

Rok powstania: 2014

JUSTYNA STAROSTKA, ANNA PIKOS

17 sekund InPostu¹

Wprowadzenie

„Jeśli wszystko jest pod kontrolą, to znaczy, że jedziesz zbyt wolno”² – Rafał Brzoska popatrzył na napis na drzwiach w swoim gabinecie i uśmiechnął się tajemniczo. Wrócił do przeglądu prasy. Jak podawała „Rzeczpospolita”, Poczta Polska przygotowywała się do wprowadzenia własnych paczkomatów do odbioru przesyłek. Paczkomaty te miały pojawić się w całodobowo otwartych placówkach Poczty Polskiej, później także w dużych sieciach handlowych i na stacjach benzynowych. Pierwsze urządzenia państwowego operatora miały pojawić się w 2015 roku³.

„Życzę im powodzenia” – powiedział i zaczął się śmiać. Wiedział dobrze, że aby zdobyć rynek, nie wystarczy samo urządzenie⁴.

37-letni milioner z Krakowa

InPost to spółka córka giełdowego Integera, jednego z największych operatorów pocztowych w Polsce⁵. Założycielem i współwłaścicielem spółek z Grupy Integer.pl jest Rafał Brzoska, który dzięki Paczkomatom InPost – samoobsługowym automatom do nadawania i odbierania przesyłek – dokonał przełomu w funkcjonowaniu rynku kurierskiego w kraju. W 2014 r. 37-letni biznesmen znalazł się na 54. miejscu w rankingu „Wprost” 100 najbogatszych Polaków. Jego majątek wyceniany jest na blisko 551 mln zł, a spółki z grupy Integer.pl na ponad 1,7 mld złotych. Załącznik 1 przedstawia grupę kapitałową Integer.pl SA oraz spółki bezpośrednio zależne, a załącznik 2 przedstawia profil działalności grupy. Obecnie Brzoska jest uznawanym biznesmenem (w 2013 r. znalazł się na 2. miejscu w rankingu „Forbes” „Liderzy biznesu”⁶, a w 2014 r. został laureatem konkursu

¹ Wszystkie dane biznesowe występujące w niniejszym studium przypadku zostały zaczerpnięte z ogólnie dostępnych źródeł i nie zostały w żaden sposób zmienione ani zmodyfikowane przez autorów. Zgodnie z najlepszą wiedzą autorów dane te są zgodne z prawdą. Autorzy nie ponoszą odpowiedzialności za prawidłowość i rzetelność wykorzystanych danych biznesowych. Wszelkie dane osobowe osób występujących w studium przypadku zostały wykorzystane jedynie dla celów dydaktycznych. Zdarzenia przedstawione w warstwie fabularnej studium przypadku są całkowicie fikcyjne i jakiegokolwiek podobieństwo do zdarzeń prawdziwych ma jedynie charakter przypadkowy i niezamierzony.

² <http://ktojestkim.forbes.pl/rafal-brzoska,sylwetka,139662,1,1.html> (10.09.2014).

³ http://m.wyborcza.biz/biznes/1,106501,16021097,Poczta_Polska_chce_wprowadzic_wlasne_paczkomaty_InPost_.html (10.09.2014).

⁴ Ibidem.

⁵ <http://www.ekonomia.rp.pl/artykul/1141226.html> (10.09.2014).

⁶ <http://ktojestkim.forbes.pl/rafal-brzoska,sylwetka,139662,1,1.html> (10.09.2014).

INNOVATICA w kategorii Osobowość innowacyjna⁷). Początki jego funkcjonowania w biznesie nie były jednak łatwe.

Pomysł na pierwszy biznes zrodził się jeszcze podczas studiów na Akademii Ekonomicznej w Krakowie, gdzie wraz z kolegą i dziewczyną, notabene obecną żoną, uruchomił biznes związany z kolportażem ulotek.

Zaczynaliśmy od rozniesienia 2,5 tysięcy ulotek w strugach deszczu. Po dwóch latach byliśmy już liderem rynkowym, a po sześciu jako pierwsi odważyliśmy się złamać monopol Poczty Polskiej. A zaczęło się bardzo niepozornie, w akademiku – wspomina Rafał Brzoska⁸.

Jak się szybko okazało, nie taki ten biznes łatwy – przyznaje. – Poza ulotkami zajmowaliśmy się również tworzeniem stron internetowych. Jednak kompletnie się na tym nie znaliśmy. W pierwszych 3 miesiącach mieliśmy 3 klientów. A rachunki firmowe trzeba było opłacić⁹.

Brzoska musiał zintensyfikować poszukiwania nowych zleceniodawców. „Kolportaż ulotek za 5 gr” – ta jednostronicowa reklama w prasie okazała się strzałem w dziesiątkę. Pierwszy klient zadzwonił już następnego dnia, a kolejne zlecenia pojawiły się bardzo szybko. Średnio co 30 dni Brzoska tworzył sieć kolejnych 5 oddziałów Integer.pl, a po kolejnych 18 miesiącach świadczył już usługi na terenie całego kraju. Po dwóch latach spółka Integer.pl osiągnęła status ogólnopolskiego lidera¹⁰.

Rynek ulotek był wyceniany na około 120–130 mln zł z ograniczonymi możliwościami dalszego rozwoju. Już w 2005 r. w głowie Brzoski zrodziła się idea powalczenia o rynek pocztowy, wyceniany na dużo więcej – 6 mld złotych. Do tej pory nikt jeszcze nie odważył się konkurować z państwowym monopolistą, ale pomysł utworzenia firmy pocztowej wydawał się Brzosce dość prosty – miał już przecież całą infrastrukturę niezbędną do roznoszenia ulotek. Zatrudnienie nowych pracowników, wynajęcie transportu i utworzenie sortowni kosztowało 6 mln złotych. Biznes miał być rentowny po trzech miesiącach.

Rzeczywistość była brutalna. Nasi listonosze przez pierwszy okres nosili zaledwie 40 listów dziennie, zamiast planowanych 200 – przyznaje Brzoska. Dla firmy nastał trudny czas, bo miesięcznie traciła do 1,5 mln zł. – Na szczęście równolegle prowadziliśmy prace z wejściem spółki Integer.pl na giełdę, z której pozyskaliśmy 21 mln zł właśnie na rozwój firmy InPost. Debiut odbył się na tydzień przed krachem w 2007 r., czyli po raz kolejny szczęście nam dopisało¹¹.

Przed pojawieniem się InPostu wydawało się, że nikt nie mógł zagrozić pozycji państwowego monopolisty. Jednak wystarczyło 6 lat, by InPost przejął od Poczty aż 16% rynku¹².

Zaczął się od przełomowego pomysłu na wprowadzenie słynnych metalowych blaszek, które docierały listy. Pomimo zaleceń Unii Europejskiej dotyczących liberalizacji rynku usług pocztowych polski rząd zapewnił monopolistyczną pozycję Poczty Polskiej na najbardziej lukratywnej części rynku – przesyłek do 50 gram aż do końca 2013 roku. Zgodnie z prawem pocztowym, przesyłki do 50 gramów znajdowały się w obszarze zastrzeżonym właśnie dla „operatora narodowego”. Inni operatorzy mogli je przesyłać, ale pod warunkiem stosowania wyższych cen za tę usługę. Firma Brzoski zdecydowała się „dociągać” listy metalową blaszką o wadze 50 gram, co pozwalało na obejście wyższej opłaty i bezpośrednią walkę z państwowym monopolistą¹³.

⁷ <http://proseedmag.pl/aktualnosci/rafal-brzoska-z-nagroda-prezesa-krajowej-izby-gospodarczej> (10.09.2014).

⁸ <http://m.onet.pl/biznes,m42kf> (10.09.2014).

⁹ Ibidem.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ <http://m.onet.pl/biznes,m42kf> (10.09.2014).

¹² Ibidem.

¹³ <http://biznes.interia.pl/kraj/news/wojna-o-tajemnicze-blaszki,995031,4200> (10.09.2014).

Walka o paczki

Po zdobyciu dużej części rynku listów kolejnym krokiem było zrewolucjonizowanie polskiego rynku pocztowo-kurierskiego.

Szukaliśmy sposobu, aby oprócz listów przebojem wejść także na rynek paczek. W tym czasie na rynku działało już w Polsce 9 największych światowych firm kurierskich. Szukaliśmy indywidualnej przewagi konkurencyjnej i tak w 2009 r. powstał pomysł Paczkomatów¹⁴.

InPost wszedł na rynek z rozwiązaniem, które stosowane było w Niemczech przez DHL już w 2005 roku¹⁵. Odwiecznym problemem handlu internetowego były dostawy. Zarówno kurierzy, jak i listonosze pojawiają się przeważnie w godzinach pracy, przez co odbiór przesyłki zazwyczaj nie następuje na czas. Dzięki Paczkomatom klient sam wybiera, z którego urządzenia chce odebrać swoją paczkę oraz sam decyduje, kiedy to robi. Dodatkowo InPost gwarantuje dostawę w zaledwie jeden dzień od nadania, a za wszystkie przesyłki dostarczone po terminie zwraca na konto nadawcy 50% kosztów nadania¹⁶.

Potwierdzeniem naszej skuteczności są chociażby ostatnie statystyki, zgodnie z którymi tradycyjny kurier może dostarczyć maksymalnie 60 paczek dziennie, podczas gdy dostawca do Paczkomatów rozwozi w tym samym czasie 600–700 paczek – mówił Rafał Brzóska¹⁷.

Firma obecnie posiada w sumie 3500 automatów w 21 krajach na świecie, w tym w Polsce 1100 w 200 miejscowościach. W ciągu dwóch lat maszyny zostały zainstalowane w Arabii Saudyjskiej, Australii, Chile, Wielkiej Brytanii, Irlandii, Islandii, Litwie, Łotwie, Ukrainie, Estonii, Rosji, Cyprze, Słowacji, Czechach, Francji, Włoszech, Kolumbii, Kostaryce, Salwadorze oraz Gwatemali.

Oferta firmy skierowana jest zarówno do klientów indywidualnych, jak i klientów biznesowych oraz sektora publicznego¹⁸.

Dostawę za pomocą paczkomatów InPost umożliwia ponad 5000 e-sklepów w Polsce, m.in. Merlin, MediaMarkt, Saturn, Komputronik, Agito, Gandalf.com.pl czy Answear.com oraz 30 tys. e-deta-listów sprzedających swoje produkty na Allegro¹⁹. Aby skorzystać z usługi, sprzedawca musi założyć online konto systemowe, zapłacić online za przesyłkę i zanieść ją do najbliższego paczkomatu. Odbiorca przesyłki otrzymuje SMS powiadamiający o jej nadejściu do maszyny najbliższej jego miejsca zamieszkania. Odbiorca podaje kod transakcji przesłany na e-mail lub SMS i, jak z automatu z napojami, wyjmuje zakupiony towar²⁰.

Wartość rynku e-commerce i najpopularniejsze formy dostawy w e-sklepach przedstawiono w załącznikach 3 i 4.

Rynek usług pocztowych²¹

W roku 2013 działało 160 operatorów, co pokazuje nieznaczny wzrost, gdyż wcześniej liczba ta utrzymywała się na stabilnym poziomie: w 2012 – 153 operatorów, w 2011 – 154, a w 2010 – 152. Rynek usług pocztowych został zaprezentowany z załączniku 5.

¹⁴ http://mambiznes.pl/artykuly/czytaj/id/6385/jak_byla_droga_do_sukcesu_tworcy_paczkomatow (10.09.2014).

¹⁵ <http://www.menshealth.pl/forum/index.php?topic/8787-facebook-geolokacja-%C5%9Bledzenie-historii/page-5> (10.09.2014).

¹⁶ <http://www.ekonomia.rp.pl/artykul/1058855.html> (10.09.2014).

¹⁷ http://mambiznes.pl/artykuly/czytaj/id/6385/jak_byla_droga_do_sukcesu_tworcy_paczkomatow (10.09.2014).

¹⁸ <http://paczkomaty.pl/pl/inpost/inpost> (10.09.2014).

¹⁹ Ibidem.

²⁰ <http://biznes.newsweek.pl/inpost-atakujecie-czy-paczkomaty-wykoncza-poczta-polska,64493,1,1.html> (10.09.2014).

²¹ <http://www.uke.gov.pl/> (10.09.2014).

Dominującym podmiotem w odniesieniu do większości usług realizowanych na krajowym i zagranicznym rynku pocztowym pozostała Poczta Polska. W roku 2013 operator ten zrealizował w obrocie krajowym i zagranicznym prawie 2 mld usług pocztowych (usługi powszechne, usługi wchodzące w zakres usług powszechnych, przesyłki kurierskie oraz inne usługi pocztowe), co pozwoliło mu uzyskać 5 mld zł przychodu.

Alternatywni operatorzy pocztowi (operatorzy niepubliczni) w 2013 roku działali w trzech segmentach rynku usług pocztowych – w segmencie usług wchodzących w zakres usług powszechnych, przesyłek kurierskich oraz innych usług pocztowych. Zarówno w obrocie krajowym, jak i zagranicznym operatorzy ci zrealizowali ponad 2,9 mld usług pocztowych, co dało ponad 2,5 mld zł przychodu.

Poczta Polska w 2013 r. była liderem w segmencie usług wchodzących w zakres przesyłek listowych oraz paczek pocztowych, dzięki czemu miała 80% i 86% udział w przychodach z tych przesyłek. W zakresie przesyłek kurierskich w 2013 roku dominującą pozycję posiadali jednak operatorzy alternatywni, zdobywając 95% przychodu z tej działalności (zob. załącznik 6).

Ranking czołowych operatorów niepublicznych w 2012 r., wraz z obszarami ich działalności, z uwzględnieniem rynku druków bezadresowych²² został przedstawiony w załączniku 7.

Rewolucja na rynku

Sukces Paczkomatów został zbudowany na bazie bardzo dobrze przemyślanej usługi. Produkt skupia się nie tylko na dostarczeniu paczki na czas, ale także na całym doświadczeniu klienta. Główne korzyści podkreślane w komunikacji marketingowej to przede wszystkim szybkość oraz wygoda, ale firma zwraca uwagę także na bezpieczeństwo oraz elastyczność w odbiorze przesyłki (zob. załącznik 8). InPost konkuruje również ceną. Koszt dostawy lekkiej paczki przez pocztę to ok. 10–17 zł, z kolei koszt dostawy przez kuriera to wydatek rzędu 13–20 zł. Paczki dostarczane przez Paczkomaty kosztują 9–13 zł²³.

Cała usługa jest bardzo dobrze przemyślana, a firma dokłada wszelkich starań, by wprawić w zachwyt klientów. Jednym ze sposobów komunikacji jest e-mail informujący o nadaniu, a także o dostarczeniu paczki do wybranego Paczkomatu, wysłany do zamawiającego. Wiadomości te są napisane w żartobliwy sposób. Na przykład w e-mailu z informacją o nadaniu paczki, możemy znaleźć następujący fragment:

Twoja paczka została nadana (...) Od tego momentu możesz śledzić jej drogę, klikając w link <http://www.paczkomaty.pl/pl/znajdz-paczke?parcel=630...> lub na stronie <http://www.paczkomaty.pl/pl/znajdz-paczke> po wpisaniu numeru paczki 630...

Ale śledzić można na wiele sposobów. W śmietanie, po kaszubsku, ale i muzycznie. W chwili oczekiwania na paczkę prześledźmy razem historię przebojów lat 90. I pomyśleć, że wtedy takiego hitu jak Paczkomaty jeszcze nie było <http://www.youtube.com/watch?v=ejYxPODKul8>

Kolejną wiadomość otrzymasz, gdy Twoja paczka będzie już na Ciebie czekać w wybranym Paczkomacie.

²² Druk bezadresowy – ulotki, gazetki, <http://www.ctrlsystem.pl/pl/aktualnosci/druki-bezadresowe-i-adresowe-w-akcjach-promocyjnych> (10.09.2014).

²³ <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Poczta-Paczkomat-czy-kurier-ktore-rozwiazania-wola-klienci-2837879.html> (10.09.2014).

Przykład całej wiadomości już o dostarczeniu przesyłki do paczkomatu zaprezentowano w załączniku 9.

Firma chwali się, że oferuje najkrótszy sposób odbioru paczki, ponieważ czas potrzebny na jej odbiór nie jest dłuższy niż 17 sekund. Napis „Odbierz paczkę w 17 sekund” widnieje na każdym żółtym automacie (zob. załącznik 10). Ostatnio wdrożony został system kodów QR. Aby odebrać paczkę należy jedynie przyłożyć do czytnika ekran smartfona z przesłanym wcześniej kodem QR, a odpowiednia skrytka automatycznie się otworzy.

Firma zbudowała solidne grono stałych klientów. Jednocześnie nie udało się uniknąć „wpadek”. Klienci firmy InPost dwukrotnie zgłaszali próby wyłudzenia danych i zainfekowania ich urządzeń przez fałszywą korespondencję, rozsyłaną rzekomo przez firmę. Ponadto na przykład na portalu „Gazety Wyborczej” w artykule: *Paczkomaty. Genialny pomysł z „fatalnym wykonaniem” czy może komfort odbioru „kiedy chcę w 10 sekund”?* możemy przeczytać negatywne komentarze na temat InPost (pisownia oryginalna):

(...) Niestety, InPost NIE działa w sobotę i nie wkładają wówczas paczek do paczkomatów (Poczta Polska działa w soboty). W rezultacie paczki nie odbierzesz w weekend, o ile nie włożą jej w piątek. Nie wykorzystują posiadanych telefonów odbiorców, żeby ich powiadomić o jakimkolwiek problemie²⁴.

Negatywne opinie wydają się jednak wyjątkami, a większość internautów chwali sobie przede wszystkim wygodę oraz łatwość odbioru paczki. Według badania Opineo.pl ponad 91% klientów Paczkomatów InPost jest zadowolonych z usługi, a to najlepszy wynik w stosunku do konkurencji (zob. załącznik 11).

Plany rozwoju InPost

Brzoska nie spoczywa na laurach. „W ciągu 4 lat tylko w Europie pojawi się kolejnych 16 tys. terminali. Planujemy także podbój Ameryki Północnej i Azji”²⁵.

Jednym z kierunków ekspansji jest Wielka Brytania. InPost nawiązał współpracę z TfL – londyńskim zarządcą transportu miejskiego, w celu zainstalowania Paczkomatów przy stacjach londyńskiego metra, w wielu miejscach z dostępem 24/7²⁶. We wrześniu 2014 roku InPost w Wielkiej Brytanii posiadał już 800 automatów²⁷. Poza Wielką Brytanią jednym z kierunków jest ekspansja na południe Europy – do końca 2015 roku Paczkomaty mają pojawić się na 1000 stacji benzynowych włoskiego koncernu Ropsol²⁸.

Poza podbojem Europy InPost zaczyna działania na Dalekim Wschodzie, a pierwsze maszyny instalowane są w Chinach²⁹. Firma rozpoczyna także ekspansję w Malezji, gdzie od listopada 2014 roku funkcjonować będzie 140 automatów, zaś do końca 2016 roku aż 350³⁰.

Realizujemy strategię zakładającą intensywne rozszerzanie sieci Paczkomatów InPost w Azji. Region ten już wkrótce stanie się największym rynkiem e-commerce na świecie, dlatego jako globalny lider chcemy wprowadzać tu innowacyjne standardy odbioru paczek. Malezja to nie tylko jeden z siedmiu „tygrysów Azji”, ale także rynek dojrzały i otwarty na innowacyjność, kluczowy dla wejścia do Południowo-Wschodniej Azji. Wraz z Singapurem generuje prawie połowę sprzedaży z handlu

²⁴ http://pieniadze.gazeta.pl/pieniadz/1,136158,15769319,Paczkomaty_Genialny_pomysl_z_fatalnym_wykonaniem_.html (10/09/2014).

²⁵ http://mambiznes.pl/artykuly/czytaj/id/6385/jak_byla_droga_do_sukcesu_tworcy_paczkomatow (10.09.2014).

²⁶ <http://www.ekonomia.rp.pl/artykul/1141226.html> (10.09.2014).

²⁷ Ibidem.

²⁸ Ibidem.

²⁹ <http://www.portalspozywczy.pl/handel/wiadomosci/jpmorgan-doradca-dla-realizacji-miedzynarodowej-ekspansji-paczkomatow-inpost,98422.html> (10.09.2014).

³⁰ <http://mediarun.com/pl/news/swiatowe-paczkomaty-inpost/> (10.09.2014).

internetowego w Południowo-Wschodniej Azji, mimo że populacja obu krajów to tylko 8% tej części kontynentu. Dlatego region ten jest tak istotny dla rozwoju naszej międzynarodowej sieci – mówi Brzoska³¹.

Poza ekspansją geograficzną firma Brzoski poszukuje dodatkowych form rozwoju. We wrześniu 2014 roku wprowadzono na rynek kolejną usługę – Pralniomaty Hi'Shine (załącznik 12). Jest to wynik współpracy InPostu z Aqmet oraz siecią pralni 5àSec. Pralniomaty to urządzenia dostępne w trybie 24/7, umożliwiające nadanie i odbiór prania bez konieczności szukania specjalistycznego punktu czyszczenia. Po złożeniu zamówienia torba z ubraniami przeznaczonymi do prania odbierana jest z Pralniomatu przez kuriera i oznaczana unikalną etykietą. Kurier dostarcza odzież do pralni 5àSec, gdzie następują weryfikacja i wycena zamówienia. Po zrealizowaniu usługi prania kurier odwozi czyste ubrania do Pralniomatu, skąd klient może odebrać je w dogodnym dla siebie momencie³². Dodatkowo, przez cały czas trwania usługi, na stronie WWW istnieje możliwość śledzenia przebiegu usługi własnego prania³³.

Pralniomaty Hi'Shine umożliwią wygodne oddanie prania po drodze do domu, pracy czy szkoły w dowolnie wybranej lokalizacji. Nasza usługa jest średnio o ponad 15% tańsza w porównaniu z tradycyjnymi pralniami. Poza tym każdy z klientów będzie mógł wybrać najodpowiedniejszą formę usługi spośród opcji oferowanych przez Pralniomaty Hi'Shine. Jesteśmy przekonani, że usługa szybko sprawdzi się w Polsce i docelowo będzie dostępna w największych miastach europejskich³⁴ – podsumowuje Robert Giersz, dyrektor operacyjny Pralniomatów Hi'Shine.

InPost planuje jeszcze dalszy rozwój. Brzoska rozważa także wprowadzenie na rynek Paczkomatów służących do odbioru produktów spożywczych zakupionych przez Internet³⁵.

Rafał Brzoska aktywnie współpracuje także z technicznymi uczelniami wyższymi w zakresie zastosowania nowoczesnych technologii w branży pocztowo-kurierskiej. Firma zastanawia się nad komercyjnym zastosowaniem dronów, czyli bezałogowych maszyn latających, w dostarczaniu przesyłek. W jednym ze scenariuszy, przedstawianych przez Brzoskę, dron z przesyłką ląduje w pobliżu Paczkomatu InPost. Tam czeka na niego mobilny robot lądowy, który przejmuje paczkę, skanuje QR kod i umieszcza przesyłkę we właściwej skrytce terminala³⁶. Na razie taki scenariusz wydaje się jeszcze odległy, jednak, jak mówi Brzoska na jednej z konferencji dotyczących nowych technologii:

Jesteśmy uznawani za głównego innowatora na światowym rynku pocztowo-kurierskim. Nie mogło zabraknąć nas więc na wydarzeniu, które udowodniło, jak wielkie znaczenie dla rozwoju dzisiejszych usług mają nowoczesne technologie. Prezentacja pokazała, że drony świetnie integrują się z naszymi Paczkomatami, więc kto wie, być może właśnie tak będzie wyglądała poczta lub kurier przyszłości³⁷.

Jak poinformowała „Gazeta Prawna”, od stycznia 2015 InPost będzie dostarczał krajowe i zagraniczne przesyłki oraz paczki wysyłane przez KRUS. Umowa warta jest ok. 21 mln złotych³⁸.

Od 7 listopada 2014 r. InPost rozpoczął współpracę z Allegro³⁹, dzięki czemu te sklepy, które sprzedają za pośrednictwem portalu, będą mogły nadawać paczki („Allegro Paczkomaty InPost”⁴⁰)

³¹ Ibidem.

³² <http://biznes.pl/magazyny/handel/inpost-tworzy-z-aqmet-i-5asec-siec-pralniomatow-hi,5658138,magazyn-detel.html> (10.09.2014).

³³ Status prania można śledzić na stronie: <http://www.hishine.pl/pl/sprawdz-status-prania> (10.09.2014).

³⁴ http://www.integer.pl/biuroPrasowe/pralniomaty_hishine_dostepne_juz_w_krakowie,698.html (10.09.2014).

³⁵ http://pieniadze.gazeta.pl/pieniadz/1,136156,16212206,Nowe_paczkomaty_InPostu_do_odbioru_zywnosci_jeszcze.html (10.09.2014).

³⁶ <http://24pr.pl/2014/08/paczkomat-robot-i-dron-czyli-poczta-przyszlosci-wedlug-inpost/> (10.09.2014).

³⁷ Ibidem.

³⁸ <http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/833460,inpost-rusza-na-wies-odbil-poczcie-polskiej-rolnikow.html> (10.09.2014).

³⁹ Serwis Allegro – wirtualna platform handlowa; http://allegro.pl/country_pages/1/0/marketing/about.php (10.09.2014).

⁴⁰ <http://www.portalspozywczy.pl/handel/wiadomosci/inpost-rozpoczyna-strategiczna-wspolprace-z-allegro,107503.html> (10.09.2014).

i listy polecone („Allegro Polecony InPost”⁴¹) po specjalnych cenach: list polecony – 3,94 zł, paczka – 7,99 zł. Ponadto InPost daje możliwość darmowego zwrotu przesyłek i nadania listu poleconego do 1 kg⁴².

Dodatkowo w październiku 2014 roku InPost uzyskał zgodę na działalność w charakterze instytucji płatniczej, a jak czytamy w komunikacie Komisji Nadzoru Finansowego, zakres świadczonych usług obejmuje:

*przyjmowanie wpłat gotówki i dokonywanie wypłat gotówki z rachunku płatniczego oraz wszelkie działania niezbędne do prowadzenia rachunku, wykonywanie transakcji płatniczych, w tym transferu środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy użytkownika lub u innego dostawcy: przez wykonywanie usług polecenia zapłaty, w tym jednorazowych poleceń zapłaty, przy użyciu karty płatniczej lub podobnego instrumentu płatniczego, przez wykonywanie usług polecenia przelewu, w tym stałych zleceń, umożliwianie wykonania transakcji płatniczych, zainicjowanych przez akceptanta lub za jego pośrednictwem, instrumentem płatniczym płatnika, w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do wydawcy karty płatniczej lub systemów płatności zleceń płatniczych płatnika lub akceptanta, mających na celu przekazanie akceptantowi należnych mu środków, z wyłączeniem czynności polegających na jej rozliczaniu i rozrachunku w ramach systemu płatności w rozumieniu ustawy o ostateczności rozrachunku (acquiring), świadczenie usługi przekazu pieniężnego.*⁴³

Rozszerzenie działalności w zakresie świadczenia usług finansowych to częściowo wynik współpracy z amerykańską firmą NCR (National Cash Register). NCR to największy producent urządzeń informatycznych na świecie. Dzięki współpracy z nim InPost stworzył kolejny produkt – automatyczny terminal pocztowy. Pionierski pomysł łączy funkcjonalność paczkomatu, listomatu i bankomatu. Docelowo ma zastąpić klasyczne placówki pocztowe. Umożliwia nie tylko odbiór listów oraz paczek, lecz także wpłatę i wypłatę gotówki oraz realizację prostych usług finansowych⁴⁴. Automatyczne terminale mają działać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, bez kolejek i w dogodnej dla klientów lokalizacji. Inwestycja kosztowała Grupę Integer.pl ok. 5 mln zł. Szacuje się, że rynkowa cena jednej maszyny będzie oscylowała w granicach 150–200 tys. zł. Przyjmując standardowy koszt uruchomienia i prowadzenia placówki pocztowej, można założyć, że inwestycja zwróci się w niespełna rok⁴⁵.

Wydaje się, że Brzoska nie spocznie na laurach, a formuła Paczkomatów będzie miała jeszcze wiele odmian: „Wiem, że jest jeszcze wiele segmentów usługowych, gdzie możemy wprowadzić automaty pozwalające użytkownikom na oszczędność czasu i pieniędzy”⁴⁶. Dalsza ekspansja i poszukiwanie nisz są niezbędne do utrzymania dalszego tempa rozwoju firmy. Sukces InPostu wzbudził aktywność konkurentów, którzy pomysł Paczkonatów chcą wykorzystać we własnej działalności. Poza wspomnianą Poczta Polska konkurentami stają się również Ruch i PKN Orlen. Obie firmy uruchomiły już swoje usługi odbioru paczek: Ruch w 2,5 tys. swoich kiosków, a Orlen – na 650 stacjach benzynowych⁴⁷. Poza lokalnymi firmami do gry włączają się światowi giganci – Amazon i Google również planują własne punkty odbioru paczek⁴⁸.

⁴¹ Ibidem.

⁴² http://wyborcza.biz/biznes/1,100896,16929653,InPost_bedzie_wspolpracowal_z_Allegro_Tanie_przesylki.html (10.09.2014).

⁴³ <http://forsal.pl/artykuly/830331,knf-inpost-finanse-ma-zgode-na-dzialalnosc-w-charakterze-instytucji-platniczej.html> (10.09.2014).

⁴⁴ http://mambiznes.pl/artykuly/czytaj/id/6385/jak_byla_droga_do_sukcesu_tworcy_paczkomatow (10.09.2014).

⁴⁵ <http://m.onet.pl/biznes,m42kf> (10.09.2014).

⁴⁶ http://www.integer.pl/biuroPrasowe/pralniomaty_hishine_dostepne_juz_w_krakowie,698.html (10.09.2014).

⁴⁷ Ibidem.

⁴⁸ <http://natemat.pl/111281,amazon-zamierza-skopiowac-pomysl-polaka> (10.09.2014).

Czy InPost przetrwa szturm lokalnych firm i światowych gigantów? „Jeśli wszystko jest pod kontrolą, to znaczy, że jedziesz zbyt wolno” – Brzoska popatrzył na swoje motto raz jeszcze, uśmiechnął się tajemniczo i powrócił do pracy.

ZAŁĄCZNIK 1. Grupa kapitałowa Integer.pl

Grupę kapitałową Integer.pl SA oraz spółki bezpośrednio zależne od spółki dominującej Integer.pl SA (stan na 20 maja 2014).



Źródło: <https://www.integer.pl/struktura.13.html> (10.09.2014).

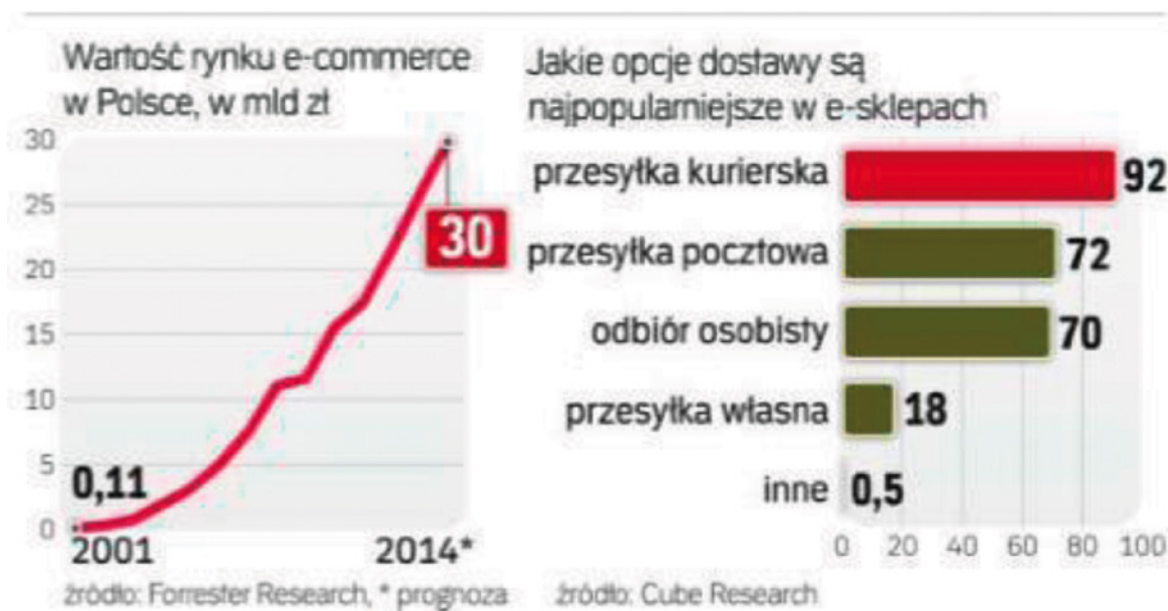
ZAŁĄCZNIK 2. Profil działalności Grupy Kapitałowej Integer.pl

Grupa Kapitałowa Integer.pl skupia się na następujących usługach:

- ❑ Usługi pocztowo-kurierskie dla klientów instytucjonalnych oraz indywidualnych w oparciu o sieć oddziałów i Punktów Obsługi Klienta oraz własnych doręczycieli, realizowane przez spółkę zależną InPost Sp. z o.o.
- ❑ Usługi finansowo-ubezpieczeniowe dla klientów masowych i indywidualnych oraz usługi z zakresu mobilnych płatności i e-dokumentów, realizowane w oparciu o własne punkty obsługi oraz sieć franczyzową, w ramach spółki zależnej InPost Finanse Sp. z o.o.
- ❑ Usługi paczkowe dla branży e-commerce oraz klientów indywidualnych w oparciu o sieć Paczkomatów. Projekt zarządzany jest w Polsce przez spółkę InPost Paczkomaty Sp. z o.o., działającą na rynkach zagranicznych pod brandem easyPack.
- ❑ Usługi logistyczno-transportowe realizowane za pośrednictwem spółki zależnej Inlogistyka Sp. z o.o.⁴⁹

⁴⁹ <http://www.inpost.pl/aktualnosci/arttykul/zobacz/grupa-integerpl-wzmacnia-struktury-wewnetrzne.html> (10.09.2014).

Załącznik 3. Wartość rynku e-commerce w Polsce oraz najpopularniejsze opcje dostawy w e-sklepach



Źródło: <http://www.ekonomia.rp.pl/galeria/706254,2,1112076.html#bigImage> (10.09.2014).

Załącznik 4. Rynek e-commerce

Z ogólnosiwiatowego badania przeprowadzonego przez firmę badawczą eMarketer wynika, że w 2014 roku globalna sprzedaż na rynku e-commerce może osiągnąć wartość 1,472 trylionu dolarów.

Byłby to 20% wzrost spowodowany głównie przez gwałtownie rozwijające się rynki z regionu Azji Południowo-Wschodniej. Wpływy z rynku e-commerce w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie tworzą razem 1/3 globalnego przychodu. Kraje te utrzymują swoje tempo wzrostu i cały czas będą zajmowały czołowe miejsca w zestawieniach regionalnych.

Analitycy z eMarketer korygują także poprzednie prognozy i przewidują, że region Azji Południowo-Wschodniej stanie się wiodącym rynkiem e-commerce do 2015 roku, nawet mimo wolniejszego wzrostu na rynku chińskim. Tymczasem w Polsce – zgodnie z raportem Internauci 2014 opracowanym przez CBOS – już prawie połowa Polaków dokonuje zakupów w sieci (74% użytkowników internetu). Coraz więcej osób nie tylko kupuje, ale również sprzedaje online (30% użytkowników internetu, 19% użytkowników pełnoletnich).

Najważniejsza grupa e-konsumentów – czyli ci, którzy regularnie kupują za pośrednictwem Internetu – stanowi już 36% wszystkich użytkowników sieci (nabywają produkty w Internecie co najmniej raz w miesiącu). Polscy e-konsumenci najczęściej wybierają produkty z kategorii: odzież, obuwie, elektronika. Wysoko na liście produktów, które wzbudzają zainteresowanie klientów, są także części samochodowe, zabawki oraz akcesoria dla niemowlaków.

To, co niewątpliwie napawa nas dodatkowym optymizmem to fakt, że również polska branża e-commerce zajmuje znaczącą pozycję się wśród wschodzących liderów handlu internetowego. Z tego powodu – pomimo zagranicznej ekspansji – nie mamy zamiaru ustępować miejsca na krajowym rynku pocztowo-kurierskim, a wręcz przeciwnie – będziemy zaskakiwać naszych odbiorców kolejnymi, innowacyjnymi usługami! – komentuje Rafał Brzoska (Paczkomaty InPost).

Źródło: <http://e-logistyka.pl/wiadomosci/swiatowy-e-commerce-wzrosnie-o-20-w-2014-roku-azja-nowym-liderem-polska-z-kolejnym-wzrostem-e-konsumentow.html> (10.09.2014).

ZAŁĄCZNIK 5. Rynek usług pocztowych

Zgodnie z art. 2 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529) usługę pocztową stanowi wykonywane w obrocie krajowym lub zagranicznym, zarobkowe:

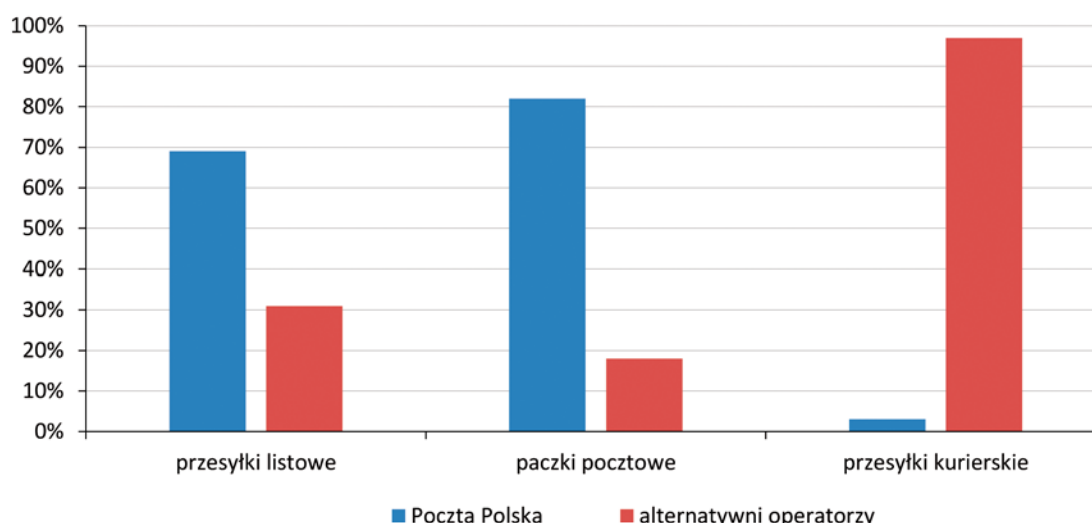
- ❑ realizowane łącznie lub rozdzielnie przyjmowanie, sortowanie, doręczanie przesyłek pocztowych oraz druków bezadresowych;
- ❑ przemieszczanie przesyłek pocztowych oraz druków bezadresowych, jeżeli jest wykonywane łącznie z przynajmniej jedną spośród ww. czynności;
- ❑ przesyłanie przesyłek pocztowych przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, jeżeli na etapie przyjmowania, przemieszczania lub doręczania przekazu informacyjnego przyjmują one fizyczną formę przesyłki listowej;
- ❑ prowadzenie punktów wymiany umożliwiających przyjmowanie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów;
- ❑ realizowanie przekazów pocztowych.

Raport Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o stanie rynku usług pocztowych w Polsce według danych za rok 2013⁵⁰ wskazuje, że rok 2013 był przełomowy dla rynku usług pocztowych w Polsce, gdyż zmniejszał się obszar usług zastrzeżonych dla operatora świadczącego usługi powszechne i jednocześnie wzrastała konkurencja rynkowa. Nowe regulacje na krajowym rynku pocztowym pozwoliły na wyodrębnienie głównych segmentów:

- ❑ usługi powszechne świadczone przez operatora wyznaczonego (na podstawie art. 178 ust.1 Prawa pocztowego do końca 2015 roku obowiązki te pełni Poczta Polska S.A.),
- ❑ usługi wchodzące w zakres usług powszechnych,
- ❑ przesyłki kurierskie,
- ❑ inne usługi pocztowe, do których zaliczają się m.in. przekazy pocztowe, przesyłki reklamowe oraz druki bezadresowe.

Źródło: <http://www.uke.gov.pl/rynek-uslug-pocztowych-12343> (10.09.2014).

ZAŁĄCZNIK 6. Udział operatorów pocztowych w wolumenie przesyłek w 2013 r.



Źródło: <http://www.uke.gov.pl/rynek-uslug-pocztowych-12343> (10.09.2014).

⁵⁰ <http://www.uke.gov.pl/rynek-uslug-pocztowych-12343> (10.09.2014).

Załącznik 7. Ranking wiodących operatorów niepublicznych, wraz z obszarami ich działalności, z uwzględnieniem rynku druków bezadresowych

lp.	Według wolumenu przesyłek	Przesyłki z korespondencją	Przesyłki reklamowe	Paczki	Druki bezadresowe	Obrót zagraniczny	Według wartości przychodów	Przesyłki z korespondencją	Przesyłki reklamowe	Paczki	Druki bezadresowe	Obrót zagraniczny
1.	Dystrybucja Polska Sp. z o.o.						TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.					
2.	INTEGER.pl S.A.						General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.					
3.	Kolportaż Rzetelny Sp. z o.o.						Opek Sp. z o.o.					
4.	ABC Direct Contact Sp. z o.o.						InPost Sp. z o.o.					
5.	I.D. MARKETING S.A.						K-EX Sp. z o.o.					
6.	InPost Sp. z o.o.						DHL Express (Poland) Sp. z o.o.					
7.	4 PRINT Sp. z o.o.						UPS Polska Sp. z o.o.					
8.	SKY POST AND LOGISTIC Sp. z o.o.						Dystrybucja Polska Sp. z o.o.					
9.	ABC-DC Daniel Cierpiot						Federal Express Poland Sp. z o.o.					
10.	Polska Grupa Poczłowa S.A.						Polska Grupa Poczłowa S.A.					
11.	General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.						INTEGER.pl S.A.					
12.	Opek Sp. z o.o.						ABC Direct Contact Sp. z o.o.					
13.	K-EX Sp. z o.o.						Kolportaż Rzetelny Sp. z o.o.					
14.	Target BPO Sp. z o.o.						PZ POLAMER Sp. z o.o.					
15.	TNT Express Worldwide (Poland) Sp. z o.o.						VIVA XPRESS LOGISTICS (POLSKA) Sp. z o.o.					
	3 137 282,4 tys. szt.						1 470 827,8 tys. zł					

Źródło: Raport o stanie rynku pocztowego za rok 2012, UKE http://www.uke.gov.pl/files/?id_plik=13127 (10.06.2015).

Załącznik 8. Screen ze strony internetowej pokazujący korzyści z korzystania z Paczkomatów InPost



Źródło: <http://paczkomaty.pl/pl/dla-ciebie/jak-to-dziala/korzysci> (10.09.2014).

Załącznik 9. Przykład wiadomości e-mail z informacją o odbiorze paczki

Witaj!

Z satysfakcją meldujemy, że Twoja paczka czeka już na Ciebie w Paczkomacie InPost. Numer Paczki 630105253404359019912907

Na ekranie Paczkomatu wpisz Twój numer telefonu oraz kod odbioru 663 554. Taaaa, tak już było, a całość zajmowała Ci nie mniej niż 17 sekund. Podeszliśmy do tematu ambitnie i skracamy całość do.. no właśnie powiedz nam jaki wynik osiągniesz!

A teraz kilka szczegółów:

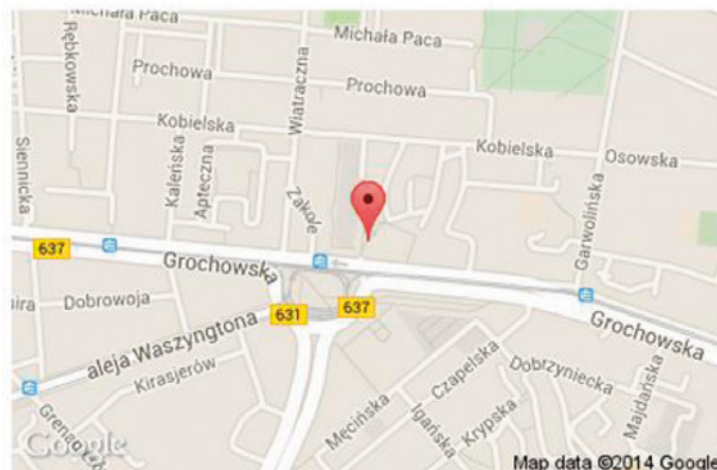
Użyj tego QR kodu <http://paczkomaty.pl/503073237/code/663554> (wysłaliśmy link do niego również w smsie). Opłaty za to nie pobieramy. Wybierz na ekranie "mam QR kod" i pokaż go Paczkomatowi. Koniec wpisywania jakichkolwiek cyferek.



Pora zabrać na spacer do Paczkomatu InPost kogoś na kim można zrobić wrażenie. Masz więcej paczek do odbioru? Pokazuj kod za kodem. Będzie tak szybko jak zdołasz zamknąć drzwiczki przed otwarciem kolejnych. Sprawdź nas i swoją zwinność!

Wpadnij przy okazji do Paczkomatu WAW10A zlokalizowanego w Warszawa Kobielska 23 Przy Galerii Grochów.

[Zobacz Twój Paczkomat na mapie.](#)



Nasz Paczkomatowy radar pogodowy wskazuje: 16°C



Mimo niepogody możesz zawsze liczyć na Słońce naszych paczkomatów. [The Beatles: Here Comes The Sun](#)

Na odbiór paczki masz 72 godziny, później prześlemy ją do oddziału InPost w Twoim mieście, gdzie czekać będzie kolejne 11 dni.

Całość od momentu nadania paczki przez nadawcę zajęła nam dokładnie 20 godzin. Mamy nadzieję, że już zawsze z Paczkomatami InPost będzie Ci po drodze.

Pamiętaj, że zawsze mamy dla Ciebie coś specjalnego w naszych newsletterach. Wpadnij na stronę [najlepszeraaby.pl](#). Co tydzień najświeższe informacje dotyczące Paczkomatów.

Podziel się z nami swoją przygodą z Paczkomatem. To właśnie pomysły naszych fanów wdrażamy najchętniej! Powiedz nam o tym na [facebook.com/paczkomaty](#)

Słoneczne pozdrowienia,
Zespół Paczkomaty InPost

UWAGA NA OSZUSTÓW. <http://paczkomaty.pl/pl/inpost/aktualnosci/uwaga-na-oszustow>



Źródło: e-mail firmy.

**JUŻ JEST
I CZEKA!**



ZAŁĄCZNIK 10. Zdjęcie paczkomatu InPost



Źródło: <http://paczkomaty.pl/pl/dla-ciebie/jak-to-dziala/jak-przedluzyc-odbior> (10.09.2014).

ZAŁĄCZNIK 11. Badanie zadowolenia klientów firm dostarczających przesyłki



Źródło: opineo, link: <http://www.opineoi.pl/opinie/inpost-pl>, grudzień 2013.

ZAŁĄCZNIK 12. Opis nowej usługi InPost

W Polsce pojawią się pralniomaty: wprowadzi je InPost

22.09.2014, 10:06; Aktualizacja: 22.09.2014, 10:07

Aqmet, InPost i 5àSec wprowadza nowe interaktywne automaty zapewniające usługę prania odzieży – Pralniomaty Hi'Shine, poinformował prezes InPost Rafał Brzoska. Już we wrześniu na polskim rynku funkcjonować będzie 50 Pralniomatów Hi'Shine.

„Ponownie mamy okazję uczestniczyć w przedsięwzięciu, które oferuje Polakom – tym razem jako pierwszym na świecie – nową jakość w obszarze znanych i szeroko wykorzystywanych usług. Paczkomaty InPost – które zrewolucjonizowały rynek dostaw e-commerce – spotkały się w Polsce i za granicą ze znakomitymi reakcjami klientów. Podobne plany mam w odniesieniu do usługi prania – automatyzacja tego procesu, połączona z całodobową dostępnością – to krok milowy w usługach dla konsumentów. Wiem, że jest jeszcze wiele segmentów usługowych, gdzie możemy wprowadzić automaty pozwalające użytkownikom na oszczędność czasu i pieniędzy” – powiedział Brzoska, cytowany w komunikacie.

Pralniomaty Hi'Shine to intuicyjne urządzenia dostępne w trybie 24/7, umożliwiające nadanie i odbiór prania bez konieczności szukania specjalistycznego punktu czyszczenia. Wystarczy pozostawić odzież w jednej ze skrytek, a już następnego dnia po nadaniu można odebrać ją czystą i wyprasowaną, podano w komunikacie.

„Początkowo usługa będzie dostępna w wybranych lokalizacjach na terenie Warszawy i Krakowa, aby docelowo pojawić się w większości miast w Polsce. Planowana jest także zagraniczna ekspansja rozwiązania. Właścicielem i operatorem rewolucyjnych Pralniomatów Hi'Shine jest firma Aqmet. Krajowy i międzynarodowy rozwój sieci urządzeń następować będzie przy udziale kluczowych partnerów: InPost oraz największej w Polsce sieci pralni 5àSec” – czytamy dalej.

Już we wrześniu na polskim rynku funkcjonować będzie 50 Pralniomatów Hi'Shine zlokalizowanych przede wszystkim w pobliżu: centrów biurowych i handlowych, supermarketów, a także na osiedlach mieszkaniowych i stacjach benzynowych. Według założeń, w krótkim okresie sieć urządzeń ma rozszerzyć się o kolejne 100 maszyn.

Grupa Kapitałowa Integer.pl to druga co do wielkości w Polsce grupa pocztowa, do której należą największa prywatna poczta – InPost, niezależny operator finansowo-ubezpieczeniowy – InPost Finanse oraz Paczkomaty InPost. Spółka jest notowana na warszawskiej giełdzie od 2007 r. Skonsolidowane przychody sięgnęły 347,32 mln zł w 2013 r.

Źródło: <http://biznes.gazetaprawna.pl/artykuly/823574,w-polsce-pojawia-sie-pralniomaty-wprowadzi-je-inpost.html> (10.09.2014).

Załącznik 13. Badania satysfakcji klientów


99% Klientów Paczkomatów InPost jest zadowolonych z terminowości i jakości usługi
98% Paczek trafia do Paczkomatów InPost już dzień po nadaniu
97% Klientów sklepów internetowych poleca Paczkomaty InPost znajomym
80% Klientów e-sklepów, którzy korzystają z Paczkomatów jest bardziej skłonnych do korzystania z zakupów internetowych, jeśli sklep oferuje wysyłkę przez Paczkomaty
73% Kupujących odeszło od sklepów internetowych ponieważ dostępne opcje dostawy nie były dla nich wystarczające
58% Paczek jest odbieranych poza standardowymi godzinami otwarcia punktów usługowych
Źródło: Badanie satysfakcji klientów, skłonność do rekomendacji 2014, Instytut badawczy BSM oraz wewnętrzne statystyki InPost.

Źródło: http://www.integer.pl/biuroPrasowe/inpost_i_paczkomaty_z_tytulem_dobra_marka_2014.655.html (10.09.2014).