

---

## Το επιστολικό ταχυδρομείο «αποσύρεται», το ηλεκτρονικό «ανθεί». Οι νέες τάσεις

---

2016/12/08 17:37 στην κατηγορία (ΤΑΧΟ)ΓΡΑΦΟΣ

---

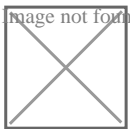
Η συνεχιζόμενη στροφή, σε παγκόσμιο επίπεδο, προς το ηλεκτρονικό εμπόριο και τα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας και ενημέρωσης έχουν φέρει «επανάσταση» στην ταχυδρομική αγορά, αλλάζοντας τον τρόπο με τον οποίο οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις συνεργάζονται μεταξύ τους, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούν με τους καταναλωτές - πελάτες τους.

Κοινός στόχος των ταχυδρομικών επιχειρήσεων είναι η διαφοροποίηση των πηγών εσόδων τους, **μέσω της ανάπτυξης νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και της εισόδου σε νέες γεωγραφικές αγορές.**

Οι αλλαγές που παρατηρούνται στον ταχυδρομικό τομέα αναμένεται να ενταθούν τα επόμενα χρόνια, καθώς μειώνεται σημαντικά ο όγκος του επιστολικού ταχυδρομείου, λόγω της ηλεκτρονικής υποκατάστασης της αλληλογραφίας.

Η «ψηφιακή επανάσταση» και η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου ήδη επιβάλλουν αλλαγές στο υφιστάμενο επιχειρηματικό μοντέλο των ταχυδρομικών επιχειρήσεων, δημιουργώντας την ανάγκη για ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και αναζήτηση νέων ευκαιριών ανάπτυξης.

Image not found or type unknown



Την ίδια στιγμή όμως, εντείνεται ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων του κλάδου. Η παροχή άριστης εμπειρίας στους καταναλωτές, η ανάπτυξη πολυκαναλικών υπηρεσιών, η δυνατότητα αναμόρφωσης και προσαρμογής στις νέες τάσεις, καθώς και το ικανό προσωπικό αποτελούν τους πιο σημαντικούς παράγοντες επιτυχίας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων για το μέλλον, όπως αναφέρεται στην ετήσια έκθεση της ΕΕΤΤ.

Βασικός στόχος των ταχυδρομικών επιχειρήσεων είναι η αύξηση της ευκολίας και άνεσης των πελατών τους, όσον αφορά την παράδοση και την παραλαβή των δεμάτων τους.

Στο πλαίσιο αυτό, πολλές ταχυδρομικές επιχειρήσεις προσφέρουν εναλλακτικούς της,

κατ' οίκον, τρόπους παράδοσης, εγκαθιστώντας σταθμούς αυτοματοποιημένων θυρίδων (automated parcel terminals) σε δημόσιους ή/ και εμπορικούς χώρους, προκειμένου οι καταναλωτές να εξυπηρετούνται στην παραλαβή ή/και παράδοση των δεμάτων τους όλο το 24ωρο.

Image not found or type unknown



Για παράδειγμα, η Swiss Post στην Ελβετία έχει εγκαταστήσει αυτοματοποιημένες θυρίδες σε κεντρικούς σιδηροδρομικούς σταθμούς από τους οποίους διέρχονται καθημερινά χιλιάδες επιβάτες.

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, η Parcelforce Select, μέλος του ομίλου της Royal Mail, προσφέρει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να τροποποιούν τον τόπο ή το χρόνο παράδοσης του δέματός τους, σε περίπτωση που δε βρίσκονται κατ' οίκον, ακόμη και κατά την ημέρα παράδοσής του.

Στην Ελλάδα, η ACS και η DHL έχουν προχωρήσει σε συνεργασία με την Coral AE για την τοποθέτηση ειδικά διαμορφωμένων αυτοματοποιημένων θυρίδων παραλαβής/ παράδοσης δεμάτων στα πρατήρια καυσίμων Shell.

### **Οι νέες τάσεις και εφαρμογές**

Η αύξηση των εξ αποστάσεως αγορών έχει φέρει στο προσκήνιο την ανάγκη των καταναλωτών για εύκολη επιστροφή των προϊόντων στις επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου.

Image not found or type unknown



**Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις αναπτύσσουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, προκειμένου να βοηθήσουν τις εταιρίες ηλεκτρονικού εμπορίου να διαχειρίζονται τις επιστροφές των προϊόντων τους και να προσφέρουν καλύτερη αγοραστική εμπειρία στους καταναλωτές τους.**

Για παράδειγμα, στο Ηνωμένο Βασίλειο, η Royal Mail ανέπτυξε μια διαδικτυακή πύλη, μέσω της οποίας οι επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου μπορούν να διαχειρίζονται τις επιστροφές και τα αποθέματα των προϊόντων τους, ενώ οι καταναλωτές μπορούν να εκτυπώνουν ειδικές ετικέτες για την αποστολή των επιστρεφόμενων προϊόντων και παράλληλα να παρακολουθούν την πορεία της αποστολής τους.

Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις επεκτείνουν **τις διεθνείς υπηρεσίες δεμάτων τους, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου στις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές.**

Στη Γερμανία, η DHL έχει αναπτύξει μια ηλεκτρονική πλατφόρμα όπου 3,5 εκατ. καταναλωτές μπορούν να αγοράσουν πάνω από 15 εκατ. προϊόντα από περισσότερους από 3.000 ηλεκτρονικούς εμπόρους, συμπεριλαμβανομένων και νωπών προϊόντων σούπερ μάρκετ.

Επίσης, η Royal Mail ανέπτυξε δική της παρουσία σε κινέζικη πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου, προκειμένου να προσφέρει στους Κινέζους καταναλωτές πρόσβαση σε προϊόντα Βρετανών εμπόρων.

Η διευκόλυνση των καταναλωτών στις ηλεκτρονικές αγορές έχει **οδηγήσει τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.**

Η Swiss Post προσφέρει στους καταναλωτές μια υπηρεσία μέσω της οποίας μπορούν να διαμορφώσουν το προφίλ τους, σε ό,τι αφορά τα στοιχεία και τις προτιμήσεις παράδοσης και να το χρησιμοποιούν στις αγορές τους στα συμβεβλημένα ηλεκτρονικά καταστήματα.

Image not found or type unknown



Επίσης, η Royal Mail ανέπτυξε μια νέα ηλεκτρονική λύση με την οποία οι πωλητές της πλατφόρμας eBay μπορούν εύκολα να αγοράζουν και να τυπώνουν τις ετικέτες για την αποστολή των προϊόντων τους προς τους αγοραστές.

Η μείωση του όγκου του επιστολικού ταχυδρομείου και η στροφή προς την ηλεκτρονική επικοινωνία έχει ωθήσει τις ταχυδρομικές υπηρεσίες στην ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της Αυστραλίας, όπου η Australia Post προσφέρει στους πελάτες της υπηρεσία ψηφιακού γραμματοκιβωτίου, προκειμένου να λαμβάνουν με ασφάλεια τους λογαριασμούς και την εμπιστευτική αλληλογραφία τους από εταιρίες και δημόσιους φορείς.

Σε συλλογικό επίπεδο, η International Post Corporation (IPC) αναπτύσσει λύσεις προκειμένου να στηρίξει τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις - μέλη της.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας βελτίωσης της διαδικασίας διακίνησης των διασυνοριακών δεμάτων, η IPC δημιούργησε **μια εναρμονισμένη ετικέτα που απλοποιεί την επεξεργασία και παρακολούθηση των δεμάτων από τους ταχυδρομικούς παρόχους.**

Επιπλέον, η IPC έχει αναπτύξει μια πλατφόρμα, μέσω της οποίας τα ηλεκτρονικά καταστήματα μπορούν να προσφέρουν στους πελάτες τους προπληρωμένες ετικέτες για την επιστροφή των προϊόντων τους, χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση.