

Analýza kurýrních služeb v České republice

Pavel Homola

Bakalářská práce
2005



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

ABSTRAKT

Abstrakt česky

Analýza kurýrních služeb v České republice je tématem této bakalářské práce. Cílem je nejenom charakterizovat a zmapovat situaci na trhu v oblasti expresní přepravy, ale i zhodnotit využívání kurýrních služeb v rámci Veřejné správy. Expresní a kurýrní služby tvoří podle české legislativy zvláštní skupinu, která spadá do oblasti zasilatelských služeb. Na českém trhu působí řada českých zasilatelských firem, které začaly podnikat v letecké dopravě. Také zde operují nadnárodně podnikající společnosti, které se soustřeďují na expresní multimodální přepravu zásilek. Každá z těchto společností má svůj okruh zákazníků a navzájem nespolupracují. Po vyhodnocení průzkumu kurýrních služeb v České republice vyplynulo, že v současnosti nabídka uspokojuje poptávku.

Abstrakt ve světovém jazyce

The analysis of courier services in the Czech Republic is the thesis of this bachelor. The thesis aim is not only to define and search current situation at the Czech market in the field of express service but also evaluate the usage of courier service in legislative of public administration. Express and courier services create special group which comes under field of forwarding services according to the Czech legislative. There are many Czech forwarding companies that started out in the air move at the Czech market. There have also been supranational firms performing here and focusing on express multimodal transport. Each of the mentioned companies has their own customers and do not cooperate with one another. After searching current situation courier services in the Czech Republic the fact arose that offer meets demand.

Úvodem bych chtěl vyjádřit poděkování vedoucímu bakalářské práce panu Mgr. Oldřichu Hájkovi za odborné vedení, cenné rady, připomínky a čas, který mi věnoval. Děkuji také všem, kteří mi vytvářeli potřebné podmínky pro vypracování této práce.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval.

Ve Zlíně dne 11. května 2005

.....

Pavel Homola

OBSAH

OBSAH	5
ÚVOD.....	7
I. TEORETICKÁ ČÁST	9
1 HISTORICKÝ VÝVOJ DOPRAVY	10
1.1 DĚJINY LETECKÉ DOPRAVY V ČR	12
1.2 KRIZOVÉ OKAMŽIKY A PROBLÉMY V LETECKÉ DOPRAVĚ	13
1.3 SOUČASNOST LETECKÉ PŘEPRAVY NA ÚZEMÍ REGIONU	14
2 SLUŽBY A ZASILATELSTVÍ.....	17
2.1 SLUŽBY	17
2.2 EXPRESNÍ A KURÝRNÍ SLUŽBY JAKO SOUČÁST ZASILATELSTVÍ.....	18
2.3 SOUČASNOST KURÝRNÍCH SLUŽEB	20
II. PRAKTICKÁ ČÁST.....	22
3 ANALÝZA KURÝRNÍCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ ČESKÉ REPUBLIKY	23
3.1 CHARAKTERISTIKA KURÝRNÍCH SLUŽEB	23
3.1.1 DHL.....	23
3.1.2 FedEx	25
3.1.3 TNT	27
3.1.4 UPS	29
3.1.5 Česká pošta s.p.	30
3.2 ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	32
3.2.1 DHL.....	33
3.2.2 FedEx	36
3.2.3 TNT	37
3.2.4 UPS	40
3.2.5 Česká pošta.....	41
3.3 SWOT ANALÝZA KURÝRNÍCH SLUŽEB.....	42
3.3.1 Charakteristika SWOT analýzy.....	42
3.3.2 SWOT analýza	44
4 VYUŽÍVÁNÍ KURÝRNÍCH SLUŽEB V RÁMCI VEŘEJNÝCH INSTITUCÍ	46
4.1 FUNGOVÁNÍ POŠTOVNÍHO ŘETĚZCE MAGISTRÁTU MĚSTA ZLÍNA	46
4.1.1 Elektronická podatelna.....	47
ZÁVĚR.....	50
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	52
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	54
SEZNAM OBRÁZKŮ	55
SEZNAM PŘÍLOH.....	56

ÚVOD

Letecká doprava, která sama není nijak výhodnou investiční příležitostí, je motorem globalizace a mezinárodní spolupráce. Nicméně v současné době je Internet a možnost sdílení informací i myšlenek „on line“ zásadní hnací silou celosvětové globalizace. Letecká doprava respektive služby, které nabízí, jsou vysoce citlivé na mezinárodní politickou a vojenskou situaci, nepříznivé přírodní podmínky a nepředvídatelnost vývoje cen paliva.

Ve své bakalářské práci „Analýza kurýrních služeb v České republice“ jsem se snažil proniknout právě do této části z oblasti služeb, která byla v naší totalitní minulosti velmi opomíjena a zanedbávána. Služby jsou nehmotné a tudíž nejsou vidět, a proto na nich nebylo možno v minulosti demonstrovat „úspěchy“ socialistického hospodaření a tudíž byly považovány za neproduktivní. Česká republika před rokem 1989 v této oblasti velmi zaostávala za vyspělými západními zeměmi s rozvinutou tržní ekonomikou. Centrálně řízená ekonomika a téměř neexistující konkurence rozvoji oblasti služeb nijak nepřála. Lidé žili doslova izolováni od vyspělé části světa a mnozí z nás si ani neuvědomovali, že může existovat něco lepšího, než nám bylo v době „rozvinutého socialismu“ nabízeno.

Služby jako terciální sektor ekonomiky se začal rozvíjet během transformačního období po sametové revoluci na počátku 90. let. Rozvoj tohoto sektoru byl velmi prudký, protože v předrevoluční sféře nebyl téměř rozvinut a na novém již svobodném trhu byl po službách „hlad“. Útlum rozvoje sektoru služeb nastal v druhé polovině 90. let z důvodu nasycenosti trhu. Transformace ekonomiky z centrálně řízené na ekonomiku tržní také umožnila rozvoj mezinárodního obchodu. V této souvislosti se začaly rozvíjet služby v oblasti dopravy a telekomunikací.

Důvodem volby tohoto tématu je mé pěti leté působení ve společnosti FedEx, která je nadnárodní společností poskytující především mezinárodní kurýrní služby a dopravu expresních zásilek.

Cílem mé bakalářské práce je nejenom zmapovat situaci na trhu v oblasti těchto služeb, ale i charakterizovat a zhodnotit využívání kurýrních služeb v rámci Veřejné správy. Věřím, že poznatky, které jsem doposud nasbíral, mi pomohou provést věrohodnou analýzu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 HISTORICKÝ VÝVOJ DOPRAVY

Počátky dopravy sahají do samých počátků lidské společnosti. Nejstarší formou byla doprava pěší a přenášení břemen člověkem. Vyznačovala se malým akčním radiem, který jen výjimečně přesahoval kmenová sídelní území. Prvními technickými dopravními prostředky byly primitivní vory a dlabané kmeny, sloužící k plavbě po vodních tocích a jezerech. S přechodem od lovu k pastevectví a k zemědělství se začalo používat zvířat.

Ve starověku dochází k rozvoji říční dopravy, budovány umělé vodní cesty – průplavy (Velký císařský průplav v Číně, průplav faraónů spojující Nil s Rudým mořem v Egyptě). Dokonalejší a větší lodě poháněné vesly i plachtami (plavba při pobřeží Středozemního a Rudého moře a Perského zálivu – Fénicičané, Řekové, v Asii pak Číňané). Výstavba silnic - v Číně, Indii, Persii a Babylónii; nejdokonalejší síť silnic však vybudovalo římské impérium, jehož hlavní město Řím bylo spojeno dlážděnými silnicemi i se vzdálenými provinciemi. Doprava se značně urychlila vynálezem kola (V Mezopotámii poprvé vozy s koly ve 4. tisíciletí před Kristem). Kolo se nejprve používalo plně dřevěné, později až kolo s loukotěmi. Vozy byly taženy dobyt看kem (voli, osli), jízda za pomoci koňů (jen jízda! nebyl ještě vynalezen chomout) nebo velbloudů.

Středověk znamenal období úpadku v dopravě, s výjimkou námořní plavby, kde došlo k rozšíření až po Baltské a Severní moře. Vznik důležitých obchodní cest vedoucích z jihu na sever, avšak feudálové na údržbě a stavbě silnic neměli většinou zájem. Proto se obchod rozšiřoval zejména díky námořní plavbě, která se zdokonalovala. Zlepšila se nejen konstrukce lodí používajících převážně jen plachty, ale i navigace, neboť ve 12. až 14. století se rozšířila znalost kompasu (jeho vynález se přisuzuje Číňanům, do Evropy se dostal prostřednictvím Arabů). Ve středozemním moři zpočátku ovládli námořní obchod Byzant'ané, kteří byli záhy vystřídáni italskými městskými státy, zejména Benátkami. Na severu se o námořní rozvoj obchodu zasloužila Hanza, svaz měst při pobřeží Severního a Baltského moře, založený ve 13. století. Odvážné plavby Vikingů, kteří dosáhli Grónska a v roce 1003 pobřeží Severní Ameriky a na východě pronikly až do Bílého moře, neměly pro rozvoj obchodu praktický význam.

Velké geografické objevy:

- objevení Ameriky Kolumbem v roce 1492
- dosažení Indie Vasco Da Gamou v roce 1498
- obeplutí zeměkoule výpravou Magalhãesovou v letech 1519 až 1522
- nová dopravní spojení Evropy s Indií kolem mysu Dobré naděje (Cape of Good Hope – jih Afriky) a s východním pobřežím Ameriky

Kapitalismus znamenal převrat v dopravě, v níž se začalo používat nové hnací síly – páry. Nejdříve bylo páry využito v lodní dopravě, když v roce 1807 R. Fulton založil na řece Hudson v USA paroplavební linku, na níž provozoval dopravu parníkem vlastní konstrukce. O třicet let později překonal první parník (kolesový) Atlantský oceán. Na moři stále dokonalejší parníky, už železné se šroubovým pohonem, nahrazovaly pomalé plachetnice. V suchozemské dopravě po krátké éře koňských železnic zahájila v roce 1825 provoz první veřejná parní dráha na trati Stockton – Darlington v Anglii. Železnice a parní lodě ovládaly do konce 19. století veškerou nákladní dopravu. Na přelomu 19. a 20. století se počíná rychle šířit výbušný motor, užívaný nejprve silničními vozidly a později letadla. Od první světové války se automobilová a letecká doprava stávají významnými konkurenty železnic. K jejich nejprudšímu rozvoji dochází v USA (které též získaly prvenství ve výrobě automobilů a letadel), později také ve vyspělých evropských státech.

Výsledkem stálého rozšiřování tržních oblastí byl vznik celosvětového trhu. Světový charakter dopravy a směny si vynutil i novou, dokonalejší organizaci, a proto došlo k mezinárodním dopravním a obchodním úmluvám. Pro dopravu byly významné zejména dohody o mezinárodních řekách, právu na tranzit po řekách, ujednání o teritoriálních (výsoštných) pobřežních vodách atd.

Za 2. světové války prošla dopravní technika dalším prudkým vývojem, který pokračoval i v poválečném období. V dopravě se uplatňují nové druhy pohonu – proudové motory v letectví a atomový pohon v námořní dopravě.

Používání speciálních druhů dopravy ve velkém měřítku – dopravy potrubní a přenosu elektrické energie.

Člověk pronikl i do vesmíru. Neobyčejný rozvoj doznala přeprava zpráv a informací telekomunikačními prostředky[5].

1.1 Dějiny letecké dopravy v ČR

Letecká doprava je jedním z nejmladších a nejdynamičtějších odvětví dopravy. Začala se rozvíjet až po první, ale zejména až po druhé světové válce. Ve světovém dopravním systému se uplatňuje v přepravě na střední a velké vzdálenosti v kontinentálním a mezikontinentálním měřítku. Podíl na objemu světové osobní přepravy není velký – jen 0,25%, avšak vzhledem k poměrně průměrné přepravní vzdálenosti (1300 km) má mnohem vyšší podíl na výkonu (11%). Na světové přepravě nákladů se letecká doprava zatím podílí bezvýznamně (na objemu 0,22% a na výkonu 1%), množství přepravených nákladů se však rok od roku zvyšuje.

Takřka současně s rozvojem letadel těžších než vzduch se objevily myšlenky na jejich využití k dopravě poštovních zásilek. Prvním doloženým pokusem bylo letecké dopravení pošty z Londýna do Windsdoru v roce 1911. První letecké linky se objevují nedlouho poté a přes určité zpomalení důsledkem I. světové války dochází k budování sítě leteckých linek v řadě států (Velká Británie, USA, Francie, Itálie). V roce 1918 se letecké tratě zavádějí i v Rakousku-Uhersku, české země však do nich nejsou zahrnuty. Letecká doprava si u nás musí počkat do vzniku samostatného Československa.

Říjen 1918 však neznamenal konec obtíží, ba naopak, neboť stát neměl dostatek prostředků na okamžitou podporu civilního letectví. Proto první lety s poštou jsou u nás spojeny s armádou, resp. jejím Leteckým sborem. Projekt na propojení Prahy s východem republiky se však oddálil. Ojedinělý byl také let s poštou z Prahy do Chrudimi uskutečněný 13.7. 1919.

Teprve od konce roku 1919 začala vojenská správa organizovat nepravidelné letecké spojení Praha-Bratislava-Lučenec-Užhorod, na kterém se dopravovaly hlavně poštovní zásilky pro Podkarpatskou Rus (maximálně do 50 kg). Spory o účelnost letecké přepravy a nedostatek financí vedly ke zrušení linky Praha-Bratislava. Trať Bratislava-Lučenec-Užhorod zůstala, pro nedostatek jiného vhodného spojení, v provozu. V prosinci

1919 schválila ministerská rada, na doporučení ministra národní obrany plán na zavedení letecké pošty. 5. března 1920 se uskutečnil první zkušební let s poštou (Praha-Bratislava), ale nakonec ani tento projekt nesplnil očekávání do něj vkládaná. Přepravu zajišťoval nadále vojenský Letecký dopravní oddíl, její pravidelnost snižovala špatná organizace vnitrostátní letecké dopravy a nedostatečná úroveň strojového parku.

K dopravě osob dostalo licenci několik soukromníků, avšak jejich letecké firmy krátce po svém založení zanikly. Větších úspěchů bylo dosaženo v mezinárodní letecké dopravě díky Franko-Rumunské společnosti. Ta provozovala od roku 1920 nepravidelně, od roku 1922 již pravidelně linku Paříž-Štrasburk-Praha-Budapešť- Bukurešť. Tato trať měla význam i pro budoucí vnitrostátní leteckou poštovní přepravu, neboť si vynutila zřízení zvláštního poštovního úřadu pro odbavování letecké pošty přímo na pražském letišti ve Kbélích. Dopravce, který by zajišťoval stále vnitrostátní letecké spojení, se však najít nepodařilo a tak se iniciativy ujal stát založením Československých státních aerolinií (ČSA). Po pěti letech existence ČSR vznikl oficiální státem podporovaný civilní dopravce s těžištěm právě v přepravě osob a pošty na území ČSR[4].

1.2 Krizové okamžiky a problémy v letecké dopravě

Letecká doprava zaznamenává zásadní zvyšování své produktivity, což umožňuje trvale snižovat reálné ceny leteckých služeb. I přes trvalý růst zájmu o tento druh přepravy však obecně platí, že letecká doprava není zisková. Hlavními problémy letecké dopravy mimo faktory, které jsem uvedl již v úvodu také nezdravě vysoká konkurence, vysoká sezónnost, celkový převis nabídky nad poptávkou atd.

Významným krizovým momentem, který měl přímý vliv na letecký průmysl i na cestovní ruch obecně, byl nepochybně teroristický útok 11. září. Kvůli obavám z létání poklesla letecká doprava od tohoto dne o 20% a ztráty evropských leteckých společností jsou v roce 2001 odhadovány na 2,5 milionů euro. Některé společnosti nebyly schopné čelit této krizové situaci, spadly do finanční deprese a neunikly tak ani definitivnímu krachu. Dokonce i výrobci letadel (jako např. Boeing či Airbus) se dostali do potíží kvůli

menším objednávkám ze strany leteckých společností, které se momentálně nacházely v krizi.

Také válka v Iráku přinesla některým společnostem finanční potíže v důsledku obrovského poklesu poptávky na trhu. Zasažené společnosti tak byly nuceny si vyžádat pomoc státu.

Datum 11. září představuje pro letecké přepravce velké ztráty, avšak nevysvětluje všechny dnešní problémy některých národních společností. Je jisté, že v poslední době poptávka v letecké dopravě stagnuje a její úroveň je udržována uměle vytvářením nových aliancí. Tato stagnace poptávky, která byla příčinou nasycení trhu, se nejdříve objevila v USA a posléze se rozšířila do Evropy.

1.3 Současnost letecké přepravy na území regionu

Na území Zlínského kraje je hned několik letišť. Veřejné mezinárodní letiště v Kroměříži, vnitrostátní sportovní letiště Holešov, sportovní letiště Otrokovice, vojenské letiště Přerov, letiště Moravská Třebová (pobočka Staré Město).

Nicméně nejvýznamnějším letištem Zlínského kraje s mezinárodním statutem je bezpochyby letiště Kunovice.

V srpnu roku 2003 si v Kunovicích připomněli pětadesáté výročí vzniku letiště. Jeho provoz byl schválen 27. srpna 1938. Od té doby až do začátku války sloužilo letiště pro přílety a odlety a pro zalétávání opravených letounů. Podobná činnost pokračovala i v době okupace, v závodě se opravovala zpočátku ukořistěná československá letadla, později nejrozumnější typy letounů německých.

V květnu 1945 zůstal areál leteckého podniku téměř nepoškozen, letiště ovšem bylo devastováno a muselo se renovovat. Počátkem padesátých let se letecký průmysl nebývale rozvíjel. Bylo zbudováno nové travnaté letiště Kunovice II, kde se zalétávaly stroje vyráběné v závodě.

V roce 1964 bylo dáno do provozu nově vybudované letiště s betonovou vzletovou a přistávací plochou a dvěma travnatými dráhami, byl schválen provoz pro lety podle přístrojů, tzn. že bylo použitelné pro provoz za zhoršených meteorologických podmínek.

Od počátku sedmdesátých let zahájila společnost Slov-air vnitrostátní dopravu na lince Kunovice - Praha. Zbudována byla malá odbavovací budova, ke které byla přistavěna řídicí věž, výpravna pro odbavování cestujících a stálá meteoslužba. V roce 1975 převzaly kunovické letiště vnitrostátní linky Československých aerolinií, rozšířila se odbavovací plocha a pro řízení provozu začal personál používat radar.

Statut mezinárodního letiště získaly Kunovice v roce 1994. Přistálo zde mnoho zahraničních letounů nejrůznějších typů a hmotností. Nejtěžší byl v půli srpna 1994 čtyřmotorový transportní letoun z Tunisu C-130H Herkules tuniského vojenského letectva. Za zmínku stojí i přistání Boeingu 737 společnosti Fischer před čtyřmi lety [6].

V současnosti se Zlínský kraj ve spolupráci s kunovickou a uherskohradišťskou radnicí snaží získat regionální letiště v Kunovicích do jejich vlastnictví. Mají tak zájem vyřešit problém letiště převzetím části majetku, především infrastruktury. Přispělo by to k lepšímu dopravnímu napojení kraje a zatraktivnilo naše území pro podnikání a investory. S pomocí peněz z Evropské unie ho chtějí posunout na standardní evropskou úroveň. Změnu vlastníka aktuálně podpořil i nejvýznamnější věřitel Leteckých závodů Kunovice, totiž Česká správa sociálního zabezpečení

Do vybavení letiště zatím nejvíc, přibližně dvacet milionů korun, investovala společnost Discovery Travel, která má kunovické letiště v dlouhodobém nájmu. Ta minulý rok v létě, po 27 letech, znovu obnovila pravidelnou leteckou linku Kunovice – Praha a zpět. Jen pár dní po zavedení letecké linky do Prahy získaly Kunovice spojení i s Evropou. Společnost Discovery Travel zahájila provoz na mezinárodní lince z Kunovic na Uherskohradišťsku do belgických Antverp. Do Belgie chce létat pětkrát v týdnu s mezipřistáním v Praze. Tento let by kromě běžných cestujících mohli využívat i politici a obchodníci. Taky by mohl být velkým přínosem pro zaměstnance Veřejné správy v rámci služebních cest do sídla Evropské unie. Let z Kunovic do Antverp trvá necelé tři hodiny. Od poloviny prosince pak začala společnost provozovat i spojení mezi Prahou a Ostravou.

Příchod zimního počasí ale provozování linek velmi ztížil. Letiště v Kunovicích společnost využívá také jako servisní zázemí[7].

Počátkem ledna společnost pozastavila leteckou přepravu na pravidelných linkách a soustředila se výhradně na charterové lety. Důvodem byla nezpůsobilost letištní plochy v Kunovicích na Uherskohradištsku pro zimní provoz a růst poptávky po charterových letech. Charterový obchodní let se neřídí letovým řádem, ale potřebami klienta. Jednání, na které byste si při využití linky museli vyhradit celý den, lze obchodním letadlem stihnout během odpoledne. Cesty, na které obvykle potřebujete 3 až 4 dny se mohou zkrátit na jediný produktivní den.

Podle posledních dostupných informací letecká společnost Discovery Travel zkrachovala a městský soud v Praze na ni v lednu tohoto roku prohlásil konkurz [8].

2 SLUŽBY A ZASILATELSTVÍ

Poskytování služeb a zasilatelství spolu úzce souvisí. Obě tyto činnosti se expresní přepravy týkají, a proto se v následující kapitole pokusím pojem „služba a zasilatelství“ vysvětlit.

2.1 Služby

Nejnámější definicí, která nejlépe vystihuje podstatu služby je definice amerických autorů Kotlera a Armstronga: „Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem“.

Služby představují druh ekonomické činnosti poskytující užitečný efekt již svým průběhem a to jak ve sféře výrobní tak i ve sféře oběhu spotřeby. V oblasti spotřeby mohou služby uspokojovat potřeby celé společnosti (státní správa, národní bezpečnost apod.) nebo jednotlivců (služby obyvatelstva). Služby obyvatelstva jsou nejčastěji tříděny na věcné a osobní. Služby věcné souvisejí s hmotnými statky (např. služby opraven, čištění apod.), služby osobní se týkají člověka bezprostředně (zdravotnictví, školství, spoje apod.).

Základní a jedinečnou vlastností služeb, od níž se odvíjí další vlastnosti je jejich nehmotnost. Zákazník má možnost službu zhodnotit a posoudit až po jejím zakoupení a poskytnutí. Předem neexistuje žádné konkrétní měřítko k hodnocení kvality služeb, proto každý zákazník před nákupem každé služby podstupuje určité riziko. Z tohoto důvodu je pro zákazníka velmi těžké porovnat stejné nebo podobné služby, které poskytují jednotlivé vzájemně si konkurující společnosti. Velmi častým hlediskem při výběru poskytovatele služeb bývá proto cena. Ovšem výše ceny za poskytnutou službu není vždy úměrná její kvalitě. Významnou roli při výběru poskytovatele služeb může také hrát známost či renomé té které konkrétní firmy a také marketingová strategie, která významnou měrou ovlivňuje vědomí potenciálních zákazníků.

Další vlastností služeb je jejich neoddělitelnost. Nelze službu nejprve vyprodukovat a potom nabídnout. Služba nemusí být spojena s konkrétním producentem či poskytovatelem, ale nelze ji oddělit od zákazníka.

Heterogenita jako další charakteristická vlastnost služeb znamená, že kvalita stejné služby se liší, což samozřejmě ve výsledku ovlivňuje spokojenost zákazníka, který se v případě nespokojenosti obrátí na konkurenci.

Další dvě vlastnosti, kterými jsou zničitelnost služby a nemožnost službu vlastnit vychází z nehmotné podstaty služeb. To, co neexistuje ve fyzické formě nelze zničit ani vlastnit a reklamace špatně poskytnutých služeb je sice možná, často velmi komplikovaná a ve většině případů nemůže ovlivnit špatný výsledný efekt.

Podle charakteru činnosti prováděných v rámci poskytování určitých služeb rozdělujeme služby podle odvětvové příslušnosti. Základní kategorie služeb v rámci tohoto členění jsou: doprava, telekomunikace, ubytovací a hotelové služby, poradenské a advokátní služby, opravárenské a osobní služby, pojišťovací služby, finanční a bankovní služby.

Dále služby dělíme na tržní a netržní. Služby tržní jsou ty, právo na jejichž poskytování si zákazník kupuje a tedy za poskytnutí těchto služeb musí zákazník zaplatit. Služby netržní neboli veřejné jsou takové, za které zákazník nezaplatí nic nebo pouze část ceny a zbývající cenu dotuje stát. Žádného člověka nelze ze spotřeby veřejných služeb vyloučit. Do této kategorie patří například obrana státu, služby státní správy, v menším měřítku například veřejné osvětlení apod. U některých odvětví si zákazník může vybrat, protože zde lze poskytnout jak služby placené tak neplacené. Jako příklad můžeme uvést státní a soukromé školy i mateřské školky, státní a soukromé nemocnice apod.

Dále můžeme služby rozdělit na služby pro organizace a služby pro spotřebitele, přičemž některé služby jsou poskytovány jak spotřebitelům, tak i organizacím[1].

2.2 Expresní a kurýrní služby jako součást zasilatelství

Zasilatelství je odborně fundovaná činnost, při které její provozovatel – zasilatel obstarává za úplatu přepravu věcí. Tuto činnost provádí vlastním jménem v zájmu a na účet příkazce. Zasilatele lze označit za prostředníka, který obstarává, zajišťuje, zařizuje

přepravní služby pro zákazníka. Zasilatel je kvalifikovaným odborníkem a znalcem přepravního trhu a musí znát velmi dobře potřeby svých zákazníků, uspokojení jejich potřeb je pro něj prioritou a všeobecným strategickým cílem. Musí být znalcem rozsáhlé řady dopravních a přepravních předpisů, které platí ve všech oborech a druzích dopravy a přepravy. Nejdůležitějším zbožím s nímž zasilatel obchoduje, jsou především kvalitní a aktuální informace.

Expresní a kurýrní služby tvoří podle české legislativy zvláštní skupinu, která spadá do oblasti zasilatelských služeb. Zasilatelé poskytující expresní a kurýrní služby provádějí lukrativní a hospodárnou přepravu malých zásilek a většinou disponují nejvýkonnějšími a nejrozsáhlejšími komunikačními kanály. Na českém trhu působí řada českých zasilatelských firem, které se vydaly touto cestou a běžně zde operují nadnárodně podnikající společnosti, které se soustřeďují na expresní multimodální přepravu malých zásilek.

V období totalitního zřízení toto odvětví služeb téměř neexistovalo. Zahraniční obchod mohl provádět pouze stát a ten takové služby nepotřeboval. Ekonomika byla řízena centrálně, tudíž neexistovala konkurence, nikdo s ničím nespěchal a o nějakých zákonech trhu, nabídce či poptávce nemohla být ani řeč. Rozvoj tohoto odvětví začal až po roce 1989, kdy začaly vznikat soukromé podnikatelské subjekty, které mohly svobodně fungovat jak na vnitrostátním tak mezinárodním poli. Zejména vznik svobodného zahraničního obchodu dal této oblasti zelenou.

V dnešní době, kdy je trh nasycen, v některých případech i přesycen a kdy existuje vysoká konkurence hraje roli nejen cena, kvalita ale také doba, za kterou se požadované zboží, dokumenty či další komodity, které mohou být tímto způsobem přepravovány, dostanou k zákazníkovi. Dostat zásilku k zákazníkovi v co nejkratším čase, je právě úlohou expresních služeb. Rychlost dodání a samozřejmě cena jsou oblasti, v nichž mezi sebou expresní služby nejčastěji soutěží[1].

2.3 Současnost kurýrních služeb

Na českém trhu se postupně prosazují balíkové služby. Jsou stále častěji rychlou, spolehlivou a cenově zajímavou alternativou klasické pozemní nákladní dopravy nebo letecké přepravy. Míra využívání expresní balíkové přepravy v ČR je stále poměrně nízká. Asi 60% středních a velkých českých podniků služeb expresní balíkové přepravy dosud nevyužívá.

Zkušenosti „kurýrek“ z Evropy ukazují, že míra využívání expresních balíkových služeb přímo souvisí s mírou ekonomické vyspělosti. Například v Německu dnes využívá těchto služeb 94% podniků, v ČR 37% a na Slovensku jen 29%. Expresní balíkové služby posilují díky své spolehlivosti, rychlosti a dobrým cenám firemní konkurenceschopnost. České podniky, které chtějí úspěšně působit na evropském trhu, mají v tomto ohledu co zlepšovat.

Nároky českých podniků na celní odbavení při zasílání do zahraničí jsou vzhledem k nákladům a komfortnosti velmi rozdílné. Největší část podniků preferuje vlastní proclení, ale obdobně velké skupiny českých firem chtějí celní formality zajistit od přepravce nebo spediční firmy. Většina expresních zásilek směřuje přímo ke spotřebiteli, druhá velká část je posílána obchodním partnerům a zbytek putuje mezi pobočkami jedné společnosti. V České republice objednávají expresní přepravu nejčastěji sekretářky a obchodníci. Většina českých podniků přepravuje zboží nejčastěji jako kusové zásilky.

České podniky jsou až překvapivě vysoce spokojeni se službami expresní a balíkové přepravy. Asi 70 % podniků je velmi spokojeno a 30 % je spíše spokojeno. Tato čísla interpretují uznání českých podniků, že dodavatelé těchto služeb umějí to, co slibují: dopravit zásilku velmi rychle a s maximální spolehlivostí.

Využívání expresních balíkových služeb umožňuje mimo jiné i efektivní organizaci mezinárodní logistiky. Český podnik tak může za přijatelné náklady přímo distribuovat své zboží nejen odběratelům v ČR, ale také například na Slovensku, ve Velké Británii nebo v jiné evropské zemi. Nemusí proto používat služeb zahraničních skladů a distributorů. Pomocí balíkových služeb může zkrátit obchodní řetězec a šetřit tak distribuční náklady.

Mezi základní přednosti expresních balíkových služeb patří zkrácení logistického řetězce (přímá distribuce od výrobce ke spotřebiteli), odstranění meziskladování (zejména při obsluhování většího teritoria v mezinárodním obchodě), vyzvednutí zásilky u odesilatele, rychlá a spolehlivá přeprava po tuzemsku i zahraničí, možnost on-line monitorování, kde se zásilka nachází, a v neposlední řadě příznivé ceny.

Balíkové služby snižují podnikové výdaje i u expresních zásilek. Například při zasílání do Německa lze díky expresní balíkové přepravě ve srovnání s leteckou ušetřit více než 50 % nákladů. To už je částka, která může rozhodnout o úspěchu či neúspěchu v zahraničí [9].

Při rozdělení zásilek přepravovaných kurýrními službami na dokumenty a zbožívé zásilky hovoří aktuální čísla zatím ve prospěch dokumentů. Přesto navzdory rozmachu elektronických dokumentů, které nahrazují své papírové předchůdce a s rozšířením elektronického podpisu se tento trend bude dále zvyrazňovat, můžeme v současnosti stále pozorovat obrovský rozvoj nabídky přepravních služeb zahrnujících vše od jednotlivých expresních kurýrních služeb tzv. ze stolu na stůl až po komplexní logistické služby. Podle posledních statistik organizace The European Express Association (www.euroexpress.org), která sdružuje přední evropské kurýrní společnosti, se ročně v zemích Evropské unie přepraví 450 milionů zásilek. Z toho asi v 60% jde o zboží, v dalších jedenácti procentech zásilek jsou náhradní díly a tři procenta připadají na obchodní vzorky. Co se týče oborové struktury, nejčastějšími klienty jsou firmy z oblasti automobilového průmyslu, hi-tech, elektroprůmyslu a farmaceutického průmyslu. Kurýrní služby spojené v této asociaci zaměstnávají na 150 tisíc lidí a jejich tržby dosahují přibližně 10,9 miliard eur ročně [3].

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 ANALÝZA KURÝRNÍCH SLUŽEB NA ÚZEMÍ ČESKÉ REPUBLIKY

V České republice existuje v oblasti přepravních služeb kvalitní trh s širokou nabídkou standardní i expresní, specializované a individuální přepravy. Nabídku na tomto trhu lze rozdělit do několika poměrně izolovaných vrstev, které se diferencují podle toho, jaký segment trhu ovládají. Jednak je zde několik velkých mezinárodních společností, které uspokojují zejména poptávku po mezinárodní letecké, námořní a silniční přepravě, dále je zde širší skupina firem, které obsluhují zejména trh s vnitrostátní přepravou s napojením na zahraniční partnery, díky kterým jsou schopni zajistit přepravu alespoň do větší části Evropy. Poslední charakteristickou skupinou jsou místně orientované kurýrní společnosti, které se specializují na expresní přepravu v největších městech, zejména v Praze. Zbývající část trhu pokrývají společnosti, které se specializují na určitý úzce profilovaný druh přepravy (regionální, námořní, kontejnerová, kamionová)[3].

3.1 Charakteristika kurýrních služeb

Vzhledem k velkému počtu kurýrních služeb na území ČR se v následující kapitole věnuji analýze dle mého názoru těm nejvýznamnějším – DHL a její hlavní konkurenti FedEx, TNT a UPS. Produkty jednotlivých kurýrních služeb porovnám s vybranými produkty státního podniku Česká pošta, kterými se snaží konkurovat těmto největším expresním přepravcům.

3.1.1 DHL

Jedna z největších přepravních společností na světě působí samostatně na domácím trhu již od roku 1990 a její služby patří mezi špičku v daném sektoru služeb. Společnost se orientuje převážně na mezinárodní přepravu, ale nabízí také expresní přepravu přizpůsobenou domácím podmínkám.

DHL měla bezpochyby jednu velkou výhodu, protože vstoupila na tehdejší československý trh již v roce 1986 prostřednictvím místního přepravce, jako první mezinárodní expresní přepravní služba. Od roku 1993 má vlastní třídící centrum na Ruzyňském letišti. Na přepravě mezinárodních zásilek významně spolupracuje s Českou poštou.

Na prvním místě stojí především široká škála diferencovaných služeb, které lze dále individuálně přizpůsobit. Jedná se o přepravu a balení dokumentů i zboží, služby spojené s proclením zásilky, pojištění, informace o doručení a sledování zásilek, on-line objednávky i výpočet přepravného. Nadprůměrné je také zastoupení v jednotlivých regionech ČR, společnost má celkem 18 poboček a expresních center (z toho šest v Praze). Celosvětově má k dispozici má cca 230 letadel.

Velká péče je věnována nejen koncovým zákazníkům, ale také velkým obchodním partnerům. Pro ně je připraveno komunikační rozhraní informačního systému DHL ve standardu EDI (Electronic Data Interchange), vlastní aplikační software, který umožňuje přípravu leteckých nákladových listů i proforma faktury, správu vlastní databáze příjemců, vyhledávání informací o zásilkách a další. Společnost však žádným způsobem neodpovídá za prodlení při doručení zásilky.

Společnost DHL Worldwide Express patří od roku 2002 do skupiny Deutsche Post World Net., která je jejím 100% vlastníkem. Skládá se ze dvou částí a to DHL International Ltd., která obsluhuje území mimo Spojené státy a DHL Airways Inc., která obsluhuje území USA a jejich teritoria. Společnost DHL je schopna doručit zásilku do více jak 675 destinací ve 229 zemích světa.

HISTORIE

- 5. října 1999 – DHL potvrzuje investici více než jedné miliardy dolarů do nákupu 44 letadel Boeing 757 s nižší hladinou hluku
- 4. února 2000 – DHL přichází s novou službou „Easy Pack“ pro snadné a cenově zvýhodněné zasílání dokumentů
- 9. února 2000 – DHL vstupuje do FORMULE 1 jako partner pro debutující tým JAGUAR
- 5. října 2001 – DHL International ČR připravila pro své zákazníky novou službu v oblasti eCommerce, aplikaci "DHL Connect", kterou poprvé představí na veletrhu Invex 15. - 19. 10. 2001

- 22. února 2002 – v rámci pokračující spolupráce mezi Deutsche Post World Net (DPWN) a týmem Jordan se sponzorem tohoto týmu Formule 1 stala společnost DHL
- 15. března 2002 – DHL Worldwide Express po patnácti letech opět zahájila svůj provoz na území Afghánistánu
- 11. prosince 2002 – obrovský dopravní Boeing 757SF, nejtišší stroj své kategorie, bude nyní ve službách DHL létat i do Prahy
- 13. 5. 2003 – Deutsche Post World Net oznámila zahájení integrace expresních a logistických služeb, které budou nadále nabízeny pod novou značkou – DHL
- 3. srpna 2004 – DHL zlepšila dostupnost svých služeb; díky partnerství s regionálními informačními centry budou služby DHL nově k dispozici turistům i stálým zákazníkům na recepcích v Náchodě, Trutnově, Klášterci nad Ohří, Mariánských Lázní a Karlových Varech[10].

3.1.2 FedEx

Federal Express Corporation ("FedEx Express") je světově největší expresní přepravní společnost. Díky vysoké výkonnosti v letecké přepravě a rozsáhlé letecké i pozemní infrastruktuře dokáže FedEx Express během 1 nebo 2 pracovních dnů propojit trhy, na kterých se realizuje až 90% světových ekonomických aktivit.

V České republice poskytuje služby FedEx již od roku 1992 licencované zastoupení společnost Inspekta a.s., prostřednictvím které je obsluhováno území celé České republiky. S pomocí napojení na přepravní síť FedEx a moderních technologií sledování pohybu zásilek získávají zákazníci výhody rychlé přepravy "door-to-door" včetně navazujících služeb vysoké kvality.

Všichni zaměstnanci FedExu po celém světě se řídí jasně definovanou filozofií společnosti. FedEx od svého zniku staví na první místo lidi, protože to je správné a je to dobré pro obchod. Tato filozofie je koncipována jako „People – Service – Profit“ tedy „lidé – servis – zisk“.

LIDÉ: Při vytváření svých programů a politiky bere společnost v úvahu názory svých zaměstnanců. Každý zaměstnanec je považován za týmového hráče a podílí se na vývoji firemní strategie. Hodně času a úsilí je vynakládáno na školení a vzdělávání pracovníků. Moderní programy jako např. politika otevřených dveří zajišťují, že se problémy řeší a že žádný jednotlivec nejedná nerozumně a nevypočitatelně. Svou personální politikou se FedEx snaží pro své zaměstnance vytvářet co nejlepší pracovní podmínky, udržovat harmonické a produktivní pracovní vztahy.

SERVIS: Důvodem každého komerčního podnikání musí být něco, co zákazníci chtějí, protože zákazníci dávají důvod existence jakéhokoli businessu. Servis v této filozofii není pouze slovem, ale hlavním důvodem existence FedExu. Přepravené služby od FedExu vyžadují hlavně průmyslové a vládní subjekty, které mají mnohdy na výběr méně spolehlivou, pomalejší ale zároveň také levnější alternativu. Všichni zaměstnanci a manažeři tedy vědí, že jsou placeni za vysoce prioritní služby, které mají téměř vždy pro zákazníka zásadní význam a musí být poskytovány na 100% úrovni, protože zákazník to očekává.

ZISK: Aby mohl FedEx svůj business udržet, musí produkovat zisk. Vytváření zisku je stavebním kamenem obchodu. FedEx po mnoho let investuje do budoucnosti a vytváří rezervní finanční fondy. FedEx se také pohybuje na kapitálovém trhu, aby zabezpečil své kapitálové zdroje prostřednictvím prodeje akcií nebo půjčováním peněz.

HISTORIE

- v červnu 1971 Frederick W. Smith zakládá společnost FedEx (Federal Express); centrálou společnosti byl zvolen Memphis, jako původní geografické centrum cílových trhů, kam byly dodávány malé zásilky
- v noci z 12. na 13. března byla poprvé vyzkoušena expresní přeprava; bylo přepraveno pouze 6 zásilek v rámci sítě, která zahrnovala pouze 11 měst mezi Dallasem v Texasu a Cincinnati v Ohio
- 17. dubna 1973 oficiální zahájení činnosti; FedEx začíná obsluhovat 25 měst od Rochesteru, New Yorku do Miami na Floridě; přepravil 186 zásilek

- zahájení mezinárodní přepravy v roce 1975; doposud přeprava jen v rámci Spojených států; pomalé zvyšování objemu zásilek
- v roce 1979 zřízena první mezinárodní divize ve Švýcarsku – Swissair se staly evropským přepravcem
- 1984 zahájení činnosti v Evropě a na Dálném východě; rok na to podepsány smlouvy se smluvními přepravci po celém světě
- v roce 1986 FedEx začíná provozovat trans-atlantickou přepravu; zdokonalení řízení a kontroly zásilek přepravovaných v rámci Anglie, Skotska, Walesu a Severního Irska; rok na to (1987) otevření 17 nových poboček v Evropě, Kanadě, Japonsku, Karibské oblasti a Mexiku
- v listopadu 1988 FedEx poprvé přepravil 1.000.000 zásilek za jediný den a byl jmenován oficiálním expresním přepravcem pro Olympijské hry v Calgary
- v devadesátých letech bylo zahájeno přímé letecké spojení mezi klíčovými evropskými a asijskými městy; došlo k rozšíření obsluhovaného teritoria na 170 zemí; vytvořena globální servisní síť GSP (Global Service Participants); začátky provozu expresní přepravy v Číně a v tomto roce (1995) FedEx obsluhuje již 210 států
- od roku 1997 hlavním sponzorem stáje Benetton Formule 1

V současnosti je FedEx největším expresním přepravcem na světě. Svým zákazníkům nabízí nejvyspělejší a spolehlivou globální distribuční síť a obsluhuje 210 zemí na 365 letištích. Zaměstnává přibližně 150 000 lidí po celém světě, vlastní cca 648 letadel, 45 000 automobilů a více než 100.000 motorových člunů. Po celém světě má otevřeno 120 servisních center. Denně přepraví na 3 miliony zásilek. Pracovníci FedExu vedou denně v průměru asi 500 000 telefonních hovorů a přijmou či odešlou na 60 mil. e-mailů[1].

3.1.3 TNT

Je celosvětově uznávaným specialistou v oblasti expresní přepravy, logistiky a poštovních služeb působícím ve více než 200 zemích světa s více než 43 000 zaměstnanci. Zákazníkům garantuje, že jejich zásilky doručí včas a v pořádku. Za tímto účelem provozuje integrovanou leteckou a silniční síť. Používá nejnovější technologie, které

zajišťují spolehlivost služeb a současně umožňuje poskytovat zákazníkům skutečně aktuální informace o průběhu přepravy jejich zásilek.

TNT Express celosvětově je jedním z největších světových přepravců expresních zásilek v oblasti „B2B“, který působí na trhu již od roku 1946. Pomocí sítě sestávající se z téměř 900 dep a překladišť přepraví týdně do více než 200 zemí světa okolo 3,3 miliónů balíčků, dokumentů a těžkých zásilek. Operuje s více než 18 000 vozidly a 42 nákladními letadly a má největší leteckou a silniční infrastrukturu pro „door-to-door“ přepravu expresních zásilek v Evropě. TNT Express zaměstnává celosvětově okolo 43 000 pracovníků a je první společností na světě, která získala certifikát Investor in People s globální působností.

V České republice poskytuje od roku 1992 širokou paletu služeb nejen v oblasti expresní přepravy, ale i v oblasti logistiky a speciálních služeb dle požadavků zákazníka. Zaměstnává více než 250 pracovníků. V celém procesu klade důraz na kvalitu, o čemž svědčí nejen certifikát ISO 9001:2000, ale také standard IiP (Investor in People). Tento celosvětově uznávaný certifikát oceňuje vysokou kvalitu personální práce a vedení zaměstnanců.

HISTORIE

- 10. ledna 1992 doručena první zásilka v České republice a v červnu 1992 oficiální zahájení činnosti
- v roce 1993 zahájeno pravidelné letecké spojení do celého světa prostřednictvím vlastní letecké sítě a následně v roce 1994 zavedení silničního servisu
- v roce 1995 otevření poboček v Brně a Ostravě
- 2003 zahájení spolupráce s Organizací spojených národů prostřednictvím mateřské společnosti TPG spoluprací v souvislosti s realizací programu agentury „World Food Programme“ (WFP) při OSN

- po vstupu ČR do EU (1.5. 2004) zkrácení dodací lhůty pro zásilky přepravované mezinárodní silniční sítí
- 2004 první pochod Walk the World na pomoc hladovějícím v zemích třetího světa

Posláním společnosti TNT je překračovat očekávání zákazníků v přepravě zboží a dokumentů v celosvětovém měřítku. Zákazníkům přináší hodnotu tak, že jim poskytuje nejspolehlivější a efektivní řešení pro distribuce a logistiku. Svou činnost zakládá na povzbuzování hrdosti svých zaměstnanců, vytvářením hodnot pro své akcionáře, sdílením zodpovědnosti za své okolí. Snaží se být o míli vepředu, zvyšovat laťku, překračovat standardní požadavky, být flexibilní, být vždy v čele. Společnost je přesvědčena, že dokáže překonávat překážky a snaží se dosáhnout svých cílů aktivním přístupem a myšlením dopředu. Chce poskytovat špičkové služby na profesionální úrovni a neustále překonávat očekávání svých zákazníků. Bude pokračovat v rozvoji celosvětové a české přepravní sítě ve prospěch zákazníků. Snaží se vytvářet otevřené a přístupné pracovní prostředí, které motivuje jejich zaměstnance k iniciativě, zodpovědnému a loajálnímu přístupu. Dosažením těchto cílů zajistí růst hodnoty firmy a uspokojíme potřeby zákazníků, akcionářů, zaměstnanců i dodavatelů[12].

3.1.4 UPS

UPS je společnost s 97-letou tradicí, jejíž technologická historie sahá od jízdního kola po Internet. Dnes, s ročním obratem 27,1 mld. USD, představuje největší expresní doručovací a zásilkovou služby na světě. České zastoupení UPS má celkem devět poboček po celém území.

Svým zákazníkům nabízí přepravu prakticky jakékoliv zásilky po celém světě podobně jako DHL prostřednictvím všech představitelných dopravních prostředků. Výjimečná je však aplikace informačních a komunikačních technologií. Kromě již standardních služeb jako on-line objednávky včetně komplexního plánování přepravy, sledování zásilky (také na mobilních komunikačních zařízeních), nabízí UPS např. on-line kurýra pro přepravu dokumentů přes Internet. Jedná se vlastně o alternativu k faxu, e-

mailu a klasické fyzické přepravě dokumentů s vlastní přidanou hodnotou v podobě kontroly nad dokumentem po celou dobu přepravy, informace o příjemci a času doručení a další.

Důmyslnými kombinacemi toků zboží, informací a prostředků neustále posouvá hranice možností logistiky, řízení dodavatelských řetězců a elektronického obchodu. Nyní obsluhuje téměř všechny země s výjimkou zemí embargovaných, neboť vždy dodržuje mezinárodní smlouvy a závazky.

Společnost nabízí nejen globální službu, ale také globální informace. Lokalizace nabídky (včetně informací na webu) je bohužel jen sporadická[13].

3.1.5 Česká pošta s.p.

Počátky organizované dopravy zpráv na území České republiky jsou spojeny s volbou arciknížete Ferdinanda z Habsburské dynastie českým králem v roce 1526. Tímto aktem jsou české země začleněny do svazku rakouských dědičných zemí až do roku 1918, kdy vznikla Československá republika. Potřeba jednotného systému správy rozsáhlých území vyvolala proces vzniku nového státního útvaru-absolutismu. Jedním z průvodních jevů nových tendencí ve státní správě je i vznik pravidelného poštovního spojení, budovaného se zřetelem na správu a vládu nad rozsáhlým územím.

Při organizování poštovního spojení využili Habsburkové zkušeností rodiny Thurn-Taxisů, kteří od 15. století provozovali poštu v Německé říši a kteří také byli nejvyššími dvorskými poštmistry ve Vídni. Od počátku souvislá síť poštovních stanic na přepřahání koní sloužila diplomatickým potřebám panovníka, protože pro králový zájem byla nutná doprava zpráv mezi sídelním městem Vídni a Prahou, která byla nejdůležitějším městem habsburského soustátí. S obdobím panování Ferdinanda I. je také spojeno vydání prvního poštovního řádu v roce 1535.

Rodina Taxisů organizovala poštovní dopravu v českých zemích až do počátku 17. století. V roce 1622 získala nejvyšší dvorský poštovní úřad ve Vídni knížecí rodina Paarů. Paarové organizovali poštovní spojení v zemi až do roku 1743, kdy v období reformy za

vlády Marie Terezie byla pošta převzata do státní správy. Od poloviny 18. století se postupně rozšiřuje síť poštovní dopravy. Od roku 1750 vyjíždějí na hlavní tratě poštovní diligence, které umožňují spojení větších měst v rakouské monarchii s evropskými obchodními a kulturními centry.

K rozšíření poštovní sítě přispěla i výstavba silnic v poslední čtvrtině 18. a v první polovině 19. století. Devatenácté století přineslo významné reformy v organizaci poštovního zasluhou ředitele nejvyšší dvorské poštovní správy ve Vídni Maximiliana z Ottenfeldu. V roce 1817 byly v Rakousku zavedeny první poštovní schránky, určené pro dopisy v tuzemském poštovním styku. Od roku 1823 byla nově organizována doprava osob poštou rychlými dostavníky mezi důležitými městy rakouské říše. V roce 1837 byl vydán poštovní zákon, který stanovil přesná pravidla doručování listovní a balíkové pošty.

Až do poloviny 19. století byla organizace poštovního řízení nejvyšší dvorskou poštovní správou ve Vídni, po roce 1850 správa pošty přešla do kompetence ministerstva obchodu.

Technický rozvoj v 19. století ovlivnil a zkvalitnil i úroveň poštovních služeb. Vývoj železnice, telegrafu a později telefonu přispěl k rozšíření pošty i do odlehlých oblastí. Zvláště významně ovlivnila poštovní přepravu železnice. První koněspřežní železnice na evropském kontinentě byla vybudována mezi Českými Budějovicemi a Lincem v letech 1825-1832 a byla využívána i pro přepravu balíkových zásilek. V roce 1845 došlo k železničnímu spojení Vídně s Prahou. První vozy vlakových pošt byly zavedeny v roce 1850 mezi Vídní a Bohumínem. Vlakové pošty byly pojízdné poštovní úřady, kde se během jízdy třídily zásilky. Tento princip byl ve 20. století použit při dopravě zásilek automobilové a letecké pošty.

Telegrafní linky na území rakouské monarchie byly budovány od roku 1847 podél železničních tratí. Od roku 1850 mohla služba telegrafu využívat i širší veřejnost. K podstatnému rozšíření korespondence došlo po roce 1850, kdy v Rakousku vyšly první poštovní známky jako nová forma úhrady poštovného. Telefonní síť byla v Praze budována od roku 1881 a v roce 1893 byl provoz telefonu převzat státní správou. Rozšířením meziměstské ústředny byla Praha od roku 1896 připojena na evropskou telefonní síť.

V roce 1918 vznikl samostatný stát - Československá republika. Organizování poštovních služeb bylo řízeno Ministerstvem pošt a telegrafů, jehož hlavním úkolem bylo propojení poštovní, telegrafní a telefonní sítě českých zemí s územím Slovenska. V roce 1992 došlo k rozdělení dosud jednotného resortu pošty a telekomunikací. Od 1. ledna 1993 je Česká pošta státním samostatně hospodařícím podnikem[14].

Státní podnik Česká pošta má kolem 39 000 zaměstnanců, pro doručování pošty má k dispozici cca 3900 automobilů. Oproti kurýrům má jednu velkou výhodu. Tou je síť více než tří tisíc poboček v celé republice.

V současné době Česká pošta zaujímá výsadní postavení v oblasti doručování standardních zásilek v ČR, ale i v zahraničí. Jako státní podnik využívá svého monopolního postavení k tomu, aby neustále zvyšovala ceny za své služby aniž by docházelo k jejich zkvalitnění. Monopol České pošty se velmi brzy výrazně omezí. Dosud může Česká pošta jako jediná v republice doručovat dopisy do sta gramů. Od roku 2006 bude mít monopol jen na dopisy do 50 gramů. To by mělo monopol omezit na polovinu.

Přestože nabízí expresní služby do zahraničí, dle mých osobních zkušeností, způsob a rychlost dodání zdaleka nesplňují kritéria „expresní“ přepravy (zboží je doručeno s velkým časovým zpožděním, často nedorazí vůbec). Tyto okolnosti vedou k častým úvahám o privatizaci České pošty.

3.2 Rozsah poskytovaných služeb

DHL, FedEx, TNT i UPS poskytují mezinárodní přepravu expresních zásilek. DHL i TNT poskytují kromě mezinárodní přepravy také přepravní služby v rámci České republiky. Na první pohled se zdá, že služby poskytované těmito nadnárodními přepravci jsou stejné, avšak není tomu tak. Každá z těchto firem předkládá svým současným i potenciálním zákazníkům speciální nabídku služeb, která je vždy v něčem odlišná od konkurence.

3.2.1 DHL

SAME DAY

- **DHL Same Day** – služba nabízí okamžité vyzvednutí a doručení zásilek v nejkratším možném termínu; cena za tuto službu se stanovuje individuálně na základě konkrétních požadavků klienta a dosažitelnosti daného místa určení

TIME DEFINITE

- **Easy Pack** – nabízí cenově zvýhodněnou možnost posílání dokumentů, limitováni jste pouze velikostí obálky
- **European Community Express** – cenově zvýhodněná služba, která nabízí doručení zásilky v rámci Evropské unie do druhého dne
- **Dokument** – služba pro přepravu dokumentů nebo zásilek, které nepodléhají celnímu řízení v zemi určení
- **Zboží (Worldwide Parcel Express)** – služba určená pro přepravu např. vzorků, součástí, hotových výrobků, které podléhají celnímu řízení; standardní celní odbavení bez příplatků
- **Doručení do 9:00 (StartDay Express)** – služba určená pro doručení zásilek druhý pracovní den do 9.00 hodin do zemí Evropské unie; doručení dokumentových zásilek druhý pracovní den do 9.00 hodin do evropských měst (mimo země Evropské unie) a druhý pracovní den po dni odeslání do 9.00 hodin do vybraných zemí Středního východu
- **Doručení do 12:00 (MidDay Express)** – služba pro import nevyplacených zásilek s garantovaným doručením do druhého pracovního dne do 12.00 ze zemí Evropské unie a import nevyplacených zásilek typu dokument s garantovaným doručením do druhého pracovního dne do 12.00 z velkých evropských měst (mimo země Evropské unie) a druhý pracovní den po dni odeslání do 12.00 z vybraných zemí Středního východu; služba je platná pro doručení na území Prahy
- **Import Express (European Community Express)** – služba pro import nevyplacených zásilek ze zemí Evropské unie

- **Import Express (Dokument)** – služba pro import nevyplacených zásilek typu dokument
- **Import express (Zboží)** – služba pro import nevyplacených zásilek typu dokument
- **Import Express (Doručení do 12:00)** – služba pro import nevyplacených zásilek s garantovaným doručením do druhého pracovního dne do 12.00 ze zemí Evropské unie a import nevyplacených zásilek typu dokument s garantovaným doručením do druhého pracovního dne do 12.00 z velkých evropských měst (mimo země Evropské unie) a druhý pracovní den po dni odeslání do 12.00 z vybraných zemí Středního východu; služba je platná pro doručení na území Prahy

DAY DEFINITIVE

- **DHL Europlus** – nová vysoce standardizovaná služba; nabízí spolehlivé, rychlé a pohodlné doručení jednotlivých balíků, vícekusových zásilek a palet "ode dveří ke dveřím" ve stanovený den po celé Evropě; pro hmotnosti až do 1.000 kg (za kus) nebo 2.500 kg (za zásilku)
- **DHL Europack** – služba pro přepravu balíkových zásilek „z domu do domu“ do hlavních evropských destinací, s doručením podle předem stanoveného počtu dní a s váhovým omezením do 31,5 kg
- **Eurorapid** – mezinárodní expresní silniční přeprava zásilek s denními odjezdy a garantovaným doručením v rozmezí dvou až pěti dnů v rámci celé Evropy
- **Europremium** – služba pro doručování obchodních zásilek v určený den a kombinovanou přepravu palet o hmotnosti až 1000 kg na jednotlivou zásilku

VNITROSTÁTNÍ PŘEPRAVA

- **Domestic** – služba určená pro přepravu zásilek s doručením do druhého pracovního dne do 17.00 hodin v rámci České republiky a zárukou vrácení 100% přepravného
- **Czechpack** – služba pro přepravu balíkových zásilek „z domu do domu“ v rámci České republiky s váhovým omezením do 31,5 kg

- **Sprint** – služba vhodná pro přepravu těžkých zásilek v rámci České republiky; doručení zásilky v den, který si sám zákazník určí se službami Sprint 24, Sprint 48 a Sprint 5 dnů

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

- **Global Mail Business** – služba určená společnostem, které odesílají větší množství nedoporučené mezinárodní pošty (katalogy, výroční zprávy atp.); samotné doručení zajišťují místní poštovní společnosti celého světa
- **Placení celních poplatků v zemi příjemce** – služba umožňuje přeúčtování celních poplatků zpět na odesílatele nebo třetí stranu
- **Sobotní doručení** – služba nabízí doručení (za příplatek) pátečních zásilek v sobotu do většiny velkých evropských měst nebo v rámci České republiky
- **Easy Order** – služba určená pro dovoz nevyplacených zásilek typu dokument nebo zboží
- **Pojištění** – DHL zajistí jednoduchý způsob pojištění zásilek; pojištění se vztahuje jak na obsah zásilky, tak na náklady za přepravu
- **Nadstandardní celní služby (Special Clearance services)** – více položková Jednotná celní deklarace (JCD) /Multi-line Entry Clearance/

FREIGHT

- **Euroconnect** – služba nabízející celoevropskou síť pravidelných přepravních linek s pevným jízdním řádem určená pro přepravu kusových a sdružovaných zásilek
- **Euroline** – služba pro přepravu celovozových zásilek a částečných partií
- **Eurorail** – služba pro železniční přepravu jednotlivých vagónů, skupin vagónů nebo ucelených vlaků po celé Evropě, vhodná pro jakýkoliv druh zboží - zvláště pak pro velké objemy, těžké náklady a dlouhé trasy
- **Veletrhy a výstavy** – komplexní nabídka služeb určená pro zajištění veletrhu a výstav - od přepravy veletržního stánku, exponátu a propagačních materiálů až po dodání na výstavní plochu - to vše za podpory celosvětového logistického systému

- **Celní služby** – komplexní řešení všech celních záležitostí, souvisejících s mezinárodní přepravou, zahrnující celní formality pro dovoz, vývoz a tranzit včetně poradenských služeb a zastupování v celním řízení
- **Speciální přeprava** – přepravy zboží a nadrozměrných nákladů po zemi, vodě i ve vzduchu, vyžadující zvláštní režim přepravy, speciální techniku a know-how[10].

3.2.2 FedEx

MEZINÁRODNÍ PŘEPRAVA

- **FedEx International Priority** – expresní služba pro doručování zásilek s vyzvednutím v Praze v dopoledních hodinách kamkoliv do více než 214 zemí světa; doručení zásilek do USA, vybraných míst Kanady, Mexika a Karibské oblasti již do 10:30 následující pracovní den
- **FedEx International Priority Freight** – expresní služba pro doručování rozměrných a těžkých zásilek kamkoliv do více než 214 zemí světa; doručení zásilek do USA, vybraných míst Kanady, Mexika a Karibské oblasti do 48 hodin, do většiny západní Evropy během 1 až 2 dnů
- **Euro One** – expresní služba pro doručování zásilek s možným doručením do 10:30 nebo 12:00 následující pracovní den do všech větších evropských měst (66.300 směrovacích čísel); službu poskytována do těchto zemí: Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Německo, Nizozemí, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
- **FedEx 10/25 Kilogram Box** – služba za zvýhodněnou cenu; jednotná cena zásilky až do 10kg respektive 25kg; služba rozšiřuje službu International Priority určenou pro přepravu těžších zásilek; expresní doručení Vaší zásilky do více než 214 zemí světa
- **FedEx – zásilka nebezpečného zboží** – komplexní služba přepravy nebezpečného zboží do nejdůležitějších míst na celém světě a v rámci Evropy

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

- **FedEx International Priority DirectDistribution** – služba expresního doručení drobných zásilek
- **FedEx Supply Chain Services** – zkušenosti firmy FedEx v oblasti Supply Chain Management a softwarových technologií umožní lepší fungování vašeho řetězce dodávek
- **FedEx Custom Critical** – služba je určena pro spěšné, důležité a termínované zásilky
- **Sobotní služba v Praze** – hlavní kancelář v Praze je plně k dispozici i v sobotu, a to včetně objednání vyzvednutí zásilky nebo doručení zásilky; sobotní vyzvednutí zásilky s doručením v úterý do USA a západní Evropy
- **FedEx Ship Manager (on line nebo software)** – nejrychlejší a nejjednodušší způsob odesílání a sledování zásilek
- **FedEx Global Trade Manager** – jednoduchý způsob informace o dokladech, které jsou potřebné k odeslání či k odběru zásilek v různých zemích
- **FedEx InSight** – aktivně informuje prostřednictvím elektronické pošty o kritických případech spojených se zásilkami a předává informace umožňující podniknout vhodná opatření[11].

3.2.3 TNT

MEZINÁRODNÍ EXPRESNÍ PŘEPRAVA

Dokumenty

- **9:00 Express, 12:00 Express** – časově garantované doručení dokumentů do 9:00 a 12:00 hodin následujícího pracovního dne v rámci Evropy a expresní doručení do ostatních částí světa
- **Global Express** – letecké doručení dokumentů následující pracovní den po Evropě a Expresní do ostatních zemí světa

Zboží

- **9:00 Express, 12:00 Express** – časově garantované doručení balíčků do 9:00 a 12:00 hodin následujícího pracovního dne v rámci Evropy a expresní doručení do ostatních částí světa; automatické potvrzení o doručení zásilky
- **Global Express** – letecké doručení balíčků následující pracovní den po Evropě a expresní doručení do ostatních částí světa
- **Economy express** – expresní doručení balíčků kombinující cenu přepravy s časem doručení – vlastní silniční přeprava v rámci Evropy – službu lze uskutečnit v rámci celého světa v kombinaci s leteckou přepravou (Economy Express Intercontinental)
- **Economy Express Intercontinental** – ekonomicky výhodnější, kombinovaná přeprava mezi kontinenty. Kombinovaná silniční a letecká přeprava exportních a importních zásilek mezi kontinenty.

VNITROSTÁTNÍ EXPRESNÍ PŘEPRAVA

- **Domestic Express** – expresní přeprava dokumentů a balíčků v rámci České republiky

ČESKO – SLOVENSKÝ EXPRESS

- Cenově výhodná přeprava dokumentů a balíčků na Slovensko. Do hlavních destinací Slovenska doručení přes noc, do Bratislavy garantujeme doručení do 12:00 hod.
- Přesný čas doručení Vaší zásilky Vám sdělí zaměstnanci Oddělení služeb zákazníkům podle místa doručení zásilky, příp. PSČ.
- Za Importní zásilky ze Slovenska do České republiky placené v České republice, zaplatíte stejnou cenu jako za exportní !!!!!!!

SPECIÁLNÍ SLUŽBY

- **On – Board Courier** (kurýr na palubě letadla) – osobní doprovod přímo na palubě letadla prostřednictvím pracovníka TNT s jistotou nejvyšší rychlosti doručení

- **Charterové lety (Air Charter)** – přeprava urgentních zásilek prostřednictvím zvláštního letadla speciálně určeného pro zásilky
- **Delegované vozidlo (Bullet Van)** – zaručuje okamžité vyzvednutí a doručení speciálně vyslaným vozidlem
- **Global Gold** – zajišťuje nejvyšší prioritu zásilek v rámci sítě
- **Letecké Cargo (Air Cargo)** – přeprava těžkého zboží komerčními lety světových leteckých společností; možnosti „door-to-door“ i „door-to-airport“
- **Economy Plus** – speciální přeprava větších zásilek a objemů, ale i nebezpečného zboží kamionem
- **Seafreight** – přeprava lodí (zboží většinou uložené v kontejnerech)
- **Storapart Service** – skladování a provádění veškerých skladových operací. Zahrnuje příjem na sklad, skladování, třídění, přebalení, evidenci, nonstop pohotovost 24 hodin denně
- **Warehouse Service** – skladování většího objemu zboží (zajišťováno ve spolupráci se společnostmi TNT Logistika)
- **Techno Courier** – služba pro společnosti zabývající se obchodem s elektronikou a telekomunikacemi

VOLITELNÉ SLUŽBY

- **Priority** – pro zásilky poslané službou Global Express nebo Economy Express zajistíme přednostního doručení
- **Pojištění zásilek**
- **Připojištění (ITLL)** – zvýšení limitu odpovědnosti
- **Vývozní záznam** – nabídka celního řízení v režimu pasivního zušlechťovacího styku
- **TNT Wap Tracking, TNT SMS Tracking a TNT PDA Services** – on line system
- **ExpressShipper** – software, který automaticky připravuje přepravní list, faktury a ostatní průvodní dokumentaci potřebnou k odbavení zásilky

- **On-line systém Web Tracking** – umožňuje 24 hodin denně sledovat pohyb všech zásilek v naší síti, ať se nacházejí v kterékoliv části světa

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

- **Kontakt před odbavením importní zásilky**
- **Fakturace cla a DPH odesílatelem**
- **Clení v režimu tranzit**
- **Vícepoložková celní deklarace**
- **Neutralizace**
- **Změna adresy pro doručení Importní zásilky**
- **Oprava celní Deklarace**
- **Ověření kopie celní deklarace**
- **Odmítnutí zaplacení zásilky příjemcem**[12].

3.2.4 UPS

- **UPS Express Plus** – doručení velmi urgentních zásilek následující den na začátku pracovní doby; doručení se zárukou vrácení peněz do 9:00 hod následující pracovní den do prakticky všech hlavních obchodních oblastí v Evropě
- **UPS Express** – doručení druhý den dopoledne do zemí EU a rychlé doručení do celého světa; expresní mezinárodní doručení zásilek do 10:30 hod a nejpozději do 12:00 hod následující pracovní den do prakticky všech hlavních obchodních oblastí v EU a Evropského sdružení volného obchodu (ESVO – tj. Lichtenštejnsko, Norsko a Švýcarsko) a do většiny obchodních center v USA a kamkoliv jinam v USA v průběhu druhého pracovního dne; taktéž k dispozici do 10:30 hod druhého pracovního dne ve většině měst v Kanadě
- **UPS Express Saver** – doručení druhý den do zemí EU; doručení se zárukou vrácení peněz druhý pracovní den do téměř všech obchodních oblastí v EU

- **UPS Standard** – doručení méně urgentních balíkových zásilek; rychlé a spolehlivé doručení zásilek v předem stanoveném čase v rámci Evropy
- **UPS Expedited** – mezinárodní doručení méně urgentních balíkových zásilek; rychlé a spolehlivé doručení zásilek v předem stanoveném čase mimo území Evropy

VOLITELNÉ SLUŽBY

- **Služby UPS pro vracení zásilek** : UPS 1 Attempt Returns Plus, UPS 3 Attempts Return Plus, UPS Prints and Posts Return Label, UPS Print Return Label, UPS Electronic return Label, UPS Returns on the Web, UPS Authorised Return
- **UPS Collect-on-Delivery** – výběr platby za zboží od zákazníků při jeho doručení a zajišťuje tak okamžitou platbu, omezuje riziko transakcí s novými zákazníky a vylepšuje hotovostní toky
- **UPS Exchange Collect** – je obdobou výše uvedené služby; určena pro zboží vyšší hodnoty zboží přepravované mimo Evropu, takže dostanete zaplacené při doručení zásilky
- **UPS World Ease** – celosvětová konsolidovaná služba celního odbavení; umožňuje sloučit zásilky určené pro různá místa dané země do jediné „hlavní“ zásilky pro urychlené celní odbavení
- **UPS Trade Direct** – pomáhá zajistit plynulý globální zásobovací řetězec; služba usnadňuje řízení přepravy mezinárodních nákladních zásilek a balíků
- **UPS Supply Chain Solutions** – rozsáhlá škála služeb; nejmodernější technologie pro zjednodušení přepravy a logistiky[13].

3.2.5 Česká pošta

Z nabídky produktů státního podniku Česká pošta vybírám pouze ty, které mohou konkurovat kurýrním službám.

EXPRESNÍ SLUŽBY

- **EMS do zahraničí** – služba do 91 zemí světa

- **EMS vnitrostátní** – představuje nejrychlejší přepravu dokumentů a zboží po celém území ČR; Česká pošta zaručuje dodání zásilek v dohodnutém časovém limitu, a to nejpozději následující den po dni podání zásilky včetně sobot; ve vybraných větších městech se zásilky EMS dodávají i v neděli a ve svátek
- **Kurýrní služba** – služba „ze stolu na stůl“ určená pro kusové zásilky po České republice
- **Obchodní balík** – moderní, rychlá a spolehlivá přeprava zboží po celém území ČR; dodání nejpozději následující pracovní den po dni podání; odesílatel si může vyžádat telefonickou informaci o dodání nebo důvodu uložení zásilky
- **Obchodní balík na Slovensko** – obchodní balík dodává Slovenská pošta podle svých platných podmínek v pracovních dnech
- **Profi Balík** – moderní, rychlá a spolehlivá přeprava zboží mezi firmami; služba je určena pro vzájemný styk mezi podniky, centrálou a jejími filiálkami, výrobci a obchodem, velkoobchody ap. na celém území ČR[14].

3.3 SWOT Analýza kurýrních služeb

3.3.1 Charakteristika SWOT analýzy

Sledovat a vyhodnocovat vývojové trendy v neustále se měnícím vnějším prostředí, identifikovat trend a nebo směr vývoje jako příležitost nebo hrozbu, je v současnosti pro firmu nevyhnutelností. To, co se na první pohled zdá jako příležitost, ve vztahu k podnikovým zdrojům, kultuře, uplatňované strategii se může ukázat jako hrozba a naopak faktory, které firmy na první pohled znevýhodňují, mohou sloužit v budoucnosti jako její triumfy.

Nástrojem pro celkovou analýzu vnějších a vnitřních vlivů se stala SWOT analýza. Představuje kombinaci dvou analýz, S – W a O - T. Účelem SWOT analýzy je posouzení vnitřních předpokladů podniku k uskutečnění určitého podnikatelského záměru a podrobení rozboru vnějších příležitostí a omezení určované trhem. Na jejím základě může podnik přikročit k formulaci specifických svých cílů.

„T“ analýza umožňuje rozlišit atraktivní příležitosti, které skrývá trh a které mohou podniku přinést výhody před ostatními účastníky podnikání. Současně též nabádá k zamyšlení nad problémy, se kterými se bude podnik potýkat.

Znamená to tedy, že firma musí sledovat významné prvky síly makroprostředí (demografické, ekonomické, technologické, politické, legislativní, sociální a kulturní) a také ty účastníky makroprostředí, kteří ovlivňují její schopnost dosáhnout na trhu zisku (zákazníci, konkurenti, dodavatelé, distributoři).

PŘÍLEŽITOSTI

Měli by být posuzované z hlediska jejich atraktivnosti a pravděpodobnosti úspěchu. Nejideálnější trh z hlediska atraktivnosti je trh, který roste a má tendenci růst. Pravděpodobnost, že firma dosáhne úspěchu, nezávisí jen od její konkurenční síly, ale i od toho jestli je tato síla v porovnání s konkurencí větší.

V rámci analýzy SWOT by se měl podnik koncentrovat na identifikaci potenciálních příležitostí – existence neuspokojených zákazníků, možnost vstupu na nové trhy, segmenty, zanikající bariéry vstupu na atraktivní zahraniční trhy, zrychlování růstu trhu.

OHROŽENÍ

Rizika jsou klasifikované z hlediska jejich vážnosti a pravděpodobnosti výskytu. Při analýze okolí z hlediska možných hrozeb, je potřebné se zaměřit na potenciální hrozby – vznik nových levnějších technologií, nových (lepších) produktů, vstup nových konkurentů s nižšími náklady, nové regulace státu, rostoucí vyjednávací síla zákazníků či dodavatelů aj.

SILNÉ A SLABÉ STRÁNKY

Hodnocení vlivu vnějších činitelů, vykonávané se záměrem stanovit cíle podniku, musí být doplněné rozbořem vnitřních činitelů. Některé dnešní podniky znají příležitosti, které jim trh nabízí, avšak chybí jim schopnost je využít. Na základě analýzy silných a slabých stránek je podnik schopen stanovit, své priority a dosáhnout vytyčených cílů.

Za důležité znaky konkurenční síly podniku se považují – vysoký (vedoucí) podíl na trhu, rostoucí spotřebitelská základna a loajalita, koncentrace na nejrychleji rostoucí segment trhu silně preferovaný produkt, nákladová výhoda, nadprůměrná ziskovost, technologie a inovační schopnost.

Za důležité znaky konkurenční slabosti se považuje – ztráta pozice vůči rivalům, podprůměrný růst příjmů, nedostatek finančních zdrojů, klesající reputace u zákazníků, příliš malý podíl na trhu, nízká kvalita produktů aj.

3.3.2 SWOT analýza

SILNÉ STRÁNKY

- BRAND – povědomí o značce
- Dobře propracovaná logistika
- Individuální přístup k zákazníkům
- Vlastní síť poboček/napojení na síť
- Finanční stabilita
- Komplexní služby v rámci přepravy zásilek

SLABÉ STRÁNKY

- Automatizace zásilek u zákazníka
- Vyšší ceny
- Nedostupnost produktů pro běžného občana
- Komunikační kanály mezi pobočkami

PŘÍLEŽITOSTI

- Dostupnost služeb pro běžného občana
- Implementace nových technologií při řešení problémů
- Rozvoj nových podnikatelských aktivit
- Lepší průhlednost toku přepravovaného zboží

- Zrychlení celního odbavení v síti všech poboček

OHROŽENÍ

- Mění se potřeby zákazníka
- Krach velkých firem
- Konkurence
- Přesycení trhu

4 VYUŽÍVÁNÍ KURÝRNÍCH SLUŽEB V RÁMCI VEŘEJNÝCH INSTITUCÍ

Preferovaným doručovatelem zásilek, které přichází a odchází z jednotlivých odborů oblasti Veřejné správy, ať už v rámci České republiky či zahraničí je státní podnik Česká pošta. V ojedinělých případech nutnosti expresního doručení speciálních zásilek (občanský průkaz, důležité rozhodnutí...) je vyslán pracovník úřadu, který vše služebním vozem vyřídí. Své poznatky opírám o výsledky průzkumu, který jsem provedl oslovením oddělení (podatelna, sekretariát) zabývajících se přepravou zásilek na jednotlivých úřadech v rámci statutárního města Zlína.

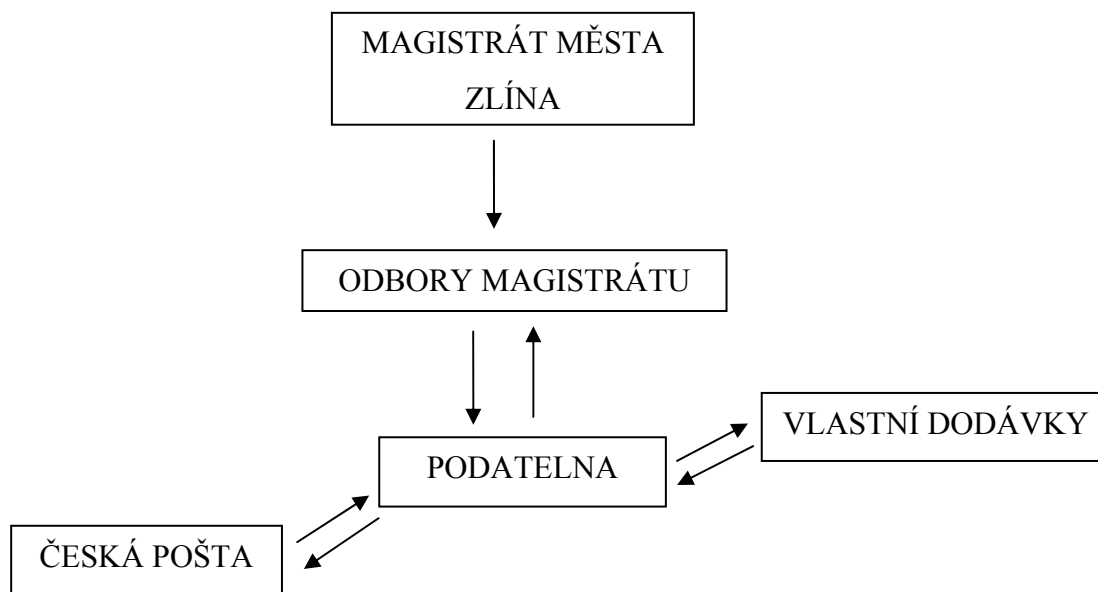
Struktura poštovního řetězce je na všech oslovených úřadech totožná. Fungování tohoto řetězce na Magistrátu města Zlína popisuje následující podkapitola.

4.1 Fungování poštovního řetězce Magistrátu města Zlína

Každý pracovní den zahajují zaměstnanci podatelny tím, že firemním vozidlem jezdí na pobočku pošty pro zásilky určené Magistrátu města Zlína. Po návratu pak jednotlivé zásilky zaevidují (každá zásilka má své vlastní číslo) do vnitřního programu úřadu. V současnosti se k evidenci došlé pošty využívá speciální program, v minulosti k tomuto účelu sloužila „podací kniha“, do které se vše zapisovalo ručně. Jakmile je veškerá pošta zapsána v systému, je následně roztríděna podle jednotlivých odborů do speciálních přihrádek. Takto roztríděnou poštu si na podatelně během dne vyzvedávají asistenti (sekretářky) jednotlivých odborů a ti ji přerozdělují jednotlivým pracovníkům.

Odchozí poštu si každý zaměstnanec odboru eviduje sám. Veškerá již zaevidovaná pošta se pak shromažďuje na podatelně úřadu, kde je ofrankována a hromadně odvezena na poštu k odeslání .

Zahraniční pošta (příchozí i odchozí) má svou vlastní evidenci, která je oddělena od běžné pošty. Je pravidlem, že zahraniční poštu vyřizuje jeden určený zaměstnanec úřadu. K doručování všech zásilek směřovaných ať už do Evropské unie, Austrálie či Spojených států amerických je výhradně využíváno produktů České pošty. Magistrát posílá všechny zahraniční zásilky „doporučeně“, aby měl kontrolu kdy a kdo zásilku převzal.



Obr.1. Schéma poštovního řetězce Magistrátu města Zlína.

4.1.1 Elektronická podatelna

V době elektronické komunikace vychází Magistrát města Zlína a nejen on, vstříc moderním technologiím tím, že zavedl možnost elektronické podatelny.

- pro příjem podání s kvalifikovaným el. podpisem má Magistrát města Zlína zřízenou elektronickou podatelnu : posta@muzlin.cz
- pro příjem podání v elektronické podobě (vyplněných formulářů, resp. dotazů, sdělení apod.) je určen email: is@muzlin.cz
- v případě konkrétních dotazů na konkrétní pracovníky Magistrátu je možno dotaz zaslat přímo

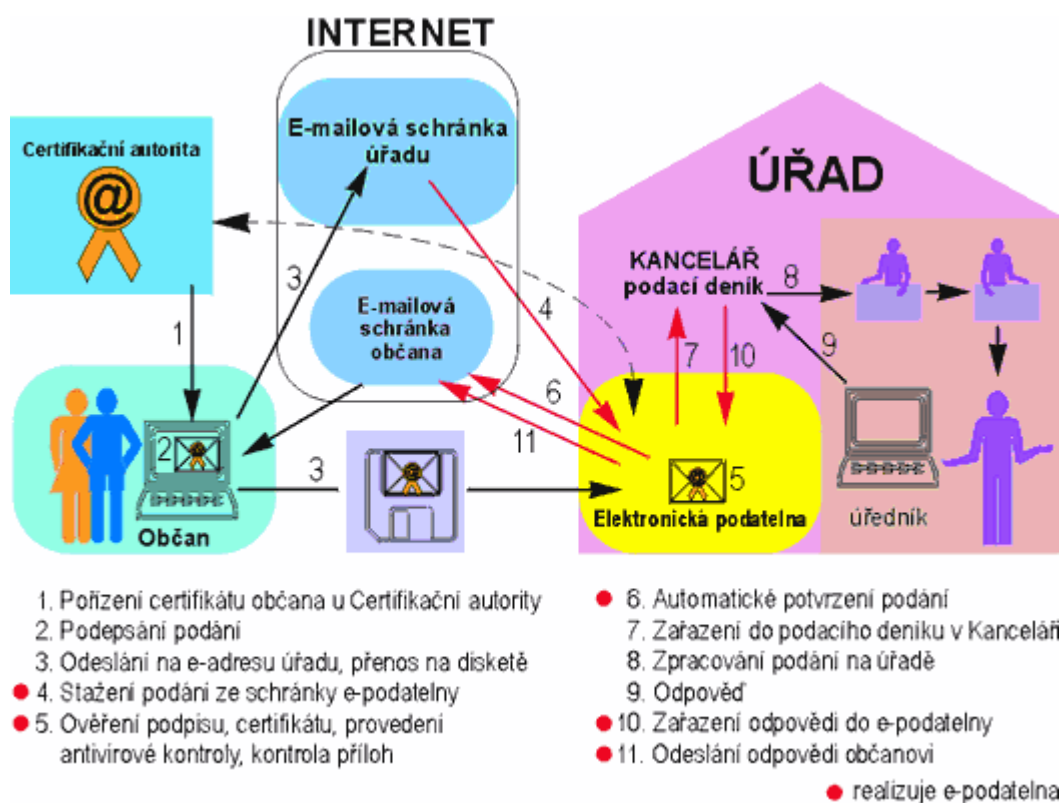
Postup elektronické podatelny je zcela jednoduchý:

- stáhnutí příslušného formuláře

- vyplnění formulář
- odeslání vyplněného formuláře na e-mail

Podání mohou být zaslány ve formátech:

- Microsoft Word 6.0/95/97/2000 {s příponou .doc}
- Acrobat Reader (s příponou .pdf)
- textového standardu RTF-DCA (s příponou .rtf)
- prostý text (KP 852, 1250) (s příponou .txt) [15]



Obr.2. Schéma elektronické podatelny.

Zavedení možnosti elektronické podatelny je určitě dalším správným krokem k zjednodušení poštovních procedur a zároveň tak dochází k odbourávání zbytečných administrativních náležitostí.

ZÁVĚR

Oblast tržních služeb, konkrétně poskytování expresní a kurýrní přepravy zásilek, nebyla v minulosti v ČR téměř vůbec rozvinuta. Z důvodu socialistického hospodaření pro to ani nebyl důvod. Důvodem pro existenci tohoto druhu „podnikání“, se stal bezpochyby svobodný trh a otevřený zahraniční obchod.

Nedávné přijetí České republiky do Evropské unie bylo silným impulsem pro další rozvoj odvětví expresní přepravy. Došlo k odstranění celních bariér, které vedlo k významnému zrychlení přepravních časů. Samotné zrychlení přepravy bylo jen jedním z očekávaných efektů. Mimo to také došlo k posílení obchodních vazeb na země unie a z toho plynoucím nárůstu přepravovaných objemů. Hlavním efektem rozšíření unie však zůstává ještě ostřejší konkurence, což uvítají především klienti kurýrní branže. Ale i pro kurýry vyplývá z otevření evropských hranic radostná zpráva. Je jasné, že expresní přeprava směrem za hranice se může těšit na další růst.

Z členství ČR ve Světové poštovní unii a v Evropské unii vyplývá mimo jiné i povinnost státu zabezpečit fungování trhu poštovních služeb, na kterém budou v rámci jeho liberalizace zajištěny základní poštovní služby v odpovídajícím rozsahu a se stanovenou dostupností a kvalitou. Při plnění tohoto úkolu hrají hlavní roli Ministerstvo informatiky a nezávislý regulační orgán, tj. Český telekomunikační úřad.

Cílem mé bakalářské práce bylo nejenom zmapovat situaci na trhu v oblasti kurýrních služeb, ale i charakterizovat a zhodnotit využívání těchto služeb v rámci Veřejné správy. V zásadě společnosti, zabývající se expresní přepravou, dělíme na dvě základní skupiny. První tvoří nadnárodní společnosti s celosvětovou působností, které vstoupily na český trh vesměs po roce 1989. Do druhé skupiny patří české firmy, které poskytují expresní a kurýrní služby v rámci území České republiky.

Po bližším prozkoumání oblasti expresní přepravy jsem dospěl k názoru, že Česká republika je vzhledem ke své relativně malé rozloze oproti jiným evropským zemím pokryta dostatečné míře. Je zcela logické, že je dobře, že tyto služby našly své zákazníky i v tak malé zemi jakou ČR je. V tržní ekonomice mají zcela jistě své pevné místo.

Jak nadnárodní, tak i české společnosti naplňují své poslání, což jím umožňuje jejich zákazníci tím, že takové služby požadují a jsou tudíž důvodem pro jejich existenci. Mezinárodní kurýrní přepravci přibližují české firmy světu. Umožňují navazovat rychlejší obchodní spolupráci např. rychlým doručováním obchodních vzorků. Svou flexibilitou dokážou řadě firem ušetřit spoustu peněz tím, že doručí zásilku zákazníkovi kdekoli na světě tzv. „door to door“, obrazně řečeno přímo do rukou příjemci. Přepravní firmy tak zajistí veškeré nezbytné služby (servis) spojené se zásilkou tím, že nabízí komplexní péči o zásilku v nejkratším možném čase. Toto je jednou z největších deviz kurýrních přepravců.

Kurýrní služby využívá stále větší počet společností zabývajících se mezinárodním obchodem, ale i drobní podnikatelé. Nejnovější analýzy kurýrních přepravců ukazují nárůst využívání jejich produktů jednotlivými občany, kteří preferují zasílání zásilek tímto způsobem, před využíváním produktů České pošty. Pokud kurýrní služby přizpůsobí své ceny tak, aby byly dostupné většímu okruhu potenciálních zákazníků, pak lze očekávat neustálý růst počtu jejich klientů.

Poněkud odlišná situace je v oblasti Veřejné správy, kde prozatím kurýrní služba nenašla své uplatnění právě z důvodu již zmiňovaných vyšších cen. V ojedinělých případech jsou zaměstnanci Veřejné správy nuceni využívat tyto služby, ale primát v doručování zásilek drží stále Česká pošta.

I přes rychlý rozvoj elektronické komunikace a přechod ke globální informační společnosti zůstávají poštovní služby součástí každodenního života a stále plní významnou roli při zajišťování komunikace mezi lidmi. Jsou rovněž důležitým segmentem ekonomiky.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] PROKOPOVÁ, Jitka. *Bakalářská práce : Porovnání subjektu poskytující kurýrní služby na českém trhu*. Vysoká škola podnikání, a.s., 2005.
- [2] PERNICA, P. a kol. *Doprava a zasilatelství*. Praha : ASPI Publishing, 2001. ISBN 80-8639513-8.
- [3] BRÁZDA, Jiří. *Semestrální práce z Podnikání a obchodování na Internetu : Analýza trhu s kurýrními službami nabízenými prostřednictvím Internetu v ČR*. 2001.
- [4] *Poštovní statistika RČS (1923-1938), Statistická ročenka RČS (1938), Statistická příručka RČS (1925, 1928, 1932); Výroční zprávy Čsl. pošty I.-III. (1936-1938), Přehledy letecké poštovní dopravy (1931-1936)*

Internetové zdroje:

- [5] *Dopravní geografie – Ing. Vladislav Křivda, Ph.D.* [online]. [cit. 2005-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.id.vsb.cz/dg-komb.htm>>.
- [6] *Zlín.cz – informační server* [online]. [cit. 2005-04-12]. Dostupný z WWW: <<http://zlin.cz/article.php?ID=7155>>.
- [7] *Zlín.cz – informační server* [online]. [cit. 2005-04-12]. Dostupný z WWW: <<http://zlin.cz/article.php?ID=16968>>.
- [8] *Zlín.cz – informační server* [online]. [cit. 2005-04-12]. Dostupný z WWW: <<http://zlin.cz/article.php?ID=30404>>.
- [9] *iHNED.cz : Ekonomický zpravodajský server Hospodářských novin* [online]. [cit. 2005-04-13]. Dostupný z WWW: <[http://ihned.cz/?s1=0&m=frommail&article\[id\]=11614440](http://ihned.cz/?s1=0&m=frommail&article[id]=11614440)>.
- [10] *DHL Česká republika* [online]. [cit. 2005-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.dhl.cz/publish/cz/cz.high.html>>.
- [11] *FedEx.cz* [online]. [cit. 2005-04-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.inspekta.cz/fedex/fedex.html>>.

- [12] *Vítejte v TNT* [online]. [cit. 2005-04-06]. Dostupný z WWW:
<http://www.tnt.com/country/cs_cz.html>.
- [13] *Welcome to UPS* [online]. [cit. 2005-04-06]. Dostupný z WWW:
<<http://www.ups.com/content/cz/en/about/index.html>>.
- [14] *Česká pošta s.p.* [online]. [cit. 2005-04-06]. Dostupný z WWW:
<http://www.cpost.cz/jetspeed/?js_language=cz>.
- [15] *Magistrát města Zlína* [online]. [cit. 2005-05-09]. Dostupný z WWW:
<http://www.mestozlin.cz/page/13022.elektronicka_podatelna/>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČSA	Československé státní aerolinie
ČSR	Československá republika
ČR	Česká republika
EMS	Express Mail Service
ESVO	Evropské sdružení volného obchodu
EU	Evropská unie
PSČ	Poštovní směrovací číslo
USA	Spojené státy americké

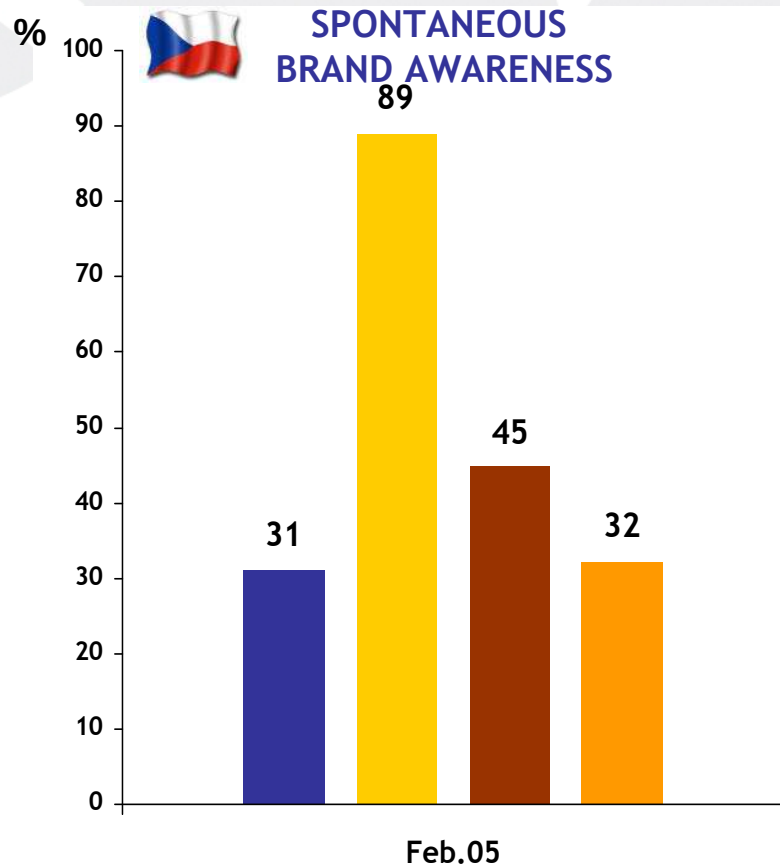
SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Schéma poštovního řetězce Magistrátu města Zlína	47
Obr.2. Schéma elektronické podatelny	48

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Brand Awareness. (Povědomí o značce kurýrních služeb v ČR)
- P II Preference. (Preference výběru)
- P III Satisfaction. (Spokojenost zákazníků)
- P IV Delight. (Uspokojení s kurýrními službami v ČR)
- P V CZ Market Penetration. (Rozšíření na trhu kurýrních služeb v ČR)

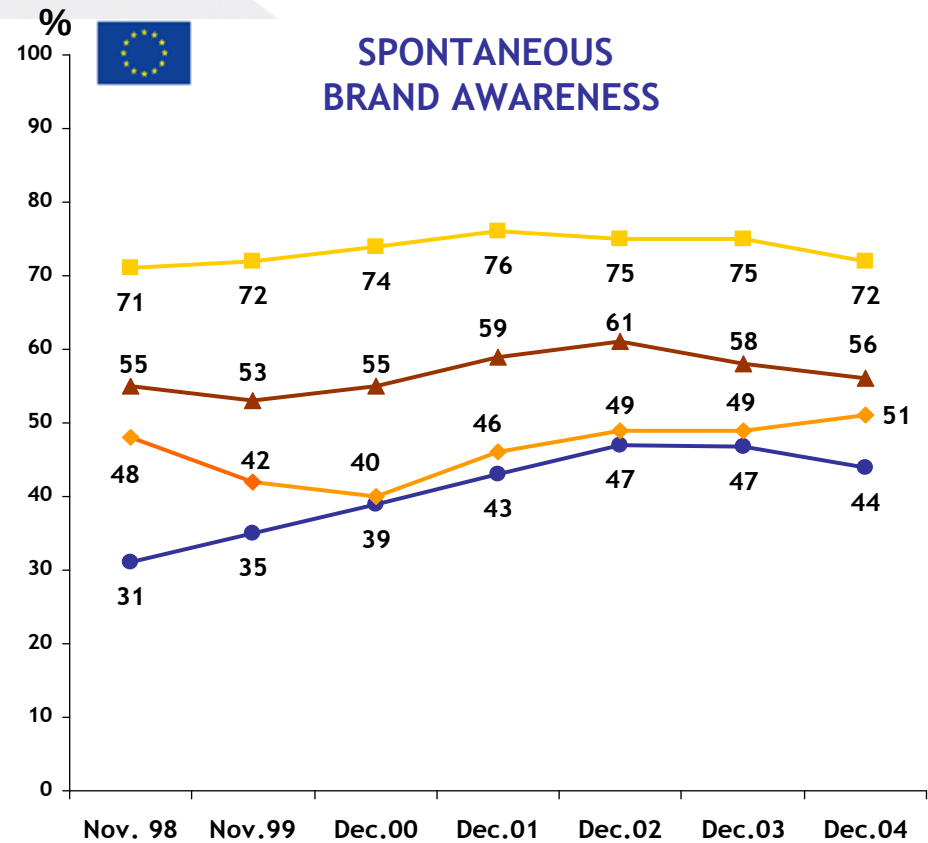
Brand Awareness



Target = Total
n=311

FedEx DHL UPS TNT

Source: EPPSM 12

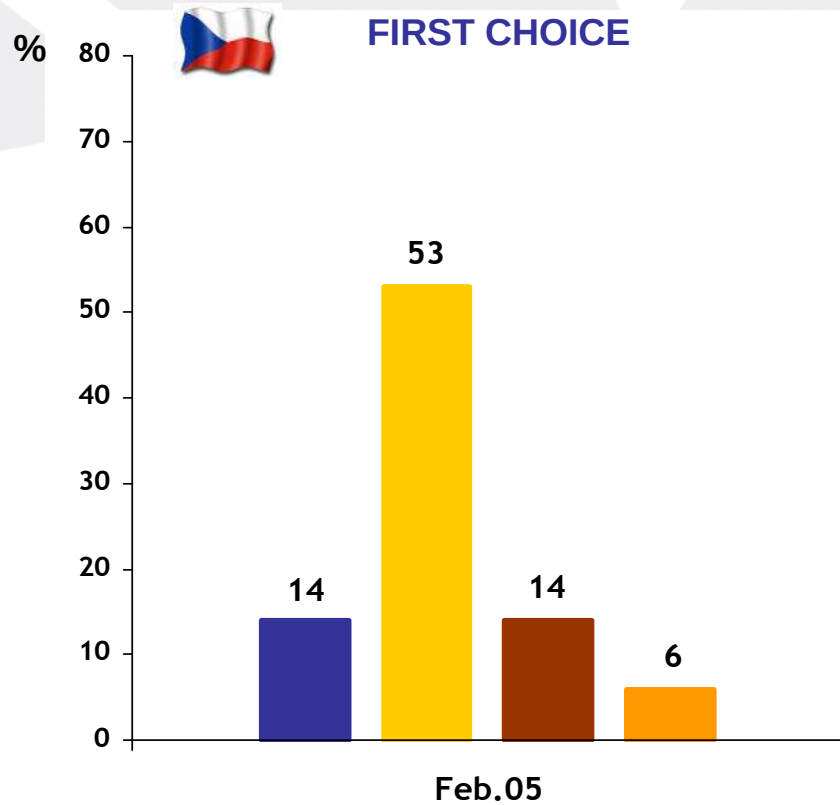


Target = Total
n=2937

FedEx DHL UPS TNT

FedEx

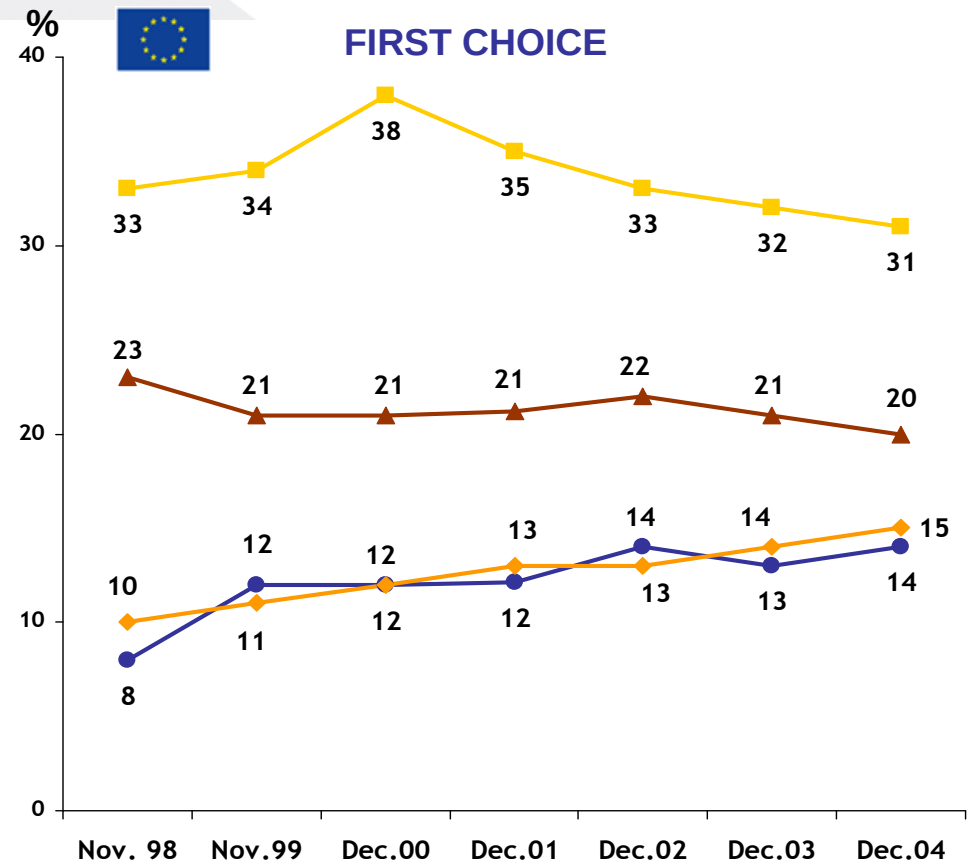
Preference



FedEx DHL UPS TNT

Target = Total
n= 311

Source: EPPSM 12

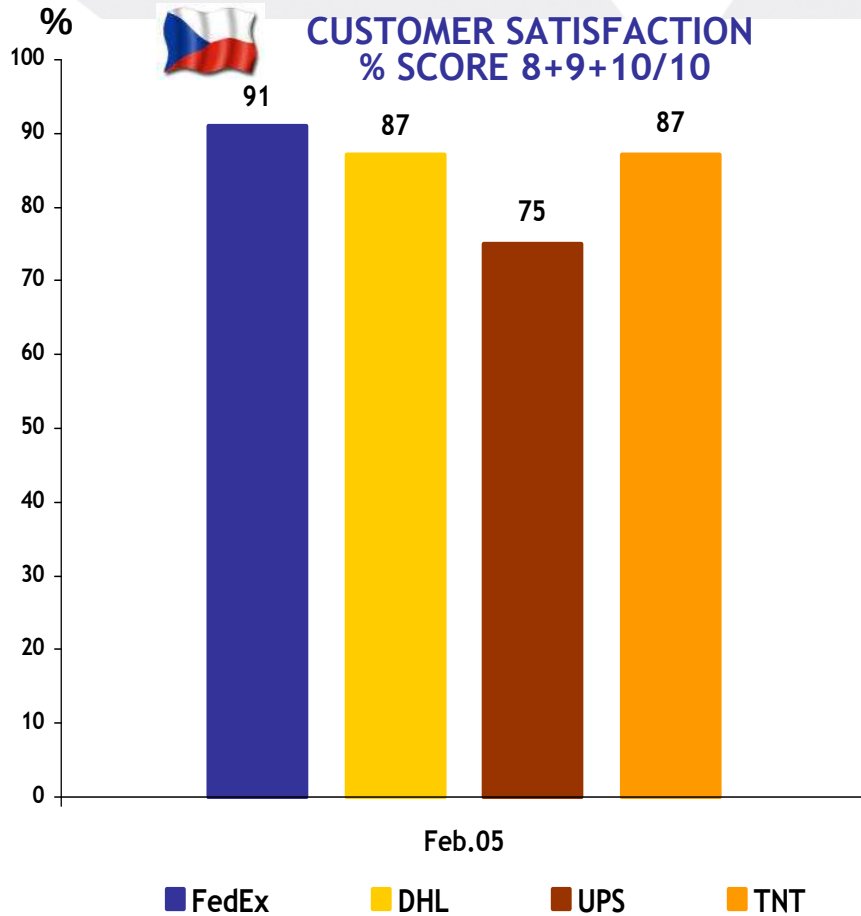


FedEx DHL UPS TNT

Target = Total
n=2937

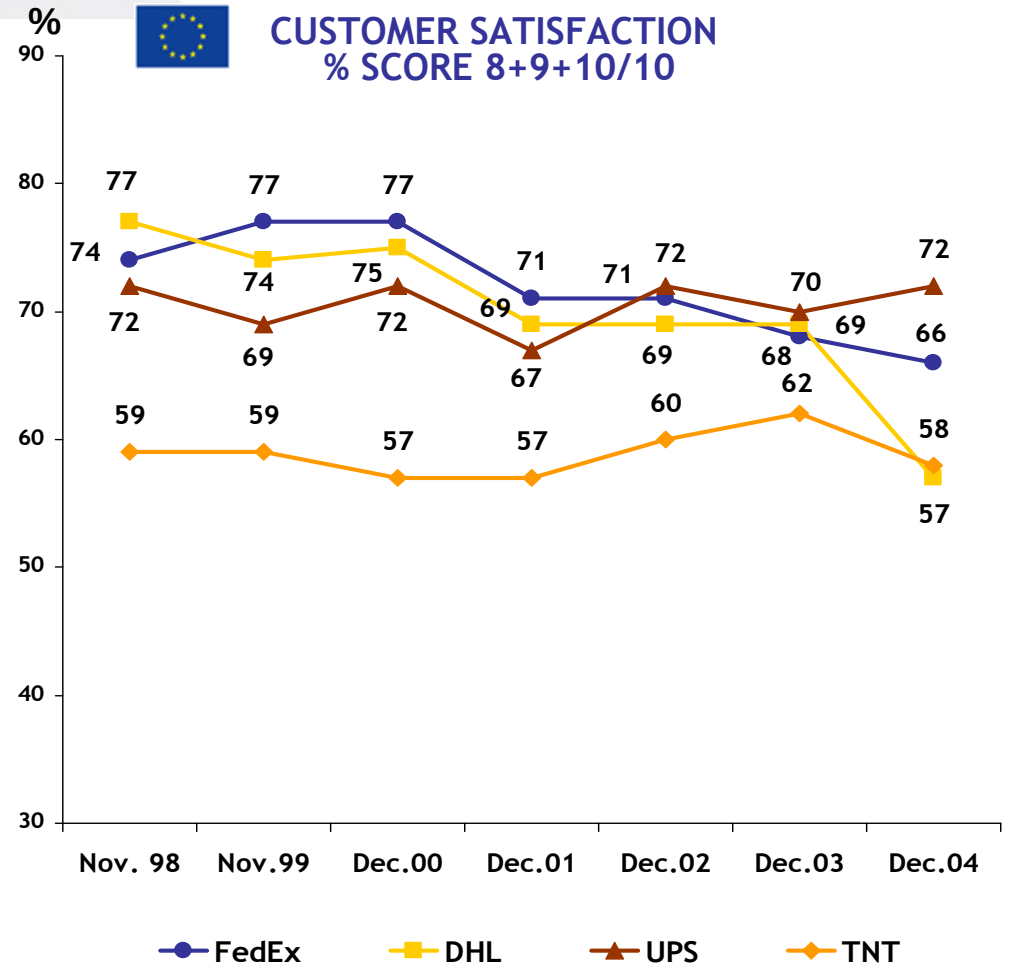
FedEx

Satisfaction



Target = Users

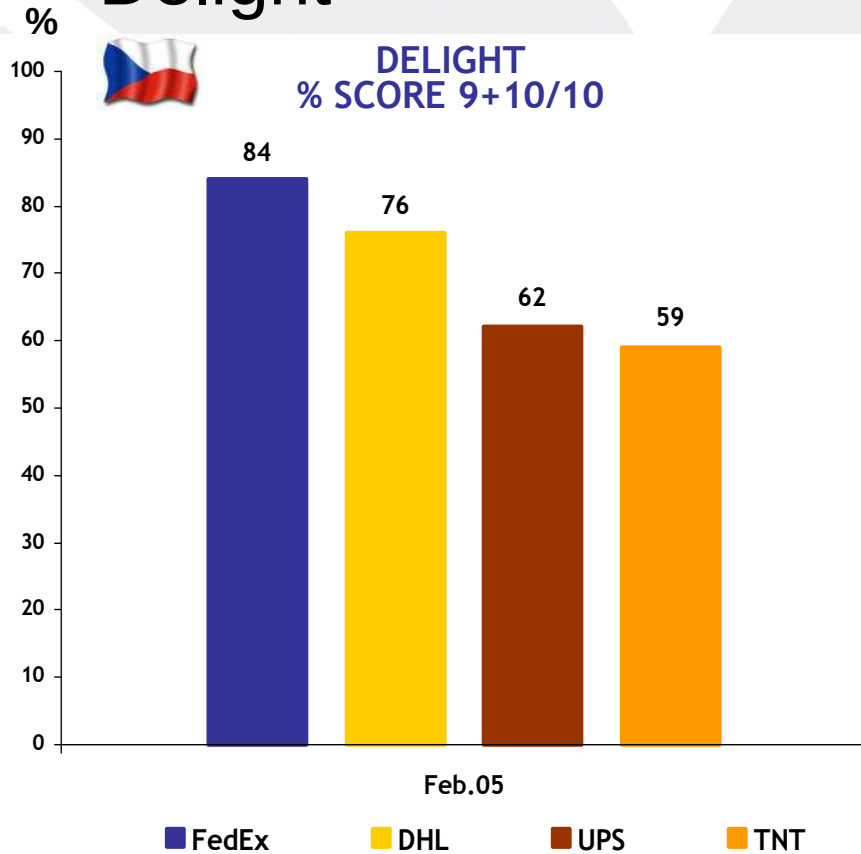
Source: EPPSM 12



Target = Users

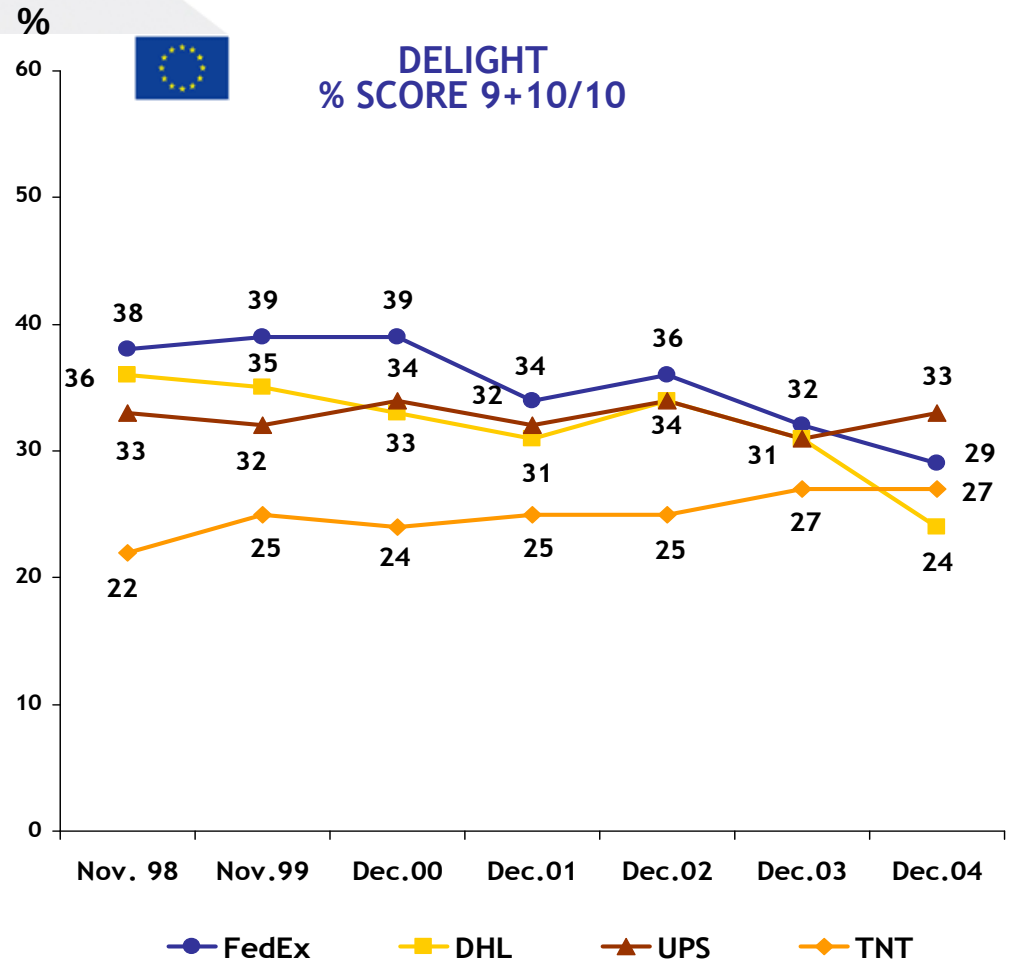
FedEx

Delight



Target = Users

Source: EPPSM 12



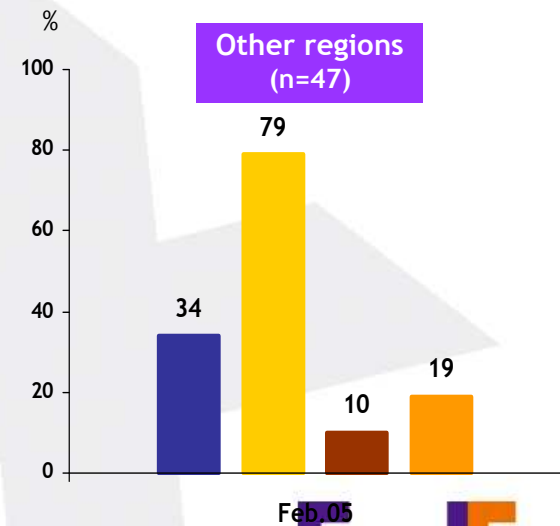
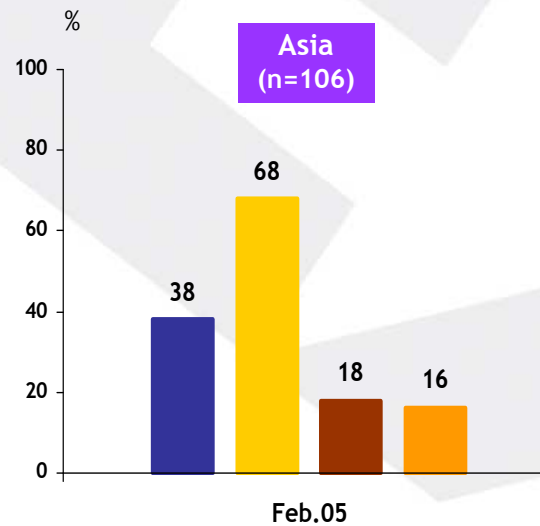
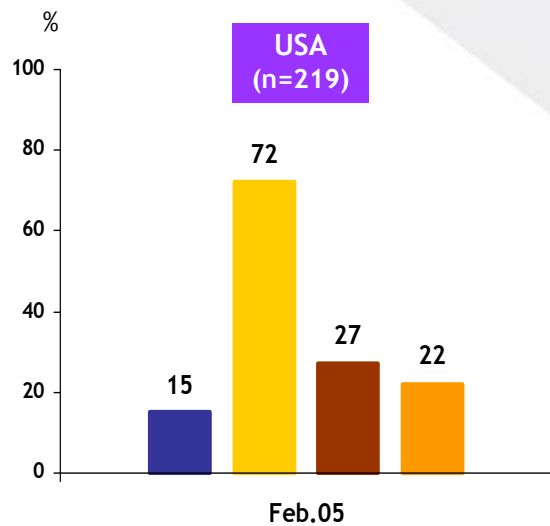
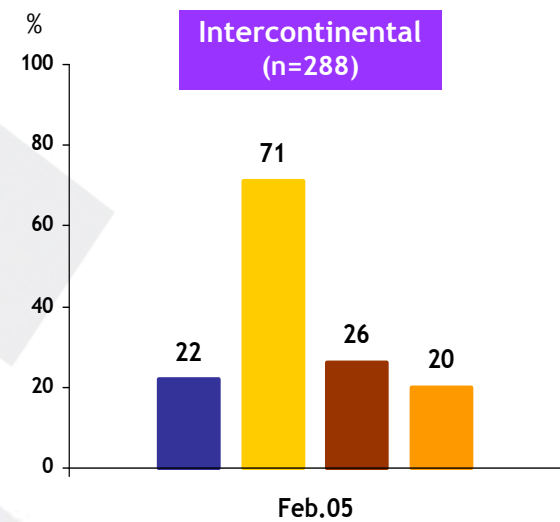
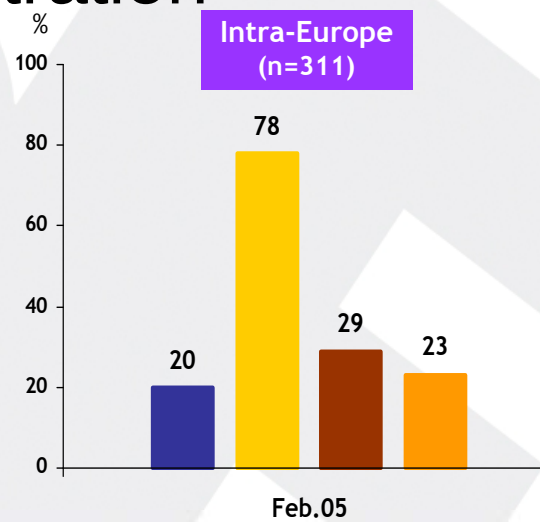
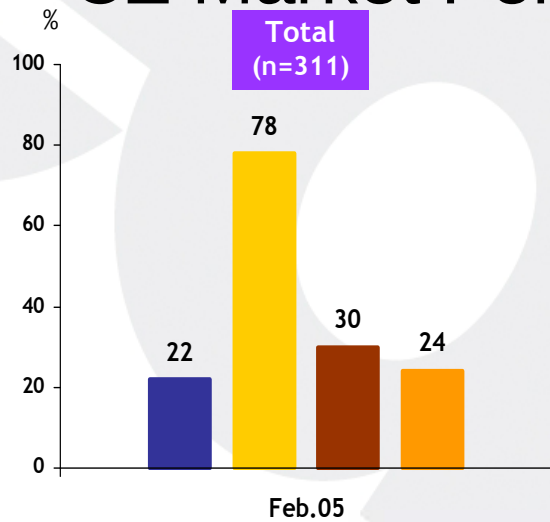
Target = Users

FedEx

CZ Market Penetration



Usage in the last 12 months



■ FedEx ■ DHL ■ UPS ■ TNT



Source: EPPSM 12