

Νέο αυτόματο διαλογέα αποστολών απέκτησε η ACS. Οι καινούργιες υπηρεσίες για τη διευκόλυνση των πελατών

2020/11/16 13:27 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

«Έκρηξη» του ηλεκτρονικού εμπορίου αναμένεται το προσεχές διάστημα στην Ελλάδα, καθώς η επιβολή του δεύτερου lockdown, ο θεσμός του Black Friday και η χριστουγεννιάτικη περίοδος θα οδηγήσουν σε αυξημένες παραγγελίες.

Στους «κερδισμένους» ο κλάδος των ταχυμεταφορών. Σύμφωνα με στελέχη της ACS, η εταιρεία, έπειτα από τις δυσκολίες που εντοπίστηκαν στο πρώτο lockdown, προχώρησε στη διόρθωση των σημείων που χρειαζόντουσαν υποστήριξη.

Για παράδειγμα, ενίσχυσε το ανθρώπινο δυναμικό στα καταστήματα, αλλά και τον **στόλο οχημάτων**, τόσο στα καταστήματα, όσο και στις κεντρικές υπηρεσίες.

Παράλληλα, η εταιρεία επενδύει και σε νέο εξοπλισμό, έχοντας σε λειτουργία, από τις αρχές Νοεμβρίου, **τον νέο αυτόματο διαλογέα αποστολών**, ο οποίος επιτρέπει τη διαχείριση αυξημένου ημερήσιου αριθμού αποστολών.

Επίσης, συνεχίζει να προγραμματίζει επενδύσεις σε λύσεις customer experience, όπως η δυνατότητα επιλογής του πελάτη για την ώρα άφιξης της αποστολής (Estimated Time of Arrival), το ενιαίο πενταψήφιο τηλέφωνο εξυπηρέτησης για όλη την Ελλάδα και νέα σημεία στο δίκτυο ACS Smart Points, με νέα αυτόματα lockers.

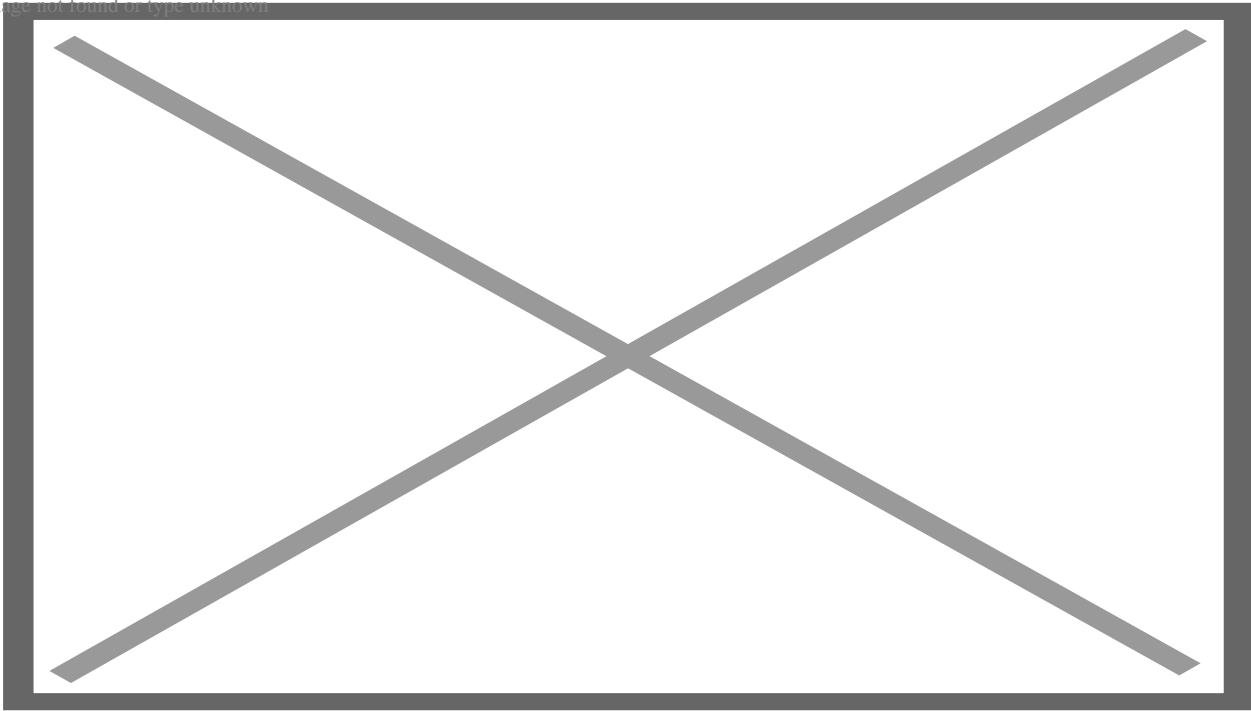
Όπως επισημαίνουν στελέχη της ACS, από την υπέρμετρη αύξηση των αποστολών στο πρώτο lockdown, ένα σημαντικό πρόβλημα που προέκυψε από την πρωτοφανή ζήτηση των υπηρεσιών του κλάδου των ταχυμεταφορών ήταν και η δυσκολία στην επικοινωνία με τα καταστήματα των εταιρειών του κλάδου.

Οι πελάτες, ήδη πιεσμένοι από την πρωτόγνωρη κατάσταση του πρώτου lockdown, κλήθηκαν να αντιμετωπίσουν καθυστερήσεις και πολλές φορές αδυναμία τηλεφωνικής επικοινωνίας με το κατάστημα της περιοχής τους.

Γι' αυτό το λόγο, η ACS προχώρησε στη δημιουργία της **ηλεκτρονικής παραγγελίας / κλήση διανομέα ("ACS e-shipping")**, η οποία λειτουργεί μέσω της ιστοσελίδας της <https://www.acscourier.net/el/schedule-pickup>, με στόχο να διευκολύνει τη συναλλαγή με τον πελάτη χωρίς αναμονή στο τηλέφωνο,

προσφέροντας ηλεκτρονική ενημέρωση για την πορεία της αποστολής σε πραγματικό χρόνο (real-time tracking) μέσω του site, της εφαρμογής ACS Mobile App, αλλά και προσωπικών ειδοποιήσεων στο κινητό του παραλήπτη, μέσω sms και Viber.

Image not found in the gallery



Τέλος, η εταιρεία προσφέρει την mobile web υπηρεσία ανακατεύθυνσης **“ACS ReDirect”**, διευκολύνοντας τους παραλήπτες των αποστολών ACS να επιλέξουν νέο σημείο παραλαβής της παραγγελίας τους, χωρίς να χρειάζεται να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά με το κατάστημα εξυπηρέτησης.

Η διαδικασία γίνεται **με 2 κινήσεις**, μέσα από το κινητό του παραλήπτη, ως εξής:

- 1.** Ο παραλήπτης μπαίνει στο link που υπάρχει στο μήνυμα (Viber/SMS) που λαμβάνει αυτόματα από την ACS (είτε για να τον ενημερώσει ότι πρόκειται να λάβει την αποστολή του, είτε όταν έγινε προσπάθεια παράδοσης αλλά ο ίδιος ήταν απών).
- 2.** Πατώντας το link ανοίγει η εφαρμογή και ο παραλήπτης μπορεί να επιλέξει ή μεταξύ του κοντινότερου καταστήματος ACS και ενός ACS Smart Point σε συνεργαζόμενα πρατήρια Shell, με διευρυμένο ωράριο εξυπηρέτησης.

Συνολικά, η ACS πραγματοποιεί επενδύσεις περί τα 40 εκατ. ευρώ, με κυριότερη το νέο κέντρο διαλογής, με δυνατότητα πενταπλασιασμού της διαλογής και της διακίνησης και το οποίο θα ολοκληρωθεί το 2021.

Με συνολική επιφάνεια άνω των 30.000 τ.μ. και εξοπλισμό προηγμένης τεχνολογίας, θα προσφέρει πολύ μεγαλύτερη δυνατότητα αυτόματης διαλογής, που υπολογίζεται στις 50.000 αποστολές την ώρα.