



# Budúcnosť Slovenskej pošty v digitálnom svete

Peter Helexa  
ITAPA, 13.11.2019

# Poštové podniky vo svete a na Slovensku

- ❖ Digitalizácia a elektronizácia
- ❖ Menej listov, viac balíkov z e-shopov, ale aj viac konkurencie
- ❖ Trend zvyšovania nevyhnutných nákladov chodu spoločnosti, vysoký podiel fixných nákladov
- ❖ Nízka konkurencieschopnosť na trhu práce

# Stratégia Slovenskej pošty: Pošta 2020

## Modernizácia /

### Moderná pošta sa neustále zlepšuje

- ❖ *Líder v doručovaní balíkov*
- ❖ *Spoľahlivý partner štátu*
- ❖ *Moderný finančný partner*
- ❖ *Spokojnejší zamestnanci a zákazníci*

## Efektivizácia /

### Moderná pošta je efektívna

- ❖ *Menej manažérov a riadiacich úrovní*
- ❖ *Jednoduchšie procesy a organizácia*
- ❖ *Efektívna pobočková a doručovacia sieť*

# Modernejšia e efektívnejšia Slovenská pošta: naši retailoví zákazníci

Tí čo chcú chodiť na poštu  
(prípadne musia)

Tí čo nechcú chodiť na poštu



# Pošta sa modernizuje pre všetkých - pre tých čo chcú - chodia na poštu



**Merchandisingové vybavenie pôšt**



**Rozširovanie vyvolávacích systémov**



**Wifi na poštách**

# Rozširovanie vyvolávacích systémov

- Zefektívnenie vybavovania zákazníkov
- Zvýšenie komfortu pre zákazníkov - možnosť sedenia, nemusia rozmýšľať, do ktorého radu sa zaradiť
- Prioritizácia zákazníkov s vybranou službou
- Štatistické dáta o dopyte po jednotlivých službách
- Presné dáta o čakacích dobách na UNS služby
- Prepojenie systémov s mobilnou aplikáciou

Stav k 30.11.2019

80 pôšť



# Merchandisingové vybavenie pôšt

Trnava 2



Foto pred inštaláciou



Foto po inštalácii

# WiFi na pobočkách

- Efektívne využitie, resp. spríjemnenie času čakania na pošte
- Vytvorenie elektronického podacieho dokladu na pošte

Stav k 31.10. 2019

50 pôšt



Slovenská POŠTA

Vitajte v hotspot zóne Slovenskej pošty, a.s.

Osvedčovanie dokumentov na pošte

WiFi prihlásenie

Súhlasím s podmienkami používania portálu

Prihlásiť na WiFi



# Pošta sa modernizuje pre všetkých - pre tých čo nechcú chodiť na poštu



**Rozširovanie siete  
a funkcionalít  
BalíkoBOXov**



**Doručovanie  
v časových oknách**



**Platba kartou  
u kuriéra**

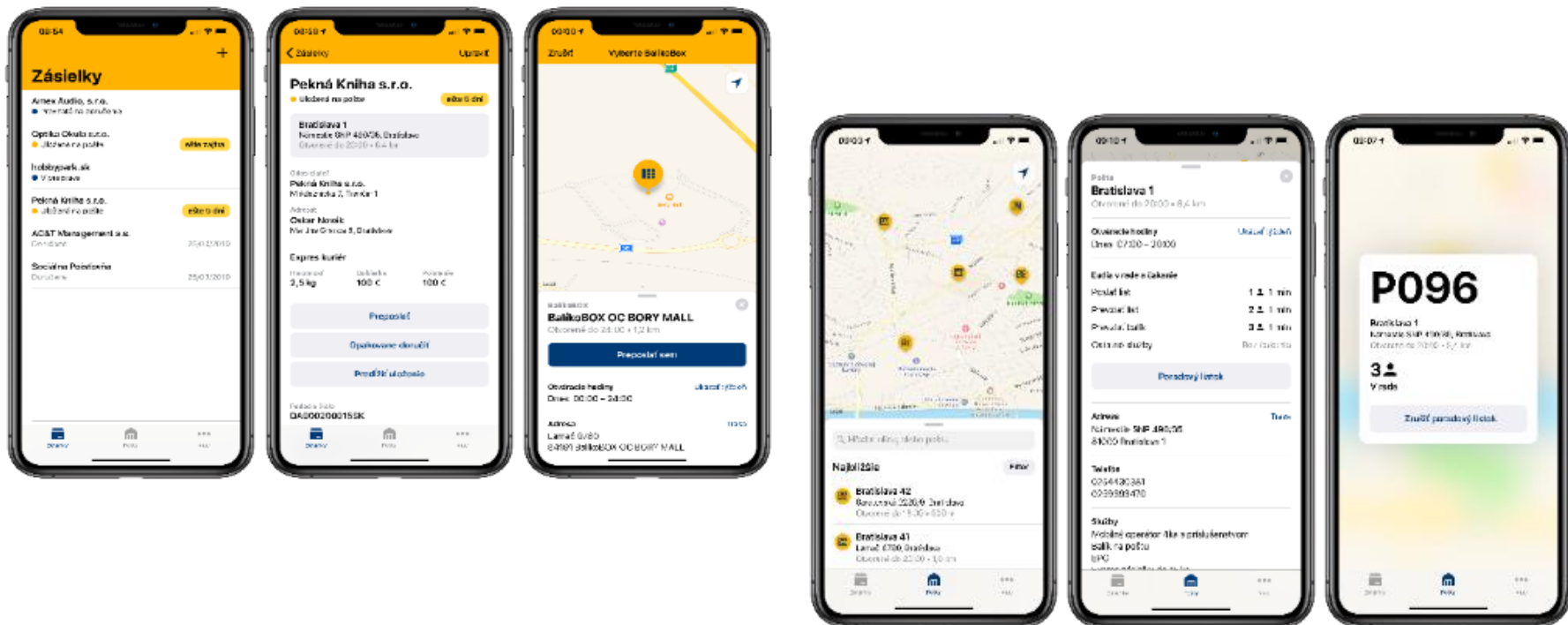


**Mobilná aplikácia  
Slovenskej pošty**



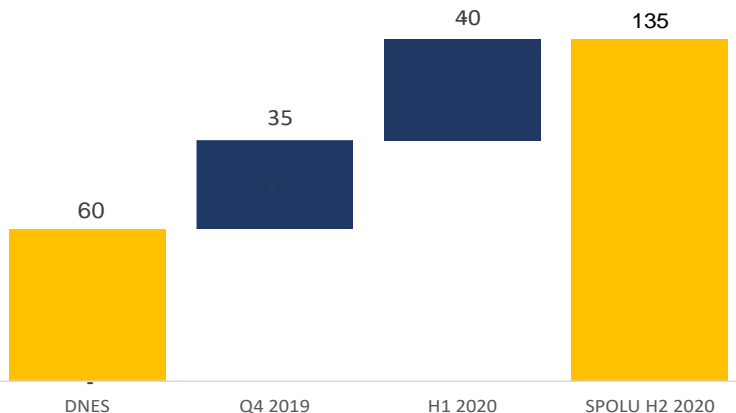
**Online priehradka /  
www.mojaposta.sk**

# Mobilná aplikácia Slovenskej pošty (viac ako 30tis. stiahnutí týždeň po spustení)



# Pokrytie BalíkoBOXov rastie – Investujeme do budúcnosti

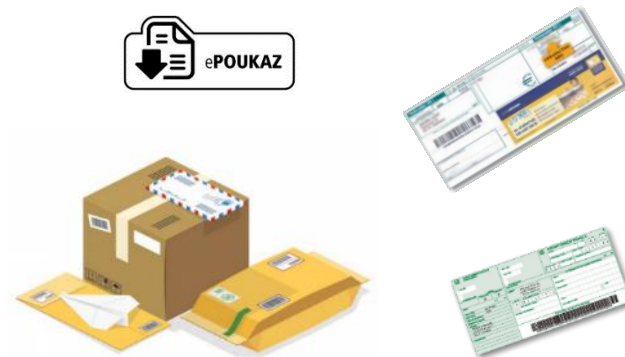
POČTY BBOXOV



- Dnes už máme sieť 60 BBOXov a sme jednoznačne najväčší operátor v SR
- Len v Bratislave a blízkom okolí máme 18 BBOXov
- V priebehu mesiacov osadíme ďalších 75 BBOXov čím si upevníme naše postavenie na trhu.

Aby sme zvýšili atraktivitu BBOXOV, pripravujeme nové služby:

- SIPO
- ePOUKAZ
- Pay by Square
- Poštový poukaz
- Podaj bežných balíkov cez BBOX



# Komfortné doručovanie zásielok v časových oknách

Ponúkame prijímateľovi vyšší komfort pre príjem zásielky v jemu pohodlnom časovom termíne - zavádzame komfortné doručovanie zásielok na adresu v režime vybraných časových okien.

Pilotná prevádzka spustená v Bratislave

- 3 doručovacie rajóny (obvody BA I.+V.; BA II.+ III.; BA IV.)
- dve časové okná pre každý rajón (18:00 – 19:30; 19:30 – 21:00)
- Modifikovateľný počet kusov zásielok na konkrétny rajón a časové okno



# Platba kartou u každého kuriéra Slovenskej pošty



Zákazníkom ponúkame modernú službu platenia dobierok platobnou kartou. Zvyšovanie podielu platieb kartou zníži počet hotovostných operácií a zníži objem spracovanej hotovosti – zníženie rizikovosti, zníženie nákladov na spracovanie hotovosti, zvýšenie bezpečnosti, zvýšenie dodatočných výnosov z poplatkov

Nasadenie je plánované v 2 etapách:

- 1. etapa – dobierky
- 2. etapa – podaj



Predbežný plán nasadenia:

- 1. etapa do pilotnej prevádzky začiatok decembra 2019
- 2. etapa do konca decembra 2019

Do plnej prevádzky bude nasadených 450 POS



Komunikácia kuriérskeho skenera s platobným terminálom bude zabezpečená cez server čo prinesie vysokú mieru bezpečnosti a zníženia chybných transakcií na minimum.



**Prečo Online prihradka?**

# Súčasný pohľad na e-služby Slovenskej pošty zo strany zákazníka

The image shows a central screenshot of the Slovenská pošta website's e-services section. The website header includes the logo, navigation menu, and a search bar. The main content area is divided into several service tiles, each with a 'Spustiť aplikáciu' button. Callout boxes are connected to these buttons, showing detailed views of the login and registration processes for different services.

**Callout 1 (Top Left):** A simple login form titled 'Prihlásenie' with fields for 'Email' and 'Heslo', and a 'Prihlásiť' button.

**Callout 2 (Top Right):** A login form titled 'eSipo Prihlásenie do systému eSIPO' with fields for 'PRIHLÁSENIE', 'Prihlasovacie meno', and 'Prihlasovacie heslo', and a 'Prihlásiť sa' button.

**Callout 3 (Bottom Left):** A registration form titled 'Prihlásenie' with fields for 'Prihlasovacie meno', 'Heslo', and a 'Zabudnuté heslo' link, and buttons for 'Prihlásiť' and 'Ukončiť'.

**Callout 4 (Bottom Right):** A registration form titled 'Prihlásenie' with a text introduction, fields for 'E-mail:' and 'Heslo:', a 'Prihlásenie' button, and a note about registration requirements.

**Service Tiles on the Website:**

- ePodací hárok:** Je elektronickou verziou poštového podacieho háorku/listku, ktorý môžete využiť na podanie vnútroštátnych a medzinárodných zaslaných zásielok (oporučené listy, posilnené listy, úradné zásielky, balíky, poslanie balíky, zručné balíky a expres zásielky), bez nutnosti následného pečenia náku.
- eSIPO pre firmy:** Je elektronická verzia služby SIPO určená pre firemných zákazníkov s prístupom na Internet. O sprístupnenie služby je potrebné požiadať vyplnením objednávky, na základe ktorej Slovenská pošta zašle objednávateľovi prihlasovacie údaje. Súčasťou informácie získate v Obchodných podmienkach SIPO, alebo na bezplatnej infolinii 0800 122 413.
- eSIPO pre občanov:** Je elektronická verzia služby SIPO určená pre platiteľov SIPO. Aplikácia umožňuje realizáciu platieb prostredníctvom platobného portálu (Tatra banka, VÚB, Poštová banka, Slovenská sporiteľňa, UniCredit Bank, Slovenská Slovenská a získanie ich podrobného prehľadu za jednotlivé odobry. Prístup k eSIPO získate po vyplnení registračného formulára v aplikácii. Súčasťou informácie získate na bezplatnej infolinii 0800 122 413.
- POSTshop – E-shop:** Je internetový obchod Slovenskej pošty na [www.postshop.sk](http://www.postshop.sk) so širokou ponukou hudobných, knižných a firmových titulov, kancelárskych a bežiacich potrieb, parfémov, chovateľských potrieb, darčiekov a o mnoho viac. Po registrácii automaticky získate 3 % zľavu na nákup (okrem poplatku a zľavy môžete využiť ďalšie výhody). Navyše, pri nákupoch nad 5,00 € vám tovar doručíme zadarmo.
- Elektronický komunikačný portál:** Je určený pre registrovaných zákazníkov na komunikáciu so Slovenskou poštou. Umožňuje vkladanie dokumentov podpísaných elektronickým podpisom do interných systémov Slovenskej pošty a preberanie výstupných dokumentov zo spracovania z interných systémov Slovenskej pošty.

# Ako by to malo vyzerat' z pohľadu zákazníka?



The screenshot shows the 'Moja Pošta' section of the website. At the top, there is a navigation bar with icons for 'eSlužby' (eServices) and 'Moja Pošta'. Below this, there are four main service tiles:

- ePodaci hárok**: Je elektronická verzia papierového podacieho háru/tisku, ktorý môžete využiť na pođu, vnútroštátnych a medzinárodných zapísaných zásielok (doporučené listy, posilné listy, úradné zásielky, balíky, posilné balíky, zručné balíky a expres zásielky), oez nutnosti následného tačenia háru.  
[Spustiť aplikáciu](#)
- eSIPO pre firmy**: Je elektronická verzia služby SIPO určená pre firemných zákazníkov s prístupom na internet. O sprístupnení služby je potrebné požiadať vypinením objednávky, na základe ktorej Slovenská pošta zašle objednávateľovi prihlasovacie údaje. Blížšie informácie získate v Dôchodných podmienkach SIPO, alebo na bezplatnej infolinke 0800 122 413.  
[Spustiť aplikáciu](#)
- eSIPO pre občanov**: Je elektronická verzia služby SIPO určená pre platiteľov SIPO. Aplikácia umožňuje realizáciu platieb prostredníctvom platobného portálu (Tatra banka, VÚB, Poštová banka, Slovenský sporiteľňa, UniCredit Bank, Sberbank Slovensko) a získanie ich podrobného prehľadu za jednotlivé obdobia. Prístup k eSIPO získate po vypinení registračného formulára v aplikácii. Blížšie informácie získate na bezplatnej infolinke 0800 122 413.  
[Spustiť aplikáciu](#)
- POSTshop – E-shop**: Je internetový obchod Slovenskej pošty na [www.postshop.sk](http://www.postshop.sk) so širokou ponukou hudobných, knižných a filmových titulov, kancelárskych a bešedných potrieb, parfémov, chovateľských potrieb, darčiekov a o mnoho viac. Po registrácii automaticky získate 3 % zľavu na nákup (okrem cenín) a zároveň môžete využívať ďalšie výhody. Navyše, pri nákupe nad 9,90 € vám tovar doručíme zadarmo.  
[www.postshop.sk](http://www.postshop.sk)

At the bottom right of the screenshot, there are three small black squares: ■ ■ ■

Prihlásenie

Heslo

[Prihlásiť](#)



# Čo by mala Online priehradka riešiť?

Čo?

1

Preťaženosť pôšt

2

Duplicitné  
funkcionality v IS

3

Zaostávanie za  
súčasnými  
trendami - život  
online

Ako?

Samoobsluha e-  
služieb a podaja

Konsolidácia IKT  
infraštruktúry –  
spoločné moduly

Nové  
samoobslužné  
prístupové kanály  
k e-službám

Dopady

Uvoľnenie  
priehradkovej  
kapacity

Zníženie CAPEX a  
OPEX na nové  
aplikácie

Šetrenie času na  
strane pošty a  
zákazníkov

# Základné princípy zákazníckeho portálu

## ❖ Jednotný prístup ku všetkým eSlužbám

- ✓ Jediná Identita, Jediný profil Zákazníka – všetky eSlužby SP budú vedieť, kto je kto
- ✓ Stotožnenie (Verifikácia Identity) zákazníka – ak je zákazník stotožnený, môže využívať eSlužby, ktoré vyžadujú overenie totožnosti (finančné služby, prenájom POBoxov, doplnkové a dispozičné služby, mandáty, ...)
- ✓ Jednotná Autorizácia (podpisovanie) na Portáli (Zákazník „podpíše“ objednávku, zmluvu, mandát, príkaz, potvrdenku, ...)
- ✓ Jednotné spôsoby sadzbovania a platby za všetky služby (všetkými kartami a IB prevodmi)
- ✓ Jednotné daňové doklady pre zákazníka (Faktúry, Zjednodušené daň. doklady, ...)
- ✓ Jednotné notifikácie (E-Mail, SMS, Mobilná aplikácia)

## ❖ Integračná platforma pre pripojenie všetkých samoobslužných kanálov

- ✓ Web, Mobilná aplikácia, BalíkoBOX, ...
- ✓ Všetky služby zintegrované s Portálom budú automaticky dostupné cez všetky samoobslužné kanály bez ďalších nákladov

# Priority online služieb na najbližšie obdobie

- ❖ Integrácia ePH a EOZ s mobilnou aplikáciou
- ❖ Centrálny komponent Online priehradky
- ❖ Konsolidácia zákazníckych účtov (ePH, Poštová karta, eOZ, mobilná aplikácia, eSIPO, ...)
- ❖ Online doplnkové a dispozičné služby, vrátane splnomocnení na preberanie zásielok
- ❖ Elektronický podaj zásielok vrátane úhrady online
- ❖ Ďalšie typy automatických terminálov odbremeňujúcich pobočky

Ďakujem za pozornosť

Máte otázky?

Bratislava 13.11.2019

