
Εταιρείες ταχυμεταφορών «αδυνατούν» να αντέξουν τον όγκο παραγγελιών / αποστολών. Αρκετά τα παράπονα πελατών

2020/12/07 00:30 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Προβλήματα αντιμετώπισαν και αντιμετωπίζουν εταιρείες ταχυμεταφορών, οι οποίες αδυνατούν να ικανοποιήσουν το μεγάλο όγκο παραγγελιών / αποστολών, προχωρώντας - ανά περιπτώσεις - σε τροποποίηση ή και αναστολή πρόσθετων υπηρεσιών.

Καθυστερήσεις παρουσιάστηκαν την περίοδο της Black Friday και της Cyber Week και συνεχίζουν να παρουσιάζονται όσο οδηγούμαστε στα Χριστούγεννα και την Πρωτοχρονιά, με τους πελάτες να έχουν, ανά περιπτώσεις, παράπονα.

Είναι ενδεικτικό ότι ο Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GR.EC.A) κατέγραψε [εντυπωσιακή άνοδο 154,9%](#) στην αξία των online αγορών για την εβδομάδα Σάββατο 21 έως Παρασκευή 27 Νοεμβρίου, σε σχέση με τον μέσο όρο των προηγούμενων 8 εβδομάδων του 2020 (μέσα Σεπτέμβρη - μέσα Νοέμβρη 2020).

Ορισμένες εταιρείες προχώρησαν και σε επίσημες ανακοινώσεις / ενημερώσεις προς τους πελάτες, οι οποίες έχουν ως εξής:

Η ανακοίνωση της ΕΛΤΑ Courier στις 1 Δεκεμβρίου

Δεδομένων των ιδιαζουσών συνθηκών που επέφερε το δεύτερο lockdown, η Black Friday αλλά και η επερχόμενη εορταστική περίοδος, ο όγκος των αποστολών που καλούμαστε να διαχειριστούμε έχει αυξηθεί περισσότερο από οποτεδήποτε στο παρελθόν.

Ενδεικτικά, σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, όπου δεν υπήρχαν περιοριστικά μέτρα στην αγορά, το ποσοστό της αύξησης φτάνει έως και το 60,8% ενώ σε σχέση με την περίοδο της άνοιξης υπάρχει αύξηση κατά 22,5%.

Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να δοκιμάζονται οι υποδομές τόσο των ηλεκτρονικών καταστημάτων όσο και των ταχυμεταφορών, με συνέπεια να παρατηρούνται ιδιαίτερα στην Αττική, τροποποιήσεις και αποκλίσεις στους συνήθεις χρόνους διακίνησης και παράδοσης.

Σε κάθε περίπτωση σας διαβεβαιώνουμε ότι, η ΕΛΤΑ Courier αξιολογεί καθημερινά την τρέχουσα κατάσταση βάσει επιχειρησιακού σχεδίου με σκοπό την ικανοποίηση των υπερβολικά αυξημένων αναγκών των πελατών της, έχοντας ήδη προβεί στην επέκταση των υποδομών της, την ενίσχυση των διαθέσιμων υλικοτεχνικών και ανθρώπινων πόρων και την αναδιαμόρφωση των υπηρεσιών της, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ιδιαίτερες συνθήκες.

Η ανακοίνωση της Γενικής Ταχυδρομικής στις 1 Δεκεμβρίου

Η απρόβλεπτα παρατεταμένη αναστολή λειτουργίας των καταστημάτων λιανικής πώλησης και η εντελώς αστάθμητη πρόβλεψη ως προς τον χρόνο επαναλειτουργίας τους έχουν δημιουργήσει ασφυκτικές πιέσεις σε όλα τα δίκτυα μεταφορών.

Η πίεση αυτή αναμένεται να ενταθεί τις επόμενες μέρες λόγω της εορταστικής περιόδου, αφού, κατά παράδοση, αυτό το χρονικό διάστημα παρατηρείται κατακόρυφη αύξηση λιανικών πωλήσεων που υπό τις παρούσες συνθήκες εξυπηρετούνται στο σύνολό τους από ηλεκτρονικές αγορές και άρα καταλήγουν στον αγοραστή μέσω υπηρεσιών ταχυμεταφοράς.

Στη Γενική Ταχυδρομική έχουμε έγκαιρα δημιουργήσει τις αναγκαίες υποδομές ώστε να μπορούμε να διεκπεραιώσουμε όγκους έως και 60 % αυξημένους σε σχέση με την περίοδο “κανονικότητας”.

Παρά τούτα η πίεση που ασκεί η αγορά ξεπερνάει ήδη αυτή τη δυνατότητα με άμεση συνέπεια τη δημιουργία δυσλειτουργικών φαινομένων [καθυστερήσεις, λάθη, ζημιές, παράπονα κτλ].

Δεν είναι χωρίς σημασία η επισήμανση ότι σε όχι λίγες περιπτώσεις παρατηρείται πλήρης αδυναμία κατανόησης από χρήστες [αποστολείς ή παραλήπτες], αδυναμία που σχετίζεται με την εντελώς λανθασμένη [και σαφώς υποτιμημένη] άποψη για την συγκεκριμένη υπηρεσία που αποτελεί το βασικό επιχειρηματικό αντικείμενο της Γενικής Ταχυδρομικής.

Κάτω από αυτές τις συνθήκες και για όσο διαρκεί αυτή η μη ομαλή κατάσταση είμαστε υποχρεωμένοι να λάβουμε κάποια μέτρα, έτσι ώστε αφενός μεν να διατηρήσουμε ως Γενική Ταχυδρομική ένα καλό επίπεδο υπηρεσιών αφετέρου δε οι

άνθρωποι που εργάζονται στη Γενική Ταχυδρομική να μπορούν να δουλεύουν κατά το δυνατόν ανθρώπινα.

Στα πλαίσια αυτά:

-αναστέλλονται άμεσα όλες οι πρόσθετες υπηρεσίες πλην της βασικής υπηρεσίας είτε απλής αποστολής είτε αποστολής με αντικαταβολή[ενδεικτικά αναστέλλονται οι αποστολές σπέσιαλ, παράδοση Σάββατο, παράδοση σε Δυσπρόσιτες κτλ]

-Για κάθε επείγουσα περίπτωση μπορεί να χρησιμοποιηθεί η νέα υπηρεσία “VIP αποστολή”[προσοχή ! Έχει αυξημένο κόστος, παρέχεται σε συγκεκριμένη περιοχή και δεν έχει απεριόριστες δυνατότητες]που δημιουργήθηκε ακριβώς για τέτοιες περιπτώσεις.

Η ανακοίνωση της Speedex στις 13 Νοεμβρίου

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι λόγω των μέτρων περιορισμού της πανδημίας COVID-19, που είναι σε ισχύ, η SPEEDEX διατηρεί τις κάτωθι υπηρεσίες στη διάθεσή σας:

-Παράδοση Επόμενη Ημέρα Εντός Πόλης

-Παράδοση Αποστολής Αυθημερόν Εντός Πόλης

-Παράδοση από Πόλη σε Πόλη στις μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας

-Παράδοση σε απομακρυσμένους/δυσπρόσιτους προορισμούς, αναστέλλοντας μέχρι νεωτέρας τις πρόσθετες υπηρεσίες:

-Παράδοση Σαββάτου

-Πρωινή Παράδοση

-Παράδοση με Χρονική Δέσμευση Ωρας.

Θα θέλαμε, ωστόσο, να επιστήσουμε την προσοχή σας αναφορικά με την αποστολή ευπαθών προϊόντων και φαρμάκων, λόγω ενδεχόμενης διαφοροποίησης του χρόνου διαχείρισης των αποστολών, που οφείλεται στις έκτακτες συνθήκες.

Από πλευράς μας, θα θέλαμε να σας διαβεβαιώσουμε ότι καταβάλλεται κάθε προσπάθεια για την ταχύτερη δυνατή παράδοση όλων των αποστολών και να ζητήσουμε την κατανόησή σας, σε περιπτώσεις καθυστερήσεων, καθώς και έκτακτων αλλαγών στα ωράρια και τη λειτουργία κάποιων καταστημάτων.