

## Σε εξέλιξη το πλάνο μετασχηματισμού των ΕΛΤΑ. «Τέλος» η ΕΛΤΑ Energy, μεταφέρεται το Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου

2023/10/03 10:06 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Σε εξέλιξη βρίσκεται το πλάνο μετασχηματισμού των ΕΛΤΑ, το οποίο – μεταξύ άλλων – και σύμφωνα με στελέχη της διοίκησης του Οργανισμού, στοχεύει στην άμεση μείωση του λειτουργικού κόστους, κυρίως μέσα από τον ανασχεδιασμό των παραγωγικών λειτουργιών και του δικτύου και τον επαναπροσδιορισμό της στρατηγικής κατεύθυνσης.

### Επιμέλεια: Φ. Φωτεινός

Όπως αναφέρει το Υπερταμείο, το οποίο είναι ο μέτοχος των ΕΛΤΑ, το τελευταίο διάστημα έγινε η επικαιροποίηση και ανασχεδιασμός του «Πλάνου Μετασχηματισμού», προσδιορίζοντας τις βασικές δράσεις και τον χρονισμό τους, προκειμένου να εκτιμηθούν τα αναμενόμενα οφέλη (οικονομικά και μη-οικονομικά) και να προδιαγραφούν οι ανάγκες για τον σχεδιασμό της μακροχρόνιας στρατηγικής του Ομίλου ΕΛΤΑ.

Όπως υποστηρίζεται, η βασική προσέγγιση του ανασχεδιασμού πραγματοποιήθηκε **με την αξιολόγηση και ανασύσταση των κύριων ροών της διαλογής και των διαβιβάσεων**, της διανομής και του μοντέλου εξυπηρέτησης και τον αποτελεσματικό έλεγχο του λειτουργικού κόστους, δίνοντας προτεραιότητα σε δράσεις που φέρουν αποτελέσματα με ίδιες δυνάμεις, ενώ επανεκκινούν τον οργανισμό, υπό το πρίσμα της εσωτερικής λειτουργικής βελτίωσης.

Το πλάνο διαρθρώνεται γύρω από τρεις κύριες φάσεις υλοποίησης, διάρκειας 6 μηνών η κάθε μία και με χρονικό ορίζοντα τους 6-12-18 μήνες αντίστοιχα.

Στο πλαίσιο της παραπάνω προσέγγισης, ο βασικός πυρήνας (main core) του επικαιροποιημένου Πλάνου έχει ορίζοντα υλοποίησης μέχρι το τέλος του 2024.

Η πρώτη φάση εξορθολογισμού του δικτύου ολοκληρώθηκε, **όπως αναφέρεται, με την αναστολή 100 καταστημάτων.**

Ακολουθεί η β' φάση, με ορίζοντα ολοκλήρωσης στο τέλος του 2023, **με στόχο την περαιτέρω μείωση του λειτουργικού κόστους του δικτύου.**

## Τα έργα βελτίωσης των υπηρεσιών

Παράλληλα, όπως υπογραμμίζει το Υπερταμείο, συνεχίζονται τα έργα για την βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη μέσω ψηφιακών υπηρεσιών που είχαν ξεκινήσει.

Τα έργα "ELTA PostBox" και "ELTA PostMate" περνούν πλέον στην β' φάση τους, η οποία αφορά αντίστοιχα την επέκταση των «ELTA Postbox» με επιπλέον 22 θυρίδες κι ενσωμάτωση υπηρεσιών ταχυμεταφορών της ELTA Courier, και προσθήκη επιπλέον 457 νέων PostMates, φτάνοντας τους 935 συνολικά, καθώς και την υποστήριξη νέων υπηρεσιών όπως η είσπραξη λογαριασμών και αντικαταβολών και η πληρωμή των συντάξεων.

Στη θυγατρική ELTA Courier ολοκληρώθηκε η ψηφιακή αποτύπωση των διαδικασιών (AS-IS Blueprint) και προχωράει η αυτοματοποίηση του τηλεφωνικού κέντρου με τεχνολογία τεχνητής νοημοσύνης (AI Call Center).

Στις αρχές Ιουνίου 2023, ολοκληρώθηκε επίσης η επέκταση του ρομποτικού συστήματος διαλογής στο Κρυονέρι (ΚΔΑ) που ενισχύει την αυτοματοποιημένη διαχείριση γραμμάτων και μικροδεμάτων, καθώς και η μεταφορά της διαλογής των Νήσων (εκτός Κρήτης) στο ΚΔΑ, με αποτέλεσμα τη αύξηση της αξιοπιστίας μέσω της τήρησης των SLAs και τη μείωση δρομολογίων περισυλλογής αποστολών της θυγατρικής.

Τέλος, βρίσκεται σε εξέλιξη η προπαρασκευή της μεταφοράς των λειτουργιών που εδρεύουν στο Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου (ΚΑΤ) **στον ιδιόκτητο χώρο του Κέντρου Διαλογής Αττικής (ΚΔΑ) με ορίζοντα ολοκλήρωσης το 2ο τρίμηνο του 2024**, που θα οδηγήσει στην κεντρικοποίηση της παραγωγής στην Αττική και τη μείωση του λειτουργικού κόστους.