



Tina
ΜΑΙΡΗΣ
ΛΑΜΠΑΔΙΤΗ
lampaditim@yahoo.gr

Clever Point

Το έξυπνο δίκτυο που «άνθισε» εν μέσω πανδημίας

Η πλατφόρμα που συνδέει το e-commerce με ένα δίκτυο περίπου 200 καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα, με στόχο να παρέχει εναλλακτικές υπηρεσίες στις παραδόσεις, στις παραλαβές και τις επιστροφές των δεμάτων

Η χρυσή ιδέα στριφογύριζε για χρόνια στο μυαλό του πληροφορικού της Eurobank Ευάγγελου Αγορόπουλου. Ομως το φορτωμένο καθημερινό του πρόγραμμα με τις τρεις διευθύνσεις που είχε υπό την εποπτεία του στην τράπεζα δεν του επέτρεπε να υλοποιήσει το σχέδιό του. Η ευκαιρία ήρθε όταν αποφάσισε να ενταχθεί στο πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου της συστημικής τράπεζας και να αλλάξει επαγγελματική πορεία.

Πιστεύοντας ακράδαντα ότι η πληροφορική είναι ένα είδος τέχνης, ο πρώην τραπεζοϋπάλληλος έστησε το 2016 μια πλατφόρμα, το Clever Point, η οποία συνδέει το e-commerce με ένα δίκτυο περίπου 200 καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα. Στόχος της εταιρείας είναι να παρέχει εναλλακτικές υπηρεσίες σχετικά με τις παραδόσεις, τις παραλαβές και τις επιστροφές των δεμάτων. Ας πάρουμε μια πρώτη ιδέα για τον τρόπο λειτουργίας της έξυπνης υπηρεσίας. Ο καταναλωτής μπορεί να παραλάβει το πακέτο που έχει παραγγείλει από e-shop όποτε θέλει, σε διευρυμένο ωράριο, χωρίς άγχος, από ένα σημείο κάπου κοντά στο σπίτι του, στη δουλειά του ή στον δρόμο όπου κινείται. Μόλις το δέμα φτάσει στο επιλεγμένο σημείο, ο πελάτης θα ενημερωθεί άμεσα με SMS και email. Με αυτό τον τρόπο, μπορεί να κανονίσει ο ίδιος πότε θα παραλάβει το δέμα του εντός 7 ημερών χωρίς να περιμένει σε ουρές και να ταλαιπωρείται, όπως βλέπουμε συχνά να συμβαίνει, ιδίως μετά το ξέσπασμα της πανδημίας.

Τα επιλεγμένα σημεία παραλαβής είναι μίνι μάρκετ, ανθοπωλεία, βενζινάδικα, σταθμοί πάρκινγκ, παντοπωλεία, ασφαλιστικά γραφεία, DVD clubs και φωτοτυπικά κέντρα. Στο δίκτυο των καταστημάτων προστέθηκε πρόσφατα και η αλυσίδα Γρηγόρης Μικρογεύματα, αυξάνοντας τις επιλογές του καταναλωτή στη διάρκεια των καθημερινών μετακινήσεών του.

Η ίδια απλή διαδικασία ακολουθείται και στις περιπτώσεις επιστροφής των αγορών. Ο καταναλωτής αφήνει το δέμα που θέλει να επιστρέψει στο κοντινότερο σημείο όταν τον βολεύει και το e-shop στέλνει να το παραλάβουν ή εναλλακτικά αναλαμβάνει η Clever Point την επιστροφή του δέματος. Παράλληλα, μέσω του δικτύου, μπορεί να πραγματοποιηθούν και αποστολές είτε από τον ίδιο τον καταναλωτή, είτε με courier, είτε μέσω μιας μεταφορικής εταιρείας. Το δίκτυο παρέχει πολύτιμες υπηρεσίες και στους ταξιδιώτες. Με απόλυτη ασφάλεια ένας τουρίστας μπορεί να παραλάβει από τα σημεία το κλειδί για την κράτηση που έχει

κάνει σε κατάλυμα Airbnb (Airbnb Key Management), αλλά και να αφήσει για φύλαξη τις βαλίτσες του προκειμένου να απολαύσει μια τελευταία βόλτα μέχρι την ώρα της πτήσης του (Luggage Storage).

Η υπηρεσία που στήθηκε στην αρχή με τη βοήθεια των μελών της οικογένειας Αγορόπουλου κατέγραφε ανερχόμενη πορεία. Μέχρι που ήρθε η πανδημία ανατρέποντας τα έως τώρα δεδομένα στον κλάδο. Οι εταιρείες courier κράσαραν και οι καθυστερήσεις στις αποστολές προκάλεσαν σωρεία παραπόνων. Το δίκτυο Clever Point εμφανίστηκε ως εναλλακτική λύση, με αποτέλεσμα ο κύκλος εργασιών της υπηρεσίας να

επιστρέφει από τη δουλειά του. Επίσης, δεν είναι λίγοι οι παραλήπτες που δεν θέλουν για λόγους ασφαλείας και ανωνυμίας να χτυπάει ο courier το κουδούνι του σπιτιού τους, αλλά και να εγκλωβίζονται για ώρες περιμένοντας να παραλάβουν τις αγορές τους.

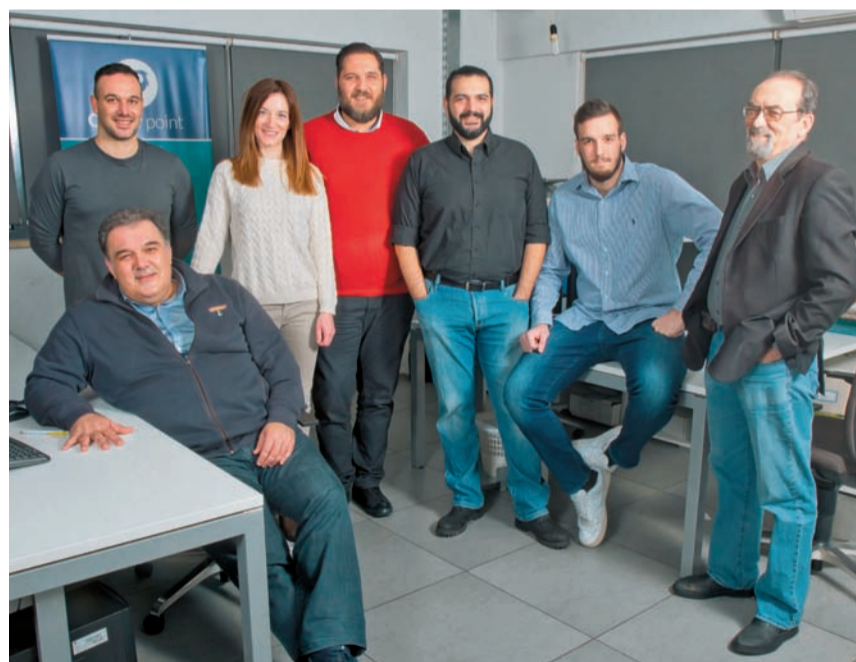
«Το Clever Point δεν είναι εταιρεία ταχυμεταφορών», μας εξηγεί ο κ. Αγορόπουλος. «Δραστηριοποιείται στο Last Mile Delivery, το τελικό βήμα της διαδικασίας παράδοσης από ένα κέντρο. Η τελική διαδικασία στη χώρα μας αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα που επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τα ηλεκτρονικά καταστήματα, αλλά και τους καταναλωτές καθώς οι δύο πλευρές δυσκολεύονται να συναντηθούν. Όσο πιο κοντά βρεθούν τα ηλεκτρονικά καταστήματα και οι εταιρείες μεταφορών/courier στον καταναλωτή, τόσο περισσότερα προβλήματα θα λυθούν.

Εμείς στο Clever Point οραματιζόμαστε το Last Mile Delivery αρκετά βελτιωμένο σε σχέση με τη σημερινή του κατάσταση. Στόχος μας είναι να έχουμε περισσότερους ευχαριστημένους καταναλωτές οι οποίοι θα αντιληφθούν την αξία και τη σημασία του ηλεκτρονικού εμπορίου στις ημέρες μας. Ετσι θα καταφέρουμε να πετύχουμε συνολική ανάπτυξη του e-commerce στην Ελλάδα. Φανταστείτε αν όλα τα e-shops και οι couriers είχαν σημεία παραδόσεων σχεδόν σε κάθε γειτονιά, πόσο ευκολότερες θα ήταν οι παραδόσεις και πόσες λιγότερες αποτυχίες θα υπήρχαν».

Τον ρωτάμε αν η κρίση λειτουργήσει ως ευκαιρία για την εταιρεία του και πώς σκοπεύει να την αξιοποιήσει από δω και πέρα. «Οι προοπτικές είναι θετικές και ήδη εργαζόμαστε σκληρά και επικοινωνούμε καθημερινά με δεκάδες συνεργάτες για να υλοποιήσουμε το μελλοντικό μας πλάνο», τονίζει ο κ. Αγορόπουλος. «Σε ετήσια βάση, από το δίκτυό μας πραγματοποιούνται συνολικά 250.000 συναλλαγές. Στόχος μας είναι έως το τέλος του 2021 το δίκτυό μας να περιλαμβάνει 5.000 σημεία σε όλη τη χώρα ώστε να μπορούμε να εξυπηρετούμε ακόμα περισσότερους καταναλωτές. Επίσης, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες της αγοράς, αναπτύξαμε τη web εφαρμογή shop.cleverpoint.gr για να

μπορούν οι καταναλωτές να χρησιμοποιούν την υπηρεσία μας και να παραλαμβάνουν τις αγορές τους από οποιοδήποτε ηλεκτρονικό κατάστημα του κόσμου και αν παραγγείλουν προϊόντα. Είμαστε περήφανοι για τα σχόλια των καταναλωτών που χρησιμοποιήσαν την υπηρεσία μας. Στο site μας έχουν καταγραφεί 17.000 αξιολογήσεις πολιτών που μας βαθμολογούν με μέσο όρο 4,6 με άριστα το 5. Σ' αυτό το αποτέλεσμα έχουν συμβάλει, φυσικά, και οι ιδιοκτήτες και οι εργαζόμενοι των φυσικών καταστημάτων που εμπιστεύτηκαν την ιδέα μας και παρέχουν αξιόπιστα την υπηρεσία στο κοινό που έρχεται καθημερινά σε επαφή μαζί τους».

Ο καταναλωτής ενημερώνεται με SMS και email και μπορεί να παραλάβει το πακέτο που έχει παραγγείλει όποτε θέλει, χωρίς άγχος εφόσον το ωράριο είναι διευρυμένο, από ένα σημείο κάπου κοντά στο σπίτι του, στη δουλειά του ή στον δρόμο όπου κινείται, χωρίς να περιμένει σε ουρές και να ταλαιπωρείται



Ο διευθύνων σύμβουλος της Clever Point, Ευάγγελος Αγορόπουλος (αριστερά καθιστός), με την ομάδα της εταιρείας

αυξηθεί κατά 45%-50%. Αλλά και πριν από την πανδημία στον κλάδο των υπηρεσιών courier το ποσοστό των καθημερινών αποτυχημένων παραδόσεων ξεπερνούσε το 20%.

Η Clever Point δίνει στον καταναλωτή περισσότερες επιλογές για το πώς θα παραλάβει τις αγορές του. Είτε αυτό αφορά τα σημεία εξυπηρέτησης, είτε στην ώρα παραλαβής η οποία μπορεί να είναι εκτός του ωραρίου αποστολών των courier 9 π.μ. - 5 μ.μ. ακόμα και τα Σαββατοκύριακα. Τα στοιχεία που έχει επεξεργαστεί η εταιρεία δείχνουν ότι το 40% του κοινού λαμβάνει τα δέματά του εκτός ωραρίου, συνήθως στις 6 μ.μ. που