



Zemědělská
fakulta
Faculty
of Agriculture

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

ZEMĚDĚLSKÁ FAKULTA

Katedra krajinného managementu

Diplomová práce

Vnitrostátní přeprava zboží v kontextu mezinárodního obchodu
se zaměřením na Řecko – Česká republika

Autorka práce: Bc. Kristýna Holarová

Vedoucí práce: Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

České Budějovice

2021

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracoval pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zemědělskou fakultou JU) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne

Kristýna Holarová

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá tématem vnitrostátní přepravy zboží se zaměřením na Česká republika – Řecko. Cílem práce je analýza vybrané společnosti, sledování a optimalizace zásilek jak konečným zákazníkům, tak i velkoobchodům. Dále pak výběr vhodné přepravní společnosti a s tím související vytvořené schéma volby přepravní společnosti. Při vypracování praktické části byli použity tyto metody – analýza, komparace a výsledná data jsou přenesena do programu ArcGIS.

Problematika vnitrostátní přepravy je vymezena teoreticky a řeší jak legislativu, tak i obecné pojetí dopravy. Další část je věnována elektronickému obchodování a analýze přepravní společnosti, zejména společnosti Zásilkovna. Data byla použita z interních zdrojů společnosti Zásilkovna a společnosti Soma n Botanicals CZ/SK. Závěrečná část se soustřeďuje na bodové hodnocení a kvalitu doručování zásilek.

Klíčová slova: doprava, Zásilkovna, elektronické obchodování, optimalizace doručení, přepravní společnosti

Abstract

This thesis deals with the topic of national transport of goods with a focus on the Czech Republic – Greece. The aim of the work is the analysis of a selected company, monitoring and optimization of shipments to both end customers and wholesalers. Furthermore, the selection of a suitable transport company and the related created scheme of selection of a transport company. During the elaboration of the practical part, the following methods were used - analysis, comparison and the resulting data are transferred to the ArcGIS program.

The issue of national transport is defined theoretically and deals with both legislation and the general concept of transport. The next part is devoted to electronic commerce and analysis of transport companies, especially Zásilkovna. The data were used from internal sources of Zásilkovna and Soma n Botanicals CZ / SK. The final part focuses on the point evaluation and quality of shipment delivery.

Keywords: transport, Zásilkovna, electronic commerce, delivery optimization, transport companies

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí práce Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové za rady a připomínky při zpracování mé diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat všem, kteří mě podporují ve studiu.

Obsah

1 Úvod.....	7
2 Literární rešerše.....	9
2. 1 Charakteristika dopravy	9
2. 1. 1 Druhy dopravy	9
2. 2 Vnitrostátní silniční doprava – definice	10
2. 3 Silniční doprava na území České republiky.....	10
2. 4 Vztah doprava – logistika.....	11
2. 5 Vymezení přepravních kanálů v rámci ČR.....	11
2. 5. 1 TEN-T (Transevropská dopravní síť)	11
2. 6 Dálnice	15
2. 7 Ekologický aspekt silniční dopravy	15
2. 7. 1 Mýtný systém v ČR.....	16
2. 8 Odpovědnost dopravce.....	17
2. 8. 1 Překročení dodací lhůty	17
2. 8. 2 Odpovědnost dopravce.....	18
2. 9 Vliv pandemie na dopravu	18
2. 9. 1 SARS-CoV-2	18
2. 9. 2 Způsobené změny.....	19
2. 10 legislativní rámec české republiky v oblasti silniční dopravy	20
2. 10. 1 Zákony upravující silniční dopravu	20
2. 10. 2 Strategické dokumenty rozvoje silniční infrastruktury.....	21
2. 10. 3 Dotační programy.....	21
2. 11 Zásilkovna – přeprava zásilek na výdejní místa a fungování výdejních míst22	
2. 11. 1 Přeprava zásilek na výdejní místa.....	23
2. 11. 2 Fungování výdejních míst.....	23
2. 11. 3 Přeprava zásilek koncovým zákazníkům	24
2. 12 Vybrané zásilkové služby v České republice.....	25
2. 12. 1 Graf přepravních a výdejních společností – rok 2020	27
2. 12. 2 Srovnávače a zprostředkovatelé zásilkových služeb.....	27
2. 13 Elektronické obchodování.....	27
2. 13. 1 E-business	28
2. 13. 2 E-commerce	29

2. 13. 3 E-shop	29
2. 13. 4 Výhody elektronického obchodování	30
2. 13. 4 Nevýhody elektronického obchodování.....	30
3 Cíl a metodika práce.....	32
3. 1 Cíl práce	32
3. 2 Metodika práce.....	33
3. 2. 1 Použité metody.....	33
4 Praktická část	35
4. 1 Soma n Botanicals CZ/SK	36
4. 2 Pobočky Zásilkova.cz v ČR.....	37
4. 2. 1 Depa společnosti Zásilkovna.....	38
4. 3 Trasování zásilek – listopad 2020.....	39
4. 3. 1 Odesílací den 3. 11. 2020.....	39
4. 3. 2 Odesílací den 5. 11. 2020.....	41
4. 3. 3 Odesílací den 9. 11. 2020.....	42
4. 3. 4 Odesílací den 12. 11. 2020.....	44
4. 3. 5 Odesílací den 18. 11. 2020.....	46
4. 3. 6 Celkové trasování zásilek listopad 2020.....	49
4. 4 Schéma volby přepravní společnosti.....	52
4. 5 Cesta vybraného produktu k zákazníkovi	54
5 Diskuse.....	56
6 Závěr	58
Seznam použité literatury.....	60
Seznam tabulek	63
Seznam obrázků	64
Seznam map	65

1 Úvod

Doprava v dnešní době tvoří ucelený komplex, zahrnující přes samotnou přepravu zboží či materiálu také množství doprovodných služeb. Jedná se samozřejmě o pojištění, trasování zásilek, reklamační asistenty, financování a další. Pro současný svět tak, jak ho známe, je doprava zásadní a je součástí každodenního života. Nyní v obchodech nepřemýšlíme, zda je v nabídce to či ono zboží, automaticky jen vybíráme. Doprava se netýká jen přepravy zboží či materiálu, ale i samotné mobility obyvatelstva. Ať už jedeme do zaměstnání, do školy, za rodinou či na dovolenou, je doprava každodenní součástí našich životů. S rozvojem globalizace a mezinárodního obchodu navíc získává na důležitosti. Pokud se zaměříme na samotnou dopravu zboží, každý z nás s ní má jistou zkušenost. Pokud nenakupujeme v internetových obchodech, mohli jsme se výjimečně setkat s tím, že nějaký kamenný ochod neměl určité zboží skladem. Mohlo jít o výpadek ze strany výrobce, nečekaný zájem o zboží či chybu na straně přepravní společnosti.

Vzhledem k současné pandemické situaci Covid-19 jsme však byli nuceni nakupovat v internetových obchodech čím dál častěji. V průběhu roku 2020 se stalo něco nečekaného. Z nařízení vlády došlo k uzavření kamenných prodejen a omezení nabídky prodejen, které měly výjimky z tohoto nařízení. Z počátku uzavírání prodejen docházelo také k tomu, že mnoho zboží, především trvanlivé potraviny, nebylo skladem. Proto bylo nutné obrátit se na internetové obchody. Toto omezení bylo dalším impulzem v předchozím setrvalém růstu tohoto sektoru.

Jedním z hlavních důvodů výběru obchodu zákazníkem je právě správně nastavené fungování doručování. Každému z nás se jistě stalo, že si na internetu objednal určité zboží a doba doručení se nečekaně prodloužila. Kvalita doručení se vyznačuje především minimálním počtem nesprávných zásilek, nepoškozeným zbožím, nechybějícími doklady k zásilkám a nerozdělením zásilek, které putují na stejné místo. Z hlediska fungování těchto služeb je Česká republika na velmi vysoké úrovni a pro doručování zde existuje mnoho možností.

Cílem mé diplomové práce je podrobně popsat dopravní síť a doručování zásilek konečným zákazníkům v rámci České republiky. Dále pak sledování a optimalizace zásilek jak konečným zákazníkům, tak i velkoobchodům. Tohoto záměru

je dosaženo pomocí studia odborné literatury, analýzou těchto poznatků a syntézou vlastního šetření, dat přepravních společností a vlastních informací z fungování spolupráce mezi internetovým obchodem a přepravcem.

Diplomová práce je členěná na dvě základní části, a to na teoretickou a praktickou. V teoretické části je zpracována literární rešerše, která je v souladu s aktuální tuzemskou a zahraniční literaturou a internetovými zdroji. V praktické části jsou použita data z přeprav a interní data společnosti Zásilkovna.cz a společnosti Soma n Botanicals CZ/SK z měsíce listopadu roku 2020. V tomto období začal obchod nabízet své zboží také velkoobchodním parterům a začaly se také objevovat problémy spojené s epidemií Covid-19. Cesty zásilek jsou pro lepší přehlednost ilustrovány pomocí map. Kromě spolupráce s velkoobchodními partnery začal obchod obsluhovat nový trh, a to Slovenskou republiku, která má v přepravě obdobné podmínky jako ČR.

Téma diplomové práce jsem si zvolila, jelikož mám s přepravními společnostmi určité pracovní zkušenosti. Jsem spolumajitelkou internetového obchodu www.somanbotanicals.cz a společnosti Soma n Botanicals CZ/SK. Jedná se o českou pobočku řecké společnosti, zaměřující se na produkci té nejkvalitnější kosmetiky a doplňků stravy. Jelikož mám k této společnosti tak blízko, byla pro mě jasnou volbou a data získaná z práce budou dále aplikována na optimalizaci jejího fungování.

2 Literární rešerše

2.1 Charakteristika dopravy

Doprava je definována jako účelný pohyb dopravních prostředků po dopravních cestách. Zajišťuje přesun výrobků z místa výroby do místa spotřeby, čímž zvyšuje jeho hodnotu. Funkcí dopravy je zajistit pohyb zboží v rámci oběhových i výrobních procesů. Podle Eislera (2005) je výsledným efektem dopravního procesu přeprava. Ta je založena na přepravní smlouvě, jíž se zavazuje přepravce k provedení požadované přepravy za podmínek vyhlášených nebo sjednaných. Doprava patří k nejrychleji se rozvíjejícím odvětvím národního hospodářství, což však sebou nese i nepříznivé podmínky pro životní prostředí, například:

- znečištění ovzduší, vody a půdy
- hluk a vibrace
- zábor půdy
- produkce odpadu

2.1.1 Druhy dopravy

Z hlediska druhu dopravní cesty a druhu používaných dopravních prostředků dělíme dopravu na:

- železniční (kolejovou)
- silniční a městskou hromadnou
- leteckou
- vodní (vnitrozemskou a námořní)
- kombinovanou (integrovanou)
- nekonvenční (pásovou, potrubní)

Podle vztahu přepravce a dopravce pak na:

- veřejnou
- neveřejnou
- individuální

Podle obsluhované území na:

- vnitrostátní
- mezinárodní (Sixta, Mačát, 2010).

2. 2 Vnitrostátní silniční doprava – definice

Podle zákona č. 111 z roku 1994 o silniční dopravě se jedná o vnitrostátní silniční dopravu, když výchozí místo, cílové místo a celá dopravní cesta leží na území jednoho státu. Za vnitrostátní dopravu je však také považována doprava, kdy výchozí místo a cílové místo leží na území jednoho členského státu Evropské unie, ale část jízdy se uskuteční na území jiného členského státu, pokud na území toho jiného členského státu není umístěna zastávka pro nástup nebo výstup cestujících anebo zde nedojde k nakládce nebo vykládce zvířat či věcí.

2. 3 Silniční doprava na území České republiky

Podle zákona 111/1994 Sb. §2 je silniční doprava souhrn činností, jimiž se zajišťuje přeprava osob, zvířat a věcí vozidly, jakož i přemísťování vozidel samých po dálnicích, silnicích, místních komunikacích a veřejně přístupných účelových komunikacích a volném terénu.

Silniční doprava v České republice je provozována po pozemních komunikacích a ty lze rozdělit do několika kategorií:

- dálnice
- silnice
- místní komunikace
- účelové komunikace

Dálnice je druh pozemní komunikace určený pro rychlou dálkovou dopravu silničními motorovými vozidly. Je budována bez úrovnových křížení, s místy pro vjezd a výjezd a má směrově oddělené jízdní pásy.

Silnice je veřejně přístupná pozemní komunikace určená k užití silničními a jinými vozidly a chodci. Tvoří silniční síť. Silnice se rozdělují do několika tříd podle jejich určení:

- silnice I. třídy – dálková a mezistátní doprava
- silnice II. třídy – doprava mezi okresy
- silnice III. třídy – vzájemné propojení obcí

Místní komunikace je veřejně přístupná pozemní komunikace, která slouží hlavně místní dopravě na území obce. Vlastníkem komunikace je vždy obec, v jejímž

katastrálním území se komunikace nachází. Místní komunikace lze rozdělit do několika tříd:

- místní komunikace I. třídy
- místní komunikace II. třídy – dopravně významná sběrná komunikace s omezením přímého připojení sousedních nemovitostí
- místní komunikace III. třídy – obslužná komunikace
- místní komunikace IV. třídy – komunikace nepřístupná provozu silničních motorových vozidel nebo je na ní umožněn smíšený provoz

Účelová komunikace je pozemní komunikace, která slouží k propojení nemovitostí pro potřeby vlastníků těchto nemovitostí. Dále může sloužit ke spojení těchto nemovitostí s ostatními pozemními komunikacemi nebo k obhospodařování zemědělských a lesních pozemků (Zákon č. 13/1997 Sb.).

Podle ČSÚ v roce 2019 činila délka silniční sítě v České republice 55 768 km. Z toho 1 276 km tvoří dálnice a 5 826 km tvoří silnice I. třídy.

2. 4 Vztah doprava – logistika

Na přelomu 70. a 80. let 20. století se začala v oblasti dopravy prosazovat logistika. V této době docházelo k regulaci dopravního průmyslu, což vedlo k nárůstu konkurence v rámci jednotlivých druhů dopravy. Převážci získali více možností přepravy a stali se konkurenceschopnějšími a pružnějšími. Doprava ovlivňuje rychlost a spolehlivost, s jakou se uskuteční přesun zboží, což zvyšuje přidanou hodnotu pro zákazníka.

Logistika klade požadavky na dopravní firmy, a proto pokud chtějí být na trhu úspěšné, musí se orientovat na potřeby zákazníků, jejich výrobní proces, charakter vyráběné produkce, směnnost atd. (Drahotský, Řezníček, 2003).

2. 5 Vymezení přepravních kanálů v rámci ČR

2. 5. 1 TEN-T (Transevropská dopravní síť)

Transevropská dopravní síť je síť silničních a železničních koridorů, letišť a vodních cest v Evropské unii. Politika transevropské dopravní sítě se zaměřuje na provádění a rozvoj celoevropské sítě železničních tratí, silnic, vnitrozemských vodních cest, přístavů, letišť a železničních terminálů. Cílem je odstranit nedostatky a technické překážky a posílit sociální, hospodářskou a územní soudržnost v EU. Sekundárním

cílem je lepší využití infrastruktury, snížení dopadu dopravy na životní prostředí a zvýšení energetické účinnosti a bezpečnosti. Základní síť TEN-T (core network) má být dokončena do roku 2030 a zahrnuje připojení spojující nejdůležitější uzly. Komplexní síť (comprehensive network) má pak být dokončena do roku 2050 a pokrývá všechny evropské regiony (Trans-European Transport Network, 2020).

Síť TEN-T je tvořena 9 hlavními koridory: Baltic Adriatic (Baltsko-jaderský koridor), North Sea – Baltic (Koridor Severního moře a Baltského moře), Mediterranean (Koridor Středomoří), Orient/East – Med, Scandinavian – Mediterranean (Skandinávsko-středomořský), Rhine – Alpine (Rýnsko-alpský), Atlantic (Atlanský), North Sea – Mediterranean (Severní moře – Středomoří), Rhine – Danube (Rýnsko-dunajský). Přes Českou republiku pak vedou pouze tři z nich, a to: Baltsko-jaderský, Orient/East – Med, Rýnsko-dunajský.

Popis	Název
Koridory	Baltsko – jaderský
	Orient/East – Med
	Rýnsko – Dunajský
Železniční/silniční terminály	Plzeň
	Praha Holešovice
	Přerov
	Ostrava
	Mělník
	Děčín
Letiště	Pardubice
	Ostrava Mošnov
Přístavy	Praha Ruzyně
	Mělník
	Děčín
	Praha – Holešovice
	Pardubice

Tabulka 1.1: Síť TEN-T v České republice (Ec.europa.eu, 2020)

Baltsko – jaderský koridor

Tento koridor představuje páteř evropské osy mezi Baltským a Jaderským mořem, spojuje jejich přístavy a hlavní města ve vnitrozemí mezi Polskem a Itálií. Trať prochází Polskem, Českou republikou, Slovenskem, Rakouskem a Itálií a spojuje silně industrializované oblasti, jako je hornoslezská uhelná pánev, Vídeň a jihovýchodní Rakousko a severní Itálie. Trasa je vytvořená z projektu TEN-T z železniční osy Gdaňsk-Vídeň v roce 2003. Cesta je dlouhá přibližně 1 800 km.

Popis trasy
Gdyně - Gdaňsk - Katowice/Slawkow
Gdaňsk - Varšava - Katowice
Katowice – Ostrava – Brno - Vídeň
Szczecin/Swinoujscie - Poznaň - Vratislav - Ostrava
Katowice - Žilina - Bratislava - Vídeň
Vídeň - Graz - Villach - Udine - Trieste
Udine - Benátky - Padova - Bologna - Ravenna
Graz - Maribor - Ljubljana - Koper/Trieste

Tabulka 2.2: Baltsko – jaderský koridor (Ec.europa.eu, 2020)

Orient/East – Med koridor

Orient/East – Med koridor spojuje velkou část střední Evropy s přístavy v Severním, Baltském, Černém a Středozezemním moři. Zaměřuje se na podporu rozvoje těchto přístavů jako hlavních multimodálních logistických platforem a na poskytování ekonomických center ve střední Evropě s modernizovanými multimodálními připojeními k mořským dálnicím. Koridor spojuje severní Německo a Českou republiku vnitrozemní vodní cestou po Labe. Koridor měří přibližně 3 712 km.

Popis trasy
Hamburk - Berlín
Rostock - Berlín - Drážďany
Bremerhaven/Wilhelmshaven - Magdeburg - Drážďany
Drážďany - Ústí nad Labem - Mělník/Praha - Kolín
Kolín - Pardubice - Brno - Vídeň/Bratislava - Budapešť - Arad - Timisoara - Craiova - Calafat - Vidin - Sofia
Calafat - Vidin - Sofia
Sofia - Plovdiv - Burgas
Plovdiv - TR border
Sofia - Thessaloniki - Athény - Piraeus - Lemesos - Lefkosia
Athény - Patras/Igoumenitsa

Tabulka 2.3: Orient/East – Med koridor (Ec.europa.eu, 2020)

Rýnsko – Dunajský koridor

Rýnsko-dunajský koridor je hlavním spojem mezi východem a západem napříč kontinentální Evropou. Spojuje Štrasburk a jižní Německo se střeoevropskými městy Vídeň, Bratislava a Budapešť. Dále prochází městem Bukurešť a vrcholí v černomořském přístavu Konstanta. Druhá větev koridoru sleduje cestu z Frankfurtu k slovensko-ukrajinským hranicím, spojujícím Mnichov, Prahu, Žilinu a Košice. Koridor je dlouhý přibližně 580 km.

Popis trasy
Štrasburk - Štuttgart - Mnichov - Wels/Linz
Štrasburk - Mannheim - Frankfurt - Wurzburg - Norimberk - Regensburg - Pasov - Wls/Linz
Mnichov/Norimberk - Praha - Ostrava/Přerov - Žilina - Košice - UA border
Wels/Linz - Vídeň - Bratislava - Budapešť - Vukovar
Vídeň/Bratislava - Budapešť - Arada - Brasov/Craiova - Bukurešť - Constanta - Sulina

Tabulka 2.4: Rýnsko-Dunajský koridor (Ec.europa.eu, 2020)

2. 6 Dálnice

Dálnice je rychlostní komunikace pro motorová vozidla, jedná se o nejvyšší stupeň dopravní tepny a v ČR je rychlost na dálnici stanovena na 130 km/h. Tento typ komunikace je určen k rychlému přesunu a snížení dopravní zátěže pro města. Obvyklým typem značení je písmeno A plus číselná kombinace. V ČR a SR je dálnice značena písmenem D. Jedná se liniovou silniční stavbu, která má poměrně významný vliv na životní prostředí. Těleso stavby rozděluje krajinu na dvě části a komplikuje tak migraci živočichů (Ceskedalnice.cz, 2017).

Stávající dálniční síť (základní dálniční síť) má paprscitý tvar směřující od Prahy k hranicím a její délka po plném zprovoznění je něco přes 2100 km. V současné době funguje 1 276,4 km a v realizaci je nyní 127,7 km. Kapacita se však zdá jako nedostatečná a ministerstvo dopravy připravilo plná pravidla na budoucí rozšíření sítě o prstencové propojení krajských měst s výjimkou hlavního města Prahy. Tato nová trasa vychází z reálného chování řidičů. Se samotnou výstavbou se počítá od roku 2030 do roku 2050 (Irozhlas.cz, 2020).

2. 7 Ekologický aspekt silniční dopravy

Česká republika v rámci EU patří k zemím s nejhustší silniční a železniční dopravní infrastrukturou. Nicméně doprava je jedním z nejvýznamnějších zdrojů znečištění ovzduší, do kterého se dostávají oxidy dusíku, prachové částice, oxid uhelnatý a uhlovodíky prostřednictvím výfukových plynů z automobilů, ale i z otěrů brzdových destiček a mechanickým obrušováním vozovky. Tyto znečišťující látky mají řadu

negativních dopadů na vegetaci a lidské zdraví. Neustálý nárůst vozidel spolu s rozvojem sítě silniční dopravy spojil celou řadu externalit. Kromě výše zmíněných zde hraje důležitou roli i sociální dopad, hlavně snížená kvalita života lidí či dokonce lidské zdraví.

Současný rozvoj silniční dopravy podporuje rostoucí zájem o udržitelnou a ekologickou dopravu po celém světě. Ke snížení znečištění ovzduší v České republice je zavedeno několik opatření, která jsou součástí strategických dokumentů v oblasti ochrany ovzduší, a to Národního programu snižování emisí České republiky a Programů zlepšování kvality ovzduší. Tyto programy mají za cíl zlepšování kvality ovzduší a stanovují závazná opatření k dosažení imisních limitů. V zákoně č. 201/2012 Sb. o ochraně ovzduší je stanovena přípustná úroveň znečišťování, která je určena právě emisními limity (Jandová, et. al, 2020).

2. 7. 1 Mýtný systém v ČR

Od 1. 1. 2010 se za jízdu motorovým vozidlem s povolenou hmotností nad 3,5 tuny platí mýtné a vozidlo musí být vybaveno palubní jednotkou. Jeho výše je stanovena součinem sazby mýtného a ujeté vzdálenosti po zpoplatněné pozemní komunikaci. Sazby mýtného pak souvisí s emisními třídami vozidla (EURO I-VI). Vozidlo pod 3,5 tuny musí jezdit po zpoplatněných komunikacích (dálnice) s platným dálničním kupónem. Od 1. 1. 2007 Česká republika přešla na systém takzvaného elektronického mýtného. Vozidla podléhající tomuto výkonovému zpoplatnění jsou povinně vybavena malým elektronickým zařízením, které komunikuje s mýtným systémem (Myto.cz, 2019).

Mapa zpoplatněných úseků v ČR v roce 2020



Obrázek 2.1: Mapa zpoplatněných úseků v ČR v roce 2020 (Sfdi.cz, 2020)

2. 8 Odpovědnost dopravce

Odpovědnost dopravce lze rozdělit na dvě oblasti. První je odpovědnost za hmotnou škodu na zásilce, která vznikne v případě úplné či částečné ztráty zásilky nebo při jejím poškození. Druhou oblastí je pak odpovědnost za překročení dodací lhůty. Časově je možné odpovědnost dopravce ohraničit okamžikem převzetí zásilky k přepravě a okamžikem jejího vydání. Nezáleží na tom, zda ihned poté začne s prováděním vlastní přepravy či nikoliv. Dopravce je povinen při převzetí zásilky prozkoumat počet kusů, jejich značky a čísla v nákladním listě a také zjevný stav zásilky a obalu.

Okamžikem vydání zásilky dopravcem končí i jeho odpovědnost za poškození či ztrátu zásilky. Pro úspěšné dokončení přepravy ale potřebuje přepravce další stranu, tedy příjemce, který se aktivně zapojí svým jednáním, a sice zásilku od dopravce přijme.

2. 8. 1 Překročení dodací lhůty

Podle §28 Všeobecných přepravních podmínek sdružení ČESMAD BOHEMIA dochází k překročení dodací lhůty tehdy, byla-li překročena sjednaná dodací lhůta, to znamená, pokud nebyla zásilka vydána příjemci ve sjednané lhůtě nebo dodací lhůtě,

kteřou lze očekávat od dopravce s ohledem na počet vykládek a nakládek. Za škody vzniklé při překročení dodací lhůty odpovídá dopravce do výše sjednaného přepravného, pokud nebyl sjednán s dopravcem zvláštní zájem na dodání.

2. 8. 2 Odpovědnost dopravce

V rámci vnitrostátní silniční dopravy je odpovědnost dopravce prováděna jako odpovědnost objektivní s možností liberace, což znamená, že ve stanovených případech je možné se odpovědnosti zbavit. Dopravce odpovídá za zásilku, pouze pokud ji má konkrétně ve své moci, tedy v době od převzetí zásilky až do jejího vydání danému příjemci. Dopravce je v určitých případech zproštěn odpovědnosti. Musí prokázat, že škoda byla způsobena:

- odesílatelem, příjemcem nebo vlastníkem zásilky
- vadou obsahu zásilky
- vadným obalem, na který dopravce musí upozornit odesílatele při převzetí zásilky k přepravě

Na dopravce je však nahlíženo jako na osobu s odbornou způsobilostí, která provádí přepravu v rámci svého podnikání. Je profesionálem, který je povinen uskutečnit všechny nezbytné kroky k tomu, aby ke škodě na zásilce vůbec nedošlo, nebo aby byla co nejmenší.

V případě ztráty nebo zničení zásilky, musí dopravce nahradit cenu, kterou měla daná zásilka v době převzetí k přepravě. Pokud dojde k znehodnocení nebo poškození zásilky, je dopravce povinen uhradit rozdíl mezi cenou, kterou měla zásilka v době jejího převzetí k přepravě, a cenou, kterou by v této době měla zásilka poškozená nebo znehodnocená (Roubal, 2015).

2. 9 Vliv pandemie na dopravu

2. 9. 1 SARS-CoV-2

SARS-CoV-2 neboli Covid-19 je nové virové onemocnění, které se podle oficiálních informací poprvé objevilo v prosinci 2019 v čínském městě Wu-chan. Onemocnění se postupně rozšířilo po celém světě a dotklo se téměř každého člověka. Nejčastěji se projevuje příznaky, jako je horečka, kašel či únava a připomíná chřipkové onemocnění. Kromě lidského zdraví má virus značný vliv na ekonomiku a celosvětové

fungování zasilatelství a logistiky, stejně jako na všechna další odvětví (Iwasaki, Wong, 2021).

Vzniklá pandemie nám přinesla zcela nečekané události a změny, jako je uzavírání hranic států či lockdown. Ten můžeme vysvětlit jako omezení pohybu a veřejného života. Součástí je často úplný zákaz vycházení, který je umožněn jen z nejnútnejších důvodů, např. návštěva lékaře či nákup potravin. Podle Barchetta (2020) je lockdown stav, ve kterém je omezen pohyb a osobní život, v opačném případě je osoba stíhána policií a sankcionována pokutou.

2. 9. 2 Způsobené změny

Kromě neočekávaných komplikací vzniklých pandemickou situací čekají celou společnost změny v chování a fungování, a to jak v osobním, tak v odborném či firemním životě. Podle studie Zhanga (2021) se přibližně 82 % odborníků shoduje na těchto změnách:

- stále více meziměstských služebních cest a schůzek bude nahrazeno online schůzkami
- online služby státní správy a bank se stanou běžnými
- schůzky uvnitř měst budou nahrazeny online
- postupně bude stále více využívána umělá inteligence v detekci hrozeb veřejného zdraví
- v důsledku Covid-19 dojde během 5 let k výrazným změnám v logistické síti a dopravní politice – předpokládá se návrat výroby do místa spotřeby a snižování závislosti Evropy a USA na dodávkách z Asie
- růst nákladů v odvětví dopravy a logistiky – příprava na budoucí ohrožení

Kromě těchto změn se předpokládají i změny v osobním životě, jako je práce z domova či kavárny namísto sdílených openspace kanceláří, vyšší závislost na automobilech z důvodu možnosti nákazy ve veřejné dopravě a samozřejmě online nakupování jako hlavní nákupní aktivita. Přibližně 70 % odborníků tvrdí, že práce z domova a online nakupování budou hlavní změnou a dominantním symbolem doby po Covid-19.

V rámci doručování došlo během roku 2020 k mnoha změnám, tak jako ve všech ostatních oblastech. Uzavření hranic, omezování provozů a časté karantény občanů

vedly ke zpoždování dodávek ze strany dodavatelů i ze strany přepravních společností. Některé dopravní kanály musely být omezeny nebo na nějakou dobu dokonce zastaveny, jednalo se například o kontejnerovou lodní dopravu z Asie. Situace se nyní oproti počátku pandemie ustálila a přepravní společnosti se navrátily k původnímu fungování (BORKOWSKI a kol., 2021).

2. 10 legislativní rámec české republiky v oblasti silniční dopravy

2. 10. 1 Zákony upravující silniční dopravu

Zákon č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů

Předmětem úpravy tohoto zákona je kategorizace pozemních komunikací, jejich stavba, podmínky užívání a jejich ochrana. Současně pak práva a povinnosti vlastníků pozemních komunikací a jejich uživatelů. Dále je předmětem úpravy výkon státní správy ve věcech pozemních komunikací příslušnými silničními správními úřady.

Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů

Zákon upravuje práva a povinnosti účastníků provozu na pozemních komunikacích, pravidla provozu na pozemních komunikacích, úpravu a řízení provozu na pozemních komunikacích, řidičská oprávnění a řidičské průkazy a působnost a pravomoc orgánů státní správy a Policie České republiky ve věcech provozu na pozemních komunikacích

Zákon č. 56/2001 Sb. o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích a o změně zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění zákona č. 307/1999 Sb.

Tento zákon stanovuje podmínky provozu a registrace vozidel na pozemních komunikacích, udává technické parametry pro způsobilost provozu silničních vozidel, práva a povinnosti vlastníků a provozovatelů vozidel.

2. 10. 2 Strategické dokumenty rozvoje silniční infrastruktury

Bílá kniha – Koncepce veřejné dopravy 2015-2020 s výhledem do roku 2030

Bílá kniha je zastřešujícím strategickým dokumentem, jehož cílem je stanovení základní strategie ČR v oblasti veřejné dopravy a vytvoření podmínek pro vnímání veřejné dopravy v ČR jako lepší alternativě proti dopravě individuální.

Akční plán rozvoje inteligentních dopravních systémů (ITS) v ČR do roku 2020 (s výhledem do roku 2050)

Tento Akční plán je strategickým dokumentem pro oblast využití nejmodernějších technologií na principu inteligentních dopravních systémů, globálních navigačních družicových systémů a systémů pozorování Země.

Dopravní politika ČR 2014-2020, s výhledem do roku 2050

Dopravní politika ČR je vrcholový strategický dokument, který určuje hlavní problémy dopravních systémů a stanovuje opatření pro jejich řešení.

Národní strategie bezpečnosti silničního provozu ČR 2011–2020

Tento strategický dokument, který vydává Ministerstvo dopravy, určuje hlavní cíle, principy a návrhy opatření, které mají snížit počet nehod na silnicích České republiky. Současně vytváří podmínky pro zapojení dalších oborů působnosti, jež mohou ovlivnit bezpečnost na silnicích (Databaze-strategie.cz, 2021).

2. 10. 3 Dotační programy

Operační program Doprava 2014-2020

Operační program Doprava je dokument, který stanovuje finanční podporu v oblasti dopravy v České republice z fondů Evropské unie. Navazuje na OP Doprava 2007-2013 a jeho řídicím orgánem je Ministerstvo dopravy prostřednictvím Odboru fondu EU. Celková alokace finančních prostředků je přibližně 4,56 mld. EUR (123 mld. Kč).

Hlavním tematickým cílem je Podpora udržitelné dopravy a odstraňování překážek v klíčových síťových infrastrukturách. Program je rozdělen do čtyř základních prioritních os:

- PO 1 – Infrastruktura pro železniční a další udržitelnou dopravu

- PO 2 – Silniční infrastruktura na síti TEN-T a veřejná infrastruktura pro čistou mobilitu
- PO 3 – Silniční infrastruktura mimo síť TEN-T
- PO 4 – Technická pomoc

Základem vymezení OP Doprava je Dopravní politika ČR pro období 2014-2020 s výhledem do roku 2050 a další strategické dokumenty (Opd.cz, 2020).

Integrovaný regionální operační program 2014-2020

Cílem programu je podpora zlepšení veřejných služeb a veřejné správy. Zaměřen je především na projekty podporující silnice II. a III. třídy, zajištění rozvoje obcí, měst a regionů a umožnění vyváženého rozvoje území. V návaznosti na analýzu vývoje byly stanoveny tyto podporované oblasti:

- Prioritní osa 1: Konkurenceschopné, dostupné a bezpečné regiony
- Prioritní osa 2: Zkvalitnění veřejných služeb a podmínek života pro obyvatele regionů
- Prioritní osa 3: Dobrá správa území a zefektivnění veřejných institucí
- Prioritní osa 4: Komunitně vedený místní rozvoj
- Prioritní osa 5: Technická pomoc

Integrovaný regionální operační program bude pokračovat i v programovém období 2021-2027 (Irop.mmr.cz, 2020).

2. 11 Zásilkovna – přeprava zásilek na výdejní místa a fungování výdejních míst

Společnost byla založena v roce 2010 v Praze českou podnikatelkou Simonou Kijonkovou. Zásilkovna zajišťuje přepravu zásilek pro e-shopy a od roku 2019 také pro fyzické osoby. Jedná se o poskytovatele distribučních služeb e-commerce. Umožňuje velmi efektivní a nízkonákladový způsob distribuce objednaných zásilek do sítě výdejních míst v rámci České republiky a Slovenska, od roku 2020 také v Maďarsku, Rumunsku a Polsku.

Kromě výdejních míst poskytuje komplexní logistické služby pro internetové obchody ve 30 zemích Evropy včetně Ruska, Ukrajiny a Švýcarska. Zásilkovna spolupracuje s více než 28 000 e-shopy.

Při nákupu zboží na e-shopu nabízející službu Zásilkovna si zákazník zvolí jedno z výdejních míst společnosti, kterých je v rámci ČR (2020) 3433. Celých 97 % těchto výdejních míst funguje zároveň i jako místa podací. Zásilky běžně doručuje Zásilkovna do druhého dne. Zákazník si svůj balíček může vyzvednout, kdykoli potřebuje, pomocí SMS/e-mail kódu, který obdrží po doručení zásilky na místo určení.

Zásilkovna také provozuje službu Mezi námi pro doručování zásilek mezi fyzickými osobami. Zákazník vyplní všechny potřebné údaje pro odeslání zásilky přes mobilní aplikaci a na podacím místě Zásilkovny podá zásilku. Zásilkovna patří do skupiny Packeta, kterou tvoří celkem 13 firem. Packeta přepravila v roce 2019 více než 19 milionů zásilek, což představuje meziroční nárůst o 84 %. Obrat skupiny dosáhl meziročně růst o 60 % na téměř 1,3 miliardy korun. Skupina Packeta přepravila v roce 2019 zboží v celkové hodnotě 28,5 miliardy korun, ve srovnání s rokem 2018 jde o nárůst o 73 % (Zásilkovna.cz, 2020).

2. 11. 1 Přeprava zásilek na výdejní místa

Zásilkovna dodává zásilky na výdejní místa při podání na podacích místech do 14:00 do následujícího dne. Při pozdějším podání zásilky pracuje v systému D+1. Pokud má e-shop více než 17 zásilek za den je možné objednat si svoz zásilek. Tato služba není hrazená a je podmíněna pouze počtem zásilek. Ke každé zásilce je přiřazeno trasovací číslo a je ji možné pohodlně sledovat v aplikaci Packeta. Zásilky jsou přepravovány na centrální sklad, kde jsou dále tříděny a následně přepraveny na místo určení.

2. 11. 2 Fungování výdejních míst

Výdejní místa fungují převážně jako franšíza a jsou určena především pro malé regionální podnikatele. Obvykle se jedná o drobné obchody, večerky, prodejny tabáku či elektra. Služba však není v tomto směru omezená. Pokud podnik disponuje volnou skladovou plochou, je pro něj tato služba vhodná. Do prodejny přijde více zákazníků, rozšíří se povědomí o samotném obchodě, a navíc získá provizi z každé vydané zásilky.

Zákazník může volit mezi dobírkou a platbou předem. Při obdržení zásilky výdejním místem dostane SMS/e-mail kód pro vyzvednutí a na jeho základě převezme zásilku a zaplatí předem zvoleným způsobem platby v e-shopu. Zároveň pobočky

nabízejí reklamaci zakoupeného zboží. Při nevyzvednutých zásilkách fungují tato výdejní místa i jako takzvané vratkovací centrum. E-shop si zde vyzvedne své nevybrané zásilky, pohodlně a bez dalších nákladů (Zásilkovna.cz, 2020).

2. 11. 3 Přeprava zásilek koncovým zákazníkům

Mezi celosvětově nejznámější a nejrozšířenější zasilatelské společnosti patří především takzvané zasilatelské domy, které poskytují komplexní služby zasilatelství. Tyto společnosti poskytují především propojení logistického řetězce, plynule navazující bez omezení pro zákazníka. Navíc zajišťují plný logistický servis od samotného dodání, přes pojištění, trasování zásilky či expresní dodání.

Nevýhodou velkých zasilatelských společností může být orientace na větší zákazníky a menší flexibilita na trhu, především pro menší zákazníky. Mezi firmy disponující větší nabídkou služeb a větší flexibilitou řadíme především kamionové zasilatele. Členění a univerzálnost dopravce lze rozdělit podle stupně univerzálnosti a šíře nabízených služeb.

Všeobecným znakem zasilatelských služeb, doručujících koncovým zákazníkům je v první řadě jejich velikost. Podniky bývají obvykle malé a eventuálně střední, s počtem zaměstnanců do několika desítek. Dalším společným znakem je systém poboček a oddělených pracovišť v rámci celého území, pro co nejbližší přiblížení zákazníkům a snadnější třídění a transport zboží (Pernica, Novák, 2005).

Mezi hlavní pilíře kvality služeb přepravy řadíme:

- Úplnost dodávek
- Spolehlivost dodání
- Přiměřené a pokud možno co nejkratší dodací lhůty
- Dostatek informací o dodávce
- Doprovodné služby (pojištění, volba času dodání, zjednodušené reklamační řízení)

Zákazníci jsou na celý tento seznam velmi citliví, a pokud dojde například k nedodržení sjednané lhůty dodání, může to u nich zapříčinit nechuť k dalšímu nákupu. Když se jedná o dodávku materiálu či zboží, může dojít ke zvýšení nákladů. K neúplnosti dodávek vede obvykle slib krátké dodací lhůty, a to především pod tlakem konkurence. Další možností je nevhodné rozdělení zásilky během přepravy.

Pro zákazníka je přinejmenším nepříjemné, pokud zásilka dorazí rozdělená několikrát během dne.

Kvalita distribuce je posuzována minimálním počtem nesprávných zásilek, nepoškozením zboží i vnějšího obalu, nechybějícími a nezpožděnými dodacími doklady k zásilkám či nerozdělením zásilek, které putují na stejné místo. Zákazníkům musí být poskytnuty dostatečné informace o zásilce, a to, kde se zásilka nachází a kdy bude doručena na místo určení. Vždy je nutno rozlišovat, zda se jedná o konečného zákazníka nebo maloobchodní či velkoobchodní společnost. Velkoobchodní firma klade na samotnou dopravu větší důraz než konečný zákazník a je pro ni stejně významná jako cena výrobku (Novák, Pernica, 2005).

Samotné doručování konečným zákazníkům je na vzestupu, a to jednak díky každoročnímu rozvoji e-commerce a také díky současné situaci ohledně Covid-19. Stále více zákazníků dává přednost nákupům online. Uskutečnění takového nákupu je velmi jednoduché a rychlé a je možné prakticky z každého místa v jakoukoliv dobu. Zákazníci každoročně objemy svých nákupů zvyšují a nakupují jak elektroniku, tak i oblečení, služby a jiné. Růst segmentu online nákupů a s tím spojené doručování na adresu konečným zákazníkům hlásí pro letošní rok celá Evropa. Oblast střední Evropy vzrostla od roku 2019 do první poloviny roku 2020 dokonce o 40 % (Dlprofi.cz, 2020).

Nedílnou součástí současné doby jsou zásilkové služby, přes které putují zásilky ke konečnému zákazníkovi. Trh nabízí širokou nabídku služeb a dopravců. Při rozhodování, jakému přepravci zásilku předat, hraje svou roli to, zda zasíláme vnitrostátně či mezinárodně.

2. 12 Vybrané zásilkové služby v České republice

Česká pošta

Česká pošta je základní zásilková státní služba, která disponuje velkým množstvím poboček a zasílá balíky do celého světa. Její nevýhodou jsou oproti konkurenci vyšší základní ceny, které se však mohou lišit po uzavření smlouvy a zasílání většího počtu zásilek.

DHL

DHL je mezinárodní přepravní skupina patřící pod německé Deutsche Post. Společnost přepravuje jak v rámci ČR, tak i v mezinárodním měřítku. V roce 2006 se

její součástí stala známá česká zásilková služba PPL, která patří po České poště k největšímu doručovateli koncovým zákazníkům B2C Business-to-consumer (Dhl.com, 2020).

TNT

TNT je původně australská přepravní společnost působící v rámci celé Evropy, nyní patřící pod firmu FedEx. Odesílání zásilek je možné jak pro fyzické, tak i pro právnické osoby, a to až do 210 kg (Tnt.com, 2020).

GLS

Jedná se o německou společnost operující po celé Evropě a v rámci osmi států USA. Nabídka služeb je srovnatelná s konkurencí, její prioritou je především kvalita balíkových služeb. Disponuje nižším počtem reklamací zásilek oproti konkurenci (Gls-group.eu, 2020).

Geis

Geis je nadnárodní logistická skupina se sídlem v německém Bad Neustadtu. Na českém trhu působí od roku 1991 a patří mezi přední poskytovatele komplexních přepravních a logistických služeb. Zaměřuje se především na přepravu paletových zásilek, a navíc nabízí vývoj a dodávku kompletních obalových materiálů (Geis-group.cz, 2020).

In Time

In Time je první českou soukromou kurýrní a spediční společností, která se zaměřuje na území ČR, SR a Evropy. Nabízí obdobnou škálu logistických služeb. Specializuje se především na přepravu zásilek pro podnikatele v oblasti business-to-business (B2B) a oblasti business-to-customer (B2C). V roce 2021 se společnost In Time spojila se společností Uloženka a vznikla tak nová společnost s názvem We Do (Wedo.cz, 2021).

DPD

Společnost DPD na českém trhu působí již 25 let. Je jedním z hlavních zasilatelů v rámci ČR a Evropy a patří do skupiny DPD group. Nabízí jak vnitrostátní, tak i mezinárodní přepravu zásilek. Její předností je přístup k životnímu prostředí, kdy

monitoruje svou uhlíkovou stopu a snižuje ji jak kompenzačními projekty na výrobu zelené energie, tak i využitím zelené energie (Dpd.com, 2020).

Veškeré uvedené společnosti nabízejí přibližně stejný seznam logistických služeb, tudíž je těžké si mezi nimi vybrat. Největší rozdíl je v ceně a rychlosti doručení zásilky, proto na trhu vznikly srovnávače zásilkových služeb.

2. 12. 1 Graf přepravních a výdejních společností – rok 2020



Obrázek 2.2: Graf přepravních a výdejních společností (Ceska-ecommerce.cz, 2020)

2. 12. 2 Srovnávače a zprostředkovatelé zásilkových služeb

V současné době na trhu existuje poměrně velké množství srovnávačů cen a nabídek přepravy zásilek. Jejich služby jsou obdobné, zájemce si zvolí, z jaké adresy a kam bude zásilka zaslána. Dále se zadávají rozměry a hmotnost zásilky, a nakonec si zákazník vybere z nabídek:

- Zaslat
- Pošta bez hranic
- Expresní pošta
- Zásilkovna

2. 13 Elektronické obchodování

Oblast elektronického obchodování a samotné ekonomiky lze rozdělit na několik základních pojmů, které hierarchicky fungují pod sebou. Jedná se o samotné

elektronické podnikání, tedy e-business, pod které spadá elektronické obchodování e-commerce. To je obvykle uskutečňováno prostřednictvím elektronického obchodu, takzvaného e-shopu. Rozvoj tohoto odvětví je spojován především s rozšiřováním a rozvojem informačních technologií a především internetu. Tyto technologie jsou v současné době neodmyslitelnou součástí celé ekonomiky a jejího fungování (Suchánek, 2012).

2.13.1 E-business

Electronic business (elektronické podnikání) znamená přechod klasických způsobů podnikatelských činností do elektronické podoby. Jde o přechod nebo přeměnu vybraných činností podniku, ať už se jedná o nákup, automatizaci prodeje, distribuce či výroby nebo marketing. Spektrum činností elektronického podnikání se stále rozšiřuje a je nezbytností pro správné a efektivní fungování obchodních společností. Rozdělit procesy elektronického podnikání můžeme takto:

- Procesy zaměřené na zákazníky – marketing, zpracování objednávek, plateb aj.
- Interní a manažerské procesy – fakturace, personální agenda, sdílení informací a komunikace aj.
- Výrobní procesy – řízení objednávek, flexibilní výroby, komunikace s dodavateli aj.

Dnešní turbulentní a náročná doba s mnoha nařízeními a vlivy je e-business hnacím motorem pro další budoucí rozvoj (Švadlenka, Madleňák, 2007).

V elektronickém podnikání rozlišujeme 3 druhy vztahů mezi subjekty, a to B2B (Business-to-Business), B2C (Business-to-Customer) a B2G (Business-to-Government). Rozlišení těchto vztahů mezi zainteresovanými subjekty je jedním z hlavních kritérií i pro rozlišování typů aplikací. S tím je spojen i způsob realizace a organizace těchto vztahů, tedy elektronický obchod založený primárně na vztahu B2C, nebo elektronické zásobování založené na vztahu B2B, a nakonec elektronické tržiště, kde se pracuje na úrovni B2B, B2C, B2G, ale současně mezi více obchodními partnery (Gazdíková, 2007).

Při elektronickém podnikání můžeme také vymezit byznys modely na internetu, kterými jsou:

- prodej reálného zboží (e-shop)

- prodej reálných služeb (ubytování, letenky, telekomunikace)
- prodej reklamy (banner, katalogy a vyhledávače, PR obsah)
- transakce a zprostředkovatelství (platební systémy, aukční služby, inzeráty)
- prodej digitálního obsahu (placené archivy, software, online hry, poradenství)
- prodej digitálních služeb (webové aplikace, komunitní služby, webhosting) (Berg, 2007).

2. 13. 2 E-commerce

Electronic commerce (elektronické obchodování) je užším pojmem než e-business. Jedná se o elektronické obchodování, ve kterém jsou strany fyzicky vzdáleny a používají počítač a internet pro prodej a nákup zboží či služeb. V tomto obchodu nemusí dojít k fyzickému předání a produkt může být doručen online (Švadlenka, Madleňák, 2007).

V současné době je elektronické obchodování běžným standardem a je stále více využíváno v oblasti nákupu zboží a služeb. Elektronické obchodování stále zažívá boom a každoročně roste o několik procent, a to v celé Evropské unii. Oproti EU čeští zákazníci nadprůměrně využívají bankovních transakcí. Tato skutečnost se týká jak běžných občanů, tak i malých a středních podniků. Nejdůležitější částí e-commerce jsou především internetové obchody (e-shopy). Patří sem i většina složek a činností spadajících pod elektronický marketing, a to například online reklama, email marketing, affiliate programy a všechny další aktivity podporující internetové obchodování (Ceska-ecommerce.cz, 2020).

2. 13. 3 E-shop

Electronic shop (elektronický obchod) je dle Suchánka (2012) jedním z nejdůležitějších nástrojů e-commerce. Jedná se o základní rozhraní, kde probíhá komunikace mezi obchodníkem a zákazníkem, respektive spotřebitelem. Jsou to webové aplikace (webové portály) označované jako internetové obchody, které je možné zobrazovat prostřednictvím internetu. Nákup probíhá pomocí prozatím nejoblíbenějších desktopů či tabletů anebo smartphonů, kdy smartphony zažívají největší růst, a to především na úkor desktopů.

Historie elektronických obchodů ve světě začíná okolo roku 1994. V USA v tomto roce vznikly dva významné obchody, a to Amazon a eBay. Jedná se o velké nákupní portály s celosvětovým dosahem, kde lze najít zboží napříč kategoriemi.

V ČR byl jedním z prvních e-shopů Vltava.cz, který byl založen v roce 1995 a věnoval se prodeji hudebních nosičů. V současné době se staly na českém trhu nejvýznamnějšími internetové obchody Mall, Alza, CZC.cz a Notino (dříve Parfums) (Marketingovenoviny.cz, 2006).

Průměrný český občan za rok nakoupí celkem za 8 794 Kč, zajímavostí je také, že více než muži nakupují ženy. Hodnota obvyklé objednávky je 1 677 Kč a zásilka obsahuje 2,01 ks produktu. Hodnotu zásilky často ovlivňuje hranice dopravy zdarma nad určitou částku. (Ceska-ecommerce.cz, 2020).

2. 13. 4 Výhody elektronického obchodování

Výhody elektronického obchodování lze chápat různými způsoby, záleží na tom, jestli jsou výhody hodnoceny z pohledu koncových zákazníků či z pohledu samotných obchodníků neboli organizací.

Z hlediska zákazníků můžeme hlavní výhodu spatřovat v takzvané transparentnosti trhu, kdy má zákazník přístup k informacím o prodejcích téhož produktu a může tudíž srovnávat ceny, parametry či přidané služby k tomuto produktu. Zboží či služby se na internetu dají nakupovat v jakoukoliv dobu, čas a na jakémkoliv místě. Zákazník má pak přístup k informacím o produktech téměř okamžitě a může sdílet své zkušenosti s nákupem a diskutovat o nich. Další výhodou je pak pohodlný nákup z domova, rychlost i diskrétnost.

- větší výběr na jednom místě
- zákazník není limitován časem, dobou ani místem
- rychlost, diskrétnost, přehlednost a pohodlnost
- srovnání cen, parametrů či přidané hodnoty

Z hlediska pohledu obchodníků je pak největší výhodou nízký vstupní kapitál, kdy není nutné zařizovat kamenný obchod a s tím spojená nutnost personálu, který zde musí pracovat. Dále jsou to nižší náklady na reklamu na internetu.

- nízký vstupní kapitál
- nižší náklady na reklamu

2. 13. 4 Nevýhody elektronického obchodování

Přestože používání elektronického obchodu je považováno za věc velmi přínosnou, lze najít i určité nevýhody. Stejně tak jako výhody elektronického obchodování lze i tyto

nevýhody rozdělit podle úhlu pohledu, a to z hlediska pohledu zákazníka a z hlediska pohledu podnikatelského subjektu.

Z hlediska pohledu zákazníka je hlavní nevýhodou shromažďování informací o kupujících. Pokud zákazník nakupuje na internetu, je jeho veškerá činnost sledována a archivována a je na něj vyvíjen tlak v podobě nevyžádané reklamy. Další nevýhodou je pak cenová přírážka v podobě poštovného, která je nejpatrnější při nákupu jedné věci nižší hodnoty. S tím souvisí i nedůvěra k používání elektronických platebních prostředků, především platebních karet. Při nákupu na internetu není možné zboží jakkoliv vyzkoušet jak z hlediska kvality provedení, tak z pohledu požadované funkčnosti.

- nedůvěra k používání elektronických platebních prostředků
- shromažďování informací o zákaznících
- nemožnost vyzkoušení zboží
- cenová přírážka v podobě poštovného

Z hlediska pohledu podnikatelského subjektu lze spatřovat nevýhodu v nemožnosti osobního kontaktu se zákazníkem.

- není osobní kontakt se zákazníkem
- složité nastavení eShopu
- tlak na cenu (Švadlenka, Madleňák, 2007).

3 Cíl a metodika práce

3.1 Cíl práce

Cílem teoretické části je podrobný popis dopravní sítě, doručování zásilek konečným zákazníkům v rámci České republiky, dále pak popis dopravců v rámci ČR, silniční doprava na území České republiky, vymezení přepravních kanálů, legislativní rámec v oblasti silniční dopravy a funkce a způsoby doručování. Teoretická část uvádí do problematiky doručování zásilek, která je jednou z klíčových částí pro správné fungování internetového obchodu. Toto správné fungování a nastavení doručování je jedním z hlavních důvodů pro výběr zákazníka daného obchodu.

Cílem praktické části je sledování a optimalizace zásilek jak konečným zákazníkům, tak i velkoobchodům. Tyto zásilky jsou zasílány převážně přes společnost Packeta, vystupující v České republice jako Zásilkovna. První částí je samotná síť výdejních a podacích míst Zásilkovna.cz, kterých je v rámci republiky více než 4 000. V další části v rámci doručování zásilky navazují centrální sklady – překladiště, ze kterých zásilka putuje k externímu dopravci nebo na jiné výdejní místo. Hlavním úkolem praktické části je zhodnocení cest vybraných zásilek a optimalizace dalšího zasílání. Pro analýzu jsou vybrány konkrétní objednávky z jednoho měsíce z roku 2020. Problematickou částí jsou tzv. nadrozměrné zásilky, které mají nad 10 kg a disponují častou chybovostí a opožděním v rámci doručování.

Z analýzy přechozích zjištění vyberu optimální trasu a dopravce pro konkrétní druh zásilky. Pro toto rozhodnutí poslouží schéma, které v konkrétním bodě rozhodne o tom, jakým způsobem bude zásilka doručena. Pokud zjistím, že se jedná o nadrozměrnou zásilku, vyberu optimálního dopravce pro tento typ zásilek. Důležitým kritériem je kromě ceny také rychlost doručení a vždy musí být zajištěny smluvní podmínky obchodních partnerů.

Dalším bodem je zjištění chybových cest zásilek a případné reklamace z prodlení doby doručení. Jedná se o menší část zásilek, které jsou přeměrovány na nevhodný centrální sklad. Zde dochází ke zdržení, jež může být až 14 dní. V neposlední řadě je v této části vyznačena schématická cesta možností trasy, pokud si zákazník zásilku nevyzvedne nebo je přeměrována z doručení na adresu do nejbližšího výdejního místa.

Závěrem je nastíněna implementace zjištěných možností doručování zásilek a z toho vycházející zdokonalení doručování, případně volba dopravní služby a s tím

spojená optimalizace nákladů. Díky analytickým zjištěním je možné předcházet chybové volbě dopravce a s tím související opožděné doručení zásilky nebo dokonce vyhnout se smluvním pokutám ze strany velkoobchodních odběratelů.

3. 2 Metodika práce

K vypracování diplomové práce Vnitrostátní přeprava zásilek a využívání výdejních míst v rámci regionů byl zvolen následující metodický postup:

1. Studium odborné literatury
2. Zpracování literární rešerše
3. Analýza poznatků
4. Syntéza vlastního šetření a dat přepravních společností
5. Tvorba map ze získaných dat v prostředí ArcGIS
6. Komparace výsledků
7. Návrh a doporučení řešení

3. 2. 1 Použité metody

V úvodu se diplomová práce opírá o studium odborné literatury. V této části je zpracována literární rešerše, která je v souladu s aktuální tuzemskou a zahraniční literaturou a internetovými zdroji.

Práce dále pokračuje analýzou zjištěných poznatků ze zasilatelství z internetového obchodu www.somanbotanicals.cz české pobočky řecké společnosti Soma n Botanicals. Data použitá pro vypracování jsou náhodně zvolené zásilky jak pro konečné spotřebitele, tak i pro velkoobchodní partery. Tyto zásilky se značně liší, a proto je nutné zahrnout do vzorů oba typy.

Dále dochází k syntetickému spojení zjištěných údajů v jeden celek a porovnání s možnostmi a nabídkami přepravních společností. Konkrétně se jedná o společnosti Packeta (Zásilkova.cz) a DHL. Veškerá data jsou použita z vlastního šetření a vždy se jedná o konkrétní, reálné případy. Samotné zasilatelství přes výše zmíněné společnosti se v průběhu roku několikrát měnilo, a to z důvodu epidemie SARS-CoV-2. V průběhu roku se měnily možnosti podání a termínů doručení. Často se tyto změny odehrávaly bez předchozího upozornění a museli jsme reagovat operativně dle aktuální situace.

Tato zjištěná data jsou dále aplikována do systému ArcGIS, v němž jsou vyobrazeny cesty jednotlivých zásilek včetně cest zásilek chybných. Díky tomu

systemu dochází k rychlému zjištění, kde se nacházejí depa pro překlad a také místa pro podání.

Z výše zmíněných dat je vytvořen návrh doporučení pro optimalizaci podání a volby odesílatele. Tento návrh bude sloužit pro finanční a časovou optimalizaci obchodu, která pomůže jak společnosti, tak i zákazníkům.

4 Praktická část

Pro praktickou práci byla použita vlastní data z přeprav a interní data společnosti Zásilkovna.cz, která mi byla poskytnuta jako firemnímu zákazníkovi, a další data, která jsem na žádost od nich také obdržela. Tato společnost má nejrychleji rostoucí způsob přepravy zásilek do 10 kg jak pro B2B zákazníky, tak i B2C.

Kromě široké možnosti podávání zásilek nabízí také jednoduché uživatelské prostředí pro podávání objednávek. Při odesílání zásilek nad 10 kg je však nutné využívat služeb jiné přepravní společnosti. Tento problém se objevil až v průběhu fungování internetového obchodu www.somanbotanicals.cz, a proto je nutné v budoucnu takovýmto problémům předejít.

Pro praktickou část byla vybrána data z měsíce listopadu roku 2020. V tomto období začal obchod nabízet své zboží také velkoobchodním parterům a objevily se také problémy spojené s epidemií Covid-19.

Cesty zásilek jsou ilustrovány jednotlivým mapami dle data odeslání, mapami veškerých objednávek v daném měsíci a mapami skladových prostor Zásilkovna.cz, jako našeho hlavního přepravního partnera. Veškeré informace k zásilkám jsou dostupné v interním souboru objednávek, kde je možné dohledat každou zásilku od přiřazení čárového kódu přes celou její cestu až k zákazníkovi. V průběhu měsíce listopadu bylo nutné navázat spolupráci s další přepravní společností, jelikož u objemnějších zásilek nad 10 kg nebylo možné udržet doručování na nastavené úrovni.

4. 1 Soma n Botanicals CZ/SK

Internetový obchod www.somanbotanicals.cz, původně www.gcgroup.cz je oficiálním distributorem pro oblast střední Evropy značky Soma n Botanicals z řecké Soluně. Převážnou obsluhovanou oblastí je Česká republika a Slovenská republika.

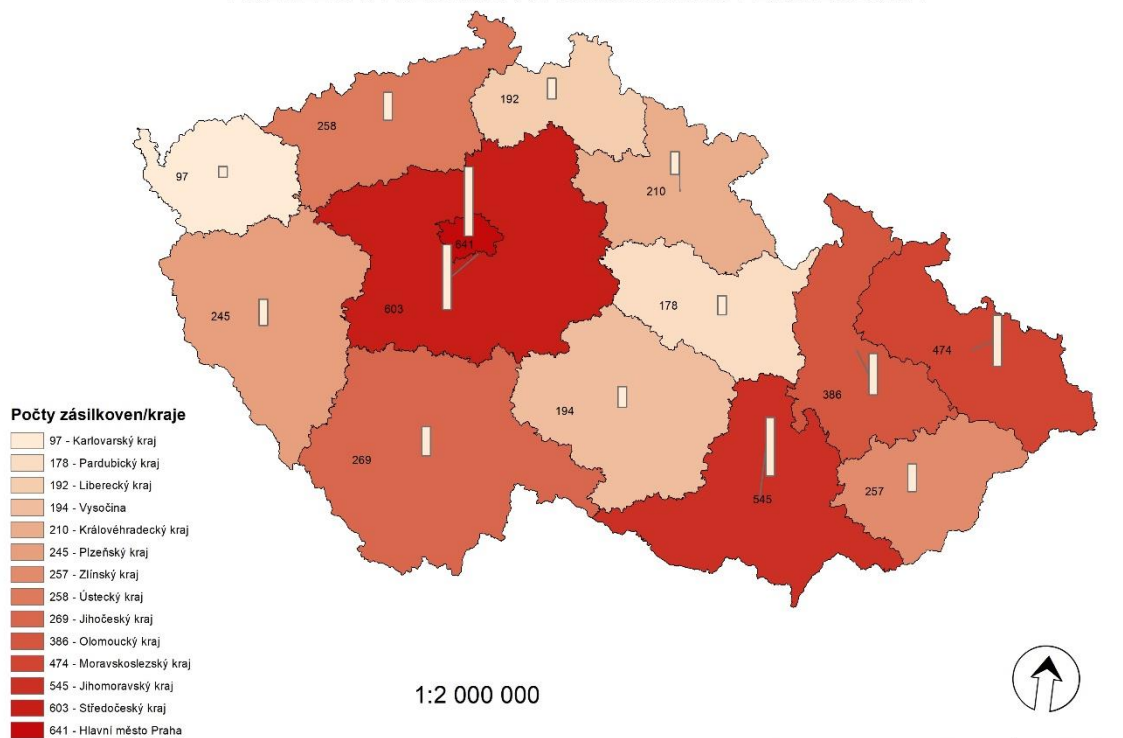
Obchod byl založen na podzim roku 2019 pod názvem GCosmetiX & Food a nabízel několik kategorií produktů a značek pocházejících z Řecka, konkrétně Soluně. Původně měl nabízet českým zákazníkům vybrané produkty velkého množství značek potravin a kosmetiky z oblasti Střední Makedonie. Tento záměr změnil vývoj pandemie Covid-19 a ukázal nevhodnou volbu strategie v této době.

Začátkem roku 2021 společnost změnila název GCosmetiX & Food na Soma n Botanicals CZ/SK a započala postupnou cestu sloučení s řeckou pobočkou a vytvoření jednotného řecko-českého podniku zaměřeného na přírodní kosmetiku, doplňky stravy a celostní program pro zdravý životní styl.

Veškerá data jsou použita z interních zdrojů internetového obchodu a jeho parterů. Jedná se o reálné zakázky, bez uvedení jmen a údajů odběratelů.

4. 2 Pobočky Zásilkova.cz v ČR

PŘEHLED VÝDEJNÍCH A PODACÍCH MÍST ZÁSILKOVNA



Kristýna Holarová, ZF JCU, 01. 03. 2021, České Budějovice

Mapa 4.1: Pobočky Zásilkovna.cz (vlastní pracování)

Celkový počet výdejních míst společnosti Zásilkovna.cz na území ČR je 4 449 k 1. 11. 2020. Z tohoto počtu je navíc 97 % míst podacích. Slouží tedy také pro odesílání zásilek, a to jak pro partnery, tak i pro zákazníky, kteří si mohou odeslat zásilku podobně jako je tomu na klasické poště. Výdejní místa se v České republice nacházejí v každém městě nad 1 500 obyvatel a jejich síť se stále rozrůstá. Nejvyšší koncentrace je ve velkých městech a v místech s vyšší hustotou osídlení. Příkladem takového místa je například Ostravsko, kde se nachází celkem 474 poboček, ale v okruhu 40 km od Ostravy jen 223. Nejvyšší počet výdejních míst je v hlavním městě Praze, a to 641. V jižních Čechách se nachází 269 poboček a konkrétně v Českých Budějovicích 66.

Na těchto místech je možné pohodlně podat zásilky. Jejich maximální počet by neměl přesahovat 20 ks na jednu pobočku. Váha zásilky nesmí být vyšší než 10 kg, počátkem měsíce listopadu byl tento limit 15 kg. Objednávky probíhají skrze webovou aplikaci client.packeta.com/cs. Zde dojde k zadání čísla objednávky, informací

o adresátovi a pojištění a k volbě způsobu doručení zásilky, a to buď na výdejní místo anebo na adresu. Po vyplnění potřebných údajů dojde k vygenerování štítku, který je nalepen na zásilku. Nyní je zásilka připravena k odeslání. V našem případě si pro odeslání obvykle vybíráme pobočku na adrese Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice, která leží v nejlepší poloze vzhledem ke skladu. Pokud je tato pobočka z nějakého důvodu uzavřena nebo je její kapacita naplněna, zvolíme jinou pobočku.

Obvyklá doba doručení od vytvoření objednávky a podání zásilky je následující den, případně den + 1. Tento termín není garantovaný, ale pouze orientační.

Mapa 4.2: Přehled skladových prostor společnosti Zásilkovna.cz (vlastní zpracování)



4. 2. 1 Depa společnosti Zásilkovna

K 1.3.2021 disponovala společnost Zásilkovna celkem 14 depy, která jsou rozložena rovnoměrně po celé České republice. Nacházejí se v každém kraji, kromě Karlovarského. Zákazníci v tomto kraji jsou obsluhováni ze skladů v Plzni či Teplicích. Depa slouží jako třídící centrum, ze kterého jsou zásilky dále přeměrovány na jiné přepravní společnosti či doručeny na zvolené výdejní místo.

Pro naše účely je nejdůležitější sklad Soběslav, kde dochází k dalšímu třídění všech zásilek směřujících z obchodu. Pro zajímavost tyto centrály slouží také jako podací místa s cenou dopravy nižší o 10 Kč na každé zásilce. Sklady tvoří nezbytnou

infrastrukturu zejména v mezinárodním, ale i vnitrostátním obchodu a při velkoobchodní činnosti. Důležitost správného fungování si uvedeme na příkladu mapy č. 3.

4.3 Trasování zásilek – listopad 2020

4.3.1 Odesílací den 3. 11. 2020

Mapa promítá cestu tří zásilek, a to jak konečnému zákazníkovi, tak i velkoobchodnímu (VO) partnerovi. Kromě samotné cesty je zde uvedena přerušovanou čarou také soukromá cesta na podací místo. Svoz zásilek je možný od minimálního počtu 14 ks/den, proto je nutné objednávky podat na podacím místě. Zde se objevil další problém při nadrozměrných zásilkách pro VO. Tyto zásilky obvykle přesahují 10–15 kg a velikost 50x60x50 cm, a proto je některá podací místa nepřebírají.



Mapa 4.3: Trasování zásilek 1 (vlastní zpracování)

Zásilka č. 1–1408237

Tato objednávka pro konečného zákazníka byla podána v Českých Budějovicích na pobočce Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice. Byla provedena na e-shopu a doručena v režimu D+1, tzn. dodána na adresu den + 1 po podání. Číslo 1408237 je automaticky přiděleno e-shopem po vytvoření objednávky a slouží pro jedinečné označení a sledování objednávky jak ze strany obchodníka, tak i zákazníka. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

Zásilka č. 2–5471.1

Tato zásilka byla vytvořena s velkoobchodním parterem a jednalo se o objednávku v celkové váze přesahující 27 kg. Bylo tedy nutné rozdělit zboží na dvě poloviny, jelikož přepravcem uvedená maximální přípustná hmotnost balíku je 15 kg a rozměry 60×50×40 cm (součet všech stran maximálně 150 cm). Číslo 5471 bylo smluvně dohodnuto s partnerem a sloužilo pro jednoduchou identifikaci v jeho interním systému. První dvě čísla (54) značí objednávkový den a třetí a čtvrté číslo (71) počet uskutečněných objednávek v daný den.

První část této zásilky označená 5471.1 měla váhu 11 kg a byla jako všechny ostatní ze dne 3. 11. 2020 podána na adrese Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice. Do přepravy byla zařazena v ten samý den, kdy došlo i k jejímu doručení do třídícího depa Soběslav. Zde byla přiřazena do skladu nejbližšího k místu dodání, konkrétně do Prahy-Ruzyně, a následně 5. 11. 2020 doručena zákazníkovi. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

Zásilka č. 3–5471.2

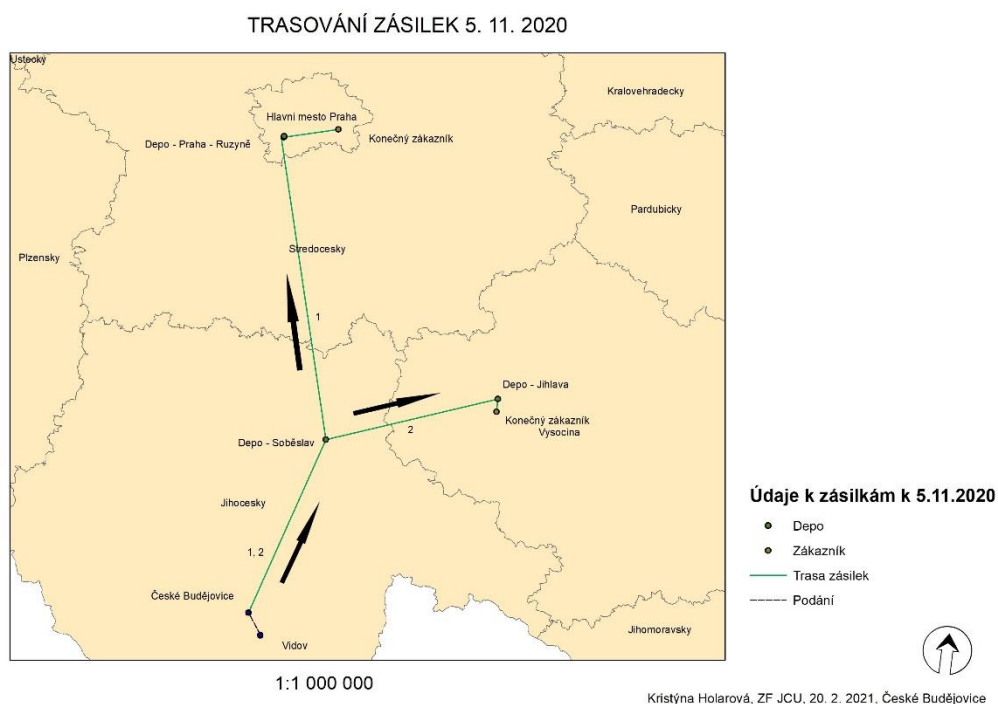
Druhá část rozdělené objednávky 5471 s přepravním číslem 5471.2 byla podána na identické adrese Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice s váhou 15 kg. Tato hmotnost je pro společnost Zásilkovna.cz. hraniční. Do přepravy byla zásilka zařazena v ten samý den jako její první část a opět došlo k doručení do třídícího depa Soběslav, odkud putovala do skladu Praha-Ruzyně. V tomto okamžiku však došlo k chybě, balík byl identifikován jako nadrozměrný a vlivem lidského faktoru přesměrován do depa Ostrava, kam byl doručen 5. 11. 2020. Druhý den jsme byli informováni naším

partnerem o neúplném plnění objednávky. Následně došlo k nahlášení chybného doručení a k identifikaci aktuálního místa zásilky. Poté proběhlo přeměrování zpět do skladu Praha-Ruzyně, ze kterého byla zásilka přepravena zákazníkovi 9. 11. 2020. Celkový doručovací čas se vyšplhal na 6 dní. S tímto termínem obvykle pracujeme při objednávkách zboží z Řecka, a proto je nepřijatelný. Ze strany partnera došlo k upomínce a upozornění na nutnost plného doručování objednávek. Tato zakázka byla chybná.

Bodové hodnocení: 4

4. 3. 2 Odesílací den 5. 11. 2020

Mapa trasování zásilek k 5. 11. 2020 přibližuje cestu dvou e-shopových objednávek. Pro jednu z objednávek byla zvolena platba na dobírku, to však nemá na způsob a rychlost doručování žádný vliv.



Mapa 4.4: Trasování zásilek 2 (vlastní zpracování)

Zásilka č. 1 - 1449273

Podání objednávky č. 1449273 pro koncového zákazníka proběhlo na adrese Rudolfovská tř. 2010/1, 370 01 České Budějovice z důvodu plné kapacity obvyklého podacího místa Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice. Zásilka byla odeslána v den dodání do třídícího depa Soběslav, ze kterého byla přeměrována do skladu Praha-Ruzyně a následující den 6. 11. 2020 předána na výdejní místo DBK, Budějovická 1667, 140 00 Praha 4. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

Zásilka č. 2 - 2223271

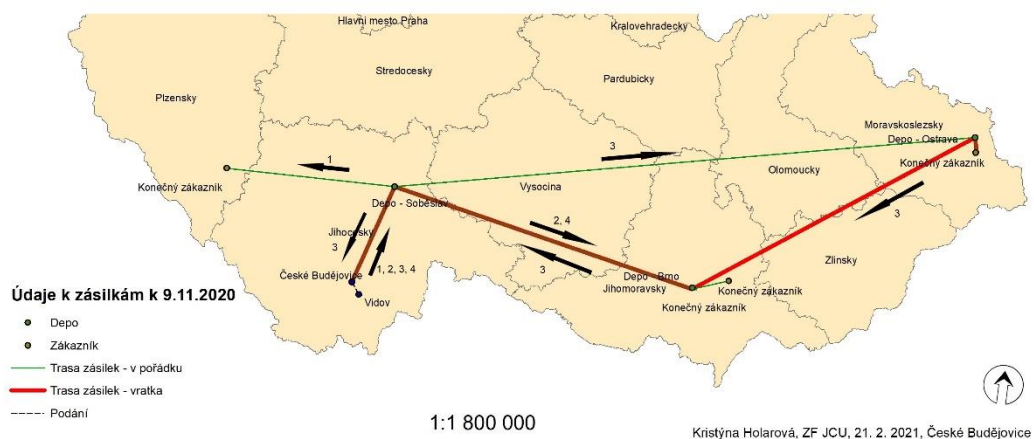
Podání objednávky č. 2223271 pro koncového zákazníka proběhlo opět na adrese Rudolfovská tř. 2010/1, 370 01 České Budějovice. Po třídění v depu Soběslav došlo k přepravě do skladu Jihlava. Následující den 6. 11. 2020 bylo objednávce přiřazeno číslo externího přepravce a v další pracovní den byla zařazena do rozvozu, přímo na místo určení. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

4. 3. 3 Odesílací den 9. 11. 2020

K tomuto datu byly podány celkem 4 zásilky. Kromě obvyklého doručení došlo k prvnímu omezení, zaviněného přetížením přepravních společností z důvodu pandemické situace způsobené onemocněním Covid-19. Společnost Zásilkovna.cz se z důvodu tohoto přetížení kapacit rozhodla upravit způsob doručování, což spočívalo v tom, že pokud si zákazník vybral způsob doručení na adresu, některé zásilky mohly být namísto doručení na tuto adresu předány na nejbližší nejméně kapacitně vytížené výdejní místo. Tato změna byla kompenzována jak odesílateli, tak i příjemci. Příjemce obdržel slevu na dopravu na příští nákup nebo vlastní odeslání zásilek a odesílateli byla účtována nižší cena přepravného. Kromě aktuální pandemické situace vytížení přitěžoval také nákupní vrchol díky blížícím se Vánocům.

TRASOVÁNÍ ZÁSILEK 9. 11. 2020



Mapa 4.5: Trasování zásilek 3 (vlastní zpracování)

Zásilka č. 1 - 2307221

Podání objednávky č. 2307221 pro koncového zákazníka proběhlo na adrese Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice. Zásilka byla následující den přeměrována do skladu Soběslav, ze kterého putovala na výdejní místo Prácheňská 35, 341 01 Horažďovice. Zde následně došlo k vyzvednutí zákazníkem. Celý proces dodání trval 2 dny, proto je objednávka č. 2307221 hodnocena jako v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

Zásilka č. 2 - 1831222

Jako obvykle byla objednávka podána na adrese Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice. Její zpracování proběhlo v pořádku, velikost a hmotnost splňovaly maximální požadavky. Byla tedy zařazena do převozu na depo Soběslav, ze kterého putovala společně se zásilkou č. 1839253 na pobočku brněnského skladu. Následující den byla předána na výdejní místo Kozí 12, 602 00 Brno-střed. Zde došlo k jejímu vyzvednutí v termínu. Zákazník má na vyzvednutí zásilky 5 dní, tento termín je možné prodloužit, a to formou SMS nebo e-mailem. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

Zásilka č. 3 - 1059225 – vratka

Podání objednávky č. 1059225 pro koncového zákazníka proběhlo na adrese Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice. Toto místo slouží pro e-shop zároveň jako adresa zpětného odběru vratek, pokud si zákazník nepřevzme zásilku z výdejního místa nebo od přepravce při dodání na adresu. Při vlastním odeslání vratek je zpětná adresa přímo na adresu společnosti, a to Vidov 27, 370 07 České Budějovice.

Po převozu zásilky do depa Soběslav došlo k jejímu přesunutí do skladu Ostrava, odkud byla předána do rozvozu externímu přepravci. Ten však automaticky bez pokusu o doručení předal balík nejbližšímu výdejnímu místu. Zákazník si zde zásilku nevyzvedl a po uplynutí maximální doby uložení byla zásilka označena jako vratka. Následně došlo k jejímu převozu zpět do depa Ostrava, odtud do skladu Brno a pak do depa Soběslav. Nakonec byla převezena zpět na adresu Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice.

Z osobního pohledu samozřejmě označuji zásilku jako chybnou, i když možnost, že nastane tato situace, nám byla dopředu známa. Po kontaktování zákazníka jsem se dozvěděla, že byl aktuálně v karanténě a nebylo tedy možné zásilku na výdejním místě vyzvednout. Chybou dopravce je fakt, že se nepokusil ani o první doručení. Každý zákazník má nárok na 3 doručení v případě, že nebyl zastihnut. Tato zakázka byla chybná.

Bodové hodnocení: 5

Zásilka č. 4 - 1839253

Zásilka č. 1839253 proběhla zcela bez problémů a v obvyklé trase, tedy depo Soběslav, poté depo Brno. Zde došlo následující den k přiřazení interního trasovacího čísla dopravce a doručení přímo na zvolenou adresu. Tato zakázka byla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

4. 3. 4 Odesílací den 12. 11. 2020

Při odesílání zásilek 12. 11. 2020 se objevila také nová možnost místa doručení, které bylo aktivní od počátku měsíce listopadu. V listopadu 2020 e-shop www.somanbotanicals.cz a samotná značka Soma vstoupily také na slovenský trh. Nejprve došlo k navázání spolupráce s novým velkoobchodním partnerem a později k samotnému doručování. Zasilání konečným spotřebitelům ani velkoobchodním

parterům na Slovensko nepodléhá žádným překážkám. Převážní společnosti, se kterými pracujeme, nabízejí automaticky i zasílání na Slovensko. Opět byly odeslány 4 objednávky, tak jako 9. 11. 2020. V tento odesílací den nedošlo k žádným výrazným chybám ze strany přepravce.



Mapa 4.6: Trasování zásilek 4 (vlastní zpracování)

Zásilka č. 1 - 1343283 – Slovensko

Zásilka č. 1 s objednávkovým číslem 1343283 byla první zásilkou, která odcházel přes našeho přepravního partnera Zásilkovna.cz na Slovensko. Při odesílání se nevyskytly žádné chyby a rychlost doručení odpovídala udávanému času D+2. Objednávka směřovala na výdejní místo Hrobákova 1633/1, 851 02 Petržalka, Slovensko, a to obvyklou cestou depo Soběslav, depo Brno a dále Bratislava. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

Zásilka č. 2 - 1355284

Odeslání zásilky č. 1355284 proběhlo jako obvykle z adresy Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice. Tato objednávka směřovala do výdejního místa v Ústí nad Orlicí, konkrétně do ulice Letohradská 806/7. Trasa byla sklad Soběslav, sklad Svitavy, výdejní místo. Zásilka proběhla v termínu a je hodnocena jako v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

Zásilka č. 3 - 2121285

Tato objednávka směřovala do výdejního místa v Pardubicích. Po přiřazení do rozvozu došlo k jejímu přesunutí do depa v Soběslavi, odkud šla do skladu v obci Nehvizdy u Prahy. Po doručení do tohoto hlavního třídícího depa Nehvizdy byla odeslána do výdejního místa Dubinská 759, 530 12 Pardubice III. Vystává otázka, proč zásilka neputovala společně s objednávkou č. 1355284 do skladu Svitavy a dále do Pardubic. Po kontaktování společnosti Zásilkovna.cz mi bylo řečeno, že depo Nehvizdy u Prahy je hlavní a nejmodernější sklad společnosti, proto se vždy snaží automaticky co největší možné množství zásilek směřovat právě do něj. Trasa má také pravidelnější dopravní spojení a celkově je kratší, než kdyby byla zásilka trasována přes depo Svitavy. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 2

Zásilka č. 4 - 1337286

Objednávka putovala po klasické trase z místa podání Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice do skladu v Soběslavi, dále do hlavního skladu Nehvizdy u Prahy, a nakonec po předání externímu dopravci přímo na adresu konkrétního zákazníka. Celý tento proces byl uskutečněn do druhého dne od podání zásilky, tj. v pátek 13. 11. 2020. Tato zakázka proběhla v pořádku.

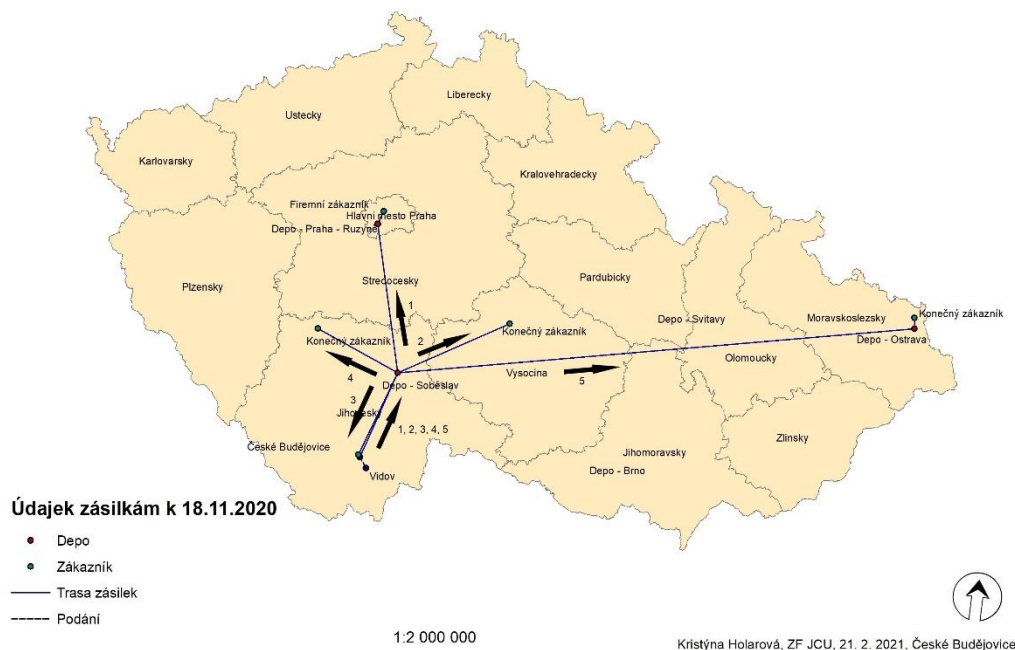
Bodové hodnocení: 1

4. 3. 5 Odesílací den 18. 11. 2020

Tento den je na zásilky poměrně pestrý. Vyskytují se zde jak objednávky pro koncové zákazníky, tak i objednávka od našeho hlavního velkoobchodního partnera. Zajímavou zásilkou je objednávka směřující k zákaznici v Českých Budějovicích. Tato zásilka vyvolává otázku, zda by neměla být logistika ze strany přepravce řešena jiným

způsobem.

TRASOVÁNÍ ZÁSILEK 18. 11. 2020



Mapa 4.7: Trasování zásilek 5 (vlastní zpracování)

Zásilka č. 1 - 6525

Objednávky pro obchodního partnera vedené pod čtyřmístným číslem jsou pro obchod stěžejní a tudíž je potřeba, aby tyto zásilky proběhly v pořádku a v požadovaném termínu. V tento den byly všechny balíky podány opět na obvyklém místě příjmu, a to Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice.

Objednávka č. 6525 s hmotností 8 kg směřovala dále do skladu v Soběslavi, ze kterého byla následující den přesunuta do skladu Praha-Ruzyně. V ten samý den jsme dostali avízo o přidělení transportního čísla externího dopravce. Zásilka měla být zařazena do rozvoru 20. 11. 2020, avšak nebyla doručena. Následně byla zařazena do rozvozů 21. 11. a 22. 11. 2020, i když se jednalo o víkend a na určeném místě dodání nebyl nikdo přítomen. Poté se zakázka tvářila jako doručená, i když reálně k doručení nedošlo. K opětovnému rozvoru došlo 25. 11. 2020 a v tento den byla skutečně předána příjemci. Celkový přepravní čas se prodloužil z deklarovaných 2 dnů na 7 dní. Zásilka proběhla v pořádku se značným zpožděním.

Bodové hodnocení: 3

Zásilka č. 2 - 1122292

Tato zásilka směřovala do výdejního místa ve městě Havlíčkův Brod, konkrétně na adresu Horní 15, 580 01 Havlíčkův Brod. Její doručení proběhlo následující den od podání. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

Zásilka č. 3 - 0859291

Zakázka č. 3 s objednávkovým číslem 0859291 byla podána na adrese Novohradská 368/20, 370 01 České Budějovice a směřovala na výdejní místo České Vrbné 2381, 370 11 České Budějovice. Vzdušnou čarou jsou tyto pobočky vzdáleny necelé 4 km, přesto balík směřoval nejprve do depa v Soběslavi a následně zpět do Českých Budějovic. Zásilka tedy urazila přibližně 80 km proto, aby se přesunula o 4 km.

Po kontaktování společnosti Zásilkovna.cz mi bylo řečeno, že nejsou schopni přiřadit zásilku na přepravu po městě nebo blízkém okolí. I v případě, že by byla zásilka podána přímo na pobočce v Českém Vrbném, putovala by opět nejprve do Soběslavi. Systém přepravy po městech funguje pouze v Praze, Brně a Ostravě, kde je podpořen místními depy a samostatným přepravním systémem pro daná města. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 2

Zásilka č. 4 - 1839290

Tato zásilka byla odeslána přímo na adresu zákazníka. Doručení a doba dodání proběhly zcela bez problémů a po předání zásilky externímu přepravci dostal zákazník avízo o doručení a následně došlo i k předání. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

Zásilka č. 5 - 1605289

Objednávka č. 5 směřovala do výdejního místa na adresu Osvobození 828, 735 14 Orlová-Lutyně. Trasování probíhalo skrz obvyklé podací místo, dále přes sklad v Soběslavi do skladu v Ostravě. Z tohoto depa byla následně přeposlána přímo na výdejní místo. Tato zakázka proběhla v pořádku.

Bodové hodnocení: 1

4. 3. 6 Celkové trasování zásilek listopad 2020



Mapa 4.8: Trasování zásilek listopad 2020 (vlastní zpracování)

Za měsíc listopad proběhlo celkem 18 zásilek obvykle do okolí Prahy, Ostravy a Brna, případně i Vysočiny. Reklama, která obvykle reflektuje místo, kam je zásilka směřována, byla nastavena na tyto oblasti. Obecně se během fungování nesetkáváme s vratkami, předpokládám, že si zákazník předem rozmyslí, zda výrobek skutečně chce. Vratka z 8. 11. 2020 je blíže popsána přímo u mapy z téhož dne. Po komunikaci se zákazníkem z následujícího měsíce byla zásilka opětovně zaslána a v pořádku doručena.

Měsíc listopad byl pro obchod z hlediska dopravy a výběru dopravce stěžejní. Po vypracování návrhu na přepravu jsme kromě přepravce Zásilkovna.cz začali pro objemnější zásilky využívat také dopravce DPD. Nutnost přepravy skrze dalšího dopravce se objevila při velikosti zásilek nad 10 kg a také při hodnotě pojištění nad 18 000 Kč. Obecně lze říct, že využívání přepravních služeb společností Zásilkovna.cz

je nejlepším řešením pro koncové zákazníky díky bezkonkurenčním cenám a rychlosti dodání.

Další změnou bylo také krizové doručování, které se projevilo právě 8. 11. 2020. Jedná se o to, že společnost Zásilkovna.cz se z důvodu přetížení kapacit rozhodla k úpravě a změnám způsobu doručování, což spočívalo v tom, že pokud si zákazník vybral způsob doručení přímo na vybranou adresu, některé zásilky mohly být namísto doručení na tuto adresu předány na nejbližší nejméně kapacitně vytížené výdejní místo. Místo však volil dopravce a nikoliv zákazník. Tato změna byla kompenzována jak odesílateli, tak i příjemci. Příjemce obdržel slevu na dopravu na příští nákup nebo vlastní odeslání zásilek a odesílateli byla účtována nižší cena přepravného.

Kromě výše zmíněných změn obchod www.somanbotanicals.cz začal doručovat také na Slovensko. Pro něj platí obdobná pravidla pro využívání přepraveců, jako je tomu v České republice.

Bodové hodnocení zásilek

Pro lepší orientaci v doručování zásilek jsem si stanovila následující tabulku, která hodnotí zásilky. Bodové hodnocení je stanoveno od 1 do 5, kdy 1 značí objednávku, která proběhla v pořádku, a 5 zásilku, která nebyla doručena vůbec.

Bodové hodnocení	
1	proběhla v pořádku
2	proběhla v pořádku + 1 den zpožděna
3	proběhla v pořádku + delší zpoždění
4	doručena – špatné doručení
5	nedoručena

Tabulka 4.1: Bodové hodnocení zásilek (vlastní zpracování)

Zásilka č. 1408237 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 5471.1 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 5471.2 – bodové hodnocení 4

Zásilka č. 1449273 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 2223271 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 2307221 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 1831222 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 1059225 – bodové hodnocení 5

Zásilka č. 1839253 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 1343283 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 1355284 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 2121285 – bodové hodnocení 2

Zásilka č. 1337286 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 6525 – bodové hodnocení 3

Zásilka č. 1122292 – bodové hodnocení 1

Zásilka č. 0859291 – bodové hodnocení 2

Zásilka č. 1839290 – bodové hodnocení 1

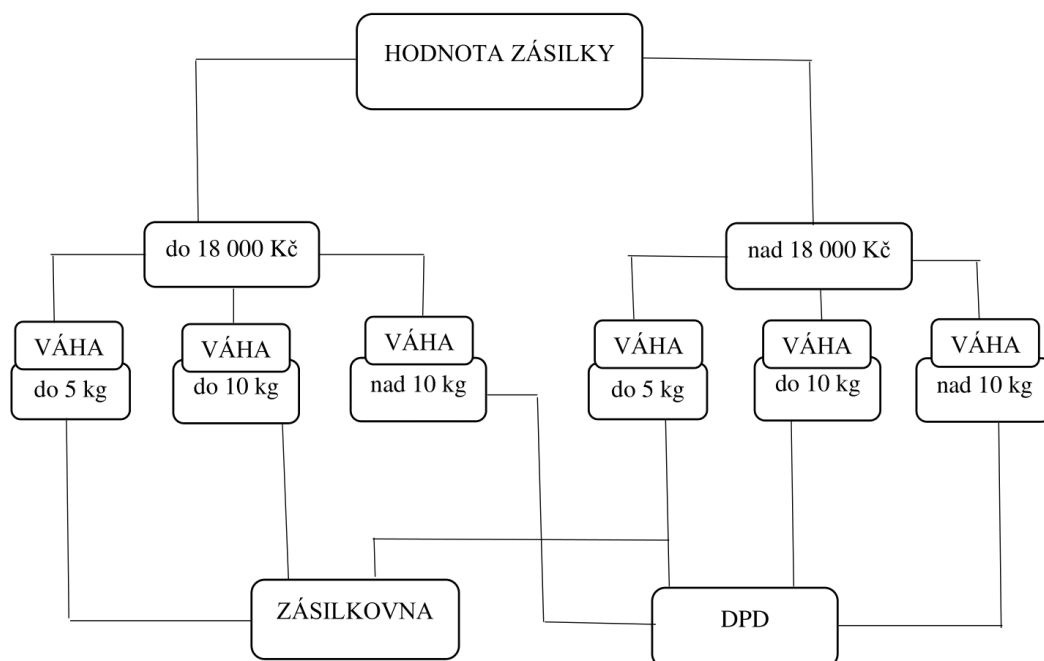
Zásilka č. 1605289 – bodové hodnocení 1

Průměrné bodové hodnocení: 1,6

Z uvedených výsledků vyplývá, že zásilky jsou nejčastěji doručovány včas a v pořádku – tedy bodové hodnocení 1. Při bližším přezkoumání je znatelné, že problémy mají zásilky, které jsou pro velkoobchod. Obvykle se jedná o zásilky většího objemu s hmotností nad 15 kg. Pro tyto zásilky je proto nutné vytvořit alternativu v jiné přepravní společnosti, v našem případě se jedná o společnost DPD.

Nejhorší hodnocení, tedy 5 však získala zásilka pro koncového zákazníka, který vytvořil nákup na e-shopu. Toto chybné doručení bylo způsobeno vlivem přetížení dopravce a pandemickou situací v měsíci listopadu.

4. 4 Schéma volby přepravní společnosti



Obrázek 4.1: Schéma volby přepravní společnosti (vlastní zpracování)

Při volbě přepravní společnosti jsou pro nás zásadní tyto dva faktory:

1. Hodnota zásilky – pro účely pojištění
2. Váha zásilky

Při prodeji zboží tedy může dojít celkem ke dvěma variantám se třemi možnostmi. Výsledná volba dopravce je důležitá především pro optimalizaci nákladů a kvalitnější doručování zákazníkům.

Dopravce Zásilkovna.cz

Dopravce Zásilkovna.cz nabízí přepravu zásilek do 10 kg a pojištění v ceně zásilky do 18 000 Kč. Cena odeslání se mění v závislosti na velikosti. Zásilky do 5 kg stojí 53 Kč bez DPH a zásilky do 10 kg 138 Kč. K 1. 11. 2020 nabízí téměř 4 449 výdejních a podacích míst v rámci celé ČR.

Dopravce DPD

DPD nabízí přepravu zásilek do 35 kg a pojištění v ceně 30 000 Kč. Cena odeslání se mění v závislosti na velikosti, pokud přesáhne součet všech stran balíku 180 cm. To pro nás není prozatím kritériem, protože pokud by balík přesáhl tuto velikost, bude mít s největší pravděpodobností vyšší hodnotu než 30 000 Kč. Cena zásilky je 149 Kč bez DPH.

Z uvedeného jasně vyplývá volba dopravce ve variantě ceny do 18 000 Kč a hmotnosti do 5 kg a do 10 kg. V tomto případě je výhodnější variantou společnost Zásilkovna.cz. Pokud je zásilka těžší než 10 kg a má hodnotu do 18 000 Kč, je naopak jasnou volbou dopravce DPD, jelikož by při opačné volbě nedošlo k odeslání vůbec. Pokud bychom podali těžší zásilku než 10 kg na podací místo Zásilkovna.cz, byla by nám vrácena a navíc by nám byla účtována pokuta 15 Kč bez DPH. Pokud by cena pojištění přesahovala 18 000 Kč, je zcela na našem uvážení, zda podstoupit riziko ztráty.

Zásilkovna.cz – varianty možných zásilek

- Hodnota do 18 000 Kč – do 5 kg
- Hodnota do 18 000 Kč – do 10 kg
- Hodnota více než 18 000 Kč – do 5 kg

Pokud je hodnota zásilky vyšší než 18 000 Kč a její hmotnost je do 10 kg nebo více než 10 kg, je jasnou volbou dopravní společnost DPD. Při váze do 5 kg je tato možnost sporná. Pokud by přesáhla hodnotu jen o malou část, např. 18 200 Kč, lze uvažovat o využití služeb společnosti Zásilkovna.cz. Cena za toto odeslání je v tomto případě 53 Kč bez DPH oproti 149 Kč bez DPH u druhého přepravce.

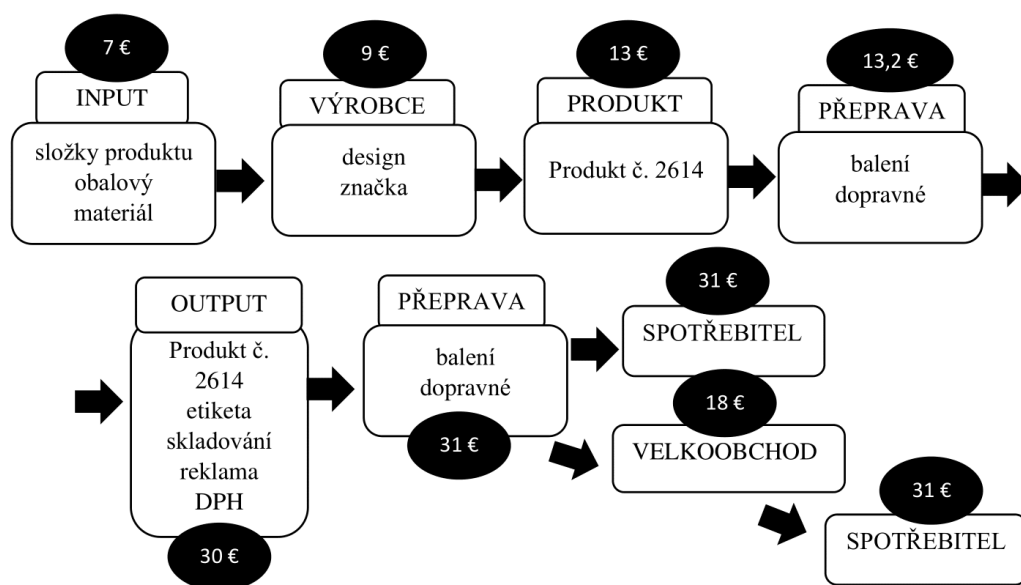
DPD – varianty možných zásilek

- Hodnota do 18 000 Kč – více než 10 kg
- Hodnota více než 18 000 Kč – do 5 kg
- Hodnota více než 18 000 Kč – do 10 kg
- Hodnota více než 18 000 Kč – více než 10 kg

Prozatím nekalkulujeme s objednávkami nad 30 000 Kč, jelikož jsme se s takovou hodnotou nesetkali, ale vždy je možné za příplatek zvýšit hodnotu zásilky z důvodu pojištění. Toto kritérium platí i pro rozměry zásilek.

4.5 Cesta vybraného produktu k zákazníkovi

Na níže uvedeném grafu se nachází celá cesta od výrobku produktu ke koncovému zákazníkovi. Pokud produkt dorazí do ČR a je objednan zákazníkem, je pro jeho cestu využíváno předchozí schéma pro výběr přepravní společnosti.



Obrázek 4.2: Cesta vybraného produktu (vlastní zpracování)

Na reálném příkladu produktu s interním identifikačním číslem 2614 je uvedena celá cesta od vstupního materiálu přes výrobu po cestu do ČR a jeho další zpracování. První dvojčíslí značí pořadové číslo uvedení produktu, jedná se tedy o 26. výrobek z produktové řady. Druhé dvojčíslí označuje zaměření výrobku – 14 = péče o pleť.

Zboží prozatím nedisponuje EAN kódy pro identifikaci. Identifikace probíhá pouze podle interních čísel a kódů.

Input

Vstupními složkami výrobku jsou jeho jednotlivé komponenty INCI (International Nomenclature of Cosmetic Ingredients) a obalový materiál. Složky jsou získávány převážně od producentů z jižní Evropy, jedná se obvykle o Řecko, Itálii, Maltu a

Španělsko. Obalový materiál, jako je sklenice a krabička, jsou získány v místě produkce v Soluni. V této části je hodnota výrobku 7 EUR.

Výrobce

Kromě o samotný vývoj produktu a jeho registraci se dále výrobce stará o design obalového materiálu a etikety. Důležitým krokem je branding značky, vytvoření jedinečnosti a odlišení od konkurence. Tento krok zvyšuje celkovou cenu výrobku o 2 EUR.

Produkt

V tomto kroku je produkt připraven pro prodej. Část produkce je prodávána koncovým zákazníkům v Řecku a zbylá část je odeslána velkoodběratelům. Cena výrobku pro koncové zákazníky v Řecku je 29 EUR. Pro velkoodběratele je tato cena 13 EUR.

Přeprava do ČR

Nyní dochází k balení a přepravě do skladu v České republice. Celá cesta výrobku trvá přibližně 5 dní a z hlediska ceny dochází o navýšení o 0,2 EUR. Toto zvýšení je stanoveno jako fixní, jelikož se cena dopravného každé objednávky liší dle objemu.

Output

Při doručení do České republiky dochází k etiketaci s českou a slovenskou verzí, tj. k nákladům na marketing, dalším nákladům na skladování produktu a k přičtení DPH. Cena produktu se nyní zvyšuje na 30 EUR. Výhodou je, že není nutná žádná další registrace či certifikace. Tyto podklady jsou vedeny výrobcem a jejich účinnost platí po celém území Evropské unie.

Přeprava

Cesta výrobku od výroby k zákazníkovi je ukončena samotnou přepravou. V tomto kroku dochází k závěrečnému navýšení ceny. Zákazník za produkt č. 2614 zaplatí 31 EUR. Reálně je hrazena částka v korunách českých (CZK), avšak pro veškeré interní výpočty a bilance se používá měna euro.

Pokud výrobek nakupuje velkoodběratel (VO), cena se liší a odběratel uhradí za výrobek 18 EUR. Nižší cena pro velkoodběratele je nutná pro jeho marži, která je využívána na marketing a vlastní zisk. Zároveň pro nás funguje spolupráce s VO jako další reklama a zákazník si značku lépe vybaví.

5 Diskuse

Zhang (2021) uvádí, že pandemie Covid-19 přiměla občany využít stále častěji e-shopy a nákupy on-line. Tento trend se samozřejmě objevuje i ve sledovaném ochodu, avšak obchod funguje od konce roku 2019 a od té doby setrvale roste. Proto není vliv zcela průkazný. Při komunikaci s naším velkoobchodním partnerem www.biooo.cz, který disponuje několika kamennými prodejny se trend vyššího prodeje přes e-shop skutečně potvrzuje.

Langerová (2020) uvádí, že hlavní ukazatel pro výběr přepravní společnosti by měla být cena a kvalita služeb. Samozřejmě je nutné přistoupit do systému vybraného přepravce a pro výhodnost také podepsat smlouvu o přepravě. Nutné je také brát zřetel na vzdálenost od depa daného přepravce a zajištění celkových možností logistiky. Praktická část tedy jasně ukazuje vhodnost případně nevhodnost využití služeb určitého dopravce. Díky vypracování tras a způsobu doručení všech tras zásilek, pro obchod zásadním měsícem listopadu 2020. Došlo k návrhu optimalizace a výběru přepravních společností. Pracuji pouze s přepravními společnostmi Zásilkovna.cz a DPD, jelikož se jedná o naše smluvní partnery. Pokud není s přepravními společnostmi uzavřena žádná smlouva podmínky přeprav se liší. Nejvýhodnější podmínky nabídla právě společnost Zásilkovna.cz a DPD.

Pro zvážení, jakou společnost využít vzniklo schéma, která pracuje primárně s finanční hodnotou zásilky a její váhou. Na základě těchto dat se rozhodnu, zda využiji služeb Zásilkovny či DPD pro danou přepravu. Kritickým bodem je váha nad 10 kg v tomto případě je rozhodnutí jasné a je nutné využít služeb DPD. Dalším rozhodným bodem je hodnota přepravy. Hranicí je 18 000 Kč jako hranice pro bezplatné pojištění u společnosti Zásilkovna.cz.

Dle Roubala (2015) je přepravní společnost odpovědná za případné prodlevy při doručení či poškození zásilky. Tento problém jsem musela v rámci odesílání řešit několikrát. Avšak přepravní společnosti se snaží této kompenzaci vyhnout v maximální možné míře a například opoždění zásilek nechtějí kompenzovat vůbec. Společnost Zásilkovna.cz příkládá ve většině případů opoždění na vrub současné pandemické situaci a přetížení přepravní sítě, které je nepředvídatelné.

Kromě pro obchod zásadní volby přepravní společnosti, praktická část pojednává také o cestě reálného výrobku k zákazníkovi a změně ceny v rámci celého

procesu. Ač se může zdát, že námi nabízené zboží je relativně nákladné není tomu tak. Každý z kroků se v konečné ceně zobrazuje a získané finanční prostředky jsou využívány na marketing a neustálé vylepšování produktové řady.

6 Závěr

Na úvod závěru nejprve několik slov k tomu, proč jsem si zvolila právě téma přepravy mezinárodní přepravy zboží se zaměřením na přepravu Řecko – Česká republika. Téma jsem si vybrala, jelikož jsem se společně s kolegou Bc. Zdeňkem Šustrem rozhodla v prvním roce navazujícího studia otevřít obchod. Ten jsme původně založili jako studentský projekt, avšak postupně jsme mu věnovali stále více volného času, až se stal regulérním fungujícím obchodem a pobočkou řecké značky Soma n Botanicals.

V první části pracuji s literární rešerší jak českých, tak i zahraničních autorů. Tato část se snaží co nejvíce přiblížit celkový pojem dopravy, její druhy, definice a vztahy. Doprava je jedním z faktorů rozvoje a vzhledem k současné globalizaci stále neztrácí svou sílu. Součástí této části je kromě samotné definice také vymezení přepravních kanálů a páteřních evropských dopravních kanálů TEN-T. Ty jsou hlavními kanály pro přepravu a propojují celou Evropu. Díky centrální poloze České republiky ji protínají celkem tři kanály. Z čehož je kanál Orient/East – Med spojením právě ČR a Řecka. Dále se snažím přiblížit legislativní rámec dopravy a spedičních společností a samotnou společnost Packeta, která v České republice vystupuje pod názvem Zásilkovna.cz, jako našeho hlavního přepravního partnera.

Kromě samotného zasilatelství zboží je důležitým aspektem také elektronické obchodování a jeho druhy, bez něhož by obchod prakticky nemohl fungovat. Jedná se o fenomén, který je s námi každý den a na internetu nakupuje téměř každý z nás. To ovlivnila i pandemie virového onemocnění Covid-19, která omezila celý svět a několikrát ho prakticky zastavila. Navíc přiměla mnoho potencionálních nakupujících vyměnit kamennou prodejnu za internetový obchod. Tato změna přinese nejspíše vyšší ochotu nakupovat online i po konci pandemie a navíc urychlí změny ve společnosti spojené s užíváním nových technologií.

Praktická část práce se zaměřuje na reálné obchody, potažmo objednávky uskutečněné v měsíci listopadu 2020. Tento měsíc byl stěžejním v rámci přeměn, které v obchodu proběhly. Od začátku listopadu jsme začali dodávat zboží také velkoobchodním odběratelům, s čímž přišly změny v hmotnostech a velikostech zásilek, které přinesly několik problémů spojených právě s výše zmíněnými body. Docházelo k opoždění při zasílání a to vedlo k nutnosti vyhledat dalšího přepravního partnera. Po kontaktování několika přepravních společností byla vybrána firma DPD,

jelikož byla schopná nabídnout nejlepší poměr ceny a nabízených služeb. Kromě nové spolupráce s velkoobchody došlo také ke vstupu na slovenský trh.

Díky zpracování návrhu bylo připraveno schéma pro volbu přepravní společnosti, které je nyní aplikováno při každodenním fungování obchodu, a od počátku užívání pracuje bez problémů. Do poloviny března 2021 nedošlo k žádnému chybnému odeslání vlivem špatné volby přepravní společnosti. Tento systém bude aplikován i v budoucnu, kdy předpokládáme růst na všech obsluhovaných trzích.

Vypracování diplomové práce bylo skvělým přínosem pro obchod a vedlo k řadě vylepšení a dalších návrhů, ať už se jedná o skladový a objednávkový systém či doplňkové služby pro zákazníky, týkající se rezervací zboží a přednostní nabídky novinek.

Seznam použité literatury

- BARCETTA, Ilaria a kol., 2020. Effects of work status changes and perceived stress on glycaemic control in individuals with type 1 diabetes during COVID-19 lockdown in Italy. *Diabetes Research and Clinical Practice*, 170
- BORKOWSKI, Przemysław a kol., 2021. Lockdowned: Everyday mobility changes in response to COVID-19. In: *Journal of Transport Geography*, Volume 90, Poland, pp. 2-11.
- DRAHOTSKÝ, Ivo, ŘEZNÍČEK, Bohumil, 2003. *Logistika procesy a jejich řízení*. Brno: Computer Press. 344 s. ISBN 80-722-6521-0
- EISLER, Jan, 2005. *Ekonomika dopravních služeb a podnikání v dopravě*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta podnikohospodářská. 151 s. ISBN 80-245-0772-2.
- IWASAKI, Akiko, WONG, Patrick, 2021. The Immune Havoc of COVID-19. *Scientific American*. 324: 34-41.
- JANDOVÁ, Vilma a kol., 2020. *Studie o vývoji dopravy z hlediska životního prostředí v České republice za rok 2019*. Brno: Centrum dopravního výzkumu, v. v. i. 193 s.
- NOVÁK, Radek a kol., 2005. *Nákladní doprava a zasilatelství*. Praha: ASPI. 412 s. ISBN 80-735-7086-6
- PERNICA, Petr a kol., 2001. *Doprava a zasilatelství*. 1. vyd. Praha: ASPI. 479 s. ISBN: 80-86395-13-8
- ROUBAL, Tomáš, 2015. *Úmluva CMR a odpovědnost dopravce za zásilku*. Praha: Verlag Dashofer. 100 s. ISBN 978-80-87963-21-0
- SIXTA, Josef, MAČÁT, Václav, 2005. *Logistika teorie a praxe*. Brno: CP Books. 315 s. ISBN 80-251-0573-3
- SUCHÁNEK, Petr, 2012. *E-COMMERCE: Elektronické podnikání a koncepce elektronického obchodování*. Praha: Ekopress. 148 s. ISBN 978-80-86929-84-2.
- ŠVADLENKA, Libor, MADLEŇÁK Radovan, 2007. *Elektronické obchodování*. Pardubice: Institut Jana Pernera. 163 s. ISBN 80-86530-40-X
- ZHANG, Junyi a kol., 2021. COVID-19 and transport: Findings from a world-wide expert survey. *Transport Policy*, 103: 68-85.

Seznam legislativy

Zákon č. 111/1994 Sb. zákon o silniční dopravě.

Zákon č. 13/1997 Sb. zákon o pozemních komunikacích.

Zákon č. 361/2000 Sb. zákon o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 56/2001 Sb. zákon o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích a o změně zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění zákona č. 307/1999 Sb.

Zákon č. 201/2012 Sb. zákon o ochraně ovzduší.

Všeobecné přepravní podmínky Sdružení automobilových dopravců ČESMAD BOHEMIA. 2014.

Seznam internetových zdrojů

BERG, Michal. Současné byznys modely na Internetu. [online]. 2007. [cit. 12.11. 2020]. Dostupné z:

<http://www.slideshare.net/towarnik/souasn-byznys-modely-na-internetu>

Ceska-ecommerce.cz. Aktuální trendy v e-commerce. [online]. 2020. [cit. 26.11. 2020]. Dostupné z: <https://www.ceska-ecommerce.cz/#trendy>

Ceska-ecommerce.cz. Oblíbenost dopravy a plateb. [online]. 2020. [cit. 12.11. 2020]. Dostupné z: <https://www.ceska-ecommerce.cz/#trendy>

Ceskedalnice.cz. Dálniční síť v České republice. [online]. 2020. [cit. 12.11. 2020]. Dostupné z: <http://www.ceskedalnice.cz/dalnicni-sit/>

Databazestrategie.cz. Ministerstvo dopravy. [online]. 2020. [cit. 05.11. 2020]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/md>

Dlprofi.cz. Doručování koncovým zákazníkům je na vzestupu. [online]. 2020. [cit. 25.11. 2020]. Dostupné z: https://www.dlprofi.cz/33/dorucovani-koncovym-zakaznikum-je-na-vzestupu-uniqueidgOke4NvrWuMEMvw3uZDmFnGyZRzxXnA5wfVeeFit1kc/?uri_view_ty pe=4

Dhl.com. Přeprava zboží. [online]. 2020. [cit. 05. 11. 2020]. Dostupné z: <https://www.dhl.com/cz-cs/home/odeslat/preprava-nakladu.html>

Dpd.com. O nás. [online]. 2020. [cit. 05. 11. 2020]. Dostupné z: <https://www.dpd.com/cz/cs/o-nas/nase-sluzby/>

Ec.europa.eu. Trans-European Transport Network (TEN-T). [online]. 2020. [cit. 27.11. 2020]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/transport/themes/infrastructure/ten-t_en

Ec.europa.eu. TENtec Interactive Map Viewer. [online]. 2020. [cit. 30.11. 2020]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/transport/infrastructure/tentec/tentec-portal/map/maps.html?fbclid=IwAR0QD1gl01OFbeK8CnhUKvmULvF0TDH3qAWlqxWiAOQlm-E8TGt9oRYvW6s>

Ec.europa.eu. The Orient – East Med Corridor. [online]. 2020. [cit. 30. 11. 2020]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/transport/modes/rail/ertms/who-contributing-and-how-much/corridors/orient-east-med-corridor_en

Ec.europa.eu. Orient – East Med. [online]. 2020. [cit. 30. 11. 2020]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/transport/themes/infrastructure/orient-east-med_en

Ec.europa.eu. Rhine – Danube. [online]. 2020. [cit. 30. 11. 2020]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/transport/themes/infrastructure/rhine-danube_en

GAZDÍKOVÁ, Pavla. Riziko projektování elektronického obchodu firmy [online]. Brno: VUT Brno, 2007. 69 s. Bakalářská práce. Vysoké učení technické v Brně. Dostupné z: http://www.vutbr.cz/www_base/zav_prace_soubor_verejne.php?file_id=1225

Geis-group.cz. Kdo jsme. [online]. 2020. [cit. 05. 11. 2020]. Dostupné z: <https://www.geis-group.cz/cs/kdo-jsme>

Gls-group.eu. GLS Czech Republic. [online]. 2020. [cit. 05. 11. 2020]. Dostupné z: <https://gls-group.eu/CZ/cs/gls-czech-republic>

Irop.mmr.cz. Doprava. [online]. 2020. [cit. 27. 10. 2020]. Dostupné z: <https://irop.mmr.cz/cs/vyzvy/detaily-temat/doprava>

Irozhlas.cz. Ministerstvo dopravy představilo novou koncepci výstavby dálnic, síť chce rozšířit o 400 kilometrů. [online]. 2020. [cit. 12. 11. 2020]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/ministr-dopravy-koncepce-dalnic-vystavba-silnic-sit-vladimir-kremlik_2001162109_cha

Marketingovenoviny.cz. Historie elektronických obchodů. [online]. 2006. [cit. 30. 11. 2020]. Dostupné z: http://www.marketingovenoviny.cz/marketing_4391/

Myto.cz. Systém výběru mýtného. [online]. 2019. [cit. 12.11. 2020]. Dostupné z: <https://myto.cz/cs/emytne/system-elektronickeho-vyberu-mytneho>

Sfdi.cz. Zpoplatněné úseky. [online]. 2020. [cit. 12. 11. 2020]. Dostupné z: <https://www.sfdi.cz/dalnicni-kupony/dalnicni-kupony-2020/zpoplatnene-useky/>

Tnt.com. Služby. [online]. 2020. [cit. 05. 11. 2020]. Dostupné z: https://www.tnt.com/express/cs_cz/site/shipping-services.html

Opd.cz. Operační program doprava. [online]. 2020. [cit. 27.10. 2020]. Dostupné z: <https://www.opd.cz/stranka/zakladni-informace>

Wedo.cz. O nás. [online]. 2020. [cit. 03. 01. 2021]. Dostupné z: <https://www.wedo.cz/o-na>

Zasilkovna.cz. Služby. [online]. 2020. [cit. 18.10. 2020]. Dostupné z: <https://www.zasilkovna.cz/eshopy/zasilky-do-zahranici>

Zasilkovna.cz. Výdejní a podací místa. [online]. 2020. [cit. 18.10. 2020]. Dostupné z: <https://www.zasilkovna.cz/pobocky>

Seznam tabulek

Tabulka 1.1: Síť TEN-T v České republice (Ec.europa.eu, 2020).....	12
Tabulka 2.2: Baltsko – jaderský koridor (Ec.europa.eu, 2020)	13
Tabulka 2.3: Orient/East – Med koridor (Ec.europa.eu, 2020).....	14
Tabulka 2.4: Rýnsko-Dunajský koridor (Ec.europa.eu, 2020)	15
Tabulka 4.1: Bodové hodnocení zásilek (vlastní zpracování)	50

Seznam obrázků

Obrázek 2.1: Mapa zpoplatněných úseků v ČR v roce 2020 (Sfdi.cz, 2020)	17
Obrázek 2.2: Graf přepravních a výdejních společností (Ceska-ecommerce.cz, 2020)	27
Obrázek 4.1: Schéma volby přepravní společnosti (vlastní zpracování)	52
Obrázek 4.2: Cesta vybraného produktu (vlastní zpracování)	54

Seznam map

Mapa 4.1: Pobočky Zásilkovna.cz (vlastní zpracování)	37
Mapa 4.2: Přehled skladových prostor společnosti Zásilkovna.cz (vlastní zpracování)	38
Mapa 4.3: Trasování zásilek 1 (vlastní zpracování).....	39
Mapa 4.4: Trasování zásilek 2 (vlastní zpracování).....	41
Mapa 4.5: Trasování zásilek 3 (vlastní zpracování).....	43
Mapa 4.6: Trasování zásilek 4 (vlastní zpracování).....	45
Mapa 4.7: Trasování zásilek 5 (vlastní zpracování).....	47
Mapa 4.8: Trasování zásilek listopad 2020 (vlastní zpracování).....	49