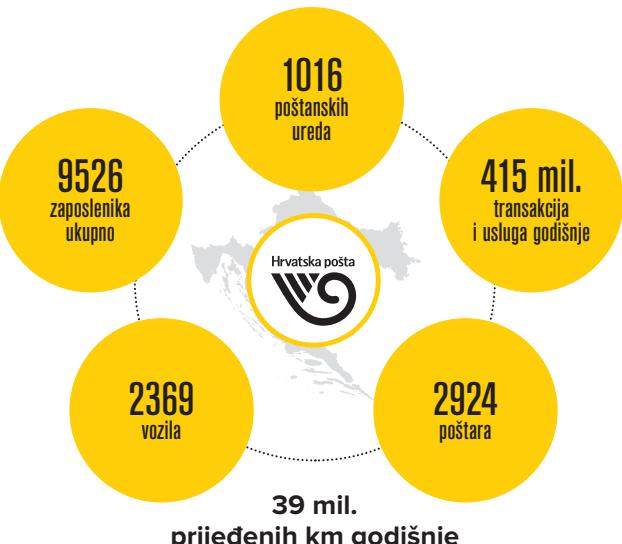




## 01 HRVATSKA POŠTA JE TVRTKA VELIKIH POTENCIJALA

Najveća snaga Hrvatske pošte jesu njezini zaposlenici. Mi smo radno intenzivna tvrtka velikih brojki; imamo velike kapacitete, ali su i očekivanja isto tako velika. U proteklih nekoliko godina uspjeli smo stabilizirati temeljnju djelatnost, ušli smo u nove segmente poslovanja, digitalizirali smo brojne usluge u skladu s trendovima, ali i zahtjevima tržista, a našim korisnicima, u suradnji sa strateškim partnerima, nudimo sve kvalitetnije usluge poput bankarskih i osigurateljskih. Velik broj za-

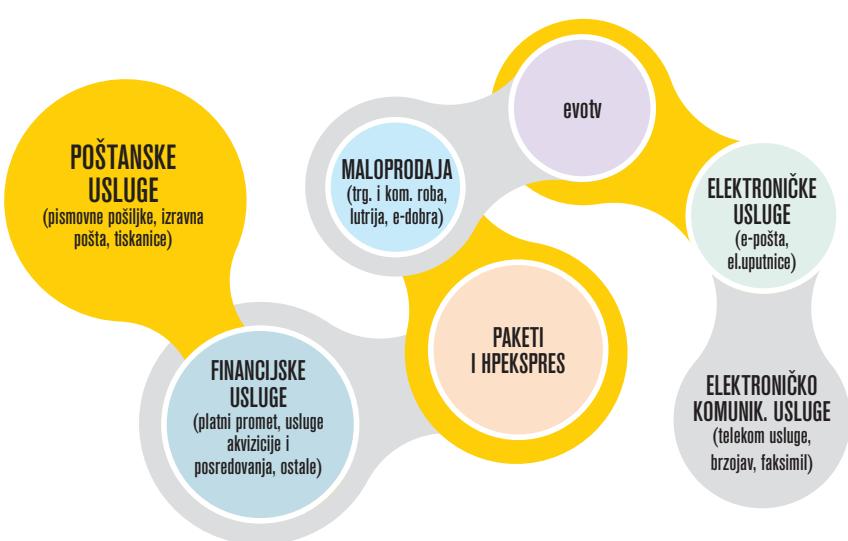


poslenika uspješno se prilagođio promjenama i novom načinu poslovanja te smo danas stabilno poduzeće koje ide u dobrom smjeru i koje zna što mu je cilj. Naime, Uprava i menadžment poduzeća proteklih su mjeseci intenzivno radili na strategiji Hrvatske pošte za idućih pet godina, koju su nedavno predstavili rukovoditeljima u svim grupama područja. Sto nas čeka u sljedećem razdoblju i koja je naša strategija razvoja poslovanja do 2022. godine možete pročitati u nastavku.



## 02 POŠTANSKE USLUGE I DALJE TEMELJNI IZVOR PRIHODA

Tržiste poštanskih usluga iznimno je dinamično. Iako smo zadnjih godina uvodili brojne nove usluge, one tradicionalne, poštanske, uz usluge platnog prometa i dalje čine temeljni izvor prihoda. Trendovi pokazuju da imamo dosta potencijala u paketnom dijelu poslovanja jer upravo količine paketa najviše rastu zbog sve snažnije internetske trgovine. Naravno, elektroničke komunikacijske usluge koje smo uveli proteklih godina, kao i evotv novi su stupovi poslovanja koje ćemo i dalje razvijati.

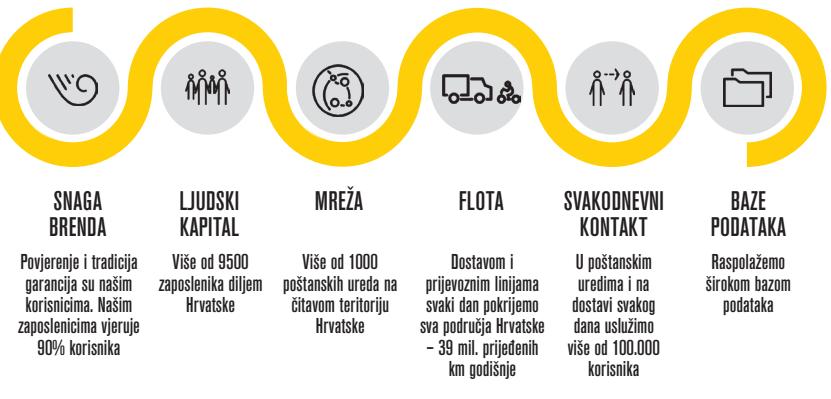


### MISIJA

HRVATSKA POŠTA -  
GRAĐANIMA  
NA USLUZI

## 03 SPOSOBNI SMO

Da bismo ostvarili zacrtane strateške ciljeve, dobro je podsjetiti se na čemu temeljimo vlastitu snagu. Malo koja tvrtka na našem tržištu ima potencijale poput naših, a ono što je najvažnije jest odnos naših zaposlenika prema korisnicima, koji imaju veliko povjerenje u nas, kao i očekivanja. Naše su prednosti tradicija, pouzdanost, financijska stabilnost, ali i brend. Imamo kompetentne zaposlenike koji su ujedno prepoznatljivi, kvalitetni, iskusni, stručni i dostupni svaki dan. Usto, rijetko koja tvrtka ima tako razgranatu i dostupnu mrežu poslovnica na tako velikom broju lokacija kao što ih imamo mi. Koristeći se svojim investicijskim potencijalima i unaprijeđenjem poštanskih procesa, otvaraju nam se nove prilike za razvoj. Osim toga, i dalje ćemo razvijati paketno poslovanje i logističke kapacitete, a svojom dostupnošću uvijek smo na usluzi građanima.



### VIZIJA

POUZDANA SMO TVRTKA  
KOJA IZVRSNOŠĆU OSVAJA  
NOVA TRŽIŠTA

# Razvojna Strategija Pošta2022.

### DIGITALIZACIJA

- Temeljno poslovanje razvijat ćemo fokusirajući se na unaprijeđenje procesa te uvođenjem inovacija vodeći se imperativom kvalitete.
- Svoja znanja razvijat ćemo jačajući kompetencije i rabeći sve pozitivne odlike kulture u Pošti vodeći se pritom imperativom izvrsnosti.
- Na nova ćemo tržišta ulaziti razvojem logističkih kapaciteta i regionalnom ekspanzijom.
- Strateški okvir za sva tri razvojna stupa jest svijest o digitalnom dobu koje više nije budućnost, nego sadašnjost, a to ćemo raditi kao društveno odgovorno poduzeće koje vodi računa i o svojim zaposlenicima i o korisnicima.
- U središtu je same Strategije Pošta2022. kompanijska kultura, tj. njena prilagodba potreba poslovanja.
- Ako nam Strategija Pošta2022. pokazuje što ćemo raditi, kompanijska kultura pokazuje nam kako ćemo raditi.

### KVALITETA



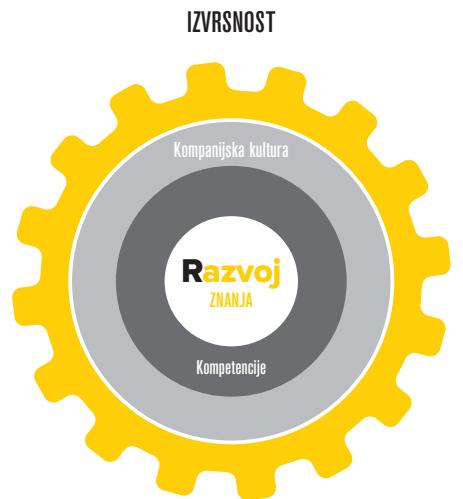
### IZVRSNOST



### NOVA TRŽIŠTA



### DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE



## 1 RAZVOJ ZNANJA IZVRSNOST

**P**roduča i organizacije s razvijenom kulturom proaktivne odgovornosti imaju na samom početku osiguranu snažnu konkurentsku prednost jer rade na razvoju „kulture postizanja rezultata“ za razliku od onih tvrtki koje se bore s „odrđivanjem“ posla. Pojam „odgovornost“ odnosi se na svakog zaposlenika Hrvatske pošte i znači da je svatko od nas odgovoran za ono što i kako radi. U poslovnom svijetu, od najmanje do najveće tvrtke, proaktivnost je jedina formula uspjeha. Upravo takvim djelovanjem ne odrđujemo posao, nego postižemo željene rezultate kao što su povećanje broja kupaca, klijenata i korisnika, a time i većeg zadovoljstva i bolje zarade. Proaktivni zaposlenici ne čekaju da im se kaže što moraju raditi i zašto, nego preuzimaju inicijativu i poduzimaju korake koji će ih dovesti do uspjeha. Kompanijska kultura je način na koji se ponašamo kada u blizini nema nadređenog. U stvaranju kompanijske kulture sudjeluju svi zaposlenici. Da bi se ostvarili strateški ciljevi tvrtke, treba prilagoditi kompanijsku kulturu tako da zaposlenici kroz nova iskustva stvore uvjerenja koja će podržavati zacrtane aktivnosti i strateške smjernice.



### Kompanijska kultura

**S**trategija2022. može biti samo onoliko uspješna koliko je uspješan način na koji je provodimo.

#### Uključivanje zaposlenika

- Uključivanjem zaposlenika u sve relevantne procese te pravodobnim informiranjem i koljenjem informacija postiže se bolje razumijevanje vlastite uloge u procesima („komuniciram“)

#### Edukacija

- Stalno nadograđivati vlastita znanja internim i eksternim edukacijama te dijeljenjem znanja s kolegama („učim i razvijam se“)



Najbolji zaposlenici Hrvatske pošte 2016. godine

#### Lojalnost tvrtki

- Osvještavanje uloge zaposlenika kao veleposlanika tvrtke („biti primjer“)

#### Postignuća

- Isticanje vrhunskih rezultata; pristup poslu na optimalan način, promicanje izvrsnosti („biti najbolji“)

#### Proaktivna odgovornost (accountability)

- Osvještavanje vlastite odgovornosti za svoj djelokrug rada („biti odgovoran“)



### Kompetencije

- Strateška inicijativa kojoj je cilj kontinuirano unaprjeđivati znanja i vještine naših zaposlenika.

### Akademija Hrvatske pošte

Samо neprekidnim ulaganjem u znanje i razvoj kompetencija možemo biti uspješni. Upravo iz tog razloga najesen počinje program Akademije Hrvatske pošte za menadžment.

- Razvijanje i osnaživanje temeljnih menadžerskih znanja
- Akumulacija i kaskadiranje specifičnih kompanijskih znanja
- Bolje međusobno razumijevanje (svi razumijemo „jezik“ kojim govorimo)
- Lakše sagledavanje situacije iz tuđeg kuta viđenja
- Poznavanje šire slike procesa rada unutar tvrtke
- Efikasniji zajednički rad na projektima



KVALITETA



## 2 RAZVOJ TEMELJNIH POSLOVANJA KVALITETA

UNAPRJEĐENJE temeljnog poslovanja strateška je inicijativa koja obuhvaća razvoj svih komponenata temeljne djelatnosti s naglaskom na razvoju infrastrukture te poboljšanju i automatizaciji procesa. Uvođenjem mobilnih uređaja za poštare ulazimo u svijet digitalne komunikacije i pružanja bolje usluge korisnicima, a korištenjem baza podataka pametnije ćemo upravljati procesima i otvarati nove segmente poslovanja poput poluadresirane pošte.

INOVACIJE su strateška inicijativa razvoja temeljnog poslovanja nadogradnjom postojećih usluga. Hrvatska pošta, zahvaljujući svojim kapacitetima, građanima Republike Hrvatske može biti još više na usluzi.

### Što je to „digitalni poštar“?

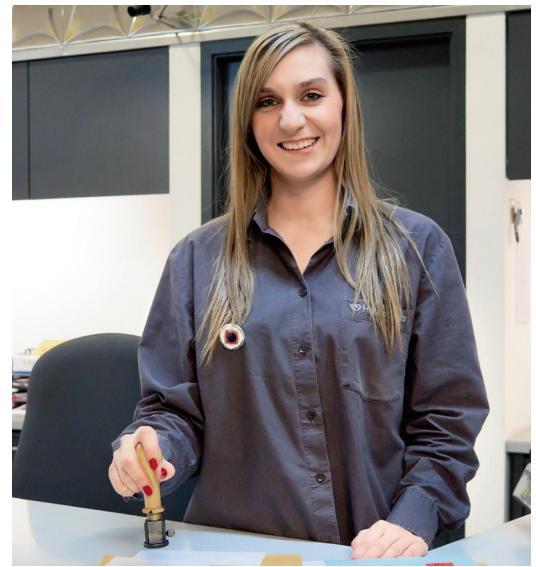
Digitalni poštar je aplikacija na pametnom telefonu koja će poštaru postati sastavni dio načina obavljanja svakodnevног posla.

- Poštar ima pregled pošiljaka na jednom jedinstvenom mjestu
- Pošiljke može pregledavati pomicanjem sadržaja na zaslonu ili unosom broja pošiljke
- Uz svaku pošiljku naveden je i njen status
- Dvostrukim dodirom odabire se pošiljka
- Korisnik potvrđuje preuzimanje pošiljke potpisom na zaslonu uređaja
- Pošiljka se odabire skeniranjem bar-koda uz pomoć kamere pametnog telefona
- Poštar odabire isporučni poštanski ured
- Nakon potvrde odabira ispisuje se detaljna potvrda o prispjeću s podacima o pošiljci te o isporučnom poštanskom uredu

### Koje su dugoročne ideje (do 2022.)?

- Poštari Divizije pošta dostavljat će sve knjižene pošiljke korištenjem aplikacije uz ispis potvrda o prispjeću
- Ispis i fiskalizacija svih računa izdanih na dostavi (u skladu sa zakonom)
- Arhiviranje svih relevantnih podataka u digitalnom obliku (potpis, vrijeme, mjesto...)
- Dostava i prikup pošiljaka za Diviziju ekspres
- Praćenje pomoći sustava GPS i usmjeravanje svih korisnika aplikacije
- Maloprodaja (nuđenje svih proizvoda koje imamo u asortimanu uz dostavu idući dan ili besplatnu isporuku u poštanskom uredu)
- Prikup podataka na terenu uz mogućnost finalizacije prikaza u 48 sati (urbane sredine), tj. 120 sati (ruralna područja)

### Poštanski uredi na usluzi građanima



### Naše prednosti

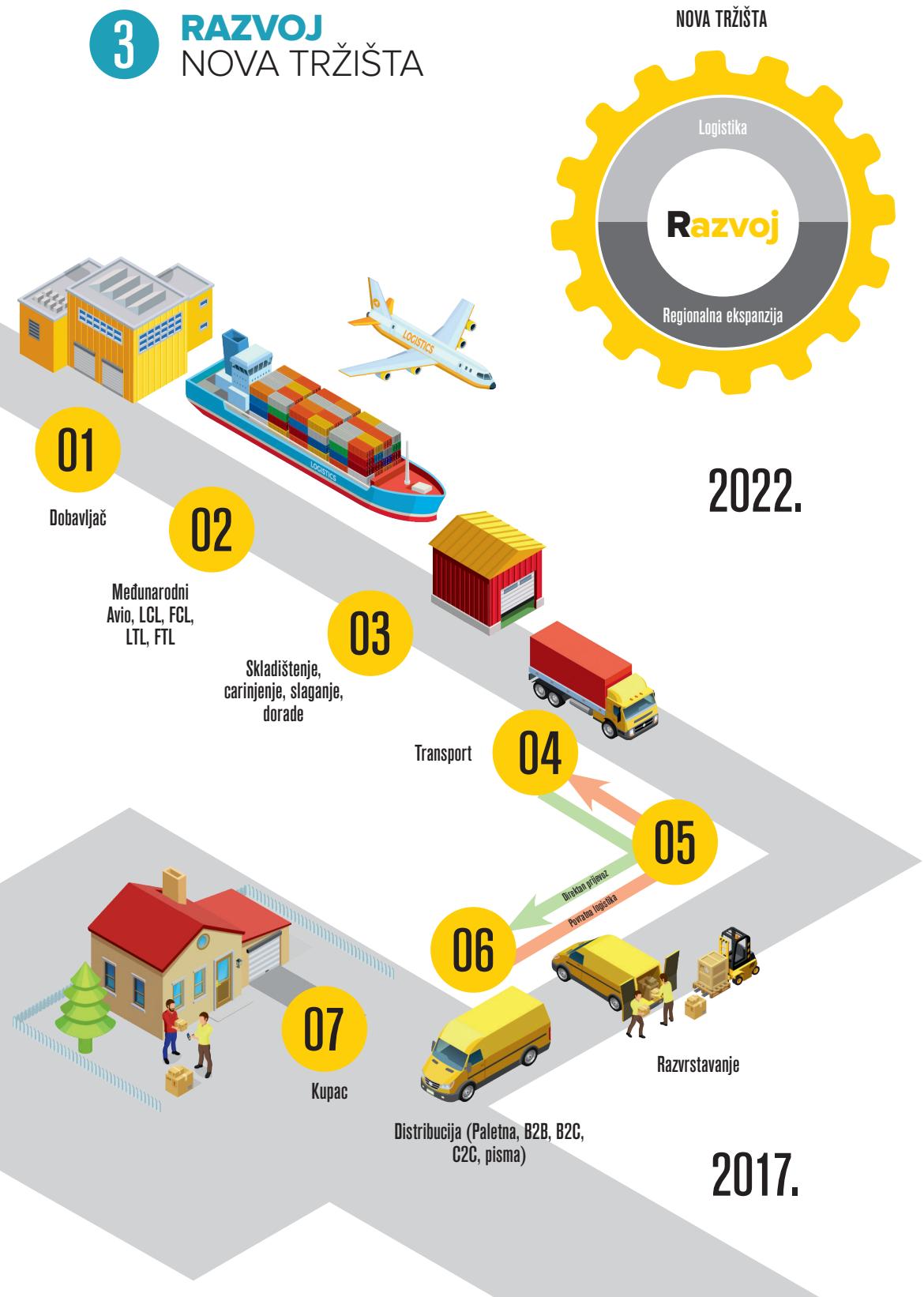
- Dostupnost na cijelom teritoriju RH
- Dnevni kontakt s korisnicima
- Pouzdanost usluge i povjerenje građana
- Profesionalnost i stručnost zaposlenika
- Informatiziranost poštanskih ureda
- Sigurnosni uvjeti

### Koje su sve vrste suradnje moguće?

- Zaprimanje i obrada raznih zahtjeva, izdavanje isprava
- Dostava fizičkim i elektroničkim putem
- Plaćanje sudskih i administrativnih pristojba
- Komunikacija s tijelima državne uprave



### 3 RAZVOJ NOVA TRŽIŠTA



#### U prvoj fazi (gotovoj krajem 2018.) gradnja obuhvaća:

- sortirni centar s podrškom i sistemskom dvoranom
- visoko regalno skladište
- dio upravne zgrade
- trafostanicu i kotlovcu
- ukupnu komunalnu infrastrukturu
- 540 parkirnih mesta (za osobna i tehnološka vozila)
- hortikultурno uređenje 16.000 m<sup>2</sup> zelenih površina.

#### Novi sortirni centar



- Uspostava i formiranje novog sortirnog centra kao logističkog poštanskog središta – kvalitetnije i brže ispunjavanje uvjeta za unapređenje procesa
- Brža i kvalitetnija razrada i otprema pošiljaka na dostavu krajnjim korisnicima
- S novim sortirnim centrom Hrvatska pošta bit će još spremnija za razvoj poštanskog sustava, usluga i cjelokupne organizacije

Logističko poslovanje u Hrvatskoj razvija se u skladu s trendovima zemalja Europske unije. Hrvatska ima važnu komparativnu prednost, a to je njen zemljopisni položaj unutar Europske unije jer smo polazišna logistička točka prema zemljama jugoistočne Europe. Većina skladišta u Hrvatskoj danas je još uvijek u vlasništvu proizvođača i trgovaca, dok je u Europi već niz godina trend izdvajanje tog dijela logistike kako bi njime upravljale tvrtke specijalizirane baš za taj posao. Znamo da taj trend ima sve veći potencijal na našem tržištu jer sve više tvrtki koje imaju vlastite skladišne kapacitete već uviđa prednost izdvajanja tog dijela poslovanja. U tom kontekstu postoji velik prostor za daljnji razvoj logističkog poslovanja u nas. S druge strane, tu je najveća investicija Hrvatske pošte u idućem razdoblju – gradnja novog sortirnog centra. On će imati i skladišni prostor koji nam je također nužan za daljnji razvoj paketnog poslovanja. Povezivanje proizvođača/dobavljača s krajnjim kupcem i optimizacija zaliha previđanjem potražnje, uz ponudu različitih rokova dostave, samo su neke usluge kojima Hrvatska pošta prepoznaće potencijal ove grane djelatnosti i nudi svoje usluge na brzorastućem tržištu.

- Logistika kao strateška inicijativa povezuje kratkoročne i dugoročne projekte kojima je zajednički cilj stvoriti stabilan izvor prihoda iz logističkog segmenta.
- Regionalna ekspanzija kao strateška inicijativa je širenje poslovanja izvan granica RH, samostalno ili u suradnji s partnerima.

### DIGITALIZACIJA



Moderna organizacija rabi digitalne tehnologije da bi mijenjala poslovanje i istraživala prilike za nove vrijednosti. Digitalizacija je za HP filozofija razvoja i pokreće niz projekata:

- digitalni poštar – tehnologija širi vrijednost usluge dostave i poštarima olakšava posao
- e-trgovina – korisnički orientiranom platformom proizvodi su dostupniji
- HP kao šalter države – jedinstveni portal omogućuje pružanje javnih usluga
- nadogradnja evotv-a širim spektrom usluga.

### DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE



HP je društveno odgovorna tvrtka i prema radnicima i prema zajednici. Ona u poslovanje uključuje brigu za najvažnijeg dionika – naše društvo – mjeriće uspjeh zadovoljstvom radnika i korisnika. HP poštaje prava radnika, podupire edukacije, pomaže potrebite donacijama te je ekološki osvještena tvrtka. Zadnjih 7 godina temelj društveno odgovornog poslovanja tvrtke je Zaklada „Vaša pošta“ koja pomaže šticićnicima dječjih domova da se lakše osamostale nakon punoljetnosti.

Usluga evotv bilježila je u prve tri godine stalni rast broja korisnika uz istovremeno povećanje prosječne vrijednosti prihoda po korisniku. U 2016. taj trend nije nastavljen te je za stabilizaciju usluge bilo nužno napraviti zaokret i otkriti nove načine za povećanje broja korisnika uz istovremeno smanjenje troškova.

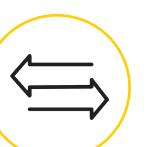
### Ciljevi do 2019.

- Završena tranzicija u HP Produciju, tvrtku kći Hrvatske pošte, i uspostavljen optimalan organizacijski i poslovni model
- Izvršno pokrivanje obale i stanovništva RH (94%)
- Fokus na klijenta, zadržavanje postojećih korisnika
- Jednostavna i brza prodaja evotv-a u uredima (kraće od 5 min.)
- Novi maloprodajni i distributivni kanali
- Fiksni troškovi smanjeni, a varijabilni optimizirani
- Standardno: interaktivna ponuda s internetom i telefonom kao opcijama

### Dugoročni ciljevi za evotv

- Profitabilnost
- Dugoročno samoodrživ poslovni model
- Standardna i sveprisutna usluga na tržištu
- Rast broja klijenata i tržišnog udjela

### Trendovi i izazovi na tržištu



#### Diversifikacija usluga

- Poštanski operatori ulaze u za njih nove tržišne segmente
- Usluge nisu više nužno temeljene na fizičkoj dostavi količina pošiljaka



#### Regulatorni zahtjevi

- Revidiranje USO-a (kvaliteta, broj PU, 5-dnevna dostava, pristup mreži)
- Fleksibilna primjena Direktive
- Razdvajanje tokova prioritetnih i neprioritetnih pošiljaka (AB-model)



#### Operativna učinkovitost

- Upravljanje talentima kao odgovor na nove i postojeće poslovne zahtjeve
- Procesi i tehnološka unapređenja
- Smanjenje operativnih troškova uz zadržavanje tražene kvalitete
- Izmjena poslovne kulture uz jasno liderstvo
- Ključ uspjeha zaposlenika u novom svijetu: agilnost i sklonost promjenama, globalni način razmišljanja



#### e-trgovina

- Količine paketa povećavaju se zbog rasta e-trgovine od 5 do 20%
- Snažna konkurenčija utječe na ograničenje profitnih marži. Klijenti s iznimno velikim količinama pošiljaka pregovaranjima ili javnom nabavom dodatno ruše cijene
- Korisnici zahtijevaju modernu, prilagođenu dostavu, a prostora za rast cijena nema
- Napredna tehnološka rješenja i big-data marketing



#### Digitalizacija i pad količina pisama

- Ubrzan pad količina pošte
- Ekonomski pritisici na smanjenje cijena i količina pošiljaka
- Razina inovativnosti i brzina prilagodbe digitalnom svijetu jamči opstanak na tržištu



#### Globalizacija

- Pojačana konkurenčija poštanskih operatora iz susjednih područja ili država
- Globalizacija konkurenata (paketna dostava) i kupaca
- Konsolidacija tržišta
- Globalni poštanski operatori i operatori u privatnom vlasništvu ulaze na tržišta te pojačavaju pritisak na tradicionalne poštanske operatore



#### Tehnološki trendovi

- Softverska industrija uključuje se u sve poslovne sektore: velike tvrtke strateški se okreću suradnji s razvojnim tvrtkama
- Poslovanje se seli u „oblake“: tvrtke ne ulazu u infrastrukturu, nego je iznajmljuju
- Raste korištenje umjetne inteligencije: internet stvari (IoT) i robotika; dronovi i samovozeća vozila; virtualna stvarnost
- Umjetna inteligencija mijenja čovjeka gdje je moguće: trenutačno: većina radnika ostvaruje manji dio stvorene vrijednosti; budućnost: većina radnika ostvarivat će većinu stvorene vrijednosti
- Brzorastuće tehnološke tvrtke postaju glavni konkurent u svim sektorima, a neke od njih istodobno ugrožavaju tradicionalne poštanske operatore, logističare i maloprodajne lanci