



Interjú Jászter Csabával és Peho Árpáddal, az Országos Dohányboltellátó Kft. ügyvezetőivel

# Megkötések nélküli kiszolgálás jön

Július közepén jelentették be, hogy az állam a dohány-kiskereskedelmi ellátási feladatok elvégzésére a BAT Pécsi Dohánygyár Kft. és a Tabán Trafik Zrt. közös ajánlatát fogadta el. A két cég a dohánykereskedelmi ellátási feladatokra közös vállalatot alapított Országos Dohányboltellátó Kft. (ODBE) néven, amely a tulajdonosoktól elkülönült módon végzi majd e tevékenységét, és a tervek szerint legalább 500–550 fő számára teremt majd munkalehetőséget. A pályázat részét képező üzleti modell megvalósítása, technikai kidolgozása, kivitelezése, illetve a rendszer zökkenőmentes felállítása a cég élére kinevezett két ügyvezető igazgató jelenlegi legfőbb feladata, akiktől igyekeztünk a nemzeti dohányboltosokat érintő gyakorlati kérdésekre választ kapni. Habár a kivitelezés egyes részletei még kidolgozás alatt állnak, beszélgetésünk során Peho Árpád és Jászter Csaba számos, a trafikosokban felmerülő aggodalmat elosztott.

♦ **November 1-jén kezdi meg működését az Országos Dohányboltellátó Kft. (ODBE). Hogyan tervezik az indulást? Lesz-e tesztidőszak, vagy a kezdő dátumtól élesben indul a rendszer?**

**Jászter Csaba:** A start gombot egészen pontosan 2015. november másodikán nyomjuk meg, akkor indul majd el élesben a rendszer, hiszen november elseje mindenszentek, munkaszüneti nap. Az éles indulás előtt egy nagyjából egyhónapos tesztidőszakot tervezünk, amelyet folyamatosan terjesztünk ki minden depónkra. Ez tulajdonképpen a leendő rendszeren generált megrendeléseket, komissiózást és kiszállítást jelenti. Azonban mindezt szimuláció szinten kell elképzelni, hiszen a november elsejei dátumot megelőzően az ellátó nem szállíthat ki árut.

♦ **Hogyan zajlik majd ez a folyamat?**

**Jászter Csaba:** A fő csatorna, amelyen a trafikosok a rendeléseiket leadhatják, a weboldalunk lesz, amely egy jól felépített, felhasználóbarát felület, és a terveink szerint októbertől már elérhetővé válik a www.odbe.hu címen. A rendelésseladás az oldalon történik majd, amelyet a törvényben előírtaknál gyorsabban visszaigazolunk és kiszállítunk majd.

**Peho Árpád:** A gördülékeny rendelésseladás segítésére a kezdeti időszakban megerősített létszámmal telefonközpontot is fenntartunk majd. Telefonon keresztül megrendelést nem lehet leadni, hiszen 300 különböző terméket, illetve ezek szükséges mennyiségeit bediktálni meglehetősen hosszadalmas volna, illetve a hibalehetőség is igen nagy. A kollégáink azonban készséggel segítenek majd a nemzeti dohányboltosoknak abban, hogy a webes felületen eligazodjanak. Ha szükséges, lépésről lépésre navigálják végig az oldalon a telefonálót, hogy rendelését később önállóan is fel tudja adni.

♦ **Lesz egy kiválasztott külön panel a dohányboltosok közül a tesztelésre?**

**Jászter Csaba:** Elképzelésünk szerint valamilyen szervezett csatornán keresztül, akár az ND Nemzeti Dohánykereskedelmi Nonprofit Zrt.-vel együtt-

működve igyekszünk elérni a trafikosokat, hogy minden szükséges információt átadhassunk nekik, hiszen az az érdekünk, hogy 2015. november 2-án a rendszer minél zökkenőmentesebben indulhasson el. Érdeemes figyelni a weboldalunkat ahová hétről hétre újabb információt teszük ki. Az online rendelési felületen mindenki, aki a regisztrációt elvégzi, kedvére tesztelhet, ismerkedhet. Fontos, hogy októberben már mindenki ismerkedjen meg a rendszerrel, tudja, hogy mit, hol és hogyan tudja megrendelni.

**Peho Árpád:** A webes rendelésseladás bevezetése meglehetősen nagy kulturális változást hoz a trafikosok életében, hiszen korábban egy utántöltési folyamattal üzemeltek a Nemzeti Dohányboltok. Mindent igyekszünk elkövetni annak érdekében, hogy az összes szükséges információ a lehető leghamarabb a dohányboltosok rendelkezésére álljon, minden kérdésre választ kaphassanak akár a weboldalon, akár direkt kommunikáción, a call centeren keresztül. A rendelési metodikát, illetve az ehhez szükséges tudást természetesen nem 1-2 munkanapon belül tervezzük átadni minden egyes dohánytermék-kiskereskedő partnerünknek. A segítség egészen addig megmarad, ameddig úgy látjuk, hogy a partnereinknek szükségük van rá.

♦ **Egy idő után a telefonos ügyfélszolgálat teljesen leépül?**

**Jászter Csaba:** A terveink szerint az első három hónapban plusz erőforrásokat biztosítunk arra, hogy egy stabil call centeres segítségnyújtás álljon a trafikosok rendelkezésére, ha nem boldogulnak a webes felületen. Középtávon bízunk benne, hogy a partnerek már gyakorlottan tudják használni a weboldalt a rendeléseik feladásához, egy csökkentett létszámú call centeres csapat azonban akkor is rendelkezésükre áll majd. Az ő feladatuk ekkor már nem a megrendelésekhez kapcsolódik majd, hanem az esetlegesen felmerülő kereskedői, illetve kereskedőkhöz becsatornázott fogyasztói reklamációkat kezelik, illetve segítenek a folyószámla-egyeztetésben.

◆ **Terveznek olyan oktatást, ahol a weboldal működését ismertetik majd? Kapnak esetleg valamilyen kézikönyvet a dohányboltosok?**

**Peho Árpád:** Online oktatási anyagot tervezünk kidolgozni, amely a weboldalon is elérhető lesz valamennyi trafikos számára. A gyakori kérdésekből, illetve azok válaszaiból szintén elérhető lesz egy gyűjtemény az oldalunkon.

◆ **Igényel-e bármilyen plusz beruházást a nemzeti dohányboltosok részéről, hogy használni tudják az új rendelési rendszert? Szükséges lesz-e bármilyen új szoftver beszerzése?**

**Jászter Csaba:** Új szoftver beszerzésére nem lesz szüksége. Feltétel a számítógép és internetes kapcsolata megléte, ami gyakorlatilag minden trafikban kötelezően rendelkezésre áll már most is. A dohányboltosok részéről a használat egy regisztrációt fog igényelni, amellyel azonosítani tudjuk, hogy valóban rendelkezik-e NAV-engedéllyel. A felhasználói fiókot az engedélyszámhoz kötjük majd.

**Peho Árpád:** A rendelési rendszer működéséhez szükséges beruházásokat tulajdonképpen teljes egészében az ODBE végzi.

sét, hiszen biztos lehet abban, hogy azt a következő munkanapon meg fogja kapni, és abban is biztos lehet, hogy mindig megkapja, és azt kap amit kér - nem kell attól félni, hogy polcképhez vagy új termék levételéhez lesz kötve a kiszolgálás. Ha valamiből készlethiány van nálunk, akkor arról is időben kap majd tájékoztatást. Ezen kívül lehetőség lesz ad hoc rendelésekre is, amely biztosítja a megfelelő rugalmasságot a termékellátás terén a trafikosok számára. Ha ez sem lenne elegendő, mert hirtelen egy extrém kiugró keresletnövekedés jelentkezik a trafikban, akkor a hozzá kapcsolt depóban lehetősége lesz arra is, hogy cash & carry (C+C) rendszerben azonnal megvásárolja készpénzért a szükséges terméket.

**Peho Árpád:** A C+C üzletekben tervezzük POS terminálok kihelyezését is, így bankkártyával szintén lehetőség lesz ezekben a depókban beszerezni a szükséges árut.

◆ **Milyen gyakorisággal történik majd egy trafik ellátása? Heti egy alkalommal, ritkábban vagy sűrűbben?**

**Jászter Csaba:** Minden trafiknak lesz egy „óra-rendje”, tehát mindig kiszámítható lesz az áru érkezése. Mivel előrendeléses rendszer alapjain működik az Ellátó rendszere ezért soha nem lesz olyan jelenség, hogy a nap végén lefogy a terítőautóról valamelyik termék. Minden egyes dohányboltnál a szerződéskötéskor közösen a bolttulajdonossal egyedileg határozzuk majd meg a szállítási gyakoriságot. A trafikos pedig úgy tudja ütemezni a megrendelését, hogy ezekkel előre kalkulálhat, a folyamatos készletellátása biztosítva lesz.

◆ **Ha jól értem, a trafikos ezentúl rugalmasabb rendszerben lesz kiszolgálva, mint a korábbi volt?**

**Jászter Csaba:** A kapcsolatfelvételkor az ellátó felméri az üzletet, valamint annak tárolókapacitását, és a szállítási gyakoriságot minden egyes üzletnél a fenti feltételek alapján egyedileg határozzuk meg. Ha indokoltan találjuk, akár a hét minden napján szállítunk a boltba. A fő célkitűzésünk az, hogy kiszámítható módon, több lehetőséget is felkínálva a folyamatos ellátást biztosítani tudjuk, ne fordulhasson olyan elő, hogy egy üzlet áru nélkül maradjon.

**Peho Árpád:** A piaci elemzések alapján az ellátási infrastruktúránk nagyságával kapcsolatban jutottunk már egyfajta konszenzusra, amely garantálja a rugalmasságot és a rendszerességet.

◆ **Mi a helyzet, ha hirtelen előre nem látható fogyás jelentkezik?**

**Jászter Csaba:** Biztosítjuk az ad hoc megrendelés lehetőségét is, ami a megszokott járatokon kívüli extra kiszállítást jelenti. Ez a lehetőség a rendszer rugalmasságát hivatott teljesíteni, ugyanúgy, mint a C+C. Azonban ha valakinek nem áll módjában felkeresni a C+C üzletet, hogy megvásárolja és elszállítsa az árut, lesz egy ilyen lehetőség is.

„Nem kell attól félni, hogy polcképhez vagy új termék megvételéhez lesz kötve a kiszolgálás.”

◆ **A vonatkozó törvényi szabályozás szerint az ellátónak úgy kell működnie, hogy a trafikos megrendeli az árut, majd legkésőbb három napon belül visszaigazolást kap a kiszállítás idejéről. A gyakorlatban várhatóan hogyan fog működni mindez? Hány napos szállításra számíthatnak a dohányboltosok?**

**Jászter Csaba:** Az ellátó működésének számos előnye lesz a trafikosok számára. Igyekszünk a partnereinknek a lehető leggyorsabban kiállítani a visszaigazolást, és várhatóan a megrendelés másnapjára már ki is szállítjuk a kért termékeket. Az üzleti modellnek egy nagyon fontos eleme a rugalmasság, mindazon túl, hogy a kiszámíthatóságot túraútvonalaink biztosítják, lehetőség lesz még ad hoc rendelésre és C+C vásárlásra is. Hiszen nagyon kiszámíthatatlanná tenné a készletgazdálkodást a trafikosok számára az, ha tegyük fel, úgy kellene árut rendelniük, hogy annak kiszállítása egy előre nem látható időpontban történne meg. A tervezett útvonalaink révén a trafikos tudni fogja, hogy mikor megy hozzá az ellátó, így elegendő lesz egy munkanappal korábban déli 12 óráig leadnia a rendelé-



## NÉVJEGY

Jászter Csaba a Continental Dohányipari Zrt.-nél kezdte dohányipari pályafutását 2007-ben, mint kontrollingért felelős munkatárs. 2008 közepe óta mostani kinevezéséig a Continental Dohányipari Zrt. gazdasági igazgatói pozíciójában tevékenykedett.

## NÉVJEGY

Pého Árpád a dohányipart megelőzően a textiliparban dolgozott felsővezetői pozíciókban. A dohányiparral 2005-ben került kapcsolatba, ekkor csatlakozott a BAT Pécsi Dohánygyár Kft. csapatához, ahol a mostani kinevezéséig a pénzügyi vezetői pozíciót töltötte be.

#### ◆ Hány C+C üzlet működik majd?

**Pého Árpád:** A C+C rendszerű vásárlási lehetőség a 9 depónkhoz kapcsolódik majd. A raktáraink helyei már fixek: Vecsésen, Zalaegerszegen, Pécsset, Győrben, Szegeden, Szolnokon, Miskolcon, Debrecenben és Székesfehérváron lesz lehetőség azonnali vásárlásra.

**Jászter Csaba:** A depók közül várhatóan a vecsési kapja majd a legnagyobb terhelést, illetve valamivel magasabb forgalmat várunk a székesfehérvári depóban is, erre infrastrukturálisan is felkészülünk.

#### ◆ Lesz-e limitálva a C+C vásárlás értéke? Ki vásárolhat majd ott?

**Jászter Csaba:** Nem tervezünk semmilyen limitet bevezetni a vásárlásra vonatkozóan. Vásárlási lehetősége a depóban csak a koncessziót gyakorlóknak lesz, illetve az ő meghatalmazottjuknak. A C+C üzletek működését is úgy tervezzük, hogy a helyszínen szintén lesz egy terminál, amelyen be tudja vinni az adatait a trafikos, majd az ügyfélváróban megvárja, amíg a csomagját összeállítják.

#### ◆ A rendelés az ODBE-nél teljesen versenysemleges lesz, a trafikos azt az árut kapja majd, amit előzetesen kért. A normál kiszállítás hogyan fog működni? Lesz-e lehetősége a trafikosnak ellenőriznie, hogy valóban az érkezett-e meg hozzá, amit rendelt?

**Jászter Csaba:** A beérkezett megrendelés és a vizsgaigazolás után összeállítjuk a megfelelő csomagot. Ezt minden alkalommal ellenőrizzük, hogy valóban a megrendelt termékek kerüljenek bele, majd egy plomba is kerül a kiszállítódobozra. A mellékelt szállítólevélnek, a partner megrendelésének és a kapott termékeknek gyakorlatilag teljesen egyezniük kell. Ha bármilyen hiányosságot észlel a trafikos, azt az átvételtől számított 24 órán belül jelezheti az ellátó felé.

#### ◆ Terveznek olyan technikai megoldást, amellyel segítenék a bevételezést?

**Jászter Csaba:** Publikálni fogjuk az adatbázis-struktúrákat, ami lehetővé teszi az információcserét a trafikban működő informatikai rendszereknek. Minden egyes trafikban használt informatikai rendszernek

be kell tudni fogadni az adatbázist, ehhez azonban természetesen szükség lesz a trafikos készletnyilvántartó szoftverek gyártóinak fejlesztésére is. A bevételezés így szinte „egyetlen gombnyomással” elvégezhető lesz.

♦ **A fizetési feltételek egy részét a törvény szabályozza, milyen részletek oszthatók még meg ezzel kapcsolatban? A fizetés kizárólag utalással történhet-e?**

**Peho Árpád:** A C+C-ben történő vásárlás kivételével kizárólag banki átutalásra készülünk. Aki igényli, számla ellenében úgy is kiegyenlítheti a tartozását felénk, hogy készpénzt fizet be a bankszámlánkra. Emellett tervben van egy olyan fejlesztés is, amely további könnyebbséget és jelentős költségmegtakarítást jelenthet majd a trafikosok számára, erről azonban egyelőre nem tudunk többet elárulni.

„A C+C rendszerű vásárlási lehetőség a 9 depónkhoz kapcsolódik majd, ezek Vecsésen, Zalaegerszegen, Pécsen, Győrben, Szegeden, Szolnokon, Miskolcon, Debrecenben és Székesfehérváron lesznek.”

♦ **Térjünk rá a minden bizonnyal minden dohányboltost leginkább érdeklő kérdésre, az árrésre. Hogyan, mi alapján számolódik ez? Milyen gyakran lesz felülvizsgálva?**

**Peho Árpád:** Sávós rendszerben számolódik majd az árrés. Tehát a kisebb forgalmú trafikok részére nagyobb árrést biztosítunk, hogy nagyobb nyereséget tudjanak realizálni, mint korábban. A forgalom bővülésével pedig ez az árrés csökken. Fontos azonban ezen a ponton hangsúlyozni, hogy az árréssávok minden trafikos számára azonos és transzparens módon kerülnek megállapításra, az azokat tartalmazó Általános Szerződési Feltételeinket mindenki számára elérhetővé fogjuk tenni. *(Az árréstáblázat augusztus közepétől elérhetővé válik az ODBE honlapján, www.odbe.hu – a szerk.)*

**Jászter Csaba:** Ez a rendszer azt fogja eredményezni, hogy a kisebb forgalmú trafikok – a törvényi előírásoknak eleget téve – preferáltabb helyzetben lesznek a nagyobb forgalmúakkal szemben, hogy a helybeli adottságokat valamennyire kompenzálni lehessen. November 1-jétől a termékek jobb láthatóságáért cserébe a trafikok polcpénzt kérhetnek a gyártóktól, itt viszont valószínű, hogy a nagyobb forgalmú trafikok tudnak több polc-

pénzt kisajtolni a gyártóktól. Fontos információ, hogy a sávós árrés számítása most novemberben úgy indul majd, mintha év eleje lenne. Ez azt jelenti, hogy az induláskor minden trafik a maximálisan adható árrést kapja meg, azaz 11,5% a cigarettára és 13% az egyéb dohánytermékekre. Majd annak függvényében, hogy mekkora a bolt forgalma, az év végéig vagy ebben a kedvező sávban marad, vagy ha az ellátónál vásárolt érték alapján a második sávba lép, akkor az azon felüli termékekre már alacsonyabb árrést számítunk neki. Összesen 4 árréssáv lesz. A periódus a naptári évvel nullázódik majd, tehát január elsejétől újra a maximális árrésre számíthatnak a trafikosok.

♦ **Milyen módon történik majd a szerződéskötés azoknál az egyéni vállalkozóknál vagy bt.-knél, amelyek több koncesszióval is rendelkeznek? Telephely szinten fogják kezelni ezt?**

**Jászter Csaba:** Fő szabály szerint a trafikegység a koncesszió jogosultjához köthető. Az üzleti életben ezt a jogot egyéni vállalkozó vagy bt. gyakorolhatja. Az árstruktúrát boltszintre vetítve alakítjuk ki. Ahogy az ND Nonprofit Zrt.-vel is minden koncesszióra külön kellett szerződést kötnie a koncesszió jogosultjának, úgy a mi elképzelésünk is az, hogy a dohányboltokat telephely szinten kezeljük majd.

♦ **Nem csak az árrés miatt tettem fel az előbbi kérdést. A szabályozás szerint 2 kifizetetlen számla esetén az ellátó dönthet úgy, hogy nem szolgálja ki a dohányboltot. Ilyenkor a több koncesszióval rendelkező jogi személy minden üzletére vonatkozni fog ez, vagy csak az adott boltra?**

**Peho Árpád:** A pénzügyi rendszerünket lehetőségünk van úgy kialakítanunk, hogy az egyes telephelyek mellett a jogi személyt is figyelje. Ami bizonyos, hogy a hitelezési kockázat az ellátót terheli. Ha mi a trafikoknak hitelezünk egy vagy két nemfizetést, akkor annak a kockázatát nekünk kell vállalnunk, ezért próbálunk olyan szabályzatot kialakítani, hogy ez a kockázat minél alacsonyabb legyen. Amennyiben az adott partner ellen felszámolási eljárás van folyamatban, számíthat arra, hogy sajnos nem fogjuk tudni kiszolgálni.

♦ **Hogyan történik az Országos Dohányboltellátó Kft. munkatársainak toborzása? A BAT és a Tabán Trafik kollégáit eleve átveszi majd a cég?**

**Peho Árpád:** Nem így képzeljük el. Szeretnénk a dohányipari érdekképviselői szervezetekkel megismertetni a modellt, hogy miként fogunk működni, nagyjából hány embert tervezünk alkalmazni majd itt, milyen munkakörökben. Ismertetjük velük, hogy mikor szeretnénk ezeket a pozíciókat megnyitni a munkaerőpiac számára, és nyilvánvalóan van egy olyan szándékunk, hogy a jelenlegi dohányipari munkavállalók közül toborozzuk a dolgozóink nagy részét. Ennek lehetséges kivitelezését előzetesen egyeztetni szeretnénk a dohányipari érdekképviselői szervezetekkel is.