

## **ΠΡΑΚΤΙΚΑ**

### **2<sup>η</sup> Συνάντηση Εργασίας Προγράμματος LDV COUrier Routing through Innovative Emulation Learning program (COURIEL) (Βουδαπέστη, 16 Ιουνίου 2009)**

Στις 15-17.6.2009 πραγματοποιήθηκε στη Βουδαπέστη, στην έδρα της Ταχυδρομικής Υπηρεσίας της Ουγγαρίας (Magyar Posta), η 2<sup>η</sup> συνάντηση εργασίας του Προγράμματος COURIEL Project.

Στην παραπάνω συνάντηση συμμετείχαν εκπρόσωποι των εμπλεκόμενων στο Πρόγραμμα εταίρων **(επισυνάπτεται λίστα συμμετεχόντων)**:

- Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε. – ΕΛΤΑ
- Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ Α.Ε.
- Πανεπιστήμιο Αιγαίου
- Ταχυδρομική Υπηρεσία της Ουγγαρίας

### **ΘΕΜΑΤΑ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ**

*(επισυνάπτεται η agenda της συνάντησης)*

1. Παρουσίαση Magyar Posta Logistics (MPL)
2. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας για το προφίλ εκπαίδευσης και τις ιδιαίτερες δεξιότητες που διαθέτουν οι εργαζόμενοι των Ταχυμεταφορών σύμφωνα με τη θέση εργασίας τους- Συζήτηση επί των αποτελεσμάτων της έρευνας και οριστικοποίηση των παραμέτρων εκπαίδευσης
3. Παρουσίαση της οικονομικής διαχείρισης του Προγράμματος
4. Διάχυση των αποτελεσμάτων του Προγράμματος
5. Λοιπά θέματα

### **ΣΥΖΗΤΗΣΗ**

#### ***Παρουσίαση Magyar Posta Logistics***

Ο κύριος Sándor Horváth, General Manager- Logistics Service Business Unit, παρουσίασε αρχικά κάποια γενικά στοιχεία για την Ταχυδρομική Υπηρεσία της Ουγγαρίας (ιστορία, δίκτυο καταστημάτων, έσοδα, οργανωτική δομή), δίνοντας έμφαση στις δραστηριότητες της Ε.Μ. “Logistics Services”.

Ειδικότερα, αναφέρθηκε στην επίτευξη των στόχων ποιότητας, στο στόλο των οχημάτων που διαθέτει η Magyar Posta και στις δραστηριότητες των οδηγών της. Ανέπτυξε επίσης τον τρόπο λειτουργίας του δικτύου επίδοσης των δεμάτων (δομή, αριθμητικά στοιχεία, τεχνολογία PDA κ.ά.), καθώς και τα κίνητρα που δίνονται στο προσωπικό που εργάζεται στον τομέα αυτό, με στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας του και του αριθμού των επιτυχημένων επιδόσεων.

Κλείνοντας, επεσήμανε τις πιστοποιημένες διαδικασίες logistics της Magyar Posta.

***Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας για το προφίλ εκπαίδευσης και τις ιδιαίτερες δεξιότητες που διαθέτουν οι εργαζόμενοι των Ταχυμεταφορών σύμφωνα με τη θέση εργασίας τους- Συζήτηση επί των αποτελεσμάτων της έρευνας και οριστικοποίηση των παραμέτρων εκπαίδευσης***

Οι κύριοι Γιώργος Δρούγκας, Διευθυντής Οργάνωσης και Ανάπτυξης της εταιρείας «Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ Α.Ε.», και οι κύριοι Γιώργος Νινίκας και Θοδωρής Αθανασόπουλος,

Υποψήφιοι Διδάκτορες του Πανεπιστημίου Αιγαίου, αναφέρθηκαν εν συντομία στο σκοπό του Προγράμματος COURIEL, στα αναμενόμενα οφέλη και την πρόοδο που έχει επιτευχθεί μέχρι σήμερα, βάσει του αρχικού χρονοδιαγράμματος και των πακέτων εργασίας.

Στη συνέχεια, ανέπτυξαν τα αποτελέσματα των 4 ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν από τους εταίρους (Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ Α.Ε., Ταχυδρομική Υπηρεσία Ουγγαρίας), εστιάζοντας στα πορίσματα του 4<sup>ου</sup> ερωτηματολογίου, που αφορά στην καταγραφή των δεξιοτήτων και των εκπαιδευτικών αναγκών των εταίρων, από τις οποίες θα προκύψει το εκπαιδευτικό υλικό του Προγράμματος.

Τα κύρια αποτελέσματα των ερωτηματολογίων συνοψίζονται στα ακόλουθα σημεία:



## 4. Results - summary

- Courier business environment is homogeneous in all participants.
- Most of the participants in the QNRs were male, between 35 – 45 years old with high school educational background and with an average of 15 years of working experience.
- Perspective for development through suitable personnel training
- All participants have limited IT infrastructure (in both order processing and routing/fleet monitoring) and it seems there are great opportunities for development and training in this area
- There is a strong need by all participants for optimal route planning and efficient handling of pickups in customer locations
- All participants agree that there are several needs for further training for operational personnel
- Greece and Hungary seem to spend few minutes in fleet management operations, while Romania cares more about these kind of operations, handled by dispatchers.



## 4. Results - summary

- Although all participants seem to be more experienced regarding operations and business, they believe they lack of skills and knowledge on technologies
- While all participants agree on the significance of routing/sorting procedures, they don't seem to understand the importance of automation of these procedures using computers and more advanced technologies
- Most of the participants agree that a 4-5 day self-training program (on PCs) should be useful mostly for the improvement of the business operation and the QoS
- Participants believe that on average a training program should be repeated once or twice a year
- Almost all participants (from any country or working position) rated the significance/ impact of the COURIEL project to over 3.5 out of 5. Finally, more experienced personnel (in both skills and knowledge) who can understand better the scope and results of such a project rated it to an average of 4.3 out of 5, pointing out the overall acceptance of the project by its final target groups.



Παρουσιάστηκαν επίσης τα επόμενα βήματα των Πακέτων Εργασίας 2 & 3 (έρευνα και ανάπτυξη υλικού θεωρητικής εκπαίδευσης, σχεδιασμός και ανάπτυξη συστήματος εξομοίωσης)

και ακολούθησε συζήτηση επί των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων και του προτεινόμενου εκπαιδευτικού προγράμματος:



## 6. Discussion on WP2

Day	Session	Chapter	Hours	Type of Material	Slides	Other Needs (P C s, S /Ws, ...)
1	1.1	Logistics	1,5	PPT	30	
	1.2	Postal Services & Express Courier	1,5	PPT	30	
2	2.1	Networks (Hubs, Organization, etc.)	1,5	PPT	15	
	2.2	Theory on Routing	1,5	PPT	20	
3	3.1	Routing Software, Case Studies	1,5	PPT	10	Shortrec S/W
	3.2	Case Studies / Practical Problems	1,5	PPT - S/W	20	Emulation S/W (static only)
4	4.1	Dynamic Routing, Case Studies	1,5	PPT	20	
	4.2	Emulation S/W	1,5	S/W	5	Emulation S/W (dynamic only)
5	5.1	IT / Reporting, etc.	1,5	PPT	30	
	5.2	Lab Session (S/W)	1,5	S/W	5	Emulation S/W
<b>Total</b>			<b>15</b>		<b>185</b>	

INDICATIVE



Οι εκπρόσωποι της Ταχυδρομικής Υπηρεσίας της Ουγγαρίας δήλωσαν ότι αποδέχονται κατ' αρχήν την παραπάνω πρόταση, δεσμεύτηκαν ωστόσο να δώσουν την οριστική τους απάντηση μόλις εξετάσουν το πρόγραμμα αναλυτικότερα.

*Επισυνάπτεται η σχετική παρουσίαση.*

### Παρουσίαση της οικονομικής διαχείρισης του Προγράμματος

Ο κύριος Σωκράτης Κουρουτζίδης, Προϊστάμενος Τμήματος Ανταγωνισμού της Διεύθυνσης Στρατηγικής και Ανάπτυξης ΕΛΤΑ, ανέπτυξε αναλυτικά το θέμα της οικονομικής διαχείρισης του Προγράμματος (προϋπολογισμός, staff costs, travel and subsistence costs, subcontracting costs, equipment costs, indirect costs κτλ.), ενώ δόθηκαν οι απαραίτητες διευκρινίσεις στα ερωτήματα της Magyar Posta.

### Διάχυση των αποτελεσμάτων του Προγράμματος

Η κυρία Αφροδίτη Ρήγα, Τομέας Διεθνών Σχέσεων ΕΛΤΑ, αναφέρθηκε εν συντομία στην ανάγκη διάχυσης των αποτελεσμάτων και στις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να γίνουν προς την κατεύθυνση αυτή.

Οι εκπρόσωποι του ΕΛΤΑ δεσμεύτηκαν ότι η αρμόδια Διεύθυνση της εταιρείας θα σχεδιάσει άμεσα το λογότυπο και την αφίσα του Προγράμματος, τα οποία θα σταλούν στους υπόλοιπους εταίρους, προκειμένου να προχωρήσουν στις κατάλληλες προωθητικές ενέργειες (δημοσίευση στις ιστοσελίδες των εταιριών, προβολή της αφίσας στα ταχυδρομικά καταστήματα κτλ.).

Σε δεύτερη φάση, θα συνταχθεί από ελληνικής πλευράς κείμενο για τα πεπραγμένα και τα αποτελέσματα του 1<sup>ου</sup> πακέτου εργασίας, το οποίο θα σταλεί στη συνέχεια στην Ταχυδρομική Υπηρεσία της Ουγγαρίας, προκειμένου να αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα της. Σημειώνεται ότι το εν λόγω κείμενο θα είναι κοινό για όλους τους εταίρους.

*Επισυνάπτεται η σχετική παρουσίαση.*

## **Λοιπά θέματα**

*Μετά τη συνάντηση, πραγματοποιήθηκε επίσκεψη στο Courier Center (Táblás utca) και την επόμενη ημέρα στο National Logistics Center (Budaörs), όπου οι Έλληνες εταίροι είχαν την ευκαιρία να δουν από κοντά τον τρόπο οργάνωσης μίας κεντρικής μονάδας διανομής και τις διαδικασίες παραγωγής του αυτοματοποιημένου κέντρου της Magyar Posta.*

*Διαθέσιμο φωτογραφικό υλικό.*