

Česká pošta, s.p.

Aktuální projekty a výzvy

(elektronické služby a eGovernment)

Ing. Miroslav Krejčík, Česká pošta, s.p.

Hradec Králové, 7. dubna 2014

1	Česká pošta, s.p.
2	Inovační projekty
3	Vybrané projekty
4	eGovernment
5	Výzvy

PROFIL

Poslání a strategické cíle

Posláním České pošty je být důvěryhodným poskytovatelem kvalitních služeb v oblasti zprostředkování informací, plateb a zboží tradičními i elektronickými formami.

Základní údaje

Největší státní
zaměstnavatel

Podnik generuje zisk



Česká pošta

Celoplošné pokrytí území
České republiky

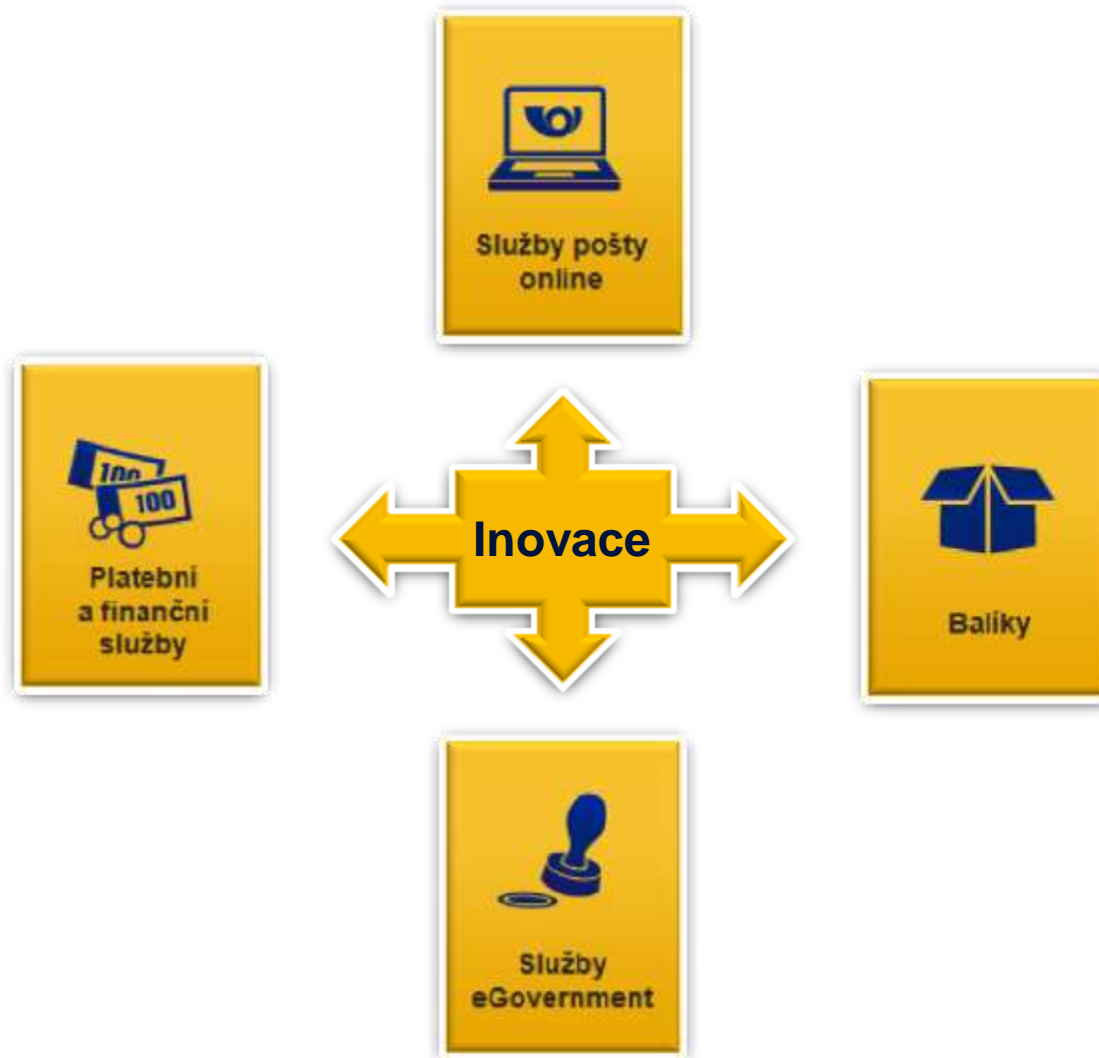
Vysoké nároky a náklady
na zajištění univerzální
služby

1	Česká pošta, s.p.
2	Inovační projekty
3	Vybrané projekty
4	eGovernment
5	Výzvy

Prostor pro INOVACE...

Listovní a balíkové služby	fyzická	hybridní	digitální	cyber security	.cpost.cz
Peněžní a finanční služby	platby	transfery peněz	pojištění	prodej	internetové bankovní služby
Přístupové možnosti	poštovní úřady	call centra	Partneři (franchising)	web	mobil
Logistická infrastruktura	vozidla	vlaky	dodací a podací boxy	elektronické terminály	bezobslužná zařízení

INOVACE – prostor pro rozvoj



Služby České pošty online

The screenshot displays the PoštaOnline website interface. At the top left is the logo "PoštaOnline" and a search bar with a magnifying glass icon. Below the logo is a navigation menu with the following items: "Chci" (with a dropdown arrow), "Služby při podání", "Služby při dodání", "eGovernment", "eShop", "Ostatní služby", "Informace", and "Klientská zóna". The main content area features a 3D-rendered virtual post office interior with service counters, a mail sorting rack, and various icons representing services like parcel tracking, PSC search, and calculator. At the bottom, there is a secondary navigation bar with four search boxes: "Sledovat zásilku" (with a magnifying glass icon), "Vyhledat PSC v zadané obci" (with a magnifying glass icon and "PSC" label), "Informace o poště" (with a magnifying glass icon), and "Vybrat kalkulačku" (with a calculator icon). The footer contains copyright information "© 2014 Česká pošta", links for "Kontakty" and "Mapa stránek", contact details "E-mail: info@cpost.cz" and "Call centrum: 840 111 244", and a button for "www.ceskaposta.cz".

Základní online služby



Služby při podání

- > Podání Online
- > MMS pohlednice
- > Dopis Online
- > Odvoz balíků



Služby při dodání

- > Změna doručení balíků
- > Doslání uložené zásilky
- > Změna ukládací pošty
- > Opakované doručení
- > Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí došlých zásilek
- > Prodloužení úložní doby pro vyzvednutí již uložené zásilky
- > Doručení Balíku Na poštu
- > Zprostředkování obsluhy imobilní osoby



eGovernment

- > Datová schránka
- > Poštovní datová zpráva
- > Datový trezor
- > Výpis z rejstříku veřejné správy
- > Autorizovaná konverze dokumentů
- > Certifikační autorita PostSignum



eShop

- > Filatelistické zboží
- > Předplatné tisku
- > Prodej zboží



Ostatní služby

- > eSIPO
- > Předtisk poštovních poukázek
- > Veřejné zakázky

Platební a finanční služby



V současné době je většina přepážek České pošty vybavena jen staršími platebními terminály, které neumožňují provedení platby běžnými platebními kartami.

Jsou bohužel určeny jen pro velmi omezený typ platebních karet.

V letošním roce nastane zásadní změna!

Postupně zajistíme, aby na přepážkách České pošty, ale i na samoobslužných místech (*Balíkomaty, Poštomaty*) a u mobilních doručovatelů (PDA) byla umožněna platba běžnými platebními kartami.



Balíky



Česká pošta je největším poskytovatelem poštovních služeb a služeb expresního doručování v rámci České republiky.

Zpracovává 7,18 milionu zásilek denně, což je ekvivalent 444 tun, které přepravuje pomocí své flotily čítající 5 000 vozidel.

Kromě toho doručuje více než 200 000 balíčků denně pomocí 2 000 vozidel.

Pro zkvalitnění služeb zákazníkům Česká pošta implementovala a nadále rozvíjí projekt **PNC** (Post Net Control), který umožňuje automatické plánování tras a optimalizaci služby doručování balíčků.



1	Česká pošta, s.p.
2	Inovační projekty
3	Vybrané projekty
4	eGovernment
5	Výzvy

Aditivní služby - eGovernment

Poštovní datová zpráva

- Soukromoprávní komunikace přes datové schránky – garance dodání, ověřená identita, bezpečnost, pohodlnost, úspora času a nákladů

Datový trezor

- Bezpečný a garantovaný archiv datových zpráv

Bezpečný klíč k datové schránce

- Umožňuje zajistit vyšší stupeň bezpečnosti při přístupu k datovým schránkám nebo datové zprávy opatřit zaručeným elektronickým podpisem

SMS notifikace

- Upozornění na příchozí datovou zprávu SMS zprávou

Autentizace jednorázovým heslem

- Rozšíření standardního přihlašování do DS o kód s časově omezenou platností

Certifikační autorita PostSignum

Česká pošta si udržuje **pozici jedničky na trhu**

Certifikáty - v roce 2013 bylo vydáno

- **65 tis.** komerčních certifikátů
- **163 tis.** kvalifikovaných certifikátů
- Meziroční index - **121 %**



Časové razítko - v roce 2012 vydáno

- **204 mil.** časových razítek, tj. průměrně přes **17 milionů** za měsíc
- Meziroční index - **129 %**

1	Česká pošta, s.p.
2	Inovační projekty
3	Vybrané projekty
4	eGovernment
5	Výzvy

Jak šel čas...



Jeden příklad za všechny...

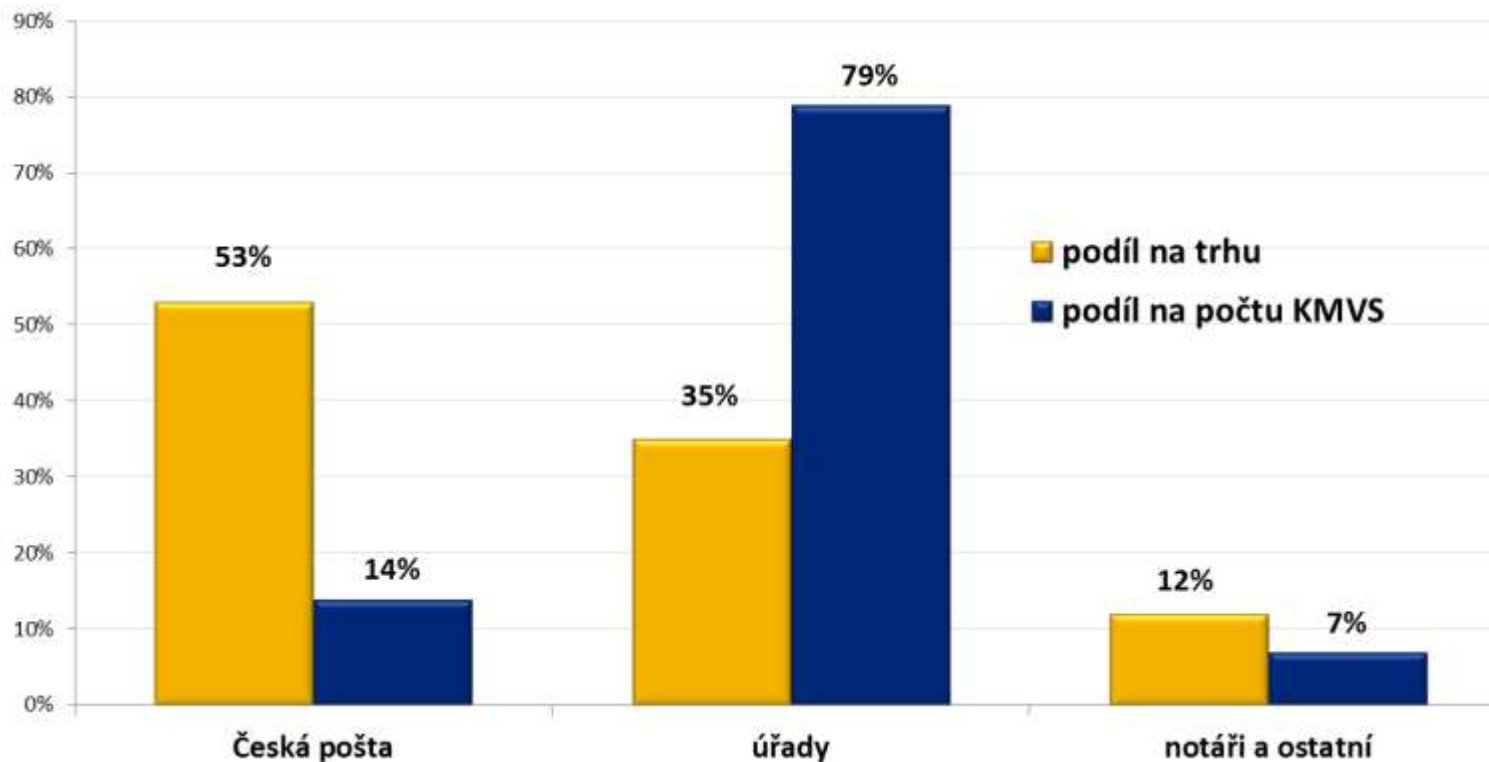


Czech POINT na České poště

- O služby Czech POINT je na přepážkách ČP velký zájem
- V praxi se projevuje **synergický efekt**, který spočívá v tom, že si zákazník může při jedné návštěvě vyřídit i další služby
- Velkou roli hraje pro zákazníka také **příznivá otevírací doba** (do večerních hodin, soboty, neděle) a **snadná dostupnost pošt**

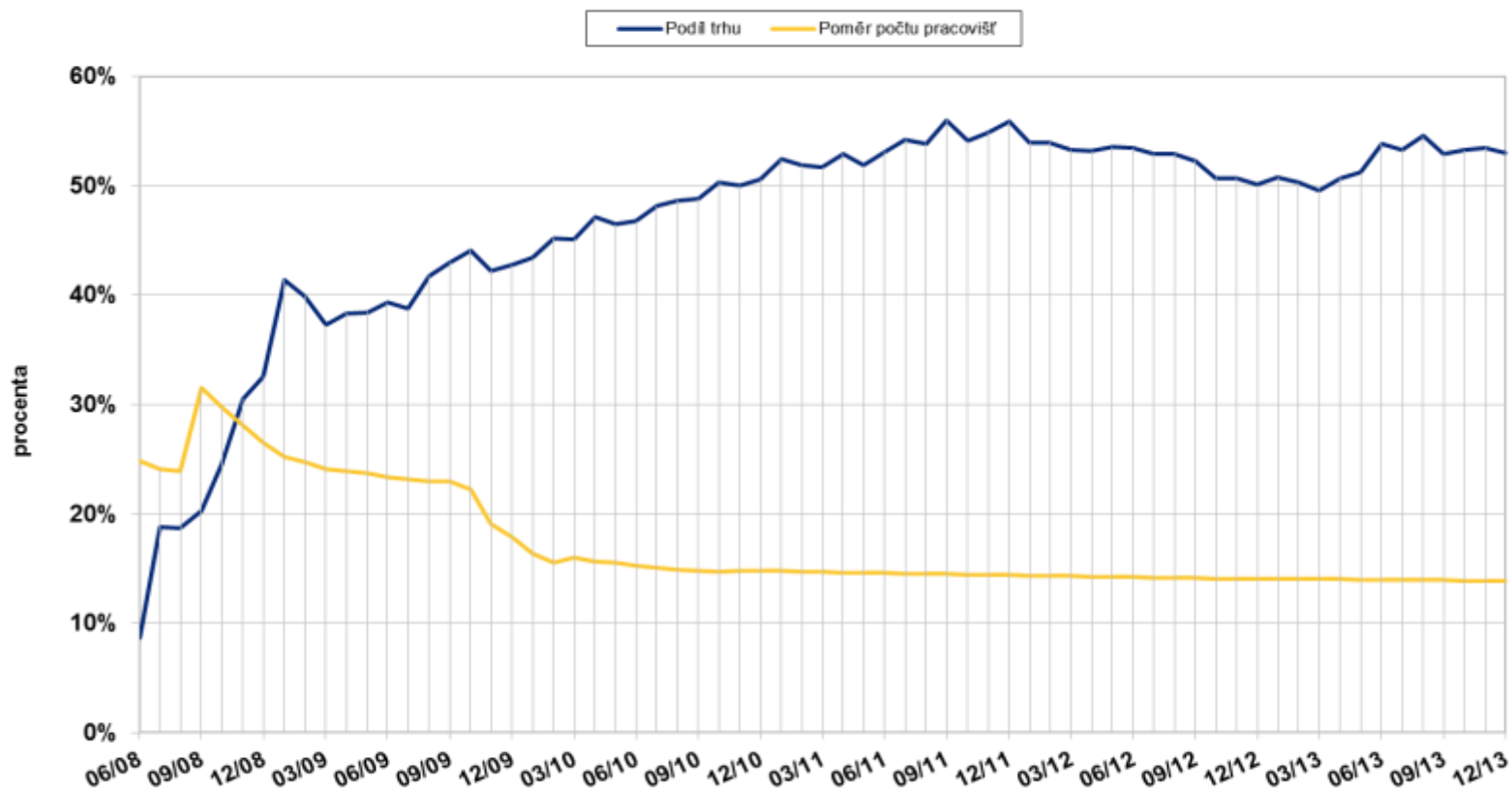


Struktura pracovišť Czech POINT



- Česká pošta provozuje 14 % kontaktních míst Czech POINT, na kterých realizuje více než polovinu všech transakcí Czech POINT (53 %)

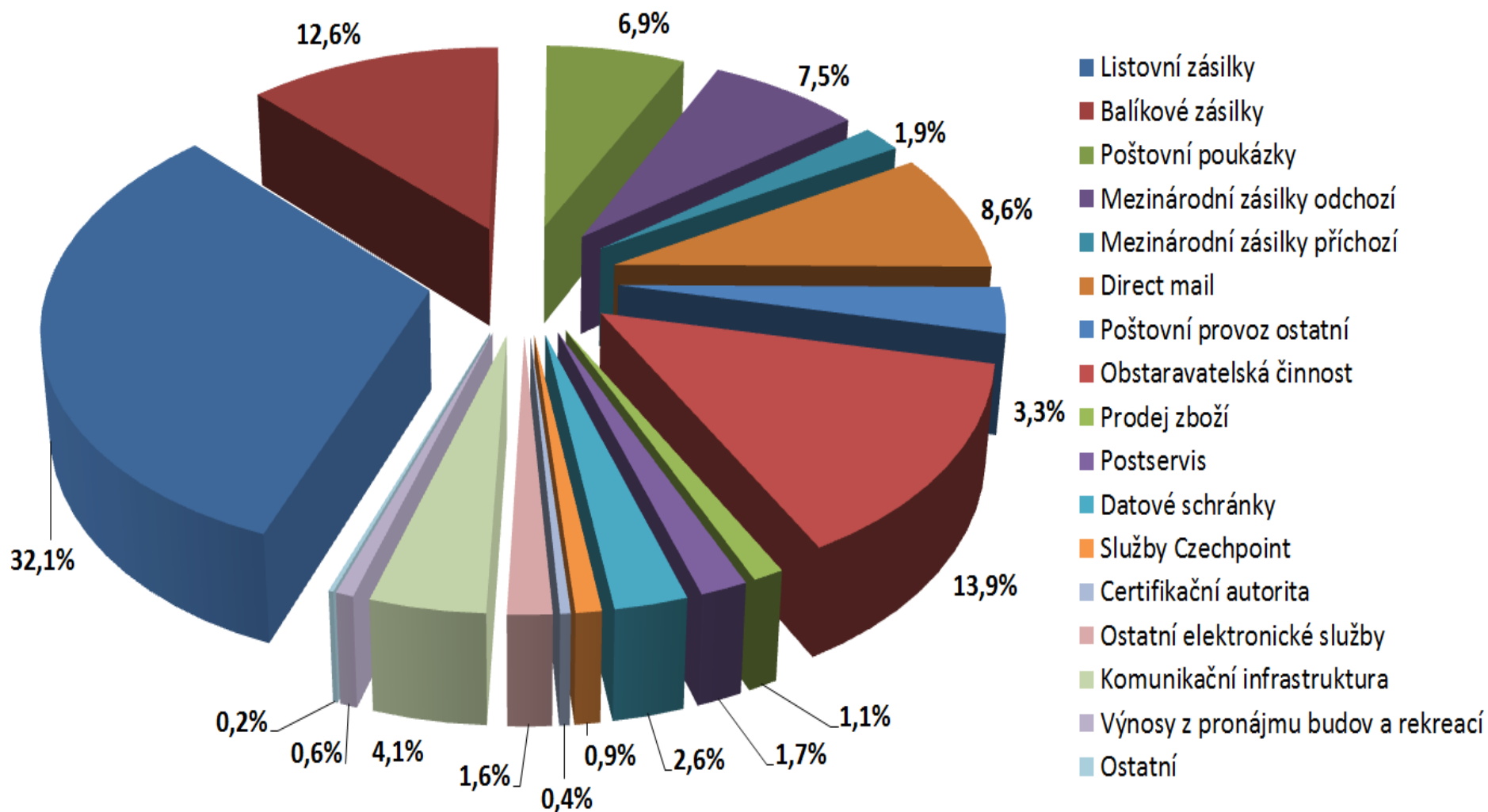
Vývoj podílu ČP na trhu



- Podíl ČP na trhu CzP kontinuálně rostl do konce roku 2011, poté nastal mírný propad
- Od poloviny roku 2013 opět nárůst

1	Česká pošta, s.p.
2	Inovační projekty
3	Vybrané projekty
4	eGovernment
5	Výzvy

Podíl jednotlivých služeb na výnosech ČP za rok 2013



Základní portfolio služeb České pošty a trendy vývoje

Listovní služby	Trend: Objem listovních zásilek trvale klesá Opatření: Růst kvality služeb a podpora elektronické formy
CEP	Trend: Objem zásilek trvale roste, konkurence vysoká Opatření: Technologická inovace a růst kvality služeb (boj o čas)
Logistika	Trend: Příjem, třídění a přeprava velkých objemů zásilek Opatření: Technologická inovace a růst kvality služeb
ICT	Orientace na poskytování sdílených služeb ICT s přidanou hodnotou (nejen IT ale i TELCO – pevná i mobilní síť)
PS	Zákazník očekává poskytnutí základních peněžních a finančních služeb jako standard
IS	Informace je komodita a má svojí hodnotu. Kdo zvládne práci s informacemi, získává konkurenční výhodu
???	Drone? 😊

Děkuji za pozornost