

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ
ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΛ.ΤΑ.) ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ-ΔΟΜΕΣ-ΜΗΧΑΝΕΣ-
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ-ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ. ΣΤΟΥΣ ΕΛΛΗΝΕΣ ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ

Σπουδαστές:

Γκόγκου Βασιλική
Τσαρούχης Νικόλαος
Φάββα Ευσταθία



Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ

Επιβλέπων:

Γρηγόριος Κοκοράκης

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ

Πάτρα, 2020



**Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ
ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΛ.ΤΑ.) ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ – ΔΟΜΕΣ –
ΜΗΧΑΝΕΣ – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ - ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ. ΕΦΑΡΜΟΓΗ
ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ. ΣΤΟΥΣ
ΕΛΛΗΝΕΣ ΙΔΙΩΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

**Σπουδαστές: Γκόγκου Βασιλική
Τσαρουχης Νικόλαος
Φάββα Ευσταθία**

**Εποπτεύων Καθηγητής:
Γρηγόριος Κοκοράκης**

Πάτρα, 2008



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - Ιστορική Αναδρομή των ΕΛ.ΤΑ.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – Όραμα, Αποστολή, Αξίες, Χαρακτηριστικά, Σκοποί, Οργανόγραμμα των ΕΛ.ΤΑ.	10
2.1 ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.....	10
2.2 Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.....	11
2.3 ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.....	12
2.4 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	15
2.5 ΣΚΟΠΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	16
2.6 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΛ.ΤΑ.....	16
2.7 ΓΕΝΙΚΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ.....	18
2.8 ΓΕΝΙΚΟ ΕΠΙΤΕΛΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΛ.ΤΑ.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – Υπηρεσίες και Προϊόντα των ΕΛ.ΤΑ.....	22
3.1 Ανάλυση της Εταιρείας.....	22
3.2 Υπηρεσίες – Προϊόντα των ΕΛ.ΤΑ.....	22
Α - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ.....	22
Β - ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΕΜΑΤΩΝ.....	23
Γ - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΛ.ΤΑ.....	24
Δ - ΦΙΛΟΤΕΛΙΚΑ – ΣΥΛΛΕΚΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....	24
Ε - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΡΙΤΩΝ.....	25
ΣΤ - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ.....	26
Ζ - ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΛ.ΤΑ.....	26
3.3 ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....	27
3.3.1 Τα Είδη των Χρηματοοικονομικών Προϊόντων των ΕΛ.ΤΑ.....	28
3.3.2 Μεταφορά Χρημάτων στο Εξωτερικό.....	28
3.3.3 Western Union.....	29
3.3.4 Eurogiro.....	30
3.3.5 Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού.....	30
3.3.6 Επιταγές Αντικαταβολής.....	31
3.3.7 Μεταφορά Χρημάτων στο Εσωτερικό.....	31
3.3.8 Απλές Ταχυδρομικές Επιταγές.....	32
3.3.9 Τηλεφωνικές Ταχυδρομικές Επιταγές.....	33
3.3.10 Ταχυδρομικές Επιταγές Αντικαταβολής.....	34
3.3.11 Πληρωμή Λογαριασμών – Ταχυπληρωμή.....	34
3.3.12 Πληρωμή Συντάξεων.....	35
3.3.13 Λογαριασμοί Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου.....	36

3.3.14 Πιστωτικές Κάρτες - Τ.Τ. VISA CLASSIC - PHILATELIC VISA.....	36
3.3.15 Αμοιβαία Κεφάλαια	38
3.3.15.1 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Διαχείρισης Διαθεσίμων – Βραχυπρόθεσμων Τοποθετήσεων Εσωτερικού	38
3.3.15.2 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Ομολογιών Εσωτερικού	40
3.3.15.3 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Μικτό Εσωτερικού	40
3.4 ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ.....	41
3.4.1 ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.	41
3.4.2 ΚΕΚ ΕΛ.ΤΑ.	43
3.4.3 ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ	44
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 4 - ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.	46
4.1 Η ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	48
4.2 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	48
4.3 Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	48
4.4 ΟΙ ΑΜΟΙΒΕΣ	49
4.5 Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	50
4.5.1 Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	50
4.5.2 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	52
4.5.3 ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗ.....	52
4.5.4 ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΩΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	53
4.5.5 ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	53
4.5.6 ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ.....	54
4.5.7 ΆΣΚΗΣΗ ΠΡΟΣΘΕΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	55
4.5.8 ΕΛΕΓΧΟΣ	56
4.5.9 ΚΑΤΑΛΟΓΙΣΜΟΣ ΖΗΜΙΩΝ	56
4.5.10 ΑΠΟΛΥΣΗ	56
4.5.11 ΠΑΡΑΙΤΗΣΗ	56
4.6 Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) Προσωπικού ΕΛ.ΤΑ. – Ν.Π.Ι.Δ.	56
4.6.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΦΑΠΑΞ ΠΑΡΟΧΗΣ.....	57
4.6.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΘΕΤΗΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ.....	59
4.7 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΛ.ΤΑ.	60
4.7.1 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ ΛΙΑΝΙΚΗΣ 60	60
4.7.2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	60
4.7.3 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	65
4.7.4 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	73
4.7.5 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	76
4.7.6 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ ΕΙΔΙΚΗΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΠΩΛΗΣΗΣ (εφόσον προβλέπεται η θέση).....	76
4.7.7 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΘΥΡΙΔΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ.....	77
4.7.8 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΥΝΑΦΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ.....	78

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – Μηχανήματα και Εξοπλισμός των ΕΛ.ΤΑ.....	81
5.1 Υποδομές και νέες τεχνολογίες που βοηθούν στην ανάπτυξη και ανάπτυξη των δραστηριοτήτων των Ελληνικών Ταχυδρομείων	81
5.1.1 Υβριδικό Ταχυδρομείο	81
5.1.2 ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΛΟΓΗΣ ΠΑΤΡΑΣ ΚΑΙ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	82
5.2 ΣΥΣΤΗΜΑ LCPM	82
5.3 Μηχανήματα Επιμέρους Υποκαταστημάτων	86
5.3.1 Παράδειγμα Μηχανολογικού Εξοπλισμού – Υποκατάστημα Ζαρουχλείκων Πάτρα (Κατάστημα Πάτρας 3).....	87
5.3.2. WESTERN UNION.....	90
5.3.3 Η ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ORACLE	90
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ, ΔΟΜΕΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΠΟΡΟΙ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.....	92
6.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.....	93
6.1.1 Εξωτερικό περιβάλλον	94
6.1.2 Τεχνολογικοί Παράγοντες.....	95
6.1.3 Χρήση νέων τεχνολογιών:.....	95
6.1.4 Ανάλυση S.W.O.T. των ΕΛ.ΤΑ.	97
6.2 Η ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ Ο ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ	98
6.3 ΟΙ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	98
6.3.1 Απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς	98
6.3.2 Αύξηση του ανταγωνισμού.....	99
6.3.3 Εξάπλωση Νέων Τεχνολογιών	99
6.3.4 Μείωση Παραδοσιακού Ταχυδρομείου.....	100
6.3.5 Επέκταση σε νέους κλάδους της Οικονομίας.....	100
6.4 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ (ΣΤΟΧΟΙ) ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.	100
6.4.1 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Αύξηση των Εσόδων και Βελτίωση της κερδοφορίας.....	100
6.4.2 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Παροχή Υπηρεσιών υψηλής Ποιότητας.	101
6.4.3 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Ανάπτυξης της παροχής ολοκληρωμένων Υπηρεσιών	101
6.4.4 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. - Μείωση του κόστους με διαρθρωτικές αλλαγές	101
6.4.5 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Διασύνδεση με διεθνή Ταχυδρομικά Δίκτυα. Ενίσχυση των φραγμών εισόδου στην Ελληνική αγορά.....	102
6.4.6 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. - Πελατοκεντρική αντίληψη	102
6.4.7 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Εισαγωγή νέων τεχνολογιών.....	102
6.4.8 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. Εκπαίδευση προσωπικού	103
6.5 ΟΙ ΑΞΟΝΕΣ ΔΡΑΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.	103
6.5.1 1ος άξονας: Ποιότητα & Συνεχής Βελτίωση Διαδικασιών	103
6.5.2 2ος άξονας: Ανάπτυξη και διάθεση νέων Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και Νέων Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων.....	104

6.5.3 3ος άξονας: Συνεργασίες – Συμμαχίες.....	104
6.5.4 4ος άξονας: Τεχνολογία & Αυτοματοποίηση Λειτουργιών	105
6.5.5 5ος άξονας: Συνεχής εκπαίδευση ανθρώπινου δυναμικού	106
6.5.6 6ος άξονας: Αναδιάρθρωση και βελτιστοποίηση δικτύου λιανικής	106
6.5.7 7ος άξονας: Αξιοποίηση ακίνητης περιουσίας.....	106
6.6 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ - ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.....	107
6.6.1 Εκσυγχρονισμός των ταχυδρομικών υποδομών	107
6.6.2. Επέκταση και ολοκλήρωση των υφιστάμενων υποδομών πληροφορικής και ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών πληροφορικής;.....	107
6.6.3. Εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού	107
6.7 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.....	110
6.7.1 Η Ποιότητα στα ΕΛ.ΤΑ.....	111
6.7.2 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....	113
6.7.3. ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	116
6.8 ΜΕΣΟ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.....	120
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 – Κλαδική μελέτη & Ανάλυση Ανταγωνισμού.....	123
7.1 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	123
7.2 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΠΟΥ ΔΙΕΠΕΙ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ.....	124
7.3 Η ΖΗΤΗΣΗ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	125
7.4 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗ ΖΗΤΗΣΗ.....	127
7.4 Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ.....	128
7.5 ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ.....	131
7.5.1 ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ	133
7.5.2 ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ.....	134
7.6 ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΚΛΑΔΟΥ	135
7.7 ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	137
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	139
8.1 ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ. ΑΕ.....	139
8.1.1 ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ).....	139
8.1.2 ΜΙΚΤΑ ΚΕΡΔΗ.....	140
8.1.3 ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ.....	141
8.1.4 ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ.....	142
8.1.5 ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	143
8.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ.....	144
8.2.1 ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	144
8.2.2 ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΑΘΑΡΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(ΚΠΚ)	146
8.2.3 ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ.....	147
8.2.4 ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ.....	148
8.2.5 ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΔΑΝΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ	150
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 – ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΤΕΣΣΕΡΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ ΠΑΤΡΑΣ	152

9.1.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	152
9.2 ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	166
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 1 0 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	168
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	171
ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ	174
1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΜΙΛΟΥ ΕΛ.ΤΑ.....	175
2. ΔΕΙΓΜΑ ΟΘΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ORACLE (ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ)	176
3. ΔΕΙΓΜΑ ΟΘΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ WESTERN UNION	177
4. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΗΧΑΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΩΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 3 ΕΛ.ΤΑ. – ΖΑΡΟΥΧΛΕΪΚΑ – ΠΑΤΡΑ	178
5. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΦΩΤΟΤΥΠΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΟΣ CANON 1500 – ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 3 – ΖΑΡΟΥΧΛΕΪΚΑ – ΠΑΤΡΑ.....	179
6. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ – ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 3 – ΖΑΡΟΥΧΛΕΪΚΑ ΠΑΤΡΑ	180
7. ΔΕΙΓΜΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ EYROGIRO & WESTERN UNION – ΕΛ.ΤΑ.....	181
8. ΔΕΙΓΜΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ – ΕΛ.ΤΑ.	182
9. ΔΕΙΓΜΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ – ΕΛ.ΤΑ.	183

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή μελετάει τις στρατηγικές και πολιτικές αποφάσεις των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛ.ΤΑ.) με γνώμονα τους ανθρώπους, τα μηχανήματα, τις δομές, τις διαδικασίες τα προϊόντα / υπηρεσίες και την οικονομική κατάσταση του συγκεκριμένου οργανισμού και εξετάζει κατά πόσο τα παραπάνω στοιχεία συμβάλλουν στην ανάπτυξη σύγχρονων και ανταγωνιστικών υπηρεσιών για τον ιδιώτη και τις επιχειρήσεις.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο παρόν τίτλος έχει σαν σκοπό να καταδείξει τις στρατηγικές όσο και τις πολιτικές της διοίκησης των ελληνικών ταχυδρομείων, να επιτευχθεί η άρτια στελέχωση, εξοπλισμός, οργάνωση, μελλοντική κατεύθυνση ώστε τα ΕΛ.ΤΑ. να παρουσιάζουν αφενός ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τις αντίστοιχες ιδιωτικές υπηρεσίες και αφετέρου να είναι σε θέση να παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στον ιδιώτη και την επιχείρηση. Η πτυχιακή περιλαμβάνει τέσσερις τομείς:

Α) Το προσωπικό το οποίο είναι κατάλληλο να αναλάβει τις απαραίτητες θέσεις για την λειτουργία του.

Β) Την διοικητική διάρθρωση (δομής, κουλτούρας, διακίνηση πληροφοριών κ.τ.λ.), βάση της οποίας τα ΕΛ.ΤΑ. στηρίζονται και λειτουργούν.

Γ) Του εξοπλισμού μέσω του οποίου θα επιτευχθεί το έργο των ΕΛ.ΤΑ., όσον αφορά την παραγγελιά, το κόστος αξιολόγηση και αξιοποίηση των Η/Υ, αρχειακών συστημάτων barcodes, ηλεκτρονικών συστημάτων ταξινόμησης, εμφακέλωσης γραμματοσήμανσης και αποστολής των γραμμάτων/δεμάτων στους παραλήπτες, βάσεων δεδομένων μεταφορικών μέσων, ηλεκτρονικού και τηλεπικοινωνιακού δικτύου και των επιμέρους μηχανών γραφείου (φωτοαντιγραφικά, φαξ, σαρωτές, εκτυπωτές κ.τ.λ.).

Δ) Οι διαδικασίες (άυλοι πόροι, στρατηγικές, πρακτικές, πολιτικές, εκπαιδευτικά συστήματα, ψυχολογικά κίνητρα και υποστήριξη) τα οποία συνδέουν τις δομές, το προσωπικό και τον εξοπλισμό σε μια ολότητα.

Ε) Των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία παρέχονται από τον συγκεκριμένο οργανισμό (π.χ. αποστολή και λήψη επιστολών, καρτών και

δεμάτων, πληρωμές λογαριασμών, μεταφορά χρημάτων από και προς το εσωτερικό της χώρας και το εξωτερικό, ρευστοποίηση επιταγών κ.τ.λ.) και τέλος:

ΣΤ) Των οικονομικών στοιχείων (οικονομικές καταστάσεις, αριθμοδείκτες, μεγέθη) τα οποία υποστηρίζουν την υλοποίηση όλων των παραπάνω τομέων

Διαβάζοντας τη παρούσα εργασία, ο αναγνώστης θα μπορέσει να αποκομίσει τα εξής οφέλη:

- Να γνωρίσει τις βασικές έννοιες της Διοίκησης Επιχειρήσεων μέσα από τα γνωστικά αντικείμενα του Management, Marketing, Οργάνωσης και Τεχνολογιών Διοίκησης, Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων, Διοικητικών Οικονομικών κ.α., εμβαθύνοντας παράλληλα στις ιδιαιτερότητες των συγκεκριμένων εννοιών, όσον αφορά την εφαρμογή τους στους Δημόσιους Οργανισμούς.
- Να αποκομίζει γνώσεις όσον αφορά την Διοίκηση των Δημοσίων Οργανισμών, τις στρατηγικές και πρακτικές που τις διέπουν, τη διοικητική δομή τους, την εξέλιξή τους στο χώρο και το χρόνο, τα προβλήματα και τις διαδικασίες επίλυσής τους καθώς και τη προσφορά τους στην ελληνική κοινωνία και οικονομία.
- Να έρθει σε επαφή τις μεθόδους και τους τρόπους οργάνωσης και χειρισμού των μηχανημάτων γραφείου και τις γραφειακές διαδικασίες μέσα στον χώρο εργασίας των Δημοσίων Οργανισμών.
- Να διαπιστώσει τη πραγματική εικόνα των Ελληνικών Δημοσίων Οργανισμών δια μέσου του συγκεκριμένου προς ανάλυση οργανισμού.
- Να εξετάσει τον συγκεκριμένο οργανισμό σαν μία ζωντανή οντότητα με βάση τα άτομα ή ομάδες που σχετίζονται με αυτόν όπως είναι οι εργαζόμενοι, οι πελάτες, οι προμηθευτές, οι επιμέρους κοινωνικοί φορείς, το κράτος, η παγκόσμια αγορά κ.τ.λ.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν ή έρευνα σε *πρωτογενείς* και *δευτερογενείς* πηγές. Οι πρωτογενείς πηγές στηρίζονται στην έρευνα και τη συλλογή στοιχείων από άτομα και έγγραφα που ανήκουν στον χώρο των ΕΛ.ΤΑ. Έτσι βασική πηγή πρωτογενών πληροφοριών για την περάτωση της εργασίας υπήρξαν οι προφορικές πληροφορίες και η προσωπική εμπειρία στο χώρο εργασίας των δύο μελών της ομάδας τα οποία εργάζονται στο ταχυδρομείο. Επιπλέον πηγή πρωτογενών πληροφοριών υπήρξαν τα διαφημιστικά και ενημερωτικά φυλλάδια, οι κανονισμοί εργασίας, οι οδηγίες χρήσης των μηχανημάτων και λογισμικού όπως επίσης και τα εσωτερικά εγχειρίδια σχετικά με όλες τις στρατηγικές, πολιτικές και διαδικασίες που διέπουν ολόκληρη την επιχείρηση. Τέλος δε θα μπορούσαμε να παραλείψουμε ένα μικρό ερωτηματολόγιο το οποίο θέσαμε σε τέσσερα υποκαταστήματα ΕΛ.ΤΑ. στη περιοχή των Πατρών τα οποία απαντήθηκαν από τους εκεί υπευθύνους και τα οποία περιείχαν ενδιαφέρουσες πληροφορίες σχετικά με την καθημερινότητα της εργασίας στον οργανισμό άλλα και τη γενικότερη κατάσταση που επικρατεί σε κάθε ένα από τα υποκαταστήματα.

Ως δευτερογενείς πηγές ορίζουμε τις πηγές τις οποίες συλλέξαμε μέσα από την θεωρητική μας προσέγγιση στο θέμα. Τέτοιες πηγές θεωρούνται τα βιβλία και συγγράμματα που μελετήσαμε από τη βιβλιοθήκη, τον περιοδικό τύπο, και βέβαια το *Ιντερνετ*. Στο τέλος της εργασίας παρατίθεται πλούσια βιβλιογραφία

Το κείμενο έχει χωριστεί σε εννέα (9) κεφάλαια όπου ο αναγνώστης μπορεί να αναζητήσει εύκολα αυτό που θέλει:

Στο 1^ο κεφάλαιο γίνεται μία σύντομη ιστορική αναδρομή των ΕΛ.ΤΑ. και της εξέλιξής τους στο πέρασμα του χρόνου.

Το 2^ο κεφάλαιο περιέχει τις βασικές αρχές της εταιρίας: Οράματα, σκοποί, αξίες, χαρακτηριστικά και οργανόγραμμα της επιχείρησης. Τα παραπάνω ορίζουν τι είναι και τι κάνει η συγκεκριμένη επιχείρηση σήμερα και θέτουν τις βάσεις για το που θέλει να βρίσκεται στο μέλλον.

Το 3^ο κεφάλαιο επικεντρώνεται στη παρουσίαση και ανάλυση των υπηρεσιών και προϊόντων της εταιρίας και στο κατά πόσο το χαρτοφυλάκιο όπως επίσης και στις θυγατρικές επιχειρήσεις των ΕΛ.ΤΑ.

Το κεφάλαιο 4, αναφέρεται στους ανθρώπους των ΕΛ.ΤΑ. και το σύστημα Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων που διέπει την επιχείρηση (προσλήψεις, εργασιακό περιβάλλον, μισθοδοσία, ανθρώπινες σχέσεις, κανονισμοί, ασφάλιση, αρμοδιότητες και καθήκοντα κ.ο.κ.).

Στο 5^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα μηχανήματα τα οποία χρησιμοποιούνται τόσο από τα κέντρα διανομής όσο και από τα υποκαταστήματα των ΕΛ.ΤΑ. και εξηγείται πως οι νέες τεχνολογίες βοηθούν την εταιρία στο να αναπτύξει τις τόσο τις λειτουργικές όσο και τις στρατηγικές της δραστηριότητες.

Το 6^ο κεφάλαιο αναλύει τις στρατηγικές και πολιτικές (άξονες) που χρησιμοποιεί η επιχείρηση προκειμένου να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού ιδίως σε μία εποχή που επιτάσσει το άνοιγμα των αγορών και τη δημιουργία ελεύθερης αγοράς στον κλάδο των ταχυμεταφορών. Επίσης το συγκεκριμένο κεφάλαιο εξηγεί πως θέτει η επιχείρηση αυτές τις στρατηγικές και πολιτικές σε πρακτικό επίπεδο μέσα από τη διαδικασία της στρατηγικής εφαρμογής.

Το 7^ο κεφάλαιο προβαίνει στη μελέτη του κλάδου των ταχυμεταφορών εμβαθύνει στον εντοπισμό και την ανάλυση των ανταγωνιστών και επικεντρώνεται στις δυναμικές όσο και στις αδυναμίες που ο οργανισμός θα πρέπει να δώσει ιδιαίτερη βάση. Επίσης αναλύεται το μερίδιο αγοράς των ΕΛ.ΤΑ. και οι μελλοντικές προοπτικές του κλάδου

Το 8^ο κεφάλαιο εξετάζει τα οικονομικά μεγέθη και δείκτες της επιχείρησης και το κατά πόσο η οικονομική κατάσταση δύναται να στηρίξει τις στρατηγικές και πολιτικές επιλογές της.

Το 9^ο κεφάλαιο αποτελεί μία πρακτική έρευνα στοιχείων μέσα από ένα ερωτηματολόγιο το οποίο συμπλήρωσαν ανώτερα στελέχη τεσσάρων υποκαταστημάτων στη Πάτρα και τα οποία δίνουν σημαντικά στοιχεία για την καθημερινή πρακτική στο χώρο εργασίας των υποκαταστημάτων των ΕΛ.ΤΑ.

Τέλος, στο κεφάλαιο 10 αναφέρονται τα συμπεράσματα τα οποία αποκομίσθηκαν από τη παραπάνω θεωρητική και πρακτική έρευνα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - Ιστορική Αναδρομή των ΕΛ.ΤΑ.¹

Προτού προχωρήσουμε στην ανάλυση του τετράπτυχου των Ελληνικών Ταχυδρομείων, Άνθρωποι – Μηχανήματα – Διαδικασίες – Πόροι καλό είναι να παραθέσουμε ορισμένα χρήσιμα πληροφορικά στοιχεία για τον εξεταζόμενο οργανισμό. Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία ή ΕΛ.ΤΑ. ιδρύθηκαν το 1828 με διάταγμα από τον Ιωάννη Καποδίστρια, τον πρώτο κυβερνήτη του σύγχρονου Ελληνικού κράτους, με το οποίο μπήκαν οι βάσεις της σύγχρονης Ελληνικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας. Τα πρώτα γραφεία της Ταχυδρομικής Υπηρεσίας ανοίγουν στο Ναύπλιο,² στην Τρίπολη, στην Επίδαυρο και στο νησί της Σύρου.

Η πορεία του Ταχυδρομείου συνδέθηκε άμεσα με τις μεγάλες και κρίσιμες περιόδους που διήνυσε η πατρίδα μας τους τελευταίους αιώνες. Ιδιαίτερα, η ίδρυση και η ανάπτυξη του συνδέθηκε με την καθιέρωση της Αθήνας ως πρωτεύουσας της Ελλάδας. Οι δυο θεσμοί, το Ελληνικό Ταχυδρομείο και η νέα πρωτεύουσα, η Αθήνα, έκτοτε συμπορεύτηκαν.

Το Ταχυδρομείο της Αθήνας απέκτησε την πρώτη του στέγη στην οικία Μπαρμπάνου, στη διασταύρωση των οδών Κυδαθηναίων και Αγ. Γέροντα, στην Πλάκα. Αργότερα μεταφέρθηκε σε ένα μικρό κατάστημα στην οδό Ευριπίδου. Το 1848 εγκαταστάθηκε σε κάποιο κτίριο της οδού Αθηνάς, όπου εκτός από τον διευθυντή και τον υποδιευθυντή εργάζονταν έντεκα διοικητικοί υπάλληλοι και τέσσερις διανομείς.

Το 1888 το Ταχυδρομείο, μετά από πολλές περιπλανήσεις στην Αθήνα, μετεγκαταστάθηκε στη γωνία των οδών Λυκαβηττού και Σταδίου, αλλά και πάλι η έκταση του κτιρίου δεν επαρκούσε, οπότε ο πρωθυπουργός Χαρίλαος

¹ Κωνσταντινίδης Μωϋσής, *Τα ταχυδρομεία στην Ελλάδα*, Ελληνικά Γράμματα: Αθήνα, 2002 και Ιστορικό ΕΛ.ΤΑ. (2008, Λειτουργεί) στο <http://www.elta.gr/history.asp>

² Στην τότε πρωτεύουσα της Ελλάδας.

Τρικούπης ξεκίνησε τις συνομιλίες με τον αρχιτέκτονα Ερνέστο Τσίλλερ για την μεταφορά του στο κτίριο της Παλαιάς Βουλής σε περίπτωση ανοικοδομήσεως νέων κτιρίων της. Το σχέδιο του Τρικούπη πραγματοποιήθηκε σαράντα χρόνια αργότερα από την κυβέρνηση του Βενιζέλου, η οποία μετέφερε τη Βουλή στα Παλαιά Ανάκτορα, αλλά χρησιμοποίησε το κτίριο της Παλαιάς Βουλής για άλλους σκοπούς και όχι για να στεγάσει την ταχυδρομική υπηρεσία.

Τελικά, με την από 3^{ης} Δεκεμβρίου 1899 Σύμβαση, η οποία επικυρώθηκε με νόμο τον επόμενο χρόνο, αποφασίστηκε η εγκατάσταση του Κεντρικού Ταχυδρομείου Αθηνών στο Νηπιακό Επιμελητήριο Μελά της πλατείας Λουδοβίκου (σημερινή πλατεία Κοτζιά). Το κτίριο νοικιάστηκε από το Ελληνικό Δημόσιο και το Ταχυδρομείο στεγάστηκε στο χώρο αυτό μέχρι το 1972, όπου εγκαταλείφθηκε επί δικτατορίας.

Η οργάνωση της νεοσύστατης ελληνικής πολιτείας ήταν ακόμη στα σπάργανα και η ανάπτυξη της επέβαλε την καθιέρωση κάποιων βασικών διοδίων σε προσωρινά ευάριθμους, αλλά γεωγραφικά σημαντικούς κόμβους της ελληνικής επικράτειας. Από τις αρχές του 1900 αρχίζει να οργανώνεται συστηματικά η Ταχυδρομική Υπηρεσία, η οποία μέχρι το 1949 συμβάδιζε με την Τηλεγραφική και Τηλεφωνική Υπηρεσία (Τ.Τ.Τ.Υ.) υπαγόμενη μέχρι το 1914 στο Υπουργείο Εσωτερικών και μετέπειτα στο Υπουργείο Μεταφορών. Το 1949 δημιουργήθηκε ο ΟΤΕ με τη μορφή Α.Ε., οπότε οι λειτουργικοί προσανατολισμοί των δύο οργανισμών διαφοροποιήθηκαν, εντασσόμενοι πλέον στις εξειδικευμένες επιχειρησιακές και κοινωνικές τους αποστολές.

Από το 1970 η Ταχυδρομική Υπηρεσία μετατρέπεται σε Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.), με την επωνυμία "Ελληνικά Ταχυδρομεία" (ΕΛ.ΤΑ.), ενώ από το 1996 λειτουργεί ως Ανώνυμη Εταιρεία. Η κοινωνική αναγνώριση των ΕΛ.ΤΑ. κατά την διάρκεια της ιστορικής του διαδρομής αποτελεί τη βάση για την περαιτέρω ανάπτυξη του λειτουργικού του ρόλου και την καθιέρωση των νέων επιχειρησιακών του στόχων. Με τον νόμο

2628/1998 τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛ.ΤΑ.) είναι φορέας παροχής καθολικών ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – Όραμα, Αποστολή, Αξίες, Χαρακτηριστικά, Σκοποί, Οργανόγραμμα των ΕΛ.ΤΑ.

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύονται διεξοδικά οι αξίες, τα οράματα και ο σκοπός ύπαρξης του οργανισμού. Σε ένα ολοένα και αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον τα ΕΛ.ΤΑ. θα πρέπει να αναπροσαρμόζονται στις νέες συνθήκες οι οποίες διαμορφώνονται (π.χ. παγκοσμιοποίηση, απελευθέρωση της αγοράς διακίνησης πληροφοριών, κανόνες κατά τον διακρίσεων οποιασδήποτε μορφής στο χώρο εργασίας, αντιμονοπωλιακοί νόμοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης κ.τ.λ.). Για το λόγο αυτό οι βασικές ιδέες της επιχείρησης οφείλουν να αντικατοπτρίζουν αυτή τη νέα πραγματικότητα και να λειτουργούν σαν οδηγός στη διαδικασία της στρατηγικής αποφάσεων του οργανισμού³.

2.1 ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Το όραμα αποτελεί μία ζωντανή δήλωση για το που επιθυμεί να βρίσκεται ένας οργανισμός στο μέλλον.⁴ Το όραμα εμπνέει τον ενθουσιασμό στους εργαζομένους ενός οργανισμού γιατί νιώθουν ότι αποτελούν μέρος ενός συστήματος το οποίο είναι μεγαλύτερο από τον καθένα ατομικά. Επίσης το όραμα διαμορφώνει την εικόνα της επιχείρησης και τις δυνατότητες της και δείχνει τις κατευθυντήριες γραμμές που θα ακολουθήσει η επιχείρηση στο μέλλον.⁵ Αν και το όραμα διαφέρει από έναν οργανισμό σε έναν άλλο, τα ΕΛ.ΤΑ. ακολουθούν την τακτική της συγκεκριμένης και σαφής στις επιδιώξεις της δήλωσης. Αν και χάνει από άποψη «δημιουργικότητας» ή «καινοτομίας» κερδίζει από άποψη πρακτικότητας για το λόγο ότι το κοινό τείνει να θυμάται ευκολότερα τις πιο λιτές οργανωτικές δηλώσεις οραμάτων. Έτσι λοιπόν το όραμα των ΕΛ.ΤΑ. ορίζεται ως:

«Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, η συστηματική εκπαίδευση και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μας, η

³ Quick MBA (Strategic Management) (2008, Λειτουργεί), *The Business Vision and Company Mission Statement*, στο <http://www.quickmba.com/strategy/vision/>

⁴ Free Management Library (2008, Λειτουργεί), *Basics of Developing Mission, Vision and Values Statements*, στο http://www.managementhelp.org/plan_dec/str_plan/stmnts.htm

⁵ About.com (2008, Λειτουργεί), *Build a Strategic Framework: Mission Statement, Vision, Values* στο <http://humanresources.about.com/cs/strategicplanning1/a/strategicplan.htm>

αποτελεσματική αξιοποίηση των πόρων μας, ο εκσυγχρονισμός των υποδομών και των διαδικασιών μας και η διαρκής αναζήτηση καινοτομιών αποτελούν τα απαραίτητα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει τα ΕΛ.ΤΑ., προκειμένου να διασφαλίσει τον ηγετικό του ρόλο στην ταχυδρομική αγορά και την ισχυρή του παρουσία στη Νέα Οικονομία.⁶»

2.2 Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Η αποστολή αποτελεί μία καθαρή και διακριτή έκφραση του σκοπού για τον οποίο ο οργανισμός υπάρχει και λειτουργεί.⁷ Αν το όραμα αποτελεί τη κατευθυντήρια διεύθυνση για το μέλλον, η αποστολή εξηγεί τη θέση, τις δυνατότητες και τις επιθυμίες που έχει ο οργανισμός για τώρα. Το προσωπικό, οι συνεργάτες και οι προμηθευτές νιώθουν μεγαλύτερη ασφάλεια και δημιουργούν στενότερους δεσμούς με τον οργανισμό στην περίπτωση που ο οργανισμός έχει συγκεκριμένη, κατανοητή και σχετικά υλοποιήσιμη δήλωση αποστολής.

Έτσι λοιπόν η αποστολή των ΕΛ.ΤΑ προσδιορίζεται ως εξής⁸:

«Αποστολή μας είναι να παρέχουμε με υψηλή Ποιότητα, Ταχύτητα και Αξιοπιστία:

- *Καθολικές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Γενικού Οικονομικού Ενδιαφέροντος, σε προσιτές τιμές*
- *Ολοκληρωμένες - Εξειδικευμένες λύσεις, προστιθέμενης αξίας, για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.*
- *Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες καθώς και Προϊόντα Υπηρεσίες Λιανικής, αξιοποιώντας το εκτεταμένο ταχυδρομικό δίκτυο και τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών.*

⁶ Εσωτερικό Εγχειρίδιτα ΕΛ.ΤΑ., Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 - 2007

⁷ Center for Business Planning (2008, Λειτουργεί), *Mission Statement*, στο

<http://www.businessplans.org/mission.html>

⁸ Ενθ. Ανωτ. Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003- 2007

Η διατύπωση της αποστολής μας, ο ακριβής προσδιορισμός (δηλαδή του πλαισίου στο οποίο λειτουργούμε ως εταιρεία), καθορίζει το έργο μας, αλλά και τη χρησιμότητά μας στους άλλους και δίνει μακρόπνοη προοπτική στο χαρακτήρα των ΕΛ.ΤΑ., ως προς τη θέση και το ρόλο του στη λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς και στην ελληνική κοινωνία γενικότερα, τα επόμενα χρόνια.»

2.3 ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Σύμφωνα με νεότερη μελέτη του Κέντρου Farrel για την Εταιρική Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα (FCFE), εμφανίζονται τα επιθυμητά χαρακτηριστικά ενός συστήματος αξιών, βασισμένες σε μετρήσιμες συμπεριφορές της διεύθυνσης και των εργαζομένων σε οργανισμούς των ΗΠΑ⁹.

Το σύστημα αυτό αντικατοπτρίζεται σχηματικά ως εξής:



⁹ Farrell Center for Corporate Innovation and Entrepreneurship (FCFE) (2008, Λειτουργεί), *Nine Desirable Attributes of Corporate Value Systems*, στο <http://www.smeal.psu.edu/fcfe/more/white/nine.html>

Παρομοίως το σύστημα αξιών των ΕΛ.ΤΑ. διαπνέεται από οκτώ συνολικά αρχές¹⁰:

«Ομαδικότητα. Η ανάπτυξη των ΕΛ.ΤΑ. είναι έργο και ευθύνη όλων μας και επιτυγχάνεται μέσα από ομαδική προσπάθεια, ομαδικό πνεύμα και συνεχή επιδίωξη συνεργιών.

Υπευθυνότητα - Επαγγελματισμός. Για να ανταπεξέλθουμε επιτυχώς στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, είναι αναγκαίο να μας διακρίνει υψηλό επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματισμού σε κάθε ιεραρχικό επίπεδο, σε όλες τις δράσεις και τις καθημερινές μας πρακτικές.

Αφοσίωση. Η αφοσίωση του προσωπικού στους στόχους και τις προτεραιότητες της εταιρείας αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίησή τους. Οι στόχοι και οι προτεραιότητες των ΕΛ.ΤΑ. θα πρέπει να αποτελούν στόχους και προτεραιότητες για το σύνολο του προσωπικού, ανεξαρτήτως βαθμίδας, καθώς και προσωπική δέσμευση του καθενός ξεχωριστά, για την ενεργή συμμετοχή του στην κοινή προσπάθεια επίτευξής τους.

Αποτελεσματικότητα. Είναι σημαντικό να εστιάζουμε τις προσπάθειές μας στην επίτευξη των συγκεκριμένων ποιοτικών και ποσοτικών αποτελεσμάτων που έχουν τεθεί. Τα αποτελέσματα είναι αυτά που μας κρίνουν και όχι οι προσπάθειες.

Πρωτοβουλία - Επιχειρηματικότητα. Κινητήριες δυνάμεις μας είναι η επιχειρηματικότητα, η ανάληψη πρωτοβουλιών που θα αφορούν την αναζήτηση λύσεων σε κάθε επίπεδο.

Ακεραιότητα. Η καθημερινή άσκηση της κάθε δραστηριότητας πρέπει να διέπεται από εντιμότητα, ειλικρίνεια, ευθύτητα, δικαιοσύνη, ανάληψη προσωπικής ευθύνης και διαφάνεια, απέναντι στους συνεργάτες και τους

¹⁰ Ενθ. Ανωτ. Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007

συναδέλφους και τις πολλαπλές απαιτήσεις των πελατών και επιχειρήσεων, ώστε να ενισχύεται η εικόνα των ΕΛ.ΤΑ.

Αξιοκρατία. *Η βέλτιστη αξιοποίηση των ικανοτήτων όλων μας και καθενός ξεχωριστά και η αποτελεσματική λειτουργία της εταιρείας εξασφαλίζονται μόνο με την εφαρμογή αξιοκρατικών διαδικασιών σε κάθε ενέργεια.*

Κοινωνική ευαισθησία. *Η ενεργή συμμετοχή στα μεγάλα κοινωνικά δρώμενα, η παρουσία μας και στο πιο απομακρυσμένο σημείο της Ελληνικής Επικράτειας και η προσφορά σε όλους, όπου κι αν βρίσκονται, ποιοτικών υπηρεσιών σε προσιτές τιμές, αναδεικνύουν έμπρακτα το μεγάλο κοινωνικό μας ρόλο και την ευαισθησία μας απέναντι στο κοινωνικό σύνολο».*

Όπως παρατηρούμε από τη σύγκριση του συστήματος αξιών των ΕΛ.ΤΑ. σε σχέση με το ως σήμερα διαμορφούμενο σύστημα αξιών αντίστοιχων οργανισμών στις Η.Π.Α., τα ΕΛ.ΤΑ. παρουσιάζουν μεγάλες ομοιότητες. Παράλληλα, διαφαίνεται ότι οι οργανισμοί στις Η.Π.Α. δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάληψη ρίσκου καθώς και στα ερεθίσματα του εξωτερικού περιβάλλοντος (π.χ. διεθνής συνθήκες, προμηθευτές, συνεργάτες), ενώ οι αξίες του Ελληνικού Οργανισμού τείνουν να δείχνουν περισσότερο έμφαση στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης (εργασιακή σταθερότητα, αποδοτικότητα στο υπάρχον σύστημα με κάποια περιθώρια πρωτοβουλίας, κεντρικός σχεδιασμός κ.α.).

Με άλλα λόγια ένας αμερικάνικος οργανισμός προβάλλει μέσα από το σύστημα των αξιών του τη τάση για μεγαλύτερη προσαρμογή στις νέες μεταβαλλόμενες συνθήκες που δημιουργούνται, οι επιπτώσεις των οποίων αρχίζουν να διαφαίνονται και στη χώρα μας όπου τα ΕΛ.ΤΑ. κάνουν τα πρώτα τους βήματα προς αυτή τη κατεύθυνση.

2.4 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ¹¹

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία έχουν ως αποστολή τους την οργάνωση, εκμετάλλευση και ανάπτυξη δικτύου ταχυδρομικών καταστημάτων στο σύνολο της επικράτειας και την παροχή μέσω αυτών καθολικών ταχυδρομικών υπηρεσιών και εξυπηρετήσεων, καθώς και την εκτέλεση κάθε άλλου έργου που προσιδιάζει στη φύση των Ταχυδρομείων. Βασικό όραμα των ΕΛ.ΤΑ. είναι η επένδυση στην ποιότητα και στο ανθρώπινο δυναμικό της, για ένα σύγχρονο, αποτελεσματικό, καινοτόμο Οργανισμό, ηγέτη σε όλους τους τομείς δράσης του, με ισχυρή παρουσία στη νέα οικονομία και στις νέες προκλήσεις της αγοράς.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία αποτελούν Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, που ανήκει στο Ελληνικό Δημόσιο. Τα ΕΛ.ΤΑ. ως κοινωνικοποιημένος Οργανισμός, λειτουργούν για το δημόσιο συμφέρον, όπως κάθε άλλη δημόσια επιχείρηση. Παράλληλα με τη μορφή της ανώνυμης εταιρείας λειτουργεί σύμφωνα με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, δηλαδή απολαμβάνει νομική, διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια και τελεί υπό την εποπτεία του Κράτους, η οποία ασκείται από τους Υπουργούς Μεταφορών και Επικοινωνιών και Εθνικής Οικονομίας.

Τα πλέον χαρακτηριστικά στοιχεία που φανερώνουν το μέγεθος της επιχείρησης είναι τα εξής:

- Αριθμός εργαζομένων → περίπου 11.500
- Αριθμός Ταχυδρομικών Γραφείων → 886
- Αριθμός Ταχυδρομικών Πρακτορείων → 1.200
- Αριθμός Κομβικών Κέντρων Διαλογής → 22
- Αριθμός Ταχυδρομικών Τομέων Αστικής Διανομής → περίπου 3.000
- Αριθμός Ταχυδρομικών Τομέων Αγροτικής Διανομής → περίπου 1.200

¹¹ Ενθ. Ανωτ. *Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007*

- Αριθμός Γραμματοκιβωτίων περισυλλογής αλληλογραφίας → περίπου 13.000

2.5 ΣΚΟΠΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ¹²

Η Αποστολή ενός Οργανισμού γενικά περιγράφει τις δραστηριότητες του Οργανισμού σε ότι αφορά τα προϊόντα-υπηρεσίες, τις αγορές και την χρησιμοποιούμενη τεχνολογία. Η αποστολή, επομένως, των ΕΛ.ΤΑ. με τον τρόπο που αυτή εκφράζεται δίνει μακρόπνοη προοπτική και προσδιορίζει το ρόλο και τη φυσιογνωμία του οργανισμού για τα επόμενα χρόνια. Σε αυτό το πλαίσιο η αποστολή των ΕΛ.ΤΑ. είναι να παρέχει με υψηλή ποιότητα, ταχύτητα και αξιοπιστία:

- Καθολικές ταχυδρομικές υπηρεσίες και υπηρεσίες γενικού οικονομικού ενδιαφέροντος, σε προσιτές τιμές.
- Ολοκληρωμένες - εξειδικευμένες λύσεις, προστιθέμενης αξίας, για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.
- Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες καθώς και προϊόντα - υπηρεσίες λιανικής, αξιοποιώντας το εκτεταμένο ταχυδρομικό δίκτυο και τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών.

2.6 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΛ.ΤΑ.

Το οργανόγραμμα αποτελεί το πρότυπο πάνω στο οποίο οργανώνεται ο κάθε οργανισμός. Μοιάζει με «φωτογραφία» που απεικονίζει παραστατικά τον τρόπο με τον οποίο είναι οργανωμένη ο κάθε οργανισμός σε κάποια χρονική στιγμή¹³. Με το οργανόγραμμα εμφανίζονται οι λειτουργίες του οργανισμού, η ιεραρχία του προσωπικού, οι αρμοδιότητες των εργαζομένων, οι ειδικότητες των στελεχών κτλ. Το οργανόγραμμα αφήνει τους εργαζόμενους να

¹² Ενθ. Ανωτ. *Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007*

¹³ Αθανασόπουλος Ι. *Η οργάνωση Διοίκηση και Λειτουργία των Επιχειρήσεων*, Χωρίς Εκδοτικό Οίκο, Αθήνα:1981., σελ. 75

εκτιμήσουν το μέγεθος της προσφοράς τους σε έναν οργανισμό και να πληροφορήσουν τα άτομα που σχετίζονται με αυτόν για τυχόν οργανωτικές αλλαγές μέσα στους κόλπους του.

Το οργανόγραμμα δείχνει κατά βάση τις τυπικές σχέσεις κατανομής πληροφοριών, δύναμης και ιεραρχίας μέσα στον οργανισμό. Από την άλλη όμως, οι άτυπες σχέσεις των εργαζομένων μεταξύ τους είναι δύσκολο έως αδύνατον να αποτυπωθούν σε αυτό. Έτσι το οργανόγραμμα αντικατοπτρίζει ελάχιστα από τον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση πραγματικά λειτουργεί και αυτό είναι ιδιαίτερα εμφανές όσον αφορά μεγάλους και ποιο πολύπλοκους οργανισμούς¹⁴.

Τα οργανογράμματα το οποία παρουσιάζεται στη παρούσα εργασία ακολουθούν αποτελούν κλασικά παραδείγματα Γραμμικής και Επιτελικής οργάνωσης όπου οι διαφορετικές εργασίες και αρμοδιότητες δεν εκχωρούνται απ' ευθείας από τη διοίκηση. Αντιθέτως, μια ή περισσότερες βοηθητικές εργασίες γίνονται από ειδικά για αυτό το σκοπό τμήματα. Τα τμήματα αυτά έχουν συμβουλευτική αποστολή (π.χ. Υπηρεσία Υγιεινής και Ασφάλειας). Με άλλα λόγια παρέχουν οδηγίες, συμβουλές, γνωμοδοτήσεις και πληροφορίες, ενώ οι εντολές παρέχονται από τα κύρια τμήματα του οργανισμού¹⁵. Παρακάτω παρατίθενται το Γενικό Διοικητικό και Επιτελικό Οργανόγραμμα των ΕΛ.ΤΑ. αντίστοιχα:

¹⁴ BNET Business Dictionary (2008, Λειτουργεί), *Ορισμός Οργανογράμματος (Business Definition for Organisation Chart)*, στο <http://dictionary.bnet.com/definition/organization+chart.html>

¹⁵ Εργαστήριο Διοικητικών Συστημάτων – Πολυτεχνείο Κρήτης (2008, Λειτουργεί), *Οργάνωση Κεφάλαιο III*, στο www.logistics.tuc.gr/Contents/Lessons/PostGrad/organizing.doc, σελ. 6

2.7 ΓΕΝΙΚΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ¹⁶

1) Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου:

Μπρατάκος Άγγελος

2) Διευθύνων Σύμβουλος:

Ταμπραντζής Ανδρέας

3) Γενικός Διευθυντής Επιχειρησιακής μονάδας χρηματοοικονομικών προϊόντων:

Αθανάσιος Θεοφάνης

4) Γενικός Διευθυντής Επιχειρησιακής μονάδας συναλλαγής:

Λουκάς Βασίλης

5) Γενικός Διευθυντής Τεχνικής και Τεχνολογικής υποστήριξης:

Κωνσταντινίδης Θεοδόσης

6) Γενικός Διευθυντής Οικονομικής υποστήριξης:

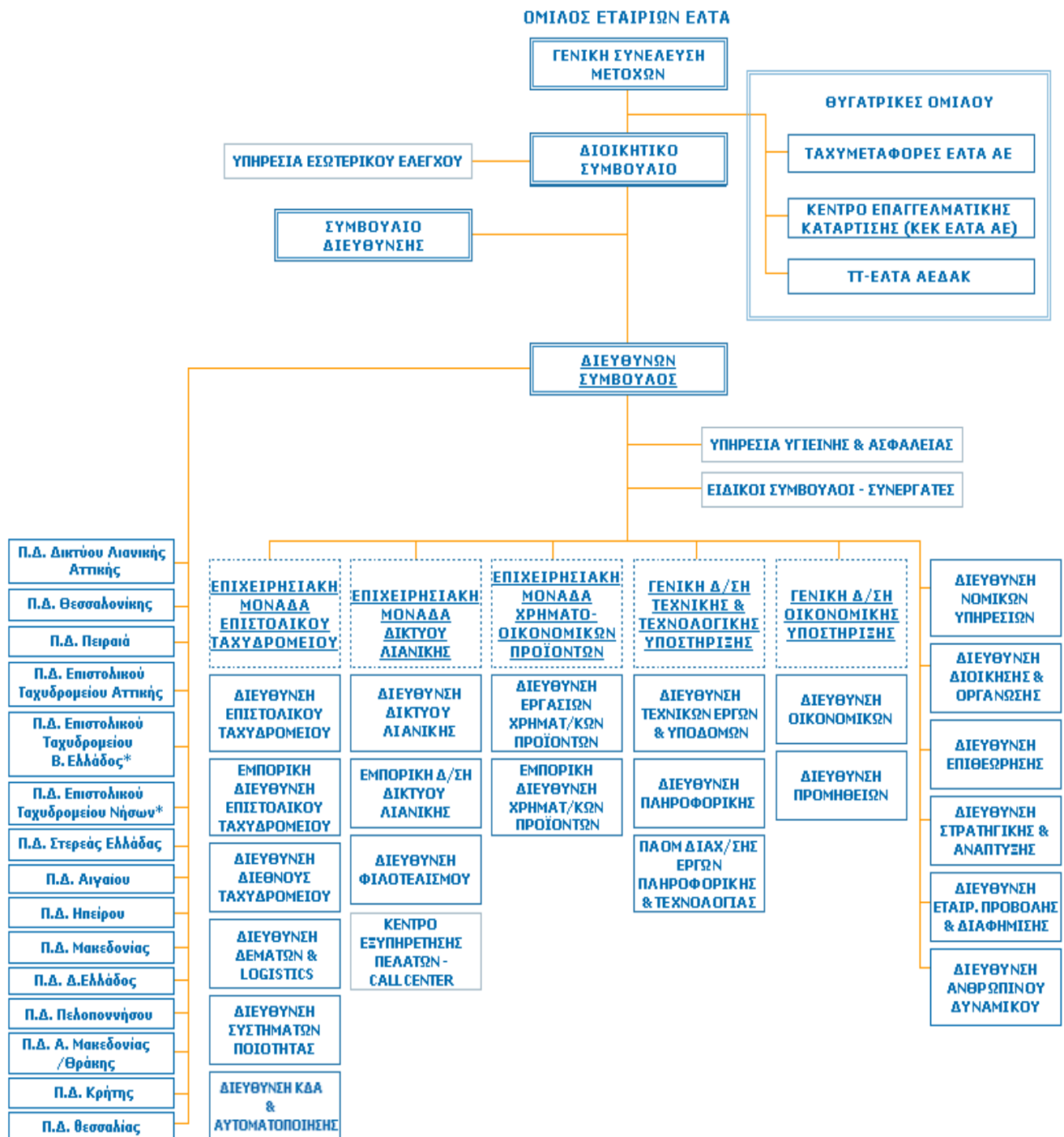
Σκαλαίος Δημήτρης

7) Γενικός διευθυντής επιστολικού ταχυδρομείου

Γιακουμέτης δημήτριος

¹⁶ Βασισμένο στο *Οργανόγραμμα ΕΛ.ΤΑ* (2008, Λειτουργεί) στο <http://www.elta.gr/structure.asp>

2.8 ΓΕΝΙΚΟ ΕΠΙΤΕΛΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΛ.ΤΑ.¹⁷



¹⁷ Ενθ. Ανωτ. Οργανόγραμμα ΕΛ.ΤΑ.

Το είδος του συγκεκριμένου οργανογράμματος χρησιμεύει για τον οργανισμό γιατί δείχνει εξειδικευμένες θέσεις οι οποίες βοηθούν τον οργανισμό να επιτελέσει ποιο αποτελεσματικά το έργο του. Αντίστοιχα τα άτομα ή τα τμήματα που διαθέτουν την εξειδικευμένη γνώση διαθέτουν δυνατότητα για επαγγελματική άνοδο και εξέλιξη. Τέλος, δημιουργείται μία σειρά από πεπειραμένα και ικανά στελέχη μέσα από τα προγράμματα εκπαίδευσης και τη φύση της εργασίας που εμφανίζεται στο οργανόγραμμα.

Παρ' όλα αυτά ο τύπος εκείνου του οργανογράμματος δε στερείται μειονεκτημάτων. Είναι πιθανόν για παράδειγμα να δημιουργηθεί σύγχυση στα στελέχη των επιτελικών τμημάτων και τις αρμοδιότητές τους σε σχέση με τα στελέχη των γραμμικών τμημάτων.

Σε περίπτωση που οι εισηγήσεις των επιτελικών τμημάτων δεν εισακούγονται τους κάνει να χάνουν το ηθικό και την αποτελεσματικότητά τους και αυτό έχει φανερό αντίκτυπο σε ολόκληρη την επιχείρηση. Από την άλλη οι προϊστάμενοι των γραμμικών τμημάτων ενδέχεται να αισθάνονται ότι τους αφαιρείται ο απαραίτητος έλεγχος και η εξάσκηση δύναμης στα τμήματα που διοικούν λόγω της ύπαρξης των επιτελικών τμημάτων. Επίσης τα πρόσωπα τα οποία διαθέτουν εξειδικευμένη γνώση (π.χ. οι κάτοχοι εξειδικευμένων γνώσεων νέας τεχνολογίας) ή ειδική δύναμη στον οργανισμό (π.χ. συνδικαλιστές) ενδέχεται να αποτελέσουν εναλλακτικές πηγές εξουσίας μέσα στον οργανισμό γεγονός που μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στη συνολική δομή του και να προκαλέσει συγκρούσεις μεταξύ ατόμων, ομάδων και τμημάτων¹⁸.

Παρ' όλα τα προβλήματα που παρουσιάζει αυτός ο τύπος οργανογράμματος, σύμφωνα με τον Brench, «Ο τύπος της οργανώσεως που συνδυάζει τις

¹⁸ BOLA (2008, Λειτουργεί), *Power Organisations and Management*, στο <http://www.bola.biz/power/power.html>

εκτελεστικές αρμοδιότητες με βοηθητικές εξειδικευμένες υπηρεσίες έχει να προσφέρει τελικά ουσιαστικά οφέλη στην επιχείρηση»¹⁹.

¹⁹ Brench E.F.L., *The principles and Practice of Management*, 2^η Έκδοση: London Longmans, Green & Co, 1963

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – Υπηρεσίες και Προϊόντα των ΕΛ.ΤΑ.

3.1 Ανάλυση της Εταιρείας

Σε αυτό το σημείο θα προχωρήσουμε στην ανάλυση των ΕΛ.ΤΑ., και θα εστιάσουμε την ανάλυσή μας στα προϊόντα και τις αγορές.

ΤΑ ΕΛ.ΤΑ. ως εθνικός φορέας παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα παρέχει τις υπηρεσίες του επιστολικού ταχυδρομείου – δεμάτων - ταχυμεταφορών – καθώς και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Στην προσπάθεια του να λειτουργεί ως σύγχρονος και ευέλικτος φορέας, καλύπτοντας σε μεγαλύτερο ποσοστό τις ανάγκες των καταναλωτών, διευρύνει συνεχώς το μίγμα προϊόντων του, το οποίο διαμορφώνεται ως εξής :

3.2 Υπηρεσίες – Προϊόντα των ΕΛ.ΤΑ.

Οι Υπηρεσίες και τα Προϊόντα που παρέχονται από τον ΕΛ.ΤΑ. χωρίζονται σε:

A - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ²⁰

A.1 Επιστολικό Ταχυδρομείο

- Υπηρεσία Α' Προτεραιότητας
- Υπηρεσία Β' Προτεραιότητας
- Απαντητικές Υπηρεσίες
- Επιστολές και Δελτάρια

A.2 Ειδικές Διαχειρίσεις

- Συστημένα, Βεβαιωμένη Επίδοση
- Δηλωμένη Αξία

²⁰ Ενθ. Ανωτ., Στρατηγικό και Επιχειρηματικό Σχέδιο

- Αντικαταβολή
- Ειδική Καταχώρηση

A.3 Διαφημιστικό Ταχυδρομείο

- Ο.Ε.Μ.Δ.Π²¹
- Ο.Ε.Χ.Δ.Π²²
- Ομαδική Επιστολή με Διεύθυνση αλλά χωρίς παραλήπτη
- Info Post²³
- Press Post²⁴

A.4 Marketing Ταχυδρομείο

- Family Post²⁵

B - ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΕΜΑΤΩΝ

B.1 Δέματα Εσωτερικού

- Απλό
- Δηλωμένη Αξία
- Αντικαταβολής
- Εύθραυστο
- Ομαδικό
- Στρατιωτικό

B.2 Δέματα Εξωτερικού

- Απλό ή Express
- Δηλωμένη Αξία

²¹ Ομαδική Επιστολή με Διεύθυνση Παραλήπτη

²² Ομαδική Επιστολή χωρίς Διεύθυνση Παραλήπτη

²³ Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται μόνο με ειδική σύμβαση συνεργασίας για προωθητικές ενέργειες επιχειρήσεων (αποστολή καταλόγων)

²⁴ Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται με ειδική σύμβαση συνεργασίας (αποστολή εφημερίδων – περιοδικών και βιβλίων), η οποία επιδοτείται εν μέρει από το Υπουργείο Τύπου.

²⁵ Ειδικό διαφημιστικό έντυπο που διανέμεται σε όλα τα κύρια νοικοκυριά της χώρας, χωρίς κόστος γι' αυτά, και συνήθως περιλαμβάνει πολλαπλές προσφορές από διάφορες επιχειρήσεις (εκπτώτικα κουπόνια).

- Αντικαταβολής

Γ - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΛ.ΤΑ.

Γ.1 Προπληρωμένο Τέλος

- Κάρτες ευχετήριες με φακέλους προπληρωμένους (prepaid)
- Κάρτες Τοπικής Αναφοράς
- Φάκελοι prepaid
- Φάκελοι « Taxis Post»

Γ.2 Προϊόντα Συσκευασίας

- Δεμάτων
- Εύθραυστων
- Φιαλών- Bottle Post

Γ.3 Ιδιωτικά Γραμματοκιβώτια

- Απλά
- Επί Στύλου

Δ - ΦΙΛΟΤΕΛΙΚΑ – ΣΥΛΛΕΚΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Δ.1 Φιλοτελικά Προϊόντα

- Σειρές
- Φεγιέ²⁶
- Φ.Π.Η.Κ²⁷
- Τευχίδια
- Κάρτα Max
- Φυλλαράκια
- Λευκώματα

²⁶ Ειδικό φύλλο που φέρει παράσταση σχετική με το θέμα της υπό έκδοσιν σειράς

²⁷ Φάκελος πρώτης ημέρας κυκλοφορίας

- Προσωπικό – Εταιρικό Γραμματόσημο

Δ.2 Προσωπικά και Επιχειρηματικά Δώρα (Post Collection)

Ε - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΡΙΤΩΝ

Ε.1 Προϊόντα και Υπηρεσίες Τηλεφωνίας

- Κάρτες Σταθερής Τηλεφωνίας
- Κάρτες Κινητής Τηλεφωνίας
- Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας και Internet Tellas
- Συνδέσεις Σταθερής Τηλεφωνίας Forthnet
- Συνδέσεις Κινητής Τηλεφωνίας Celeste

Ε.2 Ολυμπιακά Προϊόντα

- Ολυμπιακές Κάρτες
- Ολυμπιακές Καρφίτσες
- Ολυμπιακές Κούπες
- Ολυμπιακές Κλειδοθήκες
- Ολυμπιακά Νομίσματα

Ε.3 Λοιπά Προϊόντα Τρίτων

- Κάρτες UNISEF
- Τετράδια UNISEF
- Εισιτήρια ΟΑΣΑ

ΣΤ - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

- ΠΟΡΤΑ – ΠΟΡΤΑ
- EMS²⁸
- SPM²⁹

Ζ - ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΛ.ΤΑ.

- Western Union
- Eurogiro
- Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού
- Επιταγές Αντικαταβολής
- Απλή Ταχυδρομική Επιταγή
- Τηλεφωνική Ταχυδρομική Επιταγή
- Ταχυδρομική Επιταγή Αντικαταβολής
- Πληρωμή Λογαριασμών – Ταχυπληρωμή
- Πληρωμή Συντάξεων
- Λογαριασμοί Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου
- Ταχυπληρωμή
- Πιστωτική κάρτα
- Αμοιβαία Κεφάλαια

²⁸ Express Mail Service

²⁹ Special Priority Mail

3.3 ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Η δραστηριοποίηση των ΕΛ.ΤΑ. στον τομέα των χρηματοοικονομικών προϊόντων αποτελεί βασική στρατηγική της διοίκησης της επιχείρησης από το έτος 2000. Τα ΕΛ.ΤΑ. προκειμένου να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις, αλλά και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την ανάπτυξη της τεχνολογίας, προχώρησε στη «μετεξέλιξη» των παραδοσιακών εισπράξεων και πληρωμών σε σύγχρονες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών (σύστημα Giro³⁰). Το σύστημα Giro λειτουργεί από τα τέλη του 2001 αδιάλειπτα. Πρόκειται για ένα σύγχρονο, ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών για λογαριασμό τρίτων. Το σύστημα αυτό υποστηρίζει τη διενέργεια μαζικών πληρωμών Δημοσίων ή Ιδιωτικών φορέων προς τους δικαιούχους τους.

Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα του συστήματος Giro είναι ότι με βάση αυτό μπορούν να σχεδιαστούν προϊόντα πληρωμών προσαρμοσμένα στην πλήρη κάλυψη των αναγκών του πελάτη. Με άλλα λόγια, το σύστημα Giro είναι ένα πελατοκεντρικό σύστημα βασισμένο στα σύγχρονα τραπεζικά πρότυπα. Βασική του αρχή είναι η μηχανογραφική αποτύπωση της συνολικής σχέσης πελάτη - ΕΛ.ΤΑ., αποτελώντας έτσι βασικό εργαλείο των πωλήσεων. Η συστηματική και ολοκληρωμένη παρακολούθηση της σχέσης με τους πελάτες της Επιχειρησιακής Μονάδας Χρηματοοικονομικών Προϊόντων συντελεί στην αύξηση των πωλήσεων και κατ' επέκταση των εσόδων και δημιουργεί τη βάση για σταυρωτές πωλήσεις (Cross Selling) των προϊόντων και των άλλων Επιχειρησιακών Μονάδων του Οργανισμού.

Αξιοσημείωτο είναι ό,τι μέσα από το σύστημα Giro τα ΕΛ.ΤΑ. έχουν υπεισέλθει και στα Διεθνή Συστήματα Πληρωμών μέσω του συστήματος Eurogiro. Το σύστημα αυτό αποτελεί διεθνές ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων

³⁰ Περισσότερες πληροφορίες για το σύστημα GIRO και τις εφαρμογές του σε Wikipedia (2008, Λειτουργεί) σε <http://en.wikipedia.org/wiki/Giro>

μεταξύ των ταχυδρομικών υπηρεσιών των χωρών μελών του, αλλά και συμβεβλημένων με αυτό τραπεζών. Όσον αφορά πληρωμές στη χώρα μας με μετρητά λειτουργεί από τον Οκτώβριο του 2002, βασισμένο στα πρότυπα του μεγαλύτερου συστήματος ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων που χρησιμοποιεί το τραπεζικό σύστημα διεθνώς (swift³¹).

Τέλος, το σύστημα Giro έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με τα μηχανογραφικά συστήματα των Πιστωτικών Ιδρυμάτων και της «Τ.Τ. - ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.Δ.Α.Κ. Α.Ε.³²», που αποτελεί θυγατρική εταιρεία των ΕΛ.ΤΑ. και του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου για την πώληση Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Μικτό Εσωτερικού, Ομολογιών Εσωτερικού και Διαχείρισης Διαθεσίμων Εσωτερικού).

3.3.1 Τα Είδη των Χρηματοοικονομικών Προϊόντων των ΕΛ.ΤΑ.

Προκειμένου να αναφέρουμε τα διάφορα χρηματοοικονομικά προϊόντα που προσφέρονται μέσω των ΕΛ.ΤΑ., θα προβούμε σε μια κατηγοριοποίηση των συναλλαγών που σχετίζονται με κινήσεις κεφαλαίων στο εξωτερικό και αυτών που δραστηριοποιούνται στο εσωτερικό της χώρας.

3.3.2 Μεταφορά Χρημάτων στο Εξωτερικό

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία με την μακρόχρονη εμπειρία τους προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις και στις μεταφορές χρημάτων στο εξωτερικό. Αξιοποιώντας το μεγαλύτερο δίκτυο της χώρας εξυπηρετούν τις ανάγκες σχεδόν σε οποιοδήποτε σημείο κι αν βρίσκεται ο αποστολέας και ο παραλήπτης των χρημάτων. Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία προσφέρουν τις παρακάτω υπηρεσίες για τις διεθνείς πληρωμές:

- Western Union

³¹ Περισσότερες Πληροφορίες για το SWIFT σε SWIFT.com (2008, Λειτουργεί) στο http://www.swift.com/index.cfm?item_id=43232

³² Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο – Ελληνικά Ταχυδρομεία Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων Α.Ε.

- Eurogiro
- Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού
- Επιταγές Αντικαταβολής

3.3.3 Western Union

Είναι ένα σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών στο οποίο συμμετέχουν 199 χώρες και η εκτέλεση της εντολής πραγματοποιείται αυθημερόν. Με άλλα λόγια, το Western Union³³ εξυπηρετεί πληρωμές από και προς το εξωτερικό. Η καταβολή στο δικαιούχο διενεργείται με μετρητά στο νόμισμα της χώρας προορισμού ή σε δολάρια. Παρόλα αυτά υπάρχει ένα ανώτατο ποσό χρημάτων που μπορεί να διακινηθεί ανά δικαιούχο, το οποίο σήμερα αγγίζει τα 6.400 ευρώ.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία απευθύνεται σε:

- Οικονομικούς μετανάστες
- Οικογένειες των οποίων τα παιδιά φοιτούν στο εξωτερικό
- Ιδιώτες που πραγματοποιούν πληρωμές στο εξωτερικό
- Επιχειρήσεις που πραγματοποιούν πληρωμές μικροποσών στο εξωτερικό και στη χώρα μας
- Τουρίστες για τη κάλυψη εκτάκτων αναγκών

Γίνεται αντιληπτό ότι το Western Union είναι μια υπηρεσία της οποίας τα πλεονεκτήματα εντοπίζονται στην:

- Άμεση μεταβίβαση των χρημάτων μέσα σε λίγα λεπτά από τη στιγμή της αποστολής τους.
- Αξιοπιστία και απόλυτη ασφάλεια στις συναλλαγές.
- Εύκολη και γρήγορη διαδικασία διακίνησης, μέσω του μεγαλύτερου παγκόσμιου δικτύου μεταφοράς χρημάτων.

³³ Περισσότερες πληροφορίες για WESTERN UNION σε Western Union.com (2008, Λειτουργεί) στο <http://corporate.westernunion.com/about.html>

3.3.4 Eurogiro

Είναι ένα διεθνές ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ των ταχυδρομικών υπηρεσιών των χωρών μελών του. Μέσω της υπηρεσίας αυτής μπορούν να διακινηθούν κεφάλαια από και προς την Ελλάδα με μεγάλη ασφάλεια. Το ανώτατο ποσό χρημάτων που μπορεί να μεταφερθεί φθάνει σήμερα τα 2.500 ευρώ, ενώ ο χρόνος ολοκλήρωσης της μεταφοράς κεφαλαίων κυμαίνεται από την ίδια ημέρα έως τρεις εργάσιμες ημέρες.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία απευθύνεται σε:

- Μετανάστες (συντάξεις, εμβάσματα),
- Ναυτικούς (εμβάσματα),
- Φοιτητές που σπουδάζουν στο εξωτερικό,
- Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.

Το Eurogiro³⁴ θεωρείται εξαιρετικά ασφαλής και αξιόπιστη υπηρεσία. Στα πλεονεκτήματά του προστίθεται η ελαχιστοποίηση του χρόνου διαβίβασης και πληρωμής, η οποία δεν ξεπερνά τις τρεις ημέρες, ενώ παράλληλα υπάρχει δυνατότητα αποστολής του ποσού σε λογαριασμό GIRO.

3.3.5 Ταχυδρομικές Επιταγές Εξωτερικού

Αφορούν ειδικές εντολές πληρωμής που χρησιμοποιούνται για την μεταφορά χρημάτων από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη σε ολόκληρο τον κόσμο. Αξίζει να σημειωθεί ό,τι στη συγκεκριμένη υπηρεσία συμμετέχουν χώρες μεταξύ των οποίων έχουν υπογραφτεί διμερείς συμβάσεις. Απευθύνονται κυρίως σε οικονομικούς μετανάστες, ενώ το ανώτατο ποσό διακίνησης αγγίζει τα 2.000 ευρώ.

³⁴Περισσότερες πληροφορίες για Eurogiro σε Eurogiro.com (2008, Λειτουργεί) στο <http://www.eurogiro.com/>

Τέλος, οι ταχυδρομικές επιταγές εξωτερικού συνδέονται με μια μικρή οικονομική επιβάρυνση, με τη μορφή της προμήθειας, ενώ ο χρόνος ολοκλήρωσης της συναλλαγής δεν ξεπερνά τις επτά εργάσιμες ημέρες.

3.3.6 Επιταγές Αντικαταβολής

Αφορούν ειδικές εντολές πληρωμής που χρησιμοποιούνται κυρίως για μεταφορά εμπορευμάτων ή άλλων αξιών από και προς το εξωτερικό. Στη συγκεκριμένη υπηρεσία συμμετέχουν χώρες μεταξύ των οποίων έχουν υπογραφτεί διμερείς συμβάσεις.

Οι ταχυδρομικές επιταγές αντικαταβολής εξωτερικού συνδέονται με μια μικρή οικονομική επιβάρυνση, επιπλέον των ταχυδρομικών τελών τα οποία υπολογίζονται ανάλογα με το βάρος του αντικειμένου, πιο συγκεκριμένα μέχρι δύο κιλά εάν πρόκειται για επιστολή και μέχρι είκοσι κιλά εάν πρόκειται για δέμα.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης της συναλλαγής δεν ξεπερνά τις δέκα πέντε ημέρες από την ημερομηνία που θα φθάσει το ταχυδρομικό αντικείμενο στο Ταχυδρομικό Κατάστημα. Το ανώτατο όριο αποστελλόμενου ποσού είναι ανάλογο με τις διμερείς συμβάσεις που έχουν υπογραφτεί.

3.3.7 Μεταφορά Χρημάτων στο Εσωτερικό

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, με το μεγαλύτερο δίκτυο της χώρας - περισσότερα από 2.000 σημεία (Ταχυδρομικά Γραφεία και Ταχυδρομικά Πρακτορεία)- είναι έτοιμα να ανταποκριθούν στις ανάγκες εισπράξεων & πληρωμών του κάθε καταναλωτή. Η επιχείρηση στελεχώνεται με τουλάχιστον 4.500 διανομείς

(1.146 Αγροτικοί και 3.400 Αστικοί)³⁵, οι οποίοι με την πολύχρονη εμπειρία τους κινούνται ταχύτατα για να παρέχουν ακόμα πιο εξελιγμένες υπηρεσίες.

ΤΑ ΕΛ.ΤΑ. για την κάλυψη των αναγκών και την διευκόλυνση των πελατών του (αποστολή χρημάτων σε συγγενείς, εξόφληση ή είσπραξη επαγγελματικών υποχρεώσεων και λογαριασμούς, είσπραξη συντάξεων ΙΚΑ, ΤΑΜΕΙΟ ΕΜΠΟΡΩΝ, ΟΓΑ κ.τ.λ) σε οποιοδήποτε σημείο της Ελλάδας κι αν βρίσκονται, δημιούργησε τις παρακάτω υπηρεσίες :

- Απλή Ταχυδρομική Επιταγή
- Τηλεφωνική Ταχυδρομική Επιταγή
- Ταχυδρομική Επιταγή Αντικαταβολής
- Πληρωμή Λογαριασμών – Ταχυπληρωμή
- Πληρωμή Συντάξεων
- Λογαριασμοί Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου

3.3.8 Απλές Ταχυδρομικές Επιταγές

Αφορά ειδικές εντολές πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται από τα καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ. και χρησιμοποιούνται για την μεταφορά χρημάτων από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη (Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο) σε όλη την Ελλάδα. Οι απλές ταχυδρομικές επιταγές χρησιμοποιούνται κυρίως από³⁶ :

- Έλληνες τουρίστες στο εσωτερικό της χώρας,
- Φοιτητές που μένουν σε διαφορετικές πόλεις από τους γονείς τους,
- Επαγγελματίες που μετακινούνται συχνά στο Εσωτερικό,
- Στρατιώτες και Στρατιωτικούς.

Η συναλλαγή επιβαρύνεται με μια μικρή προμήθεια, ενώ ο χρόνος διεκπεραίωσής της δεν υπερβαίνει τις δύο εργάσιμες ημέρες. Η εξόφληση του ποσού πραγματοποιείται στον τόπο διαμονής του παραλήπτη, ακόμη και στα

³⁵ Ενθ. Ανωτ. *Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007*

³⁶ Ομοίως

πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας μας. Επιπλέον, το αποστελλόμενο ποσό δεν μπορεί να ξεπερνά τις 6.000 ευρώ.

3.3.9 Τηλεφωνικές Ταχυδρομικές Επιταγές

Πρόκειται για ειδικές εντολές πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται από τα Καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ. και χρησιμοποιούνται για την μεταφορά χρημάτων εντός της ίδιας ημέρας, από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη (Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο), σε όλη την Ελλάδα. Το κύριο χαρακτηριστικό των τηλεφωνικών ταχυδρομικών επιταγών είναι ό,τι οι εντολές διαβιβάζονται τηλεφωνικά ή με fax, από το κατάστημα των ΕΛ.ΤΑ. που εκδίδει την εντολή, προς το κατάστημα των ΕΛ.ΤΑ. που πληρώνει την εντολή. Το συγκεκριμένο προϊόν απευθύνεται κυρίως σε ³⁷:

- Έλληνες τουρίστες στο Εσωτερικό,
- Φοιτητές που μένουν σε διαφορετικές πόλεις από τους γονείς τους,
- Επαγγελματίες που μετακινούνται συχνά στο Εσωτερικό,
- Στρατιώτες και Στρατιωτικούς,
- Σε οποιονδήποτε έχει ανάγκη άμεσης συναλλαγής.

Το βασικότερο πλεονέκτημα των τηλεφωνικών ταχυδρομικών επιταγών είναι η αυθημερόν εξόφληση της εντολής, η οποία μάλιστα πραγματοποιείται ακόμη και στον τόπο διαμονής του παραλήπτη. Επίσης, στα πλεονεκτήματα του συγκεκριμένου προϊόντος συγκαταλέγονται η εξυπηρέτηση ακόμη και κατά τις απογευματινές ώρες και σε ορισμένα καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ. ακόμη και το Σάββατο, η ασφάλεια και η ποιότητα στην αποστολή των χρημάτων (με μέγιστο ποσό ανά εντολή τα 6.000 ευρώ), καθώς επίσης και μια μικρή οικονομική επιβάρυνση που αξιώνει ως προμήθεια τα ΕΛ.ΤΑ.

³⁷ Ενθ. Ανωτ. *Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007*

3.3.10 Ταχυδρομικές Επιταγές Αντικαταβολής

Ειδικές Εντολές Πληρωμής που εκδίδονται και διακινούνται από τα Καταστήματα ΕΛ.ΤΑ. και χρησιμοποιούνται για την μεταφορά εμπορευμάτων ή άλλων αξιών, από οποιονδήποτε αποστολέα προς οποιονδήποτε παραλήπτη σε όλη την Ελλάδα. Συγκεκριμένα αφορούν ειδικές εντολές πληρωμής που χρησιμοποιούνται κυρίως για μεταφορά εμπορευμάτων ή άλλων αξιών από Εμπορικές επιχειρήσεις που διακινούν εμπορεύματα στο εσωτερικό.

Οι ταχυδρομικές επιταγές αντικαταβολής συνδέονται με μια μικρή οικονομική επιβάρυνση, επιπλέον των ταχυδρομικών τελών τα οποία υπολογίζονται ανάλογα με το βάρος του αντικειμένου, πιο συγκεκριμένα μέχρι δύο κιλά εάν πρόκειται για επιστολή και μέχρι είκοσι κιλά εάν πρόκειται για δέμα.

Το βασικότερο πλεονέκτημα της ταχυδρομικής επιταγής αντικαταβολής είναι ότι η απόδοση των εμπορευμάτων πραγματοποιείται παράλληλα με την αποστολή της αξίας του εμπορεύματος στον αποστολέα, το οποίο έχει σαν αποτέλεσμα την εγγυημένη παραλαβή των χρημάτων σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης της συναλλαγής δεν ξεπερνά τις δέκα πέντε ημέρες από την ημερομηνία που θα φθάσει το ταχυδρομικό αντικείμενο στο Ταχυδρομικό Κατάστημα, το ανώτατο όριο αποστελλόμενου ποσού είναι 6.000 €.

3.3.11 Πληρωμή Λογαριασμών – Ταχυπληρωμή

Είναι Υπηρεσία μέσω της οποίας τα ΕΛ.ΤΑ. αναλαμβάνει και διεκπεραιώνει εισπράξεις και πληρωμές για λογαριασμό των πελατών του³⁸. Η διαδικασία

³⁸ Ενθ. Ανωτ. Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007

πραγματοποιείται με ειδικά έντυπα τα οποία αποστέλλονται στο μηχανογραφικό κέντρο από τα Ταχυδρομικά Καταστήματα, όπου με την κατάλληλη επεξεργασία διενεργούνται αυτόματα οι χρεοπιστώσεις των αντίστοιχων λογαριασμών. Οι Οφειλότες έχουν την δυνατότητα να πληρώσουν σε οποιοδήποτε Ταχυδρομικό Κατάστημα, Ταχυδρομικό Πρακτορείο, ή Αγροτικό Διανομέα. Ο Δικαιούχος (πελάτης της Ταχυπληρωμής) λαμβάνει μετά την μηχανογραφική επεξεργασία των εντύπων την πληροφορία για το ποιος, πότε και από ποιο μέρος έστειλε τα χρήματα, με μαγνητικά μέσα, καθώς και το αντίστοιχο ποσό. Χρόνος απόδοσης της υπηρεσίας είναι από X+2 έως X+4 εργάσιμες ημέρες.

Όλη την διαδικασία παραγωγής – εμφακέλωσης και αποστολής των επιταγών πληρωμής στους δικαιούχους τις αναλαμβάνει τα ΕΛ.ΤΑ. Η εξόφληση των οφειλών (λογαριασμών, συνδρομών, εισφορών κτλ) σε εταιρείες (ΟΤΕ, Κινητή Τηλεφωνία κτλ) γίνεται μέσω του δικτύου των Ταχυδρομικών Καταστημάτων, Ταχ. Πρακτορείων.

Το βασικότερο πλεονέκτημα της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η εύκολη πρόσβαση του καταναλωτή σε οποιοδήποτε προαναφερόμενο Κατάστημα προκειμένου να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του. Η πρόσβαση αυτή του προσφέρει την δυνατότητα καλύτερης διαχείρισης του χρόνου του. Η εξόφληση των οφειλών μέσω Ταχυπληρωμής συνοδεύεται με πλήρης φερεγγυότητα

3.3.12 Πληρωμή Συντάξεων

Ειδικές Εντολές Πληρωμής³⁹ (Συντάξεις- Επιδόματα- Μερίσματα κτλ) οι οποίες σε μεγάλο αριθμό δικαιούχων γίνεται μέσω ΕΛ.ΤΑ. , σε συγκεκριμένο χρόνο με την χρήση ειδικών εντύπων ασφαλείας.

³⁹ Ενθ. Ανωτ. Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007

Το βασικότερο πλεονέκτημα είναι ότι η πληρωμή των δικαιούχων, μπορεί να γίνει και στα πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας, και κατ'οίκον από Αστικούς και Αγροτικούς Διανομείς παρέχοντας την δυνατότητα στους δικαιούχους των χρημάτων την αποφυγή της ταλαιπωρίας στις ουρές και την ασφάλεια μαζί με την συνέπεια από τον γνωστό ταχυδρόμο.

Η επιβάρυνση της ταχυπληρωμής, η οποία βαρύνει τον φορέα πληρωμών (Ασφαλιστικά Ταμεία κτλ.) είναι για τις αστικές και ημιαστικές περιοχές: 1,47 €. Για τις αγροτικές περιοχές καθώς και για άτομα με απόλυτη αναπηρία, παραπληγικά ή τυφλά η υπηρεσία προσφέρεται *δωρεάν*.

3.3.13 Λογαριασμοί Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου

Είναι η διενέργεια πράξεων για λογαριασμούς Ταμιευτηρίου με δικαιούχους φυσικά ή νομικά πρόσωπα, οι οποίοι τηρούνται στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ή σε Ταχυδρομικά Καταστήματα. Απευθύνεται σε κατοίκους ημιαστικών, αγροτικών, αστικών περιοχών (οι οποίοι διαμένουν, κατά το μεγαλύτερο χρονικό διάστημα σε αγροτικές περιοχές), καθώς και σε οικονομικούς μετανάστες. Το βασικότερο πλεονέκτημα είναι ότι εξυπηρέτηση των δικαιούχων, μπορεί να γίνει και στα πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας, και κατ'οίκον από Αστικούς και Αγροτικούς Διανομείς προσφέροντας την δυνατότητα στους πελάτες του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου την αποφυγή της ταλαιπωρίας στις ουρές και την ασφάλεια μαζί με την συνέπεια από τον γνωστό ταχυδρόμο, ενώ παρέχεται το υψηλότερο επιτόκιο από αυτό των τραπεζών και το ποσό κατάθεσης τοκίζεται από το πρώτο ευρώ.

3.3.14 Πιστωτικές Κάρτες - T.T. VISA CLASSIC - PHILATELIC VISA

ΤΑ ΕΛ.ΤΑ. κάνοντας ένα βήμα εξέλιξης προχώρησε σε συνεργασία με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο στην έκδοση πιστωτικών καρτών⁴⁰, οι οποίες χορηγούνται με ιδιαίτερα ευνοϊκούς όρους προσφέροντας στους πελάτες τους το χαμηλότερο ετήσιο επιτόκιο της αγοράς το οποίο ανέρχεται στο 9%.

- **T.T. VISA CLASSIC:** για την έκδοσή της απαιτείται ελάχιστο ατομικό εισόδημα 8.800 ευρώ, έχει ετήσια συνδρομή 25 ευρώ και πιστωτικό όριο από 1.000 – 3.000 ευρώ, ενώ το όριο ηλικίας για έκδοση Πιστωτικής Κάρτας είναι από 25 έως 65 ετών.
- **T.T. VISA COLD:** για την έκδοσή της απαιτείται ελάχιστο ατομικό εισόδημα 23.500 ευρώ, έχει ετήσια συνδρομή 48 ευρώ και πιστωτικό όριο από 3.000 – 25.000 ευρώ, ενώ το όριο ηλικίας για την έκδοσή της είναι από 25 έως 65 ετών.
- **PHILATELIC VISA:** Η συγκεκριμένη πιστωτική κάρτα σχεδιάστηκε ειδικά για τους φιλοτελιστές – πελάτες των ΕΛ.ΤΑ.. Έχει όλα τα προνόμια των πιστωτικών καρτών T.T. VISA CLASSIC και T.T. VISA COLD, ενώ στους κατόχους παρέχεται δωρεάν συνδρομή τον πρώτο χρόνο και χαμηλή συνδρομή για κάθε επόμενο χρόνο ισχύος της. Παρέχεται πιστωτικό όριο από 1.000 - 25.000 ευρώ. Αποτελεί ειδική, αποκλειστική και μοναδική («συλλεκτική») έκδοση .⁴¹

Η εξόφληση του μηνιαίου λογαριασμού γίνεται σε όλα τα Καταστήματα του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, στο δίκτυο "T.T. NET" των ATM του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου ή και στα Ταχυδρομικά Καταστήματα,

⁴⁰ Περισσότερες πληροφορίες για τις πιστωτικές κάρτες VISA σε Ελληνικό Τμήμα της VISA (2008, Λειτουργεί) στο <http://www.visa.gr/aboutvisa/>

⁴¹ Το εικαστικό της πιστωτικής κάρτας έχει σχεδιαστεί ειδικά για το target group των φιλοτελιστών (φέρει το συλλεκτικό γραμματόσημο που εκδόθηκε για την επέτειο των 100 χρόνων από την ίδρυση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και αναπαριστά έργο που φιλοτέχνησε ο ζωγράφος Όθων Περβολαράκης και βραβεύτηκε στο δημόσιο καλλιτεχνικό διαγωνισμό του 1937 με θέμα την αποταμίευση).

προσκομίζοντας το έντυπο ταχυπληρωμής που αποστέλλεται με κάθε μηνιαίο λογαριασμό.

3.3.15 Αμοιβαία Κεφάλαια

ΤΑ ΕΛ.ΤΑ. κάνοντας ένα βήμα εξέλιξης προχώρησε σε συνεργασία με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο στην ίδρυση της εταιρείας « Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισεως Κεφαλαίων Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου – Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΑΕΔΑΚ ΤΤ – ΕΛ.ΤΑ.Σ)⁴² ».Θεματοφύλακας της εταιρείας είναι η Εμπορική Τράπεζα της Ελλάδας και το νομικό πλαίσιο της λειτουργίας της διέπεται από το νόμο 1969/91.Πρόκειται για μία εταιρεία που σε πρώτη φάση της λειτουργία της προσφέρει τρία χρηματοοικονομικά προϊόν, τα οποία είναι:

3.3.15.1 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Διαχείρισης Διαθεσίμων – Βραχυπρόθεσμων Τοποθετήσεων Εσωτερικού

Σκοπός της επενδυτικής πολιτικής αυτού του Αμοιβαίου Κεφαλαίου είναι η επίτευξη ικανοποιητικής εισοδηματικής απόδοσης για το μεριδιούχο. Για την πραγματοποίηση αυτού του σκοπού τα διαθέσιμα κεφάλαια θα επενδύονται κυρίως σε προϊόντα χρηματαγοράς και σε τίτλους σταθερού εισοδήματος βραχυπρόθεσμης διάρκειας (όχι μεγαλύτερης του έτους) και δευτερευόντως σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο αξιών σταθερού εισοδήματος καθώς, και σε επιλεγμένες μετοχές υψηλής ποιότητας.

Το συγκεκριμένο Α/Κ απευθύνεται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που επιδιώκουν επαγγελματική διαχείριση με χαμηλό κόστος, συνδυάζοντας άμεση ρευστότητα με ικανοποιητικές αποδόσεις. Θεωρείται χαμηλού επενδυτικού ρίσκου, και το προτεινόμενο ως ελάχιστο ποσό επένδυσης ανέρχεται στα 300 ευρώ.

⁴² ΑΕΔΑΚ – ΕΛ.ΤΑ.Σ (2008, Λειτουργεί) στο [www.tteltaaedak.gr/UserFiles/TT%20ELTA%20AEDAK_2006\(1\).pdf](http://www.tteltaaedak.gr/UserFiles/TT%20ELTA%20AEDAK_2006(1).pdf)

3.3.15.2 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Ομολογιών Εσωτερικού

Στο διαθέσιμο κεφάλαιο επενδύονται κυρίως σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο τίτλων σταθερού εισοδήματος μακροχρόνιας διάρκειας, και δευτερευόντως σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο τίτλων σταθερού εισοδήματος βραχυχρόνιας διάρκειας και προϊόντων κεφαλαιαγοράς, καθώς και σε επιλεγμένες μετοχές υψηλής ποιότητας.

Αυτό το Α/Κ απευθύνεται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που επιδιώκουν ελκυστικές αποδόσεις με ανάληψη χαμηλού σχετικά επενδυτικού κινδύνου, συμμετέχοντας σε ένα διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο τίτλων σταθερού εισοδήματος.

Το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Ομολογιών Εσωτερικού είναι μεσαίου επενδυτικού ρίσκου και το προτεινόμενο ως ελάχιστο ποσό επένδυσης ανέρχεται στα 300 ευρώ.

3.3.15.3 Αμοιβαίο Κεφάλαιο Μικτό Εσωτερικού

Σκοπός της επενδυτικής πολιτικής αυτού του Αμοιβαίου Κεφαλαίου είναι η επίτευξη υπεραξιών έσω κεφαλαιακών κερδών και εισοδηματικών αποδόσεων. Για την πραγματοποίηση αυτού του σκοπού τα διαθέσιμα κεφάλαια θα επενδύονται σύμφωνα με τις αποφάσεις της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και συγκεκριμένα ουδέποτε θα υπερβαίνουν το 65% σε μετοχικούς τίτλους του εσωτερικού.

Το Α/Κ Μικτό Εσωτερικού απευθύνεται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που επιθυμούν αναλαμβάνοντας επενδυτικό ρίσκο, να επενδύσουν σε διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο μετοχών και ομολόγων, προσδοκώντας μακροχρόνια υψηλή απόδοση σε συνδυασμό με άμεση ρευστότητα και επαγγελματική διαχείριση. Το συγκεκριμένο Α/Κ είναι μεσαίου επενδυτικού

ρίσκου και το προτεινόμενο ως ελάχιστο ποσό επένδυσης ανέρχεται στα 300 ευρώ.

3.4 ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

Από το 2000 έχει συσταθεί θυγατρική εταιρία με σκοπό την καλύτερη παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς με την επωνυμία «Ταχυμεταφορές ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε». - εμπορική λειτουργία της οποίας άρχισε τον Ιανουάριο του 2001. Επιπλέον από το 1998 ιδρύθηκε και λειτουργεί το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΕΛ.ΤΑ. (ΚΕΚ-ΕΛ.ΤΑ.) ενώ το 2002 συστήθηκε η Ανώνυμη Εταιρία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων (ΑΕΔΕΚ). στην οποία συμμετέχουν από κοινού τα ΕΛ.ΤΑ. και το Ταχυδρομικό ταμιευτήριο.

3.4.1 ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.⁴³

Προκειμένου να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες που παρουσιάζονται από τον γρήγορα αναπτυσσόμενο παγκόσμιο τομέα των express και logistics και να αντιμετωπιστεί ο έντονος ανταγωνισμός, τα ΕΛ.ΤΑ. μετέφερε όλες τις δραστηριότητες των ταχυμεταφορών (Πόρτα -Πόρτα, EMS,SPM) στη θυγατρική του εταιρεία, την ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.

Η εταιρεία ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. ιδρύθηκε το 2000, με μετοχικό κεφάλαιο 681 εκατ. Δρχ., και άρχισε τη λειτουργία της τον Ιανουάριο του 2001, με σκοπό την παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς σε όλη την Ελλάδα και τον κόσμο, με ποιοτικά χαρακτηριστικά, τόσο με αυτόνομη παρουσία, όσο και με τη χρήση του δικτύου των ΕΛ.ΤΑ.

Η καρδιά της παραγωγικής διαδικασίας βρίσκεται στα 14 κέντρα της εταιρείας, τα οποία καλύπτουν τις μεγαλύτερες πληθυσμιακά πόλεις της χώρας. Διακρίνονται σε Κέντρα Διαλογής Ταχυμεταφορών. Κέντρα Παραλαβής-Επίδοσης και Κέντρα Ταχυμεταφοράς.

⁴³ Στοιχεία σε *Ταχυμεταφορές ΕΛ.ΤΑ.* (2008, Λειτουργεί) σε <http://www.elta-courier.gr/>

Στον έναν χρόνο λειτουργίας της, η ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε. πέτυχε:

- 1) Αναδιοργάνωση της εταιρείας
- 2) Εκσυγχρονισμό της υποδομής .
- 3) Βελτίωση της λειτουργικότητας.
- 4) Αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.
- 5) Επίτευξη θετικού οικονομικού αποτελέσματος.

Ειδικότερα:

Η δομή της εταιρείας επιτρέπει να λειτουργεί αυτόνομα, ευέλικτα και αποτελεσματικά, προσφέροντας ποιοτικές υπηρεσίες σε ανταγωνιστικές τιμές, σύμφωνα με τους κανόνες της ελεύθερης αγοράς. Η εταιρεία, προκειμένου να είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στις προκλήσεις της ταχυδρομικής αγοράς προχώρησε:

Στη βελτίωση της κτιριακής της υποδομής με την υλοποίηση του προγράμματος μεταστέγασης των υπηρεσιών σε νεόδμητα κτίρια. Στη δημιουργία κεντρικού συστήματος εξυπηρέτησης των πελατών (παραγγελιοληψία, πληροφορίες και αναζητήσεις) για όλη τη χώρα, με τη λειτουργία νέου τηλεφωνικού κέντρου.

Στη αναδιάρθρωση της παραγωγικής διαδικασίας, με την καθιέρωση συστήματος παραλαβής, διαλογής, διαβίβασης και διανομής αντικειμένων ταχυμεταφοράς. Στην εγκατάσταση και εφαρμογή ηλεκτρονικού συστήματος παρακολούθησης του στόλου των μηχανοκίνητων μέσων της εταιρείας (αυτοκίνητα, βέσπες). Στην εγκατάσταση και εφαρμογή ηλεκτρονικού συστήματος εντοπισμού ανίχνευσης (Track and Track) όλων των αντικειμένων για τη δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης του πελάτη. Το 2000 τα έσοδα της εταιρείας ανήλθαν σε 4,232 εκ. δρχ.

Παρεχόμενη Υπηρεσία

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ταχυμεταφοράς, που μπορεί να επιλέξει ο πελάτης για επιδόσεις πόλης ή από πόλη σε πόλη, διακρίνονται στις βασικές υπηρεσίες εσωτερικού, τις υπηρεσίες και τις υπηρεσίες εξωτερικού.

3.4.2 ΚΕΚ ΕΛ.ΤΑ.⁴⁴

Το Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΕΛ.ΤΑ., ασχολείται με την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση. Ιδρύθηκε το 1998 ως ανώνυμη θυγατρική εταιρεία των ΕΛ.ΤΑ., στην οποία συμμετέχουν κατά 70% η μητρική εταιρεία και κατά 30% η Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Ταχυδρομικών. Σκοπός του είναι να παρέχει καινοτόμες, ποιοτικές και υψηλής προστιθέμενης αξίας υπηρεσίες, με την ανάπτυξη και την διάχυση Γνώσεων, Ικανοτήτων και Συμπεριφορών-Στάσεων καθώς και το επαναπροσδιορισμό των αξιών, για την αποτελεσματική υποστήριξη των πελατών του.

Με επιτυχία προχώρησε στην ανάπτυξη ενός δυναμικού, πρωτοπόρου, σύγχρονου, αντικειμενικού και αξιοκρατικού συστήματος Πιστοποιημένης εκπαίδευσης και Συνεχούς Επιμόρφωσης-Κατάρτισης. Το σύστημα πιστοποιεί και ακολουθεί την ανάπτυξη στελεχών και εργαζόμενων των επιχειρήσεων για όλη την ενεργό ζωή τους διασφαλίζοντας παράλληλα την απασχολησιμότητά τους.

Τέλος με την ανάπτυξη Συνεργασιών και Συμβουλευτικών υπηρεσιών, συναφών με τον σκοπό του, πέτυχε διασφαλίζει ότι η Επένδυση στο Ανθρώπινο Δυναμικό μπορεί να είναι μακροχρόνια αλλά είναι πάντοτε κερδοφόρα.

⁴⁴ Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΕΛ.ΤΑ.(2008, Λειτουργεί) σε <http://www.kekelta.gr/index.asp>

Είναι εύλογο να σημειωθεί ότι μέσω των ελληνικών ταχυδρομείων προσφέρεται και μια επιπλέον υπηρεσία με την οποία εκτελούνται συναλλαγές που ονομάζεται ταχυδρομικό ταμιευτήριο

3.4.3 ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ⁴⁵

ΤΑ ΕΛ.ΤΑ. ξεκίνησε στρατηγική συμμαχία με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο με στόχους: την αμοιβαία και αποκλειστική συνεργασία για την κοινή στρατηγική ανάπτυξη του δικτύου τους, τη συμβατότητα των πληροφοριακών τους συστημάτων, την ανάπτυξη νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων και την κοινή εκπαίδευση του προσωπικού τους. Η συνεργασία αυτή έχει θωρακισθεί με την σχεδιαζόμενη συμμετοχή της μιας εταιρείας στο μετοχικό κεφάλαιο της άλλης.

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, με παρουσία πάνω από έναν αιώνα στον τραπεζικό χώρο, εκσυγχρονίζεται ταχύτατα, με ανθρώπινο δυναμικό 1.318 ατόμων, διαθέτει δίκτυο σε όλη τη χώρα, με 140 καταστήματα σε 64 πόλεις σ' όλη την Ελλάδα, 840 συνεργαζόμενα καταστήματα ΕΛ.ΤΑ και ένα δυναμικά εξελισσόμενο δίκτυο ΑΤΜ.

Περί τα τέλη του 2002, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος γίνεται Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρεία με βασικό μέτοχο το Ελληνικό Δημόσιο. Είναι μέλος της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, της Ένωσης Ευρωπαϊκών Ταμιευτηρίων καθώς και του Παγκόσμιου Ινστιτούτου Ταμιευτηρίων. Από το 2004, το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο αναδιαρθρώνεται πλήρως. Τον Απρίλιο του 2006 χορηγείται στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος η άδεια λειτουργίας πιστωτικού ιδρύματος, κι έκτοτε τίθεται υπό την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος, πραγματοποιώντας έτσι δυναμική είσοδο στο χώρο παροχής

⁴⁵ *Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (2008, Λειτουργεί) σε*
<http://www.ttbank.gr/default.asp?siteID=1&pageID=79&langID=1>

τραπεζικών υπηρεσιών στο κοινό, σημειώνοντας εντυπωσιακά αποτελέσματα. Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο μέσα σε χρονικό διάστημα τριών ετών, σημείωσε σημαντική αύξηση του συνολικού μεριδίου αγοράς που κατέχει φτάνοντας στο 6,7% της αγοράς των στεγαστικών δανείων, το 9% της αγοράς των καταναλωτικών δανείων, το 4,15% της αγοράς των καταθέσεων προθεσμίας και το 10% της αγοράς των καταθέσεων ταμιευτηρίου.

Η επιτυχής εισαγωγή του στο Χρηματιστήριο Αθηνών το Μάιο του 2006 έγινε στα πλαίσια του κρατικού προγράμματος ιδιωτικοποιήσεων. Το 2006 σηματοδότησε την οριστική μετάβαση των δραστηριοτήτων του οργανισμού στον ιδιωτικό τομέα, η οποία πραγματοποιήθηκε μέσω του εκμοντερνισμού των υποδομών και των συστημάτων του (σε επίπεδο ανθρωπίνων, διαρθρωτικών και τεχνολογικών πόρων), προσπάθεια που μέχρι και σήμερα συνεχίζεται.

Η ενιαία πλέον «βάση» των πελατών, θα δώσει την δυνατότητα ανάπτυξης σταυροειδών πωλήσεων, αλλά και θα επιτρέψει την αποτελεσματικότερη εκμετάλλευση του δικτύου των καταστημάτων ΕΛ.ΤΑ. Έτσι, ενδυναμώνεται η συνεργασία του με τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛ.ΤΑ), μέσω διάθεσης επιλεγμένων τραπεζικών του προϊόντων από ένα διαρκώς αυξανόμενο αριθμό καταστημάτων των ΕΛ.ΤΑ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Σε μια νέα εποχή για την Ταχυδρομική Αγορά, όπου ο ανταγωνισμός πιέζει για μεγαλύτερη επικέντρωση σε φιλόδοξους επιχειρησιακούς στόχους, τα ΕΛ.ΤΑ. αναγνωρίζει ότι το ανθρώπινο δυναμικό του είναι εκείνο που μπορεί να εξασφαλίσει την αποτελεσματικότητα και την επιτυχία. Έμπρακτο αποτέλεσμα αυτής της αναγνώρισης αποτελούν οι μεγάλες επενδύσεις οι οποίες υλοποιούνται στο ανθρώπινο δυναμικό, με ειδικά σχεδιασμένες δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Για το λόγο αυτό δίνεται ιδιαίτερη σημασία στην ανταμοιβή της εργασίας αξιολογικά και δίκαια, στη διαμόρφωση του κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος, στην ανάπτυξη και αξιοποίηση των ικανοτήτων των εργαζομένων αλλά και στην εξισορρόπηση της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Έτσι, αναπτύσσει συστήματα και πολιτικές ανθρώπινου δυναμικού, που επιτρέπουν στους εργαζόμενους:

- να έχουν μια καλά αμειβόμενη εργασία σε συνδυασμό με ισορροπημένη προσωπική και επαγγελματική ζωή
- να διευρύνουν την ειδίκευσή τους
- να βελτιώσουν τις ικανότητές τους και να αναπτύξουν τη σταδιοδρομία τους.

Από τα παραπάνω παρατηρούμε ότι σταδιακά πραγματοποιείται μια σημαντική αλλαγή στο τρόπο με τον οποίο οργανώνεται και διοικείται ο συγκεκριμένος οργανισμός. Η αλλαγή αυτή έγκειται στο γεγονός ότι δίνεται έμφαση στην ομαδική εργασία στην ύπαρξη πλευρικής ή οριζόντιας επικοινωνίας, στην έμφαση των εργασιακών σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων και στην επικέντρωση στην κατανομή των πληροφοριών και στη συμβολή των αποτελεσμάτων.

Από την άλλη η επιχείρηση χρησιμοποιεί ακόμα έντονα στοιχεία από τη μηχανιστική μορφή διοίκησης, δηλαδή την έμφαση στον τύπο και τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, όπως αυτή έχει εκφραστεί από τον Max Weber⁴⁶.

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει τόσο την τάση για αλλαγή στην οργανωτική δομή των ΕΛ.ΤΑ. όσο και τα στοιχεία τα οποία έχουν παραμείνει σταθερά με το πέρασμα του χρόνου:

Σύγχρονες αλλαγές στη Διοικητική Διάρθρωση των ΕΛ.ΤΑ. ⁴⁷

Χαρακτηριστικό	Μηχανιστική Δομή	Οργανική Δομή
Ιεραρχικά Επίπεδα	Πολλά	Λίγα
Εύρος Ελέγχου	Μικρό	Μεγάλο
Εξειδίκευση	Υψηλή	Χαμηλή
Αριθμός Τμημάτων	Μεγάλος	Μίκρος
Εξουσία	Συγκεντρωμένη	Αποκεντρωμένη
Τυποποίηση	Ισχυρή	Ασθενής
Συντονισμός	Τυπικές διαδικασίες, Ιεραρχία	Ομαδικότητα, Αυτοέλεγχος
Σχέσεις	Κάθετες	Οριζόντιες
Περιεχόμενο Επικοινωνίας	Οδηγίες, Εντολές, Διαταγές	Συμβουλές Πληροφορίες
Κατεύθυνση Επικοινωνίας	Κυρίως Κάθετη	Κάθετη και Οριζόντια
Επίλυση Συγκρούσεων	Ο προϊστάμενος	Αμοιβαία Αλληλεπίδραση
Προσανατολισμός	Εσωτερικός	Προς τους στόχους
Πηγή Γοήτρου	Η θέση στην οργάνωση	Η συμβολή στ' αποτελέσματα

⁴⁶ Weber M. (1921), *Economy & Society*, University of California Press (Επιμ. Έκδ. Roth G. & Wittich C.), 1978

⁴⁷ Εμπνευσμένο από: Μπουραντάς Δ., *Μάνατζμεντ Οργανωτική Θεωρία και Συμπεριφορά*, Team: Αθήνα, 1992

4.1 Η ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ⁴⁸

ΤΑ ΕΛ.ΤΑ. απασχολεί 11.500 περίπου εργαζόμενους, διαφόρων κλάδων και ειδικοτήτων. Λόγω της φύσης των εργασιών του, η πλειοψηφία του Προσωπικού απασχολείται στις Μονάδες Πρώτης Γραμμής, (Καταστήματα, Ειδικές Μονάδες Παραγωγής) και αποτελεί την ανθρώπινη αλυσίδα, που εξυπηρετεί καθημερινά όλη την Ελληνική Επικράτεια, με φιλικότητα, ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία σε ένα ευρύ φάσμα αναγκών του κοινωνικού συνόλου.

Με την ενεργοποίηση της λειτουργίας των Προσλήψεων, δίνεται η δυνατότητα να ικανοποιούνται τα αιτήματα μεταθέσεων του Μονίμου Προσωπικού, να ανατίθενται νέα καθήκοντα, να αναβαθμίζονται ρόλοι αλλά και να εξασφαλίζεται ευκαιρία απασχόλησης σε νέους ανθρώπους, που εμπλουτίζουν και ανανεώνουν διαρκώς τις ιδέες αλλά και το «γνωστικό κεφάλαιο» της εταιρείας.

4.2 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΤΑ ΕΛ.ΤΑ. διαθέτει και εκσυγχρονίζει διαρκώς τα συστήματα και τις διαδικασίες που υποστηρίζουν τη συνεχή εξέλιξη των ανθρώπων του και την αξιοποίηση των ικανοτήτων τους. Τα Συστήματα Μεταθετότητας, Αξιολόγησης και Στελέχωσης, με τυποποιημένες διαδικασίες και κριτήρια, που εγγυώνται τη διαφάνεια, την αντικειμενικότητα και την ικανοποίηση των αναγκών του Προσωπικού, είναι σε θέση με συστηματικό και προγραμματισμένο τρόπο, να αντιμετωπίσουν τις ανάγκες και της εταιρείας σε γνώσεις και ικανότητες, ειδικότητες και κατηγορίες, με τη βέλτιστη αξιοποίηση του Προσωπικού.

4.3 Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Οι εξελίξεις στην Ταχυδρομική Αγορά, έχουν επιβεβαιώσει την επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. να επενδύει συνεχώς στις Γνώσεις και τις Αξίες του Προσωπικού του,

⁴⁸ Συνδυασμένα Στοιχεία από: *Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας*, εσωτερικό εγχειρίδιτα ΕΛ.ΤΑ., *Συλλογικές Συμβάσεις ΕΛ.ΤΑ. και Καταστατικό Ομοσπονδίας Εργαζομένων ΕΛ.ΤΑ.*, Αθήνα 2007 και Εγκύκλιοι ΕΛ.ΤΑ.

μέσα κυρίως από την Εκπαίδευση. Οι ευκαιρίες για εκπαίδευση και επιμόρφωση όχι μόνο είναι συνεχείς αλλά υποστηρίζονται με διευκολύνσεις, (άδειες), ή/και επιδοτούνται, (εκπαιδευτικά επιδόματα). Έτσι όλο το Προσωπικό, μέσα από μια «πυραμίδα» εκπαιδευτικών προγραμμάτων, από την εισαγωγική εκπαίδευση και τη θεματική εξειδίκευση, μέχρι την ανάπτυξη σε ανώτατο επίπεδο διοικητικών και ηγετικών ικανοτήτων, έχει τη δυνατότητα να παρακολουθήσει εκπαιδευτικά προγράμματα πλούσιας και ενδιαφέρουσας θεματολογίας. Η επιτυχής ολοκλήρωσή τους, εξασφαλίζει τη δυνατότητα να εξελιχθεί επαγγελματικά, γεγονός που έχει άμεσο αντίκτυπο και στις οικονομικές απολαβές του, (πωλητές, μετατασσόμενοι, κλπ). Επιπλέον η εκπαίδευση του προσωπικού αναπτύσσει τον εθελοντισμό και την αυτενέργεια, τον αλληλοσεβασμό των εμπλεκόμενων μερών, τις σχέσεις συνεργασίας καθώς και την πρακτική αξία της γνώσης μέσα στο χώρο εργασίας⁴⁹. Ειδικά τα επόμενα χρόνια, μεγάλη έμφαση θα δοθεί στην εξοικείωση του Προσωπικού με τις νέες τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών, με εκπαιδευτικά προγράμματα που απευθύνονται σε όλους τους κλάδους, τις ειδικότητες και τις κατηγορίες Προσωπικού.

4.4 ΟΙ ΑΜΟΙΒΕΣ

Το Προσωπικό των ΕΛ.ΤΑ. αμείβεται με βάση Ενιαίο Μισθολόγιο. Για τον υπολογισμό των τακτικών αποδοχών του λαμβάνονται υπόψη ο χρόνος υπηρεσίας στον ΕΛ.ΤΑ., τυχόν προϋπηρεσία στον δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα, τα τυπικά του προσόντα και η οικογενειακή του κατάσταση. Οι αποδοχές του προσαυξάνονται ανάλογα με τη θέση και την ειδικότητά του ενώ υπάρχει η δυνατότητα ανταμοιβής ή και επιβράβευσης της πρόσθετης προσπάθειας αλλά και του εξαιρετικού αποτελέσματος, που συμβάλει στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων. Το σύστημα αμοιβών, παρά τους υφιστάμενους περιορισμούς, διατηρεί σε υψηλά επίπεδα τους όρους αμοιβής της εργασίας στον ΕΛ.ΤΑ.

⁴⁹ Brookfield S. D. *Understanding and Facilitating Adult Learning*, Milton Keynes: Open University Press, 1986

4.5 Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Πέρα από τα βασικά δικαιώματα για την εργασία και αμοιβή του Προσωπικού, τα ΕΛ.ΤΑ., μέσα από το θεσμό των Συλλογικών Συμβάσεων, έχει διαμορφώσει ένα ευρύ πλέγμα δικαιωμάτων για το Προσωπικό που όχι μόνον εξασφαλίζουν προστασία του εργαζομένου σε συνθήκες μονιμότητας και ασφάλειας, αλλά πρόσθετα διευκολύνουν μια ισορροπημένη προσωπική και επαγγελματική ζωή.

4.5.1 Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Όλα τα Συστήματα και οι Πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του Προσωπικού αλλά και θέματα που αφορούν στους όρους παροχής και αμοιβής της εργασίας συμπεριλαμβάνονται στον Γενικό Κανονισμό Προσωπικού, (ΓΚΠ). Ειδικότερα στο κείμενο περιλαμβάνονται ρυθμίσεις που αφορούν στο Μόνιμο Προσωπικό και αναφέρονται σε:

- όρους πρόσληψης, παραίτησης και απόλυσης,
- αμοιβές, σταθερές και μεταβλητές, παροχές, επιδόματα, αποζημιώσεις,
- άδειες και διευκολύνσεις,
- εκπαίδευση, εξέλιξη και ανάπτυξη,
- αλλαγή υπηρεσιακής κατάστασης, (μεταθέσεις, προαγωγές κλπ),
- ασθένεια, ασφάλιση και κοινωνική πρόνοια,
- ωράριο εργασίας, αργίες κλπ,
- υποχρεώσεις και απαγορεύσεις προσωπικού και συνέπειες μη συμμόρφωσης, (πειθαρχικά αδικήματα καταλογισμοί, διαδικασία ελέγχου),
- προϋποθέσεις ανταμοιβής και επιβράβευσης

4.5.2 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Στα πλαίσια της εργασιακής σχέσης ο εργαζόμενος στον ΕΛ.ΤΑ., πέρα από τα δικαιώματα που απολαμβάνει, πρέπει να είναι συνεπής και απέναντι στις υποχρεώσεις του. Η κυριότερη υποχρέωσή του είναι η παροχή εργασίας με επιμέλεια και εντιμότητα, διαφυλάσσοντας το απόρρητο και τηρώντας την επαγγελματική εχεμύθεια. Η αυτοπρόσωπη παρουσία στον τόπο που έχει ορισθεί από τη σύμβασή του ή από τις διάφορες αποφάσεις που αφορούν στην τοποθέτηση, μετάθεση, απόσπαση κλπ., θεωρείται αυτονόητη. Ομοίως οφείλει να τηρεί τους κανόνες που σχετίζονται με την εύρυθμη λειτουργία της εταιρείας καθώς και την ομαλή διεξαγωγή του υπηρεσιακού έργου, (ωράριο εργασίας, χρήση των μέσων που του έχουν διατεθεί για την εκτέλεση της εργασίας κλπ.). Την εμφάνισή του θα πρέπει να χαρακτηρίζει η ευπρέπεια, τη δε συμπεριφορά του ο σεβασμός και ευγένεια τόσο προς τους πελάτες όσο και προς το λοιπό Προσωπικό και τους Προϊσταμένους. Με προθυμία και πνεύμα ομαδικότητας συνεργάζεται για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων, που σχετίζονται με τη δέσμευση που έχει αναλάβει η εταιρεία προς τους πελάτες της, την Πολιτεία και άλλους φορείς.

4.5.3 ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗ

Η προσέλευση και η τήρηση του ωραρίου είναι από τις βασικές υποχρεώσεις του Προσωπικού ΕΛ.ΤΑ.. Σε περίπτωση αδικαιολόγητης καθυστέρησης ή απουσίας ασκείται πειθαρχικός έλεγχος στο Προσωπικό. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατόν να έρθει ο εργαζόμενος στο χώρο εργασίας οφείλει να ενημερώσει τον προϊστάμενό του άμεσα. Ειδικά στην περίπτωση ασθένειας ισχύουν όσα ορίζονται στον Γενικό Κανονισμό Προσωπικού καθώς και στη Βασική Εγκύκλιο 2212/ 34 / 341 / 01-03-2000, η οποία ρυθμίζει το θέμα των αδειών και απουσιών λόγω ασθένειας του Προσωπικού. Σε περίπτωση αδικαιολόγητης απουσίας πάνω από 30 ημέρες μέσα στο ημερολογιακό έτος, θεωρείται ότι έχετε οικειοθελώς παραιτηθεί.

4.5.4 ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΩΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Επειδή η συμμόρφωση ή μη του υπαλλήλου με τις υποχρεώσεις που αφορούν στην προσέλευση και στην τήρηση του ωραρίου έχουν συνέπειες στη σχέση εργασίας, ακολουθείται σύστημα τεκμηρίωσης της ώρας προσέλευσης και αποχώρησης καθώς και της ενδιάμεσης απουσίας, (υπογραφή παρουσιολογίου, σημειώματα εξόδου – εισόδου, ηλεκτρονικό σύστημα αποτύπωσης χρονοσήμανσης κλπ). Ο προϊστάμενος θα ελέγχει τη διαδικασία προκειμένου να βεβαιώνει ότι οι ώρες εργασίας είναι πραγματικές. Επισημαίνεται ότι:

- Σε περίπτωση που δεν τηρείται η διαδικασία αυτή, υπάρχει ο κίνδυνος περικοπής αποδοχών για τις ώρες που δεν αποδεικνύεται η παροχή της εργασίας, πειθαρχικού ελέγχου κλπ.
- Η οποιαδήποτε παραποίηση ή αλλοίωση των ωρών εργασίας, υπογραφή ή χτύπημα κάρτας από άλλον υπάλληλο θεωρείται σοβαρή παραβίαση των κανόνων της εταιρείας και αντιμετωπίζεται ως σοβαρό πειθαρχικό παράπτωμα.

4.5.5 ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Κατά τις υπηρεσιακές συναλλαγές με τους πελάτες, η εικόνα του οργανισμού επηρεάζεται από την εμφάνιση των εργαζομένων σε αυτόν. Επιπλέον, η συμπεριφορά τους ταυτίζεται με το ύφος και ήθος του οργανισμού. Με άλλα λόγια η παρουσία των εργαζομένων στο χώρο εργασίας επηρεάζει τη δημόσια εικόνα του οργανισμού. Για αυτό το λόγο οι εργαζόμενοι καλούνται να συμμορφωθούν με τον κώδικα ένδυσης του οργανισμού και να δείχνουν ευγένεια και υψηλά πρότυπα ακεραιότητας και επαγγελματισμού στις επαφές και συναλλαγές τους με τους πελάτες αλλά και το κοινωνικό σύνολο. Οι υποχρεώσεις και απαγορεύσεις που ισχύουν για το Προσωπικό των ΕΛ.ΤΑ. υπάρχουν στον Γενικό Κανονισμό Προσωπικού, ο οποίος υπάρχει σε κάθε

Υποκατάστημα, και ιδίως τόσο στα σχετικά Κεφάλαια όσο και στα Κεφάλαια, που αναφέρονται στον Πειθαρχικό Έλεγχο και στον Καταλογισμό Ζημιάς.

4.5.6 ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΕΙΣ

Μεταξύ των απαγορεύσεων που ισχύουν για το Προσωπικό συμπεριλαμβάνονται ιδίως:

- Η απασχόληση υπαλλήλου από ιεραρχικά ανώτερο σε εργασίες ξένες προς την Υπηρεσία
- Η άσκηση πρόσθετου έργου (παράλληλη απασχόληση εκτός ΕΛ.ΤΑ.), χωρίς ειδική έγκριση
- Η παραβίαση της επαγγελματικής εχεμύθειας και η χρήση όσων ο υπάλληλος γνωρίζει λόγω της ιδιότητάς του, ιδίως για εξυπηρέτηση είτε ιδίων είτε ξένων συμφερόντων
- Η συμμετοχή, άμεση ή έμμεση σε δημοπρασία ή προμήθεια ή άλλη συναλλαγή των ΕΛ.ΤΑ., χωρίς ειδική άδεια.
- Η επιδίωξη ή αποδοχή εύνοιας ή ανταλλάγματος ή δώρων για την εκτέλεση της εργασίας του από πρόσωπα, των οποίων χειρίζεται ή πρόκειται να χειρισθεί τις υποθέσεις
- Η χρησιμοποίηση των οικημάτων των ΕΛ.ΤΑ. για σκοπούς άσχετους με την Υπηρεσία, χωρίς ειδική άδεια.
- Η χρησιμοποίηση της υπηρεσιακής ιδιότητας για εξυπηρέτηση συμφερόντων ιδίων ή τρίτων.
- Η αντιυπηρεσιακή κριτική, που ασκείται κακόπιστα και δεν προάγει το πνεύμα συνεργασίας και αναζήτησης λειτουργικών λύσεων στα προβλήματα που καθημερινά ανακύπτουν.

4.5.7 ΑΣΚΗΣΗ ΠΡΟΣΘΕΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

ΤΑ ΕΛ.ΤΑ. διατηρεί το δικαίωμα, κατά την απόλυτη κρίση του αρμοδίου Οργάνου, να εγκρίνει ή να απορρίπτει οποιοδήποτε αίτημα σχετικά με χορήγηση άδειας για άσκηση πρόσθετου έργου, αφού αξιολογήσει τα δεδομένα και ιδίως:

- Το είδος της πρόσθετης απασχόλησης για την οποία ζητείται η άδεια.
- Τον χρόνο κατά τον οποίο η απασχόληση θα πραγματοποιείται.
- Τις συνέπειες της πρόσθετης απασχόλησης στο κύριο έργο του υπαλλήλου
- Τους λόγους για τους οποίους ζητά την άδεια για πρόσθετη απασχόληση (επιστημονικοί, οικογενειακές υποχρεώσεις, και άλλους)
- Την απόδοση, το ήθος, τη συμπεριφορά και τη γενικότερη παρουσία του υπαλλήλου κλπ.

Οποιοσδήποτε υπάλληλος ενδιαφέρεται να λάβει άδεια δεύτερης απασχόλησης οφείλει να ενημερώσει εγγράφως ιεραρχικά τη Διεύθυνση Ανθρωπίνων Πόρων ΕΛ.ΤΑ., αναφέροντας που επιθυμεί να εργασθεί, με ποια συγκεκριμένα καθήκοντα και με τι ωράριο. Το αίτημα πρέπει απαραίτητως να υποβληθεί προ της ανάληψης οποιασδήποτε δέσμευσης προς άλλη επιχείρηση.

Η σχετική διαδικασία υποβολής του αιτήματος περιγράφεται αναλυτικά στις εγκυκλίους

22/1079/306.6/1-3-90,

2251/45/306.6/22-3-93

2251/185/306.6/5-12-97,2251/120/306.6/30-7-97.

4.5.8 ΕΛΕΓΧΟΣ

Η τήρηση των υποχρεώσεων που ισχύουν για το Προσωπικό, με βάση διατάξεις, εγκυκλίους, εντολές καθώς και η συμμόρφωση με τις απαγορεύσεις αποτελεί Υπηρεσιακό Καθήκον. Κάθε παράβαση υπηρεσιακού καθήκοντος με υπαίτια πράξη ή παράλειψη που μπορεί να καταλογιστεί αποτελεί πειθαρχικό αδίκημα. Σχετικά Κεφάλαια περιλαμβάνονται στον Γενικό Κανονισμό Προσωπικού καθώς και στις Βασικές Εγκυκλίους 22/182/36/05-10-1998, «Έλεγχος Προσωπικού» και 2224 / 187 / 363 / 05-07-2001 «Καταλογισμός Ζημιών».

4.5.9 ΚΑΤΑΛΟΓΙΣΜΟΣ ΖΗΜΙΩΝ

Ζημιές που προκαλούνται στον ΕΛ.ΤΑ. από υπαίτια πράξη ή παράλειψη του Προσωπικού είναι απαιτητές. Το Προσωπικό όταν κληθεί αρμόδια θα πρέπει να αποκαταστήσει τη ζημιά που έχει προκαλέσει, άμεσα.

4.5.10 ΑΠΟΛΥΣΗ

Το Προσωπικό μπορεί να απολυθεί αν διαπιστωθεί ότι δεν τηρεί τις υποχρεώσεις του ή παραβαίνει τις απαγορεύσεις. Σε περιπτώσεις που ρητά ορίζονται στον Γενικό Κανονισμό Προσωπικού, το Προσωπικό μπορεί να τιμωρηθεί πειθαρχικά, με συγκεκριμένες πειθαρχικές ποινές, πρόστιμο, έγγραφη επίπληξη, απόλυση κλπ).

4.5.11 ΠΑΡΑΙΤΗΣΗ

Το Προσωπικό μπορεί να παραιτηθεί οποτεδήποτε. Η δήλωση παραίτησης γίνεται έγγραφα.

4.6 Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) Προσωπικού ΕΛ.ΤΑ. – Ν.Π.Ι.Δ.

Το Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Προσωπικού ΕΛ.ΤΑ. (Τ.Ε.Α ΕΛ.ΤΑ.) είναι Ν.Π.Ι.Δ. μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και ιδρύθηκε, ύστερα από τη συμφωνία που επιτεύχθηκε μεταξύ της ΠΟΣΤ και των ΕΛ.ΤΑ. (όρος 4 της ΕΣΣΕ 2003 - 2004), στο πλαίσιο του νόμου 3029/2002.

Σκοπός του ΤΕΑ ΕΛ.ΤΑ. είναι να παρέχει στους ασφαλισμένους πρόσθετη - συμπληρωματική ασφαλιστική προστασία, πέραν αυτής που παρέχει η κύρια και επικουρική υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση, για την κάλυψη των ασφαλιστικών κινδύνων γήρατος, ασθένειας, απώλειας της θέσης εργασίας, αναπηρίας, ατυχήματος και θανάτου.

Στην ασφάλιση του ΤΕΑ ΕΛ.ΤΑ. υπάγεται προαιρετικά το προσωπικό των ΕΛ.ΤΑ. και των θυγατρικών του αρκεί η σχέση εργασίας του να είναι μεγαλύτερη από ένα χρόνο. Μέχρι σήμερα το ΤΕΑ ΕΛ.ΤΑ. έχει ενεργοποιήσει τα ακόλουθα δύο Προγράμματα:

Το Πρόγραμμα λειτουργεί με βάση το κεφαλαιοποιητικό σύστημα προκαθορισμένης εισφοράς.

4.6.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΦΑΠΑΞ ΠΑΡΟΧΗΣ⁵⁰

Το Πρόγραμμα λειτουργεί με βάση το κεφαλαιοποιητικό σύστημα προκαθορισμένης εισφοράς

Αριθμός Ασφαλισμένων 10.360

ΕΙΣΦΟΡΕΣ

Τακτικές Εισφορές Ασφαλισμένων	1%
Τακτικές Εισφορές Εργοδότη (ΕΛ.ΤΑ., Ταχυμεταφορές)	2%

Στο σύνολο των μηνιαίων Τακτικών Αποδοχών, με παρακράτηση του ποσού από τη μισθοδοσία

⁵⁰ Ενθ. Ανωτ. Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007

ΠΑΡΟΧΕΣ

Παροχή Εφάπαξ του ποσού που αντιστοιχεί στο υπόλοιπο του Ατομικού Λογαριασμού, σε μεριδιοποιημένη μορφή, κάθε Ασφαλισμένου, που σχηματίζεται από τις τακτικές και προαιρετικές εισφορές.

4.6.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΘΕΤΗΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ⁵¹

Το πρόγραμμα λειτουργεί με βάση το διανεμητικό σύστημα προκαθορισμένης παροχής και υλοποιείται σε συνεργασία με ασφαλιστική εταιρία.

Αριθμός Ασφαλισμένων 10.445

ΕΙΣΦΟΡΕΣ			
Ετήσια Εργοδότη Ταχυμεταφορές)	Εισφορά (ΕΛ.ΤΑ.,)	100 €	Για κάθε ασφαλισμένο εργαζόμενο
ΠΑΡΟΧΕΣ			
Ασφάλιση Ζωής		25.000€	
Ασφάλιση μόνιμης ολικής ανικανότητας		Μέχρι 25.000€	Ανάλογα με τα έτη ασφάλισης
Ασφάλιση νοσοκομειακής περίθαλψης συμπληρωματική και πρόσθετη της Κύριας Ασφάλισης		Μέχρι 15.000€	Ανάλογα με τις ημέρες νοσηλείας και τη σοβαρότητα της χειρουργικής επέμβασης

Οι ασφαλισμένοι στο Πρόγραμμα έχουν τη δυνατότητα να ασφαλίσουν τα προστατευόμενα μέλη της οικογένειάς τους (σύζυγο και παιδιά), στην

⁵¹ Ενθ. Ανωτ. Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007

Ασφάλιση Νοσοκομειακής Περιθαλψης με δική τους δαπάνη και με τις ίδιες παροχές και όρους που ισχύουν και για τους Κύρια Ασφαλισμένους (50€ για τον/την σύζυγο, 35€ για το πρώτο παιδί και 60€ για τα δύο ή περισσότερα παιδιά).

4.7 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΛ.ΤΑ.⁵²

4.7.1 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ ΛΙΑΝΙΚΗΣ

Το κατάστημα (μονάδα δικτύου διανομής) πέρα από το σημείο πώλησης και προώθησης των προϊόντων των ΕΛΤΑ και των προϊόντων τρίτων, αποτελεί μοχλό ανάπτυξης της επιχείρησης, δεδομένου ότι η αποτελεσματική λειτουργία του καταστήματος διασφαλίζει την αναπτυξιακή προοπτική της μέσα από την συνεχή αύξηση και διαφοροποίηση των εσόδων. στο πλαίσιο του υπηρεσιακού οργανισμού ΕΛΤΑ το κατάστημα αναδεικνύεται σε κομβική σημασίας μονάδα αποτελέσματος.

Κατά συνέπεια οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα των προϊσταμένων των καταστημάτων καθορίζονται από τον ρόλο αυτών ως μονάδα εσόδων και κερδοφορίας και η αποτελεσματική άσκηση τους είναι πρωταρχικής σημασίας για την επίτευξη των στόχων, οι οποίοι κατά κύριο λόγο εστιάζονται στην μεγιστοποίηση του οικονομικού αποτελέσματος και στη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών μέσα από τη συνεχή βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών μέσα από την συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας.

4.7.2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

ΓΕΝΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

- Έχει την συνολική ευθύνη λειτουργίας του καταστήματος που προϊσταται. Ειδικότερα έχει την συνολική ευθύνη διεκπεραίωσης όλων των θεμάτων και

⁵² Βιβλίο Καθηκόντων Εργαζομένων, Εσωτερικό Εγχειρίδιο, ΕΛ.ΤΑ.

επίλυσης όλων των προβλημάτων του καταστήματος που προΐσταται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

- Ενημερώνει την περιφερειακή Δ/νση για τις συνθήκες λειτουργίας του καταστήματος που προΐσταται και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει και εισηγείται, εάν δεν είναι στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του ,τα αναγκαία μέτρα για την βελτίωση των συνθηκών εξυπηρέτησης του κοινού και την προώθηση των πωλήσεων των ταχυδρομικών υπηρεσιών και προϊόντων στην περιοχή ευθύνη του.
- Προτείνει και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την βελτίωση τη οργάνωσης και των διαδικασιών εκτέλεσης του υπηρεσιακού έργου στην περιοχή ευθύνης του.
- Αναζητά στοιχεία και πληροφορίες ώστε να ενημερώνεται συνεχώς για τις συντελούμενες αλλαγές στην ταχυδρομική αγορά.
- Υπογράφει τα διαβαθμισμένα έγγραφα και στοιχεία του καταστήματος.
- Χορηγεί βεβαιώσεις, αντίγραφα και άλλα με βάση τα στοιχεία που υπάρχουν στο κατάστημα.
- Παρακολουθεί καθημερινά τα δημοσιεύματα του ημερησίου περιοδικού και ηλεκτρονικού τύπου της περιοχής ευθύνης του, τα οποία αναφέρονται στις δραστηριότητες των καταστημάτων δικαιοδοσίας του και ενημερώνει άμεσα την περιφερική διεύθυνση.
- Έχει την ευθύνη για την διαχείριση της υπηρεσιακής αλληλογραφίας του καταστήματος.
- Φροντίζει για την έγκαιρη υποβολή στην περιφερειακή διεύθυνση των περιοδικών και λοιπών στοιχείων των καταστημάτων δικαιοδοσίας του.
- Εκπροσωπεί τον ΕΛΤΑ στις αρμόδιες τοπικές αρχές.
- Σε κάθε περίπτωση ,εκτός του εποπτικού του ρόλου, συμμετέχει ενεργά και σε όλες τις δραστηριότητες του καταστήματος του οποίου προΐσταται.

ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

- Είναι υπεύθυνος για την επίλυση των προβλημάτων μεταξύ των υπαλλήλων και την αντιμετώπιση των κρίσεων

- Παρακολουθεί, επιβλέπει, παρακινεί τους συνεργάτες του και φροντίζει για την εκπαίδευση και την προσωπική τους ανάπτυξη.
- Υποβάλλει προτάσεις για την κατανομή των οργανικών θέσεων του αναγκαίωτος προσωπικού για την διεκπεραίωση του έργου των θυρίδων συναλλαγής, συναφών εργασιών διανομής κτλ των καταστημάτων της περιοχής ευθύνης του.
- Φροντίζει για την ανακοίνωση στο προσωπικό του καταστήματος των νέων κανονισμών, οδηγιών, εγκυκλίων κτλ καθώς και την ενημέρωση των υπερεσιακών εκδόσεων.
- Μεριμνά για την υποδοχή, παρουσίαση και ενημέρωση του νέου προσωπικού στα καθήκοντα του.
- Έχει την ευθύνη για την πιστή τήρηση του δελτίου παρουσίας.
- Παρακολουθεί, παρέχει οδηγίες και φροντίζει για την τήρηση των προβλεπόμενων στοιχείων για θέματα επιδομάτων, αποζημιώσεων και ασφάλισης προσωπικού.
- Αποφασίζει για μεταθέσεις και αποσπάσεις προσωπικού μεταξύ των καταστημάτων δικαιοδοσίας τους.
- Έχει την ευθύνη για την κατάρτιση, υλοποίηση και παρακολούθηση του προγράμματος κανονικών και ειδικών αδειών του προσωπικού του καταστήματος του και των προϊστάμενων των καταστημάτων δικαιοδοσίας του.

ΘΕΜΑΤΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- Έχει την ευθύνη υλοποίησης της εμπορικής πολιτικής, των στόχων πωλήσεων λιανικής που τίθενται από τις εμπορικές Δ/σεις και τον τομέα πωλήσεων της περιφερικής Δ/σης και προτείνει μέτρα για την καλύτερη και διαρκή προσαρμογή της προς τις εξελισσόμενες ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών και την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού.
- Εξειδικεύει τους στόχους Πωλήσεων λιανικής στα καταστήματα της περιοχής ευθύνης του.

- Συνεργάζεται και υποβοηθά το έργο του πωλητή της περιοχής του παρέχοντας κάθε δυνατή διευκόλυνση και πληροφορία.
- Παρακολουθεί συνεχώς την πορεία υλοποίησης των στόχων πωλήσεων και υποβάλλει προτάσεις στην περιφερειακή Δ/ση σχετικά με την βελτίωση των πωλήσεων της περιοχής του.
- Παρακολουθεί την τήρηση των όρων και συμβατικών υποχρεώσεων του ΕΛΤΑ προς τους πελάτες ,παράλληλα με τους πωλητές.

ΘΕΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΚΤΥΟΥ

- Είναι υπεύθυνος για την λειτουργία του ταχυδρομικού δικτύου της περιοχής ευθύνης του.
- Έχει την ευθύνη της διαχείρισης και αξιοποίησης των παραγωγικών πόρων των καταστημάτων δικαιοδοσίας του.
- Έχει την ευθύνη ένταξης ταχυδρομικών αντικειμένων στη κατηγορία αχρήστων και αζήτητων και μεριμνά για την ασφαλή αποστολή των παραπάνω αντικειμένων σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις για την διαχείριση τους.
- Μεριμνά για τον εφοδιασμό του καταστήματος από την αγορά ,με τα απαραίτητα αναλώσιμα υλικά στα πλαίσια του προϋπολογισμού και υπό την προϋπόθεση ότι δεν υφίσταται κεντρική προμήθεια από τον τομέα αποθηκών.
- Πραγματοποιεί έκτακτους ελέγχους σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας κατάθεσης και διεκπεραίωσης των ομαδικών καταθέσεων.
- Φροντίζει για την εφαρμογή του οραρίου λειτουργίας των καταστημάτων.
- Λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο και προβαίνει σε κάθε απαραίτητη ενέργεια για την διεκπεραίωση του έργου του καταστήματος που προΐσταται και την επίτευξη των στόχων που τίθενται.

ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

- Έχει την συνολική μέριμνα για την ασφάλεια των κτηρίων, εξοπλισμού, διαχειρίσεων και διακίνησης αξιών και ταχυδρομικών αντικειμένων.

- Παρακολουθεί και ελέγχει την εφαρμογή των εγκυκλίων και οδηγιών που αφορούν την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες.
- Είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή αποφάσεων, κανονισμών, διατάξεων, εγκυκλίων κτλ. που ρυθμίζουν θέματα σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια εργασίας στην περιοχή ευθύνης των καταστημάτων δικαιοδοσίας του. συνεργάζεται και συνδράμει στο έργο τους, τον ιατρό εργασίας και τον τεχνικό ασφαλείας κατά την διάρκεια των επισκέψεων τους στα καταστήματα δικαιοδοσίας του.

ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

- Μεριμνά για τον εφοδιασμό του Καταστήματος με τα απαραίτητα έπιπλα, σκεύη, μηχανές, έντυπα υλικά, κλπ., παρακολουθεί δε και φροντίζει για τη χρεοπίστωση, και τη σωστή χρήση τους.
- Έχει την ευθύνη για τη συντήρηση του εξοπλισμού και την αποκατάσταση βλαβών και ζημιών λαμβάνοντας υπόψη τα συμβόλαια συντήρησης που συνάπτονται μεταξύ του ΕΛΤΑ και των προμηθευτών.

ΘΕΜΑΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ, ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

- Καταρτίζει και υποβάλει για έγκριση στο ανώτερο ιεραρχικό επίπεδο τον προϋπολογισμό του Κεντρικού Καταστήματος και των Καταστημάτων που εποπτεύει ,όπως επίσης και το προτεινόμενο ετήσιο πρόγραμμα προμηθειών και επενδύσεων.
- Έχει την ευθύνη τήρησης του εγκεκριμένου Προϋπολογισμού του Καταστήματος και των Καταστημάτων που εποπτεύει.
- Ελέγχει την κανονικότητα συμπλήρωσης και αποστολής των Ημερησίων Φύλλων Συναλλαγής , σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή.

Σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματος του Προϊσταμένου του Τμήματος Συναλλαγής Διαχείρισης , προσυπογράφει (δεύτερη υπογραφή) τα Η.Φ.Σ.

- Παρακολουθεί και ελέγχει την κανονικότητα συμπλήρωσης και τη διαδικασία αποστολής των Ημερησίων Φύλλων Συναλλαγής των Μονάδων Δικτύου Λιανικής της περιοχής ευθύνης του, σύμφωνα με όσα προβλέπονται από τις σχετικές Εγκυκλίους και μέσα στις προβλεπόμενες ημερομηνίες.
- Παρακολουθεί και ελέγχει την εφαρμογή των τιμολογίων των παρεχομένων υπηρεσιών, στην περιοχή ευθύνης του.
- Ελέγχει σε έκτακτα χρονικά διαστήματα όλες τις χρηματικές διαχειρίσεις.
- Εγκρίνει και πραγματοποιεί δαπάνες για ύψος ποσού, που καθορίζεται κάθε φορά με απόφαση των Οργάνων Διοίκησης του ΕΛΤΑ ή από τα εξουσιοδοτημένα από αυτά όργανα ή εντάσσονται σε συγκεκριμένο προϋπολογισμό του Καταστήματος.

Ασκεί και τις αρμοδιότητες του Προϊσταμένου του Τμήματος Συναλλαγής Διαχείρισης, στις περιπτώσεις Κεντρικών Καταστημάτων, που δεν προβλέπεται

4.7.3 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Γενικά Καθήκοντα

- Έχει τη συνολική ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία του Καταστήματος που προϊστάται, τη διεκπεραίωση όλων των θεμάτων και την επίλυση όλων των προβλημάτων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

- Λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο και προβαίνει σε κάθε απαραίτητη ενέργεια για την ομαλή διεκπεραίωση του έργου του Καταστήματος και την επίτευξη των στόχων που τίθενται.
- Ενημερώνει τον Δ/ντή του Κεντρικού Καταστήματος για τις συνθήκες λειτουργίας του Καταστήματος και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει και εισηγείται, εάν δεν είναι στο πλαίσιο των αποφασιστικών αρμοδιοτήτων του, τα αναγκαία μέτρα για τη βελτίωση των συνθηκών εξυπηρέτησης του κοινού.
- Αναζητά στοιχεία και πληροφορίες ώστε να ενημερώνεται συνεχώς για τις συντελούμενες αλλαγές στην Ταχυδρομική Αγορά (επαφές, συνέδρια, περιοδικά, σεμινάρια κλπ).
- Μεταδίδει τις πληροφορίες και ενημερώνει τους υπαλλήλους του.
- Παρακολουθεί την εφαρμογή οδηγιών για θέματα πολιτικής άμυνας και πολιτικής κινητοποίησης.
- Υπογράφει τα διαβαθμισμένα έγγραφα και στοιχεία του Καταστήματος.
- Σε συνεργασία με τον Δ/ντή του εποπτεύοντος Κεντ. Καταστήματος, υπογράφει έγγραφα με τα οποία δίνονται απαντήσεις σε αιτήματα, αναφορές κλπ. ή παρέχονται πληροφορίες για θέματα αρμοδιότητας του Καταστήματος, τα οποία προκύπτουν από στοιχεία που δεν είναι διαβαθμισμένα ως εμπιστευτικά ή απόρρητα και δεν δεσμεύουν τον Οργανισμό.
- Παρακολουθεί καθημερινά τα δημοσιεύματα του ημερησίου, περιοδικού και ηλεκτρονικού τύπου της περιοχής ευθύνης του, τα οποία αναφέρονται στις δραστηριότητες του Καταστήματός του και ενημερώνει άμεσα τον Δ/ντή του εποπτεύοντος Κεντρικού Καταστήματος.

- Συνεργάζεται με τους υπαλλήλους του Καταστήματος που προΐσταται για την αναζήτηση των καλύτερων δυνατών λύσεων στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά την εκτέλεση του έργου τους καθώς και για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.
- Έχει την ευθύνη για τη Διαχείριση της Υπηρεσιακής Αλληλογραφίας του Καταστήματος.
- Εκπροσωπεί τον ΕΛΤΑ στις αρμόδιες τοπικές αρχές.
- Σε κάθε περίπτωση, εκτός του εποπτικού του ρόλου, συμμετέχει ενεργά και σε όλες τις δραστηριότητες του Καταστήματος του οποίου προΐσταται.
- Ασκεί κάθε αρμοδιότητα που αντιτίθεται ή μεταβιβάζεται σε αυτόν με αποφάσεις, των Οργάνων Διοίκησης του ΕΛΤΑ, Κεντρικής Υπηρεσιακής Λειτουργίας και της Προϊσταμένης Περιφ/κής Διεύθυνσης.

Θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού

- Είναι υπεύθυνος για την επίλυση των προβλημάτων μεταξύ των υπαλλήλων και την αντιμετώπιση των κρίσεων.
- Παρακολουθεί, επιβλέπει, παρακινεί τους συνεργάτες του και φροντίζει για την εκπαίδευση και την προσωπική τους ανάπτυξη.
- Φροντίζει για την ανακοίνωση στο προσωπικό του Καταστήματος των νέων κανονισμών, οδηγιών, εγκυκλίων κλπ. και την ενημέρωση των υπηρεσιακών εκδόσεων.
- Μεριμνά για την υποδοχή, παρουσίαση και ενημέρωση του νέου προσωπικού στα καθήκοντά του.
- Έχει την ευθύνη για την πιστή τήρηση του δελτίου παρουσίας.

- Ασκει πρωτόδικα πειθαρχικό έλεγχο, καθώς και ειδικό υπηρεσιακό έλεγχο σε όλο το προσωπικό του Καταστήματος.
- Παρακολουθεί, παρέχει οδηγίες και τηρεί τα προβλεπόμενα στοιχεία για θέματα κίνησης, μεταβολών, ειδικών παροχών, επιδομάτων, αποζημιώσεων και ασφάλισης προσωπικού.
- Έχει την ευθύνη για την κατάρτιση, υλοποίηση και παρακολούθηση του προγράμματος κανονικών και ειδικών αδειών του Προσωπικού του Καταστήματος του.
- Μεριμνά για θέματα σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια των υπαλλήλων στους χώρους εργασίας.

Θέματα Πωλήσεων

- Παρακολουθεί συνεχώς την πορεία υλοποίησης των στόχων πωλήσεων λιανικής και υποβάλλει προτάσεις στο Κεντρικό Κατάστημα, σχετικά με τη βελτίωση των πωλήσεων του Καταστήματος.
- Έχει την ευθύνη υλοποίησης της εμπορικής πολιτικής, των στόχων πωλήσεων λιανικής που τίθενται από τις Εμπορικές Δ/σεις και τον Τομέα Πωλήσεων της Περιφ/κής Δ/σης και προτείνει μέτρα για την καλύτερη και διαρκή προσαρμογή της προς τις εξελισσόμενες ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών και την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού.
- Συνεργάζεται και υποβοηθά το έργο του Πωλητή της περιοχής του, παρέχοντας κάθε δυνατή διευκόλυνση και πληροφορία.
- Παρακολουθεί συνεχώς την πορεία υλοποίησης των στόχων πωλήσεων και υποβάλλει προτάσεις στο Κεντρικό Κατάστημα και τον αρμόδιο Πωλητή για τη βελτίωση των πωλήσεων της περιοχής του.

- Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την εξεύρεση νέων πελατών στην περιοχή δικαιοδοσίας του και την προώθηση πωλήσεων σε όλο το φάσμα των παρεχομένων ταχυδρομικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, καθώς και των Προϊόντων του ΕΛΤΑ και τρίτων.
- Παρακολουθεί την τήρηση των όρων και των συμβατικών υποχρεώσεων του ΕΛΤΑ προς τους πελάτες, παράλληλα με τους Πωλητές.
- Είναι υπεύθυνος για τον συντονισμό των πωλήσεων των Αγροτικών Διανομών, των Ταχυδρομικών Πρακτορειών, των Μεταπωλητών και των Καταστημάτων της ελεύθερης αγοράς που διαθέτουν προϊόντα ΕΛΤΑ και τρίτων, που λειτουργούν στην περιοχή ευθύνης του.
- Παρακολουθεί και ελέγχει την εφαρμογή των τιμολογίων των παρεχομένων υπηρεσιών στα όρια των εκάστοτε ισχυουσών εξουσιοδοτήσεων.
- Παρακολουθεί, ελέγχει και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για τον έγκαιρο εφοδιασμό των θυρίδων συναλλαγής του Καταστήματος, των Ταχ. Πρακτορειών και των Αγροτικών Διανομών με όλα τα προϊόντα ΕΛΤΑ και τρίτων που διατίθενται προς πώληση.
- Μεριμνά για την ενημέρωση των Πελατών για τις συντελούμενες αλλαγές στην εμπορική και τιμολογιακή πολιτική του Οργανισμού, παράλληλα με τον αρμόδιο Πωλητή.

Θέματα Λειτουργίας Καταστημάτων- Δικτύου

- Έχει την ευθύνη για την ομαλή διεξαγωγή του ταχυδρομικού έργου και την εύρυθμη λειτουργία του Καταστήματος που προϊστάται, καθώς και των Ταχ. Πρακτορειών που εποπτεύει.

- Έχει την ευθύνη της διαχείρισης και αξιοποίησης των παραγωγικών πόρων του Καταστήματος.
- Μεριμνά για τον εφοδιασμό του Καταστήματος από την αγορά, με τα απαραίτητα αναλώσιμα υλικά στο πλαίσιο του προϋπολογισμού, υπό την προϋπόθεση ότι δεν υφίσταται κεντρική προμήθεια των υλικών αυτών από τον Τομέα Αποθηκών.
- Παρακολουθεί την εφαρμογή των υπηρεσιακών κανονισμών και οδηγιών εκτέλεσης έργου και των εγκυκλίων που αναφέρονται στο έργο των θυρίδων συναλλαγής και της χρηματοοικονομικής διαχείρισης.
- Έχει την ευθύνη ένταξης ταχυδρομικών αντικειμένων στην κατηγορία αχρήστων και αζήτητων και μεριμνά για τη διαχείρισή τους σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.
- Φροντίζει για την εφαρμογή του ωραρίου λειτουργίας του Καταστήματος.
- Μεριμνά και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για τη στέγαση του Καταστήματος και διατυπώνει προτάσεις, εάν δεν είναι στο πλαίσιο των αποφασιστικών αρμοδιοτήτων του, για θέματα καταλληλότητας και ασφάλειας του κτιρίου και των εγκαταστάσεων, καθώς και θέματα συντήρησης και επισκευής αυτών.
- Λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο και προβαίνει σε κάθε απαραίτητη ενέργεια για τη διεκπεραίωση του έργου του Καταστήματος, που προΐσταται και την επίτευξη των στόχων, που τίθενται.

Θέματα Εξοπλισμού

- Μεριμνά για τον εφοδιασμό του Καταστήματος με τα απαραίτητα έπιπλα, σκεύη, μηχανές, έντυπα υλικά, κλπ., παρακολουθεί δε και φροντίζει για τη χρεοπίστωση, και τη σωστή χρήση τους.
- Έχει την ευθύνη για τη συντήρηση του εξοπλισμού και την αποκατάσταση βλαβών και ζημιών λαμβάνοντας υπόψη τα συμβόλαια συντήρησης, που συνάπτονται μεταξύ του ΕΛΤΑ και των προμηθευτών.

Θέματα Ασφαλείας

- Έχει τη συνολική μέριμνα για την ασφάλεια κτιρίων, εξοπλισμού, διαχειρίσεων και διακίνησης αξιών και ταχ. αντικειμένων.
- Παρακολουθεί και ελέγχει την εφαρμογή εγκυκλίων και οδηγιών που αφορούν την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες.
- Είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή αποφάσεων, κανονισμών, διατάξεων, εγκυκλίων κλπ. που ρυθμίζουν θέματα σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια στην περιοχή ευθύνης του Καταστήματος του οποίου προϊστάται. Συνεργάζεται και συνδράμει στο έργο τους, τον ιατρό εργασίας και τον τεχνικό ασφαλείας κατά τη διάρκεια των επισκέψεών τους στο Κατάστημα, για την εκτέλεση του έργου τους.

Θέματα Οικονομικά, Προϋπολογισμού, Διαχείρισης

- Καταρτίζει και υποβάλλει για έγκριση στο ανώτερο ιεραρχικό επίπεδο τον προϋπολογισμό του Καταστήματος, καθώς επίσης και το προτεινόμενο ετήσιο πρόγραμμα προμηθειών και επενδύσεων.
- Έχει την ευθύνη τήρησης του εγκεκριμένου Προϋπολογισμού του Καταστήματος.
- Αποφασίζει για την κατανομή και διαχείριση των πόρων που έχει στη διάθεσή του.
- Διαχειρίζεται τα οικονομικά και διαχειριστικά στοιχεία του Καταστήματος και των Ταχυδρομικών Πρακτορείων που ανήκουν στη δικαιοδοσία του, σύμφωνα με το λογιστικό σύστημα του ΕΛΤΑ.
- Συντάσσει το Ημερήσιο Φύλλο Συναλλαγών του Καταστήματος, σύμφωνα με το λογιστικό σύστημα του ΕΛΤΑ. Σε περίπτωση σύνταξης του Η.Φ.Σ. από άλλον υπάλληλο του Καταστήματος, ελέγχει την κανονικότητα συμπλήρωσης, αποστολής και το προσυπογράφει (δεύτερη υπογραφή).
- Εγκρίνει και πραγματοποιεί δαπάνες και για ύψος ποσού, που καθορίζεται με απόφαση των Οργάνων Διοίκησης του ΕΛΤΑ ή από τα εξουσιοδοτημένα από αυτά τα όργανα ή εντάσσονται σε συγκεκριμένο Προϋπολογισμό του Καταστήματος.

Ασκεί και τις αρμοδιότητες του Προϊσταμένου του Τμήματος Συναλλαγής Διαχείρισης, των Κεντρικών Καταστημάτων.

4.7.4 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

- Είναι υπεύθυνος για την ποιοτική παροχή υπηρεσιών συναλλαγής στο κοινό και για τις χρηματοοικονομικές δοσοληψίες με το Προσωπικό, Τράπεζες και άλλα πιστωτικά ιδρύματα.
- Έχει τη συνολική ευθύνη για την ομαλή διεξαγωγή του ταχυδρομικού έργου και την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος που προϊστάται.
- Φροντίζει για τη διαμόρφωση καλού εργασιακού περιβάλλοντος στη συναλλαγή και την ίση μεταχείριση του προσωπικού δικαιοδοσίας του.
- Συντονίζει, κατευθύνει, εποπτεύει και ελέγχει το προσωπικό του Τμήματός του στην εκτέλεση του έργου του.
- Εναλλάσσει το προσωπικό Συναλλαγής σε όλες τις θέσεις εργασίας (θυρίδες συναλλαγής-συναφείς εργασίες) και μεριμνά για την ισοκατανομή του έργου στο προσωπικό.
- Φροντίζει για την ανακοίνωση στο προσωπικό του τμήματός του των νέων κανονισμών, οδηγιών, εγκυκλίων κλπ. για την ενημέρωση των υπηρεσιακών εκδόσεων, για την ενημέρωση του νέου προσωπικού στα καθήκοντα του, για την τήρηση του δελτίου παρουσίας, για την κατάρτιση και εκτέλεση του προγράμματος αδειών απουσίας, για την διαχείριση και διεκπεραίωση της αλληλογραφίας και των αιτήσεων πληροφοριών, αναζήτησης, αποζημίωσης κλπ. που αφορούν το Τμήμα του.
- Ασκεί πρωτόδικα πειθαρχικό έλεγχο, καθώς και ειδικό υπηρεσιακό έλεγχο σε όλο το προσωπικό του Τμήματός του.
- Καθοδηγεί το προσωπικό και παρακολουθεί τα θέματα εξυπηρέτησης και συμπεριφοράς προς τους πελάτες.

- Ελέγχει την ορθή τήρηση όλων των προβλεπομένων διαδικασιών κατά την εκτέλεση των συναφών εργασιών.
- Έχει την ευθύνη ελέγχου και φύλαξης των πληρεξουσίων και των εξουσιοδοτήσεων σε ειδικό φάκελο.
- Ελέγχει τη διαχείριση των ειδοποιήσεων, που πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα.
- Συνεργάζεται με τον αρμόδιο Πωλητή δίνοντας πληροφορίες (νέοι πελάτες κλπ.), προκειμένου να επιτευχθεί αύξηση των εσόδων του Καταστήματος.
- Έχει την ευθύνη της ασφάλειας των συναλλαγών και των διαχειρίσεων, καθώς και της ασφαλούς διαχείρισης-διεκπεραίωσης των ταχ. αντικειμένων.
- Φροντίζει για την αποστολή, λήψη και διαχείριση των τηλεφωνικών επιταγών.
- Καθοδηγεί και πληροφορεί τους πελάτες για όλα τα θέματα που τους αφορούν και τους ενημερώνει με προσοχή και ενδιαφέρον, στα αιτήματα και τις απορίες τους.
- Φροντίζει ώστε να αποφεύγονται τα παράπονα και οι αμφισβητήσεις των πελατών και μεριμνά για την ίση αντιμετώπισή τους. Συνεργάζεται με τους υπαλλήλους του Τμήματός του για την αναζήτηση των καλύτερων δυνατών λύσεων στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά την εκτέλεση του έργου τους.
- Λαμβάνει κάθε μέτρο για τη μείωση των χρόνων αναμονής και εξυπηρέτησης των πελατών και πραγματοποιεί δειγματοληπτικές χρονομετρήσεις (όπου δεν υπάρχει σύστημα τήρησης προτεραιότητας πελατών).

- Παρακολουθεί, αξιολογεί και αξιοποιεί τα στοιχεία του συστήματος προτεραιότητας πελατών(όπου υπάρχει).
- Μεριμνά για την τοποθέτηση των πάσης φύσης ανακοινώσεων, των υλικών των διαφημιστικών προθηκών και παρακολουθεί το χρόνο ανάρτησης του προβλεπόμενου διαφημιστικού υλικού και φιλοτελικών αφισών στην αίθουσα συναλλαγής.
- Είναι υπεύθυνος για την παροχή όλων των υπηρεσιών όλες τις ημέρες και ώρες συναλλαγής του Καταστήματος.
- Μεριμνά για την ποιοτική εξωτερικά και εσωτερικά εικόνα της αίθουσας συναλλαγής και την καθαριότητά της, ρυθμίζει τις ώρες καθαρισμού της, φροντίζει επίσης για τον ευπρεπισμό των χώρων των Θυρίδων Συναλλαγής την καθαριότητα και την άριστη εμφάνισή τους.
- Μεριμνά για την καλή εικόνα των γραμματοκιβωτίων, τα οποία ανήκουν στην ευθύνη του Καταστήματος και για την επικόλληση των ετικετών με τους χρόνους περισυλλογής.
- Φροντίζει για την κανονική και τακτική περισυλλογή, σφράγιση και δεσμοποίηση της αλληλογραφίας, τη σύνθεση των αποστολών και την περαιτέρω διαβίβασή τους. Ενημερώνει τον άμεσο Προϊστάμενό του για τη ροή του έργου, τις συνθήκες λειτουργίας του Καταστήματος και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει και εισηγείται τα προς λήψη αναγκαία μέτρα προς βελτίωση των συνθηκών εξυπηρέτησης του κοινού.
- Ασκεί και τις αρμοδιότητες του Προϊσταμένου του Τμήματος Διαχείρισης στις περιπτώσεις των Κεντρικών Καταστημάτων, στα οποία δεν προβλέπεται ανάλογο Τμήμα.
- Ασκεί κάθε αρμοδιότητα που του ανατίθεται, σύμφωνα με τις ισχύουσες κανονιστικές διατάξεις και εγκυκλίου.

4.7.5 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

- Ειδικών θυρίδων πώλησης
- Υπαλλήλων θυρίδας συναλλαγής
- Συναφών εργασιών

4.7.6 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ ΕΙΔΙΚΗΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΠΩΛΗΣΗΣ (εφόσον προβλέπεται η θέση)

- Αναφέρεται στον προϊστάμενο του τμήματος συναλλαγής διαχείρισης ή στον προϊστάμενο του καταστήματος
- Έχει την ευθύνη υλοποίησης/επίτευξης των στόχων λιανικών πωλήσεων, του καταστήματος.
- Τηρεί πελατολόγιο του καταστήματος, το οποίο παρακολουθεί και ενημερώνει
- Επικοινωνεί με τους πελάτες του καταστήματος προκειμένου να επεκτείνει τις υφιστάμενες σχέσεις τους με τον οργανισμό.
- Υποβάλλει στον άμεσο προϊστάμενο εβδομαδιαίο απολογισμό πωλήσεων
- Αποφεύγει πάση θυσίας τις αντιπαραθέσεις με τους πελάτες, διατηρώντας σε όλη τη διάρκεια της συναλλαγής την ψυχραιμία το.
- Διατηρεί σε τάξη όλα τα προϊόντα του ατομικού χώρου εργασίας του και φροντίζει συνεχώς για τον ευπρεπισμό του.
- Φροντίζει για την καλύτερη προβολή των προϊόντων, αξιοποιώντας κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα διαθέσιμα έπιπλα κι εξοπλισμό του καταστήματος.
- Φροντίζει για την καλύτερη ενδυματολογική εμφάνιση του.
- Είναι υπεύθυνος για την ασφαλή φύλαξη, στο τέλος του ωραρίου του, των προϊόντων του ΕΛΤΑ και τρίτων που έχει χρεωθεί από την διαχείριση του καταστήματος.
- Κλείνει στο τέλος του ωραρίου το ταμείο, συμπληρώνει το ΗΤΕΠ και παραδίδει στον προϊστάμενο ή τον διαχειριστή τα χρήματα και τα παραστατικά των εισπράξεων.

4.7.7 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΘΥΡΙΔΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

- Έργο των υπαλλήλων των θυρίδων συναλλαγής είναι οι λιανικές πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών από το κατάστημα και πρέπει να προωθούν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του ΕΛΤΑ και τρίτων που διαθέτει το δίκτυο κατά τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο σύμφωνα με τις οδηγίες και τις κατευθύνσεις του τμηματάρχη συναλλαγής-διαχείρισης και του προϊσταμένου του καταστήματος.
- Είναι υπεύθυνοι για την σωστή τιμολόγηση των ταχυδρομικών αντικειμένων των ταχυδρομικών επιταγών, τον λογαριασμό ταχυπληρωμής και γενικά όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών και πωλούμενων προϊόντων ΕΛΤΑ και τρίτων.
- Είναι συλλογικά υπεύθυνοι με τους υπαλλήλους των συναφών εργασιών για την διεκπεραίωση του συνόλου του ταχυδρομικού έργου.
- Διατηρούν σε τάξη όλα τα υλικά διαχείρισης του ατομικού χώρου εργασίας τους και φροντίζουν συνεχώς για τον ευπρεπισμό τους αποφεύγουν κάθε αρνητική δραστηριότητα που μειώνει την εικόνα της επιχείρησης στους πελάτες, στην διάρκεια της συναλλαγής (εγκατάλειψη θέσεως εργασίας, αντιπαραθέσεις με συνεργάτες κάπνισμα, προσωπικά τηλεφωνήματα κλπ)
- Φροντίζουν για την μικρή αναμονή των πελατών και για την άμεση εξυπηρέτηση τους και εφαρμόζουν πιστά τις οδηγίες για την σωστή διαχείριση και λειτουργία του συστήματος τήρησης προτεραιότητας.
- Τηρούν τις οδηγίες ανοίγματος-κλεισίματος ταμείου.
- Εκτελούν με ταχύτητα, ασφάλεια και ποιότητα τις δοσοληψίες με τους πελάτες.
- Γνωρίζουν άριστα όλο το ταχυδρομικό έργο και ενημερώνονται με τα υπηρεσιακά έγγραφα και τις εγκυκλίους.
- Εναλλάσσονται σε όλες τις θέσεις εργασίας του καταστήματος σε τακτά χρονικά διαστήματα.

- Οφείλουν να επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας και συλλογικότητας κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.
- Δεν επιτρέπουν την απασχόληση άλλου ατόμου στην θυρίδα.
- Όταν αποχωρούν από την θυρίδα βάζουν την ένδειξη (κλειστό)
- Χρησιμοποιούν σωστά τους χώρους και τις διευκολύνσεις τις θυρίδας

4.7.8 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΥΝΑΦΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

- Είναι υπεύθυνοι για την προετοιμασία και την υποστήριξη του έργου τη συναλλαγής και την εξασφάλιση των απαραίτητων προϋποθέσεων για την απρόσκοπτη και ποιοτική λειτουργία των θυρίδων συναλλαγής, με στόχο την εξυπηρέτηση των πελατών κατά τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο σύμφωνα με τις οδηγίες και τις κατευθύνσεις του προϊσταμένου του καταστήματος.
- Είναι συλλογικά υπεύθυνοι με τους υπαλλήλους των θυρίδων για την διεκπεραίωση του συνόλου του ταχυδρομικού έργου.
- Γνωρίζουν άριστα όλο το ταχυδρομικό έργο και ενημερώνονται με τα υπηρεσιακά έγγραφα και τις εγκυκλίους. Διακατέχονται από πνεύμα συνεργασίας και ομαδικότητας.
- Επιδεικνύουν άριστη συμπεριφορά προς τους πελάτες που τους αντιμετωπίζουν με ευγένεια και χαμόγελο.

Ειδικότερα τα καθήκοντα των υπαλλήλων στις συναφείς εργασίες της συναλλαγής είναι:

- παραλαβή αποσφράγιση ταχυδρομικών αποστολών
- έκδοση ειδοποιητηρίων συστημένων, δεμάτων, αλληλογραφίας των γραμματοθυρίδων και αντικαταβολής
- τηλεφωνική ειδοποίηση των παραληπτών δεμάτων εφόσον έχει αναγραφεί στο δελτίο ο αριθμός τηλεφώνου.
 - τακτοποίηση συστημένων και δεμάτων στα ειδικά έπιπλα.
 - έκδοση β' ειδοποιητηρίων συστημένων και δεμάτων.

- επιστροφές συστημένων, δεμάτων απλών και αντικαταβολής
- διαχείριση της αλληλογραφίας των Δημοσίων Υπηρεσιών.
- ταξινόμηση της αλληλογραφίας των γραμματοθυρίδων
- παραλαβή σύμφωνα με τα προβλεπόμενα(ισολογισμός), από τις θυρίδες συναλλαγής των συστημένων και των δεμάτων κα τοποθέτησης τους στο χώρο σύνθεσης των ταχυδρομικών αποστολών.
- σύνθεση ταχυδρομικών αποστολών.
- παράδοση των ταχυδρομικών αποστολών στα υπηρεσιακά αυτοκίνητα.
- παραλαβή ειδοποιητηρίων συστημένων από τους διανομείς.
- διαχείριση της άχρηστης και αζήτητης αλληλογραφίας.
- διαχείριση αιτήσεων αλλαγών διευθύνσεων και αναζητήσεων.

Παρατηρούμε λοιπόν, ότι ο οργανισμός στη μακροχρόνια του ιστορία έχει επενδύσει σε υποδομές και προσωπικό, και σε απόλυτα μεγέθη όσον αφορά:

- Από πλευράς εσόδων
- Ρυθμού ανάπτυξης πωλήσεων και κερδών
- Με βάση το ενεργητικό του και το απασχολούμενο κεφάλαιο

Η κοινωνική ευθύνη του οργανισμού δεν περιορίζεται μόνο στη *προσέγγιση της κοινωνικής Υποχρέωσης*, όπου ο οργανισμός απλά τηρεί τις βασικές υποχρεώσεις που προϋποθέτει ο νόμος. Τα ΕΛ.ΤΑ. προχωρούν ένα βήμα πιο πέρα στην *προσέγγιση της κοινωνικής ευθύνης* η οποία δέχεται τόσο τις υποχρεώσεις που επιβάλλει η νομοθεσία και τις τρέχουσες υποχρεώσεις που έχουν αντίκτυπο στην επιχείρηση όπως αυτό φαίνεται και παραπάνω. Παρ' όλα αυτά υπάρχει και ένα τρίτο στάδιο στο οποίο τα ΕΛ.ΤΑ. αρχίζουν τα τελευταία χρόνια να εντάσσονται. Το στάδιο αυτό ονομάζεται *προσέγγιση κοινωνικής απόκρισης* και δέχεται τις υποχρεώσεις που επιβάλλει η νομοθεσία

και προβλέπει τις κοινωνικές υποχρεώσεις που σχετίζονται με μελλοντικά προβλήματα, ακόμα και αν αυτά επηρεάζουν έμμεσα την επιχείρηση⁵³. Βλέπουμε ότι από τα στοιχεία τα οποία υπάρχουν στον κανονισμό εργασίας άλλα παραμένει ακόμα χώρος να αναπτυχθούν σε μεγάλο βαθμό θέματα τα οποία θα αποτελέσουν πηγή προβληματισμού ή καθημερινή ανάγκη στο άμεσο ή έμμεσο μέλλον

Τέτοια ζητήματα μπορούν να θεωρηθούν:

- Οι σχέσεις του οργανισμού με τα άτομα με ειδικές ανάγκες είτε είναι πελάτες μέσα από τη διαμόρφωση μίας καθολικής, ομοιόμορφης, εφαρμόσιμης και ρεαλιστικής πολιτικής για την εξυπηρέτησή τους, είτε ως εργαζόμενοι με την παροχή βοηθημάτων στο χώρο εργασίας και την ευκολότερες διαδικασίες πρόσληψής τους, εφόσον κατέχουν τα κατάλληλα προσόντα
- Οι πολιτικές ίσων ευκαιριών για όλους όσους επιθυμούν να εργαστούν στον οργανισμό ανεξάρτητα από φύλο, χρώμα, μορφωτικό επίπεδο, σεξουαλικό προσανατολισμό, θρησκευτικές πεποιθήσεις κ.τ.λ.
- Διαφανείς διαδικασίες πρόσληψης και στελέχωσης προσωπικού με βάση τα προσόντα τους και τη χρήση αξιοκρατικού συστήματος επιλογής.
- Ο περιορισμός της ταλαιπωρίας των πελατών, των μεγάλων ουρών αναμονής και του γενικότερου εκνευρισμού ο οποίος δημιουργείται λόγω των παλαιωμένων γραφειοκρατικών διαδικασιών τα οποία ταλανίζουν ακόμα και σήμερα τον οργανισμό, μέσω διαδικασιών και πρακτικών εκσυγχρονισμού των συστημάτων πληροφοριών διοίκησης και της ένταξης των νέων τεχνολογιών στο χώρο εργασίας.
- Η καθιέρωση πολιτικών προστασίας του περιβάλλοντος μέσα από τη χρήση εναλλακτικών (οικολογικών) υλικών συσκευασίας, την κατάργηση χρήσης οποιοδήποτε βλαπτικών ουσιών για το περιβάλλον,

⁵³ Montana P. & Bruce C., *Μάνατζμεντ*, Αθήνα: Κλειδάριθμος, 1993, σελ. 61 -63

την υλική και ανθρώπινη υποστήριξη ενεργειών και διαδικασιών φιλικών προς τη φύση, την ανάπτυξη οικολογικών δραστηριοτήτων, την εκπαίδευση του προσωπικού πάνω σε οικολογικά θέματα κ.α.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – Μηχανήματα και Εξοπλισμός των ΕΛ.ΤΑ.

5.1 Υποδομές και νέες τεχνολογίες που βοηθούν στην ανάπτυξη και ανάπτυξη των δραστηριοτήτων των Ελληνικών Ταχυδρομείων

5.1.1 Υβριδικό Ταχυδρομείο⁵⁴

Υβριδικό ταχυδρομείο σημαίνει ότι τα αρχεία λογαριασμοί επιστολές ενημερωτικά έγγραφα του πελάτη στέλνονται ηλεκτρονικά στα ΕΛ.ΤΑ. όπου επεξεργάζονται, ταξινομούνται, εκτυπώνονται, μπαίνουν σε φακέλους και τέλος διανέμονται στους παραλήπτες τους. Τα ΕΛ.ΤΑ. από τις αρχές του 2008 θα έχουν την δυνατότητα να προσφέρουν μια ολοκληρωμένη-one stop shop-υπηρεσία και να γίνουν ο ένας και μοναδικός συνεργάτης ανάμεσα στον πελάτη και τον τελικό παραλήπτη.

Οι εφαρμογές του υβριδικού ταχυδρομείου είναι ιδιαίτερα χρήσιμες σε τράπεζες ασφαλιστικές εταιρίες κοινής ωφελείας δημόσιες υπηρεσίες, αλυσίδες καταστημάτων.

Το υβριδικό ταχυδρομείο των ΕΛ.ΤΑ. αποτελεί την ιδανική λύση για εταιρίες που θέλουν να έχουν τακτική και αξιόπιστη επικοινωνία με τους πελάτες τους. Έγγραφα μαζικής παραγωγής όπως λογαριασμοί κινήσεις πιστωτικών καρτών, ενημερώσεις συναλλαγών, λογαριασμοί τηλεφωνίας και άλλων υπηρεσιών αλλά και ενημερωτικά και διαχειριστικά έγγραφα, όπως επιστολές πιστότητας και επιβράβευσης πελατών, θα είναι οι πρώτες εφαρμογές του υβριδικού ταχυδρομείου των ΕΛ.ΤΑ.

⁵⁴ Ενθ. Ανωτ. Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007

5.1.2 ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΛΟΓΗΣ ΠΑΤΡΑΣ ΚΑΙ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ⁵⁵

Τον Αύγουστο του 2007 εγκαινιάστηκε στην Πάτρα και στο παλιόκαστρο Θεσσαλονίκης τα νέα κέντρα διαλογής που αποτελούν μαζί με το κέντρο διαλογής Αθηνών δυο από τα μεγαλύτερα και πιο σύγχρονα της Ευρώπης στην δυτικής και βόρειας Ελλάδος. Βασικός στόχος του ΚΔΠ και ΚΔΘ είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών για την ταχυδρομική εξυπηρέτηση των πολιτών. Το ΚΔΠ και ΚΔΘ υπερσύγχρονα και πλήρως αυτοματοποιημένα, καλύπτουν τις ανάγκες της δυτικής κεντρικής, ανατολικής Μακεδονίας καθώς και αυτές της Θεσσαλίας.

Χωροθετημένο σε έκταση 39.000 τ.μ με ωφέλιμη επιφάνεια 9.000 τ.μ, το ΚΔΘ έχει παραγωγική δυναμικότητα άνω των 800.000 ταχυδρομικών αντικειμένων την ημέρα. Η δυναμικότητα αυτή εξασφαλίζει τις προϋποθέσεις, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί σε μεγάλες διακυμάνσεις της ζήτησης με υψηλή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών σε ταχύτητα και αξιοπιστία.

Τα μεγάλα έργα υποδομής των ΕΛ.ΤΑ. υλοποιούνται με γρήγορους ρυθμούς οδηγώντας στο δρόμο της ανάπτυξης τον οργανισμό. Πρώτη προτεραιότητα η παροχή σύγχρονων υπηρεσιών με τον πελάτη στο επίκεντρο.

5.2 ΣΥΣΤΗΜΑ LCPM⁵⁶

Το σύστημα LCPM χρησιμοποιείται στο κέντρο διαλογής Πατρών για την επιλογή, ανάγνωση του ταχυδρομικού κωδικού, επιβεβαίωση του σωστού παραλήπτη και ταχυδρομικής διεύθυνσης και τέλος την ταξινόμηση των συστημένων γραμμάτων.

Το σύστημα αυτό αποτελείται από ένα συνδυασμό υπολογιστικών συστημάτων και μηχανολογικού εξοπλισμού (MIS – Management Information System) τα οποία συνεργάζονται μεταξύ τους ώστε να επιτυγχάνεται η ταχεία και απαλλαγμένη από

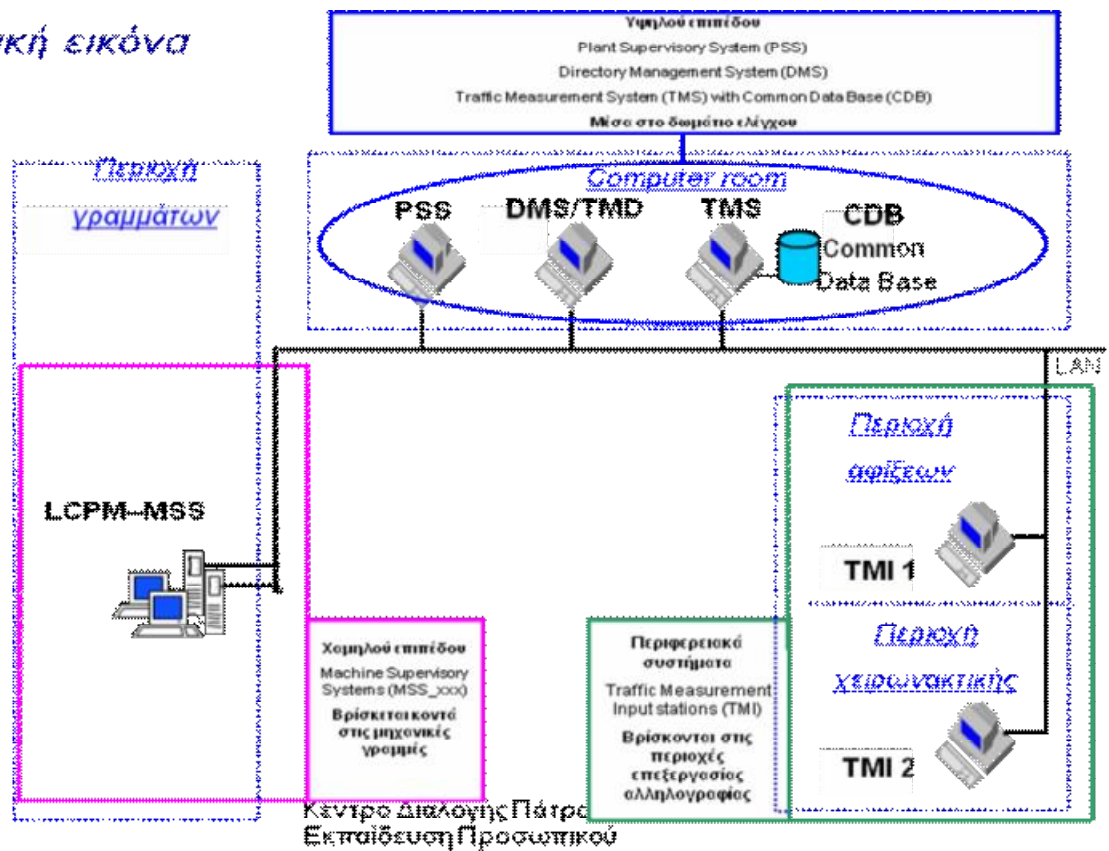
⁵⁵ Ομοίως

⁵⁶ LCPM Κέντρο Πάτρας – Κεφάλαιο 2^ο – Μέρος 1^ο, Εσωτερικό Εγχειρίδιτα ΕΛ.ΤΑ.

σφάλματα διαλογή των επιστολών. Η διάταξη του υπολογιστικού και μηχανολογικού εξοπλισμού φαίνεται όπως στο παρακάτω σχήμα:

ΣΥΣΤΗΜΑ LCPM – ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ MIS

MIS Συνολική εικόνα



Στο κάτω δεξιό τμήμα του κέντρου διαλογής (περιοχή αφίξεων γραμμάτων) βρίσκονται τα περιφερειακά υπολογιστικά συστήματα (TMI1 και TMI2 – Traffic Measurement Input Section). Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται προκειμένου να συγκεντρώσει στατιστικά δεδομένα από τον όγκο των γραμμάτων το οποίο παραλαμβάνει το κέντρο.

Στη συνέχεια, τα υπολογιστικά συστήματα υψηλού επιπέδου (PSS, DMS/TMD και TMS) περιέχουν τη Κοινή Βάση Δεδομένων (CDB – Common Data Base) και το λογισμικό τα οποία χρειάζονται προκειμένου το όλο σύστημα να είναι σε θέση να λειτουργήσει. Έτσι το σύστημα PSS – Plant Supervisory System, ελέγχει όλο το μηχανολογικό εξοπλισμό που βρίσκεται μέσα στο χώρο (κεντρικός έλεγχος). Αντίστοιχα το σύστημα DMS/TMD –

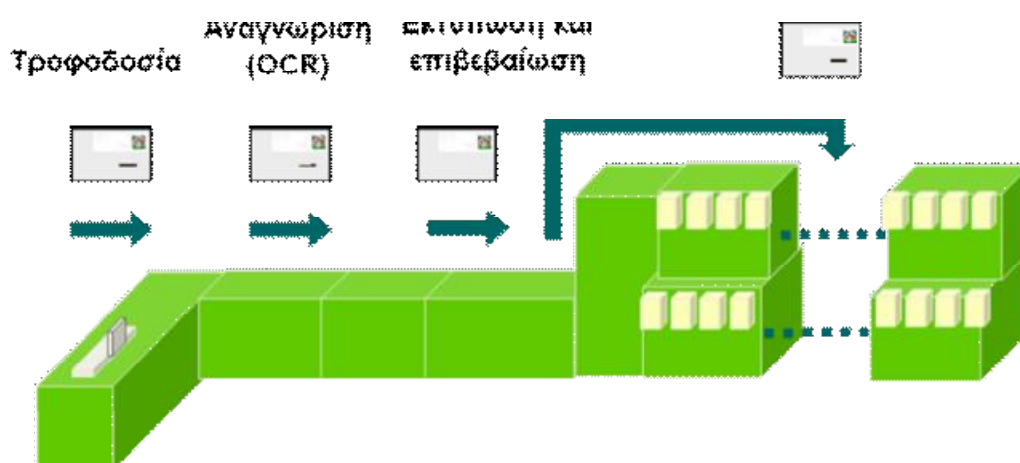
Directory Management System, χρησιμοποιείται προκειμένου να διαχειριστεί τους ταχυδρομικούς κωδικούς, προκειμένου να επιτευχθούν οι λειτουργίες της αναγνώρισης, κωδικοποίησης και ταξινόμησης των επιστολών. Τέλος το σύστημα TMS – Traffic Measurement System, χρησιμοποιείται τον όγκο των γραμμάτων που εισέρχεται στο κέντρο διαλογής προκειμένου να επιτευχθεί η άρτια ροή επεξεργασίας και να αποφεύγουν καθυστερήσεις (bottleneck errors) στην όλη διαδικασία.

Τέλος, στο κάτω αριστερό τμήμα όπου βρίσκεται η περιοχή των μηχανημάτων υπάρχει το υπολογιστικό σύστημα LCPM-MSS (Machine Supervising System) το οποίο χρησιμοποιείται για ελέγξει τις γραμμές παραγωγής (περιφερειακός έλεγχος).

Οι πληροφορίες μεταξύ των επιμέρους πληροφοριακών συστημάτων και του μηχανολογικού εξοπλισμού επιτυγχάνεται δια μέσου ενός γρήγορου Τοπικού Δικτύου (LAN – Local Area Network).

ΣΥΣΤΗΜΑ LCPM – ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΙΑΛΟΓΗΣ

LCPM - Ροή ταξινόμησης



Η διαδικασία διαλογής των γραμμάτων είναι σχετικά απλή και πλήρως αυτοματοποιημένη. Αρχικά τα παραλαμβανόμενα γράμματα περνούν στην μηχανή τροφοδοσίας όπου αυτόματα καταμετρώνται και περνούν με τη σειρά τους στην φάση της αναγνώρισης (OCR).

Η μηχανή Οπτικής Αναγνώρισης Χαρακτήρων (OCR – Optical Character Recognition), έχει ως σκοπό να αναγνωρίσει και να διαβάσει τα στοιχεία τα οποία παρέχονται από τον γραμμικό κώδικα (barcode) που έχει ήδη περαστεί από ειδικά μηχανήματα γραμμογράφησης στα επιμέρους υποκαταστήματα των ΕΛ.ΤΑ. σε κάθε συστημένο γράμμα το οποίο εισέρχεται στο κέντρο διαλογής. Αυτός ο γραμμικός κώδικας περιέχει έναν 13ψηφιο νούμερο μοναδικό για κάθε συστημένο. Το νούμερο αυτό αποτελεί τον «αριθμό ταυτότητας» του κάθε συστημένου (ID-TAG) και χρησιμεύει ώστε να είναι εύκολη η έρευνα και η αναζήτησή του τόσο από την υπηρεσία, όσο και από τους πελάτες είτε μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με το υποκατάστημα ή το κέντρο διαλογής, είτε μέσω internet μέσα από την ιστοσελίδα <http://212.205.82.71/trackandtrace/> (Υπηρεσία Track & Trace – Εντοπισμός και Εύρεση)

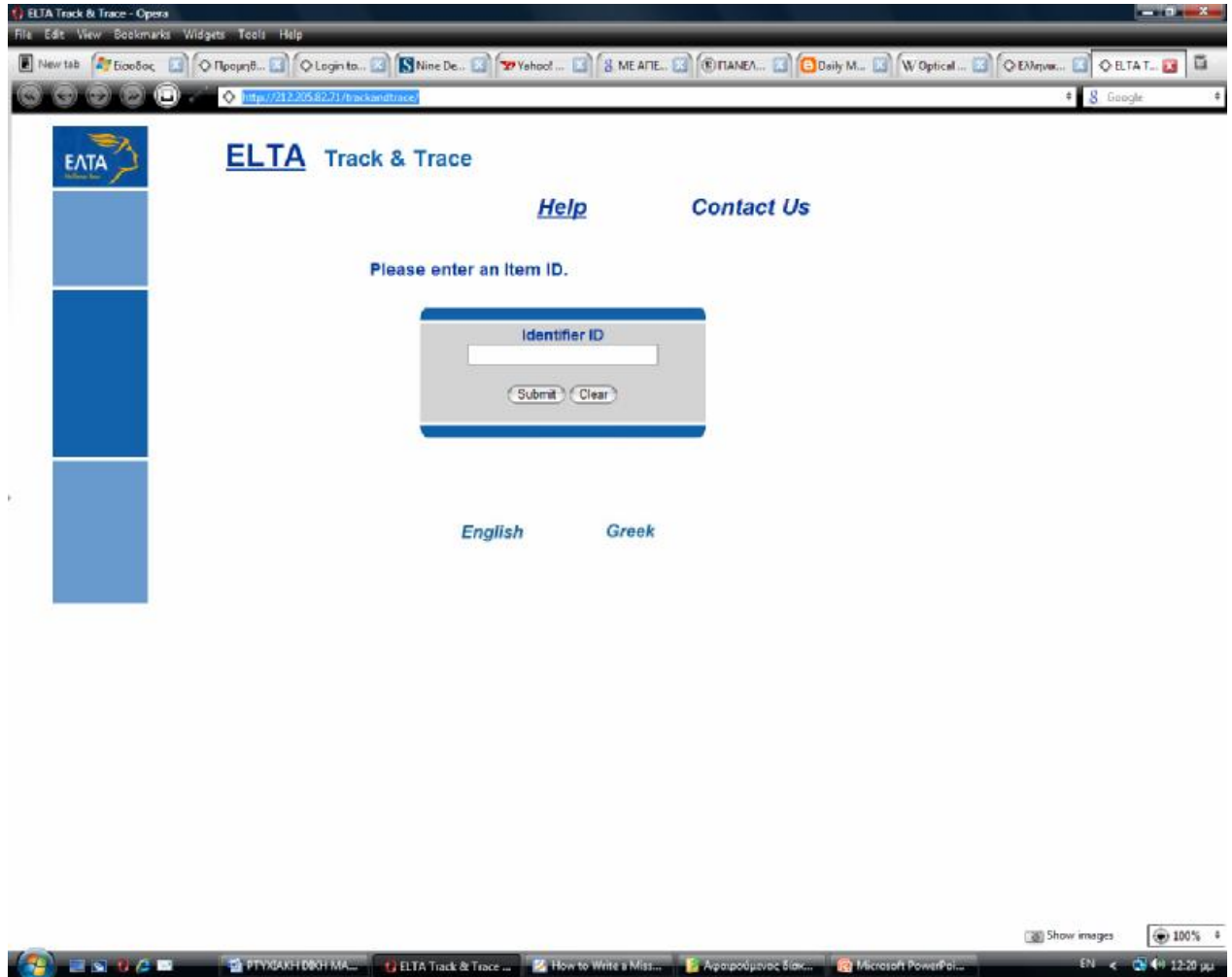
Το επόμενο στάδιο είναι αυτό της εκτύπωσης του κώδικα προορισμού (ταχυδρομικός κώδικας σε ψηφιακή μορφή) και επιβεβαίωση ότι αυτός ο κώδικας είναι ορθός

Το τελικό στάδιο διαλογής των συστημένων επιστολών είναι η ταξινόμηση τους δια μέσου 7 οριζοντίων συλλεκτών δυο επιπέδων.

Επίσης το σύστημα LCPM περιλαμβάνει τις ακόλουθες διεπαφές χρήστη:

- Σταθμός εργασίας με touch screen monitor, πληκτρολόγια και ποντίκι
- Ειδοποίηση με ακουστικό και φωτεινό σήμα
- Πίνακας ελέγχου
- Τοπική σηματοδότηση και συσκευές ελέγχου.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ TRACK & TRACE ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.



5.3 Μηχανήματα Επιμέρους Υποκαταστημάτων

Κάθε υποκατάστημα διαθέτει τα δικά του μηχανήματα γραφείου προκειμένου να διαπεραιώσει τις καθημερινές καθώς και τις βραχυπρόθεσμες/μακροπρόθεσμες ανάγκες του.

- Υπολογιστής του οποίου η μοναδική του λειτουργία είναι η διεκπεραίωση χρηματικών αποστολών της Western Union
- Υπολογιστής (λειτουργεί ανεξάρτητα από τον πρώτο) το οποίο τρέχει Πρόγραμμα Συναλλαγών
- Φαξ

- Φωτοαντιγραφικό
- Υπολογιστές στο Ταμείο οι οποίοι συνδέονται με μηχανές barcode. Το πρόγραμμα στο οποίο βασίζονται ονομάζεται Repost.
- Συσκευές γραμματοσήμανσης
- Συσκευές ανάγνωσης ηλεκτρονικών καρτών και μέτρησης χαρτονομισμάτων
- Βοηθητικός εξοπλισμός γραφείου.

Η εποπτεία της καλής χρήσης και λειτουργίας του εξοπλισμού ανήκει στον Προϊστάμενου του Υποκαταστήματος. Επίσης ο Προϊστάμενος είναι υπεύθυνος ώστε να ενημερώνει το ειδικό κέντρο τεχνικού εξοπλισμού των ΕΛ.ΤΑ. εάν κάποιο μηχάνημα παρουσίασε βλάβη ώστε αυτό να επισκευαστεί το συντομότερο δυνατόν.

Τέλος ο Προϊστάμενος αναλαμβάνει να κάνει παραγγελία νέου υλικού αν έχει κριθεί ότι ο παλιός εξοπλισμός έχει φθαρεί, συντάσσοντας αίτηση στα κεντρικά γραφεία εξοπλισμού τα οποία βρίσκονται στην Αθήνα.

Επίσης τα ΕΛ.ΤΑ. αναλαμβάνουν να εξοπλίσουν τα επιμέρους υποκαταστήματα με επιπλέον εξοπλισμό, ο οποίος αγοράζεται με τη διαδικασία του μειοδοτικού διαγωνισμού, βασιζόμενα στις περιοδικές καταστάσεις εξοπλισμού των Προϊσταμένων των υποκαταστημάτων, τις ανάγκες του εκάστοτε Υποκαταστήματος και στην κίνηση πελατών που παρουσιάζει το κάθε Υποκατάστημα.

5.3.1 Παράδειγμα Μηχανολογικού Εξοπλισμού – Υποκατάστημα Ζαρουχλείικων Πάτρα (Κατάστημα Πάτρας 3)⁵⁷

Το συγκεκριμένο τμήμα της εργασίας επικεντρώνεται στον ηλεκτρονικό και μηχανολογικό εξοπλισμό του Υποκαταστήματος 3 το οποίο βρίσκεται στη

⁵⁷ *Κατάσταση Μηχανημάτων Υποκαταστήματος 3, Εσωτερικό Εγχειρίδιο Υποκαταστήματος 3 ΕΛ.ΤΑ., Ζαρουχλείικα Πάτρα*

περιοχή Ζαρουχλέικα στη Πάτρα. Το συγκεκριμένο κατάστημα περιέχει τα εξής μηχανήματα:

- Τρεις (3) υπολογιστές της Siemens Fujitsu τύπου BEETLE Isprint 2.4ghz επεξεργαστή και 40gb σκληρό δίσκο, οι οποίοι χρησιμοποιούνται στα ταμεία και χρησιμοποιούνται για πάσης φύσεως συναλλαγές (πληρωμές λογαριασμών για Ν.Π.Ι.Δ., εξόφληση τραπεζικών καρτών, πληρωμές λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας, ασφαλειών, χορήγηση αποδείξεων πληρωμής ενταλμάτων εσωτερικού και εξωτερικού, γραμμογράφηση συστημένων γραμμάτων κ.α.)
- Ένας (1) υπολογιστής τύπου Siemens Fujitsu Espresso P5915 1Q965 ο οποίος χρησιμοποιείται για της συναλλαγές της Western Union και
- Δύο (2) υπολογιστές τύπου TX200S2F/X 3.0 2M/1G μνήμη τα οποία τρέχουν τη βάση δεδομένων Oracle το οποίο περιέχει λογιστικά αρχεία και προγράμματα διαχείρισης οικονομικών λογαριασμών (μηχανογραφημένη λογιστική). Χρησιμοποιείται από τον προϊστάμενο ώστε να καταγράφει ηλεκτρονικά και να κωδικοποιεί τους λογαριασμούς με τα οικονομικά στοιχεία του καταστήματος τα οποία αποστέλλει με ηλεκτρονικά μέσα στη Κεντρική Διοίκηση Οικονομικών των ΕΛ.ΤΑ.
- Ένα (1) φωτοαντιγραφικό TOSHIBA 1550 γενικής χρήσης, για την παραγωγή φωτοαντιγράφων
- Ένα (1) φαξ της CANON τύπου FAX – L240/L290 I/B KIT κανονικού χαρτιού A4 για την αποστολή και λήψη τηλεομοιοτύπων
- Τηλεφωνική συσκευή από την INTRACOM
- Τέσσερις (4) αριθμομηχανές επιτραπέζιες τεσσάρων πράξεων
- Τέσσερις (4) ζυγοί ηλεκτρονικοί / αναλογικοί δεμάτων και φακέλων
- Μηχανές καταμέτρησης χαρτονομισμάτων
- Τρεις (3) συσκευές ανάγνωσης καρτών της SYMBOL LS2208
- Ρολόγια Τοίχου από τις εταιρίες MEICO και CITIZEN

Για την ασφάλεια του προσωπικού και των εργαζομένων χρησιμοποιούνται τα παρακάτω συστήματα/μηχανισμοί ασφαλείας:

- Μηχανές καταμέτρησης χαρτονομισμάτων
- Φωτεινές επιγραφές εσωτερικού και εξωτερικού χώρου
- Φωριαμοί, θήκες, ντουλάπια και χρηματοκιβώτια προστασίας χρημάτων, επιταγών, πολυτίμων αντικειμένων και εγγράφων
- Πυροσβεστήρες σκόνης γενικής χρήσης
- Κεντρικός συναγερμός ασφαλείας

Για την δημιουργία ενός ποιο ευχάριστου κλίματος στο χώρο εργασίας και συναλλαγών το ταχυδρομείο είναι εξοπλισμένο με κλιματιστικά, διάφορα έπιπλα γραφείου (τραπέζια, γραφεία, ράφια, ερμάρια, αρχειοθήκες, γραμματοθυρίδες, καθίσματα γραφείου πτυσσόμενα και σταθερά κ.ο.κ.).

Επίσης το υποκατάστημα διαθέτει βιτρίνα προβολής αναμνηστικών και φιλοτελικών προϊόντων τα οποία διατίθεται σε ειδικές τιμές για κάθε ενδιαφερόμενο.

Το υποκατάστημα ακολουθώντας τις νέες γενικές οδηγίες όσον αφορά τον εξοπλισμό και τη διακόσμηση του αποτελείται από έναν ενιαίο χώρο ο οποίος χωρίζεται στο χώρο πελατών και τον χώρο εργασίας μέσα από την ύπαρξη γραφείων ανοικτού τύπου

Στην πρόσοψη του χώρου εργασίας υπάρχουν τα ταμεία (τρία τον αριθμό) τα οποία είναι επενδυμένα με ξύλινη επένδυση και δημιουργούν την αίσθηση ενός ποιο άνετου και εύκολου στη προσπέλαση χώρου. Επίσης η επένδυση ξύλου ανοικτού χρώματος δίνει μία ποιο ελαφριά και ευχάριστη αίσθηση στο μάτι. Το πάτωμα είναι αντιολισθητικό και υπάρχει ειδική πρόβλεψη για πρόσβαση από άτομα με ειδικές ανάγκες μέσω του επικλινούς επιπέδου (ράμπας) που υπάρχει παράλληλα σε κάθε σκαλοπάτι μέσα και έξω από το

υποκατάστημα και το οποίο επιτρέπει την κίνηση των ατόμων με βοηθήματα σώματος ή αναπηρικό καρότσι.

Παρόμοια συστήματα υπάρχουν και στα υπόλοιπα υποκαταστήματα στη Πάτρα και τουλάχιστον στα Ταχυδρομεία των κεντρικών περιοχών σε ολόκληρη την Ελλάδα αν και τα μέτρα αυτά αρχίζουν να εφαρμόζονται τμηματικά ή θα εφαρμοστούν πλήρως σε κάθε υποκατάστημα των ΕΛ.ΤΑ. στην Ελληνική επικράτεια.

5.3.2. WESTERN UNION⁵⁸

Το πρόγραμμα της WESTERN UNION χρησιμοποιείται από τα ΕΛ.ΤΑ. και συγκεκριμένα από το κατάστημα 3 προκειμένου ο πελάτης να μεταφέρει ένα ορισμένο ποσό χρημάτων σε οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο μέσα από εξουσιοδοτημένα καταστήματα της WESTERN UNION σε ολόκληρο τον κόσμο. Τα πλαίσια διαλόγου του προγράμματος με τον χρήστη είναι αρκετά εύκολα στη συμπλήρωση αν και είναι διατυπωμένα στην αγγλική γλώσσα. Σε αυτό βοηθάει η τυποποίηση του προγράμματος σύμφωνα με τις αρχές του περιβάλλοντος Windows και τα εικονίδια που δείχνουν διαγραμματικά τις ενέργειες που πρέπει να εκτελέσει ο χρήστης. Παράδειγμα συμπλήρωσης συναλλαγής μέσω της WESTERN UNION παρατίθεται στο ειδικό προσάρτημα της εργασίας.

5.3.3 Η ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ORACLE⁵⁹

Η βάση δεδομένων της ORACLE, χρησιμοποιείται κατ' αποκλειστικότητα από τον Προϊστάμενο του Υποκαταστήματος ο οποίος είναι και ο κατ' εξοχήν αρμόδιος για την σωστή χρήση και λειτουργία του. Η βάση αυτή περιέχει

⁵⁸ Εγχειρίδιο Χρήσης Προγράμματος Western Union, Εσωτερικό Εγχειρίδιο Υποκαταστήματος 3 ΕΛ.ΤΑ., Ζαρουχλίκια, Πάτρα

⁵⁹ Εγχειρίδιο Χρήσης Προγράμματος Oracle (Βάση Δεδομένων), Εσωτερικό Εγχειρίδιο Υποκαταστήματος 3 ΕΛΤΑ, Ζαρουχλίκια, Πάτρα

κωδικοποιημένους λογαριασμούς οι οποίοι ανάλογα χρεώνονται ή πιστώνονται. Παράδειγμα:

Π.χ. Ένα ταχ. Κατάστημα πουλά γραμματόσημα αξίας 1.000 ευρώ.

Η ημερολογιακή εγγραφή της οικονομικής πράξης αυτής είναι

«38.00.01 Ταμείο Ταχυδρομικού Καταστήματος 1.000 ευρώ (χρέωση)

73.00.00.00 Έσοδα από πώληση Γραμματοσήμων 1.000 ευρώ (πίστωση)»

Επίσης η βάση περιέχει την καταχώρηση Άρθρων όπου καταχωρούνται οι ημερολογιακές εγγραφές στο υποσύστημα Γενικής Λογιστικής. Ένα άρθρο μπορεί να περιλαμβάνει μια ημερολογιακή εγγραφή, μία δηλαδή οικονομική πράξη, ή πολλές ημερολογιακές εγγραφές.

Το σύνολο της χρέωσης και της πίστωσης των άρθρων με πολλές ημερολογιακές εγγραφές, πρέπει να είναι ισοσκελισμένο (δηλ. χρέωση = πίστωση).

Ο κωδικός καταστήματος: Όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα έχουν κωδικοποιηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύκολη η άντληση πληροφοριών ανά ταχυδρομικό κατάστημα, για τις καταχωρήσεις που γίνονται στο υποκατάστημα γενικής λογιστικής.

Τέλος ή παρτίδα είναι η ομαδοποίηση άρθρων και ημερολογιακών εγγραφών, που έχουν κοινές παραμέτρους, όπως π.χ. κωδικός καταστήματος, ημερομηνία κ.α. Η ομαδοποίηση αυτή γίνεται για την εύκολη αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ, ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ, ΔΟΜΕΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ, ΠΟΡΟΙ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Οι οργανισμοί υπάρχουν σε ποικίλα περιβάλλοντα καθένα το οποίο επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν. Η διοίκηση του οργανισμού πρέπει συχνά να αντιδρά στις επιδράσεις του περιβάλλοντος όπως οι νόμοι ή οι αλλαγές στις προτιμήσεις των πελατών, που τον υποχρεώνουν να πάρει μέτρα ελέγχου και να δαπανά πόρους για κοινωνικά προγράμματα.

Εκτός από τους γενικούς περιβαλλοντικούς παράγοντες που επηρεάζουν μία επιχείρηση, υπάρχουν και μερικές πιο συγκεκριμένες δυνάμεις του εξωτερικού περιβάλλοντος που ασκούν άμεση επιρροή. Αυτές είναι οι μέτοχοι της επιχείρησης, οι τράπεζες, οι συνδικαλιστικές οργανώσεις, οι προμηθευτές και οι πελάτες. Μια επιχείρηση πρέπει να προσέχει τις σχέσεις με τον καθένα από αυτούς τους παράγοντες. Όλοι αυτοί οι παράγοντες, είναι εξωτερικοί ως προς την επιχείρηση, απαρτίζουν το εξωτερικό περιβάλλον της. Αυτοί οι παράγοντες δεν επηρεάζουν μόνο τον οργανισμό άλλα επηρεάζονται και μεταξύ τους.

Το εσωτερικό περιβάλλον αποτελείται από τους παράγοντες μέσα στην επιχείρηση οι οποίοι αποτελούν τους πόρους του οργανισμού. Κατά κύριο λόγο οι οικονομικοί, φυσικοί, ανθρώπινοι και τεχνολογικοί παράγοντες. Το επίπεδο τεχνολογίας μέσα σε έναν οργανισμό μπορεί να είναι διαφορετικό από το εξωτερικό. Η «τελευταία λέξη» της τεχνολογίας όσον αφορά τα ΕΛ.ΤΑ. θα μπορούσε να είναι ο αυτόματος έλεγχος των παραδιδόμενων γραμμάτων προς αποστολή μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων για ορισμένα υποκαταστήματα ενώ για άλλα μπορεί ακόμα να χρησιμοποιείται ο χειροκίνητος έλεγχος. Σε αυτή τη περίπτωση το εσωτερικό τεχνολογικό περιβάλλον δεν είναι τόσο εξελιγμένο όσο το εξωτερικό. Μπορεί να συμβαίνει και το αντίστροφο. Ένας οργανισμός που έχει προχωρήσει αρκετά στην έρευνα και την ανάπτυξη μπορεί να εφαρμόσει τεχνολογικές μεθόδους που είναι άγνωστοι ακόμα και στο εξωτερικό περιβάλλον.

Έτσι λοιπόν το θεωρητικό υπόβαθρο στο οποίο θα βασιστεί η ανάλυση των στρατηγικών, πολιτικών πόρων και διαδικασιών που χρησιμοποιούν τα ΕΛ.ΤΑ. αναπαριστούνται σχηματικά ως εξής⁶⁰:



6.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ⁶¹.

Η μελέτη των παραγόντων του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος των ΕΛ.ΤΑ. είναι αυτές που τον βοηθάνε να αναπτύξει και να ενισχύσει το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα μέσα στον χώρο στον οποίο δραστηριοποιείται. Η ανάλυση που ακολουθεί αποτελεί μια διαδικασία προσεγγίσεως του περιβάλλοντος στο οποίο κινείται τα ΕΛ.ΤΑ.

⁶⁰ Εμπνευσμένο από MyStrategicPlan (2008, Λειτουργεί), *Internal & External Analysis* στο <http://www.mystrategicplan.com/strategic-planning-topics/internal-and-external-analysis.shtml>

⁶¹ Βασισμένο στην ιδέα του Kotler P, *Marketing Management – Ανάλυση, Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Έλεγχος*, Α' Τόμος, 7^η Έκδοση, ΕΜΙ Interbooks: Αθήνα 1991, σελ. 105 - 122

6.1.1 Εξωτερικό περιβάλλον

Οι θέσεις των ΕΛ.ΤΑ. ως προς το εξωτερικό λειτουργικό του περιβάλλον, με ανταγωνιστικό χαρακτήρα αναφέρονται :

- Στους νέους πιθανούς ανταγωνιστές
- Στους καταναλωτές
- Στις παραπλήσιες επιχειρήσεις

Οι ανταγωνιστικές θέσεις (θέσεις που αποσκοπούν στη μεγιστοποίηση των συμφερόντων των αντίστοιχων φορέων) εκδηλώνονται κυρίως στο χώρο των συναλλαγών. Είναι γνωστό ότι για να μπορέσει μια επιχείρηση να επιβιώσει μέσα στο περιβάλλον το οποίο δραστηριοποιείται πρέπει να εντοπίσει και να επωφελείται από τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται σε αυτό και να αποφεύγει τις οποιεσδήποτε απειλές του.

Οι επιχειρήσεις στην σύγχρονη οικονομία ιδρύονται, λειτουργούν και αναπτύσσονται μέσα σε ένα πολύπλοκο και πολυσύνθετο περιβάλλον που επηρεάζει αποφασιστικά τη φύση και τη μορφή των επιχειρηματικών αποφάσεων και την όλη συμπεριφορά και δράση τους. Το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται τα ΕΛ.ΤΑ. θα το χαρακτηρίζαμε ως μεταβαλλόμενο διότι όλοι σχεδόν οι παράγοντες μεταβάλλονται, είναι δυναμικοί δεν παραμένουν σταθεροί και διαμορφώνονται ανάλογα με τις καταναλωτικές συνήθειες.

Οι παράγοντες του εξωτερικού περιβάλλοντος, οι οποίοι επηρεάζουν την στρατηγική μιας επιχείρησης είναι πολλοί. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας έχουν επιλεγεί ορισμένοι από αυτούς, η επιρροή των οποίων είναι σημαντικοί για την εξέλιξη των ΕΛ.ΤΑ.

6.1.2 Τεχνολογικοί Παράγοντες

Το επίπεδο της τεχνολογίας που καθορίζει τις τεχνικές διαδικασίες παραγωγής, ο βαθμός της προβλεπόμενης τεχνολογικής προόδου και η εξέλιξη στις μεθόδους οργάνωσης και διοίκησης των επιχειρήσεων αποτελούν παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν σημαντικά την φύση των επιχειρηματικών αποφάσεων. Τα στοιχεία που συνθέτουν το τεχνολογικό περιβάλλον συνιστούν βασικές μεταβλητές που πρέπει να εξετάζονται προκειμένου να διαμορφωθεί η γενική στρατηγική της επιχείρησης για αποδοτική λειτουργία και ανάπτυξη⁶².

6.1.3 Χρήση νέων τεχνολογιών:

Η χρήση της τεχνολογίας από την επιχείρηση της δίνει την δυνατότητα να ασκήσει καλύτερο έλεγχο στην οργάνωσή της και στην προώθηση των προϊόντων της. Κατ' επέκταση οδηγείται σε αύξηση των πωλήσεων. Η χρήση των Η/Υ για μηχανογράφηση των λειτουργιών της επιχείρησης της επιτρέπει τον καλύτερο έλεγχο και συντονισμό των όσων συμβαίνουν μέσα σε αυτήν.

Ο ΕΛ.ΤΑ. προκειμένου να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις αλλά και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την ανάπτυξη της τεχνολογίας, προχώρησε στη «μετεξέλιξη» των παραδοσιακών εισπράξεων και πληρωμών σε σύγχρονες Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών (σύστημα Giro). Το σύστημα Giro λειτουργεί από τα τέλη του 2001 αδιάλειπτα. Πρόκειται για ένα σύγχρονο, ολοκληρωμένο σύστημα πληρωμών για λογαριασμό τρίτων. Το σύστημα αυτό υποστηρίζει τη διενέργεια μαζικών πληρωμών Δημοσίων και Ιδιωτικών φορέων προς τους δικαιούχους τους.

Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα του συστήματος Giro είναι ότι με βάση αυτό μπορούν να σχεδιαστούν προϊόντα πληρωμών προσαρμοσμένα στην πλήρη κάλυψη των αναγκών του πελάτη. Με άλλα λόγια, το σύστημα Giro

⁶² Ευθύμογλου Γ. Πρόδρομος, *Επιχειρησιακή Στρατηγική*, Χ.Ε.Ο.: Θεσσαλονίκη, 1990, σελ. 116

είναι ένα πελατοκεντρικό σύστημα βασισμένο στα σύγχρονα τραπεζικά πρότυπα. Βασική του αρχή είναι η μηχανογραφική αποτύπωση της συνολικής σχέσης πελάτη - ΕΛ.ΤΑ., αποτελώντας έτσι βασικό εργαλείο των πωλήσεων. Η συστηματική και ολοκληρωμένη παρακολούθηση της σχέσης με τους πελάτες της Επιχειρησιακής Μονάδας Χρηματοοικονομικών Προϊόντων συντελεί στην αύξηση των πωλήσεων και κατ' επέκταση των εσόδων και δημιουργεί τη βάση για σταυρωτές πωλήσεις (Cross Selling) των προϊόντων και των άλλων Επιχειρησιακών Μονάδων του Οργανισμού.

Αξιοσημείωτο είναι ότι μέσα από το σύστημα Giro τα ΕΛ.ΤΑ. έχουν υπεισέλθει και στα Διεθνή Συστήματα Πληρωμών μέσω του συστήματος Eurogiro. Το σύστημα αυτό αποτελεί διεθνές ηλεκτρονικό σύστημα μεταφοράς κεφαλαίων μεταξύ των ταχυδρομικών υπηρεσιών των χωρών μελών του, αλλά και συμβεβλημένων με αυτό Τραπεζών και όσον αφορά πληρωμές στη Χώρα μας με μετρητά λειτουργεί από τον Οκτώβριο του 2002, βασισμένο στα πρότυπα του μεγαλύτερου συστήματος ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων που χρησιμοποιεί το τραπεζικό σύστημα διεθνώς (swift).

Τέλος, το σύστημα Giro έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με τα μηχανογραφικά συστήματα των Πιστωτικών Ιδρυμάτων και της «Τ.Τ. - ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.Δ.Α.Κ. Α.Ε.», που αποτελεί θυγατρική εταιρεία των ΕΛ.ΤΑ. και του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου για την πώληση Αμοιβαίων Κεφαλαίων (Μικτό Εσωτερικού, Ομολογιών Εσωτερικού και Διαχείρισης Διαθεσίμων Εσωτερικού)⁶³.

Δυστυχώς, μόνο ένας μικρός αριθμός Καταστημάτων ΕΛ.ΤΑ. έχει προχωρήσει στην μηχανογράφηση των λειτουργιών του, συγκεκριμένα μόνο τα Κεντρικά Καταστήματα, τη στιγμή που από όλα τα καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ. παρέχουν όλες τις Υπηρεσίες και τα Προϊόντα της επιχείρησης, απαιτώντας όμως περισσότερο χρόνο στη διεκπεραίωση των εντολών τους.

⁶³ Χρήστος Τσούλκας, «Επιστολή» Περιοδική Έκδοση των ΕΛ.ΤΑ., Ιανουάριος 2005, σελίδα 36.

6.1.4 Ανάλυση S.W.O.T.⁶⁴ των ΕΛ.ΤΑ.

ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ
<ul style="list-style-type: none">• Η απελευθέρωση της κοινοτικής αγοράς διαμορφώνει νέες προοπτικές στον τομέα των ταχυμεταφορών• Ο ΕΛΤΑ πραγματοποιεί το μεγαλύτερο επενδυτικό πρόγραμμα που αναφέρεται<ul style="list-style-type: none">ο Στην αυτοματοποίηση της διαλογήςο Την ανακαίνιση των καταστημάτων του• Με βάση το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα ο ΕΛΤΑ εκμεταλλεύεται τις ευκαιρίες που δημιουργεί η ψηφιακή οικονομία και το ηλεκτρονικό επιχειρείν• Με την ευκαιρία της χορηγίας των ολυμπιακών αγώνων 2004 επεκτάθηκε και σε άλλους τομείς(διαφήμιση)• Η πληροφορική δημιουργούν νέες ευκαιρίες ανάπτυξης στον τομέα των logistics	<ul style="list-style-type: none">• Η απελευθέρωση δημιουργεί νέες ευκαιρίες υποκρύπτει όμως σοβαρό κίνδυνο αν δεν ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα ουσιαστικής προσαρμογής θεσμών και φορέων• Καθιέρωση και επέκταση άλλων μέσων επικοινωνίας(ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, δίκτυα δεδομένων και άλλα)• Τα τελευταία χρόνια η εμφάνιση των ανταγωνιστών με την απελευθέρωση της αγοράς ,την εύκολη είσοδο τους σε αυτή, την καλή τους οργάνωση και την καθιέρωση άλλων μέσων ενημέρωσης δημιουργείται απειλή γι' αυτή την πορεία την εξέλιξη και την δυναμική καθιέρωση των ΕΛΤΑ στην αγορά
ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ	ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ
<ul style="list-style-type: none">• Η γεωγραφική κάλυψη• Η αναγνώριση του σήματος• Η φιλοτελική δημιουργικότητα• Η παράδοση• Η εμπιστοσύνη• Η φιλικότητα• Η αξιοπιστία• Η ευέλικτη και εσωτερική• Κουλτούρα• Η κοινωνική προσέγγιση	<ul style="list-style-type: none">• Έλλειψη υποδομής πληροφορικής• Μη σωστή αντίληψη των αναγκών των πελατών του• Η έλλειψη ομαδικού πνεύματος• Η έλλειψη κινήτρων• Τα κενά γνώσης και δεξιοτήτων στο στελεχικό δυναμικό

⁶⁴ Βασισμένο σε Στάμκο Κώστα (2008, Λειτουργεί), *S.W.O.T. Analysis*, στο www.sitemaker.gr/stamkosk/assets/swotanalysis.pdf

6.2 Η ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ Ο ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ⁶⁵

Η παγκόσμια ταχυδρομική αγορά υφίσταται μεγάλες αλλαγές, ειδικότερα την τελευταία δεκαετία, οδηγούμενη τόσο από την εξέλιξη της τεχνολογίας και την ηλεκτρονική υποκατάσταση όσο και από την παγκοσμιοποίηση και την απελευθέρωση των αγορών, την αλλαγή του θεσμικού πλαισίου και την συνακόλουθη ένταση του ανταγωνισμού. Νέες ταχυδρομικές υπηρεσίες διαμορφώνονται καλύπτοντας τις νέες ανάγκες των πελατών, ορίζοντας νέα ολοκληρωμένα πακέτα ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οι αλλαγές αυτές αποτελούν κίνδυνο για τους μεγάλους παραδοσιακούς Ταχυδρομικούς Οργανισμούς, ταυτόχρονα όμως, αν δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις με κατάλληλο Στρατηγικό και Επιχειρησιακό σχεδιασμό, δημιουργούν ευκαιρίες για εξέλιξη, ανάπτυξη και επέκταση.

Η παγκόσμια τάση που διαμορφώνεται, όπως ήταν αναμενόμενο, έχει επηρεάσει και την εγχώρια ταχυδρομική αγορά, η οποία θα οδηγηθεί στο άμεσο μέλλον σε πλήρη απελευθέρωση. Η εξέλιξη αυτή θα καταργήσει τη μονοπωλιακή σχέση των ΕΛ.ΤΑ. με τους πελάτες του, θα εντείνει τον εγχώριο ανταγωνισμό και θα δημιουργήσει ευνοϊκές συνθήκες και ευκαιρίες για καινούριες ταχυδρομικές επιχειρήσεις να διεκδικήσουν μερίδιο στην ελληνική αγορά.

6.3 ΟΙ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

6.3.1 Απελευθέρωση της ταχυδρομικής αγοράς

Η οργάνωση και λειτουργία της ταχυδρομικής αγοράς στην Ελλάδα, διέπεται από συγκεκριμένο νομοθετικό - κανονιστικό πλαίσιο, με στόχο τη διασφάλιση του υγιούς ανταγωνισμού και την παροχή καθολικής υπηρεσίας για την εξυπηρέτηση και το συμφέρον των χρηστών.

Η απελευθέρωση αυτή προέβλεπε τη μείωση των ορίων του αποκλειστικού τομέα από 01.01.2003 στα 100 γραμ. και τρεις φορές το τέλος μιας επιστολής

⁶⁵ Ενθ. Ανωτ. Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007

20 γραμ Α' προτεραιότητας και από 01/01/2006 στα 50 γραμ. και δύομισι φορές το τέλος μιας επιστολής 20 γραμ Α' προτεραιότητας.

Σύμφωνα με το σχέδιο της 3ης Ταχυδρομικής Οδηγίας, προβλέπεται από 01/01/2009 η πλήρης απελευθέρωση της Ταχυδρομικής Αγοράς με κατάργηση των αποκλειστικών δικαιωμάτων που έχουν οι φορείς παροχής Κ.Υ. και των αποκλειστικών υπηρεσιών που προορίζονται για την κάλυψη του κόστους της Κ.Υ.



6.3.2 Αύξηση του ανταγωνισμού

Στην ταχυδρομική αγορά, δραστηριοποιούνται σήμερα 300 επιχειρήσεις και ήδη το 1/3 της, η αγορά των ταχυμεταφορών, είναι απόλυτα ανοικτό στον ανταγωνισμό.

6.3.3 Εξάπλωση Νέων Τεχνολογιών

Διευρύνεται η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, της αυτοματοποίησης και της πληροφορικής στην παραγωγική διαδικασία των ταχυδρομικών φορέων.

6.3.4 Μείωση Παραδοσιακού Ταχυδρομείου

Συρρικνώνεται ο όγκος του παραδοσιακού ταχυδρομείου. Η υποκατάσταση της παραδοσιακής ταχυδρομικής επικοινωνίας με ψηφιακή τεχνολογία και μέσα είναι συνεχής.

6.3.5 Επέκταση σε νέους κλάδους της Οικονομίας

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία επεκτείνονται σε νέους τομείς και κλάδους της οικονομίας. π.χ. χρηματοοικονομικά, logistics, ταχυμεταφορές, διαφημιστικό ταχυδρομείο.

6.4 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ (ΣΤΟΧΟΙ) ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Για την εκπλήρωση του οράματός και την αποτελεσματική εκτέλεση της αποστολής, απαιτείται η επίτευξη των Στρατηγικών Στόχων του οργανισμού μέσω μιας σειράς συγκεκριμένων δράσεων, όπως αναλυτικά περιγράφεται στο Στρατηγικό και επιχειρησιακό Σχέδιο της Εταιρείας για την περίοδο 2003-2007.

6.4.1 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Αύξηση των Εσόδων και Βελτίωση της κερδοφορίας

Με τη διαρκή βελτίωση και διαφοροποίηση προϊόντων, την εισαγωγή νέων προϊόντων προστιθέμενης αξίας και τη διαφοροποίηση του μίγματος εσόδων, με την αύξηση δηλαδή των εσόδων από τη διάθεση μη παραδοσιακών ταχυδρομικών προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά ταυτόχρονα όμως, αυξάνοντας την παραγωγικότητά.

6.4.2 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Παροχή Υπηρεσιών υψηλής Ποιότητας.

Τα ΕΛ.ΤΑ. συνεχίζουν να βελτιώνουν τις οργανωτικές και λειτουργικές τους διαδικασίες με σκοπό να προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε όλη την ελληνική επικράτεια με σκοπό την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στην ταχυδρομική αγορά που απελευθερώνεται σταδιακά.

6.4.3 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Ανάπτυξης της παροχής ολοκληρωμένων Υπηρεσιών

Η ανάπτυξη ολοκληρωμένων υπηρεσιών έγκειται στην ανίχνευση των μεταβαλλόμενων ταχυδρομικών –και μη– αναγκών των καταναλωτών, τον σχεδιασμό και την υλοποίηση customized υπηρεσιών, την ολοκληρωμένη διαχείριση και τεχνολογική υποστήριξη τέτοιων υπηρεσιών, την «καθετοποιημένη» αντίληψη όσον αφορά την ικανοποίηση του πελάτη και τέλος την συνεχή έρευνα και αναζήτηση των υφιστάμενων και μελλοντικών αναγκών τις αγοράς. Απώτερος σκοπός είναι να ενισχυθεί η «εμπιστοσύνη» και η «αφοσίωση» των υφιστάμενων και μελλοντικών πελατών με τα ΕΛ.ΤΑ.

6.4.4 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. - Μείωση του κόστους με διαρθρωτικές αλλαγές

Η ένταση του ανταγωνισμού επιβάλλει τη δραστική μείωση του κόστους της εταιρείας μέσω της βελτιστοποίησης / ορθολογικοποίησης του ταχυδρομικού δικτύου, και της αυτοματοποίησης των καταστημάτων και της παραγωγής.

6.4.5 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Διασύνδεση με διεθνή Ταχυδρομικά Δίκτυα. Ενίσχυση των φραγμών εισόδου στην Ελληνική αγορά

Η παγκοσμιοποίηση της οικονομικής δραστηριότητας και ο έντονος ανταγωνισμός στις τοπικές αγορές, πιέζουν τις επιχειρήσεις να προχωρήσουν σε συνεργασίες, συμμαχίες και εξαγορές για να ενισχύσουν την θέση τους. Η διασύνδεση των ΕΛ.ΤΑ. με διεθνή ταχυδρομικά δίκτυα ενδυναμώνει τον ρόλο του ως «παίκτη» στην περιφερειακή αλλά και ευρωπαϊκή ταχυδρομική αγορά, και ενισχύει την θέση του στην ελληνική αποθαρρύνοντας την είσοδο «νέων» παικτών σε αυτή.

6.4.6 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. - Πελατοκεντρική αντίληψη

Για να καλύπτουμε ολοκληρωμένα τις ανάγκες των πελατών, που είναι και ο βασικός στόχος του οργανισμού, αλλά και για να βελτιωθεί το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχονται, και κατά συνέπεια τη θέση του, τα ΕΛ.ΤΑ. υιοθετούν πελατοκεντρική φιλοσοφία σε κάθε του ενέργεια, η οποία και διοχετεύεται σε όλα τα επίπεδα του. Η επιχείρηση λειτουργεί με γνώμονα τι θέλουν οι πελάτες της και επίσης οποιαδήποτε επιπλέον υπηρεσία θα μπορούσε να τους προσφερθεί, δίνοντας προστιθέμενη αξία στα προϊόντα που παρέχονται (αλυσίδα αξίας προϊόντος), έτσι ώστε να εξυπηρετούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

6.4.7 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. – Εισαγωγή νέων τεχνολογιών

Τα ΕΛ.ΤΑ προχωρούν στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών και καινοτομιών, διαμορφώνοντας την απαραίτητη υποδομή για τη διάθεση νέων υπηρεσιών προς τους πελάτες και τους συνεργάτες της εταιρίας⁶⁶.

⁶⁶ Γούναρης Σ., *Μαρκετινγκ Υπηρεσιών*, Αθήνα: Rosili, 2003, σελ. 218

6.4.8 Στρατηγική Επιλογή των ΕΛ.ΤΑ. Εκπαίδευση προσωπικού

Με στόχο την ικανοποίηση των πελατών της εταιρίας και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της, τα ΕΛ.ΤΑ. προχωρούν στη δημιουργία πελατοκεντρικής νοοτροπίας – μέσω της εκπαίδευσης και της συνεχούς ενημέρωσης του προσωπικού τους – η οποία διαχέεται σε όλα τα επίπεδα της εταιρείας και κατευθύνεται στην προσφορά νέων υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, σχεδιάζεται η αναβάθμιση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του προσωπικού, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικότερα στις νέες ανάγκες (νέα προϊόντα, ταχείες αλλαγές στο ταχυδρομικό περιβάλλον, νέες τεχνολογίες κ.λπ.).

6.5 ΟΙ ΑΞΟΝΕΣ ΔΡΑΣΗΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.⁶⁷

Οι Στρατηγικοί στόχοι της εταιρίας υλοποιούνται μέσω μιας σειράς βασικών δράσεων, η κάθε μία από τις οποίες επιμερίζονται σε συγκεκριμένες ενέργειες που περιγράφονται με λεπτομέρεια στο Στρατηγικό και Επιχειρηματικό Σχέδιο 2003-2007.

Οι Άξονες Δράσης των ΕΛ.ΤΑ., οι οποίοι αποτελούν και τους άξονες πολιτικής (παρεμβάσεων) στους οποίους κινείται για την επίτευξη των παραπάνω στρατηγικών στόχων είναι οι εξής:

6.5.1 1ος άξονας: Ποιότητα & Συνεχής Βελτίωση Διαδικασιών

Αφορά τη βελτίωση της ποιότητας σε όλες τις διαδικασίες της Εταιρείας (περισυλλογή, διαλογή, διαβιβάσεις, διανομή, συναλλαγή κλπ).

Η βελτίωση της ποιότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών είναι συνεχής. Ο δείκτης ταχύτητας της αλληλογραφίας Α προτεραιότητας X+1 βελτιώθηκε σημαντικά τα τελευταία χρόνια, με αποκορύφωμα το 2006 που έφτασε το 77,7%. Αντίστοιχα σημαντική ήταν και η βελτίωση του δείκτη αξιοπιστίας της διακινούμενης αλληλογραφίας X+3 που για το 2006 ανήλθε σε 97,3%.

⁶⁷ Ενθ. Ανωτ. Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007

Παράλληλα, έρευνες οι οποίες έχουν διενεργηθεί μέσω ανεξάρτητων οίκων, καταδεικνύουν την συνολική βελτίωση της εξυπηρέτησης που απολαμβάνουν οι πελάτες των ΕΛ.ΤΑ. στα καταστήματά του.

6.5.2 2ος άξονας: Ανάπτυξη και διάθεση νέων Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και Νέων Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων

Με στόχο την ικανοποίηση των πελατών και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού των ΕΛ.ΤΑ., επενδύει σε αναβάθμιση τόσο των κύριων όσο και υποστηρικτικών ενεργειών της αλυσίδας αξίας της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, σχεδιάζεται η αναβάθμιση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του προσωπικού του οργανισμού, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικότερα στις νέες ανάγκες (νέα προϊόντα, ταχείες αλλαγές στο ταχυδρομικό περιβάλλον, νέες τεχνολογίες κ.λπ.).

6.5.3 3ος άξονας: Συνεργασίες – Συμμαχίες

Στο πλαίσιο του άξονα αυτού εντάσσεται η στρατηγική συμμαχία των ΕΛ.ΤΑ. με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (Τ.Τ) με στόχους: την αμοιβαία και αποκλειστική συνεργασία για την κοινή στρατηγική ανάπτυξη του δικτύου τους, τη συμβατότητα των πληροφοριακών τους συστημάτων, την ανάπτυξη νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων και την κοινή εκπαίδευση του προσωπικού τους.

Ειδικότερα, η αγορά του 10% των μετοχών του ΤΤ από τον ΕΛ.ΤΑ. και αντιστρόφως η αγορά του 10% των μετοχών των ΕΛ.ΤΑ. από το ΤΤ, ήταν μιας ιστορικής σημασίας στρατηγική κίνηση, η οποία καθορίζει την αναπτυξιακή πορεία και των δύο Εταιριών. Είναι ενδεικτικό ότι η αξία των ΕΛ.ΤΑ. έχει ήδη αυξηθεί σημαντικά από τις υπεραξίες και μόνο της μετοχικής συνεργασίας του με το ΤΤ, ενώ η αύξηση της αξίας του ΤΤ ήταν βεβαίως και αποτέλεσμα της στρατηγικής του συνεργασίας με τον ΕΛ.ΤΑ., μέσω της οποίας απέκτησε πρόσβαση στο μεγαλύτερο δίκτυο λιανικής της χώρας.

Επιπλέον εντός του 2007, τουλάχιστον 300 καταστήματα των ΕΛ.ΤΑ. πωλούν προϊόντα στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης του ΤΤ. Επίσης, μέσα στο

2007, με την ολοκλήρωση της Β' φάσης αυτοματοποίησης των ταχυδρομικών καταστημάτων, 450 καταστήματα θα έχουν διασυνδεθεί "on time / real time" με το ΤΤ και θα αποτελούν «φυσική» προέκταση του δικτύου του ΤΤ, όσον αφορά τους καταθετικούς λογαριασμούς του.

6.5.4 4ος άξονας: Τεχνολογία & Αυτοματοποίηση Λειτουργιών

Πρωθείται η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών και σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων στις δομές και στις λειτουργίες των ΕΛ.ΤΑ.. Η πρόκληση που τίθεται για τις ταχυδρομικές υπηρεσίες είναι η ταχεία προσαρμογή τους στις νέες μεθόδους εργασίας και η εγκαθίδρυση νέων, καινοτόμων τρόπων λειτουργίας. Μέσω της αυτοματοποίησης των λειτουργιών, τα ΕΛ.ΤΑ. θα μπορεί να ανταποκριθεί άμεσα στις προκλήσεις της νέας εποχής σε θέματα ποιότητας και παραγωγικότητας διαδικασιών. Τα έργα αυτοματοποίησης και τεχνολογικής αναβάθμισης είναι συγχρηματοδοτούμενα από την Ε.Ε., μέσω του Γ' ΚΠΣ - Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας". Συγκεκριμένα, τους επόμενους μήνες, υλοποιούνται και σταδιακά παραδίδονται, έργα όπως:

- Το Αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής Αττικής, το μεγαλύτερο Κέντρο Διαλογής αλληλογραφίας της ΝΑ Ευρώπης. Έχει τεθεί σε πλήρη παραγωγική λειτουργία από το Μάρτιο του 2007.
- Το Αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής Θεσσαλονίκης θα ξεκινήσει να λειτουργεί από τον Οκτώβριο του 2007 και το Αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής της Πάτρας το 2008.
- Επίσης, υλοποιείται η αυτοματοποίηση του μεγαλύτερου μέρους του Δικτύου Λιανικής, με αποτέλεσμα εντός του 2008 να λειτουργούν 464 αυτοματοποιημένα καταστήματα και 1.573 αυτοματοποιημένες θυρίδες συναλλαγής.
- Εκσυγχρονίζεται το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών με την προσθήκη υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, όπως οι ηλεκτρονικές πληρωμές

- Το 2007 θα παρέχεται η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών Υβριδικού Ταχυδρομείου και το 2008 θα τεθεί σε εφαρμογή η τηλεματική διαχείριση του στόλου των οχημάτων των ΕΛ.ΤΑ.

6.5.5 5ος άξονας: Συνεχής εκπαίδευση ανθρώπινου δυναμικού

Αφορά στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων του προσωπικού των ΕΛ.ΤΑ. για την αποτελεσματικότερη ανταπόκρισή του στις νέες ανάγκες (νέα προϊόντα, ταχείες αλλαγές στο ταχυδρομικό περιβάλλον, νέες τεχνολογίες κλπ) καθώς και στην προετοιμασία και ανταπόκριση της Εταιρείας στις επερχόμενες αλλαγές.

Στην κατεύθυνση αυτή υλοποιείται το συγχρηματοδοτούμενο από το Γ' Κ.Π.Σ - Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας", έργο "Δράσεις κατάρτισης συνδεδεμένες με επενδύσεις - Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού ΕΛ.ΤΑ.", συνολικού ύψους 5,2 εκατ. €

6.5.6 6ος άξονας: Αναδιάρθρωση και βελτιστοποίηση δικτύου λιανικής

Αφορά στην αναδιάρθρωση και βελτιστοποίηση του δικτύου λιανικής. Μέσω της βελτιστοποίησης του δικτύου επιτυγχάνεται η ορθολογική διαχείριση του κόστους, ο έλεγχος του κοινωνικού κόστους λόγω παροχής καθολικών υπηρεσιών από τον ΕΛ.ΤΑ., η βελτίωση της ποιότητας των συναλλαγών καθώς και η αύξηση της παραγωγικότητας του δικτύου των ΕΛ.ΤΑ.

6.5.7 7ος άξονας: Αξιοποίηση ακίνητης περιουσίας

Αφορά στην αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας των ΕΛ.ΤΑ., τη βέλτιστη διαχείριση της μίσθωσης των ακινήτων.

6.6 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ - ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Ο ΕΛ.ΤΑ. στην κατεύθυνση της συνεχούς ανάπτυξης και του εκσυγχρονισμού του υλοποιεί ένα φιλόδοξο επενδυτικό πρόγραμμα, το οποίο υπερβαίνει τα 200 εκατ. ευρώ, για την πενταετία 2004-2008, ποσό ρεκόρ στην ιστορία της Εταιρείας.

Οι βασικοί επενδυτικοί άξονες είναι⁶⁸:

6.6.1 Εκσυγχρονισμός των ταχυδρομικών υποδομών

- Δημιουργία δικτύου αυτοματοποιημένων Κέντρων Διαλογής
- Ολοκλήρωση εφαρμογής της νέας εταιρικής ταυτότητας
- Λοιπές επενδύσεις παγίων

6.6.2. Επέκταση και ολοκλήρωση των υφιστάμενων υποδομών πληροφορικής και ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών πληροφορικής:

- Επέκταση του κεντρικού πληροφοριακού συστήματος.
- Επέκταση της αυτοματοποίησης των Ταχυδρομικών Καταστημάτων.
- Ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών πληροφορικής

6.6.3. Εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού

Μέρος του επενδυτικού σχεδιασμού των ΕΛ.ΤΑ., συνολικού ύψους 80 εκατ. €, συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, έχει ενταχθεί στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης - Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και υλοποιείται με ταχύτατους ρυθμούς με αποτέλεσμα να καθίσταται η εταιρεία πρωταθλήτης στην απορρόφηση πόρων από το Γ' ΚΠΣ.

⁶⁸ Ενθ. Ανωτ. *Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007*

Έχει συμβασιοποιηθεί σχεδόν το σύνολο των πόρων, που έχουν κατανεμηθεί στον ΕΛ.ΤΑ. και αναμένεται από τη διοίκηση ότι θα επιτευχθεί το 100% της απορρόφησης των Κοινοτικών Πόρων που έχουν εγκριθεί για τον συγκεκριμένο οργανισμό.

Στρατηγικός Σχεδιασμός των ΕΛ.ΤΑ⁶⁹.

⁶⁹ Εμπνευσμένο από Johnson G. and Scholes K., *Exploring Corporate Strategy*, 7^η Έκδοση, Financial Times Press: London, 1996



6.7 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Η αγορά των ταχυδρομικών υπηρεσιών υφίσταται πρωτόγνωρες αλλαγές. Η σταδιακή απελευθέρωση της Ευρωπαϊκής Αγοράς, σε συνδυασμό με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και τις απαιτήσεις των πελατών για νέα χαρτοφυλάκια προϊόντων και υπηρεσιών, σηματοδοτεί μια νέα εποχή. Η έννοια της Ποιότητας δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί αντικειμενικά και κάθε εποχή της αποδίδει κάποια υποκειμενικά χαρακτηριστικά, θα μπορούσε όμως να οριστεί με την εξής φράση: «*Ποιότητα είναι ό,τι ορίζει ο πελάτης της υπηρεσίας και η ποιότητα μίας υπηρεσίας κρίνεται βάσει του πως ο πελάτης την αντιλαμβάνεται*»⁷⁰. Ειδικότερα, Ποιότητα στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες σημαίνει την ικανότητα ώστε να επιτυγχάνονται οι προδιαγραφές των παρεχόμενων υπηρεσιών καθημερινά και συστηματικά, με το βέλτιστο τρόπο χρησιμοποίησης των διαθέσιμων πόρων και μέσων:

- προδιαγραφές υπηρεσιών είναι η επιθυμητή ταχύτητα διακίνησης των ταχυδρομικών αντικειμένων από άκρο (την ταχυδρόμηση της επιστολής από τον αποστολέα) σε άκρο (την τελική επίδοση της επιστολής στον παραλήπτη)
- ο βέλτιστος τρόπος χρησιμοποίησης των πόρων απαιτεί αποτελεσματικότητα και επιχειρηματική λογική σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας και διοίκησης μιας Ταχυδρομικής Υπηρεσίας.

Ο Πελάτης, όχι μόνο έχει συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις για νέα προϊόντα, αλλά και αντιλαμβάνεται άμεσα τη διαφορά στο ποιοτικό επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών, γεγονός που επηρεάζει τις τελικές του επιλογές. Κατά συνέπεια, αυτό που ενδιαφέρει, είναι να διασφαλίζεται η παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών (πελατοκεντρική αντίληψη),

⁷⁰ Buzzell R. D. And Gale B.T., *The PIMS Principles. Linking Strategy to Performance*, New York: The Free Press, 1987.

χρησιμοποιώντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τους διαθέσιμους πόρους και μέσα, σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας.

6.7.1 Η Ποιότητα στα ΕΛ.ΤΑ.

ΤΑ ΕΛ.ΤΑ. έχουν ως πρωταρχικό στρατηγικό στόχο την επίτευξη των στόχων ποιότητας που ορίζονται κάθε χρόνο, με συντονισμένες ενέργειες και συστηματικές προσπάθειες σε όλα τα επίπεδα, επιτυγχάνει συνεχή βελτίωση στην ταχυδρομική εξυπηρέτηση για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αξιοποιώντας τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που διαθέτει τα ΕΛ.ΤΑ. (το κύρος και την κοινωνική αποδοχή του ονόματός του, τη γνώση των αναγκών των πελατών του, την τεχνογνωσία του, το δίκτυο και τις υποδομές του, την υπεροχή που του προσδίδει το ολοκληρωμένο πληροφοριακό του σύστημα), θα μπορέσει να εκμεταλλευτεί προσοδοφόρα τις μελλοντικές ευκαιρίες ανάπτυξής του.

Η Ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, σε κάθε φάση της παραγωγικής διαδικασίας, αποτελεί το βασικό παράγοντα αξιολόγησης και απόδοσης από τον ίδιο τον ΕΛ.ΤΑ., τη Ρυθμιστική Αρχή αλλά κυρίως από τους Πελάτες της εταιρίας. Εκφράζεται με τις εξής παραμέτρους:

- Ταχύτητα, αξιοπιστία, συνέπεια, μηδέν καθυστερήσεις, μηδέν λάθη στη διακίνηση της αλληλογραφίας.
- Επαγγελματική συμπεριφορά, ανθρώπινη και ζεστή επικοινωνία, προθυμία, σωστή ενημέρωση και ταχύτητα εξυπηρέτησης του πελάτη.
- Πολύ ικανοποιημένοι και πιστοί πελάτες που μιλούν για τον ΕΛ.ΤΑ. με ενθουσιασμό.

Η Ποιότητα δεν αποτελεί προστιθέμενη αξία στα προϊόντα και τις Υπηρεσίες των ΕΛ.ΤΑ., αλλά τα ίδια τα προϊόντα εταιρίας.

Κι αυτό διότι:

- Χωρίς *ποιότητα* δεν υπάρχουν ικανοποιημένοι πελάτες.
- Χωρίς ικανοποιημένους *πελάτες* δεν υπάρχουν έσοδα.
- Χωρίς *έσοδα* δεν μπορεί να υπάρχει ανάπτυξη.

Με απλά λόγια, όταν ένας πελάτης αγοράζει π.χ. αλληλογραφία Α' Προτεραιότητας Εσωτερικού, στην ουσία αγοράζει την παράδοση της αλληλογραφίας την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή της. Εάν αυτό δεν τηρηθεί, το προϊόν που αγόρασε ο πελάτης μας είναι ελαττωματικό.

Έτσι, για τον ΕΛ.ΤΑ., ο όρος «ποιότητα» ταυτίζεται με:

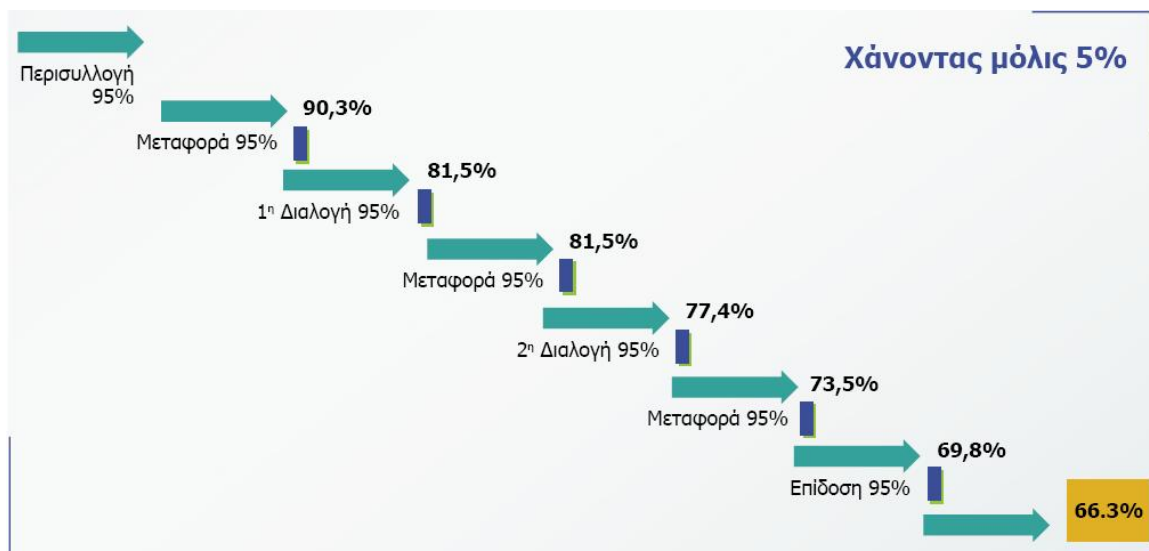
- το πάθος με το ταχυδρομικό έργο
- τη νίκη στην καθημερινή μάχη με το χρόνο
- την επαγγελματική ευσυνειδησία
- την προσήλωση στο επιθυμητό αποτέλεσμα
- τη δέσμευση για συνεχή αύξηση της αποτελεσματικότητας
- την άρνηση συμβιβασμού στα προβλήματα κατά τη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων
- τη φιλική και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών
- το ειλικρινές ενδιαφέρον για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.

6.7.2 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Επιτυγχάνεται Ποιότητα μόνον όταν υπάρξει άριστη απόδοση παντού, μόνον όταν υπάρχει η δέσμευση ότι όλοι στην ιεραρχική πυραμίδα της εταιρίας θα εργαστούν ανεξαρτήτως δυσκολιών ώστε να φέρουν καθημερινά σε πέρας, όσα έχουν αναλάβει. Η Ποιότητα προϋποθέτει την απόδοση όλων στο 100% σε κάθε φάση της παραγωγικής διαδικασίας.

Ακόμα και η πιο μικρή απόκλιση, σε κάθε φάση της παραγωγικής διαδικασίας, οδηγεί σε μεγάλη απόκλιση από τον επιδιωκόμενο στόχο Ποιότητας, για το λόγο ότι λειτουργεί πολλαπλασιαστικά

Ένα απλό παράδειγμα του πως μπορεί να χαθεί ο στόχος Ποιότητας απεικονίζεται σχηματικά στη συνέχεια:



Από το ανωτέρω διάγραμμα φαίνεται ότι αν σε κάθε φάση της ταχυδρομικής αλυσίδας επιτευχθεί ο στόχος Ποιότητας κατά 95%, τότε στο σύνολο των φάσεων ο στόχος της Ποιότητας επιτυγχάνεται κατά 66,3%!!

Συνεπώς για να επιτευχθεί ο στόχος της συνολικής Ποιότητας πρέπει σε κάθε φάση να επιτυγχάνεται το 100%, δηλαδή με:

- Καθαρά Καταστήματα
- Καθαρά Γραμματοκιβώτια
- Καθαρά Κέντρα Διαλογής
- Καθαρά Γραφεία Διανομής και
- Έγκαιρες Διαβιβάσεις

Η επαγγελματική πορεία του κάθε εργαζομένου, εκτός των άλλων, προσδιορίζεται από το πόσο εφαρμόζει στην πράξη και τη καθημερινή του λειτουργία τις *βασικές ποιοτικές εταιρικές αξίες* όπως ορίζονται από την εταιρία:

Ακεραιότητα, Αξιοκρατία, Αποτελεσματικότητα, Αφοσίωση, Κοινωνική Ευαισθησία, Ομαδικότητα, Πρωτοβουλία, Επιχειρηματικότητα, Υπευθυνότητα & Επαγγελματισμός.

Έτσι, η Ποιότητα διασφαλίζεται μόνο όταν ο κάθε εργαζόμενος:

- Πιστεύει ότι «ο πελάτης πληρώνει το μισθό του».
- Σκέφτεται και δρα με τον πελάτη στο μυαλό του.
- Κατανοεί τις πολύ σημαντικές συνέπειες της δικής του εργασίας στην ποιότητα και την εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Παίρνει πρωτοβουλίες και προτείνει ιδέες και λύσεις που συμβάλουν στη βελτίωση της ποιότητας και της εξυπηρέτησης.

- Συμπεριφέρεται υπεύθυνα, τηρεί τις αρχές, τους κανόνες και τις προδιαγραφές της εταιρείας, εκτελεί αποτελεσματικά και στο χρόνο που πρέπει, τα καθήκοντά του.
- Δεν αφήνει να μένει καμία επιστολή στο Κατάστημα, στο Γραμματοκιβώτιο, στο Θυριδωτό, στο Εντυποκιβώτιο ή όπου αλλού βρεθεί στην πορεία της προς τον παραλήπτη.
- Δίνει τον καλύτερο του εαυτό για την ποιότητα ανεξαρτήτως δυσκολιών.

6.7.3. ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)⁷¹, η οποία είναι η Ρυθμιστική Αρχή για θέματα Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών, ελέγχει την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ΕΛ.ΤΑ., όπως απορρέουν από την ισχύουσα νομοθεσία και τον Χάρτη Υποχρεώσεων Καταναλωτή.

Κάθε εργάσιμη ημέρα πρέπει να πραγματοποιείται μία κατ' οίκον διανομή, τουλάχιστον για πέντε ημέρες την εβδομάδα. Εξαιρούνται ελάχιστες περιοχές οι οποίες καθορίζονται στη σχετική Υπουργική Απόφαση.

Τα Συστήματα Μέτρησης και Ελέγχου Ποιότητας της Αλληλογραφίας Εσωτερικού και Εξωτερικού, έχουν τους εξής στόχους⁷²:

- Αξιόπιστη παρακολούθηση της απόδοσης των ταχυδρομικών υπηρεσιών σε σχέση με τα καθιερωμένα πρότυπα υπηρεσιών, με συνεχείς μετρήσεις και έλεγχο διαδικασιών.
- Αναγνώριση των σημείων των ταχυδρομικών υπηρεσιών τα οποία χρήζουν βελτίωσης, τόσο σε επίπεδο φάσης λειτουργίας, όσο και σε γεωγραφικό επίπεδο και λήψη των απαραίτητων μέτρων.
- Αξιολόγηση του αποτελέσματος των διορθωτικών ενεργειών που εφαρμόστηκαν.
- Σύγκριση απόδοσης των διαφόρων τύπων και διαδρομών αλληλογραφίας από χρόνο σε χρόνο.

Για τον έλεγχο της Ποιότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών, αλλά και για τη συνεχή εσωτερική αξιολόγηση και διαρκή βελτίωσή της, διενεργούνται

⁷¹ Περισσότερες Πληροφορίες σε *E.E.T.T.* (2008, Λειτουργεί) στο <http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/EETT/>

⁷² *E.E.T.T.* (2008, Λειτουργεί) σε *Υπουργικές Αποφάσεις* στο <http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/LegalFramework/PostLegalFramework/MinistersDecisions.html>

συνεχείς μετρήσεις όσον αφορά την Ποιότητα Αλληλογραφίας Α΄ Προτεραιότητας Εσωτερικού και Εξωτερικού σε όλες τις φάσεις της παραγωγικής διαδικασίας (Περισυλλογή, Διαβιβάσεις, Διαλογή, Διανομή). Εκδίδονται αναφορές σε καθορισμένα και τακτά χρονικά διαστήματα, διεξάγονται αναλύσεις των αποτελεσμάτων και πραγματοποιούνται παρεμβάσεις σε κάθε φάση για την επίτευξη των στόχων.

Μία από τις πολύ σημαντικές επενδύσεις που ολοκληρώθηκαν κατά το έτος 2005, αφορά την εφαρμογή Διαγνωστικού Ελέγχου στο σύστημα μέτρησης ποιότητας με τη χρήση της *Τεχνολογίας RFID*.

Ηλεκτρονικές κάρτες ελέγχου (RFID ετικέτες) χρησιμοποιούνται στις εξωτερικές μετρήσεις από άκρο σε άκρο σε δοκιμαστικές επιστολές που ταχυδρομούνται από αντεπιστέλλοντες. Συγκεκριμένα, σε 15 Κέντρα Διαλογής και 46 Μονάδες Διανομής υπάρχει εγκατεστημένος ειδικός εξοπλισμός ανάγνωσης των ηλεκτρονικών καρτών ελέγχου των επιστολών, όπου καταγράφεται η ημερομηνία και η ώρα εισόδου και εξόδου στην αντίστοιχη Ειδική Μονάδα Παραγωγής. Επιπλέον, 3 κινητές διαγνωστικές μονάδες είναι διαθέσιμες για τη μέτρηση της ποιότητας σε απομακρυσμένα μέρη ή κατά περίπτωση.

Η διαθέσιμη πληροφορία παρέχει λεπτομερή ανάλυση απόδοσης για συγκεκριμένες παραγωγικές φάσεις και αποτελεί κλειδί για τον εσωτερικό έλεγχο καθώς εστιάζει εκεί όπου η ποιότητα χάνεται: υποδεικνύει που και πότε συνέβη η καθυστέρηση, επιτρέποντας έτσι στους υπεύθυνους να λάβουν άμεσα μέτρα.

Πιο συγκεκριμένα, τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή της τεχνολογίας RFID⁷³ είναι τα εξής:

⁷³ Πηγή *Ne.o* (2008, Λειτουργεί) στο @δικτυωθείτε: http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1591

- Σημαντική βελτίωση στις διαγνωστικές δυνατότητες σε τοπικό και εθνικό επίπεδο καθώς είναι δυνατή η λεπτομερής ανάλυση σε βάθος (root cause analysis) και ο σχεδιασμός διορθωτικών δράσεων.
- Κατάτμηση της παραγωγικής αλυσίδας έτσι ώστε να λαμβάνονται δείκτες αποδοτικότητας για την περισυλλογή, τη διαλογή, τη διαβίβαση και τη διανομή.
- Εντοπισμός του πιθανότερου σημείου που μπορεί να προκληθεί καθυστέρηση (bottlenecks) και της παραγωγικής φάσης που θα έχει τη μεγαλύτερη αρνητική επίδραση, έτσι ώστε η Διοίκηση να επέμβει, να απελευθερώσει και να επιταχύνει τη ροή παραγωγής.

Για την αλληλογραφία Εσωτερικού Α' Προτεραιότητας χρησιμοποιούνται οι εξής δείκτες:

- Δείκτης Ταχύτητας Διακίνησης Αλληλογραφίας «X + 1»: Αν X είναι η ημέρα κατάθεσης της επιστολής, στόχο αποτελεί η επίδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα, δηλαδή η «X + 1». Ο στόχος που πρέπει να πετυχαίνει τα ΕΛ.ΤΑ. για το 2005 σε καθημερινή βάση σε όλη την Ελλάδα είναι 85%.
- Δείκτης Αξιοπιστίας Αλληλογραφίας «X + 3»: Αν X είναι η ημέρα κατάθεσης της επιστολής, στόχο αποτελεί η επίδοση έως και την τρίτη εργάσιμη ημέρα, δηλαδή έως την X + 3. Ο στόχος που πρέπει να πετυχαίνει τα ΕΛ.ΤΑ. για το 2005 σε καθημερινή βάση σε όλη την Ελλάδα είναι 98%.

Οι Δείκτες που χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ποιότητας της αλληλογραφίας Εξωτερικού Α' Προτεραιότητας, όπως έχουν οριστεί από τη Διεθνή Ταχυδρομική Ένωση (International Post Corporation) είναι οι εξής:

- Δείκτης Ταχύτητας Διεθνούς Εισερχομένου Ταχυδρομείου «K+1»: Αν K είναι η ημέρα που η επιστολή έφτασε από το εξωτερικό και πέρασε την πύλη του αεροδρομίου στο ΚΑΤ, τότε η επίδοσή της πρέπει να γίνει την επόμενη εργάσιμη ημέρα, δηλαδή την K+1. Τα έσοδα των ΕΛ.ΤΑ. (καταληκτικά τέλη) από τη Διεθνή Αλληλογραφία προκύπτουν από το ποσοστό επίτευξης του καθορισμένου στόχου αυτού του Δείκτη.
- Δείκτης Ταχύτητας Διεθνούς Εξερχόμενου Ταχυδρομείου «J+1»: Αν J είναι η ημέρα που η επιστολή ταχυδρομήθηκε από τον αποστολέα της χώρας μας με προορισμό το εξωτερικό, τότε την επόμενη εργάσιμη ημέρα, δηλαδή την J+1, η επιστολή πρέπει να έχει περάσει την αντίστοιχη πύλη του αεροδρομίου της χώρας προορισμού.
- Δείκτης Ταχύτητας Αλληλογραφίας Εξωτερικού «J+3»: Αν J είναι η ημέρα κατάθεσης της επιστολής, τότε η επίδοσή της πρέπει να γίνει στην 3η εργάσιμη ημέρα που έπεται, δηλαδή την J+3.
- Δείκτης Αξιοπιστίας Αλληλογραφίας Εξωτερικού «J+5»: Αν J είναι η ημέρα κατάθεσης της επιστολής, για να κριθεί η διεκπεραίωση της αλληλογραφίας αξιόπιστη, πρέπει η παράδοση της επιστολής να έχει πραγματοποιηθεί έως και την πέμπτη εργάσιμη ημέρα που έπεται, δηλαδή έως την J+5.

Οι παραπάνω μετρήσεις γίνονται με βάση στατιστικά μοντέλα, που στόχο έχουν να προσομοιάζουν τα πραγματικά δεδομένα. Κατά συνέπεια, η ακρίβεια των μετρήσεων είναι συνάρτηση του στατιστικού σχεδιασμού, του μεγέθους του δείγματος και άλλων παραμέτρων.

6.8 ΜΕΣΟ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ.

Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων ταχυδρομικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η ανάπτυξη και διάθεση νέων Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και Νέων Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων, η σύναψη συνεργασιών και συμμαχιών, η εισαγωγή καινοτομιών και νέων τεχνολογιών, η αύξηση της παραγωγικότητας, η βελτίωση της κερδοφορίας αλλά και η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού, αποτελούν τους βασικούς στρατηγικούς των ΕΛ.ΤΑ. που προβλέπει το Στρατηγικό και Επιχειρηματικό Σχέδιο των ΕΛ.ΤΑ. για την πενταετία 2003 – 2007⁷⁴.

Για την υλοποίηση των στόχων αυτών τα ΕΛ.ΤΑ. έχουν καταρτίσει ένα φιλόδοξο αλλά και ρεαλιστικό Επιχειρησιακό Σχέδιο που περιλαμβάνει μια σειρά ενεργειών, ανά τομέα δράσης με στόχο την κατάκτηση του οράματός του: «Επενδύουμε στην ποιότητα και τους ανθρώπους για ένα Σύγχρονο, Αποτελεσματικό, Καινοτόμο Οργανισμό, Ηγέτη σε όλους τους τομείς δράσης του, με ισχυρή παρουσία στη νέα οικονομία». Συγκεκριμένα, η συνέχεια των αξόνων δράσης των ΕΛ.ΤΑ. μέχρι το 2007 που ολοκληρώνεται και το Επιχειρησιακό Σχέδιο των ΕΛ.ΤΑ. αφορούν :

- Ποιότητα και συνεχής βελτίωση διαδικασιών.
- Ανάπτυξη και διάθεση νέων Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και Νέων Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων
- Συνεργασίες – Συμμαχίες.
- Τεχνολογία και Αυτοματοποίηση Λειτουργιών.
- Συνεχής εκπαίδευση ανθρώπινου δυναμικού.
- Αναδιάρθρωση και βελτιστοποίηση δικτύου συναλλαγής.

Η στρατηγική των Ελληνικών Ταχυδρομείων για την επίτευξη των στόχων όσο αφορά τα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες περιλαμβάνει:

⁷⁴ Ενθ. Ανωτ. *Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 – 2007*

- Ανάπτυξη Χρηματοοικονομικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, στο τμήμα της αγοράς που αφορά στους πελάτες με μεσαίο και χαμηλό εισόδημα και κυρίως τους πελάτες που κατοικούν στην επαρχία.
- Ανάπτυξη των Υπηρεσιών Μεταφοράς Κεφαλαίων στο εσωτερικό και το εξωτερικό της χώρας.
- Ανάπτυξη της υπηρεσίας λογαριασμών GIRO με την επέκταση του πληροφοριακού συστήματος σε περισσότερα Ταχυδρομικά Καταστήματα.
- Ανάπτυξη νέων Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων.
- Direct Marketing: Διαφημιστικό Ταχυδρομείο.
- Προώθηση νέων Χρηματοοικονομικών Προϊόντων. Με την περαιτέρω ανάπτυξη της θυγατρικής εταιρείας ΑΕΔΑΚ που ίδρυσαν τα ΕΛ.ΤΑ. σε συνεργασία με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο θα αναπτυχθούν νέα χρηματοοικονομικά και ασφαλιστικά προϊόντα, τα οποία θα διατίθεται μέσω του δικτύου ΕΛ.ΤΑ.
- Ανάπτυξη Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, Ανάπτυξης Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας με Ηλεκτρικά Μέσα Επικοινωνίας.
- Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Εμπορίου.
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης (online πληρωμή λογαριασμών).
- Αξιοποίηση της υπάρχουσας συμφωνίας μεταξύ ΕΛ.ΤΑ. και Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου για την παροχή νέων υπηρεσιών από τον ΕΛ.ΤΑ. σε συνδυασμό με χρηματοοικονομικά προϊόντα του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου (δημιουργία τριών τύπων Ταχυδρομικών Καταστημάτων : Α/ με πωλητή του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου Β/ με πωλητή των ΕΛ.ΤΑ. Γ/ δεν θα υπάρχει εξειδικευμένος πωλητής αλλά θα πραγματοποιούνται απλές συναλλαγές).
- Διερεύνηση των δυνατοτήτων που υπάρχουν με διεθνής συνεργασίες για την ανάπτυξη συνεργασιών κυρίως με μεγάλους Ταχυδρομικούς Οργανισμούς της Ευρώπης.

- Προμήθεια Ολοκληρωμένου Συστήματος Επεξεργασίας Εντύπων (Ο.Σ.Ε.Ε.) που θα καλύπτει την αυτόματη εισαγωγή δεδομένων από έγγραφα με την τεχνολογία της οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR). Το έργο περιλαμβάνει προμήθεια εξοπλισμού και λογισμικού και προμήθεια εξοπλισμού και λογισμικού και προμήθεια Σταθμών Εργασίας Εισαγωγής Συμπλήρωσης και Αναζήτησης στοιχείων στα περιφερειακά Γραφεία και Αναγνώστες Κώδικα και Χαρακτήρων.
- Αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού μέσα από την εκπαίδευση και τη διαρκή ενημέρωση, δεδομένου ότι ο κεντρικός στόχος του συνολικού έργου είναι η διασφάλιση της επιτυχίας των επιδιωκόμενων αλλαγών. Το έργο περιλαμβάνει δράσεις κατάρτισης Διοικητικών Υπαλλήλων, Μη Διοικητικών Υπαλλήλων και λοιπών κλάδων.
- Ολοκλήρωση όλων των δράσεων αναδιοργάνωσης της οργανωτικής δομής των ΕΛ.ΤΑ. στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον, με την εξασφάλιση άριστης ποιότητας μελετών και συμβουλευτικών υπηρεσιών που θα συμβάλλουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Οργανισμού.
- Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός σύγχρονου συστήματος μέτρησης και βελτίωσης της απόδοσης του κύριου επιχειρησιακού έργου των ΕΛ.ΤΑ. Το έργο περιλαμβάνει σχεδιασμό και ανάπτυξη ενός συστήματος μέτρησης και βελτίωσης της απόδοσης , και εξειδίκευση του πλαισίου δράσεων σύμφωνα με τις επιταγές της διοίκησης.
- Προώθηση της αναδιοργάνωσης και του εκσυγχρονισμού του δικτύου της Επιχειρησιακής Μονάδας Συναλλαγής των ΕΛ.ΤΑ.⁷⁵

⁷⁵ Περιοδικό *Επιστολή*, Τεύχος 22 , 2007, σελ. 36-37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 – Κλαδική μελέτη & Ανάλυση Ανταγωνισμού

7.1 ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ⁷⁶

Στη χώρα μας ο κλάδος των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς ξεκίνησε να αναπτύσσεται στις αρχές του 1980, ενώ παρουσίασε πιο δυναμικούς ρυθμούς κατά τη δεκαετία 1992-2001. Σύμφωνα με παράγοντες του κλάδου, σκοπός των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών δεν είναι να υποκαταστήσουν τους κρατικούς φορείς ταχυδρομικών υπηρεσιών αλλά να προσφέρουν υπηρεσίες με διαφορετικά ποιοτικά χαρακτηριστικά σε σύγκριση με τις «καθιερωμένες» ταχυδρομικές υπηρεσίες. Στα πλαίσια αυτά και ο εθνικός ταχυδρομικός οργανισμός, αναγνωρίζοντας την σπουδαιότητα των συγκεκριμένων υπηρεσιών, από το 2000 προχώρησε στην ίδρυση της εταιρείας ΕΛ.ΤΑ. Ταχυμεταφορές Α.Ε. Σήμερα στη χώρα μας οι επιχειρήσεις που έχουν γενική άδεια και είναι εγγεγραμμένες στο μητρώο επιχειρήσεων ταχυδρομικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ ανέρχονται σε 303.

Οι εταιρείες ταχυμεταφοράς απευθύνονται σε ευρύ φάσμα πελατών (επιχειρήσεις, οργανισμοί, ιδιώτες), οι υπηρεσίες τους όμως χρησιμοποιούνται κατά κύριο λόγο από τον επιχειρηματικό κόσμο. Οι επιχειρήσεις του εξεταζόμενου κλάδου εξασφαλίζουν την εγγυημένη παράδοση σε προκαθορισμένη ημερομηνία, την παραλαβή από το χώρο του αποστολέα και την προσωπική παράδοση στον παραλήπτη. Ακόμα παρέχουν τη δυνατότητα αλλαγής προορισμού και παραλήπτη καθ' οδόν, την παρακολούθηση της αποστολής κάθε στιγμή και την επιβεβαίωση της παράδοσης.

⁷⁶ Ε.Ε.Τ.Τ. (2008, Λειτουργεί), *Ταχυδρομικές Υπηρεσίες* στο http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/PostalServices/Register_Of_Postal_Service_Operators/

7.2 ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΠΟΥ ΔΙΕΠΕΙ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

Το θεσμικό πλαίσιο που ορίζει την λειτουργία των επιχειρήσεων παροχής ταχυμεταφοράς καλύπτεται από τον νόμο 2668/1998 όπως αυτός τροποποιήθηκε με τον νόμο 3185/2003 και σύμφωνα με την κοινοτική οδηγία 39/2002/ΕΚ.

Οι ταχυδρομικές υπηρεσίες διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

- *Καθολική υπηρεσία* : Περιλαμβάνει την περισυλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών αντικειμένων βάρους έως 2 κιλών, τη συλλογή, τη μεταφορά, τη διαλογή και τη διανομή των ταχυδρομικών δεμάτων βάρους έως 20 κιλών και τις υπηρεσίες των συστημένων και των αποστολών με δηλωμένη αξία. Φορέας παροχής καθολικής υπηρεσίας ορίζονται από το νόμο τα Ελληνικά Ταχυδρομεία.
- *Λοιπές ταχυδρομικές υπηρεσίες* : Στην κατηγορία αυτή ανήκουν κυρίως οι ταχυμεταφορές. Οι υπηρεσίες, που έχουν σχέση, κυρίως, με ειδικής επείγουσας διαβίβασης αντικείμενα, παρακολουθούμενα από ειδικό σύστημα παρακολούθησης και εντοπισμού, με διαφημιστικά αντικείμενα χωρίς διεύθυνση, με την προετοιμασία των ταχυδρομικών αντικειμένων και την ανταλλαγή εγγράφων.

Για να παρέχει κάποιος (φυσικό πρόσωπο ή επιχείρηση) υπηρεσίες ταχυμεταφορών πρέπει να διαθέτει γενική ή ειδική άδεια που χορηγείται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), εφόσον καλύπτει ορισμένες προϋποθέσεις που ορίζει ο νόμος. Οι επιχειρήσεις που αποκτούν άδεια εγγράφονται στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων.

7.3 Η ΖΗΤΗΣΗ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ⁷⁷

Σε γενικές γραμμές, οι ανάγκες ενός αποστολέα εγγράφου ή δέματος, διακρίνονται σε:

- *Μη επείγοντα* έγγραφα και αντικείμενα, τα οποία μπορούν να σταλούν είτε με τις υπηρεσίες των ΕΛ.ΤΑ.
- *Επείγοντα* έγγραφα και αντικείμενα, τα οποία μπορούν να σταλούν με κάποια εταιρεία ταχυμεταφορών για να παραδοθούν έγκαιρα.
- *Πολύ επείγοντα και σημαντικά* έγγραφα και αντικείμενα, τα οποία εάν καθυστερήσουν ή χαθούν θα επιφέρουν ζημία στον αποστολέα ή και τον παραλήπτη.

Οι ιδιωτικές επιχειρήσεις αποτελούν σήμερα την κυριότερη κατηγορία πελατών των εταιρειών ταχυμεταφοράς, λόγω της ανάγκης που συχνά παρουσιάζεται για γρήγορη και ασφαλή μεταφορά εγγράφων και δεμάτων μεταξύ της έδρας και των διάφορων υποκαταστημάτων τους, ή αποστολής αντίστοιχων αντικειμένων σε πελάτες συνεργάτες. Σαν χαρακτηριστικό παράδειγμα κατηγοριών επιχειρήσεων που εμφανίζουν μεγάλη ζήτηση για υπηρεσίες ταχυμεταφοράς μπορούν να αναφερθούν οι θυγατρικές ομίλων εταιρειών, οι αντιπροσωπίες και τα υποκαταστήματα ξένων εταιρειών, επιχειρήσεις Ελληνικών ή ξένων συμφερόντων οι οποίες διατηρούν γραφεία στην Ελλάδα και οι δραστηριότητες τους είναι στο εξωτερικό(ναυτιλιακά γραφεία), διαφημιστικές εταιρείες και γενικότερα επιχειρήσεις οι οποίες διακινούν μεγάλο όγκο εγγράφων μεταξύ της έδρας και των υποκαταστημάτων τους σε όλη τη χώρα.

Στο δημόσιο τομέα (υπουργεία και υπηρεσίες αυτών, ασφαλιστικοί οργανισμοί), παρά τις μεγάλες ανάγκες σε διακίνηση σημαντικών και

⁷⁷ Ε.Ε.Τ.Τ. (2008, Λειτουργική) *ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ - Στοιχεία και Τάσεις Αγοράς Έτους 2006* σε <http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/PostalServices/Courriers/>

επειγόντων εγγράφων, η χρήση των ταχυμεταφορών δεν είναι τόσο διαδεδομένη όσο μεταξύ των ιδιωτικών φορέων. Τα ΕΛ.ΤΑ. και η αντίστοιχη εταιρεία τους ΕΛ.ΤΑ. Ταχυμεταφορές Α.Ε. αναλαμβάνουν κατά κύριο_ λόγο να καλύπτουν τις ανάγκες αποστολής εγγράφων και δεμάτων για τις υπηρεσίες του κράτους.

Όπως προκύπτει από έρευνα που πραγματοποιήθηκε από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) τον Οκτώβριο του 2005 σημαντικότεροι πελάτες των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών για το 2004 αναδεικνύονται οι κλάδοι του εμπορίου (40,5%) και των υπηρεσιών (31,8%). Ακολουθεί η μεταποίηση (17,9%), ενώ λιγότερος σημαντικός είναι ο δημόσιος τομέας με (9,8%). Από τα συγκριτικά στοιχεία των ετών 2003-2004 διαπιστώνεται ότι το 2004 ο δημόσιος τομέας παρουσιάζει αύξηση (2%) και το εμπόριο αύξηση (14,5%) σε σχέση με το 2003. Τέλος, η μεγάλη μείωση που παρουσιάζεται στο ποσοστό που καταλαμβάνουν οι υπηρεσίες το 2004 (32%) σε σχέση με το 2003 (50%) φανερώνουν εξέλιξη που πιθανότατα εξηγείται από την μεταποίηση αντίστοιχου ποσοστού αύξησης στο εμπόριο.

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, σχετικά σημαντικότεροι επιχειρησιακοί πελάτες, είναι οι εταιρείες γενικού εμπορίου, φαρμακοβιομηχανίες και διαφημιστικές επιχειρήσεις. Ακολουθούν με σχετικά μικρότερα μερίδια όγκου αλλά και εσόδων, οι επιχειρήσεις πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών και μετά οι τουριστικές και εκδοτικές εταιρείες. Ωστόσο σημαντική κρίνεται και η συνεισφορά των υπηρεσιών ταχυμεταφορών για άλλους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας, όπως η ναυτιλία, οι ασφάλειες, οι κατασκευές, η βιομηχανία ένδυσης, η βιομηχανία τροφίμων.

Σύμφωνα με πηγές της αγοράς, η χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς από ιδιώτες κρίνεται ως μικρή και περιστασιακή και γίνεται μόνο σε περιπτώσεις που απαιτείται η γρήγορη μεταφορά ενός αντικειμένου ή τίθεται θέμα παράδοσης του «στα χέρια» του παραλήπτη. Αιτία για τη μη συχνή χρήση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς από ιδιώτες, σύμφωνα πάντα με παράγοντες του

κλάδου, είναι το υψηλότερο κόστος σε σχέση με αντίστοιχες ταχυδρομικές υπηρεσίες. Επίσης, οι ιδιώτες δεν έχουν συχνά την ανάγκη ταχυμεταφοράς εγγράφων ή δεμάτων.

Όσον αφορά τα είδη των αποστολών, αναφέρεται ότι η κατηγορία που εμφανίζει το μεγαλύτερο όγκο είναι τα έγγραφα. Αυτό οφείλεται στο ότι επιχειρήσεις και οργανισμοί αποστέλλουν σημαντικά έγγραφα όπως συμβόλαια, όπου πρέπει να υπάρχει η πρωτότυπη υπογραφή και το λογότυπο της εταιρείας, αποκλείοντας έτσι τη χρήση telefax ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Η δεύτερη κατηγορία αποστολών είναι τα δέματα οποία μπορεί να ποικίλουν από δείγματα κάθε είδους μέχρι φαρμακευτικά και ιατρικά προϊόντα, όπου η ταχύτητα και η αξιοπιστία παράδοσης είναι πρωταρχικής σημασίας. Η κατηγορία των δεμάτων παρουσιάζει ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια. Αυτό οφείλεται κατά κύριο λόγο στη διάδοση των αγορών «εξ αποστάσεως» (μέσω φυλλαδίων, καταλόγων, της τηλεόρασης και του internet).

Η εποχικότητα της ζήτησης υπηρεσιών ταχυμεταφοράς συμπίπτει σε γενικές γραμμές με το ρυθμό εργασιών των περισσότερων επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Παράλληλα, αύξηση της ζήτησης παρατηρείται κατά τις γιορτές Χριστουγέννων, Νέου Έτους, λόγω κυρίως των επιχειρηματικών δώρων που αποστέλλονται αυτή την περίοδο.

7.4 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗ ΖΗΤΗΣΗ⁷⁸

Οι απαιτήσεις του σύγχρονου επιχειρηματικού κόσμου για γρήγορη και ασφαλή μεταφορά εγγράφων και δεμάτων, οδήγησε σε ανάπτυξη του εξεταζόμενου κλάδου καθιστώντας τις ιδιωτικές εταιρείες τη σημαντικότερη κατηγορία πελατών για τις υπηρεσίες ταχυμεταφοράς. Ενισχυτικά προς αυτή την κατεύθυνση επέδρασαν και γεγονότα όπως η Οικονομική Νομισματική

⁷⁸ Ενθ. Ανωτ. *ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ - Στοιχεία και Τάσεις Αγοράς Έτους 2006*

Ένωση και η διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα οποία προωθούν και διευκολύνουν τη συνεργασία επιχειρήσεων διαφορετικών χώρων.

Οι εναλλακτικοί τρόποι μεταβίβασης εγγράφων (telefax και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) προσφέρουν σημαντική βοήθεια, διευκολύνοντας την επιχειρησιακή επικοινωνία. Η ανάγκη ωστόσο για αποστολή πρωτότυπων εγγράφων δεν μπορεί να ικανοποιηθεί με τα δυο προαναφερθέντα μέσα, αλλά μόνο μέσα από φυσική μεταφορά. Το συγκεκριμένο χώρο καλύπτουν οι επιχειρήσεις ταχυμεταφορών με την παροχή ολοκληρωμένων, γρήγορων και ευέλικτων υπηρεσιών οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να προσαρμόζονται στις ανάγκες του πελάτη. Ένα ποιοτικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς το οποίο «εκτιμάται ιδιαίτερα» από τον επιχειρηματικό κόσμο, είναι η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται το μεταφορικό αντικείμενο. Πέρα από τη ζήτηση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς μεταξύ επιχειρήσεων, τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί και η ζήτηση υπηρεσιών ταχυμεταφοράς από επιχειρήσεις προς ιδιώτες. Σύμφωνα με παράγοντες του κλάδου, σε αυτό συνετέλεσε η περαιτέρω διάδοση των αγορών μέσω καταλόγων και τηλεόρασης, ακόμα δε περισσότερο μέσω του διαδικτύου. Το τελευταίο οφείλεται και στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών σχετικά με την ασφαλή χρήση πιστωτικών καρτών και τη διενέργεια συναλλαγών μέσω του internet. «στα χέρια» του παραλήπτη.

7.4 Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ⁷⁹

Στη χώρα μας στο κλάδο των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς δραστηριοποιούνται αρκετές επιχειρήσεις.

Σύμφωνα με την Ε.Ε.Τ.Τ. οι επιχειρήσεις ταχυμεταφοράς που έχουν γενική άδεια και είναι εγγεγραμμένες στο μητρώο επιχειρήσεων ταχυδρομικών υπηρεσιών ανέρχονται σε 303. Οι συγκεκριμένες επιχειρήσεις διαφοροποιούνται ως προς το μέγεθος τους, τις γεωγραφικές περιοχές που

⁷⁹Ομοίως

καλύπτουν καθώς και το είδος αποστολών που διεκπεραιώνουν, κατατάσσονται δε σε τρεις κατηγορίες:

Διεθνείς: Πρόκειται για επιχειρήσεις που πραγματοποιούν κυρίως αποστολές εξωτερικού και σε μικρότερο βαθμό αποστολές εσωτερικού. Στη χώρα μας τέτοιες επιχειρήσεις αποτελούν θυγατρικές ή υποκαταστήματα πολυεθνικών εταιρειών. Έχουν ισχυρή παρουσία στην εγχώρια αγορά καθώς υποστηρίζονται από το δίκτυο παγκόσμιας εμβέλειας που διαθέτουν οι μητρικές εταιρείες και την υποστήριξη που παρέχεται από αυτές (τεχνογνωσία, ιδιότητα αεροσκάφη). Χαρακτηριστικά παραδείγματα , στη χώρα μας, αποτελούν η DHL Express Ελλάς Α.Ε., η TNT Σκάιπακ (Ελλάς) Ε.Π.Ε. η Interattica Δίκτυο Ταχυμεταφορών Α.Ε.

Εθνικές: Αφορούν επιχειρήσεις οι οποίες δραστηριοποιούνται κυρίως στις αποστολές εσωτερικού μέσα από ένα εκτεταμένο δίκτυο υποκαταστημάτων και αντιπροσώπων που έχουν στην Ελληνική αγορά. Χαρακτηριστικά αναφέρονται η ACS Α.Ε. η Γενική Ταχυδρομική Α.Ε.Ε. η Speedex Α.Ε. και η θυγατρική των ΕΛ.ΤΑ., Ταχύμεταφορές Α.Ε.

Τοπικές: Οι συγκεκριμένες επιχειρήσεις αποτελούν την πλειοψηφία στον κλάδο και δραστηριοποιούνται κυρίως εντός μεγάλων αστικών κέντρων. Σε ορισμένες περιπτώσεις, επιχειρήσεις αυτής της κατηγορίας διαθέτουν δίκτυα που εκτείνονται σε σχετικά ευρύτερες περιοχές (για παράδειγμα εντός νομού).

Τα τελευταία χρόνια είναι πολύ ανεπτυγμένη η συνεργασία μεταξύ των εταιρειών του κλάδου. Έτσι κάποια εταιρεία που δραστηριοποιείται στο εσωτερικό μπορεί να συνεργάζεται με κάποια εταιρεία που διαθέτει δίκτυο στο εξωτερικό, όπως η DHL και η TNT για την κάλυψη των αποστολών εκτός Ελλάδας. Αντίστοιχα, μια εταιρεία που δραστηριοποιείται κυρίως σε αποστολές εξωτερικού να χρησιμοποιεί το δίκτυο ενός «εθνικού ταχυμεταφορέα» για τις αποστολές εσωτερικού.

7.5 ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ⁸⁰

Η βασική υπηρεσία η οποία προσφέρεται από τις επιχειρήσεις του κλάδου είναι η μεταφορά επιστολών και δεμάτων, η οποία δεν διαφέρει σημαντικά από εταιρεία σε εταιρεία, γεγονός που εντείνει τον ανταγωνισμό. Αρκετές επιχειρήσεις, συνήθως μεγάλου μεγέθους, στην προσπάθεια τους να διαφοροποιηθούν από τις υπόλοιπες και να αποσπάσουν μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς, προσφέρουν επιπλέον υπηρεσίες όπως βαριές αποστολές, υπηρεσίες logistics, ειδικές αποστολές (πχ. μεταφορά αίματος και μοσχευμάτων), τελωνειακές διεκπεραιώσεις κλπ. Άλλες υπηρεσίες, πέρα των καθιερωμένων, που προσφέρονται από τις εταιρείες, είναι οι αποστολές με αντικαταβολή, εξόφληση λογαριασμών ΔΕΗ - ΟΤΕ, εισπράξεις λογαριασμών κλπ.

Παρατηρείται λοιπόν ότι, ο ανταγωνισμός σε θέματα υπηρεσιών έχει ξεπεράσει πλέον τις αποστολές εγγράφων και δεμάτων και εστιάζεται η διεύρυνση του φάσματος των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και στη ποιοτική τους αναβάθμιση (εγκυρότητα, ταχύτητα, αξιοπιστία, παρακολούθηση αποστολής κλπ). Ορισμένες από τις μικρότερες επιχειρήσεις του κλάδου, λόγω χαμηλής δυνατότητας επενδύσεων, δεν είναι σε θέση να ακολουθήσουν πλήρως τις εξελίξεις αυτές.

Όσον αφορά τα δίκτυα, αρκετές εταιρείες διαθέτουν εκτενή παρουσία στο εσωτερικό της χώρας, είτε μέσω υποκαταστημάτων (στις μεγαλύτερες πόλεις) είτε μέσω αντιπροσώπων και συνεργατών. Οι μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου διατηρούν συνήθως υποκαταστήματα, η πλειοψηφία ωστόσο των επιχειρήσεων συνεργάζεται με τοπικούς αντιπροσώπους.

Για τις αποστολές εκτός Ελλάδας, οι περισσότερες επιχειρήσεις συνάπτουν συνεργασίες με άλλες εταιρείες ταχυμεταφορών (συνήθως μεγάλες ξένες εταιρείες), οι οποίες διατηρούν εκτεταμένα δίκτυα στο εξωτερικό.

⁸⁰ Ομοίως

Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι η συνεργασία της ACS με τη DHL και αυτή της Όρμπιτ (όμιλος Βεϊνόγλου) με τη Federal Express.

Οι χρόνοι παράδοσης δεν διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των εδραιωμένων εταιρειών του κλάδου, ιδιαίτερα στις αποστολές εντός πόλεως (intersity) και εσωτερικού. Όσον αφορά τις αποστολές εξωτερικού, οι εταιρείες που χρησιμοποιούν δικά τους αεροσκάφη (συνήθως ιδιοκτησία της μητρικής εταιρείας) ή συνεργάζονται με εταιρεία ταχυμεταφορών η οποία διαθέτει αεροσκάφη, διαθέτουν ένα πλεονέκτημα σε σχέση με τον ανταγωνισμό. Αντίθετα, οι εταιρείες που διεκπεραιώνουν τις αποστολές τους μέσω προγραμματισμένων επιβατικών πτήσεων εξωτερικού, αντιμετωπίζουν τα προβλήματα που συνεπάγεται αυτή η τακτική (καθυστερήσεις, ματαιώσεις πτήσεων, αποδοχή των αποστολών ταχυμεταφορών εφόσον υπάρχει διαθέσιμος χώρος κλπ.). Αυτός είναι και ο κυριότερος λόγος που πολλές επιχειρήσεις ταχυμεταφοράς συνάπτουν συμφωνίες με άλλες εταιρείες του κλάδου για τη διεκπεραίωση των αποστολών τους προς το εξωτερικό. Στο σημείο αυτό εισέρχονται και εταιρείες αεροπορικών μεταφορών (cargo) οι οποίες διαθέτουν αεροσκάφη και αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση αποστολών για λογαριασμό επιχειρήσεων ταχυμεταφορών, κυρίως προς την Ελλάδα αλλά και προς το εξωτερικό. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτής της περίπτωσης είναι η «Verania» - Βερνίκος Αεροπλοία Α.Ε., η οποία δραστηριοποιείται στις αεροπορικές μεταφορές με ιδιότητα αεροσκάφη. Παράλληλα, ορισμένες εταιρείες ταχυμεταφορών έχουν προσανατολιστεί προς τη χρήση ιδιόκτητων ή μισθωμένων αεροσκαφών για αποστολές προς το εσωτερικό (Θεσσαλονίκη, νησιά κλπ.).

Η τιμολογιακή-πολιτική μεταξύ των περισσότερων μεγάλων εταιρειών δεν παρουσιάζει μεγάλες διαφορές λόγω του έντονου ανταγωνισμού. Η τιμή ωστόσο εξαρτάται από την μεταφερόμενη ποσότητα, ενώ «μεγάλοι» πελάτες επιτυγχάνουν ακόμα υψηλότερες εκπτώσεις. Αρκετές μικρές επιχειρήσεις που εστιάζουν τις δραστηριότητες τους σε αποστολές «intercity» στην Αθήνα και Θεσσαλονίκη, χρεώνουν χαμηλότερες τιμές σε σχέση με την αγορά, λόγω του

χαμηλού λειτουργικού τους κόστους. Σύμφωνα με παράγοντες του κλάδου, αυτή η τακτική έχει ως συνέπεια ένα πόλεμο τιμών που ειδικά στην περιοχή της Αθήνας έχει συμπίεσει τα περιθώρια κέρδους σχεδόν σε οριακά επίπεδα.

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, αναφέρεται κατά κύριο λόγο στην ασφαλή και έγκυρη παράδοση των αποστολών. Οι μεγαλύτερες κυρίως εταιρείες έχουν επενδύσει σε προγράμματα ανάπτυξης και εκσυγχρονισμού που περιλαμβάνουν ανανέωση του στόλου οχημάτων, εκπαίδευση προσωπικού, συστήματα πληροφορικής, συστήματα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης και παρακολούθησης των αποστολών, καθώς και σε άλλα προγράμματα. Η ασφάλεια των αποστολών είναι ένα άλλο ευαίσθητο σημείο σχετικό με την ποιότητα, όπου επίσης έχουν γίνει σημαντικά βήματα προόδου τα τελευταία χρόνια.

7.5.1 ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ⁸¹

Οι βασικοί ανταγωνιστές στο κλάδο ταχυμεταφορών του ΕΛ.ΤΑ. Ταχυμεταφορές Α.Ε. είναι οι εξής:

- *ACS A.E.*: Ιδρύθηκε το Δεκέμβριο του 1992. Η τιτλούχος για την κάλυψη των αναγκών σε πανελλαδικό επίπεδο χρησιμοποιεί 1.120 δίκυκλα και 380 αυτοκίνητα. Η ACS συνεργάζεται με την DHL Express Ελλάς Α.Ε. χρησιμοποιώντας το διεθνές δίκτυο της τελευταίας για τις αποστολές εξωτερικού.
- *DHL EXPRESS ΕΜΑΣ Α.Ε.*: Ιδρύθηκε το 1978 σαν DHL International Hellas Ε.Π.Ε. Το 1995 μετατράπηκε σε Α.Ε. Η τιτλούχος διαθέτει 108 αυτοκίνητα και 52 δίκυκλα. Διαθέτει 3 υποκαταστήματα στην Αθήνα και από ένα υποκατάστημα στον Πειραιά, στην Θεσσαλονίκη, στην Πάτρα, στην Λάρισα και στο Ηράκλειο Κρήτης.

⁸¹ Ομοίως

- *INTERATTICA ΔΙΚΤΥΟ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ Α.Ε.*: Ιδρύθηκε το 2000. Η τιτλούχος διαθέτει 62 van, 165 δίκυκλα και 17 αυτοκίνητα.
- *SPEEDEX Α.Ε. ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ*: Ιδρύθηκε το 1997. Η εταιρία καλύπτει την Αττική και τη Θεσσαλονίκη, ενώ έχει αντιπροσώπους στην υπόλοιπη χώρα. (χρησιμοποιεί συνολικά 1200 οχήματα σε όλη τη χώρα.)
- *ΓΕΝΙΚΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ Α.Ε.Ε.*: Ιδρύθηκε το 1998. Διατηρεί δίκτυο συνεργατών σε όλη τη χώρα. Ο συνολικός στόλος συμπεριλαμβάνει 1500 δίκυκλα, 400 αυτοκίνητα τύπου van και 45 φορτηγά αυτοκίνητα δημοσίου χρήσης.
- *TNT ΣΚΑΪΠΑΚ (ΕΛΜΑΣ) Ε.Π.Ε.*: Ιδρύθηκε το 1984. Διαθέτει 66 αυτοκίνητα και 41 δίκυκλα με τα οποία καλύπτει τους νομούς Αττικής και Θεσσαλονίκης, ενώ έχει αντιπροσώπους σε όλη την Ελλάδα.

7.5.2 ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ⁸²

Ο κλάδος των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό συγκέντρωσης, καθώς επτά (7) εταιρείες κάλυψαν το 78,5% της συνολικής αγοράς για το 2005. Ειδικότερα, στη συνολική αγορά ταχυμεταφορών του 2005 η εταιρεία ACS Α.Ε. εκτιμάται ότι κατέλαβε το ποσοστό 22,5%. Ακολούθησε η DHL Express Ελλάς Α.Ε. με μερίδιο 17% και η Γενική Ταχυδρομική Α.Ε.Ε. με 14,1%. Η Speedex Α.Ε. κατέλαβε ποσοστό 9,2%, η ΕΛ.ΤΑ. Ταχυμεταφορές Α.Ε. 7%, καθώς επίσης η TNT Σκάϊπακ (Ελλάς) Ε.Π.Ε. και η Interattica δίκτυο ταχυμεταφορών Α.Ε. απέσπασαν μερίδιο 4,7% και 4,1% αντίστοιχα. Σημαντική παρουσία στην συνολική αγορά ταχυμεταφορών είχε και η εταιρεία UPS of Greece ING.

⁸² Ομοίως

Στην αγορά των αποστολών εσωτερικού την πρώτη θέση το 2005 κατέλαβε η ACS Α.Ε. με ποσοστό περίπου 31%. Ακολούθησε η Γενική Ταχυδρομική Α.Ε.Ε. με μερίδιο 19,3%», Speedex Α.Ε. με ποσοστό συμμετοχής 13,1%, η ΕΛ.ΤΑ. Ταχυμεταφορές Α.Ε. με 9,1%», η Interattica. δίκτυο ταχυμεταφορών Α.Ε με 5,6% και η DHL Express Ελλάς Α.Ε. με 1,4%.

Στην αγορά αποστολών εξωτερικού την πρώτη θέση το 2005 κατέλαβε η DHL Express Ελλάς Α.Ε. με ποσοστό 48,7%. Ακολούθησε η TNT Σκάϊπακ (Ελλάς) Ε.Π.Ε. με μερίδιο 12,8% και η ACS Α.Ε. απέσπασε το 5,6%. Η εταιρεία Όρμπιτ Ταχυμεταφορές Α.Ε. κατέλαβε μερίδιο 4,4%. Η Γενική Ταχυδρομική Α.Ε.Ε., η ΕΛ.ΤΑ. Ταχυμεταφορές Α.Ε. και η Speedex Α.Ε. κατέλαβαν ποσοστό 3,4%, 2,6% και 1,3% αντίστοιχα. Σημαντική παρουσία στην εν λόγω αγορά είχε και η UPS of Greece ING

Όσον αναφορά την εξέλιξη του βαθμού συγκέντρωσης αγοράς, έξι από τις μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου (ACS, DHL, Speedex, TNT, Interattica και Γενική Ταχυδρομική) κάλυψαν 71% περίπου της συνολικής αγοράς του 2001, ενώ οι ίδιες επιχειρήσεις κάλυψαν το 78,5%, το 2003 και το 71,5% της συνολικής αγοράς το 2005

7.6 ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΚΛΑΔΟΥ⁸³

Ο εξεταζόμενος κλάδος παρουσιάζει συνεχή ανάπτυξη από τις αρχές της δεκαετίας του '90 μέχρι σήμερα, αν και τα τελευταία χρόνια ο ετήσιος ρυθμός ανόδου της αγοράς (βάσει αξίας) έχει περιοριστεί σημαντικά. Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφοράς και διαθέτουν γενική άδεια από την Ε.Ε.Τ.Τ. ανέρχεται σε 300. Βασικό χαρακτηριστικό του κλάδου είναι η διαφοροποίηση των επιχειρήσεων ως προς το μέγεθος τους, τις υποδομές και τις γεωγραφικές περιοχές που καλύπτουν. Συγκεκριμένα, λειτουργούν λίγες μεγάλου μεγέθους

⁸³ Ομοίως

εταιρείες που καλύπτουν το μεγαλύτερο μέρος της συνολικής αγοράς ταχυμεταφορών, τόσο σε αποστολές εσωτερικού όσο και εξωτερικού. Οι εταιρείες αυτές διαθέτουν εκτεταμένα δίκτυα, μέσω υποκαταστημάτων και αντιπροσώπων, καλύπτοντας όλη την επικράτεια, έχουν δε τη δυνατότητα επενδύσεων σε τελευταίες τεχνολογίες γύρω από την εξεταζόμενη δραστηριότητα, αναβαθμίζοντας έτσι την ποιότητα αλλά και το εύρος των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων του κλάδου δεν διαθέτει τις υποδομές και τα μεγέθη των μεγαλύτερων εταιρειών με αποτέλεσμα η δραστηριότητα τους να εκτείνεται στα πλαίσια μιας περιφέρειας ή ενός νομού, ή ακόμα και ενός συγκεκριμένου αστικού κέντρου. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφερθεί ότι σύμφωνα με παράγοντες του κλάδου, αρκετές από τις μικρότερες επιχειρήσεις συχνά χρεώνουν χαμηλές τιμές για τις υπηρεσίες που προσφέρουν, δημιουργώντας πόλεμο τιμών και εντείνοντας τον ανταγωνισμό.

Μεταξύ των εταιρειών του κλάδου υπάρχει η τάση ανάπτυξης συνεργασιών, προκειμένου να καλύψουν τυχόν «κενά» των δικτύων τους. Για παράδειγμα, για τις αποστολές εκτός Ελλάδας, οι περισσότερες επιχειρήσεις συνάπτουν συνεργασίες με άλλες εταιρείες ταχυμεταφορών (συνήθως μεγάλες ξένες εταιρείες), οι οποίες διατηρούν εκτεταμένα δίκτυα στο εξωτερικό. Αντίστοιχες συνεργασίες δημιουργούνται με εταιρείες που διαθέτουν μεγάλα πανελλαδικά δίκτυα, οι οποίες καλύπτουν τις ανάγκες επιχειρήσεων ταχυμεταφορών με σχετικά περιορισμένη παρουσία (υποκαταστήματα, συνεργάτες κλπ.) εντός της χώρας.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η προαναφερόμενη πρακτική συνήθως παίρνει τη μορφή συνεργασίας όταν και τα δύο εμπλεκόμενα μέρη αποτελούν μεγάλες εταιρείες κάθε μια από τις οποίες διαθέτει συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι της άλλης (η μία έχει ισχυρή παρουσία στο εσωτερικό, ενώ η άλλη διαθέτει εκτεταμένο δίκτυο εξωτερικού). Διαφορετικά, η τακτική αυτή έχει περισσότερο «πελατειακή» μορφή (πχ. μια μεγάλη ελληνική εταιρεία

ταχυμεταφορών αναλαμβάνει αποστολές εσωτερικού για μια μικρότερη επιχείρηση του κλάδου η οποία δεν διαθέτει ευρύ δίκτυο).

7.7 ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ⁸⁴

Όσον αφορά τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο κλάδος, το κυριότερο από αυτά, σύμφωνα με παράγοντες των επιχειρήσεων, είναι το θεσμικό πλαίσιο το οποίο όπως ισχυρίζονται εμφανίζει κάποιες ασάφειες ως προς τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για την ίδρυση εταιρειών παροχής υπηρεσιών ταχύ μεταφοράς. Επίσης, οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν διασαφηνίζονται επαρκώς σύμφωνα με παράγοντες της αγοράς, οι δε ισχύοντες περιορισμοί, ως προς τον μέγιστο όγκο και τα μεταφορικά μέσα που υποχρεούνται να μετέρχονται οι εταιρείες, μειώνουν δραστικά την ευελιξία των εταιρειών παροχής ταχύ μεταφορών.

Παράλληλα, οι μικρότερες επιχειρήσεις διαμαρτύρονται για την πολιτική των πολύ χαμηλών τιμών που εφάρμοσαν τα τελευταία χρόνια κάποιες από τις μεγάλες εταιρείες, ενώ οι τελευταίες παραπονιούνται για το πολύ χαμηλό σημείο εισόδου στον κλάδο. Αυτό ισχυρίζονται ότι έχει σαν αποτέλεσμα να «ξεφυτρώνουν» και να «ανακυκλώνονται» συνεχώς μικρές τοπικές επιχειρήσεις με ελάχιστο αρχικό κεφάλαιο, οι οποίες αποσπούν πελάτες από τις υπόλοιπες εταιρείες μέσω των πολύ χαμηλών τιμών που χρεώνουν, ενώ το αντίστοιχα χαμηλό επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχουν δυσφημεί γενικότερα τον κλάδο.

Σε σημαντικό πρόβλημα αναδεικνύεται πλέον και η εξέλιξη της τιμής των υγρών καυσίμων, με την συνεχώς ανοδική πορεία που παρουσιάζει ιδιαίτερα κατά τους τελευταίους μήνες, επιβαρύνοντας αντίστοιχα τα λειτουργικά έξοδα των εταιρειών. Επιπλέον τα ιδιόκτητα δίκυκλα που χρησιμοποιούν οι εταιρείες

⁸⁴ Ομοίως

ταχυμεταφορών δεν απαλλάσσονται από τον Φ.Π.Α. αγοράς τους καθώς και από τον Φ.Π.Α. των καυσίμων.

Τέλος, σημαντικό πρόβλημα για τις επιχειρήσεις του κλάδου αποτελούν οι απαγορεύσεις που ισχύουν στον δακτύλιο της Αθήνας. Συγκεκριμένα, απαγορεύεται σε οχήματα μικρότερα του ενός τόνου η καθημερινή είσοδος στον δακτύλιο (μονά - ζυγά όπως τα Ι.Χ.), ενώ επιτρέπεται σε οχήματα μεγαλύτερα του τόνου να εισέρχονται στον δακτύλιο σε καθορισμένες ώρες, όπως και τα οχήματα τροφοδοσίας.

Οι παράγοντες των επιχειρήσεων του κλάδου ζητούν απελευθέρωση της αγοράς των ταχυμεταφορών σε όλα τα επίπεδα (όγκος, μεταφορικά μέσα κλπ.) για την εξομάλυνση των προβλημάτων. Οι μικρότερες κυρίως επιχειρήσεις ζητούν και απαλλαγή από τις εισφορές στην Ε.Ε.Τ.Τ.. Είναι γεγονός ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας θεωρούνται πολλές για το μέγεθος της ελληνικής οικονομίας. Σαν πιθανές λύσεις στα προβλήματα του κλάδου θα μπορούσαν να εξετασθούν (ανάλογα με το μέγεθος των επιμέρους εταιρειών), η επέκταση σε παρεμφερείς τομείς (μεταφορές, διαμεταφορές, logistics), η περαιτέρω εξειδίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς επίσης και η συνένωση μικρότερων τοπικών επιχειρήσεων σε ομίλους με καλύτερες διαπραγματευτικές δυνατότητες και επίτευξη οικονομιών κλίμακας.

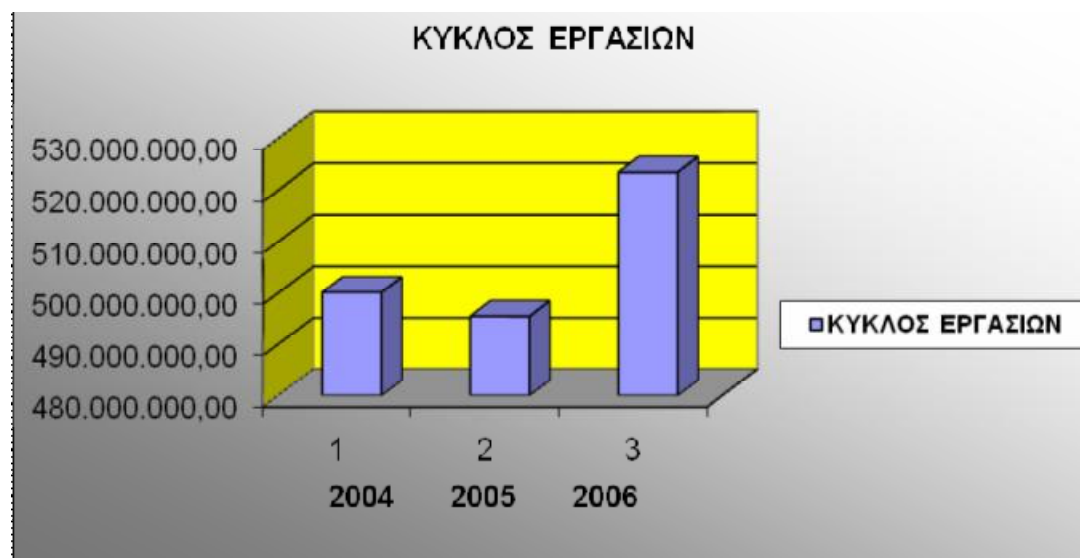
Όσον αφορά την εξέλιξη της εγχώριας αγοράς ταχυμεταφορών για το 2006 και 2007, παράγοντες του κλάδου εκτιμούν ότι, σύμφωνα με τις ισχύουσες συνθήκες και τάσεις, η συνολική αξία θα συνεχίσει την ανοδική της πορεία με μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης της τάξης του 10%.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

8.1 ΕΞΕΛΙΞΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΕΛ.ΤΑ. ΑΕ⁸⁵

8.1.1 ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ)

ΕΤΟΣ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ
2004	500.167.214,44
2005	495.475.633,05
2006	523.445.067,43



ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΔΕΙΚΤΗ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΟΤΙ :

- Η μεταβολή του 2005 από το 2004 ήταν -0,095 ή -9,5%

⁸⁵ Συνδυασμένα στοιχεία από Στοιχεία και πληροφορίες της χρήσης 2007 του Ομίλου ΕΛΤΑ Α.Ε., σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης και Ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις του Ομίλου ΕΛΤΑ Α.Ε. της 31.12.2007 σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης σε ΕΛ.ΤΑ. (2008, Λειτουργεί) στο http://www.elta.gr/pdf/ELTAISOL_31_12_2007.pdf και στο http://www.elta.gr/pdf/ELTAnotes_31_12_2007.pdf

- Η μεταβολή του 2006 από το 2005 ήταν 0,056 ή 5,6%

Ένα από τα βασικά οικονομικά μεγέθη σε κάθε επιχείρηση που μας δείχνει την οικονομική δυναμική της, είναι καταρχήν οι πωλήσεις οι οποίες όταν αυξάνονται κάθε χρόνο μας πιστοποιούν ότι η επιχείρηση έχει την δυνατότητα να αποσπά ένα μεγαλύτερο κομμάτι από την αγορά είτε σε ποσότητα είτε σε οικονομική αξία και επομένως η οικονομική της ισχύ γίνεται με το πέρασμα του χρόνου μεγαλύτερη.

8.1.2 ΜΙΚΤΑ ΚΕΡΔΗ

ΕΤΟΣ	ΜΙΚΤΑ ΚΕΡΔΗ
2004	60.232.484,44
2005	45.101.453,60
2006	50.096.813,22



ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΙΚΤΩΝ ΚΕΡΔΩΝ ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΟΤΙ:

- Η μεταβολή του 2005 από το 2004 ήταν -0,25 ή -25%

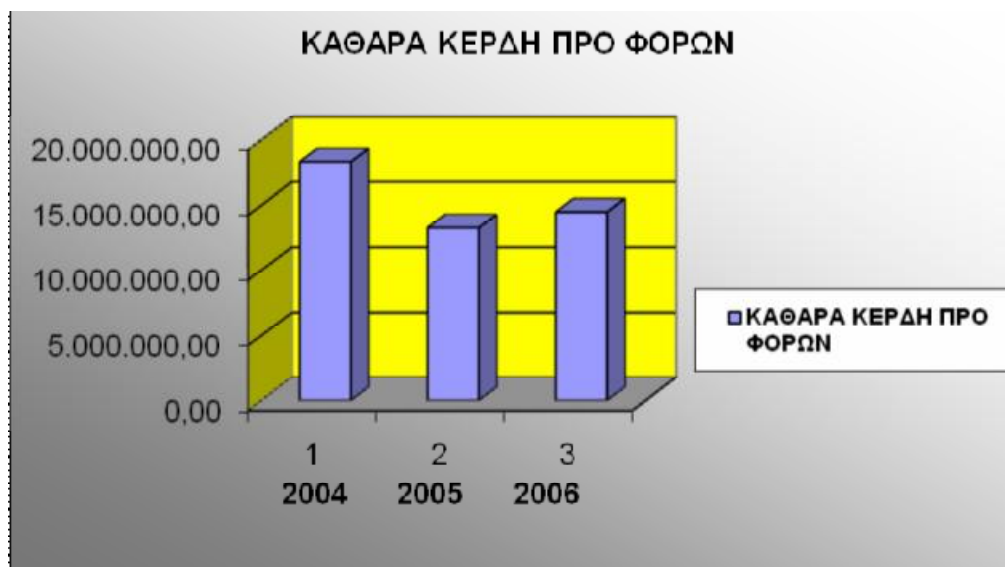
- Η μεταβολή του 2006 από το 2005 ήταν 0,11 ή 11%.

Το 2005 τα μικτά κέρδη μειώνονται γιατί μειώνονται οι πωλήσεις κατά 9,5%.

Το 2006 τα μικτά κέρδη αυξάνονται γιατί αυξάνονται οι πωλήσεις κατά 5,6%.Απο την στιγμή που οι πωλήσεις αυξάνονται με μεγαλύτερο ρυθμό από το κόστος πωλήσεων αυξάνεται και ο δείκτης μεικτών κερδών μας.

8.1.3 ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ

ΕΤΟΣ	ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ
2004	18.316.384,77
2005	13.259.590,48
2006	14.481.904,14



ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΔΕΙΚΤΗ ΚΑΘΑΡΩΝ ΚΕΡΔΗ ΠΡΟ ΦΟΡΩΝ ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΤΑ ΕΞΗΣ:

- Η μεταβολή του 2005 από το 2004 ήταν -0,27 ή -27%

- Η μεταβολή του 2006 από το 2005 ήταν 0,092 ή 9,2%.

Το 2005 τα καθαρά κέρδη μειώνονται 27% διότι τα μικτά κέρδη μειώνονται κατά 25%.

Το 2006 τα καθαρά κέρδη αυξάνονται κατά 9,2% διότι τα μικτά κέρδη αυξάνονται κατά 11%.

8.1.4 ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ

ΕΤΟΣ	ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ
2004	160.905.322,90
2005	184.820.339,40
2006	288.944.566,50



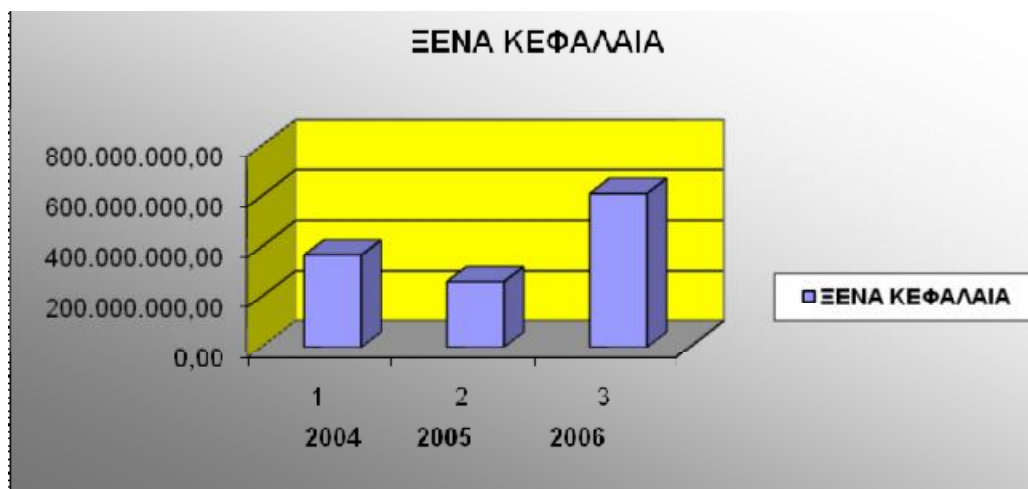
ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΩΝ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΤΑ ΕΞΗΣ:

- Η μεταβολή του 2005 από το 2004 ήταν 0,15 ή 15%.
- Η μεταβολή του 2006 από το 2005 ήταν 56%

Η αύξηση οφείλεται στην αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου.

8.1.5 ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ

ΕΤΟΣ	ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ
2004	367.157.306,42
2005	260.002.818,22
2006	610.152.257,02



ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΤΑ ΕΞΗΣ:

- Η μεταβολή του 2005 από το 2004 ήταν $-0,29\%$ ή 29% .
- Η μεταβολή του 2006 από το 2005 ήταν $1,34$ ή 134% .

Όταν τα ξένα κεφάλαια αυξάνονται δείχνει ότι η εταιρεία εξαρτάται από αυτά.

Η αύξηση οφείλεται στις επενδύσεις που έχει κάνει.

8.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ⁸⁶

8.2.1 ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΟΙ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΕΙΧΝΟΥΝ ΠΟΣΟ ΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΗΣΕ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΜΙΑΣ Η ΚΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ ΧΡΗΣΕΩΝ. ΜΕΤΡΟΥΝ ΤΟ ΒΑΘΜΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ Η ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΕ ΔΕΔΟΜΕΝΗ ΧΡΟΝΙΚΗ ΣΤΙΓΜΗ. Με τον όρο καλή απόδοση εννοούμε την δυνατότητα της κάθε επιχείρησης να δημιουργεί λειτουργικά κέρδη (δηλαδή κέρδη πριν από τον συνυπολογισμό των εκτάκτων και ανόργανων αποτελεσμάτων) ικανού μεγέθους ώστε να μπορεί να αυτοχρηματοδοτεί τα επενδυτικά της προγράμματα και να αποδίδει στους μέτοχους της μερίσματα ικανοποιητικά.

1.ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΜΙΚΤΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ

ΜΙΚΤΑ ΚΕΡΔΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ Χ 100
ΚΑΘΑΡΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

ΕΤΟΣ	ΜΙΚΤΑ ΚΕΡΔΗ/ ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΠΚ
2004	60.232.484,44/500.167.214,94	12,04%
2005	45.101.453,60/495.475.633,05	9.10%
2006	50.096.813,43/523.445.067,43	9,57%

⁸⁶ Ομοίως



Ο ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΙΚΤΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΕΙ ΤΗΝ ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΜΙΚΤΩΝ ΚΕΡΔΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΕΙ ΚΑΙ ΤΟ ΒΑΘΜΟ ΚΑΛΥΨΗΣ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΕΞΟΔΩΝ. ΟΣΟ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΜΙΚΤΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ ΤΟΣΟ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΑΠΟ ΑΠΟΨΗΣ ΚΕΡΔΩΝ ΕΙΝΑΙ Η ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΔΙΟΤΙ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΧΩΡΙΣ ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΩΝ ΠΩΛΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΤΗΣ.

ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΔΕΙΚΤΗ ΜΠΚ ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΤΑ ΕΞΗΣ

- Το 2005 η επιχείρηση εμφανίζει μείωση του δείκτη ΜΠΚ 2,94% .Αυτό οφείλεται στην μείωση των πωλήσεων κατά 9,5% καθώς και στην μείωση των μικτών κερδών κατά 25%.
- § Το 2006 η επιχείρηση εμφανίζει αύξηση του δείκτη ΜΠΚ 0,47%.Αυτό οφείλεται στην αύξηση των πωλήσεων κατά 5,6% καθώς και τα μικτά κέρδη παρουσιάζουν αύξηση 11%.

8.2.2 ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΑΘΑΡΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(ΚΠΚ)

ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΗΣ Χ 100

ΠΩΛΗΣΕΙΣ(ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ)

ΕΤΟΣ	ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΗΣ/ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΠΚ
2004	18.316.384,77/500.167.214,94	3,66%
2005	13.259.590,48/495.475.633,05	2,67%
2006	14.481.904,14/523.445.067,43	2,76%



Ο ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΚΑΘΑΡΟΥ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ ΜΑΣ ΔΕΙΧΝΕΙ ΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ ΠΟΥ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΙ ΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΤΗΣ, ΔΗΛΑΔΗ ΔΕΙΧΝΕΙ ΤΟ ΚΕΡΔΟΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ. ΟΣΟ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ ΤΟΣΟ ΠΙΟ ΕΠΙΚΕΡΔΗΣ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.

ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΔΕΙΚΤΗ ΚΠΚ ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΤΑ ΕΞΗΣ:

- Το 2005 ο δείκτης ΚΠΚ μειώνεται κατά 0,99%. Αυτό οφείλεται στην μείωση των καθαρών κερδών κατά 27% καθώς και οι πωλήσεις κατά 9,5%.
- Το 2006 ο δείκτης ΚΠΚ αυξάνεται κατά 0,09%. Αυτό οφείλεται στην αύξηση των αθαρών κερδών 9,2% και των πωλήσεων κατά 5,6%.

8.2.3 ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΗΣ Χ 100

ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ

ΕΤΟΣ	ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΗΣ/ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ (ROE)
2004	18.316.384,77/160.905.322,90	11,38%
2005	13.259.590,48/184.820.339,40	7,17%
2006	14.481.904,14/288.944.566,50	5,01%



Ο ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΑΠΕΙΚΟΝΙΖΕΙ ΤΗΝ ΚΕΡΔΟΦΟΡΑ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΕΙ ΕΝΔΕΙΞΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΕΠΙΤΕΥΧΘΗΚΕ Ο ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΕΩΣ ΕΝΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ. ΕΝΑΣ ΥΨΗΛΟΣ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΕΝΔΕΙΞΗ ΟΤΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΕΥΗΜΕΡΕΙ ΚΑΙ ΑΥΤΟ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΟΦΕΙΛΕΤΑΙ ΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ, ΕΙΤΕ ΣΤΙΣ ΕΥΝΟΪΚΕΣ ΓΙΑ ΑΥΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ.

ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΔΕΙΚΤΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΙΔΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΤΑ ΕΞΗΣ:

- Το 2005 έχουμε μείωση του δείκτη κατά 4,21% και αυτό γιατί μειώνονται τα καθαρά κέρδη κατά 27% και τα ίδια κεφάλαια αυξάνονται κατά 15%.
- Το 2006 έχουμε μείωση του δείκτη κατά 2,16% και αυτό γιατί μειώνονται τα καθαρά κέρδη κατά 9,2% και τα ίδια κεφάλαια αυξάνονται κατά 56%.

8.2.4 ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΗΣΧ100

ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ

ΕΤΟΣ	ΚΑΘΑΡΑ ΚΕΡΔΗ ΧΡΗΣΗΣ/ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	ΔΕΙΚΤΗΣ ROA
2004	18.316.384,77/632.265.459,07	3,03%
2005	13.259.590,48/539.792.937,18	2,45%
2006	14.481.904.14/974.436.999,25	1,48%



Ο ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΜΕΤΡΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΜΕ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝΤΑΙ ΣΕ ΑΥΤΗ.ΕΝΑΣ ΥΨΗΛΟΣ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΘΥΜΗΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ, ΤΟΥΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΗΔΗ ΥΠΑΡΧΟΝΤΕΣ.

ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΔΕΙΚΤΗ ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΤΑ ΕΞΗΣ:

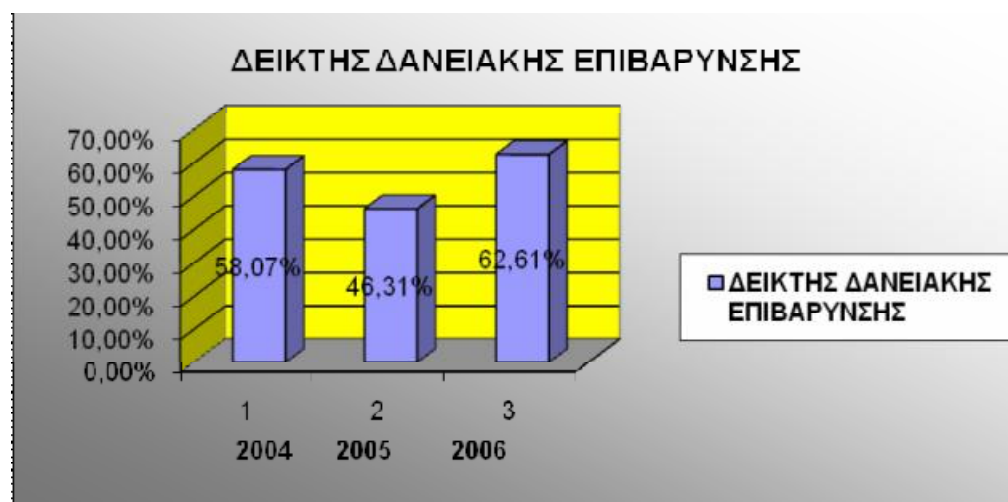
- Το 2005 έχουμε μείωση του δείκτη ROA (-0,58%). Αυτό οφείλεται στην μείωση των καθαρών κερδών κατά 27% και το σύνολο ενεργητικού μειώνεται κατά 17%.
- Το 2006 έχουμε μείωση του δείκτη ROA κατά (-0,97%). Αυτό οφείλεται στην αύξηση των κατά 9,2% και το σύνολο ενεργητικού αυξάνεται κατά 180%.

8.2.5 ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΔΑΝΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ

ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ Χ 100

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ

ΕΤΟΣ	ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΔΑΝΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ
2004	367.157.306,42/632.265.459,07	58,07%
2005	260.002.818,22/539.792.937,18	46,31%
2006	610.152.257,02/974.436.999,25	62,61%



Ο ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗΣ ΔΑΝΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ ΥΠΟΛΟΓΙΖΕΙ ΤΗΝ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ. ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ ΤΑ ΞΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΕΙΝΑΙ ΛΙΓΟΤΕΡΑ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΤΟΤΕ Η ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΕΙΝΑΙ ΠΟΛΥ ΑΣΦΑΛΗΣ. ΕΝΩ Ο ΥΠΕΡΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΦΟΒΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΠΙΣΤΩΤΕΣ

ΤΗΣ ΑΡΙΣΤΗ ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΕΞΑΡΤΑΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

**ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΗ ΔΑΝΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ
ΣΥΜΠΕΡΑΙΝΟΥΜΕ ΤΑ ΕΞΗΣ :**

- Το 2005 ο δείκτης δανειακής επιβάρυνσης μειώνεται κατά (-11,76%). Αυτό οφείλεται στην μείωση των ξένων κεφαλαίων κατά 29% και των συνολικών κεφαλαίων κατά 14,6%.
- Το 2006 ο δείκτης δανειακής επιβάρυνσης αυξάνεται κατά 16,3%. Αυτό οφείλεται στην αύξηση των ξένων κεφαλαίων κατά 134% και των συνολικών κεφαλαίων κατά 102,1%.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 – ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΤΕΣΣΕΡΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ ΠΑΤΡΑΣ

9.1.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ⁸⁷ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

1.ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΑΤΡΑΣ 3 - ΑΝΘΕΙΑΣ

ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΑΠΟ: ΚΥΡΙΟ ΓΙΑΝΝΙΤΣΗ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ - ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΓΙΑ ΔΑΝΕΙΑ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΡΤΩΝ

1 ΕΡΩΤΗΣΗ

Το κατάστημα είναι συναλλαγής ή διανομής;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Κατάστημα συναλλαγής.

2 ΕΡΩΤΗΣΗ

Πότε άρχισε να λειτουργεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Το 1995.

3 ΕΡΩΤΗΣΗ

Είναι ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ενοικιαζόμενο.

⁸⁷ Ερωτηματολόγιο βασισμένο σε Javeau Claude, *Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο – Το Εγχειρίδιο του Καλού Ερευνητή*, Αθήνα: Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδανός, 2000

4 ΕΡΩΤΗΣΗ

Πόσους εργαζομένους απασχολεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Τέσσερις μόνιμους και ένα άτομο το εξάμηνο που εκπληρώνει την πρακτική άσκηση του.

5 ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι είδους τεχνικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- ØΥπολογιστές, φαξ.
- ØΑυτοματοποίηση στην ταξινόμηση.
- ØΜηχάνημα προπληρωμής τελών.

6 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα διαθέτει το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- ØΌλες τις υπηρεσίες του Επιστολικού ταχυδρομείου.
- ØΦιλοτελισμός. υπάρχει ένα άτομο που είναι υπεύθυνο για ότι αφορά το φιλοτελισμό και τα προϊόντα.
- ØΤαχυπληρωμές
- ØΥπηρεσία πόρτα-πόρτα
- ØΕπιταγές εσωτερικού-εξωτερικού
- ØWestern union και eurogiro
- ØΠροϊόντα καρτοκινητής τηλεφωνίας και ολυμπιακά προϊόντα

7 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιές υπηρεσίες έχουν την μεγαλύτερη ζήτηση από τους πελάτες σύμφωνα με την μέχρι τώρα εμπειρία σας;

1. Ταχυπληρωμές
2. Επιστολικό ταχυδρομείο
3. Πόρτα-πόρτα
4. Επιταγές εσωτερικού
5. Western union

8 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο χρόνος αναμονής των πελατών μέσα στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Περίπου δέκα λεπτά.

9 ΕΡΩΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι; Υπάρχει αρμόδιο τμήμα διαχείρισης παραπόνων;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Οι σταθεροί πελάτες έχουν μεγαλύτερη υπομονή και δηλώνουν ικανοποιημένοι από το κατάστημα. Οι περαστικοί είναι περισσότερο απαιτητικοί με αποτέλεσμα πολλές φορές να δημιουργούνται προβλήματα και συγκρούσεις. Οι δυσκολίες αυτές αντιμετωπίζονται εύκολα χάρη στην φιλική διάθεση των υπαλλήλων. Ο προϊστάμενος έχει αναλάβει καθήκοντα διαχείρισης παραπόνων.

10 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιοί στόχοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- ØΒελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- ØΑρμονική συνύπαρξη των εργαζομένων.

11 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιές δυσκολίες-απειλές αντιμετωπίζει το κατάστημα κατά την διαπεραίωσης της αποστολής του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ø Δυσκολίες παρουσιάζονται κατά την διάρκεια των συναλλαγών με τους πελάτες. Η θυρίδα είναι η πρώτη γραμμή άμυνας και επίθεσης.

Ø Μικρό παρεξηγήσεις συναδέλφων, οι οποίες όμως λύνονται γρήγορα.

2. ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΑΤΡΑΣ 4 - ΕΛΛΗΝΟΣ ΣΤΡΑΤΙΩΤΟΥ
ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΑΠΟ ΚΥΡΙΑ: ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΣΤΑΥΡΟΠΟΥΛΟΥ
– ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

1 ΕΡΩΤΗΣΗ

Το κατάστημα είναι συναλλαγής ή διανομής;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Συναλλαγής.

2 ΕΡΩΤΗΣΗ

Πότε άρχισε να λειτουργεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Το 1975.

3 ΕΡΩΤΗΣΗ

Είναι ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ενοικιαζόμενο

4 ΕΡΩΤΗΣΗ

Πόσους εργαζομένους απασχολεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Απασχολεί οχτώ μόνιμους εργαζομένους ενώ όχι πάντα αλλά τις περισσότερες φορές μας στέλνουν φοιτητές από τα ΤΕΙ (συνήθως) για την εκπλήρωση της πρακτικής τους άσκησης.

5 ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι είδους τεχνικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ø Το κατάστημα είναι αυτοματοποιημένο

Ø Μηχάνημα σειράς προτεραιότητας

Ø Μηχάνημα πληρωμής λογαριασμών

6 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα διαθέτει το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ø Γραμματόσημο

Ø Ταχυπληρωμές

Ø Επιστολικό ταχυδρομείο

Ø Υπηρεσίες πόρτα-πόρτα

Ø Δέματα

Ø Western union και eurogiro

Ø Επιταγές εσωτερικού

7 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιές υπηρεσίες έχουν την μεγαλύτερη ζήτηση από τους πελάτες σύμφωνα με την μέχρι τώρα εμπειρία σας;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

1. Ταχυπληρωμές

2. Επιστολικό ταχυδρομείο

3. Πόρτα-πόρτα

4. Western union και eurogiro

5. Επιταγές εσωτερικού

8 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο χρόνος αναμονής των πελατών μέσα στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Περίπου 10-15 λεπτά.

9 ΕΡΩΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι; Υπάρχει αρμόδιο τμήμα διαχείρισης παραπόνων;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Οι πελάτες πολλές φορές εκφράζουν παράπονα, όμως αυτά συζητούνται με τον Διευθυντή συναλλαγής και λύνονται στο ελάχιστο δυνατό.

10 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιό στόχοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

ØΥπαρξη ικανοποιημένων πελατών

ØΑύξηση των εσόδων

ØΒελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και προϊόντων

11 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιές δυσκολίες-απειλές αντιμετωπίζει το κατάστημα κατά την διαπεραίωσης της αποστολής του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

ØΈλλειψη προσωπικού

ØΟι υπάλληλοι είναι στάσιμοι στην ίδια θέση εργασίας, με αποτέλεσμα να μειώνεται η απόδοσης τους.

ØΥπαρξη πολλών υπαλλήλων μεγάλης ηλικίας οι οποίοι δεν είναι εκπαιδευμένοι πάνω στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

3. ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΠΑΤΡΑΣ-ΖΑΙΜΗ

ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΑΠΟ ΚΥΡΙΑ: ΜΠΑΚΑΚΗ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ –
ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΠΑΤΡΩΝ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΟΛΑ
ΤΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ Ν. ΑΧΑΪΑΣ

1 ΕΡΩΤΗΣΗ

Το κατάστημα είναι συναλλαγής ή διανομής;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Συναλλαγής.

2 ΕΡΩΤΗΣΗ

Πότε άρχισε να λειτουργεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Το 1973

3 ΕΡΩΤΗΣΗ

Είναι ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ιδιόκτητο

4 ΕΡΩΤΗΣΗ

Πόσους εργαζομένους απασχολεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Περίπου 80

5 ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι είδους τεχνικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Ø Μηχάνημα εξόφλησης συναλλαγής
- Ø Μηχανήματα καταμέτρησης χρημάτων
- Ø ΑΤΜ
- Ø Μηχάνημα αυτόματης ζύγισης και τιμολόγησης
- Ø Μηχανήματα προπληρωμής τελών
- Ø Μηχάνημα σειράς προτεραιότητας
- Ø Υπολογιστές συναλλαγών

6 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα διαθέτει το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- Ø Πόρτα-πόρτα
- Ø Επιταγές εσωτερικού-εξωτερικού
- Ø Όλες τις υπηρεσίες του επιστολικού ταχυδρομείου
- Ø Προϊόντα καρτοκινητής τηλεφωνίας
- Ø Γραμματόσημα
- Ø Ταχυπληρωμές
- Ø Western union και eurogiro
- Ø Δέματα

7 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιές υπηρεσίες έχουν την μεγαλύτερη ζήτηση από τους πελάτες σύμφωνα με την μέχρι τώρα εμπειρία σας;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

1. Ταχυπληρωμές
2. Πόρτα-πόρτα
3. Επιταγές εσωτερικού-εξωτερικού
4. Δέματα
5. Western union και eurogiro

8 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο χρόνος αναμονής των πελατών μες στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Περίπου 15-20 λεπτά λόγω του μεγάλης προέλευσης πελατών στο κατάστημα.

9 ΕΡΩΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι; Υπάρχει αρμόδιο τμήμα διαχείρισης παραπόνων;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Οι τακτικοί πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του καταστήματος. Με τυχόν παράπονα πελατών αλλά και με προβλήματα των υπαλλήλων ασχολείται ο Διευθυντής.

10 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιοί στόχοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

ØΜεγαλύτερη προσέλευση πελατών, προσφέροντας καλύτερη εξυπηρέτηση προς αυτούς

ØΑύξηση των εσόδων που προέρχονται από τα χρηματοοικονομικά προϊόντα

ØΔιαφήμιση των προϊόντων των ΕΛΤΑ.

11 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιές δυσκολίες-απειλές αντιμετωπίζει το κατάστημα κατά την διαπεραίωσης της αποστολής του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

ØΜεγάλο πλήθος πελατών με αποτέλεσμα την σύγκρουση πολλές φορές μεταξύ τους που αυτό δυσκολεύει την εύρυθμη λειτουργία και των υπαλλήλων από άποψη ψυχολογίας.

ØΜικρό παρεξηγήσεις συναδέλφων οι οποίες όμως λύνονται εύκολα.

4.ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΓΟΥΝΑΡΗ

ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΑΠΟ ΚΥΡΙΑ:ΑΡΓΥΡΟΠΟΥΛΟΥ
ΚΑΛΟΜΟΙΡΑ – ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

1 ΕΡΩΤΗΣΗ

Το κατάστημα είναι συναλλαγής ή διανομής;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Συναλλαγής.

2 ΕΡΩΤΗΣΗ

Πότε άρχισε να λειτουργεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Το 1980

3 ΕΡΩΤΗΣΗ

Είναι ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Ενοικιαζόμενο

4 ΕΡΩΤΗΣΗ

Πόσους εργαζομένους απασχολεί το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Απασχολεί έξι μόνιμους εργαζομένους.

5 ΕΡΩΤΗΣΗ

Τι είδους τεχνικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- ØΥπολογιστές, φαξ
- ØΜηχάνημα προπληρωμής τελών
- ØΜηχάνημα πληρωμής λογαριασμών
- ØΜηχάνημα ζύγισης
- ØΜηχάνημα σειράς προτεραιότητας

6 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιές υπηρεσίες και προϊόντα διαθέτει το κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

- ØΠόρτα-πόρτα
- ØΕπιταγές εσωτερικού-εξωτερικού
- ØΌλες τις υπηρεσίες του επιστολικού ταχυδρομείου
- ØΠροϊόντα καρτοκινητής τηλεφωνίας
- ØΓραμματόσημα
- ØΤαχυπληρωμές
- ØΜικροδέματα
- ØWestern union και eurogiro

7 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιές υπηρεσίες έχουν την μεγαλύτερη ζήτηση από τους πελάτες σύμφωνα με την μέχρι τώρα εμπειρία σας;

1. Western union και eurogiro
2. Ταχυπληρωμές
3. Όλες οι υπηρεσίες του επιστολικού ταχυδρομείου
4. Επιταγές εσωτερικού-εξωτερικού

8 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιος είναι ο χρόνος αναμονής των πελατών μέσα στο κατάστημα;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Τις περισσότερες φορές ο χρόνος αναμονής των πελατών είναι μηδενικός.

9 ΕΡΩΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι; Υπάρχει αρμόδιο τμήμα διαχείρισης παραπόνων;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι. Τα τυχόν παράπονα που παρουσιάζονται τα διαχειρίζεται ο προϊστάμενος.

10 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιό στόχοι έχουν τεθεί για το άμεσο μέλλον;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Αύξηση των εσόδων.

11 ΕΡΩΤΗΣΗ

Ποιές δυσκολίες-απειλές αντιμετωπίζει το κατάστημα κατά την διαπεραίωσης της αποστολής του;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Το κατάστημα δεν αντιμετωπίζει ιδιαίτερα προβλήματα κατά την διεκπεραίωση της αποστολής του.

9.2 ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Από τις απαντήσεις που μας έδωσαν οι υπάλληλοι στα τέσσερα ταχυδρομικά καταστήματα της Πάτρας :

1. Κατάστημα Πάτρας 3 – Άνθειας
 2. Κατάστημα Πάτρας 4 - Έλληνας στρατιώτου
 3. Κεντρικό κατάστημα Πάτρας-Ζαΐμη
 4. Κατάστημα Γούναρης διαπιστώνουμε τα εξής:
- Τα τέσσερα καταστήματα, είναι καταστήματα συναλλαγής. Έχουμε ήδη αναφέρει ότι υπάρχει μόνο ένα κέντρο διαλογής το οποίο βρίσκεται στην Οβρυά Πατρών.
 - Μια από τις σημαντικότερες υπηρεσίες που προσφέρουν και τα τέσσερα ταχυδρομικά καταστήματα είναι οι ταχυπληρωμές όπου σε αυτές περιλαμβάνονται: Πληρωμή ΔΕΗ, ΟΤΕ, τραπεζικών καρτών, ασφαλειών, λογαριασμών καρτοκινητής τηλεφωνίας (Cosmote, Vodafone, Wind).
 - Το κατάστημα Πάτρας 3 όπως και το κεντρικό κατάστημα Πατρών, ξέχωρα από τις υπόλοιπες υπηρεσίες προσφέρουν και μια επιπλέον υπηρεσία, την υπηρεσία του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου(θυγατρική εταιρία των ΕΛ.ΤΑ.)
 - Ο κοινός εξοπλισμός που χρησιμοποιείται σε όλα τα ταχυδρομικά καταστήματα είναι οι υπολογιστές μέσω των οποίων εκπληρώνονται οι διάφορες συναλλαγές, τα φαξ και ο υπολογιστής μέσω του οποίου αποστέλλονται χρήματα στο εξωτερικό(western union).
 - Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε από τις απαντήσεις που έδωσαν οι υπάλληλοι όλων των υποκαταστημάτων, ο μέσος όρος αναμονής των πελατών στην ουρά δεν είναι μεγάλος.

- Ενώ τέλος διαπιστώνουμε ότι τα τρία από τα τέσσερα υποκαταστήματα είναι ενοικιαζόμενα και όχι ιδιόκτητα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Παρά το γεγονός ότι τα ΕΛ.ΤΑ. είναι κερδοφόρος, οι ραγδαίες εξελίξεις της παγκόσμιας ταχυδρομικής αγοράς συνεχίζουν να επιβάλλουν την εντατικοποίηση των προσπαθειών για βελτιστοποίηση των προσφερόμενων ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Για το λόγο αυτό, τα ΕΛ.ΤΑ. επιταχύνουν τους ρυθμούς ανάπτυξης και κάνουν σημαντικά βήματα για τον εκσυγχρονισμό και την παροχή σύγχρονων και ποιοτικών υπηρεσιών.

Η εταιρία συνεχίζει να παρουσιάζει αύξηση στα έσοδά της κάθε χρόνο και διασφαλίζει την κερδοφόρο πορεία της μέσα από τις στρατηγικές επιλογές της. Ο κύκλος εργασιών ανέρχεται σε 523 εκατ. € και τα καθαρά κέρδη σε 14,50 εκατ. € για το 2006.

Προς αυτή τη κατεύθυνση (κερδοφορία, αύξηση εσόδων) υλοποιούνται σταδιακά οι επενδύσεις του Στρατηγικού & Επιχειρησιακού Σχεδίου για την περίοδο 2003 - 2007 και ειδικότερα:

- Ολοκληρώθηκε και λειτουργεί το αυτοματοποιημένο Κέντρο Αεροπορικού Ταχυδρομείου (ΚΑΤ) στο Ελ. Βενιζέλος.
- Ολοκληρώθηκε και λειτουργεί το αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής Αττικής (ΚΔΑ) στο Κρυονέρι, το οποίο αποτελεί τη μεγαλύτερη επένδυση που έγινε ποτέ από τον ΕΛ.ΤΑ.
- Έχει ολοκληρωθεί η ανέγερση του κτιρίου του νέου αυτοματοποιημένου Κέντρου Διαλογής Θεσσαλονίκης (ΚΔΘ) και υλοποιείται το έργο του εξοπλισμού, ώστε να ξεκινήσει η λειτουργία του στα τέλη του 2007.

- Έχουν περατωθεί ήδη οι εργασίες ανέγερσης του κτιρίου του νέου αυτοματοποιημένου Κέντρου Διαλογής Πάτρας (ΚΔΠ) και υλοποιήθηκε παράλληλα το έργο του εξοπλισμού διαλογής, ώστε να λειτουργήσει το 2008.
- Υλοποιείται η αυτοματοποίηση του μεγαλύτερου μέρους του Δικτύου Λιανικής, με αποτέλεσμα εντός του 2008 να λειτουργούν 464 αυτοματοποιημένα ταχυδρομικά καταστήματα και 1.573 αυτοματοποιημένες θυρίδες συναλλαγής.
- Εκσυγχρονίζεται το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών με την προσθήκη υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, όπως οι ηλεκτρονικές πληρωμές.
- Το 2007 θα παρέχεται η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών Υβριδικού Ταχυδρομείου και το 2008 θα τεθεί σε εφαρμογή η τηλεματική διαχείριση του στόλου των οχημάτων των ΕΛ.ΤΑ.
- Υλοποιείται το έργο «Δημιουργία σταθμών για την εξυπηρέτηση του πολίτη» και αναμένεται να ολοκληρωθεί τον Ιούλιο του 2007.
- Εντός του 2008 θα ολοκληρωθεί η υλοποίηση της επέκτασης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Οικονομικών & Διοικητικών Εφαρμογών (ΟΠΣΟΔΕ).
- Το Α' εξάμηνο του 2008 θα έχει ολοκληρωθεί και το έργο «Εξοπλισμός αυτοματοποίησης της επεξεργασίας επιστολών ειδικής διαχείρισης».

Τα ΕΛ.ΤΑ. έχει ενεργοποιήσει το 100% των έργων που συγχρηματοδοτούνται από το Γ' ΚΠΣ - Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», παρουσιάζοντας υψηλότερους δείκτες αποτελεσματικότητας στην απορρόφηση κοινοτικών πόρων.

Επίσης, διαμορφώθηκε μια σταθερή πολιτική στρατηγικής συνεργασίας μεταξύ ΕΛ.ΤΑ. και Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, η οποία αποφέρει σημαντικά έσοδα στην Εταιρεία.

Η στρατηγική συμμαχία των ΕΛ.ΤΑ. με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο έχει ως στόχους: την αμοιβαία και αποκλειστική συνεργασία για την κοινή στρατηγική ανάπτυξη του δικτύου τους, τη συμβατότητα των πληροφοριακών τους συστημάτων, την ανάπτυξη νέων χρηματοοικονομικών προϊόντων και την κοινή εκπαίδευση του προσωπικού τους. Η συνεργασία αυτή έχει θωρακισθεί με τη συμμετοχή της μιας εταιρείας στο μετοχικό κεφάλαιο της άλλης.

Ενισχύθηκε ο ρόλος της «Ταχυμεταφορές ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.», η οποία από το 5% της αντίστοιχης αγοράς το 2003 ελέγχει σήμερα το 14% της αγοράς.

Οι εργαζόμενοι αποτελούν βασικό συντελεστή ανάπτυξης των ΕΛ.ΤΑ. και του προσδίδουν την απαιτούμενη δυναμική για την επίτευξη των στρατηγικών του στόχων. Στην κατεύθυνση αυτή επιτεύχθηκε συνεργασία με τους εργαζόμενους, η οποία επισφραγίστηκε με την υπογραφή διετούς Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας για τα έτη 2006-7.

Επίσης ενεργοποιήθηκαν προγράμματα πρόσθετης ασφάλισης για το προσωπικό της εταιρείας.

Η ποιότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών παρουσιάζει σημαντική βελτίωση. Είναι ενδεικτικό, ότι το 2006 τα ΕΛ.ΤΑ. πέτυχε μέση πανελλαδική επίδοση 77,7% στο Δείκτη ταχύτητας διακίνησης αλληλογραφίας - X+1 και 97,3% στο Δείκτη αξιοπιστίας αλληλογραφίας - X+3, οι υψηλότερες ιστορικά επιδόσεις.

Στον τομέα της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων, τα ΕΛ.ΤΑ. συνεχίζουν την υλοποίηση των επενδύσεων το ύψος της οποίας είναι το υψηλότερο στην ιστορία των ΕΛ.ΤΑ. Η επιχείρηση μεριμνά για τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού της και σχεδιάζει τον καθορισμό κινήτρων για την επιβράβευση και την αναγνώριση της συμμετοχής των ανθρώπων που εργάζονται σ' αυτήν στο τελικό αποτέλεσμα. Τέλος η εταιρία δραστηριοποιείται ως προς την

αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες και τις ευκαιρίες της αγοράς και της περαιτέρω ενίσχυσης του χαρτοφυλακίου προϊόντος της (portfolio analysis).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. About.com (2008, Λειτουργεί), *Build a Strategic Framework: Mission Statement, Vision* στο <http://humanresources.about.com/cs/strategicplanning1/a/strategicplan.htm>
2. BNET Business Dictionary (2008, Λειτουργεί), *Ορισμός Οργανογράμματος (Business Definition for Organisation Chart)*, στο <http://dictionary.bnet.com/definition/organization+chart>.
3. BOLA (2008, Λειτουργεί), *Power Organisations and Management*, στο <http://www.bola.biz/power/power.html>
4. Brench E.F.L., *The principles and Practice of Management*, 2^η Έκδοση: London Longr Green & Co, 1963
5. Brookfield S. D. *Understanding and Facilitating Adult Learning*, Milton Keynes: Open U Press, 1986
6. Buzzell R. D. And Gale B.T., *The PIMS Principles. Linking Strategy to Performance*, New York: The Free Press, 1987.
7. Center for Business Planning (2008, Λειτουργεί), *Mission Statement*, στο <http://www.businessplans.org/mission.html>
8. Eurogiro σε Eurogiro.com (2008, Λειτουργεί) στο <http://www.eurogiro.com/>
9. Farrell Center for Corporate Innovation and Entrepreneurship (FCFE) (2008, Λειτουργεί), *Desirable Attributes of Corporate Value Systems*, στο <http://www.smeal.psu.edu/fcfe/more/white/nine.html>
10. Free Management Library (2008, Λειτουργεί), *Basics of Developing Mission, Vision and Statements*, στο http://www.managementhelp.org/plan_dec/str_plan/stmnts.htm
11. Javeau Claude, *Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο – Το Εγχειρίδιο του Καλού Ερευνητή*, Αθήνα: Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδανός, 2000
12. Johnson G. and Scholes K., *Exploring Corporate Strategy*, 7^η Έκδοση, Financial Times London, 1996
13. Kotler P, *Marketing Management – Ανάλυση, Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Έλεγχος*, Αθήνα: Έκδοση, EMI Interbooks: Αθήνα 1991, σελ. 105 - 122
14. LCPM Κέντρο Πάτρας – Κεφάλαιο 2^ο – Μέρος 1^ο, Εσωτερικό Εγχειρίδιο ΕΛ.ΤΑ.
15. MyStrategicPlan (2008, Λειτουργεί), *Internal & External Analysis* στο <http://www.mystrategicplan.com/strategic-planning-topics/internal-and-external-analysis>
16. Ne.o (2008, Λειτουργεί) στο @δικτυωθείτε: http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1591

17. Quick MBA (Strategic Management) (2008, Λειτουργεί), *The Business Vision and Com Mission Statement*, στο <http://www.quickmba.com/strategy/vision/>
18. SWIFT σε SWIFT.com (2008, Λειτουργεί) στο http://www.swift.com/index.cfm?item_
19. VISA (2008, Ελληνικό Τμήμα, Λειτουργεί) στο <http://www.visa.gr/aboutvisa/>
20. Weber M. (1921), *Economy & Society*, University of California Press (Επιμ. Έκδ. Roth Wittich C.), 1978
21. WESTERN UNION σε Western Union.com (2008, Λειτουργεί) στο <http://corporate.westernunion.com/about.html>
22. Wikipedia (2008, Λειτουργεί, Λήμμα GIRO) σε <http://en.wikipedia.org/wiki/Giro>
23. ΑΕΔΑΚ – ΕΛ.ΤΑ.Σ (2008, Λειτουργεί) στο [www.tteltaedak.gr/UserFiles/TT%20ELTA%20AEDAK_2006\(1\).pdf](http://www.tteltaedak.gr/UserFiles/TT%20ELTA%20AEDAK_2006(1).pdf)
24. Αθανασόπουλος Ι. *Η οργάνωση Διοίκηση και Λειτουργία των Επιχειρήσεων*, Χωρίς Εκδ. Οίκο: Αθήνα, 1981.
25. *Βιβλίο Καθηκόντων Εργαζομένων*, Εσωτερικό Εγχειρίδιο, ΕΛ.ΤΑ.
26. Γούναρης Σ., *Μαρκετινγκ Υπηρεσιών*, Αθήνα: Rosili, 2003
27. Ε.Ε.Τ.Τ. (2008, Λειτουργεί) *ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ - Στοιχεία και Τάσεις Έτους 2006* σε <http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/PostalServices/Courriers/>
28. Ε.Ε.Τ.Τ. (2008, Λειτουργεί) σε *Υπουργικές Αποφάσεις* στο <http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/LegalFramework/PostLegalFramework/Ministns.html>
29. Ε.Ε.Τ.Τ. (2008, Λειτουργεί) στο <http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/EETT/>
30. Ε.Ε.Τ.Τ. (2008, Λειτουργεί), *Ταχυδρομικές Υπηρεσίες* στο http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/PostalServices/Register_Of_Postal_Service_C
31. Εγκύκλιοι ΕΛ.ΤΑ.
32. Εγχειρίδιο Χρήσης Προγράμματος Oracle (Βάση Δεδομένων), Εσωτερικό Εγχειρίδιο Υποκαταστήματος 3 ΕΛΤΑ, Ζαρουχλέικα, Πάτρα
33. Εγχειρίδιο Χρήσης Προγράμματος Western Union, Εσωτερικό Εγχειρίδιο Υποκαταστήμ ΕΛ.ΤΑ., Ζαρουχλέικα, Πάτρα
34. *Ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις του Ομίλου ΕΛΤΑ Α.Ε. της 31.12.2007 σύμφωνα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης* σε http://www.elta.gr/pdf/ELTAnotes_31_12_2007.pdf
35. Εργαστήριο Διοικητικών Συστημάτων – Πολυτεχνείο Κρήτης (2008, Λειτουργεί), *Οργάν Κεφάλαιο III*, στο www.logistics.tuc.gr/Contents/Lessons/PostGrad/organizing.doc
36. Εσωτερικό Εγχειρίδιο ΕΛ.ΤΑ., *Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο 2003 - 2007*
37. *Εσωτερικός Κανονισμός Εργασίας*, εσωτερικό εγχειρίδιο ΕΛ.ΤΑ.
38. Ευθύμογλου Γ. Πρόδρομος, *Επιχειρησιακή Στρατηγική*, Χ.Ε.Ο.: Θεσσαλονίκη, 1990
39. Ιστορικό ΕΛ.ΤΑ. (2008, Λειτουργεί) στο <http://www.elta.gr/history.asp>
40. *Κατάσταση Μηχανημάτων Υποκαταστήματος 3*, Εσωτερικό Εγχειρίδιο Υποκαταστήματ ΕΛ.ΤΑ., Ζαρουχλέικα Πάτρα
41. *Καταστατικό Ομοσπονδίας Εργαζομένων ΕΛ.ΤΑ.*, Αθήνα 2007
42. *Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης ΕΛ.ΤΑ.* (2008, Λειτουργεί) σε <http://www.kekelta.gr/index.asp>
43. Κωνσταντινίδης Μωϋσής, *Τα ταχυδρομεία στην Ελλάδα*, Ελληνικά Γράμματα: Αθήνα, 2

44. Μπουραντάς Δ., *Μάνατζμεντ Οργανωτική Θεωρία και Συμπεριφορά*, Team: Αθήνα, 19
45. *Οργανόγραμμα ΕΛ.ΤΑ* (2008, Λειτουργεί) στο <http://www.elta.gr/structure.asp>
46. Περιοδικό *Επιστολή*, Τεύχος 22 , 2007
47. Στάμκος Κώστας (2008, Λειτουργεί), *S.W.O.T. Analysis*, στο www.sitemaker.gr/stamkosk/assets/swotanalysis.pdf
48. *Στοιχεία και πληροφορίες της χρήσης 2007 του Ομίλου ΕΛΤΑ Α.Ε., σύμφωνα με τα Διατάγματα Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης σε*
http://www.elta.gr/pdf/ELTAISOL_31_12_2007.pdf
49. *Συλλογικές Συμβάσεις ΕΛ.ΤΑ.*
50. *Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (2008, Λειτουργεί) σε*
<http://www.ttbank.gr/default.asp?siteID=1&pageID=79&langID=1>
51. *Ταχυμεταφορές ΕΛ.ΤΑ.* (2008, Λειτουργεί) σε <http://www.elta-courier.gr/>
52. Χρήστος Τσούλκας, «Επιστολή» Περιοδική Έκδοση του ΕΛ.ΤΑ., Ιανουάριος 2005, σελ

ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΜΙΛΟΥ ΕΛ.ΤΑ.

Επιχειρησιακή Μονάδα Επιστολικού Ταχυδρομείου

- 4.500 ταχυδρομικοί διανομείς
- Ετήσια διακίνηση 685 εκατ. ταχυδρομικών αντικειμένων
- Παράδοση 2,5 εκατ. αντικειμένων ημερησίως

Επιχειρησιακή Μονάδα Δικτύου Λιανικής

- 3.000 σημεία εξυπηρέτησης
- 207.000 τ.μ. χώροι καταστημάτων συναλλαγής
- 60.000.000 επισκέψεις πελατών το χρόνο

Επιχειρησιακή Μονάδα Χρηματοοικονομικών Προϊόντων

- 49.000.000 συναλλαγές
- Διακίνηση 10 δισ. ευρώ
- 1.100.000 συναλλαγές Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου

Ταχυμεταφορές ΕΛ.ΤΑ. Α.Ε.

- 2 Κέντρα Διαλογής
- 16 HUBs της μητρικής ΕΛ.ΤΑ.
- 60 αυτόνομα σημεία εξυπηρέτησης
- 750 Ταχυδρομικά Καταστήματα
- Πάνω από 5 εκ. αντικείμενα ταχυμεταφορών
- 327 δίκυκλα και 123 φορτηγά οχήματα μικρού και μεγάλου τονάζ
- Περίπου 450 couriers

ΚΕΚ ΕΛ.ΤΑ.

- 3 Εκπαιδευτικά Κέντρα (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα)
- 1.600 τ.μ. εκπαιδευτικοί χώροι
- Σύγχρονος Εξοπλισμός

- Εξειδικευμένοι Επιστημονικοί Συνεργάτες

2. ΔΕΙΓΜΑ ΟΘΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ORACLE (ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ)

The screenshot shows the Oracle Applications interface for EΛTA. The main window displays a journal entry table with columns for 'Gr.', 'Λογαριασμός', 'Debit (EUR)', 'Credit (EUR)', and 'Περιγραφή'. The table contains six rows of data, with the fourth row highlighted in yellow. The interface includes a menu bar at the top with options like 'Αρχείο', 'Επεξεργασία', 'Προβολή', 'Εργαλεία', 'Window', and 'Βοήθεια'. The Oracle logo is visible in the top right corner. Three callout boxes with green backgrounds and black text provide specific instructions related to the journal entry process.

Gr.	Λογαριασμός	Debit (EUR)	Credit (EUR)	Περιγραφή
1	539300-0927-2-40000-01	2,000.00		
2	539501-0927-2-40000-01	1,500.00		
3	330000-0927-2-40000-01	4,860.78		
4	38010000-0927-2-40000-01	10,000.00		7205/146301
5	380302-0927-2-40000-01	5,000.00		444
6	380001-0927-2-40000-01		23,360.78	
		23,360.78	23,360.78	

ΠΡΟΣΟΧΗ
Στις χρηματοδοτήσεις μετά τον λογ. 38.01.00.00, βάζουμε τον κωδικό (ουρά) του Καταστήματος προορισμού.

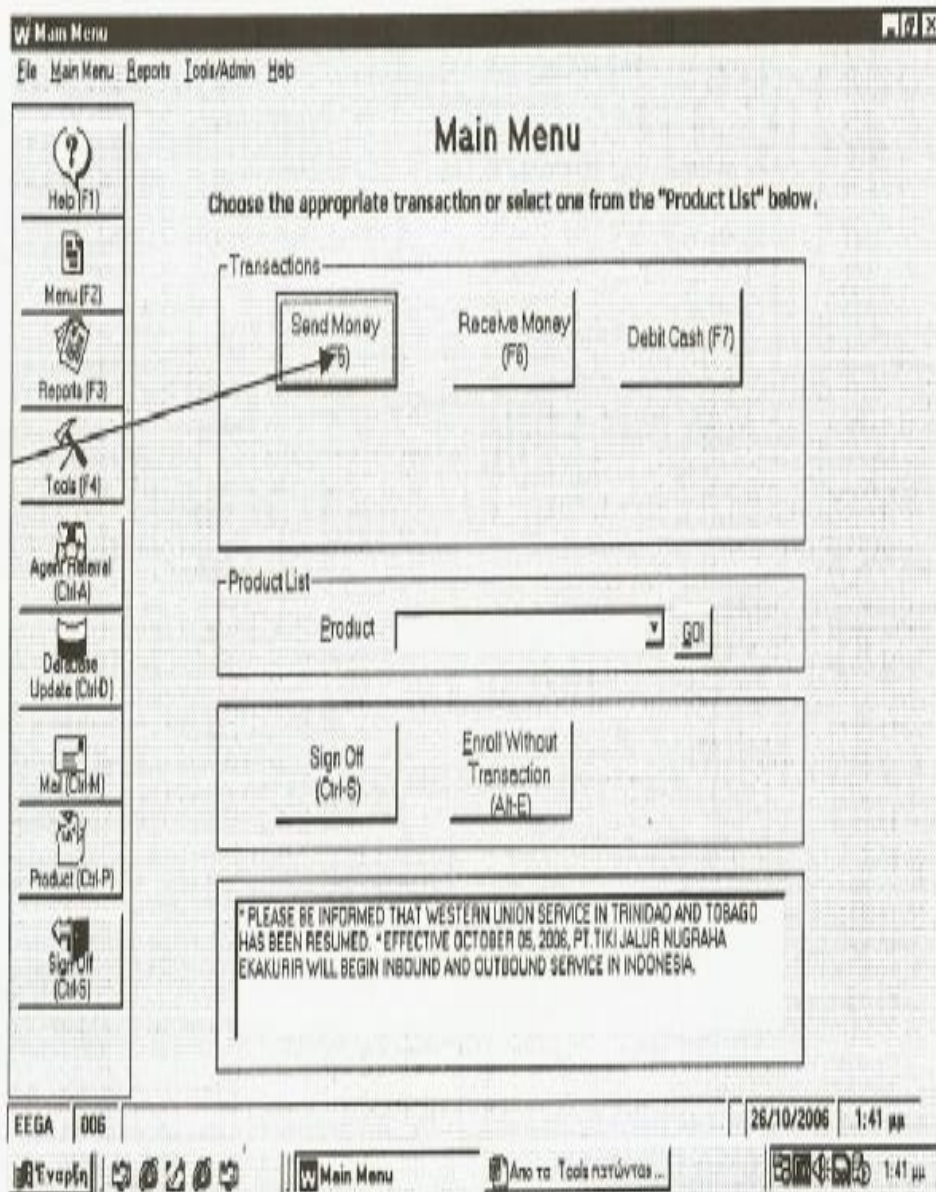
ΠΡΟΣΟΧΗ
Στις χρηματοδοτήσεις, στη στήλη "Περιγραφή" καταχωρείται το παραστατικό με τη μορφή "Γ' αριθμ. / αύξων αρ. υποδ. 1528" (από το ΗΦΣ)

ΠΡΟΣΟΧΗ
Στις καταθέσεις Τραπεζών, στη στήλη "Περιγραφή" καταχωρείται ο κωδικός υποκαταστήματος της Τράπεζας (από το ΗΦΣ)

Μετά την ολοκλήρωση όλων των εγγραφών των Πληρωμών, το άρθρο κλείνει με το λογαριασμό "38.00.01 ΤΑΜΕΙΟ ΤΑΧ. ΓΡΑΦΕΙΟΥ" και ποσό το σύνολο των Πληρωμών, στην Πίστωση.

3. ΔΕΙΓΜΑ ΟΘΟΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ WESTERN UNION

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ



Για την αποστολή χρημάτων επιλέγει Send money

4. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΗΧΑΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΩΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ 3 ΕΛ.ΤΑ. – ΖΑΡΟΥΧΛΕΪΚΑ – ΠΑΤΡΑ

Σελίδα 1 από 3

ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ
ΑΠΕΛΛΟΥ 1 - 101 88 ΑΘΗΝΑ
Α.Φ.Μ. : 094026421

ΧΡΗΣΤΗΣ : ΤΣΑΓΑΝΟΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ (ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 21-ΣΕΠ-05

ΒΙΒΛΙΟ

ΑΠΟ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 21-ΣΕΠ-2005

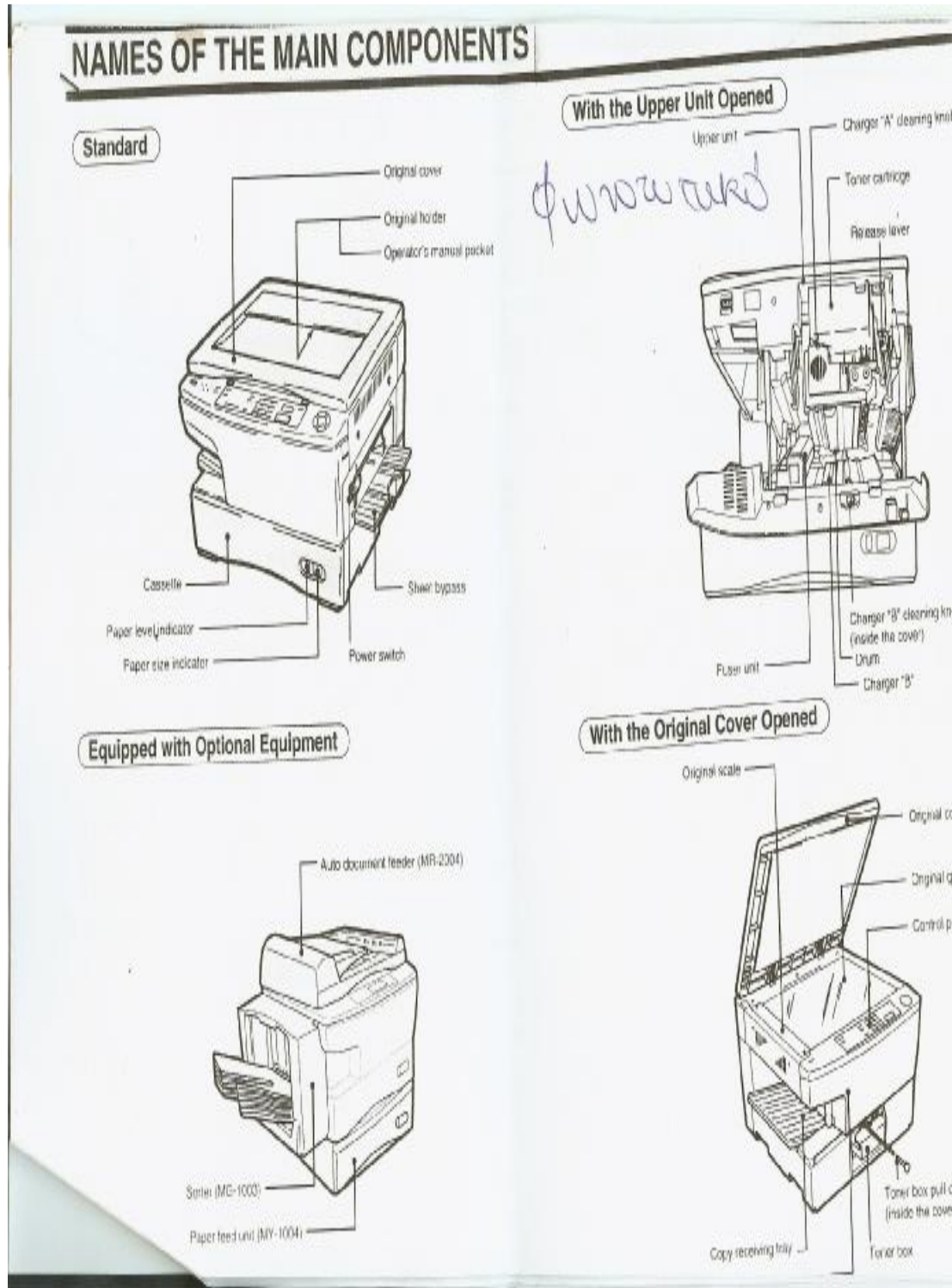
ΥΠΟΔΙΑΙΡΕΣΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ : ΕΛΤΑ ΠΑΤΡΑΣ 3

ΚΩΔ. ΕΙΔΟΥΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ	ΕΥΝΟΛΟ ΠΟΣΟΤΗΤΑΣ	ΣΥΝ
12.01.01.0046	162 0453-Συσκευές κλιματισμού AIR CON CARRIER 12000 3ΦΧΗΝΤΟΙΡ ΔαΡ.	1	
12.01.01.0047	162 0454-Συσκευές κλιματισμού SANYO 17000 BTU PKC 186 OHS τοίχου	1	
12.01.01.0048	162 0455-Συσκευές κλιματισμού SANYO 17000 PFT18QHS δαπέδου	2	
14.00.01.0014	151 0414-Τροφεία σχήματος Π ΔΡΟΜΕΑΣ	2	
14.00.02.0037	155 0807-Καθίσματα περιστροφικά ειδικής χρήσης	2	
14.00.02.0041	155 0811-Καθίσματα Γραφείων Π 50 -20 - 66 ΕΚΟΥΡΟΠΟΥΛΟΣ	2	
14.00.02.0042	155 0812-Καθίσματα βασικών μονάδων γκισσέ 50- 20-64 ΕΚΟΥΡΟΠΟΥΛΟΣ	5	
14.00.02.0043	155 0813-Καθίσματα Επισκεπτών - Συνεργατών 045-005 VALIN ΕΠΕ ΒΑΛ	2	
14.00.02.0047	155 0817-Καθίσματα αναμονής	10	
14.00.04.0016	152 2106-Τροπέζιδια τηλεφώνου Τομεαρχών σχ. 45	1	
14.00.04.0069	155 0705-Τροπέζια εδράσεως σφραγιστομηχανών	1	
14.00.04.0086	1550704-ΤΡΑΠΕΖΙΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΑΛΛ/ΦΙΑΣ	1	
14.00.05.0011	152 0202-Αρχειοθήκες διφυλλες σχεδ.1	4	
14.00.06.0006	151 0306-Βιβλιοθήκες υπολλήλων 2 τεμ.ΑΝΕΣΤΙΣ	1	
14.00.07.0001	151 0101-Αναλόγια ξύλινα αισουάν συνλλαγή	3	
14.00.08.0018	155 0114-Τρομματοθυρίδες τροχήλατες 60 θυρίδων	1	
14.00.09.0029	155 0304-Ερμάρια διαφύλαξης ταχ.ενσήμων 6 συρταριών	2	
14.00.12.0017	ΟΡΘΟΣΤΑΤΕΣ ΤΡΙΗΩΣΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΙΜΑΝΤΕΣ	4	
14.00.14.0001	151 0511-Βασικές μονάδες γκισσέ	3	
14.00.14.0002	151 0543-Γκισσέ δεμάτων	1	
14.00.14.0020	151 0514-Πόρτες γκισσέ	1	
14.00.17.0014	ΒΙΤΡΙΝΕΣ ΕΚΘΕΣΗΣ	1	
14.00.19.0002	152 1602-Καλόθια αχρήστων κοινά μεταλλικά σχ. 53	6	
14.00.19.0006	152 1504 Κρεμάστρες κινητές (καλλυγηροι)	1	

http://appux1.eltaint.gr:8030/OA_CGI/FNDWRR.exe?temp_id=1176583342&login=APPLSYSPUB/PUB@ELTA

21/9/2005

5. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ ΦΩΤΟΤΥΠΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΟΣ CANON 1500 – ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 3 – ΖΑΡΟΥΧΛΕΪΚΑ – ΠΑΤΡΑ



6. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ – ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ 3 – ΖΑΡΟΥΧΛΕΪΚΑ ΠΑΤΡΑ

H/Y

unisystems

UNISYSTEMS Α.Ε.Ε., Χηρσιωτικό Ενδύσου 24, 10673,
ΑΘΗΝΑ. Τηλ.: 210 3385000 Fax: 210 3630785

Λίστα Περιεχομένων

Παράδοση / Ημ/νια
2100009310 / 08.08.2007

Παρογγυλία/Ημ/νια
1100C03843 / 04.12.2006

Αναφορικό Δελτίο Αποστολής
ΔΑ Β 0019234

ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ:
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ Α.Ε.
*
*
ΑΠΕΛΛΟΥ 1 - ΑΘΗΝΑ
GR-10198 ΑΘΗΝΑ

Α/Α	Κωδικός	Περιγραφή	Ποσότητα	Μ.Μ.																											
0001	PRNT-LSR-074	PRINTER LASER LEXMARK E 352DN	1	TMX																											
0002	PRNT-DTMX-12T0548	PRINTER DOT MATRIX 2481	1	TMX																											
0003	PC-FUJ-P5915	PC FUJITSU-SIEMENS ESPRIMO P5915 IQ965	2	TMX																											
<p><i>Ο παραπάνω κωδικός ανά τεμάχιο περιλαμβάνει τα κάτωθι:</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr><td>Pentium 4 651 HT 3.4GHz</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>512MB DDR2-533</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>DVD ROM SATA</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>HDD SATA II 160GB 7.2K</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>Country Kit ESPRIMO (INT)</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>Win XP Prof</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>Optical USB Wheel Mouse</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>Monitor LCD 17"SCENICVIEW A17 2</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>KB SC USB CR GB</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> </table>					Pentium 4 651 HT 3.4GHz	1	TMX	512MB DDR2-533	1	TMX	DVD ROM SATA	1	TMX	HDD SATA II 160GB 7.2K	1	TMX	Country Kit ESPRIMO (INT)	1	TMX	Win XP Prof	1	TMX	Optical USB Wheel Mouse	1	TMX	Monitor LCD 17"SCENICVIEW A17 2	1	TMX	KB SC USB CR GB	1	TMX
Pentium 4 651 HT 3.4GHz	1	TMX																													
512MB DDR2-533	1	TMX																													
DVD ROM SATA	1	TMX																													
HDD SATA II 160GB 7.2K	1	TMX																													
Country Kit ESPRIMO (INT)	1	TMX																													
Win XP Prof	1	TMX																													
Optical USB Wheel Mouse	1	TMX																													
Monitor LCD 17"SCENICVIEW A17 2	1	TMX																													
KB SC USB CR GB	1	TMX																													
0004	SRV-FUJ-TX200S2F/X	FUJITSU-SIEMENS PY TX200S2F/X 3.0 2M/1G	1	TMX																											
<p><i>Ο παραπάνω κωδικός ανά τεμάχιο περιλαμβάνει τα κάτωθι:</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr><td>DVD ROM ATAPI</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>Tape Kit DUS Gen5 36GB 3MB/s Int.</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>HDD U320 36GB 15k hot plug 3.5" M</td><td style="text-align: right;">2</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>Cable Powercord 1.8m, grey</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>Parallel Port Option Centronix</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>Monitor LCD 17"SCENICVIEW A17-2</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>KB SC CR GB value keyboard</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> <tr><td>Win Srv 2003 St. Edit.</td><td style="text-align: right;">1</td><td>TMX</td></tr> </table>					DVD ROM ATAPI	1	TMX	Tape Kit DUS Gen5 36GB 3MB/s Int.	1	TMX	HDD U320 36GB 15k hot plug 3.5" M	2	TMX	Cable Powercord 1.8m, grey	1	TMX	Parallel Port Option Centronix	1	TMX	Monitor LCD 17"SCENICVIEW A17-2	1	TMX	KB SC CR GB value keyboard	1	TMX	Win Srv 2003 St. Edit.	1	TMX			
DVD ROM ATAPI	1	TMX																													
Tape Kit DUS Gen5 36GB 3MB/s Int.	1	TMX																													
HDD U320 36GB 15k hot plug 3.5" M	2	TMX																													
Cable Powercord 1.8m, grey	1	TMX																													
Parallel Port Option Centronix	1	TMX																													
Monitor LCD 17"SCENICVIEW A17-2	1	TMX																													
KB SC CR GB value keyboard	1	TMX																													
Win Srv 2003 St. Edit.	1	TMX																													
0005	NXDF-ISPRINT-02	NIXDORF BEETLE ISPRINT 2.4GHz 40GB XPP	3	TMX																											
0006	NXDF-KBD-TA3100	KEYBOARD TA3100 w MAGN READER +SMART CRD	3	TMX																											
0007	NXDF-MON-BA73A	WINCOR-NIXDORF MONITOR BA73A	3	TMX																											
0008	PRNT-NXDF-TH770	TH770 BARCODE PRNT+CABLES(USB,SER,PAR)	1	TMX																											
0009	TERM-002	ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ PA962-920AB+CRADLE+BATTERY	1	TMX																											
0010	SYMBOL-LS2208-01	SYMBOL LS2208 ΕΝΣΥΡΜΑΤΟΙ ΑΝΑΓΝΩΣΤΕΣ+CBL	3	TMX																											

- Σελίδα: 1 από 1 -

7. ΔΕΙΓΜΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ EYROGIRO & WESTERN UNION – ΕΛ.ΤΑ.

ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

EUROGIRO



ΑΠΟΣΤΕΛΛΟΜΕΝΑ ΠΟΣΑ (€)	ΤΕΛΟΣ (€) για πληρωμή σε μετρητά	ΤΕΛΟΣ (€) σε πίστωση λογαριασμού
ΜΕΧΡΙ 300	8,50	8,50
ΜΕΧΡΙ 750	11,50	11,50
ΜΕΧΡΙ 1500	14,00	14,00
ΜΕΧΡΙ 2200	15,50	15,50
ΜΕΧΡΙ 2500	16,30	16,30
ΜΕΧΡΙ 12.500	-	16,30

Πλέον τα έξοδα της χώρας προορισμού από € 2 έως € 3 (ανάλογα με τη χώρα προορισμού)

WESTERN UNION



MONEY TRANSFER

ΑΠΟΣΤΕΛΛΟΜΕΝΑ ΠΟΣΑ (€)	ΤΕΛΟΣ (€)
ΜΕΧΡΙ 40	9,50
ΜΕΧΡΙ 75	10,25
ΜΕΧΡΙ 150	15,25
ΜΕΧΡΙ 220	19,75
ΜΕΧΡΙ 300	23,50
ΜΕΧΡΙ 365	27,00
ΜΕΧΡΙ 555	30,50
ΜΕΧΡΙ 735	34,50
ΜΕΧΡΙ 920	40,25
ΜΕΧΡΙ 1105	44,00
ΜΕΧΡΙ 1285	51,25
ΜΕΧΡΙ 1470	55,00
ΜΕΧΡΙ 1835	62,25
ΜΕΧΡΙ 2200	77,00
ΜΕΧΡΙ 2565	91,50
ΜΕΧΡΙ 2935	106,00
ΜΕΧΡΙ 3300	120,50
ΜΕΧΡΙ 3670	135,00
ΜΕΧΡΙ 4035	149,50
ΜΕΧΡΙ 4400	164,00
ΜΕΧΡΙ 5500	193,00

Το παραπάνω αφορά στο βασικό τιμολόγιο της υπηρεσίας. Απευθυνθείτε στο προσωπικό του καταστήματος για επιμέρους τιμολογιακές πολιτικές για διάφορες χώρες.

8. ΔΕΙΓΜΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ – ΕΛ.ΤΑ.

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

ΤΕΛΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ

ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΜΕ ΜΠΛΕ ΕΝΤΥΠΙΑ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ: ΑΤΕΛΟΣ
ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΜΛ

- ΠΡΑΣΙΝΑ ΕΝΤΥΠΙΑ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ : **1,20**
- ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΤΕΛΙΑΣ **0,75**

ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΣΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΤΑΓΩΝ

Απλές Ταχυδρομικές Επιταγές

ΑΠΟΣΤΕΛΛΟΜΕΝΑ ΠΟΣΑ (€)		ΤΕΛΟΣ (€)
ΜΕΧΡΙ 150		3,10
ΜΕΧΡΙ 300		3,50
ΜΕΧΡΙ 600		4,00
ΜΕΧΡΙ 1.500		5,00
ΜΕΧΡΙ 3.000		6,50
ΜΕΧΡΙ 6.000		8,50

Τηλεφωνικές Ταχυδρομικές Επιταγές Money Express

ΑΠΟΣΤΕΛΛΟΜΕΝΑ ΠΟΣΑ (€)		ΕΝΙΑΙΟ ΤΕΛΟΣ (€)
ΑΠΟ 1 ΜΕΧΡΙ 6.000		6

Τηλεφωνικές Ταχυδρομικές Επιταγές Money Home

ΑΠΟΣΤΕΛΛΟΜΕΝΑ ΠΟΣΑ (€)		ΤΕΛΟΣ (€)
ΜΕΧΡΙ 150		7,85
ΜΕΧΡΙ 300		8,50
ΜΕΧΡΙ 600		9,00
ΜΕΧΡΙ 1.500		10,00
ΜΕΧΡΙ 3.000		11,00
ΜΕΧΡΙ 6.000		13,00

ΕΙΔΙΚΕΣ ΧΡΕΪΣΕΙΣ	ΤΕΛΟΣ (€)
Προμηθευα πληρωμής Επιταγών Εξωτερικού, EUROGIRO	2,5
Τέλος απόδειξης παραλαβής	1,2
Τέλος αίτησης τροποποίησης επιταγής, αλλαγής καταστήματος προορισμού, αναστολή πληρωμής, επιστροφή άδελφης επιταγής	1,5
Στρατιωτικές επιταγές έως € 90	στελώς
Απίστευτες ποιότητας επιταγών	στελώς

9. ΔΕΙΓΜΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ – ΕΛ.ΤΑ.

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ							Ισχύει από 01 10 2007	ΕΛΤΑ Hellenic Post
ΤΕΛΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ							ΤΕΛΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	
ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	Α. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ				Β. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		ΣΥΣΤΗΜΕΝΟΥ (πλέον των συνήθων τελών) 1,75€ ΚΑΤΕΠΕΙΓΟΝΤΟΣ (πλέον των συνήθων τελών) 1,50€ ΔΗΛΩΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ (πλέον των συνήθων τελών) πάγιο 2,00€ αναλογικό 0,30% Ελάχιστο ποσό ασφαλισίας τα 36€ , μέγιστο τα 30.000€ ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗΣ (από 0,01€ έως 3.000€) 2,20€ (από 3.000,01 έως 6.000€) 4,00€ REGISTERED PREMIUM (πλέον των συνήθων τελών) 1,85€ SMART POST (πλέον των συνήθων τελών) 1,65€ ΒΕΒΑΙΩΜΕΝΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ 1,30€ ΔΗΛΩΣΗ ΑΛΛΑΓΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ 2,00€ ΑΙΤΗΣΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ, ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΓΡΑΦΗΣ ή ΠΟΣΟΥ ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗΣ 2,00€ ΑΙΤΗΣΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΑΤΕΛΩΣ ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ (κατά την κατάθεση) 1,10€ ΑΠΡΟΠΛΗΡΩΤΟΥ ή ΑΝΕΠΑΡΚΩΣ ΠΡΟΠΛΗΡΩΜΕΝΟΥ (πλέον του ελλείποντος τέλους) 0,70€ Τα αντικείμενα που αποστέλλονται με το συνδυασμό ΣΥΣΤΗΜΕΝΟΥ, ΚΑΤΕΠΕΙΓΟΝΤΟΣ ή ΔΗΛΩΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ συνοδεύονται με ΔΩΡΕΑΝ ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ BUSINESS EXPRESS POST Προπληρωμένος Φάκελος Εγγυημένος Επίδοσης την επόμενη ημέρα το πρωί Είδος φακέλου 50 gr 100 gr 250 gr 500 gr Τιμή 2,10 € 2,30 € 2,80 € 3,30 €	
Κλάσμα Βάρους σε gr	Ανά	Συστημένο	Express	Express & Συστημένο	Ανά	Συστημένο		
ΜΙΚΡΑ								
20	0,54	2,29	2,04	3,79	0,49	2,24		
50	0,74	2,49	2,24	3,99	0,71	2,46		
100	0,97	2,72	2,47	4,22	0,94	2,69		
ΜΕΓΑΛΑ								
20	0,69	2,44	2,19	3,94	0,60	2,35		
50	0,90	2,65	2,40	4,15	0,83	2,58		
100	1,16	2,91	2,66	4,41	1,11	2,86		
200	1,45	3,20	2,95	4,70	1,41	3,16		
350	1,79	3,54	3,29	5,04	1,74	3,49		
500	2,14	3,89	3,64	5,39	2,08	3,83		
ΔΙΑΣΤΑΣΙΜΕΤΑ								
20	0,79	2,54	2,29	4,04	0,66	2,41		
50	1,10	2,85	2,60	4,35	1,02	2,77		
100	1,40	3,15	2,90	4,65	1,33	3,08		
200	1,70	3,45	3,20	4,95	1,63	3,40		
350	2,02	3,77	3,52	5,27	1,98	3,73		
500	2,30	4,05	3,80	5,55	2,25	4,00		
750	2,75	4,50	4,25	6,00	2,70	4,45		
1000	3,20	4,95	4,70	6,45	3,15	4,90		
1500	3,65	5,40	5,15	6,90	3,60	5,35		
2000	4,10	5,85	5,60	7,35	4,05	5,80		
ανά 500gr	+ 0,45				+ 0,45			
ΤΕΛΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ - ΕΥΡΩΠΗ 1 (Εντάσσονται οι χώρες: Αυστρία, Βέλγιο, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελβετία, Εσθονία, Ην. Βασιλείο, Ιρλανδία, Ιταλία, Ισπανία, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Νορβηγία, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πολωνία, Πορτογαλία, Σλοβενία, Σουηδία, Τσεχία, Φινλανδία και η Κύπρος για πάγιο από 100gr.)								
ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	Α. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ				Β. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ			
Κλάσμα Βάρους σε gr	Ανά	Συστημένο	Express	Express & Συστημένο	Ανά	Συστημένο		
ΜΙΚΡΑ								
20	0,67	3,17	2,87	5,37	0,62	3,12		
50	1,02	3,52	3,22	5,72	0,90	3,40		
100	1,53	4,03	3,73	6,23	1,35	3,85		
ΜΕΓΑΛΑ								
20	1,02	3,52	3,22	5,72	0,90	3,40		
50	1,43	3,93	3,63	6,13	1,25	3,75		
100	1,83	4,33	4,03	6,53	1,65	4,15		
200	2,44	4,94	4,64	7,14	2,20	4,70		
350	3,15	5,65	5,35	7,85	2,95	5,45		
500	3,80	6,30	6,00	8,50	3,70	6,20		
ΔΙΑΣΤΑΣΙΜΕΤΑ								
20	1,22	3,72	3,42	5,92	1,10	3,60		
50	1,62	4,12	3,82	6,32	1,45	3,95		
100	2,14	4,64	4,34	6,84	1,90	4,40		
200	2,85	5,35	5,05	7,55	2,50	5,00		
350	3,85	6,35	6,05	8,55	3,40	5,90		
500	4,90	7,40	7,10	9,60	4,30	6,80		
750	5,90	8,40	8,10	10,60	5,30	7,80		
1000	7,20	9,70	9,40	11,90	6,50	9,00		
1500	9,30	11,80	11,50	14,00	8,50	11,00		
2000	11,50	14,00	13,70	16,20	10,35	12,85		
ανά 500gr	+ 2,15				+ 2,00			
ΤΕΛΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ - ΕΥΡΩΠΗ 2 και ΛΟΙΠΕΣ ΧΩΡΕΣ (Εντάσσονται οι υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης και όλες οι χώρες των άλλων Ηπείρων)								
ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ	Α. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ				Β. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ			
Κλάσμα Βάρους σε gr	Ανά	Συστημένο	Express	Express & Συστημένο	Ανά	Συστημένο		
ΜΙΚΡΑ								
20	0,67	3,17	2,87	5,37	0,62	3,12		
50	1,17	3,67	3,37	5,87	1,00	3,50		
100	1,62	4,12	3,82	6,32	1,50	4,00		
ΜΕΓΑΛΑ								
20	1,02	3,52	3,22	5,72	0,90	3,40		
50	1,52	4,02	3,72	6,22	1,30	3,80		
100	2,04	4,54	4,24	6,74	1,75	4,25		
200	2,58	5,08	4,78	7,28	2,35	4,85		
350	3,75	6,25	5,95	8,45	3,10	5,60		
500	5,10	7,60	7,30	9,80	4,20	6,70		
ΔΙΑΣΤΑΣΙΜΕΤΑ								
20	1,22	3,72	3,42	5,92	1,10	3,60		
50	1,62	4,12	3,82	6,32	1,45	3,95		
100	2,28	4,78	4,48	6,98	2,20	4,70		
200	3,05	5,55	5,25	7,75	2,90	5,40		
350	4,25	6,75	6,45	8,95	4,00	6,50		
500	5,60	8,10	7,80	10,30	5,00	7,50		
750	7,70	10,20	9,90	12,40	7,00	9,50		
1000	10,50	13,00	12,70	15,20	9,00	11,50		
1500	16,00	18,50	18,20	20,70	13,00	15,50		
2000	21,00	23,50	23,20	25,70	17,00	19,50		
ανά 500gr	+ 4,50				+ 4,00			