

**Vysoká škola logistiky o.p.s.**

**Služby nabízené společností**

**INTERFRACHT s.r.o.**

(Bakalářská práce)

Přerov 2021

Lenka Skopalová, DiS.



Vysoká škola  
logistiky  
o.p.s.

## Zadání bakalářské práce

studentka	<b>Lenka Skopalová, DiS.</b>
studijní program	LOGISTIKA
obor	Logistika ve službách

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Služby nabízené společností INTERFRACHT s.r.o.**

Cíl práce:

Popsat logistický proces při zpracování nabídky ve společnosti INTERFRACHT s.r.o., tento proces analyzovat z pohledu vybraných logistických charakteristik a předložit návrhy na jeho zlepšení.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teoretická východiska služeb se zaměřením na zasilatelství
2. Služby nabízené společností INTERFRACHT s.r.o.
3. Logistický proces a jeho analýza při zpracování nabídky logistických služeb
4. Návrhy na zlepšení a zkvalitnění služby

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GAŠPARÍK, Jozef a Jiří KOLÁŘ. Železniční doprava: technologie, řízení, grafikony a dalších 100 zajímavostí. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0058-3.

GROS, Ivan. Velká kniha logistiky. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

HALÁSEK, Dušan a Růžena CALETKOVÁ. Služby hospodářské povahy. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2015. ISBN 978-80-87179-36-9.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Růžena Caletková

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2020

Datum odevzdání bakalářské práce:

6. 5. 2021

Přerov 31. 10. 2020



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.  
vedoucí katedry



prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.  
rektor

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 06. 05. 2021



.....

podpis

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí práce paní Ing. Růženě Caletkové, za cenné rady, připomínky a především za čas, který mi věnovala při psaní bakalářské práce. Dále děkuji panu Ing. Danielovi Krušoftovi a všem zaměstnancům společnosti INTERFRACHT s.r.o. za podporu nejen při psaní bakalářské práce, ale i během celého studia. V neposlední řadě děkuji své rodině a partnerovi, kteří mi byli oporou a podporou po celou dobu studia.

## **Anotace**

Bakalářská práce je zaměřena na zasilatelské služby poskytované společností INTERFRACHT s.r.o., jsou zde objasněny základní pojmy, které se zasilatelstvím úzce souvisí. Součástí je také podrobný popis jednotlivých poskytovaných služeb společnosti. Následně je zde rozebrán celý postup průběhu realizace přepravy, která začíná již přijetím poptávky a končí vystavením faktury zákazníkovi. Tento proces je následně analyzován z pohledu vybraných logistických charakteristik, dále je upozorněno na úzké místo. Na základě analýz jsou předloženy návrhy na zlepšení a zkvalitnění tohoto procesu poskytovaných logistických služeb společnosti.

## **Klíčová slova**

zasilatelství, služba, přeprava, spedice, železnice

## **Annotation**

This bachelor thesis is focused on freight forwarding services provided by the company INTERFRACHT s.r.o., the basic concepts that are closely related to freight forwarding are clarified. It also includes a detailed description of individual services provided by the company. Subsequently, the whole process of transport is analyzed, which begins with a receipt of a request and finishes with issuing of an invoice to a customer. This process is then analyzed from the point of view of selected logistical characteristics and a bottleneck is also pointed out. Based on analyses, proposals are presented to improve and enhance this process of logistics services provided by the company.

## **Keywords**

freight forwarding, service, transportation, forwarding, railway

# Obsah

Úvod.....	10
1 Teoretická východiska služeb se zaměřením na zasílatelství.....	11
1.1 Základní pojmy v oblasti zasílatelství.....	11
1.1.1 Služba.....	11
1.1.2 Zasílatelství.....	13
1.1.3 Zasílatel.....	14
1.1.4 Zasílatelská smlouva.....	17
1.1.5 Zasílatelský příkaz.....	21
1.1.6 Doprava a přeprava.....	22
1.1.7 Dopravce a přepravce.....	22
1.1.8 Příkazce.....	22
1.2 Ostatní pojmy v logistické službě.....	23
1.2.1 NHM.....	23
1.2.2 Traťová třída.....	23
1.2.3 Brutto, Netto.....	24
1.2.4 Nákladní list.....	24
1.2.5 UIC – Mezinárodní železniční unie.....	25
2 Služby nabízené společností INTERFRACHT s.r.o. ....	27
2.1 Představení společnosti INTERFRACHT s.r.o.....	27
2.2 Služby nabízené společností.....	28
2.2.1 Železniční přeprava.....	28
2.2.2 Agrární přeprava.....	28
2.2.3 Kombinovaná přeprava.....	29
2.2.4 Kontejnerová přeprava.....	30
2.2.5 Mobilní dílna.....	30
2.3 Vozy.....	31

2.3.1	Kryté vozy.....	31
2.3.2	Výsypné vozy .....	39
2.3.3	Speciální vozy .....	44
2.3.4	Vysokostěnné vozy.....	45
2.4	GMP+ .....	47
3	Logistický proces při zpracování nabídky logistických služeb a jeho analýza .....	48
3.1	Zpracování nabídky společností INTERFRACHT .....	48
3.1.1	Přijetí poptávky .....	48
3.1.2	Registrace zákazníka.....	49
3.1.3	Ověření bonity a pojistitelnosti klienta.....	51
3.1.4	Vypracování smlouvy.....	52
3.1.5	Kalkulace ceny .....	52
3.1.6	Realizace přepravy .....	54
3.1.7	Sledování přepravy .....	54
3.1.8	Vyúčtování a fakturace.....	55
3.2	Analýza procesu z pohledu vybraných logistických charakteristik .....	56
3.2.1	Správný čas.....	56
3.2.2	Správné množství .....	57
3.2.3	Správné místo .....	57
3.2.4	Správná cena.....	58
3.2.5	Analýza množství kontaktů .....	58
3.2.6	Analýza množství přeprav .....	59
3.2.7	Analýza času přeprav .....	63
3.2.8	Úzké místo.....	64
4	Návrhy na zlepšení a zkvalitnění služby .....	66
4.1	Úprava databáze kontaktů .....	66
4.2	Nové webové stránky .....	68



4.3 Kalkulace ceny .....	69
4.4 ETA .....	69
4.5 SMS notifikace zákazníkovi o dojetí vlaku .....	70
4.6 Automatický převod dat z interního systému do účetního systému.....	70
4.7 Dopis vykládajícímu .....	71
4.8 Elektronická fakturace .....	71
4.9 Doporučení spolupráce s Rail Watch.....	72
Závěr .....	73
Seznam zdrojů.....	75
Seznam grafických objektů.....	77
Seznam zkratk .....	80

# Úvod

Veškeré služby poskytované v rámci národního hospodářství začaly nabývat na stále větším a větším významu a to z důvodu jejich značného vlivu na zaměstnanost populace a s tím související tvorbu hrubého domácího produktu. Služby nabízené společností INTERFRACHT s.r.o. jsou poskytovány celoevropsky. Společnost patří k významným poskytovatelům logistických služeb se zvláštním zaměřením na železniční přepravy především agrárních komodit. Bakalářská práce, která si stanovila za cíl popsat logistický proces při zpracování nabídky ve společnosti INTERFRACHT s.r.o., má tento proces analyzovat z pohledu vybraných logistických charakteristik a má předložit návrhy na jeho zlepšení. Bakalářská práce bude rozdělena do 4 základních kapitol.

První kapitola bude zaměřena na teoretická východiska služeb s orientací na zasílatelství. Budou zde podrobněji rozebrány a objasněny jednotlivé pojmy, které s danou oblastí poskytování služeb společností úzce souvisí.

Druhá kapitola se bude věnovat charakteristice veškerých služeb, které společnost nabízí. Budou zde podrobně popsány společností nejčastěji využívané typy železničních nákladních vozů, bez kterých by společnost nemohla svoji podnikatelskou činnost vykonávat.

Třetí kapitola se zaměří na podrobný popis logistického procesu při způsobu zpracování nabídky, který začíná již samotným obdržением poptávky. Následovat budou veškeré jednotlivé kroky, které provází každou přepravu. Dále se třetí kapitola bude věnovat analýze procesu a to z pohledu vybraných logistických charakteristik s cílem upozornit na úzká místa.

Cílem čtvrté kapitoly bude předložit návrhy a doporučení, které by mohly vést ke zlepšení a zkvalitnění nejen celého výše popsaného procesu, ale i k celkovému zkvalitnění poskytovaných služeb společností INTERFRACHT s.r.o.

# 1 Teoretická východiska služeb se zaměřením na zasílatelství

## 1.1 Základní pojmy v oblasti zasílatelství

Pro pochopení dané problematiky jsou níže objasněny základní pojmy používané v oblasti zasílatelství a v oblasti železničních nákladních přeprav.

### 1.1.1 Služba

*„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem“.* [1, s.6]

K nejvýznamnějším vlastnostem služeb patří:

- nehmotnost – službu si nelze před její koupí prohlédnout či vyzkoušet. *„Některé prvky, které představují kvalitu nabízené služby, jako například spolehlivost, osobní přístup poskytovatele služby, důvěryhodnost, jistota apod., lze ověřit až při nákupu a spotřebě služby. Výsledkem je větší míra nejistoty zákazníků při poskytování služby bez ohledu na to, zda se jedná o službu tržní nebo veřejnou, netržní, neziskovou. Zákazník má tak ztížený výběr mezi konkurujícími si poskytovateli podobných služeb“* [1, s.7],
- neoddělitelnost – služba se produkuje v přítomnosti zákazníka, účastní se tedy poskytování služby. *„Producent služby a zákazník se musejí setkat v místě a v čase tak, aby výhoda, kterou zákazník získává poskytnutím služby, mohla být realizována. Zákazník zpravidla nemusí být přítomen po celou dobu poskytování služby“* [1, s.7],
- heterogenita – v procesu poskytování služeb jsou přítomni jak zákazníci, tak poskytovatelé služby. Jejich chování není možno předvídat. Způsob poskytnutí jedné a téže služby se proto liší a to i v rámci jedné firmy,
- zničitelnost – služby není možné skladovat, uchovávat či znovu prodávat a vracet. Služby, které nejsou využity – prodány v čase, ve kterém jsou nabízeny, nelze uskladnit a prodat později, proto jsou pro daný okamžik ztracené,
- nemožnost vlastnictví – při poskytování služby nezískává zákazník za své peníze žádné vlastnictví, kupuje si pouze právo na poskytnutí služby. [1]

V bakalářské práci se zaměříme na následující vybrané služby:

Dopravní služby – jsou bezprostředně spjaty s přemístěním zásilky v prostoru a čase v požadované kvalitě.

Přepravní služby – souhrn veškerých aktivit, které souvisí s přepravou zásilky. Zahrnují dopravu a veškeré související služby – skladování, manipulaci, nakládku, vykládku, překládku, uložení a upevnění nákladu, zajištění potřebných dokumentů, pojištění, právní a celní náležitosti, logistické služby atd.

### **Služby železniční nákladní dopravy:**

Právní prostředí v ČR - veškerá železniční doprava v České republice se musí řídit zákonem č.266/1994 Sb., o drahách, zde jsou zpracovány předpisy a podmínky podle Evropského společenství. Úmluva o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) sdružuje smluvní strany do Mezivládní organizace pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF). Samotné zasílatelství a jeho obsah a charakteristika nebyly dosud v zákonodárství ČR zcela vyřešeny. Práva a povinnosti zasílatele jako subjektu vzhledem k příkazci řeší Občanský zákoník. Zde je oddíl 4 věnován problematice zasílatelské smlouvy, dalším okruhům se však náš Občanský zákoník týkajících se této problematiky nevěnuje. „Zasílatelství bylo až do nedávné novelizace tzv. Živnostenského zákona díky neprovázanosti právních předpisů rozděleno z hlediska vstupu do podnikání na zasílatelství vnitrostátní a mezinárodní. Vnitrostátní zasílatelství bylo živností koncesovanou. Mezinárodní zasílatelství, které je nepochybně činností složitější, bylo živností ohlašovací volnou. Ve smyslu ustanovení novely živnostenského zákona byla výše uvedená problematika v nesouladu mezi vnitrostátním a mezinárodním zasílatelstvím již sjednocena. Zasílatelství se stalo živností volnou bez dalšího rozlišení, zdali se jedná o zasílatelství vnitrostátní či mezinárodní. Problematiku zasílatelství v současnosti mimo výše uvedených ustanovení Občanského zákoníku a Živnostenského zákona neřeší v ČR žádná další všeobecně závazná právní norma“. [2]

Uživatel služby – každý, kdo potřebuje přepravit osoby nebo věci, případně komodity.

Poskytovatel služby - železniční nákladní dopravu provozuje společnost ČD Cargo, a.s., na síti více než 9,5 tis. kilometrů železničních tratí České republiky. Dále společnost zajišťuje přepravu průmyslových a zemědělských komodit, surovin, automobilů, paliv a pohonných hmot, zboží, kontejnerů a nadměrných nákladů. Zajišťuje nájem a pronájem nákladních vozů, vlečkové a další přepravní služby.

Garant služby – garantem služby je Ministerstvo dopravy České republiky. Zprostředkovává a garantuje osobní i nákladní dopravu. Státní správu vykonává Drážní úřad, ten dohlíží na plnění povinností, které se týkají dodržování práv v železniční přepravě, a vyřizuje stížnosti na porušování těchto povinností. Drážní inspekce zajišťuje otázky příčin a okolností vzniku závažných nehod v drážní dopravě. [1]

### 1.1.2 Zasílatelství

Zasílatelství je definováno živnostenským zákonem o podnikání, konkrétně Zákonem č.455/1991 Sb., který ho označuje za volnou živnost. Vzhledem k novelizaci a změnám, které vedly ke změně z koncesované živnosti na živnost volnou, nedělají právní předpisy České republiky rozdíl mezi vnitrostátním a mezinárodním zasílatelstvím. Toto rozlišování ovšem neztratilo plně na významu a to především z hlediska případné volby jiného práva, a to proto, že jiné než české právo může být zvoleno v případě, pokud se jedná o vztahy s mezinárodními prvky, danými především povahou smluvních stran, které mají sídla na území různých států. Firmy specializující se na zasílatelství mají snahu o komplexní uspokojení veškerých požadavků svých potenciálních, stávajících či budoucích zákazníků. Žádná firma sama sobě ale není schopna za předpokladu zachování patřičné kvality a současně nízké ceny za její poskytovanou službu uspokojit jakékoliv požadavky zákazníků. Cesta ke kvalitě a nízké ceně je v oblasti zasílatelství specializace, kdy daná firma poskytující zasílatelské služby zaměří své zájmy pouze na určitou část či oblast trhu, případně cílovou skupinu možných zákazníků. Příkladem může být specializace pouze na přepravu zásilek určitým druhem dopravy, na přepravu určitého, konkrétního druhu zboží – například pouze agrární přepravy, specializace pouze na provozování určitého přepravního systému atd.

Všeobecně lze zasílatelství chápat jako odborně vysoce fundovanou činnost, při které její poskytovatel tedy provozovatel či zasílatel obstarává přepravu věcí, a to za úplaty. Tuto činnost vykonává svým vlastním jménem v zájmu a na účet příkazce.

*„Označování zasílatelství pojmem „spedice“ vychází z odborného termínu používaného původně již v minulém století, kdy došlo na našem území k prvním kodifikacím v této oblasti podnikání. Pojem spedice (speditor, speditér) byl později převzat a běžně užíván i v ekonomické a právní praxi ČSR. I když se novější pojem „zasílatelství“ u nás používal již od roku 1923, začalo se s jeho běžným používáním prakticky až po jejím ukončení. Během celé poválečné existence Československa bylo již v legislativně používáno pouze*

*pojmu „zasílatelství“ zatímco termín „spedice“ se přesunul do hovorového jazyka. Pojem „spedice“ v odborné komunikaci, ale i v některé naší terminologii po létech používání velmi zdomácněl a jeho užívání lze stále – zejména v běžné praxi – označit za zcela obvyklé.“ [3, s. 286]*

### **1.1.3 Zasílatel**

Pojem zasílatel je označení pro fyzickou nebo právnickou osobou, která organizuje přepravu zásilky. Zasílatel je osoba, která v momentu podpisu zasílatelské smlouvy, se zavazuje k organizaci přepravy zásilky vlastním jménem a na účet příkazce a to v souladu s veškerými požadavky příkazce a s právními předpisy.

Sám zasílatel spolupracuje s dalšími účastníky přepravního řetězce, kteří tvoří důležitou součást úspěšné realizace zakázky – patří sem nákladní železniční dopravci, silniční dopravci, ostatní zasílatelé, zprostředkovatelé, celní deklaranti, pojišťovací agentury, nakládající v místě nakládky, vykládající v místě vykládky a další subjekty, dle konkrétního druhu přepravy zásilek.

Účelem a cílem zasílatelské činnosti je úspěšná organizace přepravy zásilky již od jejího začátku - tedy od momentu obdržení poptávky, až do konce – tedy úspěšné přepravy zásilky v souladu s veškerými požadavky. Zasílatel zásadně vyjadřuje pouze zprostředkovatele nebo organizátora dopravy. Přepravu nerealizuje vlastními dopravními prostředky. Ty si najímá od ostatních subjektů.

Zasílatel má povinnost být teoreticky seznámen se všemi možnými druhy dopravy, s konkrétní legislativou na vnitrostátní i mezinárodní úrovni a s veškerými ekonomickými aspekty podnikatelské činnosti, s informačními technologiemi a systémy a být samozřejmě velmi dobře jazykově vybaven. Tuto činnost nazýváme jako službu, která je vykonávána za účelem uspokojování potřeb zákazníků a za účelem maximalizace vlastních zisků.

Na přepravním trhu zasílatel tedy působí jako prostředník, zprostředkovává, zajišťuje a zařizuje přepravní služby pro příkazce (přepravce) u dopravců a dalších subjektů, které vstupují na přepravní trh. Na trhu vystupuje jako kvalifikovaný odborník a znalec celého přepravního trhu, na kterém se velmi dobře orientuje, proto bývá i vyhledávaným odborným konzultantem přepravních problémů, které mohou v případě přeprav nastat.

Přepravci jsou ve vztahu k zasílateli označováni jako příkazci. Jsou to subjekty, které označujeme jako „prodávající“ nebo „kupující“.

Přepravce je jednoznačně subjektem, na kterého je orientováno veškeré obchodní úsilí zasílatelů, dopravců a dalších účastníků přepravního trhu.

Uspokojení potřeb právě „přepravce“ je v celé této oblasti podnikání jednoznačnou prioritou a všeobecným strategickým cílem. Zasílatel se proto musí orientovat především v reálných možnostech subjektů stojících na straně nabídky dopravních i přepravních služeb, to znamená zejména dopravců.

Základem dlouhodobé a úspěšné funkce na přepravním trhu je neutralita zasílatele. Neutralitu lze definovat jako dodržení zájmů dopravců a dalších provozovatelů poskytujících přepravní služby - to je jeden z hlavních principů zasílatelské činnosti. Nutností je vystupovat v zájmu zboží, respektive příkazce, tedy přepravce = zákazníka, za jehož finanční prostředky k obstarávání a realizaci přepravy dochází.

Zasílatel musí být také znalcem rozsáhlého komplexu dopravních a přepravních předpisů, které se týkají dopravních technologií a technik, skladování, balení zboží, zásad pro přepravu nebezpečného zboží apod. a to platných ve všech oborech a druzích dopravy a přepravy v jednotlivých zemích, kam své přepravy realizuje.

Nejcennější a nejdůležitější v rovině obchodu zasílatele jsou informace, které musí být pravdivé, aktuální, ověřené a kvalitní.

Spektrum činností zasílatele se stává více a více obsáhlé, všeobecně se přiznává značný význam charakteristikám tzv. hlavních činností zasílatelů.

Tyto činnosti bývají označovány jako tzv. Professional Priority Profilation (základní odborné zaměření, 3P). Jedná se o určité soubory zasílatelských služeb, které jsou pro činnost jednotlivých konkrétních zasílatelů charakteristickými.

Hlavní zasílatelské služby:

- zprostředkování nebo zajišťování dopravních a přepravních operací, součástí je organizace vykládky a nakládky,
- zprostředkování nebo zajištění nájmu dopravních, příp. přepravních prostředků (kontejnerů, výměnných nástaveb, vagonů apod.),
- spolupráce a pomoc při uzavírání a vyplňování přepravních dokumentů a smluv,
- volba a optimalizace dopravní cesty,

- konkrétní obstarání realizace dopravy a přepravy, případně dopravy „vlastními silami“ provozovanými dopravními prostředky (právo vlastního vstupu zasílatele)
- zajištění rozvozu a svozu zásilek zboží, vlastní realizace nakládky, vykládky, překládky,
- provozování sběrné služby - tzn. konsolidace, tedy kompletace a dekonsolidace, tedy dekompletace zásilek = sdružování a rozdělování zásilek,
- skladování včetně doplňkových služeb – např. balení,
- logistické činnosti,
- integrované logistické služby, služby individuálních komplexních logistických řešení,
- další individuální zasílatelské služby doplňující, nebo navazující na výše uvedené hlavní činnosti zasílatele

#### Návazné zasílatelské služby:

- zajišťování, případně vlastní manipulační operace zboží a jeho způsob balení, signování zboží (označování), opatřování zboží manipulačními značkami (u mezinárodního zboží),
- operativní leasing,
- poskytování nebo pronájem manipulačních nebo nakládacích zařízení,
- zajištění, ověření přepravních dokladů,
- vlastní vystavení dopravních nebo přepravních dokladů, případně průvodních dokumentů (např. nákladní listy, náložní list, celní dokumentace, faktury, osvědčení o původu zboží, průvodní doklady),
- vystavení zasílatelského potvrzení pro daňové potřeby,
- uzavírání nebo zprostředkování přepravního pojištění včetně vystavování pojistných certifikátů,
- zajištění podeje a přejímky zásilky,
- určení hmotnosti, velikosti, případně počtu kusů konkrétní zásilky,
- zabezpečení předepsaných nutností při označování zásilek, vedení záznamů o zvláštních vlastnostech a povaze přepravovaných zásilek,
- celní řízení, vyřízení celních formulářů, veškerá celní agenda,
- kalkulace, revize přepravních dokladů, kontrola správnosti vyúčtování všech subjektů podílejících se na konkrétní přepravě,



- vyřizování reklamací, vyřizování případných vzniklých škod, řešení pojistných událostí,
- odborné poradenství a konzultace,
- informovat o dopravních zvyklostech týkajících se jednotlivých druhů zásilek v jednotlivých zemích,
- poskytovat přepravní tarify a ceny,
- poskytovat informace o dopravních předpisech.

Jednou z nejvyhledávanějších služeb nabízených zasílateli je právě odborné poradenství v oblasti přepravních služeb. To je důvod, proč řada přepravců využívá konzultací a poradenství v případě, kdy se rozhodne přepravu realizovat přímo s dopravci či ostatními subjekty přepravního trhu. Účelem je ověření správnosti a informací. Zprostředkování a veškeré zajištění přepravních služeb s pomocí zasílatele je výhodné, protože sám přepravce nebo dopravce nemá příslušné potřebné odborné informace a znalosti z odvětví této činnosti, protože se přímo a konkrétně přímo v ní neorientuje.

V současné době je proto velmi zdůrazňována funkce zasílatele jako tzv. Advisora, tedy poradce, odborníka nad všemi obchodními operacemi, které zahrnují oblast přepravních služeb.

Veškerý a úplný rozsah aktivit zasílatele reprezentuje Mezinárodní federace zasílatelských svazů – FIATA. Federace vymezuje jednotlivé segmenty přepravního trhu nákladních přeprav.

- 1) Zasílatelské služby, které vycházejí z orientace podle dopravců.
- 2) Funkčně zaměřené oblasti zasílatelských služeb.
- 3) Teritoriálně zaměřené oblasti zasílatelských služeb.
- 4) Komoditně zaměřené oblasti zasílatelských služeb.
- 5) Prostorově zaměřené oblasti zasílatelských služeb.

[4]

#### **1.1.4 Zasílatelská smlouva**

Zasílatelskou smlouvu definuje nový Občanský zákoník - oddíl 4 – Zasílatelství, předpis č. 89/2012 Sb., znění od 1. 7. 2020.

§ 2471 Základní ustanovení: „Zasílatelskou smlouvou se zasílatel zavazuje příkazci obstarat mu vlastním jménem a na jeho účet přepravu zásilky z určitého místa do jiného určitého místa, případně i obstarat nebo provést úkony s přepravou související, a příkazce se zavazuje zaplatit zasílateli odměnu.

*Je-li ujednáno, že zasílatel obstará pro příkazce od příjemce zásilky přijetí peněžních prostředků nebo že uskuteční jiný inkasní úkon dříve, než příjemci vydá zásilku nebo doklad umožňující se zásilkou nakládat, použijí se přiměřeně i ustanovení o dokumentárním inkasu.“*

§ 2472

„Není-li smlouva uzavřena v písemné formě, má zasílatel právo žádat, aby mu příkazce doručil příkaz k obstarání přepravy (zasílatelský příkaz).“

§ 2473

„Zasílatel může užít k obstarání přepravy dalšího zasílatele (mezizasílatele).“

§ 2474

„Neodporuje-li to smlouvě nebo nezakáže-li to příkazce nejpozději do začátku uskutečňování přepravy, může zasílatel sám provést přepravu, kterou má obstarat.“

§ 2475

„Způsob a podmínky přepravy zasílatel ujedná s vynaložením potřebné péče tak, aby co nejlépe vyhovovaly zájmům příkazce, které zasílatel zná. Povinnost pojistit zásilku má zasílatel, jen bylo-li to ujednáno.“

§ 2476

„Neposkytne-li příkazce zasílateli správné údaje o obsahu zásilky a o všech skutečnostech potřebných k uzavření smlouvy o přepravě, nahradí škodu, která zasílateli vznikne porušením této povinnosti.“

§ 2477

„Zasílatel podá příkazci zprávu o škodě, která zásilce hrozí nebo na ní již vznikla, jakmile se o tom dozví, jinak nahradí příkazci škodu způsobenou tím, že příkazce takto nezpravil. Hrozí-li podstatná škoda na zásilce bezprostředně a není-li čas vyžádat si pokyny příkazce nebo prodlévá-li příkazce s nimi, má zasílatel právo zásilku prodat podle § 2126 a 2127.“

§ 2478

*„Vznikne-li na převzaté zásilce při obstarávání přepravy škoda, zasílatel ji nahradí, neprokáže-li, že škodu nemohl odvrátit.“*

§ 2479

*„Věděl-li příjemce zásilky o pohledávce zasílatele ze zasílatelské smlouvy vůči příkazci, anebo musel-li o ní vědět, stává se přijetím zásilky ručitelem za tuto pohledávku.“*

§ 2480

*„Nebyla-li výše odměny ujednána, náleží zasílateli přiměřená odměna, jaká se v době uzavření smlouvy a za obdobných smluvních podmínek obvykle poskytuje. Zasílateli kromě toho náleží i náhrada nákladů účelně vynaložených při plnění smlouvy.“*

§ 2481

*„Zasílatel má k zásilce, dokud je zásilka u něho nebo dokud má listiny, které ho opravňují se zásilkou nakládat, zástavní právo k zajištění dluhů příkazce vyplývajících ze smlouvy. To platí i v případě, že zásilka nebo listiny jsou u někoho, kdo je má u sebe zasílatelovým jménem.“*

*„Meziasílatel uplatní na žádost dřívějších zasílatelů všechna práva, která jim přísluší z jejich zástavního práva, a má právo i povinnost jejich práva uspokojit. Uspokojí-li je, přecházejí na něho spolu se zástavním právem, které je zajišťuje.“*

§ 2482

*„V ostatním se na zasílatelství použijí přiměřeně ustanovení o komisi.“*

[5]

V konkrétním případě společnosti INTERFRACHT s.r.o. má zasílatelská smlouva podobu:

- 1) Příkazce – název firmy, sídlo, adresa provozovny, obchodní rejstřík, IČO, DIČ, kontaktní osoba s kontaktními údaji (jméno, příjmení, email, telefonní číslo), bankovní spojení, číslo účtu.
- 2) Zasílatel - název firmy, sídlo, adresa provozovny, obchodní rejstřík, IČO, DIČ, kontaktní osoba s kontaktními údaji (jméno, příjmení, email, telefonní číslo), bankovní spojení, číslo účtu.

- 3) Článek 1 – Předmět smlouvy – tento článek definuje předmět smlouvy, tedy závazkem zasílatele je, že příkazci obstará vlastním jménem a na jeho účet přepravy zásilek a úkony s přepravami související, tzn. pojištění, celní odbavení, aj., a závazek příkazci zaplatit zasílateli úplatu.
- 4) Článek 2 - Povinnosti smluvních stran – udělení zasílateli pro jednotlivé přepravy písemné zasílatelské příkazy s údaji potřebnými k řádnému splnění smlouvy, povinnost zasílatele plnit pokyny příkazce. Zasílatel je povinen plnit pokyny příkazce, případně jej upozornit na nesprávnost pokynů. V případě, kdy zasílatel neobdrží od příkazce potřebné pokyny, je povinen požádat příkazce o jejich doplnění. Při nebezpečí z prodlení je ale povinen postupovat i bez těchto pokynů za účelem ochrany zájmů příkazce. Příkazce má povinnost sdělit zasílateli příkazy k obstarání jednotlivých přeprav nejpozději 10 dnů před požadovanou přepravou a to vždy pouze písemně (e-mail, pošta, fax) a to včetně přesných údajů o přepravované zásilce. Zasílatel má povinnost řídit se Občanským zákoníkem, Všeobecnými zasílatelskými podmínkami Svazu spedice a logistiky České republiky. Příkazce má povinnost zaplatit zasílateli předem smlouvenou částku.
- 5) Článek 3 – Pojištění zásilek – zasílatel pojistí přepravovanou zásilku pouze a výhradně na písemný pokyn příkazce za zvláštní úplatu.
- 6) Článek 4 – Cenové a platební podmínky – fakturace přepravních nákladů podle smluvních sazeb a cenových nabídek. Ohled na změny měnových kursů, pohonných hmot, oficiálních poplatků, stávky, vyšší moc aj. V případě, kdy smluvní sazba není sjednána, fakturuje zasílatel skutečně vynaložené náklady, které byly nezbytně nutné pro plnění příkazu. Faktury zasílatele splatné formou převodního příkazu se splatností 14 dnů od data vystavení. V případě neuhrazení faktur příkazcem je zasílatel oprávněn účtovat úroky z prodlení. V případě prodlení splatných faktur delším než 14 dnů má zasílatel právo s okamžitou platností ukončit poskytování zasílatelských služeb. Zasílatel má právo požadovat zálohu na přepravní náklady.
- 7) Článek 5 – Elektronická fakturace – závazek příkazce hradit zasílateli částku za přepravní a veškeré ostatní poskytnuté služby na základě elektronických faktur. Zasílatel zasílá elektronickou fakturu spolu s přílohou ve formátu .pdf na požadovanou emailovou adresu poskytnutou příkazcem.
- 8) Článek 6 – Platnost smlouvy – ustanovení uzavřené smlouvy lze měnit pouze písemně a se souhlasem obou smluvních stran. Smlouva se uzavírá na neurčitou

dobu, může být vypovězena kteroukoliv smluvní stranou, její platnost následně skončí uplynutím tří měsíců od data odeslání výpovědi. Účinnost smlouvy nabývá dnem podpisů obou smluvních stran.

- 9) Článek 7 – Obchodní tajemství – za důvěrné informace se považují veškeré informace, které jedna ze smluvních stran poskytuje druhé straně pro účely plnění závazků ze smlouvy. Jakákoli informace se považuje za obchodní tajemství. Obě strany se zavazují, že veškeré nabyté informace neposkytnou jak v době trvání smlouvy, tak i po jejím ukončení, jakýmkoli fyzickým, případně právnickým osobám, a dále že nezneužijí získané informace ve vlastní prospěch, nebo prospěch někoho jiného.
- 10) Článek 8 – Závěrečná ustanovení - ujednání obou smluvních stran, že se budou informovat o všech skutečnostech, které se jakýmkoliv způsobem dotknou obsahu této smlouvy a vzájemného plnění sjednaných závazků. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Veškeré právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí platným právním řádem České republiky – občanským zákoníkem a Všeobecnými zásilatelstvími podmínkami Svazu spedice a logistiky. V případě sporu budou smluvní strany řešit přednostně smírnou cestou, v opačném případě dojde k projednání a rozhodnutí soudu místně příslušnému podle sídla zasílatele.
- 11) Za zasílatele a za příkazce – razítka a podpisy příslušných organizací.

[12]

### **1.1.5 Zasílatelský příkaz**

Je formulář, který obsahuje základní údaje - co má být přepraveno, odkud kam, v jakém termínu atd. Měl by obsahovat:

- informace o možnostech časů dodávky,
- dodržování vybraných položek Incoterms v jejich platném znění,
- odbavení zásilky z hlediska celních záležitostí,
- informace a služby vyplývající z mezinárodních smluv a dohod,
- povinnost informovat příkazce o potřebách pojištění,
- manipulaci, skladování.

V zasílatelském příkazu by měly být vyplněny všechny údaje, jejich kompletní vyplnění usnadňuje práci dispečerům zasílatele, dispečerům dopravce i ostatním účastníkům přepravy.

V konkrétním případě společnosti INTERFRACHT s.r.o., má zasílatelský příkaz podobu:

- 1) Smluvní strany – příkazce, zasílatel – název, adresa, IČ, DIČ.
- 2) Specifikace přepravy a služeb – zboží, přepravní cesta a cena za přepravu, režim přepravy, platnost zasílatelského příkazu, orientační objem přeprav pro vymezené období, povinné zápisy v mezinárodním nákladním listě CIM, kontaktní osoby
- 3) Za zasílatele a za příkazce – razítko a podpisy příslušných organizací.

[12]

### **1.1.6 Doprava a přeprava**

*„Doprava, stejně jako přeprava, je hodnototvorný proces, spočívající v reprodukci přidané hodnoty. Dopravou rozumíme vlastní přemísťovací činnost v prostoru a čase. Přeprava je pak výsledný efekt přemísťovacího procesu nebo provedení změny vlastního prostorového bytí“.* [4, s.9]

### **1.1.7 Dopravce a přepravce**

Dopravce je provozovatel a vlastník svých vlastních dopravních prostředků, případně nájemce dopravních prostředků. Realizuje vlastní přemísťovací dopravní činnost v prostoru a čase.

Přepravce je pojem používaný pro označení zákazníka, dopravce nebo zasílatele. Přepravce je objednatelem přepravy v nákladní dopravě. Může jím být jak fyzická, tak právnická osoba, která objedná přepravu nákladu u dopravce za úplatu po přepravních cestách.

### **1.1.8 Příkazce**

Příkazce je osoba, na základě jejího dopravního příkazu zasílatel nebo dopravce obstará přepravu. Může se jednat o odesílatele, příjemce nebo zákazníka. Zákazník je konečným článkem z hlediska toku zboží, ale prvním článkem z hlediska informačních toků.

## 1.2 Ostatní pojmy v logistické službě

### 1.2.1 NHM

„NHM je číslo harmonizované nomenklatury zboží a slouží k identifikaci zboží“. Číslo NHM je osmimístné, první dvě čísla označují tzv. kapitolu, následující čtyři čísla slouží k podrobnější klasifikaci zboží z hlediska jeho popisu v NHM seznamu. Poslední dvě čísla jsou důležitá kvůli celním předpisům. [4, s.10]

### 1.2.2 Traťová třída

Traťová třída, též označovaná jako rastr, je parametr, který udává schopnost dané železniční tratě nést vozidlo určité hmotnosti na nápravu a hmotnosti připadající na běžný metr délky daného vozidla. Traťové třídy jsou označeny velkými písmeny A až E a číslicemi 1 až 5, ty označují zatížení na nápravu a zatížení na běžný metr vozu. Rozdělení do traťových tříd upřesňuje norma ČSN EN 15528.

Tab. 1.1 Přehled traťových tříd

Traťová třída	Max. hmotnost na nápravu (t)	Max. hmotnost na běžný metr vozidla (t/m)
A	16	5
B1	18	5
B2	18	6,4
C2	20	6,4
C3	20	7,2
C4	20	8
D2	22,5	6,4
D3	22,5	7,2
D4	22,5	8
E4	25	8
E5	25	8,8

Zdroj: [6].

V praxi se nejčastěji vyskytují traťové třídy C a D. Zde je důležité si dát pozor, když je například celá trať pod rastrem D, kdy se může zboží ložit do 22,5 t na nápravu, aby výsledné místo, kam má být zboží přepraveno a daný subjekt disponuje železniční vlečkou, aby i daná vlečka měla povolenou stejnou únosnost jako trať, a zároveň

aby danému zatížení vyhovovaly i konstrukční parametry vozů. V mnoha případech se stává, že železniční vlečka má rastr nižší, než samotná trať, což musí vést ke snížení ložené hmotnosti. To stejné platí pro mezinárodní přepravy, kdy nějaký konkrétní úsek na trati má povolený nižší rastr, než ostatní úseky. Ložení se musí tomuto údaji přizpůsobit. Zvláštním typem rastru je rastr CM2 – maximální hmotnost na nápravu v tunách je 21. Tento typ traťové třídy je typický pro Maďarsko.

[6]

### 1.2.3 Brutto, Netto

Brutto je označení pro tzv. brutto hmotnost, případně bto hmotnost. Brutto znamená hrubý a označuje celkovou hmotnost daného zboží a to včetně jeho obalových materiálů, v konkrétním případě železničních přeprav je brutto označení pro hmotnost včetně použitých vozů, ve kterých se zboží bude přepravovat.

Netto, případně označení ntto. Pojem má význam čistý. Netto je tedy označení pro čistou hmotnost zboží, tedy hmotnost bez použití obalových materiálů.

V souvislosti výše uvedených pojmů je důležitý pojem tara. Tara je pojem, který označuje hmotnost obalu zboží. Z toho vyplývá:

$$\text{BRUTTO} = \text{NETTO} + \text{TARA}$$

### 1.2.4 Nákladní list

Nákladní list slouží jako důkaz, který potvrzuje existenci uzavřené přepravní smlouvy. Jedná se o vůbec nejdůležitější přepravní doklad. *„Bezchybně vyplněný a potvrzený mezinárodní přepravní doklad potvrzený rovněž příslušným hraničním celním orgánem je mnohdy z formálněprávního hlediska vůbec jediným důkazem o realizaci přepravní smlouvy“*. [2]

V mezinárodních přepravách mají nákladní listy jednotný mezinárodně sjednocený jak obsah, tak i formu. V tom je rozdíl od vnitrostátních nákladních listů.

Tři skupiny údajů v NL:

- obligatorní (povinné) – místo a den vystavení NL, označení odesílatele zboží, označení příjemce zboží, označení zásilky a jejího obsahu a hmotnosti, seznam připojených dokumentů pro celní účely,



- fakultativní – výše dohodnutého přepravného, označení přepravních cest, celní projednání apod.,
- dovolené – číslo objednávky, vesměs se jedná o údaje, které jsou určeny pouze pro příjemce a dopravce.

V případě, že v přepravních dokladech chybí některý údaj z údajů obligatorních, může takováto absence zapříčinit neplatnost přepravního dokumentu.

V mezinárodní železniční dopravě se používá nákladní list CIM (Consignment note CIM). *„Při železničních přepravách na „východ“ do států SNS, Číny apod. je vedle překládky z vozů normálního rozchodu (1435 mm) na vozy širokého rozchodu (1520 mm) nutné provést tzv. nový podej, tj. přepis údajů z NL CIM do NL SMGS. Analogická situace je i v opačném směru tj. při dovozu z těchto zemí. Záležitost nového podeje je zapříčiněna existencí dvou přepravních právních úprav, a to Úmluvy o mezinárodní železniční přepravě (COTIF), kterou se, společně s Jednotnými právními předpisy pro smlouvu o mezinárodní železniční nákladní přepravě (CIM), řídí „západní“ země a Dohody o mezinárodní železniční přepravě zboží (SMGS), jež je platná v zemích SNS a některých dalších evropských a asijských“.*

[7]

Přeprava zboží podléhá i v případě opačného ujednání Jednotným právním předpisům CIM. Kromě toho se použijí Všeobecné přepravní podmínky dopravce. Přeprava prázdných vozů podléhá s výhradou opačného ujednání Jednotným právním předpisům CUV. Dále platí příslušné smluvní podmínky železničního dopravního podniku.

Z výše uvedeného vyplývá, že nákladní list CIM se používá pro vozy naložené zbožím. Doklad CUV je pak doklad pro prázdné vozy. Jeho využití je nejčastěji v případě, kdy je třeba dostat prázdné vozy na nakládku.

### **1.2.5 UIC – Mezinárodní železniční unie**

Mezinárodní železniční unie představuje nejdůležitější světovou organizaci, která se zabývá spoluprací železničních podniků. Její činnost je orientována na všestranný rozvoj železničních přeprav a na sjednocení technických a technologických standardů.

#### Základní cíle UIC:

- příprava předpisů, doporučení a norem, které povedou k usnadnění mezinárodních přeprav,
- podpora v oblasti rozšiřování informovanosti a zkušeností v železničních přepravách včetně správy infrastruktur,
- vytváření podmínek pro rozvoj mezinárodních železničních přeprav,
- sjednávání a uzavírání smluv s mezinárodními organizacemi a jejich spolupráce,
- zastupování zájmů železnic.

Hlavním úsilím organizace je zlepšení podmínek pro budoucí budování a provoz železnic a snaha o aplikaci nových moderních technologií.

## 2 Služby nabízené společností INTERFRACHT s.r.o.

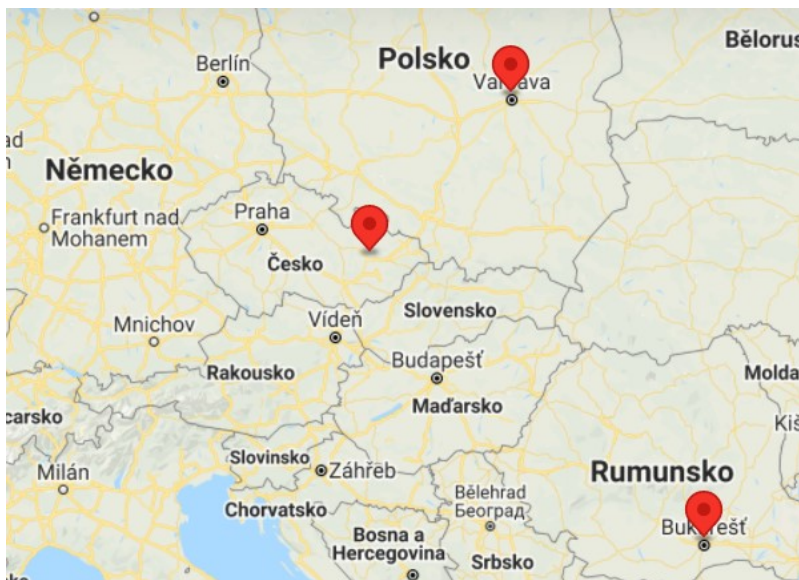
### 2.1 Představení společnosti INTERFRACHT s.r.o.



Obr. 2.1 Logo společnosti INTERFRACHT s.r.o.

Zdroj: [11].

Společnost byla založena v roce 2004 se sídlem v Praze. Zakladateli společnosti byli 4 společníci, základní kapitál činil 10 000 000 Kč. Nyní se jak sídlo, tak i samotné kanceláře nachází v historickém centru Olomouce. Aktuálně společnost čítá 35 zaměstnanců, tvoří 3 spediční oddělení, vagonové centrum, mobilní dílnu, silniční oddělení, účetní oddělení, oddělení IT a sekretariát. Spolupráci společnost dále rozšířila do Polska, kde kancelář externího konzultanta můžeme nalézt ve Varšavě. Další kancelář externího konzultanta se nachází ve městě Bukurešti v Rumunsku. Společnost má mezinárodní působnost.



Obr. 2.2 Rozmístění zastoupení působnosti společnosti INTERFRACHT s.r.o.

Zdroj: [11].

V současné době patří společnost INTERFRACHT s.r.o. k významným poskytovatelům služeb v oblasti mezinárodního zasilatelství - poskytuje komplexní dopravně-logistické služby s důrazem na zapojení železniční dopravy především na území Evropy.

## **2.2 Služby nabízené společností**

Společnost INTERFRACHT s.r.o. nabízí svým uživatelům řadu níže uvedených služeb.

### **2.2.1 Železniční přeprava**

Z obecného pohledu rozdělujeme železniční dopravu na osobní a nákladní. Společnost se ovšem specializuje na nákladní železniční dopravu. Hlavní a nejdůležitější specializací firmy je přeprava agrárních komodit po železnici, nejčastěji jde o pšenici, kukuřici, řepku a další. Mimo agrární přepravy se společnost zabývá přepravami dřeva, cukrů, písků, paliv, látkami chemického průmyslu (tetralin, granulovaná smola, cresol, xylenol, butanol, chlorid, apod.), ale je schopna zajistit různorodé přepravy zadávané jak státem, tak konkrétními podnikatelskými subjekty, které o přepravu projeví zájem. Železniční přeprava tak byla využita pro přesun mostních konstrukcí, plynovodních trubek, převozu těžké vojenské techniky apod.

Vzhledem k mezinárodní působnosti má společnost uzavřené smlouvy s jednotlivými provozovateli dráhy ve vybraných zemích a stejně tak celoevropsky spolupracuje s pronajímateli vozů.

Železniční přepravy jsou realizovány v rámci všech zemí Evropy a SNS, mezi předmět hlavní činnosti patří i samotné zabezpečení překládky i veškeré změny dokumentů při přechodu z režimu CIM na SMGS a opačně.

### **2.2.2 Agrární přeprava**

Agrární přepravy komodit po železnici tvoří hlavní činnost působnosti společnosti. Tomu odpovídá i rozsáhlý vozový park železničních vagonů, které jsou tvořeny především výsypnými vozy, ty jsou vhodné právě pro přepravy volně loženého agrárního zboží.

Ve vybraných relacích možno přepravit najednou až 2250t netto komodit. Společnost vlastní a má v nájmu rozsáhlou flotilu vozů především na agrární zemědělské produkty.

Obvyklá místa nakládek agrárních komodit jsou Maďarsko, Slovensko, Česká republika, Rumunsko, Ukrajina, Polsko, Francie, aj.

Běžná místa vykládek agrárních komodit jsou pak Německo, Česká republika, Slovensko, Polsko, Švýcarsko, Itálie, Rakousko, aj.

K nejčastěji přepravovaným agrárním komoditám patří pšenice, kukuřice, sója, řepka, slunečnice, ječmen, slad, řepkový, slunečnicový a sójový šrot, melasa, cukr, řepné rízky, pšeničné otruby.

V případě, že by se zboží nacházelo v místě, které nemá železniční spojení, společnost zajistí samotný návoz ze sila na vhodné nádraží a překládku do železničních vozů. Vagony před naložením se nechají vyčistit, po dokončení nakládky zaplombuje vozy vlastní mobilní dílna a zaměstnanci společnosti INTERFRACHT zajistí vystavení nákladního listu a soupisku vozů.

### **2.2.3 Kombinovaná přeprava**

Dovoz silničním prostředkem – kamionem je zabezpečován v případě, že se zboží nachází v místě, které nemá železniční spojení. Společnost zajistí návoz kamionem, díky vlastnímu Truck centru, které má rozsáhlé kontakty na množství kamionových přepravců, překládku na terminálu, skladování a následnou železniční přepravu.

Kromě nezbytných překladů zboží z kamionu na železniční vagon, je firma dále schopna zajistit uskladnění zboží a samotnou nakládku zajistit později.

Sklady jsou umístěny v Ostravě a Lovosicích. Jedná se o zastřešené sklady cca 42 000 m<sup>2</sup>, tyto prostory jsou napojené na koleje. V případě potřeby je zde možnost pro využití speciálních velkoprostorových vozů.

V samotném terminálu se po té dbá na samotné maximální využití ložného prostoru železničních vozů. Překlad z kamionu na vagon je možný v různých poměrech od jedna ku jedné až jedna ku třem dle typu zboží. Probíhá zde pak samotné zajištění nákladu, případné paletování, foliování či uskladnění.

Následuje přeprava po železnici zejména ve směru na Balkán a země SNS (Ukrajina, Bulharsko, Rumunsko, Turecko, Řecko, Makedonie, Albánie). Společnost je schopna zajistit také denní monitoring transportu.

## 2.2.4 Kontejnerová přeprava

Prostřednictvím kontejnerové přepravy je zajišťována přeprava zásilek v rámci všech kontinentů. K tomu je využito všech typů námořních kontejnerů dle požadavků a potřeb klienta. Jednou z předností společnosti je zajištění kontejnerů, garance dostupnosti, odpovídající stav a čistota kontejnerů, sledování zásilky, bohaté zkušenosti na základě dlouhodobé spolupráce s lokálními společnostmi, kooperace s ověřenými a stabilními lodními dopravci.

Společnost k přepravě v případě zájmu zajišťuje:

- exportní/importní proclení kontejneru,
- VGM (verified gross mass – ověřená celková hmotnost kontejneru),
- pakování kontejneru,
- pojištění zásilky.

## 2.2.5 Mobilní dílna

Mobilní dílna společnosti má certifikaci ECM a slouží pro základní opravy a údržbu vagónů.

Mobilní dílna zajistí:

- výměnu brzdových zdrží,
- mazání funkčních částí železničních vozů,
- čištění vozů suché i mokré (certifikace GMP+),
- výměna šroubovek, záchytek brzdových rozpor, zemnicích lanek,
- jiné opravy na základě konzultace,
- v případě potřeby je možno zajistit vykládku vozů.

Vzhledem k tomu, že některé náhodně vzniklé závady na železničních vozech mohou zapříčinit neupuštění do další části přepravy a je nutno rychlé reakce, je velkou výhodou vlastní mobilní dílna, která je schopna okamžitou reakcí zajistit běžné opravy přímo na místě a umožnit tak pokračování vozu v přepravě. Vlastní mobilní dílna může takto ihned přijet jak na místo v České republice, tak i mimo hranice, kde může v případě zásahu ulehčit celou vzniklou situaci.

Též zajištění čištění vozů vlastními silami umožňuje okamžitě reagovat na různé změny potřeb zákazníků při změně typu loženého zboží.

## 2.3 Vozy

Vozové centrum působí v rámci celé Evropy, čítá více než 1.000 privátních vozů, z toho 750 obilných o objemu 75-132 m<sup>3</sup>. Vozové centrum zajišťuje:

- komunikaci s externími dílnami, s majiteli vozů a také s dopravci,
- optimální využití a stálou provozuschopnost vozů,
- koordinaci práce v rámci vlastní mobilní dílny,
- registraci vozů u Drážního úřadu (Rakousko, ČR),
- veškeré legislativní zastřešení.

Pro železniční přepravy společnost využívá různé typy železničních nákladních vozů:

- kryté vozy,
- výsypné vozy,
- speciální vozy,
- vysokostěnné vozy.

### 2.3.1 Kryté vozy

#### Gags

Vozy typu Gags jsou určeny pro přepravy paletizovaného zboží a kusových zásilek. Vhodné jsou jak pro sypký, tak i volně ložený náklad. Vozy nejsou určeny pro přepravy chemicky agresivního zboží a zvířat. Vozy řady Gags jsou vhodné na přepravy nákladů, které jsou citlivé na povětrnostní podmínky, které vyžadují uzavřený prostor bez možnosti odvětrávání po celou dobu přepravy.

Tab. 2.1 Parametry vozu Gags

<b>Ložná délka</b>	15 200 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 600 mm
<b>Ložná výška</b>	2 400 mm
<b>Ložná plocha</b>	40,0 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	100,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	cca 24,5 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	38
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	30

Zdroj: [11].



Obr. 2.3 Železniční vůz Gags

Zdroj: [11].

### Habbillns – vozy ve vlastnictví ČD

Vozy řady Habbillns jsou velkoprostorové kryté vozy na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží.

Tab. 2.2 Parametry vozu Habbillns

<b>Ložná délka</b>	21 200 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 840 mm
<b>Ložná výška</b>	2 800 mm
<b>Ložná plocha</b>	60,3 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	161,4 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	cca 30,0 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	60 - 61
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	42

Zdroj: [11].



Obr. 2.4 Železniční vůz Habbillns

Zdroj: [11].

### Habbillns - vozy ve vlastnictví ZSSK

Vůz je velkoprostorový krytý, využívá se na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží. Hlavní rozdíl mezi vozy Habbillns ZSSK a Habbillns ČD je v počtu přepážek, u vozů společnosti ZSSK je tento počet nižší.



Tab. 2.3 Parametry vozu Habbills

<b>Ložná délka</b>	21 200 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 840 mm
<b>Ložná výška</b>	2 800 mm
<b>Ložná plocha</b>	60,3 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	161,4 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	28,80 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	60 - 61
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	42

Zdroj: [11].



**Habbills**

Obr. 2.5 Železniční vůz Habbills

Zdroj: [11].

Habbills je velkoprostorový krytý vůz na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží.

Tab. 2.4 Parametry vozu Habbills

<b>Ložná délka</b>	22 000 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 840 mm
<b>Ložná výška</b>	2 800 mm
<b>Ložná plocha</b>	62,4 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	167,4 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	cca 26,50 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	63
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	42

Zdroj: [11].



Obr. 2.6 Železniční vůz Habbins

Zdroj: [11].

### Habbins 3

Velkoprostorový krytý vůz na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží.

Aktuálně má společnost v nájmu 10 těchto vozů. Vozy jsou využívány pro přepravy cukrů.

Tab. 2.5 Parametry vozu Habbins 3

<b>Ložná délka</b>	21 984 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 770 mm
<b>Ložná výška</b>	2 800 mm
<b>Ložná plocha</b>	61 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	168 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	cca 28 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	54
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	42

Zdroj: [11]



Obr. 2.7 Železniční vůz Habbins 3

Zdroj: [11].

## Hbbillns

Jedná se o velkoprostorové kryté vozy na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží.

Tab. 2.6 Parametry vozu Hbbillns

<b>Ložná délka</b>	15 440 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 950 mm
<b>Ložná výška</b>	2 850 mm
<b>Ložná plocha</b>	45,6 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	123,7 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	cca 17,6 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	40-42
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	28-30

Zdroj: [11].



Obr. 2.8 Železniční vůz Hbbillns

Zdroj: [11].

## Hillmrss

Velkoprostorový krytý vůz na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží. Zajímavostí je, že tento typ vozu byl využit při transportu kontejnerových popelnic.

Tab. 2.7 Parametry vozu Hillmrss

<b>Ložná délka</b>	2 x 15 440 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 950 mm
<b>Ložná výška</b>	2 850 mm
<b>Ložná plocha</b>	2 x 45,55 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	2 x 123,7 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	cca 35 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	84
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	60

Zdroj: [11].



Obr. 2.10 Pohled na nakládku železničního vozu Hillmerrss

Zdroj: [11].



Obr. 2.9 Železniční vůz Hillmerrss na nakládce popelnic

Zdroj: [11].

### Himrrss

Velkoprostorový krytý vůz na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží.

Tab. 2.8 Parametry vozu Himrrss

<b>Ložná délka</b>	2 x 14 236 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 950 mm
<b>Ložná výška</b>	2 850 mm
<b>Ložná plocha</b>	2 x 42 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	231,2 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	cca 30 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	80
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	56

Zdroj: [11].



Obr. 2.11 Železniční vůz Hirmrss

Zdroj: [11].

### Hirrs

Velkoprostorový krytý vůz na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží.

Tab. 2.9 Parametry vozu Hirrs

<b>Ložná délka</b>	2 x 12 760 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 900 mm
<b>Ložná výška</b>	2 670 mm
<b>Ložná plocha</b>	2 x 37,0 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	2 x 98 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	cca 30,75 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	70
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	48

Zdroj: [11].



Obr. 2.12 Železniční vůz Hirrs

Zdroj: [11].

### Kils

Krytý vůz určený na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží.

Tab. 2.10 Parametry vozu Kils

<b>Ložná délka</b>	12 760 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 677 mm
<b>Ložná výška</b>	2 805 mm
<b>Ložná plocha</b>	34,2 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	88,8 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	cca 15 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	31
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	24

Zdroj: [11].



Obr. 2.13 Železniční vůz Kils

Zdroj: [11].

### **Laails**

Krytý vůz na přepravu kusového, velkoobjemového a paletizovaného zboží.

Tab. 2.11 Parametry vozu Laails

<b>Ložná délka</b>	2x12 760 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 677 mm
<b>Ložná výška</b>	2 805 mm
<b>Ložná plocha</b>	2x34,2 m <sup>2</sup>
<b>Ložný objem</b>	177,6 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	30 t
<b>Europalety 0.8 x 1.2 m</b>	2x31
<b>Průmyslové palety 1 x 1.2 m</b>	2x24

Zdroj: [11]



Obr. 2.14 Železniční vůz Laailex

Zdroj: [11].

### 2.3.2 Výsypné vozy

#### Hadgs

Vůz řady Hadgs má tři střešní násypné otvory. Určen je k přepravám potravinářského sypkého zboží, které vyžaduje ochranu před povětrnostními vlivy (např. volně ložené obilí). Podlaha vozu je vybavena výsypkami.

Tab. 2.12 Parametry vozu Hadgs

<b>Ložná délka</b>	15 280 mm
<b>Ložná šířka</b>	2 600 mm
<b>Ložná výška</b>	2 400 mm
<b>Ložný objem</b>	95,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	25 000 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.15 Železniční vůz Hadgs

Zdroj: [11].

### Tadgs - vozy ve vlastnictví MÁV

Vůz Tadgs MÁV je samovýsypný s otevíratelnou střechou. Určen je k přepravám potravinářského sypkého zboží vyžadujícího ochranu před povětrnostními vlivy (např. volně ložené obilí). Je odolný proti vnikání vody a prachového sněhu do ložného prostoru vozu pokud je v zavřeném stavu

Tab. 2.13 Parametry vozu Tadgs

<b>Ložný objem</b>	85,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	28 500 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.16 Železniční vůz Tadgs

Zdroj: [11].

### Tadns - vozy ve vlastnictví ÖBB

Samovýsypný vůz s otevíratelnou střechou je určen k přepravě potravinářského sypkého zboží vyžadujícího ochranu před povětrnostními vlivy (např. volně ložené obilí). V zavřeném stavu je odolný proti vnikání vody a prachového sněhu do ložného prostoru vozu.

Tab. 2.14 Parametry vozu Tadns

<b>Ložný objem</b>	80,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	25 500 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.17 Železniční vůz Tadns

Zdroj: [11].



### Tagnpps 95 m<sup>3</sup>

Jedná se o vozy speciální stavby s násypnými otvory, vozy jsou určeny pro přepravy sypkého zboží, především obilovin s vlastním gravitačním vyprazdňováním.

V nájmu má společnost nyní 103 vozů této řady, přepravuje se jimi nejčastěji např. řepka, pšenice a kukuřice.

Tab. 2.15 Parametry vozu Tagnpps 95 m<sup>3</sup>

<b>Ložný objem</b>	95,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	20 500 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.18 Železniční vůz Tagnpps 95 m<sup>3</sup>

Zdroj: [11].

### Tagnpps 101 m<sup>3</sup>

Vůz speciální stavby s násypným otvorem, určen pro přepravu sypkého zboží, především obilovin s vlastním gravitačním vyprazdňováním.

Vozy pronajaté od firmy ERMEWA, aktuálně je v nájmu 29 vozů této řady, vozí se v nich např. slad, pšenice a kukuřice.

Tab. 2.16 Parametry vozu Tagnpps 101 m<sup>3</sup>

<b>Ložný objem</b>	101,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	21 100 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.19 Železniční vůz Tagnpps 101 m<sup>3</sup>

Zdroj: [11].

### Tagnpps 101 m<sup>3</sup>

Vůz speciální stavby s násypnými otvory, určen pro přepravu sypkého zboží, především obilovin s vlastním gravitačním vyprazdňováním.

Vozy pronajaté od firmy NACCO, aktuálně je v nájmu 51 vozů této řady, vozí se v nich např. slad, pšenice, kukuřice.

Tab. 2.17 Parametry vozu Tagnpps 101 m<sup>3</sup>

<b>Ložný objem</b>	101,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	21 000 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.20 Železniční vůz Tagnpps 101 m<sup>3</sup>

Zdroj: [11].

### Tagnpps 130 m<sup>3</sup>

Vůz speciální stavby s násypným otvorem, určen pro přepravu sypkého zboží, především obilovin s vlastním gravitačním vyprazdňováním.

Vozy pronajaté od firmy VTG, aktuálně je v nájmu 31 vozů této řady, vozí se v nich např. pšeničné otruby, sojový šrot.

Tab. 2.18 Parametry vozu Tagnpps 130 m<sup>3</sup>

<b>Ložný objem</b>	101,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	25 000 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.21 Železniční vůz Tagppps 130 m<sup>3</sup>

Zdroj: [11].

**Tagppps 110 m<sup>3</sup>**

Aktuálně je v nájmu 13 vozů této řady, vozí se v nich nejčastěji např. řepkový a slunečnicový šrot.

Tab. 2.19 Parametry vozu Tagppps 110 m<sup>3</sup>

<b>Ložný objem</b>	110,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	22 680 kg

Zdroj [11].



Obr. 2.22 Železniční vůz Uagppps 132 m<sup>3</sup>

Zdroj: [11].

**Uagppps 132 m<sup>3</sup>**

Aktuálně je v nájmu 75 vozů této řady, vozí se v nich nejčastěji např. řepkový a slunečnicový šrot. Tento typ vozů bývá nazýván jako „obří“

Tab. 2.20 Parametry vozu Uagppps 132 m<sup>3</sup>

<b>Ložný objem</b>	132,0 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	24 120 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.23 Železniční vůz Uagpps 132 m<sup>3</sup>

Zdroj: [11].

### Uagps 94 m<sup>3</sup>

Aktuálně je v nájmu 449 vozů této řady, vozí se v nich nejčastěji např. řepka, pšenice a kukuřice.

Tab. 2.21 Parametry vozu Uagps 94 m<sup>3</sup>

<b>Ložný objem</b>	94 - 96 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	20 700 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.24 Železniční vůz Uagps 94 m<sup>3</sup>

Zdroj: [11].

### 2.3.3 Speciální vozy

#### Uacs

Čtyřnápravový nádržkový vůz sloužící k přepravě zejména cementu, mletého vápence, vysokopecní strusky, mletého vápna a elektrárenského popílku.

Tab. 2.22 Parametry vozu Uacs

<b>Celkový objem nádrží</b>	52 000 l
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	25 750 kg

Zdroj: [11].



Obr. 2.25 Železniční vůz Uacs

Zdroj: [11].

### Zaes

Aktuálně je v nájmu 188 vozů této řady, vozí se v nich melasa, řepkový olej a ethylalkohol. Dalším typem je vůz řady Zas, v nájmu 30 vozů této řady.

Tab. 2.23 Parametry vozu Zaes

<b>Ložný objem</b>	61,3 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	25,5 t

Zdroj:[11].



Obr. 2.26 Železniční vůz Zaes

Zdroj: [11].

### 2.3.4 Vysokostěnné vozy

#### Eaos

Vysokostěnný nákladní vůz s otevřenou střechou určený k přepravě sypkých substrátů i kusových zásilek, které nemusí být při přepravě chráněny před povětrnostními vlivy. Vozy řady Eaos jsou vůbec první vozy, které jsou plně v držení a vlastnosti firmy INTERFRACHT.

Tab. 2.24 Parametry vozu Eaos

<b>Ložná délka</b>	12,70 m
<b>Ložná šířka</b>	2,76 m
<b>Ložná výška</b>	2,10 m
<b>Ložný objem</b>	74,30 m <sup>3</sup>
<b>Hmotnost prázdného vozu</b>	21 t

Zdroj: [11].



Obr. 2.27 Železniční vůz Eaos

Zdroj: [11].

[8]

V současné době je ve výrobě dalších 60 kusů vlastních železničních nákladních vagonů. Výrobu zajišťuje slovenská společnost TATRAVAGÓNKA a.s., která patří k nejvýznamnějším výrobcům nákladních železničních vagonů vůbec. Jedná se o vozy řady Tagnpps 101 m<sup>3</sup>. Využity budou na přepravy agrárních komodit. Z výroby do ostrého provozu by tyto vozy měly vyjet v únoru 2021.

Dostatečná a rozmanitá vozová kapacita je jednou z nejdůležitějších při poskytování služeb společností. Bez vozů by se neobešla žádná přeprava jakéhokoliv druhu nákladu.



Obr. 2.28 Výroba železničního vozu Tagnpps 110 m<sup>3</sup>

Zdroj: [11].

## 2.4 GMP+

Společnost INTERFRACHT s.r.o. je vlastníkem certifikátu GMP+.

Jedná se o certifikaci standardu bezpečnosti krmiv, tento standard typu GMP+ FSA je určený pro prvovýrobce zemědělských komodit pro výrobu krmiv, výrobcům a skladovatelům krmných směsí a doplňkových látek, přepravním zemědělských a potravinářských komodit obchodníkům s komoditami, výrobcům a obchodníkům s krmivem pro domácí zvířata.

*„Systém zajištění kvality je uplatňován v celém krmivářském řetězci, a to od prvovýroby, přes obchod s komoditami, jejich skladování, překládku, dopravu až po laboratorní analýzy. Certifikace dle GMP+ FSA obsahuje část požadavků z HACCP a část z ISO 9001/ISO 22000. Standard GMP+ FSA zajišťuje bezpečnost krmiv pro zvířata, která dále vstupují do krmivářského/potravinářského řetězce. Zkratka GMP+ FSA znamená Good Manufacturing Practise (SVP - správná výrobní praxe) a Feed Safety Assurance.“*

[9]

Certifikační orgán Guardis International Certifikations GmbH vydal společnosti INTERFRACHT příslušný certifikát.

To obnáší dané požadavky, které musí být splněny a dodrženy. V případě, že daná přeprava jede pod standardem GMP+, je třeba dodržet veškeré náležitosti, včetně vystavení LCI reportu. Pokud by nedošlo k vystavení LCI reportu, ale bylo v přepravních či účetních dokumentech uvedeno, že přeprava jela pod GMP+, nastal by obrovský problém a certifikační autorita by deklaraci společnosti odebrala. GMP+ bývá jednou z nejčastěji kontrolovaných záležitostí při auditech společnosti.

## **3 Logistický proces při zpracování nabídky logistických služeb a jeho analýza**

### **3.1 Zpracování nabídky společností INTERFRACHT**

Logistický proces při zpracování nabídky v sobě zahrnuje řadu kroků, a aby mohlo dojít ke komplexnímu zpracování nabídky, je třeba obdržet poptávku a to ze strany zadavatele či zákazníka, tedy zájemce o přepravu. Zájemcem o přepravu může být i konkurenční firma, která si například není schopna na konkrétním úseku dané trasy přepravu zajistit. Poptávka může mít různorodou podobu a v každém konkrétním případě může obsahovat rozdílné informace.

Aby byla nabízená služba zabezpečena komplexně, je třeba realizovat tyto fáze logistického procesu:

#### **3.1.1 Přijetí poptávky**

Poptávky je možno přijímat hned několika způsoby. V minulosti bylo hojně využíváno komunikace přes telefonní hovor, kdy druhá strana projevila zájem o přepravu. Hovor byl přepojen příslušnému oddělení, podle konkrétní poptávané přepravované komodity a relace. V případě přijetí poptávky prostřednictvím telefonu je třeba dobře znát úlohu jednotlivých spedičních oddělení a jejich specializaci. Je také nutné znát obecné informace o železničních přepravách a být jazykově vybaven, protože se v mnoha případech jedná o zahraničně zadávané přepravy a zákazníky.

V současné době se nejvíce poptávek přijímá pomocí mailového klienta. Pokud se jedná o úplně novou firmu, čili nového potenciálního zákazníka, poptávka dojde na obecný email uvedený na webových stránkách. Po přijetí mailu dochází opět k předání informací příslušnému spedičnímu oddělení. V případě již známého či stávajícího zákazníka může přijít poptávka přímo do mailu konkrétnímu spedičnímu oddělení.

Třetím a nejméně využívaným způsobem je internetový formulář uvedený na internetových stránkách společnosti. Po vyplnění příslušných informací bude daný požadavek zpracovaný a do druhého dne dojde k poskytnutí detailnějších informací. Je také možno využít online chatu na webových stránkách společnosti.



Už při samotném přijetí poptávky je třeba od zákazníka či zadavatele vytěžit co nejvíce informací, které při zpracování konkrétní nabídky povedou k co nejsnadnějšímu, nejpřesnějšímu a nejrychlejšímu zpracování daných údajů. Mezi základní a podstatné informace patří:

- specifikace zboží (např. kukuřice, pšenice, cukrová řepka, dřevo, sója, oleje, chemické produkty, písky, vojenská technika, líhy apod.),
- NHM (kód celního sazebníku) – konkrétní specifické číslo dané komodity,
- RID – zda se jedná o bezpečné či nebezpečné zboží,
- relace od – relace do,
- země původu přepravovaného zboží (např. zboží se bude přepravovat z Maďarska),
- země určení přepravovaného zboží (např. zboží se bude přepravovat na Slovensko),
- množství – udávané v tunách,
- frekvence přepravy – například zda se jedná o jednorázovou či pravidelnou přepravu,
- v ideálním případě může zákazník sdělit, zda obě místa jsou opatřena železniční vlečkou,
- požadovaný termín realizace přepravy,
- případný zájem ze strany zákazníka o přepravu v režimu GMP+,
- balení – např. volně ložené zboží, zboží na paletách apod.

### **3.1.2 Registrace zákazníka**

Po přijetí poptávky v jakékoliv její formě dochází ke kontrole, zda daný zákazník, tedy podnikatelský subjekt je již veden v portfoliu. Jedná se o vůbec první krok spjatý s následným zpracováním nabídky. V případě, že se jedná o úplně novou firmu, která nám nebyla doposud známá, je třeba zajistit:

- vyhledat a zjistit informace o daném subjektu, jako jsou kontaktní údaje. Spousta informací se dá zjistit přímo z webových stránek společnosti. Některé firmy webové stránky však nemají, což jim může ubrat na důvěryhodnosti. Už samotná webová stránka může o dané společnosti spoustu napovědět. Někdy i přes existenci webové stránky nemusí mít daná společnost uvedeny

kontaktní údaje, které jsou pro poskytovatele velmi důležité. Následně je zákazník dohledán v příslušných obchodních rejstřících daných zemí. Je třeba zjistit přesný název společnosti, identifikační číslo, daňové identifikační číslo a tím si existenci dané firmy či subjektu ověřit,

- následuje registrace dané firmy do interní databáze, která je vedena pomocí spedičního programu Spedsoft. Zapisuje se přesný název firmy uvedený v obchodním rejstříku, IČ, DIČ, webové stránky společnosti, základní kapitál, rok založení společnosti, adresa sídla, korespondenční adresa je-li odlišná od adresy sídla, dále je třeba zapsat kontaktní osobu, která o zpracování nabídky požádala. Vhodné je dohledat si, případně požádat o další kontakty na konkrétní osoby, které mají na starosti logistiku, dopravu či obchod. Správný kontakt na odpovědnou osobu může ulehčit celou situaci v případě realizace přepravy či v případě vzniků případných problémů,
- v mnohých případech je zadavatelem a zájemcem o zpracování nabídky firma, na kterou se pohlíží jako na třetí stranu. Naproti zákazníkovi jako zadavateli přepravy stojí firmy, které vystupují jako nakládající a vykládající. Místo nakládky/vykládky, kde chce nakládající/vykládající přepravu realizovat, jsou pro zpracování nabídky stěžejní. Je třeba získat informace od zákazníka, případně se snažit podle místa nakládky a vykládky a požadovaného zboží k přepravě zjistit, o jaké společnosti by mohlo jít,
- ve výše uvedeném případě je třeba založit do registru tzv. rozšířeného kontaktu. Jedná se o fyzické místo nakládky a fyzické místo vykládky. Zakládá se pro nakládku i vykládku jednotlivě. Do rozšířeného kontaktu se uvádí konkrétní název společnosti s příslušnými kontaktními údaji, připárovaná železniční stanice, označení geozóny železniční vlečky (pokud je), označení sil či skladů. Poté dochází k doplňování podrobnějších informací jako např:
  - délka vlečky v metrech,
  - únosnost vlečky v tunách,
  - rastr železniční vlečky,
  - doba pro nakládku,
  - doba pro vykládku,
  - informace o místě - zda je v místě zpevněná plocha, zda se v místě nachází rampa, zda je místo opatřeno vodou a elektrickou energií apod.

Veškeré tyto informace jsou nezbytné pro další kroky v procesu zpracování nabídky.

Firma: PRECHEZA a.s. (Přerov) Kategorie: Ostatní RK1328 Odkaz složka kontaktu Kartotéka mapy - sídlo firm

Osoby poznámka: Ing. Tomáš Andrlé - tomas.andrle@precheza.cz  
Petr Caletka - petr.caletka@precheza.cz  
Šimona Hánová - simona.hanova@precheza.cz/(420) 581 253 842  
Ing. Roman Novotný - roman.novotny@precheza.cz/(420) 581 253 859/(420) 728 427 172  
Erika ZLÁMALOVÁ - erika.zlamalova@precheza.cz/(420) 581 253 838

Nakládající  Vykládající  Vlečka Délka vlečky (m) m Bruto (t) t  Zaslání originálu NL  Kolejová váha  Délka kol. váhy  Klika #

Připávaná stanice: PŘEROV 54-346627 Raster:  Neznámý  C  D  Jiný Další raster naz: Další raster Tun  Vykládka mezi koleje  Výrobní závod

Doplňení stanice: Doplnění pro per / fur

Obsluha vlečky:

GPS vlečky, sila:	49.446569, 17.430389	49.449832, 17.435993	49.451294, 17.432620	49.448010, 17.423539	Siding PRECHEZA a.s. (Přerov)
GPS geozony:	A	B	C	D	Název geozony

Mob. dílna: A

Nesmí:  Tdgn5  Tagpp5 95  Tagpp5 110  Uagps 75  Uagps 95  Uagps 125  Uagpps 132  VTG 93  Zaes

Nesmí vagonů s nízkou výšpnou klapkou

Váha vagonů (detail): Neznámá Poznámka

Dotazník:  Zaslán  Obdržen Dotazník nakládající

Doba pro nakládku: dny

Obr. 3.1 Karta nakládajícího místa

Zdroj: [12].

### 3.1.3 Ověření bonity a pojistitelnosti klienta

Pro zajištění ekonomické nebo finanční bezpečnosti poskytovatele služby, je třeba zajistit ověření bonity, čili důvěryhodnost ekonomického subjektu na finančním trhu, neboť tímto způsobem se dá zjistit, zda je daný subjekt v insolvenční, jakých dosahuje obrátů, a jaké má závazky. Dalším krokem je ověření pojistitelnosti. Pojištění pohledávek zajišťuje firma Atradius, v případě, že o pojištění pro daný subjekt požádáme. Atradius je společnost zabývající se zhodnocením firem, pojištěním pohledávek a jejich následným vymáháním, se kterou společnost INTERFRACHT s.r.o. spolupracuje. Vždy při nové žádosti o kreditní limit je na Atradius poslána žádost o zhodnocení kredibility dané firmy. Výsledkem je report, který sice není tak podrobný jako bonita vystavená pro české a slovenské firmy, ale vypovídá o tom, jak se firma má k zákazníkovi zachovat, a jestli nehrozí potencionální riziko, například nezaplacení faktur, a na základě reportu může být zákazník například požádán o předplatu. Další službou, kterou společnost nabízí, je pojištění pohledávek. Pokud by tedy případně došlo k neproplacení některých faktur, Atradius by vyplatil částku až do výše pojištění a posléze by danou hodnotu vymáhal po dlužníkovi na vlastní zodpovědnost a nebezpečí.

Sídlo: Kateřinská 86/11 Olomouc 77900 | Právní forma: Společnost s ručením omezeným | Spisová značka: Městský soud v Praze C 142227  
 Založeno: 21.12.2004 (před 16 lety) | NACE: Ostatní vedlejší činnosti v do... | interfracht.cz | info@interfracht.cz | 588 003 811

<p>Semafor</p> <p></p> <p>Prošlo 131x</p> <p>V databázi CreditCheck nebyly nalezeny žádné informace o skutečnostech nebo změnách ve firmě, které by mohly (ale nemusely) mít vliv na bonitu.</p> <p></p> <p>Další upozornění</p> <p>Firm na adrese: 12</p>	<p>Insolvence</p> <p></p> <p>NE</p> <p>čas kontroly 03.02.2021 18:10</p>	<p>DPH nespolehlivý</p> <p></p> <p>NE</p> <p>datum kontroly 03.02.2021</p>	<p>Dlužník</p> <p></p> <p>NE</p> <p>V prověřovaných dlužnických databázích nenalezeny dluhy. <b>oznámit dlužníka</b></p>	<p>Kreditní skóre</p> <p></p> <p>Nepočítáno</p> <p>poslední zpracovaná závěrka rok 2017: D - Méně zranitelný důvod: závazky zdravotního p... důvod: závazky ze sociálního...</p>	<p>Zaměstnanci</p> <p></p> <p>25 - 49</p> <p>datum kontroly 12/2020</p>
--	--	--	--	--	---

Obrat a kreditní limit v CZK

Obrat®	Doporučený kreditní limit	Pojištění pohledávek
2019 (ČSÚ) 500 mil. - 1 mld.	Krátkodobý 15 000 000	Euler Hermes nepojmenované krytí ANO 15 000 000
2018 (ČSÚ) 500 mil. - 1 mld.	Dlouhodobý 31 250 000	Atradius dle podmínek pojišťovny
2017 (závěrka) 621 447 000	zdroj výpočtu: kategorie obratu 2019	Credendo dle podmínek pojišťovny
2016 (ČSÚ) 500 mil. - 1 mld.	nápověda	COFACE dle podmínek pojišťovny
2015 (ČSÚ) 500 mil. - 1 mld.		

Obr. 3.2 Příklad bonity

Zdroj: [13].

### 3.1.4 Vypracování smlouvy

Následně je vytvořen návrh zasílatelské smlouvy a požádáno o kreditní limit, tedy dochází k nastavení vnitrofiremní hodnoty dlužné částky. Po vygenerování zasílatelské smlouvy v příslušném jazyce může dojít k podpisu obou smluvních stran. Zasílatelská smlouva viz. v kapitole č.1.

### 3.1.5 Kalkulace ceny

Při tvorbě kalkulačky ceny je žádoucí vycházet z již dříve vypracovaných kalkulaček a nabídek, které jsou k dispozici v systému a to z důvodu, zda již nebyla požadovaná relace daného požadovaného přepravovaného zboží již nabízena a kalkulovaná například jiným spedičním pracovníkem. V případě, že v systému žádné ceny nebyly dohledány, dochází k založení zcela nové kalkulačky. Je nutné poptat ceny u dopravců jednotlivě a to pro každý úsek zvlášť, např. český úsek, slovenský úsek, maďarský úsek apod. Obvykle se pro daný úsek poptává více železničních dopravců, výše jejich nabídnuté ceny nemusí být ale rozhodující. Dalšími rozhodujícími faktory jsou jejich kapacity, termíny předávek a přebírek vlaků na hraničních přechodech apod. Po obdržení cen může dojít k vystavení nabídky s vykalkulovanou cenou. V této fázi je také důležité zamyslet se, kolik daného zboží se dá naložit do daného vozu. Například na přepravu těžšího řepkového šrotu je potřeba pohlížet jinak než na lehčí pšenici.

V kalkulaci se musí brát ohled na to, jestli se dané požadované množství co má být přepraveno, do daných typů a počtu vozů, dá naložit. To potom souvisí s povolenými traťovými třídami na dané trati a konkrétních železničních vlečkách a jejich únosnosti, jak na straně nakládajícího i vykládajícího.

Neopomenutelným krokem je ověření traťových tříd a dostupnosti kapacit:

Velmi důležité je ověřit si traťové třídy jednotlivých úseků. Daná železniční trať při přejezdu hraničních přechodů do jiné země může mít jinou únosnost. Stejně tak i železniční vlečky jak nakládajícího, tak vykládajícího mohou mít různou únosnost. Je to důležitý parametr, který rozhoduje a ovlivňuje jak zvolený typ a počet vagonů, tak hmotnost zboží, co se do vagonů bude moct naložit.

Příkladem může být přeprava ze slovenské stanice Levice do německé stanice Hamburg. Vozy by jely po trase LEVICE – KÚTY (státní hranice) – slovenský úsek, dále LANŽHOT – DĚČÍN (státní hranice) – český úsek, BAD SCHANDAU (státní hranice) – HAMBURG (německý úsek).

Trať celého slovenského úseku se může jet pod rastrem D, trať celého českého úseku se může jet pod rastrem D, trať celého německého úseku se může jet pod rastrem D. Železniční trať má tedy stejný rastr. Protože ale konkrétní místo nakládky v Levicích, kde se nachází skladovací sila a vede k nim železniční vlečka, má rastr C, to je méně než D. Z toho vyplývá, že i když celá trať včetně vlečky vykládajícího je přizpůsobena přepravě pod D, musí se naložit pod rastrem C, a to z důvodu omezení na vlečce nakládajícího, což znamená, že se do příslušných vagonů bude muset naložit menší hmotnost přepravovaného zboží. Důležitým parametrem je také délka vlečky, to znamená, kolik vagonů se na danou vlečku vleze a jak případně vlak rozdělit.

Dále dochází k ověření volnosti vozových kapacit, do kterých by se dané množství a druh zboží ložilo. Je potřeba si také ověřit kapacity jednotlivých dopravců, jestli budou mít kapacity na převzetí daných vozů na příslušném hraničním přechodě. Často může dojít k neočekávaným a náhodným situacím (např. stavební práce na trati, vykolejení vlaku, záplavy v dané části trati apod.) a potom následuje nepřevzetí vlaku v požadovaném čase či dojde k dlouhému prostoji, což může mít negativní vliv na zákazníkův požadovaný termín přepravy. S tím samozřejmě mohou vzniknout vícenáklady, které bohužel není snadné odhadnout dopředu.

### **3.1.6 Realizace přepravy**

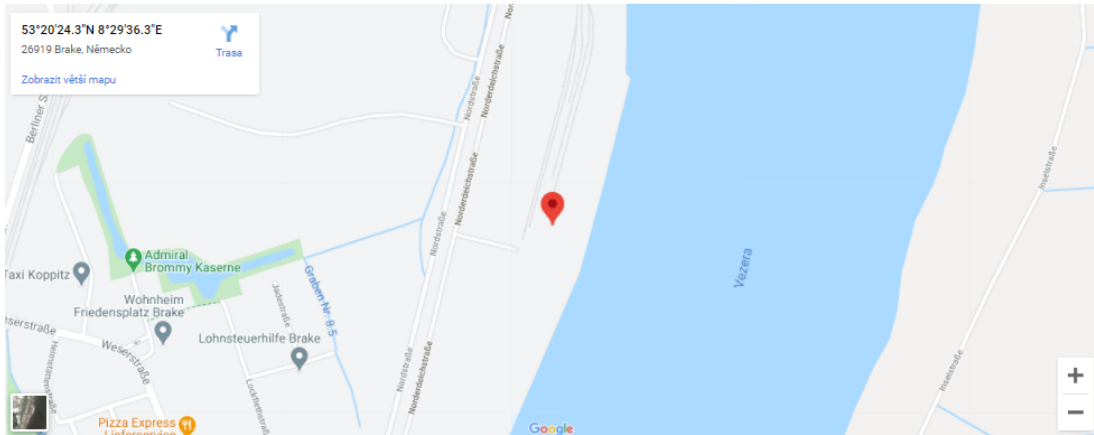
Pokud zákazník nemá připomínky, dochází k založení obchodního případu v interním systému. Přeprava dostane přiřazené konkrétní unikátní číslo, které ji po celou dobu provází ve všech záležitostech během přepravy. Pomocí tohoto čísla se dá přeprava lehce identifikovat a dohledat, navíc již obsahuje všechny potřebné informace, například dny nakládky, vykládky, jednotlivé dopravce a přesný soupis a počet vagonů. Díky tomu lze přímo ze systému vygenerovat konkrétní dokumenty nezbytné pro přepravu, např. CUV, CIM, dopis nakládajícímu (obsahuje informace pro nakládajícího, jako počty a typy vozů, kontakt na dopravce, očekávaný termín příjezdu a odkaz na GPS sledování vozů) či protokol posledních nakládek, který se využívá hlavně u GMP+ přeprav. V neposlední řadě i dopis dopravci (obsahuje nezbytně nutné informace pro přebírku mezi jednotlivými dopravci, to znamená v které stanici, v kolik a kterému přepravci se má souprava předat, včetně kontaktu). Tyto informace pak zajišťují hladší průběh přepravy.

### **3.1.7 Sledování přepravy**

Veškerý pohyb souprav, ať už ložených nebo prázdných, je sledován systémem GPS. Díky tomu může spediční pracovník okamžitě vidět, kde přesně se daný vůz nachází, jestli přeprava jede podle časového harmonogramu a v případě déle stráveného času vozu na jednom místě zjišťuje, co se děje, protože nedodržení termínu předávky může způsobit značné zpoždění. GPS sledování může být poskytnuto i zákazníkovi, pokud projeví o sledování přepravy zájem. GPS hlásí také veškeré překročení hraničních přechodů, dojezd soupravy do místa nakládky či vykládky, popřípadě do jiných důležitých bodů jako opravny a podobně. Poté je automaticky systémově zaslán email s touto informací. Pozice též hraje významnou roli, pokud je potřeba soupravu během cesty někde odchytil, například mobilní dílnou.

## WAGON MONITORING

Wagon Monitoring  
Last position:  
Siding J.Müller, DE  
INFO from 31.12.2021, 23:59



Obr. 3.3 Příklad GPS sledování

Zdroj: [11].

### 3.1.8 Vyúčtování a fakturace

Na konci přepravy je proveden zápis obchodního případu do Cargi (účetně-spediční informační systém). Zde dochází k párování a vyčíslení veškerých finančních skutečností a vystavení faktury za celou přepravu zákazníkovi.

Přeprava zahrnuje celkové náklady spojené s pronájmem železničních nákladních vozů, náklady od železničních dopravců, za čištění vozů, za případné opravy, za celní zastupování, za provize apod.

Výsledkem realizované zakázky je přehled, který na jedné straně ukáže veškeré vynaložené náklady a oproti tomu příjmy. Některé přepravy se mohou zkomplikovat díky vícenákladům a prostožům tak, že po vyúčtování zisku není dosaženo a může se stát, že přeprava je ztrátová. V této oblasti je třeba znát dobře problematiku týkající se zasílatelství, je zde hodně předpisů a povinností, které musí být striktně dodrženy. V opačném případě může dojít k penalizacím a pokutám, se kterými samotný zákazník nemá již nic společného a poskytovatel musí uhradit ze svých finančních prostředků.

Následně dochází ke kontrole splatnosti účetním oddělením, které v případě neuhrazení některých faktur může podniknout příslušné právní kroky.

### **3.2 Analýza procesu z pohledu vybraných logistických charakteristik**

Celý logistický proces při zpracování nabídky je možno podrobit analýze z pohledu zvolených logistických charakteristik, mezi které patří:

#### **3.2.1 Správný čas**

Časový harmonogram a jeho dodržení v oblasti zasílatelství je naprosto zásadní. Každá jednotlivá přeprava s sebou nese velmi pečlivé naplánování veškerých činností, které je třeba pro úspěšně odjetou přepravu dodržet. V případě, že by nebyl dodržen časový plán, a některá z činností se z nějakého důvodu protáhne nebo opozdí, má to zásadní vliv na vše ostatní. Např. problém na dané trati, který by znamenal opožděný příjezd k předávajícímu dopravci, který by již v tomto opožděném čase měl na přebírku jiné vlaky, by mohl znamenat prostoj a opoždění vlaku většinou minimálně do druhého dne, ale v ojedinělých případech i několik dní, což by znamenalo obrovské vícenáklady nejen za odstavení soupravy, ale i odvolání případných dalších přepravečů podílejících se na přepravě. Časový plán je také potřeba dodržet v případě, kdy se převáží lehce zkazitelné zboží. Časový prostoj by byl naprostou katastrofou, protože by došlo ke zkažení a znehodnocení převáženého zboží. Stejně tak hraje čas důležitou roli na místě nakládky a vykládky, kde jsou předem domluvení pracovníci, kteří budou s nakládkou a vykládkou zboží nápomocni, a při zpoždění se může stát, že souprava bude čekat na nakládku či vykládku celý víkend. Nesplnění časového plánu by v oblasti zasílatelství mohlo speditéra stát případné další budoucí zakázky a přepravy. Čas je třeba vždy dodržet. Dlouhé čekání a odkládání není možné. Je proto dobré při plánování přepravy zákazníkovi sdělit o něco delší časový úsek, například rozdíl 1-2 dny, které by v případě potřeby sloužily jako rezervní záchranný plán. Splnit vše ve správném čase také vylučuje případné penále, pokuty a prostoje. Také splnění zakázky ve správném čase může vést k doporučení společnosti ostatním zákazníkům a vrhnout na společnost dobré světlo. Čas je klíčovým faktorem, o to více v oblasti plnění přeprav požadovaného zboží a komodit. Pro dodržení časového plánu pomáhají také GPS systémy, které zobrazují aktuální polohu vozů, dále společnost v systému eviduje tzv. ZANy, čili různé zakazy, omezení apod. ZANy posílají



a informují o nich samotní dopravci či správci kolejí v jednotlivých zemích a jedná se o různé stavební práce, opravy trati, apod.

### **3.2.2 Správné množství**

Vzhledem k rozmanitosti poskytování služeb v oblastech různorodých druhů zboží jako jsou především agrární komodity, cukry, dřevo, oleje, chemický průmysl, hygiena, písky, vojenská technika a spousta dalších, je třeba vždy mít k dispozici dostatečné množství železničních nákladních vagonů, bez kterých by danou přepravu nebylo možné realizovat. Vzhledem k různorodosti a možnostem požadovaného přepravovaného zboží a tím pádem s ohledem na jeho konkrétní vlastnosti, je třeba zajistit určité množství různých typů nákladních železničních vagonů. Je proto vhodné rezervovat si v nájmu určitý počet železničních nákladních vagonů různých typů, případně mít k dispozici okamžitě kontakty na případné další pronajímatele vozů. Mimo pronajaté vozy je společnost vlastníkem vozů, viz kapitola č. 2. Vzhledem k tomu, že největší objem železničních přeprav tvoří přepravy agrárních komodit, společnost se rozhodla nechat si vyrobit další 2 soupravy vlastních železničních vagonů. První souprava vyjede již v únoru a bude ihned uvedena do ostrého železničního provozu. Stejně jako dostatečné množství železničních vozů je důležité mít vždy v rámci každé jednotlivé konkrétní přepravy v záloze dostatek kontaktních údajů na příslušné železniční dopravce v daných zemích a to z výše uvedených důvodů, jako je např. vyčerpaná kapacita přebírek vlaků na hranicích, nedostatek lokomotiv, nedostatek železničního personálu, případně z jiných důvodů na straně dopravce. S tím samozřejmě souvisí potřeba zajistit si dostatečné množství zákazníků, kteří při objednání přeprav vozy patřičně využijí. O zákazníky je třeba pečovat, připomínat se jim a samozřejmě oslovovat nové. Nejvíce nových zákazníků a železničních přeprav se nasmlouvá během agrárních burz, kterých se společnost aktivně účastní a to celoevropsky. Vedení interní databáze zákazníků zase umožňuje připomínku firmy zasíláním různých výhodných nabídek či informací o volné vozové kapacitě prostřednictvím nástroje mailových kampaní.

### **3.2.3 Správné místo**

Správné místo je opět stěžejním bodem celé přepravy. Je naprostou nutností znát přesné místo vykládky či nakládky. Je důležité vědět, zda místem bude dovoz přímo na železniční vlečku daného subjektu nebo či místem určení bude pouze železniční

stanice, kde dojde k přeložení na nákladní vozy. Správné místo se také týká cílových stanic, je nutné znát název stanice a to naprosto přesně. Některá velká města mají příslušné stanice různě rozděleny a označeny, a proto je obrovský rozdíl, pokud má přeprava končit např. ve stanici BRAKE (UNTERWESER) nebo BRAKE (UNTERWESER) HAFEN. Také je třeba znát přesně místa hraničních přechodů, čili místa, kde dochází k předání vlaků mezi jednotlivými dopravci. Také při samotném transportu je třeba znát přesně místa, kterými bude celá souprava projíždět a v případě zjištěných problémů na trati vhodně a rychle přetrasovat přes jiné železniční stanice.

### **3.2.4 Správná cena**

Cena je vždy jedním z nejdůležitějších faktorů, který má vliv na výběr poskytované služby. Proto poptávka více železničních dopravců a jejich služeb vede k nabídce z pohledu vždy co nejlepší konečné ceny pro zákazníka. To stejné platí při používání vozů, pokud jsou k přepravě potřebné pronajaté vozy, vždy se je snaha o co nejlepší cenu v poměru s vyhovujícími podmínkami vozů potřebných k dané přepravě. Stejně taky využití služeb vlastní mobilní dílny a čištění dochází k vytvoření příjemnější ceny, než v případě, kdyby o dané služby bylo žádáno třetí strany. Cena je vždy tvořena s co největší snahou uspokojit zákaznickovy potřeby za rozumné náklady na jeho straně a zároveň s výnosem na straně společnosti, jako zprostředkovatele přepravy.

Na výběr poskytovatele služby ze strany zákazníka má vliv řada aspektů. Proto byly zvoleny některé logistické charakteristiky, které budou podrobeny analýze.

### **3.2.5 Analýza množství kontaktů**

Pro společnost poskytující služby, jsou ty správné kontakty zásadní a rozhodující aspekt z hlediska poskytování svých nabízených služeb. Pro společnost INTERFRACHT s.r.o. jsou kontakty a jejich správné vedení a kategorizování naprosto stěžejní a důležitou položkou. Své kontakty společnost rozděluje na zákazníky a dodavatele – železniční dopravce, pronajímatele vozů, spedici, sklady, terminály a ostatní. Každý nově získaný kontakt je proto pro společnost vzácný a je třeba jej vhodně založit a kategorizovat. O tom, že firmy a kontakty jsou stále dále a dále vyhledávány svědčí tabulky níže:

Tab. 3.1 Počet založených firem

Počet založených firem						
Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Celkový počet k roku	3412	3929	4861	5798	6492	7105
Přírůstek v roce	547	517	932	937	694	613

Zdroj: [12].

Tab. 3.2 Celkový počet kontaktů

Celkový počet kontaktů						
Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Celkový počet k roku	3940	4818	6474	9206	11659	14075
Přírůstek v roce	790	878	1656	2732	2453	2416

Zdroj: [12].

Z tabulky 3.1 můžeme vidět, že celkový počet všech společností vedených v systému činil v roce 2020 celkem 7 105 firem, což je oproti roku 2015 obrovský nárůst a to o 3 693 nových společností. Největší nárůst počtu firem lze pozorovat v letech 2017 a 2018, v posledních dvou letech dochází k mírnějšímu poklesu. V roce 2020 došlo vlivem celé pandemické situace k ještě mírnějšímu poklesu, proto nebylo možno nové firmy oslovovat a účastnit se obchodních burz a společenských setkání, kde právě k akvizici nových společností dochází.

Co se týká jednotlivých konkrétních osob, vedených pod výše zmiňovanými firmami, i zde jejich počet neustále roste. Téměř u každé společnosti se začíná oslovením obecného kontaktu @info, který po té dokáže ukázat na správného člověka, stěžejního pro společnost nabízené služby. Konkrétně se jedná o člověka, který má v dané společnosti na starosti logistiku, dopravu, nákup a prodej. V neposlední řadě potom kontakt na osoby, které jsou odpovědné za účetní záležitosti a to v případě uzavření obchodu.

### 3.2.6 Analýza množství přeprav

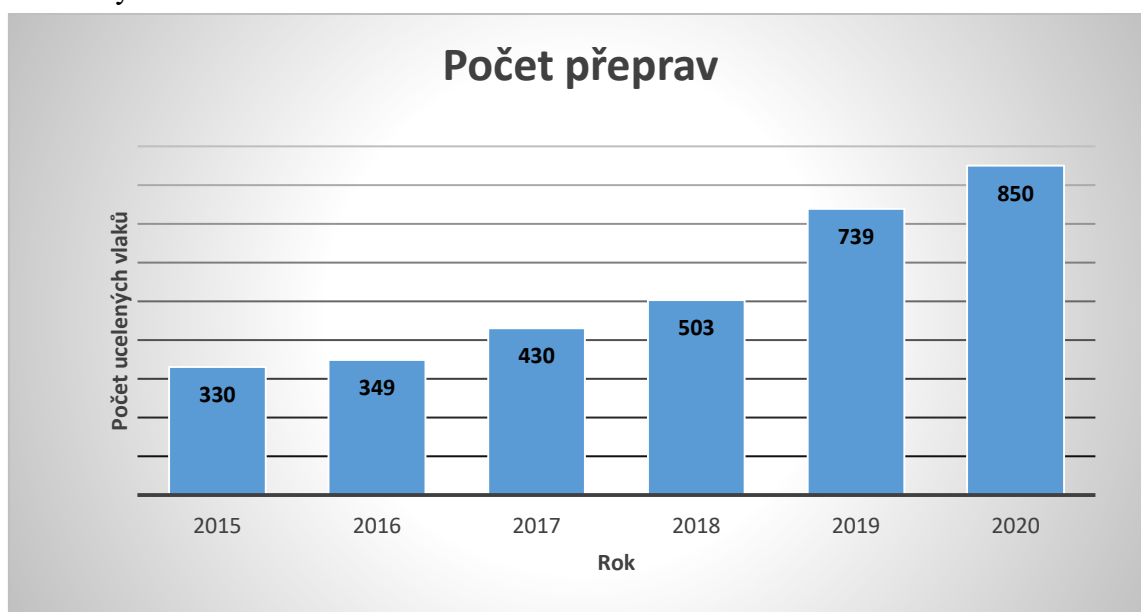
Při pohledu jak si společnost vede, je třeba podívat se na počty již realizovaných přeprav. Následující tabulka ukazuje počet uskutečněných ucelených vlaků, což jsou takové, které přepravují zboží z jediného výchozího místa, do jediného cílového místa a to typicky pro jediného zákazníka. Jedná se o nejčastější způsob, jak INTERFRACHT vlaky realizuje.

Tab. 3.3 Počet přeprav

Počet přeprav						
Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet přeprav	330	349	430	503	739	850

Zdroj: [12].

V tabulce 3.3 jde vidět poměrně rychlý nárůst počtu přeprav v posledních dvou letech, kdy například rozdíl mezi roky 2018 a 2019, bylo realizováno o 236 přeprav více, což činí nárůst téměř 150 %. Zajímavé je též si všimnout rozdílu mezi rokem 2020 a rokem 2017, kdy se počet přeprav takřka zdvojnásobil. S rostoucím počtem přeprav roste též počet odvezených tun.



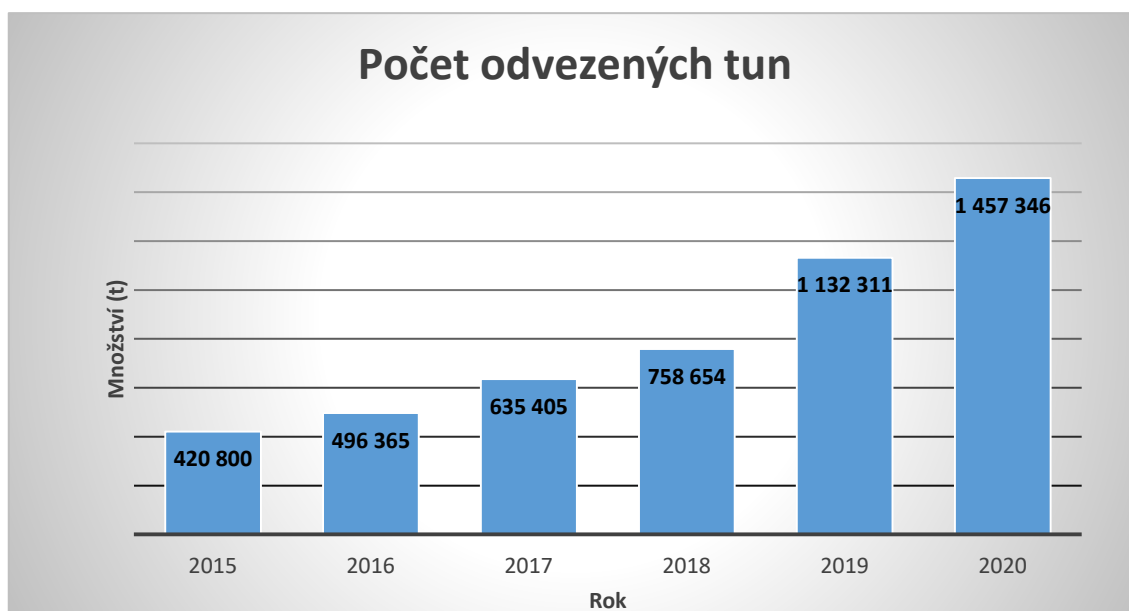
Graf 3.1 Počet přeprav

Zdroj: [12].

Tab. 3.4 Počet tun

Počet tun						
Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tun	420 800	496 365	635 405	758 654	1 132 311	1 457 346

Zdroj: [12].



Graf 3.2 Počet odvezených tun

Zdroj: [12].

Porovnáváme-li rok 2020 s rokem 2017, počet přeprav byl takřka dvojnásobný, dalo by se tedy očekávat, že i u počtu tun bude stejný průběh, ovšem zde došlo k nárůstu takřka o 230 %. Z čehož lze vyčíst, že společnost efektivněji využívá specifik jednotlivých vozů, kdy posílá dané vozy na nakládku zboží pro které je daný vagon nejvhodnější.

Se zvyšujícím počtem vlaků by se dalo očekávat, že poroste i počet míst nakládky a vykládky, zde ale trend takový není.

Tab. 3.5 Počet stanice nakládky / vykládky

Počet stanice nakládky / vykládky						
Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet stanic	135	148	200	191	251	254

Zdroj: [12].

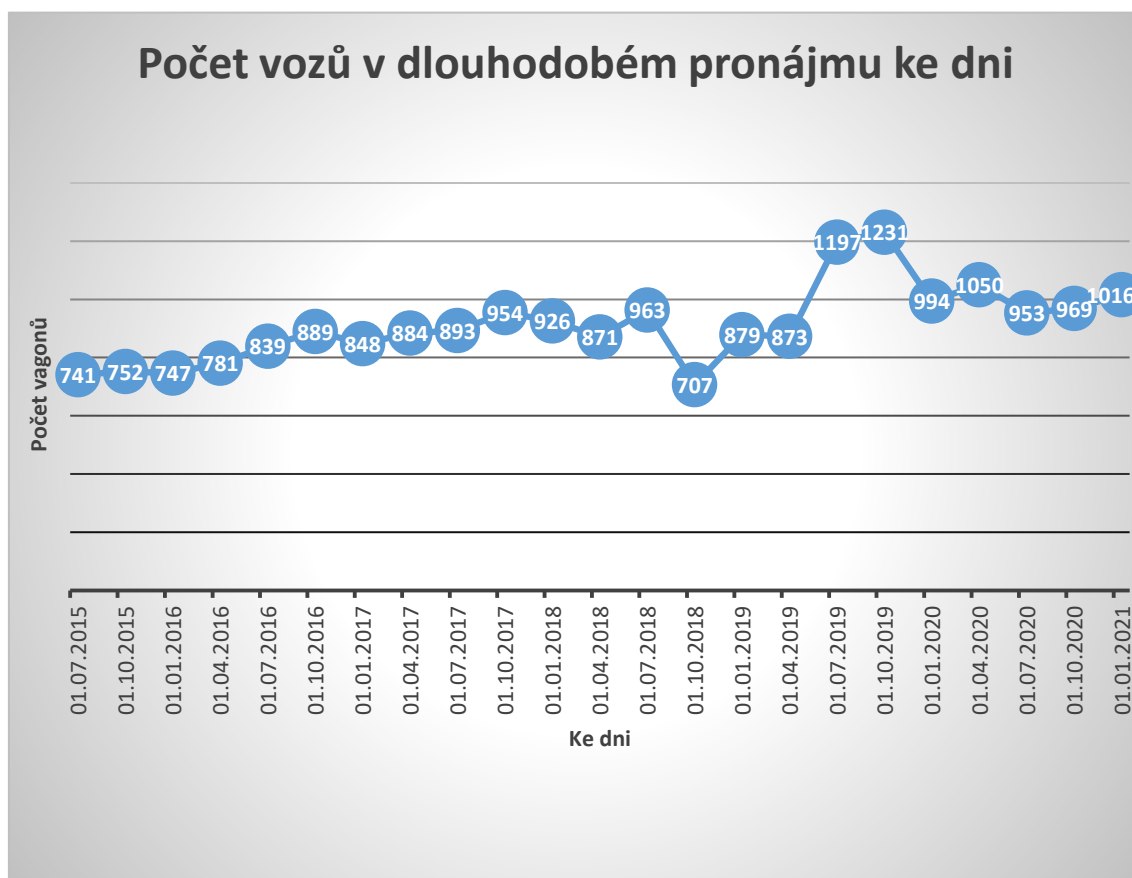
Zde je dokonce zaznamenán mezi roky 2017 a 2018 mírný pokles. Z čísel lze vyčíst, že i když je nárůst vlaků způsoben i novými místy, primárně mezi roky 2018 a 2019, hlavní důvod růstu je, že stávající zákazníci objednávají větší množství vlaků. Též společnost objevuje nová spojení mezi stanicemi, se kterými má už zkušenosti, co se dříve nevozilo, jak můžeme vidět v tabulce realizovaných relací.

Tab. 3.6 Počet relací

Relace						
Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet relací	133	154	194	211	275	313

Zdroj: [12].

Další oblastí je počet vozů v dlouhodobém pronájmu společnosti.



Graf 3.3 Počet vozů v dlouhodobém pronájmu

Zdroj: [12].

Jejich množství se neustále mění, což je způsobeno vypovězením různých typů nájemních smluv na dané železniční nákladní vozy. V případě, kdy vidíme, že pro vůz už není nějaký čas využití, je z nájmu společností vypuštěn. Takový vůz by představoval zbytečné výdaje a náklady jak za pronájem vozu samotného, tak za pronájem kolejí, kde by byl daný vůz odstaven. Další důvod může být i končící smlouva na pronájem, kdy pronajímatel nabídl nové podmínky, které už nejsou pro společnost akceptovatelné.

Zde je zajímavé si povšimnout, že i když by se předpokládalo, že při rostoucím počtu přeprav v podobném trendu poroste i počet pronajatých vagonů. Zde dochází

ale od poloviny roku 2016 prakticky ke stagnaci, či drobnému nárůstu, kromě momentů kdy se překrývalo více smluv v roce 2019 a proto počet vagonů byl větší.

### 3.2.7 Analýza času přeprav

Proto, abychom zjistili, jak byl možný takový nárůst přeprav, při pouze drobném nárůstu počtu vagonů, je potřeba se podívat na dobu realizace jednotlivých přeprav a též na to, jak efektivně se vozy využívají. Jako příklad si uvedeme jednu z nejčastěji realizovaných přeprav v relaci Olomouc – Brake.

Tab. 3.7 Průměr dní relace Olomouc- Brake

<b>Přeprava Olomouc - Brake</b>	<b>Průměr dní</b>	<b>Přeprav</b>
2015	12	10
2016	10	27
2017	9	37
2018	9	36
2019	8	15
2020	7	21

Zdroj: [12].

V tabulce 3.7 jde jednoznačně vidět zvýšení efektivnosti u této přepravy, kde v roce 2015 průměrně trval návoz, nakládka, jízda vozu na vykládku, samotná vykládka a návrat vozů zpět do Česka celých 12 dní. V roce 2020 tento průměr činil už pouhých 7 dní. Aby bylo vidět, jak je tento rozdíl významný, pokud bychom vzali konkrétní jednu soupravu, která by se točila pouze mezi Olomoucí a Brake a přepravy by na sebe dokonale navazovaly, za rok 2015 by tato souprava zvládla 30 otoček. V roce 2020, vzhledem k tomu, že to vlak zvládne přesně za týden, by tento počet byl již 52.

Další ukazatel, proč se podařilo o tolik zvýšit počet přeprav, je též efektivita počtu dnů, kdy jsou vozy nevyužité. Když se podíváme na tabulku 3.8, kolik dní byl který vůz nevyužit, což znamená, že vůz nebyl na přepravě, popřípadě byl v opravě.

Tab. 3.8 Trvání prostoje

<b>Prostoje</b>						
<b>Rok</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Počet dnů / vagon	88	82	80	72	56	45
Průměr na měsíc	7	7	7	6	5	4

Zdroj: [12].

Ve sledovaném období jde vidět jednoznačné snížení počtu dnů, což znamená, že se společnosti daří výrazně více na sebe jednotlivé přepravy navazovat, což je způsobeno hlavně tím, že nedochází tolik k nestihnutým předávkám, tím pádem ke zpoždění, kdy pak musela být další naplánovaná přeprava realizovaná v jiných vozech, daná souprava, která by se vracela, pak nemusí mít využití. Můžeme si všimnout, že vozy měly v loňském roce pouze v průměru 4 dny, kdy nebyly v měsíci využity. Což též výrazně snižuje náklady na daný vůz, protože každý den kdy se vůz nevyužívá, jsou tyto vozy pro firmu ztrátové.

### 3.2.8 Úzké místo

I přes veškeré rozbory uvedené výše, má společnost své úzké místo.

Jako ukázkou úzkého místa si vezmeme příklad z roku 2018. Společnost za celé své působení převáží téměř 60 % svých přeprav do Německa. Do té doby byla využívána hlavně spolupráce s firmou HSL, která vozila kolem 70 % vlaků, a ostatní dopravci nebyli příliš využíváni, například v roce 2015 došlo k využití jen 3 jiných subjektů, jak je možno vidět v tabulce 3.9.

Tab. 3.9 Počet dopravců v Německu

Počet dopravců v DE						
Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet dopravců	4	6	7	11	17	18
Počet vlaků	92	133	178	226	343	504
Dopravce HSL	65	91	121	154	175	191
%	71%	68%	68%	68%	51%	38%

Zdroj: [12].

Jak již bylo řečeno, k incidentu došlo v roce 2018, kdy probíhala údržba na přechodu Děčín/Bad Schandau, což je hlavní přechod CZ <-> DE pro vlaky směřující na sever Německa, což samo o sobě způsobovalo zpoždění předávek. K tomu se ale přidal hlavní problém, což byl nedostatečný počet lokomotiv a nedostatečný počet obsluhujícího personálu - strojvedoucích společnosti HSL. Společnost nebyla vůbec schopna přistavit lokomotivy a převzít naše soupravy a ty tak musely být odstaveny v Děčíně. Tím, že neměl INTERFRACHT vybudovaný žádný vztah s jinými přepravci, ti nebyli ochotní přeplánovat vlaky, popřípadě nějakou svoji lokomotivu uvolnit, protože jsme pro ně tehdy nebyli důležitý zákazník. Docházelo tak k několikadenním prostojům, což když jsme si výše ukázali, že vlak se dá realizovat zhruba za 7 dní, je významné zpoždění,



navíc došlo k blokování daných vozů, čímž vznikaly další a další náklady jak za pronájem vozů, tak za stojné a pronájem odstavných kolejí. Další náklady se zvyšovaly v důsledku odřeknutí již přislíbených a naplánovaných přeprav zákazníkům, pro které z důvodu nahromadění vlaků na německé hranici nebyly již k dispozici vozy.

Na základě těchto vzniklých komplikací si společnost uvědomila, že nelze spoléhat pouze na jednoho dodavatele, byť spolupráce doposud fungovala, došlo neočekávaně k obrovským komplikacím. Proto je třeba mít vždy v záloze rozjednaných a oslovených více dopravců a také s nimi začít aktivně spolupracovat. Lze tedy vidět významné rozšíření palety těchto subjektů, kteří mají na německý úsek požadovanou licenci, kdy na konci roku 2017 to bylo pouze 7. Na konci roku 2018 to bylo již 11 a v roce 2019 dokonce 17. Důsledkem tedy bylo, že ve spolupráci se společností HSL bylo v roce 2020 odvozeno přes německý úsek trasy už pouze 38 % přeprav, což představovalo významný pokles z předchozích téměř 70 %.

Zajímavé pak také je, že podobný trend zatím nebylo potřeba aplikovat v ostatních zemích, když se podíváme na tabulku všech dopravců ve všech zemích, kdy jejich počet nejvíce rostl mezi roky 2016 a 2017.

Tab. 3.10 Počet železničních dopravců

Počet železničních dopravců						
Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet železničních dopravců	31	39	53	63	67	68
Počet v zemích	11	10	13	16	15	13
Počet bez DE dopravců	27	33	46	52	50	50

Zdroj: [12].

Jde vidět, že pokud vypustíme rostoucí počet DE dopravců, tak v ostatních státech jejich počet v posledních 4 letech stagnuje kolem 50. Při realizaci přeprav je proto potřeba si dávat pozor, jestli stejná situace jako v Německu nemůže nastat i v ostatních zemích a jestli se společnost INTERFRACHT v některé z nich nezačne příliš spoléhat na jednoho dopravce, což se aktuálně neděje, a přepravy jsou rozvětveny mezi větší počet dopravců, ale při zvýšení počtu přeprav, zvláště pokud by byly do jednoho konkrétního státu, by mohla situace kdykoliv znovu nastat.

## 4 Návrhy na zlepšení a zkvalitnění služby

Pro zlepšení a zkvalitnění služby jsou předloženy následující návrhy.

### 4.1 Úprava databáze kontaktů

Jelikož společnost nic nevyrábí, ale poskytuje služby, jsou pro ni kontakty jedním z nejdůležitějších faktorů. Bez správných kontaktů by nebylo zákazníků a stejně tak bez správných kontaktních údajů by nebylo dodavatelů, čili železničních dopravců, bez kterých by služby společnosti nemohly být svým uživatelům poskytnuty. Doposud je databáze kontaktů vedena pomocí spedičního programu, který se z hlediska nárůstu zájmu o služby společnosti stává nedostačujícím. Současný program je citlivý na různé přehlásky, speciální znaky apod., což vzhledem k značnému počtu zahraničních kontaktů vede k časovému zdržení, protože program nedokáže kontakty s těmito specifickými údaji vyhledat. To způsobuje časové zdržení a komplikace při potřebě rychlé reakce a tvorby příslušné akce v interním systému (např. vytvoření nabídky, vytvoření rezervace apod.) Odstranění či ignorace těchto znaků by značně ulehčila zadávání kontaktních osob do interního systému.

Další problém stávajícího programu je skutečnost, že neumí zkontrolovat a porovnat názvy zadávaných společností. To vede k dvojitým záznamům, které následně působí zmatečně a daný spediční pracovník v dané chvíli, kdy rozhoduje čas, neví, který záznam vybrat a v systému použít. Může tedy vzniknout zmatek a v rámci jedné přepravy mohou být v systému zadány firmy s lišícími se záznamy, což ani pro samotného zákazníka nevypadá dobře, když bude jeho správný název použit špatně. V systému zadané informace provází celý průběh přepravy a v případě chybně zadaného názvu by mohlo dojít ke značným komplikacím, např. k zadržení vlaku z důvodu špatně uvedeného názvu daných společností v nákladním listu. Ač se může jednat o detaily, je třeba zadávat názvy vždy podle názvů uvedených v daných obchodních rejstřících, to souvisí i s následnými vyúčtovacími doklady. Např. správný název společnosti je: ŽITO MEDIA d.o.o., systémově zadaný název ŽITO MEDIA, doo.

Nový program pro vedení kontaktů by tedy mohl ulehčit danou situaci. Bylo by vhodné nový systém propojit pomocí daného identifikačního čísla s daným obchodním

rejstříkem, a provést tak přesnou kontrolu názvu společnosti i jejího sídla. Současně by v tomto kroku došlo k ověření, že daná firma opravdu existuje.

Současný program umí uložit pouze název společnosti, její identifikační a daňové identifikační číslo, sídlo, jméno, příjmení, telefon, funkci a kontaktní email dané osoby, Nový systém by mohl být nastaven tak, aby k daným kontaktním osobám bylo možno přidávat různé poznámky, např. kdy má daný člověk narozeniny (po jeho souhlasu se zpracováním jeho osobních údajů). Systémově by tak mohlo dojít k danému uvedenému datu k hlášce a v případě váženého zákazníka by mohlo následovat zaslání narozeninového přání. Případně by do poznámky bylo možné uložit krátkou informaci, která by mohla v případě realizace dalších přeprav pomoci a ulehčit práci daným expedičním pracovníkům. Do poznámky by se dalo například uvést, zda daný člověk byl ochotný danou situaci řešit či neřešit, případně jaké záležitosti má v dané firmě na starosti. Tyto krátké informace by opět mohly ulehčit situaci s hledáním správné kontaktní osoby. Dále by bylo vhodné v novém databázovém programu nastavit, aby v případě uvedeného telefonního čísla bylo možno po kliknutí na dané telefonní číslo kontaktní osobu ihned telefonicky kontaktovat. Tento krok by opět ulehčil postup a ušetřil čas. Ruční vyťukávání na pevné lince je zdlouhavé a vždy ne na poprvé se dané telefonní číslo vyťuká správně a dojde ke spojení. Nový systém by také mohl pomocí vhodných nástrojů kontrolovat a ověřovat formát emailové adresy. Kontaktní údaje jsou do databáze zadávány ručně, může se tedy stát, že dojde k chybě a emailový kontakt nebude uložen ve správném formátu. Nový systém by tak mohl avizovat chybovou hlášku, což by zakládajícího kontaktu upozornilo na špatný formát. Např. chyba v doméně.

Nový systém na vedení databáze kontaktů by mohl být lépe propracovaný i pro případy, když dochází ke změně názvu dané společnosti, případně k sloučení více společností do jedné. V praxi k této situaci dochází poměrně často. Se změnou názvu společnosti či sloučení více společností do jedné dochází následně i ke změně domén. To znamená, že stávající založené kontakty s původní doménou se stanou nefunkční, a v daný moment se může zpracovateli, tedy expedičnímu pracovníkovi stát, že jeho email nebude doručen a vrátí se mu zpět. V případě, že by se jednalo o velkou firmu, u které by bylo evidováno např. více jak 50 kontaktních osob, by nový systém mohl změnu pomocí nahrazení u všech značně ulehčit. Nyní je třeba tuto změnu dělat pouze ručně, jednotlivě pro každý konkrétní kontakt. Příkladem může být společnost DALZ, která se stala členem velké

skupiny GRANAAGRO. Došlo jak ke změně názvu společnosti, tak k úpravě mailových domén.

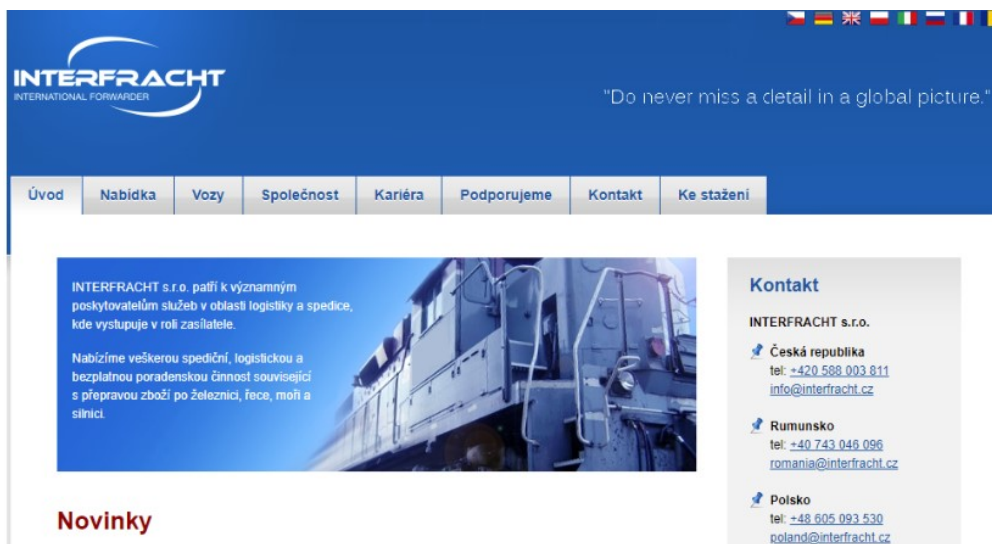
## 4.2 Nové webové stránky

Nejen neustálý vývoj moderních technologií, ale i současná epidemiologická situace vede k životu pracovat online. Pokud tedy zájemce má daný subjekt poskytující službu oslovit, webová stránka bude první, co o společnosti zjistí. První dojem je důležitý. Stávajícího webové stránky jsou strohé, obsahují pouze základní údaje. Nové webové stránky by ulehčily poskytované služby lépe přiblížit a prodat. Nový návrh by měl obsahovat:

- konkrétně a výstižně rozebrat dané poskytované služby, texty doplnit o skutečné vlastní fotografie z již realizovaných přeprav,
- upozornit na mobilní dílnu, jakožto další ze služeb, co společnost nabízí,
- představit vlastní flotilu nákladní železničních vozů,
- představit flotilu vozů v nájmu,
- uvést konkrétní kontaktní údaje na daná oddělení, včetně zahraničních kanceláří,
- umožnit volbu rychlé poptávky přes webový prohlížeč,
- prezentovat na webu různé aktuality – například návštěvy agrárních burz, ukázat charitativní pomoc a podporu, nechat lépe nahlédnout na společnost a ukázat její mimo obchodní aktivity.

Nové webové stránky budou tedy do budoucna přepracovány.

S online světem souvisí i dnes často vyhledávané sociální sítě. Aktivní profil na sociálních sítích by také mohl případným zájemcům pomoci při volbě zadavatele své přepravy v případě, že by viděl, že je společnost živá a aktivní. Také je důležité dávat o sobě vědět a čas od času se připomínat. Mohou tak být obnoveny kontakty z minulosti, což přinese další možnosti poptávky po přepravách po železnici do budoucna. Společnost má v současné době zřízen Facebook profil, není ovšem aktivní. To stejné platí o profesionální síti LinkedIn, kde má společnost založen profil pouze se strohými informacemi. V současné době je tato profesní síť velice oblíbená, proto by společnost měla zapracovat na lepší prezentaci i zde a vytvářet tak větší a větší síť propojených spojení a tím se dostat k případným budoucím novým kontaktům a tak si sjednat a zajistit nové obchodní případy.



Obr. 4.1 Webové stránky společnosti

Zdroj: [11].

### 4.3 Kalkulace ceny

Jak bylo uvedeno v předchozím bodu, možnost rychlé poptávky na nových webových stránkách by mohla dále vést k okamžitému výpočtu orientační ceny. V případě naprogramování této funkce, by bylo případnému zájemci o přepravu po zadání základních údajů (přeprava odkud, přeprava kam) umožněno okamžitě (po kliku na tlačítko) vykalkulovat orientační cenu, která by mohla zájemce o přepravu ihned motivovat k zadání více údajů k požadované přepravě a tím možná ke konečnému zadání a svěření přepravy do rukou společnosti INTERFRACHT. Okamžitý výpočet orientační ceny by také mohl sloužit jako motivace pro zákazníky, kteří zadávají své přepravy kamionářům. Orientační cena by jim takto mohla ukázat, jak vysoké náklady by s využitím železniční dopravy mohly být ušetřeny. Motivaci by mohli najít nejen v úspoře peněz, ale i v ochraně životního prostředí. Železniční přeprava je ekologická v porovnání s běžnou kamionovou přepravou. Průměrný nákladní vlak emituje 18 gramů oxidu uhličitého na tunu nákladu na kilometr. Emise průměrného kamionu jsou ve srovnání 112 gramů CO<sub>2</sub> na kilometr.

### 4.4 ETA

ETA neboli odhadovaný čas příjezdu. Jak již bylo několikrát zmíněno, čas je pro zákazníka klíčovým faktorem. Proto by bylo vhodné zajistit, aby zákazník měl

k dispozici odkaz na GPS souřadnice aktuální polohy jeho dané konkrétní přepravy zboží a tím tak měl okamžitě k dispozici informace o odhadovaném času příjezdu jeho objednaného vlaku. Zákazník samotný by tak mohl vidět, co se s jeho přepravovanou zakázkou konkrétně děje, kde se jak dlouho zdržela a kdy do cíle reálně dojede, jestli například za 2 hodiny nebo za 2 dny. GPS sledování má samozřejmě na starosti spediční pracovník, který zákazníka průběžně informuje. Tímto způsobem by si zákazník mohl v případě jeho zájmu sám zakázku sledovat a vidět všechny konkrétní časy a polohy vlaku.

#### **4.5 SMS notifikace zákazníkovi o dojetí vlaku**

Všechny GPS umístěné na vlaku v sobě mají vloženu SIM kartu. V případě nastavení GPS tak, aby po v momentě, kdy vlak dojede do geozóny vykládajícího, by se zákazníkovi poslala automaticky SMS, že vlak dojel v pořádku do cíle a probíhá tak příprava na vykládku. Tato služba by mohla vést ke větší spokojenosti zákazníků v důsledku okamžité a aktuální informovanosti.

#### **4.6 Automatický převod dat z interního systému do účetního systému**

Jak již bylo řečeno výše, společnost pro evidenci a fakturaci využívá externí program Cargi. Ten pro správnou funkčnost musí mít též zapsané všechny údaje o přepravě, údaje jsou stanice nakládky a vykládky, číslo obchodního případu, datum podeje vlaku a v neposlední řadě přesnou soupisku vagonů. Aktuálně musí zpracovatel všechny tyto informace zadat ručně do Cargi, což obzvlášť u soupisky vagonů, která obsahuje běžně kolem 30 vozů, je poměrně zdlouhavá práce a dochází v ní často k chybovosti. Avšak všechny tyto informace už zná firemní vnitropodnikový systém intranet, kde si zpracovatel již tato data vyplnil, a pracovníci vagonového centra doplnili soupisku vagonů, které vybírají ze systému a tak již nemůže dojít k překlepu. Kdyby bylo umožněno pomocí tlačítka tato data jednoduše do Cargi přehrát, došlo by k výrazné úspoře času speditérům a tím k výraznému snížení počtu chyb.

System též počítá na základě typu, počtu vozů a dnů, po které trvala přeprava, jak vysoké náklady má daný speditér za přepravu vyčíslet. Tato data nyní také přepisuje pracovník ručně, takže kdyby byly tyto údaje do Cargi též zadané automaticky, došlo by k další úspoře času.

## 4.7 Dopis vykládajícím

Se stále zvyšujícím se množstvím různých typů vagonů, které mají při vykládce svá specifika, ať už umístěním otevírajícího mechanismu, počtem výsypek a podobně, v případě, že na ně není obsluha při vykládce zvyklá, může takto dojít k nepříjemným zdržením a v extrémním případě dokonce i k poškození vykládajícího mechanismu vozu, což může vést k tomu, že se vagon nepodaří vůbec vyložit. U vozů řady Uagpps 132 je to například:

Na vykládku Vám jedou vozy Uagpps s objemem 132 m<sup>3</sup>. Vozy jsou výhodné pro svůj mimořádný objem, při zachování nízké hmotnosti, ale mají i jednu nevýhodu.

Vozy se v loženém stavu těžko otevírají, protože rozměr výsypky je mnohem větší, než na menších vozech a celá váha nákladu leží na těchto výsypkách, tedy tlak na otevírání je opravdu značný.

Pro šetření síly obsluhy při vykládání, ale i převodových mechanismů výsypek je jediné doporučení:

**Otevírat výsypku pomalu, jen ji pootevřít, nechat vysypat část zboží a postupně pomalu (tak jak ubývá zboží uvnitř), otevírat vůz až do úplného otevření.**

Jiná možnost bohužel není.

Doporučuje se, aby vozy byly otevírány jen ručně, bez použití nástrojů / pák jinak dochází k poškození převodových mechanismů.

Pokud by se tedy vytvořil unifikovaný e-mail, který by na tato specifika pro každou konkrétní přepravu upozorňoval, mohlo by dojít ke zvýšení informovanosti obsluhy na vykládce a také k předejití škodám, které by na vozech mohly v případě nesprávné manipulace vzniknout.

## 4.8 Elektronická fakturace

Vzhledem k současné epidemiologické situaci, kdy se společnost potkala s absencí doručování poštovních zásilek, které obsahují smlouvy, nákladní listy, další různé dokumenty ale právě i faktury v papírově podobě, bych navrhovala, zřídit povinnou fakturaci elektronickou. Společnost by si mohla sjednat podmínky o elektronické fakturaci jak se zákazníky, tak i s dodavateli. Oběma smluvním stranám by byl poskytnut

kontaktní e-mail, na který by příslušné faktury byly zasílány. Výhoda by spočívala i v tom, že by žádná ze smluvních stran nemohla zamlčet přijetí dané faktury, ale na základě potvrzení o přečtení e-mailu by bylo zřejmé, že daná společnost fakturu přijala v elektronické podobě a nic jí nebrání v úhradě splatné částky v požadovaném termínu. V případě nutnosti a interních nařízení by originál mohl být zaslán i v papírové podobě pro účely evidence a archivace účetních dokladů dané společnosti.

#### **4.9 Doporučení spolupráce s Rail Watch**

Platforma Rail Watch, neboli railway monitoring system, je služba, která umožňuje monitoring určitých kolejí v Německu. Díky monitoringu je platforma schopna na specifických místech změřit opotřebení kol na železničních vagoncích, dále opotřebení brzdových špalků, nebo plochá kola. Účelem je odhalit problém dříve, než železniční vůz nebude neschopný další jízdy. Díky monitoringu a tím včasného nahlášení problému na daném železničním voze, díky opatření soustavy GPS, by tak mohlo dojít k využití vlastní mobilní dílny, která by neprodleně na dané místo vyrazila, a vagon dala do pořádku tak, aby mohl pokračovat bezpečně na další trase.



## Závěr

Bakalářská práce na téma Služby nabízené společností INTERFRACHT s.r.o. je rozložena do 4 kapitol, z nichž jsou nejdůležitější kapitola tři a čtyři.

První kapitola je zaměřena na vysvětlení a objasnění základních teoretických pojmů v oblasti zasílatelství. Jsou zde charakterizovány subjekty, které v rámci celého logistického procesu poskytování dané služby vystupují – zasílatel, příjemce, dopravce a další. Jsou též vysvětleny pojmy, které s realizací železniční přepravy úzce souvisí – NHM, CUV, CIM a další.

Následující kapitola představuje samotnou společnost INTERFRACHT s.r.o. - seznamuje s portfoliem nabízených služeb společností a popisuje další činnosti, které firma v rámci své působnosti svým uživatelům nabízí. Také jsou definovány jednotlivé typy železničních nákladních vozů, bez kterých by společnost nemohla své služby poskytovat. Je zde přiblížena realizace přeprav pod certifikačním standardem GMP+.

Třetí kapitola se zaměřuje na problematiku logistického procesu při zpracování nabídky logistických služeb společnosti INTERFRACHT s.r.o., tento proces analyzuje z hlediska vybraných logistických charakteristik – množství a času, které se ukázaly jako nejdůležitější a to z hlediska celkové kvality poskytovaných služeb společnosti. Nejprve je popsán samotný logistický proces v současnosti: potřebná data pro zpracování nabídky, množství a objem nákladu, typ zboží, identifikační údaje subjektů, potřebné informace o místu vykládky a nakládky, informace o odesílací a přijímací železniční stanici, traťové třídy a podobně. Následuje analýza konkrétních dat z hlediska statistického, která poukázala na růst odvezených tun, počet přeprav či relací v posledních pěti letech. Je upozorněno na úzké místo, které může celkovou kvalitu poskytovaných služeb značně ovlivnit a to negativním způsobem, včetně doporučení jak problém řešit.

Čtvrtá kapitola předkládá návrhy na zlepšení a zkvalitnění služby. Je doporučeno realizovat několik opatření. Značnou část se společnost INTERFRACHT s.r.o. rozhodla uplatnit a to právě za účelem již výše zmiňovaného zkvalitnění svých poskytovaných a nabízených služeb, a to ať pro zákazníky, dopravce nebo i samotné zaměstnance společnosti.

Jeden z nejdůležitějších předložených návrhů, které se společnost rozhodla zrealizovat, je tvorba nového expedičního programu, který eviduje veškerou databázi kontaktů a tím i tedy rozšířit program o nové nápady, které jsou v bakalářské práci nastíněny.

Dále dojde k celkovému přetvoření webových stránek společnosti, které budou mít daleko modernější design, oproti původnímu webu z roku 2008.

Na doporučení bude též kladen větší důraz na uzavření smlouvy o elektronické fakturaci s danými společnostmi.

Připravuje se tvorba první verze výše zmiňovaného dopisu vykládajícímu, která má usnadnit práci subjektu, který se stará o vykládku soupravy.

K dalším návrhům společnost zaujala kladný postoj - byly přijaty a jejich tvorba či nasazení do procesu se prozatím zvažuje, hlavně díky časové náročnosti na jejich realizaci.

Cíl práce se dle autorky i dle vedení společnosti podařilo na základě předložených návrhů naplnit.

## Seznam zdrojů

- [1] HALÁSEK, Dušan a Růžena CALETKOVÁ. *Služby hospodářské povahy*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2015. ISBN 978-80-87179-36-9.
- [2] NOVÁK, Radek a Lubomír ZELENÝ. *Mezinárodní přeprava a zasílatelství* [online]. Praha, 2002 [cit. 2021-03-15]. Učební pomůcka. Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta podnikohospodářská.
- [3] NOVÁK, Radek. *Nákladní doprava a zasílatelství*. 2., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-086-6.
- [4] KUDLÁČKOVÁ, Nina a Jiří ČÁP. *Zasílatelství: studijní opora*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2015. ISBN 978-80-7395-876-3.
- [5] ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů 4.4.*, ISSN 0322-8037.
- [6] GAŠPARÍK, Jozef a Jiří KOLÁŘ. *Železniční doprava: technologie, řízení, grafikonky a dalších 100 zajímavostí*. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978- 80- 271-0058-3.
- [7] CIM/SMGS. ČD Cargo [online]. Praha: ČD Cargo, 2006 [cit. 2021-03-23]. Dostupné z: [https://www.cdcargo.cz/cs\\_CZ/cim/smgs](https://www.cdcargo.cz/cs_CZ/cim/smgs)
- [8] Vozy. *INTERFRACHT s.r.o.* [online]. Olomouc: INTERFRACHT, 2021 [cit. 2021-03-23]. Dostupné z: <https://interfracht.cz/vozy/>

- [9] ISO Certifikace. *URS Czech* [online]. Praha: URS Holdings, 2020 [cit. 2021-03-23]. Dostupné z: <https://www.urs-czech.cz/iso-certifikace>
- [10] GROS, Ivan. *Velká kniha logistiky*. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.
- [11] INTERFRACHT s.r.o [online]. Olomouc: INTERFRACHT, 2021 [cit. 2021-03-23]. Dostupné z: <https://www.interfracht.cz/>
- [12] INTRANET - Vnitropodnikový informační systém [online]. Olomouc: INTERFRACHT, 2013 [cit. 2021-03-23]. Dostupné z: <https://intranet.interfracht.cz>
- [13] CREDITCHECK [online]. Praha: Credit Check, 2013 [cit. 2021-03-23]. Dostupné z: <https://www.creditcheck.cz/>

# Seznam grafických objektů

## Seznam obrázků

Obr. 2.1 Logo společnosti INTERFRACHT s.r.o. ....	27
Obr. 2.2 Rozmístění zastoupení působnosti společnosti INTERFRACHT s.r.o. ....	27
Obr. 2.3 Železniční vůz Gags .....	32
Obr. 2.4 Železniční vůz Habbillns .....	32
Obr. 2.5 Železniční vůz Habbills .....	33
Obr. 2.6 Železniční vůz Habbins .....	34
Obr. 2.7 Železniční vůz Habbins 3 .....	34
Obr. 2.8 Železniční vůz Hbbillns.....	35
Obr. 2.10 Železniční vůz Hillmerrss na nakládce popelnic .....	36
Obr. 2.9 Pohled na nakládku železničního vozu Hillmrrss.....	36
Obr. 2.11 Železniční vůz Himrrss.....	37
Obr. 2.12 Železniční vůz Hirrs .....	37
Obr. 2.13 Železniční vůz Kils.....	38
Obr. 2.14 Železniční vůz Laails.....	39
Obr. 2.15 Železniční vůz Hadgs .....	39
Obr. 2.16 Železniční vůz Tadgs.....	40
Obr. 2.17 Železniční vůz Tadns.....	40
Obr. 2.18 Železniční vůz Tagnpps 95 m <sup>3</sup> .....	41
Obr. 2.19 Železniční vůz Tagnpps 101 m <sup>3</sup> .....	41
Obr. 2.20 Železniční vůz Tagnpps 101 m <sup>3</sup> .....	42
Obr. 2.21 Železniční vůz Tagnpps 130 m <sup>3</sup> .....	43
Obr. 2.22 Železniční vůz Tagnpps 110 m <sup>3</sup> .....	43
Obr. 2.23 Železniční vůz Uagpps 132 m <sup>3</sup> .....	44
Obr. 2.24 Železniční vůz Uagps 94 m <sup>3</sup> .....	44
Obr. 2.25 Železniční vůz Uacs.....	45
Obr. 2.26 Železniční vůz Zaes .....	45
Obr. 2.27 Železniční vůz Eaos.....	46
Obr. 2.28 Výroba železničního vozu Tagnpps 110 m <sup>3</sup> .....	46
Obr. 3.1 Karta nakládajícího místa .....	51
Obr. 3.2 Příklad bonity .....	52

Obr. 3.3 Příklad GPS sledování .....	55
Obr. 4.1 Webové stránky společnosti .....	69

### **Seznam tabulek**

Tab. 1.1 Přehled traťových tříd.....	23
Tab. 2.1 Parametry vozu Gags.....	31
Tab. 2.2 Parametry vozu Habbillns .....	32
Tab. 2.3 Parametry vozu Habbills .....	33
Tab. 2.4 Parametry vozu Habbins.....	33
Tab. 2.5 Parametry vozu Habbins 3.....	34
Tab. 2.6 Parametry vozu Hbbillns .....	35
Tab. 2.7 Parametry vozu Hillmrrss .....	35
Tab. 2.8 Parametry vozu Himrrss .....	36
Tab. 2.9 Parametry vozu Hirrs.....	37
Tab. 2.10 Parametry vozu Kils .....	38
Tab. 2.11 Parametry vozu Laails .....	38
Tab. 2.12 Parametry vozu Hadgs.....	39
Tab. 2.13 Parametry vozu Tadgs .....	40
Tab. 2.14 Parametry vozu Tadns .....	40
Tab. 2.15 Parametry vozu Tagnpps 95 m <sup>3</sup> .....	41
Tab. 2.16 Parametry vozu Tagnpps 101 m <sup>3</sup> .....	41
Tab. 2.17 Parametry vozu Tagnpps 101 m <sup>3</sup> .....	42
Tab. 2.18 Parametry vozu Tagnpps 130 m <sup>3</sup> .....	42
Tab. 2.19 Parametry vozu Tagpps 110 m <sup>3</sup> .....	43
Tab. 2.20 Parametry vozu Uagpps 132 m <sup>3</sup> .....	43
Tab. 2.21 Parametry vozu Uagps 94 m <sup>3</sup> .....	44
Tab. 2.22 Parametry vozu Uacs .....	44
Tab. 2.23 Parametry vozu Zaes .....	45
Tab. 2.24 Parametry vozu Eaos .....	46
Tab. 3.1 Počet založených firem.....	59
Tab. 3.2 Celkový počet kontaktů.....	59
Tab. 3.3 Počet přeprav .....	60
Tab. 3.4 Počet tun .....	60

Tab. 3.5 Počet stanice nakládky / vykládky.....	61
Tab. 3.6 Počet relací .....	62
Tab. 3.7 Průměr dní relace Olomouc- Brake .....	63
Tab. 3.8 Trvání prostožů .....	63
Tab. 3.9 Počet dopravců v Německu .....	64
Tab. 3.10 Počet železničních dopravců .....	65

### **Seznam grafů**

Graf 3.1 Počet přeprav .....	60
Graf 3.2 Počet odvezených tun .....	61
Graf 3.3 Počet vozů v dlouhodobém pronájmu .....	62

## Seznam zkratek

CIM	Jednotné právní předpisy pro smlouvu o mezinárodní železniční nákladní přepravě
COTIF	Convention relative aux transports internationaux ferroviaires / Úmluva o mezinárodní železniční přepravě
CUV	Jednotné právní předpisy pro smlouvy o používání vozů v mezinárodní železniční přepravě
ČD	České dráhy
ČSR	Československá republika
ECM	Entity in Charge of Maintenance – subjekt odpovědný za údržbu
FIATA	Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés / Mezinárodní federace zasílatelských svazů
GMP+ FSA	Good Manufacturing Practise (SVP - správná výrobní praxe) a Feed Safety Assurance
GPS	Global Positioning System / globální polohový systém
LCI	Labour Cost Index
NHM	Harmonizovaná nomenklatura zboží / Harmonized Commodity Code / Nomenclature harmonisée des marchandises
OTIF	Organisation intergouvernementale pour les Transports Internationaux Ferroviaires / Mezivládní organizace pro mezinárodní železniční přepravu
PDF	Portable Document Format / Přenosný formát dokumentů
RID	Règlement concernant le transport International ferroviaire de marchandises Dangereuses / Řád pro mezinárodní železniční přepravu nebezpečných věcí
SMGS	Dohoda o mezinárodní železniční přepravě zboží
SNS	Společenství nezávislých států
UIC	Mezinárodní železniční unie
VGM	Verified gross mass – ověřená celková hmotnost kontejneru
ZAN	Zákaz nakládky



<b>Autorka</b>	Lenka Skopalová, DiS.
<b>Název BP</b>	Služby nabízené společností INTERFRACHTs.r.o.
<b>Studijní obor</b>	LVS
<b>Rok obhajoby BP</b>	2021
<b>Počet stran</b>	64
<b>Počet příloh</b>	0
<b>Vedoucí BP</b>	Ing. Růžena Caletková
<b>Anotace</b>	Bakalářská práce je zaměřena na zásilatelství služby poskytované společností INTERFRACHT s.r.o., jsou zde objasněny základní pojmy, které se zásilatelstvím úzce souvisí. Součástí je také podrobný popis jednotlivých poskytovaných služeb společnosti. Následně je zde rozebrán celý postup průběhu realizace přepravy, která začíná již přijetím poptávky a končí vystavením faktury zákazníkovi. Tento proces je následně analyzován z pohledu vybraných logistických charakteristik, dále je upozorněno na úzké místo. Na základě analýz jsou předloženy návrhy na zlepšení a zkvalitnění tohoto procesu poskytovaných logistických služeb společnosti.
<b>Klíčová slova</b>	zásilatelství, služba, přeprava, spedice, železnice
<b>Místo uložení</b>	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
<b>Signatura</b>	