

## Η «μάχη» των «έξυπνων» θυρίδων: Οι κινήσεις ΕΛΤΑ, ACS, Skrutz και BOX NOW

2022/10/17 09:31 στην κατηγορία (ΤΑΧΟ)ΓΡΑΦΟΣ

Οι ταχυμεταφορές, κατά γενική διαπίστωση, συγκαταλέγονται στους «κερδισμένους» της πανδημίας, καθότι η εκρηκτική άνοδος του ηλεκτρονικού εμπορίου επέφερε απρόβλεπτη αύξηση του αριθμού παραγγελιών και αποστολών.

Οι εταιρείες ταχυμεταφορών χρειάστηκε, σε σύντομο χρονικό διάστημα, να εξυπηρετήσουν όγκους που - όμως αποδείχτηκε - ήταν μη διαχειρίσιμοι, τουλάχιστον την πρώτη περίοδο της πανδημίας.

Το σίγουρο είναι ότι **«ωρίμασαν βιαίως» τη διετία 2020 - 21, επισπεύδοντας τις επενδύσεις σε εξοπλισμό, μηχανοργάνωση, προσωπικό και ψηφιοποίηση.**

Όμως, δεν ήταν μόνο οι εταιρείες ταχυδρομείου - ταχυμεταφορών που επένδυσαν στο τελευταίο μίλι (last mile), καθώς και εταιρείες λιανεμπορίου, οι οποίες, είτε συνεργάστηκαν μαζί τους, είτε προχώρησαν με ίδια μέσα στην κάλυψη αυτής της υπηρεσίας.

**Η πλειονότητα των χρηστών (72%) δεν γνωρίζει τη δυνατότητα χρήσης αυτόματων / αυτοματο-ποιημένων θυρίδων (lockers), ενώ στην προοπτική χρήσης τους, το 33% είναι θετικό (κυρίως νέοι ηλικίας 25 - 34 ετών) και το 37% είναι αρνητικό (κυρίως ηλικίες 65+), σύμφωνα με έρευνα της ΕΕΤΤ**

Σύμφωνα με αναλυτές της αγοράς, οι ταχυδρομικές και όχι μόνο 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, ενεργειακού κόστους και κόστους καυσίμων).

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, η **συνεχής αύξηση του όγκου των διακινούμενων δεμάτων** ως αποτέλεσμα της άνθησης του ηλεκτρονικού εμπορίου (εάν και όχι με

τον ρυθμό του πρόσφατου παρελθόντος) και η μεγάλη μείωση του «παραδοσιακού» ταχυδρομείου, 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 «έξυπνες» θυρίδες και οι κινήσεις ΕΛΤΑ, ACS, Skrutz και BOX NOW**

Μία από τις πλέον σύγχρονες τάσεις στον ευρύτερο κλάδο των ταχυμεταφορών και του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι οι «έξυπνες» θυρίδες, τα smart lockers.

Τα ΕΛΤΑ, τα οποία διαθέτουν το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς στην αγορά του ταχυδρομείου, εξήγγειλαν στη ΔΕΘ τη λειτουργία των «**ΕΛΤΑ pickup**».



Σύμφωνα

με πληροφορίες, σήμερα λειτουργούν **πιλοτικά 40 «έξυπνες» Θυρίδες των ΕΛΤΑ σε επιλεγμένα καταστήματα**, με στόχο το εμπορικό λανσάρισμα της υπηρεσίας στις 15 Δεκεμβρίου, ενώ έως τα τέλη του έτους αναμένεται η προσθήκη 18. Οι θυρίδες αυτές, εκτός από Αθήνα και Θεσσαλονίκη, θα εγκατασταθούν, μεταξύ άλλων, σε Λάρισα, Κομοτηνή, Πάτρα και Κόρινθο.

Αντίστοιχα, **η ACS**, η οποία διαθέτει το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς στις ταχυμεταφορές, λειτουργεί 50 «έξυπνες» θυρίδες (ACS Smartpoint Lockers) σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, με στόχο την προσθήκη 50 έως τα τέλη του έτους. Νέες θυρίδες θα τοποθετηθούν σε Πάτρα, Λάρισα, Ιωάννινα, Τρίκαλα και Βόλο.



Αντίστοιχα, μεγάλο δίκτυο

«έξυπνων» θυρίδων διατηρεί η Skroutz. Η εταιρεία διαθέτει 358 θυρίδες, οι οποίες εξυπηρετούνται από 310 βαν, με αποτέλεσμα την εξυπηρέτηση 15.000 αποστολών ημερησίως.

Η **Skrouz**, εξαγοράζοντας την εταιρεία ταχυμεταφορών Sendx και το ίδρυμα πληρωμών Everypay, σε συνδυασμό με την εγκατάσταση περισσότερων θυρίδων (εκτιμάται ότι στους επόμενους 7-8 μήνες θα ανέλθουν στις 1.000), ουσιαστικά επιδιώκει το σύνολο των πωλήσεων να προέρχεται από αγορές απευθείας από το «Skrouz».





Τέλος, η **BOX NOW**

διαθέτει σήμερα 1.000 θυρίδες, με στόχο τις 1.200 - 1.300 μέχρι τα τέλη του έτους. Οι νέες πόλεις που προστίθενται, μεταξύ άλλων, είναι τα Ιωάννινα, η Ηγουμενίτσα, η Πάτρα, η Άρτα, η Πρέβεζα, η Καστοριά, η Πτολεμαΐδα, ενώ θα πραγματοποιηθεί είσοδος και στην Κρήτη.



Έως τα τέλη του έτους, η BOX NOW υπολογίζεται ότι θα έχει επενδύσει στην Ελλάδα περί τα 10 εκατ. ευρώ, διαθέτοντας και περισσότερα από 50 βαν.

## Τα αποτελέσματα έρευνας για τις «έξυπνες» Θυρίδες

Οι ανωτέρω αλλαγές στο ηλεκτρονικό εμπόριο, σε συνδυασμό με τις πιο διευρυμένες απαιτήσεις των καταναλωτών, επηρεάζουν αποφασιστικά τις προσδοκίες των

χρηστών από τις εταιρείες του ευρύτερου κλάδου ταχυμεταφορών, όπως φάνηκε σε φετινή 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.**

Ειδικότερα, διερευνήθηκαν οι συνήθειες των καταναλωτών όσον αφορά τη χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφορών, η συνολική εμπειρία τους από τη συνεργασία με ταχυδρομικές επιχειρήσεις, η αποτίμηση της ταχύτητας παράδοσης, η γνώση για τις αυτοματοποιημένες θυρίδες και η προοπτική χρήσης τους στο μέλλον, καθώς επίσης και η γνώση για τους φορείς υποδοχής παραπόνων/καταγγελιών.

Σύμφωνα με την έρευνα, η πλειονότητα των χρηστών (72%) δεν γνωρίζει τη δυνατότητα χρήσης αυτόματων/ αυτοματοποιημένων θυρίδων (lockers), ενώ στην προοπτική χρήσης τους, το 33% είναι θετικό (κυρίως νέοι ηλικίας 25-34 ετών) και το 37% είναι αρνητικό (κυρίως ηλικίες 65+).

Ως ενισχυτικοί παράγοντες για τη μελλοντική χρήση θυρίδων, αναδεικνύονται η παραλαβή/παράδοση σε σημεία που διευκολύνουν τον χρήστη και ο βολικός χρόνος παράδοσης, ενώ στους αποτρεπτικούς παράγοντες συγκαταλέγονται η έλλειψη ασφάλειας, η ανάγκη μετακίνησης και η απουσία ανθρώπινης επαφής.