

Η εξέλιξη του προγράμματος μετασχηματισμού των ΕΛΤΑ. Τι αναφέρει το Υπερταμείο

2023/01/09 07:02 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Στο χαρτοφυλάκιο του Υπερταμείου (ΕΕΣΥΠ) περιλαμβάνεται ένα μεγάλο εύρος δημοσίων επιχειρήσεων, εισηγμένων και μη, που δραστηριοποιούνται σε πολλούς, διαφορετικούς στρατηγικούς τομείς της οικονομίας.

Ως εκ τούτου το Υπερταμείο, όπως επισημαίνεται στην έκθεση τρίτου τριμήνου του 2022, δραστηριοποιείται πλέον πιο ενεργά για να στηρίξει τις θυγατρικές του, ώστε να προσφέρουν αναβαθμισμένες υπηρεσίες στους πολίτες μέσα από μία πιο πελατοκεντρική φιλοσοφία, να βελτιώσουν την οικονομική τους θέση και να υλοποιήσουν τα επενδυτικά τους πλάνα.

Σε εξέλιξη το πλάνο μετασχηματισμού των ΕΛΤΑ

Για τα ΕΛΤΑ, και όπως αναφέρεται στην έκθεση του τρίτου τριμήνου του 2022 του Υπερταμείου, η υλοποίηση του 5ετούς πλάνου μετασχηματισμού του Οργανισμού συνεχίζεται και προχωρούν με εντατικούς ρυθμούς μια σειρά από έργα που σχετίζονται με την βελτίωση της διαλογής και οργάνωσης διανομής, της εμπορικής λειτουργίας, αλλά και της εμπειρίας του πελάτη μέσα από καινοτόμες ψηφιακές λύσεις και υπηρεσίες.

Η συνεργασία με τον εξωτερικό σύμβουλο μετασχηματισμού βρίσκεται σε εξέλιξη με μία σειρά δράσεων με στόχο τον επιχειρησιακό μετασχηματισμό σε επίπεδο ομίλου, όπως:

- η συλλογή και ανάλυση δεδομένων του δικτύου διανομής, καθώς και η έναρξη αποτύπωσης στο εργαλείο ORTEC
- η συλλογή και ανάλυση των δεδομένων της υφιστάμενης ταχυδρομικής αγοράς, των πρακτικών πολιτικής καναλιών και του προϊόντικού χαρτοφυλακίου
- η συλλογή κι ανάλυση δεδομένων του μοντέλου διαβιβάσεων και των κέντρων διαλογής, καθώς και η έναρξη αποτύπωσης της τοπολογίας δικτύου back-bone στο εργαλείο ORTEC.

Παράλληλα, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία προχωρούν με την υλοποίηση των έργων για τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη μέσα από βελτιωμένες και νέες ψηφιακές

υπηρεσίες. Συγκεκριμένα:

- Το έργο “Smart Lockers”, με αντικείμενο την εγκατάσταση αρχικά ενός πιλοτικού δικτύου 18 ‘έξυπνων’ θυρίδων σε στρατηγικά σημεία σε όλη την Ελλάδα, που θα προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες να παραλαμβάνουν τα ταχυδρομικά τους αντικείμενα από αυτοματοποιημένες θυρίδες με πρόσβαση 24/7, όποτε εκείνοι το επιθυμούν. Ήδη πραγματοποιήθηκε η εγκατάσταση ενός Smart Locker των ΕΛΤΑ για σκοπούς ελέγχων, ανάπτυξης και διασύνδεσης εφαρμογών IT, ενώ παρουσιάστηκε ένα πλήρως λειτουργικό Smart Locker στη 86η ΔΕΘ ως proof of concept Το επόμενο διάστημα αναμένονται βάσει προγραμματισμού οι φυσικές εγκαταστάσεις & διασύνδεση των θυρίδων στα 18 καταστήματα που έχουν επιλεγεί.
- Στο έργο “Smart Queuing” που έχει ως αντικείμενο την εγκατάσταση ενός ‘έξυπνου’ συστήματος διαχείρισης της σειράς αναμονής των πελατών σε 70 επιλεγμένα σημεία εξυπηρέτησης σε όλη την Ελλάδα, έχει γίνει η επιλογή και οι επιθεωρήσεις των καταστημάτων που θα παρέχουν την νέα ψηφιακή υπηρεσία. Έχει ξεκινήσει ήδη και συνεχίζεται η ανάπτυξη και εγκατάσταση των εφαρμογών (central, web & mobile), ενώ στο αμέσως επόμενο διάστημα αναμένεται η προετοιμασία και πραγματοποίηση της πιλοτικής εφαρμογής του. Με το Smart Queuing οι πελάτες θα μπορούν να εκδίδουν εισιτήριο προτεραιότητας ηλεκτρονικά πριν ακόμη φτάσουν στο κατάστημα και να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο για τη σειρά αναμονής τους.
- Η καινοτόμα υπηρεσία του “Ψηφιακού Ταχυδρόμου”, ένα σύνολο ψηφιακών ταχυδρομικών υπηρεσιών που θα παρέχονται από τον όμιλο ΕΛΤΑ στην πόρτα των πελατών, μέσω των ταχυδρομικών διανομών του, προχωρά προς το στάδιο ολοκλήρωσης. Συγκεκριμένα, ολοκληρώθηκαν επιτυχώς τα δοκιμαστικά τεστ σε περιβάλλον παραγωγής καθώς και το πιλοτικό τεστ σε πραγματικές συνθήκες στη μονάδα διανομής στον Βύρωνα. Πραγματοποιήθηκε επίσης η παρουσίαση του Ψηφιακού Ταχυδρόμου και των αρχικών υπηρεσιών που θα παρέχει στην 86η ΔΕΘ, ενώ ξεκινάει σταδιακό το roll-out σε μονάδες διανομής σε όλη τη χώρα. Οι παρεχόμενες ταχυδρομικές υπηρεσίες στην παρούσα φάση περιλαμβάνουν επιδόσεις αντικειμένων ελευθέρων βαρών, επιδόσεις αντικειμένων με οικονομικά βάρη (τελών και φόρων), πληρωμή των τελών και φόρων με ανέπαφη συναλλαγή, έκδοση αντίστοιχης απόδειξης, καθώς και έκδοση ειδοποιητηρίου. Η Α φάση του έργου θα ολοκληρωθεί στις αρχές του 4ου τριμήνου 2022 για 478 ψηφιακούς ταχυδρόμους οι οποίοι θα προσφέρουν βασικές υπηρεσίες (επιδόσεις αντικειμένων με ή χωρίς οικονομικά βάρη, ανέπαφες πληρωμές και ειδοποιήσεις). Η υλοποίηση του έργου σε πλήρη κλίμακα θα γίνει το 1ο τρίμηνο του 2023 σε 950 ταχυδρόμους και θα περιλαμβάνει υπηρεσίες είσπραξης αντικαταβολής έλεγχος γνησιότητας ψηφιακών ταυτοτήτων κ.ά. Τέλος, το 4ο τρίμηνο 2023 θα ολοκληρωθεί και η εφαρμογή e-Postman app με την οποία θα

προσφέρονται καινοτόμες υπηρεσίες (π.χ. δημιουργία ετικέτας, εφαρμογή συνομιλίας, PoS tap & pay, βέλτιστη δρομολόγηση, παρακολούθηση εξέλιξης παραγγελίας κ.α.)

Σε εξέλιξη βρίσκεται το έργο μελέτης Track & Trace (Phase 1 – Assessment), με στόχο την κατάρτιση προδιαγραφών για το νέο σύστημα ιχνηλάτησης του ομίλου.

Επιπλέον, σε εξέλιξη βρίσκονται το έργο «Enterprise Architecture» που αποσκοπεί στην εναρμόνιση και συντονισμό των έργων ψηφιακού μετασχηματισμού υπό το πρίσμα μίας νέας ενιαίας επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής, που θα διασφαλίσει την προσαρμογή, συνεργασία και συνλειτουργία υφιστάμενων συστημάτων με νέων που θα αναπτυχθούν, καθώς και το έργο «Data Lake Platform» που αποσκοπεί στην ανάπτυξη ευρύτερης αρχιτεκτονικής για την συλλογή, αποθήκευση και διαχείριση όλων των δεδομένων για περαιτέρω επεξεργασία και παροχή αναγκαίων πληροφοριών για αποδοτική επιχειρηματική αξιοποίηση από τον όμιλο.

Τέλος, ολοκληρώθηκαν κατά την περίοδο αναφοράς τα εξής έργα, που συμβάλλουν στην περαιτέρω τεχνολογική και οργανωτική αναβάθμιση του ομίλου:

- η προμήθεια και εγκατάσταση στόλου 45 ρομπότ / αμαξιδίων (mini-robots) στο Κέντρο Διαλογής Θεσσαλονίκης (ΚΔΘ), που καλύπτουν τη λειτουργική ανάγκη για ταξινόμηση 2.600 αντικειμένων ανά ώρα σε 120 εξόδους διαλογής. Το έργο παρουσιάστηκε στην 86η ΔΕΘ, και έχει μπει ήδη σε παραγωγική λειτουργία.
- το έργο της χαρτογράφησης και ψηφιοποίησης των διαδικασιών των ΕΛΤΑ (As-Is Blueprint), και εκδόθηκε η νέα πολιτική διαδικασιών με στόχο την αποδοτικότερη διαχείριση των επιχειρησιακών λειτουργιών. Παράλληλα, ξεκίνησαν αντίστοιχες εργασίες για την θυγατρική.

Η θυγατρική εταιρεία ΕΛΤΑ Courier στο πλαίσιο της εμπορικής της στρατηγική, η οποία στοχεύει σε αύξηση της κερδοφορίας και στη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη, ολοκλήρωσε το έργο «web portal & admin panel» που αφορά στη λειτουργία νέας διαδικτυακής πύλης για τους πελάτες της ΕΛΤΑ Courier που προσφέρει διάφορες ψηφιακές λύσεις μέσω web, όπως έλεγχο και προβολή όλης της διαδικασίας από την παραλαβή μέχρι την επίδοση, εξίσωση ψηφιακών και φυσικών λειτουργιών και ψηφιακή αλληλεπίδραση με τον πελάτη.

Ακόμη, βρίσκεται στην τελική ευθεία για την ολοκλήρωσή του το έργο AI Call Center (παροχή υπηρεσιών υποστήριξης του Τηλεφωνικού Κέντρου της Εταιρείας με τη βοήθεια Τεχνητής Νοημοσύνης).

Σημειώνεται ότι, όσον αφορά στη λειτουργική ενοποίηση παραγωγικών λειτουργιών μητρικής – θυγατρικής, για την επίτευξη οικονομιών κλίμακας σε επίπεδο ομίλου, αυτή ολοκληρώθηκε στο Διαμετακομιστικό Κέντρο Πειραιά και στα Κέντρα Διαλογής

Αθηνών, Θεσσαλονίκης και Ηρακλείου.

Επίσης, ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση του προσωπικού, για τη στελέχωση 570 εργαζομένων σε θέσεις ευθύνης, επιτυγχάνοντας την τοποθέτησή τους, μέσα στο δεύτερο τρίμηνο του 2022. Με τη συγκεκριμένη ενέργεια, επιτεύχθηκε αφενός η σημαντική αναπλήρωση των αποχωρούντων εργαζομένων από την εθελουσία έξοδο και αφετέρου διασφαλίστηκε η εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιακών μονάδων, διατηρώντας την αξιοπιστία της ΕΛΤΑ απέναντι στον πελάτη.

Τέλος, το διάστημα αυτό, τα ΕΛΤΑ εξέδωσαν τις παρακάτω σειρές γραμματοσήμων:

- Euromed Postal 2022 “Θαλάσσια Αρχαιολογία της Μεσογείου”. Ειδική έκδοση που κυκλοφορεί ταυτόχρονα και με κοινή θεματολογία από τις ταχυδρομικές υπηρεσίες – μέλη της Μεσογειακής Ταχυδρομικής Ένωσης. Φέτος τα δυο γραμματόσημα προβάλλουν το Ναυάγιο Περιστεράς στην Αλόνησο.
- 100 χρόνια ΑΗΕΡΑ. Αναμνηστική έκδοση Φεγιέ ενός γραμματοσήμου για τη συμπλήρωση ενός αιώνα του Οργανισμού που στόχο έχει την προώθηση του Ελληνισμού, της Παιδείας, της Φιλανθρωπίας, της Πολιτικής Υπευθυνότητας και της Οικογενειακής και Ατομικής Αριστείας.
- Πρώτοι Αστικοί Προσφυγικοί Συνοικισμοί. Αναμνηστική σειρά 4 γραμματοσήμων που κυκλοφόρησε με αφορμή τη συμπλήρωση 100 χρόνων από τη Μικρασιατική Καταστροφή και απεικονίζει τους πρώτους και σημαντικότερους προσφυγικούς συνοικισμούς της χώρας: Βύρωνας, Καισαριανή, Νέα Ιωνία και Κοκκινιά που ιδρύθηκαν το 1923 και σε αυτούς στεγάστηκε σημαντικό τμήμα των προσφύγων που έφταναν με καράβια στο λιμάνι του Πειραιά.