-rendszer könnyített változata, és az EU-hoz csatlakozni kívánó közép-kelet-európai országok és 7 IPC-tagország közötti szolgáltatás-minőséget ellenőrzi.

A UNEX Lite végpontos mérés 2000 áprilisától folyik folyamatosan. A Magyar Posta már a kezdettől részt vesz a – további 19 országot érintő – végponttól végpontig tartó, fővárosok között – jelenleg összesen 143 relációban – az IPC szervezésében, az IPSOS bonyolításával végzett nemzetközi levélátfutási idő mérésben. Cél, hogy az összes EU-tagország, valamint csatlakozni kívánó ország bekapcsolódjon a programba.

A Magyar Posta Rt. vállalta, hogy 2001. évben megteremti a technikai feltételeit a UNEX Lite mérésekbe bevont rádiófrekvenciás jeladóval ellátott diagnosztikai tesztlevelek rendszeres használatának. A speciális tesztlevelek használata – a technikai eszközök alkalmazása során – lehetővé teszi, hogy a végponttól végpontig terjedő mérési módszerrel, a technológiai szakaszok átfutási részidejét megállapítva, a kritikus küldeménytovábbítási szakaszokat is diagnosztizáljuk.

3. Nemzetközi átfutásiidő-mérés diagnosztikai kapukkal

A diagnosztikai kapus megfigyelő rendszert 1996-ban hozták létre a REIMS II (Renumeration for International Mails): „Nemzetközi postai küldemények díjazása” elnevezésű végdíj-rendszer céljára szolgáló tesztlevelek megfigyelése céljából. A REIMS II a végdíjfizetést ahhoz köti, hogy az átvevő postai üzemeltetők milyen gyorsan kézbesítik a bejövő nemzetközi levélpostai küldeményeket. Ennélfogva a diagnosztikai megfigyelő rendszer alapfeladata az volt, hogy a tesztlevelek megfigyelésére ott kerüljön sor, ahol a küldemények bekerülnek

– illetve ehhez a lehető legközelebb – a kézbesítést végző postai üzemeltető hatáskörébe. A rendszer kidolgozásnál fontos szempont volt, hogy a tesztleveleket a küldeményfeldolgozás folyamán ne lehessen felismerni. Ezért olyan megoldásra volt szükség, amely teljesen automatikus, és a posta részéről nem igényel semminemű adatbevittelt a tesztelés során. A rendszernek objektívnek és megbízhatónak kellett lennie. Az egyedüli technológia, amely mindezen ismérveknek képes volt megfelelni, az az RFID (Radio Frequency Identification):

- Rádiófrekvenciás azonosító rendszer .

A rádiófrekvenciás azonosító rendszerekben alkalmazott jeladók (továbbiakban transzponderek) az energiaellátás szempontjából két csoportba sorolhatók. Eszerint megkülönböztetünk aktív és passzív transzpondereket. Az aktív transzpondereket beépített telep látja el energiával és így folyamatos működésre is képesek , míg a passzív transzponderek esetében külső elektromágneses tér energiája kerül energiaforrásként felhasználásra, így ezek értelemszerűen csak az említett elektromágneses tér jelenlétében működőképeseek. Érzékelési szempontból a kétféle megoldás elsősorban a hatótávolság nagyságában különbözik egymástól, az aktív transzponderek hatótávolsága a telepes táplálás következtében lényegesen nagyobb lehet a passzív transzponderekénál. (A passzív transzponderekre jó példa a Magyar Postánál is széles körben alkalmazott beléptető kártya.)

Az RFID-piacon jó néhány gyártó kínál passzív, azaz telep nélküli transzpondereket. Az ilyen rendszerek kétségkívül jóval olcsóbbak, mint az aktív rendszerek, olyan passzív rendszer azonban még nem fejlesztettek ki, amely 1 méternél nagyobb hatótávolsággal tudna működni. Miután az IPC rendszerének olyan átjárókban kell működnie, amelyek általában több méter magasak és/vagy szélesek, az ilyen csekély hatótávolság ebben az esetben nem megfelelő. Annak ellenére, hogy az RFID-rendszerben alkalmazott aktív transzponderek jóval drágábbak, mint a passzív transzponderek legtöbbször, a szakaszos üzem lehetővé tette, hogy az előbbieket telepcsere nélkül legalább 5 évig üzemelhessenek, és így ezen idő alatt sokszor felhasználhatók.

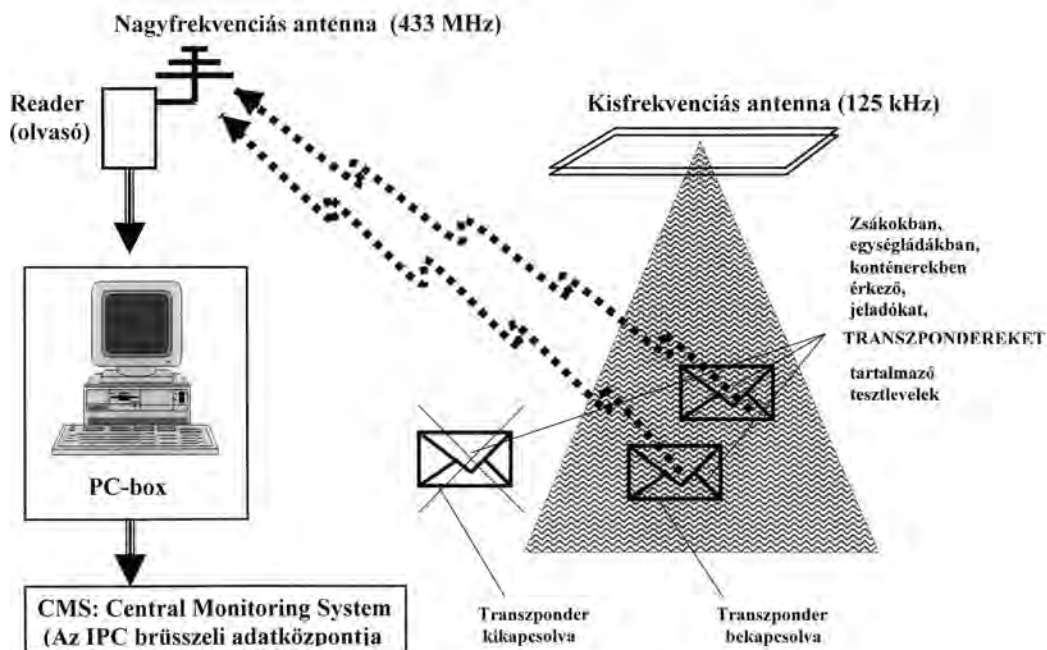
A nemzetközi levélpostai küldemények átfutási idejének méréséhez – annak érdekében, hogy a postai feldolgozó üzemek technológiai megoldásai által megszabott környezetben is kellően biztonságos működést lehessen biztosítani – csak az aktív transzponderek jöhetnek szóba. Repülésbiztonsági okokból azonban a transzpondereket úgy kellett kialakítani, hogy ne sugározzanak folyamatosan rádiójeleket. Ennek érdekében a tervezők kombinálták az aktív és a passzív transzpondereknél alkalmazott rendszertechnikai megoldásokat, és olyan aktív transzpondert fejlesztettek ki, ami a passzív transzpondereknél alkalmazott külső elektromágneses tér energiáját is felhasználja, azonban nem energiaellátásra, hanem az áramkör bekapcsolására. Ily módon ezek a szakaszos üzemű aktív transzponderek csak addig sugároznak rádiójeleket, amíg a külső elektromágneses tér hatótávolságán belül vannak. A szakaszos üzem további nagy előnye, hogy ezáltal a transzponder csak addig fogyasztja a telepből felvett energiát, amíg a külső elektromágneses tér hatótávolságán belül van, aminek következtében nagymértékben csökken az átlagos energiafogyasztás.

A külső elektromágneses teret előállító antenna a postai működési környezetben általában több méteres távolságban helyezhető csak el a transzpondereket tartalmazó tesztlevelek szállítási útvonalától, ezért a kellő energiájú elektromágneses tér biztosítása érdekében tekintélyes méretű (több méteres) kisméretű antennákat kellett alkalmazni.

4. A diagnosztikai kapukkal kialakított megfigyelő rendszer elvi felépítése

A diagnosztikai kapukkal kialakított megfigyelő rendszer vázlatos felépítése az 1. ábrán látható. A megfigyelő rendszer központi eleme a CMS (Central Monitoring System): Központi Megfigyelő Rendszer, mely az IPC brüsszeli központjában található és ahová a világ különböző pontjain elhelyezett diagnosztikai kapuk napi rendszerességgel adatátviteli vonalon továbbítják az adatokat. A diagnosztikai kapuk két fő funkcionális egysége a „megfigyelő kapu” és a „PC-box” (LDCS: Local Data Collection System). Az utóbbi modemem keresztül továbbítja az adatokat az adatközponthoz. A mérések lebonyolítása szempontjából a leglényegesebb elem a tesztlevelek belsejében elhelyezett transzponder, mely a megfigyelő kapu előtt elhaladva aktivizálódik és a saját azonosító adatait továbbítja az olvasó (reader) egységhez. A továbbiakban kissé részletesebben is bemutatjuk az egyes funkcionális egységeket.

1. ábra A diagnosztikai kapu elvi működése



4.1. Transzponderek

A transzponderek olyan RFID-egységek, amelyek beleférnek egy 20 g-os alapsúlyhatárt meg nem haladó levél borítékjába. Maga a transzponder 12 g-nál könnyebb, hogy a súlyfokozatba még beleférjen a boríték, a bélyeg, egy ív papír stb. súlya is. Ezek az áramkörök úgy lettek kialakítva, hogy kibírják a gépi levélfeldolgozás által képviselt fokozott igénybevételt. Képesek működni a postaszákokban vagy rakodótálcákon lévő próbalevelek belsejében, mi-

közben ezeket a zsákokat vagy tálcákat szállítószalagokon vagy láncos csúszdákon, targoncákon vagy szállítókosarakban mozgatják, akár 5 méter/másodpercig terjedő sebességgel. A rendszer legalább 15, egy bizonyos átjárón pontosan egyidejűleg áthaladó válaszjeladó adatait képes felfogni. A transzponder konstrukciós kialakítását a 2. ábrán mutatjuk be.



2. ábra

4.2. A megfigyelő „kapu”

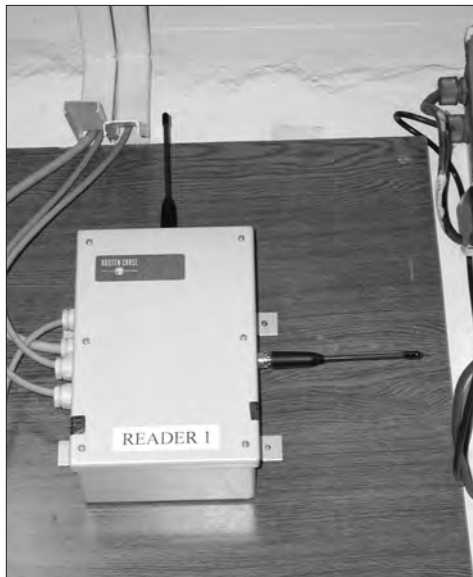
A kapunak két fő eleme van. Az első egy antenna, melyet „rezgés-keltőnek” is szokás nevezni. Formáját tekintve ez általában egy 2 x 1 m-es alumínium négyzet, amelyet vagy felakasztanak azon átjáró fölé (3. ábra), ahol a postaanyagok át kell haladnia, vagy felállítanak az átjáró oldalánál. Az antennának az a rendeltetése, hogy 125 KHz-es, kisfrekvenciás, elektromágneses teret hozzon létre. Ez az elektromágneses tér „rezgést kelt” a próbaküldemény belsejében lévő transzponderben, ami ennek hatására aktiválódik és 433 MHz frekvenciájú vivőhullámon azonosító jelet sugároz a leolvasó egységhez.



3. ábra

Miután a transzponder a jeltovábbítást befejezte, kikapcsolódik, és mindaddig nem kapcsolódik be újra, amíg be nem lép egy másik antenna elektromágneses terébe. Ennek a működési módnak – mint azt már az előbbieken említettük – repülésbiztonsági és energiatakarékossági okokból igen nagy a jelentősége.

A kapu másik eleme a transzponderek által az UHF frekvenciatartományban kisugárzott rádióhullámokat vevő olvasó egység, amelyet rendszerint a falra szerelnek (4. ábra), az antenától legfeljebb 10 méteres távolságra. Az olvasó összegyűjti a tesztküldemény belsejében lévő transzponder által sugárzott azonosító jeleket, kiegészíti a helyszínt és az időpontot azonosító járulékos információkkal, és az adatokat a helyi adat-gyűjtő rendszerhez továbbítja.



4. ábra

Egy-egy kapu esetében általában legfeljebb négy antennát lehet egy leolvasóra csatlakoztatni, az adott távolságtól függően. Az antenna és a tesztlevél belsejében lévő transzponder közötti ideális távolság 2,5 méter, bár a rendszer a helyi körülményektől függően 3,5 méterig terjedő távolságok mellett is igen hatékonyan képes működni.

4.3. A helyi adatgyűjtő rendszer (PC-Box)

Az egyes kapuktól származó adatok automatikusan egy PC-re kerülnek, amely a helyi adatgyűjtő központban, a PC-Boxban található (5. ábra). Egy-egy PC-boxra maximum 15 kaput lehet rákötni. A PC-Box tartalmaz egy modemet is, amely a rendszert GEIS (General Electric Information System) értéknövelt adathálózatával kapcsolja össze. A PC-Box mindaddig tárolja az adatokat, amíg egy előre meghatározott időpontban a modemen keresztül össze nem kapcsolódik az adathálózatával és az adatfájlokat nem továbbítja az IPC brüsszeli székhelyén lévő CMS-hez (Központi Megfigyelő Rendszer).



5. ábra

A PC-Box egyéb funkciókat is ellát. Többek között egy automatikus ellenőrző rendszert is működtet, amely minden leolvasóban óránként aktivizál egy „teszt-transzpondert” és jelet bocsát ki. Ha erre a várt válasz nem érkezik meg, akkor automatikusan hibajelentés készül, és a PC-Box azonnal felveszi a kapcsolatot a Brüsszeli adatközponttal, és megfelelő állapot- vagy riadófájlok továbbításával jelzi a problémát. A PC-Box pufferként is működik, vagyis ha bármilyen probléma keletkezik a PC-ben vagy a távközlési összeköttetésben, akkor a hiba elhárításáig valamennyi adat a PC-Box-ban tárolódik, majd pedig az összes tárolt adatot továbbítják a CMS-hez. Hasonló puffereljárás működik az egyes leolvasók és a PC-Box között is.

4.4 A központi megfigyelő rendszer (CMS)

A CMS az IPC brüsszeli székhelyén található, és két fő funkciója van. Az első az adatok összegyűjtése és az adatfelhasználók kívánsága szerinti szétosztása. Ez azt jelenti, hogy a CMS vezetője felelős annak ellenőrzéséért, hogy minden várt adat beérkezett-e. Miután megállapította, hogy az összes adatfájl a várakozásoknak megfelelően megérkezett, az adatokat nyers állapotban továbbítja a végfelhasználóhoz. A végfelhasználók lehetnek az IPC-ben, mint például a REIMS és az UNEX adatok esetében. Mások viszont az IPC-n kívül vannak, mint pl. az UPU, amikor is a transzponderek segítségével tesztek végeznek, vagy egyes postai üzemeltetők saját elemzésük céljára igényelnek adatokat.

A CMS másik feladata a rendszer állapotának figyelemmel kísérése és megfelelő reagálás minden felmerülő problémára. E feladatának teljesítéséhez a CMS vezetője a karbantartási vállalkozótól kap támogatást, aki szintén hozzáfér a hálózatba kapcsolt összes PC-Box-tól érkező állapot- és riadófájlokhoz. Míg a felmerülő technikai kérdések jó részét távolból meg

lehet oldani (a GEIS értéknövelt adathálózat révén, az adathálózaton küldött utasítások segítségével), addig a CMS vezetőjének vagy a karbantartási vállalkozónak időről időre kapcsolatba kell lépnie valakivel a helyi telephelyen, hogy információkat vagy bizonyos kisebb (többnyire nem műszaki természetű) segítséget kapjon. Ezért minden helyszínen ki kell jelölni egy helyi koordinátort, aki személyes összekötőként szolgál a helyi telephely és a CMS vezetője, illetve a karbantartási vállalkozó között.

A PC-Box a Windows NT használatát támogatja, ami lehetőséget teremt a PC-Box és a brüsszeli CMS közötti kétirányú kommunikációra. Ez lehetővé teszi a felmerülő problémák túlnyomó többségének Brüsszelből történő kivizsgálását és a módosítások (pl. szoftverfrissítések) elvégzését, anélkül hogy minden egyes postai helyszínrre szakértőket kellene küldeni.

4.5. A rendszer működéséhez szükséges távközlési vonalak

Az IPC diagnosztikai megfigyelő rendszerében az ott használt RFID-eszközökön kívül további elemek is vannak, amelyek a) azokat a helyszíneket, ahol a megfigyelés zajlik, összekötik az IPC brüsszeli székhelyén lévő központi megfigyelő rendszerrel és b) támogatják a teljes diagnosztikai megfigyelő rendszert.

Ezek a következők:

Távbeszélővonal

A PC-Box és a GEIS értéknövelt adathálózat közötti összeköttetést egy dedikált távbeszélővonal biztosítja, amelyet a postai üzemeltető kérésére a helyi postavállalat helyez üzembe. A távbeszélővonal kapcsolása nem történhet központon keresztül, viszont alkalmasnak kell lennie nemzetközi hívások lebonyolítására.

A szokásos kivitelezés szerint a PC-Box rendszerébe két telefonszám van beprogramozva. Az első szám a legközelebbi GEIS-csomópont vagy adatgyűjtő központ száma. A legtöbb esetben ez ugyanabban az országban van, mint ahol az ellenőrzőpont található. Tartalékként létezik egy második telefonszám is, éspedig egy másik GEIS-csomópont száma, amelyet akkor vesznek igénybe, ha az első csomóponttal nem sikerül felvenni a kapcsolatot. Ez lehet egy másik országban is. A lebonyolított hívások általában igen rövid időtartamúak, rendszerint az egy percet sem érik el. A normál kivitelezés szerint ilyen kapcsolatfelvételekre 12 óras időközönként kerül sor, de ez a paraméter a helyi kívánalmaknak megfelelően módosítható. Technikai problémák esetén további hívásokat lehet lebonyolítani, az állapot- vagy riadófájlokat pedig a rendszer haladéktalanul továbbítja.

Értéknövelt adathálózat: GEIS (General Electronic Information System)

A GEIS az IPC-vel kötött szerződésben vállalta, hogy értéknövelt hálózati szolgáltatásokat nyújt. A GEIS által végzett alaptevékenység a fájlok továbbítása az egyes helyi telephelyeken lévő PC-Box-októl az IPC diagnosztikai megfigyelő hálózatán keresztül az IPC brüsszeli adatközpontjába. A GEIS azonban számos egyéb funkciót is ellát, például olyanokat, mint

az állandó biztonságellenőrzés annak garantálására, hogy ne vesszenek el adatfájlok, valamint az időszinkronizálás annak biztosítása érdekében, hogy a transzponderektől származó adatok minden esetben a pontos helyi idővel legyenek megjelölve. A GEIS igénybevétele azt is lehetővé teszi az IPC számára, hogy minden PC-Box-szal összeköttetésbe lépjen, és ily módon távolból végezze el a hibák kivizsgálását és a rendszerfrissítések bevezetését, anélkül, hogy a szakértőknek személyesen kellene felkeresniük minden helyszínt.

A GEIS-adathálózat a világ minden részén elérhető. Ez azt jelenti, hogy az esetek többségében mód van arra, hogy az egyes PC-Box-októl az adatokat olyan GEIS-csomópontba (azaz adatgyűjtő központba) továbbítsák, amely ugyanabban az országban található. Ez pedig azt jelenti, hogy az esetek többségében a PC-Box és a GEIS közötti telefonhívás helyi hívásként bonyolítható le, minimálisra szorítva ezáltal a telefonköltségeket.

5. Diagnosztikai kapuk telepítése a Magyar Postán

A Magyar Posta a nemzetközi levélpostai küldemények magyarországi feldolgozó hálózatának két kulcsfontosságú pontján, az Üzleti és Logisztikai Központoz tartozó Nemzetközi Posta Kicszerelő Üzembe (NPKÜ) és a Levélfeldolgozó Üzembe (LF) telepített diagnosztikai kapukat.

Az NPKÜ-ben a fogadó, ill. indító csarnok 3 olyan átjáró kapuval rendelkezik, ahol a nemzetközi küldemény áthaladására lehet számítani, ezért az átjáróknál 3 antennát szereltek fel, az IPC által előírt 2,5 m-es magasságban.



6. ábra

Tekintettel arra, hogy ezek az átjárók egymástól viszonylag távol helyezkednek el (>10 m), ugyanakkor pedig az olvasó egységek legfeljebb 10 m-re lehetnek az antennától, több (3) olvasó egységet kellett alkalmazni. A PC-Boxot egy, a csarnoktól leválasztott helyiségben telepítették.

Az LF-ben egyetlen átjáró szolgál a küldemények ki- és beszállítására, azonban a csarnok kialakítása olyan, hogy az anyagmozgató kocsik közvetlenül az átjárónál el tudnak kanyarodni, ezért itt sem volt elegendő egyetlen antenna – 3 db-ot szereltek fel (7. ábra) –, a kisebb távolságok miatt azonban egyetlen olvasó egység is elegendőnek bizonyult a transzponderek jeleinek fogadására.



7. ábra



8. ábra

A PC-Boxot itt a csarnok egy védett részén helyezték el (8. ábra). Az anyagmozgató eszközök mozgásából adódó esetleges sérülések megakadályozása érdekében a csarnokban elhelyezett zárt szelvényből készült védő elemeket a PC-Box környezetében is kiépítették.

6. A Magyar Posta bekapcsolódása a diagnosztikai kapukkal történő nemzetközi átfutásiidő-mérési rendszerbe

A Magyar Posta a nemzetközi levélpostai küldemények átfutási idejével kapcsolatos első transzponderes tesztlevelekre épülő méréseket egyrészt a UNEX Lite mérési rendszer bizonyos relációkban történő kibővítése kapcsán fogja végezni (erről a tárgyalások jelenleg folynak), másrészt pedig a „Visegrádi országok”-kal kötött megállapodás alapján is hamarosan megkezdődnek az első mérések.

A Visegrádi országokkal kötött megállapodás alapján tervezett mérésekhez az UPU felajánlotta, hogy 100 db transzpondert rendelkezésre bocsát a régió országai közötti diagnosztikai mérésekhez. Az első mérésekre várhatóan 2002 áprilisában fog sor kerülni. Az addig tartó időszakban a mérések megszervezése és a régió országaival történő egyeztetések fognak lezajlani. Ez a négy posta félévenkénti találkozót tart, melyeken az egymás közti postai szolgáltatások minőségét kiértékelve megvitatják a korábban két-, most már négyoldalú minőségügyi egyezmény végrehajtását, figyelemmel kísérik és megbeszélik az operatív jellegű technológiai kérdéseket, problémákat és a szállítási összeköttetéseket. A méréseket úgy tervezzük – erre a Magyar Posta tett javaslatot a legutóbbi találkozón, amit az értekezlet el is fogadott –, hogy az UPU-tól kapott transzponderek segítségével a találkozók közötti közel féléves időszakokban sor kerüljön. Így valamennyi ország között páronként, összesen három, kb. 1,5 hónapos időszakban a szolgáltatásminőség diagnosztikai mérése biztosítható.

Ezen másfél hónapos mérési időszakokon belül először a mérés pontos időpontját és a résztvevők címadatait az egymással mérést folytató posta párok kijelölt kapcsolattartói fogják egyeztetni, majd a transzponderes tesztlevelek átküldését – és a saját transzponderek visszaáramoltatása érdekében másik borítékban történő visszaküldését – követően az IPC-től kapott leolvasási adatokat a feladási és érkeztetési adatokkal együtt kiértékelik. Ennek során minden országban 7 postai irányítási régiót elkülönítve, a régiók között teljes nemzetközi átfutási idő mátrixot kaphatunk mindkét irányban. Ezeket az adatokat a nemzetközi levélpostai forgalom nagyságával súlyozva országos reprezentatív átfutási idő átlag is képezhető.

A hagyományos, UPU és PostEurop által szervezett végponti mérések a kapuk felszerelésének köszönhetően ezentúl szintén részletes eredményeket tudnak majd szolgáltatni az átfutási idő egyes szakaszaira vonatkozóan.

Gondolatok a postai fotószolgáltatásokról

A következő néhány oldal segítségével, olyan információkkal szeretnénk gazdagítani a Tisztelt Olvasók ismereteit, amelyek választ adhatnak a „miértekre”. Ezen gondolatokat, tényeket a Magyar Posta Rt. egy piaci szegmensének mélyebb megismeréséül, és az itt megjelenő szolgáltatások, illetve termékek értékesítésének elősegítése érdekében ajánljuk minden munkatársunknak. Hiszen a mindennapi életben többségükben csak utasítás szintjén, szabályozott keretek között, szűkített információk átadására van lehetőség. Most nézzünk a dolgok felszíne alá, betekintve egy portfólióelem részstratégiájába, annak érdekében, hogy a fotóposta-szolgáltatást, és a filmárusítást magunkénak érezhessük, és további sikereket ér-hessünk el.

A Marketing osztály és fotószolgáltató partnereink segítségével felmérést végeztünk a fo-tópiac jelenlegi helyzetéről. Abból a célból tettük ezt, hogy a jövőre vonatkozóan olyan ér-tékesítési irányt tudjunk meghatározni, amely a piaci tendenciákra épül, több évre előre megalapozott termékmenedzselést tesz lehetővé a fotóposta-szolgáltatás és filmértékesítés tekintetében.

Három részben mutatjuk be a felmérés eredményét, tevékenységünket, melyeket a

- fotóposta-szolgáltatás;
- filmértékesítés, illetve a
- piaci környezet

blokk testesít meg, és végül egy rövid összeggzéssel zárjuk gondolatainkat.

Az alábbiakban ismerkedjünk meg velük részleteiben.

I. Fotóposta-szolgáltatás

A Magyar Posta Rt. fotóposta-szolgáltatása egy klasszikus fotószolgáltatás (negatív előhí-vása, adott méretű kép elkészítése) kellékeire épül, fotószolgáltatók bevonásával, ezért elő-ször tekintsük át a terméket.

A szolgáltatás igénybevétele esetén – belföldi viszonylatban – a postai szolgáltatóhelyen az erre rendszeresített tasakban bérmentesítés nélkül feladott, előhívatlan filmet, utánrende-lést tartalmazó küldeményt a posta a vele szerződésben álló fotó-szolgáltató részére eljut-tatja.

Jelenleg két partnerünk van, a Forte Rt. és a Kodak Kft.

A fotószolgáltató által előhívott filmet és a kidolgozott képeket a posta az ügyfélnek kéz-besíti, és a szolgáltatás ellenértékét képező díjat a postai szolgáltatás díjával együtt kézbe-sítéskor beszedi. A vállalt átfutási idő mindezen tevékenységekre 5 munkanap.

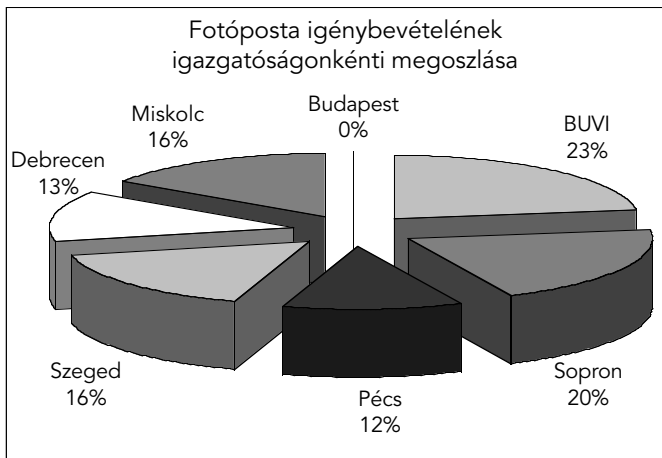
GONDOLATOK A POSTAI FOTÓSZOLGÁLTATÁSOKRÓL

A küldemény feladásához szükséges – a fotószolgáltató költségén előállított – speciális tasakot a posta díjmentesen bocsátja az ügyfelek rendelkezésére. Egy tasakban 1 tekercs film helyezhető el. A szolgáltatáshoz más többletszolgáltatás nem vehető igénybe.

Az ügyfél a küldemény feladását követő 10 munkanap elteltével kezdeményezhet tudakozást az ellenőrzőszelvény bemutatásával egyidejűleg. Az ügyfél a küldemény kézbesítésétől számított 30 napon belül reklamációs lap kitöltésével bármely postai szolgáltatóhelyen bejelentheti a fotószolgáltató tevékenységével kapcsolatos minőségi kifogását. A posta a fotószolgáltató hibás teljesítéséért felelősséget nem vállal.

Ebben a formában a szolgáltatást két éve nyújtjuk vállalkozási alapon. Így nem a levélpostai termékkörhöz, hanem önállóan, vállalkozói tevékenységhez tartozik, 25%-os ÁFÁ-val. A postai díjért komplex szolgáltatást nyújtunk (a filmek eljuttatása a labor felé, a kész képek elküldése a feladónak). Ezen a díjon felül a posta nem részesül más juttatásban.

Az Igazgatóságok közötti forgalmegoszlást – 2001. évi forgalmukra vetítve – az alábbi diagrammal szemléltetjük.



Megjegyzés: a Budapesti Igazgatóság forgalma nem érte el az 1%-ot, ezért a diagramban az értéket lefelé kerekítettük.

A szolgáltatással kapcsolatos tudakozványokat, felszólalásokat az érdekelt igazgatóságok az elintézésre jogosult Levélfeldolgozó Üzemhez továbbították, mivel a kártérítési eljárást az utóbbi szervezeti egységünk végzi.

Felszólalások és tudakozványok tekintetében is megvizsgáltuk a szolgáltatást.

A regionális igazgatóságok közül a fotóposta különleges szolgáltatással kapcsolatban a Budapesti Igazgatósághoz, a Debreceni Igazgatósághoz és a Pécsi Igazgatósághoz 1-1 bejelentés érkezett. Közvetlenül a Levélfeldolgozó Üzemhez az ügyfelektől írásos megkeresés nem érkezett, mely panasznak, bejelentésnek vagy felszólalásnak minősült volna.

Tudakozványt 1999-ben és 2000. évben összesen 158 alkalommal nyújtottak be ügyfeleink.

Az elmúlt két évben 70 alkalommal fizettünk kártérítést. Ennek mértékét a forgalomhoz viszonyítva 0,000977 mutatószámmal jellemezhetjük. A fotóposta-szolgáltatás keretein belül küldeményenként a MP Rt. 1200 Ft-os kártérítést vállalt.

SZÁNTÓ BALÁZS–LŐRINCZ KATALIN

A tudakozványokkal kapcsolatos országos adatokat az alábbi táblázat prezentálja:

Év	Tudakozványok száma	Ebből kártérítés	Kártérítés összege
1999	70 db	25 db	30000 Ft
2000	88 db	45 db	54000 Ft

A táblázatban szereplő kártérítési adatok a következőkből tevődtek össze :

- az LF-hez érkezett azon tudakozványok, melyek vizsgálati eredményeként a küldemény elveszése került megállapításra, és
- az LF-be tartalomhiányosan érkezett, és ennek következtében jegyzőkönyvezett küldeményekből.

II. Filmértékesítés – általános postai információk

Az alábbi táblázatban láthatjuk, hogy az egyes igazgatóságok postáin milyen típusú filmet forgalmazunk. Ezek közül a Kodakot – mint központi beszerzésű filmet – valamennyi postahelyen árusítjuk. Az igazgatósági beszerzésűt az adott igazgatóság kijelölt postáin forgalmazzuk.

	Budap.-i lg.	Bp.-vidéki lg.	Debreceni lg.	Miskolci lg.	Pécsi lg.	Soproni lg.	Szegedi lg.
Kodak	X	X	X	X	X	X	X
Forte	X	X	X	X	X	X	X
Agfa						X	
Konica					X		
Konica 135-36						X	
Sooters		X			X		X

A fenti táblázatban szereplő filmfajták közül a Kodakot értékesítjük központi szerződés alapján. A Kodakon belül 4 típust különböztetünk meg, amit a postákon is meg lehet vásárolni:

- Kodak Color 100/24
- Kodak Gold 100/24
- Kodak Gold Ultra 400/24
- Kodak Color 200/24

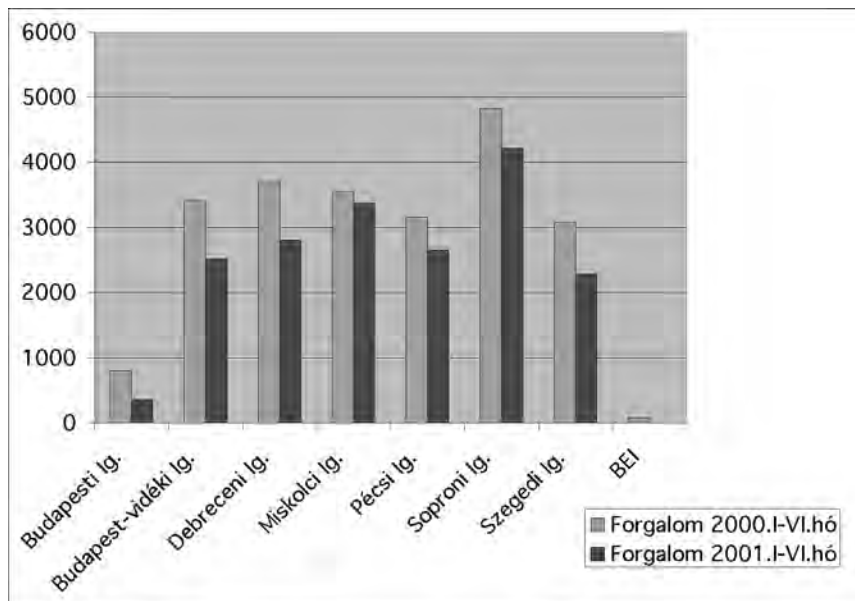
A név után szereplő két szám a következő információkat szolgáltatja:

- első szám – a fényérzékenységet mutatja (minél nagyobb szám, annál nagyobb a film fényérzékenysége);
- második szám – a tekercsre fényképezhető képek darabszámát mutatja.

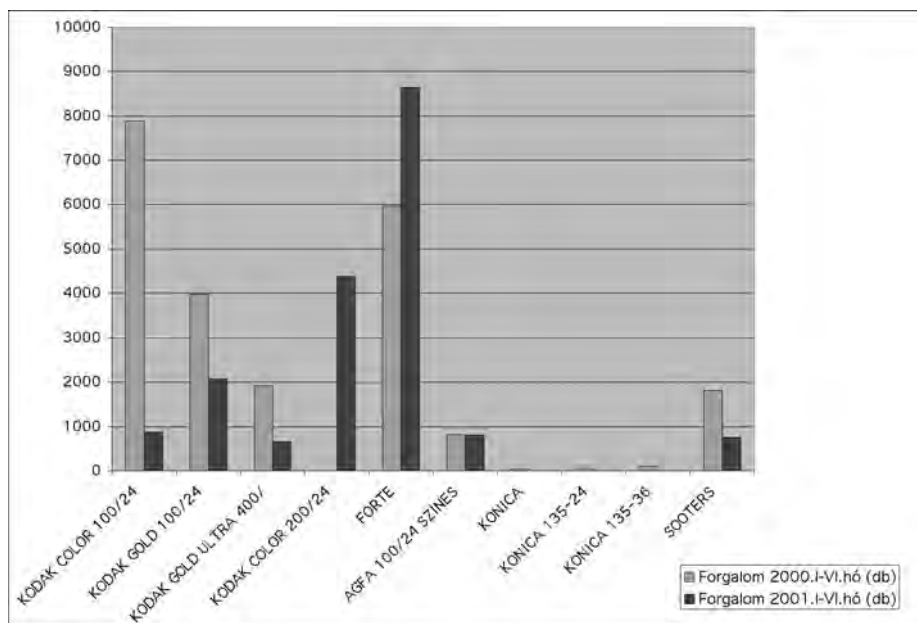
A filmek szavatossági ideje a dobozon feltüntetett időpontig tart, mely általában a gyártástól számított 24 hónap.

GONDOLATOK A POSTAI FOTÓSZOLGÁLTATÁSOKRÓL

Az igazgatóságokénti forgalom megoszlást – a tavalyi év azonos időszakához viszonyítva – az alábbi ábra mutatja.



A filmfajtánkénti forgalmegoszlást – a tavalyi év azonos időszakához viszonyítva – az alábbi ábra mutatja.



III. Piaci környezet

A szolgáltatás vállalkozási alapon történő működésétől számított két év elteltével áttekinítettük a bevezető időszakban meghatározott középtávú stratégiát. Ennek első lépéseként nézzük meg a következő fejezetben, hogy milyen is napjainkban e szolgáltatás piaca, és mit tartogat a közeljövő számunkra.

1. Piaci információk

1.1. Általános fotópiaci információk:

Elmondhatjuk, hogy a fotópiac az előző évekhez viszonyítva folyamatosan nő. 2000-ben a megkérdezett fotós társadalom 94%-a színes negatívval fényképezett. Ez a megoszlás jellemző az előző pár évre is.

A lakosság fényképezőgéppel való ellátottsága évről évre nő, 2000-ben elérte a 62 százalékot.

Jelentős fejlődés az elmúlt évhez képest főként az észak-keleti (48%-ról 62%-ra) és északnyugati (59%-ról 77%-ra) térségben figyelhető meg, ezen belül is a községek ellátottsága javult.

Korcsoportok tekintetében az 1999. évhez hasonló arányban a fiatalok és középkorúak a legfőbb fényképezőgép-tulajdonosok, de növekedés figyelhető meg az idősebb (50-59 éves) korosztály ellátottságában is.

Az 1999-hez képest nemcsak a fényképezőgép-tulajdonosok aránya nőtt meg, hanem a fényképezők aránya is, főleg a családon belüli gépmegosztás jellemző.

Tehát levonhatjuk a következtetést, hogy nő a fényképezési hajlandóság.

A fényképezőgéppel rendelkezők éves szinten átlagosan 4-5 tekercs filmet használnak el. Magyarországon ez éves szinten több mint **7 millió tekercs** előhívását jelenti.

Általánosságban elmondható, hogy az átlagos magyar fényképezőgép-tulajdonosok, és egyben fényképezők

- ismeretszintje a fotózásról felületes, a filmek fényérzékenységéről keveset tudnak;
- filmelőhívás miatt elsősorban a szakboltokat keresik fel;
- jellemző az egy bolthálózathoz való hűség;
- egy-egy fotószolgáltató kiválasztásánál eltérő dolgok motiválnak, ilyenek például: a kényelmi szempontok, a minőség, a megszokás, az ár és az adott területi adottságok.

Ennek alapján az Ofotért preferálásának oka főleg a megszokás, míg a Kodakot a minőség, a Sooterst pedig az alacsony árak alapján választják a fotósok.

1.2. Filmértékesítéssel kapcsolatos információk:

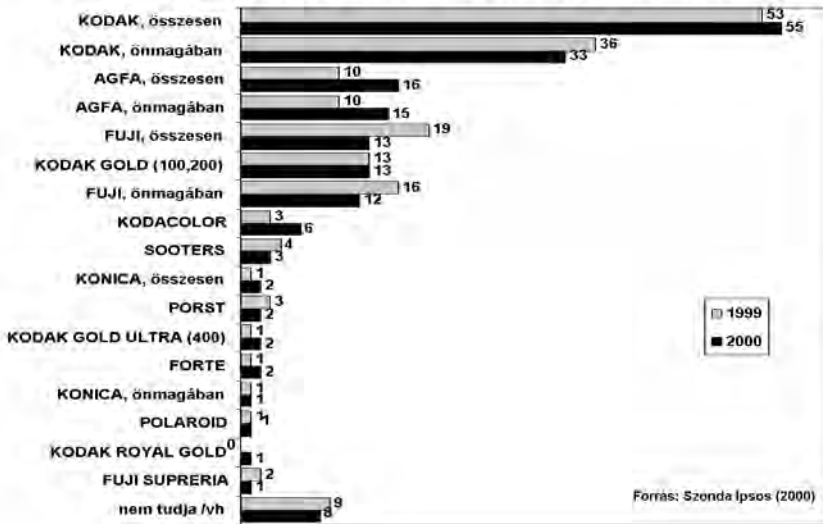
A vásárlók közel 80%-a az általánosan elterjedt, legalacsonyabb árkategóriába eső 100-as fényérzékenységű filmet használ.

A filmek ismertségét és megítélését a következő diagramok szemléltetik.

GONDOLATOK A POSTAI FOTÓSZOLGÁLTATÁSOKRÓL

Filmmárkák ismertsége

A kérdezettek kedvenc filmmárkája
(százalékos megoszlás azok körében, akik az elmúlt év során fényképeztek)



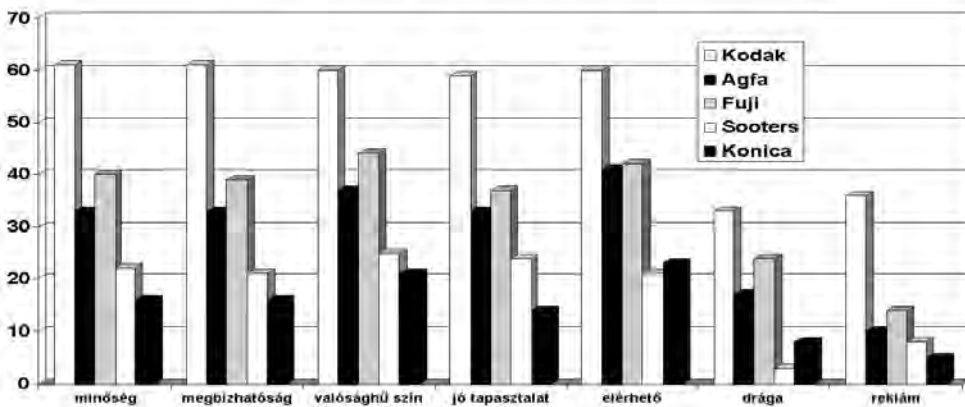
A márkák közötti választást a következők figyelembevételével teszik a fotósok:

- legfontosabb döntési szempont a minőség és megbízhatóság;
- az ár a minőség tükré: „egy jobb minőségű filmért hajlandó vagyok többet fizetni” (olcsóbb márkájú film egyenlő a gyengébb minőséggel);
- a film márkája meghatározza a kidolgozás minőségét;
- a Kodak megítélése a legkedvezőbb, viszont ennek az árát tartják a legmagasabbnak.

A legkevésbé értenek egyet az alábbi állításokkal:

- „filmvásárláskor az ár fontosabb, mint a márká”;
- „a különböző márkájú filmek valójában nem különböznek egymástól”.

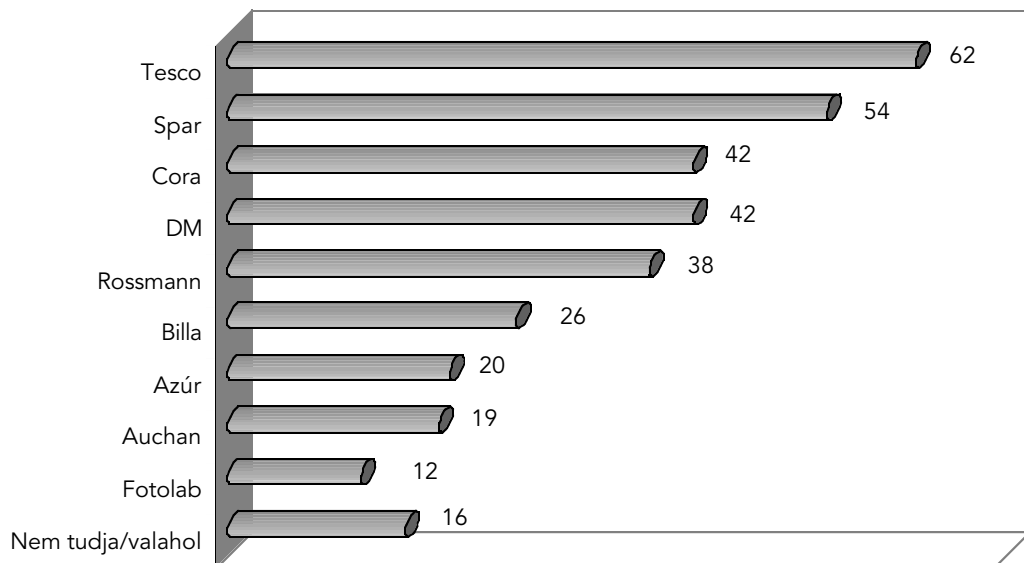
Megítélés Kodak-Agfa-Fuji-Sooters-Konica esetében



1.3. Filmelőhívással kapcsolatos információk:

Számunkra nagyon érdekes területre is rávilágított a piackutatás. Felmérték, hogy a fotósok a fotós szolgáltatásokat milyen egyéb (alternatív, nem fotós szakboltban) helyen veszik igénybe. Az arányokat az alábbi ábra mutatja be.

A megkérdezettek egy része nem tudja, hogy hol hívhatja elő a filmjeit. Sajnos ez utóbbiba sorolhatjuk a Magyar Posta Rt.-t, mint névtelen szolgáltatót.



A Magyar Posta Rt. ilyen irányú tevékenységét nem ismeri a piac. E szolgáltatásról szóló ismertető csak néhány postán van, és aki nem jár postára, az máshol nem is találkozik vele.

A piac megítélésében első helyre kerültek a **minőséggel** kapcsolatos paraméterek. A minőség, a **megbízhatóság**, az **elérhetőség**, a **többlétszolgáltatások**, a **tradíciók** motiválnak elsődlegesen, és ezután következik az ár kérdése, melyet külön pontban ismertetünk.

2. A Fotóposta piaci helyzete

2.1. Az előhívási árak

Mivel az egyes szolgáltatók eltérő szolgáltatást nyújtanak, ezért egy közös tényezőre vezetjük vissza számításainkat, mely kellő összehasonlítási alapot ad. Minden költséget összeadtunk (negatív-előhívás, kép ár, postaköltség), majd ebből kivontuk a kedvezményeket (ajándék film, stb.), és ezt az árat visszaosztottuk egy filmre. Az alábbi táblázatban – a 24 kockás filmek egy-egy képeire eső – (9x13), 1 hetes előhívási idő tekintetében meghatározott árait ismertetjük.

GONDOLATOK A POSTAI FOTÓSZOLGÁLTATÁSOKRÓL

Fotószolgáltatók egy-egy képeinek ára (9x13 képek előhívása 1 hét alatt, 24 kockás film esetén)	
Szolgáltató	Egy kép ára (Ft)
Fuji	29
Rossmann	32,9
Drogerie Markt	33
Media Markt	48
Forte	48
Fotóposta Forte esetében	51
Drogerie Markt Kodakra*	58
Sooter's	58
Tesco	58
Konica	60
Fotóposta Kodak esetében	61
Porst	68,50

*Kodak max. 2 napon belüli előhívást vállal

Megállapítások:

1. A Forte esetén, országos szinten kedvező árral nyújtjuk a szolgáltatás. A kedvezőbb árral dolgozó cégek csak adott, nagy forgalmú helyeken (településeken) biztosítják a szolgáltatás igénybevételét saját labor kitelepítéssel vagy közvetítő bevonásával. **A posta valamennyi településen jelen van.**
2. Kodak partnerünk esetében egy magasabb minőségű szolgáltatást kaphatnak az ügyfelek magasabb árért.
3. **A piacot legjobban befolyásoló két igény (olcsóbb ár, magasabb minőség) a két partner cég által lefedhető.** Két évvel ezelőtt nagyon jól választotta meg a MP Rt. felső vezetése partnereinket, mivel a piac legnagyobb részét elvileg lefedhetjük adottságaiknak köszönhetően. Természetesen igény van 1 napon belüli, esetleg 1 órán belüli előhívásokra is. Ezt a szolgáltatók csak nagyobb városokban vállalják, általában 65 – 117 Ft közötti képenkénti árak mellett. E piaci igények kiszolgálására a postai hálózat nem megfelelő.
4. Továbbá meg kell jegyeznünk, hogy a legolcsóbb filmelőhívást igénybe vevő réteget nem tudjuk lefedni. Ennek a szegmensnek a megcélzása azért nehéz, mert a postai közvetítési árral növelt ár a más cégek bevezető, vagy lefölöző áraival szemben nem tud versenyre lépni. Másfelől ezek az „alacsony” árak a nagyobb településeken, és erős piaci verseny esetében jelennek meg, fő szolgáltatási területükön, a kisebb településeken nem.

Adottságainknak köszönhetően nagyon jó helyzetben vagyunk, annak ellenére, hogy a szolgáltatás árát – a fotósok aspektusából nézve – plusz postaköltség is terheli. A két partnercég szolgáltatásait, és árait a következő táblázat mutatja be.

	FORTE	KODAK*
Negatív hívás	495 Ft	499 F
9x13-as színes kép	32 Ft	19 Ft
10x15-ös színes kép	39 Ft	25 Ft
13x18-as színes kép	51 Ft	35 Ft
Fotodisk	450 Ft	–
Fotoindex	450 Ft	–
Postaköltség	X Ft	X Ft
Utánrendelés	A fenti árakkal azonos	150 Ft kezelési költség van.
Egyéb kedvezmény	Ajándék film, vagy kulcstartó, vagy album jár az ügyfélnek	

* A postai képkidolgozás árai

2.2. Általános következtetés

A fotósok szokásaiból kiindulva csak a megbízható, a több éve (évtizede) piacon jelenlévő cégek szolgáltatásait veszik igénybe, sokszor lemondva az olcsóbb árról a megbízhatóság, a minőség érdekében. A minőséget, a megbízhatóságot helyeztük előtérbe, melyet a két partnercég nevében biztosítani tud a Magyar Posta Rt.

A jelenlegi helyzeten rontana, ha további partnereket vonnánk be e szolgáltatás ellátásába, és számításaink szerint nem érnék el nagyobb forgalmat. A postán keresztüli forgalmat osztanánk meg, a szolgáltatás érdektelensége mellett. Jelenleg nagyon jó partnerekkel, ismert, elfogadott szolgáltatókkal vagyunk kapcsolatban, melyhez hozzáadott saját értékünket (kényelem, elérhetőség, minőség) az értékesítések alkalmával eddig nem használtunk ki.

A Fotóposta-szolgáltatásnak jelentős konkurenciát jelent a nagyvárosokban található számos filmkidolgozó hely, ahol sokszor olcsóbban és gyorsabban történik a fotószolgáltatások széles körének biztosítása. **A Fotóposta-szolgáltatás célpiaca a vidéki települések köre, ahol a posta hálózati adottságaiból eredően, az elérhetőség és a kényelmi szempontoknak megfelel, illetve megfelelő választékot biztosít.**

A fotózás területén újabb technikai irányok jelentek meg, melyek most kezdenek elterjedni. A jövőben meghatározó lesz a digitális fotózás, az APS-technika, melyek jelenleg bevezetési szakaszban vannak. Erre már a megbízható, erős háttérrel rendelkező cégek felkészültek, és a versenyben nagy előnnyel indulnak, amit partnereink sem hagytak figyelmen kívül. Szerepünk felértékelődhet az elektronikus képtovábbítás, fogadás – előhívás, képkészítés – házhoz kézbesítés, árufizetés folyamatában.

IV. Összegzés

1. Filmértékesítés

A postai értékesítésben megtalálhatjuk a magasabb árkategóriájú, jó minőségű (Kodak), ill. az alacsonyabb értékű (Forte) filmeket is. A Kodak esetében az értékesítés megoszlik a különböző fényérzékenységű, illetve képkocka darabszám szerinti fajták között.

A márkák közötti választás szempontjait figyelembe véve a Kodak és a Forte filmek további értékesítését támogatjuk. A döntést erősíti, hogy ezen két terméket forgalmazó cég partnerünk a Fotóposta-szolgáltatás nyújtásában is.

Az Agfa film országos értékesítésének kiterjesztését vizsgáljuk, mivel a soproni területen igen jó eladási értékeket látunk, és szerepel az 5 legjobban ismert film között.

A III. részben bemutatott piaci információk is alátámasztják azt a tényt, hogy a lakosság-nak igen hiányos az információja a különböző fajtájú filmek közötti különbségek meghatározásában. Partnereinkkel közösen szervezett akcióval kompenzálni tudnánk a kissé visszaesett forgalmazási adatokat. Az értékesítés felfutásának elősegítését marketing eszközök támogatásával szeretnénk elérni.

2. Fotóposta-szolgáltatás

Az Értékesítési Igazgatóság nem kívánja a Fotóposta-szolgáltatás partnereit tovább bővíteni. Nem célunk és nem is támogatjuk az alternatív fotószolgáltatással kapcsolatos egyedi szolgáltatások nyújtását. Marketing és értékesítési szabályok alapján, e piacon egy termékre/szolgáltatásra kívánunk koncentrálni, eszközeink odairányításával. Egy helyen érjünk el eredményeket, mert forrásaink aprózásával igazi piaci eredményt nem hozhatunk.

Ennek tükrében az **Értékesítési Igazgatóság célul tűzte ki 2002-ben a szolgáltatás ismertségének javítását, és a két partnercéggel a további együttműködés erősítését.**

A két cég bevonásával a közeljövőben az értékesítés növelését szeretnénk elérni, a szolgáltatás ismertté tételével. Ezért a 2001. július 1-jétől szeptember 15-ig a nyári akciónk keretein belül, az év végén pedig rádióban reklámoztuk többek közt a Fotóposta-szolgáltatást is. Ezt folytatva – **a postai hálózat értékesítőinek bevonásával** – országos ismertségre szeretnénk szert tenni, mellyel piaci részesedésünket növelnénk meg.

Másfelől a jövedelmezőség javítása érdekében a kezelést egyszerűsítettük (lásd a 99/2001. Vig. utasítás), elősegítve az IPH-val való kompatibilitást.

Érezhetjük, hogy vannak még hátra feladatok, melyeket csak közösen tudunk megvalósítani. Reméljük ezekkel a sorokkal Olvasóinkban felkeltettük az érdeklődést, illetve ebből az aspektusból megközelítve az „értékesítés orientáltság” irányába mozdíthatjuk elő fotópiacai tevékenységeinket.

A piaci információkhoz felhasznált források:

- Szonda Ipsos 2000. novemberi piackutatási adatai
- Gfk. 2000. 4-ik negyedévi adatai
- ÜLK, Marketing osztályának saját kutatásai

A BUVI 16 éve a Forma-1-en

Pályatörténeti áttekintés

Bizton állíthatjuk, hogy az autósport a XX. század sportja, legrangosabb eseménye pedig a FIA Forma-1. Az első Formula 1-es viadalt „csak” 1950. május 13-án rendezték Silverstone-ban.

Annak idején, a nyolcvanas évek közepén a világ figyelt arra, hogy milyen előkészületek zajlanak az első „szocialista F-1-es verseny” megrendezésére. A világ nem hullatott éppen örömkönyveket a magyar verseny és a budapesti színhely hallatán. Pedig nem volt igazuk: a magyar nagydíj nem volt előzmény nélkül, a magyar autósport nyugodtan vállalhatta a megtisztelő feladatot, hagyományai alapján. Például volt már magyar nagydíj, igazi Grand Prix Budapesten, még hozzá 1936-ban. Ami ennél is lényegesebb: a világ legelső Grand Prix versenyét, az 1906-ban lefutott francia nagydíjat magyar ember nyerte, Szisz Ferenc, aki a Renault Műveket képviselte a versenyen.

Mindez persze leolvasható a Hungaroring főépületének a faláról, amelyen márványtablák őrzik nagyjaink, s a Hungaroring eddigi legnagyobb versenyzőjének, Ayrton Sennának az emlékét.

Bernie Ecclestone a FOA (anno még a FOCA) elnöke a '80-as években határozottan érezte, hogy a Forma-1. VB-nek terjeszkednie kell, mégpedig lehetőleg az akkor még meglévő „vasfüggöny” mögé.

Kína, Szovjetunió, majd pedig Jugoszlávia szerepeltek a tervekben, de végül is Rohonyi Tamás, magyar származású barátja tanácsára, Magyarország felé fordult a figyelme.

Egy látogatás alkalmával, a fővároshoz közel eső Mogyoródra esett a választás.

1986. március 24-én avatták fel a Hungaroring versenypályát. A tulajdonosi viszonyok rendezése után a Hungaroring Sport Rt. gyakorolja 2006-ig a tulajdonosi jogokat. A magyar állam felismerve a verseny máshoz nem fogható reklámértékét és jelentőségét, valamint országimázs-építő hatását, a rendezőket teljes támogatásáról biztosította.

A pálya Bernie Ecclestone elképzelései szerint épült, aki kifejezetten „városi”, tehát lassú pályát akart és nagyon biztonságosat. A Hungaroring tehát ilyen lett. És az elmúlt idő alatt nem is fordult elő még egyetlen igazán súlyos kimenetelű baleset sem rajta. És ez nagy szó. Viszont a versenyzők nagy hangja és ellenérvése ellenére, többször éppen ezen a sokat szidott pályán futották az év legizgalmasabb és legszorosabb versenyét. A pálya nehézsége kiegyenlíti a nagy lóerőkülönbségeket és egyenlő esélyt ad szinte mindenkinek, de legfőképp a tökéletes versenyzői tudást honorálja.

Az első évben egyébként teljes volt a siker. A Hungaroringen az első versenyt 1986 augusztusában a három nap alatt (kettő edzés, egy versenynap) megközelítően háromszáz-ezer ember látta!

A következő évben is nagyszámú (mintegy kettőszázezer) közönség tekintette meg a ver-

senyt. Ezután változó volt az érdeklődés, a mélypontot az 1992-es év hozta, amikor a nagy-szerű verseny ellenére minimális, harmincezer körüli nézőszám volt. Nem lehetett másként: ez volt az első eset, hogy az emberek, egy szegény ország polgárai már nem tudták megfizetni a borsos árakat, hiába voltak alacsonyabbak az átlagnál.

A Magyar Posta és a Hungaroring kapcsolata

1986-ban a távközlés és a Magyar Posta még egy intézményként működött. Ennek köszönhetően a posta építhette ki a pálya teljes távközlési hálózatát. A kivitelezőkkel és szerzőkkel való jó kapcsolat során alakult ki az a lehetőség, hogy a BUVI postai szolgáltatásai-val megjelenjen a Ringen.

Ez a kezdeményezés a mai napig egyedülálló, mivel a világon sehol – egyetlen Forma-1. autópályán – nincsen postai szolgáltatás, így nemzetközi tapasztalatok nélkül indultunk neki e kihívó feladatnak.

Posták elhelyezése és szolgáltatás

Az első alkalommal minden szektorban volt posta, plusz egy konténerben nyert elhelyezést a főpénztár, illetve a hírlapszolgálat.

A következő évben a „G” szektorba már nem került telepítésre posta és a hírlapszolgálat egy katonai sátorban végezte a munkáját. Későbbiekben lakókocsi és az előtte álló sátor szolgáltatta a posta „épületét”, majd pedig az elmúlt évben a pálya és a posta arculatához igazodva „postás” sátrakban teljesítettünk szolgálatot.

A későbbiek folyamán a posták megmaradtak a helyükön, lényegében mára már állandó helyszíneken (szektorokban) szolgáltattunk.

Természetesen a dolgozók „arculata”, külseje is ennek a követelménynek kellett, hogy megfeleljen. Ezért az első években BUVI feliratozású pólókban és sapkában, tíz éve pedig az éppen aktuális szponzori viselet a kötelező.

Miután felépítettük a postát, és felöltöztettük a dolgozóit, nézzük meg, hogy milyen termék-kála áll az idelátogató külföldi vendégek részére, immáron 16 éve?

- Képeslapok, az első évben nylon leporellóba fűzve a legjobb autókról készült kollekción
- Carte maximum
- Hírlapok nagy választékban. Érdekességként említeném, hogy az első évben a lapok között olyan is megtalálható volt, mint: Szovjetunió, Lányok Asszonyok, Fáklya; külföldi lapok (2001-től a hírlapok árusítása megszűnt)
- Földugó
- Szemüveg
- Fuji termékek (fényképezőgép, különböző fényérzékenységű filmek)
- Fényképezőgépbe való elemek
- Bélyegsorozatok, különleges érmék
- Műsorfüzet
- Telefonkártya stb.

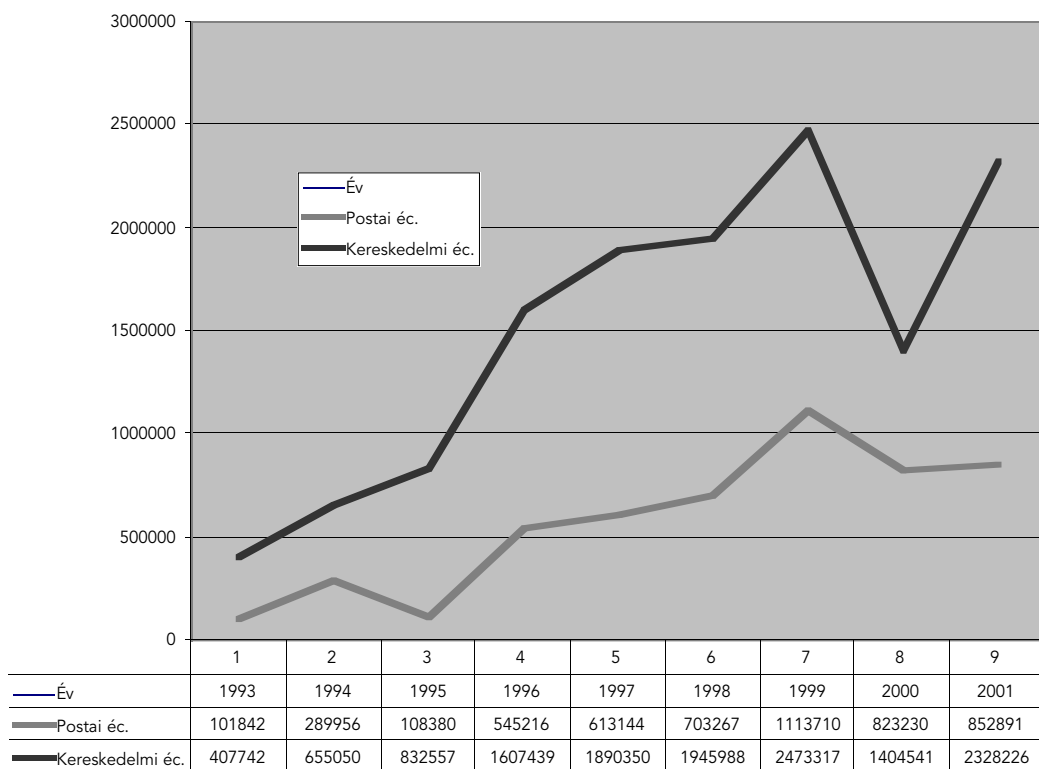
Minden évben más és más alkalmi bélyegzések voltak. Egészen 1997-ig valutaváltást végeztünk a pályán belül, utána Mogyoród postán, és Szilasligeten. A valutaváltás kezdetben manuálisan, majd számítógéppel történt, és a forgalom jelentős részét ez a szolgáltatás képezi. (Átlagosan 20 millió Ft!)

A „kültéri” szolgáltatás ellátásához a feltételeket először Vác 1. posta, később Gödöllő 1 posta teremtette meg. Az említett posták nyújtottak és nyújtanak segítséget abban, hogy a verseny időtartamára legyen megfelelő mennyiségű értékcikkünk, váltópénzünk.

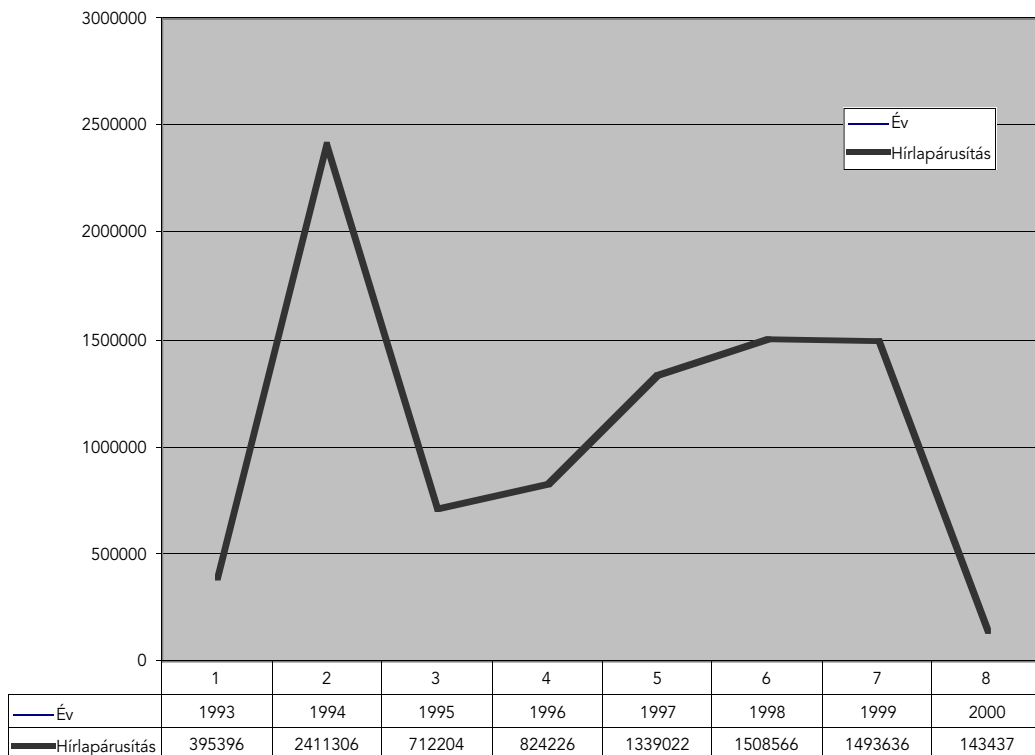
Néhány szemléltető adat a kihelyezett posták forgalmát illetően

Az első néhány év nem hozott számottevő bevételt, ezért forgalmi áttekintést csak az elmúlt néhány év adataival mutatnánk be

Postai és kereskedelmi értékcikkek alakulása



Hírlapforgalom



Összeköttetés a posták között

Kezdetben egy fővonal volt, ami a konténer számára nyújtott kapcsolatos a „külvilággal”. A posták, ún. LB távbeszélő készülékkel rendelkeztek. Az induktor megtekérésének számával jelezte az adott posta a saját számát. Később Walki Talkie-val volt biztosított az összeköttetés, de ez nem vált be. Az igazi megoldást a mobiltelefon hozta. A postafőnök egy folyamatosan működő adó-vevővel rendelkezett, amit a pályán kapott. Ez nagyszerű lehetőséget biztosított a számára, hogy figyelemmel kísérhesse a pálya eseményeit, és szükség szerint beléphessen, kommunikálhasson az őt kereső személyekkel.

Szállítás

Az értékek, hírlapok és a dolgozók szállítását az első időkben Barkas típusú autóval, majd később VW Transit segítségével oldottuk meg. Sajnálatos tény, hogy a pályán belül ezek a gépjárművek meglehetősen nehezen mozogtak, éppen a tömeg miatt, így kínálkozott a

megoldás Simson vagy Piaggio motorkerékpárokkal könnyen lebonyolítható a napközben felmerülő szállítási tevékenység.

Tisztálkodás és élelmiszerek beszerzése

Veresegyház postán, majd ezt követően Gödöllő 1 postán tisztálkodtunk több csoportban, melynek elsősorban biztonsági oka volt. Tehát mindig, folyamatosan tartózkodjon valaki a posták mindegyikén. Az oda-vissza közlekedés során végeztük a vásárlásokat.

Létszám, személyzet

A főpénztárban 3 fő, a postákon többnyire 4 fő dolgozott. A posták személyzete igazgatósági dolgozókból verbuválódott kevés kivételtől eltekintve, amikor Gödöllő 1, illetve Vác 1 posta biztosította a létszámot. A hírlapokat vegyes összetételű (igazgatósági és postai dolgozók) párok árusították. 1994-től egészen 2000-ig a BUVIHIR Rt. biztosította a hírlappal való ellátást.

Az elmúlt több mint másfél évtizedre visszatekintve elmondhatjuk, hogy nem kis eredmény az, amit elért a Magyar Posta ezzel a kezdeményezéssel, hiszen az autók „piacán” is már ott tudhatjuk magunkat. Azok a munkatársaink, akik vállalták és vállalják a háromnapos „próbatételt”, azt hiszem nemcsak a munka fáradalmaira, hanem a családi hangulatra és a felejthetetlen pillanatokra is emlékeznek. Sőt az is elmondható, hogy aki egyszer „megízeltte” az autók és a forgatag varázsát, az nehezen mondott (mond) nemet az elkövetkező éveknek.

Készül az új Üzletszabályzat

Megtiszteltetés számomra, hogy részt vehetek az új Üzletszabályzat készítésében, az pedig külön öröömre szolgál, hogy felkérést kaptam arra, mutassam be, hol tartunk e nagy munkában.

Előzmények és gyorsmérleg

2001. március 2-án a kormány elfogadta a tervezetet és mint törvényjavaslatot továbbította a Parlamenthez. A törvényjavaslatot június 12-én fogadta el az Országgyűlés.

A 2001. évi XL. törvény a **hírközlésről** szól, felváltja, hatályon kívül helyezi az 1992-ben készült Postatörvényt.

A törvény 200. december 23-án lépett hatályba, erre az időpontra – elvileg – el kellett volna készíteni a törvény felhatalmazása alapján kiadandó összes végrehajtási rendeletet és az ezeknek megfelelő új Üzletszabályzatot.

Mi jelent már meg a postai tevékenységet érintő rendeletek közül?

(A rendeletek száma mellett zárójelben a rendelet megalkotásának, elfogadásának időpontja látható.)

- ✓ 248/2001. (XII. 18.) Korm. rend. a Hírközlési Felügyeletről és a Hírközlési Felügyelet szervei által kiszabható bírságokról
- ✓ 253/2001. (XII. 18.) Korm. rend. a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól
- ✓ **254/2001. (XII. 18.) Korm. rend. a postai szolgáltatások ellátásáról**
- ✓ 255/2001. (XII. 18.) Korm. rend. a távirat-szolgáltatás ellátásának részletes szabályairól
- ✓ 24/2001. (XII. 22.) MeHVM rendelet a hírközlési hatóság piacfelügyeleti tevékenységéről és a piacfelügyeleti díj mértékéről
- ✓ 28/2001. (XII. 22.) MeHVM rendelet a postai szolgáltatók számviteli nyilvántartásai elkülönített vezetésének részletes szabályairól
- ✓ 29/2001. (XII. 22.) MeHVM rendelet a Hírközlési Felügyelet egyes eljárásaiért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjakról
- ✓ 5/2002.(I.26.) MeHVM rend. a belföldi fenntartott postai szolgáltatások legmagasabb hatósági díjairól

Mi hiányzik még?

Többek között a piacra lépés szabályait, az egyetemes szolgáltatások nyújtásának engedélyezését szabályozó kormányrendelet. E rendelet fog szólni az üzletszabályzat/általános szerződési feltételek tartalmáról is.

A rendelet általunk ismert tervezete szerint kezdtük el az üzletszabályzat készítését.

A tervezetből egy fontos pozitívumot említek csak meg: más szolgáltatónak, ha egyetemes postai szolgáltatásokat kíván nyújtani, engedélyt kell kérnie. E kormányrendelet meghatározza azt a legkisebb földrajzi/közigazgatási területet, ahol ugyanúgy minden napon és a terület minden pontjára kell kézbesíteni, mint ahogy azt az egyetemes szolgáltató Magyar Postának tennie kell, de a fenntartott szolgáltatás monopóliuma nélkül. Nem lesz mód a jövedelmező piacok (főváros, megyeszékhelyek és nagyobb városok) „kimazolázására”,

A Magyar Posta egyetemes postai szolgáltató.

A Magyar Posta kijelölt egyetemes szolgáltató.

A Magyar Posta, mint kijelölt egyetemes szolgáltató, kizárólagos jogokkal bír.

Kedves olvasó, ez nem szójáték, nézzük meg, mit rejtenek ezek a sorról sorra bővített mondatok.

Az **egyetemes postai szolgáltatás** körébe a következő szolgáltatások együttesen tartoznak:

- a) a kettő kg-ot meg nem haladó tömegű belföldi és nemzetközi postai küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás;
- b) belföldi forgalomban és a külföldre irányuló nemzetközi forgalomban a tíz kg-ot, külföldről bejövő nemzetközi forgalomban a húsz kg-ot meg nem haladó tömegű postacsomagokkal kapcsolatos postai szolgáltatás;
- c) a hét kg-ot meg nem haladó tömegű, vakok írását tartalmazó belföldi és nemzetközi küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás;
- d) belföldi forgalomban a postautalvány-szolgáltatás;
- e) ajánlott, tértivevény és értékbiztosítás különszolgáltatás (egyéb különszolgáltatások végzéséről és díjáról a posta a jövőben szabadon dönt).

Az egyetemes postai szolgáltatás biztonságos és folyamatos nyújtásához szükséges gazdasági feltételek biztosítása érdekében kizárólag a **kijelölt egyetemes szolgáltató** végezheti az alábbi **fenntartott szolgáltatásokat**:

- a) a 350 grammnál kisebb tömegű belföldi és nemzetközi levélküldemények és a címzett reklámküldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás, amennyiben a szolgáltatás díja alacsonyabb, mint a leggyorsabb szabványkategória első súlyfokozatába tartozó levélküldemény díjának ötszöröse (jelenlegi díjak alapján: 190 Ft);
- b) a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás.

A kijelölt egyetemes postai szolgáltató kizárólagosan jogosult:

- a) postabélyeg kibocsátására, forgalomba hozatalára, forgalomból kivonására;
- b) a postakürt jelvény használatára;
- c) postai pénzforgalmi és pénzügyi szolgáltatások nyújtására;
- d) belföldi postautalvány-szolgáltatás nyújtására.

Továbbiakban csak a postai szolgáltatások ellátásáról szóló rendelet szerinti szolgáltatókkal, az „új” Üzletszabályzatot érintő kérdésekkel foglalkozom.

Pozitív jogszabályi változások, a teljesség igénye nélkül

- + A kézbesíthetetlen küldemények kötelező őrzési ideje 1 évről 6 hónapra csökken.
- + Az ajánlott küldeményeket az első kézbesítési kísérletkor levélszekrénybe lehet helyezni.
- + Nem felel a szolgáltató a szolgáltatási szerződés nem vagy nem szerződésszerű teljesítésért akkor, ha a levélszekrényhez való hozzájutás nem biztosított vagy a levélszekrény nem szabványyszerű, illetve nem olyan, amit az üzletszabályzatunkban előírunk.

„Kicsit” szigorúbb lett a szabályozás

- A kártérítés mértéke növekedett, levél- és postacsomag-küldeményeknél 25-szöröse a díjnak (pl. eddig az ajánlott különszolgáltatásnál csak 20-szoros volt). A Magyar Posta kártérítési felelőssége továbbra is korlátozott marad.
- A sérülésekkel, elveszésekkel kapcsolatban a kormányrendelet minőségi mutatókat ír elő.
- A levél- és csomagküldemények esetében évről évre egyre szigorúbb átfutási időket határoz meg.
- A területi és időbeli hozzáférhetőségi követelmények mellett előírt várakozási (sorban állási) idő maximum 15 perc lehet.
- Valamennyi postai küldeményt 2 kg-ig, a belföldön feladott postacsomagot 10 kg-ig, a külföldről érkező postacsomagot 20 kg-ig házhoz kell kézbesíteni valamennyi település belterületén.

Az első oldal közepe táján azt írtam, hogy *elvileg* el kellett volna készülnie a törvény hatályba lépésének időpontjára a rendeleteknek és az üzletszabályzatunknak! Aggodalomra azonban még semmi okunk.

A postai szolgáltatásokról szóló kormányrendelet szerint összesen

90 nap áll rendelkezésünkre, ezalatt kell

- elkészíteni;
- jóváhagyásra benyújtani a Hírközlési Területi Hivatalnak és
- közzétenni
az új ÜZLETSZABÁLYZATOT.

Munkamódszerünkről röviden

Novemberben kezdtük a szakmai előkészítő munkát, melyben a Postaforgalmi és az Üzletpolitikai Főigazgatóság munkatársai vesznek részt. Közösén meghatároztuk a munkamódszert, célokat, a munkatársak által kidolgozandó részeket. Az egységes szerkezetbe foglalásért, a témák közötti összhang megteremtéséért a január 1-jét követő szervezetzváltás óta a Küldeményforgalmi Igazgatóság felel. Az Üzletszabályzat előkészítő munkacsoport vezetője Nagy Miklós igazgató.

A célok, elvek közül néhány, a teljesség igénye nélkül:

- Üzletszabályzatunkban lehetőség szerint jelenítsük meg és pontosan idézzük azt a jogszabályrészt, ami a postára, igénybe vevőkre egyaránt vonatkozik.
- Ne kerüljenek bele azok a kötelezettségek, amelyek kizárólag a posta számára jelentenek feladatot, és teljesítésükről a felügyeleti szervek felé beszámolási kötelezettségünk van.
- Fogalmazzunk pontosan, a szabályok legyenek érthetőek igénybe vevőink és munkatársaink számára is.
- Mellékletben jelenjen meg minden, ami szervesen az Üzletszabályzattal együtt jóváhagyásra kerül.
- Függelékben jelenjen meg minden olyan téma, ami gyakrabban változhat, ezeknél – a jelenlegi gyakorlat szerint – legyen lehetőség engedélyezési procedura nélkül változtatni. (Csak bejelentési kötelezettségünk legyen.)
- Az üzletszabályzat felépítése a jelenlegi felépítéshez hasonló legyen.

Az üzletszabályzatban minden egyetemes szolgáltatás, postai szolgáltatás és az ezekhez kapcsolódó többlétszolgáltatások (pl. saját kézbe, utánvétel, postai lezárás, ismételt kézbesítés), egyéb szolgáltatások (pl. kiszállítás, fiókbérlet, reklámbélyegzés) megjelenik.

Az üzletszabályzatban nem szerepelnek azok a nem postai szolgáltatások, melyek nem tartoznak a Hírközlési törvény hatálya alá. Ilyen szolgáltatás pl. a kereskedelmi csomag, a Fotóposta, a jelenlegi PV és a 20 kg feletti postacsomagok kiváltására, a piaci igények kielégítésére tervezett Posta Pakk Plusz szolgáltatás.

E szolgáltatásokat külön-külön, általános szerződési feltételekben tesszük közzé, terveink szerint legkésőbb az Üzletszabályzat kihirdetésekor.

Mellékletben jelenik meg a levélszekrények kialakítására, elhelyezésére vonatkozó ajánlás és a szállításból kizárt tartalmak valamint a feltételeken szállítható tárgyak, anyagok feladási feltételei.

Függelékben hirdetjük ki

- az árakat;
- a kedvezmények feltételeit és mértékét;
- a szolgáltatásokat nyújtó postahelyek adatait;
- a nemzetközi levél, távmásolat, EMS országonként változó alapadatait;
- a címzés- és nyomtatványmintákat, melyekkel igénybe vevőink találkozhatnak.

Természetesen az Üzletszabályzat szakmai előkészítésével egy időben készülnek a belső szabályozások annak érdekében, hogy a kihirdetett szolgáltatásokat kezdettől fogva az ígért minőségben el tudjuk látni.

Nagyobb változások lesznek például a válaszküldemény-szolgáltatásnál: a közönséges válaszküldemény mellett regisztrált és biztosított változattal is megjelenünk. Az új szolgáltatások miatt nemcsak kezelési utasítás, hanem műszaki leírás is készül, melyet az ügyfeleknek átadhatunk a küldemény pontos nyomdai kialakítása érdekében.

Elkészült már az új követelményeknek megfelelő reklámbélyegzés szolgáltatásunk szabályozása. A szolgáltatás újragondolását, szabályozását és megújult formában való meghirdetését a postai jogszabályváltozáson kívül a reklámokra vonatkozó törvény is indokolja.

Újra megvizsgáltuk a múlt évben megszüntetett élő állat szállítás visszaállításának lehetőségét. A speciális előírások miatt továbbra sem tartjuk megvalósíthatónak a kisállatok (galamb, hal, nyúl, rovarok, kutya stb.) postai küldeményben való szállítását (kivéve az aznapi kézbesítésű EMS és a Postafutár igénybevételével).

A postafiókra történő kézbesítés szabályai, a postai szolgáltatások elnevezése, tartalmi változása miatt szükség lesz valamennyi postafiókbérlővel új szerződést kötni. A szerződéseket nyomdai úton a szükséges mennyiségben előállítatjuk és eljuttatjuk a postahelyekre.

Jelentős lépésnek tartom, hogy a hivatalos iratoknál egységes díjazásra tett javaslatunk elvét, illetve az új címzett reklámküldemény eddigiektől eltérő struktúráját sikerült a jogszabályalkotókkal elfogadtatni. E két küldeménnytípusnál szerzett tapasztalataink alapján a jövőben a többi levél típusú küldeménynél is változtatásra kerülhet sor.

Jelentős lépés lesz, hogy nemzetközi levélküldeményeknél a Posta a jelenlegi tartalom alapuló megkülönböztetés helyett a gyorsasági rendszert fogja alkalmazni.

A gyorsasági rendszer többet nyújt a jelenlegi légi szolgáltatásnál, hiszen a küldeménytovábbítás minden fázisára vonatkozik, nemcsak a szállításra. A feladó maga döntheti el, hogy elsőbbséggel, vagy e nélkül kéri a küldemény továbbítását. Belföldi forgalomban a levél típusú küldemények közül a levelet elsőbbséggel fogjuk kezelni.

Több külön- és különleges szolgáltatás esetében változás szükséges a szolgáltatások tartalmát, kezelését illetően. A változások egy része azért is szükséges, mert a levél és a postacsomag küldeményeknél a kormányrendelet átfutási idő elvárásokat fogalmaz meg. A kormányrendelet által meghatározott átfutási idő az igénybe vevők számára egy-egy küldemény esetén nem jelent „megfogható”, érzékelhető minőséget.

Kedves munkatársam, Ön ügyfélként mit szólna, ha a csomag feladásakor a tipikus „mikor ér oda” kérdésre azt a választ kapná: a feladást követő második munkanapon kézbesítjük a küldemények 70%-át, a negyedik munkanap végéig a 80%-át!

A leggyorsabb szabványlevélnél a feladást követő munkanapon kézbesítjük a küldemények 75%-át, a harmadik munkanap végéig a 90%-át!

Elégedett lenne Ön ezzel a válasszal?

Mondhatnánk-e esetleg egységesen inkább azt, hogy a csomag legkésőbb 5 munkanapon belül odaér a címzetthez.

Fenti átfutási idő elvárás ismeretében milyen „ígéretet” fogalmazhatunk meg a jelenlegi expressz szolgáltatással?

A Posta előző számaiban több cikk foglalkozott az ügyfelek által elvárt, általunk ígért, nyújtott, mért minőséggel. Munkánkhoz, nevünkhöz méltóan (termékmenedzsment) az előbbi kettő tartozik leginkább, de ismerjük, ismernünk kell a másik kettőt is.

Az ügyfelek igényeit és a posta „tudását” egyformán szem előtt kell tartanunk annak érdekében, hogy az elvárás és a teljesítés egyre közelítsen egymáshoz, sőt ügyfeleink ki nem mondott, váratlanon túli vágyai irányába fejlesszük szolgáltatásainkat.

Ez a feladat nemcsak az üzletszabályzat készítésének időszakában aktuális, folyamatos munkát jelent igazgatóságunk számunkra.

Visszatérve most az üzletszabályzatra, a további tennivalókra

Most – mikor e sorokat írom – már csak kisebb pontosítások, szerkesztési feladatok vannak hátra, nemsokára lezárhatjuk az előkészítő munkálatokat és átadhatjuk a Hírközlési Területi Hivatalnak jóváhagyásra az üzletszabályzat tervezetét.

A szakmai munkában folyamatosan részt vesznek a Jogi Igazgatóság képviselői is, biztosítva ezáltal, hogy a postán belüli munka összehangoltan, a jogszabályoknak való megfelelést szem előtt tartva minél rövidebb idő alatt befejeződhessen.

Marketing osztályunkkal pedig azon is dolgozunk, hogy az ÚJ POSTÁT Üzletszabályzatunk megjelenésével egy időben megismertethessük az ügyfelekkel.

Készül egy másik üzletszabályzat is, a távirat-szolgáltatás ellátásáról. A feladat különlegessége, hogy a – külön – kormányrendelet szerint az egyetemes távközlési és egyetemes postai szolgáltatónak közös üzletszabályzatot kell készítenie, a szolgáltatás ellátására szerződést kell kötni. A munkálatok e szolgáltatás részleteinek kidolgozására egy másik munkacsoportban zajlanak, szoros munkakapcsolat van a Matáv – mint egyetemes távközlési szolgáltató és a többi távközlési szolgáltató képviselője – és a posta között.

A Postások Szakmai Egyesületének jövője

A PSZE elnöksége úgy döntött, hogy az Egyesület jövőjének kidolgozásához munkabizottságot kell létrehozni és annak munkáját úgy kell szervezni, hogy lehetőleg 2001. év végéig elkészüljön a bizottság fejlesztési javaslata. A munkabizottság 2001 novemberében a kérdéskört megvitatta, majd december elejére elkészült az első munkaanyag, amelyet a területi szervezeteknek, széles körű megvitatás céljából szétküldtek. A területi szervezetektől beérkezett vélemények és javaslatok alapján a munkaanyagot átdolgoztuk és újabb megvitatásra, illetve jóváhagyásra a PSZE kibővített elnöksége és a fejlesztési munkabizottság 2002. január 24-i együttes ülése elé terjesztettük, amelyet ekkor elfogadtak.

Mivel igényként felmerült, a bizottság munkája során kitért arra is, hogy miként lehetne és célszerű-e az Egyesület szervezetét kamarává átalakítani. Ezért vizsgálták

- az egyesülési jogról szóló 1989. Évi II. törvényt;
- a gazdasági kamaráról szóló 1999. Évi CXXI. törvényt;
- a szakmai kamarák létesítésének kormányzati szempontjairól szóló 1037/1999.(IV.21.) Korm. határozatot;
- a PSZE Alapszabályát (jóváhagyta a 2000. május 25-i rendkívüli Küldött-közgyűlés).

A kamarává átalakulás lehetősége

A munkabizottság úgy látja, hogy **a kamarává való átalakulásnak jogi lehetősége jelenleg nem biztosított.** Ugyanis gazdasági kamarát gazdálkodó szervezetek hozhatnak létre. Szakmai kamara pedig abban az esetben létesíthető, ha a tagok által gyakorolt hivatás hagyományos szabad foglalkozásnak minősül. (Ilyen pl. orvosok, gyógyszerészek, ügyvédek stb.)

A PSZE-nek jogi személyek (MP Rt., Postabank, Generali-Providencia Biztosító, OTP Bank és a Hírközlési Főfelügyelet) valamint természetes személyek (a jogi személy tagok összesen mintegy 2000 alkalmazottja) a tagjai. **Az alkalmazottak kamarába nem tömörülhetnek,** arra azonban lehetőség van, hogy a pl. a postamesterek (mint vállalkozók) kamarát hozzanak létre, ennek azonban nem a PSZE átalakulásával kell megtörténnie. Abban az esetben, ha a postai vállalkozások kamarába kívánnának tömörülni (ennek nincs jogi akadálya!), vagy ilyen szervezet létrehozása megalapozott célkitűzésként jelenne meg, annak megvalósítása komoly jogi előkészítést és alkotói lobbizást igényelne.

- A kamarák közfeladatokat látnak el.** Ennek részeként, az 1999. évi CXXI. törvény szerint
- közreműködnek a szakképzésben, illetve végzik a mesterképzést és a mestervizsgáztatást;

- közreműködnek a külgazdaság feltételrendszerének javításában, ennek keretében gazdasági tájékoztató munkát végeznek, vásárokat, kiállításokat, konferenciákat és más rendezvényeket szerveznek;
- tájékoztatót adnak (tagjaiknak) a gazdasággal összefüggő magyar és külföldi jogszabályokról;
- részt vesznek meghatározott feladataikkal összefüggő célokat szolgáló elkülönített állami pénzalapok és költségvetési előirányzatok felhasználására vonatkozó döntések előkészítésében;
- részt vesznek a tisztességes piaci magatartásra vonatkozó etikai szabályok kidolgozásában, ellenőrzik azok betartását és a kamarai etikai szabályokat megsértőket határozatlan figyelmeztetik;
- határozatban figyelmeztetik a fogyasztók érdekeivel ellentétes gazdasági tevékenységet folytató és ezzel a gazdálkodó szervezetek széles körének jó hírnevét sértő vagy veszélyeztető gazdasági szervezeteket, szükség esetén pert is indíthatnak;
- minősítő és ellenőrzési rendszereket működtetnek;
- véleményezik a gazdasági tárgyú előterjesztések és jogszabályok tervezeteit;
- szakmai, munkáltatói és munkavállalói érdekképviselést nem láthatnak el (14.§).

A fentiekből kiviláglik, hogy a kamarák, mint közfeladatot ellátó szervezetek nem hasonlíthatók a szakmai egyesülethez, így **a PSZE Alapszabálya szerinti tevékenységi körből e feladatok jelenleg nem fejleszthetők ki.**

A munkabizottság alapvető problémája volt, hogy **nem látható az a cél, amely a postai kamara létrehozásával elérhető.** Úgy látjuk, hogy a Magyar Posta Rt.-nek nem lehet érdeke, hogy éllovasa legyen egy olyan országos hatáskörű szervezet létrehozásának, amely magába tömörítené mindazon gazdálkodó szervezetet, amely postai vagy azzal kapcsolatos tevékenységet folytat.

Felmerül az is, hogy a hatósági és közfeladatokat ellátó **Hírközlési Felügyelet** (és a területi felügyelvek), **valamint az esetleg létrejövő postai kamara között milyen feladatmegosztás és kapcsolatrendszer hozható létre.** A HÍF (HTH) feladatköre annak meghatározása is, hogy az Állam nevében milyen kamarai típusú feladatokat kíván rábízni a PSZE-re, vagy más kamarai szervezetre. A postai kamara létrehozása ellen szól az is, hogy a távközlésnél sem jött létre gazdasági kamara, pedig ott már több szolgáltató működik egymás mellett.

Természetesen kérdés az is, hogy **ki fogja finanszírozni a postai kamara működését,** hiszen az becslésünk szerint a PSZE jelenlegi költségvetésének többszörösét is igényelné, az pedig nehezen képzelhető el, hogy az általában alacsony jövedelmezőséggel működő postai vállalkozások képesek legyenek a kamarájuk „eltartására”.

Miként fejleszthető a PSZE tevékenysége?

A munkabizottság tagjai egyetértettek abban, hogy a PSZE tevékenységét fejleszteni kell. A következő olyan lehetőségek kínálkoznak, amelyek a PSZE Alapszabályának II. Fejezetében tevékenységi körként egyébként rögzítve vannak:

- **„Nevelés, oktatás, képesség fejlesztés, ismeretterjesztés, pályázatok meghirdetése”** (Alapszabály 13/b. pont); – Ez úgy valósítható meg, ha a PSZE kiválasztott témakörökben, jól felkészült előadókkal, oktatókkal, szabadakadémia jellegű előadás sorozatokat szervez.
 - **„Tapasztalatai alapján szakmai állásfoglalás, álláspontok kidolgozását kezdeményezi”** (Alapszabály 13/f. pont); – Ez úgy valósítható meg, ha a Magyar Posta Rt. felső vezetése ténylegesen igényli olyan állásfoglalások kidolgozását, amelyeket nem, vagy legalább is kevésbé befolyásolnak a szakmai hierarchiából fakadó függelmi viszonyok. Az együttműködés elmélyítéséhez mindenképpen szükséges, hogy a **Magyar Posta Rt. elnök-vezérigazgatója jelöljön ki olyan munkatársat, akit a PSZE-vel való kérdések vonatkozásában napi kapcsolattartói feladatokkal bíz meg.** (A felső szintű kapcsolatok továbbra is a PSZE elnöke és a Posta Rt. elnök-vezérigazgatója között keletkezzenek.) Fontos követelmény, hogy a szakmai kérdésekre a PSZE gyorsan tudjon reagálni.
 - A PSZE és a posta felső vezetése, valamint a területi szervezetek és a regionális igazgatóságok közötti együttműködés kereteit célszerű megállapodásba foglalni, amelynek teljesülését meghatározott időközönként (félévente, évente) az érintetteknek át kellene tekinteni. Erre vonatkozóan a PSZE legyen kezdeményező.
 - Új, az eddigieknél sokkal hatékonyabb együttműködést kell kialakítani a jogi személy tagokkal. Célszerű, ha a PSZE és a jogi személy tagok között is kétoldalú együttműködési megállapodások kötéssenek, amelyek teljesülését célszerűen évente tekintsék át az együttműködő felek.
 - Az előző pontok tartalommal való megtöltéséből fakadhat a **„tudományos tevékenység és kutatás”** (Alapszabály 13/a. pont).
 - Ezekon felül szükséges, hogy a **PSZE területi szervezetei a postai közreműködő vállalkozásokat (a postamesterségeket és -ügynökségeket) vonják be** a tagok sorába és az egyesület képviselje szakmai érdekeiket (Alapszabály 14/e pont). Az nehezen biztosítható, hogy a postai vállalkozók mint érintettek, személyesen is részt vegyenek az érdemi munkában, de a megfelelő képviseletük kérdését meg kell oldani.
 - Mindenképpen **el kell érni, hogy a PSZE szakmai műhelyként működjön.** Abban vélemény különbség van, hogy ezt vertikálisan és horizontálisan összehangolt szekciókkal, vagy más módon kellene megvalósítani. Ha a szakbizottságok-szekciók létrehozása lesz a fejlesztés iránya, fontos követelmény, hogy a szekciókban ne általános, hanem minél konkrétabb kérdésekkel foglalkozzanak.
 - A PSZE hirdessen szakmai pályázatokat, amely a tagság legszélesebb rétegei számára biztosítanak az aktív egyesületi életbe való bekapcsolódást.
 - Gyakorlati megoldásként felmerült, hogy a PSZE tagság „kérdőíves” módon is mondhasson véleményt a szakmai kérdésekről, továbbá kölcsönös „üzemlátogatás” jellegű rendezvényeken ismerhessék meg más postai szervezetek működését, közöttük akár külföldiekét is.
- A szakmai napok, konferenciák tematikáját úgy kell összeállítani, hogy az eredmények és pozitívumok mellett a megoldásra váró feladatok is napirendre kerüljenek. A szakmai előadások lehetőleg döntés előkészítő jellegűek legyenek.
- Javítani kell az információáramlást, a tagság tájékoztatását. Az A postás című kéthetenként megjelenő lap és a Posta című szaklap kevés információt nyújt az egyesületi életéről. Úgy kell e lapok profilját alakítani, hogy e követelménynek is megfeleljenek.

A munkabizottság tagjai:

- *Fábics Miklós* – a PSZE főtákará, a bizottság vezetője
- *Lipuszné Deák Zsuzsanna* – Budapesti Területi Csoport
- *Krajcs Katalin* – BUVI Területi Csoport
- *Ráczné Hegedűs Klára* – Miskolci Területi Csoport
- *Dr. Varga János* – Debreceni Területi Csoport
- *Kotroczó Dezső* – Szegedi Területi Csoport
- *Dr. Horváth Sándor* – Pécsi Területi Csoport
- *Kiss József* – Soproni Területi Csoport

E cikk szerzője – mint a munkabizottság vezetője – ezúton is köszönetet mond a munkabizottság tagjainak és mindazoknak, akik véleményükkel elősegítették a PSZE jövőbeni eredményességét. A munkabizottság a konkrét kérdéskör feldolgozásán túl egy lehetséges mintáját adta annak, hogy milyen módon lehet az egyesület keretein belül szakmai műhelymunkát végezni.

A Postások Szakmai Egyesülete 2002. február 7-én tartotta éves küldöttközgyűlését, amelyen sor került a négyévenként esedékes tisztújításra is. Az elnökség beszámolóját és a közgyűlés legfontosabb határozatait – szerkesztett formában – ezúton közreadjuk.

Dr. Oláh László: Beszámoló a PSZE 1998–2001. évi tevékenységéről és a 2002. évi feladatok



Mint a Postások Szakmai Egyesületének elnöke, feladatomban és kötelességem, hogy az évi küldöttközgyűlésen személyesen számoljak be az Egyesület elmúlt időszakban végzett munkájáról, az eredményekről, az esetleges sikertelen kezdeményezésekről, a tervekről, a jövő útjairól. Ezt a kötelességemet eddig minden évben igyekeztem teljesíteni és jóváhagyásra előterjeszteni. Ezúttal azonban nemcsak az elmúlt évet kell értékelnem, hanem az 1998–2001-es, négyéves időszakról kell számot adnom, mivel az Alapszabály értelmében választásokra kerül sor. Ez pedig azt jelenti, hogy egy hosszabb időszakot átfogó munkáról kell beszélnem. Kötelességem enyhítésére azonban el szeretném mondani, hogy az évi közgyűléseken nagyon részletes beszámolókat tartottam a PSZE életéről, s ezeket a közgyűlések egyhangúlag – egy-egy esetben kiegészítésekkel, konstruktív javaslatokkal – elfogadták.

Ezért a négy évet méltató visszatekintésemben inkább csak a nagyon jelentős eseményeket értékelem, s azokra a kérdésekre irányítom rá a figyelmet, amely meghatározóak voltak az Egyesület életében.

Előtte azonban szükségesnek tartom, hogy bemutassam azt a belső és külső környezetet, amely végül is meghatározta egész tevékenységünket.

Emlékeztetni szeretnék még arra is – jóllehet ez már nem érinti teljes egészében az elmúlt négy év munkáját –, hogy a Magyar Posta Rt. 1998. előtti vezetője nem azonosult az Egyesületben folyó munkával, annak ellenére, hogy elsősorban a szakmai vezetés háttérintézményeként szerettük volna segíteni a célkitűzések megvalósítását. Azt is elárulhatom, hogy a nemzetközi szakmai szövetség elnöke által írt csatlakozási megkeresésre akkoriban – akaratom ellenére – nemleges választ kellett küldennem. Mindezek az események egy egészséges nemzetközi fejlődés áramlatával szemben történtek. Nagy erőfeszítésünkbe került, hogy ez az időszak ne vesszen kárba.

Sokan annak idején ugyan meghátráltak, majdnem cserbenhagyták az Egyesületet, s féltették pozíciójukat, de legtöbben kitartottak s velünk maradtak. Örülök, hogy annak idején a hétvégékre tervezett szakmai fórumainkat zsúfolt hallgatóság előtt tartottuk. 1998 márciusa is volt egyben az Egyesület életében, mivel az akkor hivatalba lépő menedzsmenst – minden negatívuma ellenére is – jó szándékkal, kifejezett pozitív elvi álláspontra helyezkedve meghatározó szakmai fórumnak tekintette az Egyesületet s ezt erősítette meg a miskolci XV. Országos Postás Konferenciára meghívott miniszter is.

1998-tól valóban megélnékkült a szakmai élet s egyre másra rendeztük meg az ország különböző részein a regionális igazgatóságok által szorgalmazott és sikeres fórumokat, szakmai napokat.

Ugyanakkor sajnálattal kell megállapítani, hogy a Magyar Posta Rt. vezetésében szinte évente bekövetkezett (sikeres vagy éppen sikertelen) személyi, szervezeti változások nem gyakoroltak jótékony hatást az Egyesület életére, mert az új arcok, az új elvek, az új stratégiák némi zavart is okoztak az Egyesület tagsága körében. Ezen a mai fórumon mindezek ellenére megelégedéssel kell megállapítanom, hogy a 4 év során történt vezetői váltások nem befolyásolták negatívan a munkánkat, mert az új elnök-vezérigazgatók anyagilag és erkölcsileg – kivétel nélkül – támogatták a PSZE szakmai törekvéseit.

Amikor hozzáfogtam jelentésem összeállításához, természetesen át kellett gondolni, vajon teljesültek-e azok az elvárások, amelyeket az Alapszabály előír, illetőleg amelyeket az Egyesülettel szemben a tagok megfogalmaztak, de azt is, hogy jól alkalmazkodunk-e mindazokhoz a körülményekhez, amelyek a Magyar Postán belül szükségessé tették az elmúlt időszakban bekövetkezett változásokat, s ezekre helyesen reagáltunk-e.

Előljáróban máris meg szeretném említeni és felidézni, hogy az 1998–2001-es évek legfontosabb kihívása számunkra az volt, hogy minden rendelkezésünkre álló eszközzel segítsük elő a kidolgozott stratégiai feladatok megvalósítását, mutassuk be a szakmai célkitűzéseket, vagyis azt, hogy miért vagyunk, mik a feladataink, s hogyan vegyünk részt a gyors átalakulást jelentő programok sikeres teljesítésében. Amikor az évi közgyűlésen egy évvel ezelőtt ismertettem a PSZE programját, amelyet a közgyűlés több javaslat figyelembevételével elfogadott, részletesen is szóltam arról, hogy a Magyar Posta Rt. ebben az új versenyhelyzetben egy megvalósítható, reális stratégiával, gyors technológiai, informatikai fejlesztéssel, új emberierőforrás-politikával, megváltozott mentalitással, korszerű gondolkodásmóddal, a nemzetközi tendenciákhoz jobban igazodóan – s még sorolhatnám – tud csak lé-

pést tartani az európai postákon végbemenő változásokkal. Az említett új feladatok képeztek alapját az elmúlt négy év szakmai programjainak, s azt tűztük ki célul, hogy olyan közvetítő, információkat továbbító szakmai egyesületté váljunk, amely elősegíti az új stratégiai elképzelések, üzletpolitikai elvek jobb megértését. Ennek szolgálatába állítottuk mindazokat a programokat, szakmai rendezvényeket, amelyek – úgy vélem – sikeresek voltak, s a résztvevők részéről élénk érdeklődést váltottak ki.

Cél: az új szakmai ismeretek közreadása

Amikor a Magyar Posta helyzetét, fejlődését és az Egyesület munkáját elemeztük, óhatatlanul felvetődött a kérdés, vajon hol tartunk, megtettünk-e mindent annak érdekében, hogy felgyorsíthassuk fejlődésünket? Helyes irányt választottunk-e, s döntéseink megalapozottak voltak-e, s azok egybeestek-e a nemzetközi téren végbemenő folyamatokkal? Az elmúlt évek tapasztalatai – amelyet jómagam különböző funkciókban átéltem, s sokan átélünk – azt mutatják, hogy mi magyar postások, s ez a vezetés egy részére is jellemző volt (persze tisztelet a kivételnek), egy ideig nem akartunk tudomást szerezni a fejlettebb országok postáinál már korábban végbement változásokról, azok pozitív hatásairól.

Az elmúlt években minden igyekezetünk ellenére is késésben voltunk, terveink előkészítése sokáig tartott, nem is beszélve arról, hogy az elfogadott határozatok a gyakorlati életünkbe csak lassan kerültek átültetésre és bevezetésre. Úgy vélem, hogy Egyesületünknek eddig is kiemelt feladata volt, hogy a különböző szakmai fórumokon a szakemberek, de a vezetés figyelmét is ráirányítsa azokra a nemzetközi folyamatokra – legyen az a fejlett Nyugat-Európa vagy Közép-kelet Európa – amelyek megértése nélkül nem tudjuk feldolgozni saját szakmai problémáinkat, s nem tudunk azokra korszerű, megbízható szakmai megoldásokat találni.

Már évekkel ezelőtt elhatároztuk, hogy fórumainkat ezek szolgálatába állítjuk, közelebb hozva egy-egy nagy horderejű, s újszerű intézkedés megértését, az azzal történő azonosulást.

Ezeknek az új követelményeknek a megvalósítását igyekeztük elérni azzal is, hogy a Magyar Posta Rt. vezetésével együttműködve közös gondozásban és szerkesztésben a Posta című szakfolyóiratban aktuális és kiemelten fontos belföldi és nemzetközi vonatkozású cikkeket jelentettünk meg. Az élet bebizonyította, hogy a folyóiratot megalapító közös kezdeményezés 1999-ben helyes volt, a visszajelzések mind azt mutatják, hogy postás szakembereink nagyon igénylik a magas szakmai színvonalat képviselő cikkek, tanulmányok megjelenését. Ugyanakkor többen maguk is vállalkoztak szakmai cikkek írására. Az elmúlt évek tapasztalatai azonban azt is sugallják, hogy tovább kell lépnünk és jobban kell alkalmazkodnunk a közélettel írásokkal az egyre változó és gyorsuló postai folyamatok jobb megértésének a követelményéhez. Ennek vissza kell tükröződnie a lap hasábjain megjelenő cikkek tartalmi színvonalában és stílusában is. E kérdésben jelenleg is folynak megbeszélések a posta menedzsmentjével.

Amint az előzőekből is talán sikerült megállapítaniuk, az Egyesület az eltelt 4 év során is igyekezett eleget tenni a szakmai elvárásoknak, követelményeknek, és szem előtt tartva a posta menedzsmentje által kijelölt legaktuálisabb feladatokat, megrendezte szakmai napjait Budapesten több alkalommal is, Kecskeméten, Pécsen, Kiskőrösön, Piliscsabán, Sopronban,

Békéscsabán, Gyulán. Ezek a fórumok valóban áttekintették az aktuális szakmai kérdéseket, s külön is köszönetemet fejezem ki azért, hogy ezeken a fórumokon a posta szinte valamennyi vezetője – vezérigazgatója, főigazgatói, több igazgatója – vállalta előadás tartását, és a feltett kérdésekre a válaszok megadását. A jelenlévők általános véleménye az volt, hogy ezek a szakmai előadások sok hasznos információt nyújtottak és valóban jól szolgálták azt az általunk kitűzött célt, hogy a belső szakmai kommunikáció révén hozzuk közelebb a postás kollégákhoz azokat az új elvi és operatív jellegű problémákat, amelyek alapját képezik postánk modernizálásának és felzárkózásának az európai színvonalhoz, az általános nemzetközi követelményekhez. Ebben a törekvésünkben nagy segítséget nyújtottak a kibővített elnökségi ülések, az azokon megjelent szakértők, akik tanúbizonyságot tettek aktív tenniakarásukról.

Élénkült az egyesületi élet

Feltétlenül első helyen kell szólnom arról az országos szakmai fórumról, a XVI. Országos Postás Konferenciáról, amelyet a Pécsi Igazgatóság rendezett. A 2000. augusztus 30-án és szeptember 1-jén Pécsen tartott szakmai napok óriási érdeklődést váltottak ki a postás társadalom körében. A korszerű egyeztetések után kidolgozott, a plenáris ülésekre és szekciókba utalt szakmai témák iránt élénk volt az érdeklődés és azokat nagyon is aktív részvétel jellemezte.

A pécsi szakmai fórum már nemzetközi jelleget is öltött, hiszen a nemzetközi postai szakszövetség képviselőjét ellátó Francia Posta képviselőjét is körünkben üdvözölhettük. Sok hasznos tapasztalattal térhetett vissza Párizsba, s javaslatokat tett az egyesületeink közötti együttműködés fejlesztésére. Az elmúlt év szakmai munkájának sikeres záróakkordjaként a Szegedi Igazgatósággal együttműködve (az akkori logisztikai főigazgató javaslatára) Kiskőrösön gyűltek össze a szakma prominens képviselői, ahol – valóban alaposan kihasználva az egy napos rendezvény előnyeit – sok eredményes, szinte tudományos hatásfokú szakmai véleménycserét hallhattunk a postai logisztika témakörében.

Mindkét helyen zsúfoltságig megtelt széksorok bizonyították, hogy a magyar postások igenis felismerték egy új cselekvési program szükségességét, képesek az új befogadására, a változások s a változtatásokra.

Nem lennék teljes, ha nem szólnék arról a két szakmai napról, amelyet a budapesti területi szervezetünk rendezett tavasszal jogi partnereink részvételével és ősszel az IPH kérdéseiben, amelyeknek szakmai színvonala minden várakozást felülmúlt. Nagyon sikeres volt továbbá az a PSZE-nap is, amelyet a szegediek – egyéb igazgatósági témákkal egybekötve – rendeztek Lakitelken IPH és nemzetközi együttműködési kérdésekben.

Visszaültnék arra az 1998-as piliscsabai fórumra, amely elsőként igyekezett új szakmai atmoszférát teremteni, s amely óriási sikerrel járt. A 2001-ben Sopronban tartott postaforgalmi szakmai nap több mint 150 résztvevője szintén gazdag szakmai ismeretekkel térhetett haza, s ahol a posta vezetői elismeréssel szóltak nemcsak a rendezvényről, hanem a magas szakmai színvonalról is.

Mint ismeretes, a központi rendezvényeken kívül – s ezt örömmel kell megállapítanom – szinte valamennyi regionális igazgatóságon is megélné a PSZE szakmai élete, és az elmúlt négy év folyamán több helyi jellegű fórummal egybekötve szerveztek PSZE-fórumokat.



Külön is szeretném kiemelni a Pécsi Igazgatóságot, a Budapesti Igazgatóságot, Sopront, Szegedet, Miskolcot, Debrecent, ahol valóban pezsgőbb szakmai élet kezdődött a PSZE égisze alatt. Ugyanakkor sajnálattal kell megállapítanom, hogy néhány középfokú szervezet egyáltalán nem, vagy csak többszöri felkérés hatására mozdult meg, de konkrétan nem tesznek semmit, vagy csak nagyon keveset a PSZE keretén belül folyó munka megszervezésére.

Amikor az Egyesület elmúlt években folytatott tevékenységét értékelem, nem hagyhatom említés nélkül azt a szakma iránt megnyilvánuló nagyon élénk érdeklődést, amely nyugdíjaink részéről jelentkezik. A Békéscsabán és Gyulán rendezett szakmai találkozójuk nagyon sikeres volt. A szegediek sokat tettek ennek érdekében.

Elmélyülő partneri kapcsolatok

Az Egyesület elmúlt évek programjainak egyik jelentős feladatát képezte az 1993-ban elfogadott Alapszabály átdolgozása az időközben bekövetkezett változások alapján, de a revideált Alapszabályban már előretekintő gondolatok is megfogalmazódtak. Egyidejűleg kidolgoztuk a Szervezeti és Működési Szabályzatot is, amely méltó és szükségszerű jogi háttere az Alapszabálynak és a szervezet mindennapi működésének. Bár „csupán” jelkép, de fontosak tartom elmondani, hogy körültekintő munkával sikerült megalkotnunk egyesületünk emblémáját, mondhatni címerét. Ebben a munkában oroszánrésze volt a szegedi dr. Lovászi Józsefnek.

Az elmúlt évek egyik szakmai feladatát jelentette számunkra a postamesterségeken, ügynökségeken dolgozó kollégák szakmai problémáinak a meghallgatása, illetőleg az, hogy mi-

lyen formában vehetnének részt a PSZE munkájában. Egy ilyen rendezvény megtartására sor is került, melyet a Pécsi Igazgatóság rendezett az elmúlt év decemberében, ahol az együttműködés részleteit egyeztettük. Célunk, hogy létrehozzuk a postai vállalkozók tagozatát a PSZE-n belül.

Megelégedéssel kell szólnom arról, hogy a Magyar Posta menedzsmentje az elmúlt években támogatta Egyesületünk munkáját, és itt nem elsősorban az anyagi támogatásra gondolok – habár ez egy nagyon is meghatározó tényező –, hanem arra a szándékra, hogy az Egyesület nyugodt körülmények között végezhesse szakmai ismeretterjesztő tevékenységét. Külön örülök annak, hogy elnök-vezérigazgató úr a vele folytatott eszmecserék során a vezetés teljes támogatásáról biztosította az Egyesületet. Mi igazán tudjuk értékelni, mit jelent a vezetők részéről megnyilvánuló odafigyelés és pozitív értékelés az Egyesület törekvéseivel kapcsolatban. Ezért a segíteni akarásért ezúton is szeretném tagságunk nevében köszönetemet kifejezni.

Ami az Egyesület külső kapcsolatait illeti, úgy vélem, hogy azok is jelentős változásokon mentek keresztül. Új alapokon nyugvó szakmai együttműködés vette kezdetét a Postabank és Takarékpénztárral, a Generali-Providencia Biztosító Rt.-vel, a Hírközlési Felügyelettel, az OTP Bank és Takarékpénztárral. Ezekkel az intézményekkel a PSZE új szellemi együttműködésre törekedett, s lehetőséget adtunk arra, hogy a közös érdeklődést jelentő szakmai kérdésekben elmondják véleményüket, fórumainkon konkrét javaslatokat tegyenek az együttműködés új formáira, tartalmi színvonalának emelésére. Ezen intézmények továbbra is számítanak a PSZE-vel való együttműködésre.

Mindezek ellenére úgy vélem, hogy továbbra is új együttműködési formákat kell kidolgoznunk. Az anyagi támogatások nagy segítséget jelentettek a szakmai élet folyamatosságának a biztosítása érdekében. Ezért a segítségért mindnyájuknak őszinte köszönetemet fejezem ki. Úgy vélem, hogy még további lehetőségeink vannak ezekkel a társaságokkal, intézményekkel az új típusú együttműködés javítására. Erre ebben az évben több lehetőséget és alkalmat ajánlunk föl, amelynek részleteit mielőbb egyeztetni szeretnénk.

A MTESZ-szel az Egyesület az évek folyamán nem tudott hatékony együttműködést kialakítani, ezért javasoljuk, hogy lépjunk ki a szövetségből.

A MTESZ elnöksége ugyan folyamatosan tájékoztatást ad azokról a rendezvényekről, amelyek a szakmai szervezetek életével összefüggő kérdéseket tárgyalják, de azok teljesen érdektelenek számunkra.

Ezúttal is szeretném tájékoztatni a közgyűlést arról, hogy 2000-től kezdődő eredményes egyeztetéseket követően – miután ilyen megkeresés érkezett a posta elnök-vezérigazgatójához – a Magyar Posta Rt., s képviseletében a Postások Szakmai Egyesülete 2000. január 1-jétől hivatalosan is tagja lett az EU-tagországok szakmai egyesületeit tömörítő Európai Postai és Távközlési Testvérszövetségek Nemzetközi Szervezetének. A PSZE elnökét pedig nemrég a szervezet igazgató tanácsába választották a 2001. évi berlini közgyűlésen.

Ez a tagság lehetőséget ad arra, hogy a magyar postások, a PSZE tagjai különböző szakmai fórumokon vegyenek részt, a regionális PSZE-szervezetek testvérkapcsolatokat létesíthetnek az EU valamennyi postájának szakmai szervezeteivel; s természetesen nyelvtanulási, üdülési lehetőségek is kínálkoznak, amelyekkel élni szeretnénk. Ennek részleteit most dolgozzuk ki, s tájékoztatást adunk javaslatainkról a tagszervezeteknek. Ez egy olyan új tevékenységi kör lesz, amelyet az Egyesület tagjai és szakembereink számára biztosítani szeretnénk.

Az elmúlt évről és a jövőről

Feladatomhoz tartozik, hogy röviden szóljak a 2001. évi szakmai programokról is. Mielőtt ezt tenném, engedjék meg, hogy egy kis kitérőt tegyek azzal kapcsolatban, hogy milyen nemzetközi közegben vagyunk és élünk.

A postákon a világon mindenhol tovább folyik az átalakulás, felgyorsultak a modernizációs folyamatok, a verseny erősödik, a liberalizációs törekvések új jogi szabályozást követelnek. A postákat is érintő globalizáció új helyzetet teremtett és idézett elő a piacon maradás, a versenyben való helytállás érdekében. A posták erőfeszítéseket tesznek a hagyományos és az új szolgáltatások közötti helyes arányok kialakítására; a minőség már nem csak elvárás, hanem szigorú követelmény, és ez határozza meg a posták piaci részesedésének mértékét. Jelentős befektetések történnek az informatika gyorsítására, az emberi erőforrással való hatékonyabb gazdálkodás megvalósítására, az új szemlélet és gondolkodásmód kialakításán múlik a jövő új postájának a hatékony működése.

Naponta változtatni vagy felülvizsgálni kell a tegnap hozott határozatok, döntések helyességét. Egyszóval beláthatatlan következményei lennének annak, ha a posták nem vennék figyelembe ezt az új típusú cselekvéssel szembeni követelményt. Be kell látniuk a postáknak, hogy a reformokkal előkészített változások képezhetik csak alapját egy modern szolgáltató intézmény kialakulásának, az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálásának. A Magyar Posta Rt. átalakulása tovább folyik. Sok mindent tettünk, jót is, rosszat is, vagy éppen nem a megfelelő fejezetre helyeztük a hangsúlyt. Egyetértek a posta vezetésének azzal a megállapításával, hogy új stratégiára volt szükség, prioritásokat kellett megállapítani, figyelembe véve a szerzett tapasztalatokat, a jövedelmezőségi tényezőket, a gazdálkodás hatékonyságát. Az egész szervezetet még átláthatóbbá, egyszerűbbé kellene tenni, kevesebb hatásköri lépésekkel lenne célszerű működtetni.

Úgy gondolom, hogy amikor a Magyar Posta Rt. már felülvizsgálta eddigi programját, s az új stratégia szerint valósítja meg elképzeléseit, már nem hagyhatja figyelmen kívül egyrészt az Egyetemes Postaegyesület által elfogadott általános nemzetközi postai stratégiai célkitűzéseit, másrészt az EU által elfogadott, majd módosított direktívákat a posták liberalizációjával, a minőségi követelményekkel kapcsolatban. Ezek már szinte kényszerítő erővel jelentkeznek, amelyektől eltérő elveket nem fogalmazhatunk meg. Nagyon sok ország postáját jól ismerve, azt az álláspontot képviselem, hogy jövőbeni döntéseinket jobban elő kell készíteni, azokat megalapozott elemzéseknek kell megelőzniük, hatékonyabb, rugalmasabb és racionálisabb lépésekre van szükség, fel kell gyorsulnunk, a különböző érdekeket messzeemenően figyelembe kell vennünk, az irányítást még hatékonyabbá kell tennünk, csökkentve a hatásköri szinteket és még sorolhatnám. Ahhoz, hogy előbbre lépjünk, jobban is kell dolgoznunk, nagyszerű szakemberekre, kiváló menedzserekre van szüksége a jövő postájának, méghozzá a szakma iránt újszerű kötődést jelentő kapcsolatokkal.

A Magyar Posta Rt. megvalósítás alatt álló feladatait meghatározónak tartom abból a szempontból, hogy azok alapjaiban fogják befolyásolni jövőnk alakulását. Ezért úgy vélem, hogy továbbra is elsődrendű és kiemelkedő jelentőséggel bír az új postai stratégia, amelynek fő irányvonalait az elmúlt évben és ez év januárjában dolgozták ki. Ugyanakkor azt is látnunk kell, hogy az abban foglaltakat nem elég csak emlegetni és arra hivatkozni, hanem a kijelölt feladatokat, azok megvalósításának feltételeit is meg kell teremteni és meg kell ismertetni a postás szakemberekkel, véleményüket kikérve, mert e nélkül semmilyen célkitűzés nem va-

lósulhat meg. Ezért javaslom, ezzel is mintegy elősegítve a menedzsment szakmai programjának eredményes megvalósítását, hogy a PSZE jövőbeni programjaiban első helyen szerepeltessük a postai szakmai célkitűzéseket, amelyek megvalósítása jelentőséggel bír egy jobb Magyar Posta megvalósításában.

Nagyon aktuálissá váló követelmény, hogy az EU-hoz csatlakozni kívánó Magyarország számára konkrét feladatok megoldását is fogalmazzák meg. E körbe tartozik az EU postai direktívának átültetése postai jogrendünkbe, kiemelten kezelve a minőségi kritériumok teljesítését. E téren a POSTEUROP-pal szoros együttműködést alakított ki a Magyar Posta Rt., a postai beruházásokra való felkészülés, az egyetemes postai szolgáltatás körének meghatározása, a törvényi szabályozás területén. E kérdésben a szabályozás megtörtént, de még több kérdésben döntést kell hozni, hogy a csatlakozás postai felkészülése ne késsen. Nem kívánok részletekbe bocsátkozni, de ez a két terület, s annak feldolgozása a jobb megértés céljából lehet csak záloga egy sikeres, eredményes, és az európai szintet minden szempontból elérő Magyar Posta megújulásának. E kérdésekben egyébként már jelentős előrehaladás történt.

Szükségesnek tartom a központi, országos programban szerepeltetni azokat a szakmai kérdéseket, amelyek megoldása csak közös erővel, a velünk együttműködő Postabankkal, a Generali-Providenciával, az OTP Bankkal és a Hírközlési Felügyelettel lehetséges. E partner intézmények számára ez évben is több lehetőséget kell biztosítanunk, mert az általuk, s velük közösen nyújtott szolgáltatások meghatározó jelentőséggel bírnak a postai pénzforgalom és a többi szolgáltatás területén. Ennek részleteit mielőbb szeretnénk egyeztetni szakértőikkel, s már időpontokban is meg szeretnénk állapodni.

Úgy gondolom, hogy a beszámolómban érintettem mindazokat a kérdéseket, amelyeknek helyet kellett kapniuk egy ilyen értékelő jelentésben. Köszönöm valamennyi regionális PSZE szervezet segítségét, azok elnökeinek, titkárainak az értékes közreműködést, s valamennyi tagunk szakmai készségét munkánkhoz. Köszönöm a posta vezetésének anyagi és erkölcsi támogatását, nem kevésbé a Postabank, a Generali-Providencia Rt., valamint az OTP Bank támogatását minden téren, elismeréssel szólok arról a nagyon élénk érdeklődésről, segíteni akarásról, amely a HÍF részéről az elmúlt időszakban is megnyilvánult Egyesületünk tevékenysége iránt.

Ezen a mai fórumon szeretném bejelenteni, hogy a Magyar Posta idén ünnepli önállóságának 135-ik évfordulóját. Erről a PSZE – a posta vezetésével – méltóképpen kíván megemlékezni. Közös elképzelésünk, hogy egy postáról, postásokról szóló irodalmi antológia kiadásával adózunk az évfordulónak.

Köszönetet mondok Fábics Miklós főtitkár úrnak és Balla Tibor ügyvezető igazgató úrnak, a Titkárság valamennyi tagjának a PSZE számára – s a személy szerint nekem – nyújtott önzetlen segítségért, nélkülük nem tudtuk volna teljesíteni küldetésünket.

Végezetül mindnyájunk nevében elköszönnék PSZE-aktivistáktól. Elsőként Balla Tibortól, aki az egyesület egyik megszervezője és tíz éven át a központi titkárság vezetője volt, továbbá Czifrák B. Istvántól aki – a korábbi Értékcikk Hivatalban – most pedig a Beszerzési és Elátási Igazgatóságon – szervezte a PSZE-munkát. Bejelentem, hogy a szenior tagozat vezetője – dr. Tiszavölgyi László úr – magas korára való tekintettel kérte a felmentését. Az Elnökség e feladatra dr. Kertész Józsefet kérte fel, aki ezt elfogadta. A távozó aktivisták munkáját mindnyájunk nevében köszönöm. Számítunk arra, hogy PSZE-tagként továbbra is kapcsolatban lehetünk velük.

A PSZE 2002. február 7-ei küldöttközgyűlése az elnökség beszámolójával, 2001. évi zár számadásával, 2002. évi költségvetésével, 2002. évi fő célkitűzéseivel és programter vével, valamint a területi szervezetek rendezvényeivel kapcsolatos elnökségi elvárással kapcsolatban a következő határozatokat hozta.

1. A küldöttközgyűlés elfogadta a PSZE elnökségének beszámolóját az elmúlt négy évi tevékenységről.
2. A küldöttközgyűlés elfogadta a PSZE 2001. évi zár számadását, a 2001. december 31-ei állapot szerint 27 151 E Ft bevétellel és 13 479 E Ft kiadással, 13 745 E Ft záró pénzkészlettel.
3. A küldöttközgyűlés elfogadta a PSZE 2002. évi költségvetését, 35 547 E Ft tervezett bevétellel és 24 055 E Ft várható kiadással, 11 492 E Ft várható záró pénzkészlet mellett.
4. A küldöttközgyűlés elfogadta a PSZE 2002. évi célkitűzéseit és programtervét.
5. A küldöttközgyűlés elfogadta az elnökség elvárását, miszerint a területi szervezetek – saját hatáskörükben – legalább évente két alkalommal rendezzenek PSZE Szakmai Napot, s ezekkel csatlakozzanak a központi rendezvényekhez, különösen pedig az ősszel megrendezendő XVII. Országos Postás Konferenciához. Az Egyesület területi szervezetei 2002. február 28-ig készítsék el éves munkatervüket és azt küldjék el a PSZE elnöksége részére.
6. A küldöttközgyűlés elfogadta, hogy az éves tagsági díj továbbra is 1000 forint az aktív dolgozóknak és 200 forint a nyugdíjasoknak és a diákoknak.
7. A küldöttközgyűlés elfogadta, hogy a PSZE kilépjen a MTESZ-ből.

A Postások Szakmai Egyesületének 2002.évi fő célkitűzései

1. A szakmai ismeretterjesztő munka hatékonyságának további javítása – ezen belül hangsúlyossá téve a postaforgalmi szakmai ismeretterjesztést.
2. A postások széles rétegeit leginkább foglalkoztató szakmai kérdésekben egyesületi állásfoglalások kidolgozása a Postaforgalmi Főigazgatósággal együttműködve.
3. A PSZE jogi tagsággal rendelkező intézményeivel fennálló kapcsolatok szervezetté tétele. Új együttműködési formák kialakítása.
4. A postai közreműködő vállalkozások (postaügynökségek, postamesterségek) bevonása az egyesületi munkába.
5. A nemzetközi szakmai egyesületekkel (UIPTT) való együttműködés rendszerének és a magyar részvétel különböző formáinak kidolgozása.

A Tisztújító Küldöttközgyűlés az elkövetkező négy évre megválasztotta az egyesület országos tisztségviselőit

ORSZÁGOS ELNÖKSÉG

Az Egyesület elnöke:

Dr. Oláh László

Az Egyesület főtitkára:

Molnár Sándor (Üzleti és Logisztikai Központ)

Az Országos Elnökség tagjai (7 fő):

Deutsch Józsefné (Budapesti Igazgatóság)

Krajcs Katalin (Budapest-vidéki Igazgatóság)

Orosz László (Debreceni Igazgatóság)

Izsó Ferenc (Miskolci Igazgatóság)

Dr. Szilágyi Béla (Pécsi Igazgatóság)

Kiss József (Soproni Igazgatóság)

Tóth László (Szegedi Igazgatóság)

Az Országos Elnökség póttagjai (3 fő):

Wencel Róbert (Informatikai Üzemeltetési Igazgatóság)

Schieberné Szűcs Emőke (MP Rt. Vezérigazgatósága)

Zsolt Pál (MP Rt. Vezérigazgatósága)

Az Országos Elnökség megbízta Fábics Miklóst a Központi Titkárság ügyvezető igazgatói feladatainak ellátásával.

ELLENŐRZŐ BIZOTTSÁG

Az Ellenőrző Bizottság tagjai (3 fő):

Wendl Istvánné (MP Rt. Vezérigazgatósága)

Mong József (MP Rt. Vezérigazgatósága)

Dr. Horváth Sándor (Pécsi Igazgatóság)

Az Ellenőrző Bizottság póttagja:

Palotai György (Miskolci Igazgatóság)

MANDÁTUMVIZSGÁLÓ BIZOTTSÁG tagjai (3 fő):

Mikus Istvánné (Üzleti Logisztikai Központ)

Szóllósi Béla (Debreceni Igazgatóság)

Brájer Bertalan (MP Rt Vezérigazgatóság)

JELÖLŐBIZOTTSÁG tagjai (5 fő):

A Jelölőbizottság elnöke:

Zsolt Pál (MP Rt Vezérigazgatóság)

A Jelölőbizottság tagjai (4 fő):

Vízerné Molnár Piroska (Budapesti Igazgatóság)

ifj. Németh Emil (Soproni Igazgatóság)

Dr. Lovászi József (Szegedi Igazgatóság)

Tahy László (MP Rt. Vezérigazgatóság)

Támogatási Szerződés

amely létrejött a Magyar Posta Rt. (továbbiakban: Posta) és a Postások Szakmai Egyesülete (továbbiakban: PSZE; együttesen Felek között).



Dr. Böröcz István vezérigazgató-helyettes és dr. Oláh László elnök írták alá a szerződést

- 1. A Posta vállalja**, hogy 2002. évre a PSZE részére **15 M Ft** (azaz tizenötmillió forint) összegű működési támogatást – jogi tagdíjat – fizet, mint a PSZE fő támogatója.
- Az 1. pont szerinti összeg **két egyenlő részletben kerül átutalásra**, a PSZE 11991102-02123420 bankszámlájára. Az első részletet az első, a második részletet a harmadik negyedévben fizeti meg a Posta.
- A működési támogatás fejében a **PSZE a következőket vállalja**:
 - 3.1.** A Posta különböző szakmai területét érintő fejlesztési és egyéb szakmai kérdésekben ismeretterjesztő munkát végez és szervez a postások körében.
 - 3.2.** A Posta igényei szerint szakmai állásfoglalásokat, álláspontokat dolgoz ki a PSZE tagságát alkotó szakembergárda bevonásával.

TÁMOGATÁSI SZERZŐDÉS

- 3.3.** Megszervezi a postai közreműködő vállalkozásoktól nyerhető szakmai információk összegyűjtését és azokat a Posta és a vállalkozások együttműködésére, javítására fordítja.
- 4.** A Posta – a működési támogatáson túl – a következőkkel segíti a PSZE-t tevékenységében.
- 4.1.** Elősegíti a tagszervező munkát.
- 4.2.** A PSZE szakmai rendezvényeire – felkérésre – előadókat biztosít.
- 4.3.** Helyiségeit, előadótermeit a PSZE ismeretterjesztő munkájához – egyeztetett módon – térítés nélkül rendelkezésre bocsátja.
- 5.** A Felek együttesen gondozzák a POSTA című szakfolyóiratot.
- 6.** A Felek kapcsolattartó személyeket neveznek meg.
- 6.1. Kapcsolattartók a Posta részéről:**
A Társasági Finanszírozási Igazgatóság vezetője
A Postai Érdekeltségek osztályának vezetője
- 6.2. Kapcsolattartók a PSZE részéről:**
a PSZE Elnöke
a PSZE Főtitkára
a PSZE Ügyvezető igazgatója
- 7. A Felek a támogatási szerződésben foglaltakat legkésőbb 2003. januárjában együttesen értékelik és meghatározzák a fejlesztésének fő céljait és lépéseit.**