

Strateški plan razvoja HP - Hrvatske pošte d.d. do 2013. godine

Zagreb

svibanj 2009.

Uprava Hrvatske pošte d.d. na temelju rezultata Strateške radionice održane u Svetom Martinu na Muri u mjesecu rujnu 2008. godine donijela je Strateški okvir za poslovni plan 2009. godine.

Obzirom donešeni Strateški okvir sadrži sve elemente, mjere, planove i aktivnosti potrebne i nužne za razvoj i restrukturiranje Hrvatske pošte d.d. u srednjeročnom razdoblju, Uprava Hrvatske pošte d.d. u okviru svojih ovlasti, poradi usklađenja sa odrednicama Akcijskog plana provedbe Strategije razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj i ispunjenja zadataka zadanih od strane vlasnika, Republike Hrvatske, mijenja naziv donešenog dokumenta «Strateški okvir za poslovni plan 2009. godine» u «Strateški plan razvoja HP-Hrvatske pošte d.d. do 2013. godine».

Ovaj dokument predstavlja zajedničku platformu djelovanja svih djelatnika Hrvatske pošte d.d.

Uprava Hrvatske pošte d.d. preuzima sponzorstvo i odgovornost nad svim navedenim aktivnostima.

Realizacija Strateškog plana razvoja nastavlja se i nadalje kao sastavni dio svih Poslovnih planova Društva u razdoblju do 2013. godine.

U Zagrebu, 25.05.2009. godine.

Rober Jukić

Mateo Beusan

Ranko Marinović

Nenad Puškar

Predsjednik Uprave

Član Uprave

Član Uprave

Član Uprave

1 Hrvatska pošta d.d. će dobiti trajnu dozvolu za rad slijedećim aktivnostima:

1. Prelaskom na divizionalnu organizaciju sa četiri divizije: Pošta, Mreža, Express i Podrška. Pri čemu će Pošta, Mreža i Express biti teritorijalno organizirane, dok će Divizija Podrška biti centralizirana u cilju troškovne efikasnosti.
2. Redizajnom poslovnih procese u cilju veće autonomije i odgovornost divizionalnih struktura.
3. Uvođenjem integralnog informatičkog rješenja po najboljim svjetskim standardima: ERP, Šaltersko poslovanje, Razrada i sortiranje pošiljaka, Fleet Management, Upravljanje nekretninama, Upravljanje ljudskim potencijalima i CRM.
4. Provesti projekt glavnog data centra i back up centra za elektronsku pohranu podataka.
5. Uvođenje norma i normativa.
6. Certificiranjem kvalitete po normi ISO 9000 i TAPA čime će se osigurati formalizirani i kvalitetno upravljivi poslovni procesi i sigurno rukovanje sa poštanskim pošiljkama.

2 Hrvatska pošta će poslovati na razini profitabilnost na nivou poštanskih operatora u EU, 3% - 5% neto profitabilnost temeljem ostavarenja slijedećih aktivnosti u Divizijama Hrvatske pošte:

2.1 DIVIZIJA POŠTA: Povećanjem prihoda iz temeljne djelatnosti prilagođavanjem potrebama klijenata Pošte i uvođenjem usluga sa dodatnom vrijednošću, te povećanjem troškovne efikasnosti:

1. Prilagodboom vremena u kojem pružamo uslugu današnjim navikama naših klijenata uvođenjem dvije kategorije dostave, uvođenjem 5 dnevnog radnog tjedna na nivou RH i uvođenjem „part time“ osoblja u dostavi.
2. Uvođenjem slijedećih usluga sa dodatnom vrijednošću:
 - Uvođenje „Track and Trace“ tehnologije za praćenje visokovrijednih pošiljaka, EMS-HPExpress-a, paketa i preporučenih pošiljaka.
 - Uvođenjem elektronske prijамne knjige.
 - In-sourcing korporativnih pisarnica.
3. Centralizacijom razrade pošiljaka preseljenjem lokacije Branimirova na alternativnu lokaciju kraj Zagreba. Nova lokacija biti će ujedno i novo sjedište Hrvatske pošte d.d. na koju će biti realocirani i Uprava i managemente Divizija.
4. Smanjenjem transportnih troškova uvođenjem fleet management sustava, optimizacijom ruta i prilagodboom voznog parka, te transportnih pakiranja (kontejnerizacija i paletizacija).
5. Optimizacijom ruta dostave pošte uvođenjem novog adresnog poštanskog koda.
6. Poboljšanjem povrata na imovinu (engl. return on assets) pokretanjem organizacijske jedinice Upravljanja imovine sa ciljem prodaje, zamjene ili unajmljivanje sve imovine koja trenutno nije u funkciji temeljne djelatnosti.
7. Smanjenjem troškova distribucije pošte razdvajanjem visokovrijednih i niskovrijednih pošiljaka.
8. Dostava svih pošiljaka po standardu D+3 primjenjen na 85% prioritetnih pošiljaka iz međunarodnog prometa, kao i D+1 primjenjen na 95% prioritetnih pošiljaka u unutrašnjem prometu.
9. Lobiranjem ishoditi promjenu zakonskog okvira u cilju prihvaćanja substitucije Poštanskih ureda sa Pristupnim poštanskim točkama (uslužna mjesta) radi smanjenja distributivnih troškova.

2.2 DIVIZIJA MREŽA: Uravnoteženjem prihoda i troškova mreže poslovnica, postići će pozitivan rezultat, sa slijedećim aktivnostima koje nisu vezane za temeljnu djelatnost:

1. Kategorizirati, unificirati i modernizirati mrežu poslovnica Hrvatske pošte kroz intenzivni program investicija koje će u potpunosti zadovoljiti zahtjeve informatizacije, sigurnosti i uvjeta rada djelatnika.
2. Optimizirati lokacije ureda tako da odgovaraju potrebama klijenata.
3. Prilagodom uredovnog radnog vremena prilagoditi se navikama, potrebama i očekivanjima klijenata.
4. Iskoristiti prostor ispred šaltera u cilju povećanja prihoda od trgovinske djelatnosti pozicioniranjem Hrvatske pošte kao prepoznatljivog maloprodajnog lanca.
5. Iskoristiti šalter u cilju povećanja prihoda od financijske djelatnosti kroz poduzeća kćeri u većinskom vlasništvu (banke, osiguranja) ili outsourcingom najveće šalterske mreže u Republici Hrvatskoj po tržišnim uvjetima kroz proces javnih tendera.

2.3 DIVIZIJA PODRŠKA: Centralizacijom administrativnih procesa stvoriti troškovno efikasnu strukturu koja će omogućiti da Hrvatska pošta bude troškovni lider na tržištu.

1. Omogućiti obavljanje administrativnih djelatnosti sa minimalnim brojem djelatnika.
2. Realocirati kadrove koji će se osloboditi procesom centralizacije i informatizacije iz „back office-a“ u „front office“.

2.4 DIVIZIJA EXPRESS: Pozicioniranjem Hrvatske pošte kao lidera u express uslugama na domaćem tržištu.

1. Lidersku poziciju će ostvariti organskim rastom kroz investicije u razvoj HP Expressa, kao i putem akvizicija.
2. Pružanjem usluga sa dodatnom vrijednošću.
 - Ekspanzijom usluge preuzimanja i dostavljanja u prostorijama korisnika.
 - Proširenjem specijalizirane dostave paketa.
 - Uvođenje „Track and Trace“ tehnologije za praćenje paketa i HP Expressa.
3. Fokus će se osigurati odvajanjem usluga, poslovnih procesa i resursa (flota vozila) od poštanskog poslovanja.

2.5 DIVERZIFIKACIJA: Hrvatska pošta će stvoriti dodatnih 500 Mio HRK do 2012. godine kroz horizontalnu i vertikalnu diverzifikaciju aktivnosti. Strategija Hrvatske pošte je oportunitizam sa kriterijem povrata na investiciju kao jednim kriterijem za donošenje odluka:

1. Diverzificiranje aktivnosti sudjelovanjem u regionalnoj konsolidaciji putem akvizicija ili udruživanja sa drugim poštanskim operaterima. Fokus u regionalnom rastu su: Bosna i Hercegovina i Kosovo.
2. Vertikalna diverzifikacija, iskorak u nove djelatnosti samostalno, putem akvizicija, joint-venture projekatima, a sve u cilju povećanja ukupne profitabilnost.
3. Horizontalna diverzifikacija ekstenzijom tradicionalnog lanca vrijednosti putem akvizicija, joint-venture projekata ili vlastitim ulaganja Hrvatska pošta će generirati dodatne prihode u:
 - „Up Stream“ aktivnostima: listing broker, tržišna istraživanja, direktni marketing, proizvodnja pošte i
 - „Down Stream“ aktivnostima: express, prijevoz i logistika.

3 Hrvatska pošta d.d. će biti prepoznata kao ugodno i poticajno mjesto za rad. Do kraja 2012. godine organizijska klima će po standardu HrOK doseći 3,11 bodova, a kao rezultat bolje organizacijske klime bolovanja će se reducirati na 9,2 dana po djelatniku godišnje.

1. U cilju optimizacije troškova biti će proveden program optimizacije broja i strukture zaposlenih sukladno novoj organizaciji i zahtjevima tržišta. Zajedno sa socijalnim partnerima Hrvatska pošta će realizirati program socijalnog zbrinjavanja radnika.
2. U cilju smanjenja povreda na radu na republički prosjek od 2,35% investirati će se u podizanje mjera potrebnih za sigurnost mreže, mikroklimu i osnovnu infrastrukturu svih poslovnih prostora, te zaštitnu obuču i odjeću.
3. U cilju poboljšanja vlastitih kompetencija razvit će se sustav informiranja djelatnika, praćenja učinka i nagrađivanja, sustav praćenja i razvoja kompetencija rukovoditelja i stručnjaka. Na temelju rezultata razvijati će se kontinuirani programi edukacije u cilju unaprijeđenja ljudskih resursa.
4. Program sustavne edukacije i prekvalifikacije u skladu sa potrebama poslovnih funkcija i povećanja mobilnosti radne snage između divizija.

4 Hrvatska pošta neutralizirati će svoj utjecaj na zagađenje okoliša.

1. Uvođenjem ekoloških tehnologija prilikom kupovine i obnavljanja voznog parka i informatičke opreme.
2. Recikliranjem 100% reciklažnog otpada koji stvara Hrvatska Pošta.
3. Pribavljanje certifikata kvalitete po normi ISO 14000.
4. Van vlastite temeljne djelatnosti pokretanjem projekta arhiviranja arhiva, radi zbrinjavanja otpada naših poslovnih partnera.