



Intereuropa®



INTERGLAS



Tiskovina. Poština plačana pri pošti 1102 Ljubljana.

Na evropskih cestah vsak dan nabira kilometre na desetine Intereuropinih voznikov.

September 2003, številka 8

02
Hrvaška

Tudi v Zadru
raste novo
skladišče

04
Akademija



Udeleženci
predstavili svoje
študijsko delo.

20
Kakovost

Tri družbe
s certifikatom
ISO 9001:2000

23
Predstavljamo

Uspešen tim
v STTC-jevi enoti
Dravograd

Dobra praksa

Kako bi blago z enega konca sveta prepeljali na drugega? Nič lažjega, boste rekli. Povejte nam, za kakšno blago gre, kakšne so časovne in finančne omejitve, pa najdemo rešitev. Premikati tone med celinami in državami je v Intereuropi vsakdanje in domače razmišljanje. Izkušeni logistični in kadrovski "mački" znajo povedati, da je potovanje od države do države včasih bolj preprosto kot od enega do drugega nadstropja. Pa prav nič ne nameravamo godrnjati. Nasprotno. Priporočiti želimo, da bi se, kar je dobrega, lahko še hitreje selilo med nami. Marsikje v notranjosti Intereurope, ki sega od Skopja do Prage in Moskve, je znanje in so rešitve, ki bi jih lahko koristno uporabili vsi skupaj. V tokratni številki zato na predlog sodelavke Petre Dodič - Furlan iz kadrovske službe v Kopru predstavljamo primer dobre prakse iz Intereurope IT in vas vabimo, da nam predstavite podobne primere, ki jih poznate v svojem okolju in bi jih ponudili tudi

drugim. Želeli bi namreč, da to postane naša skupna "dobra praksa".

Naj vas v tej številki opozorimo na prispevke, ki govorijo o dosežkih ekip, in vas povabimo na prvo "furo" z mladim šoferjem. Hkrati vam polagamo na srce, da bodo ekipe in timi imeli na naših straneh vedno prednost, ki si jo zaslužijo.

V podobi Interglasovih strani boste našli tudi več barvitosti in nekaj novih uredniških prijemov, s katerimi želimo povečati zanimivost branja. Več tonov, včasih tudi kritičnih, pa boste našli tudi v vsebinah.

Z veseljem ugotavljamo, da je naših sodelavcev vse več in da prostora kar zmanjkuje. Prijetno branje ter hvala za nove predloge in povabila na obisk.

*Uredništvo
interglas@intereuropa.si*

02 Iz poslovne mreže: kmalu novi skladiščno-poslovni prostori v Zadru

Le nekaj metrov od jadranske magistrale

V letošnjem letu poteka na Hrvaškem intenzivna izgradnja novih skladiščnih površin. Med temi je tudi skladiščno - poslovni objekt v Zadru, ki naj bi bil nared že oktobra letos.

Zadar s svojo strateško lego povezuje Hrvaško primorje in osrednjo Hrvaško. Skozenj vodi jadranska turistična cesta, z železnico je povezan s progo Zagreb-Knin-Split, skozi njegovo pristanišče pa gre letno milijon ton tovara. Glede prometnih povezav bo Zadar veliko pridobil z izgradnjo avtoceste Zagreb-Split. Čas vožnje se bo zmanjšal, hkrati pa se bosta povečali kakovost in varnost prevoza blaga v notranjost Hrvaške in dalje proti Evropi. Uprava družbe Intereuropa logistične usluge d.o.o. je lani sprejela odločitev, da upravi koncerna predlaga izgradnjo skladiščno-poslovnega prostora v Zadru. Odločitvi je botrovalo več razlogov. Poleg že omenjenih načrtov za razvoj Zadra in zadarske županije ter izgradnje avtoceste so bili ključnega pomena razvojni načrti Intereurope kot vodilnega logista v regiji in dejstvo, da je doslej Intereuropa v Zadru uporabljala najete prostore za skladiščenje blaga svojih komitentov ter za potrebe paketne distribucije. Predlog je bil sprejet, kupljeno je bilo zemljišče v industrijski coni Gaženica, ki je le nekaj metrov oddaljeno od jadranske magistrale. Izbran je bil izvajalec in gradnja skladiščno-poslovnih prostorov se je marca letos

pričela. Novi objekt v Zadru bo obsegal skladiščno halo površine 2385 m² ter 604 m² poslovnega prostora. Skladišče bo opremljeno z devetimi dostopnimi mesti za nato-varjanje in iztovarjanje. Skupna vrednost investicije znaša 1,5 milijona evrov, izvajalec del pa je Međimurje inženjering Čakovec. Z izgradnjo tega objekta bo Intereuropa še okrepila položaj vodilnega ponudnika logističnih storitev v Zadru.

*Duško Jauk
djauk@intereuropa.hr*



Med ogledom gradbišča v Zadru: Jasna Grubišić (poslovalnica Zadar), Marijan Tomšič (Sektor za investicije Koper), Andrija Jurgec (predsednik uprave IE logistične usluge d.o.o.), Ivica Zanjko (direktor Međimurje inženjering).



ZADOSTUJE SAMO ENO POVPRASHVANJE

Eden prvih zaključenih projektov, ki so na pobudo Intereurope nastali v okviru Transportno logističnega grozda, je projekt e-borze logističnih storitev. Nova elektronska storitev poenostavlja proces poslovanja in prinaša do 15-odstotni prihranek pri stroških nabave logističnih storitev, kar je v skladu tudi s sprejeto strategijo zmanjševanja stroškov.



↓
Vodja projekta e-borza logističnih storitev mag. Alfred Draščič.

Gre za projekt na področju učinkovite uporabe interneta v transportno-logistični dejavnosti, namenjen pa je tako špediterjem in agentom, ki se ukvarjajo z organizacijo prevoza blaga, kot ponudnikom logističnih storitev in prevoznikom vseh vrst pa tudi potencialnim kupcem, proizvajalcem in trgovcem, ki potrebujejo te storitve.

Kdo da manj

“Gre za virtualno borzo, ki deluje na internetu. Njeno delovanje naj na preprost način predstavim kar s primerom. Povpraševalec, ki potrebuje logistične storitve, vpiše v poseben formular vrsto natančnih podatkov o blagu, rokih, načinu prevoza in podobno. Ponudniki logističnih storitev se prijavijo, med njimi pa računalnik izbere najugodnejšega,” je bistvo delovanja e-borze razložil

mag. Alfred Draščič, vodja projekta. Poudaril je, da je nosilec vsega vedno povpraševalec, ki določa natančno specifikacijo povpraševanja po transportno logističnih storitvah. Kot je dejal, gre pri tem za pojem borze, kot jo pojmujejo v anglosaksonskem svetu, in sicer gre za t.i. angleško avkcijo “reverse english auction” ali po domače, kdo da manj.

Najugodnejšega ponudnika izbere računalnik

V primerjavi s klasičnim povpraševanjem, ki poteka po telefonu ali faksu, je časovni prihranek zelo velik. Dovolj je le eno pošiljanje povpraševanja, namesto zbiranja ponudb različnih ponudnikov, med katerimi je treba nato izbrati najugodnejšega.

Prednost je še v večjem številu ponudb, tudi ko gre za nenačrtovane prevoze ali geografsko nove trge. Borza omogoča tudi avtomatizacijo in optimizacijo transportno logističnega procesa.

Najprej za članice TLG-ja, nato širše

“Zaenkrat smo se odločili za borzo zaprtega tipa in trenutno jo lahko uporabljajo le članice grozda. Načrtujemo pa širitev kroga tistih, ki imajo dostop do nje, in verjetno bodo to najprej srednja podjetja v Sloveniji, ki si prizadevajo za zmanjševanje stroškov. Cilj je borza odprtega tipa. Zavedamo se, da bo za uveljavitev takšnega načina poslovanja pri nas potreben čas. Največjo oviro predstavlja mentaliteta ljudi, saj pri izbiri ponudnikov še vedno nista v ospredju predvsem zanesljivost in stroški, temveč tudi drugi dejavniki. Intereuropa ima interes za vključitev na e-borzo kot ponudnik pa tudi kot povpraševalec logističnih storitev,” pravi vodja projekta.

Projekt postavitve e-borze je potekal skoraj leto dni, v juliju pa so v TLG-ju začeli izvajati prve promocijske aktivnosti. V naslednjih mesecih nameravajo e-borzo logističnih storitev predstaviti tudi širšemu krogu potencialnih uporabnikov.

(K. B.)



↓
Vstopna stran virtualne borze na internetu.

PRVE DIPLOME INTEREUROPINE AKADEMIJE

Prva Akademija koncerna Intereuropa se je junija uspešno zaključila. Diplomanti in vodje akademije so na protokolarni predstavitvi 24. junija vodilne v Intereuropi seznanili s sadovi, ki jih je obrodilo njihovo študijsko delo. Sledila je podelitev diplom.

Štirje timi predstavijo svoje delo

Delo udeležencev prve Akademije je bilo timsko. Tako so se, razdeljeni v štiri skupine, lotili vsak svojega poslovnega projekta oziroma načrta. **Prvi tim** pod vodstvom **Branka Butala** se je ukvarjal s poslovno primerjavo (bench marking) v Intereuropi. "Iz teorije smo hoteli preiti v model bench markinga, ki bi ga uvedli v Intereuropa, in prepričani smo, da ga tudi bomo," razlaga Butala. Njegov tim je s pomočjo tega modela izvedel pilotski preizkus benchmarkinga na slovenskih in tujih partnerjih, ki so jim posredovali anketni vprašalnik in iz njihovih odzivov potegnili zaključke. "Ugotovili smo, da je bench marking kot orodje zelo uporaben, vendar so za njegovo kvalitetno izvajanje nujni tesni partnerski odnosi med podjetji, ki so vanj vključena. Iz tega zornega kota je Intereuropina usmeritev graditve strateških partnerskih odnosov s komitenti izjemno pomembna."

Drugi tim se je ukvarjal s poslovnim načrtom, ki se je loteval konkretnega vprašanja ustanovitve podjetja v Nemčiji. "Želeli smo dokazati upravičenost ustanavljanja lastnega podjetja v stodontni lasti, čeprav so bila razmišljanja tudi v smeri, da bi se priključili v kakšno drugo podjetje. S tem bi bila zagonska izguba res manjša, vendar bi bilo tudi dobiček kasneje potrebno deliti. Ta ideja se je pojavila predvsem zaradi zmanjševanja "praznih kilometrov" ob povratku," pravi vodja projekta **Maja Markulin**.



Vodje projektov Branko Butala, Dejan Memon, Maja Markulin in Miha Slabe (od leve proti desni). (foto Z.B.)

Ugotovili so, da bi podjetje v Nemčiji res lahko ustanovili. Imelo naj bi predvsem podporno funkcijo matični družbi in ne bi bilo zgolj profitni center. Začeli bi s cestnim transportom in se kasneje razširili tudi na druga področja.

Tretja študijska skupina je proučevala uvedbo uravnoteženih kazalcev v procese s kratico projekt BSC. Gre za menedžerski sistem oziroma vprašanje, kako naj bi se v naslednjem obdobju vodilo podjetje na osnovi ne samo finančnih podatkov, temveč tudi tistih s trga, notranjih procesov in zadovoljstva zaposlenih.

"Ugotovili smo, da je ta sistem pri nas trenutno še popolnoma v povojih. To pomeni, da je treba zadevo, če jo hočemo seveda vpeljati, zgraditi pravzaprav skoraj od začetka," pravi vodja tretjega tima **Dejan Memon**.

Miha Slabe, vodja **četrtega tima**, je na kratko povzel njihove ugotovitve:

"V naši skupini smo se ukvarjali s sistemom notranjega komuniciranja, saj je znano, da ta sistem v naši hiši ne funkcionira zadovoljivo. Postopoma smo zaznali, kje so problemi, luknje in nakazali možne rešitve. Osredotočili smo se predvsem na intranet. Pri uvajanju tovrstnega sistema bi morali imenovati osebo, ki bi bila zadolžena posebej za strateško notranje komuniciranje."

Globok poseg v kulturo sistema

Po polurni predstavitvi vsakega projekta je sledila petnajstminutna debata.

Dejstvo je, da je uprava za udeležence prve Akademije izbrala zelo zahtevne poslovne projekte. Take, ki globoko posegajo v kulturo sistema in za uvajanje sprememb terjajo dolgotrajno zavezanost in vključitev večjega dela vodstva in ostalih v Intereuropi. Ravno to je bilo vzrok za prizvok nasprotovanja v diskusiji s strani vodstva v smislu konkretnosti izpeljave projektov ter stopnje nakanjenih rešitev v praksi.

Zagotovo je to potrebno upoštevati pri nadaljnjem delu Akademije, posebej pri določitvi ustreznih poslovnih načrtov in zagotavljanju aktivnega sodelovanja internih mentorjev.

Po zaključku predstavitvenega dela je besedo prevzel profesor z Ekonomske fakultete v Ljubljani **dr. Bogomir Kovač**, ki je kot vodilni mentor odigral eno pomembnejših vlog. Povedal je, da je bila ambicija akademije usposobiti mlade za timsko in projektno delo ter jih spodbuditi k iniciativnosti in ambicioznosti. O uporabnosti izvedenih projektov je dejal: "Usoda tovrstnih projektov je, da se lahko kasneje posredno ali neposredno uresničujejo, se dodatno obdelajo ali prekvalificirajo v praktične projekte." Opozoril je na primanjkljaj v sistemu notranjega komuniciranja v Intereuropi ter na to, da v podjetju še ni prave podjetniške klime. Obstaja nekakšen



↓
Diplome sta udeležencem podelila dr. Bogomir Kovač, vodja izobraževanja, ter Jože Kranjc, predsednik uprave. (foto Z.B.)

Diplomanti in diplomantke: **Branko Butala, Tanja Šinkovec, Bojan Pogačnik, Silvester Vučak, Vilči Kocjan, Mojca Lasič, Maja Markulin, Stanislav Cvikl, Gregor Gros, Irena Ražman, Barbara Košuta, Mateja Ivačič, Dejan Memon, Mira Rihtaršič, Emil Trontelj, Tatjana Zemljak, Edvard Šnajder, Dejan Kerin, Miha Slabe, Primož Bučan, Branko Lozej, Dunja Kovač, Marko Brdnik.**

Mentorji: **Alfred Draščič, Zvezdan Markežič, Robert Muha, Suvad Kera-novič, Vladimir Petravič**

razkorak med mladimi z idejami ter togostjo sistema in uprave, zaradi česar so spremembe, razvoj in inovativnost zavrti. Veliko časa ter produktivne energije zaposlenih se na tak način izgublja z iskanjem poti, s politiziranjem, lobiranjem, ter končno z brezbržnostjo, namesto da bi bil želeni cilj jasno zastavljen, nagrada za najboljšega razpisana, tek do cilja pa glasno spodbujan s strani navijačev - vodstva. "Glede na to, da je v podjetju slabo razvita podjetniška kultura in da je to bila šele prva Akademija, smo pri delu imeli kar nekaj težav. Od ene strani poslovne zamisli do projekta, ki ima petdeset strani, je bila dolga in mučna pot. Udeleženci so imeli malo možnosti za prenos znanja, to znanje so pravzaprav sami ustvarjali," je bil nekoliko kritičen Kovač, ki pa je pohvalil delo mentorjev.

Projekte bi lahko takoj uresničili

Sledil je kratek povzetek celotnega akademskega dela s strani **Ronaldale Maleja**, direktorja izobraževalnega centra Dedalus, ki je Akademijo priredil. Pred podelitvijo diplom smo slišali še stališče uprave Intereurope. Predsednik **Jože Kranjc** je bil s predstavitvijo projektov zelo zadovoljen, saj so bile obravnavane najbolj aktualne in pereče problematike. Poudaril je, da je uprava od udeležencev pričakovala, da bodo posameznim težavam z akademskega zornega kota poskušali podati teoretični okvir, pripravili konkretne analize in nakazali možne rešitve.

"Osebnostno nisem pričakoval, da bodo poslovni načrti in projekti taki, da bi jih lahko že jutri uresničili. Take rešitve mora sprejeti nekdo, ki lahko prevzame tudi odgovornost in tveganje za izvedbo," je povedal in se na koncu vsem udeležencem akademije zahvalil za vložen trud. "Posebno cenim, da ni bilo opaziti, da bi pri študiju kakorkoli zanemarili svoje delo. Prepričan sem, da nam bodo rešitve, ki ste jih nakazali, pomagale pri praktičnem reševanju težav in poslovnih zamisli," je še dodal.

*Ilona Dolenc
Petra Dodič - Furlan*

Ob koncu smo nekaj udeležencev povprašali še o prednostih in slabostih takšnega izobraževanja. Strinjali so se, da pomeni takšno izobraževanje izjemno pozitivno izkušnjo.

↳ **Dejan Memon**, specialist v sektorju za organizacijo kakovosti poslovanja

"Mislim, da ima tako izobraževanje samo prednosti. Intereuropa potrebuje Akademijo, saj potrebuje nove zamisli.. Slabosti težko vidim, saj smo vsi nekaj pridobili."

↳ **Branko Butala**, vodja oddelka v filiali špedicija Novo mesto, zadolžen za kopenski promet

"Zelo prijetno sem presenečen nad kvaliteto izobraževanja. Zelo sem zadovoljen z vodenjem in kakovostjo današnje predstavitve, debate in povzetka profesorja Kovača."

↳ **Maja Markulin**, komercialist, vodi nemško področje v Intereuropi Transport

"Prednost je, da spoznaš ljudi, sodelavce, ki jih prej nisi poznal. Ker Akademija obsega veliko predavanj, se lahko tudi veliko novega naučiš, tako o svojem delovnem področju kot o drugih. Slabosti pravzaprav ne vidim. Manjši problem je bil le to, da smo morali zapustiti svoje delo, tako ostane skrb, ali bodo sodelavci zmogli sami..."

↳ **Miha Slabe**, vodja oddelka za organizacijo prevoza v Ljubljani

"Vsako izobraževanje je koristno. Slabo je bilo to, da s strani vodstva, direktorjev filial, ni bilo prave podpore, saj velikokrat nismo mogli uskladiti izobraževanja in poklicnih obveznosti."

DVE DO TRI URE ZA VSE

Na podlagi rezultatov opravljene ankete Organizacijske klime in zadovoljstva zaposlenih smo v posameznih organizacijskih enotah izvedli fokusne delavnice, na katerih smo skupaj s predstavniki vodstva ter sodelavcev določili ukrepe, ki bi vodili k izboljšanju. Predstavljamo prvega od primerov "dobre prakse" posameznih enot: redne mesečne sestanke (RMS) v Intereuropi IT.



Na septembrskem sestanku smo izvedeli, kako napreduje projekt vzpostavitve varovanja informacij.

V Intereuropi IT smo uvedli prakso sestankov, ki jih enkrat mesečno sklicuje direktor družbe. Trajajo od dve do tri ure, namenjeni so vsem sodelavcem in potekajo po ustaljenem dnevnem redu.

Za začetek direktor vsakič seznani sodelavce z rezultati poslovanja v preteklem mesecu ter poda usmeritve in prednostne naloge, ki izhajajo iz strategije Intereurope in jih je potrebno upoštevati pri rednem delu.

Druge točka zajema predstavitev statusa aktivnih projektov, pri čemer sodeluje veliko sodelavcev. Predstojnik projekta (vodja ali njegov namestnik) poroča o napredku na projektu, predstavitve pa so pripravljene na podlagi enotnih prosojnic in podatkov iz projektne informacijskega sistema. Ostali sodelavci se seznanijo z vplivi rezultatov projekta na njihovo delo in z možnostmi za povezovanje pri celostni prenovi informacijskega sistema Intereurope. Vodstvo družbe komentira napredek projektov, podaja konkretne usmeritve ter primerno javno izreče pohvalo za dobro opravljeno delo.

Aktualnih tem za obravnavo v tretji točki, ki je namenjena njihovim predstavitvi, nikoli ne zmanjka. Vsakič temu predstavi nekdo od sodelavcev. Doslej so bile predstavljene raziskava Klime in zadovoljstvo zaposlenih 2002, metoda izračuna deleža plače iz naslova uspešnosti projekta, predstavitev izkušenj uporabe rešitev projektnega vodenja, napredovanje projekta Pilot BT in rezultati poslovnega modeliranja z orodjem ARIS ter osnove učinkovite predstavitve.

Jana Barba
jana.barba@intereuropa.si

Redne mesečne sestanke ocenjujemo kot pozitivne gradnike naše družbe. Z njimi je vzpostavljena dvo-smerna komunikacija in obveščanje med vodstvom in sodelavci družbe, razmišljanje o aktualnih problemih in iskanje celostnih rešitev, omogočen je prenos znanja med sodelavci v družbi ter poročanje z udeležbe na konferencah in seminarjih. Posredno pa se z aktivnim sodelovanjem na sestanku, sodelavci usposablajo za javno nastopanje in suvereno predstavljanje svojih rezultatov.

Vanja Korsič, projektant skrbnik IS:

"Novost uvedbe RMS-ov ocenjujem pozitivno. V zadnjem letu se je sistem našega dela pri razvoju IR močno spremenil. Uvajajo se novi pristopi, nove metodologije in tehnike, nova orodja in nenadnanje tudi novi poslovni odnosi z matično družbo Intereuropa ter z našimi poslovnimi partnerji.

Razvoj na področju informacijske podpore v našem podjetju je strahovit in obsega tako posodobitev informacijske infrastrukture kot posodobitve programske opreme. Kaže se v obliki številnih projektov, ki jih izvajamo po novi metodologiji projektnega vodenja. Prav zaradi opisane je za vse nas, ki v



različnih vlogah sodelujemo v procesih, ki jih izvaja Intereuropa IT, še posebej pomembno informiranje o dogajanjih znotraj podjetja in v njegovem zunanjem okolju.

Verjamem, da imajo sodelavci podobno mnenje kot jaz. Nenadnanje se naklonjenost RMS-om kaže tudi v skoraj polni udeležbi vseh povabljenih."

Želimo si, da bi s predstavljeno "dobro prakso" spodbudili vaše ideje in prizadevanja. Vse tiste, ki bi radi predstavili svoje uspehe v naslednjih številkah, pa vljudno vabimo. Elektronski naslov uredništva je interglas@intereuropa.si



Za boljšo usposobljenost zaposlenih



↓
Udeleženci tečaja, zaposleni v Sektorju financ, se dobro razumejo s svojimi osebnimi računalniki. (foto Z. B.)

Na fokusni delavnici Sektorja za finance, ki je potekala po anketi Organizacijska klima in zadovoljstvo zaposlenih, smo izpostavili kot poglavitno težavo ob uvajanju SAP-a ter pridobitvi PC-jev dejstvo, da večina zaposlenih ne zna delati z osnovnimi Office-ovimi programi, saj so do sedaj imeli terminale. V izobraževanje smo ali bomo vključili večino zaposlenih. Slednji tako pridobivajo nova znanja ali izpopolnjujejo svoje znanje, predvsem glede sestavljanja dopisov ter oblikovanja tabel in uporabe funkcijskih tipk, kar je pri vsakodnevnem delu nujno potrebno. Poleg tega pa so postali bolj samozavestni v

odnosu do osebnih računalnikov, saj do sedaj niso bili tako večji upravljanja z njimi.

Minka Jerman, sam. finančni referent :

“Osebnost sem zelo zadovoljna, da sem se lahko tečaja udeležila, čeprav je to predstavljalo dodaten napor in angažiranost poleg rednega dela. Vendar mi sedaj pridobljeno znanje prihrani veliko časa.”

Miranda Resinovič, sam. finančni referent :

“Veseli me, da se je naše vodstvo zavzelo za izražene potrebe sodelavcev. Če bi se v to podali že v začetku, bi prihranili čas, porabljen za spraševanje in nadlegovanje sodelavcev, ki so že nekaj več znali, ob vsaki težavi, na katero smo naleteli. Zelo uporabna je tudi literatura, ki smo jo predelali, saj nam je ostala kot pripomoček tudi za nadaljnje delo”.

Aleš Markežič, vodja službe

“Tečaj je občutno vplival na zagnanost in zadovoljstvo zaposlenih. Kot vodja jim sedaj veliko lažje zaupam določene naloge, saj vem, da so zanje usposobljeni. Opaziti pa je tudi večjo učinkovitost, saj svoje naloge z uporabo novo pridobljenih znanj hitreje opravijo. Želim si, da bi tečaj Worda in Excela omogočili vsem zaposlenim, saj bomo na ta način povečali zadovoljstvo zaposlenih, istočasno pa tudi kakovost naših storitev.”

Petra Dodič

petra.dodic@intereuropa.si



PA SE JE ZGODILO IN ŠE DOBRO MI JE ŠLO

Tovornjaki s svojo ogromno pojavo burijo domišljijo mnogih otrok, predvsem dečkov, a zelo redki potem v življenju kdaj sedejo za njihov volan. Eden takih je naš mladi pripravnik Matej Špec, ki že tri mesece spoznava dobre in slabe plati poklica, ki si ga je izbral. Za Interglas je pripravil zapis s svojih prvih poti, kjer nam razkriva svoje vtise in pove, zakaj je postal voznik tovornjaka.

Kamioni - že od nekdaj mogočni in zanimivi

Prihajam iz majhne vasice Polana pod Lisco z lepim razgledom na okoliške hribe in doline, vendar premajhne za mojo radovedno dušo, željno doživetij. Rojen sem leta 1981. Sprva sem raziskoval svet s pomočjo bližnjih odraslih, danes pa to z užitkom počnem sam - s kamionom. Znanje sem po osnovni šoli pridobival na elektrotehnični šoli v Krškem, in sicer ob delu. Medtem sem opravil tudi

izpit za avto in potem še za tovornjak s priklopnikom. Tako sem se bližal cilju, ki je bil jasen in osnovan že v otroških letih.

Spomnim se dogodkov, ko sem se s starši vozil v avtu. Opazoval sem tovornjake, kako so veliki, dolgi, mogočni in zanimivi ter jim mahal v pozdrav. Vsakič, ko se je voznik odzval z “blinkanjem” luči, sem od sreče vzkliknil. Zanimiv dogodek pa me spremlja tudi iz časa služenja vojaškega roka, ko sem bil že odločen, da bom v nas-

lednji službi vozil kamion. Bili smo v sobi, zunaj pa je bil prižgan tovornjak. Po zvoku smo poskušali prepoznati tip motorja. Takoj sem ugotovil, da gre za znamko Mercedes.

Prvič na "furi"

V tem času sem poslal prošnjo za delo na Intereuropo. Po uspešno opravljenih preizkusih za pričetek z delom se je dan prvega odhoda na pot vse bolj bližal. Spremljal ga je strah in kup neodgovorjenih vprašanj: kako bo izgledalo življenje na kamionu, prva vožnja, kam bomo peljali, kako bom vozil tovornjak...



Na poti v Anglijo je vožnja s trajektom prava priložnost za sprostitev.

Prišel sem kot pripravnik z mentorjem Martinom Požunom. Takoj sva se odlično ujela in z naklonjenostjo mi je povedal o malih skrivnostih s poti, o izkušnjah, ki si jih je pridobil, navadah, ki jih ima, ko živi v kamionu. Prvi vtis, ko sem stopil na kamion, je bil čuden in domač obenem. Odložil sem svoje stvari in si ogledal moj nov življenjski prostor, delovno mesto "kapitana", "kopilota" in seveda "spalnico" - svet v malem.

Prvi dan sem bil opazovalec, drugi dan pa sem že "delal" - tako vožnji pravijo šoferji. Mentor me je pohvalil, češ da mi gre kar dobro. S pohvalo me je močno okrepil in opogumil. Pravzaprav mi je rekel, da ne "sejem" po cesti in pristavil: "Več vaje in vožnje, boljši voznik!".

Kako sem si oddahnil!

Danes lahko rečem, da mi kar gre. Martin mi je kmalu celo toliko zaupal, da je zraven po malem spal. Potem pa se je zgodilo, "falil" sem križišče in zdelo se mi je nekako čudno, pa sem začel spraševati mentorja ali peljem prav. Slišal sem: "Joj, samo to ne." Pripeljala sva se namreč naravnost v mesto. Na koncu sva imela srečo, ker ni bilo veliko prometa in po nekaj križiščih sva dosegla cilj - avtocesto. Kako sem si oddahnil!

Ko sva peljala v Anglijo, je bilo zame največje doživetje trajekt - ogromna stvar, za katero so celo kamioni majhni. Vožnja je bila zanimiva, še posebej pa angleška hrana, ki sva si jo privoščila. Toda, ni je čez domačo! Ste že kdaj vozili po levem pasu? Jaz si nisem nikoli mislil, da bom. Pa se je zgodilo in še dobro mi je šlo. Spoznal sem, da se lahko hitro prilagodim novim razmeram, novim pogojem in se zraven počutim kot doma.

Nepričakovani "dopust" v Španiji

Sedaj vozim z drugimi šoferji. Ena izmed destinacij je bila Španija. Zopet nekaj novega. Pot je bila dolga. Zaradi zapleta pri nakladanju sva morala s sodelavcem čakati nekaj dni, da so nama naložili kamion. Glavno vprašanje je bilo, kako ubiti 45-stopinjsko vročino, ki je na asfaltu žgala, kot da nas želi vse scvreti. K sreči je bilo blizu morje z metrskimi valovi, kjer sva se lahko malo shladila. Zanimivo mi je bilo tudi tuširanje na firmi v Španiji med špansko govorečimi delavci - nisem vedel, ali govorijo meni, se kregajo ali normalno pogovarjajo - v glavnem smešno in zame nenavadno. Takšne počitnice so zelo redke, kratke in popolnoma nepričakovane, popestrijo pa delo. Največ dela poteka okoli iskanja firm, potrebno se je znajti in govoriti kakšen tuj jezik, če želiš pridobiti informacije. Pretežno si pomagam z angleščino. In ni dobro pozabljati. Menim, da je to težko in zelo odgovorno delo. Neprijetna plat tega dela pa so prometne nesreče. Nič kaj rad jih ne vidim, če pa jih, mi je vedno težko in želim, da bi jih bilo čim manj.

Včasih sem opazoval tudi naravo. Zelo lepa se mi je



Matej Špec, voznik tovornjaka - pripravnik

zdelo v Franciji. V vsaki državi sem videl bogate in revne dele, zeleno in sušno pokrajino, povsod pa sem srečal prijazne ljudi, ki so mi bili pripravljeni pomagati.

Težko pa vam opišem trenutek, ko prispemo na slovensko mejo - domov! No, toliko o mojih avanturah! Če bi še enkrat izbral podjetje, pri katerem bi želel delati, bi ponovno izbral Intereuropo! Rad delam, še raje pa, če so okrog mene prijazni sodelavci, šoferji, s katerimi lahko poklepetam, so mi na voljo, če jih potrebujem, mi z veseljem pomagajo,... Imam občutek, da so stvari, ki se tičejo mojega dela, urejene, varne. Vesel sem, da so me sprejeli v svoj krog.

Tekst in foto: Matej Špec



Pogled skozi okno tovornjaka je včasih idilična pokrajina, včasih pa takšni kovinski velikani.



ZAKLJUČEVANJE PRVEGA DELA V REKORDNEM ČASU

Septembra lani je projektna skupina "PUSIE", ki jo sestavljajo sodelavci iz Intereurope d.d., Intereurope Transport d.o.o., Interagenta d.o.o. in Intereurope IT d.o.o., sprejela velik izziv ter se lotila uvajanja celovite poslovne informacijske rešitve mySAP.com, ki pomeni novo kakovost v organizaciji podatkov, predvsem pa zagotavlja njihov nemoten pretok med različnimi vsebinskimi področji poslovanja.



↓
S sestanka delovne skupine.

Uspelo nam je v štirih mesecih

V rekordnih štirih mesecih nam je uspelo vzpostaviti pogoje, da smo 1. januarja 2003 prešli na nov informacijski sistem. Besede lahko zvenijo suhoparno, sama pa vem, da je vsak član skupine ponosen na svoje delo. Vsebinsko je bil prvi del projekta razdeljen na dve fazi. Naše sile so bile v prvi fazi usmerjene predvsem v prenos obstoječih funkcionalnosti starega sistema na nov informacijski sistem, kar smo zaključili s 1. januarjem. Drugi del pa je bil namenjen dodelavi še vseh dogovorjenih manjkajočih funkcionalnosti in uvedbi modula EC CS (konsolidacije).

Projekt je potekal po strogih in natančnih, vendar učinkovitih postopkih pospešenega uvajanja rešitve v družbe, znanih kot **ASAP (Accelerated SAP)** metodologija.

Zakaj prenova informacijskega sistema v Intereuropi?

V zadnjih letih se je v našem okolju čedalje bolj krepilo spoznanje, da so obstoječe programske rešitve tako za obvladujočo družbo kot tudi za odvisne družbe na področju financ, računovodstva in kontrolinga prerasle zadovoljujoč nivo produkcijske uporabe.

Funkcija upravljanja koncerna potrebuje ustrezno informacijsko podporo zaradi hitrega preraščanja skupine Intereuropa v mednarodni koncern, kar je v lanskem letu sprožilo pričetek prenove informacijskega sistema.

Projekt uvajanja sistema je poslovno naravnani in omogoča večjo preglednost in ažurnost poslovnih informacij ter preglednost finančnih transakcij odvisnih družb. Obenem pa daje možnost podrobne analize uspešnosti stroškovnih nosilcev, simulacije ekonomskih učinkov ter vključevanja operativnih poročil v celovit nadzorni sistem podjetja.

Od prvih modulov do polletnega poročila

Projektna skupina je uspela 1. januarja letos z izjemnim trudom vzpostaviti okolje za prehod v delovanje modulov **FI** (finance), **CO** (kontrolinga) in **SD** (v omejenem obsegu), **BC** (osnovne komponente sistema mySAP.com) in **ABAP** (programiranje).

Do 30. junija smo vpeljali še modul **EC CS** (konsolidacije) in zgradili **model avtorizacij**. Polletno poročilo za koncern in obvladujočo družbo za prvo polletje 2003 je prvo poročilo, ki temelji na uporabi vpeljanih modulov informacijske rešitve mySAP.com.

Uvajanje poteka v več delih

Projektni cilji bodo uresničeni v več delih projekta. V prvem delu, ki ga zaključujemo, smo uvedli module FI ter CO v štirih uvodoma omenjenih družbah koncerna in modul SD v omejenem obsegu le v obvladujoči družbi.

V naslednjih delih se bo nadaljevala predvsem nadgradnja funkcionalnosti uvedenih modulov FI in CO ter uvajanje novih modulov **IM** (investicijski management) in **TR** (zakladništvo). Predviden pa je tudi prenos funkcionalnosti integrirane informacijske rešitve mySAP.com na vse ostale odvisne družbe koncerna.

Nekaj zaključnih besed

V prvem delu projekta smo naleteli na nekatere značilne težave. Rok izvedbe je bil kratek. Z obstoječimi podsistemi smo morali vzpostaviti povezavo preko 22 vmesnikov, hkrati pa zagotoviti najmanj enako funkcionalnost. Sistem smo istočasno uvajali v štiri družbe, procesi v družbah pa so bili različni. Pojavilo se je tudi nezaupanje v funkcionalnost novega informacijskega sistema (IS), veliko napora pa smo morali vložiti tudi v usklajevanje in razumevanje dveh IS. Ob zaključku prvega dela projekta lahko rečem, da smo uresničili del postavljenih ciljev. Bogatejši smo za dragocene izkušnje projektne vodnje in pridobljena nova spoznanja in možnosti, ki nam jih prinaša mySAP.com. Te nas silijo v vpeljave dodatnih funkcionalnosti in izkoriščanje novih možnosti, ki nam jih rešitev ponuja.

Kot vodja projekta naj za konec povem, da gre pohvala vsem članom projektne skupine, ki so s svojim delom, zagnanostjo in ambicioznostjo sprejeli izziv in dokazali, da je tudi nemogoče.... mogoče.

Neva Klančič
neva.klancic@intereuropa.si

10 Novi obrazi: sodelavci v BiH

Elvir Tatarević, voznik dostavnega vozila, Intereuropa RTC d.d., filiala Bihać

“V Intereuropi sem zaposlen od marca letos. Prej sem 12 let opravljal delo voznika v različnih podjetjih. V novi službi se zelo dobro počutim, saj je delo urejeno, odnosi med sodelavci pa dobri. Vozim predvsem na območju Bihaća, Sanskega mosta, Ključa ter v Banja Luko. Dostavljamo povečini pakete, v veliki meri za podjetje Neckermann, ki ima kataloško prodajo, pohištvo in podobno. Precej je tudi zbirnega prometa. Pri svojem delu sem v stalnih stikih s strankami, zato je pomembno, da se znaš z ljudmi primerno pogovoriti. Ljudje v Bosni poznajo ime Intereuropa. Zgodi se, da me nekateri, tudi iz Slovenije ali Hrvaške, vprašajo, kako to, da naše podjetje vozi v Bosni, zanima jih kakšna je naša mreža, koliko dostavnih vozil imamo in podobno. Na vprašanja jim rade volje odgovorim.”



Belma Salić, diplomirana ekonomistka, Intereuropa RTC d.d., Sarajevo



“V Intereuropi RTC sem zaposlena od junija letos, in sicer v Službi za ekonomsko-finančne zadeve.

Delovne izkušnje sem pred prihodom v Intereuropo sedem let pridobivala v Carinarnici Sarajevo, nato pa še v družbi Raiffeisen Osiguranje d.d., kjer sem delala na področju zavarovanja pošiljk v transportu ter odgovornosti prevoznikov. Ker se je obseg dela v Intereuropi RTC v lanskem letu znatno povečal, se je v podjetju pokazala potreba po delovnem mestu, ki bi

obsegalo spremljanje plačil, stike s kupci ter druge naloge, povezane s tem področjem. V razgovoru ob sprejemu na delovno mesto smo se dogovorili, da bom poleg tega opravljala še plansko-analitske posle v Intereuropi RTC. Večino mojih sedanjih sodelavcev sem imela že priložnost spoznati med dosedanjim delom, kar mi je olajšalo prihod v novo de-

lovno okolje. Sodelavci so me lepo sprejeli in kljub intenzivni in dinamični naravi dela v Intereuropi so si uspeli utrgati nekaj časa zame. Svoj prosti čas preživljam v krogu družine, z možem in dvema otrokoma. Veliko časa preživimo v naravi, s prijatelji, naša nova aktivnost pa je čebelarjenje.”

10 Komuniciranje: internet

Decentralizirali smo upravljanje spletnih strani

Biti konkurenčen danes pomeni biti neposredno prisoten na vseh trgih, kar pomeni biti na svetovnem spletu - internetu. Ta je danes nepogrešljiv in na njem najdemo največ informacij na enem mestu. Olajša poslovanje vsakega podjetja, zato je med najbolj priljubljenimi in uveljavljenimi orodji komuniciranja v marketingu. Tako vlogo mu pripisujemo tudi v Intereuropi.

Vrsta novosti pri urejanju naših spletnih strani

Večja učinkovitost spletnih strani je pogojena z aktualnostjo objavljenih informacij. Zaradi pogostega spreminjanja posameznih strani in vsebin smo se odločili, da bomo le-te upravljali znotraj podjetja decentralizirano. To pomeni, da bo internih urednikov več in vsak bo zadolžen za svoj produkt oz. za vsebino s področja, na katerem dela. Samostojno bo dajal posamezne podatke na splet, ažuriral in dopolnjeval svojo vsebino.

Naslednja novost, ki jo bo interno urejanje prineslo, je tako imenovani press center oz. spletno novinarsko središče, prek katerega bo poenostavljeno pošiljanje sporočil za medije novinarjem prek interneta. Vsako sporočilo oz. novica, ki jo bomo posredovali medijem, bo istočasno že objavljena na naših spletnih straneh. Poleg tega bomo imeli rubriko z elektronskimi novicami, kjer bodo objavljene aktualne novice o koncernu. Cilj projekta internega urejanja spletnih strani je prihranek na času zaradi hitrejšega ažuriranja vseh



Konzern Intereuropa

Naziv: INTEREUROPA, Globalni logistični servis, delniška družba
 Skrajšani naziv: INTEREUROPA d.d.
 Naslov: Vojkovo nabrežje 32, 6000 KOPER, SLOVENIJA
 Telefon: 05 664 10 00
 Telefaks: 05 664 26 74

- 2.472 zaposlenih
- 365 lastnih kamionov in ostalih dostavnih vozil
- 160.000 m² lastnih skladišnih površin
- 852.000 m² zemljišč in manipulativnih prostorov
- računalniško omrežje s 1.700 terminali
- članstvo v mednarodnih organizacijah: FIATA, IATA, FETA, FOMASBA, BIMCO, IRU

Poslujemo po veljavnih splošnih pogojih poslovanja mednarodnih špeditejev Slovenije.

Registrirano pri Okrožnem sodišču v Kopru, številka vložka 1/00212/00, znesek osnovnega kapitala: 8.011.377.000 SIT.

Predsednik nadzornega sveta prof. dr. Ljilj Jakomin.

Davčna številka: 56405006
 Matična številka: 5001684
 Transakcijski račun: 10100-0000006785 pri Banki Koper d.d., Koper

www.intereuropa.si
 info@intereuropa.si

↓
 www.intereuropa.si - prizadevamo si za kar najbolj zanimive in uporabne spletne strani.

dinamičnih vsebin, večja aktualnost, več informacij. Tako bodo strani bolj prijazne do medijev, investorjev ter tudi do širše javnosti. Predvidoma bo projekt uresničen konec meseca septembra.

Internet za zunanje in intranet za notranje uporabnike

Za pravilno razumevanje internega urejanja spletnih strani je potrebno pojasniti razliko med internetom in intranetom. Intranet je informacijski sistem znotraj našega računalniškega omrežja, ki temelji na tehnologijah interneta. Ta medij služi zaposlenim znotraj podjetja in ni dostopen za javne (torej zunanje) uporabnike. Intranet našega podjetja (na nivoju Intereurope d.d.) najdemo, če gremo na spletno stran www.intereuropa.si iz računalnika znotraj podjetja. Odpre se nam stran, ki jo vidimo le mi. Iz intraneta na naše spletne strani na internetu pa pridemo s klikom v zgornji levi kot na napis Intereuropa. Če gremo na isti naslov iz kateregakoli drugega računalnika izven omrežja Intereurope, se nam prikaže dejansko naša spletna stran na internetu. Na Hrvaškem imajo tudi svoj intranet in svojo spletno stran www.intereuropa.hr. Če v Sloveniji vtipkamo ta naslov, vidimo internet odvisne družbe na Hrvaškem. Hrvaški intranet za nas (v Sloveniji) ni dostopen in ga lahko uporabljajo le hrvaški sodelavci. Seveda velja tudi obratno. Smisel intraneta je torej obveščanje zaposlenih o aktualnih novicah znotraj podjetja in na njem najdemo tudi več uporabnih stvari, kot so slovarji, telefonski imeniki ipd. Na našem intranetu trenutno delujejo bolj statične vsebine,

vendar potekajo aktivnosti v smeri razvoja dinamičnih vsebin. Tako bo širše uporaben za vse zaposlene v Intereuropa d.d..

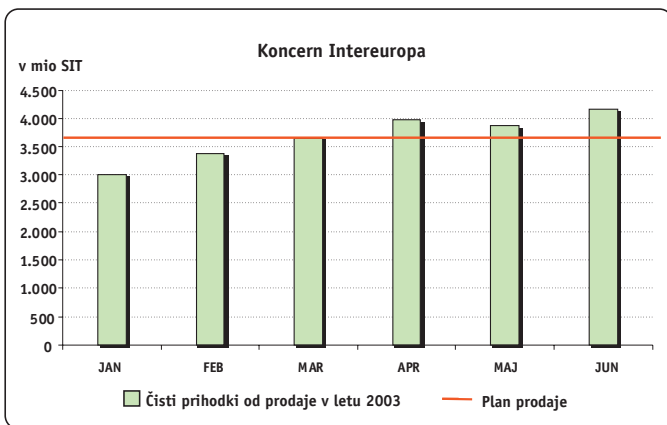
Interno urejanje za pestrejšje in ažurnejše strani

Internet oz. spletne strani so neodvisne od intraneta. Kot urednica naših spletnih strani želim s projektom internega urejanja omogočiti bolj ažurne in pestre strani, zanimive za ožjo in širšo javnost. Pokazatelj o tem, da so naše strani dejansko zelo obiskovane, je tudi naš splošni elektronski naslov: info@intereuropa.si, kamor lahko piše kdorkoli, ki si želi stopiti v kontakt z nami. Na t.i. info link vsakodnevno prihajajo razne ponudbe in povpraševanja po različnih naših storitvah in o morebitnem sodelovanju iz raznih držav po svetu. Veliko je tudi drugih ponudb (npr. za razna izobraževanja, reklamne materiale, sponzorstva, oglaševanja in promocije raznih izdelkov in storitev ipd.). Na naših spletnih straneh torej lahko najdete razne informacije o koncernu in druge aktualne informacije, ki so uporabne tudi za zaposlene, npr. naslovi in kontaktne osebe za vse produkte, povezane družbe s poslovalnicami, skladiščne zmogljivosti, računovodski izkazi, naši Interglasi... Njihova uporaba omogoča časovni prihranek tudi zaposlenim pri pridobivanju podatkov o podjetju. Morebitne pripombe in predloge, kako še izboljšati in popestriti naše spletne strani, pošljite na moj e-naslov.

Tjaša Kozlovič
tjasa.kozlovic@intereuropa.si

DOBRI REZULTATI

Koncern Intereuropa je v prvem polletju letošnjega leta dosegel plan čistih prihodkov od prodaje ter za 8 odstotkov presegl rezultate enakega obdobja lani.



Poslovanje Koncerna Intereuropa v prvem polletju 2003

K dobrim rezultatom sta najbolj prispevali poslovni področji carinskih storitev ter pomorskega prometa, ostala poslovna področja poslujejo v skladu s pričakovanji. Slabše rezultate dosega le področje kopenskega prometa, ki je najbolj občutilo posledice upočasnjene gospodarske rasti v zahodni Evropi. Najboljše rezultate dosegamo na področju Slovenije, medtem ko so na Hrvaškem

in v ostalih državah indeksi glede na zahtevne cilje manj ugodni. Do konca leta 2003 pričakujemo na teh področjih pozitivne učinke večjih investicij in s tem doseganje planskih ciljev. Finančni rezultati letošnjega polletja v koncernu Intereuropa so prav tako dobri. Plan čistega poslovnega izida (čisti dobiček) smo presegli za 33 odstotkov, k čemu so prispevali predvsem dobri rezultati finančnih in izrednih dejavnosti. Posledično je visoka tudi čista dobičkonosnost kapitala, ki za 29 odstotkov presega zastavljene cilje.

Peter Plesničar
peter.plesnicar@intereuropa.si

Poročilo o poslovanju koncerna Intereuropa v obdobju januar - junij 2003 je na vpogled na sedežu družbe, dostopno pa je tudi preko sistema elektronskega obveščanja Ljubljanske borze seonet.ljse.si ter na naši spletni strani www.intereuropa.si, na povezavi **ZA INVESTITORJE** —> **POSLOVNAPOROČILA**.

Novi člani nadzornega sveta

Na skupščini, ki je potekala 4. julija 2003 na sedežu družbe v Kopru, so se delničarji seznanili z letnim poročilom uprave za preteklo poslovno leto, ki je bilo za Intereuropa d.d. uspešno.

Sklenili so, da od nerazporejenega dobička za leto 2001 v znesku 11,156 milijarde tolarjev namenijo 1,738 milijarde tolarjev za izplačilo dividend, del dobička za udeležbo uprave in nadzornega sveta pri dobičku družbe, preostali del pa ostane nerazporejen. Bruto dividenda znaša 220 tolarjev bruto na delnico. Skupščina je sprejela sklep o povečanju osnovnega kapitala družbe z izdajo 54.482 prednostnih delnic zaradi združitve s pripojitvijo družbe STTC d.d. Maribor. Osnovni kapital znaša 8.011.377.000 tolarjev.

Potekale so tudi volitve v nadzorni svet in predstavniki delničarjev so postali **mag. Jože Lenič**, **mag. Tadej Tufek**, **prof. dr. Livij Jakomin** in **Drago Naberšnik**. Predstavniki delavcev ostanejo isti do 3. 12. 2003, ko jim poteče mandat, nato pa bo svet delavcev izvolil nove. Nadzorni svet je 17. julija, na svoji prvi seji, za predsednika izvolil prof. dr. Livija Jakomina, njegov namestnik pa je postal **Zoran Klampfer**.

Koncern Intereuropa je lani ustvaril 43 milijard tolarjev čistih prihodkov od prodaje in 5,4 milijard tolarjev čistega dobička. Vsa poslovna področja so uspešno poslovala in presegla načrtovane rezultate. Poslovni rezultati koncerna Intereuropa dokazujejo, da so strateške usmeritve, ki predvidevajo geografsko ekspanzijo in vlaganja v širitev logistične mreže, upravičene.

Dina Podgornik
dina.podgornik@intereuropa.si



Telefonsko komuniciranje - na prvem mestu vljudnost in prijaznost

Telefon je tako vsakdanja stvar, da se nam njegova uporaba zdi preprosto samoumevna. Vsakdo sicer ve, da se pogovori po telefonu, ko gre za poslovno komuniciranje, razlikujejo od zasebnih, vprašanje pa je, kako ti pogovori v poslovnem svetu zares potekajo. To je zanimalo tudi našo sodelavko **Ondino Topolšek**, ki se je odločila to preveriti in je izvedla anketo o tem, kako v Intereuropi komuniciramo po telefonu. Rezultat njenega raziskovanja so Pravila telefonskega komuniciranja Intereurope d.d., ki naj bi nam služila kot priročnik za boljše telefonsko komuniciranje. O tem, zakaj se je tega dela sploh lotila, kaj je pri tem ugotovila, pa tudi o našem telefoniranju na splošno, smo se pogovarjali z njo.

↳ Kako to, da ste se lotili raziskovanja telefonskega komuniciranja in oblikovanja posebnih pravil?

Kot tajnica sektorja v družbi sem vsakodnevno vključena v vrtnec komuniciranja, kamor nedvomno sodi tudi telefoniranje. Ugotovila sem, da je poznavanje poslovnega protokola oziroma pravilno obnašanje udeležencev v poslu velikokrat izrednega pomena za uspešnost in videz posameznika kot tudi podjetja, pa tudi to, da je kultura komuniciranja po telefonu neraziskana. In ravno to spoznanje me je ob zaključku šolanja na višji strokovni šoli za poslovne sekretarje vodilo k temu, da sem izdelala diplomsko nalogo, v kateri sem na podlagi teoretičnih podlag in praktičnega proučevanja z izdelavo analize "Kako komuniciramo po telefonu?", strnila pravila komuniciranja po telefonu, ki sledijo v nadaljevanju.

↳ Telefon nas vsak dan spremlja tako na delovnem mestu kot v zasebnem življenju. Kako pravilno ga znamo uporabljati ?

V poslovnem svetu porabimo približno četrtno svojega časa za telefoniranje. Telefonu sicer vedno bolj konkurirajo druga informacijsko-komunikacijska sredstva, kljub temu pa ostaja še naprej najpogostejši nadomestek za osebne poslovne stike in pisno sporazumevanje.

Da bi ugotovila, kako pravilno ga znamo uporabljati, sem izvedla anketo. Za ciljno skupino sem izbrala zaposlene na delovnih mestih različnih nivojev v družbi v RS. Prejela sem 160 odgovorov, kar predstavlja 10 odstotkov ciljne skupine. Ob tej priložnosti se vsem sodelavcem, ki so v anketi sodelovali, prav lepo zahvaljujem.

↳ Ali zaposleni v Intereuropi primerno uporabljamo to sredstvo komuniciranja? Kaj je pokazala vaša raziskava?

Rezultati raziskave so pokazali, da se zaposleni zavedamo pomena znanja s področja poslovnega bontona in protokola komuniciranja po telefonu. Poznavanje in uporaba pravil pa nista na visokem nivoju.

↳ Katere so najpogostejše napake, ki jih delamo pri telefoniranju?

Odgovori kažejo, da so šibke točke vprašanih predvsem predstavljanje, poslušanje in izbira časa za telefonski klic. Velikokrat se opravičujejo takrat, ko to ni potrebno, med telefoniranjem pa se večkrat posvečajo še drugim opravilom.

↳ Kako bi lahko izboljšali naše komuniciranje po telefonu?

Z objavo pravil v Interglasu je storjen že prvi korak. V nadaljevanju pa morda organizirati interna izobraževanja, predvsem za vse tiste zaposlene, ki nimajo ali niso imeli možnosti udeležiti se ustreznih tečajev, objava v Trinet Q...

↳ Pripravili ste Pravila telefonskega komuniciranja Intereurope d.d., ki ga objavljamo v nadaljevanju. Kakšen je njihov namen?

Namen Pravil je prispevati k boljši, učinkovitejši in bolj profesionalni telefonski komunikaciji zaposlenih.

↳ Napotkov in pravil je veliko. Kaj pa je pri telefoniranju najpomembnejše?

Telefonski bonton narekuje, da sta pri telefoniranju na prvem mestu vljudnost in prijaznost. Uporaba magičnih besed, kot so: "prosim, hvala, oprostite", ni nikoli odveč. Osnovna olikana oblika v medsebojnem nagovarjanju v poslovnem svetu je zagotovo vikanje. V komunikaciji po telefonu vedno upoštevajmo tri zlata pravila: pozdravimo, imenujmo podjetje, se predstavimo. Vsak zaposleni, ne samo tajnica ali delavec v telefonski centrali, je odgovoren za telefonski klic. Ko dvignemo slušalko, odpiramo vrata v naše podjetje. Prvi vtis na poslovne stranke je zagotovo odvisen od našega odziva.



↓
Ondina Topolšek

(K. B.)

Splošna pravila pri komuniciranju po telefonu

↘ Naš glas naj bo primeren!

Pri telefoniranju imamo na voljo samo svoj glas. To je naše glavno orodje, zato mu moramo posvetiti veliko pozornost. Delovati mora zanesljivo, toplo in poslovno, na noben način pa ne sme kazati slabe volje. Hitrost govora naj bo zmerna. Prilagodimo jo pomembnosti informacije; pomembno informacijo pove- mo počasneje. Za poslušalca je prijetneje, če od časa do časa malce spremenimo jakost glasu. Sprememba tempa daje govoru živost in dinamičnost; monotonost je dolgočasna.

↘ Govorimo razumljivo!

Govoriti moramo tako, da nas sogovornik na drugi strani telefonske linije razume. Stavki naj bodo kratki, jedrnat in enostavni. Jedrnato pomeni močno, izrazno, to je, da uporabljamo več glagolov.

Posamezni glasovi v vsaki besedi so zelo pomembni. Če jih izgovarjamo malomarno in nerazločno, nas bo sogovornik slabo ali celo napačno razumel. Pomembno je tudi, da pri govoru ne "požiramo" besednih končnic, ne uporabljamo narečja, se izogibamo upora- bi mašil. Takrat, ko se želimo povsem izogniti nespo- razumom, pomembne besede črkujemo (pri tem običajno uporabljamo imena mest, npr. a - Ankaran). Govor naj bo čim bolj prilagojen sogovornikovemu.

↘ Govorimo prepričljivo!

Svojega sogovornika skoraj vedno poskušamo o nečem prepričati. Doseči moramo, da nas sogovornik jemlje resno, da nam zaupa, da ga prepričamo. Govoriti moramo avtentično, to pomeni, da ne uporabljamo nemoralnih sredstev (laži, polresnice...). Uporabljajmo utemeljitve, argumente, dejstva. Prepričevanje je spretnost, način obnašanja.

↘ Ne pretiravajmo!

Telefonski pogovor bo veliko bolj zanimiv, če vanj vgradimo kratke odmore, s tem poudarimo povedano in sogovornik ima priložnost, da to predela. Ne "bom- bardirajmo" sogovornika,

pa tudi preskromni ne smemo biti. Omejimo svoje govorjenje, ne poudarjajmo preveč svoje strokovnosti in znanja, ne kažimo preveč svojih čus- tev, skratka ni dobro pre- tiravati v nobeno smer - to pri ljudeh vzbuja ne-

zaupanje. Predvsem pa ne dajajmo lažnih obljub ali obljub, za katere ne ve- mo, ali jih bomo lahko izpolnili.

Tujke uporabljamo le, če predvidevamo, da jih bo naš sogovornik razumel. Prevelika uporaba le-teh namiguje na bahaštvo, ne pa na nadpovprečno izobraženost.

↘ Govorimo nazorno!

Govoriti moramo tako, da si bo sogovornik ustvaril "pravo sliko". Sporočilo mora biti posredovano tako, da ga bo sogovornik razumel. Odgovornost za razume- vanje sporočila nosi sporočevalec oziroma govorec, torej ne prejemnik sporočila ali poslušalec. Pri komu- nikaciji se moramo vživeti v sogovornika in mu sporočilo povedati z besedami, ki so mu razumljive. Zato že med pogovorom s posrednimi vprašanji pre- verjamo, ali nas sogovornik razume.

↘ Izogibajmo se ošabnosti!

V pogovoru bodimo za- držani in skromni, ne pa bahavi in arogantni. So- govornik hitro opazi aro- gantno obnašanje. Svoje- ga sogovornika ne smemo poučevati. Bolj učinkovi- to je, če ga vključimo v pogovor. Če nenadoma ne moremo odgovoriti na njegovo vprašanje, ne

reagirajmo arogantno, temveč ostanimo mirni in sproščeni. V kolikor potrebujemo čas za premislek, povprašamo sogovornika npr.: "Kako to mislite?" ali "Ali bi lahko zadnje vprašanje zastavili bolj natančno?" Če pa na vprašanje ne znamo odgovoriti, potem to priznamo ter se dogovorimo za ponovni pogovor.

↘ Svojega sogovornika moramo aktivno poslu- šati!

S pozornim poslušanjem si pridobimo zaupanje in naklonjenost sogovornika. Sogovornik mora čutiti, da ga pozorno poslušamo, zato omejimo svoje govorjen- je, osredotočimo se na tisto, kar nam sogovornik pri- poveduje. Med poslušanjem si beležimo najpomemb- nejše stvari iz pogovora. Glede na to, da se sogovorca ne vidita, se morata "verbalno" poslušati. Ko govorec





zaključni misel, mu poslušalec pritrdi, kot npr.: "Res je", "Razumem", "Da, poslušam", "Nadaljujte, prosim", "Soglašam", "Zanimivo"...

Sogovornika ne prekinjajmo, saj ga z našimi vmesnimi komentarji motimo. Če se nam med poslušanjem porajajo vprašanja, jih prihranimo za čas, ko bo sogovornik s pojasnjevanjem končal.

↘ Kdaj se opravičimo?



Opravičimo se, ko smo naredili napako, ko je bila naša trditev napačna ali ko smo se zmotili. Vendar ne pozabimo na pravilo lepa beseda pravo mesto najde.

Ne uporabljamo opravičil, ko je to popolnoma neprimerno. Npr.: "Oprostite, ali je gospod... dosegljiv?"; "Oprostite, rada bi vas nekaj vprašala"; "Oprostite, če sem vas zmotila."

↘ Po pozdravu se najprej predstavimo!

Po pozdravu se moramo najprej predstaviti, nato povemo, koga želimo. Sogovornika praviloma nazivamo z imenom in priimkom ali samo s priimkom, vendar moramo sogovornika nagovoriti z "gospod" ali "gospa". Predstavljanje prilagodimo načinu klica, in sicer:

- ✓ če kličemo preko telefonske centrale, pozdravimo in povprašamo po osebi ali službi, lahko po interni telefonski številki, če jo poznamo, npr.: "Dober dan, rada bi govorila z gospodom..."; v kolikor potrebujemo telefonistovo pomoč, npr. telefonsko številko, ime ali funkcijo človeka, ki ga želimo, se mu moramo predstaviti;
- ✓ ko tajnica prevzame klic, najprej pozdravimo in se predstavimo z lastnim imenom in nazivom podjetja, nato šele vprašamo po osebi, s katero želimo govoriti: "Dober dan, sem ta in ta, kličem iz Intereurope v Kopru, želim govoriti z gospo...";
- ✓ če se nam namesto stranke oglasi "telefonska tajnica", pustimo kratko sporočilo in telefonsko številko, kam in kdaj nas lahko pokliče.

Eno najpomembnejših pravil pri telefoniranju je: Na začetku pogovora se vedno predstavimo. Če se nam klicatelj ne predstavi, ga imamo pravico vljudno vprašati: "Oprostite, mi lahko poveste, s kom govorim?"

↘ Postavljati moramo pravilna vprašanja!

S pravilno postavljenimi vprašanji odkrijemo potrebe in želje sogovornika, si pridobimo nove informacije, hkrati pa sogovornika vključimo v pogovor in si s tem pridobimo njegov čas in zaupanje.

Postavljamo predvsem odprta vprašanja, in sicer: kdo?, kako?, kdaj?, kje?, kako dolgo? itd. Vprašani na



ta vprašanja odgovarja s polnimi stavki. Zaprta in alternativna vprašanja uporabljamo, ko gre za kratke odgovore ("da", "ne") ali imamo nekaj možnosti (A,B,C). Izogibati se moramo vprašanju "ZAKAJ", ker deluje agresivno, nevljudno in vsiljivo. Izjemoma je primeren skupaj z zaprtim vprašanjem, npr.: "Zakaj trdite, da to ne...?"

Pri telefoniranju postavljamo tudi pomožna vprašanja. Z usmerjeno postavljenim zaprtim vprašanjem lahko "klepetuljo" pripeljemo na pravo pot.

↘ Med telefoniranjem ne počnimo ničesar drugega.

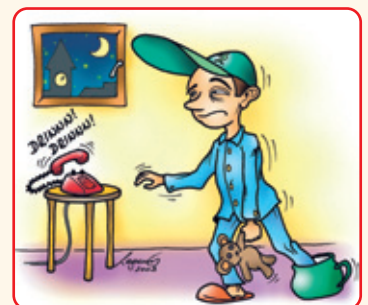
Zavedati se moramo, da je telefoniranje delo, ki zahteva celega človeka. Povsem se moramo osredotočiti na pogovor, zato med telefoniranjem ne opravljajmo nobenega drugega dela.

Prav tako je nevljudno, če med pogovorom srkamo kavo, jemo, beremo, tipkamo po računalniku, podpisujemo listine itd. Sogovornik "čuti", da ga ne poslušamo pozorno.

Kadar kdo telefonira, se morajo drugi v istem prostoru pogovarjati tiše, kajti hihitanje, glasba z radia ali preglasen pogovor ustvarjajo neprijetno zvočno ozadje, ki lahko naredi na sogovornika zelo neprijeten vtis. Nevljudno je, če se, med tem, ko telefoniramo, pogovarjamo še s kom drugim. Če že moramo od sodelavcev pridobiti dodatno informacijo za sogovornika, se sogovorniku opravičimo, dati ga moramo na čakanje in hitro opravimo vmesni pogovor.

↘ Klicati moramo ob primerni uri!

Izbira časa za telefonski razgovor je zelo pomembna. Neprimeren čas za klicanje je navadno zjutraj, ko sogovornik pričinja z delom - razen, če nam sam tako predlaga, v času odmora (malice), ob koncu delovnega dneva.



16 Komuniciranje: telefon

Sogovornika kličemo domov le, če nam to izrecno dovoli. Kljub temu pa ne zgodaj zjutraj, pozno zvečer, med obedi, vikendi, prazniki.

➤ Pogovor naj bo kratek in jedrnat!



V poslovnem svetu je čas nekaj najbolj dragocenega. Zato v telefonskem pogovoru ne "dolgovezimo" - s tem krademo čas sebi in sogovorniku. Če predvidevamo, da bo telefonski pogovor daljši, vprašamo sogovornika za dovoljenje. V kolikor nima časa, se dogovorimo za primernejši trenutek.

➤ Prevezovanje

Ko prevzamemo klic za drugo osebo:

- ✓ če klicatelj pove, koga želi, moramo klic najhitreje preusmeriti pravi osebi. Preden prevezemo, rečemo klicatelju "izvolite";
- ✓ če klicatelj ne pozna imena, priimka, rečemo: "Vezala vas bom h gospodu..., vodji ...";
- ✓ če je interna številka zasedena in mora stranka počakati, ji to prijazno povemo in se potrudimo, da klicanega najhitreje obvestimo o klicu, da stranka ne bi predolgo čakala;
- ✓ če je klicani odsoten ali zaseden, ponudimo možnost rešitve težave z drugo osebo. Vsekakor povprašamo, ali želi pustiti sporočilo za klicanega. Morebitno sporočilo si moramo takoj zapisati in ga najhitreje posredovati klicanemu.

➤ Vzpostavimo zvezo s predstavitvijo podjetja!

Ne vzpostavljajmo zveze z "Ja" ali z odrezavim "Halo". Vedno predstavimo podjetje s polnim ali skrajšanim imenom, ki ga uporabljamo v javnosti. Za interne klice pa velja, da navedemo oddelek ali službo in naše ime, ne pozabimo dodati stavke: "Kako vam lahko pomagam?"

➤ Ne pozabimo!

- ✓ V službi se izogibajmo zasebnim pogovorom. Če pa to že moramo storiti ali smo klicani, opravimo

hitro in ne obremenjujmo s klepetom sodelavcev, nikakor pa ne pustimo stranke čakati.

- ✓ Če se pri tipkanju številke zmotimo, se sogovorniku na drugi strani opravičimo in odložimo slušalko brez dodatnih pojasnjevanj, nikakor ne odložimo slušalke brez besed.
- ✓ Če se med pogovorom zveza prekine, mora klic ponoviti klicatelj.
- ✓ Pred pogovorom imejmo pripravljene pripomočke: svinčnik, rokovnik, PC in dokumente, za katere predvidevamo, da jih bomo rabili.
- ✓ Spoštovati moramo sogovornika, kajti pozoren sogovornik "čuti" nas in naš dejanski odnos do njega.
- ✓ Na telefonski klic se moramo oglasiti najkasneje po tretjem zvonjenju.
- ✓ Če nas ni v pisarni, moramo telefon prevezati sodelavcu/ki.
- ✓ V telefonskem pogovoru se izogibajmo nikalnicam.
- ✓ V telefonskem pogovoru uporabljajmo prijazno izražanje (pozitivne besede, prosim, hvala, oprostite).
- ✓ Skrbimo za pogovorno vzdušje (prijaznost, vljudnost, simpatičnost, zavzetost, prepričljivost, življenjske...)
- ✓ Aktivno poslušajmo.
- ✓ Pravilno postavljajmo vprašanja.
- ✓ Hitrost in jakost glasu prilagodimo vsebini.

➤ Komunikacija z nevljudnim sogovornikom.



Večkrat naletimo na nevzgojenega ali grobega sogovornika. Tudi v takih primerih moramo biti vljudni, predvsem ohraniti "mirne živce". V kolikor je naš govornik žaljiv in pri tem vztraja, mu poskušamo povedati, da tak način komuniciranja ne vodi k rešitvi problema. Pri tem uporabimo dvojino, npr.: "Gospod, če se bova tako pogovarjala..."

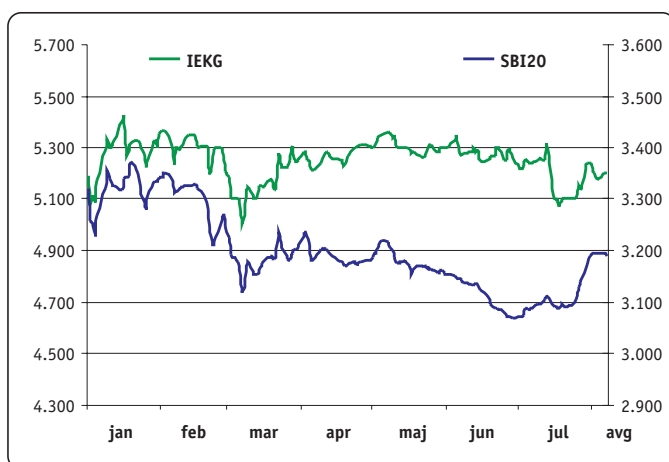
Če se sogovornik noče predstaviti in zahteva na primer podatke o našem podjetju, vztrajamo, da se predstavi. V nasprotnem primeru mu zahtevanih podatkov ne posredujemo.

Karikature: Boris Laganis



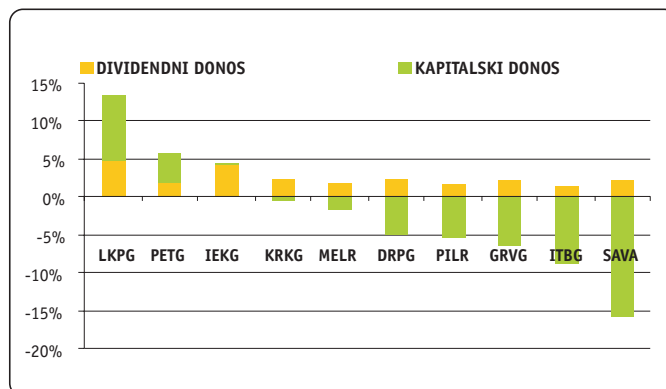
Stabilen tečaj in visoka dividenda

Tečaj Intereuropine delnice je ostal nespremenjen, dividendni donos pa znaša 4 odstotke...



Gibanje delnice Intereurope v primerjavi z gibanjem Slovenskega borznega indeksa SBI20.

Od začetka leta se tečaj Intereuropine delnice ni bistveno spremenil. S stabilnim tečajem smo lahko zadovoljni, saj so druge delnice na borznem trgu Ljubljanske burze večinoma zgubile na vrednosti. Slovenski borzni indeks je v prvi polovici leta padal ter pokazal znake okrevanja v juliju, kar je posledica dividend, ki jih družbe večinoma izplačujejo v poletnih mesecih. Dividende pozitivno vplivajo na tečaje delnic, ker investitorji del tako pridobljenih sredstev reinvestirajo oz. vložijo nazaj v delnice.



Dividendni in kapitalski donos Intereuropine delnice v primerjavi z drugimi delnicami.

- dividendni donos = bruto dividenda / povprečni tečaj v letu 2003 (do 12. 8.)

- kapitalski donos = tečaj 12. 8. / začetni tečaj

- skupni donos = dividendni donos + kapitalski donos

Zaradi tega borzniki napovedujejo nadaljevanje rasti tečajev še vsaj do septembra. Tudi delnica IEKG se je po večjem padcu tečaja, po datumu upravičenosti do dividende, hitro pobrala.

Na stabilnost tečaja delnic Intereurope vpliva tudi dividendna politika in letošnja dividenda v višini 220 SIT, kar je 10% več kot lani. Delničarji Intereurope tako dosega v primerjavi z drugimi delnicami iz Slovenskega borznega indeksa enega večjih dividendnih donosov, po skupnem donosu pa se uvrščajo na 3. mesto.

Matej Okretič

matej.okretic@intereuropa.si

DELNIČARJI SPRAŠUJEJO...

↳ Kam sporočiti spremembe podatkov?

Spremembe matičnih podatkov (naslov, priimek...) je potrebno javiti na Klirinško depotno družbo na posebnem obrazcu s priloženo fotokopijo osebne dokumenta. Za podrobnejša navodila lahko obiščete njihovo spletno stran www.kdd.si ali pokličete na 01 307 35 00.

↳ Za spremembo bančnih računov je najbolje počakati na obvestilo o izplačilu dividende ter slediti navodilom na obvestilu.

ZAHVALA

Sindikatu cestnega prometa in Intereuropi Transport d.o.o. (posebej še prometni službi) se iskreno zahvaljujem za pomoč ob izgubi očeta. Še posebej se zahvaljujem podjetju Intereuropa Transport d.o.o., da so mi omogočili izostanek z dela v zadnjih dveh mesecih očetove bolezni. Claudio Furlanič

Predstavili mobilno napravo za spremljavo vozil



↓ Bilateralni razgovori s predstavnikoma špedicije NORTRAIL Oslo.

V Pragi je med 17. in 19. junijem potekalo 2. evropsko srečanje grupacije HELLMANN Worldwide Logistics in njihovih partnerjev. Koncern INTEREUROPA sva predstavljala Matevž Čemažar, pom. dir. filiale Jesenice ter Emil Ugrin, koordinator prodaje s področja kopenskega prometa.

Gostitelji so nam razkazali nov logistični terminal v predmestju Prage, ki deluje od februarja letos. V njem opravljajo logistične storitve, zbirni promet, doklade, domačo distribucijo in carinske

formalnosti. Rezultate poslovanja v prvi polovici leta in aktualne projekte nam je predstavil **g. Klaus Hellmann**, večinski lastnik Hellmann Worldwide Logistics. Povečali bodo obseg prometa za najmanj 7 odstotkov letno, stremijo pa tudi k zmanjšanju oziroma odpravi nerentabilnega prometa. Načrtujejo zmanjšanje stroškov internega poslovanja, vzpostavitev centralizirane prodajne službe, izdelavo celovite informacijske mreže med člani poslovne skupine ter specializacijo nacionalne prodaje po posameznih državah. Večji poudarek nameravajo dati poslovanju s Slovenijo ter državami bivše Jugoslavije. Predstavili so projekt "clearing" sistem prodaje, ki s pomočjo enotnega modela (ECC - European clearing cen-

ter) obvladovanja podatkov omogoča sistematično vodenje potreb po prevozi in drugih storitvah ter takoj izračuna stroške dostave po posameznih državah. Zanimiva je bila predstavitev mobilne naprave, ki so jo razvili sami in omogoča digitalno spremljavo vozil in vseh dogodkov od prevzema do prodaje blaga prejemniku. Uporabljati jo bodo začeli to jesen, z njo pa se bodo izognili pisanju dispozicij, zbiranju kosovnega blaga v skladiščih, tako bodo zmanjšali stroške in skrajšali čas dostave blaga. Šofer bo prišel po blago k stranki in vnesel vse podatke o pošiljki, ki bodo prek informacijskega sistema posredovani do pristojnih služb. Organizirani so bili tudi bilateralni formalni razgovori, kjer smo se s partnerji pogovarjali o možnostih sodelovanja.

Emil Ugrin
emil.ugrin@intereuropa.si

LOGISTIČNA PODPORA ZA TERMO

Podjetje Termo d.d. iz Škofje Loke je največji slovenski proizvajalec kamene volne, izolacijskega materiala, ki je graditeljem dobro znan pod imenom tervol. Lahko si predstavljamo, da prevoz materiala s tako veliko prostornino ni ravno poceni, še posebej, če pomislimo, da je tudi cena tega izdelka relativno nizka. Iz teh dveh razlogov je delež transportnih stroškov v prodajni ceni tega izdelka eden višjih nasploh. Razumljivo je, da si v Termu že vseskozi prizadevajo za izvedbo prevozov, ki bi zagotavljala točnost, zanesljivost in nizko ceno.

Zakaj outsourcing logističnih storitev?

V zadnjih 14-tih letih je organizacija prevozov v Termu doživela vrsto sprememb. Najprej so imeli lasten vozni park, nato so sklenili pogodbe z "bivšimi" vozniki, na koncu pa je prevoze zanje opravljal zunanji partner. Zaradi vrste razlogov z opravljanjem prevozov niso bili popolnoma zadovoljni. V začetku leta 2002 so opravili temeljito analizo celotne logistike ter bili postavljeni pred izbiro, ali naj investirajo v intenzivni razvoj celotne logistike v Termu ali pa poiščejo zunanjega izvajalca logističnih storitev. Ker so bile pred njimi obsežne investicije, konkurenca na trgu pa huda, so se odločili temeljiteje raziskati drugo možnost, ki naj bi omogočala, da se v podjetju osredotočijo predvsem na doseganje konkurenčnih prednosti pri kamni volni. Projekt je stekel spomladi leta 2002, k sodelovanju pa so povabili dva

večja slovenska organizatorja logističnih storitev. Po večmesečnih usklajevanjih, analizah, kalkulacijah in pogovorih so januarja letos podpisali pogodbo z Intereuropo d.d. ter z družbo Intereuropa Transport d.o.o., o izvajanju celotnih prevozov, špediterskih storitev in razvoja logistike v Termu.

Odločilni sta bili vizija in izkušnje

Kot pravi **Marjan Cukrov** iz Terma, je bila pri izbiri odločilna dolgoročna vizija razvoja celovitih logističnih storitev Intereurope ter izkušnje, ki jih ima na vseh področjih izvedbe, ki jih Termo potrebuje. Pričakujejo strokovno upravljanje ter iskanje najoptimalnejših poti za njihove vhodne materiale ter izdelke. Intereuropa zagotavlja izvajanje teh storitev s kombinacijo cestnega prevoza, ki ga izvaja tudi Intereuropa Transport, ter



↓
V odpremi pisarni skupaj sedijo predstavniki Intereurope in Terma. Na sliki Tomaž Foltyn (sedi), Darko Marinčič (stoji) in Jasmina Bogataj.

pomorskega, letalskega in železniškega prevoza. Celovitost logistične podpore zagotavljajo še storitve posredovanja, špedicije, skladiščenja in hitre pošte UPS.

Tako smo začeli sodelovati

Takoj po podpisu pogodbe je Intereuropa pričela s praktičnim izvajanjem pogodbe. Začela je sklepati pogodbe z dosedanjimi prevozniki, izvedena je bila povezava informacijskih sistemov med vsemi tremi partnerji in vzpostavila se je enotna odprema pisarna v tovarni, kjer skupaj sedijo predstavniki Intereurope in Terma. Vsi operativci Terma so pričeli prenašati pogodbe in izkušnje na novega partnerja, tako da so v Termu že 10. marca pričeli z delom na izvozu, dva tedna kasneje pa še na domači odpremi, nabavi in špediciji. Tako je začetne korake pri sodelovanju opisal Marjan Cukrov in dodal, da so se istočasno pojavljale tudi razne težave, ki jih je projektna skupina, sestavljena iz strokovnjakov Terma in Intereurope, skušala reševati v najkrajšem času. Prvi pregled rezultatov v maju je pokazal, da je prehod zadovoljivo uspel.



Skupno prizadevanje za izboljšave

Ob pregledu so si zadali tudi skupne naloge za izboljševanje stanja. Predvsem bi radi dosegli bolj usklajeno obračunavanje prevozov po notnih cenikih (prej so imeli 30 pogodbenih prevoznikov, ki so vozili po 39 cenikih), povečali odzivnost na spremembe ter na splošno znižali stroške prevozov. Slednje je tudi eden osrednjih namenov tega projekta, poleg izboljšanja kakovosti izvajanja logistike ter boljšega spremljanja razvoja tega področja. Ob tem pa outsourcing logistike Termu omogoča, da vse svoje sile in vire usmeri na ključne dejavnosti.

Zaradi omejenosti prostora za skladiščenje in logistiko so v Termu uvedli dvoizmensko delo v skladiščih in odpremi. Sedaj traja nakladanje od 6. do 20. ure, zaradi česar je preko dneva bolj enakomerno razporejeno in omogoča manj stresno in varno delo v Odpremi. Pričakujejo, da se bo posredno izboljšala tudi vsebinska in vizualna urejenost skladišča.

Eden prvih projektov v Sloveniji

To je eden prvih tako obsežnih logističnih projektov outsourcinga v Sloveniji in kot tak zgled in merilo za vse naslednje, poudarja Marjan Cukrov. "Vse prednosti, ki naj bi izhajale iz njega, se šele kažejo, opazili pa smo tudi nekaj izboljšav, ki jih sploh nismo načrtovali. To dokazuje, da imajo prav strokovnjaki, ki pravijo, da se podjetja ponavadi niti približno ne zavedajo vseh stroškov, ki jih imajo z logistiko. Upam, da smo v Termu naredili pravo potezo."

LOGISTIČNI SLOVAR

Načrtovanje zmogljivosti: zagotovitev, da bodo potrebni viri (npr. zmogljivost distribucijskega centra, transportnih vozil itd.) pravočasno na razpolago v ustreznem kraju za izpolnitev potreb logistične in oskrbovalne verige.

Koledarski dnevi: pretvorba delovnih dni v koledarske dneve temelji na številu redno načrtovanih delovnih dni v tednu v vašem koledarju dela v proizvodnji.

Izračun: za pretvorbo iz delovnih dni v koledarske dneve:

Če znaša delo v tednu
= 4 dni, pomnožite z 1.75
= 5 dni, pomnožite z 1.4
= 6 dni, pomnožite z 1.17

Kataloški kanal: klicni center ali naprava za obdelavo naročil, ki sprejme naročilo direktno od kupca na osnovi definiranih kataloških ponudb in jih odpošlje direktno kupcu; podatki o naročilu v tem kanalu se lahko prenašajo z elektronskimi sredstvi. Ta sredstva lahko vključujejo elektronsko izmenjavo podatkov (EDI), posredovalniških sistemov ali povezanih elektronskih sistemov.

Izboljšave pri paketni dostavi

Pojem kakovosti v odnosu do kupca zajema tudi praktična in konkretna dejanja na področju logističnih storitev. Primer takšnega delovanja so tudi spremembe, ki so bile uvedene v procesu izvajanja storitev paketne dostave v Intereuropa d.o.o. v Zagrebu.



Boris Femec, produktni vodja

S spremembami nas je seznanil produktni vodja **Boris Femec**: "S 1. julijem letos je Intereuropa, logistične usluge, d.o.o. uvedla zamenljive zabojnike WABB v svoj sistem paketne dostave. Glede na sedanje stanje

so se zmogljivosti za prevoz paketov na ta način za nekajkrat povečale. Izognili smo se tudi dodatnim linijam, stroški obstoječih linij pa so se zmanjšali. Obenem na teh linijah lahko prepeljemo večje količino paketov. Trenutno razpolagamo s 750 m³ prostora ter 225 ton nosilnosti na dan, kljub temu pa so zmogljivosti že sedaj polno izkoriščene. WABB zabojnike smo uvedli na linijah, ki povezujejo vse večje centre na Hrvaškem, od Zagreba, Reke, Zadra, Splita, Osijeka in Varaždina. Na teh razdaljah krožijo vsakodnevno po sistemu nočnega skoka. V sprejemnih terminalih



Z WABB zabojniki so se zmogljivosti prevoza paketov bistveno povečale.

smo obenem nabavili tudi viličarje, kar je zelo olajšalo ter izboljšalo premeščanje težjih paketov. Na ta način organizirano razpošiljanje je v skladu z dolgoročno opredelitvijo koncerna, ki razvija svoje produkte v smeri vzpostavljanja celovite ponudbe logističnih storitev, saj bomo le na ta način lahko zadržali in okrepili svoj položaj na trgu po vstopu v EU. Iz teh razlogov so v sistem paketne dostave "Intereuropa Express" uvedeni WABB zabojniki. Ob vseh obstoječih spoznanjih in izkušnjah jih lahko izkoristimo v naše dobro in naredimo korak naprej v primerjavi s konkurenco, saj na ta način lahko kupcem ponudimo kakovostnejšo in cenejšo storitev."

Dubravka Heimann
dheimann@intereuropa.hr

Ugotovitve presojevalcev pohvalne

Maja je v družbah Intereuropa d.d., Intereuropa, logistične storitve, d.o.o., Zagreb in Intereuropa Transport d.o.o. potekala certifikacijska presoja. Tri družbe koncerna Intereuropa so tako pridobile certifikat po noveli standarda vodenja kakovosti ISO 9001:2000.

Uprava družbe je oktobra lani sprejela sklep, da s standarda kakovosti ISO 9002:1994 preidemo na sistem vodenja kakovosti po standardu ISO 9001:2000. Novi standard spodbuja organizacije, da z učinkovito uporabo in stalnim izboljševanjem sistema vodenja kakovosti povečujejo zadovoljstvo svojih kupcev. Projekt je potekal sedem mesecev, v njem pa je sodelovalo

33 delovnih skupin, vsaka za posamezni proces oz. produkt. S projektom smo prepoznali vse bistvene in podporne procese, vzpostavili smo nove kontrolne točke v procesih in posodobili delovno dokumentacijo. Uvedli smo indeks kakovosti, ki na enoten način prikazuje nivo kakovosti naših storitev po enotah in po procesih oz. produktih. Naše delo smo zaključili in napočil je trenutek, da se pre-



pričamo o uspešnosti našega sistema vodenja kakovosti. Presojevalci iz SIQ-ja so 13. in 14. maja v treh družbah opravili zunanjo presojo. Pohvalno so ocenili dosežen napredek pri sistemu vodenja kakovosti, predvsem pri sistemu merjenja procesov oziroma pri kontrolnih točkah, s katerimi dobro pokrivamo vidik notranje kakovosti v procesu v smislu gospodarjenja. Pozitivno so ocenili tudi postavitev lastnikov procesov (vodje produktov), ki skrbijo za razvoj tehnologije produkta oziroma procesa. Sodelovanje med presojo je bilo na zavidljivo visoki ravni.

Neskladnosti niso ugotovili, podali pa so nekaj priporočil lažjega značaja, ki jih bomo obravnavali kasneje in po potrebi uvrstili v naš sistem vodenja v smislu dodatne izboljšave sistema.

Lahko trdim, da je velik uspeh na certifikacijski presoji rezultat dela vseh zaposlenih, predvsem članov tehnoloških skupin, ki so vse naše procese prevetрили in posodobili. Tako so rezultati projekta "Intereuropa ISO 9001" koncernu zagotovili sodobno upravljanje kakovosti, kar zagotavlja nenehno izboljševanje poslovanja in povečevanje zadovoljstva kupcev.

Valter Uršič, Filiala Sežana



"Sodeloval sem pri redni notranji presoji produkta Carinsko zastopanje. Kot notranja presojevalca sta v skupini sodelo-

vala tudi Tanja Šinkovec in Dušan Delbelo. Presoja je potekala v filialah v Novem mestu in Ljubljani ter v Poslovnem področju Carinske storitve pri izvršni direktorici Bojani Vidmar. S potekom presoje in z vsemi, ki so pri tem aktivno sodelovali, sem zadovoljen. Vsi presojski so imeli pozitiven odnos do presojevalcev. Večjih odstopanj od zahtev standarda nismo ugotovili. Vsem, ki so sodelovali pri presoji, se želim iskreno zahvaliti."

Vlatko Gregur, vodja poslovalnice Krapina



Od leve proti desni: gospod Andrija Jurgec in gospod Vlatko Gregur.

"Zunanji presojevalci so pozitivno ocenili obsežne priprave za uveljavitev standarda. Priprave in pridobivanje znanja v začetku nista potekala povsem brez težav. Sčasoma pa se je krepilo spoznanje o pomenu uvajanja standarda za boljše poslovanje, kar je olajšalo delo. Zaposleni so uvideli, da lahko obdržimo vodilni položaj na našem področju le s stalnim učenjem in izboljšavo naših storitev. Pri našem delu smo imeli popolno podporo vodilnih v družbi, največje breme pri pripravi, izvedbi ter zaključnih aktivnostih pa je nosila služba SOIK. Za konec lahko rečem, da smo certifikat zasluženno dobili, vendar to ne pomeni, da je delo zaključeno. Standard ISO zahteva stalno izpopolnjevanje, da bi se lahko pravočasno odzivali na zahteve trga."

Aljaž Kovač
aljaz.kovac@intereuropa.si



Zanimanje za članstvo v GIZ TLG

Člani nadzornega sveta GIZ Transportno logistični grozd so se v letošnjem letu sestali že na štirih sejah. Zadnja je potekala 11. julija, in je bila že osma zapored v tem mandatu.

Na njej je bil med drugim potrjen nadaljnji razvoj projektov, ki so nastali v okviru Intereurope (e-borza logističnih storitev, projekt sledljivosti blaga ter projekt razvoja Distribucijskega centra Maribor). Obravnavane so bile pobude za 10 novih projektov, ki so jih predlagale druge članice TLG-ja in predstavljajo osnovo za prihodnje delovanje združenja, saj je projekt

način dela temeljni dejavnik njegovega obstoja. Nadzorni svet se je seznanil s sodelovanjem med GIZ-om in Euro info centrom pri pridobivanju sredstev za projekte iz programov EU. Ker se za včlanitev v GIZ zanima kar nekaj novih podjetij, ugotavljajo, da bodo v kratkem morali določiti pogoje za sprejem novih članov. "Članice TLG-ja bodo zelo aktivne na obstoječih in potencialnih novih trgih tudi v drugi polovici leta," nam je povedal **mag. Boris Kranjac**, ki od februarja letos opravlja funkcijo direktorja GIZ TLG-ja. "Septembra so se predstavile na Sejmu logistike in transporta v češkem Brnu, oktobra pa je predviden nastop na podobnem sejmu v Egiptu. V primeru interesa in zagotovitve finančnih sredstev bomo sodelovali tudi na sejmu v Turčiji."

(K. B.)

UPS predstavil novo tehnologijo

Na tiskovni konferenci, ki je potekala v torek, 22. julija v Kopru, smo javnosti predstavili izboljšano tehnologijo spremljanja pošiljk, ki jo je pred nedavnim uvedel UPS. Odslej imajo tudi slovenski uporabniki možnost, da preko interneta brezplačno uporabljajo storitve spremljanja, sledenja in potrjevanja dostave.

Na prenovljeni spletni strani **UPS.com** je dostop do posameznih storitev hitrejši, različne možnosti pa so organizirane v tri glavna področja: odpošiljanje, spremljanje in viri (Shipping, Tracking, Resources). Dodana je tudi možnost "poslovne rešitve", kjer uporabniki lahko najdejo informacije o dveh UPS-ovih pametnih tehnoloških rešitvah.

UPS OnLine(tm) WorldShip(tm) je programska oprema, ki rednim odpremljavalcem poenostavlja obdelavo pošiljk. Generira namreč zahtevano odpremljavalno gradivo in samodejno posreduje podatek na UPS. Zadnja različica te opreme z oznako 5.0, ki je na voljo strankam v Sloveniji, omogoča tudi dostop do varne e-poštne storitve Quantum View Notify. Ta lahko na pet e-naslovov hkrati pošlje podatek o ključnih dogodkih v procesu odpošiljanja.

Z **UPS SMS Tracking**, UPS-ovo brezžično rešitvijo lahko stranke spremljajo svoje pošiljke preko mobilnega telefona in nanj prejmejo avtomatsko obvestilo o prispetju.

Novo tehnološke rešitve prinašajo številne koristi, saj poenostavljajo proces odprave ter prihranijo čas in denar. Nadzor in sledenje paketov preko osebnega računalnika ali mobilnega telefona je možno 24 ur na dan, 365 dni v letu.

Intereuropa Rijeka v novih prostorih

Sredi letošnjega junija se je v nove prostore preselila reška podružnica Intereurope, logistične usluge, d.o.o. S tem je družba pridobila pomembno izhodiščno točko za razvoj logistične dejavnosti v tem delu Hrvaške.

Z gradnjo novega skladišča, ki bi omogočilo razvoj ponudbe logističnih storitev, smo pričeli julija lani. O novih skladiščnih zmogljivostih smo razmišljali že v podružnici Intereurope Sajam ter kupili 6735 m² zemljišča na Zametu, predelu mesta, kjer je zdaj zrasel nov objekt. Ko se je julija lani reška podružnica priključila novoustanovljeni Intereuropi, logistične usluge, d.o.o.,

je podjetje odkupilo omenjeno zemljišče. Projekti za prvo fazo so bili takrat že izdelani in z gradnjo so pričeli takoj. Predvideno je bilo, da bi v prvi fazi zgradili 1200 m² skladiščnih prostorov ter 400 m² pisarniških površin. Septembra lani pa smo se odločili, da zgradimo še dodatnih 800 m² skladišč. Tako danes razpolagamo z 2.000 m² skladiščnega prostora. Ocenjujemo, da bo končna vrednost investicije znašala okrog 2 milijona evrov. S potekom gradnje novega skladišča na Reki nas je seznanil direktor podružnice **Ante Šulič**, ki je pojasnil, da bo za carinsko skladišče namenjenih 400 m² prostora, preostala površina pa bo namenjena paketni distribuciji in drugim necarinskim poslom. V zadnjih mesecih smo pospešeno iskali ustrezne partnerje, ki bi uporabljali ta del skladišča in za katere bi lahko opravljali celovite logistične storitve. Zaradi nasprotovanja sosedov smo na začetku imeli nekaj težav pri pridobitvi dovoljenja za gradnjo. Zdaj so tudi ta nesoglasja rešena, konec avgusta pa smo pridobili tudi vso potrebno dokumentacijo in se s polno paro lotili dejavnosti na novi lokaciji.



Novo skladišče in poslovni prostori na Reki.

(K. B.)



Prisegajo na odkrit pogovor

“Kaj pa, če bi predstavili tim v naši enoti v Dravogradu, “ so predlagali iz uprave STTC-ja Maribor, družbe, ki je v letošnjem letu postala del koncerna Intereuropa. “Ampak veste, najbolje bo, da jih obiščete.” Saj res, zakaj pa ne. Kratek dogovor in že kolesa meljejo kilometre na poti proti Dravogradu. Zadnji del poti vozimo za kamionom, sledimo navodilom, kamion pa po isti poti. In pripelje nas naravnost na dvorišče STTC-ja, OE Dravograd, v industrijski coni, ki se razprostira ob glavni cesti pred vstopom v mesto.



↓
Franc Kadiš, direktor STTC OE Dravograd

Naš prvi sogovornik je direktor **Franc Kadiš**, ki je vodenje enote prevzel v začetku leta 2000. Pravi, da se je njihov način dela razvijal skozi vsakodnevno prakso, saj posebnega projekta za uveljavitev timskega dela ni bilo. Rasli so s spremembami in večanjem obsega dela. “Kot v vsakem skladišču smo se tudi mi stalno ukvarjali s pomanjkanjem prostora. Toda najlažje je bilo reči “ni plača”. Vendar takega odgovora nisem hotel slišati, ker sem vedel, da je vedno mogoče prostor še bolje izkoristiti. Najprej sem sam predlagal nekatere rešitve, sčasoma pa so tudi zaposleni začeli sami iskati možnosti, da bi pridobili še kaj prostora,” razlaga o prvih korakih pri skupnem delu za boljše izkoristek obstoječih zmogljivosti.

“Skušali smo slediti željam strank in upoštevati njihove potrebe. Naš osnovni cilj je, da delo poteka hitro,

enostavno in učinkovito. Ukinili smo vse nepotrebne papirje in obdržali le tiste evidence, ki so nujne, zato da sledimo toku blaga. Postopek dela smo zožili, tako da je v posamezni proces vpletenih čim manj ljudi. Ne relaciji skladiščnik - komercialist obstaja neposredna povezava, med njima ni vmesnih členov. Naši skladiščniki imajo svoj prostor v pisarnah skupaj s komercialisti, kar omogoča neposredno komunikacijo med njimi,” pojasnjuje Kadiš in dodaja, da je njihov cilj tudi prenašanje odgovornosti na nižje nivoje. “Zavedamo se, da je pristop ljudi do dela drugačen, če lahko pokažejo svojo kreativnost, kot pa če zgolj izpolnjujejo navodila. Umestne predloge s strani zaposlenih upoštevamo, saj nekdo, ki vsak dan opravlja določeno delo, o tem bolje ve, kot tisti, ki sedi zgoraj.”

Sicer pa naš sogovornik prisega na dialog in pravi, da si prizadevajo za čim manj konfliktnih situacij. “Če že pride do njih, jih skušamo rešiti s pogovorom. Naše načelo je, da je treba pogovore, ki jih postavi stranka, spoštovati in poiskati rešitev. Bistvena je komunikacija. Na začetku smo tudi zamenjali nekaj ljudi ter poiskali takšne, ki so sposobni s strankami normalno

komunicirati. Treba je odkrito povedati, če se nekaj narobe naredi in tudi, kako lahko to rešimo.”

Na ogled skladišč nas je po pogovoru z direktorjem popeljala **Darinka Kovačec**, vodja komerciale. Ker je bil to čas dopustov, je bilo v skladiščnih prostorih precej mirno, ob običajnih dneh pa je tu precejšen vrvež, smo slišali od zaposlenih. Ogled smo izkoristili tudi za pogovor z nekaterimi izmed njih.

Marjan Simencič, skladiščnik



“Delam na programu Zepter Nestle, kjer nas je šest zaposlenih. Iz našega skladišča poteka distribucija Nestlejevih izdelkov po vsej Sloveniji. V kratkem naj bi dobili tudi elektronsko povezavo, kar bo pospešilo in olajšalo naše delo. S strankami direktno kontaktiram in v primeru, če je karkoli narobe, skušamo to rešiti po čim krajši poti in

s kar najmanjšimi stroški. Kako sem zadovoljen s svojim delom? Z delom že, malo manj pa s plačo, za katero si želim, da bi bila sorazmernejša z obsegom opravljenega dela.”

Marjan Jamer, skladiščnik v carinskem skladišču



“Smo edino carinsko skladišče tipa A na našem območju. Naša največja stranka je Prevent. Delo z njimi je zahtevno, napak ne sme biti, poslušamo pa prek elektronske povezave. Če že pride do reklamacij jih skušamo rešiti kar sami, po mirni poti. V zadnjih letih se je v skladišču veliko naredilo, imamo nove stroje, skladiščenje je boljše, hkrati pa se obseg dela povečuje.”

Albin Hudovernik, skladiščnik

“Naše skladišče dela za Prevent in je največje, saj obsega okrog 60 odstotkov vseh površin. Zaposlenih

24 Predstavljamo: uspešen tim v Dravogradu



Albin Hudovernik, skladiščnik

nas je 21, vsak med nami pa mora znati poprijeti za vsako delo. Vsi znamo voziti viličarje, po potrebi obvladamo komisioniranje, rešujemo reklamacije in drugo. Povezani smo z njihovim informacijskim siste-

mom, prek katerega delamo prevzeme in izdaje. Vsak kos blaga je opremljen s črtno kodo in o njem imaš v vsakem trenutku vse podatke. Občasno pride njihova ekipa, ki po programu RIČ (red in čistoča) ocenjuje in preverja stanje v skladišču. Dolej smo se vedno dobro odrezali. Enkrat letno poteka tudi AUDIT s strani predstavnikov njihovih kupcev kot so VW, Ford in Peugeot, ki kontrolirajo vse: skladiščenje, čistočo in zaposlene. Kar zadeva reklamacije, pa jih imamo mi več do dobaviteljev, kot jih prejmemo s strani prevzemnikov."

(K. B.)

Osnovna dejavnost STTC OE Dravograd je skladiščenje. Opravljajo pa tudi špediterske posle in carinsko zastopanje. Imajo 40 zaposlenih. Razpolagajo s 17.000 m² skladiščnih površin. Večinoma gre za javna skladišča, 1.200 m² pa je carinskih skladišč. Računajo, da se po vstopu v EU promet v slednjih ne bo zmanjšal, saj glavnino posla opravijo za Prevent, ki dostavlja izdelke iz svojih tovarn v BIH in na Hrvaškem, tu pa jih pripravljajo za odpremo po Evropi. To podjetje je njihova največja stranka, sledijo pa še Zepter in Lek, s katerim so pričeli sodelovati konec lanskega leta. S Preventom ustvarijo skoraj 70 odstotkov prometa, zato si z iskanjem novih partnerjev prizadevajo, da bi ta delež zmanjšali, seveda ob ohranitvi vsaj sedanjega obsega prometa.

Največjo rast je enota dosegla po letu 2000. V tem času so skoraj podvojili promet. V prvem polletju letošnjega leta so ustvarili 275 milijonov tolarjev prometa, kar je le za 28 milijonov tolarjev manj kot v vsem letu 2000. V treh letih je delo dobilo 26 novih zaposlenih, zgradili pa so tudi 3000 m² novih skladiščnih površin. Vlagajo predvsem v notranjo opremo, ki omogoča boljši izkoristek prostora.



"Črtna koda omogoča, da o vsakem kosu v skladišču vemo količino in vrsto blaga, od kod je prišlo in kam je namenjeno."

24 Sodelujemo: vloga Sveta delavcev v koncernu Intereuropa, Intereuropi d.d. in EU

Za evropske standarde v delavskem soupravljanju

Za začetek tega zapisa o delavskem soupravljanju in mojem razmišljanju o tej temi le nekaj besed o delu in kapitalu danes. V Evropi je veliko prostega kapitala in hkrati veliko proste delovne sile. Zagotovljen je (bo) prosti pretok dela in kapitala. Trdim, da je kapital brez dela mrtev, vendar se v zadnjem času kapital v Evropi uspešneje organizira kot delo.

EU in Svet delavcev

Področje vpliva delavcev na upravljanje, t.j. soupravljanje oziroma področje delovanja svetov delavcev v EU pokriva ustrezna evropska direktiva. Vse lepo in prav.

Vendar je v vsaki državi način delovanja Sveta delavcev odvisen od kulture upravljanja družb, v vsaki družbi pa od kulture upravljanja te družbe. V literaturi zasledimo, da se uspeh delovanja Sveta delav-



↓
Vladimir Petravič, delavski direktor

cev v veliki meri razlikuje glede na specifično kulturo regij EU, v katerih delujejo

podjetja (anglosaško, germansko, romansko...).

Intereuropa in EU

Z vstopom v EU prehaja Intereuropa na vseh področjih poslovanja v novo obdobje. Strategijo uresničujemo tudi z nakupi podjetij na Češkem, v Avstriji, Rusiji, Franciji, na Balkanu, verjetno v Nemčiji, Italiji in še kje. Temu bo sledilo tudi novo obdobje kulture upravljanja koncerna. Svoje, pravo mesto si mora znati izboriti tudi delo.

Intereuropa in Svet delavcev

Intereuropa ima svojo zgo-

dovino delovanja Sveta delavcev, kjer pozorni spremljevalec vsekakor izlušči vrsto pozitivnih vplivov in rezultatov delovanja, kot tudi nekatere neuspehe, ki jih je morda nekaj več v zadnjem času. Verjamem, da lahko na tem področju obrnemo nov list.

Prepričan sem, da bo Svet delavcev v novi sestavi znal odigrati svojo pozitivno vlogo soupravljanja tudi v smislu vključevanja evropskih standardov delovanja sveta delavcev v evropski koncern. Že sedanja situacija, kjer je približno 370 delavcev iz posameznih podjetij slovenskega dela koncerna izključenih iz procesa soupravljanja (Interzav d.o.o., Interagent d.o.o., Intereuropa IT d.o.o., Intereuropa Transport d.o.o.), da ne govorimo o ostalem delu koncerna (okoli 750 delavcev) ali tistih, ki šele prihajajo v koncern, daje misliti o prvih nujnih korakih delovanja novoizvoljenega sveta delavcev.

Še enkrat želim članom Sveta delavcev Intereuropa d.d. kar največ uspehov v novi, vsekakor zelo pomembni vlogi.

Vladimir Petravič

vladimir.petravic@intereuropa.si



Naši novi upokojnenci

NA "KR'JWLI" SMO JO ODPELJALI V PENZIJO



V Filiali Sežana smo 15. maja preživel zadnji delovni dan z dolgoletno sodelavko **Zvezdico Gerželj**. To je oseba, ki je sijala in nas mnogokrat s svojimi besedami in dejanji spravljal v smeh.

Zvezdica - na Intereuropi si svetila celih 29 let in nekaj mesecev. Čprav si v penziji, ostajajo sledi tvojega sijanja ("zdaj ko to bereš, sigurno jočeš, vzemi f'col"). To je dolga doba, v kateri se ti zgodi marsikaj, dobri in slabi dnevi se v naključnem zaporedju vrstijo. Čar in narava našega dela je pač taka, da zjutraj, preden greš v službo, ne veš, kaj te tam čaka.

Skratka - lepo je bilo delati s tabo, "ma zdej pej uživej še za nas, sej veš da prihaja močna burja..."

Vse najlepše! Sodelavci Filiale Sežana

MARINKA NA "NEOMEJENEM DOPUSTU"

Pregovor pravi, da gre v tretje rado. Prav to se je zgodilo na filiali Brnik, ko se je od nas poslovila že tretja sodelavka. Na zasluženi neomejeni dopust je odšla naša Marinka Petrinjak. Dolga leta je pridno delala v računovodstvu, tiho in mirno je skrbela, da so stvari potekale v redu. Navajeni smo bili, da je bila na delovnem mestu vedno med prvimi ter da se je oglašala tudi na telefonski centrali. Marinka, želimo Ti, da bi zdrava in aktivna še dolgo uživala zasluženo "penzijo".

Sodelavke in sodelavci filiale Brnik



ŠE POMNITE, TOVARIŠI?

Potem, ko smo v penzijo spravili vse, kar se je vanjo dalo spraviti, nam je ostala le še ta fotografija v spomin. Se jih še spomnite? Seveda se jih in prav je tako, saj so zapisali kar nekaj strani zgodovine Intereurope! Posnetek je nastal na Cirilovem poslovilnem srečanju januarja 2003. **Vojko Sosič, Marija (Elda) Griparič, Darko Deško, Ciril Renar, Jožica Čepin, Franc Obolnar, Marjetica Flego in Toni Kobal** (od leve proti desni) uživajo v zasluženi penziji, nam pa preostane ugotovitev, odšel je cvet Intereurope, ostale so rožice. Komentar je odveč... (D. Š.)

minila ob različnih dogodkih, najraje se spominja začetnih obdobj. Konec junija smo se od Lojza poslovili na mega žuru.

Tako se naš Lojze pridružuje mali četici naših, energije polnih bivših sodelavk - sedanjih upokojenk. Lojze, le potrudi se, da te sprejmejo v svoj krog! Vsem skupaj želimo vse najboljše.

Kolektiv Filiale Novo mesto, enota Novo mesto.

NAŠ LOJZE "V PENZIONU"

Po enaintridesetih letih in pol dela v Intereuropi se je upokojil naš sodelavec Alojz Pavček iz Filiale Novo mesto. Bil je med prvimi zaposlenimi leta 1972, ko se je odprla poslovalnica v Novem mestu. Lojzova delovna leta so



Super izlet na Kornate

Leto je naokoli in spet smo se v sindikalni organizaciji Intereuropske ŠAK-KS 90 odpravili na izlet. Letos smo si za destinacijo izbrali severno Dalmacijo z otočjem Kornati.



Ena "gasilska" za spomin na enkratni izlet. (foto Borut Birsa)

Že ob vstopu na avtobus je bilo vzdušje "pravo". Bolj kot smo se oddaljevali od Kopra, bolj veselo je postajalo. Po dolgih urah vožnje smo končno prispeli v Vodice. Po prekrajni noči smo se zgodaj zjutraj odpravili z ladjo na Kornate. Plovba je bila zelo prijetna.

Na Kornatih smo se nekateri odpravili na najvišjo točko otoka in od tam občudovali lepote narave in morja.

Zvečer so se v gostišču Konoba potrudili z odlično hrano in pijačo ter pravo dalmatinsko živo glasbo. Naslednji dan smo se odpravili na ogled izvira reke Krke in naravnega rezervata. Še zadnjič smo odšli v Vodice na kosilo, se od mesta poslovili žalostni in krenili proti domu. Preden smo se v Koprno razšli, smo si obljubili, da se bo naša skupina izletnikov jeseni spet srečala na Štajerskem.

Ker so taki izleti tudi priložnost, da se ljudje iz različnih filij in organizacijskih enot med seboj spoznajo, si želimo, da bi se v bodoče še povečevalo članstvo v sindikatu in tudi udeležba na izletih.

Milorada Novarlič

26 Pokroviteljstva: plavalec Matjaž Markič

Krst med elito

Na svetovnem prvenstvu v plavanju, ki je potekalo julija v Barceloni, je svoj krst med plavalno elito doživel Matjaž Markič, član Plavalnega kluba Koper, ki ga Intereuropa že vrsto let podpira pri njegovi športni karieri. Sredi junija je Uprava družbe sprejela sklep o nadaljevanju pokroviteljstva nad klubom in uspešnim mladim plavalcem ter v ta namen dodelila 5 milijonov tolarjev.

Matjaža smo obiskali v Žusterni, kjer se je po vrnitvi s svetovnega prvenstva že pripravljal na državno prvenstvo. Zanimalo nas je, kako ocenjuje svoj nastop v Španiji.

"Ker je to moje prvo svetovno prvenstvo, sem z 12. mestom na 50 m prsno zadovoljen. Lani sem bil v tej disciplini 18. v Evropi, zdaj pa sem plaval celo sekundo hitreje, kar je zelo veliko. Za pri-



merjavo naj povem, da sem lani zaostajal 2 sekundi za svetovnim rekordom, letos pa le za 85 stotink. Zadovoljen sem tudi, ker sem izboljšal svoj osebni rekord na 50 m prosto ter 100 m prsno, kjer sem zasedel 39. mesto," pripoveduje Matjaž. Njegov naslednji cilj so olimpijske igre prihodnje leto v Atenah. Vstopnico zanje si bo treba še priplavati, vendar pa

Matjaž skupaj s trenerji že načrtuje, kako bi dosegel normo na 100 m prsno, ki je olimpijska disciplina.

"Veliko bo treba delati na vzdržljivosti. Formo bom tempiral na evropsko prvenstvo, ki bo aprila v Madridu in tam nameravam odplavati normo za OI," je odločen Matjaž. Njegova pričakovanja temeljijo na doseženih rezultatih, ki so iz leta v leto boljši. Med šolskim letom bo še naprej treniral v Ljubljani pod vodstvom trenerja **Dmitrija Manceviča** in vsakodnevnih treninge združeval s študijem na Fakulteti za šport. Na državnem prvenstvu je Matjaž Markič osvojil 2. mesto na 50 m prsno in 50 m prosto, na 100 m prosto pa 3. mesto.

K. B.



SESTAVIL MILKO EMERSIČ	ŠPORTNICA, KI TRENIIRA SKAKANJE	INDI-JANSKA BOJNA SEKIRA	NAJVIŠJE EGIP-ČANSKO BOŽANSTVO	TVOREC INDIJSKEGA SIKHIZMA (GURU)	VNETJE OČESNE SARENICE	ČASTILJIV KMEČKI STAREC	LOŠČILO												
PAPIR ZA ZAVJANJE ČOKOLADE																			
PREDEL NAD SLAPOM SAVICA																			
SMRDLJIV DUŠKOV PUN																			
PODROČJE POD KANOVO OBLASTJO								ZADNI DEL LADJE	NORDIJSKI IZRAZ ZA SMUČI										
ANDREJ HIENG			SPODR-SLIJAJ																
			PISEC ZBADLJIVK																
IZRASTEK NA GLAVI				KRATEK POZIREK						SEVANJE	USTAVITEV KRVAVITVE	VEZNIK					AMERIŠKA FILMSKA NAGRADA	STATIV, STOJALO	
HIBA, OKVARA				LEPOTNA ZMAGO-VALKA								HRAM, TEMPELJ							
				SMRDO-KAVRA								SKLADAT KERSNIK							
ČISTO PREMO-ZENJE									PRISTAŠ DRŽAVNEGA SOCIAL-ZVENEČ SOGLASNIK										
KONCERN INTER-EUROPA	BASOVSKI GLAS Z VISOKO LEGO	VELETOK V PAKISTANU	NAUK O ENERGIJI					NAJBOLJŠA LANENA PREJA	TRENUTEK										
MESTO BLIZU MILANA V ITALIJI										VHOD V PALAČO									
										VRTNA HIŠICA									
JUŽNO-AMERIŠKA KUKAVICA				DODATNO IZPLAČILO ČEZ PRED-PISANO VSOTO								ARHITEKT SAARINEN							
												BIBLIJSKI PREROK							
ZAMAH S SEKIRO				KLJIC, POZIV	GORA V BENEČIJI	JAPONSKI POLITIK (KAKUJEI)											RIMSKI BOG LJUBEZNI	JEZERO V ETIOPIJI	
BROM			GRŠKA BOGINJA UMETNOSTI	STAROGR. TRAGED							SLOVESNA DUHOV. OBREDNA OPRAVA								
AFRIŠKA LEPOTNA RASTLINA S PLAVIMI CVETovi										FR. REŽISER (RENE)	VSEBINA MISLI								
											JESENSKA GOBA								
VLADARJEV NAMESTNIK										ANGLEŠKI KITARIST (ERIC)									
										MOŽO-LJAVICA									
PRVI PREVOD BIBLIJE V LATIN.								IGRALEC RANER											
								ŽENSKI GLAS											
PUBLICIST VIDMAR				OKREP PLJACA															
				PROTAK-TINJU															
KMETJSKI STROJ Z REZILI ZA OKOPA-VANJE																			
ZOLAJEV ROMAN O PARIŠKI PROSTITUTKI						TEŽA EMBALAŽE													
										<p>REŠITEV PREJŠNJE KRIŽANKE: krokada, seminar, Apenini, noj, oda, TR, Onon, ital, lan, perilo, oksalat, areka, svetloba, Sabotin, atol, ost, akov, vsota, stav, vlivek, ar, krnica, nazal, Ritter, ole, era, BŽ, Erard, radar, niala, Aomen, ho, ink, dekla, trim, kat, Agassi, eta, keratin, iranist.</p>									

Nagradna križanka

Geslo iz prejšnje križanke se je glasilo Novi Vinodolski. Nagrajenci so tokrat: 1. nagrada (dežnik) **MULEJ BOŽA**, Kočvarjeva 2, 3000 CELJE; 2. nagrada (majica): **ANICA ERNESTL**, Suhadol 9 a, 1432 ZIDANI MOST; 3. nagrada (kapa): **MARINA ROZMAN**, Moše 30 d, 1216 SMLEDNIK.

Vaše dopisnice, razglednice ali ovojnice z nagradnim geslom pošljite do **18. novembra 2003** na znani naslov (Interglas, Vojkovo nabrežje 32, 6000 Koper).

Pripravljeni na vstop v EU

Konec avgusta smo zaključili z gradnjo tretje faze nove hladilnice v STTC Maribor. Z novo hladilnico izpolnjujemo pogoje za pridobitev "ovalnega žiga", ki omogoča skladiščenje in promet z ohlajenimi in zamrznjenimi živili živalskega izvora znotraj EU. Do konca leta nameravamo pridobiti še certifikat HACCAP. Ker obeh certifikatov nima še nobena "javna hladilnica" v Sloveniji, bomo na ta način konkurenčnejši doma, obenem pa pripravljene za nastop na evropskem trgu.



Novi hladilniški prostori v Mariboru.

Z gradnjo smo pričeli maja letos, avgusta pa smo že bili v fazi pridobivanja uporabnega dovoljenja. Podpisali smo pogodbo o sodelovanju s hrvaškim podjetjem LEDO in že pred otvoritvijo

napolnili več kot polovico novih zmogljivosti.

Z naložbo, vredno 90 milijonov tolarjev, smo obstoječim 9 komoram dodali še 4 nove, ki jih bo mogoče ohladiti do -27°C, kar je temperatura zamrzovanja. Dve komori sta dvorežimski, kar pomeni, da lahko obratujeta tudi pri temperaturi hlajenja (-5°C). Pridobili smo tudi dva hodnika, ki bosta hlajena na 0°C in bosta služila začasnemu skladiščenju in komisioniranju blaga. S sedanjih 650 m² smo hladilniško površino povečali na 1250 m². Strateško odločitev o predelavi navadnih skladišč v hladilnice in skladišče nevarnih snovi smo v STTC-ju sprejeli že v prvi polovici devetdesetih let. Le tako smo lahko ostali konkurenčni, saj se je s propadom večjega dela industrije v Mariboru v tistem času na trgu pojavilo veliko prostih skladiščnih zmogljivosti po nizkih cenah. Leta 1994 smo pričeli z gradnjo prve faze hladilnice, nove zmogljivosti pa nam danes omogočajo ohranitev konkurenčnosti tudi ob vstopu v EU.

Borut Kanič

Uradni špediter največje sejemske prireditve v Sloveniji

Na letošnjem 36. Mednarodnem obrtnem sejmu v Celju, je Intereuropina filiala v Celju sodelovala kot uradni špediter. Predstavili smo celotno ponudbo naših logističnih storitev.

Nastop na letošnjem Mednarodnem obrtnem sejmu v Celju (od 10. 9. do 17. 9.) je bila odlična priložnost za prikaz naše dejavnosti. Špeditersko delo je na takšnem sejmu zahtevno, saj je treba zagotoviti hitro in učinkovito pretovarjanje dragih in tehnično zahtevnih razstavnih eksponatov. Zaposleni iz filiala Celje so poskrbeli, da je delo potekalo hitro in tekoče. Filiala Celje je tudi sicer uradni špediter vseh prireditev Celjskega sejma d.d..

Naši celjski sodelavci pa so odigrali tudi pomembno vlogo pri predstavitvi koncerna na razstavnem prostoru, kjer so potekala

poslovna srečanja in komercialne dejavnosti.

Na letošnjem sejmu je sodelovalo nekaj nad 1700 razstavljalcev iz 30 držav, organizatorji pa so naštetih okrog 175.000 obiskovalcev.

*mag. Damjana Jerman
Miroslav Videčnik*

