

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení



Diplomová práce

Mezinárodní přeprava a zasílatelství společnosti TNT

Express s.r.o.

Lenka Čápková

© 2013 ČZU v Praze

!!!

Místo této strany vložíte zadání diplomové práce.
(Do jedné vazby originál a do druhé kopii)

!!!

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Mezinárodní přeprava a zasilatelství společnosti TNT Express Worldwide s.r.o." jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 31. 3. 2013

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala doc. Ing. Jaromíru Štůskovi, CSc. za vedení mé diplomové práce, zejména za ochotu a cenné rady, které mi poskytl při jejím zpracování. Dále společnosti TNT Express Worldwide za cenné informace a podkladové materiály.

Mezinárodní přeprava a zasílatelství společnosti TNT Express s.r.o.

International transport and forwarding in the TNT Express company

Souhrn

Diplomová práce se zabývá mezinárodní přepravu a zasílatelstvím z pohledu společnosti TNT Express Worldwide s.r.o.

V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy jako logistika a její dělení, charakteristika kurýrních, expresních a balíkových služeb. Práce byla zpracována na základě prostudování odborné literatury související s danou problematikou. Hlavní zdroje, které byly použity pro diplomovou práci, uvádím na konci v použité literatuře.

V praktické části se věnuji samotné společnosti TNT Express Worldwide s.r.o. a jejímu největšímu konkurentovi DHL Express z oblasti expresního zasílatelství, kde podrobně analyzuji nabízené služby, identifikuji silné a slabé stránky a možné příležitosti a ohrožení.

Závěrem budou navrženy změny na zlepšení služeb pro společnost TNT, které vyplynou z provedené SWOT analýzy.

Klíčová slova: logistika, logistické služby, odesílatel, příjemce, přeprava, kurýrní, expresní a balíkové služby

Summary

Diploma thesis is about international transport and forwarding of the TNT Express Worldwide s.r.o. company.

In the theoretical part are described main concepts as logistics and its division, characteristic of courier, express and parcel services. The work has been prepared on the professional literature that associate with the topic. Main sources of literature are shown at the end of the thesis.

In the practical part I am talking about TNT Express Worldwide company and her main competitor DHL Express from express forwarding where I am describing details of their services, identifying strenghts and weaknesses and potential opportunities and threats.

In conclusion will be shown changes of improvement for the TNT company, which will be found out in SWOT analysis.

Keywords: logistics, sender, receiver, logistics chain, transportation, courier, express and parcel services

Obsah

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Úvod | 5 |
| 2 | Cíl práce, metodika | 6 |
| 2.1 | Cíl práce | 6 |
| 2.2 | Metodika | 6 |
| 3 | Literární rešerše | 7 |
| 3.1 | Logistika | 7 |
| 3.1.1 | Původ logistiky | 7 |
| 3.1.2 | Novodobý vývoj logistiky | 8 |
| 3.1.3 | Definice logistiky | 9 |
| 3.1.4 | Vývojové trendy | 10 |
| 3.1.5 | Cíle logistiky | 11 |
| 3.1.6 | Supply Chain management a logistika | 11 |
| 3.2 | Logistické služby | 12 |
| 3.2.1 | Poskytovatelé logistických služeb | 12 |
| 3.2.2 | Logistický podnik | 12 |
| 3.2.3 | Logistický řetězec | 13 |
| 3.3 | Kurýrní, expresní a balíkové služby | 14 |
| 3.3.1 | Kurýrní služby | 15 |
| 3.3.2 | Expresní služby | 15 |
| 3.3.3 | Balíkové služby | 15 |
| 3.4 | Logistické technologie | 16 |
| 3.5 | Účastníci přepravy | 17 |
| 3.5.1 | Zasílatel | 17 |
| 3.5.2 | Odesílatel | 18 |
| 3.5.3 | Dopravce | 18 |
| 3.5.4 | Přepravce | 19 |
| 3.5.5 | Příjemce | 19 |
| 3.5.6 | Příkazce | 19 |
| 3.6 | Základní charakteristika dopravy | 20 |
| 3.6.1 | Silniční přeprava | 20 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3.6.2 | Letecká přeprava..... | 22 |
| 3.7 | Controlling..... | 24 |
| 3.7.1 | Logistický controlling..... | 25 |
| 3.7.2 | Ukazatele logistického controllingu | 26 |
| 4 | Praktická část..... | 27 |
| 4.1 | Charakteristika firmy..... | 27 |
| 4.1.1 | Historie společnosti TNT ve světě..... | 28 |
| 4.1.2 | Historie v České republice..... | 29 |
| 4.1.3 | Organizační struktura TNT ČR | 30 |
| 4.1.4 | Oddělení v TNT..... | 31 |
| 4.2 | Poskytované služby TNT..... | 32 |
| 4.2.1 | Expresní služby..... | 33 |
| 4.2.2 | Speciální služby..... | 36 |
| 4.3 | Průběh přepravy..... | 44 |
| 4.4 | Controlling v TNT | 51 |
| 4.5 | Charakteristika vnějšího prostředí | 51 |
| 4.5.1 | DHL Express s.r.o. | 52 |
| 5 | Vlastní řešení | 58 |
| 6 | Závěr..... | 64 |
| 7 | Seznam použité literatury | 66 |
| 8 | Seznam obrázků..... | 67 |
| 9 | Přílohy | 1 |

1 Úvod

Mezinárodní obchod úzce souvisí s přepravou zboží a dokumentů. V posledních letech došlo k nárustu objemu přeprav a s tím souvisí otázka, jak zásilku spolehlivě doručit v přesně stanovený čas, den a jaký vhodný způsob přepravy zvolit. Expresní zasilatelství je obor, který se velmi dynamicky rozvíjí a nabývá na významu, nabízí širokou škálu problémů a mnoho témat k řešení.

Na trhu existuje řada společností, které se pohybují v oblasti expresního zasilatelství, ale s ohledem na jejich distribuční síť a obrat, působí pouze na národní úrovni. Z velkého množství společností si prvenství získaly pouze čtyři z nich. Mezi největší současné celosvětové společnosti, které se prosadily patří: DHL, UPS, TNT Express nebo FedEx

V diplomové práci se věnuji mezinárodní přepravě a zasilatelství ve společnosti TNT Express Worldwide s.r.o. Tuto společnost jsem si zvolila proto, že zde pracuji přes dva roky na oddělení Special Services. TNT působí v České republice dvacet let a za tu dobu se dostala mezi světovou špičku. TNT je společností, která je známá jako provozovatel celosvětové expresní přepravní sítě, řadí se mezi špičky v oblasti kurýrních, expresních a balíkových služeb.

Hlavní cílem společnosti TNT je uspokojit přání a potřeby zákazníků, kteří neustále zvyšují své nároky na kvalitu nabízených služeb.

Snahou této společnosti je být nejrychlejší a nejspolehlivější expresní společností, která pečuje o spokojenost svých zákazníků. Kromě služeb spojených přímo s dopravou nabízí také řadu služeb doplňkových.

2 Cíl práce, metodika

2.1 Cíl práce

Cílem práce je detailní analýza a porovnání služeb společnosti TNT Express Worldwide s.r.o. s celosvětovou společností DHL. Zhodnocení současného stavu nabízených služeb, zda jsou služby v této oblasti dostatečné a případně poskytnou návrhy na zlepšení, na co se ve svých službách v budoucnosti zaměřit.

Dílčím cílem je podrobná analýza portfolia nabízených služeb společnosti TNT včetně konkurenční společnosti DHL. Pro srovnání jsem zvolila SWOT analýzu společnosti TNT, kde popisují vnitřní prostředí podniku pomocí silných a slabých stránek, a zároveň se soustředím na vnější prostředí, na příležitosti pro budoucí rozvoj a možné hrozby, které mohou ohrozit samotnou existenci společnosti.

2.2 Metodika

V první, teoretické části práce, která byla zpracována na základě prostudování odborné literatury, budou vysvětleny základní pojmy jako je logistika, její dělení a cíle, kurýrní, expresní a balíkové služby.

Druhá část práce, praktická, bude zaměřena již na konkrétní společnost TNT, co je předmětem její činnosti a budou zde popsány nabízené služby. U společnosti DHL budou popsány také jednotlivé produkty služeb, které mi poslouží pro vzájemné porovnání. Bude popsáno, jaké služby jsou nejvyužívanější a pomocí SWOT analýzy budou shrnuty silné a slabé stránky, příležitosti a ohrožení.

V závěru budou popsány návrhy na zlepšení a zda jsou služby dostatečné a správné.

3 Literární rešerše

3.1 Logistika

Obecně lze říci, že se logistika zabývá pohybem zboží a materiálu z místa vzniku až do místa spotřeby. Představuje hlavní faktor konkurenceschopnosti podniků. Lze ji chápat jako soubor určitých systémů, kde se prolínají různé aktivity: marketignové, předvýrobní, výrobní, distribuční a ekonomické. Je důležité, aby tyto jednotlivé procesy byly ve společnosti propojeny.

3.1.1 Původ logistiky

Logistika je tisíce let staré slovo, které postupem času nabývalo různých významů a neexistuje pro něj jediná definice.

„Původ logistiky můžeme odvozovat nejspíše od řeckého slova logistikon – důmysl, rozum či od slova logos – slovo, řeč, myšlenka, pojem rozum, zákon, pravidlo, smysl.“ [1]

Tabulka č. 1: Význam slova logos v řečtině

| | |
|------------|---------------------------------|
| logos | slovo, řeč, rozum, počítání |
| logismos | počty, výpočet, úvaha, myšlenka |
| logistes | počtář |
| logistikon | důmysl, rozum |
| logisticke | počtářské umění |
| logiké | logika |

Zdroj: [8]

Ve francouzštině znamená slovo logis – obydlí nebo kajutu pro posádku na obchodních lodích, loger – ubytovat, uložit.

Naučný slovník z roku 1929 uvádí, že do roku 1600 logistika znamenala praktické počítání s číslicemi. „Filozofický slovník z roku 1985 uvádí, že logistika je jiné jméno pro matematickou logiku a symbolickou logiku.“ [1]

Řada autorů vidí počátky logistiky v organizování výstavby pyramid ve starověkém Egyptě.

Velký rozmach logistiky nastal v oblasti vojenství. Vojenská logistika během druhé světové války poukázala na nový význam toho slova, jako nauka o pohybu, distribuci, zásobování, pohybu personálu a ubytování vojsk tak, aby se příslušný objekt nacházel na potřebném místě a čase. V dnešním pojetí zahrnuje vývoj, konstrukci, skladování, přepravu a překládku vojenské techniky a materiálu, přeprava vojáků.

V současné době je logistika chápána jako činnost společných zájmů, které na sebe navazují, jsou vyvářeny sladěné řetězce aktivit, které vedou k zamýšlenému konečnému efektu [1]. Logistika je velice široký obor, který ovlivňuje naši společnost v mnoha aspektech a dotýká se našich životů každý den. Netýká se pouze výroby sféry, ale všech podniků a organizací, státní správy, nemocnic, škol atd. [7].

V moderní době logistiku moc nevnímáme, počítáme s tím, že logistické služby fungují bez větších problémů, ale podrobněji si ji uvědomíme, až nějaký problém nastane. Například jako běžný spotřebitel můžu pozorovat problém s nákupem potravin, oblečení, zboží atd.

3.1.2 Novodobý vývoj logistiky

V přechodí kapitole bylo zmíněno, že logistika se začala odvíjet ve vojenské a hospodářské oblasti. Vývoj a uplatnění logistiky po 2. světové válce můžeme rozdělit do čtyř období:

- do roku 1950
- do roku 1970
- do roku 1985
- do současnosti

Na počátku, v roce 1950, byla logistika málo provázaná a nedosahovala takových úspor, jako v současnosti. Druhé období, tzv. období přípravy a formování logistické teorie a praxe, se vyznačovalo tím, že obchod sledoval nákup „správného“ zboží a následně jeho vhodný prodej. O přepravu a problémy s tím spojené, nebyla věnovaná velká pozornost. Obchod se z velké části věnoval hlavně nákupu a prodeji, distribuce se řešila minimálně [8].

Důležité podněty pro rozvoj logistiky:

- vývoj a využití elektronického zpracování dat
- matematické modelování
- akceptování citlivosti na potřeby zákazníků

- rozšíření trhu v národním a mezinárodním měřítku
- zvyšování konkurence, především zahraniční
- intenzivní tlak na zisky
- zvýšení významu distribuce
- růst distribučních nákladů - jejich účinků na zisk
- rozšíření počtu variant výrobků, inovace výrobků
- objevení systémové teorie a teorie řízení

V roce 1964 nastal rozvoj logistiky v USA a posléze i její úspěšné zavedení v Evropě, tím se vyznačovalo třetí období. Fyzickou stránkou oběhu byla doprava, oběh a skladování.

Poslední, čtvrté období, začalo v roce 1985, kdy se začal prosazovat systém integrované logistiky. Hlavním zájmem je uspokojit potřeby zákazníka [8].

3.1.3 Definice logistiky

Stejně o jak široký obor se jedná, tak existuje stejné množství definic, které jsou s tímto slovem spojené. Pro citaci jsem vybrala pouze několik z nich.

V roce 1964 vznikla v USA první skutečná definice logistiky, která zní takto:

„Je to proces plánování, realizace a kontroly účinného nákladového úspěšného toku a skladování surovin, zásob ve výrobě, hotových výrobků a příslušných informací z místa do vzniku do místa potřeby“ [3].

Lambert ve své knize použil následující definici:

„Proce plánování, realizace a řízení efektivního, výkonného toku a skladování zboží, služeb a souvisejících informací z místa vzniku do místa spotřeby, jehož cílem je uspojit požadavky zákazníků.“ [7]

Pernica definuje logistiku jako: *„Plánování, realizace a kontroly účinného nákladově úspěšného toku a skladování surovin, zásob ve výrobě, hotových výrobků a příslušných informací z místa vzniku do místa spotřeby.“ [1]*

Evropská logistická asociace vydala velice poučnou definici, kde zohledňuje i ekonomickou stránku věci:

„Organizace, plánování, řízení a výkon toků zboží vývojem a nákupem počínaje, výrobou a distribucí podle objednávky finálního zákazníka konče tak, aby byly splněny požadavky trhu při minimálních nákladech a minimálních kapitálových výdajích.“ [8]

Tyto činnosti mohou být doplněny o služby zákazníkům, kontrola zásob, manipulace s materiálem, balení, doprava, skladování a prodej [1].

3.1.1 Vývojové trendy

Jedním z nejdůležitějších trendů je prudký nárůst populace. Projevuje se demografická nerovnováha mezi bohatými a chudými zeměmi. V důsledku rozvoje moderních technologií dochází ke snižování pracovních míst, to vede k nadbytečnosti pracovníků a jejich následnému propouštění. Pro každou společnost, která se chce udržet, rozvíje a jít s moderní dobou, musí být ochotna změnit své staré struktury a být vysoce adaptabilní [8].

V současné době můžeme mluvit o tzv. éře informatiky. Využití logistiky v hospodářské praxi musí splňovat následující požadavky:

- logistika musí být součástí globální strategie – rozmístění zboží, lidí, kapacit a informací je časově podmíněno
- logistické služby musí být jedním z klíčových nástrojů k dosažení vyšší konkurenceschopnosti
- logistický systém musí být integrovaný, propojovat dodavatele se všemi distribučními a obchodními články, až po koncového zákazníka
- logistika musí být založena na:
 - službách zákazníkům, distribuci, tvorbě zásob, nákupu a zásobování, exportu a importu
 - prognózování, strategickém řízení, projektovém řízení, řízení procesů a informačních technologiích
 - plánování a operativní řízení
 - řízení materiálového hospodářství, balení, přepravě a skladování, recyklaci, manipulaci
 - kvalitě
 - jmění
- specialisté v logistice musí zvládnout:

- v oblasti profesního know-how: znalosti z oblasti logistické strategie, logistických systémů, distribučních center, plánování a řízení výroby, logistický přístup ke globálnímu podnikání, opatřování a distribuci v podmínkách evropského celosvětového trhu
- v oblasti metodologického know-how: navrhování logistických systémů, lidských zdrojů, financí a controllingu, operačního výzkumu, modelování a simulace [8].

3.1.5 Cíle logistiky

Cíl musí vycházet z podnikové strategie a musí se snažit o naplnění celopodnikového cíle a také plnit přání zákazníka a jeho potřeby. Protože zákazníci jsou nejdůležitějším článkem celého řetězce, služby a zboží musí mít požadovanou úroveň a zároveň minimální celkové náklady. Logistika se má starat o to, aby místo příjmů bylo zásobeno dle požadavků z místa dodání správným výrobkem, v požadovaném množství a čase v co nejnižších nákladech [8].

Faktor času hraje v logistice nemalou roli, jednotlivé články logistického řetězce na sebe musí navazovat. Dodržování časových návazností přispívá ke snížení nebo dokonce i k odstranění skladování [8].

3.1.6 Supply Chain management a logistika

Oproti logistice má Supply chain management širší význam. Je to označení pro posloupnost kroků určených k uspokojení zákazníků, která vzrostla v průběhu 90. let. Tento pojem není ustálen a prošel značnými změnami. V evropských definicích supply chain managementu z posledních let je zdůrazňováno přidávání hodnoty. Snahou je vybudování dobrých vztahů s dodavateli, distributory a odběrateli, kteří se snaží poskytnout nejlepší služby s minimálními náklady [4].

Dle Christiphera je Supply chain management (řízení logistických řetězců) proces organizování, plánování, řízení a uskutečňování toku výrobků od počáteční výroby až ke konečnému zákazníkovi tak, aby byly uspokojeny požadavky trhu nákladově efektivním způsobem [6].

Logistický řetězec náleží jiné oblasti než přepravní řetězec a vyznačuje se jednotlivými kroky, které slouží k uspokojení zákazníků [4]. Přepravní řetězec je starší pojem, který byl

využívaný v dopravní terminologii. Za provádění přepravy v přepravním řetězci odpovídá pouze jeden subjekt - dopravce či zasílatel [2]. Proto tyto dva pojmy nelze zaměňovat.

Výsledkem celého procesu by pak měl být zisk pro všechny, kteří byli zapojeni do tohoto řetězce [2]. Supply chain management usiluje o nákladově efektivní uspokojování potřeb zákazníků, o vytváření hodnot pro tyto zákazníky prostřednictvím integrace logistických procesů [4].

3.2 Logistické služby

V oblasti logistických služeb můžeme sledovat pozitivní vývoj z pohledu množství poskytovatelů, úrovně služeb či geografické rozrůstání. Poskytovatelé logistických služeb působí hlavně ve větších městech, ale lze předpokládat, že logistických služeb bude využíváno v menších městech. S rozvojem dopravní infrastruktury je možný i rozvoj logistických služeb, neboť služby jsou závislé na dopravní obslužnosti.

3.2.1 Poskytovatelé logistických služeb

Poskytovateli jsou specializované firmy, které jsou zapojeny do logistických řetězců svých klientů nebo do jejich částí jako externí partneri [8]. Poskytují individualizované služby, které jsou šité na míru, od přepravy dílů, komponentů, hotových výrobků až po skladování, třídění a kompletaci. K tomu využívají vlastní pracovníky, know-how, technické prostředky atd.[2].

Aby logistické služby měly smysl, je pro prodávajícího podstatné nalézt klíčového zákazníka nebo si na trhu najít pevnou pozici, která mu umožní převahu nad konkurenty

3.2.2 Logistický podnik

Logistický podnik realizuje propojení mezi dodavatelem a zákazníkem, realizuje převážnou část logistických řetězců uvnitř určité organizace a musí plnit konkrétní polohu v logistických procesech. [8].

“Je poskytovatel individualizovaných logistických služeb, který jako službu nabízí také řízení výrobcova logistického řetězce.” [8].

3.2.3 Logistický řetězec

Jedná se o soubor článků, mezi kterými probíhá materiálový tok (hmotný i nehmotný), který se postupně přeměňuje v požadovaný výrobek, který putuje přímo k zákazníkovi nebo do míst, kde si ho zákazník může koupit.

Jeho struktura vychází od požadavku konečného zákazníka s cílem uspokojit jeho potřebu, jde o konkrétní výrobky, zakázky atd. Zabezpečuje pohyb materiálu (osob, energie) ve výrobních a oběhových procesech s využitím financí a informací. Pohyb se uskutečňuje pomocí dopravních, manipulačních a pomocných prostředků. Propojuje trh spotřeby s trhem surovin, materiálů a dílů [8].

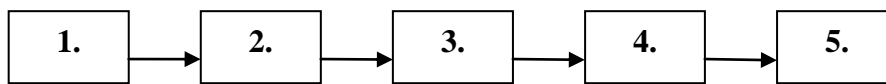
Každá struktura logistického řetězce vychází z toho, že základním požadavkem je uspokojit potřeby konečných zákazníků. Logistický řetězec je proces, který má několik článků a vede od dodavatele až ke konečnému zákazníkovi.

V každé firemní struktuře existují články řetězce:

- ve výrobě: továrny, dílny, výrobní linky, mezisklady, sklady,
- v dopravě: železnice, námořní přístavy, letiště,
- v obchodě: prodejny, maloobchody, velkoobchody.

Zákazník si je vědom své pozice v řetězci a s postupem času začali zvyšovat své nároky. Požadují mít své výrobky co nejrychleji, za přijatelnou cenou a v dobré kvalitě. Prodejce však není schopen uspokojit okamžitě všechny potřeby zákazníků, proto se zvyšuje význam logistiky [7].

Obrázek č. 1: Logistický řetězec



Dodavatel surovin→výrobní podnik→distribuční centrum→velkoobchod→zákazník

Zdroj: Vlastní zpracování

3.3 Kurýrní, expresní a balíkové služby

Další kategorií služeb jsou poskytovatelé kurýrních, expresních a balíkových služeb (KEB). Tento pojem vznikl v 60. letech minulého století a můžeme říci, že tyto služby stále rostou (v počtu přepravovaných zásilek a hmotnosti). Růst mají za následek i poskytovatelé KEB, kteří stále více působí jako integrátoři a i jako partneři v logistických řetězcích. Důvodem jejich vzniku byl dán dlouhodobou tendencí, která vedla ke zmenšování zásilek, zvyšování nároků na rychlost a kvalitu doručení (sledování zásilky online, zajištění bezpečnosti atd.) [3].

Specializuje se na doručování zásilek o menší hmotnosti místně (ve větších městech), vnitrostátně i mezinárodně s rámci B2B – mezi jednotlivými podnikatelskými subjekty nebo na soukromou adresu příjemce. Pernica tyto služby popisuje jako takové, které hromadně využívají hromadnou dopravu a třídící centra [3].

Velcí poskytovatelé těchto služeb disponují vlastní logistickou sítí, případně třídícími centry [2].

Služby KEB lze rozdělit dle místa působení:

- místní (ve velkých městech) – patří sem kurýři, kteří doručují zásilku přímo od odesílatele k příjemci
- vnitrostátní (národní)– vznikají sloučením regionalních poskytovatelů nebo poskytovatelé služeb jsou rozmístěny po celém území a pobočky jsou propojeny sítí, po které se přeprava uskutečňuje
- mezinárodní – tohoto pojmu je užíváno zejména ve spojení s velkými společnostmi na trhu, mezi které patří UPS, FedEx, TNT Express, DHL – disponují s vlastním vozovým parkem i letadlem, jejich pobočky jsou rozmístěny po celém světě [2].

Nabízené produkty lze rozlišovat dle váhy, druhu, doby přepravy a cenové struktury zásilek.

3.3.1 Kurýrní služby

Pro kurýrní služby se dříve užíval název expresní služby, které nabízely sběr, zaslání a doručování malých zásilek – jednalo se o tzv. balíkové neboli expresní služby. Později se začal používat souhrnný název, expresní kurýrní nebo jen kurýrní, služby. Obecně jde o nabídku služeb, kdy je zásilka individuálně doprovázena kurýrem (speciální péče) a o malé hmotnostní zásilky (do 3kg) – listovní zásilky (dopisy, smlouvy, katalogy, bankovní dokumenty, kreditní karty) vzorky, nhradní díly. Jde o přepravované zásilky, která mají svá omezení, nesmí se např. jednat o nebezpečné zboží, atd. Tyto služby poskytují zákazníkovi služby šité na míru (garance doručení v požadovaný čas), což se odráží i na vyšší ceně. Některé firmy nabízejí svým zákazníkům i další služby s tím spojené, řeší za ně celní dokumenty či pojištění zásilky.

Zákazníci tuto službu volí v případě zvláště v případě naléhavé a hodnotné zásilky, která vyžaduje rychlé doručení [2].

3.3.2 Expresní služby

Doručování zásilek je uskutečňováno kombinací různých dopravních prostředků – pozemní a letecká doprava s používáním nejmodernějších technologií (rentgeny, třídící linky, lasery pro kontrolu hmotnosti) v co nejkratším možném čase. U některých společností je vyžadovaná hmotnost zásilek do 1500 kg, ale u některých je tolerance i do několika tun.

Firmy, které provozují tyto služby mají i vlastní potřebné přepravní dokumenty, které jsou potřeba při přepravě (např. nákladní list, přepravní list...). V porovnání s kurýrními službami vychází expresní služby levněj [2].

3.3.3 Balíkové služby

Tyto služby umožňují doručování zásilek o větší hmotnosti. Jsou zde váhová a rozměrová omezení, protože se ve většině případů jedná o dodání silniční sítí. Váhové limity pro balíky jsou 30kg. Cena se odvíjí od hmotnosti a vzdálenosti doručování. Mezi nejznámější společnosti v ČR, poskytující balíkové služby patří PPL, Geis [2].

Kurýrní a hlavně balíkové služby se staly konkurenty národních poštovních společností.

3.4 Logistické technologie

S rozvojem logistiky ve světě je spojeno získávání nových zkušeností a neustálé rozvíjení množství logistických technologií.

Vybrala jsem pouze ty nejvýznamnější, mezi které se řadí :

➤ **Just in time**

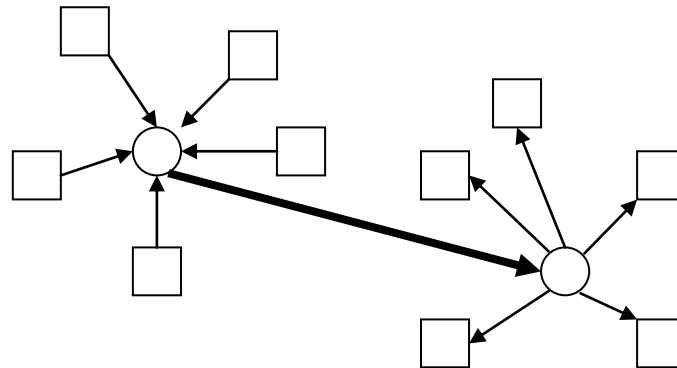
Spíše než jako technologii, ji chápeme jako filozofii, která vznikla na začátku 80. let v Japonsku a USA [8]. Lze ji přeložit jako “právě v čas”. Tato technologie redukuje ztráty a nadbytečnost u zásob, dodává se velmi malé množství. Snižuje zásoby surovin, zásob ve výrobě a zásob hotových výrobků. Je založen na principu dodávky pouze v okamžiku, kdy ji podnik nutně potřebuje. Je vyrobena v takovém množství a co nejkratším možném čase, dle přání zákazníka [8].

➤ **Hub and spokes**

Je jednou z technologií, která je využívána v logistických společnostech (v přepravních a zasilatelských službách). Tato technologie využívá mezičlánek mezi počátečním a konečným depem (hubem). ”Hubem” se rozumí logistické centrum, do kterého proudí zásilky z počátečních dep (různých koutů světa), je založena na sdružování menších zásilek do větších (konsolidace), pak jsou přepraveny do cílové oblasti a následně jsou roztříděny, kontrolovány a odeslány na místo určení [3].

Mezi výhody této technologie patří: nízké náklady, odlehčení komunikacím, ekologická šetrnost. Nevýhodou je investiční náročnost a její použitelnost je vhodná pouze na delší vzdálenosti [8].

Obrázek č. 2: Hub and Spoke



Zdroj: Vlastní zpracování

Z a do těchto center (hubů) se sbíhají a rozbíhají dopravní spoje (spokes), která končí depy.

Hub je v grafu znázorněn jako kolečko, jednotlivá depa čtverce a šipky jsou odesílatelé či příjemci zásilek [3].

3.5 Účastníci přepravy

3.5.1 Zasílatel

Poslední dobou je po zasílatelích požadováno stále dokonalejších a kompletnějších služeb. Je vyvíjen tlak na zasílatele, aby přebírali mnohem větší zodpovědnost i za provádění přepravních služeb a to i v situacích, kdy tyto činnosti sám neprovádí [5].

Zasílatel obstarává přepravu zboží pro příkazce na základě zasílatelské smlouvy. Činí tak vlastním jménem v zájmu a na účet příkazce (v „zájmu zboží“ – v zájmu přepravce) [1].

Zasílatel je charakterizován jako prostředník mezi přepravcem a dopravce. Jeho role je nepostradatelná zejména v kombinovaných přepravách a námořní přepravě [5].

Pokud zasílatel objednává přepravu na účet příkazce, tak příkazce platí přepravné prostřednictvím zasílatele. Může vystupovat i jako odesílatel, pokud uzavírá přepravní smlouvu

vlastním jménem a je uveden i v nákladním listu (CMR). Pak se stává i plátcem přepravného [2].

Mezi nejvýznamnější úkoly zasílatele patří:

- zajištění či zprostředkování dopravy, či přepravních operací (včetně nakládky, vykládky, uzavírání dopravních smluv, pronájem dopravních prostředků, volba optimální trasy, nalézá vhodné podmínky dodání zboží, vystavuje skladové dokumenty, skladuje zboží ve vlastních či cizích skladech,
- konsolidace (kompletace) a dekonsolidace (dekomletace) zásilek,
- zajišťování a vystavování potřebných dokumentů (nákladní listy, celní dokumenty, osvědčování o původu zboží) ,
- stará se o předepsané označení zásilek, určuje hmotnost a počty kusů,
- manipulace se zbožím, volba balení [5].

3.5.2 Odesílatel

Je jím ten, kdo objednává přepravu u dopravce a svěruje mu zásilku. Odesílatel hradí dopravci přepravné [5].

3.5.3 Dopravce

Subjekt, zajišťující přepravu zásilky vhodným dopravním prostředkem, tedy je provozovatelem dopravy pro cizí potřebu, a to buď: vlastními dopravními prostředky tzv. skutečný dopravce nebo může přepravu svěřit dalšímu dopravci, tento dopravce provádí pouze část přepravy, ale je také skutečným dopravcem [1].

Veřejní dopravci – nabízí své služby jakýmkoli přepravcům a služby musí poskytnout každému přepravci, jehož produkt jsou schopni svými dopravními prostředky přepravit. Nevýhodou je, že předem nemohou odhadnout počet zakazníků a zakázek – budoucí poptávka je nejistá [7].

Smluvní dopravci – dopravce, který poskytuje svůj servis pouze omezenému počtu přepravců na základě smluvních dohod a ne široké veřejnosti.

Soukromí dopravci – tento dopravce se soustředí na přepravu svých vlastních produktů [7].

3.5.4 Přepravce

Uzavírá smlouvu s dopravcem o přepravě, která je uskutečňována na základě přepravní smlouvy. Vůči zasílateli je přepravce označován jako příkazce. Je spotřebitelem dopravních či přepravních služeb. Přepravcem může být řada subjektů: prodávající, kupující, výrobce, obchodník, exportér, importér [2].

3.5.5 Příjemce

Je ten, komu je přepravovaná zásilka určena v přepravní smlouvě, tedy je jím objednavatel přepravy, který si nechá za úplatu přepravovat věc. Příjemcem může být i zasílatel, musí ale vystupovat jako účastník v přepravní smlouvě vůči dopravci a jako příjemce musí být uveden v nákladním listu [2].

3.5.6 Příkazce

Ten, který uzavírá smlouvu s dopravcem, může jím být ale i odesílatel či příjemce, nebo třetí osoba. Pokud není příkazce není skutečným odesílatelem, tak se předpokládá, že odesílatel jedná jménem příkazce (přebírá veškeré závazky tím, že je uveden v nákladním listě) [2].

3.6 Základní charakteristika dopravy

Doprava zajišťuje přesun výrobků, od výrobce ke spotřebiteli a ovlivňuje, jak rychle bude tento proces uskutečněn. Dopravou se rozumí souhr činností, kterými je uskutečňován pohyb dopravních prostředků po dopravních cestách a přemístování materiálu nebo osob.

Přepravou se rozumí ta část dopravy, která uskutečňuje přemístění věcí (materiálu, zboží, cestujících nebo zásilky) dopravními prostředky [1]. Pro přepravu lze zvolit jakýkoli druh dopravy (silniční, letecká, železniční, lodní). Se samotnou přepravou souvisejí i další služby a operace – nakládka, vykládka, meziskladování, zprostředkování pojištění, vyřízení celních formalit [2].

Přeprava má tři významy:

- A) přemístování zásilky - jako změna její polohy v prostoru a čase, spojené i se souvisejícími službami (clení, pojištění,...),
- B) přemístění zásilky jako výsledek dopravy,
- C) přemístění zásilky, při kterém vzniká právní vztah, pro kterého je přemístění zajišťováno (přepravcem) a tím, kdo přemístění zajišťuje (dopravcem či zasílatele) [1].

3.6.1 Silniční přeprava

Hlavní výhodou silniční přepravy je její rychlost, dostupnost, univerzálnost a přizpůsobivost. Pružnost je dána hustou silniční sítí a v porovnání s ostatními druhy poskytuje nejširší pokrytí na trhu. Jedná se o nejrychleji se rozvíjející druh přeprav, na přepravním trhu zaznamenává růst. Autodopravci mohou přepravovat výrobky různých velikostí a hmotností.

Používané dokumenty

Mezi nejznámější a nejpoužívanější doklad v silniční přepravě se používá nákladní list. Vnitrostátní doklady nemají jednotnou formu a sjednocený obsah, tím se liší od mezinárodních dokladů.

Přepravní doklady musí poskytovat povinné údaje. Pokud některý z těchto údajů na dokladu chybí, stane se neplatným. Dále obsahuje fakultativní a dovolené údaje.

Mezi povinné údaje patří:

- místo a den vystavení dokladu
- označení odesílatele
- označení příjemce zboží
- obsah zboží a hmotnostjeho obsah
- seznam připojených listin

Fakultativní údajem je výše přepravného, které odesílatel uhradil, označení přepravní cesty, zvláštní zájem na nedodání atd.

Dovolené údaje jsou např. číslo objednávky příjemce. Tyto dva poslední údaje nejsou povinné, jsou určeny pouze pro příjemce a dopravce [1].

Nákladní list (CMR)

Přepravní doklad musí být správně vyplněn a potvrzen, jinak není možné realizovat mezinárodní přepravu. Mezinárodní přepravní doklady jsou důležitými dokumenty pro celní či daňové orgány, slouží pro uplatnění osvobození od platby DPH, neplatí však pro mezinárodní přepravu mimo EU [2].

Pokud se jedná o zásilku, která má být naložena na několik vozidel, či jde o různé druhy nebo samostatné zásilky, odesílatel i dopravce mají právo žádat o vystavení tolika nákladních listů. Dopravce potvrzuje na nákladním listu převzetí zásilky určené k přepravě, tím se stává listinou o uzavřené přepravní smlouvě. Také je povinen při převzetí zásilky zkontrolovat hlavně zjevný stav zásilky, zda obal není porušený a také, zda sedí údaje o počtu ks, značkách a číslech spolu s nákladním listem.

Za správnost údajů uvedených v nákladním listě CMR odpovídá odesílatel, tzn. veškeré výlohy a škody způsobené nepřesnými či neúplnými údaji, které vznikly dopravci, odpovídá odesílatel [3].

Odesílatel je povinen připojit k CMR další doklady, které jsou potřebné (např. k celnímu jednání, povolení k vývozu či dovozu, faktury, veterinářská kontrola....) a musí dopravci poskytnout všechny informace, o které žádá.

Vystavuje se ve čtyřech vyhotoveních, podepisuje je jak odesílatel tak dopravce:

- červený – obdrží odesílatel
- modrý – jde společně se zásilkou a je určen pro konečného příjemce
- zelený – poslední, si nechává dopravce
- černé – ta jsou určena pro celní orgány, zasílatele atd, pokud si je vyžádají

3.6.2 Letecká přeprava

Mezi hlavní výhody letecké přepravy je rychlost, bezpečnost a relativně i spolehlivost. Je využívána hlavně na dlouhé vzdálenosti. Nevýhodou je její vysoká cena, závislost na počasí a omezená kapacita letadel. Z ekologického pohledu nepříznivá – produkce skleníkových plynů a hluku [8]. Na území ČR je v provozu několik mezinárodních letišť kam patří: v Praze - letiště Václava Havla, v Brně – Tuřany, v Ostravě – Mošnov a v Karlových Varech-Olšov.

Používané dokumenty

Letecký nákladní list – Air Waybill (AWB)

Nejprve je potřeba se zmínit o mezinárodní organizaci leteckých dopravců. Letečtí dopravci, členové IATA (International Air Transport Association), přijímají zásilky k přepravě na základě jejich všeobecných přepravních podmínek. Ty jsou ve většině případů vytištěny na rubu mezinárodního leteckého nákladního listu (Air Waybill - AWB).

Letecký list je důkazem toho, že byla uzavřena přepravní smlouva, převzetí nákladu k přepravě a o podmínkách přepravy [2]. AWB není cenný a ani obchodovatelný papír. Musí mít své povinné údaje, musí obsahovat adresu odesílatele a příjemce, druh zboží, množství zboží a jeho hmotnost, rozměry, označení zásilky, způsob placení přepravného a vedlejších poplatků (prepaid, collect) a letiště odletu a příletu.

Letecký nákladní list je vyhotovován ve 14 výtiscích, z nichž 3 jsou originály a 11 kopií. Originály si ponechává dopravce, odesílatel a příjemce. Kopie jsou určeny pro celní odbavení, dalšího dopravce a pro potvrzení převzetí zásilky apod. Ve většině případů je AWB vystavován tzv. agentem (přepravcem) [2].

Montreálská úmluva umožňuje vystavovat AWB i v elektronické formě, tzv. E-freight. Tento způsob je za podpory IATA v omezené míře využíván i několika českými agenty [3].

Mezinárodní instituce v letecké přepravě

Mezi dvě celosvětově nejvýznamnější organizace v civilním letectví patří:

1) ICAO = Mezinárodní organizace pro civilní letectví

Jde o vládní specializovanou agenturu OSN se sídlem v Montrealu a dalšími pobočkami v několika dalších místech. Byla založena v roce 1944 v Chicagu a svoji činnost začala využívat až v roce 1947. ICAO zajišťuje bezpečnější a jednodušší leteckou dopravu mezi jednotlivými státy.

Hlavním úkolem je dodržovat mezinárodní normy a pravidla v letecké dopravě – z hlediska bezpečnosti, pravidelnosti, efektivnosti atd. [3].

2) IATA = Mezinárodní asociace leteckých dopravců

Patří mezi největší sdružení mezinárodních leteckých přepravců na světě. Je nejvýznamnější nevládní organizací oboru civilního letectví.

Tato organizace vznikla v roce 1919 v Paříži. V roce 1929 se jejím členem staly i ČSA.

Členem IATA se může stát letecký dopravce provozující pravidelnou přepravu cestujících, zboží nebo pošty pod vlajkou členského státu ICAO [2].

Letecké společnosti (členové IATA) přijímají zásilky k přepravě na základě těchto všeobecných přepravních podmínek. Ty jsou otištěny na rubu unifikovaného mezinárodního leteckého nákladního listu.

Hlavním cílem tohoto sdružení je:

- zajišťovat bezpečnou, pravidelnou a hospodárnou leteckou dopravu, je prováděna za stejné ceny a má stejný standard
- podporovat akce, které vedou ke zlepšení hospodářských výsledků letecké dopravy
- zajišťovat vzájemnou spolupráci mezi leteckými společnostmi
- zjišťovat problémy letecké dopravy [2].

3.7 Controlling

Tento pojem vznikl z anglického slova “to control”, což v překladu znamená řídit, ovládat, regulovat. Nemá proto pouze jednotné vymezení. [8].

Pernica popisuje controlling jako systém pravidel, který napomáhá k dosažení podnikových cílů, zabraňuje překvapením a včas rozsvěcovat červenou, v případě nebezpečí, která vyžadují příslušná opatření. V případě nalezení odchylek je nesmíme hned brát jako něco špatného, jsou nástrojem řízení, který je orientován na budoucnost podniku. Je proto nutné tyto odchylky využít pro další rozvoj podniku [1]. Controlling má za úkol přípravu podkladových materiálů pro plánování, rozhodování finančního a manažerského účetnictví, statistiky a jejich interpretaci [8].

Je to nástroj, který slouží ke zvýšení účinnosti systému podnikového řízení – srovnává skutečný stav s plánovaným.

V českých podnicích je často využíván při řešení špatných ekonomických výsledků. Při zjištění odchylek, navrhuje opatření řízení a přehodnocuje nebo aktualizuje podnikové cíle [8].

Při analýze odchylek je dobré postupovat dle následujícího způsobu:

- zjistit, odkud odchylky pocházejí (kdo je za ně zodpovědný),
- zjistit, co je jejich příčinou,
- navrhnout vhodná opatření.

Porovnáním plánu se skutečností je srdcem systému controllingu [1]. Plán je výraz našeho žádoucího stavu, co chceme a skutečný stav je číselně měřitelný výsledek našeho jednání, co můžeme. Vzájemné porovnání chtěného a možného za účelem zlepšit se v možném a chtěném zůstat na zemi. Základem je zpracování a zajištění písemných podkladů, jak pro plánování tak i rozhodování [8]. Na celém procesu se podílí controller, jehož činnost se prolíná s činnostmi vedoucích pracovníků a manažerů. Manažeři podporují controlling svými výkony a částečně za něj přebírají i zodpovědnost.

Žádoucí stav v podniku poznáme z našeho průběžného výkaznictví. Podmínkou pro zavedení úspěšného controllingu je nutná implementace integrálního informačního systému, který by měl zajišťovat všechny informace od dodavatele až po konečného zákazníka a to v reálném čase. Cílem je snaha soustředit se na budoucnost a snažit se minimalizovat rizika a aby podnik byl schopný vyvářet hodnoty.

Obecný postup controllingu:

1. Stanovení cílů

- musí být operativní, realistické a kvantifikovatelné,
- důležité vymežit: obsah, rozsah a časové údaje.

2. Zjištění skutečnosti

- vymezení rozsahu měření, stanovení ukazatelů, určení bodů a postupů měření.

3. Analýza odchylek (mezi plánovanými a skutečnými hodnotami)

- pouze při překročení zadaných tolerancí, interpretace příčin vzniklých odchylek → podklady pro rozhodování o nápravě.

4. Plánování opatření

- pro změnu nežádoucího stavu , určení zodpovědných osob a lhůty, očekávané náklady.

5. Stanovení plánované hodnoty

- nejvhodnější opatření k nápravě situace, podkladem jsou účinky provedených opatření.

6. Výkaznictví a výsledky

- výkazy, sestavy – informují o stupni dosažení stanovených cílů, případně návrhy na změny .

Tento proces lze průběžně opakovat dle potřeby.

3.7.1 Logistický controlling

Logistické systémy jsou různě spojeny s různými rozhodovacími parametry, které pomáhají zkoumat problémy v logistice. Logistický controlling zabezpečuje permanentní kontrolu hospodárnosti tak, že porovnává plán se skutečností. A to hlavně u skutečných logistických výkonů a nákladů. Logistický controlling musí údaje pořizovat, zhušťovat a poskytovat informace potřebné pro rozhodování [8]. Samotný controlling je ovlivňován jak interními, tak i externími faktory – velikostí podniku, způsoby, jakými je podnik řízen (schopnost vrcholového managementu) a znalostmi majitele podniku [8]. Logistické náklady

představují významnou složku celkových nákladů. V současné době se v českých podnicích začíná věnovat těmto nákladům velká pozornost. Controlling se v českých podnicích používá jako všelék k řešení špatných ekonomických výsledků.

Hlavní smysl logistického controllingu je cílové plánování, řízení, kontrola a koordinace jednotlivých úseků logistického systému podniku [1]. V podmínkách konkrétního podniku je důležité upravit používanou soustavu controllingem uplatňovaných ukazatelů, aby vystihovala skutečnost co nejlépe [8].

3.7.2 Ukazatele logistického controllingu

Ukazatele se opírají o logistické cíle a o účetní evidenci [1]. Mezi nejdůležitější data controllingu patří takové, které hodnotí skladované a přepravované množství, skladové a dopravní kapacity, dobu skladování a přepravy atd. [8].

Tyto ukazatele jsou vždy vztaheny na výrobek (logistický výkon). Sledují jednotlivé části logistického řetězce, například ukazatele produktivity, hospodárnosti a kvality.

Mezi typické ukazatele patří:

- odchylky plánu od skutečnosti z hlediska toku materiálu (výrobku), či z hlediska počtu strojů
- poměr zatížení (využití) ke kapacitě každého článku logistického řetězce
- počet kritických míst v logistickém řetězci
- skutečná doba zpracování k průběžné době
- skladovací doba (obrátky zásob ve dne, hodinách, minutách)
- počet skladovacích míst
- počet a doba trvání oklik v toku materiálů atd. [1].

Tyto ukazatele umožňují v logistickém controllingu sledovat jak potřebu času, tak i náklady na výrobek [1]. Jak již bylo zmíněno, hlavním cílem logistických systémů je uspokojit potřeby zákazníků, kteří tvoří nejdůležitější část logistického řetězce. Jde o neustálou potřebu uspokojit jejich potřeby, které pak vedou ke zlepšení pozice společnosti na trhu.

4 Praktická část

Poslání firmy

„Posláním firmy TNT je poskytovat nejkvalitnější a nejspolehlivější služby k maximální spokojenosti zákazníků a stát se tak nejlepším distributorem expresních zásilek a jedním z největších přepravců v tomto odvětví.“

4.1 Charakteristika firmy

TNT Express Worldwide, spol. s r.o. sídlí v Chrášťanech 206, v Rudné u Prahy 252 19. Její hlavní náplní je specializace v oblasti expresních přeprav – vyzvedávání a doručování zásilek po celém světě. V celém procesu přepravy zásilek si klade mimořádný důraz na kvalitu. O tom svědčí nejen certifikát. Ve všech směrech se snaží vyhovět zákazníkům a to „nejen“ přepravou zásilek, ale snaží se poskytovat komplexní služby.

Logo společnosti tvoří tři písmena v kruzích, která mají oranžovou barvu. Jsou černě ohraničená a na bílém podkladu. Z těchto barev je hlavní oranžová, která prostupuje firmou na každém kroku, od oblečení kurýrů, vybavení kanceláří až po automobily. Ukázku současného loga najdete v příloze č. 2.

Společnost se zapojuje do nejrůznějších aktivit. Mezi ty nejvýznamnější patří například:

- World Food Programme (WFP) – světový potravinový program, který v září oslavil 10 let spolupráce s OSN,
- Pochod proti hladu (Walk the World),
- Planet me (snaha o snižování emisí CO₂).

Je vlastníkem i několika důležitých certifikátů., mezi které například patří:

- ISO 9001:2008 který byl naposledy obnoven v roce 2008– klade důraz na kvalitní systém řízení a dosahování kvality, což má vést k vyšší spokojenosti zákazníků.
- BSI-OHSAS 18001:2007 o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci.
- ISO 14001:2004 – získala certifikát, který se týká minimalizace dopadů podnikání na životní prostředí (v ČR má tento certifikát 1300 firem).

- TAPA (Transported Asset Protection Association) – snaha o snížení ztráty a poškození zboží během přepravy.
- Investor in People (Investování do rozvoje lidí) – oceňuje vysokou kvalitu firmy v oblasti personální práce a vedení zaměstnanců. Certifikát získala společnost TNT v roce 2000, jako první společnost v České republice.
- Národní cena za jakost – získala v listopadu roku 2005, ocenění udělované za management kvality .

Mezinárodní porota ocenila přístup společnosti TNT, která s nejvyšší prioritou řeší globální problémy a udržitelný rozvoj. Dlouhodobě společnost TNT spolupracuje se Světovým potravinovým programem. Prostředky společnosti jsou pak použity na pomoc potřebným při přírodních katastrofách atd.

4.1.1 Historie společnosti TNT ve světě

Počátky této společnosti sahají až do Austrálie, do roku 1946, kdy Kevin Thomas založil společnost a k dispozici měl jedno auto. Zajímavostí je, jak Thomas nalákal své zákazníky. Pokaždé, když k nim přijel, tak měl na své jediné dodávce jinou plachtu. Zákazníci se pak domnívali, že disponuje rozsáhlým vozovým parkem.

Společnost zažila růst již v roce 1950, kdy začala nabízet silniční a železniční nákladní dopravní služby skrz Austrálii. Od roku 1958 byla společnost známa jako Thomas Nationwide Transport (TNT), kde nabízel úspěšně své služby v celé Austrálii.

Do Evropy pronikla až v roce 1973. Hlavní sídlo je v holandském Amsterdamu, kde jsou zdokonalovány distribuční sítě, zavádění nových technologií, nový software a PDF scanning, který poskytuje dokonalejší sledování zásilek v celém distribučním procesu a tím zvyšuje spolehlivost a kvalitu služeb. TNT Express France začala od roku 2010 používat tričky pro doručování lehkých zásilek – hlavně dopisů. Je to reakce na zvyšující se znečištěné ovzduší, hluk a dopravní zácpy. např. v Pekingu jsou využívány kola [10].

Celosvětově TNT působí ve více než 200 zemích. Má k dispozici 27 000 vozidel a 46 nákladních letadel. Za tu řadu let, co na trhu působí, se dostala na úroveň takových společností, kterými jsou: DHL, UPS, FedEx. TNT disponuje s velice kvalitní a rozvinutou pozemní sítí po Evropě, ale v letecké přepravě poněkud zaostává za svými největšími konkurenty, především DHL Worldwide Express.

„Chloubou“ TNT je moderní, plně automatizované Evropské operační centrum v Liege v Belgii, kde se zpracovávají zásilky z celé Evropy.

4.1.2 Historie v České republice

V roce 1990 zahájila TNT v České republice svoji činnost. O rok později byla společnost zapsána do Obchodního rejstříku jako TNT Express Worldwide s.r.o. a její centrální depo bylo v Praze. 20.1. 1992 byla doručována první zásilka společností TNT Express Worldwide.

Postupem času vznikala další depa v Brně v roce 1995 a Ostravě začalo depo fungovat od roku 1996. Poslední pobočka vznikla v Hradci Králové v roce 2006.

Zpočátku mělo TNT k dispozici pouze 3 kurýry, kteří fungovali na území hlavního města Prahy, výjimečně pracovali i mimo pražské území. Přes silniční spojení Praha – Norimberk – Praha bylo možné napojení na celosvětovou síť, protože v Německu se nacházelo hlavní sběrné centrum. Toto spojení fungovalo jak pro silniční tak i pro letecké zásilky. Dnes je v provozu moderní Evropské operační centrum v Liege, v Belgii, kde se zpracovávají zásilky z celé Evropy, část leteckých zásilek je právě odesílána letadlem z Prahy přímo do Belgie.

V současné době společnost sídlí v Rudné u Prahy, kde disponuje i s vlastním prostorným skladem. V Praze má k dispozici 250 zaměstnanců, kteří společně zajišťují chod společnosti.

Tabulka č. 2: TNT Express Česká republika 2012

| | |
|-----------------------------------|------------------|
| Počet pracovníků | 512 |
| Počet aktivních zákazníků | 7 452 |
| Počet přepravených zásilek | 1 620 055 |
| Počet dep | 4 |
| Počet silničních vozidel | 196 |

Zdroj: Interní dokumenty společnosti TNT Express ČR

4.1.3 Organizační struktura TNT ČR

Obrázek č. 3: Organizační struktura



Zdroj: Interní dokumenty společnosti TNT Express ČR

Předmět činnosti

- poradenská činnost v oblasti logistiky,
- mezinárodní zasílatelství,
- vnitrostátní zasílatelství,
- speciální služby (cargo),
- zastupování v celním řízení,
- skladování a balení.

4.1.4 Oddělení v TNT

Customer service (zákaznický servis)

Tým operátorů, kteří se věnují zákazníkům. Snaží splnit požadavky zákazníků a pomoci jim s případnými dotazy. Zjišťují čas a přesné místo doručení, její váhu a rozměry. Jsou v kontaktu s dispečery a exportním oddělením. Řeší i případné reklamace.

Special Services (SpS)

Oddělení speciálních služeb zajišťuje nestandardní přepravu. Má na starosti nadrozměrné zásilky, nebezpečné zboží. Poskytují jak leteckou, tak i silniční přepravu.

Operations (provozní oddělení)

V tomto oddělení dochází k řízení fyzických zásilek. Stará se o vyzvednutí zásilky až po její následné doručení koncovému zákazníkovi. Zásilka by měla být doručena co nejrychleji, neefektivněji a nejlevněji.

Finance & Accounting (Finanční oddělení)

Finanční oddělení vede účetnictví a stárá se o celou finanční stránku firmy, včetně daňové problematiky. Spolupracuje s auditory, s finančním úřadem (kontrola daňového přiznání). Spolu s controllingem jsou zde i následující útvary: fakturační oddělení, správa pohledávek, finanční účtárna. Finanční oddělení zpracovává střednědobé finanční plánování a finanční analýzy.

Fakturační oddělení přijímá a schvaluje faktury, spravuje pohledávky, řeší problémy se zákazníky, ohledně nezaplacených faktur, reklamace atd.

Finanční účtárna se stará o mzdovou agendu zaměstnanců a zpracovává podklady pro účetnictví společnosti.

Marketing & Sales (Prodej a marketing)

S & M se zabývá propagací firmy, tvorbou propagačních materiálů, dárků pro zákazníky nabízí zákazníkovi nové služby TNT, nové aktivity – reklama, kampaně, inzerce, webová televize. Přes své obchodní zástupce podporuje prodej přímým kontaktem se zákazníky, stará se o ně a snaží se získat nové.

Informační technologie

Jejich hlavním úkolem je podpora uživatelů, řešení problémů s PC pomocí helpdesku, optimalizovat výkonnost procesů. Výměna počítačů, instalování nových softwarů, údržba, rozšiřování hardware ve společnosti, tvorba uživatelských přístupů.

Human resources (lidské zdroje)

Oddělení lidských zdrojů se stará o své zaměstnance, podílí se na přijímání nových pracovníků, jejich vzdělávání (interní a externí školení), podpisy smluv až po rozvazování pracovních vztahů. Poskytuje poradenství v mzdových a pracovněprávních otázkách.

4.2 Poskytované služby TNT

Výhodou společnosti TNT je, že nabízí několik způsobů přepravy zboží. Od základních dokumentů, balíků, které mohou být přepraveny silniční sítí nebo letecky. Služby, které společnost nabízí lze dělit na dvě skupiny: hlavní a speciální.

Hlavní služby (expresní služby) jsou standardní služby zákazníkům, které umožňují doručení zásilek ten samý den, následující pracovní den či v garantovaný den, dle přání zákazníka a to v rozmezí 2-3 dnů.

Oproti tomu speciální služby, ty jsou připravovány dle potřeb zákazníka, co nejde přepravit pomocí hlavních služeb, jde speciální službou. Například nadstandardní zásilky, to jsou většinou nadrozměrné zásilky, nebezpečné zboží či zákazník má speciální požadavky.

4.2.1 Expresní služby

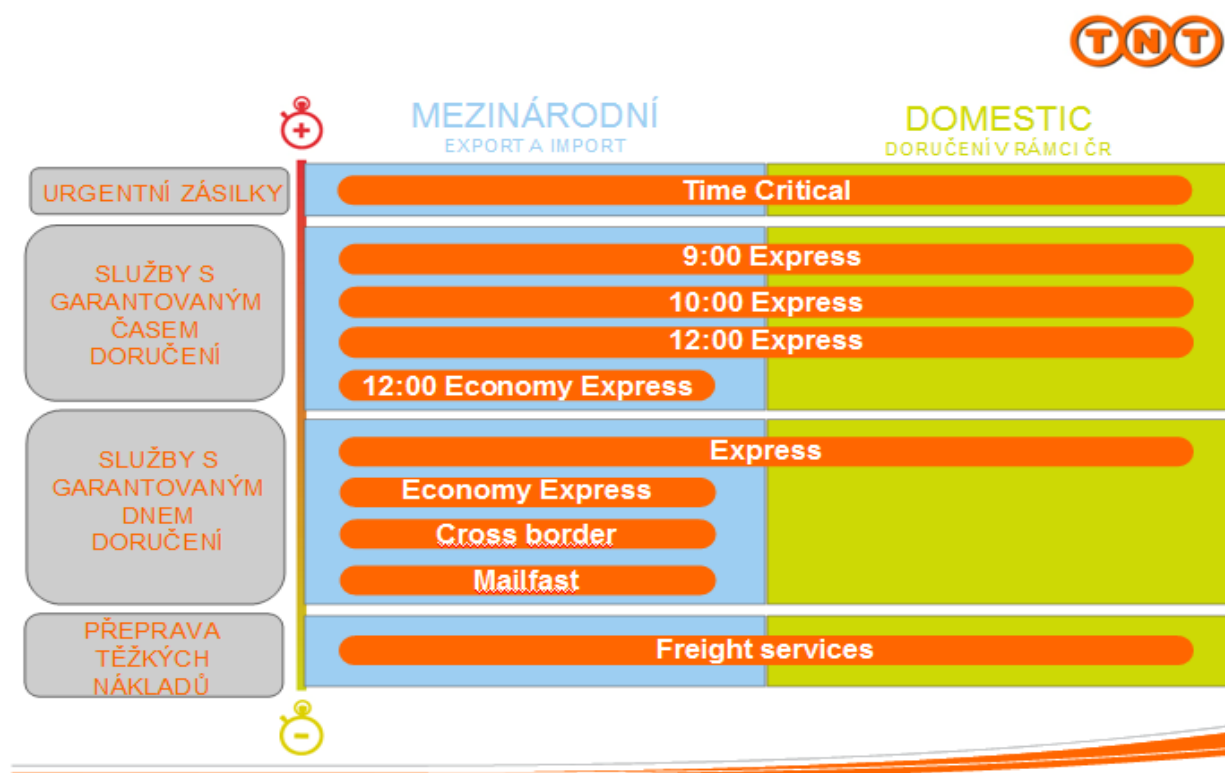
Expresní služby se dělí do třech skupin, na mezinárodní přepravy, kdy je tato přeprava realizována pomocí leteckých linek, silniční přepravy a vnitrostátní přeprava pouze v rámci České republiky. K letecké a částečně i silniční přepravě je možné provést i Import Express (umožňuje objednání importních zásilek z celého světa, tato služba nepředstavuje pro zákazníka žádné zbytečné náklady, protože clenění a zúčtování je prováděno v měně zákazníka).

Direct Express je určena těm zákazníkům, kteří přepravují objemné zásilky po Evropě. U této přepravy je vynecháno odesílací depo, tedy v zemi vyzvednutí zásilky. Zásilka směřuje přímo od odesílatele do cílové destinace, kde je dále doručena tamější sítí TNT Express. Pro zákazníka to má výhodu vyšší rychlosti a spolehlivosti. Doručení je možné také do 9:00, 10:00, 12:00.

TNT umožňuje zákazníkovi i sledovat zásilku pomocí speciálního programu, který TNT využívá tzv. Track & Trace. Najde zde veškeré informace o zásilce, kde se momentálně nachází. Aktuální informace o pohybu zásilky si může nechat posílat na svojí emailovou adresu.

Ke všem službám si zákazník může připlatit jakoukoli volitelnou službu (připojištění zásilky, doručení v sobotu, priority servis).

Obrázek č. 4: Přehled Expresních služeb v TNT



Same day delivery

U těchto služeb je garantovaný čas a den doručení, které si zákazník zvolí dle nabídky. U Same day delivery jde o vyzvednutí a doručení ten samý den. Oproti ostatním společnostem neexistují omezení ohledně velikosti nebo hmotnosti. Na základě rozměrů zásilky se volí druh vozidla.

Next day delivery

Next day delivery, jak vyplývá z názvu jde o doručení následující (nebo nejdříve možný) pracovní den. Pro tyto služby je typické, že zásilka bývá vyzvednuta odpoledne kurýrem před koncem pracovní doby a odvezena do nejbližšího depa. U některých zásilek, které jsou doručovány do vzdálenějších destinací, je nutné počítat s delší dobou doručení a u některých zásilek je potřeba i celní odbavení. Zákazník si může vybrat i garantovaný čas doručení.

➤ 9:00 Express

Tato služba nabízí garantované doručení do 9:00 následujícího pracovního dne ve velkých městech jak v Evropě, tak i ve světě. Jsou zde váhová omezení a to do 30 kg na 1 ks. Celková hmotnost nesmí přesahovat 210 kg.

➤ 10:00 Express

Stejné podmínky jako u služby 9:00 Express, ale doručení je do 10 hod následujícího pracovního dne do hlavních obchodních zón a velkých měst. Hmotnostní limity jsou totožné jako u předchozího.

➤ 12:00 Express

Doručení je garantované do 12:00. Omezení ohledně váhy jsou jiné. Celková hmotnost zásilky se pohybuje do 500 kg (1ks do 70kg).

Tyto tři zmíněné služby jsou realizovány pomocí pravidelné mezinárodní letecké linky TNT Airways, která směřuje z České republiky přímo do třídícího centra Liège.

➤ **12:00 Economy Express**

Touto pozemní službou mohou být poslány zásilky do 500 kg, kde je garantované doručení do 12 hod a v předem určený den. Jde o pozemní službu, která je cenově výhodnější oproti předchozím.

Garanteed day - do více pracovních dnů

Tato služba je vhodná pro méně urgentní mezinárodní zásilky, plusem je cenová dostupnost služby Economy services. Doručení bývá zpravidla v rozmezí 2-5 pracovních dnů, ale záleží především na cílové destinaci.

a) Express

Jedná se o leteckou přepravu, kde jsou dána hmotností omezení. 1ks do 70 kg, 1 paleta do 500 kg.

b) Economy Express

Silniční přeprava v rámci Evropy nebo kombinace silniční a letecké přepravy. Tato služba nabízí vyšší hmotnostní limity. Po Evropě to je do 7000 kg.

Vnitrostátní přeprava po ČR

Doručení do 9:00 je garantováno pouze v Praze a Brně. Ostatní doručení do 10 : 00 a do 12:00 je garantováno do ostatních měst. U těchto zásilek TNT ručí automaticky do hodnoty 50 000 Kč, pokud je hodnota vyšší, zákazník si musí zásilku připojistit.

Cena po České republice je stanovena podle celkové hmotnosti zásilky, ale ne dle počtu jednotlivých kusů. Zásilka může mít i více kusů a cena za přepravu se kvůli počtu zásilek nezmění.

V rámci expresních služeb, si zákazník může přiojednat i další služby, tzv. doplňkové, které TNT nabízí.

- pojištění – pro případ, že by zásilka byla poškozena či ztracena, celá nebo její část
- balení – zákazník si přeje zabalit zásilku, k dispozici jsou obálky, krabice, speciální obaly pro křehké zboží

- přednostní odbavení – zásilka je označena nálepkou Priority, což zajišťuje, že zásilka bude přednostně odbavena během cesty, poskytuje se pouze ke službám Express a Economy Express
- vyzvednutí či doručení mimo standardní dobu – vyzvednutí či doručení o víkendech, svátcích, ve večerních hodinách

4.2.2 Speciální služby

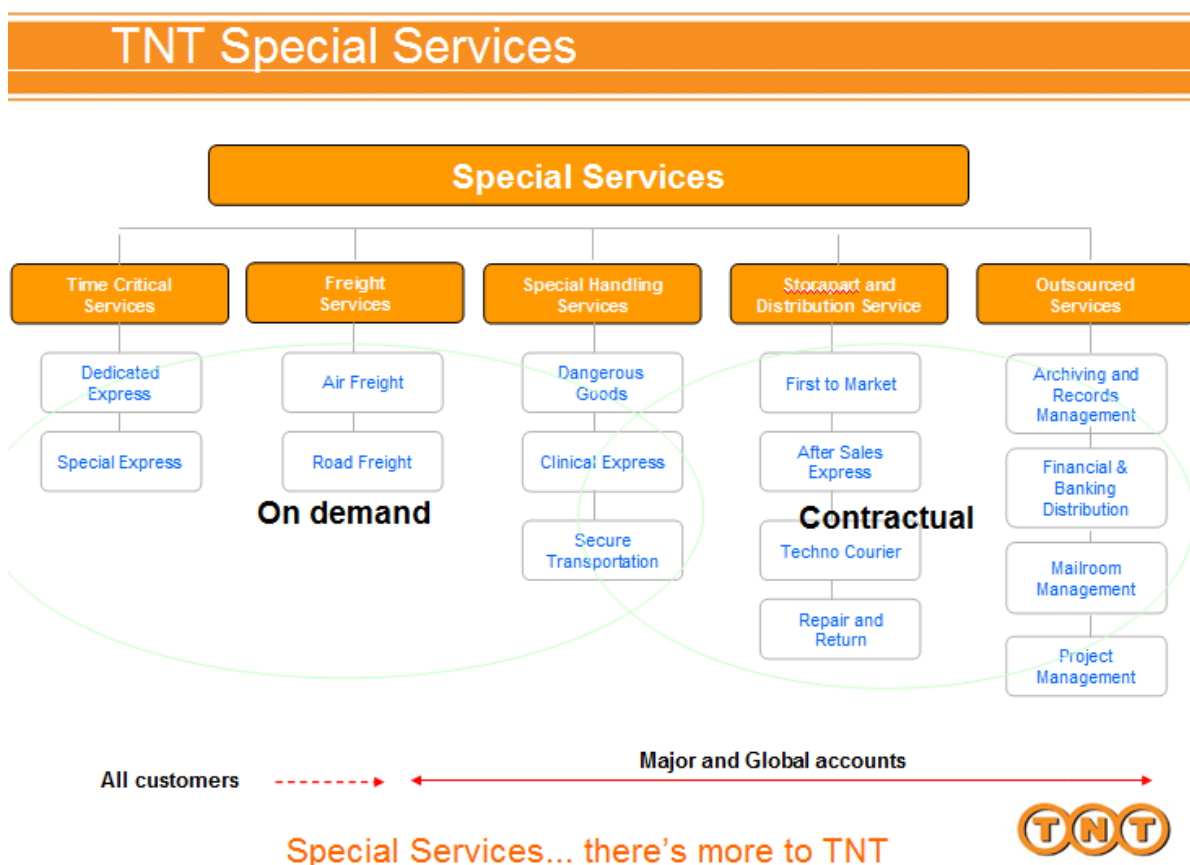
Jde o nadstandardní služby, které oddělení Special Services (SpS) nabízí zákazníkům, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Pokud není možné uspokojit požadavky zákazníka nabídkou standardních služeb, od toho v TNT existuje oddělení speciálních služeb, kde nemají omezení jako u hlavních služeb a snaží se uspokojit veškeré požadavky zákazníků. Agenti z oddělení SpS sestaví zákazníkovi nejefektivnější a nejrychlejší možné řešení přepravy.

Je mnoho zboží, které nelze přepravit ve standardních servisech:

- nebezpečné zboží,
- zboží podléhající rychlé zkáze,
- křehké zboží,
- vysoce hodnotné zboží – zvýšená bezpečnost při skladování,
- lékařské vzorky – klinické vzorky - nutné včasné doručení,
- živá zvířata.

Toto zboží vyžaduje speciální zacházení a musí být přepraveno ve speciálně regulovaném prostředí. Ve službách je nabídka i možnost přepravy zásilky v suchém ledu nebo ve speciálním obalu.

Obrázek č. 5: Přehled Speciálních služeb v TNT



Zdroj: Interní dokumenty společnosti TNT Express ČR

Jednotlivé služby mohou být zákazníkovi poskytnuty buď na jeho vyžádání (on demand) – dle telefonické objednávky nebo objednaním přes internet. Nebo na základě dlouhodobé smlouvy (contractual).

1. Time Critical Services

Nabízí nejrychlejší a nejspolehlivější vyzvednutí a doručení zásilky v mezinárodní a vnitrostátní přepravě. Tyto služby využívají především klienti, kteří potřebují urgentně doručit zboží.

Zásilka je pod dohledem agentů z oddělení SpS a o doručení zásilky příjemci je odesílatel okamžitě informován. Je to soubor několika typů nabízených služeb. Těchto služeb využívají zákazníci z oblasti automobilového průmyslu, elektroniky atd.

Služby jsou zde dále rozděleny na:

- a) Dedicated Express - on-board courier, charterový let, delegované vozidlo, first flight out- (v těchto službách není zásilka doručována prostřednictvím sítě TNT Express)
- b) Special Express - Global Gold, ostatní kombinace sítě TNT a speciálního doručení

a) Dedicated Express

1) On – board Courier – osobní doprovod

Společnost TNT vyšle kurýra, který doprovází zásilku komerčním letem, jako s osobním zavazadlem, kterou je možné vzít na palubu letadla. Z toho důvodu musí splňovat váhová a rozměrová omezení, nesmí být paletizovaná a manipulace s ní musí být jednoduchá. Zásilka má „zvláštní péči“ od vyzvednutí až po doručení. Poptávka musí být vyřízena co nejrychleji. Nabídku agent vyřizuje do 30 min od jejího obdržení. Je nutné zajistit nejen vyzvednutí zásilky, které je možné provést do hodiny, předání zásilky kurýrovi na letišti, vyřízení letenek (do některých destinací vyřízení víz pro kurýra), pojištění, ubytování pro kurýra. Veškeré náklady hradí zákazník.

Cena se odvíjí od váhy, objemu zásilky, cílové destinaci. Je zde zahrnuto vyzvednutí vozidlem, kurýr, letenka, doručení, ubytování kurýra, pojištění, nadváha zásilky. Konečná cena, kterou zákazník hradí se pohybuje v rozmezí 20 000 – 30 000 Kč.

On board courier je levnější variantou než vypravení samotného speciálního letadla. Doručení zásilky v rámci EU je možné od 8 – 14 hodin.

Tato služba je využívána hlavně do těchto destinací: Španělska, Velké Británie, Portugalska, ale i USA.

2) Charterový let

Další možností je vypravení speciálního letadla (tzv. charteru), který patří mezi nejdražší služby. Nejsou zde váhová ani rozměrová omezení. Cena se obvykle pohybuje v rámci sta tisícových částek – záleží na velikosti zásilky a cílové destinaci. Služba v sobě zahrnuje vyzvednutí, proclení a doručení zásilky v co nejkratších možných časech.

Když oddělení SpS obdrží na oddělení poptávku, musí zjistit veškeré potřebné detaily o záslce, pak teprve může zákazníkovi nabídnout cenu za službu. Následně se zajišťuje letadlo, které je možné přistavit do tří hodin od objednání, nejčastěji je voleno letiště Praha.

Dle polohy zákazníka je možné využít i lokálních letišť a to z úsporných důvodů – minimální vzdálenost a čas k převozu zásilky od odesílatele na letiště.

Přepravu lze provést v časovém rozmezí 8 – 11 hodin. V případě jakéhokoli zdržení, problémů je zákazník okamžitě informován.

3) *First flight out*

Letecká služba, která jak z názvu vyplývá, nabízí první možný spoj. Zákazníci využívají tuto službu pokud potřebují urgentní vyzvednutí a doručení. Přeprava je realizována pomocí komerčních letů a má maximální prioritu.

Po potvrzení objednávky u agentů na SpS, je zásilka vyzvednuta u odesílatele, pokud je potřeba, je provedeno i celní odbavení a pak je doručena na letiště v Praze odkud odlétá ten samý den, prvním možným spojem. Vzhledem k tomu, že je využito komerčních aerolinií, jsou zde omezení ohledně výšky a to do 160 cm na linkách do celého světa a do 85 cm v rámci Evropy. U nákladních letadel je možná výška do 300 cm, ale přeprava bývá dražší a pomalejší, protože četnost jejich letů je mnohem nižší než u pasažérských letů.

Výhodou je rychlost doručení, součástí je celní odbavení, zásilka letí bez doprovodu, to výrazně snižuje cenu.

4) *Delegované vozidlo*

Jde o silniční přepravu, kdy je vypraveno delegované vozidlo speciálně určené pro konkrétní zásilku na požadovaný čas. Služba je poskytována jak vnitrostátně tak i mezinárodně.

Nabídka je zákazníkovi poslána během několika minut a po potvrzení nabídky je vysláno vozidlo na adresu odesílatele.

Velikost vozidla je závislé na velikosti zásilky – od malých aut, dodávek až po kamiony s návěsem. Po objednání je vysláno vozidlo k odesílateli, kde se uskuteční nakládka. Doručení závisí na cílové destinaci – v ČR a okolních státech EU s kratší dojezdovou vzdáleností, bývá doručení možné zpravidla ten samý den. U vzdálenějších států se doba doručení prodlužuje. U států mimo EU je nutné počítat i s dobou potřebnou pro vycelení.

Cena se pohybuje od tisíců až desetitisíců Kč. Opět záleží na váze, objemu, cílové destinaci, velikosti vozidla, počtu km.

Tuto službu je možné si objednat kdykoli, protože TNT využívá své externí dopravce, kteří obstarávají samotnou přepravu a mají k dispozici i dostatečné množství vozidel.

b) Special Express

1) Global gold

Patří do skupiny Time Critical Services, kde nabízí nejrychlejší a nejspolehlivější služby v portfoliu TNT - časově garantovaný servis.

Servis spočívá v kombinaci speciálního vyzvednutí, doručení, balení a standardní letecké sítě TNT (zásilka je přepravována s maximální prioritou a dohledem). Celý průběh přepravy sleduje tým Special Services a v případě jakýchkoli dotazů je možné je kdykoli kontaktovat. Je využívána hlavně v „kritických“ případech, kdy je potřeba rychlého, spolehlivého a flexibilního řešení, kdy hrozí vyčerpání zásob, urgentní náhradní díly – “linestoppery“, dodání důležitých dokumentů (smluv) atd.

Global Gold umožňuje přepravu do celého světa, mimo EU nelze garantovat přesný čas doručení, z důvodu celního odbavení. Oproti klasické letecké službě je úspora času až jeden den, doručení je možné i v sobotu na předem definované místo a čas doručení.

O tyto služby mají zájem především z automobilového, elektrotechnického průmyslu nebo Hi-Tech, stavebnictví či strojírenství.

2. Freight services

Do této skupiny patří silniční a letecká přeprava, velkých, neurgentních zásilek.

Air Freight – letecké cargo

- DTA – Door to Airport
- DTD – Door to Door
- Air Cargo sales

Road Freight – silniční cargo

- dokládky
- celovozy
- Economy plus

Služba je výhodná pro těžší zásilky nad 100 kg, nebezpečné a neurgentní zásilky, které se přepravují jak po zemi, tak i letecky. Výškové limity jsou 160 cm a 300 cm pro nákladní let. U paletizovaných zásilek je nižší riziko poškození či ztráty jednotlivých kusů.

Pro lehké zásilky příliš vhodný není, protože zde existuje minimální sazba na kg, která je stejná do 30 -50 kg.

Pro **Air freight** (letecké cargo) využívá TNT nákladové prostory různých leteckých společností jako ČSA, Lufthansa, KLM, Air France. Využívání leteckých společností umožňuje pravidelnost posílání zboží, ale není zde garantované doručení. Cena v sobě zahrnuje vyzvednutí, exportní i importní proclení, odvoz na letiště, případně i připojištění a odvoz na letiště. Převážná doba se u takto přepravovaných zásilek pohybuje v rozmezí 3 – 10 dnů dle místa určení. U méně využívaných destinací Asie, Jižní Amerika je nutné si prověřit možnost celního odbavení a konečné místo doručení.

Stane se, že nadrozměrná zásilka se nevejde do prostoru letadla, musí se čekat na další let, který umožní nadrozměrnou zásilku přepravit.

Základní 2 servisy zahrnují následující služby:

Door To Airport S88 (doručení na určené letiště)

- vyzvednutí zásilky u zákazníka,
- proclení + odvoz na letiště Václava Havla,
- letištní poplatky (handling),
- letecké přepravné,
- palivový + bezpečnostní příplatek ,
- doručení na letiště.

Door To Door S87 (doručení k cílovému příjemci)

- letištní poplatky v cílové destinaci,
- vyzvednutí z letiště,
- importní clenění,
- doručení na adresu příjemce.

a) Air / sea Freight Import

Importní servis z dálného východu, je částečně realizován po moři a částečně letecky. Překládka zásilek z lodi do letadla probíhá v Soulu, Taipei nebo Dubaji. Tato služba je poskytována pouze pro Dálný východ – Evropa, ne celosvětově.

Servis je zajišťován s dodavateli z Evropy a Asie. Z důvodu potřeby komunikace s dálným východem je nabídka dodána až následující pracovní den. Doba doručení zásilek je poněkud delší a pohybuje se v rozmezí od dvou týdnů až do 25 dnů. Tato kombinace přepravy je rychlejší, než samotná námořní přeprava a levnější než letecká.

Výhodou je, že zde nejsou váhová ani rozměrová omezení, výškový limit u nákladních letadel je do 300 cm, touto službou je možné realizovat i přepravu nebezpečného zboží.

b) Road freight

Nabídka pro zákazníka je zpracována ihned po obdržení poptávky. Prostřednictvím dokládkové služby či celovozové přepravy vyzvedne smluvní dopravce zásilku ve stanovený den a čas. Zásilka je pak přímo doručena na místo určení. Obvyklý tranzitní čas se pohybuje v rozmezí 2-7 dnů, kdy doba odvisí od vzdálenosti od odesílatele k příjemci.

Přeprava těžších a objemnějších zásilek po silnici většinou v rámci Evropy. Lze přepravovat paletové zásilky od jedné palety až po 33 palet. Různé rozměry, nejčastěji EU paleta – 120*80*100 cm.

Rozlišujeme 2 základní typy přepravy:

➤ Dokládka

V rámci EU je doručení od 2-3 dnů i rychleji. Patří mezi nejvyužívanější službu, jde o kompromis mezi rychlostí a velmi dobrou cenou.

➤ Economy plus

Využívání silniční sítě TNT pro těžší zásilky. Služba, kde zásilky odchází stejně jako Economy Express, platí pro ně stejná pravidla, ale jsou bez garance doby doručení. Služba je vhodná pro paletové zásilky. Paletizace je požadována u zásilek nad 70 kg. U služby Door to Door je přeprava v rámci Evropy od 2-4 dnů.

Její výhodou je cenová dostupnost, jde o doplněk pozemní služby TNT Express tehdy, když jsou překročeny váhové a rozměrové limity.

3. Special Handling Services (na vyžádání nebo smluvní)

Jedná se o přepravy zboží, které vyžaduje šetrné zacházení, je náročné na manipulaci (nebezpečné zboží, přeprava studijních a klinických vzorků, zboží s vysokou hodnotou atd.). Pro tyto zásilky je nutné, aby byly dobře zabaleny z důvodu bezpečnosti.

Portfolio speciálních služeb se neustále rozšiřuje s rostoucími potřebami zákazníků. Speciální služby naplňují heslo celé firmy: „Sure, we can“, protože přepraví téměř cokoliv, kamkoliv a kdykoliv. V roce 2007 se podařilo přepravit dvě pandy z Číny do Španělska. Cesta trvala dva dny a bylo zapotřebí řada logistických operací, jednou z důležitých věcí bylo zajištění optimální teploty pro pohodlnější cestu a neustálý dohled veterinářů během cesty.

a) Dangerous Goods - nebezpečné zboží

Za nebezpečné jsou považované takové látky, které mohou ohrozit život a zdraví lidí nebo zvířat. Dále ty, které jsou nebezpečné životnímu prostředí. Zásilky musí být řádně označeny – třídou nebezpečnosti, klasifikačním kódem a obalovou skupinou. Je zde omezená přeprava v množství.

Při přepravě silniční jsou takovéto druhy zboží přepraveny dle požadavků Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (Dohod ADR) u letecké přepravy se řídí IATA – Dangerous Good Regulation. V těchto dokumentech je uvedeno, jak má být nebezpečné zboží přepravováno, zabaleno a jak má být označeno.

Těchto služeb využívají subjekty z chemického či automobilového průmyslu.

b) Clinical Experss – klinické vzorky

Přeprava klinických vzorků pro nemocnice a laboratoře. U tohoto servisu je nezbytné udržení potřebných teplot lékařských vzorků. TNT zjišťuje profesionální zabalení a možnost přepravy v suchém ledu.

c) Secure transportation – zvláštní dohled

U hodnotného zboží je přeprava realizována pod zvláštním dohledem. Zvýšená bezpečnost je nejen u samotné přepravy, kdy vozidlo je vybaveno GPS ale i během skladování.

4. Storapart and Distribution Services

TNT nabízí tyto služby výhradně na základě dlouhodobých smluv. Dochází zde ke skladování a distribuci za účelem:

- a) **First to market** - přesně načasovaného proniknutí na trh např. s novým produktem,
- b) **After sales, After market**- poprodejní servis, distribuce náhradních dílů,
- c) **Technocourier** - výměny dílu, telefonu, notebooku s instalací, zápisem, předvedením, zabalením,
- d) **Repair and return** - konsolidace vadných dílů, zaslání na opravu a jejich zpětné distribuce.

5. Outsourced Services

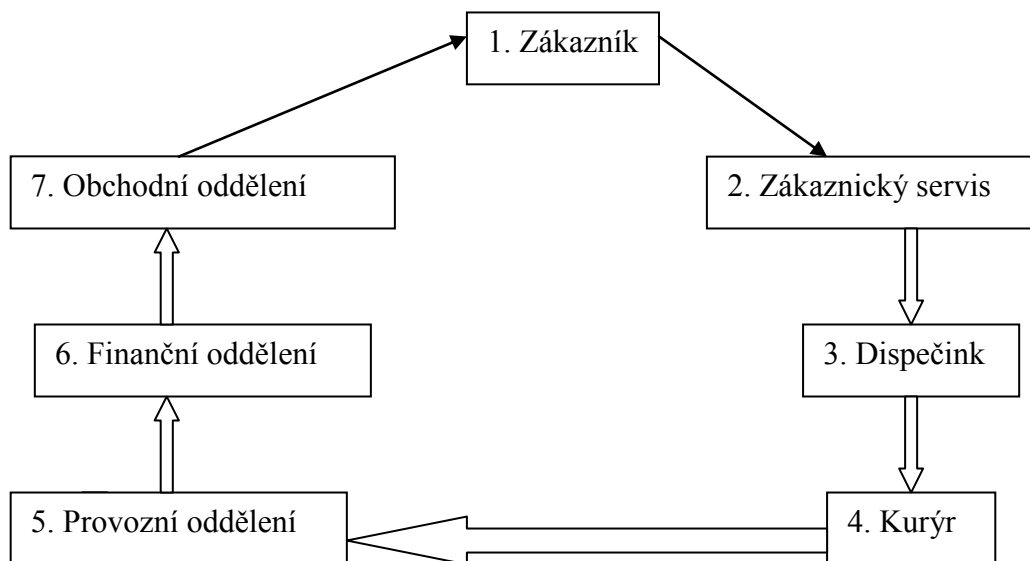
- **Archivace dokumentů** – skladování, skenování dokumentů, zasílání emailem či na CD, archivace na hard disku,
- **Finační a bankovní distribuce** - rozvoz vnitrofiremní dokumentace pro banky a pojišťovny, většinou mezi jejich pobočkami,
- **Řízení projektů** - řešení přepravy, které potřebuje zvláštní přístup, většinou spojené s nějakým projektem – např. účast na veletrzích a výstavách,
- **Podatelna** - příprava distribuce letáků a marketingových materiálů, balení do fólií, tisk adresních štítků, skenování, vkládání letáků. Distribuce po celém světě. Možnost zpracování jakékoli korespondence.

4.3 Průběh přepravy

Ze začátku mělo TNT své působíště pouze v Praze, ale s rostoucím počtem zákazníků bylo nezbytné vytvořit depa i v ostatních větších městech. Vznikla depa v Brně, Ostravě a poslední v depa vzniklo v Hradci Králové. Třídící centrum mezinárodní přepravy, tzv. hub je v Praze a Brně, ostatní slouží jako překladiště.

Na následujícím obrázku můžete vidět cyklus služeb od objednání až po její doručení do zahraničí (exportní služba).

Obrázek č. 6: Cyklus služby ve společnosti TNT



Zdroj: Interní dokumenty společnosti TNT Express ČR

Celý proces začíná tím, že zákazník kontaktuje zákaznický servis pomocí telefonu nebo emailu (objednávku je možné uskutečnit i pomocí internetové aplikace My TNT, ale to je možné, pokud se jedná o stálého zákazníka a ten má již přidělené své zákaznické číslo), se svým požadavkem ohledně doručení zásilky.

Pokud služby TNT využívá poprvé, je mu hned vytvořeno zákaznické číslo, na základě kterého mu bude přiřazen určitý ceník (pro stálé zákazníky je ceník upravený, který nabízí výhodnější podmínky). Zákaznický servis je dostupný 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Zákazník musí sdělit rozměry, hmotnost, druh zásilky, jak rychle má být zásilka doručena, na jakou adresu a kontakt na příjemce. Na závěr je důležité sdělit, kdo bude přepravu hradit, zda odesílatel (Sendr pays) či příjemce (Receiver pays). Dle těchto informací je nabídnuta služba a cena. Pak se dohodnut na čase a místo pro vyzvednutí zásilky.

Když je objednávka potvrzena zákazníkem, na zákaznickém servisu je objednávka zpracována do interního systému TNT a poslána na dispečink. Odtud informace putují přímo ke kurýrovi na jeho přenosný počítač, kde má k dispozici informace o zásilce. Kurýr zásilku vyzvedne u odesílatele s přepravním listem viz. příloha č. 3 ve stanovenou dobu (priorita závisí na službě, kterou klient zvolil) a na požadovaném místě. Každá zásilka musí obsahovat nákladní

(přepravní) list společnosti TNT. Kurýr na místě překontroluje fyzický stav zásilky - zda není zničená, je dostatečně zabalená a provede i kontrolu přepravního listu, který vyplňuje zákazník. Podpisem přepravního listu je uzavřena přepravní smlouva s TNT. Poté je zásilka kurýrem do nejbližšího spádového depa. V případě, že jde o mezinárodní zásilku, musí se doručit do depa, které je napojeno na mezinárodní dopravní linky.

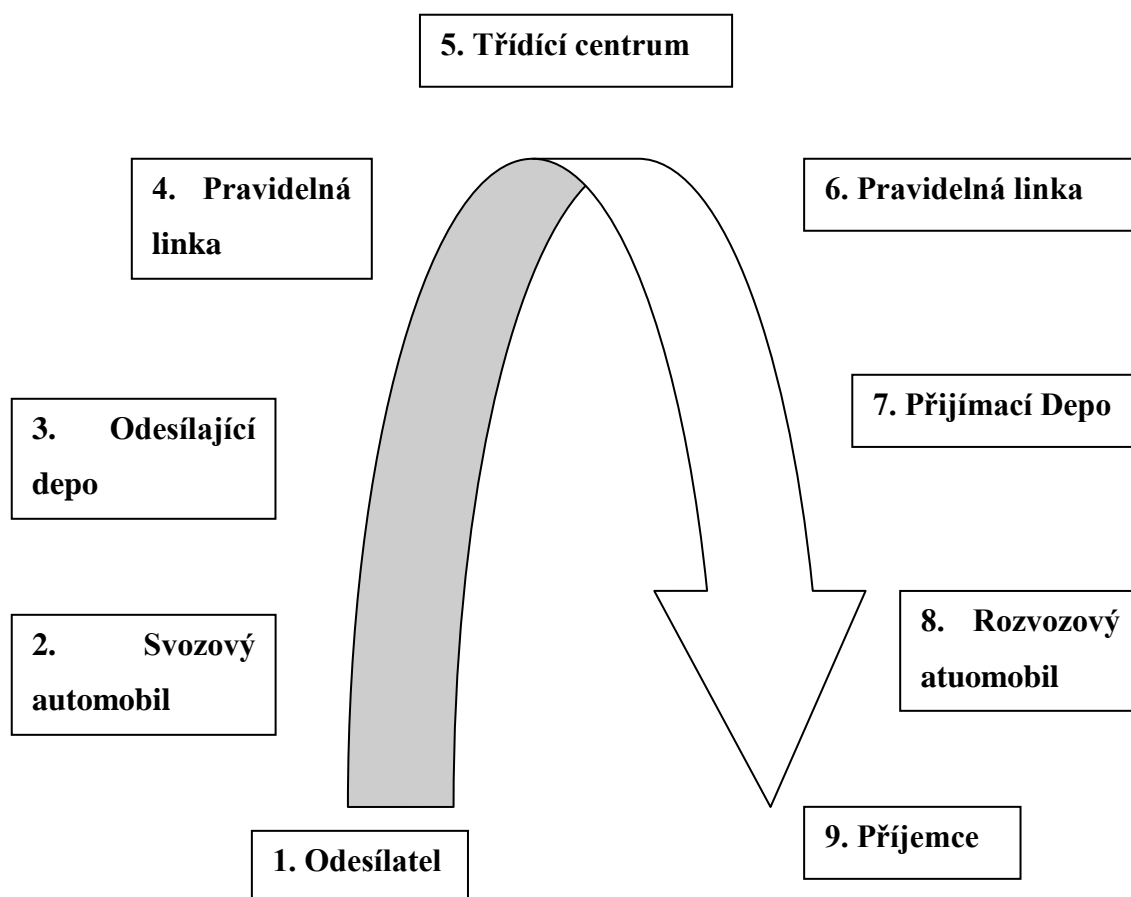
Na přepravním listu musí být vyplněn odesílatel a příjemce (jméno, adresa, kontakty) službu, kterou si pro danou zásilku zvolil, popis zboží, počet kusů, rozměry, volitelné služby – zda je zásilka pojištěna a za kolik, způsob platby – odesílatelem nebo příjemcem. Přepravní list má 4 popisovací části. Při odbavování zásilky jsou dva listy odebrány a zbylé dva putují se zásilkou. S odebranými listy se dále pracuje a jsou použity pro vkládání dat do systému.

K sortaci zásilek dochází v přijímacím depu, kde zásilky vyloženy, jsou překontrolovány rozměry, váha a je jí přidělen čárový kód (label), který má informace o destinaci a dle toho jsou zásilky roztříděny. Kurýři obdrží zásilky na doručování ve zvláštních klecích pro finální doručení a zásilka je doručena na adresu příjemce vydána proti jeho podpisu. U vnitrostátních přeprav jsou zásilky rozděleny pro přepravu pravidelným spojem do příslušného doručovacího depa. V případě mezinárodní silniční přepravy jsou zásilky naloženy na kamion na pravidelné lince do třídícího centra pro zásilky v Norimberku či Vídni (pro zásilky s destinací na jih Evropy). Mezinárodní pravidelné linky jsou vypravovány každý den z Prahy a Brna. Přísná bezpečnostní opatření jsou doprovázena u leteckých přeprav, kde se zásilky musí nejprve zrentgenovat, na to dohlíží zaměstnanci Letiště Praha ve vyhrazených prostorách depa TNT a teprve pak jsou zásilky odvezeny na letiště v leteckých kontejnerech, kde jsou naloženy na pravidelnou mezinárodní linku, kromě svátků a víkendů, do hlavního třídícího centra Liège. V případě přeprav mimo země EU je nutné celní odbavení.

Z třídících center jsou zásilky roztříděny a dále rozváženy do dep v zemi doručení pravidelnými linkami. Přijímací depo obdrží zásilky v brzkých ranních hodinách, kde jsou opět tříděny, dle adres doručení. Kurýři obdrží zásilky na doručování ve zvláštních klecích pro finální doručení a ty pak doručuje přímo k finálnímu příjemci, který je uveden na přepravním listě. Zásilka je příjemci vydána proti jeho podpisu.

Když jsou data o zásilce zadána do systému TNT, tyto informace dále putují do ostatních oddělení (na finanční oddělení), kde je následně vygenerována faktura za přepravu a zaslána zákazníkovi. Obecné znázornění průběhu zásilky podnikem, je znázorněno na obrázku č. 7.

Obrázek č. 7: Průběh zásilky podnikem



Zdroj: Vlastní zpracování

Mezinárodní linky jsou rozdělené na silniční a leteckou přepravu. Jak již bylo zmíněno, letecké jsou přepraveny do hlavního centra v Belgii do Liège. Praha a Brno jsou napojeny přímo na Liège. Pokud je kapacita letadla z Prahy do Liège nedostačující, je vypraveno auto do Norimberka, kde jsou naloženy na pravidelnou linku Norimberk - Liège.

Silniční zásilky jsou dopraveny z České republiky do Vídně (to pokud jde o zásilky s cílovou destinací na jihu Evropy) a do Norimberka se vozí zbytek zásilek které směřují do ostatních destinací po Evropě. Norimberk má dvě třídící centra – pro leteckou i silniční přepravu – a tím se zabráňuje smíchání zásilek. Během noci jsou zásilky roztríděny a brzkých ranních hodinách doručeny do cílových destinací.

Následující obrázek zachycuje vnitrostátní a mezinárodní pravidelné linky pro přepravu standardních zásilek pomocí sítě TNT.

Obrázek č. 8: Pravidelné národní a mezinárodní dopravní linky TNT





Zdroj: Interní dokumenty společnosti TNT Express ČR

Vysvětlivky:



Depa TNT Express po České republice

LGG – Liège, DNG – Norimberk, VIE – Vídeň, KTW – Katowice, PRG – Praha, BRG – Brno, OSR – Ostrava, HK4 – Hradec Králové ,

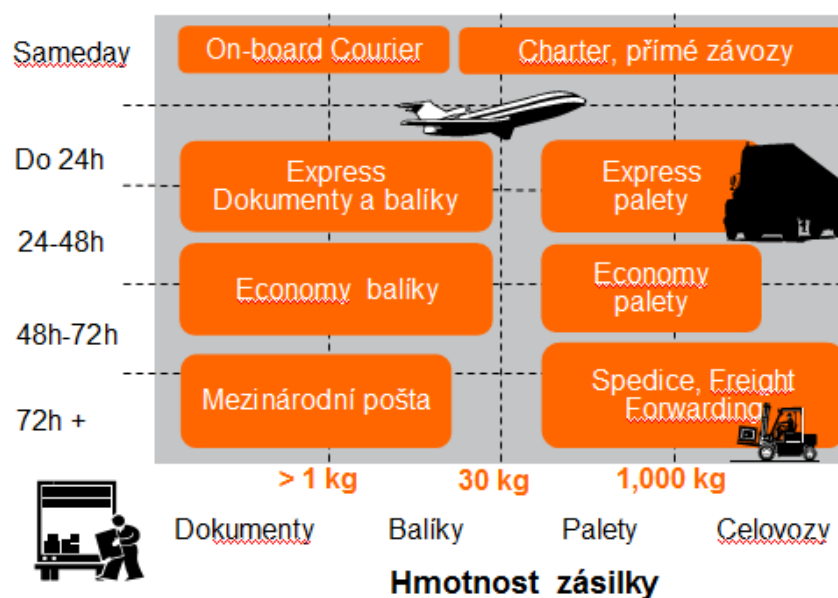
-  mezinárodní dopravní silniční linka
-  mezinárodní dopravní letecká linka

Překladiště TNT Express: CBU – České Budějovice, ZLN – Zlín, OLM – Olomouc, JHL – Jihlava, LIB – Liberec, UNL – Ústí nad Labem , PLZ – Plzeň

Pokud zákazníkovi nestačí klasické služby, přichází na řadu oddělení **Speciálních služeb** (SpS), které nabídne zákazníkovi nadstandardní služby. Zákazníci toto oddělení kontaktují přímo nebo jsou přepojeni ze zákaznického centra. Tyto služby využívají ti zákazníci, kteří mají nadrozměrné a těžké zásilky, nebezpečné zboží, hodnotné zboží (drahé kovy, šperky...). Komunikace se zákazníkem bývá v tomto případě mnohem intenzivnější, detailnější, protože je potřeba získat co nejvíce informací o zásilce. Dle požadavků zákazníka je mu nabídnuto řešení, může se jít o standardní zásilku, ale jsou zde speciální požadavky na čas vyzvednutí a doručení a nebo je zásilka nadrozměrná, jde o nebezpečné zboží, zvířata – pak je nutné nestandardní řešení.

V prvním případě je zásilka vyzvednuta v požadovaný čas, doručena na nejbližší depo a pak je odeslána sítí TNT do cílového depa, kde ji doručí speciální vozidlo. U nestandardních zásilek je přeprava řešena mimo síť TNT. Buď je zásilka odeslána komerčním letem, nebo vypraveno speciální letadlo se zásilkou (charterový let), nebo vyšle osobního kurýra či vypraví speciální vozidlo. Na základě zvolené služby je stanovena cena. Cena se odvíjí od rozměru, hmotnosti, cílové destinace, zvolené služby. Dále následuje vyzvednutí zásilky u zákazníka, převoz do třídícího depa a dále do třídícího centra mezinárodní přepravy. U leteckých zásilek je zásilka odvezena na letiště, kde je naložena na „rezervovanou“ komerční aerolinku a po doručení na letiště je vyložena a dopravena do nejbližšího depa a následně doručena finálnímu příjemci. Kurýři nejsou zaměstnáni přímo u TNT Express, ale smlouvy mají uzavřené u smluvních přepravců, kteří pro TNT zajišťují přepravy.

Obrázek č. 9 : Služby a rychlost jejich dodání



Zdroj: Interní zdroje společnosti TNT Express ČR

V předchozí kapitole jsem se podrobně snažila popsat jednotlivé kroky při přepravě zásilek jak standardních, tak následně i speciálních.

V příloze č. 4 najdete tabulku, kde můžete vidět počet přepravených zásilek od roku 2007-2011. Jsou zde rozděleny na Exportní a Importní zásilky, jejich celkový počet v daném roce a je zde i procentní přehled o včasném doručení.

4.4 Controlling v TNT

Vedení útvaru controllingu obstarávají dvě pracovnice. Vedoucí pracovník je přímo podřízený finančnímu řediteli. Jejich hlavní činnost spočívá ve finančním a strategickém controllingu.

Mezi hlavní úkoly controllingu v TNT patří:

- vypracování finančního plánu a jeho vyhodnocení
- hodnocení výsledků hospodaření
- finanční analýzy
- tvoření rozpočtů a následná kontrola
- tvorba systému finančních nástrojů řízení

Controlling je pro společnost velice důležitý nástroj, protože díky němu je možné dodržovat strategické cíle společnosti. Pokud chce být podnik úspěšný a konkurence schopný, musí inovovat řízení podniku a s tím zavádět i nová řízení. Tím se stává controlling účinným nástrojem pro zkvalitnění a podporu podnikového řízení.

4.5 Charakteristika vnějšího prostředí

Logistika patří mezi stále se rozvíjející odvětví a společnost TNT má na trhu řadu konkurentů. Jak jsem již zmínila, mezi ty nejvýznamnější, kteří se na trhu vyskytují, patří : DHL, FedEx, UPS. V tabulce č. 3, jsem udělala stručný přehled o těchto hlavních konkurentech.

Vzhledem k širokému spektru nabízených služeb těchto společností, jsem se rozhodla zhodnotit a porovnat služby TNT s největším konkurentem DHL, která patří německé Deutsche Post World Net. Informace o společnosti TNT a jejich nabízených službách jsem uvedla již v předešlé kapitole, nyní představím následující společnost.

Tabulka č. 3: Hlavní konkurenti TNT

| | | DHL | TNT | FedEx | UPS |
|------------------------------|-----------|---------------|------------------|-------------------------|-----------------|
| Rok založení | | 1969 | 1946 | 1973 | 1907 |
| Působení v České republice | | 1986 | 1991 | 1993 | 1992 |
| Počet obsluhovaných států | | 228 | přes 200 | 212 | přes 200 |
| Počet zaměstnanců | celý svět | 170000 | 75000 | 150000 | 344000 |
| | v Evropě | 26897 | | 8000 | 24000 |
| | v ČR | 1200 | 512 | 50 | 155 |
| Počet sběrných center (hubů) | celý svět | 35 | 5 | 16 | 17 |
| | v Evropě | 11 | 1 | | 1 |
| Počet vlastních letadel | celý svět | 254 | 46 | 665 | 231 |
| | v ČR | 2 | 1 charter | kom.lety ČSA | 1 |
| Aut k dispozici | celý svět | 75000 | 26610 | 17215 | 149000 |
| | v Evropě | 8859 | | | 17000 |
| | v ČR | 620 | 40 | | |
| Počet provozovaten | | 3002 | 808 | 1200 | 1713 |
| Počet dep v České republice | | 18 | 4 | 3 | 9 |

Zdroj: Vlastní zpracování

4.5.1 DHL Express s.r.o.

V této části popíši hlavní služby společnosti DHL Express. Pro porovnání jsem zvolila DHL z toho důvodu, že se nejlíže podobá společnosti TNT Express. Jde o srovnání základních charakteristik v oblasti služeb a rychlosti, přestože jsou služby vyrovnané, existuje řada rozdílů.

Společnost byla založena v roce 1969 v San Franciscu, též roce začali přepravovat letecky dokumenty ke zboží, které šlo ze San Franciska do Honolulu. DHL je zkratka příjmení jejich zakladatelů (Dalsey , Hillblom a Lyn). Společnost patří německé Deutsche Post World Net. Od roku 1971 se začala společnost neskutečně rozrůstat – na Dálný východ, Pacifik a později začala objevovat trhy v Japonsku, Austrálii a Singapuru. Dále se přidala i Latinská Amerika a Afrika. V roce 1979 otevřela první mezinárodní distribuční centrum v Cincinnati a Bruselu. V Roce 1998 se stala akcionářem DHL společnost Deutsche Post.

DHL změnila své barvy na žlutou a červenou v roce 2003, tímto začala postupně měnit barevná loga na firemních automobilech, budovách a propagačních materiálech. Do tohoto roku používala červeno-bílou kombinaci.

O rok později bylo v Praze otevřeno nové IT středisko, které nahradilo IT středisko v Londýně a zároveň se DHL stala novou značkou pro mezinárodní zásilky Deutsche Post.

Charitativní akce jsou pro společnost DHL samozřejmostí, díky svému celosvětovému postavení můžou rychle jednat nejenom v oblasti podnikání, ale jsou schopni rychle poskytnout pomoc například v případě přírodních katastrof.

V roce 2007 otevřela DHL leteckou centrálu na německém letišti v Halle.

V bývalém Československu začala svoji působnost rozvíjet jako první již v roce 1986, kde nabízela expresní kurýrní služby. V Praze vznikla první pobočka v roce 1991. V současné době má po České republice mnoho poboček a center.

DHL získala v roce 2005 100% podíl ve společnosti PPL. To jí velice pomohlo na vnitrostátním trhu, hlavně v oblasti balíkových služeb.

Zastoupení společnosti DHL Express s.r.o. v České republice se dělí na:

1) DHL Express

Jde o spojení bývalých společností DHL Worldwide Express a Deutsche Post. Nabízí přepravu prioritních zásilek v co nejkratším doručovacím čase. Poskytují KEB služby)Expresní služby poskytuje ve třech režimech: Same Day, Day Definite and Time Definite.

2) DHL Freight

Je zaměřena na vnitrostátní a mezinárodní přepravu kusových zásilek pro celou Českou republiku. Poskytuje i celní odbavení, skladování a další.

Expresní balíkové služby

Nejsou v nabídce od začátku, vznikly na základě požadavků od zákazníků, kteří chtěli mít doručené zásilky co nejdříve, nejspolehlivěji a aby zde byla záruka doby dodání.

V současné době nastal rozmach s velkým množstvím doplňkových služeb, které se stávají na rozvíjejícím trhu expresních balíkových služeb konkurenčně výhodným. Do budoucna se očekává, že tyto služby nadále porostou a to nejen v rámci Evropy a České republiky, ale celosvětově.

Nejvíce expresních služeb využívají ti, kdo požadují rychlost, spolehlivost a kvalitní služby. Jsou to například odvětví elektroniky, automobilového průmyslu či farmacie).

Služby DHL

Dle časového rozdělení:

- Same day
- Time definite
- Day definite

Dle místa určení:

- Vnitrostátní – z velké části jí vykonává PPL, která patří pod DHL od roku 2005
- Mezinárodní

TNT konkuruje DHL na trhu expresních balíkových služeb. Služby u jednotlivých firem jsou si velice podobné a je to hlavně z toho důvodu, že se obě společnosti soustředí na konečného zákazníka. Konkurenční firmou na českém trhu je Česká pošta, která má nejnižší cenu a v této oblasti se pohybuje již několik let, což láká zákazníka. PPL, která momentálně patří pod DHL se stará o vnitrostátní balíkovou přepravu. DHL

Same Day

Přestože tato služba patří mezi okrajovější, DHL dokáže zákazníkovi nabídnout tuto službu na vysoké úrovni. Vyzvednutí a doručení probíhá v co nejkratší době, po celou dobu přepravy dohlíží na zásilku osobní kurýr. Cena je určena na základě požadavků zákazníka a dle místa doručení. Zásilka může být přepravena pozemní cestou, komerčním letem nebo kombinací těchto dvou služeb. Zákazník je informován o průběhu přepravy. Tuto službu využívají hlavně zákazníci, kteří požadují rychlé doručení. Je určena jak pro vnitrostátní tak i mezinárodní přepravu.

DHL Sprintline – pozemní přeprava osobním kurýrem

DHL Jetline – speciální letecká přeprava s přímým doručením, jde o komerční lety

DHL Secureline – letecká přeprava s On Board kurýrem nebo vyhrazeným letem, Charter

TNT poskytuje také službu same day delivery, ale oproti DHL neexistují hmotnostní a rozměrová omezení.

Time Definite

- Doručení do 9 hod.
- Doručení do 12 hod.
- Doručení do konce dne.

Doručení do 9 hodin

- DHL Express 9

Služba spočívá v doručení do 9 hodin následující pracovní den. Jde o mezinárodní exportní službu, kterou využívá zákazník pro přepravu, která vyžaduje doručení následující pracovní den.

- DHL Import Express 9

Import zásilek s doručení do 9 hodin následujícího pracovního dne.

- DHL Domestic Express 9

Jak z názvu vyplývá, jde o vnitrostátní službu, přeprava zásilek do České republiky, s garantovaným doručením do 9 hodin. Tyto služby v sobě zahrnují oznámení o doručení zásilky, pružný systém objednání a vyzvedávání zásilky v ten samý den. Maximální hmotnost jednoho kusu je 25kg.

Doručení do 12 hodin

- DHL Express 12

Mezinárodní exportní služba, která přepravuje zásilky do vybraných oblastí světa následující pracovní den a do vzdálenějších zemí další pracovní den vždy s časem doručení do 12:00 hodin.

- DHL Import Express 12:00

Importní doručení zásilek následující pracovní den do 12:00 hodin.

- DHL Domestic Express 12:00

Přeprava zásilek nejen po České republice, doručení následující pracovní den do 12 hod.

Doručení do konce dne

- DHL Express Worldwide

Mezinárodní exportní služba, která přepraví zásilku do více než 220 zemí světa.

- DHL Import Express Worldwide

Importní servis, kde doba doručení je do konce dne.

➤ DHL Domestic Express

Služba v rámci České republiky s doručením do konce následujícího pracovního dne. Maximální hmotnost na kus: 50 kg. U tohoto servisu je ještě možné využít službu Easy pack, která umožňuje přepravu jak dokumentů tak i zboží v rámci EU. Doručení je možné do všech koutů světa za zvýhodněnou cenu.

Day Definite

Služby je možné rozdělit na DHL Europlus a DHL Sprint 24.

➤ DHL Europlus

Jde o mezinárodní přepravu zásilek kusových či patetizovaných do zemí EU. Maximální hmotnost 1ks je 1000 kg a celkové zásilky do 2500kg.

➤ DHL Sprint 24

Poskytuje vnitrostátní přepravu zásilek, kde celková hmotnost nesmí přesáhnout 3 000 kg s doručením následující pracovní den po dni odeslání.

Doplňkové služby

DHL poskytuje ke svým standardním službám ještě řadu doplňkových služeb, díky kterým přitahují další zákazníky a zlepšují si postavení na trhu. Pro zákazníka to jsou atraktivní služby.

- Expresní distribuce a logistika, zahrnuje distribuci hotových výrobků, opravu a výměnu náhradních dílů, skladování a konsolidaci.
- Letecké kargo je letecká přeprava s doručením pouze na příslušné letišti v zemi určení
- eCommerce aplikace umožňují velké množství služeb, jako např. sledování zásilek, přehled odeslaných zásilek, databázi příjemců a odesílatelů atd.
- Celní služby zahrnují celní odbavení expresních zásilek v mezinárodní přepravě a zajišťují celní formality pro dovoz, vývoz a tranzit zásilek.
- Pojištění zásilek - pojištění spolehlivě pokrývající všechna přepravní rizika pro všechny typy přeprav v rámci celého světa, zákazník může využít širokou nabídku pojistného krytí proti ztrátě, poškození nebo zničení zboží, včetně rizika válek nebo stávek.
- Obalové materiály, DHL nabízí širokou škálu obalových materiálů, ty jsou poskytovány v rámci služby Time Definite zdarma.
- Přeprava nebezpečného zboží, služba zajišťuje přepravu nebezpečného zboží v souladu s předpisy IATA a ADR.
- Sobotní doručení, zajišťuje společnost do většiny velkých měst v ČR a Evropě.

- Doručení do odlehlých oblastí mimo hlavní průmyslové a obchodní zóny jako např. do odlehlých horských chat, turistických letovisek atd.
- Potvrzení o doručení, služba poskytovaná pro zásilky v režimu Day Definite umožňuje zaslání kopie potvrzení o doručení s podpisem příjemce faxem či e-mailem.
- Pravidelné vyzvedávání zásilek, pokud zákazník podává velký počet zásilek, DHL je v pravidelných intervalech automaticky vyzvedává (i v sobotu).
- Dobírka, při doručování v Day Definite může společnost od příjemce vybrat odesílatelem určenou částku, kterou pak zašle na jeho bankovní účet

Jednou z priorit DHL je efektivní, rychlá a spolehlivá komunikace se zákazníky. Vysoká pozornost je věnována rozvoji informačních technologií a zákaznický orientovaných eCommerce aplikací, ty umožňují zjednodušit a zefektivnit komunikaci mezi DHL a zákazníky. Tato aplikace umožňuje objednání, vyzvednutí a přípravu zásilky spolu s vytištěním potřebné dokumentace či vyhledání informací o doručení zásilek. DHL zaručuje i nainstalování potřebného softwaru. V rámci eCommerce může zákazník používat nástroje na vyhledávání zásilek:

- DHL Toolbar –zákazník se může připojit k internetu kdekoli na světě a může sledovat přepravní údaje své zásilky v reálném čase. Zajišťuje přímé propojení prohlížeče Internet Explorer a online sledovacího systému DHL Toolbar, který se nainstaluje do horní části okna prohlížeče, umožňuje přístup k plně aktualizovaným zprávám o zásilce.
- Express SMS – DHL Express SMS umožňuje uživatelům sledovat stav dodání jednotlivých zásilek
- DHL eTrack – DHL vyvinulo výkonný a zároveň jednoduchý systém, který používá e-mailové zprávy ke sledování zásilek a přináší tak nejnovější informace ohledně dodání zásilky. eTrack může sledovat až 50 leteckých nákladních listů najednou a pracuje na jakémkoli zařízení s možností e-mailu, ať už je to PC, osobní organizér nebo mobilní telefon.

5 Vlastní řešení

Logistika je obor, kde se vyskytuje velké množství konkurenčních firem a mohou zde uspět pouze ti, kteří nabízejí bezchybné služby. Pro přepravní společnost, jako je TNT, je samozřejmě nejdůležitější plnit nabízené služby co nejlépe. Jednu z hlavních rolí zde hraje čas, protože je důležité doručovat zásilky v požadovaných termínech, dle přání zákazníka. Ale s tím však vzniká řada problémů, které mohou ovlivnit přepravu.

Mezi nejzásadnější problém se řadí problémy s kapacitou přepravní sítě. Tyto problémy je nutné řešit okamžitě posilami. Další problém, který lze jen těžko ovlivnit, jsou ceny pohonných hmot a ceny palivových příplatků. Přepravu můžou zpomalit i globální problémy, jako je počasí, které dokáže zamezit odletu letadla. Problémy nastávají i při nekvalitním zabalením zásilek od zákazníků, kdy dochází k jejich přebalení pracovníky společnosti, aby se eliminovalo poškození během přepravy.

SWOT analýza společnosti TNT

Pro lepší přehled jsem zvolila SWOT analýzu, která dokáže přehledně identifikovat silné (Strengths) a slabé stránky (Weaknesses) podniku, ke vztahu k příležitostem (Opportunities) a ohrožení (Threats). Vnitřní prostředí podniku je určeno silnými a slabými stránkami. Oproti tomu, vnější prostředí se zabývá rozvojem možných příležitostí a varuje před ohrožením.

Silné stránky:

- široké portfolio nabízených služeb,
- silná přítomnost v Evropě,
- dlouholeté působení na trhu
- flexibilní přístup k zákazníkům (SpS),
- Ekonomický servis – silniční síť,
- kvalifikovaní zaměstnanci,
- všechny služby pod jednou střechou,
- dobré umístění podniku,
- dlouhodobé vztahy se zákazníky,
- možnost sledování zásilek,
- šetrná k životnímu prostředí

Zde jsem popsala silné společnosti TNT, které jsem posuzovala vzhledem ke konkurenční společnosti DHL. Silná stránka je odrazem toho, co společnost zvládá nejlépe, využívá je ke svému zhodnocení a pro zlepšení svého postavení v konkurenčním prostředí. Vzhledem ke svému dlouholetému působení na trhu, získala řadu neocenitelných zkušeností. Výhodou TNT je velký výběr z nabízených služeb, tím je společnost schopná nabídnout co nejlepší služby pro své zákazníky. Ale těchto služeb by nebyla schopná, kdyby neměla k dispozici své kvalifikované zaměstnance. Velkým přínosem je flexibilní přístup k zákazníkům, o které se zasluhuje hlavně oddělení Special Services. Na webových stránkách společnosti TNT má zákazník možnost, dle čísla přepravního listu sledovat na webových stránkách, kde se nachází jeho zásilka. Touto službou disponuje i DHL. Výhodou TNT je, že všechny nabízené služby “najdeme” pod jednou střechou. V Praze má jednu pobočku s vlastním depem, kde probíhají všechny činnosti. Svým zákazníkům nabízí i elektronickou fakturaci, která šetří čas a stále více klientů ji začíná využívat. Vhodná je i zvolená lokalita sídla, protože je zde blízko letiště Václava Havla a dobré napojení na dálnici. TNT má velice dobrou pozici v oblasti síťové přepravy, která patří mezi největší doručovací síť v Evropě. Obě společnosti (jak DHL i TNT) nabízí specializované služby a řadu služeb doplňkových (osobní kurýr).

I v tak hektické době TNT nezapomíná na životní prostředí, snaží se pomáhat, kde je potřeba a podporovat různé projekty. Od roku 2002 podporuje Světový potravinový program a projekty OSN. Společnost má nastavený systém na třídění odpadů. To, že jí není lhostejné životní prostředí prokázala svoji aktivitou v oblasti redukci emisí CO₂.

Slabé stránky:

- nízká konkurenceschopnost v oblasti lehkých zásilek do 5 kg,
- nízká marketingová činnost,
- malá investice do reklamy,
- nízké povědomí o značce,
- pomalý rozvoj cross-border,
- nízká angažovanost v B2C a E-commerce,
- neprofitabilní domestic (vnitrostátní přeprava) v Číně a Brazílii,
- omezený počet poboček,
- internetové stránky TNT neumožňují kalkulaci nákladů.

Pro podnik je velice důležité uvědomit si své slabé stránky, aby mohlo dojít k jejich eliminaci. O existenci společnosti TNT má povědomí málo lidí, mezi širší veřejností není tato společnost tak známá, i když se na trhu pohybuje od roku 1991, ví o ní hlavně ti, kteří se

zajímají nebo přímo pohybují v oblasti přepravy. Dle mého názoru je to nízkou propagací a reklamou, kde by bylo vhodné zapracovat na zviditelnění například pomocí použití reklamních bannerů na webových stránkách. V oblasti propagace má DHL nakročeno mnohem lépe, s propagací má již nějaké zkušenosti, je to dáno i tím, že na trhu v České republice působila jako první a to od roku 1986. V oblasti lehkých zásilek do 5kg má TNT problémy s konkurenčními firmami, které vychází cenově lépe. Pomalý rozvoj služeb cross-broder, kdy je pomalý přechod z leteckých služeb na pozemní (obdobně rychlé). Mělo by se více využít silniční síť, oproti letecké je levnější a obdobně rychlá. V České republice má DHL široké zastoupení a nejvíce poboček v Praze, oproti TNT, které má v Praze jedno působiště. E-commerce je označení pro on-line obchodování, prodej zboží a služeb koncovým zákazníkům prostřednictvím internetu. V této oblasti má DHL oproti TNT více zkušeností. E-commerce zefektivňuje komunikaci se zákazníky a přes tuto aplikaci je možné objednání, vyzvednutí a přeprava zásilky. DHL nabízí sledování zásilky s využitím SMS, možnost objednání zásilky on-line, k tomu jsou vytištěny i potřebné dokumenty. Ve své nabídce má tři různé softwary pro zákazníky – pro vyplnění přepravních dokumentů až po on-line komunikaci s DHL, které bezplatně poskytuje. V porovnání s DHL neumožňuje TNT na svých webových stránkách cenovou kalkulaci pro zvolenou přepravu a je nutná telefonická domluva. Zákazník nemá předem představu o cenové relaci. Myslím, že by zákazníci uvítali tuto možnost a společnost by v budoucnu by měla zvážit zavedení této služby.

Druhou částí je analýza vnějšího prostředí, tedy jak faktory z venku ovlivňují podnik. Cílem je nalézt různé příležitosti pro rozvoj společnosti na trhu a zároveň znát i hrozby, které mohou znemožnit rozvoj společnosti či ohrozit jeho samotnou existenci. Je důležité o nich vědět a být na ně připraven.

Příležitosti:

- rozvoj E-commerce (objednávky přes internet), B2C (oslovení nových zákazníků),
- odprodej neprofitabilních částí businessu,
- centralizace podpůrných služeb,
- podpora prodeje v segmentu 5-500kg (balíky a palety) - Economy Express,
- IT investice, zejména do Special Services, CRM a propojení se zákazníkem.

E-commerce umožňuje oslovit velké množství zákazníků kdekoli, snižuje telekomunikační poplatky, zákazníkům je přístupná 24hodiny denně. V současnosti TNT nabízí služby v oblasti B2B (Business-to-business), což je označení pro obchodní vztahy mezi

podnikatelskými subjekty, obě strany jsou organizace. Klade se zde větší důraz na logistiku a zajištění obchodu, než na získání samotného zákazníka. V B2C (Business-to-customer) jde o obchodní vztahy mezi obchodními společnostmi a koncovými zákazníky realizované pomocí webových aplikací, virtuálních obchodů na internetu atd. Pro DHL není E-Commerce žádnou neznámou, nabízí řadu možností, jak získat detailní informace o zásilce v reálném čase (viz. předchozí kapitola o e-commerce v DHL). V tomto směru je DHL více rozvinutá a je na vyšší úrovni než TNT. TNT pracovníčně nazývá tuto oblast e-TNT – kde je zastřešena veškerá elektronická komunikace s klienty, patří sem i elektronická fakturace, kterou využívá stále více zákazníků. V oblasti B2C je vhodné využití výhradně pro balíkové služby. V současné době dochází k růstu počtu uživatelů internetového obchodu. Společnosti poskytující přepravní balíkové služby mají obvykle s internetovými obchody uzavřené smlouvy o doručení zboží k zákazníkovi, který jej požaduje v co nejkratším čase. O rozšíření služeb v oblasti B2C reálně uvažuje. Doporučila bych rozvoj informačních technologií a zákaznický orientovaných aplikací, které by umožnily zjednodušit a zefektivnit komunikaci se zákazníky. Hlavním cílem CRM je porozumět zákazníkům, poznat a uspokojit jejich potřeby a hlavně služby. To by také mělo přispět k dobrému vybudování vztahů mezi zákazníky.

V nedávné době se TNT snažilo posílit a prosadit na světovém trhu, hlavně v Číně, Indii a Brazílii. Do vybudování tamní přepravní sítě byly investovány nemalé peníze. Bohužel na tomto trhu nedokázala uspět, nedosahovala zde zisku a v současné době se snaží o odprodej těchto neprofitabilních částí.

Ohrožení:

- vstup nových firem do odvětví (akvizice firem),
- nedostatečné investice do optimalizace sítí, infrastruktury IT,
- změna ceny pohonných hmot.

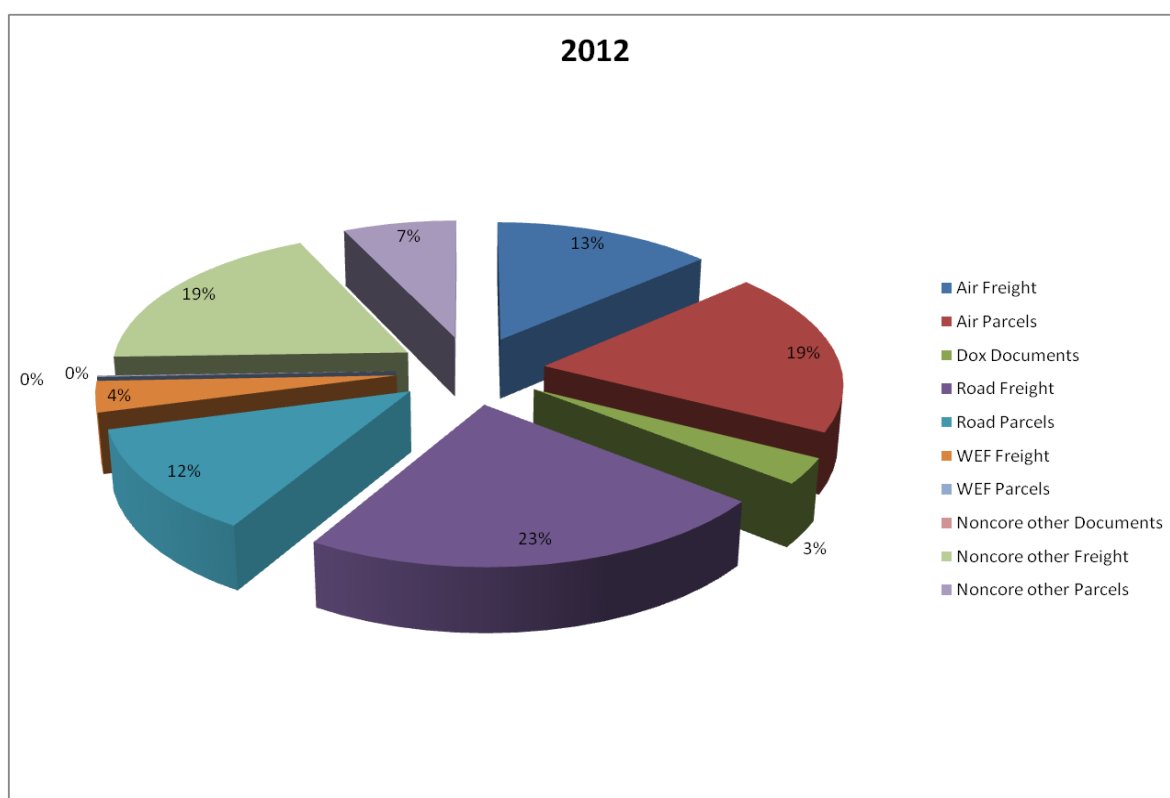
Tato část je zaměřena na ohrožení, které může společnost očekávat zvenku, hlavně od konkurenčních firem. Velkým problémem pro TNT je řada firem, které vstupují do tohoto odvětví ze všech stran, soustředí se pouze na jednu službu na balíkové či letecké služby. Jsou ochotni investovat do svého podnikání nemalé částky a tím pak konkurují větším firmám, které mají širší záběr služeb a musí být schopni ve všech směrech.

Ohrožení může způsobit i zvýšení cen pohonných hmot, kdy při zdražení by docházelo k narůstání cen za služby.

Touto analýzou však nic nekončí. Vnější prostředí podléhá neustálým změnám a proto je nutné neustále sledovat, k jakým změnám dochází, aby na to společnost byla připravena a mohla reagovat.

Graf č.1: Procentní zastoupení služeb

Společnost TNT si nepřála, abych zde uváděla příjmy za jednotlivé služby v minulém roce, protože se jedná o obchodní záležitosti, které nechce zveřejňovat. Proto jsem zvolila graf, který ukazuje procentní podíl služeb za minulý rok.



S **13%** podílem jde o služby **Air freight (letecká carga)**, která nabízí letecké doručování těžkých a objemných zásilek, buď jde o doručení na příslušné letiště – Door to Airport nebo přímo do „domu“ – Door to Door. Jsou využívány nákladové prostory různých společností.

Druhým největším procentním zastoupením, s **19%** je **Air parcels**, letecké zásilky-balíky, které jsou hojně využívány.

Dox Documents tvoří **3%**, jsou zde započítány mezinárodní dokumenty a i dokumenty vnitrostátní v rámci České republiky.

Největší podíl na službách má s **23% Road Freight** - silniční přeprava balíkových služeb je nejvyužívanější službou. Z grafu je patrné, že zaujímá největší podíl, z poskytovaných služeb. Jedná se o rychlé doručení za dobrou cenu.

Road parcels 12% - vhodná pro těžší zásilky (paletizované), cenově dostupné, ale jde o časově negarantovaný servis.

WEF Freight 4% jedná se o nejdražší službu nebo je vypraveno speciální letadlo, jde o time critical servis. Tato služba je využívána minimálně. Zahrnuje v sobě služby Time critical services - osobní doprovod kurýra se zásilkou, global gold. Jde o přepravu malých zásilek, kdy je potřeba rychlé doručení.

Noncore other Freight – 19% zahrnuje v sobě služby, které jsou zákazníky nejvíce využívány v oddělení SpS. Je zde zahrnuta hlavně silniční a letecká služba.

Noncore other Parcels – 7% balíková služba s hmotnostním a rozměrovým omezením, řešené mimo standardní síť.

6 Závěr

Je patrné, že i v logistice dochází ke konkurečním bojům, jako i v jiných oblastech obchodu a výroby. Logistika je důležitá z hlediska budoucnosti a je nutné, aby se stále přizpůsobovala novým trendům, které se projevují i v jiných sektorech. Ti, kdo poskytují logistické služby by měli hlavně zachovat kvalitu u svých poskytovaných služeb, s minimálními náklady a maximálními úsporami. Dá se to zvládnout pomocí efektivního využívání technologií, technických prostředků a lidských zdrojů.

Diplomová práce s názvem Mezinárodní přeprava a zasílatelství společnosti TNT Express Worldwide s.r.o je hlavně zaměřena na portfolio jejich nabízených služeb. TNT se řadí mezi jednu z největších a nejúspěšnějších společností na trhu, která má celosvětové působení. Mezi její hlavní konkurenty se řadí DHL, která patří německé Deutsche Post World Net, dále americká firma FedEx či UPS. TNT se podařilo získat dobré postavení mezi konkurenty, avšak v Americe má dominantní postavení hlavně FedEx a UPS.

V praktické části jsem představila společnosti TNT Express Worldwide a DHL Express, dva významné celosvětové poskytovatele kurýrných, expresních a balíkových služeb na trhu. Snažila jsem se o zhodnocení portfolia nabízených služeb, pomocí SWOT analýzy jsem zhodnotila silné a slabé stránky společnosti ve srovnání s DHL a zároveň uvedla vnější faktory, které mohou nabídnout další příležitosti, ale zároveň být připraven i na hrozby.

Nabídka obou konkurentů je dosti srovnatelná, co se týká způsobu a doby přepravy zásilek. Zákazníci si cení širokého portfolia služeb, které TNT oproti ostatním nabízí. Obě společnosti se snaží udržet zákazníka vysokou nabídkou a kvalitou služeb, profesionálním zacházením a flexibilním řešením. Ke každému zákazníkovi přistupují individuálně a snaží se jim vyjít vstříc. Právě osobní přístup je velice důležitý a pomáhá si udržet zákazníky.

Společnost TNT se neustále rozrůstá a v nedávné době se snažila o investice do služeb domestic v těchto zemích: Indii, Číně a Brazílii. Bohužel se na těchto trzích nepodařilo uspět a dosahovat zisku. V současné době se hledá řešení, jak postupovat dále. Na tyto trhy byla v poslední době orientovaná velká pozornost a pozapomínalo se na Evropu, kterou neúspěch ovlivnil. Nyní se snaží o odprodej domesticu a investovat více do Evropy.

TNT by se mělo zaměřit na hlavně na oblast silniční přepravy, protože disponuje jednou z největších doručovacích sítí po Evropě. Silniční přeprava je stále dost rychlá a spolehlivá. Roadový servis je zákazníky hojně využíván, svým stálým zákazníkům poskytuje výhodné ceny a počet klientů se stále zvyšuje. V nedávné době usilovala společnost UPS od odkoupení TNT a jedním z hlavních důvodů byl právě zájem o evropskou silniční síť, což je jedna z hlavních

konkurenčních výhod. Společnost se snaží plnit svoje služby zodpovědně a doručovat svoje zásilky v požadovaný čas, protože čas je jedním z podstatných kritérií. Problematika v oblasti přepravy a zasílatelství je hodně široká, proto nejde jednoznačně říci, na jakou věc se jednoduše zaměřit. Jde totiž o neustálé sledování konkurenčních společností a portfolia jejich nabízených služeb. Ze svého pohledu bych viděla jako vhodné zaměření se na slabé stránky společnosti a snahu o jejich eliminaci. Jako vhodnou variantu bych viděla také zapojení se do marketingové činnosti v rámci propagace firmy ve spojitosti se silniční dopravou a zároveň rozvoji informačních technologií a zákaznický orientovaných aplikací, které by zjednodušily komunikaci se zákazníky. U DHL to je jednou z hlavních priorit a nabízí tak řadu služeb pro zákazníky. Povědomí o TNT má málo lidí, ve srovnání s konkurenčními firmami, proto by jí neuškodila vhodná forma propagace.

TNT používá i vedle svého loga slogan, kterým se řídí: „**Sure we can**“ . Pro TNT není nic nemožné a dělá maximum pro spokojenost svých zákazníků, protože právě oni jsou prvkem, který utváří trh.

7 Seznam použité literatury

- [1] PERNICA, P., *Logistický management*, Praha: Computer Press, 1998, ISBN: 80-86031-13-6
- [2] NOVÁK, R., PERNICA P., ZELENÝ L., *Přepravní, zasilatelské a logistické služby*, Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2011, ISBN 978-80-7357-735-3
- [3] PERNICA, P., MOSOLF J., H., *Partnership in logistics*, Prague: Radix, s.r.o., 2000, ISBN: 80-86031-24-1
- [4] PERNICA, P., *Logistika pro 21. století 1.díl.*, Praha: Radix, 2005, ISBN: 80-86031-59-4
- [5] NOVÁK, R., *Mezinárodní přeprava a zasilatelství I.*, Praha: 1996, ISBN: 80-7079-871-8
- [6] CHRISTOPHER, M., *Logistika v marketingu*, Praha: Management PRes, 2000, ISBN 80-7261-007-4
- [7] LAMBERT, D., M., *Logistika*, Praha, CP Books, a.s., 2005, ISBN 80-251-0504-0
- [8] SIXTA, J., MAČÁT, V., *Logistika, teorie a praxe*, Praha: CP Books, a.s., 2005 ISBN 80-251-0573-3
- [10] Časopis Logstika, únor 2010

Internetové zdroje

- [9] Oficiální stránky TNT Express [online], dostupné z : <http://www.tnt.cz> [cit. 2013-03-15]
- [11] Oficiální stránky DHL[online], dostupné z: <http://www.dhl.cz> [cit. 2013-03-17]

Ostatní zdroje

Inerní materiály ze společnosti TNT Express Worldwide s.r.o.

8 Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Logistické řetězce

Obrázek č. 2: Hub and Spoke

Obrázek č. 3: Organizační struktura TNT Česká Republika

Obrázek č. 4: Přehled Expresních služeb

Obrázek č. 5: Přehled služeb Special Services

Obrázek č. 6: Cyklus služby ve společnosti TNT

Obrázek č. 7: Průběh zásilky podnikem

Obrázek č. 8: Pravidelná národní a mezinárodní dopravní linka TNT

Obrázek č. 9: Služby a rychlost jejich dodání

Tabulka č. 1: Význam slova logos

Tabulka č. 2: TNT Express Česká republika 2012

Tabulka č. 3: Hlavní konkurenti TNT

Graf č. 1: Procentní zastoupení služeb v TNT

9 Přílohy

Příloha č. 1: Staré logo společnosti TNT Express



Zdroj: TNT Express

Příloha č. 2 – Současné logo společnosti TNT



Zdroj: TNT Express

Příloha č. 3: Letadlo TNT Express



Zdroj: TNT Express

Příloha č. 4: Nákladní list TNT Express

| <p>1 FOR CORRECT DELIVERY PLEASE FILL IN THE LEFT HAND SIDE (IN CAPITALS)</p> <p>1. From (Collection Address)</p> <p>Sender's Account No. _____</p> <p>Name: _____</p> <p>Address: _____</p> <p>City: _____ Postal / Zip Code: _____</p> <p>Province: _____ Country: _____</p> <p>Contact Name: _____ Tel No: _____</p> | | <p>TNT</p> <p>Please quote this Number if you have an enquiry.</p> <p>3</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------|---|-----------------|------------------------------|--|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--|--|--------------------------|---|---|--------------------------|--|--|--------------------------|---|--|-----|--|-------|--|--------------------------------------|--|--|
| <p>2 2. To (Receiver) (If a different delivery address is required please complete Section A)</p> <p>Name: _____</p> <p>Address: _____</p> <p>NO DELIVERY TO P.O. BOX NUMBERS</p> <p>City: _____ Postal / Zip Code: _____</p> <p>Province: _____ Country: _____</p> <p>Contact Name: _____ Tel No: _____</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>4 3. Goods (if dutiable please complete Section B)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>General Description <small>(Please put full details on commercial invoice)</small></th> <th>No. of Packages</th> <th>Weight (Kg)</th> <th>Dimensions (cm)</th> <th>Check</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a</td> <td>b</td> <td>c</td> <td>d</td> <td>X X</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X X</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X X</td> </tr> <tr> <td>Stat. No. e</td> <td>Total</td> <td></td> <td>Volume</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | General Description <small>(Please put full details on commercial invoice)</small> | No. of Packages | Weight (Kg) | Dimensions (cm) | Check | a | b | c | d | X X | | | | | X X | | | | | X X | Stat. No. e | Total | | Volume | | <p>A. Delivery Address (if different from Receiver's address)</p> <p>Name: _____</p> <p>Address: _____</p> <p>City: _____ Postal / Zip Code: _____</p> <p>Province: _____ Country: _____</p> <p>Contact Name: _____ Tel No: _____</p> |
| General Description <small>(Please put full details on commercial invoice)</small> | No. of Packages | Weight (Kg) | Dimensions (cm) | Check | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a | b | c | d | X X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | X X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | X X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Stat. No. e | Total | | Volume | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>8 4. Services (Select one service)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Documents</th> <th>Non-Documents</th> <th>Options (Select as required)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Special Express <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Priority <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>9:00 Express <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Insurance <input type="checkbox"/> Yes</td> </tr> <tr> <td>12:00 Express <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Pay for Global Express and Economy Express <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Global Express <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Invoice to: _____ Currency: _____ Value: _____</td> </tr> <tr> <td>Economy Express <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Sender: <input type="checkbox"/> (Sender liable for unpaid charges - see rate card)</td> </tr> <tr> <td>Does this shipment contain dangerous goods? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No</td> <td></td> <td>Receiver: <input type="checkbox"/> (Receiver liable to pay charges for unpaid charges - see rate card)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Sender's Signature _____ Date: _____</td> </tr> </tbody> </table> | | Documents | Non-Documents | Options (Select as required) | Special Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Priority <input type="checkbox"/> | 9:00 Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Insurance <input type="checkbox"/> Yes | 12:00 Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Pay for Global Express and Economy Express <input type="checkbox"/> | Global Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Invoice to: _____ Currency: _____ Value: _____ | Economy Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sender: <input type="checkbox"/> (Sender liable for unpaid charges - see rate card) | Does this shipment contain dangerous goods? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No | | Receiver: <input type="checkbox"/> (Receiver liable to pay charges for unpaid charges - see rate card) | | | Sender's Signature _____ Date: _____ | <p>B. Dutiable Shipment Details (Complete when applicable)</p> <p>Receiver's VAT / TVA / BTW / MWST No. 5</p> <p>Invoice value of dutiables: 6</p> <p>Currency: a Value: b</p> <p>C. Special Delivery Instructions</p> <p>7</p> | |
| Documents | Non-Documents | Options (Select as required) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Special Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Priority <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9:00 Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Insurance <input type="checkbox"/> Yes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12:00 Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Pay for Global Express and Economy Express <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Global Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Invoice to: _____ Currency: _____ Value: _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Economy Express <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sender: <input type="checkbox"/> (Sender liable for unpaid charges - see rate card) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Does this shipment contain dangerous goods? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No | | Receiver: <input type="checkbox"/> (Receiver liable to pay charges for unpaid charges - see rate card) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Sender's Signature _____ Date: _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <p>D. Sender Reference (Any internal information you would like stated on your invoice)</p> <p>10</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <p>E. Invoice Receiver (Please complete Receiver's Account No.)</p> <p>Received by TNT 13</p> <p>Name: _____ Date: _____</p> <p>Time: _____</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <p>12</p> <p>SENDER'S COPY</p> <p>Please keep for Reference</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Zdroj: TNT Express

Každé zásilce je přiřazeno unikátní číslo, které je společně s čárovým kódem uvedeno v pravém horním rohu. Toto číslo slouží k možnosti sledování pohybu zásilky (Track&Trace).

1: **Zákaznické číslo odesílatele**

2: **Hradí příjemce** – zaškrtně se v případě, kdy poplatky za přepravu zásilky hradí příjemce

3: **Referenční údaje zákazníka**

4: **Odesílatel (adresa vyzvednutí)** – uvedení adresy spolu s kontaktní osobou a telefonním číslem

5: **Příjemce (adresa příjemce)** – opět uvedení adresy i kontaktní osoby

6: **Adresa doručení** – vyplní se, pokud se liší od adresy příjemce

7: **Nebezpečné zboží** – údaj o tom, zda zásilka obsahuje nebezpečné zboží

8a: **Služby** – označení služby, kterou zákazník požaduje

8b: **Volitelné služby** – zde si může zákazník zvolit prioritní vyzvednutí, či pojištění zásilky

9: **Zvláštní pokyny pro manipulaci se zásilkou**

10: **Popis zboží** – zde se uvádí obecný popis zásilky, počet kusů, hmotnost v kilogramech a gramech a rozměry v centimetrech

11: **Informace týkající se proclení zásilky** – za účelem proclení zásilky se uvádí DIČ příjemce, měna a celní hodnota zásilky




























Levá spodní část nákladního listu pak obsahuje podpisy a data, které slouží jako potvrzení o vyzvednutí a převzetí zásilky. Na zadní straně nákladního listu jsou vytištěny přepravní podmínky TNT Express.




Příloha č. 5: Přehled počtu přepravených zásilek od roku 2007 – 2011

| V letech 2007 - 2011 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <i>Export</i> – včasné doručení zásilek | 93,89 % | 93,85 % | 93,49 % | 88,81 % | 89,60 % | 89,96 % |
| <i>Export</i> – celkový počet zásilek za rok | 223 013 | 310 814 | 326 111 | 423 256 | 443 765 | 396 264 |
| <i>Import</i> – včasné doručení zásilek | 92,69 % | 92,16 % | 90,99 % | 91,01 % | 92,01 % | 89,72 % |
| <i>Import</i> – celkový počet zásilek za rok | 314 375 | 403 065 | 460 885 | 488 534 | 457 731 | 339 631 |

Příloha č. 6: TNT v provnání s konkurenty

TNT CZ and our Competitors

| Key Customer Requirements |  |  |  | local |
|--|---|---|---|---|
| On time delivery |  |  |  |  |
| Global coverage |  |  |  |  |
| Domestic coverage |  |  |  |  |
| Customs capabilities |  |  |  |  |
| Customer Service |  |  |  |  |
| Innovation (i.e tailored Industry solutions, IT customisation) |  |  |  |  |

 Competitor strenght
  Competitor on pair
  Competitor weakness

Zdroj: TNT Express