

ZÁRÓDOLGOZAT

Gilányi Zoltán

2024



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Károly Róbert Campus
gazdaságinformatikus felsőoktatási szakképzés szak

MAGYAR POSTA ZRT. KÉZBESÍTÉSI FOLYAMATAINAK
INFORMATIKAI TÁMOGATÁSA

Belső konzulens: Zörög Zoltán
egyetemi docens

Belső konzulens
intézete/tanszéke: Vidékfejlesztési és
Fenntartható Gazdaság
Intézet
Agrárdigitalizációs és
Szaktanácsadási Tanszék

Gyöngyös
2024

Tartalom

| | |
|--|-----------|
| <i>Bevezetés</i> | <i>3</i> |
| <i>I. Magyar Posta Zrt. bemutatása</i> | <i>4</i> |
| <i>II. Postahelyi munkafolyamatok</i> | <i>11</i> |
| <i>III. Fejlődési lehetőségek</i> | <i>19</i> |
| <i>Összefoglaló</i> | <i>22</i> |
| <i>Irodalomjegyzék</i> | <i>23</i> |
| <i>Ábrajegyzék</i> | <i>24</i> |

Bevezetés

2015-ben lettem a Magyar Posta Zrt. munkavállalója, azóta több beosztásban is kipróbálhattam magam. Csomagkézbesítőként kezdtem, majd lehetőségem nyílt egy új, zöldmezős, egyedi fejlesztésű szoftver bevezetésében és üzemeltetésében, supportálásában részt venni, az Elektronikus Kézbesítési Rendszer (eKR) implementálásában. E mellett voltam oktatói szerepkörben is.

Jelenleg postavezetőként dolgozom, úgy mond a szoftver „másik oldalára” kerültem, ám a digitalizált folyamatoknak továbbra is részese vagyok.

Elsősorban szeretném bemutatni objektíven a munkáltató céget, ahol dolgozom, történeti és az aktuális szolgáltatási körök áttekintésével. A magyar vállalatok között az egyik legnagyobb foglalkoztató (éveken keresztül volt az első), továbbá 150 éves fennállása alatt sok olyan esemény történt, amely gazdasági szempontból vizsgálható lehetne.

Ezt követően a Magyar Posta Zrt. 2021-es Fenntarthatósági Jelentése alapján végig vezetem az olvasót a számomra fontosnak vélt főbb foglalkoztatási mutatókon és azok vonatkozásában rövid elemzéseket, és meglátásokat rögzítek.

A további elemzések során a 2019 és 2022 között kiadott mérleg és eredménykimutatások, fenntarthatósági jelentések adatai kerültek felhasználásra.

A további fejezetben bemutatom a jelenleg aktuális munkafolyamatokat fókuszálva a mindennap használt CORE informatikai rendszerekre. Ezen rendszerek fő jellemzőit, alkalmazási területeit ismertetem.

Az utolsó fejezetben teszek kitérőt arra, hogy meglátásom szerint mely esetekben, lépéseknél, milyen digitalizációs, illetve jobbítási lehetőségekre lenne lehetőség.

Az élet bármely területén fontos, hogy a fejlődési lehetőségeket észrevegyük, és azokat mérlegelve meg is tegyünk.

I. Magyar Posta Zrt. bemutatása

A postai tevékenység története egészen a középkorig nyúlik vissza, már a honfoglaláskor is megvoltak a magyar törzsek egyes eszközei az egymástól fizikailag külön lévő csoportok távolsági kommunikációra. Az állam megalakulását követően minden uralkodó fenntartotta a levélküldés intézményét, akkor még a maitól jóval kisebb ügyfélkörrel és technológiával. Jellemzően hírnökök és futókövetek szállították az üzeneteket a feladó és a címzett között igás állatok használatának bevonásával. A modernkori posta jogelődjének története, több mint 150 évre nyúlik vissza, egészen a reformkorig, az Osztrák-Magyar Monarchia idejére kell visszatekintenünk. Az első alapító okirata 1861.05.01. keltezésű, a vállalat Magyar Királyi Posta néven került bejegyzésre. A modernkori, magyar postai szolgáltatások meglétét is innen számítjuk. A 150 év alatt temérdek változás ment végbe mind a szolgáltatások, termékek köre, illetve az ügyfélkörön is. A lényeg azonban változatlan maradt. Minden magyar állampolgár, jogi és jogi személyiség nélküli szervezetek részére elérhető szolgáltatás csomagot nyújt több üzletágban. 2013. óta az európai uniós direktívának megfelelően csatlakozott a liberalizált postai piachoz. (Dél-alföldi Postatörténeti Alapítvány, 2019)

A Magyar Posta Zrt. működését alapvetően a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (továbbiakban: Postatörvény) szabályozza, illetve a Magyar Állammal kötött úgy nevezett közszolgáltatási szerződések keretében kerülnek kijelölésre az egyes feladatok. A jogszabály hatálya a Magyarországon bejegyzett postai szolgáltatók, illetve ezen szolgáltatásokat igénybevevő ügyfelekre, és magára a szolgáltatásokra terjed ki. (2012. évi CLIX. törvény)

Szolgáltatások

A Magyar Posta Zrt. feladatait szabályozási szempontból két csoportra bonthatjuk: közszolgáltatói, illetve piaci tevékenységekre oszthatjuk fel.

Több üzletága is van, és több piacon is jelen van. Vannak klasszikus postai, levélkézbesítési szolgáltatásai, csomagkézbesítési feladatokat, pénzforgalmi tevékenységeket lát el, illetve végez. A tevékenységek és a szolgáltatások némi átfedést is mutatnak, részben ez is indoka a bonyolult folyamatok kialakulásának, egyedi informatikai megoldásoknak. (posta.hu, ÁSZF)

Logisztikai szolgáltatások:

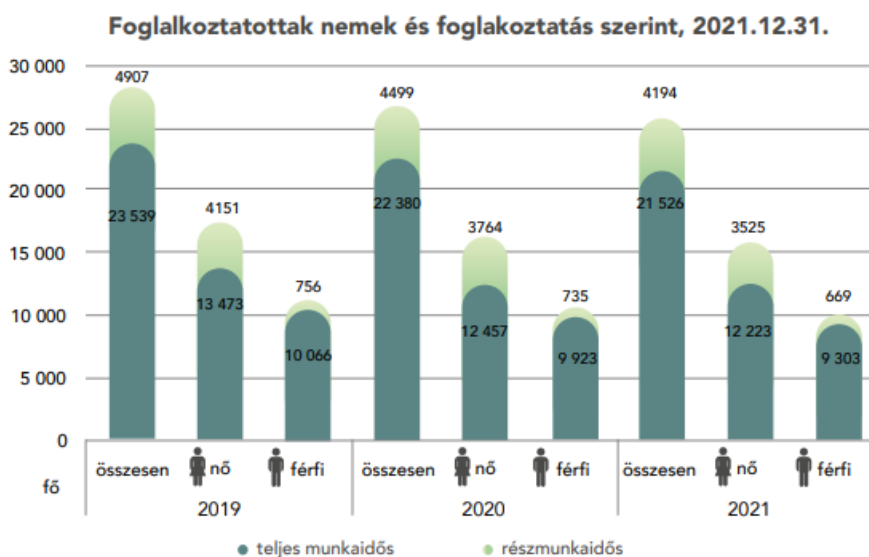
- 1) Levélküldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások
 - a. Belföldi viszonylatban levélküldeményekkel kapcsolatosan igénybevehető szolgáltatások
 - b. Nemzetközi viszonylatban levélküldeményekkel kapcsolatosan igénybevehető szolgáltatások
- 2) Hivatalos irat
- 3) Postacsomaggal kapcsolatos szolgáltatások (posta.hu, ÁSZF)

Magyar Posta Zrt., mint Magyarország egyik legnagyobb foglalkoztatója

A Magyarországon üzleti tevékenységet folytató cégek listáját továbbra is a Magyar Posta Zrt. vezeti, amely 25 750 munkavállalót alkalmaz. Természetesen ez egy dinamikus mérőszám, és jellemzően csak a statisztikai állomány érhető el hivatalosan a folyamatosan változó munkaerőállomány miatt. A Magyar Posta humán erőforrás állománya több részből adható ki. Mielőtt a felsorolásban elmélyülnénk, fontos, hogy a vállalnál naponta több belépő és kilépő, illetve alkalmi munkavállaló munkatárs is van. Azaz a napi mozgás teljesen természetes, adott munkakörökbe csak idényszerűen – mint például karácsonyi időszak – foglalkoztatnak a fix munkavállalói körön túl. A foglalkoztatottak létszámát mutatja az 1. ábra. (Fenntarthatósági jelentés, 2021)

1. ábra: Foglalkoztatottak nemek és foglalkoztatás szerint, 2019-2021.

Forrás: Fenntarthatósági jelentés, 2021



Feljegyzendő, hogy a vállalat számára kiemelt jelentőséggel bírnak az ún. hátrányos helyzetű csoportba tartozó munkavállalók foglalkoztatása. Idesorolhatók: nők, 40 évnél idősebb munkavállalók, romák, fogyatékossgal élők, legalább két, tízéven aluli gyermeket nevelők, nagycsaládosok, pályakezdők. (Fenntarthatósági jelentés, 2021.)

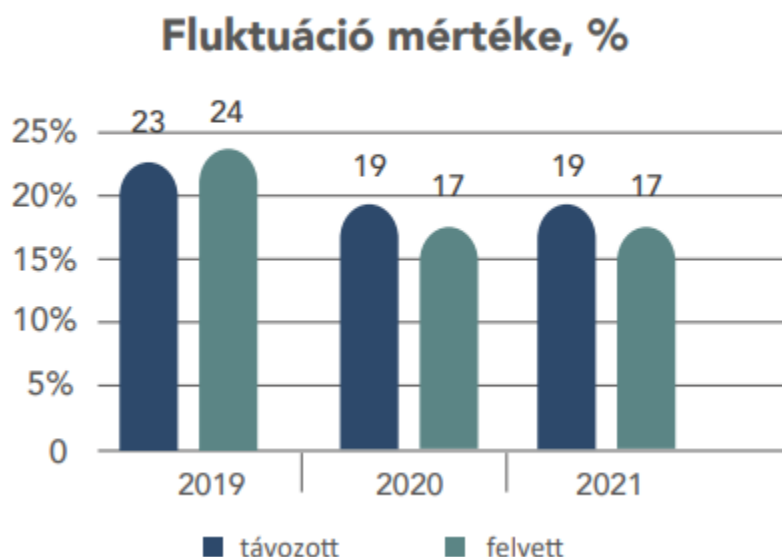
Saját tapasztalatom szerint, az én munkakörnyezetemben is több, a fenti körbe tartozó kollégával dolgozom együtt. Azonban a tapasztalataimon túl a statisztika is ezt igazolja, a teljesség igénye nélkül a lenti felsorolásban szereplő három mérőszám. Fontos kiemelni, hogy ezek az arányszámok a nagy többséget írják le, azaz a beosztott/alkalmazotti szintet és nem a felsővezetői, igazgatói statisztikát mutatja

- 2021-ben az 50 év felettek aránya 41% volt, 2019-ben ugyanez csak 35%
- 2021-ben a 30 év alattiak aránya 10%, ugyanez 2019-ben 12% volt
- 2021-ben a nők aránya 57%, ugyanez 2019-ben 59% (Fenntarthatósági jelentés, 2021.)

Szükségesnek tartom bemutatni a fluktuáció mértékét is a dolgozatomban, mivel jelentősen befolyásolja a munkaszervezés folyamatát, illetve a minőségi szint fenntartását. A Magyar Posta jellemzően élethosszig tartó tanulást és fejlődési lehetőséget kínál az arra alkalmas, és hajlandó munkavállalóinak. Ebből kifolyólag folyamatos az adott szerepkörökhöz tartozó betanítások és informatikai szakrendszerek oldaláról supportálási feladatok ellátása. A fluktuáció mértékének alakulását az alábbi ábrán vizsgálhatjuk meg.

2. ábra: Fluktuáció mértéke

Forrás: Fenntarthatósági jelentés, 2021



Megfigyelhető, hogy 2019 és 2021. között a fluktuáció csökkent, 2021. évben 2020. évhez képest stagnált. A 2020 és 2021 közötti változatlansága oka lehet, hogy a vállalattól a koronavírus okozta problémák ellenére sem eszközöltek leépítést.

Mint a Magyar Posta Zrt. munkavállalója, magam is a belső fluktuáció adta lehetőségekkel élve már a negyedik munkakörben dolgozom, így próbálva ki magam újabb és újabb feladatokban. A szó maga „fluktuáció” inkább bír negatív jelentéssel, azonban a fenti számok azt is mutatják, hogy a szervezeten belüli váltás egy megszokott forma, amelynek több pozitív kihatása is van a munkavállalókra. Egyrészt fontos, hogy elkerülje minden munkavállaló a burn out jelenséget, és hat-hét évente más-más feladatban próbálja ki magát. Másrészt az országon belüli mobilitást is erősíti a vállalt, amely a magyar népre nem igazán jellemző. Több ízben fordult elő, hogy adott munkavállaló 200 kilométerrel költözött el az addigi lakóhelyéről, de a munkaviszonya nem szűnt meg, egyedül a munkavégzés helye változott meg. Továbbá a belső fluktuáció több esetben a végrehajtásban (operatív szintű munkavégzési helyeken) is előléptetéssel járhat, tekintettel a belső képzésekre.

Ennek gördülékeny lefutása érdekében bizonyos CORE, informatikai rendszerek fenntartásához jelentős számú support team szükséges. Tekintettel a Magyar Posta által használt rendszerek számára, és a munkavállalók számosságára. Belső támogató csoportok kerültek kialakításra kifejezetten a saját, zöldmezős, egyedi fejlesztésű szoftverek kapcsán, de egyes rendszerek esetében a külső, és/vagy fejlesztő cég által biztosított csoport van bevonva a hibaelhárítási folyamatokba.

Magyar Posta Zrt. éves beszámolóinak elemzése

Az elemzés alapjául szolgáló adatok a posta.hu-n bárki számára elérhetők, ahogyan a magyar jogszabályi környezet megköveteli a részben vagy egészben állami tulajdonban lévő, illetve közszolgáltatási tevékenységek ellátó szervezetek esetében.

A honlapon két féle dokumentáció is elérhető, hiszen a Magyar Posta Zrt. a Posta Csoportba tartozó összes leányvállalat, részben vagy egészben tulajdonában lévő cégek esetében konszolidált beszámolót készít a sajátján felül. Fontos, hogy a számítások elvégzésekor nem konszolidált beszámoló és az ahhoz tartozó eredménykimutatás és mérleg adatok került felhasználásra.

Likviditás

A likviditási képesség kifejezetten fontos a vállalatok megítélése szempontjából, ennek mérésére több mutatót is felsorolhatunk. Elsősorban a likviditási ráta azt fejezi ki, hogy egy vállalat mennyire fizetőképes, amennyiben ez a szám meghaladja az 1-et, akkor ott fennáll a fizetőképtelenség veszélye. Nyilván ennek súlyosságát befolyásolja a vállalat tulajdonosi szerkezete és mérete. A Magyar Posta Zrt esetében a likviditási ráta közelít az 1-hez 2019-ben is, de 2020-ban és 2021-ben meg is haladta azt. (Számviteli beszámoló, 2022)

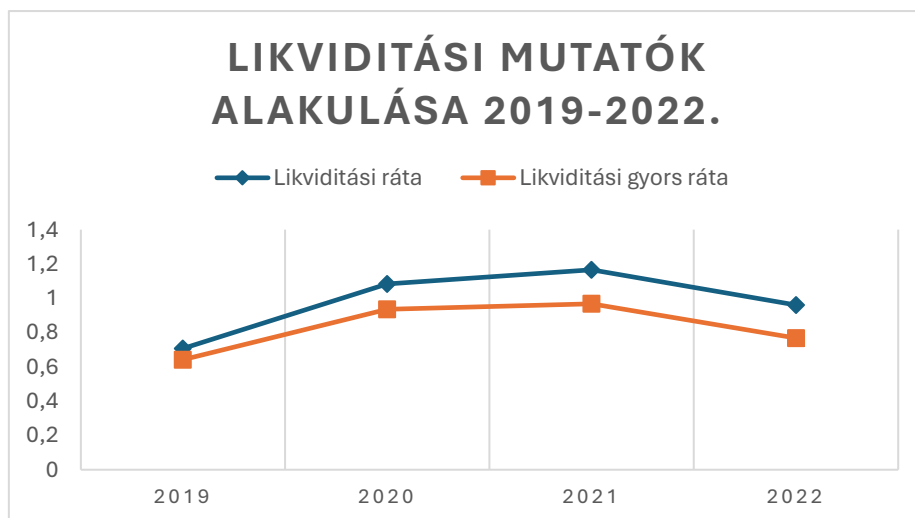
A likviditás vizsgálatára van egy finomított mutató is, az úgy nevezett likviditási gyorsráta, mely azt mutatja meg, hogy a vállalat adott határidőre, adott követeléseit tudja-e teljesíteni. Ugyanúgy a likviditási gyorsrátahoz itt is a fizetőképesség vizsgálata a cél. A Magyar Posta esetében ez a mutató 2019-ben volt a legalacsonyabb – ekkor 0,64, a legmagasabb pedig 2021-ben 0,97-es értékkel. 2022-ben már csökkenő tendenciát mutat, 0,77 a likviditási gyorsráta. Ebből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a vállalat a hiteleit, kölcsöneit legtöbb esetben határidőre tudja teljesíteni, azonban ez az érték közelített 2021-ben az 1-hez, így kiemelt figyelmet kell rá fordítani. (Számviteli beszámoló, 2022)

E mellett még vizsgálatra került a tőkeerősség mutató is, amely azt mutatja meg, hogy a vállalat vagyonának mekkora része származik belső forrásból. A Magyar Posta esetében az évek alatt hasonló értékeket mutat, 2019-ben 44%, 2020-ban 42%, 2021-ben 48%, 2022-ben szintén 48%. Ez azt jelenti, hogy a vállalat vagyonának nagyságrendileg fele külső forrásból származik, azaz a tőkeerősség se nem magas se nem alacsony. (Számviteli beszámoló, 2022)

Az alábbi diagram mutatja be a likviditási görbék évenkénti alakulását.

3. ábra: Likviditási mutatók alakulása 2019-2022.

Forrás: saját szerkesztés a 2022-ben megjelent Eredménykimutatás alapján



A diagrammon is jól kivehető, hogy 2021 és 2022 között a likviditási ráta 0,8-hoz konvergál, látható, hogy a pandémiás helyzet némi kezelendő helyzetet generált, de a vírusjárvány előtti időszakra kezdett visszaállni a rend.

Saját tőke alakulásának vizsgálata

A saját tőke forgási sebessége azt fejezi ki, hogy a saját tőke hányszor térül meg az árbevételben. A számítások alapján látszik, hogy a tőke összege többszörösen megtérül az árbevételhez viszonyítva. A Magyar Posta történetét tekintve ez nem is meglepő, alapítása óta több tulajdonosváltás történt, amelyek nem a megszokott formában mentek végbe, a saját tőke alakulása vagy épp változatlanul hagyása is ezzel került összefüggésbe. (Számviteli beszámoló, 2022)

A kötelezettségek részaránya megmutatja, hogy a forrásokból mekkora részt tesz ki a hitelek és egyéb kötelezettségek aránya. A Magyar Posta mérleg, és eredménykimutatása alapján elmondhatjuk, ez a mutató csökkenő tendenciát mutat (39% → 29%), azaz a források évről-évre növekedtek, a kötelezettségek csökkentek. (Számviteli beszámoló, 2022)

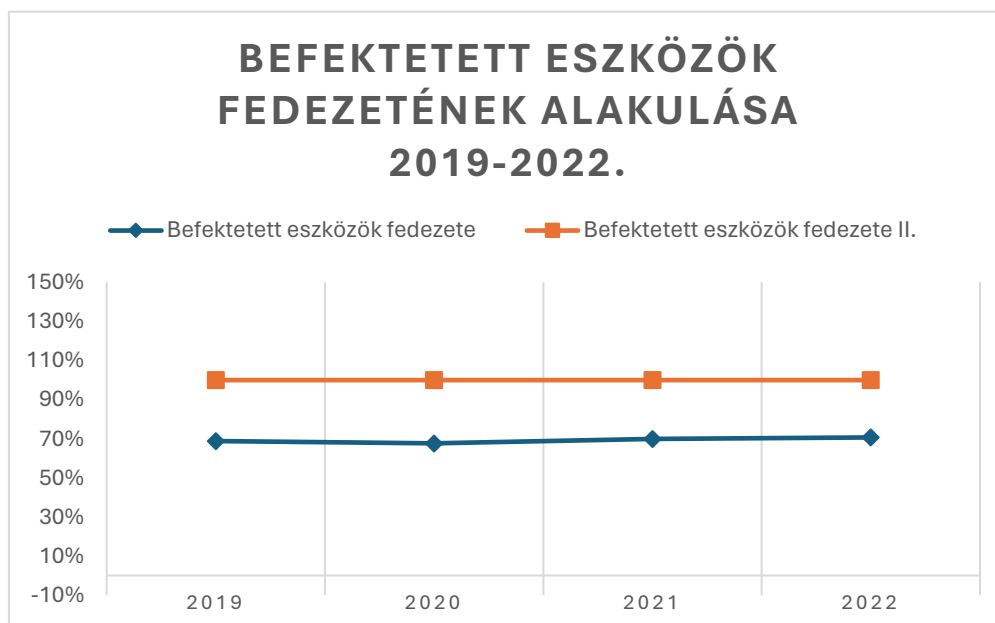
Vizsgálatra került a céltartalék aránya is, amely az esetleges kockázatokra való felkészülést tükrözi vissza. Minél több céltartalékot képez egy cég, annál inkább bizonyos kockázatok bekövetkezésére készül. A Posta eredménykimutatása alapján ez az arány 10 %és 20% között mozog, viszonylag alacsony szintű, tekintettel a vállalat méreteire és kiterjedt termék- és szolgáltatás portfóliójára. Kiugró érték a vizsgált időszakban 2020-ban volt 20%-kal.

A kötelezettségeken túl, ha a befektetett eszközök arányát nézzük a saját tőke fényében, akkor megkapjuk a befektetett eszközök fedezetére irányuló mutatót. Célja, hogy vizsgálja az egy forintnyi befektetett eszközre jutó rendelkezésre álló forrásokat. A Magyar Posta esetében ez a mutató a vizsgált időszakban 1 felett értéket vesz fel, melyből arra tudunk következtetni, hogy a hosszútávon használt eszközöket a hosszútávon rendelkezésre álló forrásokból fedezi a vállalat. (Számviteli beszámoló, 2022)

Tovább finomítva a mutatót, ha a saját tőke mellett a hosszú lejáratú eszközöket is vizsgáljuk, akkor már az arányszám lecsökkent 1 alá, 2022-ben a legmagasabb 0,77-tel. Mivel a két mutató között nagy az eltérés, ezért arra tudunk következtetni, hogy a hosszútávon használt eszközeinek nagyrészt saját forrásból finanszírozza. (Számviteli beszámoló, 2022)

4. ábra: Befektetett eszközök fedezetének alakulása 2019-2022.

Forrás: saját szerkesztés a 2022-ben megjelent *Eredménykimutatás* alapján



A saját tőke növekedésének mértékét nézve változó értékeket kaptunk a vizsgált időszakban változó értékeket vett fel. 2019-ben 0,17%, 2022-ban 0,48%, míg 2021-ben 14%, 2022-ben 6%. Önmagában a saját tőke konstans növekedett, azonban az arányszámhoz szükséges adózott eredmény változékonysága miatt lehet ingadozó. (Számviteli beszámoló, 2022)

Összességében a Magyar Posta gazdasági képét áttekintve két fő gondolatot emelnék ki.

Foglalkoztatottjainak száma évről-évre csökken, jellemzően az átalakuló postaszolgáltatások formáinak nyomán. A fluktuáció növekszik, amely részben kapcsolódhat a szolgáltatási formák átalakításához, hiszen a megüresedett pozíciókat a belső munkatársak is megpályázhatják, sőt szükség esetén a belső oktatási, képzési feltételeket is biztosítja a vállalat. Továbbá megfigyelhető a munkatársak korának csökkenése, azonban még mindig elmondható, hogy a postai munkakörök nem a fiatalokat vonzzák elsősorban.

A Magyar Posta pénzügyi helyzetét vizsgálva elmondható, hogy a 2020-ban kitört koronavírus járvány hatása megmutatkozik a mutatószámokon, hiszen jellemzően a 2021-es év értékei mutatnak változást. A likviditás csökkent, azonban a befektetett eszköz állomány jelentősen nem változott. A beruházások nem torpantak meg,

II. Postahelyi munkafolyamatok

A Magyar Posta belső szabályzataiban valamennyi folyamatára szigorú szabályrendszer vonatkozik, melyek írásban rögzítésre, kiadásra kerülnek. Sok esetben ezek papíralapú dokumentálása is szükséges. A teljes vállalati működési rend leírása és áttekintése egy záródolgozaton túlmutat, ezért a hozzám közvetlenül köthető folyamatokat fogom a továbbiakban bemutatni, és körbejárni.

Korábban több munkakörben is volt lehetőségem dolgozni a Magyar Postánál jelenleg postavezetői munkakörben vagyok, de évekkkel ezelőtt voltam oktató, majd egy zöld mezős beruházás eredményeként létrejött rendszer bevezetésében, felhasználók supportálásában vettem részt. A fentiek nyomán a végrehajtásban dolgozó kollégák affinitását az informatikai rendszerekhez jól ismerem, és a mindennapi munkavégzésemre is hatással van.

Postavezetőként a feladataimat négy csoportra lehet felosztani.

Az első csoportba sorolhatók a klasszikus postai teendők elvégzése, elvégeztetése. Postaforgalmi feladatok ellátásának biztosítása (háznál, illetve postahelyi kézbesítés). A kézbesítéssel kapcsolatos bejelentések kezelése, nyilvántartása, változáskezelés. Járatkezeléssel kapcsolatos feladatok elvégzése, a szükséges kellékanyagok igénylése, nyilvántartása.

Második csoportba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a postahely üzemszerű működéséhez szükségesek. A munkavállalók munkájának megszervezése felügyelete, változások lekezelése. Klasszikus vezetői feladatok, melybe beletartoznak a beosztottak részére történő feladat kiosztások, iránymutatás a napi munkavégzés során. Gazdászati feladatok (munka-és védőruha biztosítása, nyomtatvány rendelések, anyagigények továbbítása a körzeti posta részére, felelős költséggazdálkodás, költségkeret folyamatos nyomon követése, postai kerékpárokkal, gépjárművekkel kapcsolatos feladatok ellátása), illetve kapacitásszervezés (rövid- és hosszútávon).

Harmadik csoportban a pénzforgalmi feladatok vannak, úgymint készpénzgazdálkodás az előremutatások alapján. Hamisgyanús bankjegyek és pénzermék bevonásával kapcsolatos jegyzőkönyv kiállítása, szakértői vizsgálat kérése. Nyugta- és számlaadási kötelezettséghez kapcsolódó törvényi előírások betartása, betartatása.

Negyedik csoportként az értékesítési feladatokat lehet azonosítani. Postai és pénzügyi szolgáltatások értékesítése, annak támogatása, szervezése. Az értékesítés tárgya jellemzően

banki termékek (például: bankszámla nyitás, személyi kölcsön, hitelkártya), szerencsejáték termékek (például: lottó, sorsjegy).

A fenti, mind a négy csoporthoz általánosságban hozzáfűzhetők az alábbi feladatok:

- Adminisztráció, iratkezelés.
- Meghatalmazások, és egyéb postai szolgáltatáshoz köthető szolgáltatások ügyintézése, ellenjegyzése.
- Munkavédelmi, tűzvédelmi, katasztrófavédelmi (havaria), biztonsági, rendészeti feladatok koordinálása.
- Közreműködik a minőségcélok lebontásában, tudomásul vételében, teljesülés nyomon követése.
- Felelős vagyok a postahelyre vonatkozó ügyviteli rend betartásáért, hatáskörömbe utalt ügyek intézéséért.
- Átfutási idők figyelemmel kísérése, szükséges intézkedések, ellenőrzések, visszajelentések megtétele.
- A belső szabályzat szerinti előírások betartása, betartatása

(61/2016. ÁVIGH rendelkezés 1a. melléklet, 2023)

A napi feladataimban vezetői, gazdálkodási és informatikai ismereteimet is hasznosítanom kell. A rám bízott postahely teljes készpénz- és anyagkészlete, illetve erőforrásmenedzsmentje az én felelősségem. Az aktuális folyamatban lévő, vagy lezárult ügyekről rendszeres és ad hoc jelleggel is kell kimutatásokat készítenem, illetve előrejelzéseket is kell tennem. Ezen feladatokhoz a Microsoft Office csomag különböző termékeit kell használnom, illetve a Magyar Posta Zrt. részben vagy egészben egyedi fejlesztésű üzemviteli és ügyviteli rendszereiben kell dolgoznom (adatok tárolása és elemzése, táblázatok, adatbázisok létrehozása, adatok lekérdezése, jelentések készítése, adatok kezelése stb.). Továbbá bizonyos esetekben (pl. állampapír, kincstárjegy értékesítés) külső rendszereket is kell használnom.

Az alábbi részekben az általam felügyelt folyamatokat fejtem ki, illetve az azokat támogató rendszereket. A rendszereket leíró bekezdésekben nem fognak szerepelni az egyszerű, üzletvitelt támogató szoftverek, mint például Microsoft Office programcsomag, SAP modulok és az SAP-nak különálló szoftvertermékei) például: Ariba Buying.

Az egyedi fejlesztésű postai rendszerek közül összesen négy kerül bemutatásra:

- Elektronikus Kézbesítési Rendszer (eKR)
- Intelligens Küldeménylogisztikai Rendszer (IKR)
- Integrált Postahelyi Hálózat (IPH)
- Központi Törzsadattár (TAT)

Belkezelési folyamatok

Belkezelési tevékenységnek nevezünk minden olyan kézbesítéshez köthető feladatot, amely a postahelyen belül történik. A küldemények a központi járattal kerülnek a kézbesítési helyiség szerinti postahelyre, itt történik meg annak érkeztetése. Az érkeztetést követően járáshoz – az az adott város, falun belül felosztott útvonalakhoz – kerülnek hozzárendelésre, továbbá így kerülnek az érintett munkavállalóhoz is kapcsolásra.

- Csomagtermékek esetében szükséges belkezelési lépések

A járat érkeztetése után az Intelligens Küldeménykövető Rendszerben kerülnek azonosításra a küldemények az egyedi azonosítószámuk alapján egy videokódoló segítségével. A járathoz rendelés már a kézbesítői PDA-val történik, szintén az egyedi azonosítószám alapján.

- Levéltermékek belkezelési folyamatai

A levélküldemények, azaz a 2 kilogrammnál kisebb súlyú küldemények esetében a központi levélelosztó központban (Országos Levélcentrum - OLK) egy úgy nevezett egységképzőládához kerülnek hozzárendelésre. Minden egységképzőláda gyakorlatilag egy műanyag fedeles doboz, az oldalán egy egyedi vonalkóddal. A folyamatban így többszörös kulcsok keletkeznek, többszörösen is azonosításra kerülnek a küldemények.

Az egységképzőláda érkeztetésével a küldemények is postahelyhez lesznek rendelve, az abban található küldemények már járásra bontva rendezettek. A küldemény csomók kiosztása járáshoz rendelése a kézbesítési rendszer központi moduljának segítségével történik.

A folyamatok mindkét esetben ugyanazzal a mozzanattal érnek véget. A lekézbesített küldemények fényében a postahelyre visszaérkezve maradványok, és a készpénzellátmány beszolgáltatásra kerül a kiosztó, leszámoló munkakörben dolgozó munkatárs segítségével, ezen folyamatot nevezzük leszámolásnak. Keretében a le nem kézbesített küldemények virtuálisan visszavételre kerülnek a postahelyi azonosítóra, fizikailag a küldeményraktárban kerülnek elhelyezésre. Ezt követően kerül kiegyenlítésre a reggel kiosztott készpénz.

Kézbesítési folyamatok

A kézbesítési folyamatok mind csomag, mind levél esetében kézbesítési eszközzel, azaz PDA-val történik. A séma jelentős részben ugyanaz mindkét szolgáltatás esetében, tulajdonképpen az adott szolgáltatáson belül lévő eltérő kiegészítő szolgáltatások miatt térnek el, vagy maradnak ki egyes lépések. A folyamatban két szereplő vesz részt, egyrészt az adott járásban érintett kézbesítő, és a kiosztó, leszámoló munkatárs.

A csomagkézbesítéshez kapcsolódó informatikai rendszer a Csomagkézbesítési Rendszer (CSKR), amely önmagában egy PDA-ra telepített applikáció, és a központi rendszerként (amely becsatornázza más háttér rendszerekhez) az IKR jelenik meg. A két rendszer egymással közvetlen interfacen keresztül kommunikál.

A címre történő megérkezést követően a csomag azonosítása megtörténik az egyedi azonosítószám alapján. Ezt követően a rendszer felhossa az összes kapcsolódó információt, és annak megfelelően az aláíró panelre navigál tovább, vagy az utánvétes fizetéshez indítja meg az alfolyamatokat.

A levélküldemények kezelése az EKR-ben történik, mind belkezelés, mind kézbesítési folyamatokat tekintve. A rendszer kézbesítéskor aszinkron is képes működni, például térerő hiány esetén az adatokat eltárolja az eszközön, és ismételten hálózathoz való csatlakozást követően beavatkozás nélkül továbbítja az adatokat a központi adattárházba.

Támogató rendszerek bemutatása

A folyamatok áttekintését követően jelen fejezetben térek ki a támogató rendszerekre. Ennek keretében rövid jellemzések olvashatók, tisztítják a képet, hogy a lépéssorozat egyes, akár 150 éve kialakított lépései milyen módon kerültek digitalizálásra. A fenti bekezdésekben már említésre került CSKR a továbbiakban már nem lesz mélyebben bemutatva, tekintettel hogy funkcióinak listája szűkebb, mint az EKR esetében és a folyamat szempontjából így különleges részeket nem tartalmaz.

Elektronikus Kézbesítési Rendszer

Elektronikus Kézbesítési Rendszer célja – a levélkézbesítés technológiájának megváltoztatása, a teljes kézbesítési folyamat (bel-, és külkezeléssel együtt) digitalizációja.

Előnyei közé sorolhatjuk a precízebb munkavégzést, a papíralapú dokumentumkezelés és adminisztrációs teher csökkentését. További adatelemzési lehetőségek kerülhetnek felszínre, egyben ezen adatok alapján további fejlesztési lehetőségek feltárása menedzselhető.

A rendszer felhasználói köre, és kulcsszereplői:

- Komplex-vezetők, kispostavezetők: egyes postahelyek, üzemek vezetői
- Kiosztó-leszámolók
- Kézbesítők
- Back office munkatársak (módszertani elemzők stb.)
- Továbboktatók
- Gazdász

A rendszer funkciói három különböző modulban kerültek besorolásra

- Központi modul (KÖM)

Belső posta munkaállomásokon futó modul, és a postai belső munkatársak (kiosztók, leszámolók, vezetők) használják. Kézbesítő eszközön nem érhető el. Belkezelési folyamatok menedzselése.

- Kézbesítési modul (KÉM)

Kézbesítő eszközön (PDA) futó applikáció, kézbesítők használják elsősorban. A külső szemlélő által látott kézbesítési folyamat digitalizált változata.

- Mobiltechnológiai keretrendszer

Technikailag szükséges csak megemlíteni, az eszköz működéséhez szükséges rendszer.

Folyamatlépések és hozzátartozó funkciók a következő oldalon lévő ábrán kerülnek áttekintésre. A korábbi bekezdésekben lévő folyamattal sok hasonlóságot mutat, hiszen a következő bekezdésben szerepeltetett funkciók egymásutáni lépései része a fent már felvázolt teljes folyamatnak.

5. ábra: Elektronikus Kézbizetési Rendszerben végzett tevékenységek folyamata

Forrás: saját szerkesztés



Az ábra bal oldalán láthatók a fő folyamatlépések, azaz érkeztetés, kiosztás, és kézbesítőre történő kiosztás, kézbesítés leszámolás. Az egyes kifutások, magyarázatok a jobb oldalon olvashatók. Érkeztetés során a vonalkódokat beolvasva a postahelyhez hozzárendelésre kerülnek a küldemények, azaz technikailag így érkeznek meg a címhely szerinti postahivatalba a levelek. Kiosztáskor járás szerint beolvasásra kerülnek a küldeményazonosítók és hozzárendeljük az érintett kézbesítő kollégához. Kézbizetés lépései az ábrán feltüntetett két lefutási lehetőség szerint történik meg. Leszámolásra ismét a postahelyen kerül sor, ez az utolsó lépés, a maradványok (ki nem kézbesített küldemények, kiosztott készpénz ellátmány maradéka is) visszaszolgáltatásra kerül.

Intelligens Küldeménylogisztikai Rendszer (IKR)

Az IKR a küldeményforgalomhoz kapcsolódó back office tevékenységekhez szükséges platform. Szerepe a háttérinformációk és adatok összefűzésében rejlik. A postahelyi lekérdezések, tudakozványok (küldemény életút) funkciói ebben a rendszerben található meg. Jelentősége, hogy az ellenőrzési lekérdezések (például: szerződéses partner törzsadatok, cikkszámok, stb.).

Felhasználói körök:

- back office munkatársak
- logisztikai üzemek dolgozói
- postahelyi dolgozók (tudakozványok esetében)

Integrált Postahelyi Hálózat (IPH)

Az Integrált Postahelyi Hálózat elnevezésű rendszerben található meg a legtöbb postai folyamat digitalizált formában. A postai termékekhez kapcsolódó front office tevékenységeket sűríti magába, úgymint küldemény felvétel, kiadás, bankkártyás, készpénz kifizetések, belkezelési folyamatok támogatása.

A rendszer fejlesztése még az ezredfordulóra tehető, bevezetése óta többszörösen változáskezelésre került sor a módosult szabályokat követendően, illetve a felmerülő kezelői visszajelzések alapján végzett újratervezések.

Az elsődleges felhasználói kör kifejezetten a postahelyi front office dolgozók, nem célja, hogy a menedzsment szintű ellenőrzés eszköze legyen. Másodlagosan az admin, illetve fejlesztői-support felhasználók is hozzáférnek a rendszerhez, azonban a hozzáférések a belső szabályozásnak megfelelően önállóan történik.

Folyamatok főcsoportjai:

- Küldemény kezelés (felvétel, kiadás)
- Kézbesítői ellátmányok kezelése
- Szerződéses ügyfélkör lekérdezése
- Lekérdezések
- Jogosultságok, hozzáférések kezelése
- Helyettesi rend kezelése
- Árukészlet és cikktörzs kezelése
- Ügyfélkosár kezelése
- POS tranzakciók
- Ellenjegyzések

Központi Törzs Adat Tár (TAT)

Magyar Posta a postai tevékenységek során létrejött, illetve kapcsolódó törzsadatok kezelésére központi törzsadatárát (továbbiakban: TAT) hozott létre. A TAT begyűjti a forrásrendszerekből (pl. SAP, IPH, stb.) az ott karbantartott törzsadatokat, és eljuttatja a posta többi rendszere számára.

A TAT egy MS SQL alapú adatbázis, melyre általános szabály, hogy csak olyan adatok kerülnek be a TAT adatbázisba, melyeket a forrásrendszeren kívül legalább másik kettő postai rendszer használ.

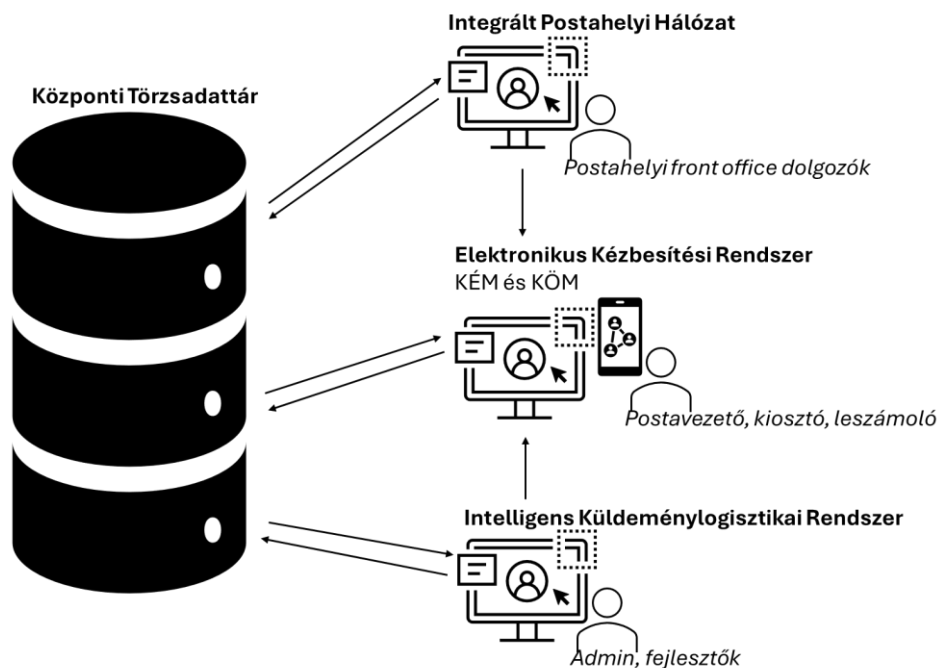
Érintett adatkörök:

- postahely (munkahely, postahelyi szolgáltatások)
- szervezet
- szolgáltatási pont

A négy rendszer kapcsolódásait az alábbi mutatja be.

6. ábra: TAT, IPH, EKR, IKR kapcsolata

Forrás: saját szerkesztés



Ahogy az ábrán is látható, a TAT-hoz mind a három CORE rendszer kapcsolódik, illetve egymás között is kommunikálnak az egyes funkciók használata során. Adatátadás csak ellenőrzések, validálások céljából történik, tárolásra a TAT kerül használatra.

III. Fejlődési lehetőségek

Minden rendszer elavul egyszer, már csak a programnyelv, vagy épp a változó szerkezet, megjelenés, újabb funkciók miatt. Egyszerű példa a hétköznapi átutalások folyamatának alakulása. Ugyanígy van ez a postai rendszerekkel, az ügyfelek igényeihez kell igazítani a szolgáltatások körét, amely maga után vonja az adott folyamatban lévő informatikai rendszer vagy rendszerek fejlesztését, továbbfejlesztését, esetenként stabilizálását.

A vállalaton belül lehetőség van jelezni az egyes igényeket, változáskezeléseket, új rendszer bevezetésénél különösen. Ezek elbírálása már egy másik terület kompetenciája, de fontos, hogy a végrehajtási szintnek is megvan a lehetősége résztvenni a szoftverek komfortosabbá tételére.

Meglátásom szerint az alábbiakban foglaltakat kellene megfontolni. Ezen javaslatok inkább adott problémakör, és nem változáskezelési igény.

A jelenleg aktuális rendszerekben több funkció, folyamatlépés is párhuzamosan is megtalálható. Ennek oka, hogy bizonyos rendszerek érettségét követően nem kerültek archiválásra, havi havaria helyzet esetén használatba lehet venni. Egyrészt ez egy biztonsági lépés a szakmai terület részéről, biztosítja az üzletmenetfolytonosságot. Másfelől azonban a prompt reagálás (sok esetben egy órán belül) érdekében az archiválása sem történik meg, így elérhető a munkatársak által. Előfordulhat olyan eset, hogy a felhasználók a megszokott szoftvereket kedvelik, ezért az utolsó pillanatig húzzák az átállást. Ezzel többletmunkát rónak a postahely vezetői, csoportvezetői körére, mivel egy folyamatos monitorozási feladatot teremt meg. Javasolt ezen párhuzamos funkciókat áttekinteni, és egy megfelelő architektúrát kialakítani, és a szigetyszerű működést mellőzni.

A postahelyeken történő oktatások egy része e-learning felületen történik, azonban vannak még olyan betanítási aspektusok, amelyek papíralapú jegyzetet, tananyagot tartalmaz. Tapasztalatom, hogy a munkavállalók jobban kedvelik a papíralapú tananyagokat, mint a digitálisan (is) elérhetőket.

A feladatkiosztások szóban, illetve e-mailben történnek, azonban a belső szabályzattól való eltérésekről szóló tájékoztató jelentések, jegyzőkönyvek már írásban papíron is megtörténnek.

A belső eljárásrend, szabályzatmódosítás kiadása elektronikus úton történik, elérhető a belső intraneten, e-mailben is kapnak tájékoztatást, azonban ezek papíralapon is meg kell jelenjenek a postahelyen. Például ÁSZF.

A napi zárást követő visszaellenőrzések a rendszerből generált kimutatások alapján történnek, ennek záró lépése egy papíralapú lista nyomtatása.

A fenti példákon keresztül igyekeztem érzékeltetni, hogy a dokumentumkezelés során sok esetben a papíralapú kezelés a jellemző, kiegészítve az elektronikus változatokkal, és egyébként sok esetben az is az elsődleges forma. Az, hogy a papírfelhasználás magas méreteket ölt egy országos státuszra is felhívja a figyelmet, a lakosság, általánosságban a munkavállalóknak a digitális megoldások megfoghatatlanok, hiányolják a materiális eredményt a folyamatok végén. Ezért a mai napig vannak olyan esetek, ahol valójában már nem lennének szükségesek a papíralapú dokumentumok, mégis az az elvárt, megszokásból.

Ennek ellenére javasolt felülvizsgálni ezek esetleges racionalizálását, és a haladó társadalommal együtt ezen dokumentumokból is kevesebbet létrehozni, vagy digitális verzióval kiváltani.

A postai szolgáltatások széles skálán mozognak, tekintettel arra, hogy a vállalat egyetemes szolgáltatónak számít Magyarországon, ebből kifolyólag minden lehetőségre megoldást kell nyújtania. Rengeteg különszolgáltatás elérhető, melyek egy része ritkán, vagy tapasztalatom szerint inkább soha nem kerülnek igénybevétele. Ezek miatt egyes szoftverek bonyolultabb informatikai megoldásokat kívánnak. Megfontolandó, hogy árbevétel és jelentőség függvényében érdemes-e megtartani.

A jelenlegi magyar társadalom is küzd az elöregedő társadalom problémájával, amely megjelenik a postahelyek esetében is. Még inkább előfordul a fejlettségben leszakadó országrészek esetében. Harminc, negyven évvel ezelőtt a postai munka egy hivatás volt, külön oktatási lehetőség a középiskolákban, belső rendszerben pedig felsőfokú képzésekre is lehetősége volt a munkavállalóknak. Ma már nem szükséges postaszpecifikus ismeret valamennyi munkakör betöltéséhez, megfelel egy érettségi, bizonyos esetekben az általános iskolai bizonyítvány, a munkafolyamatok pedig betanítással történnek.

Ennek megfelelően a folyamatoknak, kezelői felületeknek is ehhez kell igazodnia, azonban még továbbra is a megszokott fogalmak vannak használatban, melyek visszatükröződnek a szoftverekben is.

A fiatal munkaerő bevonásához az elvárásaikhoz megfelelő infrastruktúrát kell kialakítani a munkavégzés helyén, a folyamatokat közérthető digitalizált formára kell átalakítani. Annak érdekében, hogy a nyugdíjas, vagy ahhoz közel lévő munkavállalók feladataira fiatalok bevonásához elengedhetetlenek a XXI. századi megoldások, amely a digitalizáció útján vezetnek.

Az elmúlt évek szoftverfejlesztéseit, mint támogató éltem át, jelenleg pedig azok hatását érzékelem a mindennapokban. Az egyre erősödő digitalizációval a vállalat lépést tart és igyekszik az újabb és újabb technológiai ugrásoknak megfelelni, azonban annak folyamatossága miatt lassításra, pihenésre nincs lehetőség. A Magyar Posta közösségi médiában megjelentett hírek, közlemények alapján nem is szándékoznak.

Összefoglaló

A záródolgozatomban a jelenlegi munkahelyemen, a Magyar Posta Zrt.-nél szerzett postavezetői, támogatói, support team tagjaként szerzett tapasztalataimat mutattam be. Ennek kapcsán a napi munkavégzésemet támogató fő, úgy nevezett CORE rendszereket tekintetem át.

Az első fejezetben áttekintésre került a Magyar Posta Zrt. 150 évre visszanyúló története. Majd a második részben kitértem a munkaerőgazdálkodásra vonatkozó stratégiájának egyes elemeire. Ennek keretében a munkaerő összetétele és fluktuáció mértéke, illetve az arra vonatkozó következtetések lettek kifejtve. A végrehajtásban dolgozó munkavállalóknak csak 10%-a 30 év alatti, 50 év feletti aránya 35% felett van. Fontos volt áttekinteni ezen szempontokat is, tekintettel arra, hogy minden szoftver valamilyen felhasználó csoportnak készül. A bemutatott rendszerek bemutatását tovább árnyalja a felhasználói csoport jellemzése. Továbbá górcső alá vettem a vállalat pénzügyi helyzetét, ezen belül is a likviditást, és a befektetett eszközökre vonatkozó adatokat. A likviditási gyorsráta alapján a vállalat adott határidőre, adott követeléseit tudta teljesíteni, azonban ez már egy javuló tendencia, 2021-ben még ennek mértéke közelített az 1-hez.

A harmadik fejezetben kitértem az aktuális munkakörömben ellátott tevékenységekre, illetve az ahhoz legközelebb álló rendszerek jellemzőire, leírásaira. A belső szabályzat szerinti folyamatokat felvázolva kirajzolódik a munkanap, ami a kézbesítési folyamatokat illeti. A munkavégzést tovább színesítik a kapcsolódó adminisztratív feladatok.

A feldolgozott adatok, tapasztalatok alapján a digitalizáció már régen elkezdődött a vállalatnál, azonban a felgyorsult életritmus hozta technológiai fejlődéseket is be kell építse a napi munkavégzésbe. Ennek vonatkozásában a régebbi rendszerek felülvizsgálata, a papíralapú kezelések további drasztikus csökkentése szükséges. Ezen tevékenységek támogathatják a jelenleg akár célként is megfogalmazható, munkaerőállomány fiatalításának lehetőségét is.

Irodalomjegyzék

- 1) Délalföldi Postatörténeti Alapítvány (<https://dapta.hu/a-magyar-posta-tortenete-diohejban-2/?cn-reloaded=1>) Letöltve: 2024.03.16.
- 2) Postatörvény (<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1200159.tv>) Letöltve: 2024.03.16.
- 3) posta.hu, ÁSZF (<https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf>) Letöltve: 2024.03.16.
- 4) Fenntarthatósági jelentés, 2021 (https://www.posta.hu/a_magyar_postarol/alapadatok/fenntarthatosagi_jelentesek) Letöltve: 2023.12.02.)
- 5) Számviteli beszámoló, 2022 (https://www.posta.hu/kozerdeku_adatok/gazdalkodasi_adatok/szamviteli_beszamolok) Letöltve: 2023.12.12.02.
- 6) 61/2016. ÁVIGH rendelkezés 1a. melléklet, 2023

Ábrajegyzék

1. *ábra: Foglalkoztatottak nemek és foglalkoztatás szerint, 2019-2021., Forrás: Fenntarthatósági jelentés, 2021*
2. *ábra: Fluktuáció mértéke, Forrás: Fenntarthatósági jelentés, 2021*
3. *ábra: Likviditási mutatók alakulása 2019-2022., Forrás: saját szerkesztés a 2022-ben megjelent Eredménykimutatás alapján*
4. *ábra: Befektetett eszközök fedezetének alakulása 2019-2022., Forrás: saját szerkesztés a 2022-ben megjelent Eredménykimutatás alapján*
5. *ábra: Elektronikus Kézbizítési Rendszerben végzett tevékenységek folyamata, Forrás: saját szerkesztés*
6. *ábra: TAT, IPH, EKR, IKR kapcsolata, Forrás: saját szerkesztés*


NYILATKOZAT

Gilányi Zoltán (hallgató Neptun azonosítója: P7MNLF) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a **záródolgozatot**¹ áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő védésre javaslom / nem javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem^{*3}

Kelt: Gyöngyös, 2024.04.18


belső konzulens

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő aláhúzendő.

³ A megfelelő aláhúzendő.

NYILATKOZAT

a záródolgozat¹ nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Gilányi Zoltán
A Hallgató Neptun kódja: P7MNLF
A dolgozat címe: Magyar Posta Zrt. kézbesítési folyamatainak informatikai támogatása
A megjelenés éve: 2024
A konzulens intézetének neve: Vidékfejlesztési és Fenntartható Gazdaság Intézet
A konzulens tanszékének a neve: Agrárdigitalizációs Tanszék és Szaktanácsadási Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat² egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

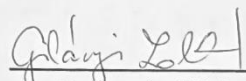
A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelte után nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitori rendszerében.

Kelt: 2024.04.21.


Hallgató aláírása

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.