

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

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



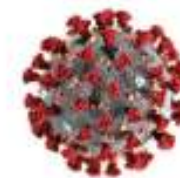
## Ηλεκτρονικές Αγορές και Κορονοϊός: Οι προκλήσεις στον κλάδο του Λιανεμπορίου



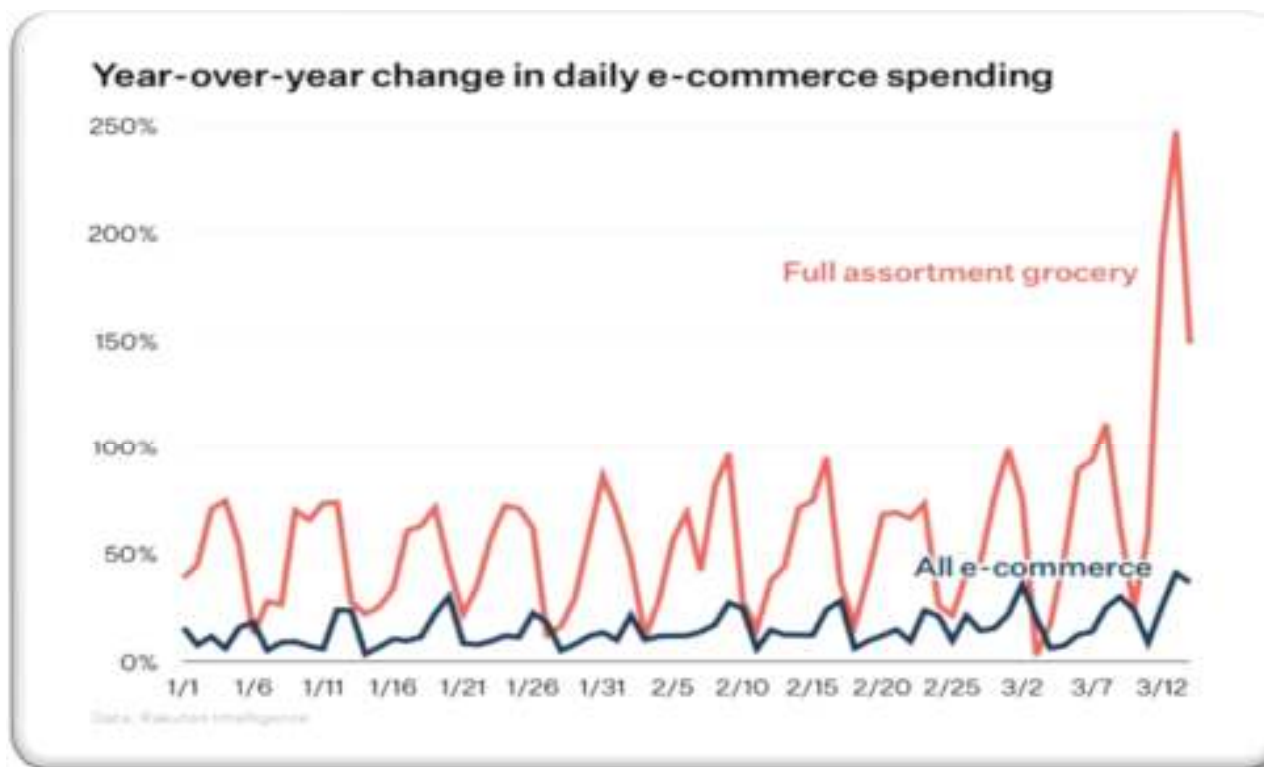
Βασίλειος Γκιουζέπης  
Distribution Manager & Production Coordinator



# Ο COVID-19 και η επίδραση του στις online αγορές



Η ραγδαία εξάπλωση του κορονοϊού σε παγκόσμιο επίπεδο, επηρέασε σημαντικά τις online αγορές και ειδικά αυτές που σχετίζονται με τα τρόφιμα και τα ποτά όπως φαίνεται παρακάτω:



Source: Common Thread Collective

<https://commonthreadco.com/blogs/coachs-corner/coronavirus-ecommerce#coronavirus-ecommerce-data>

All Rights Reserved 2020

# Οι προκλήσεις για τις e-επιχειρήσεις στον κλάδο του Λιανεμπορίου



1. Online & Φυσικά αποθέματα
2. Στόλος οχημάτων
3. Έγκαιρη Παράδοση
4. Εξυπηρέτηση και επίλυση προβλημάτων μετά την αγορά

# 1. Online & Φυσικά Αποθέματα

Η ραγδαία αύξηση της online ζήτησης απαιτεί την έγκαιρη ενημέρωση των διαδικτυακών αποθεμάτων ώστε τα προϊόντα να είναι διαθέσιμα στους online χρήστες.

## **Ελεύθερα ή δεσμευμένα αποθέματα;**

- Ελεύθερα= ο καταναλωτής μπορεί χωρίς περιορισμό να επιλέξει την ποσότητα του προϊόντος που επιθυμεί.
- Δεσμευμένα= ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει μόνο εκείνη την ποσότητα του προϊόντος που είναι διαθέσιμη στην αποθήκη.

Οι επιχειρήσεις καλούνται να βρουν τη **βέλτιστη λύση** όσον αφορά την διαχείριση των online αποθεμάτων τους με σκοπό την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών τους.

## 2. Στόλος οχημάτων

- Αρκεί ο στόλος οχημάτων για να καλύψει την αυξημένη ζήτηση;
- Η επιχείρηση θα προχωρήσει σε αύξηση του στόλου της;
- Ή θα προβεί σε στρατηγικές συνέργειες με μεταφορικές εταιρείες για την διανομή των online παραγγελιών της;



### 3. Έγκαιρη/ Ορθή Παράδοση και Εξυπηρέτηση

- Πως η επιχείρηση θα ελαχιστοποιήσει το χρονικό διάστημα μεταξύ της υποβολής μια παραγγελίας και της παράδοσης αυτής;
- Πως θα εξασφαλίσει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας εν μέσω της ραγδαίας αύξησης των e-παραγγελιών;



## 4. Εξυπηρέτηση και επίλυση προβλημάτων μετά την online αγορά

- Πως θα εξυπηρετήσει τα αυξημένα online αιτήματα των διαδικτυακών χρηστών (π.χ.τροποποιήσεις παραγγελίας);
- Πως θα εξυπηρετήσει τα αυξημένα αιτήματα που πιθανόν θα προκύψουν μετά την παράδοση των παραγγελιών; (π.χ. Ελαττωματικά προϊόντα- επιστροφές προϊόντων-refunds)



## Post-COVID-19 e-business days

Παρουσιάστηκε η ευκαιρία γνωριμίας του καταναλωτικού κοινού με τα ηλεκτρονικά καταστήματα >> **Μακροπρόθεσμη αύξηση της ζήτησης για ηλεκτρονικές αγορές ;;;**

**Πως οι επιχειρήσεις θα μπορέσουν να διαχειριστούν μια μελλοντική κρίση;**

- Θα επενδύσουν σε νέες εγκαταστάσεις;
- Θα επενδύσουν σε ανθρώπινο δυναμικό;
- Θα επενδύσουν σε νέα πληροφοριακά συστήματα;

B  
I  
Ω  
Σ  
I  
M  
O  
T  
H  
T  
A  
;

Οι πιο ευέλικτες επιχειρήσεις που θα υιοθετήσουν τις πιο «**έξυπνες**» λύσεις για τις ποικίλες προκλήσεις που παρουσιάστηκαν θα είναι αυτές που θα **επιβιώσουν**.



*Σας ευχαριστώ θερμά  
για την προσοχή σας!*

**Βασίλειος Γκιουζέπης**  
Distribution Manager & Production Coordinator

