

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra řízení

Studijní program: **M4101 Zemědělské inženýrství**

Studijní obor: **Provozně podnikatelský obor**

## DIPLOMOVÁ PRÁCE

Analýza zásílatelských a kurýrních služeb v ČR

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Radek Toušek, Ph.D.

Autor:

Jiří Toncar

<b>1 Úvod</b> .....	1
<b>2 Literární přehled</b> .....	3
<b>2.1 Logistika, původ slova a historie</b> .....	3
<b>2.2. Logistika v dnešním pojetí</b> .....	4
2.2.1 Definice logistiky .....	4
<b>2.3 Logistické činnosti a logistické systémy</b> .....	5
<b>2.4 Logistické funkce</b> .....	5
<b>2.5 Logistické prvky, články řetězce, místa styku</b> .....	6
2.5.1 Aktivní prvky .....	6
2.5.2 Pasivní prvky .....	6
2.5.3 Tradiční řetězce s přetržitými toky .....	7
2.5.4 Řetězce s kontinuálními toky .....	7
2.5.5 Řetězce se synchronním tokem.....	7
<b>2.6 Partnerské vztahy</b> .....	8
2.6.1 Third party logistics (3PL).....	8
2.6.2 Four party logistics (4PL) .....	9
2.6.3 Outsourcing.....	9
<b>2.7 Informační a komunikační technologie využívané v logistice</b> .....	9
2.7.1 Elektronická výměna dat (EDI) .....	9
2.7.2 Rychlá odezva (QR).....	10
2.7.3 - Efektivní odpověď na poptávku zákazníka (ECR).....	10
2.7.4 CPFR - Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment.....	11
2.7.5 Metoda Just-in-Time (JIT).....	12
2.7.6 Technologie Hub and Spoke .....	13
<b>2.8 Doprava</b> .....	13

2.8.1 Vybrané pojmy z oblasti dopravy .....	14
<b>2.9 Zasílatelství, původ slova a historie .....</b>	<b>15</b>
2.9.1 Zasílatelství v České republice a jeho počátky .....	16
2.9.2 Poslání zasílatele dle FIATA .....	16
2.9.3 Kvalita služeb zasílatele podle mezinárodních norem.....	19
2.9.4 Hlavní činnosti zasílatele .....	22
2.9.5 Zajišťování přeprav .....	24
2.9.6 Obchodní kontrakt ve vztahu k zasílateli.....	26
2.9.7 Odpovědnost .....	30
2.9.8 Zasílatelská smlouva.....	32
2.9.9 Expresní a kurýrní služby .....	33
<b>3 Metodika a cíl práce .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Cíl práce.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Technika při sběru dat .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3 Metodický postup .....</b>	<b>34</b>
<b>4 Charakteristika zkoumaných subjektů .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1 Společnosti zajišťující zasílatelské služby .....</b>	<b>35</b>
4.1.1 GEBRÜDER WEISS, s.r.o. ....	36
4.1.2 SCHENKER spol. s r.o. ....	37
4.1.3 DACHSER E.S.T. a.s. ....	38
4.1.4 Express (Czech Republic) s.r.o. ....	39
<b>4.2 Společnosti zajišťující kurýrní služby .....</b>	<b>41</b>
4.2.1 UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o. ....	41
4.2.2 TNT Express Worldwide, spol. s r.o. ....	42
4.2.3 Federal Express Czech, s.r.o. ....	44

<b>5 Výsledky</b> .....	45
<b>5.1 Srovnání nabídky zasílatelských služeb zkoumaných subjektů</b> .....	45
5.1.1 Produkty nabízené zasílatelskými společnostmi.....	49
5.1.2 Srovnání rozsahu produktů zkoumaných subjektů .....	60
5.1.3 Srovnání přepočtových koeficientů využívaných pro výpočet ceny přepravy mezinárodních kusových zásilek .....	61
5.1.4 Srovnání garance dodacích lhůt při mezinárodní přepravě kusových zásilek .....	61
5.1.5 Možnost dopravního připojištění zásilek .....	62
5.1.6 Rychlost reakce na požadavek zákazníka – vypracování obsáhlejší cenové nabídky na vybrané destinace .....	63
5.1.7 Srovnání spojení se sousedními zeměmi, rychlosti doručení a možnosti sledování pohybu zásilky .....	64
5.1.8 Porovnání cenové hladiny přepravného u zkoumaných subjektů.....	65
<b>5.2 Srovnání nabídky kurýrních služeb zkoumaných subjektů</b> .....	65
5.2.1 Produkty nabízené poskytovateli kurýrních služeb .....	66
5.2.2 Srovnání rozsahu produktů nabízených poskytovateli kurýrních služeb.....	71
5.2.3 Zasílání dokumentů po celém světě .....	72
5.2.4 Srovnání služby doručování do 9:00.....	73
5.2.5 Srovnání služby doručování do 12:00.....	75
5.2.6 Služba doručování do Evropské unie .....	76
<b>5.3. Rozdělení českého trhu kurýrních služeb</b> .....	78
5.3.1 Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb podle tržeb.....	78
5.3.2. Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb podle objemu přepravených zásilek.....	79
5.3.3. Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb v rámci Evropy podle tržeb - ekonomická varianta.....	79
5.3.4 Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb v rámci Evropy podle objemu přepravených zásilek - ekonomická varianta .....	80

<b>5.4 Poptání přeprav u zkoumaných společností .....</b>	<b>80</b>
5.4.1 Poptání přepravy zásilky u zasílatelských společností .....	81
5.4.2. Poptání přepravy zásilky u kurýrních společností .....	82
<b>6 Diskuse.....</b>	<b>85</b>
<b>7 Závěr.....</b>	<b>87</b>
<b>8 Summary .....</b>	<b>91</b>
<b>9 Přehled použité literatury.....</b>	<b>92</b>
<b>10 Seznam příloh .....</b>	<b>94</b>

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, v souladu s §47 b zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

Vidov, 10. dubna 2010

.....

Jiří Toncar

## **Poděkování**

Děkuji tímto vedoucímu diplomové práce panu Ing. Radku Touškovi, Ph.D. za odborné vedení a rady při zpracování diplomové práce.

# 1 Úvod

Pojem „logistika“ bývá odvozován z řeckého logistikon označující důmysl, rozum, nebo též od slova logos znamenající řeč, slovo myšlenka, smysl. Ač je logistika relativně mladá věda, lze její zárodky nalézt již ve starověkém Egyptě, kupříkladu při organizaci budování pyramid. Logistika sehrála rozhodující úlohu především ve válečnictví, kde zvýšená koncentrace vojsk na vzdáleném území od svých základů vyžadovala průběžné zásobování potravinami, zbraněmi a zprávami. Logistika totiž nezahrnuje pouze tok materiálu, ale i tok důležitých informací mezi jednotlivými subjekty.

Prvky logistiky se následně začaly uplatňovat i v civilním životě. Přeprava zboží, stejně tak i informací se postupně stávala běžnou součástí života lidí. Původně probíhala přeprava pomocí lodí, jako říční a námořní přeprava. Ve vnitrozemí pak bylo zboží dopravováno pomocí krytých vozů tažených koňmi. S příchodem železnice a dále pak silniční dopravy se přeprava zboží proti předchozím možnostem velmi zrychlila. Tyto způsoby zkrátily vzdálenosti mezi lidmi a přiblížily lidem ve vnitrozemí produkty pocházející ze vzdálených koutů kontinentu.

Původně se dopravou zabývali pouze ti, kteří vlastnili dopravní prostředky, tedy lodě, koňské povozy, železnice a nákladní automobily. Z pohledu dnešní terminologie dopravci. Jelikož požadavky zákazníků se stávaly stále komplikovanější a doprava z bodu A do bodu B se stala jednou ze součástí přepravního procesu, vznikl fenomén jménem zasílatel. Bylo totiž třeba zajistit další požadavky zákazníka jako například doprava přes moře, vyložení v přístavu, proclení zboží, nebo skladování a na to již schopnosti běžného dopravce nestačily.

Zasílatel je dnes označován jako „architekt dopravy“. Představuje totiž určitý spojovací článek mezi dodavatelem nebo odběratelem zboží a dopravcem. Umí organizovat, řídit a koordinovat celý průběh přepravy „z domu do domu“, je schopen zajistit dodání zboží v pravý čas na pravé místo. Zasílatel je jedním ze základních kamenů úspěšné logistiky. Dnes již není pouze ten, kdo zajistí úspěšně přepravu materiálu od A do Z, ale zajišťuje skladování a manipulaci s materiálem v závodě odběratele, a dodává potřebné součásti přímo k výrobní lince.

Podobným vývojem prošlo během staletí i doručování zpráv. U zrodu systému, známého pod názvem pošta, stály v českých zemích rodiny Taxisů a Paarů. Symbol rodu Taxisů, běžící jezevec s trubkou, byl odznakem posílů přepravujících poštu. Symbol trubky je znakem poštovních služeb po celé Evropě dodnes. Stálý tlak na rychlost a přesnost doručování zpráv dal vzniknout soukromým provozovatelům kurýrních služeb. Ti jsou schopni doručit důležitý dokument do následujícího dne na opačnou stranu zeměkoule.

Díky globálnímu trhu a nadnárodním společnostem potřeba kurýrních a zasílatelských služeb stále sílí. I když se služby České pošty, s.p. za posledních několik let velmi zlepšily, rychlostí zasílatelských služeb v mezikontinentálním doručování zpráv stále ještě nedosahuje. Stejně



tak národní dopravce není schopen obstát v soutěži se zasílatelem. Dopravce je limitován svým zaměřením a vozovým parkem na rozdíl od zasílatele.

Cílem mé práce je provést srovnávací analýzu nabídky zasílatelských a kurýrních služeb působících na území České republiky. Zaměřím se na poskytované služby, rozsah nabídky a jejich kvalitu. Zkoumanými objekty budou společnosti: DHL Express (Czech Republic) s.r.o., Schenker s.r.o., Gebrüder Weiss, Dachser EST, a.s., TNT, s.r.o., FedEx, s.r.o. a UPS, s.r.o.

## 2 Literární přehled

### 2.1 Logistika, původ slova a historie

Podle Němce (1995) je pojem „logistika“ odvozen z řeckého „logos“. Dá se přeložit jako slovo, řeč, rozum nebo počínání. Pro logistiku existuje řada definic. Původně byl pojem logistiky součástí vojenského hovorového slovníku. Vztahoval se k řešení problému dopravy a zásobování, stejně jako na pohyb vojsk a jejich ubytování. Podle Pernici (1998) bývá také původ slova logistika odvozován od slova „logistikon“, důmysl, rozum. Ve francouzštině logis označovalo obydlí nebo kajutu pro posádku na obchodních lodích, slovo loger znamená ubytovat, uložit.

Pojem logistiky lze na základě dostupných literárních pramenů vysvětlit velmi rozdílným způsobem. Je to disciplína matematické logiky nebo disciplína, která se zabývá usměrňováním a optimalizací procesu oběhu zboží. Základní myšlenka spočívá v tom, že teprve spojením potřebných nástrojů z různých vědních oborů lze dosáhnout optimálního výsledku při zefektivnění reprodukčního procesu (výroba – směna – spotřeba).

S rozhodujícími činnostmi, které tvoří logistiku se lze setkat po celou historii lidstva. Dá se usuzovat, že nejstarší logistickou funkcí je doprava. V rámci dopravy se na vrcholu po dobu šedesátí století udržovala doprava lodní. Egyptské obchodní lodě (kolem r. 4000 př. Kristem) byly jen papyrusové vory. Později (kolem r. 2600 př. Kristem) již máme zachovalé malby říčních lodí a kolem r. 1500 př. Kristem již máme zmínky o lodích námořních. Taková loď dosahovala ponoru 1,5m a měla délku 21m. Posádku tvořilo asi 120 mužů, loď unesla asi 40t a pro pohon ji mimo veslařů sloužila i plachta (Němec, 1995).

V 19. Století prokazatelně uplatnil logistiku baron Antonie-Henri Jomini, generál švýcarského původu ve službách Francie a jeden ze zakladatelů vojenské teorie. V „náčrtu vojenského umění“ vydaném v Paříži roku 1837 a pak 1862 v USA ustanovil „major général de logis“ jako důstojníky, kteří zajišťují ubytování a tábory pro útvary. Určují pochodové směry při přesunech a upřesňují je podle místních podmínek (Pernica, 1998).

V širším pojetí je logistika myšlenkovým postojem, který přináší prospěch všude tam, kde celkové posuzování časově následných a probíhajících procesů vede k možnostem optimalizace. V užším pojetí, především při aplikaci na podnikovou sféru se logistika vztahuje na všechny materiálové a komunikační pochody před, během a po produkci zboží. A to jak vně tak i uvnitř podniku.

O logistice se v posledních letech hodně hovoří. Je možné se setkat s různými názory a pohledy i rozdílným pojetím. Nicméně lze konstatovat, že logistika již našla své místo i jako vědní disciplína a pomáhá při řešení konkrétních problémů. Stručně řečeno, logistika se zabývá pohybem materiálů (i osob) případně dalších objektů. Zabývá se pohybem od zdroje k finální spotřebě. Jejím zájmem není pouze pohyb materiálů a zboží, ale všechno co s tím

souvisí. Např. informace, řízení apod. nachází uplatnění jak v průmyslu, v obchodě, dopravě tak i ve vojenské sféře. Do ekonomické praxe přichází po druhé světové válce a rozšiřuje se zejména v 50. a 60. letech v USA. Do Evropy se dostává koncem 60. let a je dnes tématem řady vědeckých sympozií i dohod mezi hospodářskými subjekty (Němec, 1995).

## **2.2. Logistika v dnešním pojetí**

Podle Němce (1995) se v Americe v průběhu druhé světové války vžil výraz „logistics“ pro označení vědeckého řízení, logistiky přepravy a zásob na zakázku hospodářské správy armád, od míst výroby až po místa použití. Nestačilo jen přepravovat vojenské zásoby, ale bylo třeba zajistit jejich nakládku počínaje u výroby, a potom je konsolidovat podle použití odpovídajících dopravních prostředků, uskladnit před jejich další dopravou na základny nebo do přístavů či na letiště. Tytéž operace spojené s vykládkou, uskladněním a konsolidací se opakovaly na bojišti se všemi příslušnými přepravními činnostmi. Hlavní druh obalů pro vojenské náklady byl rámcově pojmenován „conteneur“ odtud pozdější název kontejner.

Pojmu logistika se dále používalo ve spojených státech k označení činnosti velkých podniků silniční dopravy, které se zabývaly přepravou průmyslových výrobků do míst pro jejich další distribuci nebo konečného užití. Americké železnice, které se staly hlavním dopravcem nákladů, měly návaznost na filiálky silniční a námořní dopravy. Tyto filiálky jim umožnily prosadit logistické řetězce s využitím kontejnerů a návěsů (piggy back) v nabídce pro klienty. Inzerce logistických řetězců tak v Americe začala o 20 let dříve než tomu bylo v Evropě.

Ve vyspělých zemích západní Evropy vstoupilo slovo „logistika“ do slovníku dopravy až počátkem 80. let. V Československu a tedy i v České republice se slovo „logistika“ do roku 1989 nesmělo používat v žádné hospodářsko-ekonomické oblasti.

### **2.2.1 Definice logistiky**

- ....řízení všech činností, které zajišťují pohyb a koordinaci zásobování a spotřeby při tvorbě časové a místní užitnosti zboží (Haskelt, Ivie in Pernica, 1998);
- ....souhrn všech technických a organizačních činností, pomocí nichž se plánují operace související s materiálovým tokem. Zahrnuje nejen tok materiálu, ale i tok informací mezi všemi objekty a časově překlenuje nejrůznější procesy v průmyslu i v obchodě (Kirsch in Pernica 1998);
- ....systém tvorby, řízení, regulace a vlastního průběhu materiálového toku, energie, informací a přemísťování osob. (Ihde in Pernica, 1998);
- ....souhrn všech činností, jimiž se vytvářejí, řídí a kontrolují pohybové a akumulární procesy v síti, jejich vzájemnou souhrou se má uvést do chodu tok objektů v síti tak, aby prostor a čas byly překlenuty co nejefektivněji (Pfohl in Pernica, 1998);

- .....systém hmotných i nehmotných řetězců tvořených následujícími komponenty, které jsou navzájem propojeny hmotnými i informačními vazbami: doprava, manipulace s materiálem, skladování, balení, územní rozšíření, kontrola zásob, dokumentace, informace, služby (Rose in Pernica, 1998).

## 2.3 Logistické činnosti a logistické systémy

Logistické činnosti podle Vaněčka (2008) jsou činnosti netechnologického charakteru. To znamená, že na rozdíl od technologických činností nemění fyzikální, ani chemickou podstatu zpracovávaného materiálu a nedokončených výrobků, kterými se zabývají. Sdružují se více podobných logistických činností dohromady, hovoří se o logistických procesech, například o skladovacích procesech (naskladňování, vyskladňování, komisionářství, expedice) nebo o dopravních procesech (nakládání, vykládání, přeprava), informačních procesech (sběr informací, jejich ukládání, zpracování, přenášení) aj.

Logistickými objekty jsou hmotné statky, zvláště materiál a výrobky v průmyslových podnicích, informace a zákazníci. Logistické činnosti a procesy se realizují v rámci logistických systémů. Tyto systémy mají strukturu sítě, která se skládá z uzlů (např. skladů) a ze spojení mezi uzly (např. dopravní cesty). Procesy v logistickém systému vytvářejí tok (materiálový, informační, finanční). Ohraničení logistického systému je způsobem náhledu zainteresovaných osob, stejně jako ohraničení každého jiného otevřeného systému. Každý logistický systém lze rozdělit na menší subsystémy a zároveň je částí rozsáhlejšího systému.

## 2.4 Logistické funkce

Procesy probíhající v člancích logistických řetězců jsou přeměny objednávek určitých výrobků nebo zboží na jejich dodávky.

Logistickými funkcemi jsou označovány dle Pernici (1998) postupně uskutečněné přeměny jako je balení, tvorba manipulačních a přepravních jednotek, nakládka, přeprava, vykládka, uskladňování, vyskladňování, kompletace, konsolidace, kontrola, vystavování dokladů a fakturace.

Logistické funkce jsou podle Pernici (1998) děleny do čtyř úrovní

- Strategické funkce: zásadní, dlouhodobě platné rozhodování o zdrojích, pravidlech a postupech;
- dispoziční funkce: krátkodobé rozhodování o způsobu uspokojení vzniklých potřeb v mezích daných strategickými rozhodnutími;

- administrativní funkce: jsou jimi informační procesy, vystavování, sledování a evidování dokladů, přičemž za podnět k těmto procesům se považuje vydání příkazu;
- operativní funkce: realizace hmotné stránky logistických řetězců podle objednávek či příkazů z nadřazených úrovní.

V zasílatelských (dopravních) podnicích jsou využívány následující logistické funkce

**Hlavní funkce:** dispoziční (příkazy), dopravní.

**Doplňkové funkce:** překládková, skladová, konsolidační, balící, manipulační, označovací, informační.

**Zvláštní funkce:** služby zákazníkům, pojišťovací, celní odbavení, úvěrová funkce.

## 2.5 Logistické prvky, články řetězce, místa styku

Logistický prvek je podle Pernici (1998) určitá část logistického systému, která se na zvolené rozlišovací úrovni považuje za nedělitelnou a není podrobněji zkoumána z hlediska technických detailů, vnitřního uspořádání aj. u prvků je důležitá charakteristika jejich funkcí a hlavních parametrů. Je to například činnost, význam, rozměry, výkonnost, rychlost aj. Rozlišují se prvky aktivní a pasivní.

### 2.5.1 Aktivní prvky

Jedná se o různé technické prostředky a zařízení, které spolu s pasivními mají realizovat netechnologické operace. Těmito operacemi jsou především: balení, tvorba manipulačních jednotek, nakládka, překládka, vykládka, kontrola, sběr, zpracování, přenos a uchování dat aj. K aktivním prvkům patří dopravní prostředky, vysokozdvíhací vozíky, ale i počítače, prostředky a sítě pro dálkový přenos zpráv, údajů a další. Obsluhující pracovník je přitom považován za nedílnou součást daného aktivního prvku.

### 2.5.2 Pasivní prvky

Tyto prvky se přepravují, manipulují nebo skladují. Jedná se tedy především o suroviny, základní a pomocný materiál, nedokončené a hotové výrobky. Protože přechod pasivních prvků od dodavatele ke spotřebiteli se uskutečňuje prostřednictvím směny, označují se pasivní prvky zpravidla jako zboží. Do pasivních prvků počítáme také informace, které provázejí pohyb surovin, nedokončených a hotových výrobků. Pasivní a aktivní prvky musí být v jednotlivých článcích (subsystémech) logistického řetězce zkombinovány tak, aby byly mezi sebou vzájemně sladěny (koordinace, synchronizace). V první řadě se vždy snažíme

o vyloučení neúčelných článků (prvků) z logistického řetězce, potom je naším hlavním úkolem sladění zbývajících nutných článků.

Články logistického řetězce: jedná se například o továrny, případně jejich dílny, výrobní linky, výrobní buňky, sklady surovin, materiálů, sklady hotových výrobků aj. V dopravě se za články logistického řetězce považují železniční stanice, přístavy, letiště, terminály, překladiště, velkoobchodní sklady a maloobchodní prodejny. Rozdíl mezi článkem a prvkem logistického řetězce však není mezi různými autory jednotně definován.

Logistický řetězec chápe Pernica (1998) jako proces přemísťování. Je to jednotné, souhrnné přemísťování hmotné i nehmotné stránky při pohybu materiálového toku mezi jednotlivými články ve výrobě, dopravě i obchodě. Hmotná stránka spočívá v přemísťování věcí (surovin, nedokončených a hotových výrobků, ale i odpadů, obalů), případně též v přemísťování osob a energie. Nehmotná stránka spočívá v přemísťování informací nutných k tomu, aby se pohyb uvedených materiálových hodnot, případně osob, energie, mohl uskutečnit. Dále sem lze počítat i pohyb peněz, zpravidla v bezhotovostní formě, který je řízen tak, aby se udržela likvidita podniku.

Stále častěji se lze také setkat s termínem „Supply Chain“, dodavatelský řetězec, (SC). Řízení dodavatelského řetězce. Zatím postačí, budeme-li SC považovat za logistický řetězec s lépe propojenými až integrovanými články. Obecně lze dle Pernici (1998) charakterizovat tři odlišné typy řetězců:

### **2.5.3 Tradiční řetězce s přetržitými toky**

V řetězci existují sklady a mezisklady, ve kterých se tok zastavuje (sklad surovin, mezisklady u různých výrobních zařízení a strojů, sklad hotových výrobků – odkud se vyřizují zákaznické objednávky). Vyrábí se ve velkých dávkách, aby se dosáhlo snížení cen nakupovaných surovin a jiných materiálů. Mezi články se uplatňuje tlačný, push princip.

### **2.5.4 Řetězce s kontinuálními toky**

Odstraňuje sklady surovin, redukuje sklady hotových výrobků, protože existuje systém Just-in-Time. Uplatňuje se pull princip, vyrábí se v malých dávkách, materiálový tok je plynulejší. Rozhodujícím článkem je výroba, která musí reagovat pružně na požadavky zákazníků.

### **2.5.5 Řetězce se synchronním tokem**

Tvoří ho pouze dodavatel surovin, výrobce, zákazníci. Nově je vytvořen řídicí článek, který na základě všech potřebných informací synchronizuje všechny procesy v řetězci dle požadavku zákazníků. Předpokládá se automatická identifikace a elektronická výměna

dat. Přejít k vyspělejším typům logistických řetězců je procesem růstu integrovanosti logistického systému a nazývá se logistickým reengineeringem. Ten odvozuje logistické procesy od potřeby zákazníků. Redukuje hmotné toky náhradou za toky informací.

Nejčastějšími řetězci jsou dnes ty, jejichž hlavními články jsou: dodavatel surovin - výrobce - velkoobchod - maloobchod - konečný spotřebitel.

Při utváření logistických řetězců je třeba si uvědomit, že nemá smysl provádět nějaké lokální suboptimalizace jednotlivých článků, ale že rozhodující je jedině výsledek na konci celého řetězce. Jako příklad lze uvést nákup levného zboží od výrobce do velkoobchodního skladu (suboptimalizace z hlediska nákupu). Zboží však nebylo naloženo ve vhodných přepravních, ale volně do aut, takže se muselo pracně a draze ručně přerovnávat na palety, aby mohlo být naskladněno (Vaněček, 2008).

## **2.6 Partnerské vztahy**

Spolupráce je dle Vaněčka (2004) velmi důležitým současným požadavkem v logistice. Vzájemná podpora spolupracujících firem přináší lepší výsledky než samostatná práce jedné firmy. Tvorba strategických aliancí je zvláštním druhem společného podnikání, do něhož partneři vstupují proto, aby těžili ze vzájemné spolupráce. Aliance mezi sebou uzavírají tyto subjekty:

- Výrobci nebo obchodní společnosti s poskytovateli logistických služeb
- Poskyvatelé logistických služeb mezi sebou (dopravci a operátoři, zasílatelé a poskyvatelé kurýrních služeb, poskyvatelé na úrovni 3PL, logistické podniky)
- Výrobci mezi sebou, pokud mají společný cíl proniknout na vzdálený trh a vzájemně si nekonkurují
- Finální výrobci se svými dodavateli

### **2.6.1 Third party logistics (3PL)**

Do této formy se zapojují nejlepší zasílatelé, kteří jsou schopni poskytovat individualizované přepravní a skladové služby, včetně informací o pohybu zásilek, provádět konsolidaci a dekonsolidaci zásilek, až do převzetí realizace celého zásobování, nebo celé distribuce pro klienta. Včetně zajištění všech pojišťovacích, celních a dalších odborných úkolů.

Klient a poskytovatel logistických služeb mezi sebou uzavírají smlouvu. Contract Logistics je označením nejvyšší formy takové smlouvy. Vyjadřuje těsný smluvní vztah mezi partnery. Poskytovatel logistických služeb svými technickými prostředky a svými pracovníky vstupuje do nitra klientova výrobního závodu. Zajišťuje veškerou manipulaci, balení, označování, paletizaci, kontejnerizaci, nakládku, dopravu atd.

## **2.6.2 Four party logistics (4PL)**

Je dalším vývojem partnerských vztahů mezi podnikem a poskytovatelem logistických služeb, vyvíjejících se v souvislosti s globalizací a s rozvojem elektronického obchodování. 4PL je komplexní služba, zahrnující analýzu, projektové řešení, realizaci a řízení integrovaného logistického řetězce poskytovatelem.

## **2.6.3 Outsourcing**

Pojem outsourcing označuje přenesení určité činnosti (nikoliv hlavní činnosti), kterou podnik dosud prováděl sám na externí firmu či firmy, na poskytovatele služeb. Může být přenesena část činnosti nebo činnost celá. Důvodem outsourcingu je snaha o snížení nákladů, vyrovnaní kapacitních špiček, snížení vázaného kapitálu, vyšší rychlost a využití výhody know-how poskytovatele (Vaněček, 2004).

## **2.7 Informační a komunikační technologie využívané v logistice**

Dnešní trend ve špičkové logistice jednoznačně udává maximální využití sofistikovaných informačních technologií. Ty nejlepší z nich odbourávají velkou část faxové a telefonické komunikace, která před tím probíhala. Tím pádem zjednodušuje nutné předávání informací a od určitého objemu ji začíná zlevňovat.

### **2.7.1 Elektronická výměna dat (EDI)**

Elektronická výměna dat je moderní způsob komunikace mezi dvěma nezávislými subjekty, při které dochází k výměně standardních strukturovaných obchodních a jiných dokumentů elektronickou formou.

Cílem EDI je postupně nahradit papírové dokumenty elektronickými, snížit tak náklady spojené s jejich výměnou a současně zvýšit efektivitu a kvalitu prováděných procesů. EDI doklady mají stejnou právní váhu jako dokumenty „papírové“. Pomocí EDI mohou být propojeny různé informační systémy vně i uvnitř společnosti.

Pro EDI komunikaci bylo do dnešní doby definováno mnoho národních a oborových standardů, jako je ODETTE v automobilovém průmyslu nebo SWIFT v bankovníctví. Tyto standardy jsou však vzájemně nekompatibilní, a proto vznikl jediný mezinárodní standard pro elektronický přenos dat – UN/EDIFACT.

Zabezpečení dat přenášených cestou EDI jsou řešeny jednak softwarově přímo v systémech EDI, jednak použitím kryptografických metod (šifrování, klíče, digitální podpis) pro komunikaci mezi jednotlivými systémy a v neposlední řadě implementací digitálního podpisu a šifrování přímo do zpráv EDIFACT.

[\(http://www.ccv.cz/elektronicka-komunikace-edi/co-je-edi/\)](http://www.ccv.cz/elektronicka-komunikace-edi/co-je-edi/)



## 2.7.2 Rychlá odezva (QR)

Metoda Rychlé odezvy vychází z myšlenky plynulého předávání informace o oběhu výrobku a stavu zásob mezi jednotlivými členy distribučního řetězce. Dodavatelé a prodejny mohou s těmito informacemi lépe koordinovat svou činnost, zkrátit dobu obratu zásob a snížit tak objem takto vázaného kapitálu. Zavedením této metody pro svých téměř 2.500 supermarketů v roce 1992 dosáhl americký K-Mart ve spolupráci s více jak dvěma sty dodavateli snížení zásob o 20 % při současném nárůstu prodeje o 15 % (zdroj Intenia).

(<http://www.ewizard.cz/logistika-slovník.php?detail=290>)

## 2.7.3 - Efektivní odpověď na poptávku zákazníka (ECR)

Projekt ECR vznikl v polovině devadesátých let, jako odpověď na změny v dodavatelských řetězcích, které vznikly rozšířením informačních technologií. Hlavním principem ECR je vzájemná spolupráce mezi výrobcí a odběrateli spotřebního zboží za účelem snížení nákladů a zrychlení a zefektivnění dodávek.

Jde o společnou iniciativu výrobců a členů dodavatelských řetězců, jejíž cílem je zlepšit a optimalizovat procesy pohybu výrobku od výrobcovy expedice přes logistické a dodavatelské řetězce až ke konečnému spotřebiteli. Tedy, jde o snahu zrychlit, zlevnit a usnadnit cesty od výrobce k zákazníkovi. Následně tak vzniká prostor pro výhody pro spotřebitele, jako jsou nižší ceny, možnost většího výběru produktů a lepší dostupnost výrobků.

Odborné studie i uskutečněné projekty ukazují, že účinnou aplikací metod ECR lze ušetřit náklady ve výši několika procent.

### **Příklady konkrétních výhod spojených se zavedením systémů ECR:**

- snížení objemu manuální práce při zadávání dat do faktur;
- zvýšení přesnosti údajů v interních systémech, redukce archivačních zdrojů;
- úspora času a pracovních sil;
- zvýšení kvality objednávek a úroveň servisu;
- zjednodušení procesu objednávání;
- zefektivnění vzájemné výměny zboží mezi dodavatel a odběrateli díky společným dohodám – např. v oblasti EUR palet.

## Organizační struktura

Předsednictvo: je výkonným orgánem Sdružení, přijímající rozhodnutí o plánu práce a o základních strategiích a projektech. Předsednictvo je řízeno dvěma spolupředsedajícími. Jeden zastupuje členy podnikající v průmyslu, druhý členy podnikající v obchodě. Spolupředsedající zastupují ECR ve styku se třetími stranami, zejména médii. Předsednictvo svolává nejméně jednou ročně Valné shromáždění Sdružení, na kterém se mimo jiné rozhoduje o přijetí nových členů.

(<http://www.ecr.cz/index.php?id=4>)

### 2.7.4 CPFR - Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment

CPFR využívá společné prognózy a obchodní plány dodavatelů a zákazníků. Se speciálními nástroji ke zpracování dat se na základě společných datových materiálů identifikují odchylky od plánů a dodávky příslušně přizpůsobují.

(<http://www.ewizard.cz/logistika-slovník.php?detail=61>)

Systém CPFR je systém společného plánování, předpovídání poptávky a doplňování zásob. Jedná se o koncepci, která umožňuje sdílení a spolupráci na společných procesech přes celý dodavatelský řetězec využitím pestré palety procesních modelů, technologií a metod. Cílem CPFR je změnit současné paradigma obchodních vztahů a vytvořit systém výrazně přesnějších společných informací, které mohou pomoci řídit hodnototvorný řetězec k vyšším prodejům a ziskům. V praxi není výjimkou, že v dodavatelském řetězci existují více než tři verze prognóz poptávky. Předposlední článek řetězce, maloobchodník, vychází z POS (point-of-sale) dat. Jedná se o konečná data prodeje jednotlivým zákazníkům. Další rozhraní, kde může vznikat prognóza, je mezi velkoobchodníkem a výše zmiňovaným maloobchodníkem. Další možnost je na rozhraní výrobce, kde záleží na zvoleném typu distribuce. Ten může využívat informace o prodeji jednotlivým distributorům společně se zpožděnými informacemi z obchodů (dotazníky, preference nebo formou reportů distributorů). Chybu předpovědi se jednotlivé články snaží zbytečně vyřešit pomocí zvýšení úrovně pojistných zásob. Podobná situace nastává i uvnitř podniku, kde vzniká v mnoha případech několik odlišných pohledů na předpověď prodeje. Oddělení jako marketing, prodej a plánování výroby připravují prognózy odděleně a nezávisle na společných cílech podniku. Pro ilustraci, v praxi proces integrované předpovědi poptávky vypadá následovně: začíná automatickou předpovědí poptávky podle dostupných statistických metod implementovaných v systému. Dále se výsledky podstoupí společnému přezkoumání všech zúčastněných článků dodavatelského řetězce nebo oddělení podniku. Berou se v potaz společné promoce určitých výrobků, plánované výprodeje skladových zásob apod. Podnik zde může zastupovat oddělení datové podpory trhu, marketing, plánování výroby, prodejní oddělení a za další články řetězce to mohou být významní zákazníci, maloobchod a velkoobchod, distributoři a dodavatelé. Každý porovná výsledky se svými strategickými, taktickými a operativními plány.

Prostřednictvím využití čistě internetového řešení lze velmi jednoduše sdílet společné prognózy. V systému CPFR se definují přesná pravidla pro společnou předpověď, ze které vycházejí všechny články řetězce. Největší výzvou v implementaci CPFR je změna vnitřních procesů tak, aby vyhovovaly společným cílům celého řetězce. Prameny uvádějí, že daleko více podílu přidané hodnoty CPFR připadá na společné sdílení informací, vedoucí k přesnějším předpovědím a jasně definovaným následným akcím. Teprve poté přichází vývoj a aplikace sofistikovanějších metod pro předpověď poptávky. Posledním trendem v této oblasti je definování přesných pravidel pro společné části účetnictví a finančního řízení řetězce. (Časopis IT SYSTEM 5/2004)

### **2.7.5 Metoda Just-in-Time (JIT)**

Podle Vokálové (2007) jsou cílem Just-in-Time „nulové zásoby“ a stoprocentní kvalita. Dochází k dokonalé spolupráci a koordinované činnosti mezi dodavatelem na jedné straně a odběratelem na straně druhé a to tak, že zásoby se stávají zbytečné.

#### **Hlavní charakteristiky JIT**

Přísná kontrola kvality: zákazník si obvykle přejímá předem prověřené zboží, nebo se

na kontrolu dodavatele může stoprocentně spolehnout. Používají se metody TQC (Total Quality Control) a SPC (Statistical Process Control).

Pravidelné a spolehlivé dodávky: dodavatel dodává přesně podle rozpisu tj. podle operativního plánu výroby odběratele

Blízkost výroby dodavatele a odběratele: u velkých odběratelů se dodavatel přizpůsobuje lokalizací svého závodu, tím dochází ke snížení dopravních nákladů a eliminaci části poruch, které mohou nastat při vzdálenější dopravě.

Společná spolupráce s využitím metod hodnotové analýzy k zabezpečení vysoké kvality, technické úrovně výrobků a snížení nákladů.

Úzké vztahy mezi dodavatelem a odběratelem ve všech oblastech, které pak umožňují koordinaci aktivit a uplatňování stupně vstřícnosti, která se výrazně projeví ve finálním efektu u obou partnerů.

#### **Výhody JIT z pohledu zákazníka**

- Nižší ceny při nákupu;
- úspory vyplývající z eliminace požadavků na skladování, pracovníci skladu, spotřeba energie;
- snížení vázanosti kapitálu v zásobách;

- úspory vyplývající z podstatně rychlejší reakce managementu na eventuální poruchy.

### **Cíle JIT**

- Omezit aktivity, které nezvyšují hodnotu výrobků a služeb;
- zvyšovat efektivnost a produktivitu;
- snižovat celkové náklady.

System JIT úzce souvisí s řízením procesů, činností a aktivit z hlediska délky jejich trvání.

Orientuje se na trvalé a dlouhodobé snižování nákladů zejména zkracováním doby jednotlivých procesů, omezováním neproduktivních činností a hledáním potenciálních úspor nákladů.

### **2.7.6 Technologie Hub and Spoke**

Technologie Hub and Spoke umožňuje dobrou dopravní obsluhu odlehlých regionů. Podporuje rozvoj malého a středního podnikání v takových regionech, kam by se nevyplatilo jezdit s jednotlivými malými zásilkami. Hospodářské dění v takovémto regionu směřuje k centru, kde dochází ke konsolidaci menších zásilek do větších a dekonsolidaci velkých zásilek do menších. Svoz a rozvoz malých zásilek v atraktivním obvodu se provádí silniční dopravou. Vnější doprava představuje kapacitní spojení mezi jednotlivými centry. Terminál v centru slouží jako překladiště a je přístupný všem podnikatelům spádového regionu. Centrální sklad patří jedné společnosti a slouží k minimalizaci nákladů na skladování. (Svoboda, Latýn, 1998)

## **2.8 Doprava**

„Doprava je charakterizována jako činnost spjatá s cílevědomým přemísťováním osob a hmotných předmětů v nejrůznějších objemových, časových a prostorových souvislostech za použití různých dopravních prostředků“ (Pernica, 2001).

Kromě hlavní činnosti dopravy, kterou jsou dopravně přepravní kapacity, patří k dopravě dle Pernici a kol. (2001) další podpůrné aktivity jako zastupitelské a obchodní služby, legislativně správní činnosti zabezpečující přepravu a upravující podmínky pohybu dopravních prostředků včetně rizik s tím spojených, dále činnosti spjaté s výkonem státní správy a mezinárodními aktivitami ve sféře dopravy.

### **Charakteristika silniční dopravy**

Silniční doprava je nejen v ČR, ale i v ostatních evropských zemích nejrozšířenější, s dynamickým rozvojem. Výhodou je především možnost dopravy "z domu do domu",

což u jiných forem dopravy není možné. Silniční doprava v ČR vyžaduje především urychlené dobudování sítě dálnic a jejich napojení na hlavní mezinárodní dopravní tahy.

## **Obecná charakteristika**

Silniční doprava je u nás nejrozšířenějším druhem dopravy především pro svoji flexibilitu, větší dostupnost (hustota sítě pozemních komunikací bývá až 10x větší než u sítě železniční), ale v současné době naráží na vyčerpání kapacit pozemních komunikací.

V silniční dopravě ČR se uskutečňuje kolem 80 % všech dopravních výkonů. Její výhoda při dopravě nákladu spočívá především v možnosti využívat rozsáhlou silniční síť, která na evropském kontinentu umožňuje přímé spojení prakticky mezi všemi potřebnými místy (tzv. doprava door to door - z domu do domu).

Pro Českou republiku je důležité napojení vlastní silniční sítě na nejdůležitější evropské dálniční trasy vybudováním a dobudováním vlastní dálniční sítě, doplněné sítí rychlostních silnic. Z plánovaného úkolu budování dálniční sítě je zatím hotovo přes 50 %. Kromě toho je třeba obnovovat vozový park, aby vyhovoval zpřísněným předpisům, přijatým v rámci EU jak z hlediska emisí, tak z hlediska bezpečnosti.

## **2.8.1 Vybrané pojmy z oblasti dopravy**

V souvislosti s dopravou se uvádí též termín „přeprava“. Oba termíny se často zaměňují. Doprava je širší okruh činností, jimiž se uskutečňuje pohyb (jízda, plavba, let aj.) Dopravních prostředků po dopravních cestách a přemísťování věcí nebo osob dopravními prostředky či zařízeními. Do dopravy proto počítáme nakládku, vlastní přepravu a vykládku.

Přeprava je součástí dopravy a pomocí ní se přímo uskutečňuje přemístění (přepravu) věcí (tj. Materiálu, zboží) nebo osob dopravními prostředky či zařízeními.

**Dopravce** - je provozovatel dopravy pro cizí potřebu, fyzická nebo právnická osoba, která vykonává souhrn činností, potřebných pro pohyb dopravních prostředků po dopravních cestách.

**Přepravce** - tento termín se používá jako souhrnný název pro odesílatele a příjemce zboží, kteří si objednávají dopravní výkony od dopravce.

**Zasílatel** - je osoba (fyzická nebo právnická), která se zavazuje přepravci, že mu na základě zasílatelské smlouvy na jeho účet vlastním jménem zajistí přepravu zboží nebo věcí mezi určitými místy.

- Zprostředkovává dopravní výkony a překládku (nakládku a vykládku) zásilek;
- včetně vystavení příslušných dokladů pro přepravce;
- zajišťuje dopravu a ložné operace vlastními technickými prostředky a pracovníky;

- provádí konsolidaci (sdružování a rozdělování) zásilek;
- zprostředkovává nebo ve vlastních skladech provádí skladování zásilek;
- poskytuje další služby přepravcům, jako balení, označování zásilek, zajišťování, celních operací, zprostředkovávání dopravního pojištění aj.
- zasílatel tedy vykonává širší okruh činností než pouze dopravce a může si dopravce najímat.

**Zásilka** - za zásilku považujeme jednotlivý kus materiálu (věc), přepravní jednotku nebo jejich soubor, podaný k přepravě u veřejného dopravce. Rozlišují se zásilky kusové nebo vozové.

**Dopravní prostředek** je určitý technický prostředek, jehož přemístěním se doprava zboží nebo osob uskutečňuje (automobil, železniční vagon).

Přepravní prostředek je unifikovaný technický prostředek, který slouží pro kompletování většího počtu zásilek (kontejner, paleta).

Dopravní infrastruktura Souhrn všech prvků (technických a lidských - dopravních cest, komunikačních sítí pro přenos zpráv, stanic, překladišť, budov, dílen), které jsou nutné k tomu, aby se mohl uskutečňovat pohyb dopravních prostředků včetně zajištění bezpečnosti a včetně jejich udržování v provozuschopném stavu. (Vaněček, 2008)

## 2.9 Zasílatelství, původ slova a historie

Zasílatelství je podle Davida a Oravy (2008) definováno jako odborně vysoce fundovaná činnost, při které její provozovatel-zasílatel obstarává za úplatu přepravu věcí. Tuto činnost provádí vlastním jménem v zájmu a na účet příkazce (tj. v zájmu zboží a v zájmu tzv. přepravce). Z této charakteristiky lze odvodit, že svojí podstatou vystupuje zasílatel jako tzv. komisionář (někdy též komisionář spedice).

Co se týče postavení zasílatele na přepravním trhu, lze jej charakterizovat jako zprostředkovatele či prostředníka. Zprostředkovává (zajišťuje, zařizuje) přepravní služby pro příkazce (přepravce) u dopravců a dalších subjektů přepravního trhu. Zasílatel je kvalifikovaným odborníkem, především pak znalcem přepravního trhu, na kterém se velmi dobře orientuje. Z titulu dokonalého znalce přepravního trhu bývá zasílatel i vyhledávaným odborným konzultantem přepravních problémů.

Kampf, Cempírek a Kampf ml. (2005) popisují zasílatele a oblasti jeho činnosti následujícím způsobem. Zjednodušeně řečeno, zasílatel je organizátor dopravy od A až do Z, můžeme si jej představit jako jakousi quasi cestovní kancelář pro zboží. V některých publikacích bývá uváděn, jako „architekt“ dopravy.

V každém případě je to osoba (právnícká nebo fyzická), která se zavazuje, že vlastním jménem a na účet svého příkazce (většinou je jím odesílatel nebo příjemce) obstará přepravu zboží. Při této činnosti spolupracuje s dalšími účastníky přepravního řetězce, tj. dopravci, pojišťovnami, celními agenty, jinými zasílateli atd.

Zasílatel je zásadně zprostředkovatelem, tedy organizátorem dopravy. V praxi se však vyskytují ještě jiné významné činnosti, tj. zasílatel sám dopravu provádí a poskytuje rovněž i další služby.

Zasílatel je podle Vaněčka (2008) osoba (fyzická nebo právnícká), která se zavazuje přepravci, že mu na základě zasílatelské smlouvy na jeho účet vlastním jménem zajistí přepravu zboží nebo věcí mezi určitými místy.

### **2.9.1 Zasílatelství v České republice a jeho počátky**

Zasílatelství v českých zemích má velkou tradici patřící k nejstarším na světě. U příležitosti výročí založení první národní asociace speditérů Mezinárodní federace spedičních svazů (FIATA) se v Rakousku roku 1997 konal světový kongres, jehož členy byla řada spedičních firem sídlících v české části rakouského impéria. Po vytvoření samostatného Československa v roce 1918 byla česká spedice značně aktivní a v letech 1926 a 1946 byla vždy zakládajícím členem světové speditérské federace FIATA.

V roce 1948 a následujících letech došlo v rámci zestátnění prakticky k likvidaci soukromého podnikání ve spedici a jako v jiných sektorech byl i zde uplatněn státně monopolní systém.

V roce 1991 po politických změnách byl založen Svaz spedice a skladování České republiky jako profesní živnostenské sdružení především soukromých firem tohoto oboru. V roce 1992 se svaz stal řádným členem FIATA. V roce 1998 se název svazu změnil na Svaz spedice a logistiky České republiky (SSL). Posláním tohoto svazu je zastupovat členy svazu a podporovat je v poskytování služeb nejvyšší kvality jejich zákazníkům.

### **2.9.2 Poslání zasílatele dle FIATA**

Vzhledem k tomu, že spektrum a kvalita zasílatelem zajišťovaných služeb je v celé zasílatelské činnosti zcela zásadní, lze pro lepší srovnání uvést i rozsah aktivit zasílatele tak jak je prezentován mezinárodní federací zasílatelských svazů FIATA.

FIATA (*Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés*): mezinárodní federace zasílatelských sdružení, založená 1926 ve Vídni. Členy jsou národní organizace zasílatelů. Členy mohou být jako přidružení členové i jednotlivé zasílatelské firmy. Zastupuje zájmy zasílatelských firem na mezinárodním poli. Interní časopis DHL Express (Czech Republic) s.r.o., divize Freight, (7/2008)

## **Základním posláním zasílatele podle FIATA je:**

- především organizovat a optimalizovat přepravu zboží pro nejrůznější odvětví ekonomiky na základě logistických principů a z těchto vyplývající maximální efektivnosti vynaložených přepravních nákladů a minimalizace rizik;
- napomáhat příkazci (přepravci) v řešení všech přepravních otázek, spolupracovat či řešit přípravu a realizaci přepravních výkonů a služeb, zajišťovat účelná opatření vedoucí ke zjištění, zda zboží došlo včas na místo určení, přičemž zasílatel eventuálně může využívat svého „práva vstupu“ vlastními dopravními prostředky (respektive dopravními prostředky, které sám provozuje);
- zajišťovat pomocí rozvětvené sítě filiálků a korespondentů volbu optimální dopravní trasy a nejvhodnějších dopravních a přepravních prostředků, přičemž se zasílatel stará o maximální zjednodušení a urychlení informačních toků;
- na žádost pomáhat svému příkazci (přepravci) při platebním řízení;
- budovat jako vysoce fundovaný dopravní a přepravní odborník nové dopravní trasy a spoje- v rámci jednoho nebo více dopravních oborů a starat se o veškeré přepravní náležitosti a formality. Spojené s přepravními službami a jejich realizací.

Další členění zasílatelských činností podle FIATA je provozováno především od vymezení jednotlivých segmentů přepravního trhu nákladních přeprav. Je tomu tak proto, že zasílatelské činnosti (služby) vždy vyžadují velmi dobré specifické odborné znalosti, organizaci, ale i např. potřebné kapacity nebo technicko-technologické vybavení charakteristické pro tu kterou část trhu přepravních služeb.

## **V oborově zaměřených aktivitách FIATA konkrétně vymezuje tyto zasílatelské činnosti:**

- zasílatelské služby vycházející z orientace podle dopravců: železniční, silniční, letecké, námořní zasílatelství a zasílatelství vnitrozemské (říční plavby);
- funkčně zaměřené oblasti zasílatelských služeb: např. přeprava zasílatelského sběrného zboží, kombinovaná a multimodální přeprava, expresní a balíčkové služby, distribuční skladování;
- teritoriálně zaměřené oblasti zasílatelských služeb, např. zasílatelské služby v říčních a námořních přístavech, zasílatelství pohraniční (spíše se však pro tento druh zcela specifických zasílatelských aktivit používá termínu hraniční spedice);
- komoditně zaměřené oblasti zasílatelských služeb: např. textilní, potravinářské, nábytkové a další specializované zasílatelství, nebo skladování speciálních substrátů;
- prostorově zaměřené oblasti zasílatelských služeb (zde se objevují např. skladové zasílatelské služby, zasílatelské služby v bezcelních zónách, distribučních centrech apod.).



## **Vymezení základních oblastí zasílatelství a skladování podle FIATA:**

- silniční sběrná služba;
- železniční (resp. kombinovaná) sběrná služba;
- expresní a balíčková (kurýrní) služba;
- železniční přeprava kusových zásilek;
- dálková celovozová kamionová přeprava vlastními vozidly (zpravidla zde dochází i k aplikaci tzv. práva vlastního vstupu);
- odbavovací služba v silniční přepravě;
- námořní zasílatelství v exportu a importu;
- zasílatelství říční plavby;
- zasílatelství říčních přístavů;
- nábytkové zasílatelství;
- skladování obilí a krmiv;
- distribuční skladování;
- skladování hromadného zboží;
- přeprava nebezpečného zboží;
- mezinárodní zasílatelství (v exportu a importu);
- letecké zasílatelství (v exportu a importu);
- zasílatelství místních přeprav (zejména se zajišťováním svozů a rozvozů).

## **Některé prameny jako samostatné obory zasílatelství uvádějí také tyto služby:**

- skladování a distribuce zboží pod kontrolovanou teplotou;
- zasílatelství a přeprava ovoce a rostlin;
- zasílatelství a přeprava živých zvířat;
- zasílatelství a přeprava zavěšených či balených textilií (konfekce);
- zasílatelství a přeprava chemikálií, resp. nebezpečného zboží.

Za zcela samostatnou zasílatelskou službu bývá ve vyspělých ekonomikách uváděno i tzv. veletržní zasílatelství a také tzv. projektové zasílatelství, orientované především na přepravu investičně náročných celků, včetně zajišťování specializovaných, tzv. nadgabaritních přeprav (tj. přeprava nadrozměrných zásilek-zásilky, které mají nadstandardní rozměry či hmotnost).

Smyslem uvedeného hlubšího rozčlenění rozsahu zasílatelských služeb, oblastí zasílatelství a skladování a hlavních činností zasílatele je poskytnout jednak systémový základ k pochopení různých pojetí organizace, kategorie a specifikace jednotlivých zasílatelských aktivit, tak jak je uváděn v různých pramenech, ale i tak, jak je používán asociací FIATA. Dále jde i o zajištění praktického a pokud možno uceleného a vyčerpávajícího pohledu těchto

specifických a ve většině případů i vysoce odborných přepravních činností (David, Orava, 2008).

### **2.9.3 Kvalita služeb zasílatele podle mezinárodních norem**

Členstvím v Evropské unii získala ČR možnost podílet se na výhodách společného trhu a jeho čtyřech základních svobodách, tj. volném pohybu zboží, osob, kapitálu a služeb. Vstup si však vyžádal harmonizaci českého právního řádu s právním řádem unie. To se týká i technických předpisů a norem s tím, že pro celý trh postačí jeden průkaz shody, přičemž budou uznávány národní systémy akreditace, certifikace inspekce a zkoušení. Odpovědnost za jakost výrobků (a služeb) nese jednoznačně výrobce (dodavatel). Systémy musí odpovídat požadavkům ISO norem.

Jednou ze tří mezinárodních norem zabývajících se požadavky na systémy jakosti je právě norma ČSN EN ISO 9002. Stanovené požadavky směřují především k dosahování uspokojení zákazníka prevencí neshody ve všech etapách.

A proto právě plné uspokojování potřeb a požadavků zákazníka/příkazce je hlavním cílem činnosti každého zasílatele poskytovatele/dodavatele služeb, nachází tato norma stále širší uplatnění i v našem povolání.

Norma klade na kvalitu práce zasílatele velmi náročné požadavky. Jejich splnění, zavedení a řízení je předpokladem k získání příslušného osvědčení „Certifikátu jakosti“. Toto osvědčení vydávají renomované národní nebo mezinárodní inspekční organizace, které mají potřebnou akreditaci.

Snaha po certifikaci podle norem ISO řady 9000 se stále výrazně prosazuje i v ČR, a to i v zasílatelství. Získání „certifikátu“ je však třeba chápat pouze jako první stupeň zkvalitnění činnosti. Jeho vydáním je vlastně potvrzeno to, že zasílatel – dodavatel služeb prokázal svou způsobilost a že jeho produkty/služby jsou ve shodě s normou kvality.

#### **Požadavky na systém kvality**

Norma stanoví 20 prvků, které má systém jakosti v dané organizaci obsahovat.

##### **1. Odpovědnost vedení**

Vedení organizace musí stanovit a dokumentovat politiku jakosti včetně cílů, závazků a zdrojů personálního, materiálního a organizačního zajištění, zabezpečení pochopení, uplatňování a dodržování na všech úrovních. Musí stanovit a dokumentovat odpovědnost, pravomoc a vzájemné vztahy těch, kdo řídí, vykonávají a ověřují činnosti ovlivňující jakost služeb.

##### **2. Systém jakosti**

Dodavatel (zasílatel) musí vytvořit, dokumentovat a udržovat systém jakosti jako prostředek zajištění toho, že poskytované služby jsou ve shodě se

specifikovanými požadavky. Základem dokumentace je „příručka jakosti“ a další interní předpisy, které dokumentují postupy odpovídající požadavkům normy.

### **3. Přezkoumání smlouvy**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro přezkoumání smluv. Základem pro uspokojení zákazníků je přesné definování jejich požadavků na poskytovanou službu, jejich ověřování a prověření zda je dodavatel schopen požadavkům zákazníka vyhovět a to v procesu poptávky, nabídky, objednávky, zasílatelského nebo dopravního příkazu uzavření zasílatelské smlouvy. Musí být stanoven způsob provádění změn smlouvy, jejich správného přenosu a zaznamenávání.

### **4. Řízení návrhu** (norma tento prvek nepředepisuje)

### **5. Řízení dokumentů a údajů**

Dodavatel musí pro řízení veškerých dokumentů a údajů vytvořit a udržovat dokumentované postupy jak schvalování a vydávání dokumentů a údajů, tak jejich změny.

### **6. Nakupování**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy, aby se zjistilo, že nakupované produkty/služby jsou ve shodě se specifikovanými požadavky. Do tohoto prvku patří hodnocení smluvních subdodavatelů (tj. dodavatelů služeb – dopravců), dále stanovení obsahu dokumentů pro nakupování, stanovení způsobu ověřování nakupovaných služeb jak zasílatelem u subdodavatele (dopravce), tak event. zákazníkem u smluvního subdodavatele a u dodavatele, pokud je stanoveno ve smlouvě.

### **7. Řízení výrobku dodaného zákazníkem**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro řízení ověřování, skladování a udržování výrobku dodaného zákazníkem k zabudování do dodávek nebo pro související činnosti.

### **8. Identifikace a sledovatelnost výrobku**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro identifikaci služby přijetí příkazu v průběhu celého procesu přepravy, manipulace, skladování atd.

### **9. Řízení procesu**

Dodavatel musí identifikovat a plánovat procesy služeb, které přímo ovlivňují jakost a zajistit, aby tyto procesy probíhaly za řízených podmínek, zahrnujících především dokumentované postupy, specifikované požadavky na kvalifikaci operaci procesu, vč. Souvisejících zařízení a pracovníků.

### **10. Kontrola zkoušení**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro kontrolní a zkušební činnosti k ověření plnění specifikovaných požadavků na služby, a to v procesu vstupní, mezioperační a výstupní kontroly. Musí se vytvořit a udržovat odpovídající záznamy prokazující shodu eventuelně neshodu.

### **11. Řízení kontrolního, měřicího a zkušebního zařízení**

Pro řízení uvedeného zařízení musí být vytvořeny a udržovány dokumentované postupy.

### **12. Stav po kontrole a zkouškách**

Stav produktu po kontrole a zkouškách se musí identifikovat vhodnými prostředky, které označují shodu či neshodu produktu

### **13. Řízení neshodného produktu**

Toto řízení musí zajistit identifikaci, dokumentování, hodnocení a vypořádání neshodného produktu se stanovením příslušné odpovědnosti a pravomoci.

### **14. Opatření k nápravě a preventivní opatření**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro uplatňování opatření k nápravě a preventivní opatření se stanovením efektivního způsobu vyřizování stížností a reklamací, ověřování účinnosti přijatých nápravných opatření a prevence předcházení problémům.

### **15. Manipulace, skladování, balení, ochrana a dodávání**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro uvedené činnosti s cílem zajistit odpovídající podmínky, metody a procesy.

### **16. Řízení záznamů jakosti**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro identifikaci, shromažďování, registraci, přístup, ukládání, úschovu, udržování a vypořádání záznamů o jakosti.

### **17. Interní prověrky jakosti**

Dodavatel musí stanovit a udržovat dokumentované postupy pro plánování a provádění interních proverek jakosti k ověření souladu s plánovaným stavem a stanovení efektivnosti systému jakosti.

### **18. Výcvik**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro zjišťování potřeb výcviku pracovníků, jejich odborného růstu.

### **19. Servis**

Dodavatel musí vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro provádění, ověřování a vykazování, že servis splňuje specifikované požadavky.

### **20. Statistické metody**

Dodavatel musí zjišťovat potřebu statistických metod a vytvořit a udržovat dokumentované postupy pro uplatnění a řízení jejich aplikace.

(Kampf, Cempírek a Kampf ml., 2005)

## 2.9.4 Hlavní činnosti zasílatele

Vzhledem k tomu, že spektrum činností zasílatele je velmi široké, bývá všeobecně přiznáván značný význam charakteristikám tzv. hlavních činností zasílatelů.

Někteří zahraniční marketingoví odborníci tyto hlavní činnosti označují za tzv. Professional Priority Profilation (základní odborné zaměření – někdy uváděné pod značkou – 3P).

U jednotlivých zasílatelů se jedná o určité soubory zpravidla na sebe navazujících nebo mezi sebou souvisejících zasílatelských služeb, které jsou pro činnost konkrétních zasílatelů charakteristickými, resp. jejich převažujícími aktivitami.

### V konkrétních případech se jedná o tyto hlavní zasílatelské činnosti:

- zprostředkovávání nebo zajištění dopravních a přepravních operací včetně organizace vykládky a nakládky;
- zprostředkovávání nebo zajištění nájmu dopravních a případně i přepravních prostředků (nejčastěji kontejnerů a výměnných nástaveb);
- pomoc a spolupráce při uzavírání přepravních a obdobných smluv;
- volba a optimalizace dopravní cesty s ohledem na fundované zpracování způsobů a podmínek dodání zboží (zejména s ohledem na volbu pro příkazce optimální dodací parity);
- konkrétní obstarání realizace dopravy a přepravy, případně i eventuální dopravy „vlastními silami“ provozovanými dopravními prostředky, tzv. právo vlastního vstupu zasílatele (především v oblasti silniční, resp. mezinárodní kombinované dopravy);
- zajištění rozvozu a svozu zásilek zboží, vlastní realizace nakládky, vykládky, překládky;
- provozování nebo spoluprovozování sběrné služby, tzn. konsolidace (kompletace) a dekonsolidace (dekompletace) zásilek, tj. sdružování a rozdělování zásilek sběrných přeprav včetně návazných přepravních služeb (zejména skladovacích, celních apod.);
- skladování včetně doplňkových služeb (např. balení, nebo např. dílčí komerční činnosti umožňované ve smyslu ustanovení celních předpisů atd.), včetně zprostředkování či uzavírání potřebných smluv a vystavování příslušných dokumentů;
- logistické činnosti – zejména v oblasti distribuce a logistických systémů;
- integrované logistické služby, služby individuálních, komplexních logistických řešení;

- další individuální logistické služby, které doplňují nebo navazují na výše uvedené hlavní činnosti zasílatele – některé z těchto služeb se však prolínají se službami poskytovanými dopravci.

Právě s ohledem na možné problémy v koordinaci a delimitaci při maximálně efektivním zajištění a provádění těchto služeb bývá sběrná služba jedním z nejvýznamnějších impulzů k uplatnění práva vlastního vstupu zasílatele.

Do rámce tzv. hlavních činností zasílatele bývají velmi často řazeny i některé další návazné služby, bez nichž si již dnes výše uvedené zasílatelské služby nelze představit.

**Mezi tyto návazné služby patří především:**

- zajišťování či vlastní provádění manipulačních operací se zbožím, volba způsobů balení (např. včetně zajišťování příslušných atestů těchto obalů), vlastní balení zboží, tzv. signování (označování zboží, resp. obalů) – jde o popis zboží, resp. obalů se zbožím mezinárodně uznávanými, např. manipulačními značkami;
- operativní leasing či pronájem a poskytování různých nakládacích nebo manipulačních prostředků;
- zajišťování ověřování přepravních dokladů, např. u konzulátů, obchodních komor, celních úřadů, úřadů veterinární či rostlinolékařské kontroly atd. – jde např. o vývozní či dovozní povolení, doklady o původu zboží, doklady o veterinární či rostlinolékařské způsobilosti atd.;
- zajišťování vlastního vystavování dopravních či přepravních dokladů nebo průvodních dokumentů jako např. konosamentů, nákladních náložních listů (zejména pro multimodální přepravu), konsulárních faktur, zdravotních atestů, celní dokumentace, celních průvodek, zbožových průvodek, osvědčení o původu zboží a ve zvláštních případech sem patří i spolupůsobení při zajištění povolení vývozu do určitých teritorií apod.;
- vyhotovování zasílatelských potvrzení pro daňové potřeby, zejména daně z přidané hodnoty;
- vystavování zasílatelských potvrzení o převzetí zásilky, zasílatelských konosamentů a dalších zasílatelských dokladů a dokumentů, ale i některých obchodních dokladů;
- uzavírání nebo zprostředkovávání cestovního pojištění včetně zajišťování vystavování pojistných certifikátů;
- zajištění přejímky a podeje zásilek;
- zajištění objektivního určení hmotnosti nebo velikosti, počtu kusů apod.;
- zabezpečení předepsaného označování zásilek včetně záznamů o zvláštních vlastnostech a povaze přepravovaného zboží;
- vystavování celní dokumentace, zabezpečování předběžného a konečného celního řízení, clení a vyřizování celních formalit;

- vystavování potvrzení o převzetí konosamentů a obdobných dokladů (náložních listů) včetně ověřování;
- kalkulace (předkalkulace) přepravného, přezkoumávání správnosti vyúčtování přepravy dopravci a dalšími poskytovateli přepravních služeb, včetně revize přepravních dokladů;
- spolupráce při vyřizování reklamací škod z přepravy včetně uplatňování nároků na náhrady škody a spolupráce na řešení pojistných událostí vůči realizátorům přepravních služeb, zejména dopravcům;
- zajištění doprovodu nebo ostrahy zásilek nebo jeho zprostředkování;
- zajišťování či zprostředkování provádění úhrad předpokládaných i mimořádných výdajů a poplatků v souvislosti se zajišťováním a prováděním přepravy zásilek, provádění inkasa pohledávek, zprostředkování či realizace styku s bankami či jinými peněžními ústavy apod.;
- odborné poradenství, poskytování komerčních nabídek, podávání informací o dopravních zvyklostech u přepravy konkrétních zbožových komodit v určitých teritoriích, výhodnosti dodacích parit u jednotlivých obchodních kontaktů, přepravních tarifech a cenách, přepravních sazbách, jakož i podávání informací o aktuální výši dopravného a přepravného, dopravních a přepravních předpisech apod.

Výše uvedené činnosti, jimiž je charakterizován rozsah a spektrum činností soudobého zasílatele, dnes představuje celý soubor zasílatelských služeb, který bývá označován jako tzv. balík služeb, jehož zásah a struktura se v čase mění.

Balík služeb je pak co do svého rozsahu kvality vždy přizpůsoben potřebám a požadavkům jednotlivých zákazníků přepravců.

V posledních letech je zdůrazňována i funkce zasílatele jako advisora (poradce, odborného dohlížeče) u konkrétního přepravce – nad veškerými obchodními operacemi zahrnujícími oblast přepravních služeb. (David, Orava, 2008)

### 2.9.5 Zajišťování přeprav

**Železniční přeprava:** mezinárodní železniční přepravu zajišťuje zasílatel na základě zasílatelského/dopravního příkazu. Na příkaz odesílatele vyhotovuje přepravní dokumenty (nákladní listy, výplatní účty, návrhy na celní řízení), podává zásilky na přepravu, avizuje expedici, hradí přepravné. Na žádost příkazce zpracovává tarifní kalkulaci dovozného, případně nabídky smluvních sazeb a dojednává slevy z dovozného. Na základě pověření příkazce vykonává kontrolu železničního přepravného a přijaté reklamace.

**Silniční přeprava:** celovozové přepravy zajišťuje zasílatel na základě písemného příkazu příkazce a to zpravidla pro zásilky do hmotnosti 5 tun. Objednávka musí obsahovat všechny potřebné údaje o zásilce, termínu a místě nakládky a vykládky zboží. Přepravné se fakturuje zpravidla na bázi dohodnutých smluvních sazeb. Většinou se využívají paušální ceny.

**Vnitrozemská vodní přeprava:** příkazce uděluje zasílatelský/dopravní příkaz písemně s přesným označením zboží, včetně technických dat v dostatečném časovém předstihu před zamýšleným naloděním, např. 14 dní při zásilkách nad 30 tun, při těžkých kusech apod.

**Námořní přeprava:** zasílatel zajišťuje námořní přepravu na základě zasílatelského příkazu, který však musí být udělený se zodpovídajícím předstihem v závislosti od data požadovaného, případně předpokládaného nalodění v přístavu, od charakteru zboží a požadovaných specifických podmínek přepravy. Při hromadných substrátech je účelné udělovat zasílatelský/přepravní příkaz formou generálního příkazu, na který se příkazce při realizaci jednotlivých dodávek odvolává.

**Letecká přeprava:** zasílatel zajišťuje leteckou přepravu zásilek ve vývozu a dovozu na samostatný nákladní list, anebo formou sběrných (konsolidačních) zásilek, případně kombinovanou přepravou kamion – letadlo, nebo námořní loď – letadlo (SEA/AIR). V zasílatelském/dopravním příkaze musí být uvedeny všechny potřebné údaje o zásilce, odesílateli, příjemci atd.

**Kontejnerová přeprava:** podle požadavků příkazce zajistí zasílatel přistavení kontejneru k nakládce v dohodnutém termínu a jeho přepravu zahraničnímu příjemci na základě příkazu uděleném v dostatečném předstihu, který závisí od toho, zda se kontejnery nacházejí v terminálu v tuzemsku, anebo zda je nutné zajistit jejich přistavení ze zahraničí.

V importním směru zajišťuje zasílatel buď přímou přepravu kontejneru až k příjemci, anebo jeho vykládku v přístavu či ve svém distribučním středisku. Zasílatelské zpracování odeslání (vrácení) prázdného kontejneru po vykládce také zajišťuje zasílatel.

**Kombinovaná přeprava:** na základě dohody z příkazcem zajišťuje zasílatel i kombinované (multimodální) přepravy. Jde o přepravy nejméně dvěma druhy dopravních prostředků na jeden přepravní dokument. Na základě kterého se přeprava zabezpečuje z místa odeslání do místa určení (např. FIATA FBL konosament pro multimodální přepravy).

**Nebezpečné zboží:** na základě příkazu zajišťuje zasílatel i přepravy nebezpečného zboží, tj. takového, kterého přeprava vyžaduje zvláštní způsob zpracování vzhledem na bezpečnost přepravy a ochranu životního prostředí. Neoddělitelnou součástí zasílatelského/dopravního příkazu musí být vyhlášení odesílatele, potvrzující bezpečnost zboží a obsahující všechny údaje stanovené příslušnými mezinárodními předpisy pro jednotlivé druhy dopravy. Zodpovědnost za údaje o nebezpečném zboží a jeho zařazení podle mezinárodních norem nese příkazce.

**Přeprava kusových zásilek (sběrná služba):** mezinárodní přepravy nevyžadující samostatnou jízdu nebo závěsovou soupravu (případně železniční vagon) zajišťuje zasílatel sběrnou službou s využitím nakládacích a rozdělovacích středisek v tuzemsku a analogických zařízení smluvního partnera v zahraničí. Pokud zasílatel provozuje pravidelné mezinárodní relace, vydává obvykle své rámcové podmínky pro tuto činnost, jednak vyhláší pro jednotlivé obsluhované relace v exportu a importu sazby, které jsou zaručené pro určitou stanovenou dobu.



**Přeprava nadměrných a nadrozměrných nákladů:** nadměrnými a nadrozměrnými náklady jsou také náklady, na jejichž přepravu je potřebný zvláštní souhlas příslušných tuzemských a zahraničních orgánů. Zásílatelský příkaz na tyto přepravy je nutné předložit s dostatečným časovým předstihem a uvést v něm kromě obvyklých údajů o zásilce vždy i hmotnost a rozměry jednotlivých kusů. Při zvlášť těžkých kusech (celková hmotnost včetně dopravního prostředku nad 60 tun), anebo v kombinovaných případech je potřebné předložit technickou dokumentaci.

**Přeprava živých zvířat:** na základě příkazu zajišťuje zasílatel přepravu živých zvířat, na které jsou kladeny zvláštní požadavky na ochranu zdraví a bezpečnosti posádky vozidla, účastníků silničního provozu a přepravovaných zvířat. Dále požadavky na zabránění znečištění pozemní komunikace, znemožnění obtěžování veřejnosti apod.

**Zajišťování veletržních a výstavních akcí:** zasílatel zajišťuje všechny služby spojené s přepravou a celním odbavením zboží na tuzemských výstavních a veletržních akcích. Pro jednotlivé akce je možné zpracovat směrnice vzhledem na podmínky v místě konání. Objednávka udělaná s dostatečným časovým předstihem musí obsahovat i datum konání akce, datum pronájmu výstavní plochy, požadované termíny příchodu zboží apod.

**Zajišťování dalších služeb:** zasílatel zajišťuje například i přepravy stěhovacích svršků a to včetně odborného balení, celního odbavení, vystavení příslušných dokladů apod. (David, Orava, 2008)

## 2.9.6 Obchodní kontrakt ve vztahu k zasílateli

### Formování obchodního kontraktu

Právní základna pro formování mezinárodních obchodních kontraktů je regulována Konvencí o kontraktech pro mezinárodní prodej zboží UNCITRAL – Vídeň 1980. Konvence pojednává o základech prodejních kontraktů založených na nabídce, objednávce a přijetí zboží, zabývá se otázkou nabytí platnosti kontraktu a jeho závazností pro smluvní strany. Ve většině případů však právní pravidla vytvářejí pouze rámec, v němž se strany musí dohodnout na celé řadě zvláštních opatření.

K nabídkám nebo objednávkám jsou velmi často přikládány samostatné dokumenty obsahující „obecné podmínky“. Tyto „obecné podmínky“ vycházejí z obchodní praxe, a pokud jsou přijaty, stávají se součástí smlouvy a jsou závazné a platí pro obě strany. Obecné podmínky běžně obsahují opatření týkající se otázek definování příslušnosti soudu nebo pravidla arbitráže, ustanovení o vyšší moci a hlavní postupy v případě nesplnění závazků některé ze stran atd.

## **Na další úrovni smluvních podmínek se nacházejí:**

- dodací podmínky;
- platební podmínky.

Tyto dva komplexy ustanovení determinují další skupiny podmínek, jako jsou „podmínky pro dopravu“ a „podmínky pro odpovídající pojištění“. Patří sem i „podmínky pro odeslání zboží“ a to i v případě, že se týkají jen jedné ze smluvních stran – zasílatel totiž přijímá příkazy buď od odesílatele/prodávajícího nebo příjemce/kupujícího.

### **Dodací podmínky**

Dodací podmínky jsou pravděpodobně nejdůležitější speciální ustanovení obchodních kontraktů. S ohledem na různou obchodní praxi v jednotlivých zemích vydala Mezinárodní obchodní komora v Paříži pravidla INCOTERMS – poslední verze je z roku 2000.

### **Platební podmínky**

Platební podmínky jsou požadavky, které se musí splnit, aby platba mohla být považována za platný prostředek uznání dluhu, ke kterému se vztahuje a normálně zahrnuje prohlášení týkající se časových omezení platby, částky k proplacení a místa uskutečnění platby. Platební podmínky rozdělujeme do třech kategorií:

- metody uskutečnění platby;
- platební prostředky;
- platební kanály.

### **Metody uskutečnění platby jsou především:**

- a) Přímá (hladká) platba není závislá na předávání dokumentů, může se jednat o platbu k dohodnutému datu, kompenzační platbu, platbu při doručení nebo platbu ve splátkách.
- b) Dokumentární akreditiv, když dlužník dává své bance příkaz buď:
  - zaplatit věřiteli, nebo přijmout směnku vystavenou věřitelem proti předání specifikované dokumentace nebo
  - pověřit jinou banku, aby uskutečnila takovou platbu nebo přijala směnku, jsou-li dané podmínky splněny.

Dokumentární akreditivy se řídí „Jednotnými zvyklostmi a pravidly pro dokumentární akreditivy“ vydanými pod označením UCP 500 Mezinárodní obchodní komorou v Paříži (1993 s platností od 1.1.1994).

V části D článků 23-33 jsou ustanovení týkající se dopravních dokumentů z jednotlivých oblastí dopravy (konosamenty, nákladní listy, dokumenty multimodální přepravy) i dokumentů vystavených zasílatelem.

c) Inkaso tj. nakládání bank s dokumenty na podkladě přijatých instrukcí za účelem:

- obstarání přijetí nebo placení;
- doručení obchodních dokumentů proti přijetí nebo placení;
- doručení dokumentů podle jiných podmínek.

Dokumenty mohou být buď obchodní (např. faktura, přepravní doklady) nebo finanční (např. směnky, šeky, potvrzení příjmu platby). Inkaso definují „Jednotná pravidla pro inkaso“ vydaná Mezinárodní obchodní komorou v Paříži.

#### **Platební prostředky nejčastěji používané jsou hlavně:**

- bankovní převod (částka se připsá ve prospěch účtu věřitele);
- přímé inkaso (částka se odepíše k tíži účtu dlužníka);
- šek nebo bankovní šek;
- hotovost atd.

#### **Platební kanály:**

- pošta obyčejná, letecká, doporučená;
- telegraficky/telexem;
- kurýrem;
- S.W.I.F.T.

#### **Podmínky pro dopravu**

Ačkoliv za podmínky pro dopravu je odpovědná pouze jedna ze stran v souladu s dodacími podmínkami, uvádíme alespoň některé poznámky.

Otázkou, která smluvní strany obchodního kontraktu nejvíce zajímá, je odpovědnost za škody na zboží během přepravy. Omezení odpovědnosti je obvykle regulováno mezinárodními dohodami pro jednotlivé druhy dopravy (železniční, silniční, lodní, leteckou, případně kombinovanou). Základním pravidlem je, že nejmenší odpovědnost má námořní dopravce následovaný železničním, silničním a leteckým.

Podobně se otázkou odpovědnosti zasílatele i dopravce v jednotlivých druzích dopravy zabývají příslušné samostatné kapitoly.

#### **Pojišťovací podmínky**

Vztahy mezi prodávajícím a kupujícím z hlediska obchodního kontraktu upravují již několikrát zmíněná pravidla INCOTERMS 2000.

Zasílatel obstarává pojištění přepravy zásilky ve vývozu, dovozu nebo tranzitu pouze na základě příkazu zákazníka/příkazce a na jeho účet. Na pokyn příkazce obstarává i příslušný pojistný certifikát.

### **Exportní dokumentace**

Nejdůležitějším dokumentem v mezinárodním obchodě je (obchodní) faktura představující souhrn prodejního kontraktu mezi prodávajícím a kupujícím. Údaje, které obsahuje, slouží během transakce mnoha stranám: celním úřadům, zasílatelským organizacím, pojišťovacím a dopravním společnostem atd. faktura tvoří základ celé řady dalších obchodních dokumentů. Vystavuje se v momentu, kdy prodávající splnil své závazky z obchodního kontraktu, tj. když došlo k dodávce zboží nebo je zboží připraveno k dodání. Pro kupujícího je faktura pokynem ke splnění jeho závazku. Tj. zaplacení.

### **Faktura obsahuje tyto hlavní náležitosti:**

- referenční číslo kupujícího;
- jméno a adresu příjemce a kupujícího;
- detailní informace o dopravě (dopravce, místo odeslání a určení atd.);
- dodací podmínky;
- platební podmínky;
- značky a čísla, počet kusů, druh obalu, hmotnost atd.;
- popis zboží a jeho kód podle HS.

### **Další dokumenty jsou:**

- pro forma (předběžná) faktura je de facto identická jako výše uvedená faktura, ale neslouží k placení. Kupující jí může použít při uplatňování dovozní licence nebo při otevírání akreditivu;
- dodací list specifikuje rozdělení zboží do jednotlivých beden a balení a obsahuje i hmotnost a rozměry každého balení. Slouží proto i celním orgánům, pojišťovacím společnostem atd.;
- kvalitativní certifikát;
- osvědčení o původu (buď na vlastních formulářích, nebo v podobě prohlášení na faktuře, což je nejjednodušší případ). Některé země vyžadují předložení tohoto osvědčení na předepsaném formuláři (např. místní obchodní komory, která současně prohlášení ověří);
- Karnet ATA (dočasné povolení) je mezinárodní celní dokument, jehož prostřednictvím jsou osoby oprávněny dovážet zboží na výstavy a veletrhy, nástroje a komerční vzorky na dobu dočasnou (max. 1 rok) do zemí,

které podepsaly generální dohodu o celní spolupráci. Karnet ATA nahrazuje vývozní a dovozní dokumenty a slouží jako tranzitní dokument na zboží, na které byl vydán a nahrazuje celní prohlášení, pokud zboží jím doprovázené překračuje hranice.

### **Legalizace dokumentů**

Některé země vyžadují, aby dokumenty byly legalizovány – to znamená, že např. osvědčení o původu zboží musí být potvrzeno konzulátem nebo velvyslanectvím/vyslanectvím v dovážející zemi.

## **2.9.7 Odpovědnost**

### **Odpovědnost příkazce**

Podle Všeobecných zasílatelských podmínek Svazu spedice a logistiky ČR (dále jen VZP) musí příkazce plnit řadu povinností.

Odpovídá zejména za:

- řádné zabalení zásilky;
- úplné, správné a přesné uvedení instrukcí v zasílatelském příkaze;
- informování o zvláštních přepravních rizicích – např. při přepravě nebezpečného zboží;
- včasné předložení a správné vyplnění dokumentů, podkladů pro celní řízení, příslušných povolení, osvědčení atd.

Pokud příkazce nebo jeho zaměstnanci nesplní své povinnosti, nese samozřejmě riziko za své vlastní zboží. Odpovídá ale také za škody, které mohou vzniknout třetím osobám nebo zasílateli, např. zranění nebo usmrcení osob, ztrátu, poškození nebo zpoždění zboží třetí osoby nebo zasílatele, jakož i hospodářské újmy zasílatele.

### **Odpovědnost zasílatele (všeobecná/obecná odpovědnost)**

Všeobecná (obecná) odpovědnost zasílatele je při porušení povinnosti ze závazkového vztahu (tj. zasílatelské smlouvy) dána obecným ustanovením ObchZ (§ 373). Vznikne-li tedy v důsledku porušení povinnosti zasílatele škoda, je zasílatel povinen ji nahradit. Této odpovědnosti se zproští, jestliže prokáže, že porušení povinnosti bylo způsobeno vylučujícími odpovědnost (viz § 374 ObchZ).

Jedná se o tzv. objektivní odpovědnost, nikoliv o odpovědnost ze zavinění, kterou obchodní zákoník nezná, ale která je obvyklá v jiných právních řádech.

Poškozená strana (v našem případě příkazce) nemá nárok na náhradu škody, pokud nesplnění povinnosti povinné strany (v našem případě zasílatele) bylo způsobeno jednáním příkazce nebo nedostatkem součinnosti, ke které byl příkazce povinen – např. podle ujednání v zasílatelské smlouvě nebo ze zákona podle VZP.

Pokud jde o výši náhrady škody, hradí se – nestanoví-li obchodní zákoník v konkrétních případech jinak – skutečná škoda a ušlý zisk.

Nároku na náhradu škody se nelze vzdát před porušením povinnosti, ze kterého může škoda vzniknout. Následně samozřejmě ano. Osoba domáhající se náhrady škody (zpravidla příkazce) musí prokázat vznik škody, její výši a příčinnou souvislost mezi porušením povinnosti zasílatele a vznikem škody. Pokud se naopak zasílatel dovolává vyloučení odpovědnosti za škodu, musí prokázat, že neporušil žádnou povinnost ze ZS, že jsou dány okolnosti vylučující jeho odpovědnost, že příkazce nesplnil své povinnosti atd.

### **Zvláštní odpovědnost zasílatele**

Do této kategorie patří jeho odpovědnost za mezi-zasílatele, za škodu na zásilce, kterou má u sebe nebo odpovědnost zasílatele jako dopravce. I pro zvláštní odpovědnost platí zásada objektivní odpovědnosti za škodu vzniklou porušením povinnosti ze závazkového vztahu, ale je konkretizována podle činnosti zasílatele.

### **Odpovědnost za mezi-zasílatele**

Odpovědnost za mezi-zasílatele (§605 2 ObchZ) znamená, že zasílatel odpovídá při zapojení dalšího zasílatele, jako by přepravu obstaral sám. Jedná se jak o případy, kdy šlo o zapojení z rozhodnutí zasílatele, tak o objektivní nutnost takového postupu nebo bylo-li to účelné a v zájmu příkazce. Výjimku tvoří případ, kdy sám příkazce určí zapojení dalšího zasílatele.

### **Odpovědnost za škody na zásilce:**

- při obstarávání přepravy (ztráta, poškození, znehodnocení) je objektivní odpovědností, která je vyloučena pokud zasílatel nemohl škodu odvrátit při vynaložení odborné péče;
- kterou má zasílatel u sebe je odpovědností skladovatele podle smlouvy o skladování. Zasílatel odpovídá za škodu na skladované věci vzniklé po převzetí do vydání, pokud ji nemohl s vynaložením odborné péče odvrátit. I v tomto případě jde o škodu objektivní.

### **Odpovědnost zasílatele jako dopravce**

Odpovědnost za provedení přepravy souvisí s případem, kdy zasílatel vykonává právo samovstupu, tj. sám provádí přepravu. Odpovědnost dopravce řeší § 622 a 624 ObchZ: jako dopravce odpovídá zasílatel za škodu vzniklou po převzetí zásilky dopravcem až do jejího vydání příjemci, pokud ji dopravce nemohl odvrátit při vynaložení odborné péče.

Tato koncepce odpovědnosti v principu odpovídá odpovědnosti skladovatele. Zasílatel přitom může jednat jako dopravce skutečný, tj. uskuteční přepravu vlastním nebo najatým dopravním prostředkem, nebo jako smluvní dopravce, tj. smluvně přejímá odpovědnost za provedení přepravy a může nebo nemusí ji sám provést.

Příkladem smluvní odpovědnosti zasílatele jako dopravce je jeho role operátora multimodální přepravy v případě vystavení FIATA konosamentu.

### **Omezení odpovědnosti zasílatele**

V řadě zahraničních právních úprav je – na rozdíl od ČR – omezena odpovědnost zasílatele určitou peněžní částkou. Nejčastěji limit odpovědnosti zasílatele je totožný s ustanovením úmluvy CMR, tj. 8,33 SDR (Special Drawing Rights) za kg nebo podle Haagskovisbyjských pravidel 2 SDR za kg nebo 666,67 SDR za kus/jednotku, tj. odpovědnost zasílatele na úrovni silničního nebo námořního dopravce. (Kampf, Cempírek, Kampf ml., 2008)

### **2.9.8 Zasílatelská smlouva**

Zasílatelská smlouva vzniká tehdy, předá-li odesílatel (příkazce) zasílateli zásilku k jejímu zajištění. Zasílatel se prostřednictvím zasílatelské smlouvy zavazuje příkazci, že vlastním jménem na jeho účet přepraví věci a příkazce mu za to zaplatí odměnu. Základní charakteristiky zasílatelské smlouvy uvádí Obchodní zákoník. Smlouva nemusí být písemná, příkazce může zasílateli vydat písemný zasílatelský příkaz, který obsahuje dokumenty a formuláře FIATA.

Povinností zasílatele je podle Pernici a kol. (2001) vynaložit veškerou odbornou péči a sjednat způsob a podmínky přepravy tak, aby co nejlépe odpovídaly požadavkům příkazce. Zasílatel není povinen pojistit zásilku během přepravy, pokud mu to neukládá zasílatelská smlouva. Musí však neprodleně informovat příkazce o škodě hrozící zásilce. Je-li zasílatel odpovědný za vzniklou škodu na přepravované zásilce, je povinen uhradit nejen škodu, ale i ušlý zisk. Prokázat vznik škody je povinen příkazce. Zasílatel má právo na vyplacení zálohy od příkazce na náklady spojené s plněním závazků. Použije-li zasílatel k zajištění přepravy dalšího zasílatele, odpovídá za přepravu tak, jako by přepravu prováděl sám. Ze zasílatelské smlouvy vyplývá, že zasílatel odpovídá za obstarání přepravy. Za vlastní provedení přepravy odpovídá dopravce.

### **Přepravní smlouva (smlouva o přepravě věci)**

Podstatou přepravní smlouvy je povinnost dopravce přepravit odesílateli za úplatu zásilku z místa odeslání do místa určení

Uzavírá-li zasílatel přepravní smlouvu vlastním jménem, vystupuje v ní jako odesílatel a je uveden v nákladním listu. Dle charakteristiky této smlouvy je zasílatel i plátcem přepravného. Zasílatel obstarává přepravu na účet příkazce a příkazce hradí přepravné

prostřednictvím zasílatele. Zasílatel je povinen řádně prokázat veškeré vynaložené přepravné a uskutečněné platby doložit.

Neuzavírá-li zasílatel přepravní smlouvu svým vlastním jménem, ale jménem odesílatele, který je pak uveden v nákladním listu, vystupuje pak zasílatel jako mandatář. V tomto případě se jedná o mandátní smlouvu. Problémy mohou vzniknout při řešení odpovědnostních vztahů.

Vznik přepravní smlouvy je závazný pro smluvní strany. Proto je nutné rozlišovat platnost a účinnost smlouvy. Platnost vzniká podpisem smluvních stran a účinnost nabývá smlouva ode dne uvedeného v této smlouvě nebo převzetím první objednávky dopravcem, nebo dohodou smluvních stran o podmínkách budoucí přepravy. Nabytím účinnosti jsou veškerá ustanovení přepravní smlouvy závazná pro obě smluvní strany. Dopravce je odpovědný za škody vzniklé na přepravované zásilce od okamžiku převzetí od odesílatele až do jejího vydání příjemci. Dopravce neodpovídá za škody, které byly způsobeny jednáním či opomenutím odesílatele nebo příjemce, za vady zásilky, za vady či nedostatky obalu, které dopravce nemohl ani předvídat ani odvrátit. V případě ztráty nebo zničení zásilky hradí dopravce její běžnou cenu a většinou také náklady spojené s její přepravou. Při částečném poškození nebo částečné ztrátě zásilky hradí dopravce částku, o kterou byla zásilka skutečně znehodnocena nebo náklady její opravy. Při pozdním dodání odpovídá většinou dopravce za škodu jen do ceny odpovídající výši celkového dopravného.

## **2.9.9 Expresní a kurýrní služby**

Cílem expresní a kurýrní služby je dle Vaněčka (2004) dopravit zásilky o jakékoliv hmotnosti (počínaje dopisy, klíči, CD), kamkoliv na světě v co nejkratším čase a co nejbezpečněji. Uplatňuje se zde systém z domu do domu, ve kterém je zásilka na základě objednávky vyzvednuta službou přímo u odesílatele a doručena zákazníkovi na místo určené odesílatelem. Expresní a kurýrní služby zajišťují přepravu zásilky v nejkratším čase, ale s vysokými náklady.

**Kurýrní služby** se soustřeďují na kusové zásilky, ale dopravují je hromadně a distribuují je prostřednictvím distribučních systémů.

**Balíkové služby** se orientují na malé zásilky o hmotnosti do 31,5 kg. Činnosti těchto služeb se často překrývají.



## **3 Metodika a cíl práce**

### **3.1 Cíl práce**

Hlavním cílem této diplomové práce je provedení analýzy zasílatelských a kurýrních služeb, poskytovaných vybranými subjekty působícími na území České republiky se zaměřením na jejich rozsah, kvalitu a úroveň cen. Dílčím cílem je posouzení míry komplexnosti poskytovaných logistických služeb.

### **3.2 Technika při sběru dat**

Během srovnávání nabídky poskytovaných služeb a jejich kvality jsem používal následující metody ke zjištění potřebných dat:

Metoda pozorování byla provedena systematickým sledováním znaků určitého jevu a jejich četností. Pozorování má za cíl dodržovat maximální objektivitu, cílevědomost, důkladnost a podrobnost. Je nutno postupovat plánovitě a systematicky. Závěrem pozorování je slovní formulace výsledku celého zkoumání.

Získávání informací bude provedeno jak na základě dat veřejně dostupných ku příkladu na internetových stránkách či propagačních letáků jednotlivých zkoumaných subjektů tak na základě metody zvané „benchmark“, kdy jsou sledovaným subjektům, konkrétně jejich zákaznickým servisům, případně disponentům, kladeny shodné otázky, za účelem zjištění maxima informací potřebných pro zamýšlenou analýzu. Získaná data musí zajišťovat srovnatelnost údajů a přehlednou a jasnou prezentovatelnost.

### **3.3 Metodický postup**

1. Využití mnohaletých zkušeností z oboru zasílatelství.
2. Studium odborné literatury a dostupných zdrojů o systémech dalších poskytovatelů zasílatelských služeb.
3. Sběr potřebných dat ve vybraných zasílatelských a kurýrních službách z pohledu rozsahu poskytovaných služeb s pomocí metody „benchmark“.
4. Analýza a srovnání získaných dat významných či střeňích, ale agresivně se chovajících poskytovatelů zasílatelských a kurýrních služeb.
5. Zhodnocení výsledků provedené analýzy.

## **4 Charakteristika zkoumaných subjektů**

### **4.1 Společnosti zajišťující zasílatelské služby**

Úkolem této práce je zkoumání a porovnávání rozsahu služeb následujících zasílatelských společností

1. Gebrüder Weiss, s.r.o.
2. Schenker s.r.o.
3. DACHSER E.S.T. a.s.
4. DHL Express (Czech Republic) s.r.o.

Obrázek 1: Logo společnosti GEBRÜDER WEISS, s.r.o.



#### 4.1.1 GEBRÜDER WEISS, s.r.o.

##### Profil společnosti

Společnost Gebrüder Weiss, s.r.o. (dále jen GW). První informace o existenci rodiny Weissů pochází z roku 1330 z rakouského města Fussach. První zmínka o činnosti na poli kurýrním a zasílatelském pochází z roku 1473 z města Fussach a přilehlé oblasti, kde rodiny Spheler a Weiss zastupovali milánskou kurýrní službu.

Během své více než půl tisíciletí dlouhé historie se rodinná firma rozrostla jak do velikosti, tak do množství nabízených produktů. Centrála koncernu se nachází ve městě Lauterach ve spolkové zemi Vorarlberg. V Rakousku je také největším poskytovatelem zasílatelských a logistických služeb.

V zemi svého vzniku má tato společnost 50 poboček a zaměstnává více než 2700 lidí. V celosvětovém měřítku má GW zastoupení v 23 zemích, v nichž má 135 poboček a celkem více než 4500 zaměstnanců. Hlavními oblastmi zájmu jsou Evropa, Asie a USA. Mimo vlastních poboček je síť tohoto zasílatele doplněna velkým počtem strategických partnerů a dceřinných společností. Pro značku GW je charakteristická oranžová barva s bílými písmeny.

##### Aktivita společnosti v České republice

Na českém trhu působí společnost GW od roku 1992. V současnosti zaměstnává 239 osob. **Pobočky společnosti GW v České republice:** Rudná u Prahy, Jazlovce, Brno – Modřice, Ruzyně – letiště, České Budějovice, Ostrava.

**Obrat firmy v ČR:** 1,200 mld CZK/rok 2008

**Počet zásilek:** 459 000 ks

**Skladová plocha:** 45 700 m<sup>2</sup>

##### Certifikáty kvality společnosti GW

- ISO 9001-2000
- Environmental management ISO-14001
- TAPA certifikát - bezpečnostní požadavky

Obrázek 2: Logo společnosti SCHENKER spol. s r.o.



#### **4.1.2 SCHENKER spol. s r.o.**

##### **Profil společnosti**

Společnost DB Schenker (dále jen DBS) byla založena Gottfriedem Schenkrem roku 1872 ve Vídni jako malá rodinná firma. První mezinárodní sběrná zásilka byla společností realizována rok po vzniku po železnici z Vídně do Paříže. Do konce devatenáctého století jsou otevřeny pobočky v Budapešti, Bukurešti, Praze a Londýně.

Po první světové válce se DBS zaměřuje na expresní zasílatelské služby, regionální zasílatelství, stěhování a veletržní spediční služby. V roce 1922 jsou realizovány první letecké přepravy zásilek. Roku 1928 se vedení společnosti stěhuje do Berlína a tři roky na to je společnost zakoupena státním podnikem Deutsche Reichsbahn. Po druhé světové válce začíná společnost expandovat do Spojených států a jihovýchodní Asie.

Dnes je DBS nadnárodní společností s více než 2000 pobočkami ve sto třiceti zemích s téměř 91000 pracovníky po celém světě.

##### **Aktivita společnosti v České republice**

Roku 1991 dochází k znovuotevření pobočky DBS v České republice. V současnosti je tato společnost jedna z nejsilnějších zasílatelů na českém trhu. Disponuje 24 pracovišti s přibližně šesti sty pracovníky. DBS realizuje stejně jako ve světě i v České republice pozemní, letecké a námořní přepravy. Kromě toho nabízí komplexní, plně integrovaná logistická řešení, která organizují celý dodavatelský řetězec od přeprav, přes skladování a distribuci až po řízení toku informací.

**Pracoviště společnosti v České republice:** Rudná u Prahy, Praha, Děčín, Liberec, Jablonec nad Nisou, Mladá Boleslav, Bor u Tachova, Plzeň, České Budějovice, Hradec Králové, Modletice, Strančice, Brno, Nový Jičín, Ostrava

**Získané certifikáty:** certifikát ISO 9001:2000

Počet zásilek ani obrat za Českou republiku za rok 2008 DBS nikde v dostupných materiálech neuvádí.

Obrázek 3: Logo společnosti DACHSER E.S.T. a.s.



### **4.1.3 DACHSER E.S.T. a.s.**

#### **Profil společnosti**

Společnost DACHSER E.S.T. a.s. (dále jen DAE) byla založena Thomasem Dachserem roku 1930 v jihozápadním městě Kempten, kde se v současnosti nachází centrála. Prvotním hlavním přepravovaným zbožím byl sýr z oblasti Allgäu dopravovaný Thomasem Dachserem do porýní. Na zpáteční cestě dovážel průmyslové zboží se severoněmeckých zemí na jih. V roce 1934 začala tato rodinná firma expandovat v prostoru německé říše.

V průběhu devadesátých let minulého století začala firma razantně expandovat mimo Německo. V roce 1999 vstoupila na francouzský trh zakoupením společnosti Graveleau. Následně začíná DAY zakládat společné podniky v Indii, Thajsku, Brazílii a Chile. Dále otevřela své pobočky v Číně a USA. V současnosti má společnost na 305 poboček po celém světě s 18100 zaměstnanci.

#### **Aktivity v České republice**

Svou zásilkovou činnost zahájila společnost DAE na území našeho státu v roce 1992. Sídlo společnosti se nachází v městě Kladno. Počáteční podnikatelské aktivity společnosti směřovaly do oblasti silničního zásiřitelství a dopravy. Roku 1996 bylo produktové portfolio rozšířeno o letecké zásiřitelství a následně v roce 2001 o oblast zajišťování námořních přeprav. Společnost DACHSER E.S.T. a.s. se v roce 2006 stává členem skupiny DACHSER. V roce 2007 dosáhl DAE na českém trhu následujících výsledků

- obrat: 858,9 mil. Kč
- hmotnost přepravených zásilek: 273 tisíc tun

## **Pracoviště společnosti v České republice**

V současné době má v České šest poboček: Kladno, Praha, Brno, Ostrava, České Budějovice a Hradec Králové. Zaměstnává přibližně 250 lidí.

## **Získané certifikáty**

Rok 2000 získán certifikát dle normy ISO 9001:2000 pro přepravní, logistickou, skladovací a leteckou činnost. Dále komplexní logistiku potravin v řízeném teplotním režimu a celní služby.

Obrázek 4: Logo společnosti DHL Express (Czech Republic) s.r.o.



### **4.1.4 Express (Czech Republic) s.r.o.**

#### **Profil společnosti**

Společnost DHL Express (Czech Republic) s.r.o. (dále jen DHL) byla založena roku 1969 pány Adrianem Dalseym, Larrym Hillbronem a Robertem Lynnem v San Francisku (USA). Z malé firmy se během čtyřiceti následujících let stal celosvětový gigant nabízející velkou paletu služeb a produktů.

Původní společnost DHL vznikla za účelem expresní přepravy námořních průvodních dokladů ze San Franciska do Honolulu. Společnost postupně rozšiřovala svou síť po celé zeměkouli a budovala si tak přední postavení mezi kurýrními službami. V některých zemích Arabského poloostrova zajišťuje DHL i běžné poštovní služby.

Roku 1998 se stává akcionářem společnosti DHL státní podnik Deutsche Post. Ten v tuto dobu začíná skupovat i zasílatelské společnosti evropské a celosvětové působnosti s kořeny v Evropě. Byla to například holandská společnost Van Gend & Loos a švýcarský DANZAS. To byly společnosti zajišťující silniční, námořní a letecké zasílatelství. Deutsche Post začíná tímto budovat své přepravní impérium, pokrývající celou planetu. Nejprve roku 1999 došlo

ke spojení zasílatelských firem a následně roku 2003 proběhla fúze společnosti DANZAS a DHL International. Tímto spojením vzniká společnost DHL Express.

Další významnou akvizicí v řadě byla společnost EXEL jeden z největších globálních zajišťovatelů komplexních logistických řešení.

V současnosti společnost zaměstnává více než 300 000 osob v 220 zemích světa.

### **Aktivita v České republice**

Společnost DHL působí na českém trhu od roku 1986, kdy začala poskytovat expresní kurýrní služby prostřednictvím místního přepravce. V roce 1991, založila vlastní pobočku v Praze. V současné době nabízí své služby prostřednictvím husté sítě poboček a kanceláří po celé České republice.

Na jaře roku 2003 došlo ke sloučení společnosti DHL International se společností DANZAS. Tato skutečnost odstartovala rozsáhlý proces restrukturalizace. Hlavním cílem byla harmonizace všech produktů a služeb, aby DHL mohla nabídnout komplexní řešení jejich potřeb. Právní integrace DHL International a DANZAS byla dokončena v říjnu roku 2004 a jejím výsledkem je vznik společností DHL Express (Czech Republic), s.r.o. a DHL Logistics (Czech Republic), s.r.o. Obě společnosti zaměstnávají více než 1 300 zaměstnanců a nabízejí nejširší portfolio expresních přepravních a logistických služeb v České republice.

O dva roky později koupila DHL předního poskytovatele balíkových služeb PPL. Ten si do současnosti zachoval svou značku a právní identitu. Po zakoupení britské společnosti EXEL vznikla v ČR společnost DHL EXEL SUPPLY CHAIN s.r.o. Součástí skupiny DHL je i společnost GERLACH s.r.o., zajišťující celní služby nejen na území naší republiky.

### **Pracoviště společnosti v České republice**

Společnost má v současnosti pracoviště, terminály a pobočky v Praze, Říčanech, Teplicích, Liberci, Ústí nad Labem, Plzni, Boru u Tachova, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Pardubicích, Brně, Zlíně, Olomouci, Novém Jičíně a Ostravě. Ve společnosti pracuje více než 1500 zaměstnanců.

### **Získané certifikáty**

ISO 9001  
ISO 14001  
Investors in people

### **Společnosti patřící do skupiny DHL v České republice**

DHL Express (Czech Republic) s.r.o., dělí se na divize express a freight  
DHL EXEL SUPPLY CHAIN s.r.o.  
DHL Global Forwarding s.r.o.

GERLACH s.r.o.  
PPL s.r.o.

## 4.2 Společnosti zajišťující kurýrní služby

1. UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.
2. TNT Express Worldwide, spol. s r.o.
3. Federal Express Czech, s.r.o.
4. DHL Express (Czech Republic) s.r.o. (uvedeno v kapitole 4.1.4)

Obrázek 5: Logo společnosti UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.



### 4.2.1 UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o.

#### Profil společnosti

Společnost UNITED PARCEL SERVICE CZECH REPUBLIC, s.r.o. (dále jen UPS) se orientuje na doručování zásilek, nabízí komplexní nabídku služeb, které umožňují klientovi zvolit vyvážený poměr mezi rychlostí doručení a vynaloženými náklady.

UPS byla založena v roce 1907 v Seattle, stát Washington, Spojené státy americké, jako kurýrní společnost. UPS vyrostla v globální gigantickou korporaci. Současná UPS je globální společnost a jednou z nejvíce uznávaných a obdivovaných značek na světě. Je považována za největší světovou společnost na doručování balíků a celosvětovým vedoucím dodavatelem specializovaných služeb, jak v přepravě, tak v logistice. Společnost operuje ve více než 200 zemích a teritoriích po celém světě. Společnost zaměstnává zhruba 345000 osob.



## **Aktivity v České republice**

Společnost UPS vstoupila na český kurýrní trh v roce 1998. Během několika let vybudovala síť poboček s centrem na pražském letišti. Během několika let prošla bouřlivým vývojem. Z modelu s více pobočkami a kurýry – zaměstnanci. Přešla společnost v období let 2004 – 2005 na model čtyř pracovišť. Z kurýrů se stali externí dodavatelé na živnostenský list. Společnost přistoupila k maximálnímu zefektivnění své činnosti.

## **Pracoviště společnosti v České republice**

Pracoviště UPS má v české republice celkem čtyři a to v Praze, Plzni, Brně a Ostravě.

Obrázek 6: Logo společnosti TNT Express Worldwide, spol. s r.o.



### **4.2.2 TNT Express Worldwide, spol. s r.o.**

#### **Profil společnosti**

Společnost Thomas Nationwide Transport (dále jen TNT) byla založena v roce 1946 Kenem Thomasem v Austrálii. Tento název společnost používá až od roku 1958. V šedesátých letech společnost expandovala na Nový Zéland. V letech sedmdesátých a osmdesátých rozšiřuje svou působnost na Evropu a Ameriku. Následně, v době rozvoje trhů v jihovýchodní Asii otevírá své pobočky v Číně a dalších zemích tohoto regionu.

V roce 1992 byla společnost TNT koupena holandskou společností KPN. Společnost KPN vznikla privatizací státní královské poštovní společnosti PTT Post, monopolního poskytovatele poštovních služeb. Privatizace byla nutným krokem pro zajištění modernizace společnosti a možnost expanze do zahraničí.

Během následujících šedesáti let se TNT rozrostla v celosvětovou zasílatelskou společnost. Dnes je TNT specialistou v oblasti expresní přepravy, logistiky a poštovních služeb s více než

75 tisíci zaměstnanci, 26 tisíci vozidly a 47 nákladními letadly. Celosvětová síť TNT má více než 2300 vlastních dep ve více než 200 zemích světa.

TNT Express je jedním z největších světových přepravců expresních zásilek v oblasti B2B. Zajišťuje přepravu zásilek od dokumentů až po zásilky a náklady po celém světě. TNT poskytuje širokou škálu expresních služeb s pevně stanoveným časem nebo dnem doručení.

Již od dob Kena Thomase je hlavní důraz kladen na péči o zákazníky a vlastní zaměstnance. Společnost TNT získala jako první v oboru certifikát Investors in people.

### **Aktivita společnosti v České republice**

Společnost **TNT Express Worldwide, spol. s r.o.** působí v České republice od roku 1991 se sídlem v Chrášťanech, Praha – západ. V současnosti na českém trhu působí ještě další dvě společnosti koncernu TNT. TNT Post ČR a TNT Innight.

**TNT Post ČR** působí na českém trhu v oblasti neadresné distribuce. Výrazně zasáhla do oblasti adresného doručování a stala se druhým největším poštovním operátorem v České republice. Disponuje vlastní distribuční sítí.

**TNT Innight** je evropskou expresní sítí TNT pro doručování zásilek v nočních hodinách. V České republice zajišťuje také denní vnitrostátní přepravu. Zásilky vyzvedává v pozdních odpoledních hodinách a doručuje v průběhu téže noci, takže je má zákazník k dispozici v časných ranních hodinách následujícího dne.

### **Pracoviště společnosti v České republice**

V současnosti jsou pracoviště TNT na území České republiky čtyři. Praha – Chrášťany, Brno, Ostrava a Hradec Králové.

### **Získané certifikáty**

ISO 9001: 2000

ISO: 14001: 2004

BSI – OHSAS 18001: 1999

Investor in people

TAPA

Obrázek 7: Logo společnosti Federal Express Czech s.r.o.



### **4.2.3 Federal Express Czech, s.r.o.**

#### **Profil společnosti**

Společnost Federal Express Czech, s.r.o. patří do celosvětové sítě amerického koncernu Federal Express International, Inc., je známý spíše pod označením FedEx (dále jen FedEx).

Její předchůdcem byla ovšem firma C.J. Tower & Sons, jenž roku 1913 začala provozovat celně deklarční služby v Niagara Falls, stát New York. Dnes je FedEx ve Spojených státech amerických kurýrní službou číslo jedna.

Roku 1979 společnost aplikovala centralizovaný on line systém COSMOS a v roce 1989 rozšířila své služby do Evropy. V současnosti má společnost více než 400 vlastních dep v 220 zemích světa. Služby poskytuje 24 hodin denně sedm dní v týdnu.

#### **Aktivity v České republice**

Společnost podniká v České republice pod výše uvedeným názvem od roku 2004.

#### **Pracoviště společnosti v České republice**

FedEx má na území naší republiky dvě pracoviště. Jedno v Praze a druhé v Brně.

## 5 Výsledky

V této části práce jsem si stanovil za cíl srovnat shodné nebo podobné produkty zkoumaných subjektů. Bylo nutné srovnávat zasílatele a poskytovatele kurýrních služeb zvlášť, neboť každá skupina nabízí odlišně zaměřené produkty.

### 5.1 Srovnání nabídky zasílatelských služeb zkoumaných subjektů

Zasílatelské služby se zabývají přepravou a dalšími činnostmi s přepravou spojenými. Jelikož ve většině případů nejsou dopravci v pravém slova smyslu, nevlastní žádné dopravní prostředky, nejsou tedy omezovali svými přepravními kapacitami. Mohou být omezeni rozsahem svého know-how, případně lidskými kapacitami.

Jednou z jejich nejdůležitějších činností je přeprava kusových zásilek nejčastěji v prostoru Evropy, především v rámci Evropské unie. Pro tuto činnost je nutno vytvořit kompaktní a efektivní síť terminálů s překladišti, systémem svozu a rozvozu zásilek v oblasti, spojení mezi terminály v dané zemi a spojení mezi jednotlivými zeměmi.

Zdaleka ne všechny společnosti jsou tak velké a silné, aby měly svá zastoupení v každé zemi. Proto se spojují s dalšími zasílateli jednotlivých zemí tak, aby mohli zajistit nejlepší servis pro své zákazníky. Většinou se spojují zasílatelé stejné velikosti nebo dochází k fúzím jednotlivých zasílatelů za účelem zvýšení podílu na evropském dopravním trhu a možnosti nabídnutí lepších a komplexnějších služeb klientům nejprve evropského a později globálního hospodářského sektoru.

Velké společnosti jako DHL a Schenker pokrývají svými filiálkami většinu zmíněného prostoru. Touto cestou jde i společnost Dachser EST, ale díky své velikosti zatím nedosahuje tak velkého pokrytí. Společnost Gebrüder Weiss velkou část pokrytí zajišťuje sama a některé destinace zajišťuje pomocí partnerů.

#### Technologie přepravy mezinárodních kusových zásilek v evropském prostoru

Pro přepravu mezinárodních kusových zásilek musí být vybudována dostatečná síť. Součástí sítě jsou terminály, které zajišťují manipulaci svážených a rozvážených zásilek v oblasti, která je efektivně obsluhovatelná. Jednotlivé oblasti se nepřekrývají, ale dotýkají se.

Z terminálu každý den vyjíždí svozová auta, která svážejí zásilky objednané předcházející den a stejný den do určité hodiny. Někteří zasílatelé vyzvedávají zásilky stejný den objednání přepravy. Je to možné za využití vyspělé telekomunikační technologie. Radiový přenos informací a čárkových kódů do mobilního čtecího zařízení, které je součástí vybavení řidiče. Tuto technologii v ČR využívají především kurýrní služby. U kusových přeprav je častěji řidič naváděn pomocí mobilního telefonu s dodatečným dodáním dokladů. Svozová auta jsou zajišťována na základě dlouhodobých smluv z místními externími dopravci. Někteří

mezinárodní zasílatelé pro systém vyzvedávání a doručování zásilek využívají zasílatele, kteří se specializují pouze na domácí trh a navzájem si nekonkurují.

Mezi jednotlivými terminály a centrálním překladištěm případně mezi jednotlivými terminály navzájem zajišťuje převoz zásilek nákladní vozidlo většinou velkého objemu ložné plochy, aby bylo přepraveno maximum zásilek jedním vozidlem. Tento tzv. linehaul odjíždí a přijíždí ve stanoveném čase tak, aby nedocházelo k prostojům a zdržováním. Kapacity manipulace na terminálu může být pak maximálně využita. Tímto systémem jsou zásilky doručeny na stanovený terminál, z kterého odjíždí linka buďto přímo na terminál v dané zemi nebo na terminál sousedního partnera případně mateřské firmy, která zajišťuje spojení s danou destinací. Takto pracují především malí a střední zasílatelé, jejichž mateřská společnost sídlí nejčastěji v Německu. Odkud zajišťuje pravidelné spojení jak pro sebe tak pro dceřiné společnosti z menších zemí.

Ze daného terminálu vyjíždí mezinárodní linka podle stanoveného jízdního řádu. Na ni opět v zemi určení navazuje síť linehaulů mezi terminály a doručovací systém.

Nezanedbatelnou částí tohoto organismu je operační systém, v kterém disponenti pořizují data o zásilkách získaných z objednávek od zákazníků. Data pak elektronicky posílají se zásilkami do země a terminálu určení s určitým časovým předstihem. Zde je partner zpracovává a porovná s fyzicky přijatými zásilkami. Jde především o počet nákladových kusů, adresu příjemce a odesílatele a případné poškození. Po vykládce mezinárodní linky zasílá odesílajícímu terminálu zprávu o vykládce, tedy o schodě elektronických dat a fyzicky přijatých zásilek. V případě zjištění rozdílů či poškození zásilky pořizují též zápis do přepravního listu, jenž doprovází náklad.

Co se týče operačního systému je výhodou, když celá síť využívá pouze jeden. To jde nejlépe, když síť je zajišťována mezinárodními pobočkami jedné společnosti. Ale ani tak to nemusí být automatické, pokud společnost vznikala postupnými fúzemi a jednotlivé země trvají na zachování vlastního systému. Bohužel to systém prodražuje tvorbou interfaců a různých převodních můstků. Navíc přenos dat nemusí být zcela automatický a při jejich přenosu může docházet ke komplikacím zvláště pak, je-li na ně nastaveno zákaznické sledování zásilek na internetu (tzv. tracking & tracing). Výhodou jak ve směru technickém tak i ekonomickém je jeden informační systém, jeden komunikační jazyk a pokud možno shodný servis ve všech zemích zapojených do sítě zasílatele.

Terminálů zajišťujících vnitrostátní svozy a rozvozy musí být tolik, aby pokryly celou zemi v závislosti na použité technologii a množství zásilek. Mohou být outsorcovány. Počet terminálů, které vypravují mezinárodní linky, se odvíjí podle technologie, velikosti zasílatele a množství zásilek. A to jak celkové množství tak množství do jednotlivých zemí.

Malý zasílatel zajišťující přepravu zásilek po Evropě pomocí silného partnera v sousední zemi může mít jediný terminál pro mezinárodní zásilky. Nezahltí překládkové kapacity množstvím zásilek a počet vozidel mezinárodní linky může regulovat podle počtu zásilek.

Zasílatelé, kteří mají dostatek zásilek, aby naplnili linkové vozidlo v pravidelných a dostatečných počtech odjezdů dle požadavků trhu, mohou mít více terminálů umístěných u strategických dopravních tepen směrem k zemi určení. Případně na strategických místech tedy tam kde je nejvíce zásilek, aby snížili náklady na svoz a rozvoz. Množstvím zásilek jsou velcí zasílatelé nuceni rozdělit linky na více terminálů z důvodů kapacitních a manipulačních. Je třeba dbát na hospodárnost a revidovat stále rozmístění terminálů a rozdělení linek jak z důvodů ekonomických a efektivit tak z důvodu měnícího se ekonomického prostředí. Neboť struktura našeho průmyslu se neustále mění a lpění na zaběhnutých stereotypch přináší stagnaci a zvyšování nákladů.

### **Technologie přepravy celovozových zásilek a příkladek**

Další z hlavních činností zasílatel je zajišťování přepravy celovozových zásilek. Tento druh činnosti je technologicky mnohem jednodušší, než přeprava kusových zásilek. Jelikož není potřeba vytvářet žádný důmyslný a finančně nákladný systém, podniká v této oblasti velké množství subjektů. Základem je vlastnictví odpovídajícího nákladního automobilu, řidičského oprávnění a včasná reakce na poptávku. Zasílatelé většinou nevlastní nákladní automobily, ale najímají si dopravce dle poptávky.

Zasílatelé jsou napojeni na výrobní nebo obchodní společnosti, které poptávají přepravu vyrobeného nebo obchodovaného zboží. Na základě poptávky přepravy zajišťuje zasílatel odpovídající dopravní prostředek. Dopravce společně s dopravním prostředkem a řidičem sděluje zasílateli cenu za výkon. Zasílatel k této ceně připočte svou provizi za zprostředkování a nabízí možnost řešení poptávajícímu. V případě, že poptávající cenu a řešení akceptuje, posílá zasílateli písemnou objednávku (většinou dnes emailem nebo faxem). Ten potvrzuje přijetí objednávky zpět příkazci. Zasílatel vytvoří zasílatelský příkaz (objednávka k provedení dopravy), který posílá dopravci. Dopravce potvrzuje přijetí zasílatelského příkazu. Zasílatelský příkaz stejně tak jako objednávka příkazce obsahují především: termín nakládky a vykládky, místo nakládky a vykládky, stručný popis zboží a balení, hmotnost nebo objem a dohodnutou částku za výkon.

Dopravce ve smluvený termín zboží nakládá a dopravuje na určené místo ve stanoveném termínu. V případě, že se jedná o celovozovou zásilku, jede nákladní automobil pouze z jediného místa nakládky na jediné místo vykládky. V případě, že se jedná o příkládky (zásilky zabírající pouze část kapacity ložné plochy), zastavuje automobil na několika místech nakládky a několika místech vykládky.

V případě vývozu do zemí mimo Evropskou unii je nutné, aby bylo zboží celně odbaveno v režimu vývozu a následně v režimu dovozu. Celní odbavení na základě požadavku příkazce zasílatel zajišťuje také.

### **Technologie zajišťování přepravy leteckých a námořních zásilek**

Tyto druhy přeprav patří v teritoriu střední Evropy k vývojově mladším než uvedené druhy pozemních přeprav. Zde zasílatelé využívají volných kapacit leteckých dopravců nebo námořních rejdářů.

Oddělení zajišťující letecké přepravy je nejčastěji umístěno na letišti, i když to není nutnost. Zajišťuje přepravu zásilek na větší vzdálenosti s potřebou rychlejšího doručení než by bylo možné pozemní nebo námořní cestou. Letecké zasílatelství je také často využíváno pro dopravu zásilek na místa, kam pozemní se doprava dostává velmi složitě např. středoasijské republiky bývalého SSSR. Letecký zasílatel na základě objednávky příkazce, osoby objedávající přepravu, zajistí svoz zásilky na letiště nejčastěji do dopravce, který přepravu zásilky zajistí. Zaknihuje zásilku u leteckého dopravce, vystaví letecký přepravní list (tzv. Air Way Bill) a zásilku celně odbaví. Následně informuje příkazce o čísle letu a předpokládaném datu a čase příletu do určené destinace, tak aby příkazce mohl informovat svého odběratele. V zemi určení je zasílatel schopen zajistit opět celní odbavení a je-li to možné i doručení zásilky. Obě tyto služby závisí na zákonech země určení a partnerech či vlastní síti zasílatele. Jsou země, kam se doručují zásilky pouze na letiště a odběratel si je po specifickém celním odbavení dopraví sám na vlastní náklady. V běžných destinacích problémy s celním odbavením a doručením nebývají.

Činnost oddělení námořního zasílatelství probíhá v zásadě následujícím způsobem. V případě celokontejnerové zásilky zajistí zasílatel za pomoci smluvního rejdáře a dopravce dopravení kontejneru na místo nakládky a po naložení v případě požadavku též zaclení. Pak je kontejner dopravován buď po silnici nebo po železnici dle dispozic zasílatele do určeného přístavu nalodění. Zde je vystaven námořní přepravní list (tzv. konosament) a kontejner je naloděn na určenou loď rejdáře. Originál konosamentu je následně zaslán kurýrní službou příjemci, který jej musí potvrdit, aby mu byl kontejner v přístavu určení vydán v případě, že byly sjednány dodací podmínky CFR, tedy vyplaceně do přístavu určení. V případě, že je dohodnuto doručení kontejneru až na místo určení, doručuje zasílatel kontejner až k příjemci. Toto samozřejmě může být různě omezováno možnostmi v zemi určení. Stejně tak i proclení zásilky může být komplikováno místní legislativou a především smluvními vztahy příjemce – odběratele a jeho smluvního celního agenta. Zajištění přepravy kusové zásilky probíhá po souši stejným způsobem jako přeprava běžné kusové zásilky. S tím, že zásilka doputuje pozemní sítí na terminál v určeném přístavu. Zde je předána rejdáři, u kterého již byla tato zásilka předem zaknihována. Ten přiloží zásilku do kontejneru s ostatními zásilkami a

v cílovém přístavu vydá zásilku na základě konosamentu potvrzeného příjemcem. Společnosti, které mají kusových zásilek dostatek, kompletují kontejner již v zemi odeslání.

Hladké zajištění námořních a leteckých přeprav vyžaduje nejen dobrou znalost specifik provozu těchto dopravních prostředků, ale i omezení a zákony nejrůznějších zemí. Výhodou jsou vždy spolehliví partneři v nejčastějších cílových zemích.

### 5.1.1 Produkty nabízené zasílatelskými společnostmi

#### PRODUKTY NABÍZENÉ SPOLEČNOSTÍ GEBRÜDER WEISS

**Vnitrostátní přepravy:** rozvoz zásilek po České republice s přidanou hodnotou časové spolehlivosti do určitého dne.

**Weiss24:** systém operuje po celém území republiky z dodací lhůtou od vyzvednutí do dodání 24 hodin. Společnost uvádí prokazatelné dodržování této časové lhůty více než 95%.

**WeissDirekt:** služba opět pokrývá celé území republiky. Jedná se o druh přímé přepravy. Bez používání systému překladišť využívaných v systémech kusových přeprav. Služba je provozována dle potřeby zákazníka 24 hodin denně. Lze přepravovat tímto způsobem i nebezpečný náklad (ADR) kromě tříd 1 a 7.

#### Distribuce zásilek po Evropě

**Kusové zásilky:** společnost provozuje síť překladišť po celé Evropě, buďto vlastních nebo smluvních partnerů. Tyto terminály jsou navzájem propojeny pravidelnými linkami. Snahou je spolehlivě, v nejkratším čase zásilku od odesílatele doručit příjemci za co nejnižší přepravní náklady.

**Celovozové zásilky:** na základě poptávky zákazníka, zajistí GW přepravu celovozové zásilky nebo příkládky. Vždy na základě konkrétního požadavku nebo předem sjednaného kontraktu. Po Evropě GW přepravuje veškeré zboží vyjma tříd 1 a 7 nebezpečného zboží.

#### Celosvětová distribuce zásilek

Společnost zajišťuje přepravu kusových i celokontejnerových zásilek po celém světě. Využívá k tomu jak své pobočky, tak síť partnerů na jiných kontinentech. Společně vytváří globální síť. Zajišťuje letecké přepravy zásilek (urgentních nebo zkazitelných) a námořní přepravy zboží pro velké zásilky a zboží nepodléhající zkáze. Lodní přepravy se týkají celokontejnerové i kusové zásilky. Ty jsou shromažďovány na terminálech partnerů



a grupovány do kontejneru. Důvodem je bezpečnost, lehčí manipulovatelnost a výhodná cena za přepravu.

### **Další nabízené služby**

**Logistická řešení:** společnost GW nabízí logistická řešení na míru. Pomocí vlastních odborníků hledá nejpříjemnější řešení pro své zákazníky, vedoucí k úspoře nákladů.

**Skladování:** v hlavních logistických centrech (Rudná u Prahy, Jažlovice Dálnice D1, Brno Modřice) provozuje GW vlastní sklady. V nich nabízejí skladování, opět dle požadavku zákazníka. Ten si pronajímá pouze tolik metrů skladové plochy, kolik potřebuje. Zajišťuje veškeré úkony spojené se skladováním včetně agendy objednávek, vedení skladu, vyřízení objednávek s přípravou zboží k odběru, zabalení a odeslání, dále i vnitrostátní nebo celoevropskou distribuci. Zákazník pomocí on-line IT systému může kdykoliv kontrolovat své objednávky.

**Možnost získávání informací on-line:** internetový systém umožňuje zákazníkovi sledovat odbavení a pohyb zásilky. Musí se ovšem předem registrovat v systému GW se zadáním potřebných „osobních“ dat.

## **PRODUKTY NABÍZENÉ SPOLEČNOSTÍ DB SCHENKER**

**Vnitrostátní přepravy:** služby nabízející přepravu zásilek na území České republiky s možnou garancí dne či hodin dodání.

- **DB SCHENKERparcel rapid:** vnitrostátní přeprava balíkových zásilek do 32 kg s dodáním do druhého dne.

- **Přeprava kusových zásilek:** vnitrostátní přeprava zásilek o hmotnosti 32 - 2500 kg a objemu do 10 cbm. Dodání za dobu obvyklou pro přepravu zásilek po ČR.

- **DB SCHENKERsystem rapid:** vnitrostátní přeprava kusových zásilek po ČR. Doba dodání - následující den.

- **DB SCHENKERdirect rapid:** dokládky a celovozové přepravy (nad 2500 kg nebo 10 cbm po ČR. Dodání ve smluveném čase. Případně specializované přepravy dle požadavku zákazníka.

### **Distribuce zásilek po Evropě**

**Mezinárodní přepravy:** zásilky přepravované v evropském prostoru, různých hmotností a objemů s dobou dodání obvyklou pro tyto systémy, případně garantovanou dobou dodání.

- **DB SCHENKERparcel:** přeprava balíkových zásilek do 32 kg po Evropě. Den dodání podle stanoveného jízdního řádu. tuto informaci lze získat u operátora zákaznického centra nebo na internetu. Zde je nutno brát na zřetel, že se jedná o orientační doby. Dokud nebyla zásilka zadána do systému, tedy vyzvednuta, je nutné počítat se změnami.

### **Přeprava kusových zásilek**

#### **Mezinárodní přeprava zásilek o hmotnosti 32 - 2500 kg a objemu do 10 cbm:**

- **DB SCHENKERsystem:** mezinárodní přeprava kusových zásilek. Opět den stanovený jízdním řádem.

- **DB SCHENKERtop:** mezinárodní přeprava kusových zásilek. Dodání v den stanovený jízdním řádem s garancí vrácení peněz při nedodržení termínu dodání.

- **DB SCHENKERtop12:** mezinárodní přeprava kusových zásilek. Dodání do 12:00 hod. v den stanovený jízdním řádem. Garance vrácení peněz při nedodržení termínu dodání.

#### **Přeprava celovozových zásilek a dokládek – zásilky nad 2500 kg a 10 cbm**

Zásilka však nemusí nutně dosahovat uvedených váhových a rozměrových parametrů. Do této kategorie patří také zásilky se speciálními požadavky (např. rychlejší dodání, než je standardně nabízeno nebo dodání ve sjednaný den).

- **DB SCHENKERdirect:** mezinárodní celovozové přepravy a doklázky. Dodání ve smluveném čase.

### **Celosvětová distribuce zásilek**

#### **Letecká přeprava**

Společnost DBS zajišťuje leteckou přepravu zásilek po celém světě. Zásilky nejsou zpravidla váhově omezeny. Společnost je schopna zajistit i charter. Tedy celé dopravní letadlo pro potřeby zákazníka.

- **DB SCHENKERjetcargo economy:** ekonomická letecká přeprava méně urgentních zásilek s denním spojením do celého světa. Běžná doba doručení 4-7 dní v závislosti na požadované destinaci (myšleno dodání letiště – letiště).

- **DB SCHENKERjetcargo business:** přeprava expresních zásilek po celém světě. V určeném čase letiště – letiště. Bez omezení hmotnosti a rozměrů. Doba dodání 3 – 4 dny.

- **DB SCHENKERjetcargo special:** speciální přepravy, chartery, přepravy nebezpečného nebo rychle se kazícího zboží dle požadavků zákazníka.

- **DB SCHENKERjetcargo first:** expresní přeprava zásilek letiště – letiště. Doba dodání 1 – 2 dny v závislosti na destinaci. Garance času dodání zásilky.

- **DB SCHENKERjetexpress silver:** expresní přeprava zásilky v určeném čase přímo od zákazníka k zákazníkovi, garance času dodání zásilky. Bez limitů hmotnosti a rozměrů.
- **DB SCHENKERjetexpress gold:** expresní přeprava zásilky v určeném čase od zákazníka k zákazníkovi s pojištěním do 5200 EUR zdarma. Garance doručení zásilky. Doručení zásilky mimo město i o víkendech. Bez limitů hmotnosti a rozměrů.
- **DB SCHENKERjetexpress platinum:** expresní přeprava zásilky osobním kurýrem přímo k zákazníkovi. Podmínky pojištění shodné jako u předchozího případu. Garance času dodání, doručení mimo město i o víkendech. On board service – lze přepravovat zásilky (zavazadla i na palubě letadla)
- **DB SCHENKERaeroparts:** služba vyvinutá se zaměřením na letecký průmysl. Bez limitů hmotnosti a rozměrů. Servis dostupný 24 hodin denně, 365 dní v roce. Doba doručení dle požadavků zákazníka.
- **DB SCHENKERSkybridge:** ekonomické řešení kombinující leteckou a námořní přepravu. Výhodná cena a doba přepravy s pravidelným spojením na trasách z Asie přes Dubai do Evropy.

### **Námořní přeprava**

- Sběrná námořní služba **DB SCHENKERcombine:** ekonomické řešení přeprav kusových zásilek mezi kontinenty
- Kontejnerová přeprava **DB SCHENKERcomplete:** námořní přeprava zboží v kontejnerech
- Přeprava nadrozměrných nákladů **DB SCHENKERprojects:** individuální řešení pro přepravu nadrozměrných nákladů po moři nebo po souši v rámci kontinentu.

**Veletržní expedice, sportovní logistika a stěhování:** zajištění komplexního spedičního servisu pro zahraniční i tuzemské veletrhy a výstavy. Sportovní akce celosvětového měřítká (zkušenosti z logistiky OH). Společnost je schopna zajistit stěhování od vybavení kanceláře až po továrnu.

**Celní služby:** pro zásilky z a do mimounijních destinací zajišťuje DBS celní odbavení na specializovaných pracovištích.

### **Další nabízené služby**

**Logistická řešení:** společnost DBS nabízí logistické řešení pro své zákazníky dle požadavků jednotlivých klientů. Zajistí logistickou analýzu systému subjektu a navrhne zlepšení, případně převezme logistiku. Nabízí řešení jednotlivých úseků logistického řetězce, případně celý.

V rámci logistického řešení je schopna zajistit dopravu, skladování, evidenci, vyřizování zakázek, etiketování, kompletaci, distribuci zásilek a řízení toku vratných obalů.

### **Využití informačních technologií**

- vedení skladové evidence s pravidelnými výstupy inventur
- zjišťování předpokládané doby dodání zásilky pomocí nástroje na internetu (zjištění pravidelného přepravního času). Jednoduchým způsobem při zvolení export/import a zadání PSČ a země vyzvednutí/doručení. Zobrazí se den/dny nakládky zásilek u odesílatele a den/dny doručení příjemci. V případě, že doprava trvá déle než 7 dní, bude za dnem doručení zobrazen symbol +1. Pokud doprava trvá déle než 14 dní bude za dnem doručení zobrazen symbol +2.
- sledování zásilek na internetu (Schenker Tracking Systém): on-line systém sledování zásilek umožňuje monitoring pohybu zásilek v pozemní přepravě. Do systému je zapojeno 40 evropských zemí.
- sledování pohybu leteckých zásilek na internetu
- služba elektronického potvrzení o dodání (ePOD): možnost pro zákazníky zjistit, kdo zásilku převzal. Zatím je tato služba dostupná pouze v některých cílových zemích. Zákazník musí do systému získat přístupové heslo, přidělené místní pobočkou DBS.

### **PRODUKTY NABÍZENÉ SPOLEČNOSTÍ DACHSER EST**

Přeprava tuzemských a mezinárodních kusových zásilek: to znamená zásilky až do hmotnosti 2500 kg nebo o objemu 5 palet.

**ENTARGO:** přeprava kusových zásilek v systému od odesílatele k příjemci s garantovanou dobou dodání s jednoduchou sledovatelností. Časově garantovaná přeprava zásilek je realizována za příplatek. Zásilky jsou následně označeny kódem ENTARGO.

Jednotný a ucelený systém umožňuje optimální volbu trasy zásilky od odesílatele k příjemci v přehledných a garantovaných časech. Garantovaná přeprava je realizována za příplatek a označení zásilky kódem ENTARGO.

**TARGOSPEED:** produkt pozemní přepravy kusových zásilek s přesně vymezenou dobou doručení. Takto označeným zásilkám je udán v systému status maximální priority, aby mohli být doručeny v nejkratším možném termínu. Tj. doručení v okruhu do 400 km od pobočky do 24 hodin a v okruhu do 800 km doručení do 48 hodin.

**TARGOFIX:** u této služby je možno určit, kdy chce příjemce zásilku doručit. Zásilka je dopravena na nejbližší pobočku, kde vyčká stanoveného dne doručení. Této služby lze využít např. při odstávkách závodu příjemce během celozávodní dovolené a podobně.

**TARGOFLEX:** zde se jedná o běžný typ přepravy kusových zásilek bez důrazu na termín doručení. Hlavní akcent je zde kladen na cenu přepravy.

**On-line potvrzení o doručení:** společnost DAE využívá systému GSM, díky kterému je možné vytisknout si kopii „Potvrzení o doručení zásilky“ a to i s podpisem příjemce cca do 10 minut od doručení zásilky. Zásilky lze díky on-line systému sledovat na jejich cestě od odesílatele k příjemci.

### **Tuzemská a mezinárodní kamionová doprava**

Společnost DAE zajišťuje též celokamionovou dopravu v evropském prostoru. A to jak na základě smlouvy o zajišťování dopravního řešení či na základě ad hoc potřeb zákazníků.

**Food Logistics (potravinová logistika s kontrolovanou teplotou):** společnost DAE je jedním z mála poskytovatelů zasílatelských služeb, který má ve svém portfoliu nabídku na zajišťování tohoto druhu transportu. Navíc má tuto službu certifikovanou. Žádný ze zkoumaných subjektů tento druh přepravy na takové úrovni nabídnout nemůže.

**Air- and Seafreight (letecké a námořní zasílatelství):** další z produktů nabízených společností DAE. Specializovaná oddělení zajišťují přepravy mezikontinentálních zásilek různé hmotnosti a objemu. Jedná se o běžnou leteckou přepravu od odesílatele k příjemci. Nejde o expresní službu. Pomocí námořní dopravy lze zajistit přepravu kusové nebo kontejnerové zásilky.

### **Logistika & Outsourcing**

DAE nabízí komplexní logistické služby šité takzvaně na míru každému zákazníkovi případně převzetí následujících dílčích služeb: skladování včetně zajištění celních služeb, vnitrostátní distribuce ze skladů a svozy zboží do skladů, outsourcing správy vlastních zásob klienta, outsourcing interních logistických procesů klienta, různé kombinace výše uvedených služeb, komplexní logistické projekty zahrnující celkové řešení logistické problematiky subjektu, včetně všech druhů přeprav

**Další služby:** celní služby, skladování a distribuce

**Pojištění:** všechny zásilky jsou pojištěny dle mezinárodních úmluv CMR. Na vyžádání lze sjednat připojištění zásilky.

## **PRODUKTY NABÍZENÉ SPOLEČNOSTÍ DHL**

Společnost nabízí široké portfolio zasílatelských, expresních a skladovacích služeb. Díky jednotlivým členům skupiny DHL nebo divizím, které zastupují portfolia spojených firem, může společnost nabídnout řešení každému zákazníkovi. DHL zajišťuje mnohá logistická řešení našeho průmyslu.

### **Produkty jednotlivých divizí**

#### **Divize DHL FREIGHT**

Tato divize zajišťuje vnitrostátní a mezinárodní celovozové a speciální přepravy, přepravy kusových zásilek a částečných partií. Po silnici, železnici nebo kombinací obou těchto způsobů přepravy. Součástí této divize je společnost GERLACH s.r.o. zajišťující komplexní celní služby.

#### **Přeprava mezinárodních kusových zásilek**

**(DHL Euroconnect):** Sběrná služba pro přepravu kusových zásilek (Door-to-door) po Evropě, blízkém východě a Maroku. Systém této služby je podporován více než 160 terminály ve jmenovaných světadílech se 3500 odjezdy mezinárodních linek týdně. Do sousedních států zajišťuje tato služba denní spojení s dobou doručení do 48 hodin od vyzvednutí zásilky. Kvalita této služby se pohybuje okolo 93 %. Linky služby Euroconnect mají stabilní jízdní řád a pokrývají 39 zemí.

Výhodou této služby je automatické pojištění zásilek do 1 mil. Kč na 100 % hodnoty v ceně přepravného, bez potřeby dalšího připojištění. Možnost sledování pohybu zásilky pomocí internetové aplikace.

Maximální velikost jednoho nákladového kusu zásilky: 400 × 220 × 220 cm

Maximální hmotnost jednoho nákladového kusu zásilky je 1500 kg

Maximální hmotnost celé zásilky je 5000kg

## **Mezinárodní a vnitrostátní celovozová přeprava**

**Euroline:** zajišťování služeb v oblasti mezinárodní a vnitrostátní celovozové přepravy v rámci Evropy i mimo ni. Jelikož DHL nevlastní žádná nákladní vozidla, není limitována jejich rozměry nebo kapacitou. Přepravu zásilek fyzicky zajišťují externí smluvní dopravci.

DHL nabízí zajištění přeprav běžných objemů a hmotností nákladů, dále pak pro zboží vyžadující řízenou a kontrolovanou teplotu, nebo pro zboží nadrozměrných objemů a velikostí. Další služby zahrnují výměnu palet, doručení o víkendech, individuální účtování, možnost připojištění, hodnocení výkonu a kvality, Tracking&Tracing, sledování a reportování KPI, zajišťování bezpečnostních požadavků (certifikované bezpečnostní standardy a procedury).

**Euronet:** celovozové přepravy šité na míru. Komplexní řešení přeprav dle speciálních požadavků zadavatele. Jde o speciální projekty, kde klient komunikuje s dispečinkem DHL pomocí EDI. Pracoviště DHL je většinou umístěno přímo v objektu zákazníka a zajišťuje přepravu pouze pro něho, včetně Tracking&Tracing, sledování a reportování KPI, zajišťování bezpečnostních požadavků.

**Skladování/logistické projekty:** zajištění skladování zboží dle požadavků zákazníka. V rámci skladování nabízí i distribuci, etiketování přebalování zboží či dodávky materiálu až k montážní lince zákazníka. Další z možných činností je kolkování alkoholu během skladování.

**Speciální služby:** tyto služby zahrnují přepravu nadrozměrného nákladu a zboží, železniční přepravu a skladování.

**Celní služby:** celní problematika zajišťována společností GERLACH s.r.o.

## **Divize DHL EXPRESS**

Tato divize je přední globální dodavatel mezinárodních pozemních, leteckých a železničních kurýrních a expresních služeb pro podniky i soukromé osoby. Své služby zajišťuje v rámci celosvětové sítě, pokrývající více než 220 zemí a teritorií v Evropě, Americe, Asii a Tichomoří a rozvíjejících se trzích.

**DHL Same Day** nabízí vyzvednutí a doručení zásilek v nejkratším možném termínu. Služba je určena především pro časově citlivé zásilky, jejichž doručení je pro zákazníka prioritou.

**DHL Sprintline:** pozemní přeprava osobním kurýrem

**DHL Jetline:** speciální letecké přepravy s přímým doručením

**DHL Secureline:** letecká přeprava osobním kurýrem nebo vyhrazeným letadlem

## **Produkty Time Definite**

Rychlá dodávka ode dveří ke dveřím do určitého času – přes noc nebo následující možný pracovní den.

**DHL EXPRESS 9:00:** mezinárodní exportní služba přepravy zásilek do vybraných oblastí světa následující pracovní den a do vzdálenějších zemí další pracovní den vždy s časem doručení do 9:00 hodin.

**DHL IMPORT EXPRESS 9:00:** jednoduchý importní servis s doručením následující pracovní den do 9:00 hodin. Jeden kontakt pro objednání přepravy, jedno číslo zákaznického účtu a fakturace v domácí měně.

**DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00:** vnitrostátní služba přepravy zásilek po České republice následující pracovní den do 9:00 hodin.

**DHL EXPRESS 12:00:** mezinárodní exportní služba přepravy zásilek do vybraných oblastí světa následující pracovní den a do vzdálenějších zemí další pracovní den vždy s časem doručení do 12:00 hodin.

**DHL IMPORT EXPRESS 12:00:** jednoduchý importní servis s doručením následující pracovní den do 12:00 hodin. S jedním kontaktem pro objednání přepravy a jedním číslem zákaznického účtu včetně fakturace v domácí měně.

**DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00** je vnitrostátní služba, která přepraví Vaši zásilku po České republice následující pracovní den do 12:00 hodin. Garance vrácení 100 % přepravného, maximální hmotnost zásilky 250kg (50 kg/kus)

**DHL EXPRESS WORLDWIDE** je mezinárodní exportní služba, zajišťující přepravu zásilek do více než 220 zemí světa.

**DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE** je jednoduchý importní servis – jeden kontakt pro objednání přepravy, jedno číslo zákaznického účtu a fakturace v domácí měně.

**DHL DOMESTIC EXPRESS:** vnitrostátní služba pro expresní přepravu zásilek po České republice následující pracovní den.

Mezi hlavní výhody výše uvedených produktů divize DHL EXPRESS patří: vyzvedávání zásilek ještě v den objednání, možnost přepravy zásilek těžších než 250 kg a garance vrácení 100 % přepravného pro zásilky v rámci EU při nedodržení podmínek přepravy.

**DHL Express Envelope:** tato služba nabízí cenově zvýhodněná mezinárodní exportní zaslání s doručením do celého světa. Služba je omezena pouze hmotnostním limitem do 200 g včetně obálky zahrnuté v ceně za přepravu. Zajišťuje v rámci EU všechny typy zásilek bez



rozdílu.

### **Produkty Day Definite** (doručení v určitý den)

**DHL Economy Select:** pozemní přeprava jednokusových, vícekusových i paletových zásilek do většiny států Evropy a dalších vybraných zemí.

**DHL Import Economy Select:** přeprava jednokusových i vícekusových zásilek nebo palet formou standardního importu nebo v rámci třetích zemí.

Rozměrová a hmotnostní omezení zásilky

Maximální hmotnost/zásilka: 2 500 kg

Maximální hmotnost/kus: 1 000 kg

Standardní rozměry: 120 × 100 × 200 cm (délka × šířka × výška)

Maximální rozměry: 240 × 100 × 200 cm (délka × šířka × výška)

Minimální rozměry: 15 × 11 × 3,5 cm (délka × šířka × výška)

**DHL Domestic Economy Select:** vnitrostátní přeprava zásilek do celkové hmotnosti 3 000 kg s doručením následující pracovní den po dni odeslání.

Rozměrová a hmotnostní omezení zásilky

Maximální hmotnost kus/zásilka: 800 kg\*/3 000 kg

Maximální rozměry: 300 × 200 × 170 cm (délka × šířka × výška)

Minimální rozměry: 15 × 11 × 3,5 cm (délka × šířka × výška)

**DHL Domestic Economy:** vnitrostátní přeprava zásilek do celkové hmotnosti 3 000 kg s doručením do dvou pracovních dnů ode dne vyzvednutí.

Rozměrová a hmotnostní omezení zásilky

Maximální hmotnost kus/zásilka: 800 kg\*/3 000 kg

Maximální rozměry: 300 × 200 × 170 cm (délka × šířka × výška)

Minimální rozměry: 15 × 11 × 3,5 cm (délka × šířka × výška)

### **DHL GLOBAL FORWARDING**

Společnost DHL GLOBAL FORWARDING je právně samostatná jednotka v rámci skupiny DHL Česká republika. Zajišťuje přepravu běžných leteckých zásilek a námořních kusových nebo kontejnerových zásilek z/do celého světa. Uvnitř DHL je tato společnost spíše chápána jako další plnohodnotná divize. A to jak z důvodu těsné spolupráce tak i návaznosti na zahraniční řídicí struktury. Právě po této linii má k sobě mnohem blíže DHL GLOBAL FORWARDING a DHL Express divize FREIGHT. Mají totiž společné zahraniční řídicí struktury, i když v ČR jsou tyto objekty právně diferencovány.

## **Produkty DHL GLOBAL FORWARDING**

**Air First** - **Expresní přeprava časově náročných zásilek.**

**Air Premium** - vysoce kvalitní letecká přeprava s využitím naplánovaných přímých letů do vybraných destinací.

**Air Value** - nabízí nižší ceny pro časově méně náročnou přepravu.

**Charter** - při omezených možnostech pravidelných letů lze Vaše požadavky uspokojit charterovou přepravou.

**SeaAir** - produkt spojující cenovou výhodnost námořní přepravy s rychlostí letecké přepravy.

**Airfreight Plus** - přepravy objemnějších zásilek z domu do domu v případech, že je požadováno doručení ve stanovený den.

**Speciální služby** - přeprava do méně obvyklých destinací.

**Speciální manipulace** - odbornost v manipulaci a přepravě nebezpečného zboží a zboží vyžadující teplotní režim.

**Industriální projekty** - zasilatelské služby pro rozsáhlé projekty v průmyslových sektorech

**Plánování dodavatelského řetězce** - integrace dodavatelského řetězce svých zákazníků do své globální sítě.

**Skladování/Distribuce** - skladování hotových výrobků, řízení objednávek a realizace spolu s distribucí ke koncovým zákazníkům.

**Příchozí logistika do výroby** - provozování a správa přísunu příchozích materiálů ze sběrných míst dodavatelů do míst spotřeby ve výrobních závodech.

**Dodání a Instalace** - Dodání a instalace produktů koncovým spotřebitelům, ať již v jejich domovech nebo v sídle jejich společností.

## **DHL EXEL SUPPLY CHAIN**

Tato společnost má též vlastní právní subjektivitu. Zajišťuje služby smluvní logistiky a firemní informační řešení dle požadavku zákazníka. DHL Exel Supply Chain nabízí skladování a přepravní služby se skladováním, ale také řešení s přidanou hodnotou společně s řízením celého dodavatelského řetězce zákazníků z různých sektorů, například z oblasti automobilového průmyslu, biologických věd, technologie, rychloobrátkového spotřebitelského zboží, maloobchodu a módního průmyslu.

## 5.1.2 Srovnání rozsahu produktů zkoumaných subjektů

Tabulka 1: Srovnání rozsahu produktů zkoumaných subjektů

	DHL	Schenker	G. Weiss	Dachser
Mezinárodní silniční přeprava CVZ	Ano	Ano	Ano	Ano
Mezinárodní silniční přeprava KZ	Ano	Ano	Ano	Ano
Mezinárodní silniční expres přeprava	Ano	Ano	Ano	Ano
Vnitrostátní silniční přeprava CVZ	Ano	Ano	Ano	Ano
Vnitrostátní silniční přeprava KZ	Ano	Ano	Ano	Ano
Vnitrostátní silniční expres přeprava	Ano	Ano	Ano	Ne
Letecká přeprava	Ano	Ano	Ano	Ano
Námořní přeprava	Ano	Ano	Ano	Ano
Železniční přeprava	Ano	Ano	Ne	Ne
Logistika/skladování/ distribuce	Ano	Ano	Ano	Ano
Veletřní spedice	Ano	Ano	Ano	Ne
IT support	Ano	Ano	Ano	Ano
Celní služby	Ano	Ano	Ano	Ano

Pouze společnosti DHL a Schenker nabízejí sledované služby v nejširším rozsahu. Společnost Gebrüder Weiss nenabízí zajišťování přeprav po železnici. Společnost Dachser nenabízí vnitrostátní silniční přepravy, železniční přepravy a zajišťování veletrhů.

### 5.1.3 Srovnání přepočtových koeficientů využívaných pro výpočet ceny přepravy mezinárodních kusových zásilek

Tabulka 2: Srovnání přepočtových koeficientů využívaných pro výpočet ceny přepravy mezinárodních kusových zásilek

Společnosti	Přepočtový koeficient
<b>DHL</b>	1 cbm = 333kg
<b>Schenker</b>	1 cbm = 300kg
<b>G. Weiss</b>	1 cbm = 300kg
<b>Dachser</b>	1 cbm = 150kg

Nejvýhodnější přepočtový koeficient má společnost Dachser se 150kg na jeden metr kubický. Následují ho společnosti Schenker a Gebrüder Weiss se 300kg. Nejhorší přepočet má společnost DHL. Koeficient výrazně ovlivňuje cenu přepravy objemné a lehčí zásilky. Nezanedbatelná část přepravovaných zásilek je totiž kubická.

V současné době však většina společností upouští od striktního přepočtu kubických zásilek podle koeficientu a snaží se v době hospodářské krize získat maximum zásilek z přepravního trhu i za cenu snížení marží na minimum.

### 5.1.4 Srovnání garance dodacích lhůt při mezinárodní přepravě kusových zásilek

Tabulka 3: Srovnání garance dodacích lhůt při mezinárodní přepravě kusových zásilek

Společnosti	Garance dodacích lhůt při mezinárodních přepravě kusových zásilek	
<b>DHL</b>	Dodací lhůty doporučené, SK a PL garantuje	Negarantuje kromě PL a SK

<b>Schenker</b>	Dodací lhůty doporučené, do sousedních států garantují	Do sousedních států garantuje, všeobecně negarantuje
<b>G. Weiss</b>	Dodací lhůty doporučené	Negarantuje
<b>Dachser</b>	Dodací lhůty doporučené, do sousedních států lze za příplatek zajistit garanci smluvně	Do sousedních států garance za příplatek 10%, jinak negarantuje

Všeobecně společnosti dodací lhůty negarantují.

### 5.1.5 Možnost dopravního připojištění zásilek

Tabulka 4: Možnost dopravního připojištění zásilek

<b>Společnosti</b>	<b>ANO/NE</b>	<b>Možnost dopravního připojištění zásilek</b>
<b>DHL</b>	ANO	Kusové zásilky do jednoho milionu skutečné hodnoty jsou automaticky připojištěny. Pojištění je v ceně přepravy.
<b>Schenker</b>	ANO	3,5‰ z hodnoty zboží , minimálně 400 CZK, Slovensko: (hodnota zboží x 1,1 + přepravné) x 1,8) / 1000
<b>G. Weiss</b>	ANO	1,8‰ z hodnoty zboží, minimálně 200 CZK
<b>Dachser</b>	ANO	Do 150 000 CZK - 200 CZK, nad 150 000 - 1,2 ‰ z hodnoty zboží

V oblasti dopravního připojištění má nejprogresivnější a zákaznický nejvíce orientovanou politiku společnost DHL. Zákazník nic nepřiplácí, nemusí předem informovat zasílatele o skutečné hodnotě zboží. Ulehčuje mu to počáteční úkony při objednávání přepravy zásilek a zajištění tzv. připojištění.

Ostatní zasílatele používají tradiční způsob výpočtu poplatku za pojištění zásilky. Na základě přesné hodnoty a druhu zboží vypočtou za pomoci pojistné sazby částku, kterou přepravce zaplatí za pojištění své zásilky. Pojistná sazba je stanovena pojišťovnou a odvíjí se od druhu

zboží, země či oblasti určení, druhu dopravního prostředku a rozsahu rizik krytých vybraným pojištěním.

Zasílatele musí být pojištěni na odpovědnost za škody vznikající při jejich činnosti (pojištění odpovědnosti zasílatele a dopravce). Odpovědnost v mezinárodní dopravě je stanovena mezinárodní úmluvou CMR, kde je odškodnění omezeno plněním až do výše 8,33 SDR za 1 kg hrubé hmotnosti. To se týká většiny škod s výjimkou např. škod způsobených nedbalostí, hrubou nedbalostí a úmyslem.

Tato výše odškodnění nevyhovuje především poškozeným, kteří dali k přepravě drahé a lehké zboží (elektronika atd.). Zde se stanovena výše plnění diametrálně liší od ceny skutečné. Z tohoto důvodu zasílatele nabízejí dopravní pojištění zásilek, které kompenzuje škodu podle skutečné hodnoty.

### 5.1.6 Rychlost reakce na požadavek zákazníka – vypracování obsáhlejší cenové nabídky na vybrané destinace

Tabulka 5: Rychlost reakce na požadavek zákazníka – vypracování obsáhlejší cenové nabídky na vybrané destinace

destinace	DHL	Schenker	G. Weiss	Dachser
<b>Finsko</b>	Týž den voláno, že nabídka bude zpracována do 3 dnů - což bylo dodrženo	Po týdnu urgencye, nabídka zaslána dva dny po urgenci	Nabídka zaslána do týdne	Po týdnu urgencye, nabídka zaslána dva dny po urgenci
<b>Itálie</b>	Nabídka přišla za týden	Po 4 dnech přišla nabídka	Nabídka přišla do dvou dnů	Nabídka přišla druhý den
<b>Slovensko</b>	Nabídka přišla druhý den	Po týdnu urgencye, nabídka nezaslána	Nabídka zaslána za dva dny	Nabídka zaslána týž den
<b>Švýcarsko</b>	Týž den voláno, že nabídka bude zpracována do 3 dnů - což bylo dodrženo	Po týdnu urgencye, nabídka zaslána dva dny po urgenci	Nabídka zaslána do týdne	Po týdnu urgencye, nabídka zaslána dva dny po urgenci

<b>Rakousko</b>	Nabídka přišla týž den	Nabídka přišla za tři dny	Nabídka přišla za dva dny	Nabídka přišla za tři dny
-----------------	---------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------

Na požadavky zákazníka nejlépe reagovaly společnosti DHL a Gebr. Weiss. Nabídky posílaly včas a bez urgování. U společností Schenker a Dachser musela být nabídka urgována. U společnosti Schenker třikrát a u společnosti Dachser dvakrát. Zde se nabízí otázka, z jakého důvodu musely být nabídky u zmíněných společností urgovány.

Zda má společnost Dachser zákaznické centrum nebo zákaznická centra se mi zjistit nepodařilo. Schenker je ale má a musel být urgován třikrát. Důvod nutnosti urgování nabídky nelze zjistit. Zákaznická centra mohla být přetížená, případně do hry mohl vstoupit lidský faktor.

### 5.1.7 Srovnání spojení se sousedními zeměmi, rychlosti doručení a možnosti sledování pohybu zásilky

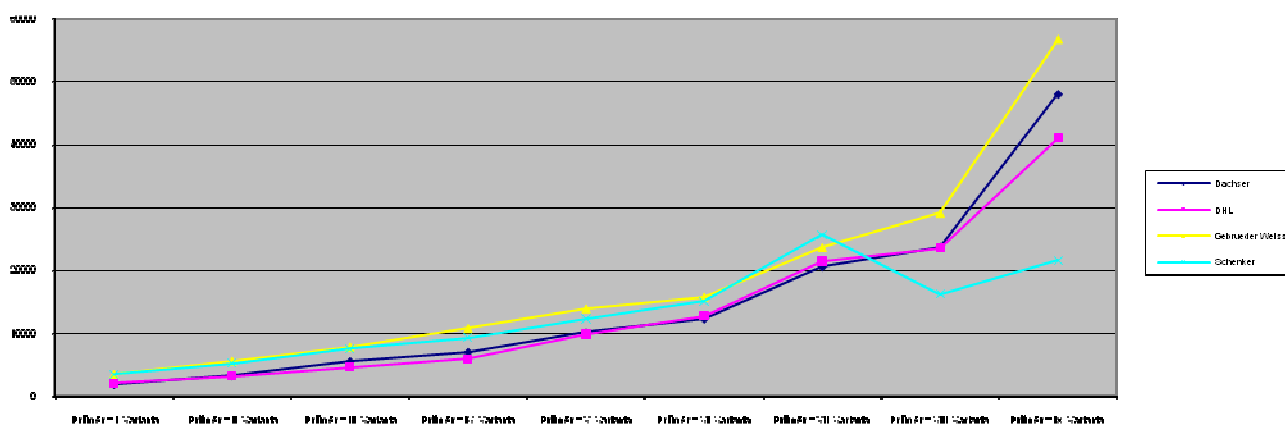
Tabulka 6: Srovnání spojení se sousedními zeměmi, rychlosti doručení a možnosti sledování pohybu zásilky

<b>Společnost</b>	<b>Spojení se sousedními zeměmi</b>	<b>Doba doručení</b>	<b>Možnost sledování zásilky</b>	<b>Spůsob získávání informace</b>
<b>DHL</b>	Denně	2-3 dny	Ano	Internet, telefon
<b>Schenker</b>	Denně	1-2 dny	Ano	Internet, telefon
<b>G. Weiss</b>	Denně	2-4 dny	Ano	Internet, telefon
<b>Dachser</b>	Denně	1-3 dny	Ano	Telefon

Nejrychlejší dodání do sousedních zemí nabízí společnost Schenker a Dachser. Následuje ho DHL a G. Weiss.

## 5.1.8 Porovnání cenové hladiny přepravného u zkoumaných subjektů

Obrázek 8: Porovnání cenové hladiny přepravného u zkoumaných subjektů



V tomto grafu jsou porovnány ceny za přepravu u zkoumaných společností. V jednotlivých variantách I až IX jsou aritmetickým průměrem přepočítány ceny dopravného u jednotlivých subjektů o různých míst České republiky do různých destinací v Itálii, Švýcarsku, Finsku, Slovensku a Rakousku. Jednotlivé varianty se rovnají následujícím váhovým kategoriím. Varianta I = 56kg, Varianta II = 120kg, Varianta III = 270kg, Varianta IV = 350kg, Varianta V = 550kg, Varianta VI = 850kg, Varianta VII = 4300kg, Varianta VIII = 6450kg, Varianta IX = 8600kg

Jak je zřetelně vidět z grafu, průměry cen přepravného se u zkoumaných subjektů pohybují až do VII. varianty přibližně ve stejné úrovni. Pak na shodné úrovni setrvávají průměry cen společností DHL a Dachser. Ceny společnosti Gebrüder Weiss rostou strměji vzhůru než u již jmenovaných a průměry cen u společnosti Schenker klesají dolů. Při bližším pohledu vykazuje nejlepší cenový koeficient do varianty VII společnost DHL. Dále pak jasně vítězí společnost Schenker.

## 5.2 Srovnání nabídky kurýrních služeb zkoumaných subjektů

Jak již bylo napsáno kurýrní služby vznikly na základě poptávky po rychlém dodání s garancí času. Rychlost a kvalita jsou zde na prvním místě, což se odráží i v konečné ceně za tuto službu. I z tohoto důvodu jsou tímto způsobem doručovány menší zásilky, především listové (důležité dokumenty) a malé balíčky (vzorky pro nabídku případně lékařské a diagnostické vzorky).

Velmi častým dopravním prostředkem je zde letadlo, které zajišťuje transport zásilek mezi státy, světadíly, případně mezi městy velkých států – USA).



Plocha státu je pokryta sítí pracovišť kam v přesných časových intervalech denně dojíždí nákladní automobil zajišťující spojení mezi letištěm a pracovištěm. Tento automobil dopravuje zásilky z letiště pro rozvoz v atrakční oblasti pracoviště a zpět veze zásilky vyzvednuté v atrakční oblasti, které budou letadlem dopraveny do země určení přímo, případně přes centrální překladiště (HUB) v rámci kontinentu.

Rozvoz a svoz zásilek v atrakční oblasti pracoviště zajišťují kurýři, kteří mohou být jak kmenoví zaměstnanci společnosti, brigádníci nebo externí dopravní společnosti jezdící však v předepsaných typech vozidel s předepsanou barvou a označení vozidla stejně tak i v předepsaném oblečení. Kurýři se pohybují většinou po pravidelných trasách, kde v určených časových intervalech doručují a vyzvedávají zásilky. Objednávky na svoz jim přichází do ručních scannerů pomocí technologie GPRS. Zpráva kurýrovi říká, u koho, kde a kdy má zásilku vyzvednout. Systém hlídá časové pásmo, kdy je nutné zásilku vyzvednout. Kurýr při vyzvednutí zásilky vypisuje letecký nákladový list. Po vypsání nascanuje čárkový kód leteckého nákladního listu a tím přichází do systému informace o skutečném vyzvednutí zásilky. U zásilek, které jsou doručovány funguje přenos dat následujícím způsobem. Kurýr si při nakládání zásilek na regionálním pracovišti nascanuje do scanneru a při doručování zásilky opět sejme čárkový kód. Tím se přenese potvrzení o doručení do centrálního systému. Komunikace mezi scanery kurýřů a centrálním systémem probíhá v pravidelných časových intervalech v řádech minut. U DHL Air Express k tomu dochází každé tři minuty.

Zákazník objednává vyzvednutí zásilky většinou na centralizovaném zákaznickém servisu většinou pouze telefonicky. Předem ovšem musí mít uzavřenou smlouvu pro případ řešení sporů, neboť na základě telefonického hovoru nelze postavit důkazní tvrzení, i když většina hovorů je poskytovateli kurýrních služeb nahrávána. Díky propracovaným komunikačním systémům a systémům přenosu dat o zásilkách lze sledovat na internetu pohyb konkrétní zásilky v reálném čase.

### **5.2.1 Produkty nabízené poskytovateli kurýrních služeb**

#### **PRODUKTY NABÍZENÉ SPOLEČNOSTÍ UPS**

##### **Letecká expresní přeprava**

Maximální rozměry zásilky stanovené společností UPS pro letecké přepravy:

Maximální hmotnost: do 70kg

Maximální délka: do 270cm

Maximální obvodová délka: do 330 cm

**UPS Express Plus:** tato služba garantuje doručení velmi urgentních zásilek následující pracovní den na začátku pracovní doby (do 9:00 hod) do všech důležitých obchodních oblastí v Evropě. Společnost aktivně informuje odesílatele o doručení zásilky.

**UPS Express:** služba zajišťuje doručení druhý den dopoledne do 70% zemí EU, v Lichtenštejnsku, Norsku a Švýcarsku do 12:00 hod, v USA a Kanadě do 12:00 hod druhý den. V České republice jsou zásilky doručeny před 12:00 hod. v určitých lokalitách je tato služba poskytována i v sobotu.

**UPS Express Saver:** služba je cenově výhodná alternativa služby UPS Express, dodávky zásilek jsou poskytovány do všech oblastí České republiky následující pracovní den po podání zásilky ze všech evropských zemí, včetně Albánie, Běloruska, Bosny, Moldávie, Turecka a Ukrajiny.

**UPS Standard:** služba vyvažuje poměr rychlosti a nákladů na přepravu zásilky po celé Evropě. UPS oznámí zákazníkovi přesný počet dní, které budou zapotřebí k doručení zásilky (včetně případného celního odbavení).

**UPS Expedited:** služba poskytuje doručení zásilek v předem stanoveném čase do všech mimoevropských zemí. UPS oznámí zákazníkovi přesný počet dní potřebných k doručení zásilky.

### **Doplňkové služby**

**Služby UPS pro vrácení zásilek:** produkt pro přepravu zboží z oblasti Evropy. Např. z následujících důvodů: vyzvednutí zboží za účelem opravy, recyklování nebo výměny.

**UPS 1 Attempt Returns Plus, UPS 3 Attempt Return Plus:** tyto služby umožňují požádat o vyzvednutí zásilky za účelem jejího neprodleného vrácení do míst v rámci EU, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska. Řidič společnosti odveze štítek pro vrácení zásilky na adresu zákazníka. Pokud není možné vyzvednutí na první pokus, nechá řidič štítek u zákazníka. Zákazník ho připevní na zásilku a zajistí její vyzvednutí u UPS. Služba UPS 3 Attempt Returns Plus je obdobná služba pro zásilky o vyšší hodnotě.

**UPS Prints & Posts Return Label:** služba umožňuje vytvořit štítek, který lze zpracovat současně s odesílanou zásilkou nebo jej odeslat samostatně po odeslání zásilky. Zákazník pouze připevní štítek na balík a zajistí vyzvednutí u společnosti UPS.

**UPS Electronic Return Label:** služba umožňuje odeslat emailem štítek zákazníkovi, který potřebuje vrátit zboží. Zákazník si může vytisknout štítek a stvrzenku ještě před tím, než si objedná vyzvednutí zásilky u společnosti UPS.

**UPS Returns on the Web:** služba umožňuje společnostem, které prodávají své produkty přes internet, aby začlenili tuto službu přímo do vlastního virtuálního obchodu. Tato služba je určena společnostem, které chtějí poskytnout zákazníkovi rychlý a spolehlivý způsob vrácení zboží on-line s výhodou elektronické transparentnosti. Služba poskytuje zobrazení štítků vrácení zboží přímo na internetové stránce.

**UPS Authorised Returns:** služba je určena pro zákazníky, kteří odesílají velké objemy zásilek a vracejí objemy podobné velikosti, hmotnosti nebo hodnoty (např. tiskárnové tonery). Služba umožňuje objednat u UPS předtištěné štítky pro vrácení produktu, které pak lze odeslat spolu se zásilkou nebo samostatně. Zákazník pouze přepraví štítek na zásilku a zajistí její vyzvednutí u UPS.

**UPS World Ease:** služba umožňuje sloučit zásilky určené pro různá místa jedné země do jediné hlavní zásilky pro urychlené celní odbavení. Služba je poskytována v 50 zemích v Americe, Evropě, Středním a Dálném východě. Tato služba nabízí zkrácení a přesně stanovené tranzitní lhůty, dokonalejší možnost sledování celého procesu doručování zásilky, plné propojení s firemním systémem, předem stanovené místo vycelení.

**UPS Trade Direct:** služba pomáhá zajistit plynulost globálního zásobovacího řetězce, usnadňuje řízení přepravy mezinárodních nákladních zásilek a balíků. Přeprava, celní odbavení a přímé doručení zákazníkům jsou zajištěny jediným subjektem. U zásilek do největších obchodních center v Asii a Americe UPS nabízí službu Trade Direct Ocean jako kompletní integrované řešení pro přepravu z domu do domu, které ušetří až 20 dní inventáře, sníží náklady a zkrátí dobu, za kterou se zboží z první zásilky dostane na trh.

**Celní služby a vývozní dokumentace:** běžné celní odbavení je zahrnuto v ceně, údaje o zásilce jsou předány předem, aby celní odbavení mohlo začít, když je ještě zásilka v tranzitu. Příplatky jsou účtovány za určité postupy celního odbavení jako např. tranzitní odbavení, skladování, celní kontrola, odbavovací postupy na nichž se podílí jiný státní úřad než celní.

**Námořní nákladní přeprava:** UPS Supply Chain Solutions nabízí služby v oblasti nákladní dopravy a celosvětové přepravy. Tímto produktem je nabízena námořní přeprava v podstatě jakkoli velkých zásilek. Od kusových zásilek po kontejnery, případně nadrozměrné náklady. I v tomto druhu dopravy nabízí UPS možnost sledování pohybu zásilky. Jde v podstatě o sledování průchodu zásilky kontrolními body.

**Služba námořní / letecké přepravy:** kombinuje ekonomičnost námořní přepravy a rychlost letecké přepravy s řešeními upravenými podle potřeb zákazníka od našich odborníků na námořní a leteckou přepravu.

## PRODUKTY NABÍZENÉ SPOLEČNOSTÍ TNT

Maximální hmotnosti zásilky stanovené společností TNT:

Maximální hmotnost nepaletizované zásilky: 70kg

Maximální hmotnost paletizované zásilky: 500kg

Maximální hmotnost celé zásilky: 1000kg

Maximální délka zásilky: 120cm

### **Expresní přepravy s garantovaným časem a dnem doručení**

**Vnitrostátní expresní přeprava** – zajišťuje expresní přepravu dokumentů a balíčků v rámci České republiky v následujících modifikacích.

**same day delivery** – doručení v ten samý den

**next day delivery** – doručení v následující pracovní den

**doručení v garantovaný den** – doručení v rozmezí 2-5 dnů

**Mezinárodní expresní přeprava** – zajišťuje expresní přepravu dokumentů a balíčků s dobou dodání do 9:00 nebo do 12:00 hod. následujícího pracovního dne.

**Time Critical Services:** služba orientovaná na rychlost, tedy nejrychlejší možný termín doručení. Tento produkt je dostupný pro vnitrostátní i mezinárodní přepravu 24 hodin denně 365 dní v roce.

**On board Courier:** nabízí zajištění zásilky s osobním doprovodem na palubě letadla.

**Air Charter:** umožňuje objednání speciálního letadla přepravující pouze určitou zásilku.

**Buller Van:** zajištění vozidla přepravujícího pouze požadovanou zásilku.

**Speciální služby** – doručení zásilky ještě v den jejího podání. Přeprava hodnotných zásilek vyžadující maximální bezpečnost.

**Freight Services:** přepravy objemnějších nákladů po zemi i letecky. Zde společnost kombinuje možnost přepravy objemnějších zásilek, které nejsou nejčastějším kargem kurýrních systémů a pak běžné kurýrní zásilky. Je zde využíváno kvalitní sítě, jak pozemní tak letecké, a možnosti jejího naplnění zásilkami s běžnou dobou doručení zasílateli.

**Special Handling Services** - přepravy nebezpečného zboží s náročnou manipulací včetně přeprav zboží s vysokou hodnotou. Zásilky musí být řádně označené. Jedná se o nebezpečné zboží, povolené přepravovat nabízenými způsoby (např. letecky).

Společnost nabízí telefonické potvrzení doručení zásilky za poplatek.

## **PRODUKTY NABÍZENÉ SPOLEČNOSTÍ FEDEX**

Společnost nabízí letecké přepravy jak expresního tak standardního typu doručování zásilek.

Maximální rozměry stanovené společností pro všechny produkty

Maximální hmotnost zásilky: do 1000kg

Maximální délka zásilky: 302 cm

### **Doručování po Evropě**

#### **Expresní doručování**

**FedEx International Priority** - doručení zásilky následující den. Služba jak pro dokumenty tak pro zboží až do hmotnosti 68kg.

**FedEx 10kg a 25 kg Box** - doručení následující pracovní den. Služba poskytovaná v USA a většině Evropy.

**FedEx Europe First** - doručení následující pracovní den do 9.00, 9.30 nebo 10.00 hodin, v závislosti na destinaci. Pokryta většina území Evropy. Dle dostupnosti se liší doba dodání.

**FedEx International Priority Freight** - expresní služba pro přepravu těžkých nebo objemných předmětů na paletách, v bednách nebo ve vícečetných krabicích. Služba s garancí doručení v předem daném čase. Hmotnostní rozmezí zásilky 68 – 1000kg.

**FedEx International Economy** - Cenově výhodnější řešení pro přepravu spěšných zásilek. Doba doručování v rozmezí od 4 do 6 dnů v závislosti na tom, zda se cílové místo nachází v USA, Kanadě, Oceánii, Asii, na Středním východu, v Indii nebo v Africe a zda lze doručení uskutečnit do konce pracovního dne.

## Standardní doručování

**FedEx International Economy Freight Service** - cenově výhodná varianta, určená pro přepravu všech méně naléhavých těžších zásilek o hmotnosti v rozmezí od 68 kg do 1 000 kg na položku. Jedná se o produkt specializovaný na přepravu těžkých či objemných zásilek na paletách, v bednách nebo ve vícečetných krabicích. Doručení v Evropě, Severní a Jižní Americe, Asii a Africe v předem daném čase. Zásilky jsou doručovány v rozmezí od 4 do 6 dnů.

### 5.2.2 Srovnání rozsahu produktů nabízených poskytovateli kurýrních služeb

Tabulka 7: Srovnání rozsahu produktů nabízených poskytovateli kurýrních služeb

	<b>DHL</b>	<b>UPS</b>	<b>TNT</b>	<b>FedEx</b>
<b>Zasílání dokumentů po celém světě</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Služba doručování do 9:00</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Služba doručování do 12:00</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Doručení do Evropské unie</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Vnitrostátní expresní dodání</b>	Ano	Ano	Ano	Ne
<b>Speciální kurýr</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Celní odbavení zásilek mimo unii</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Tracking &amp; Tracing</b>	Ano	Ano	Ano	Ano

Nabídka služeb poskytovatelů kurýrních služeb ve sledovaných ukazatelích je shodná. Kromě společnosti FedEx, která neposkytuje vnitrostátní dodání zásilek.

### 5.2.3 Zasílání dokumentů po celém světě

Tabulka 8: Zasílání dokumentů po celém světě

	<b>DHL</b>	<b>UPS</b>	<b>TNT</b>	<b>FedEx</b>
<b>Jméno produktu</b>	DHL Express Worldwide (dokument)	UPS Express a Express Saver	Express	International Priority Celosvětově
<b>Max. hmotnost položky (kg)</b>	50	70	30 (Evropa70)	68
<b>Max.hmotnost zásilky(kg)</b>	250	70	500	68
<b>Max.délka (cm)</b>	120	270	100	274
<b>Max.rozměry nebo jejich součet (cm)</b>	118x88x120	330	100x60x70 240x120x100 (Evropa)	330
<b>Volumetrický přepočít na kg</b>	1m <sup>3</sup> = 200kg	1m <sup>3</sup> = 200kg	1m <sup>3</sup> = 200kg	1m <sup>3</sup> = 166kg
<b>Pojištění (%z hodnoty zásilky nebo Kč)</b>	1	1	1	29 Kč na každých 2740Kč hodnoty
<b>Sobotní doručování</b>	Ano	Ano	Ano(jen export ne všechny země)	Ano(jen export ne všechny země)
<b>Potvrzení o doručení</b>	Ano	Ano	Ano	Ano

<b>Pokrytí (počet zemí)</b>	224	212	224	198
<b>Track &amp; Trace</b>	tel/web/email/wap /sms	web/SMS/email /tel	tel/web/sms/wap/PDA	web/email
<b>Money Back Guarantee</b>	Ne	Ano	Ano	Ano
<b>Import service</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Palivový příplatek</b>	Ano	Ano	Ano	Ano

Nejtěžší mezinárodní zásilka je v kurýrním systému schopna přepravit společnost TNT (500kg). Největší délku může mít zásilka přepravovaná společností FedEx (274cm). Sobotní doručování bez podmínek zajišťují společnosti DHL a UPS. Největší pokrytí mají společnosti DHL a TNT. DHL v této službě nevrací peníze v případě pozdního doručení.

#### 5.2.4 Srovnání služby doručování do 9:00

Tabulka 9: Služba doručování do 9:00

	<b>DHL</b>			<b>UPS</b>	<b>TNT</b>		<b>FedEx</b>
<b>Jméno produkty</b>	<b>Express 9 (EU)</b>	<b>Express 9 (dokument)</b>	<b>Express 9 (zboží)</b>	<b>Express Plus</b>	<b>9:00 Express</b>	<b>10:00 Express</b>	<b>Europe First</b>
<b>Max. hmotnost položky v kg</b>	25			70	30	30	68
<b>Max. hmotnost zásilky</b>	250			70	210	210	-
<b>Max. délka</b>	100			270	140	140	274
<b>Max. rozměry</b>	70x100x70			330	140x72x60	140x72x60	330



<b>nebo jejich součet</b>					
<b>Volumetrický přepočít (kg)</b>	1m3 = 200kg	1m3 = 200kg	1m3 = 200kg	1m3 = 200kg	1m3 = 166kg
<b>Pojištění (% z hodnoty zásilky)</b>	1	1	1	1	1
<b>Dodání do 9:00</b>	Ano	Ano	Ano	10:00	Ano
<b>Sobotní doručení</b>	Ne	Ano	Ne	Ne	Ne
<b>C.O.D.</b>	Ne	Ano (pouze pro držitele SW UPS)	Ne	Ne	Ne
<b>Potvrzení o dodání</b>	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Pokrytí (počet zemí)</b>	13/26 20/46 3/43	17	35	60	9
<b>Track &amp; Trace</b>	tel/web/email/wap/sms	web/SMS/email/tel	tel/web/sms/wap/PDA		web/email
<b>Money Back Guarantee</b>	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Import service</b>	Ano (pouze Praha)	Ano (pouze Praha)	Ano	Ano	Ne
<b>Palivový příplatek</b>	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

DHL má službu dodání do 9:00 hod rozčleněnu ještě na tři podskupiny podle cíle a druhu zásilky. Nejvyšší hmotnost položky nabízí UPS. Nejtěžší zásilku v tomto produktu přepravuje DHL. Největší rozměry zásilky umožňuje UPS a FedEx. TNT nabízí navíc i dodání do 10:00

hod. Sobotní dodání zajistí pouze UPS a vrácení peněz při nedodání v termínu zde poskytují všechny společnosti.

### 5.2.5 Srovnání služby doručování do 12:00

Tabulka 10: Služba doručování do 12:00

	DHL			UPS	TNT	FedEx
Jméno produkty	Express 12 EU	Express 12 (dokument)	Express 12 (zboží)	Express	12:00 Express	International Priority
Max. hmotnost položky v kg	50			70	30	68
Max. hmotnost zásilky	250			70	210	-
Max. délka	120			270	140	274
Max. rozměry nebo jejich součet	118 x 88 x 120			330	140 x 72 x 60	330
Volumetric ký přepočít (kg)	1m3 = 200kg			1m3 = 200kg	1m3 = 200kg	1m3 = 166kg
Pojištění (% z hodnoty zásilky)	1			1	1	29 Kč za každých 2740 Kč hodnoty
Dodání do	12:00			10:00, 10:30,12:00	12:00	12:00
Sobotní doručení	Ne			Ano-exportní zásilky	Ne	Ne
C.O.D.	Ne			Ano (pouze pro uživatele SW UPS)	Ne	Ne

<b>Potvrzení o dodání</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Pokrytí (počet zemí)</b>	22/26 42/46 22/44	51/49	49	49
<b>Track &amp; Trace</b>	tel/web/email/wap/sms	web/SMS/email/tel	tel/web/sms/wap/PDA	web/email
<b>Money Back Guarantee</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Import service</b>	Ano	Ano	Ano	Ne
<b>Palivový příplatek</b>	Ano	Ano	Ano	Ano

DHL má službu dodání do 12:00 hod rozčleněnou ještě na tři podskupiny podle cíle a druhu zásilky. Nejtěžší položku akceptuje společnost UPS (70kg), nejtěžší zásilku opět DHL (250kg). Největší délku zásilky nabízí společnost FedEx (274cm). Největší součet rozměrů nabízí UPS a FedEx (330cm). Sobotní doručení nabízí pouze UPS a to jen u exportních zásilek a to znamená, že bez podmínek nikdo. Inkaso peněz při dodání opět nenabízí bez podmínek nikdo. Zajišťuje pouze UPS u klientů používající software UPS.

### 5.2.6 Služba doručování do Evropské unie

Tabulka 11: Doručení do Evropské unie

	<b>DHL</b>	<b>UPS</b>	<b>TNT</b>	<b>FedEx</b>
<b>Jméno produktu</b>	European Community Express (ECX)	Express Saver	Express	International Priority
<b>Max. hmotnost položky v kg</b>	50	70	70	68
<b>Max. hmotnost zásilky</b>	250	70	500	-

<b>Max. délka</b>	120	270	240	274
<b>Max. rozměry nebo jejich součet</b>	118 x 88 x 120	330	240 x 120 x 150	330
<b>Volumetrický přepočet (kg)</b>	1m3 = 200kg	1m3 = 200kg	1m3 = 200kg	1m3 = 166kg
<b>Pojištění (% z hodnoty zásilky)</b>	1	1	1	29 Kč za každých 2740 Kč hodnoty
<b>Sobotní doručení</b>	Ano	Ano-pouze export, ne do všech zemí	Ano-pouze export, ne do všech zemí	Ano-pouze export, ne do všech zemí
<b>C.O.D.</b>	Ne	Ano (pouze pro uživatele SW UPS)	Ne	Ne
<b>Potvrzení o dodání</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Pokrytí (počet zemí)</b>	26	26	26	26
<b>Track &amp; Trace</b>	tel/web/email/wap/sms	web/SMS/email/te l	tel/web/sms/wa p/PDA	web/email
<b>Money Back Guarantee</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Import service</b>	Ano	Ano	Ano	Ano
<b>Palivový příplatek</b>	Ano	Ano	Ano	Ano

Při dopravě do EU nejtěžší položky zásilek akceptuje UPS a TNT (70kg). Nejtěžší zásilku přepraví kurýrním systémem TNT (500kg). Maximální délku nabízí FedEx (274cm). Nejdější součet rozměrů zásilky nabízí UPS a FedEx (330cm). Sobotní doručení zajistí bez podmínek pouze DHL. Inkasování peněz při dodání zásilky nabízí pouze UPS. Pouze však za podmínky, že klient využívá software uvedené společnosti.

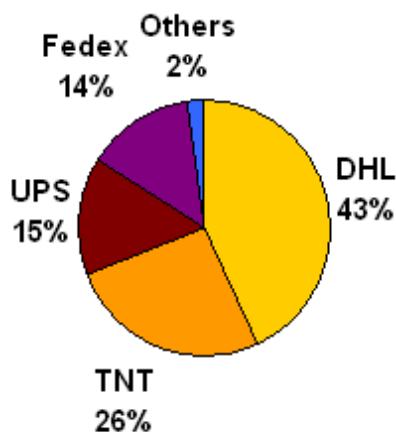
Jak je vidět ze získaných dat, společnosti nabízející kurýrní služby, jsou jasně orientovány na dodání v co možná nejkratším čase s garancí vrácení peněz v případě zpožděného doručení. Sledování pohybu zásilek na internetu je dnes standardní záležitost pro všechny. Klient samozřejmě může zjišťovat polohu zásilky pomocí telefonu. Tedy nejjednodušeji zavolá operátorovi, který pomocí internetu případně operačního programu, zjistí polohu zásilky. Velkým průkopníkem kvalitativních změn byla původně americká společnost DHL International (fúzí této společnosti s původně švýcarskou společností DANZAS roku 2003 vznikla DHL Express (Czech Republic) s.r.o.). Během několika let ji ostatní společnosti dostihli a to jak v zapojení kvalitativních prvků tak i v rozšíření po celém světě. Dnes kurýrní společnosti mezi sebou soupeří především cenou a slevovými programy pro klienty s vyšším podejem zásilek. Dalším prostorem ke zlepšování je zkracování času pro doručování zásilek a unifikace nabídky služeb ve všech průmyslových zemích světa. Samozřejmě jsou omezeni svými technologiemi, využívanými dopravními prostředky a časem bezpodmínečně nutným pro celý proces.

### 5.3. Rozdělení českého trhu kurýrních služeb

Následující grafy přináší pohled na rozdělení českého trhu mezi kurýrní služby podle následujících kritérií.

#### 5.3.1 Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb podle tržeb

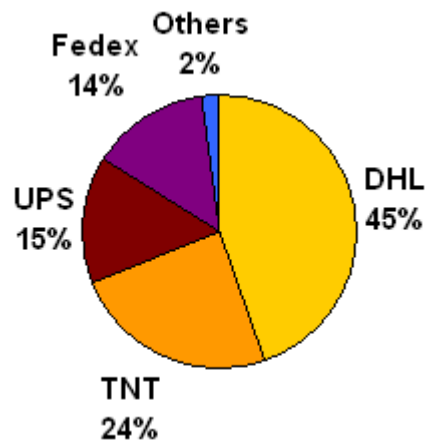
Obrázek 9: Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb podle tržeb



Základním měřítkem srovnávání kurýrních služeb a jejich pozice na českém trhu je objem tržeb za realizované služby za kalendářní rok. Zde jsou znázorněna data získaná o tržbách jednotlivých kurýrních služeb za rok 2008. český trh s kurýrními službami je rozdělen mezi čtyři hlavní poskytovatele. Společnost DHL se čtyřiceti třemi procenty účastní na tržbách celého odvětví. Výrazně převyšuje ostatní konkurenty. DHL je následována společností TNT, která se podílí 26 %, UPS 15 % a FedEx čtrnácti procenty. Na ostatní poskytovatele připadají pouhá 2 %.

### 5.3.2. Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb podle objemu přepravených zásilek

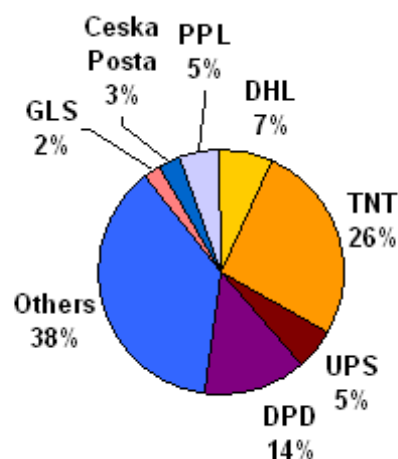
Obrázek 10: Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb podle objemu přepravených zásilek



Neméně důležitým kritériem srovnání je objem přepravených zásilek za období jednoho roku. Toto je srovnání objemu přepravených zásilek za rok 2008. Nejvyšší objem přepravených zásilek vykazuje společnost DHL 45 %, následovaná TNT s 24 %, UPS 15 % a FedEx 14 %. I v objemu přepravených mezinárodních kurýrních zásilek dominují stejné společnosti i ve stejném pořadí jako ve srovnání podle tržeb.

### 5.3.3. Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb v rámci Evropy podle tržeb - ekonomická varianta

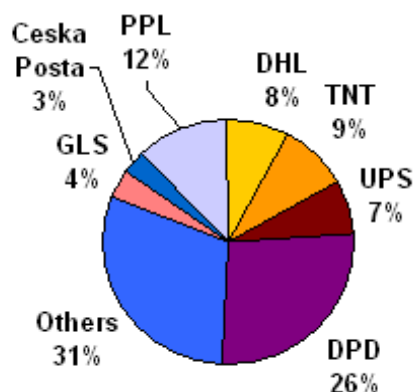
Obrázek 11: Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb v rámci Evropy podle tržeb (ekonomická varianta)



Ekonomickou variantou kurýrních služeb v rámci Evropy je především míněna pozemní cesta a jak je vidět, na tomto poli se již realizuje mnohem více subjektů. Nejvíce tržeb v této oblasti generují ostatní poskytovatelé, kteří jednotlivě činí méně než jedno procento z tržeb. Ovšem dohromady jejich tržby činí 38 %. Následování jsou TNT s 26%, DPD 14 %, DHL 7 %, UPS a PPL 5 %, Česká pošta 3 % a GLS 2 %.

### 5.3.4 Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb v rámci Evropy podle objemu přepravených zásilek - ekonomická varianta

Obrázek 12: Rozdělení českého trhu mezinárodních kurýrních služeb v rámci Evropy podle objemu přepravených zásilek – ekonomická varianta



Též při srovnání objemu přepravených zásilek ekonomickou pozemní variantou zaujmají první pozici ostatní poskytovatelé s 31 % celkového objemu přepravených zásilek. Následuje DPD s 26 %. Společnost DPD při srovnání podle tržeb obsadila až třetí pozici se 14 % z celkového trhu. To může znamenat nižší jednotkové ceny než TNT (druhé ve srovnání podle tržeb nebo přeprava menších tedy levnějších zásilek). Dále následuje PPL s 12 %, TNT 9 %, DHL 8 %. UPS 7 %, GLS 4 % a Česká pošta 3%.

Zdroj: data ke všem čtyřem předchozím grafům byla získána z interních zdrojů společnosti DHL

## 5.4 Poptání přeprav u zkoumaných společností

V závěru mého šetření jsem se rozhodl poptat přepravní podmínky konkrétní zásilky a byl jsem zvědav jakým způsobem budou jednotlivé společnosti komunikovat a jak budou reagovat na konkrétní požadavek. Zvolil jsem různé zásilky, typické pro tyto sektory dopravy. Ale obdobné otázky s důrazem na servis. Porovnání cen je pouze doplňková záležitost, neboť je všeobecně známo, že jinou cenu dostane ad hoc zákazník poptávající zřídka nebo poprvé a

jinou má stálý zákazník. Další vliv na cenu má velikost zákazníka a jeho objem zásilek. Tím pádem je možné získat přehled pouze orientační.

#### 5.4.1 Poptání přepravy zásilky u zasílatelských společností

V oblasti zasílatelských služeb jsem si zvolil běžné doručení kusové zásilky v rámci Evropy a zásilku pro tento segment dopravy více než běžný papírová bedna na paletě o hmotnosti 100kg a rozměrech 80 x 120 x 70cm. Místo odeslání jsem určil šumavské město Vimperk a místo určení obec Volnay ve francouzském departmentu Burgundsko. Jelikož jsem si jako místo odeslání vybral Šumavu, obsah zásilky budou tvořit dřevěné hračky. Vzorky, jejichž důvodem zaslání do Francie je zjištění poptávky na tamním trhu po tomto druhu zboží.

Žádná ze zkoumaných společností nepoužívá centralizovaný zákaznický servis. Některé nemají žádný zákaznický servis a cenové nabídky vypracovávají disponenti v provozu. S tím jsem se setkal u společnosti Gebrüder Weiss, která do tohoto šetření nabídku vůbec v reálném čase nezvládla předložit. Slečna zajišťující dopravu se omluvila s tím, že nabídku oznámí další den. Bohužel již se tak nestalo. Kromě DHL všichni chtěli ponechat čas na kalkulaci ceny alespoň pět minut s požadavkem na volání zpět. Cenu na telefon je schopna dát DHL.

Poptávka proběhla v čase od 14:20 do 15:10

Tabulka 12: Nabídka přepravy zásilky do Francie

	<b>DHL</b>	<b>DB Schenker</b>	<b>G. Weiss</b>	<b>Dachser</b>
<b>Vyzvednutí v den objednání</b>	Následující den nebo objednat cca do 8:30	Následující den	Nedodáno	Následující den nebo objednat do 10:00
<b>Doba doručení</b>	4-5 dní	2-3 dny	Nedodáno	4 dny
<b>Objednávka</b>	Email, fax	Email, fax	Nedodáno	Email, fax
<b>Informace o doručení</b>	Internet, telefon	Internet, telefon	Nedodáno	Internet, telefon
<b>Platba – fyzická osoba</b>	Hotově při vyzvednutí	Hotově při vyzvednutí	Nedodáno	Hotově při vyzvednutí
<b>Automatická informace při dodání</b>	Ne	Ne	Nedodáno	Ne
<b>Cena</b>	2435,-	3479,-	Nedodáno	1750,-



Hodně bodů mají zkoumané společnosti shodných. Při celkovém srovnání vychází nejlépe společnost DACHSER EST. Doručuje zásilku za středně dlouhý časový úsek s bezkonkurenčně nejlepší cenou. Z dalších dvou následujících je časově nejlepší DB Schenker, ale je nejdražší. DHL je cenově výhodnější, ale pomalejší než ostatní konkurenti.

#### 5.4.2. Poptání přepravy zásilky u kurýrních společností

Pro šetření v sektoru kurýrních poskytovatelů jsem si vybral zásilku typu balíčku o hmotnosti 250g s rozměry 20 x 20 x 5cm. Obsah balíčku byl specifikován jako CD nosiče s hudbou. Místo odeslání jsem zvolil město Prachatice ležící v jižních Čechách v podhůří Šumavy. Zajímalo mne, zda takto položené město bude obsluhované všemi zkoumanými subjekty. Příjemce zásilky jsem lokalizoval v argentinském městě Mendoza, které je stejně tak jako místo odesílatele situováno v podhůří. Tentokrát jde o část andského vysokohorského masivu zvaného La Plata.

Telefonáty jsem realizoval v pracovní den mezi 18:00 – 19:40.

Všechny společnosti využívají automatické ústředny s předvolbami pro český a anglický jazyk. Tyto systémy jsou celosvětově používány, i když v průzkumech oblíbenosti a především v České republice, vycházejí jako neoblíbené. Jejich výhodou pro pořizovatele je nízká cena za provoz. Nevýhodou pro uživatele je anonymita a nutnost vtěsnat svůj požadavek do stanovených mantinelů.

Společnosti FedEx a UPS používají bezplatná telefonní čísla s předvolbou 800. Hovory jsou plně hrazeny příjemcem telefonátu.

Společnosti DHL a TNT využívají čísla s předvolbou 840, kde jsou náklady na hovor děleny mezi obě strany.

Společnosti DHL, FedEx a TNT mají centralizovaný zákaznický servis pro celou Českou republiku. Společnost UPS má rozdělen zákaznický servis do několika regionů Čechy, jižní a severní Morava.

Tabulka 13: Nabídka přepravy zásilky do Argentiny

	<b>DHL</b>	<b>FedEx</b>	<b>TNT</b>	<b>UPS</b>
<b>Vyzvednutí zásilky v PT a doručení do ME</b>	ANO	ANO	ANO	ANO
<b>Doba doručení</b>	1 – 3 dny	5 dní	6 dní	1 – 3 dny

<b>Objednávka</b>	Telefonicky	Telefonicky	Telefonicky	Telefonicky
<b>Vyzvednutí v den objednávky</b>	ANO obj. do 11:00	ANO obj. do 12:00	ANO obj. do 11:00	ANO obj. do 13:30
<b>Platba</b>	Hotově při vyzvednutí	Hotově při vyzvednutí	Hotově při vyzvednutí, kartou	Hotově při vyzvednutí
<b>Informace o doručení</b>	Internet, telefon	Internet	Internet, telefon	Internet, telefon
<b>Automatické informování o doručení (mail, SMS)</b>	NE	NE	NE – automaticky, možno na vyžádání v den doručení zaslat emailem potvrzení o dodání	NE
<b>Cena (Kč)</b>	2666,-	2348,-	2293,- (nabídnuta sleva 15%)	3175,-

Všechny společnosti byly bez problémů schopné vyzvednout zásilku a doručit ji dle požadavku v rozmezí od 1 do 6 dnů. Nejrychlejší službu nabízejí DHL a UPS. Nejpomalejší je TNT.

Všechny společnosti jsou ochotné přijmout objednávku telefonicky. To je pohodlné. Není třeba nikam objednávku faxovat nebo emailovat, pokud zrovna neobjednáváte službu z kanceláře. Všechny společnosti jsou schopny vyzvednout zásilku v den objednání. Ovšem nejpozdější možnost objednání nabízí společnost UPS, dále pak FedEx.

Platbu požadují všichni při vyzvedávání hotově. Možnost poslat zásilku nevyplaceně lze také realizovat kromě FedExu u všech společností ale příjemce – plátce musí mít zřízen takzvaný zákaznický účet, jinak tato možnost padá.

Informace o doručení lze zjišťovat na internetu případně telefonicky na zákaznickém servisu. Automatické zaslání informace o doručení nenabízí nikdo. Pouze TNT po telefonickém požádání v den doručení zašle emailové potvrzení o doručení.

A nakonec cena. TNT je nejlevnější po 15% slevě, kterou ale nabídli hned bez jakéhokoliv vyjednávání. Další je FedEx a nejdražší je UPS. V porovnání s rychlostí a dalšími většinou

shodnými službami se jeví pokud spěcháte DHL. Není nejlevější, ale ani nejdražší při nejrychlejším doručení. Pokud dodání nespěchá a cena je nejdůležitějším kritériem výběru, vyhrává TNT.

## 6 Diskuse

V průběhu posledních dvanácti měsíců zažila světová tedy i česká ekonomika výrazný pokles poptávky. Většina subjektů na dopravním trhu byly pod nebývalým tlakem. Výrobci a obchodníci sahají k drastickým opatřením ve snaze minimalizovat náklady. Jako jedni s prvních přišly na řadu dopravní náklady a náklady na logistiku.

Situace byla dost nepřehledná. Data, která jsem nasbíral na začátku, byla již na konci pouhými obrysy. Tvrdit, že vše stoprocentně platí tak, jak to bylo například na začátku tohoto období, by bylo bláhové. Např. porovnání kritérií jako jsou přepočítací koeficienty u kusových zásilek je dnes de facto pouze teoretické. Mimochodem tento ukazatel výrazně ovlivňuje cenu přepravy. V dnešní době se ho však většina zasílatelů drží minimálně. Hlavním cílem všech je získat maximum zásilek z trhu, což znamená nabídnout nejlepší cenu. A tu právě může výrazně ovlivňovat zmíněný přepočítací koeficient.

Někteří jej nepoužívají v současnosti vůbec (Dachser EST), jiní jej upravují podle potenciálu zákazníka (Gegr. Weiss). I další (DHL) jej rozhodli změnit. Což ukazuje možnosti rychlé reakce na požadavky měnícího trhu. Nejflexibilnější jsou malí a střední zasílatelé, nejlépe na bázi rodinných firem (Dachser EST, Gebr. Weiss). Ti jsou schopni rychle reagovat a profitovat ze změn. Nadnárodní mamutí koncerny v tomto směru ztrácejí.

Právě pružnost a především cenová přizpůsobivost zasílatele střední velikosti je vidět ve vyhodnocení v tabulce č. 12. společnost Dachser EST má v současnosti nejlepší cenu ze zkoumaných subjektů. Dobou dodání se řadí do středu pole zkoumaných společností. V současnosti je hlavním kritériem výběru služeb zasílatelů cena. A tato společnost se tomuto požadavku přizpůsobuje maximálně. Chová se na trhu velmi agresivně a jejím hlavním cílem, je získání maxima zásilek na trhu.

Při telefonátech jsem mohl osobně posoudit, jakou výhodou je oddělený zákaznický servis od běžného provozu. Oddělení, které zajišťovalo cenové nabídky a dopravu dohromady (GW v Českých Budějovicích), bylo zahlcené a disponentka nebyla schopna dát nabídku týž den. Naproti tomu zákaznický servis DHL byl schopen nabídnout cenu za přepravu kusové zásilky během telefonátu. Ostatní nebyli schopni dát cenu během hovoru, ale Dachser EST a DB Schenker zatelefonovali nabídku zpět zhruba do pěti minut.

Zde je vidět, že rychlost nabídky je důležitá. Potencionální zákazník se může rozhodnout ihned a mnohdy nemá čas čekat na nabídku písemnou. Vlastníci malých firem, kteří často řídí chod firmy mobilním telefonem za jízdy z auta, tuto rychlost rozhodně ocení. Mírným handicapem zasílatelských firem je písemná objednávka (email, fax). To urychlení celého procesu především právě u malých a středních firem nepřidá. Bohužel zatím je to nutné například pro vymahatelnost případných neuhrazených faktur za přepravné. Jednou možností, jak tento zpomalující prvek odstranit, je platba přepravného v hotovosti při převzetí nebo doručování zásilky. To lze jednoduše realizovat pouze v technologii přepravy kusových

zásilek. Nikoliv však u celovozových přeprav, kde řidiče vyzvedávajícího hotovost prakticky disponent nikdy nevidí.

U kurýrních služeb je toto vyřešené platbou při vyzvedávání nebo doručování zásilky. V šetření jsem zjistil, že tento způsob praktikují všechny společnosti bez rozdílu. Fakturace či zaslání zásilky nevyplaceně připadá v úvahu pouze u zákazníků s písemnou smlouvou.

Každý zákazník bude posuzovat společnost podle toho jak se k němu chová. Tedy jak si ho váží, jak s ním komunikuje a jaké mu nabízí podmínky a to především cenové. V čem je lepší než ostatní a jak kvalitní jsou její služby v porovnání s ostatními ve srovnání s cenou. V dnešní době se největší důraz klade na cenu. To bohužel jde srovnat pouze orientačně, neboť kalkulace během posledních deseti měsíců prodělala překotný vývoj a společnosti poskytující jak kurýrní tak zasílatelské služby si je hlídají.

## 7 Závěr

Od změny politických poměrů v naší zemi uběhlo dvacet let a za tuto dobu prošly zasílatelské a kurýrní služby překotným vývojem. Od doby monopolu státních společností Čechofracht a ČSAD se český dopravní trh změnil k nepoznání. Během zmíněných dvaceti let u nás vznikly tisícovky dopravců a dopravních firem. Mnohé jsou velice úspěšné a velké množství jich také zaniklo.

Kurýrní služby na začátku devadesátých let zajišťovala pouze státní Česká pošta. Tu dle mého soudu nemá smysl porovnávat s ostatními subjekty. Pošta má konkurenci pouze teoretickou, neboť jako státní podnik je masivně dotována ze státního rozpočtu a nemusí se tedy nijak ohlížet na skutečnou profitabilitu jako ostatní soukromé společnosti. Česká pošta může investovat do rozvoje tak jak jí rozpočet dovolí a ceny, které jsou pod náklady ostatních společností dotuje stát z kapes daňových poplatníků. Na ostatní kurýrní společnosti působí stejné tržní podmínky a jediné co je před nepřízní při jejich zrodu chránilo, bylo know how zahraniční mateřské firmy a její kapitál. To však platilo pouze v počátcích. Ten kdo není schopen financovat svou činnost a přinášet zisk nemá dlouhodobě právo na život.

Konkurence v zasílatelských službách je podstatně vyšší než ve službách kurýrních již z toho důvodu, že ne každá společnost je schopna si koupit letadlo, které k mezinárodním expresním službám bezpochyby patří. Systém týkající se především přepravy kusových zásilek je nutný také a jako takový nese své fixní náklady. Proto zdaleka ne každý český zasílatel zajišťuje přepravu kusových zásilek. Stejně tak námořní a letecké zasílatelství je doménou relativně malé skupiny velkých a středních zasílatelů.

Většina našich zasílatelů se především zabývá silniční dopravou a to jak za pomoci smluvních dopravců nebo i vlastních vozidel. Jsou schopni efektivně přepravit zásilky o velikosti bedny či palety až po celovozové náklady překračující hmotnost dvaceti tun. Nejedná se však většinou sofistikované systémy překladišť, terminálů a podobně. Zasílatel je však schopen kombinovat menší zásilky v řádu palet na jedno vozidlo tak, že je během své jízdy nakládá u odesílatele a následně vykládá u příjemců. Jelikož každá nakládka a vykládka je náročná na čas nelze přepravovat tímto způsobem více než tři až pět zásilek. Základem úspěchu je mít dostatečné množství zásilek z jedné oblasti do druhé. Přeprava těchto takzvaných částečných partií přináší těm kreativním a schopným získat dostatečné množství zásilek.

Náročná na technologii i náklady je přeprava mezinárodních kusových zásilek. Zdaleka ne každý je schopen získat kvalitního partnera v zemích Evropy a vybudovat nákladný systém překladišť po celé republice. K tomu je třeba dostatek finančních prostředků, know-how a především schopné lidí, kteří zajistí pružný chod a bezproblémovou komunikaci. Na těchto bodech závisí úspěch podnikání. Systém kusových zásilek může generovat zajímavé zisky, ale přinášet také velké ztráty díky svým fixním nákladům. Množstvím zásilek narůstá zisk a

poklesem jejich počtu zase ztráta. Z tohoto důvodu musí zasílatel svůj systém neustále vyvíjet tak, aby zákazníkům nabízel flexibilní a spolehlivou službu za optimální náklady.

Další z činností velkých zasílatelů jsou námořní, železniční, letecké a speciální přepravy. Námořní přepravy získávají stále více na významu pro české podnikatele díky rostoucímu obchodování s jihovýchodní Asií a především s Čínou. Z této země se během několika let stal velký hráč na poli průmyslu a obchodu. Z tohoto důvodu a především díky cenám spotřebního zboží směřují aktivity obchodníků a jiných podnikatelů ostatního světa čím dál více tímto směrem. Proto je námořní zasílatelství na vzestupu i v Česku, zemi bez vlastního moře. Zde je know-how základem, neboť díky uvedenému handicapu jsme postrádali odborníky.

Během minulých patnácti let vyrostla řada odborníků a to se týká i leteckého zasílatelství. Zákazníkovi jde sice o rychlost při překonávání vzdálenosti mezi kontinenty, ale cena je pro něho také důležitá. Přepravují se tak větší zásilky případně pronajímají celá letadla a doba dodání se pohybuje mezi čtyřmi až deseti dny. Záleží na destinaci a objemu zásilky.

Železniční zasílatelství je v rozměrech České republiky spíše okrajovou záležitostí. Uplatnění tento ekologický způsob přepravy nachází v oblasti kombinovaných přeprav (moře, železnice). Případně přeprav na východ od naší republiky. Zde, díky vzdálenostem, kvalitě silnic a bezpečnosti zajišťuje železnice nejpríjemnější řešení. Její další využití lze situovat do oblasti speciálních přeprav. To se týká především nadrozměrných nákladů nebo nákladů přesahujících svou hmotností nosnost všech silničních vozidel. Bohužel je přeprava železnicí limitována jejím dosahem. Zdaleka ne každý stát má takovou hustotu železnic jako ČR.

Poskytovatelé kurýrních služeb přepravuje především malé zásilky a často listové, kde je kladen velký důraz na rychlost a jistotu doručení. Nejčastěji ve stanovený čas do druhého případně do třetího dne podle geografické polohy. Jelikož jde o expresní službu často s garancemi, je zákazník ochoten a připraven si připlatit. Navíc má záruku, že v případě pozdního dodání dostane své peníze zpět. Samozřejmě, že upřednostní vždy včasné dodání, protože dokumenty, vzorky a podobné druhy expresních zásilek zasílá za účelem podpoření rozvoje vlastní činnosti. Získání nového kontraktu mu mnohonásobně vynahradí náklady na využití expresní služby, která je relativně drahá proti běžnému zaslání. Expresní službu lze využít i v případě zpožděné dodávky, kde hrozí ztráta důvěry odběratele a následně kontraktu případně vysoké penále a pokuty. Je nutné však počítat s výrazným navýšením nákladů na přepravu než běžnou cestou.

Dalším možným vstupem k zasílateli, který bych rád závěrem srovnal, jsou jeho internetové stránky.

Intranetové stránky společnosti DHL lze popsat krátce: nepřehledné. Těžko říct, zda je to tím, že DHL nabízí nejširší paletu možných služeb či má stanoven nějaký standardní vzhled ze zahraničí. Hlavním motivem těchto stránek jsou expresní přepravy a jejich centralizovaný call

servis. Klienti požadující jiné druhy přeprav se musí obrnit velkou dávkou trpělivosti, aby získali opravdu to co požadují.

Stránky společnosti DB Schenker jsou přehledné, jasné a informace, které jsou zde dostupné každému uživateli, vypovídají jasně a srozumitelně co tato je společnost schopna poskytnout bez preferování jednoho produktu nad druhými. Lze odeslat poptávku podle produktů a vše je jednoduše označeno tak, aby se klient mohl lehce orientovat. Bohužel zde není jednoznačný odkaz na zákaznický servis případně telefonní čísla na zákaznický servis. Je zde jednoznačně preferována emailová komunikace.

Jako velice přehledné a vypovídající stránky hodnotím také stránky společnosti Dachser EST. Zde sice nejsou formuláře na zasílání poptávek přes webové stránky, ale jsou zde kontaktní místa, tedy filiálky se telefonickým, faxovým a emailovým spojením.

Stránky společnosti Gebrüder Weiss jsou přehledné a vypovídající a jsou kombinací mezi stránkami společnosti Dachser EST a DB Schenker.

Stránky společností TNT, UPS a FedEx jsou stránky společností jednoznačně zaměřených na kurýrní služby. jsou tedy jednodušší s možností objednávání služeb u klientů s oprávněním (UPS) a sledováním. Všichni také nabízejí možnost kalkulace dne doručení do jednotlivých zemí ode dne vyzvednutí.

UPS nemá centralizovaný zákaznický servis. Na rozdíl od DHL Express, TNT a FedEx je zde umístěn odkaz na seznam pracovišť této společnosti. Spolupráce s klienty probíhá na místní úrovni.

Všechny zkoumané subjekty, až na DHL, mají webové stránky přehledné s dostatečným množstvím informací. Stránky DHL obsahují nadměrné množství informací a tím se stávají nepřehledné. U webových stránek se tedy dá říci, že méně znamená více. Přehledné stránky jsou pak nepřehledné a klienta odradí.

Pro tuto diplomovou práci jsem především čerpal informace ze své dlouholeté praxe zaměstnance u zasílatelské společnosti DHL. Kde jsem díky práci v několika produktech a na mnoha postech měl možnost poznat fungování zasílatelské společnosti dost podrobně.

Podle výsledků šetření mé diplomové práce je nejkompexnějším poskytovatelem zasílatelských a kurýrních služeb společnost DHL. Včetně cenové hladiny. Tu je ovšem třeba brát jako orientační, neboť po opakovaném jednání, přecenění a případné návštěvě obchodního zástupce, může být diametrálně odlišná. V ceně je ovšem nepřekonatelná společnost Dachser EST.

Drobného zákazníka může přístup společnosti mamutích rozměrů odrazovat a zvolí raději zasílatele podobné velikosti jako je on sám.



Z výše uvedených šetření vyplývá následující: pro zasílatelství je odpovědné si vybrat partnera, s odpovídající nabídkou a cenou. Takový, který je pružný a reaguje na potřeby trhu. Snaží se naslouchat zákazníkům a ptá se. Relativně brzy přichází s řešením, které je klientovi takzvaně šito na míru. Svůj systém se snaží maximálně přizpůsobit klientovi a ne klienta systému.

Středně velký poskytovatel zasílatelských služeb je pružný a bude vyhovovat segmentu menších a středních společností, které často operují v evropském prostoru a budou využívat především pozemní zasílatelství.

Velký klient, obchodující s celým světem, bude mít dobrého partnera v zasílateli světového významu. Bude schopen realizovat požadavek kdekoli na světě a za přijatelnou cenu. Ale i tento zákazník potřebuje zasílatele jasně čitelného s jasnými komunikačními kanály. Na nejlépe jednom místě v regionu nebo zemi mohou zjistit či objednat vše. Jak kurýrní službu pro přepravu dokumentů do Argentiny tak kontejner lodí z Číny. A nakonec paletu či plný kamion svému odběrateli do Německa. Zákazník chce komunikovat nejlépe s jedním člověkem, kterému předá svůj požadavek a dostane od tohoto člověka, případně od jiného odbornou odpověď s realizací včas. Chce, aby mu jeho zasílatel odborně nabídl to, co je nejlepší pro něho. Nikoli to co je jednostranně výhodné pro zasílatele.

Kvalifikovaný zákaznický servis, schopný vyřešit zákazníkům požadavek, je velkou devizou. Měl by být rozmístěn v regionech tak, jak společnost pokrývá teritorium, aby měl zákazník ke svému kontaktu co nejbližší a kontakt se mu neměnil. Lidé rádi komunikují se stejnými osobami, které znají jejich požadavky a poskytnou odpovídající řešení.

## **8 Summary**

### **Analysis of Forwarding and Courier Services in Czech Republic**

The task matter of my degree work is an analysis of forwarding and courier services in area of Czech Republic. The analysis is based to search the four largest and quickly developed providers of forwarding services and the four largest providers of courier services. First group is DHL Express (Czech Republic) s.r.o., DB Schenker, s.r.o., Gebrüder Weiss, s.r.o. and Dachser EST a.s.. Second contains four following companies: DHL Express (Czech Republic) s.r.o., UPS s.r.o., TNT s.r.o. and FedEx s.r.o.

In first part there are mentioned definitions describing forwarding and courier services, logistics and other procedures related to this topics. All of that information was obtained from special literature and websites. These sides explain problems of a such large topic like logistics is.

Second part of my degree work includes above mentioned topics description in detail. There are described selected companies their service they are able to provide. There is mentioned their history of growing and expansion. Further is possible to find matrixes containing compared services or main services they provide.

In the last part I tried to evaluate selected information and make suggestion to customer how to choose and compare and judge company providing requested services. This part includes such a small view to the websites above mentioned companies. The result and suggestions I expressed according to customers need. Either one huge provider with the largest range of products with the weak points and gapes usually met the largest companies or quality, flexibility and personal approach provided by companies of medium size. They can choose something between of course. There is also such a possible option in my degree work.

As already said I tried to find the best solution among companies that took part of my work. Nevertheless every company has quite enough what can offer to customers and probably the most interesting provider with the largest rang of products is obviously DHL. However small and medium customers prefer servicing by smaller company as Dachser EST and Gebrüder Weiss.

#### **Key words**

Logistics, supply chain, transport, forwarding, courier services

## 9 Přehled použité literatury

### Odborná literatura

1. DAVID P., ORAVA F., Zasílatelství, 1. vydání, Česká technika – nakladatelství ČVUT, 2008 115 s. ISBN - 978-80-01-04307-3
2. KAMPF R., CEMPÍREK V., KAMPF R. ML., Zasílatelství. 1. vydání Pardubice, Univerzita Pardubice 2005, 101s, ISBN-80-7194-745-8
3. MOJŽÍŠ V., Logistické technologie, 1. vydání. Univerzita Pardubice - katedra technologie a řízení dopravy, Pardubice 2003, 109 s., ISBN 80-7194-469-6
4. NĚMEC, F., Logistika, 1. vydání Karviná: OPF SU, 1995, 171 s, ISBN: 80-85879-24-7
5. PERNICA P. Logistický management. 1. vydání Praha: Radix, 1998. 660 s. ISBN-80-86031-13-6
6. PERNICA P a kol. Doprava a zasílatelství. 1 vydání Praha: ASPI Publishing, 2001, 480 s. ISBN 80-8639513-8
7. PERNICA P., Logistika pro 21. století, 1. vydání Praha Radix, 2004. 1698 s. ISBN 80-86031-59-4
8. STEHLÍK A., Mezinárodní přeprava sa zasílatelství, 1 vydání Brno. Masarykova univerzita, 1996. 133 s. ISBN 80-210-1451-2.
9. SVOBODA, V., LATÝN, P., Logistika, 1. vydání, vydavatelství ČVUT, Praha 1998 ISBN 80-01-01325-1
10. ŠTŮSEK J. Logistický management. 1. vydání Praha: Česká zemědělská univerzita, 2005. 237 s. ISBN 80-213-1259-9
11. VANĚČEK, D., KALÁB, D., Logistika 2. Díl: Řízení dodavatelského řetězce, doprava 1. Vydání České Budějovice ZF JU, 2004 ISBN 80-7040-6
12. VANĚČEK D., Logistika, 3. přepracované vydání. JČU ekonomická fakulta, 2008, 178s. ISBN 978-80-7394-085-0
13. VOKÁLOVÁ, J., Modelování v řízení 30 – Logistika, 1. vydání, vydavatelství ČVUT, Praha, 2004 – 146s., ISBN 80-01-02875-5

### Sériové publikace

14. Logistika. Měsíčník hospodářských novin. Praha: Economia ISSN 1211-0957

15. DHL Life, číslo 1-4/2008, čtvrtletník pro klienty společnosti DHL Express (Czech Republic),s.r.o.
16. DHL divize Freight NEWSLETTER číslo 1-12/2008, měsíčník pro zaměstnance DHL Express (Czech Republic) s.r.o., divize Freight – rozesíláno elektronicky
17. DHL divize Freight NEWSLETTER číslo 1-10/2009, měsíčník pro zaměstnance DHL Express (Czech Republic) s.r.o., divize Freight – rozesíláno elektronicky
18. Časopis IT SYSTEM 5/2004

### **Internetové stránky**

19. <http://www.ccv.cz/elektronicka-komunikace-edi/co-je-edi/>
20. <http://www.ewizard.cz/logistika-slovník.php?detail=290>
21. <http://www.ecr.cz/index.php?id=4>
22. <http://www.ewizard.cz/logistika-slovník.php?detail=61>
23. [www.eko.fsv.cvut.cz/~vokalova/Logistika/.../%20CITY\\_LOGISTIKA.ppt](http://www.eko.fsv.cvut.cz/~vokalova/Logistika/.../%20CITY_LOGISTIKA.ppt)
24. [www.dhl.cz](http://www.dhl.cz)
25. [www.schenker.cz](http://www.schenker.cz)
26. [www.dachser.cz](http://www.dachser.cz)
27. [www.gw-world.cz](http://www.gw-world.cz)
28. [www.tnt.cz](http://www.tnt.cz)
29. [www.ups.cz](http://www.ups.cz)
30. [www.fedex.com/cz](http://www.fedex.com/cz)
31. [www.gw-world.com](http://www.gw-world.com)
32. [www.dachser.com](http://www.dachser.com)
33. [www.dachser.de](http://www.dachser.de)
34. <http://www.group.tnt.com>

## **10 Seznam příloh**

**Příloha 1.** Otázky kladené při průzkumu

## Příloha 1

**Otázky kladené při průzkumu** - otázky se týkaly především těchto zemí: Finsko, Itálie, Slovensko, Švýcarsko, Rakousko

- Terminál, který zajišťuje spojení s danou zemí?
- Umístění terminálu v cílové zemi?
- Export – četnost spojení týdně
  - o Den odjezdu?
- Import – četnost spojení týdně
  - o Den odjezdu?
- Doba přepravy celkem?
- Nakládka – počet dní?
- Možnost sledování zboží ANO/NE, jakým způsobem?
- Způsob komunikace?
- Informace o doručení ? Na požádání/Automaticky?
- Způsob předání informace?
- Doklad o doručení? Na požádání/Automaticky?
- Způsob předání dokladu?
- Přepočítací koeficient pro výpočet ceny přepravy kusových zásilek
- Jaké komodity nepřevážejete?
- Garantujete dodací lhůty?
- Pojištění zásilky?
  - o Jak jsou zásilky pojištěny – dle mezinárodní úmluvy CMR?
  - o Jste schopni připojistit zboží na 100% hodnoty?
  - o Jste schopni připojistit zboží na 110% hodnoty?
- Účtujete palivový příplatek?
  - o V jaké výši?

- Jaké další služby poskytujete?