

# E-commerce logistics: *Lessons learned & post COVID-19 preparation*

Τρίτη 5 Μαΐου 2020  
(Ώρες διεξαγωγής: 17.00 – 18.30)



## Ο ρόλος των ταχυμεταφορών στην εποχή του COVID-19



Δ.Κατσαδάκης  
Αντιπρόεδρος Ομίλου Ο.Βεϊνόγλου,  
Πρόεδρος Easy Mail courier

# Όμιλος ΟΡΠΗΕ ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ



**Υπηρεσίες : “One provider - One Solution - One Commitment ”**

## CARGO SERVICES

- Logistics 3 PL & 4 PL
- National Distribution
- Courier Services
- Air Freight Forwarding
- Sea Freight Forwarding
- Road Freight Forwarding
- Special & Heavy Transport Services
- Customs Clearance

## RELOCATION & OTHER SERVICES

- Household Goods Removals
- Office Relocation
- IT Relocation
- Fine Art
- Exhibitions

**97 years of experience**

**8 χώρες**

- Ελλάδα
- Βουλγαρία
- Κύπρος
- Ρουμανία
- Σερβία
- Βόρεια Μακεδονία
- Κόσσοβο
- Λίβανος



# Όμιλος ORPHEE BEINOGLOU



**97 years of  
experience**

## Εταιρικά στοιχεία 2019



**12 εταιρίες**



**1.150  
Άτομα  
προσωπικό**



**107.000.000  
τζίρος**



**150.000τμ  
εγκαταστάσεις**



**2.500.000  
παραδόσεις  
shipments  
στην Ελλάδα**

**Η ORPHEE BEINOGLOU από το 2003 , ανέπτυξε Διεθνείς Υπηρεσίες Ταχυμεταφορών, μέσα απο την συνεργασία της με ένα απο τα μεγαλύτερα Παγκόσμια Δίκτυα για την ανάπτυξη του στην Ελληνική αγορά.**

**Το 2019 , εντάχθηκε στον Όμιλο μας , και η εταιρία EASY MAIL η οποία εξειδικεύεται στις Ταχυμεταφορές Εσωτερικού**

«Απότομη» Ιεράρχηση στα νέα δεδομένα , αξιακή αναθεώριση προτεραιότητες και δράσεις

Άμεσες δράσεις των επιχειρήσεων

## “Lock Down” Covid-19 : Το ψυχολογικό σοκ!



“Lock Down” Covid-19 : Το «αγοραστικό» σοκ!  
Ο ρόλος των Ταχυμεταφορών ως ένα απο τα ελάχιστα «ενεργά» κανάλια για τις ανάγκες των καταναλωτών και του e-commerce.

Αλματώδης άνοδος στις online αγορές

Αύξηση 307% στις online αγορές στα μεγάλα Super Market

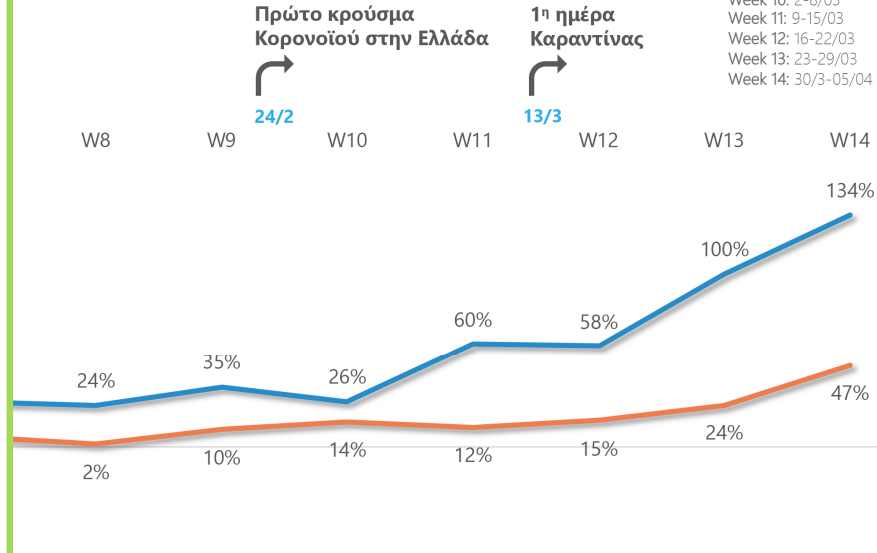
Οι online αγορές σε σχέση με το συνολικό τζίρο του κλάδου λιανεμπορίου, αυξήθηκε 4,5 φορές σε σχέση με την πρώτη εβδομάδα του έτους (0,4% σε 1,8%)

Ειδικά 16 με 22 Μαρτίου οι online αγορές κατέγραψαν ρεκόρ με αύξηση 501% σε σχέση με την ίδια εβδομάδα το 2019

## Η αντίδραση των καταναλωτών

“Courier Last mile” deliveries -  
“the only channel to reach consumer while shops are closed”

2019



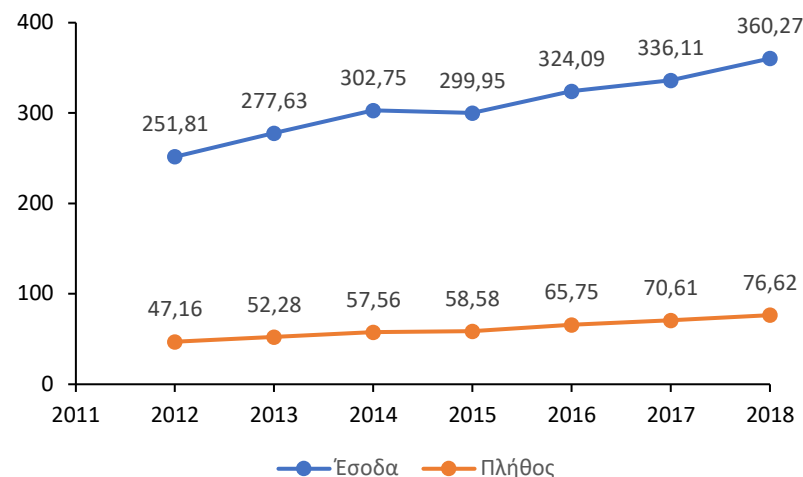
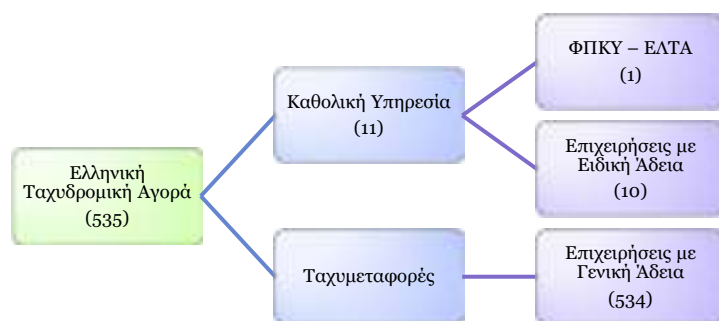
Η έρευνα διενεργήθηκε από τον Ελληνικό Σύνδεσμο Ηλ. Εμπορίου (GRECA) με την επιστημονική επιμέλεια της ομάδας Intelligence της Convert Group για το διάστημα 30 Δεκεμβρίου 2019 – 5 Απριλίου 2020 (wk 1-14) συγκρινόμενο με το διάστημα 31 Δεκεμβρίου 2018 – 7 Απριλίου 2019 (wk 1-14)

ΟΙ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΣΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΓΡΑΜΜΗ ΝΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΟΥΝ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

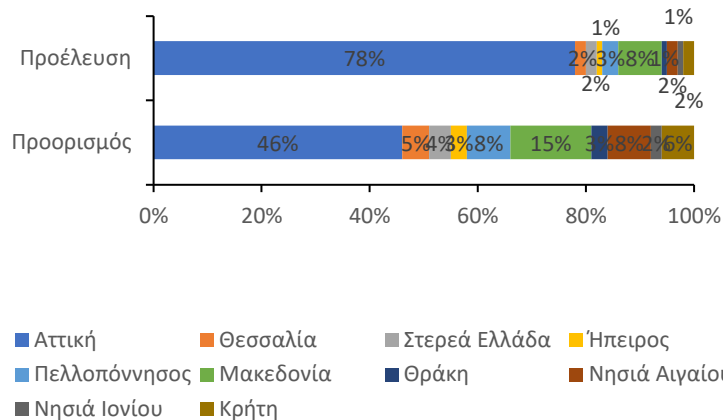
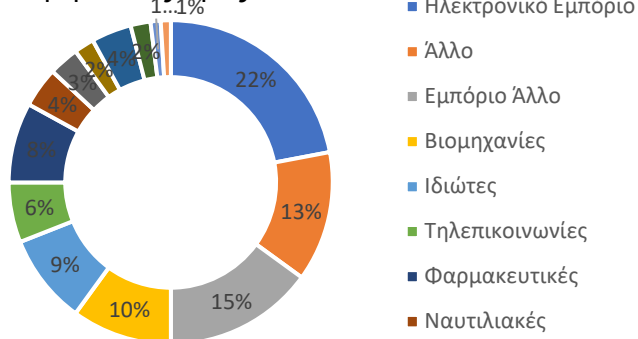


# Ταχυμεταφορές στην Ελλάδα προ Covid-19 σε αριθμούς

(ΕΕΤΤ Δημοσιευμένα στοιχεία 2018: Τα στοιχεία που αναλύουμε αφορούν τις εταιρίες με Γενική Άδεια Ταχυμεταφορών Συμπεριλαμβάνουν και την Διακίνηση Εξωτερικού η οποία σε Πλήθος αποστολών αφορά μόνο το 10 % και στα έσοδα Διεθνών εισερχομένων και εξερχομένων το 34% )



Κατανομή πελατολογίου ταχυμεταφορών ως προς τα έσοδα



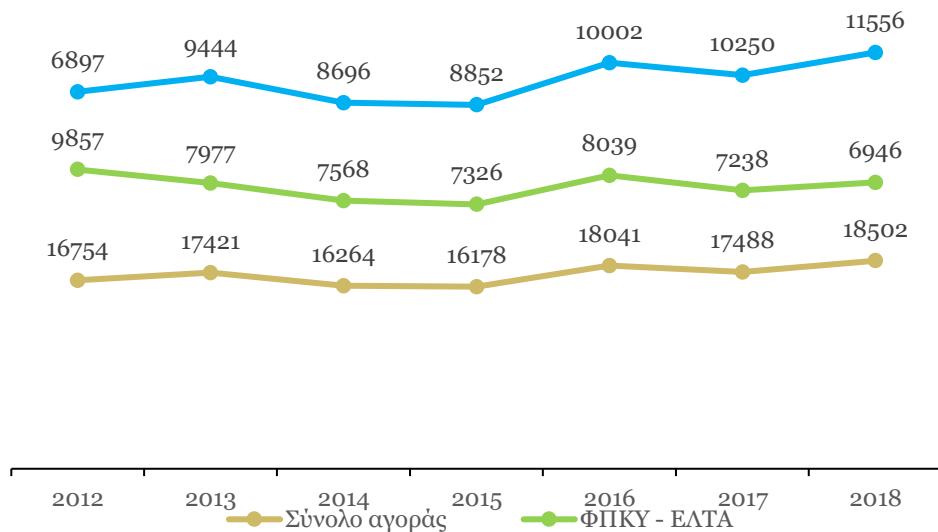


## Οι Ταχυμεταφορές - εργαζόμενοι & αποστολές σε αριθμούς προ Covid-19 (ΕΕΤΤ Δημοσιευμένα στοιχεία 2018)

Ο αριθμός των απασχολούμενων στην Ελληνική ταχυδρομική αγορά το 2018 ανήλθε στα 18.502 άτομα. Ειδικότερα, το 38% των απασχολούμενων εργάζεται στον ΦΠΚΥ - ΕΛΤΑ με 1.253 καταστήματα και 2.375 οχήματα ενώ το υπόλοιπο 62% εργάζεται στους λοιπούς πάροχους με Γενική και ειδική άδεια με 1.757 καταστήματα και 6.930 οχήματα. Ο αριθμός των απασχολούμενων στην Ελληνική αγορά Ταχυμεταφορών το 2018 ανήλθε στα 11.556 άτομα.

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2018 ΕΕΤΤ – ΓΕΝ. ΑΔΕΙΑ - ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

	Ανά χρόνο	Ανά μήνα	Ανά ημέρα
Αποστολές	76.620.000	6.385.000	290.227
Εργαζόμενοι	11.556	11.556	11.556
Οχήματα	6.930	6.930	6.930
Αποστολές / όχημα	11.056	921	42



**(ΕΕΤΤ Δημοσιευμένα στοιχεία 2018: Οι 6 μεγαλύτερες εταιρίες του Κλάδου, διακίνησαν το 82,5% του πλήθους των αποστολών)**



## Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ : «ΕΚΤΙΜΙΣΗ ΑΓΟΡΑΣ» Αριθμικό παράδειγμα Αύξης Αποστολών 30% - Κατα πόσο ήταν εφικτή η Αντιμέτώπιση της Ραγδαίας αύξησης του e-commerce χωρίς προβλήματα ?

**01**

ΕΕΤΤ 2018

IOBE 2019 (+5%)

**COVID-19 LOCKDOWN(1<sup>ο</sup> αποτέλεσμα) 30% Αύξηση αποστολων !!!!**

**02**

Αποστολές /  
ημέρα

290.277

304.739

Αποστολές  
/ημέρα

396.160

Διαφορά αποστολών /  
ημέρα 91.422

Εργαζόμενοι

11.556

12.134

Εργαζόμενοι

15.774

Διαφορά Εργαζομένων  
3.640

Οχήματα

6.930

7.277

Οχήματα

9.459

Διαφορά Οχημάτων 2.183

Αποστολές /  
όχημα

42

44

Αποστολές /  
όχημα

57

Διαφορά αποστολών ανα  
όχημα + 13

Αποστολές Εργαζόμενοι Οχήματα Αποστολές / Όχημα

Αφορά ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ

**COVID-19 Lockdown (2<sup>ο</sup> αποτέλεσμα)**

**03**

2019

304.739  
αποστολές

46%

Αττική  
+81.670  
(140.180->221.850)

56%

Υπ. Ελλάδα  
+9.752  
(164.180->174.311)

44%

396.160  
αποστολές  
+ 91.422

**04**

ΕΕΤΤ αναλογία προορισμού αποστολών  
2019 μελέτη +5%

**05**

Αττική 46%

3.374

7.277 οχήματα

Υπ Ελλάδα 54%

3.929

12.134 εργ/νοι

6.552

304.739 Απ/λές

164.559

Αύξηση COVID-19 (56% στην Αττική / τελική εκτίμηση 58%)

Αύξηση COVID-19 (44% Υπ. Ελλάδα / τελική εκτίμηση 7 %)

**06**

Αποστολές  
396.160

221.850

Διαφορά 81.670

Εργαζόμενοι  
15.774

8.833

Διαφορά 3.252

Οχήματα  
9.459

5.297

Διαφορά 1.950

Αποστολές ανά όχημα 57

Αποστολές  
396.160

174.311

Διαφορά 9.752

Εργαζόμενοι  
15.774

6.941

Διαφορά 388

Οχήματα  
9.459

4.162

Διαφορά 233

Αποστολές ανά όχημα 57

**07**



## Απρίλιος 2020: ΕΕΤΤ έρευνα που διενεργήθηκε εντός της περιόδου Covid-19 - Επιδρασεις στον Δύσκολο Ρόλο των Εταιριών Ταχυμεταφορών στην Χώρα μας

### Ανθρώπινο δυναμικό

- Φόβος του προσωπικού για την έκθεση του στον ιό.
- Μείωση προσωπικού από άδειες ειδικού σκοπού ή από απομάκρυνσή μερους για προληπτικούς λόγους (ευπαθείς ομάδες).
- Δυσκολία ανεύρεσης προσωπικού (συχνά λόγω φόβου δεν υπάρχει η αναμενόμενη ζήτηση εργασίας)
- Δυσκολία στην εύρεση νέου Έμπειρου προσωπικού για την εξυπηρέτηση της επείγουσας κατάστασης.
- Δυσκολία εντοπισμού εξωτερικών συνεργατών για την ενίσχυση των διακινήσεων στα καταστήματα του δικτύου

### Εγκαταστάσεις και κέντρα διαλογής

- Επέκταση των ωρών εργασίας – προσλήψεις προσωπικού στα κέντρα διαλογής για να ανταποκριθεί η εταιρία στους όγκους. Σημαντική αύξηση υπερωριών.
- Αναπροσδιορισμός του τρόπου λειτουργίας της εταιρείας βάσει των οδηγιών των αρχών
- Πλήθος αποστολών που ξεπερνούν συχνά τις υποδομές της εταιρείας σε χώρους και εξοπλισμό
- Αναζήτηση νέων χώρων προς ενοικίαση για την προσωρινή αποθήκευση αποστολών προς διαλογή ή αποστολών που μετά από διαλογή δεν χωράνε στα καταστήματα παράδοσης.
- Δυσκολίες και καθυστερήσεις στην Διαλογή και Ανεύρεση αποστολών

### Διακίνηση

- Λόγω του αυξημένου πλήθους απαιτείται η ενίσχυση δρόμων ή περιφερειακών αξόνων (ανάποδες ροές απο τις υφιστάμενες)
- Αλλαγές στην οργάνωση της παράδοσης – χρήση μάσκας, αντισηπτικού, γαντιών) – δημιουργεί καθυστέρηση στην διακίνηση
- Μεγάλο πλήθος άσκοπων διακινήσεων (και κόστους – χρόνου) από προσπάθειες παράδοσης σε κλειστά καταστήματα
- Πλήθος άσκοπων διακινήσεων – από διεύθυνση εργασίας σε διεύθυνση κατοικίας (μεγαλύτερο κόστος για διακίνηση αποστολών)
- Ταχύτερη διακίνηση στους δρόμους από τη μείωση της κίνησης
- Καθυστερήσεις στην παράδοση από άρνηση των παραληπτών να υπογράψουν με ηλεκτρονική υπογραφή, οπότε και πρέπει να γίνεται ταυτοποίησή τους τηρώντας τις αποστάσεις ασφαλείας
- Η αναμονή στην πόρτα του παραλήπτη για την παράδοση οδηγεί σε καθυστερήσεις
- Φόβος για την παραλαβή ή επίδοση αντικειμένων

## Απρίλιος 2020: ΕΕΤΤ έρευνα που διενεργήθηκε εντός της περιόδου Covid-19 - Επιδρασεις στον Δύσκολο Ρόλο των Εταιριών Ταχυμεταφορών στην Χώρα μας

### ADMIN – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – IT

- Μεγάλος όγκος εισερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων αλλά και επισκεψιμότητας του site από παραλήπτες που αναζητούν αποστολές με σπύρροια δημιουργίας τεχνικών προβλημάτων υπερφόρτωσης συστημάτων
- Αδυναμία εξυπηρέτησης λόγω τεράστιου όγκου στο τηλεφωνικό κέντρο και των υπερδυσλειτουργιών των λαμβανόμενων e-mail
- Μεγάλο πλήθος μηχανογραφικών υλοποιήσεων για προσαρμογή στις νέες συνθήκες (έκτακτα-νέα δαπάνη)
- Μεγαλύτερο κόστος διαχείρισης αποστολών καθώς γίνεται μεγαλύτερη χρήση POS για τις συναλλαγές

### ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

- Μείωση προσωπικού λόγω ειδικών αδειών και ευπαθών ομάδων λόγω των συνθηκών Covid-19
- Ταυτόχρονη ανάγκη Επέκταση ωραρίων με νέες προσλήψεις και αύξηση υπερωριών σε όλα τα καταστήματα για την κάλυψη του αυξημένου όγκου αποστολών
- Αναδιοργάνωση της χωροταξίας των καταστημάτων για να μπορέσουν να υποδεχθούν τον αυξημένο όγκο αποστολών. Ανάγκη Ενοικίασης Νέων Προσωρινών Εγκαταστάσεων
- Καθορισμός πακ. αριθμού εισροής πελατών σύμφωνα με τα τετραγωνικά της εγκατάστασης/ ή ένας-ένας. Διατήρηση αποστάσεων σε εργαζόμενους και πελάτες
- Αυξημένο κόστος διαχείρισης των αποστολών λόγω τακτικής απολύμανσης σε όλες τις εγκαταστάσεις και αγοράς αναγκών ειδών για την ασφάλεια των εργαζομένων και των χρηστών των υπηρεσιών μας από τον covid-19
- Καθυστερήσεις στις παραδόσεις και στην εξυπηρέτηση λόγω της εισροής στα καταστήματα συγκεκριμένου αριθμού πελατών
- Σημαντική μείωση των αποστολών που παραλαμβάνονται από τα καταστήματά μας και αντίστοιχη αύξηση των συνεννοήσεων για παράδοση στην πόρτα το παραλήπτη
- Έκνευρισμός για τους πελάτες που αναγκάζονται να παραμένουν έξω από το κατάστημα σε σημείο που μερικοί αλλάζουν γνώμη και φεύγουν

## Επίδραση στις ταχυμεταφορές σε άλλες χώρες : Δεν «κολλήσαμε» μόνο εμείς τον Covid-19 και τα «αποτελέσματα» του



Η στάση της Amazon «πάγωμα»ρών σε κεντρικά HUB για να δοθεί προτεραιότητα σε εξυπηρέτηση Ειδών Υγείας

<https://ecommercenews.eu/amazon-closes-fulfillment-by-amazon-for-most/>

### Amazon closes Fulfillment by Amazon for most

March 18, 2020 by Ecommerce News. About Logistics with tags Europe. 2703 views.

Amazon has suspended most inbound shipments for its Fulfillment by Amazon service in Europe. The ecommerce giant wants to prioritize items such as medical supplies, as there is now a bigger need for these kinds of products due to the coronavirus (COVID-19).

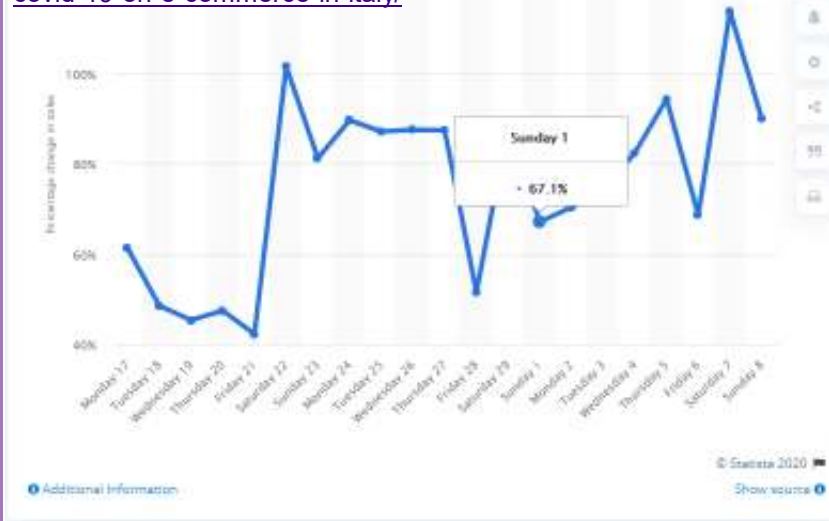
Amazon sees increased online shopping, which led to products such as household staples and medical supplies being out of stock. As a result, the platform temporarily disabled shipment creation for Fulfillment by Amazon users.

### Το παράδειγμα της Ιταλίας + 134%

Impact of coronavirus (COVID-19) on online sales in Italy between February and March 2020 source :

[www.Statista.com](https://www.statista.com)

<https://www.statista.com/statistics/1101844/impact-of-coronavirus-covid-19-on-e-commerce-in-italy/>



Αδιαμφισβήτητα σε όλες τις χώρες παρουσιάστηκαν προβλήματα λειτουργίας και καθυστερήσεις παραδόσεων όπως και στην χώρα μας.





## Ανάγκη για νέες ιδέες διαχείρισης της Κρίσης

### 3 PL : EMERGENCY ACTIONS - Μεγάλοι Εμπορικοί Ομιλοι προκάλεσαν Εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης των πελατών τους



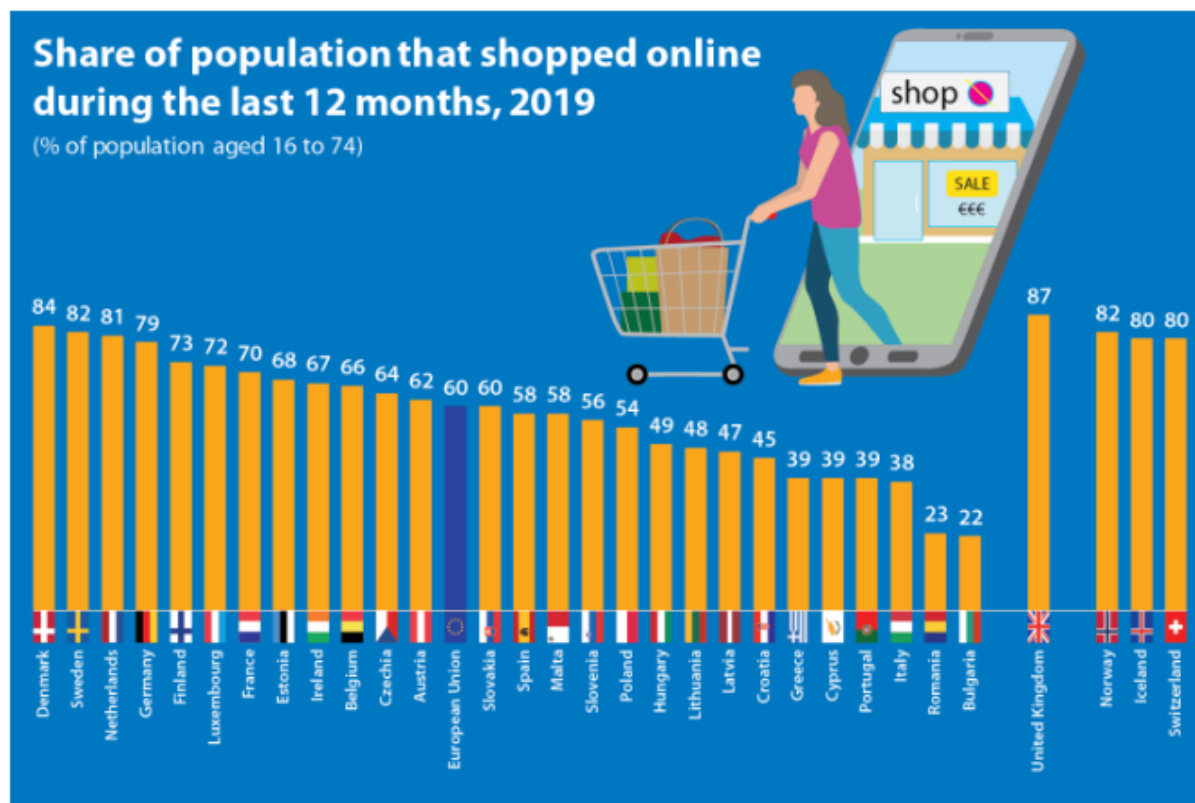
Η συμπίεση του κόστους είναι ένα μεγάλο ζήτημα που πρέπει να εξετάσουν πελάτες & προμηθευτές. Να βρεθεί, ποιά είναι τελικά η ιδανική σχέση κόστους αξίας υπηρεσίας last mile.

Κατά πόσο, μια εταιρεία courier έχει την οικονομική δυναμική να αντιδράσει με ευελιξία, ποιά είναι τα περιθώρια που απαιτούνται ώστε να αντεπεξέρχεται σε τέτοιες καταστάσεις και τι προϋποθέτει η αγορά σε νέες επενδύσεις σε συστήματα τεχνολογίας, μέσα μεταφοράς και υποδομές.



# Θα καταφέρει η αγορά να διατηρήσει μέρος των συνηθειών του ηλεκτρονικού εμπορίου?

( EUROSTAT Δημοσιευμένα στοιχεία 2019 : 39 % σε Ελλάδα και Κύπρο αγόρασαν διαμέσου ηλεκτρονικού Εμπορίου το 2019 με Ευρωπαϊκό μέσο όρο το 60% και την Μεγαλύτερη επίδοση να έχει η Δανία με 85 % - Πηγή <https://ecommercenews.eu/60-of-eu-people-shopped-online/>



ec.europa.eu/eurostat



*Η Αγορα των Ταχυμεταφορών και οι Εργαζομενοι σε αυτη , ήταν , είναι και θα είναι στην Πρώτη Γραμμή εξυπηρέτησης της Κοινωνίας.*

*Ο Covid - 19 μας «έκανε να κατανοήσουμε» ταχύτητα την αναγκαιότητα , σοβαρότητα και συνεισφορά του κλάδου στην Κοινότητα και στην Οικονομία.*

Τι απαιτείται για την επόμενη μέρα ??





# E-commerce logistics: *Lessons learned & post COVID-19 preparation*

Τρίτη 5 Μαΐου 2020

(Ώρες διεξαγωγής: 17.00 – 18.30)



**Δ.Κατσαδάκης**  
Αντιπρόεδρος Ομίλου Ο.Βεϊνόγλου,  
Πρόεδρος Easy Mail courier