

Οι μεγάλες προκλήσεις στην αγορά των υπηρεσιών ταχυμεταφορών

2022/06/24 08:00 στην κατηγορία ΓΝΩΜΗ

Σε μια περίοδο έντονων μετασχηματισμών και αναταράξεων στις διεθνείς αγορές, ο κλάδος των ταχυδρομικών υπηρεσιών καλείται να προσαρμοστεί σε νέα δεδομένα και να ανταποκριθεί σε αναδυόμενες ανάγκες.

Πιο συγκεκριμένα, οι ταχυδρομικές εταιρείες καλούνται να βελτιώσουν τον βαθμό απόκρισής τους σε όρους ταχύτητας και αξιοπιστίας, αλλά και **να συγκρατήσουν το λειτουργικό κόστος τους** παρά τις πιέσεις που δέχονται λόγω της δυσμενούς συγκυρίας (άνοδος πληθωρισμού και ενεργειακού κόστους).

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, η **συνεχής αύξηση του όγκου των διακινούμενων δεμάτων** ως αποτέλεσμα της εκρηκτικής άνθησης του ηλεκτρονικού εμπορίου -που επιταχύνθηκε περαιτέρω την περίοδο της πανδημίας- και η μεγάλη μείωση της επιστολικής αλληλογραφίας που παρατηρείται εδώ και χρόνια, έχουν αλλάξει σημαντικά το κέντρο βάρους των εταιρειών.

Παράλληλα, οι τεχνολογικές εξελίξεις προσφέρουν νέες δυνατότητες βελτίωσης μέσω καινοτόμων εφαρμογών, πρακτικών και λύσεων αυτοματισμού σε όλες τις φάσεις της αλυσίδας παραλαβής, μεταφοράς και επίδοσης.

Οι παραπάνω αλλαγές επηρεάζουν αποφασιστικά τις προσδοκίες των χρηστών από τις εταιρείες ταχυμεταφορών, όπως άλλωστε φάνηκε σε πρόσφατη έρευνα που διενήργησε η ΕΕΤΤ με αντικείμενο τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δεμάτων.

Όπως επιβεβαιώνουν τα πορίσματα, κεντρικό ζητούμενο είναι η ταχύτητα παράδοσης και η αξιοπιστία, ενώ λειτουργικές αδυναμίες, για τις οποίες οι ερωτώμενοι εξέφρασαν δυσαρέσκεια είναι το κόστος, οι καθυστερήσεις και η συχνά πλημμελής εξυπηρέτηση πελατών, γεγονός που φωτογραφίζει πολύ **συγκεκριμένα πεδία επί των οποίων θα πρέπει οι εταιρείες ταχυμεταφορών να επιδιώξουν άμεσα βελτιώσεις.**

Οι ολοένα υψηλότερες προσδοκίες των χρηστών, αλλά και η ιδιαίτερη βαρύτητα του κλάδου ταχυμεταφορών στην εθνική οικονομία επιτάσσουν τολμηρά βήματα βελτίωσης και γρήγορα αντανakλαστικά.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΕΤΤ παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και δράσεις με στόχο τη διαρκή ενίσχυση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την περαιτέρω ανάπτυξη του κλάδου.



Δρ Σπυρίδων Παντελής,

Αντιπρόεδρος της ΕΕΤΤ

(αναδημοσίευση από το ενημερωτικό περιοδικό εν τ@χει Τεύχος Νο 69)