

Καινοτόμες Ταχυδρομικές Υπηρεσίες – Υβριδικό Ταχυδρομείο

Γενικά, τα τελευταία χρόνια οι πάροχοι Ταχυδρομικών Υπηρεσιών προχωρούν στην ενσωμάτωση και προσφορά νέων καινοτόμων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας με στόχο την αντιμετώπιση της παρατηρούμενης στασιμότητας ή ακόμα και μείωσης των όγκων και, κατά συνέπεια, των εσόδων από τις παραδοσιακές υπηρεσίες τους. Το «υβριδικό ταχυδρομείο» είναι μία από αυτές τις υπηρεσίες και θεωρείται ιδιαίτερα ελκυστική για τους παρόχους όσον αφορά στην Απόδοση επί της Επένδυσης (ROI – Return On Investment).

✉ Υβριδικό Ταχυδρομείο

Το υβριδικό ταχυδρομείο είναι μία υπηρεσία που βασίζεται στις νέες τεχνολογίες και επιτρέπει στον αποστολέα την αποστολή του μηνύματος σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή προς τον πάροχο, ο οποίος στη συνέχεια το μετατρέπει σε ηλεκτρονική μορφή (εφόσον χρειάζεται), το επεξεργάζεται κατάλληλα και τέλος, το μετατρέπει σε έντυπη μορφή, δηλαδή σε ένα συνηθισμένο ταχυδρομικό αντικείμενο επιστολικού ταχυδρομείου, προκειμένου να παραδοθεί στον παραλήπτη του.

Όπου επιτρέπεται από την Εθνική Νομοθεσία και εφόσον ζητηθεί από το χρήστη της υπηρεσίας (αποστολέα), η διαδικασία παράδοσης του αντικείμενου μπορεί να περιλαμβάνει και τη χρήση άλλων μέσων, όπως FAX, e-mail, κ.α. Στην περίπτωση που η παράδοση γίνεται στη διεύθυνση του παραλήπτη σαν αντικείμενο επιστολικού ταχυδρομείου, το αρχικό μήνυμα μεταφέρεται σε ηλεκτρονική μορφή σε όσο το δυνατό μεγαλύτερη απόσταση και μετατρέπεται σε έντυπη μορφή σε κάποιο χώρο, όσο το δυνατόν πλησιέστερα του σημείου παράδοσης. Με άλλα λόγια, το υβριδικό ταχυδρομείο χρησιμοποιεί εξελιγμένα πληροφοριακά συστήματα προκειμένου να επιτύχει τη διαλογή και δρομολόγηση του μηνύματος σε χώρο πλησίον του σημείου παράδοσης, όπου και γίνεται η αναπαραγωγή – εκτύπωση του μηνύματος, η τοποθέτησή του σε φάκελο και η επικόλληση του γραμματοσήμου.

Τα οφέλη για τις επιχειρήσεις – χρήστες της υπηρεσίας, ιδιαίτερα για εκείνες που προσεγγίζουν τους πελάτες τους με έντυπο υλικό αλλά δεν έχουν σαν βασικό αντικείμενο τις εκτυπώσεις, είναι πολλαπλά καθώς τους δίνεται η δυνα-

τότητα να αναθέσουν την εκτύπωση της αλληλογραφίας τους στον ταχυδρομικό πάροχο, ο οποίος χρησιμοποιεί για το σκοπό αυτό εξειδικευμένο εξοπλισμό πολύ υψηλής ποιότητας, επιτυγχάνοντας σημαντικά χαμηλότερο κόστος. Στην αντίθετη περίπτωση οι επιχειρήσεις θα είχαν πολύ μεγαλύτερο σταθερό κόστος ενώ θα χρειαζόταν να επενδύουν υψηλά ποσά στη διαρκή αναβάθμιση των εκτυπωτικών τους κέντρων. Συνοψίζοντας, τα οφέλη της υπηρεσίας για τους χρήστες είναι:

- Μείωση του χρόνου που απαιτείται για την προετοιμασία της αλληλογραφίας καθώς και του σχετικού κόστους, με την ταυτόχρονη εξασφάλιση πολύ υψηλής ποιότητας.
- Ανάθεση της συλλογής, διαλογής και του χειρισμού της αλληλογραφίας απευθείας στον πάροχο.
- Μεγαλύτερη αξιοπιστία όσον αφορά στους χρόνους παράδοσης και, ενδεχομένως, μείωσή τους.
- Δυνατότητα διανομής της αλληλογραφίας τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή με τη χρήση της ίδιας διαδικασίας.

Τα οφέλη για τους παρόχους της υπη-

ρεσίας είναι πολύ σημαντικά και πολυεπίπεδα. Συγκεκριμένα:

- Με την ίδρυση μιας μονάδας που θα αναλάβει την εκτύπωση και την ολοκλήρωση της αλληλογραφίας, ικανής να εξυπηρετήσει όχι έναν αλλά μεγάλο αριθμό πελατών, ο πάροχος έχει τη δυνατότητα να επιτύχει σημαντικές οικονομίες κλίμακας εγκαθιστώντας τον πιο προηγμένο εξοπλισμό με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.
- Κατανέμοντας κατάλληλα τον όγκο παραγγελιών, ο πάροχος μπορεί να επιτύχει τη βέλτιστη χρησιμοποίηση του εξοπλισμού ενώ με την κατανομή του κόστους χρήσης νέας τεχνολογίας σε πολλούς πελάτες – χρήστες, έχει τη δυνατότητα να επενδύει σε νέες τεχνολογίες πολύ νωρίτερα από οποιονδήποτε μεμονωμένο χρήστη.
- Ο πάροχος αποκτά πλέον τη δυνατότητα να ελέγχει την εγκυρότητα των διευθύνσεων των παραληπτών προτού τυπώσει την αλληλογραφία. Έτσι, μετά από συνεννόηση με τον αποστολέα, η αλληλογραφία που δεν δύναται να παραδοθεί λόγω λανθασμένων ή μη έγκυρων διευθύνσεων μπορεί να μην τυπώνεται, μειώνοντας σημαντικά το διαχειριστικό κόστος.

- Κατανοώντας τις επιχειρηματικές διαδικασίες ενός πελάτη και το περιεχόμενο των δεδομένων που διακινεί, ο πάροχος έχει τη δυνατότητα να εκμεταλλευτεί έγκαιρα τυχόν επιχειρηματικές ευκαιρίες και να επεκτείνει το εύρος των παρεχομένων υπηρεσιών ώστε να καλύψει τις ανάγκες των πελατών του, αλλά και να τους προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες διαχείρισης περιεχομένου.
- Η καθιέρωση ενός τυποποιημένου δίαυλου επικοινωνίας με τον πελάτη μέσω του οποίου ανταλλάσσονται τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή δίνει στον πάροχο σημαντικό επιχειρηματικό πλεονέκτημα καθώς μπορεί να χρησιμοποιήσει τον ίδιο δίαυλο για την παροχή νέων υπηρεσιών που βασίζονται στη χρήση Ηλεκτρονικών

Επικοινωνιών.

- Τέλος, ο πάροχος ταυτόχρονα με την προσφορά μιας ποιοτικής και εξαιρετικά αξιόπιστης υπηρεσίας αποκτά τη δυνατότητα τυποποίησης της αλληλογραφίας (χρησιμοποιώντας μέγεθος και ποιότητα χαρτιού καθώς και μέγεθος φακέλων που ταιριάζουν στις απαιτήσεις του), ενσωμάτωσης bar-coding σύμφωνα με τις προδιαγραφές των συστημάτων αυτόματης διαλογής που τυχόν χρησιμοποιεί και προσδιορισμού της αλληλογραφίας με τρόπο ώστε να εκτυπώνεται σε δέσμες ανάλογες με τις διαδρομές των ταχυδρόμων χωρίς να απαιτείται άλλη διαλογή. Το αποτέλεσμα των παρα-

πάνω είναι η ενδυνάμωση της θέσης του παρόχου στην ταχυδρομική αγορά.



Ρυθμιστικά Θέματα: Αδειοδότηση

Σύμφωνα με το Ν.2668/1998, ταχυδρομικά αντικείμενα θεωρούνται και τα «κείμενα που έχουν διαβιβασθεί μέσω της διαδικασίας του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τη στιγμή που, υπό την τελική τους μορφή, εγκλείονται σε φάκελο προς επίδοση».

Συνεπώς, για την παροχή υπηρεσιών υβριδικού ταχυδρομείου ισχύει η νομοθεσία που διέπει την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών στην Ελληνική Επικράτεια. Συγκεκριμένα, εκτός του Φορέα Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ), υπηρεσίες αυτού του είδους μπορούν να παρέχουν όσοι πάροχοι αδειοδοτηθούν από την ΕΕΤΤ.

Το Υβριδικό Ταχυδρομείο στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα τα ΕΛΤΑ ολοκληρώνουν φέτος την εγκατάσταση υποδομών για την παροχή υπηρεσιών υβριδικού ταχυδρομείου. Η επένδυση αυτή στοχεύει στην βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης και στη μείωση του λειτουργικού της κόστους. Σύμφωνα με

τα ΕΛΤΑ, η λειτουργία της υπηρεσίας υβριδικού ταχυδρομείου εκτιμάται ότι τα δύο πρώτα χρόνια εφαρμογής είναι δυνατόν να φέρει έσοδα τουλάχιστον 40 εκ. ευρώ.

Περιβαλλοντικά Οφέλη

Το υβριδικό ταχυδρομείο έχει προφανή περιβαλλοντικά οφέλη καθώς συντελεί στη μείωση του αριθμού των δρομολογίων που απαιτούνται για τη συλλογή και μεταφορά της αλληλογραφίας. Αν ληφθεί υπόψη και το γεγονός ότι οι κύριοι πελάτες της υπηρεσίας είναι εταιρείες που αποστέλλουν μεγάλες ποσότητες αλληλογραφίας (διαφημιστικό ταχυδρομείο, λογαριασμοί, κ.λπ.), γίνεται εύκολα κατανοητό ότι το υβριδικό ταχυδρομείο μπορεί να οδηγήσει σε μείωση του ίχνους άνθρακα μιας επιχείρησης.

Θέματα Ανταγωνισμού

Στις 18 Ιουνίου 2008, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή απέστειλε προειδοποιητική επιστολή στη Σλοβακία ζητώντας της να διευκρινίσει κατά πόσον πρόσφατες τροποποιήσεις της Εθνικής Νομοθεσίας δύνανται να παραβιάζουν τα άρθρα 82

και 86 της Συνθήκης ίδρυσης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

Οι συγκεκριμένες τροποποιήσεις επεκτείνουν το μονοπώλιο του ΦΠΚΥ (Slovenská Pošta) στο στάδιο επίδοσης των υπηρεσιών υβριδικού ταχυδρομείου. Σημειώνεται ότι η δραστηριότητα αυτή ήταν ανοιχτή στον ανταγωνισμό πριν τις τροποποιήσεις αυτές. Η Επιτροπή ισχυρίζεται ότι πλέον απαγορεύεται βάσει Νόμου να παράσχουν υπηρεσίες οι πάροχοι που ήδη δραστηριοποιούνταν στη συγκεκριμένη αγορά και με τον τρόπο αυτό απειλείται η βιωσιμότητά τους. ►





επεξεργασία, εκτύπωση, εμφακέλωση και αποστολή τους προς τη Γερμανία και αλλού.

Η Deutsche Post αντιτάχθηκε σε αυτή τη διαδικασία καθώς πληρωνόταν μόνο τα καταληκτικά τέλη για τα αντικείμενα αυτά και απαίτησε την πληρωμή του συνόλου των ταχυδρομικών τελών εσωτερικού (υψηλότερων των καταληκτικών τελών).

Το ΔΕΚ έκρινε ότι εφόσον μεταξύ των ταχυδρομικών υπηρεσιών των ενδιαφερόμενων κρατών μελών δεν υφίσταται συμφωνία για τον καθορισμό των καταληκτικών τελών σε συνάρτηση με τις πραγματικές δαπάνες διεκπεραίωσης και διανομής της εισερχόμενης διασυνοριακής αλληλογραφίας, ένα κράτος μέλος μπορεί να παρέχει νομοθετικά στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες του το δικαίωμα να επιβάλουν την καταβολή των ταχυδρομικών τελών εσωτερικού, στην περίπτωση κατά την οποία αποστολείς που είναι εγκατεστημένοι εντός του κράτους

αυτού παραδίδουν, οι ίδιοι ή μέσω τρίτου προσώπου, στις ταχυδρομικές υπηρεσίες άλλου κράτους μέλους ταχυδρομικά αντικείμενα σε μεγάλες ποσότητες, προκειμένου τα αντικείμενα αυτά να αποσταλούν στο πρώτο κράτος μέλος.

Οι υπηρεσίες αυτές δεν μπορούν πάντως να απαιτούν από τους αποστολείς παρά μόνο τη διαφορά μεταξύ των «καταληκτικών τελών» (που καταβάλλονται από τις ταχυδρομικές υπηρεσίες του κράτους μέλους ταχυδρομικής) και των ταχυδρομικών τελών εσωτερικού, ειδάλλως θα επρόκειτο για καταχρηστική εκμετάλλευση δεσπόζουσας θέσεως υπό την έννοια του κοινοτικού δικαίου του ανταγωνισμού.

► Η Σλοβακία πρότεινε αλλαγές στο σχετικό Νόμο αλλά η Επιτροπή δεν τις έκρινε ικανοποιητικές. Η υπόθεση είναι ακόμα ανοιχτή. Στις 10 Φεβρουαρίου 2000, το Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΔΕΚ) ανακοίνωσε την απόφασή του για τις υποθέσεις Deutsche Post AG κατά Gesellschaft für Zahlungssysteme mbH (GZS) και Citicorp Kartenservice GmbH (υποθέσεις C-147/97 και C-148/97). Και οι δύο υποθέσεις αφορούσαν περιπτώσεις αναταχυδρόμησης (remail) A-B-A. Για παράδειγμα, η Citibank έστειλε τα στοιχεία των λογαριασμών πελατών διαφόρων εταιρειών που εκδίδουν πιστωτικές κάρτες σε μια κεντρική μονάδα επεξεργασίας δεδομένων στην Ολλανδία, όπου γινόταν η



Λ. Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 615 1000, Fax: 210 610 5049

Αίτηση Εγγραφής στον κατάλογο αποδεκτών του «Επικοινωνίες εν τάχει»

Εάν επιθυμείτε να λαμβάνετε δωρεάν το Ενημερωτικό Δελτίο της ΕΕΤΤ, παρακαλούμε να αποστείτε είτε την ακόλουθη αίτηση συμπληρωμένη στο fax: 210 610 5049 είτε ηλεκτρονικό μήνυμα με τα ίδια δεδομένα στη διεύθυνση newsletter@eett.gr

ΝΕΑ ΕΓΓΡΑΦΗ

ΑΛΛΑΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

(Συμπληρώστε το ονοματεπώνυμό σας και μόνο τα στοιχεία που αληθίζουν)

Επώνυμο: Όνομα:

Εταιρεία: Αντικείμενο Εταιρείας:

Θέση στην Εταιρεία:

Διεύθυνση:

ΤΚ: Περιοχή:

Τηλ.: Fax:

e-mail:

