**Vysoká škola regionálního rozvoje a Bankovní institut – AMBIS**

**Katedra ekonomie a managementu**

**Management IS/ICT**

**Semestrální práce – Informační systém České pošty z hlediska klienta**

**Autor:** Bc. Edina Faiglová

**Studijní obor:** Management

**Akademický rok:** 2021/2021

**Ročník:** 4. semestr, 2. ročník, magisterské navazující kombinované

studium jednooborové

**Vyučující:** doc. RNDr. Juraj Pančík, CSc.

# Obsah

[1. Obsah 2](#_Toc67251495)

[2. Úvod 3](#_Toc67251496)

[3. Česká Pošta – webové stránky 3](#_Toc67251497)

[4. Pošta Online 4](#_Toc67251498)

[4.1. Struktura 4](#_Toc67251499)

[4.2. Menu 5](#_Toc67251500)

[4.3. Podmenu – Oblíbené nástroje 5](#_Toc67251501)

[4.3.1. Sledování zásilek 6](#_Toc67251502)

[4.3.2. Vyhledávání 6](#_Toc67251503)

[4.3.3. Kalkulátor poštovného 8](#_Toc67251504)

[4.3.4. Pohlednice Online 8](#_Toc67251505)

[4.4. Změna doručení 8](#_Toc67251506)

[4.4.1. Změna doručení online 8](#_Toc67251507)

[4.4.2. Zrušení služeb mobilní aplikace 8](#_Toc67251508)

[4.5. Poslat zásilku 8](#_Toc67251509)

[4.6. Služby pro firmy 9](#_Toc67251510)

[4.6.1. Podání Online 9](#_Toc67251511)

[4.6.2. Dopis online 9](#_Toc67251512)

[4.6.3. eSIPO pro příjemce 9](#_Toc67251513)

[4.7. eGovernment 9](#_Toc67251514)

[4.8. eShop 10](#_Toc67251515)

[4.9. Jiné služby 10](#_Toc67251516)

[4.10. Přihlášení a registrace do systému 11](#_Toc67251517)

[5. Závěr 12](#_Toc67251518)

# Úvod

Dá se říci, že všechny aktivity, které člověk a společnost provádí jsou podpořeny přímo nebo nepřímo informačními technologiemi. Díky prudkému rozvoji v této oblasti za posledních 30 let, a především díky masovému využívání Internetové sítě, dochází ke globalizaci, zkracování vzdáleností, kvalitativnímu posunu podnikatelských aktivit a ke strukturálním změnám v ekonomice. Společnost se nachází v situaci, ve které, pokud by došlo k výpadku této infrastruktury (například blackout), tak dojde doslova k paralyzaci všech aktivit. Bez informačních technologií dnes ani zemědělci nedokáží osít pole, prodavačka prodat zboží nebo logistická společnost doručit zásilku. Společnost je na infrastruktuře informačních technologií plně závislá.

Pracuji v největším logistickém podniku v České republice – na České poště. Veškeré procesy na České poště, stejně tak jako v jiných firmách, jsou plně řízeny v informačních systémech, které jsou vzájemně propojeny, a ve kterých dochází k datovým a informačním tokům. Česká pošta je se svými mnoha službami k dispozici svým klientům na více než 3 800 organizačních jednotkách (pošty, specializované provozovny, pošty Partner, výdejní místa, poštovny a balíkovny Partner). Česká pošta je ale také plně k dispozici on-line přes webový portál PoštaOnline. V této seminární práci budu popisovat tento portál z hlediska uživatelského.

# Česká Pošta – webové stránky

Česká pošta a její online aktivity jsou na internetu na následujících URL[[1]](#footnote-1) adresách, které jsou Českou poštou spravované:

* https://www.ceskaposta.cz – oficiální webové stránky státního podniku Česká pošta, které slouží jako základní komunikační rozhraní na internetu. Z těchto stránek je možné se dostat odkazy na další níže uvedené stránky.
* https://www.postaonline.cz – webové stránky virtuální pobočky ČP PoštaOnline
* https://online.postservis.cz – webové stránky služby PostServis, skrze které ČP nabízí různé služby firmám (hybridní pošta, tisky apod.)
* https://www.postsignum.cz – zákaznický portál PostSignum – certifikační autorita, která nabízí kompletní portfolio služeb pro bezpečnou a komfortní online komunikaci.
* https://pohledniceonline.cz/ – služba České pošty PohledniceOnline na zaslání pohlednice v elektronické podobě, kterou ČP vytiskne a pošle jako klasickou pohlednici.
* https://www.postshop.cz – poštovní e-shop, nabízející prostředky na zabezpečení dat, kompletní nabídku poštovního a doplňkového sortimentu.
* http://www.postabo.cz – PostABO – portál pro předplatné časopisů a novin.
* https://online.postservis.cz – PostServis je portál Hybridní pošty, která je určena spíše firmám (viz níže).
* https://www.kredit-ds.cz – kreditní systém datových schránek, který slouží k dobití kreditu datové schránky

# Pošta Online

Cílem práce není popsat podrobně z uživatelského hlediska všechny portály ČP, to by několikanásobně převýšilo požadovaný rozsah seminární práce. Zaměřím se tedy pouze na portál PoštaOnline. O dalších službách, na které portál odkazuje, se zmíním okrajově.

## Struktura

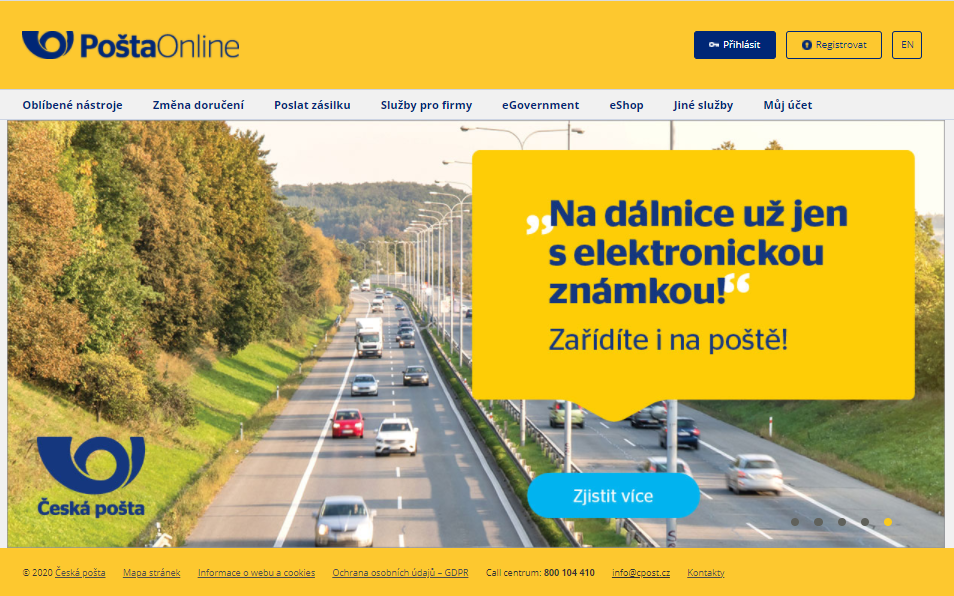
Všechny výše uvedené portály, včetně PoštaOnline mají společný vizuální design:

* záhlaví s logem ČP, názvem portálu, tlačítkem pro přihlášení nebo registraci a přepnutí do anglického jazyka.
* Pod záhlavím se nachází horizontální lišta / menu pro zobrazení jednotlivých služeb, které Pošta Online nabízí.
* Pod lištou / menu se nachází tělo stránek, pro zobrazení informací.
* Zápatí stránek s odkazem na hlavní webovou stránku ČP, odkaz na mapu stránek, kde je možné zobrazit přehledně celou strukturu portálu PoštaOnline. Dále je zde odkaz na informace o webu (podporované webové prohlížeče a kontakt na správce webu) a souborech cookies[[2]](#footnote-2). Odkaz na ochranu osobních údajů – GDPR, dále telefonní kontakt na call centrum, správce webu a kontakty.

## Menu

Menu PoštaOnline reflektuje strukturu služeb, které ČP nabízí svým klientům v online prostředí. Menu má následující strukturu: Oblíbené nástroje, Změna doručení, Poslat zásilku, Služby pro firmy, eGovernment, eShop, Jiné služby a Můj účet.

Pokud uživatel umístí kurzor myši na jednotlivý název menu, rozevře se nabídka podmenu. Pokud uživatel klikne na položku menu, v těle stránek se zobrazí na levé straně vertikální lišta s podmenu položkami a prostor pro zobrazení detailních informací.



Obrázek č. 1. úvodní webové rozhraní portálu PoštaOnline (zdroj PoštaOnline).

## Podmenu – Oblíbené nástroje

### Sledování zásilek

Sledování zásilek (sledování v režimu Track&Trace) je oblíbený nástroj, který se velmi často využívá. Každá zásilka má podací číslo, které se skládá ze dvou znaků prefixu, devíti nebo desetimístného čísla zásilky a jedno nebo dvoumístného sufixu. Obecně prefix v sobě kóduje typ doručovací služby a sufix, který kóduje typ podavatele nebo jeho ISO kód země.

Odběratel se o podacím číslu dozví buď přímo od podavatele, nebo prostřednictvím sms nebo emailu, kdy podavatel sdělí tyto kontaktní informace o adresátovi. Od podání je možné sledovat zásilku až do jejího doručení v těchto krocích: Podání zásilky – Zpracování zásilky – Přeprava zásilky – Příprava k doručení – Zásilka připravena na poště – Zásilka dodána

Odběratel ale i podavatel zadá podací číslo do Sledování zásilek a okamžitě vidí status doručení zásilky.

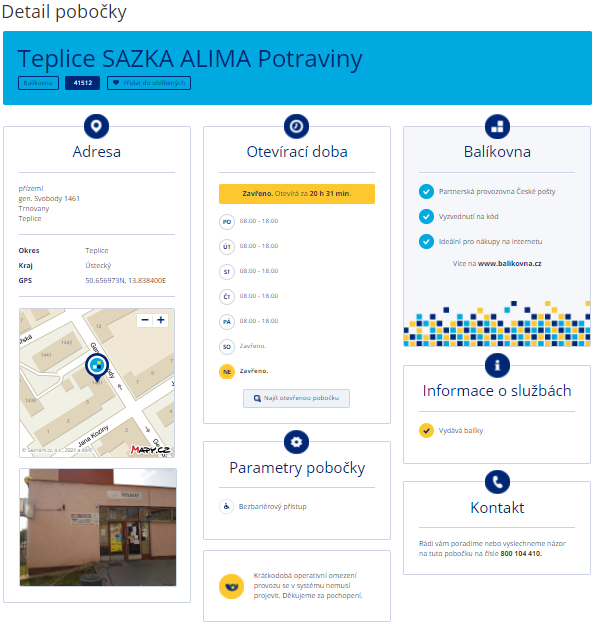
Počítačem generovaný alternativní text:
Detailní informace k zásilkám 
NP6821167121C 
Typ zásilky: Balík Na poštu, Hmotnost zásilky: 0.4 kg, Výše dobírky: 10 688 Kč, Počet kusů: 1 kus, 
Zásilka uložena do: 4.1.2021 
> 
> 
> 
> 
Datum 
17.12.2020 
17.12.2020 
17.12.2020 
17.12.2020 
16.12.2020 
16.12.2020 
16.12.2020 
16.12.2020 
Událost 
Dodání zásilky. 
SMS zpráva adresátovi - uložení zásilky. 
E-mail adresátovi - uložení zásilky. 
Uložení avizované zásilky. 
SMS zpráva adresátovi - zásilka převzata do přepravy. 
E-mail adresátovi - zásilka převzata do přepravy. 
Zásilka převzata do přepravy. 
Obdrženy údaje k zásilce. 
psč 
41502 
41502 
54107 
> 
Místo vzniku události 
Teplice 2 
2 
Depo Trutnov 70 
Hodnotit zásilku Reklamovat zásilku 

Obrázek č.2 – příklad sledování doručení zásilky.

### Vyhledávání

**Vyhledávání poboček** je nástroj umožňující vyhledat pobočku ČP podle názvu obce nebo PSČ. Nástroj nabízí rychlý vyhledávací filtr právě otevřených poboček, nebo pouze Balíkoven (výdejny balíků, nejen na pobočkách ČP). Dále nabízí rozšířený vyhledávací filtr podle typu pobočky, služby, parametru pobočky (např. bezbariérový přístup, bankomat apod), doplňkových služeb (např. prodej tisku, Czech POINT apod) a podle otevírací doby.

Pobočky je možné vyhledávat i pomocí vestavěné interaktivní mapy ze zdroje mapy.cz.



Obrázek č.3 Příklad detailu nalezené pobočky (konkrétně partnerské Balíkovny v Teplicích) pomocí nástroje vyhledávání poboček.

Mezi další oblíbené vyhledávací nástroje patří **vyhledávání PSČ a doručovacích informací**.

### Kalkulátor poštovného

Oblíbený nástroj kalkulátor poštovného umožňuje výpočet ceny poštovného pro zásilky a poukázky na základě vložených parametrů, které jsou vybírány z předdefinovaných rozevíracích seznamů. Parametry u zásilky jsou například typ zásilky, cílová země, nejdelší rozměr zásilky, hodnota obsahu zásilky apod. Kalkulátor zásilek a poukázek vždy nabídne po kalkulaci několik možností, které se liší cenou a rozsahem služby.

### Pohlednice Online

Pohlednice Online je další oblíbený nástroj v menu Oblíbené nástroje. Pokud na něj uživatel klikne, dostane se na novou doménu pohledniceonline.cz, ze které je možné poslat pohlednici v elektronické podobě na server ČP, kterou ČP následně vytiskne a doručí adresátovi jako klasickou pohlednici. Tento nástroj je možné i stáhnout jako aplikaci do mobilního telefonu Pohlednice Online.

## Změna doručení

Změna doručení je další položkou v menu portálu PoštaOnline. Tato položka má dvě položky v podmenu: Změna doručení online a Zrušení služeb mobilní aplikace.

### Změna doručení online

Tato on-line služba slouží ke změně termínu a místa doručení zásilky ze strany adresáta. K této změně je nutné vyplnit podací číslo zásilky a ověření pomocí buď emailu, mobilního telefonu nebo ověřovacího kódu. Tento ověřovací kód je uveden na Výzvě k vyzvednutí zásilky.

### Zrušení služeb mobilní aplikace

V této sekci podmenu je možné změnit, resp. zrušit nastavení služeb v mobilní aplikaci Pošta Online. Tato mobilní aplikace umožňuje provádět některé operace, které jsou možné provádět z portálu PoštaOnline, např. sledování zásilek, nastavení dočasné změny doručení, vyhledávání PSČ, zobrazení pořadníku vyvolávacího systému poštovních poboček, vyhledávání poštovních poboček apod.)

## Poslat zásilku

Tato položka menu umožňuje významným způsobem zjednodušit a zkrátit čas na pobočce České pošty při odesílání balíků nebo vrácení balíku odesílateli. Pro lepší využití těchto služeb je třeba, aby byl uživatel přihlášen do systému.

V této sekci je možné například urychlit zaslání zásilky tím, že odesílatel vyplní všechny potřebné údaje o odesílateli a adresátovi online. Balík je možné donést na sjednanou pobočku anebo objednat odvoz balíku přímo z místa bydliště odesílatele. Pokud si uživatel zvolí službu Balík Komplet, objedná si navíc i vhodnou krabici a na pobočce může načíst čárkový kód, který dostane s touto službou, ve vyvolávacím systému pobočky, a který umožní přednostní vyvolání.

## Služby pro firmy

### Podání Online

Tato on-line bezplatná služba umožňuje rychle zpracovat podklady potřebné k odeslání balíků, poštovních poukázek nebo psaní. Tato služba nabízí firmám vytvoření databáze adresátů, vytištění adresních štítků, import dat pro hromadná podání a export potřebných dat. Podmínkou využití této služby je uzavření smlouvy s Českou poštou a vytvoření účtu v Klientské zóně PoštaOnline.

### Dopis online

Dopis online je jednou ze služeb portálu PostService čili portálu Hybridní pošty. Tato služba umožňuje především firemním zákazníkům elektronické podávání zásilek čili klient nemusí korespondenci či elektronický dokument tisknout. Klient tento dokument uloží ve formátu pdf a služba Dopis Online zajistí vytištění, vložení do obálky a odeslání adresátovi. Touto službou lze posílat dopisy v rámci ČR a do vybraných států Evropy. Dopisy je možné elektronicky podepisovat.

### eSIPO pro příjemce

Tato služba určená pro firemní zákazníky – příjemce plateb – je podmíněna uzavřením smlouvy s Českou poštou a vytvořením účtu v Klientské zóně Pošta Online.

Zákazník prostřednictvím aplikace eSIPO získá online přehled o výběru peněz od zákazníků, správu plátců a možnost zadávání nových požadavků na inkaso.

## eGovernment

V rámci této položky menu je možné zřídit online několik služeb v rámci eGovernmentu:

* Zřízení Datové schránky – informačního a komunikačního systému veřejné správy.
* Poštovní datová zpráva – využití Datové schránky pro komunikaci s jinými uživateli Datových schránek než s úřady veřejné správy prostřednictvím poštovní datové zprávy, která je zpoplatněna. Poštovní datové zprávy je možné odesílat na základě smlouvy nebo využitím kreditního systému datových schránek.
* Datový trezor – umožňuje automatickou archivaci datových zpráv starších 90 dní.
* Výpis z rejstříku veřejné správy – tato služba umožňuje automatické zasílání ověřených výpisů z informačních systémů veřejné správy, například výpisu z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku apod.
* Autorizovaná konverze dokumentů – tato služba provádí autorizované převedení dokumentů z listinné podoby do elektronické, nebo k úplnému převedení elektronického dokumentu do listinné podoby. Elektronické dokumenty určené ke konverzi je možné komunikovat přes elektronickou úschovnu Czech POINT.
* Certifikační autorita PostSignum – jedná se o službu vydávání kvalifikovaných certifikátů[[3]](#footnote-3), komerčních certifikátů[[4]](#footnote-4) a poskytování kvalifikovaného elektronického časového razítka[[5]](#footnote-5).

## eShop

V této sekci portálu Pošta Online se nachází odkaz na klasický e-shop České pošty, který nabízí prodej poštovního zboží, například obálky, kartonové obaly, poštovní poukázky, psací potřeby a ostatní papírenský sortiment, přání a pohlednice, vouchery pro předplacení Pohlednice Online, omalovánky. Dále také čipové karty a USB tokeny pro zabezpečení dat.

Dále je v této sekci odkaz na prodej poštovních známek (eShop filatelie) a odkaz na předplatné časopisů a novin (PostABO).

## Jiné služby

V sekci jiné služby jsou následující online služby:

* Objednávka na pobočku, která umožňuje zarezervovat čas, přepážku a službu předem. U vstupu na poštovní pobočku se klient prokáže zákaznickou kartou nebo zadá vygenerovaný rezervační kód. Vyvolávací systém pak vygeneruje lístek s pořadovým číslem, které přijde na řadu během chvíle.
* Průzkum spokojenosti – V této části má klient možnost dát zpětnou vazbu spokojenosti nebo nespokojenosti s konkrétní provedenou službou.
* Doručovací informace k adrese – zde se klient dozví, kdy na adresní bod probíhá doručování balíků.
* Žádost o zprostředkování obsluhy imobilní osoby – pomocí webového formuláře může klient požádat o zprostředkování obsluhy pro imobilní osoby.

Dále se v této sekci nachází odpovědi na nejčastější otázky, základní informace o virtuální pobočce České Pošty PoštaOnline a v neposlední řadě také kontakt na call centrum ČP.

## Přihlášení a registrace do systému

Pro možnost využití všech online služeb je nutná registrace a poté přihlášení do systému a také je nutné zažádat o zákaznickou kartu ČP.

Registrace probíhá v následujících krocích:

1. Výběr, zdali je uživatel soukromá osoba nebo podnikatel či firma – systém vygeneruje přihlašovací jméno (šestimístný kód čísel a písmen).
2. Uživatel zvolí heslo, které musí mít minimálně 8 znaků, nesmí mít vedle sebe 3 a více stejných znaků a nesmí obsahovat řetězce: 12345, heslo, ceska, posta qwert. Heslo uživatel potvrdí a zvolí si bezpečnostní otázku a odpověď na ni.
3. Pokud nemá uživatel zákaznickou kartu, vyplní online žádost o zákaznickou kartu, zaregistruje údaje o kontaktní osobě a adrese držitele karty.
4. Rekapitulace žádosti o zákaznickou kartu – zde musí uživatel souhlasit s obchodními podmínkami a stvrdit, že se seznámil s informacemi o zpracování osobních údajů.
5. Na kontaktní emailovou adresu je zaslán aktivační email.
6. Kliknutím na dokončení registrace v aktivačním emailu je přihlašovací účet aktivován a automaticky je uživatel přihlášen do systému PoštaOnline.

# Závěr

Virtuální pobočka – PoštaOnline – je moderní portál, který umožňuje svým uživatelům – klientům České Pošty – z pohodlí domova využívat nejrůznější poštovní služby nebo alespoň on-line přípravou pak omezit svůj čas na pobočce České Pošty na minimum. Propojení se službou eGovernmentu se stává tento portál jako velmi důležitou vstupní branou k mnohým e-službám státní správy. Virtuální pobočku můžete mít i v mobilním telefonu jako aplikace PoštaOnline.

Je škoda, že není PoštaOnline více propagovaná na pobočkách České Pošty. Jelikož zvýšené využívání tohoto portálu je nezbytnou podmínkou k restrukturalizaci a celkovému zefektivnění činností státního podniku Česká Pošta. Tato připomínka je obzvláště aktuální v době probíhající pandemie Covid-19, kdy je potřeba snížit setkávání lidí na pobočkách České Pošty na minimum.

**Internetové zdroje:**

Česká pošta. *Oficiální stránky*. [online]. 2021 [cit. 2021-03-19]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz>

ANTstudio. *Co je URL?* [online]. 2021 [cit. 2021-03-20]. Dostupné z: <https://www.antstudio.cz/slovnik/co-je-url.htm>

CITADELO. Co jsou cookies, k čemu slouží a máme se jich bát? [online]. 2021 [cit. 2021-03-21]. Dostupné z: <https://citadelo.com/cz/blog/co-jsou-cookies-k-cemu-slouzi-a-mame-se-jich-bat/>

Digitální podpis.cz. *Jaký je rozdíl mezi kvalifikovaným a komerčním certifikátem?* [online]. 2021 [cit. 2021-03-20]. Dostupné z: <https://www.digitalni-podpis.cz/rozdil-mezi-komercnim-a-kvalifikovanym-certifikatem/>

1. URL (Uniform Resource Locator) – soubor znaků, které identifikují umístění informací na internetu. URL definuje doménovou adresu serveru, umístění zdroje na server a protokol. (ANTstudio, 2021) [↑](#footnote-ref-1)
2. Cookies jsou malé soubory, které se uloží na počítač nebo mobilní zařízení v případě, že tak určí webová stránka, kterou uživatel navštíví. Cookies obsahují informace o tom, ze které stránky pocházejí, jak dlouho mají být uloženy v zařízení, uchovávají také určité hodnoty, např. zvolený jazyk stránky. Cookies jsou považovány za informace, které podléhají nařízení o GDPR. [↑](#footnote-ref-2)
3. Kvalifikovaným certifikátem se vytvoří zaručený elektronický podpis. Tyto certifikáty jsou výhradně určeny pro elektronické podepisování v dokumentech a v aplikacích pro komunikaci se subjekty státní správy, pojišťovnami apod. [↑](#footnote-ref-3)
4. Komerční certifikát slouží zejména k bezpečné komunikaci, tj. k bezpečnému přihlašování, k šifrování, k elektronickému podepisování e-mailů apod. [↑](#footnote-ref-4)
5. Časové razítko je služba poskytovaná certifikační autoritou, která umožňuje prokázat čas vytvoření dokumentu. [↑](#footnote-ref-5)