



POSLOVNE NOVICE

Skupina Pošta Slovenije

Poslovne novice Skupine Pošta Slovenije za medije, št. 5

Spoštovani!

Pred vami so Poslovne novice Skupine Pošta Slovenije z aktualnimi informacijami o Pošti Slovenije in njenih odvisnih družbah. Če novic ne želite prejemati, se lahko kadarkoli odjavite na e-naslovu SOJ@posta.si.

Lepo pozdravljeni,

Odnosi z javnostmi

USPEŠEN INOVACIJSKI IT-ŠPRINT POŠTE SLOVENIJE 2020

23. in 24. januarja je v **poštnem logističnem centru v Mariboru** potekalo **tekmovanje v inovativnih rešitvah na naprednih servisih, podprtih z umetno inteligenco**, z naslovom [Inovacijski IT-šprint Pošte Slovenije 2020](#).

Več kot 80 tekmovalcev, razdeljenih v **15 ekip**, je v **samo 24 urah zasnovalo 15 novih, digitalnih rešitev**, ki z **uporabo umetne inteligence** rešujejo izzive **na področju učenja, vključevanja ranljivih skupin, brezpapirnega poslovanja ter poenostavljajo poslovne procese in vsakodnevna opravila**. Tekmovanje je potekalo v dveh kategorijah: **študentje in dijaki** ter **tehnološka podjetja, startupi in inovativni posamezniki**.

»Dogodek je presegel vsa pričakovanja, tako po številu udeležencev kot po kakovosti rešitev. Razumevanje možnosti, ki jih prinašata digitalizacija in umetna inteligenca na različnih področjih učenja in poslovanja, pa tudi znanje, kako iz ideje izdelati končno rešitev, so nas povsem osupnili. Nekatero rešitve so resnično izjemne in komisija je imela težko delo pri določanju zmagovalcev,« je dejal **Kristijan Perčič, vodja tekmovanja in član skupine za inovacije na Pošti Slovenije**.

Med IT-šprintom je nastalo več zanimivih in uporabnih rešitev, ki so jih ekipe predstavile strokovni komisiji ter se z njimi potegovale za privlačne nagrade. Ponovno smo se lahko prepričali, da ima Slovenija v svetovnem merilu enega največjih potencialov znanja na področju uporabe umetne inteligence. Inovacijski IT-šprint Pošte Slovenije pa je dokazal, da ima tudi velik ustvarjalni naboj. Dogodek so podprli Microsoft Slovenija, Hewlett Packard Enterprise, Lancom, Oxcert, Inštitut Jožef Stefan ter Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.



Med 11 ekipami v kategoriji študentov in dijakov je prvo mesto in udeležbo na mednarodnem tekmovanju F⁴AI⁴R v Parizu osvojilo več tekmovalcev iz različnih ekip (na sliki), in sicer z **rešitvijo za pomoč slepim in slabovidnim učencem ter njihovim učiteljem, razvojem e-učnih orodji za brezposelne ter z rešitvijo za avtomatizirano preverjanje znanj po prebrani vsebini**. V kategoriji tehnoloških podjetij, startupov in inovativnih posameznikov pa je prvo mesto osvojila ekipa E-BOX. Pripravila je rešitev, ki omogoča, da se ne odpira praznih poštne nabiralnikov.

ZELENA LOGISTIKA / POŠTA SLOVENIJE NADALJUJE S POSODABLJANJEM OPREME ZA ZAGOTAVLJANJE BOLJŠIH POGOJEV DELA

18 novih tovornjakov

Z vstopom v novo poslovno leto je Pošta Slovenije zamenjala dotrajana, okoljsko in servisno obremenjena tovorna vozila z namenom optimiziranja poslovnih procesov na področju logistike ter glede na potrebe trga. **Za potrebe prevoza pošiljk so tako posodobili vozni park v segmentu težjih tovornih vozil. Dotrajana vozila so zamenjali s 16 novimi tovornjaki, obstoječi vozni park pa se bo kmalu povečal še za dva dodatna tovornjaka.** Z novimi vozili se bodo dodatno izboljšali tudi pogoji opravljanja dela za voznike, saj imajo novi tovornjaki kot del opreme **vgrajen pripomoček za pripenjanje ročnih paletnih viličarjev**. S tem pri Pošti Slovenije želijo olajšati delo voznikom pri njihovih vsakodnevni opravilih.



S težjimi tovornimi vozili v Pošti Slovenije letno prevozijo v povprečju kar 4.800.000 kilometrov. S posodobljenim voznim parkom pa bodo še močnejši pri zagotavljanju kakovostnih storitev in uresničevanju sodobnih zahtev logističnih poslovnih poti in modelov.

Novi električni vozički za dostavo pisemskih pošiljk

Konec leta 2019 je Pošta Slovenije kupila tudi **osem novih, električnih vozičkov za dostavo pisemskih pošiljk**. Pismonošem bodo **omogočili boljše pogoje dela in prenos večje količine**

pisemskih pošilk ter tako **zmanjšali potrebo po dostavnih spraviliščih**. V uporabo so bili predani poštam 5280 Idrija, 6310 Izola, 1231 Ljubljana- Črnuče, 1117 Ljubljana, 8210 Trebnje, 3320 Velenje, 2250 Ptuj in 2390 Ravne na Koroškem.

V Pošti Slovenije poudarjajo, da razvoj in posodobitev opreme za zagotavljanje poštno-logističnih storitev s tem še nista zaključena. Zavedajo se, da sta razvoj in sodobna oprema njihovi pomembni komponenti, ki omogočata, da sledijo viziji sodobnega, odgovornega in zanesljivega partnerja in spremljevalca pri še tako zahtevnih logističnih procesih, kar tržno pozicijo Pošte Slovenije ohranja trdno in stabilno ter jo dodatno krepi.



Odzivi zaposlenih, ki pri delu že uporabljajo električne vozičke, so pozitivni. Zato bodo na Pošti Slovenije v skladu s potrebami, željami in cilji električne vozičke uvajali tudi v bodoče.

ZADOVOLJSTVO S PAKETNO-LOGISTIČNIMI IN IT STORITVAMI V LETU 2019

Pošta Slovenije je novembra lani izvedla **spletno raziskavo**, katere namen je bil **vpogled v nakupne navade strank Skupine Pošta Slovenije**. Področje raziskovanja so namenili **odkrivanju faktorjev zadovoljstva poslovnih strank za segmenta paketno-logističnih storitev in IT storitev**. Izkazalo se je, da so **stranke v povprečju zadovoljne tako z naborom storitev kot tudi z izvedbo in skrbništvom**.

Raziskava je pokazala, da:

- so odločilni dejavniki za izbor distributerja razvejana mreža, dostopnost in celovitost ponudbe;
- 94,44 % anketiranih uporablja storitev »poslovni paket« Pošte Slovenije;
- je 76,74 % anketirancev že sodelovalo z drugimi distributerji;
- so pri poslovnem paketu anketiranci najbolj zadovoljni z enostavnostjo uporabe storitve, najmanj pa s ceno; pri izvedbi storitve so najbolj zadovoljni s pogostostjo dostave;
- je pri skrbništvu dobro ocenjena prijaznost, odnos do stranke in strokovnost, najslabše pa reševanje reklamacij;
- pomoč in svetovanje skrbnika predstavljata veliko konkurenčno prednost (83,93 %).

MEDNARODNA RAZISKAVA O SPLETNIH NAVADAH KUPCEV

V sodelovanju z International Post Corporation Pošta Slovenije vsako leto izvede tudi spletno raziskavo, s katero ugotavlja **čezmejne nakupne navade potrošnikov**. V raziskavi, ki je potekala novembra 2019, je sodelovalo **35.737 anketirancev iz 41 držav z vsega sveta**. Namen je bil pridobiti vpogled v **nakupne navade potrošnikov, trende pri spletnih nakupih in pomembnost jasnih informacij glede cen poštnine**.

V raziskavi za Slovenijo je sodelovalo 523 kupcev, ki so opravili spletni nakup vsaj enkrat v zadnjih treh mesecih in vsaj en spletni nakup v tujini. Glede na njihove odgovore so v Pošti Slovenije zabeležili nekaj sprememb, ki nakazujejo nove trende. **Nekoliko se je spremenila frekvenca nakupov, kupci več nakupov opravijo na tedenski in mesečni ravni, zmanjšala pa se je številčnost kupcev, ki opravljajo nakup vsak tretji mesec**.

Glavni izsledki raziskave za Slovenijo:

- 45 % kupcev nakupuje na Kitajskem, 15 % v Nemčiji, 12 % v Veliki Britaniji,
- 28 % kupcev naroča pri prodajalcu AliExpress, 22 % na eBayju in 12 % pri Amazonu,
- kupci nakupujejo predvsem oblačila in obutev (25 %) ter elektroniko (22 %),
- za spletni nakup najpogosteje uporabljajo osebni računalnik (37 %), povečuje se uporaba pametnega telefona (34 %),
- 34 % kupcev za plačilo uporablja PayPal, 24 % kreditno kartico, 16 % odkupnino plača po povzetju,
- 74 % kupcev za dostavo izbere domač naslov, 9 % poštno poslovalnico,
- 67 % kupcev opravi spletni nakup, ki zagotavlja brezplačno poštnino,
- 35 % kupcev si želi hitrejšo dostavo,
- 32 % kupcev želi prevzem paketa potrditi s podpisom,
- paketi še v veliki večini (85 %) tehtajo do 2 kg,
- polovica nakupov (53 %) je v vrednosti do 25 evrov,
- čas dostave ostaja približno enak kot lani – 15-29 dni (za 31 % nakupov), 4-5 dni (za 17 % nakupov).

Podrobnejši rezultati raziskave so objavljeni na spletni strani [International Post Corporation](#).

TRENDI NA PODROČJU REGULIRANJA UNIVERZALNE POŠTNE STORITVE

Evropsko združenje regulatorjev za poštne storitve (ERGP) je konec leta 2019 objavilo »**Poročilo ERGP o kakovosti storitev, zaščiti potrošnikov in obravnavanju pritožb 2018 – Analiza trendov**«, v katerem so zbrali in primerjali kakovost univerzalne poštne storitve v 32 državah članicah združenja.

Ugotavljajo, da imajo **vse države regulatorne standarde glede časa prenosa univerzalnih poštnih pošiljk**. Le 9 držav (27 %) ima tudi standarde, ki se nanašajo na izgube oziroma občutne zakasnitve prenosa pošiljk. Večina držav, 30 držav (91 %), ima določene standarde prenosa prednostnih pošiljk, medtem ko ima 19 držav (59 %) določene tudi standarde prenosa

neprednostnih pošilk. Nekatere države postavljajo cilje glede rokov prenosa tudi za prenos paketov, priporočenih pošilk in masovne pošte.

V Sloveniji regulatorne cilje poznamo pri prenosu pisemskih pošilk in paketov. V časovnem obdobju D+1 evropske pošte prenesejo povprečno 85,14 % prednostnih pisem (24 držav), v D+2 povprečno 90,86 % (15 držav), v D+3 pa 98,11 % (11 držav). **Pošta Slovenije te rezultate občutno presega. V D+1 Pošta Slovenije prenese kar 95,70 % pošilk, v D+2 99,70 %, v D+3 pa 99,99 %.**

Prevzem oziroma dostava pošilk se v evropskih državah večinoma izvaja **enkrat na dan, pet dni v tednu**. V nekaterih državah je frekvenca prevzemov in dostav manjša, izjeme so utemeljene z goratostjo območja, gostoto poseljenosti, visokimi stroški zagotavljanja storitev, slabo infrastrukturo, nizko ravno prometa – količine pošilk, izoliranostjo oz. težko dostopnostjo in v primeru izjemnih vremenskih razmer. V primerih, ko pošilk ni mogoče dostaviti na dom, so pošiljke najpogosteje dostavljene in se vročajo v lokalnih poštah poslovalnicah, v zbirne ulične poštne predalčnike, izpostavljene predalčnike ter prostore (lokalnih) javnih inštitucij.

**Poročilo ERGP zajema podatke o kakovosti storitev, zadovoljstvu končnih strank, zaščiti strank in obravnavi pritožb. Z njim ERGP spremlja podatke o osrednjih indikatorjih kakovosti storitve za nadzor razvoja trga ter ocenjuje rezultate regulatornih ukrepov in ukrepov za zagotavljanje varstva potrošnikov na področju obravnavanja pritožb.*

NOVE ZNAMKE OB ZAČETKU LETA

Pošta Slovenije vsako leto izda približno 40 priložnostnih znamk, s katerimi zaznamuje različne pomembne dogodke in značilnosti naše države. Letos bodo **izdali priložnostne znamke šestkrat**. Prvi izid je danes, 31. januarja, ko sta v **seriji Znamenite osebnosti** izdani znamki, posvečeni **Adamu Bohoriču**, slovenskemu protestantu, slovničarju in šolniku, čigar 500. obletnico rojstva obeležujemo letos, ter poznoromantičnemu skladatelju slavonspevov **Hugu Wolfu** ob 160. obletnici njegovega rojstva v Slovenj Gradcu.

Leto 2020 je po kitajskem horoskopu leto podgane, kar bodo v Pošti Sloveniji obeležili v **seriji znamk Kitajski horoskop**. Izšla bo tudi nova **voščilna znamka** v obliki srca. V **seriji znamk Arhitektura na slovenskem** bodo izdali znamko v bloku, ki prikazuje palačo Mestne hranilnice ljubljanske, z znamko pa bodo obeležili tudi **100. obletnico Spomenice za varstvo narave**.



Znamka, posvečena Hugu Wolfu, je bila predstavljena 30. januarja v njegovi rojstni hiši. Koroško filatelistično društvo in Filatelistično društvo Slovenj Gradec sta ob tem pripravila priložnostno razstavo. Prav tako na dan izida, torej 31. januarja, v Krškem poteka promocija znamke, posvečene 500. obletnici rojstva Adama Bohoriča. Prvi izid letošnjega leta pa je Pošta Slovenije začela, kot je to že stalnica, z **voščilno znamko v obliki srca**.