

Analýza konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek

Ivana Zapletalová

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta logistiky a krizového řízení

Ústav logistiky

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ivana ZAPLETALOVÁ**
Osobní číslo: **L10271**
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Logistika a management**

Téma práce: **Analýza konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek**

Zásady pro vypracování:

1. **Vyberte, soustředte a použijte odpovídající informační zdroje k tématu bakalářské práce a aplikujte na vybraný podnik**
2. **Analyzujte systém přeprav kusových zásilek ve vybraném podniku a proveďte vyhodnocení konkurenceschopnosti analyzované přepravy. Nalezněte problémy v konkurenceschopnosti přeprav kusových zásilek**
3. **Navrhňte opatření vedoucí ke zvýšení konkurenceschopnosti přeprav kusových zásilek na trhu zasílatelských služeb a zhodnoťte jejich přínos pro podnik**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] CEMPÍREK, Václav a kol. Logistické a přepravní technologie. 1. vyd. Pardubice: Institut Jana Pernera, o.p.s. 2009. 198 s. ISBN 978-80-86530-57-4.

[2] ŠÍROKÝ, Jaromír a kol. Technologie dopravy. 1. vyd. Pardubice: Institut Jana Pernera o.p.s. 2009. 200 s. ISBN 978-80-86530-53-6.

[3] ŠTŮSEK, Jaromír Řízení dopravy. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze. 2002. 156 s. ISBN 80-213-0923-7.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Miroslav Musil, Ph.D.

Ústav logistiky

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

11. května 2012

V Uherském Hradišti dne 22. února 2012



prof. Ing. Josef Polášek, Ph.D.

děkan



doc. Ing. Jaroslav Rašner, CSc.

ředitel ústavu


Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v archivu Fakulty logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval/a samostatně a použitou literaturu jsem citoval/a. V případě publikace výsledků budu uveden/a jako spoluautor/ka;
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti dne 11.5.2012


.....
podpis studenta/ky

ABSTRAKT

Abstrakt česky

Práce je zaměřená na analýzu konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek. v úvodu práce je popsána technologie přepravy kusových zásilek a její dílčí kroky, které je nutné realizovat, aby přeprava proběhla v pořádku. Následuje analýza, která zkoumá konkurenceschopnost podniků na zasílatelském trhu. Hlavními kritérii pro vyhodnocení konkurenceschopnosti jsou cenové nabídky, pojištění, přepravní časy a flexibilita. Cenové nabídky byly vyhodnoceny na základě poptávky, která byla doručena na konkurenční společnosti. Mezi nejvýznamnější konkurenty společnosti DHL patří: Geis, Dachser, Gebrüder Weis, DB Schenker a TNT. Výsledkem analýzy je vymezení slabých míst společnosti DHL a navržení nových opatření, které zvýší konkurenceschopnost této nadnárodní společnosti. Závěrem bakalářské práce je provedeno shrnutí a zhodnocení, zda nová doporučení jsou pro DHL vhodná, a jakým způsobem přispějí k požadovanému cíli.

Klíčová slova:

ZASÍLATEL, ZÁKAZNÍK, DOPRAVA, PŘEPRAVA, PŘEPRAVNÍ LIST, KUSOVÁ ZÁSILKA, SBĚRNÁ SLUŽBA, POJIŠTĚNÍ, CENA, KONKURENCESCHOPNOST.

ABSTRACT

Abstrakt ve světovém jazyce

The work is aimed at analyzing the competitiveness of transport general cargo. The introduction describes the general cargo transportation technology and its sub-steps that must be realized to reach the successful transport. The analysis, which examines the competitiveness of businesses in the freight forwarding market. The main criteria for evaluating the competitiveness is quotation, instance. The Price bids were evaluated on the basis of demand, which was delivered to individual companies in a competitive environment. The most important competitors of DHL are Geis, Dachser, Gebrüder Weis, DB Schenker and TNT. Results of the analysis is the identifying of DHL's weaknesses and to propose new measures to boost the competitiveness of this multinationals. Finally, work is performed and a summary assessment of whether new recommendations are suitable for DHL, and how they contribute to the desired goal.

Keywords:

SHIPPER, CUSTOMER, TRANSPORT, TRANSPORTATION, TRANSPORT ORDER, GENERAL CARGO, COLLECTION SERVICE, INSURANCE, PRICE, COMPETITIVENESS.

PODĚKOVÁNÍ STUDENTA

Na tomto místě bych chtěla v první řadě poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce panu Ing. Miroslavu Musilovi, Ph.D., za pomoc, návrhy a cenné rady, které mě při zpracování bakalářské práce vždy posunuly dále, a za podporu ve studentské vědecké odborné činnosti. Dále bych chtěla poděkovat společnosti DHL za poskytnutí potřebných informací, jež jsou nezbytnou součástí práce, a v neposlední řadě chci poděkovat své rodině, která mě po celou dobu studia podporuje.

MOTTO

„Chtěl bych - neznamená nic, chci - dělá divy.“ *Alexandre Vinet*

PROHLÁŠENÍ STUDENTA

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci „Analýza konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek“ zpracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité literární a odborné zdroje.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti dne

.....
podpis studenta/ky

OBSAH

OBSAH	8
ÚVOD.....	11
I. TEORETICKÁ ČÁST	13
1 DOPRAVNÍ LOGISTIKA.....	14
1.1 Doprava	14
1.2 Základní dělení dopravy	14
1.2.1 Železniční doprava	15
1.2.2 Vodní doprava	15
1.2.3 Letecká doprava	15
1.2.4 Silniční doprava	15
1.2.5 Právní předpisy upravující smluvní vztahy v dopravě.....	16
1.3 Logistický podnik.....	17
1.3.1 Logistické služby podniku	17
1.3.2 Poskytovatelé logistických služeb.....	17
1.3.3 Služby zákazníkům	18
1.4 Zasílatelství	18
1.4.1 Zasílatelské služby	18
1.4.2 Smluvní typy v zasílatelství	19
1.4.3 Srovnání smluv z obchodního pohledu	20
1.4.4 Způsoby uzavření smlouvy	20
2 PŘEPRAVY KUSOVÝCH ZÁSILEK	22
2.1 Výhody sběrné služby	22
2.2 Kusová zásilka.....	22
2.3 Přepравní doklady.....	23
2.4 Přepравované zboží v systému sběrné služby	23
2.5 Poptávka po přepravě	24
2.6 Nabídka na přepravu	24
2.7 Objednávka přepravy	26
2.8 Balení a označení zásilky	27
2.9 Realizace přepravy	27

2.9.1	Založení dat o přepravě do integrovaného informačního systému firmy	28
2.9.2	Přepavní list	28
2.9.3	Svoz zásilek.....	29
2.9.4	Rozdělení České republiky na jednotlivé atrakční oblasti se zastoupením sběrných linek.	30
2.9.5	Mezinárodní linka kusových zásilek	30
2.9.6	Rozvoz zásilek	31
2.9.7	Avizace zásilek.....	32
2.9.8	Pojištění zásilek.....	32
2.9.9	Neshoda a Reklamace kusových zásilek.....	32
II.	PRAKTICKÁ ČÁST	34
3	PROFIL SPOLEČNOSTI DHL.....	35
3.1	DHL v ČESKÉ REPUBLICE	35
3.2	DIVIZE DHL EXPRESS	36
3.3	DIVIZE DHL FREIGHT.....	36
3.3.1	Divize DHL Freight v číslech	37
3.3.2	Rozdělení DHL – Freight dle jednotlivých Areí.....	37
3.3.3	Rozdělení zákazníků mezi jednotlivé obchodní kanály	38
3.3.4	NABÍZENÉ SLUŽBY DHL – FREIGHT	39
4	PŘEPRAVY KUSOVÝCH ZÁSILEK VE SPOLEČNOSTI DHL	41
4.1	Znázornění importních přeprav ve společnosti DHL	42
5	ANALÝZA KONKURENCESHOVNOSTI SLUŽEB PŘEPRAV KUSOVÝCH ZÁSILEK	43
5.1	Konkurenční prostředí DHL.....	43
5.1.1	Geis CZ s.r.o.	43
5.1.2	DACHSER Czech Republic a.s.	44
5.1.3	GEBRÜDER WEISS, spol. s r.o.....	44
5.1.4	SCHENKER spol. s. r. o.	45
5.1.5	TNT Express Worldwide, spol. s r.o.....	45
5.2	Srovnání jednotlivých cenových nabídek od vybraných konkurenčních společností.....	46
5.2.1	Cenové nabídky základní	46
5.2.2	Cenové nabídky včetně pojištění zásilky	53
6	VYHODNOCENÍ ANALÝZY KONKURENCESHOVNOSTI SLUŽEB PŘEPRAV KUSOVÝCH ZÁSILEK.....	60
6.1	Vyhodnocení základních cenových nabídek	60
6.2	Vyhodnocení cenových nabídek včetně pojištění	61
6.3	Vyhodnocení přepravního času pro kusové zásilky u jednotlivých společností.....	62
6.4	Vyhodnocení pojištění pro kusové zásilky u jednotlivých společností.....	65
6.5	Vyhodnocení flexibility pro kusové zásilky u jednotlivých společností.....	66
7	NÁVRHY OPATŘENÍ KE ZVÝŠENÍ KONKURENCESHOVNOSTI SLUŽEB PŘEPRAV KUSOVÝCH ZÁSILEK SPOLEČNOSTI	

DHL A JEJICH PŘÍNOSY	67
7.1 Slabá místa společnosti DHL	67
7.2 Návrh plynoucí z cenových nabídek	67
7.2.1 Vytvoření telemarketingové kampaně na Itálii	67
7.3 Návrh plynoucí z ukazatele flexibility.....	68
7.3.1 Vyzvednutí zásilky při objednávce přepravy do 12 hodin.....	68
7.4 Návrh plynoucí z ukazatele přepravního času.....	69
7.4.1 Zkrácení přepravního času do Německa	69
7.4.2 Zkrácení přepravního času do Itálie	69
8 ZHODNOCENÍ PŘÍNOSŮ PRO SPOLEČNOST DHL	71
9 ZÁVĚR.....	72
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	73
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	74
SEZNAM OBRÁZKŮ	76
SEZNAM TABULEK.....	77
SEZNAM PŘÍLOH.....	78

ÚVOD

Tématem bakalářské práce je „analýza konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek“ ve vybraném podniku. Významným logistickým podnikem pro téma bakalářské práce je zvolena nadnárodní společnost DHL.

V dnešní době stále roste zájem o tento druh služby (přepravy), který je vyvolán měnícími se požadavky trhu. s tímto zájmem roste i tlak na kvalitu a přidanou hodnotu dané přepravy. Přidanou hodnotu především tvoří pojištění zásilek, celní odbavení, sledování zásilek, kalkulátor ceny, a další.

Přepravy kusových zásilek nabízí nemalé množství zasílatelských společností, které si konkurují na dopravním trhu. Za největší společnosti na trhu v České republice dle nejrůznějších statistik pro přepravy kusových zásilek, jsou považované přepravní společnosti, jako jsou: DHL, Geis, Dachser, Gebruder Weis, DB Schenker, TNT a další. Každá zasílatelská společnost má pro své služby vymezené přepravní podmínky.

Odběratelem této služby se stávají převážně malé a střední podniky, které potřebují přepravit dané množství zásilek jak v rámci České republiky, tak v rámci celé Evropy, a to z místa výroby na místo spotřeby.

V České republice je známo, že existuje ještě řada firem, které nevidí ve využívání logistických služeb prostřednictvím logistických podniků konkurenční výhodu, a to by se mělo do budoucna změnit.

Cílem bakalářské práce je na základě teoretického objasnění řešeného tématu, popisu problematiky ve společnosti DHL a provedených analýz vedoucí k odhalení kritických míst, navrhnout opatření, která přispějí ke zvýšení konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek na trhu zasílatelských služeb.

První část bakalářské práce je zaměřená na teoretickou podstatu řešeného tématu. Na základě studií a sběru informací z různých titulů, příspěvků, apod. jsou charakterizované vybrané druhy dopravy, jejich výhody a využití. Z důvodu zaměření bakalářské práce na přepravy kusových zásilek v systému sběrných linek, je kladen důraz především na silniční mezinárodní dopravu. Závěr první části je věnován zasílatelství.

Další část popisuje realizaci přeprav kusových zásilek. Rozebrány jsou jednotlivé dílčí kroky, které je nutné absolvovat, aby přeprava proběhla v pořádku a zásilka byla doručena ve správný čas a na správném místě dle požadavků zákazníka.

Následuje praktická část, jejímž úvodem je stručně charakterizována nadnárodní společnost DHL a její nejvýznamnější konkurenční prostředí. Pro vyhodnocení konkurenceschopnosti je zpracovaná analýza, která je zaměřená především na cenové nabídky. Výsledkem analýzy je grafické znázornění a následné vyhodnocení konkurenceschopnosti. Tento výsledek analýzy slouží pro vymezení slabých míst spol. DHL a následuje navržení nových opatření pro zvýšení konkurenceschopnosti „služeb přeprav kusových zásilek“ ve společnosti DHL.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOPRAVNÍ LOGISTIKA

Tématem bakalářské práce je „Analýza konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek“. Jedná se o přepravy v systému mezinárodních sítí sběrných linek. Zvolené téma vychází z oboru dopravní logistiky, proto bude níže charakterizována dopravní logistika a jednotlivé druhy dopravy, které si můžou odběratelé přeprav zvolit, dle jejich požadavků.

Dopravní logistika koordinuje, synchronizuje a optimalizuje pohyby zásilek po dopravní síti od místa a okamžiku vstupu zásilek do sítě až po místo a okamžik jejich výstupu ze sítě, tj. počínaje převzetím zásilky od odesílatele až po předání zásilky příjemci a to za účasti jednoho oboru (druhu) dopravy nebo několika oborů (druhů) dopravy. Protože pohyb každé zásilky je zprostředkován pohyby přepravních prostředků (např. kontejnerů), dopravních prostředků, manipulačních prostředků a zařízení a přenosem informací (dat), zabývá se dopravní logistika také koordinací synchronizací a optimalizací prostorového rozmístění kapacit a pohybu všech prostředků a zařízení, jejichž součinnost je nutná pro uskutečnění přepravy určité zásilky. Dopravní logistika je tedy druhou významnou a vyhraněnou aplikační oblastí vedle podnikové logistiky, jíž vychází vstříc a vytváří předpoklady pro naplnění jejich cílů. [3]

1.1 Doprava

Je součástí národního hospodářství. Uspokojuje potřeby v přemísťování osob i věcí a umožňuje tak ekonomický rozvoj společnosti i zvyšování životní úrovně. Dopravu lze definovat jako specifickou lidskou činnost, kterou se provádí cílevědomé přemísťování osob a hmotných statků. Tento proces se efektivně promítá do sociologicko – ekonomického systému společnosti. Přemísťování se provádí buď vlastní silou, nebo zprostředkovaně. Většinou se přemísťování uskutečňuje pomocí dopravního prostředku po dopravní cestě. Jinými slovy se jedná o úmyslný pohyb (jízda, plavba, let) dopravních prostředků po dopravních cestách nebo činnost dopravních zařízení. Podle přemísťovaného objektu se doprava rozlišuje na osobní nebo nákladní. Výsledným efektem dopravy je přeprava. [6]

1.2 Základní dělení dopravy

Dopravu lze klasifikovat dle různých možností. Například dle prostředí, dle dopravních cest, dle formy organizace, dle intenzity dopravy v časovém období, dle pravidelnosti,

dle dopravních prostředků a další. Základní dělení dopravy je především dle využívaných dopravních cest. [6]

1.2.1 Železniční doprava

Je provozována dopravními prostředky po železničních tratích. Železniční trať je chápána jako dráha, po které se pohybují drážní vozidla, včetně pevných zařízení potřebných k bezpečnosti a plynulosti dopravy. Železniční doprava je charakteristická pro přepravu těžkých a hromadných zásilek. Její výhodou jsou přepravy na střední a delší vzdálenosti, bezpečnost dopravního systému, větší nezávislost na povětrnostních vlivech a je příznivější k životnímu prostředí než silniční a letecká doprava. [6]

1.2.2 Vodní doprava

Je provozována dopravními prostředky – plavidly po vodních cestách. Vodní doprava je charakteristická pro přepravu nadměrně těžkých a nadrozměrných zásilek. Nabízí velkou kapacitu vodních dopravních cest. Přepravy se realizují především na dlouhé vzdálenosti. Její uplatnění bývá při přepravě hromadných substrátů, kontejnerů, těžkých nákladů a při přepravě nebezpečného zboží. Nevýhodou je malá rychlost a geografická poloha vodních cest. Je závislá na meteorologických a hydrologických vlivech. [6]

1.2.3 Letecká doprava

Je provozována dopravními prostředky vzdušnou dopravní cestou. Využívá se především pro přepravu osob a nákladů. Letecká doprava je charakteristická pro mezinárodní přepravy a využívá se především při přepravě na dlouhé vzdálenosti a pro přepravu, která vyžaduje vysokou rychlost. Je určena pro přepravy zásilek s vysokou hodnotou, nebo rychle ztrácející hodnotou. v letecké dopravě je relativně vysoká četnost spojů vzhledem k přepravním vzdálenostem. [6]

1.2.4 Silniční doprava

Doprava je poměrně bezpečná. Uvádí se nejnižší počet úmrtí na celkový počet přepravovaných osob. Silniční doprava je provozována silničními vozidly, při které se zajišťuje přemístění osob, věcí a samotných silničních vozidel po dopravních cestách a ve volném terénu. v osobní dopravě je jako jediná využívána především pro individuální potřebu, která se uskutečňuje pomocí vlastního dopravního prostředku. Mezi hlavní výhody silniční

dopravy patří zejména rychlost, spolehlivost, dostupnost, pružnost, přizpůsobivost atd. Systém silniční dopravy je schopný vytvořit podmínky pro přímou přepravu s přesně danou dobou dodání zásilky. Organizace, které provozují silniční dopravu, mají vozový park velmi rozmanitý a umožňuje přizpůsobení se požadavkům zákazníka (přepravce). Silniční doprava je charakteristická pro přepravu na krátkou vzdálenost, je zastoupená hustá síť silniční infrastruktury a umožňuje přepravy tzv. z „domu do domu“, nabízí široké spektrum dopravních prostředků, je relativně bezpečná – zásilka je stále pod dohledem řidiče. [6]

1.2.5 Právní předpisy upravující smluvní vztahy v dopravě

- občanský zákoník (zákon č. 40/1964 Sb.)
- obchodní zákoník (zákon č. 513/1991 Sb.)
- silniční přepravní řád (vyhláška č. 133/ 1964 Sb.)
- úmluva CMR (vyhláška č. 11/1975 Sb., ve znění sdělení MZV č.108/2006 s. m. s.)

Mezinárodní kamionová doprava

Mezinárodní kamionová doprava po silnici je provozována na základě úmluvy CMR. Vztahuje se na všechny smlouvy o přepravě zboží, je – li místo převzetí a dodání v různých státech, z nichž alespoň jeden je signatářem úmluvy. Dokladem o uzavření smlouvy je nákladní list CMR. Vyhotovuje se třikrát. Originál dostane odesílatel, druhý doprovází zásilku a třetí si ponechá dopravce. Dopravce odpovídá za poškození či ztrátu zásilky od jejího převzetí až k předání odpovědnému příjemci. Výjimka je tehdy, došlo-li k poškození, které sám dopravce nemůže ovlivnit. [2]

Přepravní systém

Rozumíme takový přepravní systém, který na základě koordinované spolupráce jednotlivých dopravců i přepravců předem časově sladěné návaznosti zajišťuje všechny dílčí přepravní fáze, a to jak v oblasti vlastní přepravy, tak v oblasti ložných a skladových operací při přepravě zboží od výrobce ke spotřebiteli. Přepravní řetězce mohou být univerzální (jsou schopny přijímat k přepravě veškeré zboží) nebo specializované (pro vybrané druhy zboží). Za typické představitele univerzálních přepravních řetězců byly považované sběrné systémy kusových zásilek. Nejvyšší organizační formou přepravních řetězců byly integrované řetězce, zahrnující propracování přepravy, skladování, ložné operace, obaly eventuál-

ně vnitrozávodové dopravy v celém rozsahu přepravního řetězce, tj. počátkem u odesílatele a konče příjemcem. [4]

1.3 Logistický podnik

Přeprava kusových zásilek je službou logistického podniku, proto bude nyní popsáno, co to vlastně logistický podnik je a jaké služby tyto podniky nabízejí.

Logistickým podnikem můžou být podniky na několika úrovních a to na úrovni 3PL, 4PL, 5PL, LLP. Logistické podniky jsou integrátorem, které propojují a vzájemně sladují činnosti mnoha specialistů. Poskytují vysoce komplexní služby počínaje analýzou a projektovým řešením přes realizaci až po převzetí odpovědnosti řízení logistických procesů v dodavatelském řetězci. Realizují operace v materiálovém toku mezi dodavatelem a zákazníkem jak na straně vstupu, tak na straně výstupu z výrobní organizace. [4]

1.3.1 Logistické služby podniku

Jedná se o strategický faktor konkurenceschopnosti podniku, který v prostředí trhu kde existuje mnoho výrobců nabízejících obdobné služby srovnatelné kvality, nabývá klíčového významu. Složkami logistických služeb jsou: spolehlivost, dodání, úplnost dodávek, přiměřené krátké dodací lhůty, poskytované předprodejní a poprodejní služby, kvalita a distribuce a poskytování informací. [4]

1.3.2 Poskytovatelé logistických služeb

Jedná se o specializované podniky, které se zapojují do logistických řetězců jako externí partneři, a to nejčastěji vůči výrobcům hmotného zboží jimž poskytují individualizované služby, a to od přepravy dílů, komponentů či hotových výrobků nebo jejich skladování, třídění, a kompletace, až po přebírání celkové odpovědnosti za logistické uspokojení zákazníků. Využívání externích logistických služeb je dlouhodobě na vzestupu, při čemž se snižuje počet využívaných poskytovatelů. Zákazníci kladou za nejdůležitější kritéria pro výběr poskytovatelů především kvalitu nabízených služeb, kvalitu zaměstnanců, cenu, úroveň zkušeností v mezinárodní a vnitrostátní přepravě a zkušenosti v daném sektoru ekonomiky k dlouhodobým smluvním vztahům. [4]

1.3.3 Služby zákazníkům

Nejdůležitější složkou služeb zákazníkům jsou přesné a včasné informace. Na základě potřebných informací, které souvisí s danou službou, mohou zákaznická centra poskytovat svým zákazníkům kvalitní služby. Procento bezchybného plnění služeb se pohybuje mezi 90 – 95%. Výkony podniků pod tuto normu jej znevýhodňují a nad normu naopak nemusí mít rozhodující výhodu. [4]

1.4 Zasílatelství

Tato část popisuje činnosti, které jsou spojené s přepravou, a je zde kladen důraz na smluvní typy mezi realizátorem přepravy a zadavatelem.

Hlavní myšlenkou zasílatelství je zprostředkování přepravy a činnostech s tím spojených, zejména uzavírání smluv o přepravě věci do dohodnutého místa určení, obstarání dokladů, zajištění naložení a uložení zásilky, doprovod zásilky, vyřízení reklamací z přepravy a další. Zasílatelství je poskytováno specializovanými firmami, které obstarávají přepravu nákladů, případně i úkonů s tím spojených. Podmínky jsou vymezené především v zasílatelské smlouvě, ve které se zavazuje zasílatel příkazci, že přepraví za úplaty zásilku z jednoho místa nakládky do místa vykládky. [5]

1.4.1 Zasílatelské služby

Jedná se o komplex služeb, které zasílatel poskytuje příkazci při poskytování přepravy kusových a balíkových zásilek. Zahrnují dopravní a překladové výkony, vlastní uskutečnění dopravy a překládky, konsolidaci a dekonsolidaci zásilek, meziskladování a další služby. Zasílatelské služby lze provádět pro méně rozsáhlé věci s nižší hmotností. Tyto parametry si zasílatelské společnosti určují samy. Obstarání a realizace přepravy zajišťuje celou řadu dílčích činností a služeb. Mezi nejvýznamnější patří volba správného dopravního prostředku a dopravní cesty. Tyto činnosti jsou především ovlivněny povahou zboží, způsobem balení, vzdálenost mezi místem odeslání a určení, dobou přepravy, požadavky na přepravní služby, výši přepravného, riziko konkrétní přepravy, přepravní podmínky jednotlivých dopravců a mnohé další. Dle těchto požadavků, které má každý příkazce individuální si volí přepravu leteckou, pozemní, námořní nebo kombinovanou. [5]

1.4.2 Smluvní typy v zasílatelství

Vztahy mezi zadavatelem přepravy a realizátorem přepravy, jedná-li se o dlouhodobější spolupráci, jsou zpravidla vymezené smlouvou. Pro tyto vztahy dle obchodního zákoníku slouží buď zasílatelská smlouva, nebo smlouva o přepravě věci. Ve smlouvách jsou zpravidla vymezené přepravní podmínky pro daný druh přepravy, i případné sankce za nedodržení podmínek apod.

Zasílatelská smlouva

Smlouvou zasílatelskou se zavazuje zasílatel příkazci, že mu vlastním jménem na jeho účet obstará přepravu zásilky z místa odeslání na místo doručení, a příkazce se zavazuje zaplatit zasílateli úplatu.

Zasílatel se zavazuje pouze k obstarání přepravy, nikoliv k jejímu provedení. Obstaráním přepravy se rozumí sjednání přepravní smlouvy pro příkazce s dopravcem. Zasílatel může splnit svůj závazek pomocí dalšího mezizasílatele. Zasílatel odpovídá za škody na převzaté zásilce vzniklé při obstarávání přepravy, nikoliv při samotném provádění přepravy. Zasílatel podá zprávu příkazci o obstarání přepravy. Zasílatel má nárok po obstarání přepravy na zasílatelskou úplatu a úhradu nutných a užitečných nákladů. Zasílatel nemá omezenou odpovědnost k náhradě škody. [5]

Smlouva o přepravě věci

Smlouvou o přepravě věci se dopravce zavazuje odesílateli, že přepraví zásilku z místa odeslání na místo doručení, a odesílatel se zavazuje zaplatit dopravci úplatu.

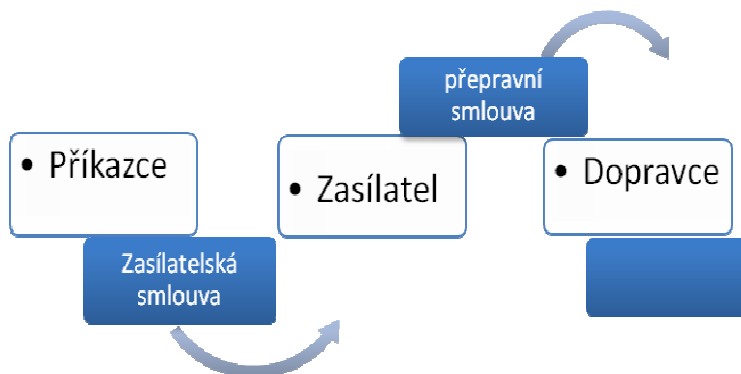
Doprovce se zavazuje k provedení přepravy. Dopravce může svůj závazek splnit pomocí dalšího dopravce. Dopravce se zavazuje přepravit věc, nikoliv poskytnout ložný prostor. Dopravce odpovídá za škodu na zásilce od okamžiku jejího převzetí k přepravě až do okamžiku jejího vydání příjemci. Dopravce je povinen přepravu provést do místa dodání s odbornou péčí ve smluvené lhůtě, jinak bez zbytečného odkladu. Dopravci náleží za provedení přepravy úplata. [5]

1.4.3 Srovnání smluv z obchodního pohledu

Pro zlepšení orientace mezi smlouvami, které se uzavírají mezi zadavatelem přepravy a realizátorem, je níže znázorněno graficky.

Zasílatelská smlouva:

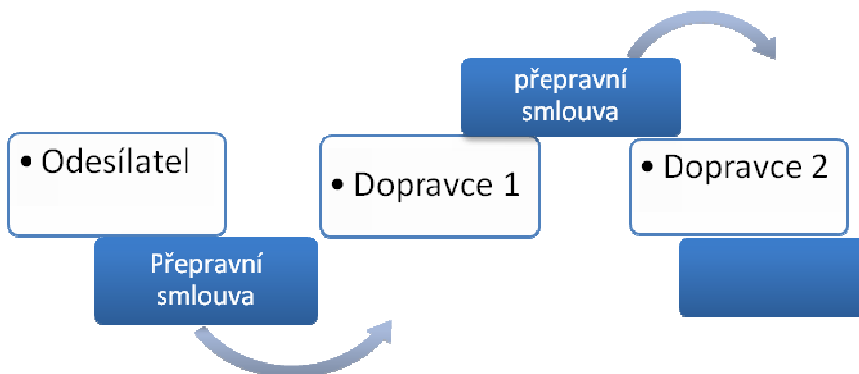
Příkazce uzavřel smlouvu, a platí sjednanou úplatu.



Obr. 1. Zasílatelská smlouva.
Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

Smlouva o přepravě věci:

Odesílatel uzavřel smlouvu a platí sjednanou úplatu.



Obr. 2. Smlouva o přepravě věci.
Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

1.4.4 Způsoby uzavření smlouvy

Uzavření smlouvy lze provést několika způsoby:

Ústní forma

- oba účastníci uzavírají smlouvu ústně (telefonicky)

Písenný návrh

- oba účastníci uzavírají smlouvu projevem vůle, který je zachycen písemnou formou (podpisem)

Konkludentní forma

- ústní návrh smlouvy s potvrzením realizace podle obsahu návrhu (přistavení vozidla k nakládce)
- písenný návrh smlouvy s potvrzením realizace podle obsahu návrhu (přistavení vozidla k nakládce)

Jakýkoliv požadavek na změnu je považován za nový návrh.

Stornovat nebo odstoupit od smlouvy lze jen u existující smlouvy. [2]

2 PŘEPRAVY KUSOVÝCH ZÁSILEK

System přeprav kusových zásilek obsahuje několik dílčích kroků, které je nutné realizovat, aby přeprava zásilky proběhla úspěšně. Za úspěšnou přepravu zásilky je považováno: přepravit zásilku dle stanovených podmínek a požadavků zákazníka v požadovaném termínu a kvalitě.

Jedná se o produkt přepravy zásilek v mezinárodní síti sběrných linek v rámci Evropy, Blízkého Východu a Severní Afriky. Účelem tohoto produktu je nabídnout zákazníkovi vysokou kvalitu za dobrou cenu. System sběrné služby z a do České republiky využívá v každém směru několik mezinárodních linek, většinou se jedná o přímé linky, v minimálních případech i o nepřímé linky. Na tyto linky navazuje síť zahraničních poboček, na jejichž souhře a flexibilitě závisí spokojenost zákazníků využívajících zasílatelských služeb. Synchronizace všech procesů, nutných pro úspěch produktu, záleží na jednotlivých složkách divizí, v jednotlivých podnicích. V první řadě se jedná o zákaznická oddělení, která jsou v přímém kontaktu se zákazníkem, přijímají objednávky a vytváří cenové nabídky, dále se jedná o oddělení silničních přeprav a samozřejmě samotní dispečeri, kteří mají na starosti provozní chod linek, komunikaci se zahraničními partnery a následnou fakturaci.

2.1 Výhody sběrné služby

Mezi hlavní výhody sběrné služby patří především snížená sazba za přepravu zásilek, nízká pravděpodobnost poškození zásilek, možnost vydat zboží příjemci až po zaplacení přepravného, možnost účtovat přepravné dle dodacích podmínek, možnosti sledování zásilek. S využíváním přeprav kusových zásilek se snižují podnikům náklady na dopravu.

2.2 Kusová zásilka

Jedná se o jednotlivý kus materiálu, přepravní jednotku nebo ucelený soubor podaný k přepravě u veřejného dopravce. Na přepravní jednotce se požaduje, aby byla řádně zabalena a umožňovala okamžité odhalení jakéhokoliv úbytku či poškození jejího obsahu, k němuž může dojít během přepravy. Podle časové náročnosti přepravy se dělí kusové zásilky na uspíšené, rychlé a obyčejné (spěšniny). Zásilka nebezpečných věcí a látek a zboží s kontrolovatelnou teplotou se přepravují ve zvláštním režimu přepravy. Zásilka, která musí být prohlédnuta celními orgány, se nazývá tzv. celní zásilka. Kusová

zásilka musí splňovat podmínky pro přepravu sběrným systémem (rozměry, hmotnost, objem). Tyto podmínky má každá zasílatelská společnost vymezené jinak. [4]



Obr. 3. Maximální rozměr kusové zásilky.
Zdroj: Zdroj dat [7]

2.3 Přepravní doklady

Přepravní doklady při realizaci přepravy hrají významnou roli. Jedná se o tiskopisy, které se vyplňují při realizaci přepravy a to s využitím veřejných přepravců. Přepravní doklady doprovází zásilku z místa odeslání až na místo jejího doručení.

U vnitrostátní dopravy se zpravidla jedná o přepravní list

Přepravní list je popsán v bodu 3.9.2. příloha č.3.

U mezinárodní přepravy je to nákladní list CMR

Nákladní list CMR je věrohodným dokladem o uzavření obsahu přepravní smlouvy a o převzetí zásilky dopravcem. Není však přepravní smlouvou. Za vyplnění nákladního listu CMR nese odpovědnost odesílatel. Dopravce nese odpovědnost za to, že nákladní list CMR obsahuje doložku o tom, že přeprava podléhá režimu úmluvy CMR. [2]

2.4 Přepravované zboží v systému sběrné služby

Pro přepravu kusových zásilek se obvykle přijímá různé zboží s výjimkou:

- Zbraní
- Bankovek a mincí
- Komodit podléhajících spotřební dani (tvrdý alkohol, cigarety)
- Živých zvířat

- Lidských ostatků
- Nebezpečného zboží třídy 1, 6.2 a 7 (ADR)
- Cenností (drahé kovy a kameny, šperky)

Pokud má zájem zákazník přepravovat klenoty, nebo hodinky, může si s příslušným podnikem sepsat smlouvu pro daný druh přepravy. V případě, že má zákazník zájem přepravovat zásilku vyšší hodnoty, může využít za příplatek službu - vysoké hodnoty, kdy je zásilka pod neustálým dohledem.

V případě, že se jedná o přepravy nebezpečného zboží (ADR), zpravidla si účtuje zasílatelská společnost příplatek.

Tyto výjimky pro přepravu mají zasílatelské společnosti uvedené v přepravních podmínkách, tím pádem se můžou v jednotlivých společnostech lišit. [7]

2.5 Poptávka po přepravě

Zákazník, má možnost poptat přepravu několika způsoby. Nejběžnější způsob je zaslání poptávky e-mailem na příslušné zákaznické centrum nebo telefonickým kontaktem. Další možností je zadání parametrů pro přepravu přes internetové stránky. Pokud zákazník zadá poptávku na přepravu přes internetové stránky, tak zpravidla v každé zasílatelské společnosti se nachází oddělení, které se stará o tyto poptávky a následně je předá danému obchodnímu kanálu dle PSČ zákazníka. Úkolem obchodního zástupce je zkontaktovat zákazníka, a následně předat poptávku po přepravě příslušnému zákaznickému centru pro zpracování cenové nabídky, na požadovanou přepravu. V případě, že naceňování přeprav má v kompetenci přímo obchodník, nemusí poptávku předávat na zákaznické centrum a cenovou nabídku pro zákazníka vyhotoví sám.

2.6 Nabídka na přepravu

Každá zasílatelská společnost tvoří nabídky pro zákazníka dle vlastních podmínek. Většinou nabídky na přepravu tvoří příslušná zákaznická centra,. U některých zasílatelských společností má naceňování přeprav v kompetenci i sám obchodník, či jiné odpovědné osoby. Cenová nabídka je zpracována na základě poptávky přijaté od zákazníka. Pro zpracování cenové nabídky používají zákaznická centra interní nástroj pro kalkulaci ceny. Tento program na základě zadaných parametrů pro přepravu automaticky vygeneruje cenu - (rozměry, hmotnost, PSČ nakládky, vykládky). Vygenerova-

ná cena pro zákazníka nemusí být konečná. Dále k ceně může být dopočítáván palivový příplatek, mýtné, celní poplatky apod.

Obecně se cena skládá z následujících položek:

- Svoz zásilky ze skladu odesílatele na odesílací terminál
- Manipulace se zásilkou
- Úsek mezinárodní linky v České republice
- Zahraniční úsek mezinárodní linky
- Manipulace se zásilkou
- Rozvoz zásilky k příjemci
- Provize
- Palivový příplatek – v současné chvíli je palivový příplatek cca 8% z celkové ceny přepravy. V souvislosti se zdražováním pohonných hmot se palivový příplatek mění. U stávajících zákazníků se palivový příplatek ve většině případů neúčtuje.

K těmto základním položkám může být rovněž připočítáno:

- Celní odbavení (týká se přeprav mimo země EU)
- Pojištění zásilek
- Vystavení dokladu
- Převozy mezi terminály.
- Další manipulace
- Přepravy nebezpečného zboží

Vygenerovanou cenu referenti zákaznického centra zpracují do nabídky, která obsahuje i podmínky pro daný druh přepravy, a zašlou zpět k zákazníkovi.

Cenová Politika

Ke každému zákazníkovi se přistupuje individuálně. Cenotvorba se odvíjí od množství přeprav, které jednotliví zákazníci realizují. Čím více přeprav realizují, tím větší mají předpoklad na snížení marže a poskytnutí hromadných slev. Zákaznická centra mají v kompetenci pouze snížení v rozsahu několika procent z původní celkové ceny. V případě tlaků ze strany zákazníků na snížení ceny v rozsahu více procent, musí se zákaznické centrum obracet na produktového manažera kusových přeprav, který rozhodne, zda se snížení a v jaké míře provede. Naceňování přeprav je také závislé na případném potenciálu zákazníka.

Ceny se počítají dvěma způsoby. Jedná-li se o stávajícího zákazníka, jsou předem stanovené ceníky, které si sám zákazník odsouhlasil. S tímto souvisí i následná automatizovaná hromadná fakturace za uplynulé období. Zákazníci tohoto typu jsou zvyklí zasílat přímo objednávky. To znamená, že už mají nadefinované ceníky a už nepoptávají jednotlivé přepravy. Jedná-li se o nárazové přepravy, zákaznické centrum spočítá cenu na jednotlivou zakázku (tzv. spotovou cenu). Faktura se vystavuje manuálně za jednotlivou zakázku. Na tuto cenovou nabídku si zpravidla zákaznická centra provádějí zpětnou vazbu.

2.7 Objednávka přepravy

Zákazník má možnost objednat přepravu přímo, tzn., že pošle písemnou objednávku přepravy na zákaznické centrum, (tento případ se děje zpravidla u stávajících zákazníků) nebo na základě zpracované cenové nabídky, kterou obdržel na základě poptávky. (zpravidla u nových potenciálních zákazníků)

Aby objednávka mohla být správně zpracována a zapsána do interního programu společnosti a následně vychystána k přepravě, musí zákazník písemně potvrdit objednávku přepravy a poskytnout potřebné informace k přepravě.

Objednávka musí obsahovat následující údaje:

- Úplné údaje o objednateli přepravy (název firmy včetně kontaktní osoby a telefonu, přesnou adresu včetně PSČ, IČO, DIČ a bankovního spojení.)
- Přesnou adresu místa nakládky a vykládky zásilky včetně kontaktní osoby, která bude přítomná při ložných operacích a telefonního kontaktu na ni.
- Datum nakládky, popřípadě specifikaci časového rozpětí v místě odeslání. Možnosti nakládky. (z rampy, z boku, vysokozdvížným vozíkem, jeřábem)
- Dodací podmínku dle Incoterms 2011.
- Jestliže není plátce přepravy shodný s odesílatelem, je nutné uvést úplné údaje o plátcu.
- Údaje o zásilce – specifikace zboží, popis zboží, balení (hmotnost, počet nákladových kusů, rozměr), hodnota zboží.

Zadavatel přepravy, musí poskytnout:

- Řádně vyplněnou objednávku přepravy

- Tři kopie obchodní faktury pro vývoz do zemí mimo EU (pro přepravy do zemí EU není nutno vybavit zásilky pro přepravu obchodní fakturou, ta může být nahrazena balícím listem nebo jiným přepravním dokumentem ke zboží)
- Vývozní celní dokumenty nebo další doprovodné dokumenty, které jsou nezbytné pro vycelení na příslušném terminálu.

Zadavatel přepravy je zodpovědný za veškeré následky vyplývající z chybějících nebo nesprávně zadaných údajů k přepravě. [7]

2.8 Balení a označení zásilky

Odesílatel je povinen předat zásilku k přepravě jako ucelenou manipulační jednotku v řádném obalu tak, aby byla chráněna při přepravě a manipulaci před ztrátou, poškozením nebo zničením. Zároveň musí být zásilka zabalena tak, aby nepoškodila společně přepravované zásilky, dopravní prostředky, zařízení terminálu a zároveň neohrozila bezpečnost osob manipulujících se zásilkou.

Objednatel přepravy musí dostatečně specifikovat nezbytné informace k identifikaci průběhu přepravy na jednotlivých nákladových kusech a to tak, aby bylo možné zásilku bezpečně přepravit. Tyto informace musí obsahovat adresu příjemce zásilky, adresu odesílatele zásilky, symboly pro manipulaci a povahu zboží. Vyžaduje-li povaha zboží aby se zásilkou bylo zacházeno určitým způsobem, nebo aby byla ukládána v určité poloze, je odesílatel povinen opatřit zásilku manipulační nebo výstražnou značkou.

Zodpovědnost za škody, které vyplývají z nedostatečného balení, bude na straně, která nesprávně zadala či nedostatečně zabalila zásilku a předala ji k přepravě. [1]

2.9 Realizace přepravy

Postup realizace přepravy je úzce svázán se spedičním programem, který přepravní společnosti využívají celoplošně a je součástí integrovaného informačního systému firmy.

Tento systém je určen pro přepravy, které dané společnosti realizují. Přesný popis interního programu je v manuálu, který mají k dispozici všichni referenti kusových přeprav na pracovištích a všichni kdo s tímto interním programem pracují.

Systém využívají cca 80% zemí z Evropy. Všechny tyto programy jednotlivých zemí jsou propojené. Umožňují sledovat zásilky. Tento informační systém slouží jako tzv. poda-

cí kniha. Do tohoto systému se pořizují údaje především z přepravních listů a zasílatelských příkazů.

2.9.1 Založení dat o přepravě do integrovaného informačního systému firmy

Referenti kusových přeprav jsou povinni založit veškerá data o zásilce potřebná pro bezproblémový průběh přepravy, do integrovaného informačního systému i s informacemi, které souvisí pro odbavení zásilky a vystavení celních dokladů (CMR, přepravní list apod.) a také pro vyúčtování celé přepravy.

Ze systému se vytiskne přepravní list, který slouží jako objednávka pro partnera ke svozu zásilky. Tento přepravní list se společně s čárovým kódem pro danou zásilku předá řidiči obslužného vozidla.

2.9.2 Přepravní list

Zpravidla se vyplňuje pomocí výpočetní techniky a je samopropisovací. Nejdůležitějším údajem přepravního listu je podací číslo, ze kterého lze vyčíst kódy atrakčních obvodů. (vzor je uveden viz. Příloha č 3.)

Skládá se z 6 dílů:

1. díl – obdrží příjemce zásilky
2. díl - obdrží dopravce, který převzal zásilku k přepravě
3. díl – obdrží odesílatel, doklad o zúčtování přepravného
4. díl – obdrží odesílatel, dopravce ho vydá jako doklad o podeji zásilky k přepravě
5. díl – obdrží doručující dopravce
6. díl – doprovází zásilku až k příjemci a vrací se zpět do sběrného obvodu odeslání

Přepravní list obsahuje:

- Adresu terminálu, který příkaz vystavil
- Číslo pozice
- Přesnou adresu nakládky
- Případnou specifikaci způsobu nakládky (z boku, ze zadu, jeřábem, z rampy)
- Kontaktní osobu a telefonní spojení na místo nakládky

- Datum a čas, ve kterém bude zásilka připravena k vyzvednutí
- Specifikace zboží (druh, hmotnost, objem, počet kusů, balení, hodnota zboží, ADR,)
- Terminál, na který je zásilka určena v zahraničí
- Adresa příjemce
- Datum vystavení
- Požadované pojištění
- Dodací podmínky (Incoterms 2011)
- Další speciální pokyny

Dopravce přijímá zásilku na základě řádně a pravdivě vyplněného přepravního listu. Odpovědnost za vyplnění nese přepravce. Čtvrtý díl obdrží odesílatel zásilky jako doklad o podeji zásilky k přepravě.

2.9.3 Svoz zásilek

Provádí se prostřednictvím obslužných aut. Řidič, který provádí svoz zásilky, musí dbát na to, aby zásilku převzal neporušenou, úplnou a ve vhodném obalu k přepravě. Také musí dohlédnout na to, aby parametry uvedené v tiskopise souhlasily se skutečností. (rozměry, hmotnost)

Svoz dané zásilky provádí vždy to pracoviště, v jehož atrakční oblasti zákazník leží. Dále se může svoz zásilky provádět pomocí příkládky, kterou provádí provozovatel mezinárodní sběrné linky. Zákazník si do příslušného skladu přiveze zásilku sám. (znamenají to pro zákazníka náklady navíc)

Svoz zásilek v ČR prostřednictvím obslužných aut se uskutečňuje cca z 95 % všech svozů. Svoz příkládkou částečné partie se využívá v případě svozu těžších či objemnějších zásilek.

Svoz zásilek v zahraničí organizují jednotliví partneři. Ceny i systém tohoto svozu jsou předmětem mezinárodních smluv a na jednotlivé relace se liší.

2.9.4 Rozdělení České republiky na jednotlivé atrakční oblasti se zastoupením sběrných linek.

Česká republika je rozdělena na jednotlivé atrakční oblasti. Zásílatelské společnosti mají ve většině atrakčních oblastí svůj sklad, na který se svázejí zásilky od odesílatelů prostřednictvím obslužných aut. Na skladě jsou po té zásilky roztrženy a následně vychystané k další přepravě na příslušný terminál, který provozuje odpovídající sběrnou linku dané zásilce. Zásilky jsou přepravované na odpovídající terminál nočními linkami, které mají rovněž stanovené jízdní řády. Jakmile zásilky jsou na příslušném gateway – terminál s mezinárodní linkou. Jsou zásilky zkonsolidované na sběrný kamion, který dle jízdního řádu odjíždí na terminál do daného státu.

2.9.5 Mezinárodní linka kusových zásilek

Mezinárodní linka je provozována ve spolupráci se zahraničními partnery. Za bezproblémový chod jednotlivých linek jsou odpovědni jejich provozovatelé, kteří jsou rovněž odpovědni za komunikaci se zahraničním partnerem dané linky.



Obr. 4. Mapa sběrných linek

Zdroj: Zdroj dat [7]

Za uzavírání smluv a cenových dohod se zahraničním partnerem odpovídá manažer mezinárodních kusových přeprav.

Provozovatel mezinárodní linky kompletuje všechny požadavky zákazníků, partnerů, filiálek, a pracovišť. Na základě těchto požadavků volí odpovídající velikost sběrného ka-

mionu a vypravuje sběrnou linku. Zpravidla každá zasílatelská společnost má pro své mezinárodní přepravy kusových zásilek pevný jízdní řád, dle kterého mezinárodní linky jezdí.

V exportním směru provozovatel mezinárodní linky zodpovídá za:

- Vypsání mezinárodního nákladního listu CMR
- Vystavení ložní listiny
- Kontrolu jednotlivých přepravních listů k zásilkám
- Vystavení speditérského potvrzení, pokud o něj zákazník požádá
- Kontrolu celních dokladů, pokud se jedná o země mimo EU
- Avizování sběrného kamionu a zásilek partnerovi

Dále provozovatel dané linky dohlíží na:

- Rychlé a plynulé zaclení kamionu, pokud se jedná o linku do země mimo EU
- Bezproblémový průjezd hranicemi
- Včasné předání přepravovaného zboží partnerovi v zahraničí

V importním směru provozovatel mezinárodní linky zodpovídá za:

- Sepsání zprávy o vyložení kamionu v případě nesrovnalosti
- Zabezpečení rozvozu zásilek

Dále provozovatel dohlíží na:

- Bezproblémový průjezd hranicemi
- Rychlé a plynulé vyclení kamionu, jedná-li se o linku ze země mimo EU. [7]

2.9.6 Rozvoz zásilek

Po příjezdu mezinárodní linky na příslušný terminál v zahraničí, následuje vyložení sběrného kamionu, a následné vychystání a konsolidace zásilek na převoz zásilek na příslušný terminál do dané atrakční oblasti příjemce zásilky. Tento rozvoz se zpravidla uskutečňuje nočními linkami, které mají stanovené jízdní řády. V momentě, kdy se zásilky nacházejí na příslušném terminálu dané atrakční oblasti zákazníka, následuje rozvoz zásilek příjemci. Rozvoz zásilek se provádí několika způsoby. Zákazník si zásilku na příslušném terminálu může vyzvednout sám. Nejčastějším způsobem se jed-

ná o rozvoz obslužnými vozidly na adresu příjemce zásilky. Řidič obslužného vozidla je povinen rozvézt všechny zásilky příjemcům, které převzal na rozvoz. V případě, že není možné zásilku doručit při nepřítomnosti příjemce, nebo z jiného důvodu, například odmítnutím přijetí zásilky, nechá si řidič potvrdit od příjemce v přepravním listě a předá vyrozumění dispečerovi. Rozvozy zásilek se v každé zemi uskutečňují dle tamních přepravních podmínek.

2.9.7 Avizace zásilek

Avizací zásilek se rozumí předávání zprávy o zásilkách příslušnému oddělení.

Rozlišují se tři druhy avizací:

Na Partnera – každý provozovatel mezinárodní linky má povinnost po naložení sběrného kamionu zaslat partnerovi ložní listinu a upozornit ho na termínované nebo jinak problémové zásilky

Na zákazníka – v exportu vyžadují některé firmy speditérské potvrzení, kterými se speditér zavazuje k odpovědnosti za zásilku a potvrzuje její odeslání do zahraničí. V importu provádí avizaci oddělení zákaznického centra. Jedná se o avizaci příchodu zásilky na sklad.

Avizace nepravidelností – tyto nepravidelnosti hlásí doručující pracoviště provozovatel linky, provozovatel poté hlásí tyto nepravidelnosti zahraničnímu partnerovi.

2.9.8 Pojištění zásilek

Pojištění jednotlivých zásilek je stanoveno v přepravních podmínkách zasílatele. Jednotlivé přepravní společnosti mají pojištění vymezené jinak. V případě vyšší hodnoty si zákazník může zažádat o individuální připojištění zásilky na skutečnou hodnotu za příplatek. Zpravidla se pojištění zásilky vypočítává dle mezinárodní úmluvy dopravce CMR a to na jedno kilo zásilky cca 230 Kč.

2.9.9 Neshoda a Reklamace kusových zásilek

Neshody a reklamace řeší příslušná zákaznická centra. V případě potřeby se obracují na zahraniční partnery. Po celou dobu přepravy od naložení zásilky a potvrzení odesílatelem, až po doručení zásilky a potvrzení příjemcem, přebírá obecnou odpovědnost dopravce. V případě vzniku poškození zásilky se sepíše zápis o škodě. Reklamaci podá-

vá v případě ztráty zásilky odesílatel. V případě poškození či úbytku zásilky podává reklamaci příjemce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 PROFIL SPOLEČNOSTI DHL

Společnost DHL byla založena před více než 40 lety v San Francisku. Na založení společnosti se podíleli tři talentovaní podnikatelé. Adrian Dalsey, Larry Hillblom a Robert Lynn, dle kterých tato nadnárodní společnost získala název DHL. V tehdejší době se DHL rozrůstala neuvěřitelnou rychlostí, až do doby dnešní, kdy představuje globálního lídra na trhu logistických služeb. DHL začala svoji budoucnost budovat v roce 1969, kdy byly doručeny první zásilky ze San Franciska do Honolulu. Postupně se společnost začala rozvíjet, až získala zákazníky z každého koutku světa. S rozvojem společnosti se samozřejmě rozvíjí i trh, který vyžaduje uspokojování neustále měnící se potřeby zákazníků na globální i lokální úrovni. V dnešní době mezinárodní síť DHL spojuje více než 220 zemí a území po celém světě.

DHL zaměstnává více než 285 tisíc zaměstnanců, pro které je charakteristické velké pracovní nasazení a nadšení a díky tomuto si jich firma velice váží. Zaměstnanci této nadnárodní společnosti přistupují k zákazníkům individuálně a zaměřují se na jejich potřeby. Vždy se snaží navrhnout efektivní řešení pro jejich požadavky. DHL společnými silami všech zaměstnanců, nabízí bezkonkurenční znalosti a zkušenosti v oblasti expresní, letecké a námořní nákladní přepravy, smluvní logistice i v mezinárodních poštovních službách. Dnes DHL využívá nejmodernější technologie k minimalizaci nákladů celé společnosti a uspokojení zákazníka s konkurenceschopnou cenou.

DHL má globální a koordinační sídlo v Bruselu, kde pracují zástupci téměř padesáti národností hovořící více než třiceti různými jazyky.[7]

3.1 DHL v ČESKÉ REPUBLICCE

DHL v České republice začala působit v roce 1990 a to otevřením pobočky v Praze. Je součástí skupiny Deutsche Post World Net a v České republice je zastoupena několika právními subjekty, mezi které patří zejména DHL Express (Czech Republic) s.r.o. DHL Logistic (Czech Republic) s.r.o. a DHL Information Services (Europe) s.r.o.

Společnost DHL Express (Czech Republic) s.r.o. je tvořena dvěma divizemi a to DHL Express a DHL Freight. [7]

3.2 DIVIZE DHL EXPRESS

Zaměstnává více než 100 tisíc zaměstnanců ve světě, kteří usilují o to, aby bylo naplněno maximální spokojenosti zákazníků.

Je ideálním partnerem pro všechny zákazníky, kteří potřebují využít služeb expresní a balíkové přepravy. Divize Express je jedničkou v oblasti expresních přeprav, zásilek a dokumentů. Síť zahrnuje přes čtyři tisíce kanceláří a více než sto dvacet různých destinací po celém světě. DHL Express nabízí optimální řešení letecké expresní přepravy zásilek do více než 220 zemí světa, včetně služeb pro vyzvednutí a doručení prioritních zásilek v nejkratším možném čase, doplněné expresními přepravami kusových a balíkových zásilek v České republice. Široká nabídka služeb umožňuje nastavení ceny a doručení přesně podle potřeb a požadavků zákazníka. [7]

3.3 DIVIZE DHL FREIGHT

Divize DHL Freight je specialista na pozemní přepravy. Ať už se jedná o přepravy v rámci České republiky nebo napříč Evropou. Zboží přepravuje po silnici či železnici, nebo kombinací obou způsobů dopravy. Nabízí řešení šité na míru, které zajistí svým zákazníkům spolehlivou a efektivní přepravu. Díky dlouholetému působení na logistickém trhu garantuje svým zákazníkům přidanou hodnotu nabízených služeb, jako je například pojištění zásilek, sledování zásilek, věrnostní program a další.

Díky nabízeným službám zajistí přepravu od malého balíčku až po celý kamion. Přepravované množství zásilek si zkonsoliduje takovým způsobem, aby se optimalizovaly náklady, a nedocházelo k plýtvání volných kapacit. Po té může na trhu zasílatelských služeb nabízet konkurenceschopné ceny.

Součástí divize DHL - Freight je oddělení Specialit, kteří přepravují zásilky, které podléhají speciálnímu režimu přepravy. Přepravují nebezpečné látky a soustředují se na přepravy nadrozměrných nákladů. Nabízí i služby jako je skladování, outsourcing interní logistiky a další. [7]

3.3.1 Divize DHL Freight v číslech

- Za rok 2010 dosáhla obrátu 2,4 miliardy czk.
- Zaměstnává přes 640 zaměstnanců
- Přepraví 1,5 milionu tun zboží
- Realizuje 350 tisíc přeprav
- Pravidelné odjezdy sběrných linek do 42 zemí
- V České republice má cca 24 pracovišť (terminály, kanceláře) [7]

3.3.2 Rozdělení DHL – Freight dle jednotlivých Areí

Divize DHL – Freight se dělí na dvě arey, a to na areu Východ a areu Západ. Tohle rozdělení je napůl Českou republikou. do arey Východ patří tzv. atrakční oblasti Pardubice, Brno, Ostrava a Olomouc. Do Arey Západ patří tzv. atrakční oblasti Praha rozdělená také na Východ a Západ, České Budějovice, Teplice a Plzeň.



*Obr. 5 Rozdělení ČR na jednotlivé atrakční oblasti
Zdroj: Zdroj dat [7]*

V každé atrakční oblasti se nachází filiálka, která pečuje o své zákazníky a zabezpečuje jejich požadavky na přepravy. Pro každou atrakční oblast jsou vymezená PSČ, která jsou směrodatná pro zařazení zákazníka filiálce, která bude zabezpečovat zákazníkovi požadavky. Pro znázornění uvedu na příkladu.

Příklad č. 1.

Filiálka Olomouc má na starosti zákazníky, které spadají do níže uvedených PSČ.

Tab. 1. Atrakční oblast Olomouc.

Zdroj: Zdroj dat [7]

Atrakční oblast 31-1310 Olomouc		
PSČ	zkratka	Okres
750 00-754 99	PR	Přerov
760 00-766 99	ZL	Zlín
767 00-769 99	KM	Kroměříž
770 00-786 99	OL	Olomouc
787 00-789 99	SU	Šumperk
790 00-791 99	JE	Jeseník
792 00-795 99	BR	Bruntál
796 00-799 99	PV	Prostějov

O zákazníky se na jednotlivých filiálkách starají obchodní zástupci.

3.3.3 Rozdělení zákazníků mezi jednotlivé obchodní kanály

Zákazníkem pro DHL Freight jsou jak malí podnikatelé, tak velké společnosti. Tito zákazníci jsou rozděleny mezi jednotlivé obchodní kanály dle obrátů. Zákazníkem DHL nemůže být fyzická osoba, která není ekonomickým subjektem.

KAD – Key Account Department

Oddělení, které se stará o nejvýznamnější klienty. Pro Českou republiku má DHL – Freight pouze jedno oddělení. Do tohoto prodejního kanálu spadají klíčoví zákazníci. Pro DHL Freight jsou tito zákazníci považováni za nejvýznamnější, protože tvoří největší část obrátů.

MAM – Major Account Management

Oddělení, které se stará o významné zákazníky. O tyto zákazníky se starají obchodní zástupci MAM, kteří mají své zákazníky rozdělené dle jednotlivých areí (Východ a Západ). K těmto klientům se přistupuje s osobním přístupem.

FSE – Field Sales Executive

Do tohoto prodejního kanálu se řadí obchodní zástupci, kteří se starají o běžné stávající klienty. Pro Českou republiku má DHL Freight 9 oblastí v rámci dvou areí (východ a západ). Obchodní zástupci mají za úkol udržovat se zákazníkem osobní vazby a budovat potenciály firem.

TLS – Telesales

Prodejní kanál má za úkol vyhledávat nový potenciál u firem, které nejsou zavedené v databázi DHL – Freight. Rovněž se starají o drobné zákazníky s obratem do 150 tisíc czk. Pro Českou republiku má DHL Freight 9 oblastí stejně jako FSE. Všechny tyto aktivity vykonávají pomocí telefonického kontaktu. TLS má za úkol spolupracovat s FSE.

3.3.4 NABÍZENÉ SLUŽBY DHL – FREIGHT

DHL Freight nabízí svým klientům široké spektrum služeb. Vždy se snaží najít logistické řešení šité na míru za konkurenceschopnou cenu.

DHL – Euroconnect

Přepravy kusových zásilek pravidelnými sběrnými kamiony po celé Evropě. Vyškolení zaměstnanci přistupují ke každé zásilce individuálně. Tato služba zahrnuje automatické pojištění na 100% hodnoty zásilky avšak nejvýše do 500 tisíc czk. Zákazníkům umožňuje sledování zásilek online na odkaze www.dhl.cz. DHL zajistí zákazníkům i celní odbavení při dovozu nebo vývozu zboží mimo EU. V systému Euroconnect je možno i přepravovat zásilky nebezpečného zboží ADR s výjimkou třídy ADR 1, 6.2 a 7.

DHL – Euroline

Přeprava celovozových zásilek a částečných partií (dokládek) v rámci celé České republiky a Evropy. Přepravy jsou realizované pomocí široké škály přepravních prostředků, jako je například: dodávka, návěs, výměnná nástavba, výměnná nástavba s kontrolovatelnou teplotou, návěsy pro přepravu volně ložených nákladů atd. Je možno přepravovat i nebezpečné zboží ADR s výjimkou třídy ADR 1, 6.2 a 7. Patří sem i další služby zahrnující výměnu palet, doručení o víkendech, individuální účtování včetně hodnocení výkonu a kvality, elektronická fakturace apod.

DHL – Euronet

Jedná se o celovozové přepravy šité na míru v rámci České republiky a celé Evropy. Řešení, které vede k optimalizaci dodavatelsko-odběratelského řetězce. Individuální přístup ke každé přepravě.

DHL – Raileurope

Jedná se o železniční přepravu realizovanou jednotlivými vagóny, skupinou vagónů či ucelenými vlaky v rámci České republiky a celé Evropy. K dispozici i pronájem nebo zprostředkování pronájmu speciálních železničních vagónů. Také možná přeprava nebez-

pečného zboží ADR s výjimkou třídy ADR 1, 6.2 a 7. Nabízené poradenství v oblasti železničních přeprav.

Speciální přepravy

Jsou určeny pro nadrozměrné náklady a zboží, které vyžadují zvláštní režim přepravy, speciální techniku a odborníky. Do této kategorie můžeme zařadit přepravy Sypkých chemických látek, přepravy pohonných hmot a olejů, přeprava rychle se kazícího zboží, přeprava uměleckých předmětů a dalších. Oddělení specialit nabízí také službu stěhování, jedná se o stěhování kanceláří za chodu těžkých břemen apod.

Skladování

Služba je určena pro krátkodobé nebo dlouhodobé uskladnění zásilek nebo zboží v kterémkoliv ze skladů či překladišť DHL po celé České republice. Jedná se o skladování v logistických areálech vybavených moderní manipulační technikou přizpůsobenou skladovanému sortimentu. V rámci skladování DHL nabízí i služby přidané hodnoty jako je: kolkování lihu, etiketování a balení, konsolidace zásilek apod. Vždy se snaží naplnit požadavky a přání klienta.

Celní služby

Nabízí komplexní řešení všech celních záležitostí související s mezinárodní přepravou zahrnující celní formality pro dovoz, vývoz a tranzit zásilek. Celní služby DHL poskytuje prostřednictvím partnerské společnosti Gerlach. [7]

4 PŘEPRAVY KUSOVÝCH ZÁSILEK VE SPOLEČNOSTI DHL

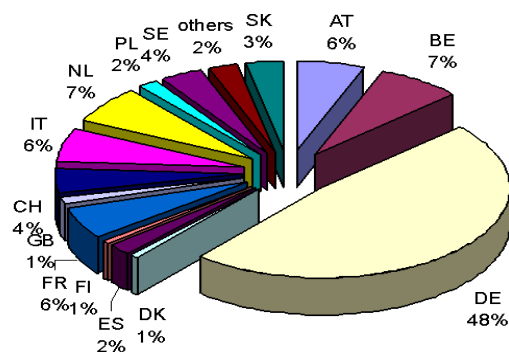
Přepravy kusových zásilek ve společnosti DHL tvoří cca 20% příjmů z celkového obratu společnosti. Cílem společnosti DHL je udržet si tento podíl obratu u přeprav kusových zásilek nyní, i v budoucnu. Samozřejmě skutečným cílem DHL je v budoucnu zaujmout nejvyšší podíl v konkurenčním prostředí na dopravním trhu. V dnešní době je však známé, že podniky, které využívají přepravních služeb se zaměřují především na cenu, kterou musí za přepravu zaplatit ale také i na přidané hodnoty, které za přepravu získají. Potenciální zákazníci se čím dál více soustředí na výběrová řízení pro jednotlivé přepravy, kdy osloví zpravidla 3 zasílatelské společnosti. Pro tyto podniky se tím rozšíří možnosti získat co nejzajímavější cenovou nabídku. Výsledkem těchto výběrových řízení je, že jeden podnik může navzájem spolupracovat se třemi zasílatelskými společnostmi najednou, a to tak, že na Německo využije jinou společnost než na Itálii a to i za předpokladu, že nemají sepsanou smlouvu se zasílatelskou společností a využívají těchto služeb nahodile. Nevýhodou (bez smlouvy) však je, že pokud zasílatelská společnost nemá v požadovaném termínu a v požadovaném množství volnou dopravní kapacitu, může se stát, že to zákazníkovi přinese i určité komplikace.

Cílem analýzy konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek je zjištění, jak si společnost DHL stojí v konkurenčním prostředí. Mezi hlavní kritéria hodnocení konkurenceschopnosti patří: ceny, pojištění, přepravní čas a flexibilita. Vyhodnocení této analýzy je základem pro vymezení slabých míst ve společnosti DHL a vedoucích k návržení nových opatření, které zvýší konkurenceschopnost služeb přeprav kusových zásilek.

Výchozím kritériem pro vyhodnocování cenových nabídek na destinace jako je Německo, Francie a Itálie jsou následující grafy, které znázorňují procentuální podíl pro export i import ve společnosti DHL na jednotlivé destinace.

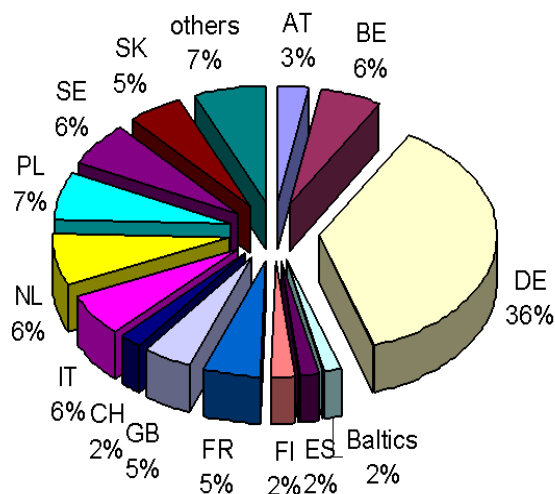
4.1 Znázornění importních přeprav ve společnosti DHL

Z grafu je jasné vidět procentuální podíl zemí, ze kterých DHL realizuje přepravy kusových zásilek pro své zákazníky.



Obr. 6 Podíl importních přeprav ve společnosti DHL.
Zdroj: Zdroj dat [7]

Při exportu je situace podobná jako u Importu, pouze lze vidět nepatrné rozdíly.



Obr. 7 Podíl exportních přeprav.
Zdroj: Zdroj dat [7]

Ve výše uvedených grafech je jasné vidět, že Německo je destinace, která přináší, co se přeprav kusových zásilek týče, nejvyšší počet přeprav a s tím i nejvyšší podíl z celkového obrátu kusových zásilek.

5 ANALÝZA KONKURENCESCHOPNOSTI SLUŽEB PŘEPRAV KUSOVÝCH ZÁSILEK

Mezi nejvýznamnější konkurenty společnosti DHL v přepravách kusových zásilek patří zasílatelské společnosti Geis, Dachser, Gebruder Weis, DB Schenker a TNT, které níže budou stručně charakterizované. Pro analýzu konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek je zaměřeno především na porovnání cenových nabídek dle jednotlivých destinací a váhových kategorií. Všechny cenové nabídky se budou týkat produktu přeprav kusových zásilek. Nejdříve bude provedené vyhodnocení cenových nabídek v importním směru, po té bude zhodnocení i na exportní směr. Výsledkem této analýzy bude grafické znázornění a zjištění, na kterou destinaci a v které váhové kategorii si jednotlivé zasílatelské společnosti stojí nejlépe. V další části práce budou analyzované služby, které přidávají dané přepravě hodnotu (pojištění, termín dodání a flexibilita). Tyto popsané přidané hodnoty jsou rozhodující pro podniky při výběru vhodného dodavatele těchto služeb. Tyto analýzy budou vyhodnoceny na základě poptávky, která byla rozeslána na jednotlivé společnosti. Cílem analýzy je vymezení slabých míst ve společnosti DHL a následné navržení nových opatření, vedoucích ke zvýšení konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek na trhu zasílatelských služeb.

5.1 Konkurenční prostředí DHL

I přes to, že DHL je nadnárodní společnost, má ve svém oboru zasílatelských služeb velice významné konkurenty, kteří ji jako celek ovlivňují a zároveň nutí hledat stále lepší podmínky a nová řešení pro své zákazníky. Strategií DHL však je, aby byla první volbou pro své zaměstnance, zákazníky a investice.

5.1.1 Geis CZ s.r.o.



Obr. 8 Logo Geis
Zdroj: Zdroj dat [11]

Společnost Geis patří do celosvětové logistické skupiny Geis Group se sídlem v německém Bad Neustadtu. Na českém trhu působí od roku 1991. Každá z firem sku-

piny Geis Group se zaměřuje na určitý segment přeprav. Balíkovou přepravu, přepravu paletových a kusových zásilek, celovozovou přepravu, logistiku, leteckou a námořní přepravu. S využitím synergií ve skupině ale i ve spolupráci na mezinárodní síti, dokáže poskytnout komplexní služby ve vysoké kvalitě od jednoduchých přepravních řešení až po přepravní řešení, které vyžadují speciální projekt. Cílem skupiny je patřit mezi nejvýznamnější poskytovatele přepravních služeb a dodržovat environmentální management. [11]

5.1.2 DACHSER Czech Republic a.s.

DACHSER

Intelligent Logistics

*Obr. 9 Logo Dachser. Zdroj:
Zdroj dat [8]*

Společnost Dachser je jedním z předních poskytovatelů logistických služeb v Evropě. Jejich heslem je, že nabízejí inteligentní logistiku. Znamená to, že čerpají z řady zkušeností, nejnovějších informačních technologií a každodenní spolupráci mnoha vysoce talentovaných lidí z různých koutků světa. Inteligentní logistika = made by Dachser. Společnost Dachser byla založena v České republice v roce 1992 a zaměstnává 312 zaměstnanců. [8]

5.1.3 GEBRÜDER WEISS, spol. s r.o.



*Obr. 10 Logo Gebrüder Weiss
Zdroj: Zdroj dat [10]*

Gebrüder Weiss poskytuje svým zákazníkům na území České republiky širokou nabídku přepravních služeb na národní i celosvětové úrovni. A to jak v průmyslovém sektoru tak i soukromém. Společným cílem celé skupiny zaměstnanců je nabídnout každému zákazníkovi takové řešení v oblasti přepravy a logistiky, které pro něj bude nejefektivnější. [10]

5.1.4 SCHENKER spol. s r. o.



Obr. 10. Logo DB Schenker

Zdroj: Zdroj dat [9]

DB Schenker patří mezi přední světové poskytovatele integrované logistiky a globální expediční služby. Realizuje mezinárodní pohyby zboží mezi výrobními a obchodními subjekty prostřednictvím pozemních, železničních, leteckých a námořních přeprav. Kromě toho nabízí ucelená, plně integrovaná logistická řešení, která organizují celý dodavatelský řetězec od přeprav, přes skladování a distribuci až po řízení informačních toků. DB Schenker se nachází ve více než 130 zemích světa. Cílem celé skupiny je zvýšit efektivitu logistiky. Disponují rozsáhlou pozemní přepravní sítí v Evropě a tak se stávají jedničkou na trhu evropských pozemních přeprav. Nabízí služby prostřednictvím přeprav pozemních, železničních, leteckých a námořních. [9]

5.1.5 TNT Express Worldwide, spol. s r.o.



Obr. 11. Logo Gebrüder Weiss.

Zdroj: Zdroj dat [12]

TNT Express je jedním z předních světových dopravců expresních zásilek v oblasti B2B. Jejich posláním je zajišťovat doručení dokumentů, zásilek či nákladů bezpečně a včas po celém světě. Poskytují nejširší škálu expresních služeb s pevně stanoveným časem nebo dnem doručení ve 200 zemích. Jejich hlavním cílem je uspokojení potřeb vlastních zákazníků. Společnost TNT se snaží být nejlepší v oboru přepravních služeb a to tím, že přebírají odpovědnost za tento svět. Snaží se o redukci emisí CO₂ prostřednictvím programu Planet Me. [12]

5.2 Srovnání jednotlivých cenových nabídek od vybraných konkurenčních společností

Nyní bude znázorněné srovnání jednotlivých cenových nabídek od zasílatelských společností v konkurenčním prostředí. Cenové nabídky byly získány na základě zpracované poptávky po přepravě kusových zásilek, která byla doručena prostřednictvím e-mailu na jednotlivé společnosti. (viz. Příloha č. 2) Poptávka na přepravu byla zaměřena na tři destinace v Evropě (Francii, Německo a Itálii) a na jednotlivé váhové kategorie s různými rozměry. Všechny zasílatelské společnosti na poptávku odpověděly. Následně byly ceny zpracovány do níže uvedených tabulek, které jsou základem pro vyhodnocení, jak si která společnost stojí na trhu zasílatelských služeb. Důvodem zvolení této formy poptávky po přepravě je, že každá společnost může mít na různé rozměry a váhu do různé destinace výhodnější podmínky, které zákazník požaduje.

5.2.1 Cenové nabídky základní

Tyto nabídky byly získány na základě poptávky po přepravě kusových zásilek. Jsou zde porovnány základní ceny, které společnosti zaslaly, bez jakýchkoliv příplatků a požadavků.

a) Cenové nabídky v IMPORTU

Zde se jedná o cenové nabídky zpracované v importním směru z uvedených destinací. Import znamená ze zahraničí na území České republiky. Většinou se jedná o zásilky, které si zákazníci nakupují v zahraničí a na území České republiky slouží k prosperitě českým podnikatelům

Tab. 2 Cenové nabídky v Importu.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

DHL			
	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	11 810	6 225	3 305
Německo 07701	5 837	4 755	2 480
Itálie 37100	7 180	3 955	2 045
Geis			
	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	12 800	19 316	5 974
Německo 07701	6 800	4 077	1 960
Itálie 37100	10 300	6 306	3 005

Dachser

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	6 000	5 590	3 100
Německo 07701	3 500	3 390	2 050
Itálie 37100	5 000	4 450	2 510

TNT

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	12 000	8 000	7 000
Německo 07701	8 000	6 500	5 000
Itálie 37100	8 000	7 000	6 500

Gebruder Weiss

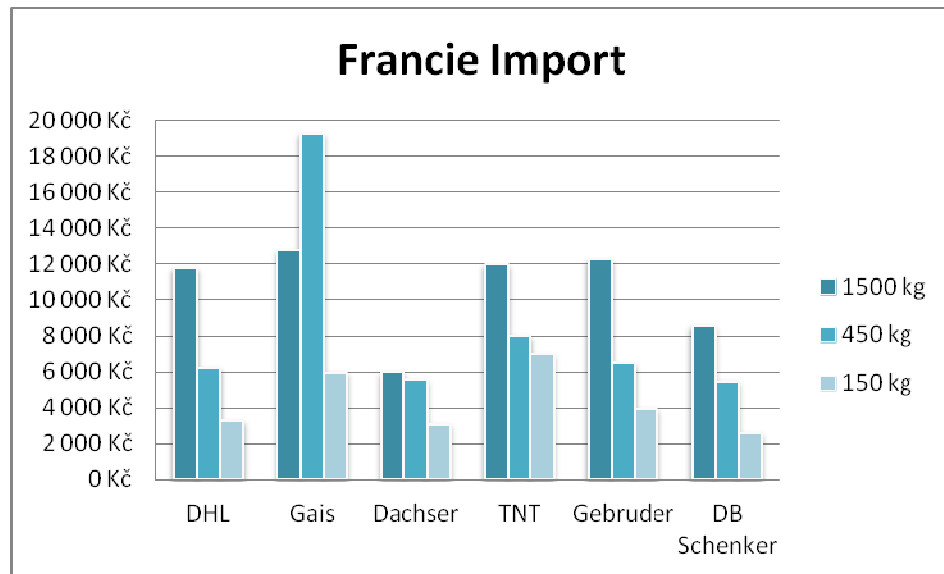
	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	12 300	6 500	3 965
Německo 07701	5 500	4 500	2 574
Itálie 37100	9 000	5 500	3 482

DB Schenker

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	8 600	5 470	2 593
Německo 07701	5 742	3 873	1 958
Itálie 37100	8 200	4 978	2 221

Poznámka: uvedené hodnoty v tabulce jsou uvedeny v korunách českých a bez DPH.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Francii - Import



Obr. 11 Cenové nabídky Francie import.
Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

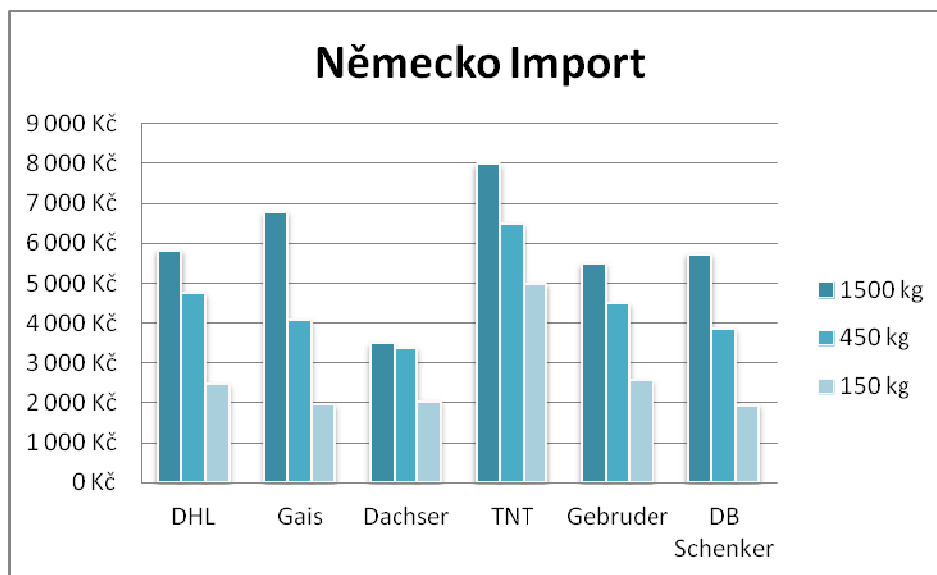
Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu DB Schenker.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu DB Schenker.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Německo - Import



Obr. 12 Cenové nabídky Německo import.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

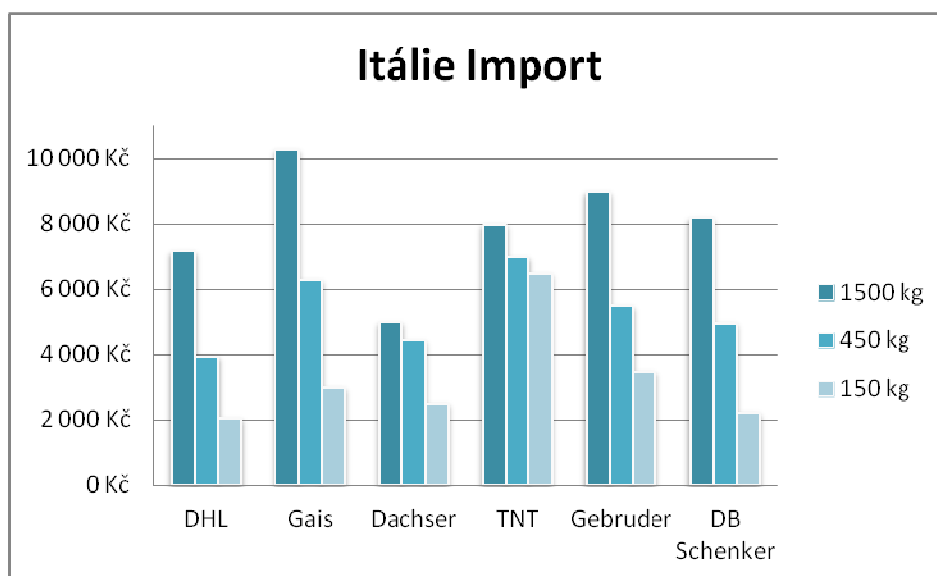
Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu DB Schenker.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Itálii – Import



Obr. 13 Cenové nabídky Itálie import.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu DHL.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu DHL.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

b) Cenové nabídky v EXPORTU

Zde se jedná o cenové nabídky na přepravu z České republiky do zahraničí. Tyto přepravy rovněž využívají čeští podnikatelé, kteří své výrobky vyvážejí za hranice ČR a na základě tohoto vývozu prosperují.

Tab. 3 Cenové nabídky v exportu.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

DHL EXPORT

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	13 772	5 948	3 198
Německo 07701	6 524	4 774	2 488
Itálie 37100	7 314	4 338	2 200

Geis

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	13 800	6 678	2 807
Německo 07701	6 400	4 179	2 001
Itálie 37100	11 300	4 100	1871

Dachser

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	8 000	5 590	3 100
Německo 07701	4 500	3 390	2 050
Itálie 37100	7 300	4 450	2 510

TNT

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	14 000	8 000	7 000
Německo 07701	9 000	7 500	6 000
Itálie 37100	9 000	7 000	6 000

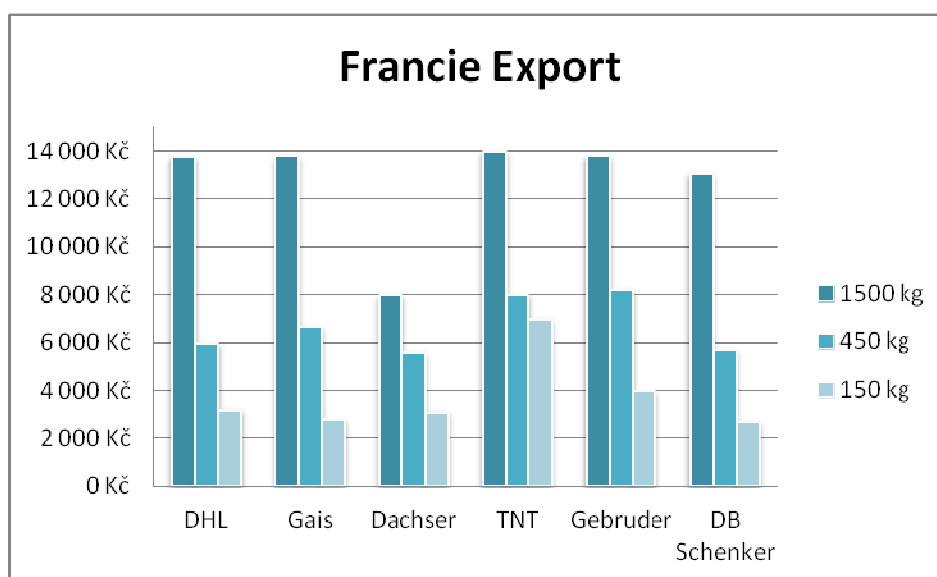
Gebruder Weiss

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	13 800	8 200	3 965
Německo 07701	7 000	5 500	2 574
Itálie 37100	11 000	7 000	3 482

DB Schenker	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	13 073	5 700	2 691
Německo 07701	5 742	3 864	2 002
Itálie 37100	9 900	5 032	2 265

Poznámka: uvedené hodnoty v tabulce jsou uvedeny v korunách českých a bez DPH.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Francii – Export



Obr. 14 Cenové nabídky Francie export.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

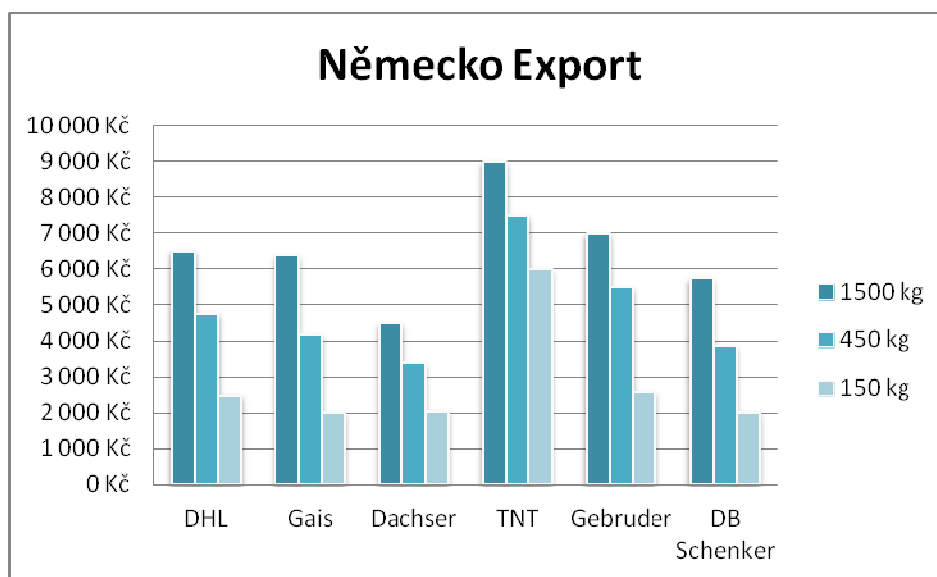
Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu DB Schenker.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Německo – Export



Obr. 15 Cenové nabídky Německo export.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

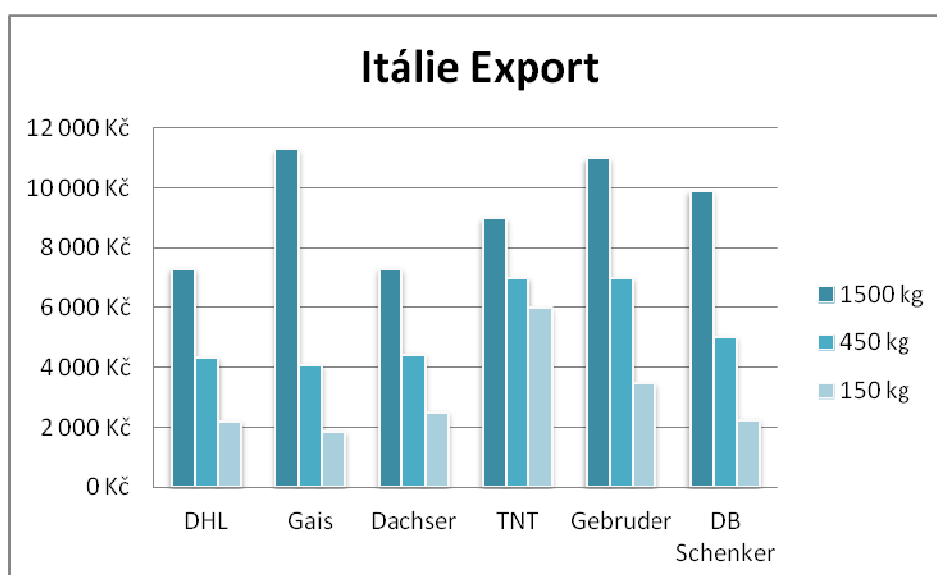
Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu Geis.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Itálii – Export



Obr. 16 Cenové nabídky Itálie export.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu Geis.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu Geis.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

5.2.2 Cenové nabídky včetně pojištění zásilky

Nyní je znázorněné srovnání cenových nabídek včetně pojištění zásilky na svoji skutečnou hodnotu. Některé zasílatelské společnosti zejména společnost DHL uvádí pojištění v ceně přepravy jiné společnosti pojištění zásilek nabízejí za příplatek. Níže v uvedených tabulkách jsou zpracované základní ceny + připočítané pojištění na hodnotu 200 000 Kč.

a) Cenové nabídky v IMPORTU

Zde se jedná o cenové nabídky zpracované v importním směru z uvedených destinací vždy do Olomouce 779 00.

Tab. 4 Cenové nabídky v importu včetně pojištění.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

DHL

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	11 810	6 225	3 305
Německo 07701	5 837	4 755	2 480
Itálie 37100	7 180	3 955	2 045

Geis

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	12 980	19 496	6 154
Německo 07701	6 980	4 257	2 140
Itálie 37100	10 480	6 486	3 185

Dachser

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	6 300	5 890	3 400
Německo 07701	3 800	3 690	2 350
Itálie 37100	5 300	4 750	2 810

TNT

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	14 000	10 000	9 000

Německo 07701	10 000	8 500	7 000
Itálie 37100	10 000	9 000	8 500

Gebruder Weiss

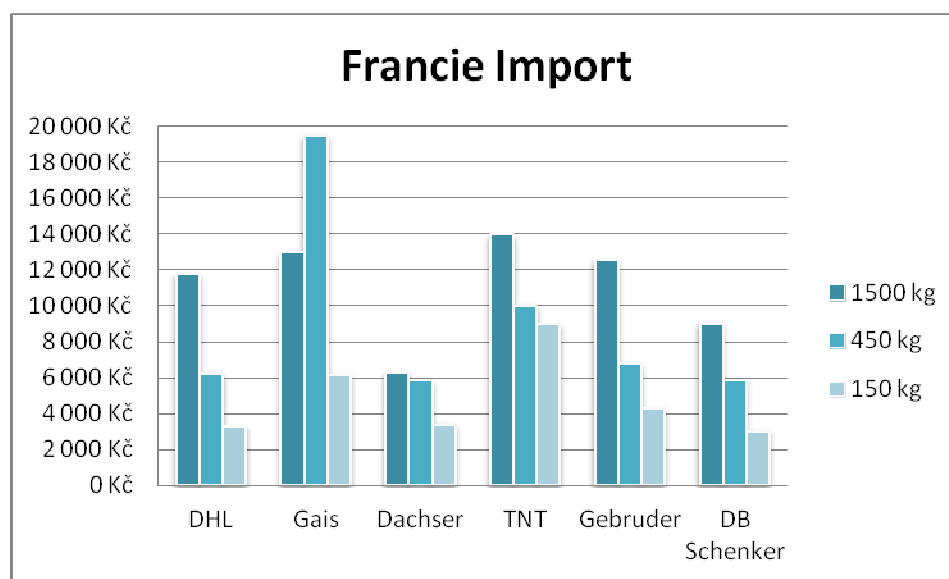
	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	12 620	6 820	4 285
Německo 07701	5 820	4 820	2 894
Itálie 37100	9 320	5 820	3 802

DB Schenker

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	9 050	5 920	3 043
Německo 07701	6 192	4 320	2 408
Itálie 37100	8 650	5 428	2 671

Poznámka: uvedené hodnoty v tabulce jsou uvedeny v korunách českých a bez DPH.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Francii - Import



Obr. 17. Cenové nabídky Francie import včetně pojištění.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

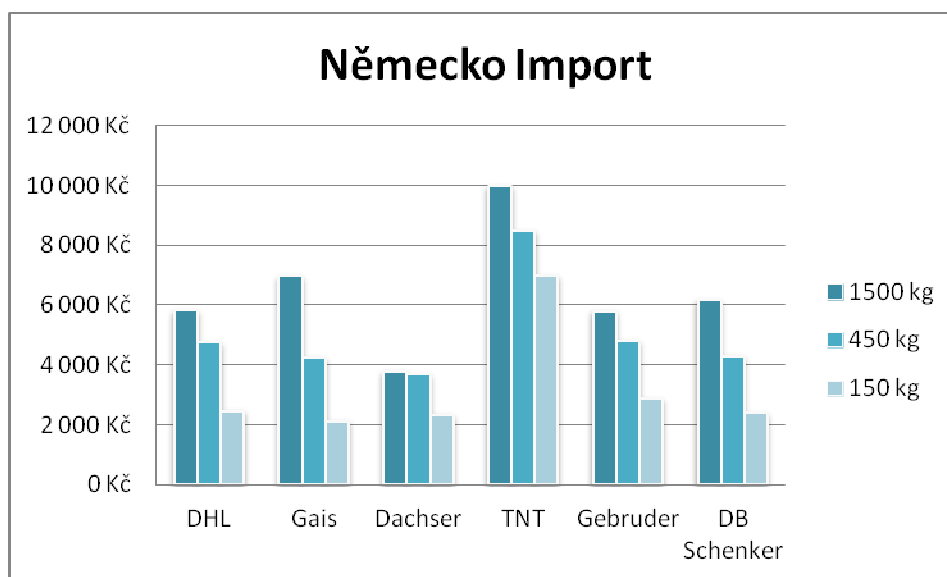
Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu DB Schenker.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Německo - Import



Obr. 18. Cenové nabídky Německo import včetně pojištění.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

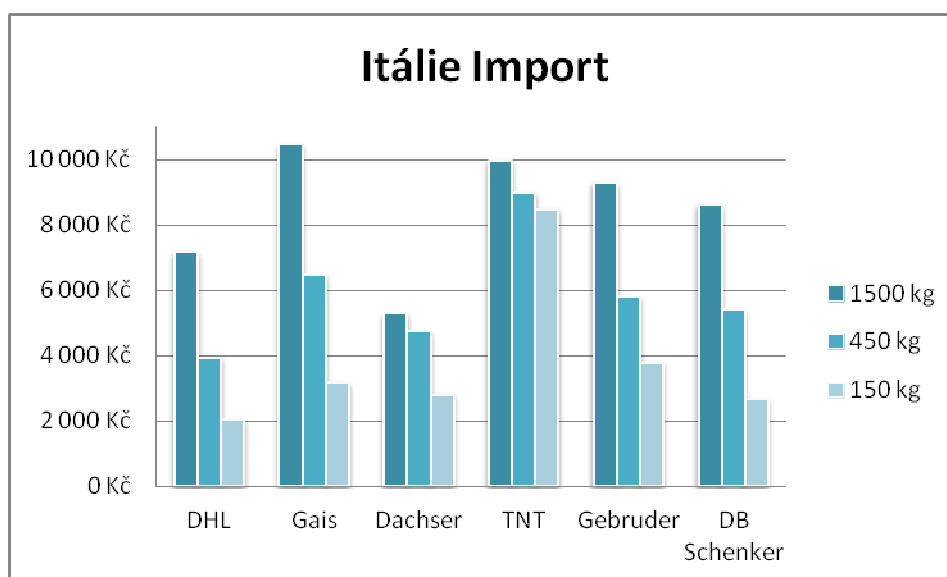
Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu Geis.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Itálii - Import



Obr. 17 Cenové nabídky Itálie import včetně pojištění.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu DHL.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu DHL.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

b) Cenové nabídky v EXPORTU

Zde se jedná o cenové nabídky na přepravu vždy z Olomouce 779 00 do uvedených destinací.

Tab. 5 Cenové nabídky v Exportu včetně pojištění.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

DHL EXPORT

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	13 772	5 948	3 198
Německo 07701	6 524	4 774	2 488
Itálie 37100	7 314	4 338	2 200

Gais

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	13 980	6 858	2 987
Německo 07701	6 580	4 359	2 181
Itálie 37100	11 480	4 280	2 051

Dachser

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	8 300	5 890	3 400
Německo 07701	4 800	3 690	2 350
Itálie 37100	7 600	4 750	2 810

TNT

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	16 000	10 000	9 000
Německo 07701	11 000	9 500	8 000
Itálie 37100	11 000	9 000	8 000

Gebruder Weiss

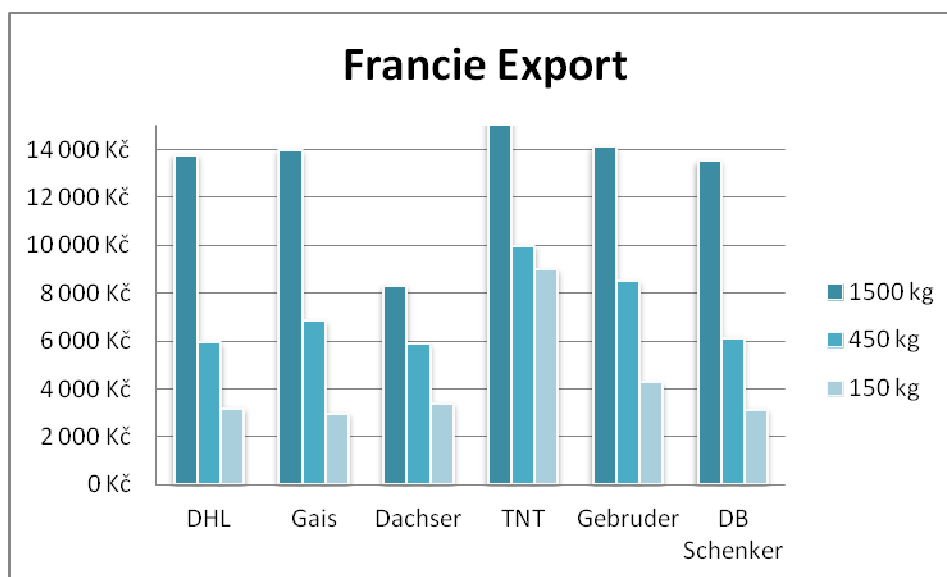
	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	14 120	8 520	4 285
Německo 07701	7 320	5 820	2 894
Itálie 37100	11 320	7 320	3 802

DB Schenker

	1 500 kg	450 kg	150 kg
Francie 72006	13 523	6 050	3 141
Německo 07701	6 192	4 314	2 452
Itálie 37100	10 350	5 482	2 715

Poznámka: uvedené hodnoty v tabulce jsou uvedeny v korunách českých a bez DPH.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Francii – Export



Obr. 18 Cenové nabídky Francie export včetně pojištění.
Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

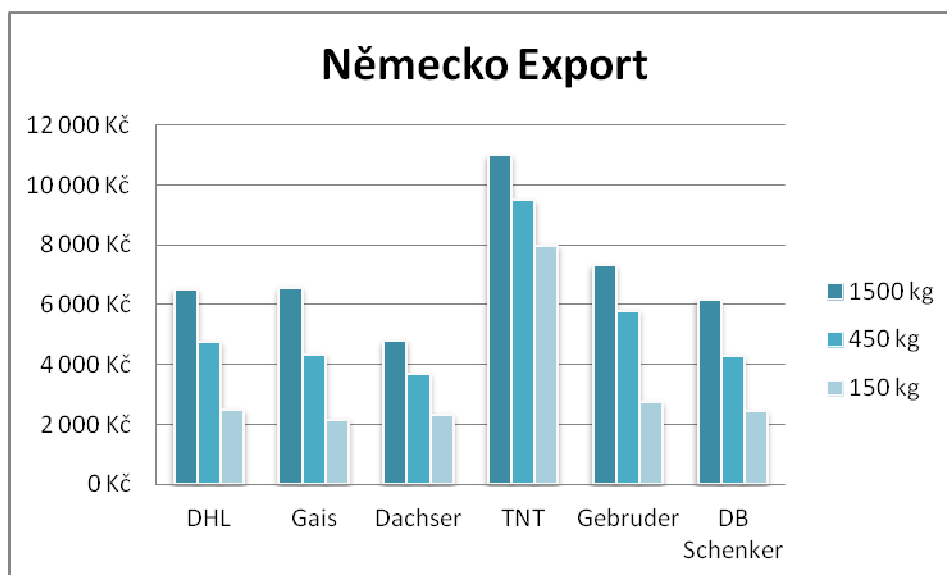
Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu Geis.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu Geis.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Německo – Export



Obr. 19 Cenové nabídky Německo export včetně pojištění.
Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

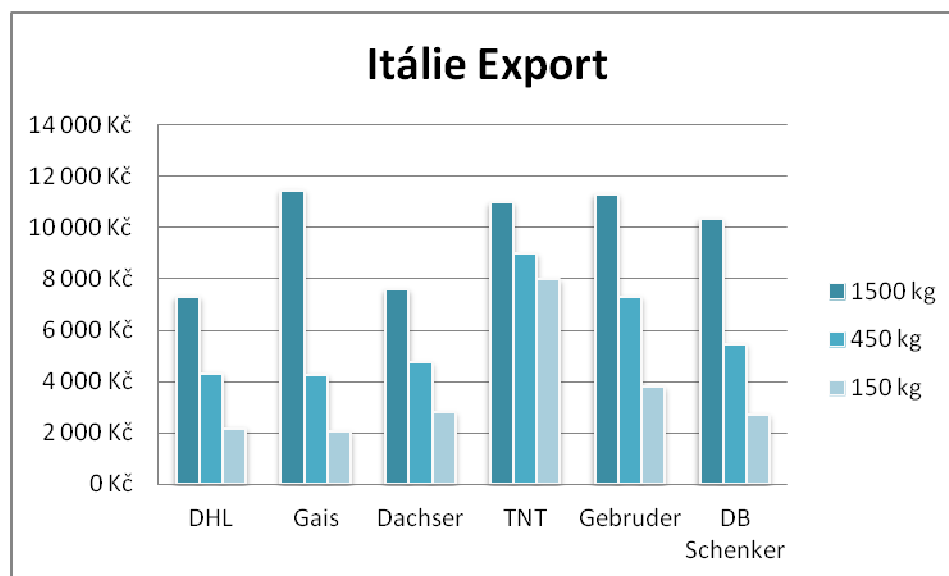
Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu Geis.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu Dachser.

Vyhodnocení cenových nabídek pro Itálii – Export



*Obr. 20 Cenové nabídky Itálie export včetně pojištění:
Zdroj dat (vlastní)*

Z grafu vyplývá:

Pro zásilku 150 Kg má nejlepší cenu Geis.

Pro zásilku 450 Kg má nejlepší cenu Geis.

Pro zásilku 1 500 Kg má nejlepší cenu DHL.

6 VYHODNOCENÍ ANALÝZY KONKURENCESCHOPNOSTI SLUŽEB PŘEPRAV KUSOVÝCH ZÁSILEK

Vyhodnocení analýzy konkurenceschopnosti služeb přeprav kusových zásilek je provedeno v následujících krocích.

Hlavní Kriteria pro hodnocení konkurenceschopnosti:

- Cena
- Cena včetně pojištění
- Přepravní čas
- Pojištění zásilek
- flexibilita

6.1 Vyhodnocení základních cenových nabídek

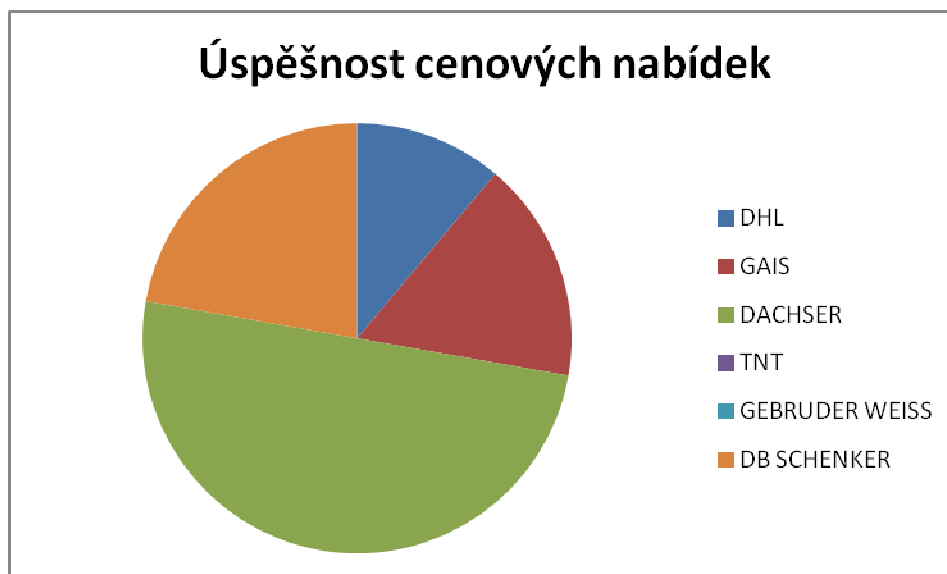
V případě, že zákazníci nepožadují své zásilky pojistit, a skutečně jim záleží pouze na ceně, pak nám výše uvedená analýza ukázala výsledky, které se týkají skutečné ceny. Pro vyhodnocení konkurenceschopnosti cenových nabídek jednotlivých společností je každé společnosti přidělen do níže uvedené tabulky počet úspěšných nabídek v jednotlivých destinacích, a v jednotlivých váhových kategoriích. Níže uvedená tabulka slouží pro grafické znázornění, které bude následovat.

- Pro destinaci Francii nabídla nejzajímavější cenu společnost DB Schenker.
- Pro destinaci Německo nabídla nejzajímavější ceny společnost Dachser.
- Pro destinaci na Itálii nabídly nejzajímavější ceny společnosti DHL a Geis.

Tab. 6 Úspěšnost cenových nabídek.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

	Úspěšnost cenových nabídek
DHL	2
GAIS	3
DACHSER	9
TNT	0
GEBRUDER WEISS	0
DB SCHENKER	4



Obr. 22. Úspěšnost cenových nabídek
Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

Z výše uvedeného grafu vyplývá, jak si která zasílatelská společnost stojí s úspěšností na trhu přeprav kusových zásilek. Při pohledu na graf si nejlépe stojí společnost Dachser, která nabídla nejlepší ceny převážně na destinaci Německo. Celkově z osmnácti možností Dachser uspěl v devíti možnostech. Z čehož vyplývá, že zaujímá 50 % úspěšnosti ze všech přepravních společností. Naopak nejhůře si stojí společnost Gebrüder Weiss s TNT, které neuspěly s nejlepší cenou ani při jedné nabídce. DHL získala čtvrté místo, v úspěšnosti cenových nabídek.

6.2 Vyhodnocení cenových nabídek včetně pojištění

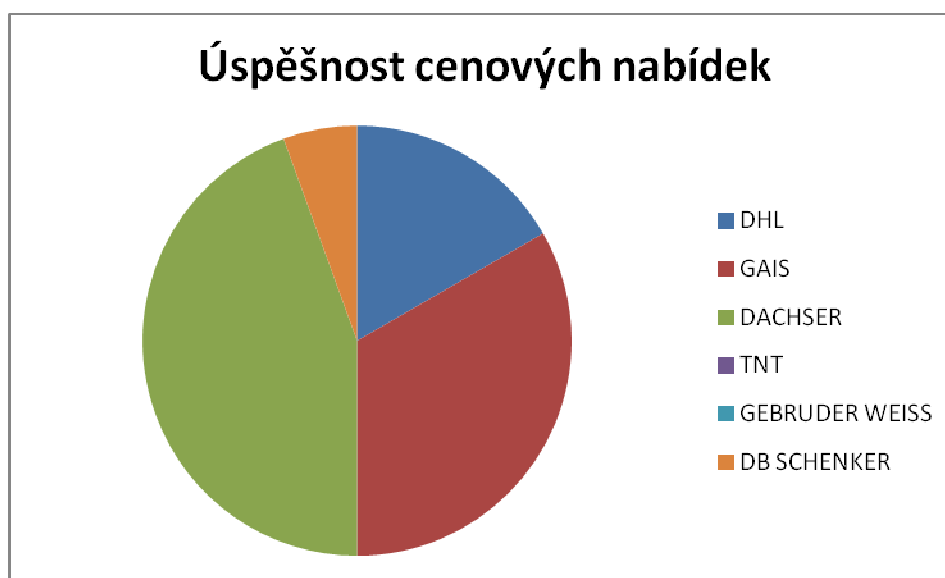
V případě, že zákazníkům záleží na pojištění zásilek, je vyhotoven i přehled cenových nabídek včetně pojištění. V dnešní době se čím dál více setkáváme s poškozováním zásilek a následnou reklamací, ať už se jedná o informace z prostřednictvím tisku, zpráv či praxe. Děje se tak pomocí vykrádání aut na odstavných parkovištích. Proto pro zákazníky je pojištění zásilky nezbytnou součástí přepravy. Pojištění pro jednotlivé přepravy bylo získáno na základě dotázaní jednotlivých společností, pokud nevedli v cenové nabídce. Pojištění se vztahuje na hodnotu zásilky 200 000,- Kč. Níže v tabulce je opět každé zasílatelské společnosti přidělen počet úspěšných nabídek, jako bylo v předchozím zhodnocení.

- Pro destinaci Francii nabídly nejzajímavější ceny společnosti Geis a Dachser.
- Pro destinaci Německo nabídla nejzajímavější ceny společnost Dachser.
- Pro destinaci na Itálii nabídly nejzajímavější ceny společnosti Geis a DHL.

Tab. 7 Úspěšnost cenových nabídek včetně pojištění.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

	Úspěšnost cenových nabídek
DHL	3
GEIS	6
DACHSER	8
TNT	0
GEBRUDER WEISS	0
DB SCHENKER	1



Obr. 21 Úspěšnost cenových nabídek včetně pojištění.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

Z výše uvedeného grafu vyplývá, jak si která zasílatelská společnost stojí s cenovými nabídkami se zahrnutým pojištěním. I zde zvítězila společnost Dachser, která si stojí s úspěšností nejlépe, i přes to, že se k původním částkám u společnosti Dachser připočítávalo pojištění ve výši 300,- Kč. Společnost Dachser i nyní nabídla na Německo bezkonkurenční ceny. Společnost DHL se umístila na třetím místě.

6.3 Vyhodnocení přepravního času pro kusové zásilky u jednotlivých společností

Níže uvedená tabulka nám říká, jak dlouho zásilka do požadované destinace pojeďe a kdy bude doručena k příjemci, a to u každé zasílatelské společnosti. V případě, že zákazníkům těchto služeb záleží na termínu dodání, zpravidla pro ně cena není důležitá. Tento ukazatel je měřen na základě dotázaní se u jednotlivých přepravních společností.

a) Přepavní čas zpracovaný pro IMPORT zásilek*Tab. 8 Přepavní časy pro import zásilek.**Zdroj: Zdroj dat (vlastní)*

	Francie	Německo	Itálie
DHL	4-6	2-3	4-5
GEIS	4-5	3	3-7
DACHSER	4-5	3-4	4-5
TNT	3-5	3-5	3-5
GEBRUDER WEISS	5-8	6-7	6-7
DB SCHENKER	5-6	3-4	4-6

Poznámka: hodnoty v tabulce jsou uvedené ve dnech.

Z výše uvedené tabulky vyplývá:

Pro Francii má nejlepší přepravní čas TNT.

Pro Německo má nejlepší přepravní čas DHL.

Pro Itálii má nejlepší přepravní čas TNT.

b) **Přeprování čas zpracovaný pro EXPORT zásilek**

Tab. 9 Přeprování časy pro export zásilek.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

	Francie	Německo	Itálie
DHL	4-6	2-3	4-5
GEIS	3-4	2	3-7
DACHSER	5-6	4-5	5-6
TNT	3-4	3-4	3-4
GEBRUDER WEISS	6-7	5	5-7
DB SCHENKER	5-6	3-4	4-6

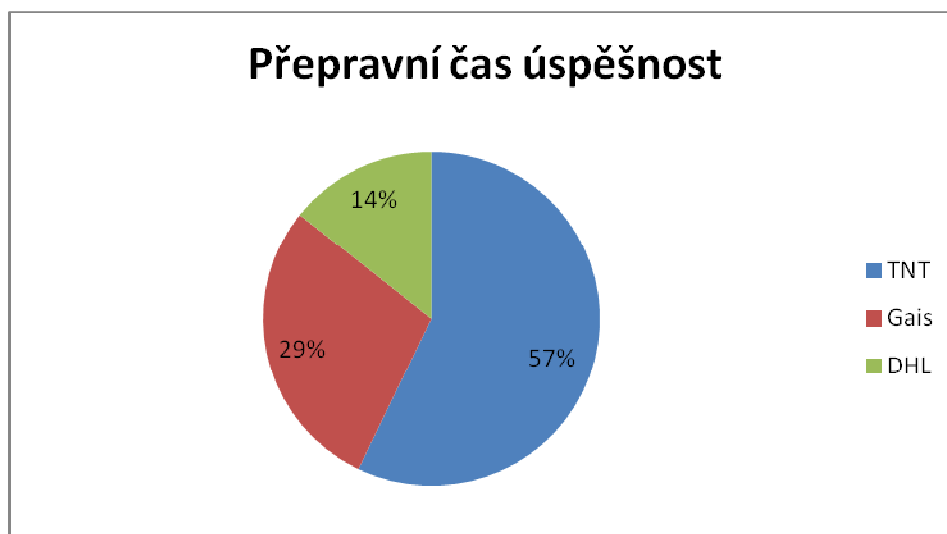
Poznámka: hodnoty v tabulce jsou uvedené ve dnech.

Z výše uvedené tabulky vyplývá:

Pro Francii má nejlepší přepravní čas TNT a GEIS.

Pro Německo má nejlepší přepravní čas GEIS.

Pro Itálii má nejlepší přepravní čas TNT.



Obr. 24 Úspěšnost přepravního času.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

Z výše uvedeného grafu můžeme vidět, která společnost dokáže přepravovat zásilky v co nejkratším termínu. Pro zákazníky, kterým záleží na přepravním čase je nejlepší volbou společnost TNT. u společnosti DHL jsou přepravní časy standardní.

6.4 Vyhodnocení pojištění pro kusové zásilky u jednotlivých společností

Tab. 10 Vyhodnocení pojištění kusových zásilek

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

	Francie	Německo	Itálie
DHL	Cena zahrnuje	Cena zahrnuje	Cena zahrnuje
GAIS	+ 180 Kč	+180 Kč	+ 180 Kč
DACHSER	+ 300 Kč	+ 300 Kč	+ 300 Kč
TNT	+ 2000 Kč	+ 2000 Kč	+ 2000 Kč
GEBRUDER WEISS	+ 320 Kč	+ 320 Kč	+ 320 Kč
DB SCHENKER	+ 450 Kč	+ 450 Kč	+ 450 Kč

Výše uvedená tabulka se vztahuje k poptávce, která je součástí přílohy bakalářské práce. Pojištění je zkoumané na hodnotu zásilky 200 000 Kč.

Z výše uvedené tabulky vyplývá:

Nejvýhodnější podmínky, co se týče pojištění zásilek, mají zákazníci u společnosti DHL. Pojištění na skutečnou hodnotu zásilky mají automaticky v ceně, kterou obdrží v nabídce. Pojištění se vztahuje až do výše skutečné hodnoty zásilky, kterou mají 0,5 mil Kč. Při překročení této částky, mají zákazníci možnost si nechat zásilku individuálně připojistit za příplatek. U ostatních společností, si musí zákazníci pojištění na skutečnou hodnotu zásilky připlatit. V případě, že tak neučiní, jejich zásilka nebude pojištěna a tak v případě poškození či ztráty zásilky, nebudou mít nárok na celkové vyplacení hodnoty zásilky.

6.5 Vyhodnocení flexibility pro kusové zásilky u jednotlivých společností

Níže zpracovaná tabulka pro vyhodnocení flexibility. Flexibilitou je myšleno, zda zasílatelské společnosti jsou schopni vyzvednout zásilku týž den, kdy pošlou zákazníci objednávku. Uvedené informace v tabulce byly získané na základě dotázaní se u jednotlivých společností.

Tab. 11 Vyhodnocení flexibility u jednotlivých zasílatelských společností.

Zdroj: Zdroj dat (vlastní)

	FLEXIBILITA
DHL	na ověření
GAIS	ANO
DACHSER	ANO
TNT	
GEBRUDER WEISS	na ověření
DB SCHENKER	ANO

Z tabulky je jasně vidět, že některým přepravním společnostem nedělá vůbec problém zásilku vyzvednout. DHL zásilku je schopno vyzvednout, ale pouze v minimálních případech. Z tohoto vyplývá doporučení, že by se flexibilita u DHL měla do budoucna změnit.

7 NÁVRHY OPATŘENÍ KE ZVÝŠENÍ KONKURENCESCHOPNOSTI SLUŽEB PŘEPRAV KUSOVÝCH ZÁSILEK SPOLEČNOSTI DHL A JEJICH PŘÍNOSY

Na základě analýzy konkurenceschopnosti služeb přepravu kusových zásilek nyní budou vyhodnocena slabá místa DHL, která budou základem pro navržení nových opatření, které by eventuelně mohly zvýšit prodejnost přeprav v této významné nadnárodní společnosti a následné zvýšení konkurenceschopnosti.

7.1 Slabá místa společnosti DHL

- Cenové nabídky
- Flexibilita
- Přepravní časy

Společnost DHL v přepravách kusových zásilek se umístila s úspěšností přibližně v průměru mezi oslovenými šesti společnostmi. Samozřejmě vyhodnocení se vztahuje pouze na území České Republiky, kdyby se vztahovalo na evropské, či celosvětové úrovni, je pravděpodobné, že by úspěšnost konkurenceschopnosti přeprav kusových zásilek společnosti DHL byla daleko vyšší.

7.2 Návrh plynoucí z cenových nabídek

Ve vyhodnocení cenových nabídek má společnost DHL nejzajímavější nabídky na Itálii. V návaznosti na to, že společnost Dachser nabízí nejlepší ceny na Německo, bylo by vhodné, kdyby se DHL zaměřila především na Itálii, kde by nabízela bezkonkurenční ceny, a tím by si získala nové potenciální zákazníky. Návrh jak postupovat při tvorbě tohoto plánu je zvoleno následující doporučení:

7.2.1 Vytvoření telemarketingové kampaně na Itálii.

Při vytváření telemarketingové kampaně, je třeba si stanovit určitý cíl jakým způsobem přilákat zákazníky na tuto destinaci. Na základě stanoveného cíle je třeba vytvořit plán, jak tohoto cíle dosáhnout. Návrh plánu je nabídnout novým potenciálním zákazníkům i stávajícím zákazníkům procentuální slevu ve výši 20% na kusové přepravy. Na tento plán navazuje samotná realizace. S realizací je spojeno zapojení externí telemarketingové společnosti do procesu. Společnost DHL předá telemarketingové agentuře seznam stávajících zákazníků, kteří exportují nebo importují do Itálie. Dále může předat seznam potenci-

álních nových zákazníků s cílem se zaměřit, zda mají potenciál na přepravy na Itálii. Úkolem telemarketingové agentury je oslovit stávající a nové potenciální zákazníky s touto nabídkou a následně předat zjištěné informace o zákaznících společnosti DHL. V případě, že zákazníci během telemarketingové kampaně projeví zájem o přepravy do/z Itálie, budou kontaktováni následně obchodním zástupcem společnosti DHL a budou projednány bližší možnosti spolupráce.

Přínosy plynoucí pro společnost DHL

- Zvýšení povědomí o společnosti DHL u potenciálních zákazníků
- Možnosti navázání nové spolupráce s novými klienty a následná možnost navázání spolupráce i pro jiné destinace než na Itálii
- Možnost zvýšení spolupráce u stávajících zákazníků v závislosti této kampaně s nabídnutím výhodnějších podmínek
- Zvýšení prodejnosti služeb přeprav kusových zásilek a následné zvýšení konkurenceschopnosti společnosti DHL na dopravním trhu

7.3 Návrh plynoucí z ukazatele flexibilita

Jak nám výsledek analýzy flexibility výše říká, že společnost DHL doposud není schopna, vyzvednout zásilku u odesílatele, v týž den objednávky. Zákazníci tuto přidanou hodnotu k přepravě kladou za velice důležitou, a to v případě, že není rozhodující cena, ale termín vyzvednutí zásilky a následné doručení s co nejkratším přepravním časem. Tento ukazatel u ostatních konkurenčních společností je zcela běžný, a tím pádem se přepravy společnosti DHL stávají méně prodejné. Návrh jak postupovat při tvorbě tohoto plánu je zvoleno následující doporučení:

7.3.1 Vyzvednutí zásilky při objednávce přepravy do 12 hodin

Při tvorbě zvýšení flexibility je doporučeno, zaměřením se na svozně rozvozní úlohy, na základě kterých dispečeri volí optimálnější podmínky pro svozy a rozvozy zásilek. Zde je třeba naplánovat trasy a optimální doby zahájení svozů tak, aby obslužná vozidla byla schopna vyzvednout zásilku od odesílatele i za předpokladu, že zašlou objednávku týž den požadované nakládky. Výsledkem tedy je, že pokud zákazníci pošlou objednávku přepravy do 12 hodin, společnost DHL je schopná zásilku vyzvednout týž den v odpoledních hodinách.

Přínosy pro společnost DHL

- Zvýšení povědomí o společnosti DHL u potenciálních zákazníků
- Možnost rozšíření spolupráce se stávajícími zákazníky především u přeprav, kde je rozhodující vyzvednutí zásilky v týž den objednávky
- Možnost navázání nové spolupráce se zákazníky, kterým společnost DHL nebyla doposud schopná zajistit jejich požadavky vztahující se na vyzvednutí zásilky týž den objednávky
- Zvýšení prodejnosti služeb přeprav kusových zásilek a následné zvýšení konkurenceschopnosti společnosti DHL na dopravním trhu

7.4 Návrh plynoucí z ukazatele přepravního času

Výše uvedená analýza ukázala, že společnost DHL má standardní přepravní dobu. Aby se prodejnost přeprav zvýšila, je třeba nabídnout zákazníkům zajímavější podmínky oproti konkurenci. Pro zefektivnění prodejnosti na základě tohoto ukazatele jsou voleny následující doporučení:

7.4.1 Zkrácení přepravního času do Německa

Společnost Dachser nabízí bezkonkurenční ceny na Německo. DHL se na tyto ceny ani pod jejich ceny nedostane, protože jí to provozní náklady neumožní. Vzhledem k tomu, že Německo je destinací nejžádanější, musí společnost DHL hledat jinou variantu, než cenu aby si určitý podíl přeprav udržela. Proto je důležité, aby společnost DHL radikálně zkrátila přepravní čas do/z Německa, a to alespoň na doručení do druhého dne od vyzvednutí zásilky. Řešení je následující: je třeba, aby mezinárodní linka do/z Německa odjížděla po svezení všech zásilek, ještě týž den, nebo-li přes noc, aby obslužná vozidla mohla následující den zásilky doručit.

7.4.2 Zkrácení přepravního času do Itálie

V návaznosti na nabídnutí zajímavějších podmínek pro Itálii vyplývá doporučení, aby opravdu společnost DHL byla bezkonkurenční na tuto destinaci, nabídnout zákazníkům i nejkratší termín dodání, oproti konkurenci. Nyní společnosti DHL odjíždí mezinárodní linka do/z Itálie každé úterý a pátek. Pro zvýšení konkurenceschopnosti a prodejnosti této přepravy, je třeba, aby mezinárodní linka do/z Itálie odjížděla každý pracovní den. V současné chvíli přepravní čas do/z Itálie je 4-5 pracovních dnů. I zde je třeba přepravní čas zkrátit a to minimálně na 2-3 pracovní dny.

Přínosy pro společnost DHL

- Zvýšení povědomí o společnosti DHL u potenciálních zákazníků
- Možnost rozšíření spolupráce se stávajícími zákazníky, kteří mají požadavky na rychlé doručení zásilek do/z Německa a do/z Itálie
- Možnosti navázání nové spolupráce s novými zákazníky
- Zvýšení prodejnosti služeb přeprav kusových zásilek a následné zvýšení konkurenceschopnosti společnosti DHL na dopravním trhu

8 ZHODNOCENÍ PŘÍNOSŮ PRO SPOLEČNOST DHL

Výše uvedené návrhy byly zpracované na základě vymezení slabých míst společnosti DHL, které vplynuly během vyhodnocování analýzy konkurenceschopnosti. Analýza konkurenceschopnosti hodnotila pouze vybraná kritéria. Kdyby analýza konkurenceschopnosti byla zaměřená na více zasílatelských společností, a pronikala více do hloubky, zcela určitě, by slabých míst vplynulo více a tím pádem by se dalo pokračovat i v navrhování nových opatření, kterých s měnícími se technologiemi a vývojem trhu nebude nikdy dost. Inovace v takto nadnárodních společnostech ovšem nejsou tak jednoduché, protože se musí zkoordinovat napříč zeměmi po celém světě, kde společnosti působí.

Přínosy plynoucí z navržených opatření působí pozitivním vlivem na společnost DHL a jako předpokládaný efekt se dostaví zvýšení konkurenceschopnosti této nadnárodní společnosti a zvýšení celkového podílu na zasílatelském trhu. Při uplatnění a zrealizování všech navržených opatření, by se měl celkový obrat společnosti DHL zvýšit cca o 10%. Což pro tuto nadnárodní společnost znamená nemalé úsilí tohoto navýšení dosáhnout. Navýšení obratu společnosti bude mít pozitivní vliv i na snížení nezaměstnanosti, protože pravděpodobně bude tato nadnárodní společnost potřebovat nové pracovní síly.

9 ZÁVĚR

Přepravy kusových zásilek v dnešní době nabízí téměř každá zasílatelská společnost na světě. Zasílatelské společnosti se můžou specifikovat v tomto odvětví a nabízet expresní letecké kusové přepravy, mohou nabízet námořní kusové přepravy (týká se především zámoří) a v neposlední řadě silniční a železniční kusové přepravy. Provozování kusových přeprav vyžaduje nemalé úsilí a mnoho vyškolených pracovníků, kteří mají zkušenosti a nesmírně velkou praxi a dokážou všechny dílčí kroky synchronizovat tak, aby plynule proběhla přeprava bez reklamací. S realizací přeprav kusových zásilek souvisí i kvalitní informační systémy, které jsou propojené s danými zeměmi, v nichž tyto systémy kusových přeprav rovněž fungují. Tyto informační systémy slouží k předávání interních informací mezi pracovišti a samozřejmě i mezi jednotlivými zeměmi až k předávání informací zákazníkům, kde se jejich zásilka právě nachází. Proto prorazit na dnešním trhu, kde vládne velké nadnárodní společnosti, v tomto oboru není jednoduché.

V konkurenčním prostředí zasílatelských společností hrají velmi důležitou roli také náklady, které musí jednotlivé zasílatelské společnosti vynaložit na přepravu jedné kusové zásilky. Od nákladů se samozřejmě odvíjí cena za přepravu včetně marže a tím pádem i konkurenceschopnost celého podniku na dopravním trhu.

Aby bakalářská práce naplnila svůj cíl, je třeba vynaložit mnoho úsilí a trpělivosti k proniknutí do této problematiky. V prvních krocích, kdy autor nemá ponětí o tom, co bude bakalářská práce obsahovat, je velmi důležité nasbírat a nastudovat potřebné informace k zadané problematice. Ať už se jedná o informace z odborných publikací, či příspěvků, titulů časopisů, nebo poznatky přímo z praxe, jež tvoří základní stavební kámen, který je nezbytný pro dosažení předem stanoveného cíle. Pro tuto bakalářskou práci bylo čerpáno především z interních materiálů zasílatelských společností, které byly autorovi na vyžádání poskytnuty. Nejvíce však z interních materiálů společnosti DHL. Při analyzování konkurenčního prostředí autor práce získal mnoho informací a pohled na reálný trh zasílatelských společností, což posloužilo k osobnímu rozvoji v dané problematice, jež bude využito jak v soukromém tak pracovním životě.

Závěrem bakalářské práce je z pohledu autora naplněno předem vytýčeného cíle bez větších problémů.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

MONOGRAFIE

- [1] CEMPÍREK, Václav a kol. *Logistické a přepravní technologie*. 1. vyd. Pardubice: Institut Jana Pernera, o.p.s. 2009. 198 s. ISBN 978-80-86530-57-4.
- [2] KROFTA, Jiří *Přepravní právo v mezinárodní kamionové dopravě*. 1.vyd. Praha: Nakladatelství Leges, 2009. 240 s. ISBN 978-80-87212-17-2
- [3] PERNICA, Petr *Logistický management: Teorie a podniková praxe*. 1.vyd. Praha: Radix 1998. 659s. ISBN 80-86031-13-6
- [4] PERNICA, Petr *Logistika pro 21. století*. 1.vyd. Praha: Radix 2005. 1698s. ISBN 80-86031-66-7
- [5] PERNICA, Petr a kol. *Doprava a zásílatelství*. 1.vyd.Praha: Aspi 2001. 479s. ISBN 80-8639513-8
- [6] ŠIROKÝ, Jaromír a kol. *Technologie dopravy*. 1. vyd. Pardubice: Institut Jana Pernera o.p.s. 2009. 200 s. ISBN 978-80-86530-53-6.

INTERNÍ MATERIÁLY

- [7] Interní materiály DHL

INTERNETOVÉ ZDROJE

- [8] *Dachser: Logo Dachser* [online]. [cit. 2012-4-24]. Dostupné z WWW:
< <http://www.dachser.com/cz/cs/index.htm> >.
- [9] *DB Schenker: Logo DB Schenker* [online]. [cit. 2012-4-24]. Dostupné z WWW:
< <http://www.schenker.cz/log-cz-cz/start/> >.
- [10] *Gebruder Weiss: Logo Gebruder Weiss* [online]. [cit. 2012-4-24]. Dostupné z WWW:
< http://www.gw-world.cz/cz/Hlavni_strana.aspx >.
- [11] *Geis: Logo Geis* [online]. [cit. 2012-4-24]. Dostupné z WWW:
< <http://www.geis-group.cz/cz> >.
- [12] *TNT: Logo TNT* [online]. [cit. 2012-4-24]. Dostupné z WWW:
< http://www.tnt.com/express/cs_cz/site/home.html >.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ADR	evropská dohoda o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí
AT	Rakousko
BE	Belgie
B2B	business to business – jedná se o obchodní vztah mezi společnostmi, nikoliv konečný spotřebitel
CMR	úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní dopravě
CO ₂	Oxid uhličitý
DE	Německo
DHL	Dalsey, Hillblom, Lynn
DIC	daňové identifikační číslo
DK	Dánsko
ES	Španělsko
EU	Evropská Unie
FI	Finsko
FR	Francie
FSE	obchodní zástupce v rámci filiálky
GB	Velká Británie
CH	Švýcarsko
IČO	identifikační číslo organizace
IT	Itálie
KAD	obchodní zástupce klíčových zákazníků
KČ	koruna
LLP	Lead Logistic Provider – návrh řízení změn celého dodavatelského řetězce
MZU	ministerstvo zahraničních věcí

MAM	obchodní zástupce v rámci arey
Mil.	milion
NL	Nizozemí
PSC	poštovní směrovací číslo
Sb.	sbírka
SE	Švédsko
SK	Slovensko
PL	Polsko
TL	Sprodejce po telefonu
3PL	poskytovatel logistických služeb (třetí strana)
4PL	poskytovatel logistických služeb (čtvrtá strana)
5PL	poskytovatel logistických služeb ve prospěch jiných stran

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Zásílatelská smlouva.....	20
Obr. 2. Smlouva o přepravě věci.	20
Obr. 3. Maximální rozměr kusové zásilky.....	23
Obr. 4. Mapa sběrných linek.....	30
Obr. 5 Rozdělení ČR na jednotlivé atrakční oblasti	37
Obr. 6 Podíl importních přeprav ve společnosti DHL.	42
Obr. 7 Podíl exportních přeprav.	42
Obr. 8 Logo Geis	43
Obr. 9 Logo Dachser.Zdroj:.....	44
Obr. 10 Logo Gebrüder Weiss	44
Obr. 11 Cenové nabídky Francie import.	48
Obr. 12 Cenové nabídky Německo import.	49
Obr. 13 Cenové nabídky Itálie import.	49
Obr. 14 Cenové nabídky Francie export.	51
Obr. 15 Cenové nabídky Německo export.....	52
Obr. 16 Cenové nabídky Itálie export.....	52
Obr. 17 Cenové nabídky Itálie import včetně pojištění.	55
Obr. 18 Cenové nabídky Francie export včetně pojištění.....	58
Obr. 19 Cenové nabídky Německo export včetně pojištění.	58
Obr. 20 Cenové nabídky Itálie export včetně pojištění:	59
Obr. 21 Úspěšnost cenových nabídek včetně pojištění.....	62

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Atrakční oblast Olomouc.....	38
Tab. 2 Cenové nabídky v Importu.....	46
Tab. 3 Cenové nabídky v exportu.....	50
Tab. 4 Cenové nabídky v importu včetně pojištění.....	53
Tab. 5 Cenové nabídky v Exportu včetně pojištění.....	56
Tab. 6 Úspěšnost cenových nabídek.....	60
Tab. 7 Úspěšnost cenových nabídek včetně pojištění.....	62
Tab. 8 Přepavní časy pro import zásilek.....	63
Tab. 9 Přepavní časy pro export zásilek.....	64
Tab. 10 Vyhodnocení pojištění kusových zásilek.....	65
Tab. 11 Vyhodnocení flexibility u jednotlivých zasílatelských společností.....	66

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA Č. 1 – ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE	76
PŘÍLOHA Č. 2 – POPTÁVKA PO PŘEPRAVĚ KUSOVÝCH ZÁSILEK.....	78
PŘÍLOHA Č. 3 – PŘEPRAVNÍ LIST	81

PŘÍLOHA Č. 1 – ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE

Atrakční obvod – ohraničené území, na kterém se provádí svoz a rozvoz kusových zásilek do a z atrakčního uzlu.

Atrakční uzel – místo, kde končí nebo začíná přeprava zásilek do nebo z centrálního překladiště. Atrakční uzel rozlišujeme na atrakční uzel podeje a atrakční uzel dodeje.

Atrakční uzel podání – jedná se o uzel, do kterého svezou obslužná vozidla zásilky od odesílatelů.

Atrakční uzel dodání – jedná se o uzel, ze kterého rozvezou obslužná vozidla zásilky pro příjemce.

Centrální překladiště – místo, ve kterém dochází k překládání kusových zásilek od odesílatelů pro příjemce různých atrakčních obvodů.

Gateway – jedná se o tzv. vstupní bránu, kde dochází k fyzickému sloučení jednotlivých zásilek a k synchronizaci jejich dalšího toku. Tuto funkci mohou vykonávat logistická distribuční centra, která jsou provozovaná poskytovateli logistických služeb.

Incoterms – Mezinárodní obchodní podmínky (dodací podmínky) Upravují vztah mezi prodávajícím a kupujícím.

Meziatrakční přímá linka - linka, kterou se přepravují kusové zásilky z atrakčního uzlu podání zásilky do atrakčního uzlu dodání zásilky, při takovém množství zásilek, jimiž se využije kapacita vozidla.

Obslužné vozidlo – vozidlo, kterým se sváží nebo rozváží kusové zásilky v příslušném atrakčním obvodu.

Terminál – uzel, ve kterém se prolínají alespoň dva druhy dopravy. v tomto uzlu se zabezpečují komplexní logistické služby. (přeprava, překládka, manipulace, skladování, informační služby, finanční služby, pojišťovací služby, celní služby apod.).

Technologie systému přepravy - uspořádaný soubor po sobě jdoucích postupů a kroků pro přepravu drobných a kusových zásilek.

Nadrozměrná zásilka - zásilka, která nespĺňuje zasílatelské podmínky pro přepravu sběrným systémem kusových zásilek. (rozměry, hmotnost).

Středisko dobírek – jedná se o účetní subjekt, který se zabývá zpracováním, evidencí a zúčtováním dobírek, váznoucích na zásilkách.

Manipulační jednotka - manipulační prvek, který se po celou dobu přepravuje neoddělitelně se zásilkou (paleta, kartonová krabice).

Přeprava – souhrn činností, kterými se přímo uskutečňuje přemísťování osob a věcí dopravními prostředky nebo dopravním zařízením.

Přepравce - souhrnný název pro odesílatele a příjemce zboží. Svoje prostředky vyjadřuje poptávkou na trhu dopravy.

Doprava – cílevědomá a organizovaná činnost zabezpečující přemísťování zboží a osob dopravními prostředky po dopravních cestách.

Dopravce – nabízí dopravní službu, vlastní dopravní prostředky. na trhu dopravy vystupuje s nabídkou dopravních služeb.

Zasílatel – na rozdíl od dopravce je charakterizován jako fyzická nebo právnická osoba, která soustavně, vlastním jménem, na účet objednatele, na vlastní odpovědnost a za účelem dosažení zisku obstarává přepravy věcí a činnosti s tím spojené.

Příkazce – zákazník, který se zavázal zaplatit zasílateli přepravné, za provedenou přepravu.

Odesílatel – zákazník, který se zavázal dopravci zaplatit přepravné, za provedení přepravy.

Příjemce – subjekt, který je určen v přepravním vztahu k převzetí zásilky. [2], [5]

PŘÍLOHA Č. 2 – POPTÁVKA PO PŘEPRAVĚ KUSOVÝCH ZÁSILEK

Dobrý den,

Prosím o zpracování cenové nabídky na následující přepravy.

Místo Nakládky: Francie 72006

Místo Vykládky: Olomouc 77900

1) Euro paleta

Rozměr: 120 x 80 x 240

Hmotnost: 1 500 Kg

2) Euro paleta

Rozměr: 120 x 80 x 160

Hmotnost: 450 Kg

3) Euro paleta – stohovatelná

Rozměr: 120 x 80 x 60

Hmotnost: 150 Kg

Místo Nakládky: Německo 07701

Místo Vykládky: Olomouc 77900

1) Euro paleta

Rozměr: 120 x 80 x 240

Hmotnost: 1 500 Kg

2) Euro paleta

Rozměr: 120 x 80 x 160

Hmotnost: 450 Kg

3) Euro paleta – stohovatelná

Rozměr: 120 x 80 x 60

Hmotnost: 150 Kg

Místo Nakládky: Itálie 37100

Místo Vykládky: Olomouc 77900

1) *Euro paleta*

Rozměr: 120 x 80 x 240

Hmotnost: 1 500 Kg

2) *Euro paleta*

Rozměr: 120 x 80 x 160

Hmotnost: 450 Kg

3) *Euro paleta – stohovatelná*

Rozměr: 120 x 80 x 60

Hmotnost: 150 Kg

Přepřavované zboží nepřesáhne hodnoty 200 000,- Kč.

Přepřavované zboží nepodléhá zvláštnímu režimu přepravy.

Cenovou nabídku mi zpracujte během dneška, zatím jen do nabídky.

Předem Vám děkuji za zpracování cenové nabídky na jednotlivé destinace a váhové kategorie.

Zdraví Vás a hezký den Vám přeje

Jméno Příjmení xxx

Adresa xxx

IČO: xxx

tel: xxx

PŘÍLOHA Č. 3 – PŘEPRAVNÍ LIST

Přepравní list / Transport Order		DHL EUROCONNECT	
Odesílatel / Sender DIČ / VAT-ID No.		Datum / Date	
Místo nakládky / Collection address		Číslo pozice Order code	
Příjemce / Consignee DIČ / VAT-ID No.		Dostací podmínky / Delivery terms <input type="checkbox"/> vyplácené / free domicile <input type="checkbox"/> nevypřacené / no works <input type="checkbox"/> vyčleno / cleared <input type="checkbox"/> nevyčleno / uncleared <input type="checkbox"/> DPH placeno / taxes paid <input type="checkbox"/> DPH neplaceno / taxes unpaid <input type="checkbox"/> clo placeno / duty paid <input type="checkbox"/> clo neplaceno / duty unpaid <input type="checkbox"/> jiné / others	
Místo vykládky / Delivery address		Adresa terminálu Terminal address Ref. č. terminálu Terminal reference Ref. č. zákazníka Customer's reference	
Značky a čísla Marks and numbers		Měna Currency Pojistná hodnota Value for insurance Termínální určení Destination terminal Kontakt - tel. Contact tel.	
Počet Quantity	Obal Packing	Popis zboží Description of goods	Položka celního sazebníku Customs' tariff number Hrubá hmotnost v kg Gross weight in kg Hodnota (a měna) Value (with currency)
Rozm. / Dim.	x cm x	cm x	Přepočtená hmotnost v kg Payable weight in kg Celková hrubá hmotnost v kg Total gross weight in kg
Speciální zásilky / Special consignments		Přilohy / Enclosures 12. Termíny 13. Dodání 14. Podpis	
Speciální pokyny / Special instructions		15. Dodání 16. Podpis 17. Dodání	
Vyžvednutí u odesílatele Collection at sender	Doručení příjemci Delivery to consignee	Datum / Date Datum / Date Čas / Time Čas / Time	
Podpis příjemce / Driver's signature		Podpis příjemce / Consignee's signature Jméno příjemce tiskacími písmeny / Consignee's name in block letters Různé a podpis odesílatele Stamp and signature of sender	

Proof of Delivery
(to be filled at arrival terminal)

EUROCONNECT Transport Conditions apply exclusively to all DHL EUROCONNECT consignments (see overleaf). I declare that I am acquainted with the above-mentioned conditions and I have understood them. The Czech wording of these conditions are placed on the web pages www.dhl.cz.
 Pro všechny DHL EUROCONNECT zásilky platí EUROCONNECT přepravní podmínky (viz druhá strana). Prohlašuji, že jsem se s uvedenými podmínkami seznámil a porozuměl jsem jim. České znění těchto podmínek je uvedeno na internetové stráně www.dhl.cz.