

# **ΕΛΤΑ: Επιστροφή στην κερδοφορία το 2023, νέες εμπορικές συνεργασίες, 170 εκατ. για ψηφιοποίηση**

2021/11/11 09:35 στην κατηγορία TAXYΔΡΟΜΕΙΑ

Τα μελλοντικά σχέδια ανάπτυξης των ΕΛΤΑ, με κύριο άξονα την ψηφιοποίηση του Οργανισμού, συνολικού ύψους 170 εκατ. ευρώ σε βάθος 4ετίας, παρουσίασε χθες ο διευθύνων σύμβουλος Γιώργος Κωνσταντόπουλος, στο πλαίσιο παρουσίασης της εγκατάστασης ρομποτικής διαλογής στο Κρυονέρι.

Ο κ. Κωνσταντόπουλος αναφέρθηκε διεξοδικά στην επέκταση της σχετικής εγκατάστασης με τη προσθήκη 125 ρομπότ, στη δημιουργία του «Ψηφιακού Ταχυδρόμου» και των «Ψηφιακών Καταστημάτων» / Smart Lockers.

Παράλληλα, προανήγγειλε νέες εμπορικές συνεργασίες, όπως συνέβη με την Amazon, τονίζοντας ότι στόχευση αποτελεί η επίτευξη καθαρής κερδοφορίας το 2023.

## **Η ομιλία του Διευθύνοντος Συμβούλου των ΕΛΤΑ**

Σήμερα, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία παρουσιάζουν επίσημα την ολοκλήρωση μιας σημαντικής επένδυσης με την οποία κάνουν την πρώτη πράξη στην πορεία τους προς έναν τεράστιο Ψηφιακό Μετασχηματισμό.

Πρόκειται για το ορατό και χειροπιαστό αποτέλεσμα μιας στρατηγικής που έχουμε ξεκινήσει εδώ και πολλούς μήνες και η οποία θα έχει, το αμέσως επόμενο διάστημα, επίσης, πολλά, σημαντικά και αντίστοιχα ορατά αποτελέσματα.

Και τα οποία η διοίκηση μας είναι προσηλωμένη να ολοκληρώσει. Θα μπορούσα λοιπόν, να πω δανειζόμενος τη διάσημη φράση του Churchill πως η προσπάθειά μας βρίσκεται «στο τέλος της αρχής» της.

Όπως γνωρίζετε, τα ΕΛΤΑ, πριν λίγους μόνο μήνες, βρίσκονταν σε μια πολύ δύσκολη κατάσταση. Λάθη και παραλείψεις ετών είχαν φέρει την εταιρία στο χείλος της χρεοκοπίας. Και χρειάστηκαν τολμηρές αποφάσεις και ενέργειες για τη διάσωσή της. Αποφάσεις που λάβαμε και εφαρμόζουμε με επιτυχία...

Πριν από 2 χρόνια, αναλαμβάνοντας τον οργανισμό με μία διοίκηση τεχνοκρατών, διαμορφώσαμε και βάλαμε σε εφαρμογή το πρόγραμμα στρατηγικού μετασχηματισμού ενός οργανισμού, που, παρά τα όποια προβλήματα παρουσίαζε,

διατηρεί κύρος, αξιοπιστία και υψηλή αναγνώριση μεταξύ των Ελλήνων πολιτών, αλλά και των πελατών του..

Στόχος του προγράμματος: να προσφέρει μία ολοκληρωμένη λύση, προκειμένου τα ΕΛΤΑ να αναβαθμιστούν τεχνολογικά και οργανωτικά, να μειώσουν το κόστος λειτουργίας τους και να προσφέρουν νέα ψηφιακά προϊόντα & υπηρεσίες.



Ο διευθύνων σύμβουλος των ΕΛΤΑ, Γιώργος Κωνσταντόπουλος

Διατηρώντας, όμως, τον κοινωνικό τους ρόλο και προσφέροντας καλύτερη εξυπηρέτηση στους πολίτες. Και ταυτόχρονα, να καταστούν οικονομικά ανεξάρτητα και κερδοφόρα.

Είναι μία από τις μεγαλύτερες και δραστικότερες μεταρρυθμίσεις στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, η οποία, με την έμπρακτη υποστήριξη των μετόχων μας -της ΕΕΣΥΠ αλλά και της Πολιτείας- έχει ήδη αλλάξει τα δεδομένα. Και σας διαβεβαιώνω ότι πρόκειται να αλλάξει πολύ περισσότερα, πολύ σύντομα.

Ίσως το σημαντικότερο πρώτο βήμα ήταν ότι **διασφαλίσουμε τη χρηματοδότηση του προγράμματος αυτού**. Έτσι ώστε να μπορεί να γίνει πραγματικότητα, να μην μείνει στα χαρτιά.

Και να προσφέρει μία ολοκληρωμένη λύση με τη χαμηλότερη δυνατή επιβάρυνση για

το Δημόσιο και τους φορολογουμένους, αλλά και με τη μεγαλύτερη αξία για την ίδια την εταιρεία.

Από την πλευρά μας, πριν καν ξεκινήσει το πρόγραμμα, προχωρήσαμε σε μια σειρά από ενέργειες εξορθολογισμού του κόστους λειτουργίας των ΕΛΤΑ, **που αποφέρουν εξοικονόμηση 85 εκατ. ευρώ.**

Έτσι, η καθαρή ανάγκη χρηματοδότησης μέσω της ΑΜΚ, που πραγματοποιήθηκε πέρυσι τον Δεκέμβριο, περιορίστηκε στα 100 εκατ. ευρώ. Δηλαδή, σημαντικά μικρότερη των αρχικών εκτιμήσεων.

Αμέσως μετά, ξεκινήσαμε την προσαρμογή του οργανισμού στα ευρωπαϊκά δεδομένα διανομής της αλληλογραφίας, το λεγόμενο D+3.

Ταυτόχρονα, υπογράψαμε με τους εργαζομένους μία νέα ΣΣΕ, επίσης βασισμένη σε ρεαλιστικά δεδομένα, ενώ διευθετήσαμε **οριστικά το ζήτημα των αναβαλλόμενων αποζημιώσεων της Καθολικής Υπηρεσίας** που ταλάνιζε τον ισολογισμό των ΕΛΤΑ εδώ και χρόνια.

Και οι δύο αυτοί παράγοντες είναι πολύ σημαντικοί για τη βιωσιμότητα των ΕΛΤΑ και την ομαλή οικονομική τους λειτουργία.

Αυτό, όμως που ήταν το «κλειδί» του μετασχηματισμού, ήταν το μεγάλο πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου που υλοποιήσαμε στις αρχές του χρόνου και αποδείχθηκε ίσως το πιο επιτυχημένο στα χρονικά του ευρύτερου δημοσίου τομέα στην Ελλάδα.

Αναφέρω τον όρο «επιτυχημένο», **γιατί πέτυχε πλήρως τους στόχους του, από την πρώτη κιόλας φάση, με 2.000 εργαζόμενους να επιλέγουν να το ακολουθήσουν.** Σε αυτό, δε υπήρχε κάποιο μυστικό.

Ήταν ένα πρόγραμμα που σχεδιάστηκε αντικειμενικά, με παροχές αγοράς, αλλά και σεβασμό προς τους εργαζομένους και την προσφορά τους. Και, αντίστοιχα, ένα πρόγραμμα, που μετά την ολοκλήρωσή του μπορεί να οδηγήσει τον οργανισμό μας, με ασφάλεια και σιγουριά στο μέλλον.

Με όλες αυτές τις κινήσεις, θέσαμε τις βάσεις για σταθεροποίηση της λειτουργικής κερδοφορίας, που πετύχαμε για πρώτη φορά το 2020 και με την φετινή χρονιά να κινείται σε ακόμη καλύτερα επίπεδα.

Στόχος μας είναι **η πλήρης επαναφορά στην κερδοφορία μέχρι το 2023.** Τα οικονομικά μας αποτελέσματα για το πρώτο εξάμηνο του 2021, που θα ανακοινωθούν σύντομα, θα επιβεβαιώσουν την πορεία αυτή.

Παράλληλα, έχουμε ξεκινήσει την ψηφιακή και λειτουργική αναβάθμιση του οργανισμού που θα μας οδηγήσει σε υψηλότερα επίπεδα παροχής υπηρεσιών και θα

μας κάνει ανταγωνιστικούς στην έντονα απαιτητική αγορά μας.

Η εγκατάσταση της ρομποτικής διαλογής, στην οποία σας ξεναγήσαμε, φέρνει πρωτόγνωρες δυνατότητες για τα ΕΛΤΑ. Μειώνει δραστικά τους χρόνους σε μία κρίσιμη διαδικασία που μέχρι πρότινος ήταν χειρωνακτική και ήδη έχει τριπλασιάσει τη δυνατότητά μας σε δεδομένο χρόνο. Διασφαλίζοντας την παράδοση στους παραλήπτες, την επόμενη ημέρα.

## **Ρομποτική διαλογή, φάση 2**

Η πορεία μας, όμως, προχωρά με εντατικό ρυθμό και σήμερα μπορούμε να σας ανακοινώσουμε ότι σε μερικές εβδομάδες, έρχεται η δεύτερη φάση του ρομποτικού συστήματος διαλογής που θα ανοίξει το δρόμο για ακόμα ταχύτερη διαχείριση ακόμα περισσότερων δεμάτων (και μικροδεμάτων) του ομίλου μας.

Η εγκατάσταση που είδατε, περιλαμβάνει 55 mini robots, που μπορούν να εξυπηρετήσουν 144 εξόδους, δηλαδή προορισμούς, με ταχύτητα εξυπηρέτησης 3.000 δεμάτων την ώρα.

Στη δεύτερη φάση, που θα έχει ολοκληρωθεί πριν το τέλος του έτους, θα διαθέτουμε 125 mini robots, που θα μπορούν να εξυπηρετήσουν 168 προορισμούς, ανεβάζοντας τη δυνατότητα διαχείρισης σε 7.000 δέματα την ώρα, ή 165.000 την ημέρα!

Έτσι, αν με την πρώτη φάση του ρομποτικού συστήματος τριπλασιάσαμε τη δυνατότητα διαχείρισης, με τη φάση 2 θα έχουμε υπερπενταπλασιασμό της δυνατότητάς μας. Κάτι που μας δίνει τη δυνατότητα να επιτύχουμε παράδοση όχι απλά την επομένη ημέρα, αλλά ίσως και νωρίτερα.



Η ρομποτική διαλογή διαμορφώνει ήδη ένα εργαλείο για την αύξηση της δυνατοτήτάς μας, την ταχύτερη παράδοση στους παραλήπτες και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας.

Παράλληλα, όμως, έχει αντίκτυπο και στα οικονομικά μας αποτελέσματα. Ήδη, από την πρώτη αυτή φάση, αναμένουμε **μία ετήσια εξοικονόμηση της τάξης των 2 εκατ. ευρώ, η οποία θα γίνει ακόμη μεγαλύτερη, με την εγκατάσταση της δεύτερης φάσης.**

Η νέα τεχνολογία, όπως σας εξήγησα και πριν, δεν αντικαθιστά ούτε υποκαθιστά το ανθρώπινο δυναμικό. Απλά ενισχύει την ταχύτητα και τις δυνατότητές μας, να πραγματοποιήσουμε το ζητούμενο της ταχείας παράδοσης.

Ιδιαίτερα δε, σε συγκυρίες μεγάλου φόρτου, όπως οι γιορτές και τα ορόσημα του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Και για την ίδια την εταιρεία όμως, θα προσφέρει σημαντικό περιορισμό τους κόστους της, βελτιώνοντας τα οικονομικά της αποτελέσματα και ενισχύοντας τις βάσεις για σταθερή πλέον κερδοφορία.

Το ρομποτικό σύστημα διαλογής, είναι ένα κομβικό σημείο του ψηφιακού μετασχηματισμού, γιατί διαμορφώνει το σημείο εκκίνησης, για τα όσα ετοιμάζουμε και τα οποία βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη. Με νέες υπηρεσίες για τους πολίτες και τους πελάτες μας.

Αυτό που έρχεται το επόμενο διάστημα, και του οποίου η ρομποτική εγκατάσταση

είναι μόνο η αρχή, αφορά μια ολιστική επαναπροσέγγιση της εξυπηρέτησης των Ελλήνων πολιτών.

Μια «νέα ψηφιακή εποχή», που θα συνδυάζει την καθολική κάλυψη της επικράτειας, με 1600 σημεία εξυπηρέτησης, αλλά και νέες ψηφιακές λειτουργίες.

Όλα αυτά θα συνδυάζονται apps αλλά και leapfrog εφαρμογές που θα συνοδεύουν κάθε βήμα της λειτουργίας μας, φέρνοντας τα ΕΛΤΑ μπροστά από τον ανταγωνισμό.

## **Ψηφιακός ταχυδρόμος και Smart Lockers**

Στην κατεύθυνση, αυτή, έχει έρθει τώρα, η ώρα ο πελάτης μας – ο Έλληνας πολίτης – να δει απτά αποτελέσματα. Και ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός θέτει τα θεμέλια για να επιτύχουμε το στόχο μας: την ολοκληρωμένη εμπειρία του πελάτη και την αύξηση της ικανοποίησης του με τις νέες υπηρεσίες.

Η υλοποίηση της δεύτερης φάσης του συστήματος της ρομποτικής διαλογής, που όπως ήδη σας εξηγήσαμε θα μας παράσχει τη δυνατότητα να υπερπενταπλασιάσουμε τη δυνατότητα διαχείρισης αντικειμένων και την ταχύτητά μας.

Αυτό είναι καθοριστικής σημασίας για να υποστηριχθούν τα επόμενα βήματα που αφορούν τη διανομή και την υποστήριξη του last mile, με δύο καινοτομίες, που θα έρθουν τους αμέσως επόμενους μήνες:

Η πρώτη θα είναι ο Ψηφιακός Ταχυδρόμος. Ο Ψηφιακός Ταχυδρόμος, δεν είναι απλώς ένας ταχυδρόμος της ψηφιακής εποχής, αλλά ένα ευρύτερο πακέτο υπηρεσιών, στην υπηρεσία του πελάτη.

Περιλαμβάνει τον ανθρώπινο παράγοντα, εφοδιασμένο με λογισμικό και συσκευές, οι οποίες συνεργάζονται με τα ταχυδρομικά συστήματα υποστήριξης και θα δίνουν τη δυνατότητα στους ταχυδρόμους ή τους διανομείς να εκτελούν την καθημερινή δραστηριότητά τους με σχεδόν απεριόριστες δυνατότητες.

Έτσι, **ταχυδρόμοι και διανομείς θα είναι εφοδιασμένοι με συσκευές PDA ενσωματωμένη λειτουργία πληρωμών POS (tap & pay)**, οι οποίες θα επικοινωνούν με την mobile εφαρμογή του πελάτη για ανέπαφες αποστολές. Με τον τρόπο αυτό, εκτός από τη διαχείριση της ταχυδρομικής αποστολής, θα μπορούν να εισπράττουν, να πληρώνουν, ή να αντιπαραβάλλουν οποιαδήποτε παραγγελία, λογαριασμό, ή υπηρεσία.

Για τους πελάτες, η ίδια mobile εφαρμογή θα προσφέρει real-time ενημέρωση γιακάθε διακίνηση, με έξυπνο σύστημα σκαναρίσματος και αναγνώριση εικόνας για την πραγματοποίηση όλων των δυνατών συναλλαγών.

Για τις παραλαβές θα συνδυάζεται με ηχητική ή και αναδυόμενη ειδοποίηση για αλλαγές στο δρομολόγιο, ώστε να επιτυγχάνεται η βέλτιστη παρακολούθηση, ενώ θα δείχνει σε πραγματικό χρόνο το στίγμα του διανομέα.

Η δεύτερη θα αφορά τα νέα ψηφιακά καταστήματα, τα Smart Lockers, στα οποία ο πελάτης μας θα μπορεί να παραδίδει ή να παραλαμβάνει το αντικείμενο, το πακέτο, ή την αλληλογραφία του **24 ώρες το 24ωρο.**

Σύντομα θα έχουμε την ευκαιρία να ξανασυναντηθούμε, για να σας τα επιδείξουμε από κοντά, όπως άλλωστε και τον Ψηφιακό Ταχυδρόμο.

## **Συνεργασία με Amazon**

Η προσπάθεια που κάναμε ως τώρα ίσως ακόμη και σε εσάς τους ειδικούς του κλάδου μας, να μην ήταν ιδιαίτερα ορατή. Η αλήθεια, όμως, είναι ότι έχει γίνει σημαντική και καλή δουλειά προετοιμασίας, όλο το διάστημα που προηγήθηκε. Και η οποία είχε ήδη αποτέλεσμα και σε εμπορικό επίπεδο.

Σαν μία απόδειξη της ποιότητας των υπηρεσιών μας και της δυνατότητας να καλύψουμε το σύνολο της ελληνικής επικράτειας, με αξιοπιστία και σε ανταγωνιστικούς χρόνους παραδόσεων, ήρθε στα τέλη της περασμένης άνοιξης και η συμφωνία με την Amazon, για τη διανομή των αντικειμένων που αποστέλλει σε Έλληνες παραλήπτες ή επί ελληνικού εδάφους.



Η εμπιστοσύνη κορυφαίων εταιρειών του παγκόσμιου e-commerce, όπως η Amazon, αλλά και μια σειρά από **νέες συμφωνίες που θα ανακοινώσουμε πολύ σύντομα**, έχουν δώσει μια διεθνούς επιπέδου ψήφο εμπιστοσύνης στον όμιλο των Ελληνικών Ταχυδρομείων.

Παράλληλα, όμως λειτουργούν και ως ένδειξη ότι κινούμαστε στην σωστή κατεύθυνση.

## **Τα ΕΛΤΑ θα περάσουν σε κέρδη**

Πριν μερικούς μήνες θέσαμε τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των ΕΛΤΑ ως ένα κεντρικό στοίχημα της ευρύτερης μεταρρυθμιστικής πολιτικής της ελληνικής κυβέρνησης.

Η διοικητική ομάδα και εγώ προσωπικά, επιλέξαμε να υλοποιήσουμε τον σχεδιασμό αυτό και να τον ολοκληρώσουμε με επιτυχία. Πιστεύουμε στις μεγάλες προοπτικές της Εταιρείας.

Σήμερα το κάνουμε πράξη. Πρωτοπορούμε και δείχνουμε το δρόμο για το πώς μια δημόσια επιχείρηση μπορεί να γίνει καινοτόμος και, ταυτόχρονα, οικονομικά υγιής και επιχειρηματικά ανταγωνιστική.

Αυτό που διαμορφώνεται μέσα από την ψηφιοποίηση και το πρόγραμμα του μετασχηματισμού μας είναι μια εντελώς νέα εταιρεία. Ανταγωνιστική σε ελληνικό και διεθνές περιβάλλον, η οποία θα διατηρεί ταυτόχρονα το ισχυρό κοινωνικό της



αποτύπωμα στη χώρα.

Μια εταιρεία με ψηφιακή λειτουργία και πλήρες δίκτυο 24ωρων υπηρεσιών, με πρωτοποριακές υπηρεσίες προς τους πελάτες της και τους Έλληνες πολίτες. Και ταυτόχρονα μια εταιρεία με νέα φιλοσοφία και κουλτούρα που θα παρέχει για τους εργαζομένους της ένα δυναμικό περιβάλλον εξέλιξης και αξιοκρατίας.

Ταυτόχρονα, κάνουμε βήματα για την σταθεροποίηση και ενίσχυση της κερδοφορίας που καταφέραμε να καταγράψουμε την τελευταία διετία.

Και πρακτικά **να επιτύχουμε την «επιστροφή κεφαλαίου»** που διατέθηκε από το κράτος για το μετασχηματισμό αυτό, και τη μετατροπή των άλλοτε ζημιογόνων ΕΛΤΑ, σε μία κερδοφόρο επιχείρηση που συνεχίζει, όμως, να λειτουργεί προς όφελος των πολιτών.

Προσφέροντάς τους, πλέον καινοτόμες και πρωτοποριακές υπηρεσίες. Η αλλαγή αυτή είναι αποτέλεσμα μιας μεθοδικής στρατηγικής την οποία έχουμε εκπονήσει ως διοίκηση, αλλά και της προσπάθειας όλων των εργαζομένων και συνεργατών μας. Από εδώ και μετά κοιτάμε μόνο το μέλλον.