

LOGISTICS & Management

www.logistics-management.gr

● ΜΑΡΤΙΟΣ 2023 ● No 227

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

ΒΑΝΤΑ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΥ

Managing Director της Arkas Logistics

«Θέτουμε υψηλούς στόχους
για to customer experience»



ΤΟ ΘΕΜΑ

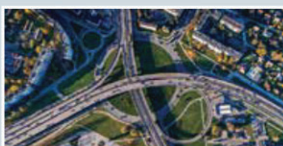


1ο Αναπτυξιακό Συνέδριο Green Transport & Logistics

ΓΡΑΦΟΥΝ:

- Νίκος Ραδόπουλος,
- Σπυρίδων Διαμαντίδης (ΣΕΒΕ)
- Χρήστος Βασιλάκος (ΣΕΒ)
- Σταμάτης Ανδριανόπουλος
(Planning A.E.)
- Βασιλική Λαζηνού (ILME)
- Βασίλης Κορκιάδης (ΕΒΕΠ)

ΕΞΤΡΑ



Εθνικές & διεθνείς μεταφορές



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΠΛΑΝΟ
Της εταιρείας
Κ.Ε.Μ.Τ.Π.Κ.
Αριθμός Πρωτοκόλλου
502

PRESS POST
X+S
PRESS POST

ΕΛΤΑ
Hellenic Post

T-PRESS
www.tpress.gr

Τροίας 2, 15235 Βριλήσσια, Αθήνα
Τηλ. Κέντρο: 210 68.00.170
Fax: 210 68.00.176
e-mail: tpress@tpress.gr



ΚΩΔΙΚΟΣ: 215682

«Θέτουμε υψηλούς στόχους για το customer experience»

Βάντα Κωστοπούλου

Η Managing Director της Arkas Logistics διηγείται την πράγματι μακρά ιστορία της οικογενειακής επιχείρησης που εξελίχθηκε σε έναν πολυεθνικό οργανισμό με ισχυρές βάσεις.

Συνέντευξη στη Γεωργία Μολώση

Οι ρίζες της Arkas Holding, μητρικής της Arkas Logistics, ξεκινούν από τη Μασσαλία των αργών του 18ου αιώνα, περνούν από την Κέρκυρα και τη Σμύρνη και καταλήγουν στην Ελλάδα και στην Τουρκία, με μια ολοκληρωμένη γραμμή παροχής υπηρεσιών διαμεταφορών και Logistics σε πάρα πολλές περιοχές του πλανήτη, πέρα από την Ελλάδα και τα Βαλκάνια.

Για τη δυναμική αυτή πορεία, όπως και για την εξέλιξη της εταιρείας σήμερα σε μία από τις κορυφαίες διαμεταφορικές και 3PL, μιλάει η Managing Director Βάντα Κωστοπούλου, στη συνέντευξη που παραχώρησε στο Logistics & Management. Η κ. Κωστοπούλου αναλύει διεξοδικά τις προτεραιότητες και τους στόχους της Arkas Logistics σήμερα, παρουσιάζει την πλούσια γκάμα των δραστηριοτήτων της, περιγράφει τις αρχές και τους όρους βάσεις των οποίων καλλιεργεί σχέσεις εμπιστοσύνης πολλών χρόνων με τους πελάτες και τους συνεργάτες της, και μας μιλάει για το όραμα της για το μέλλον.

LM: Κυρία Κωστοπούλου, ποια είναι τα βασικά ηθικολογικά της Arkas Logistics έναντι του ανταγωνισμού στην χώρα μας;

— Η Arkas Logistics, μέλος της Arkas Holding, ιδρύθηκε τον Οκτώβριο του 2004, με στρατηγική τοποθέτηση των γραφείων της σε Πειραιά και Θεσσαλονίκη, δίνοντας προτεραιότητα στον ανθρώπινο παράγοντα και χαίζοντας σχέσεις σε σεβασμό προς τις ανάγκες των πελατών - συνεργατών της.

Σε μία οικογενειακή επιχείρηση και μέλος ενός πολυεθνικού οργανισμού, έχει



Η Arkas Logistics δίνει έμφαση στις θαλάσσιες μεταφορές εμπορευματοκιβωτίων, προσφέροντας καθημερινά «on to the door» σε παγκόσμια επίπεδα.



ως επίκεντρο την προσωποποιημένη επαφή με τους συνεργάτες της, ενώ διαθέτει την τεχνολογία ενός πολυεθνικού οργανισμού.

Η Arkas Logistics εξειδικεύεται σε υπηρεσίες μεταφοράς και Logistics, καλύπτοντας όλο το εύρος της εφοδιαστικής αλυσίδας και προσφέροντας ένα πλήρες χαρτοφύλακιο θαλάσσιων, αεροπορικών, χερσαίων και συνδυαστικών μεταφορών και

υπηρεσιών Logistics, για την εξυπηρέτηση γενικών και ειδικού φορτίου.

Η αποστολή μας είναι να προσφέρουμε ολοκληρωμένες υπηρεσίες σε όλο το φάσμα της εφοδιαστικής αλυσίδας, αποτελεσματικά και αξιόπιστα. Με υπευθυνότητα και συνέπεια, διαχειριζόμαστε τα φορτία των συνεργατών μας, προσφέροντας ασφάλεια και υψηλό επίπεδο υπηρεσιών σε όλα τα στάδια της μεταφοράς.

► Πώς ξεκίνησε η δραστηριότητα της εταιρείας στην Ελλάδα και σε 10 ες αργότερα βασίζεται η ούση της με τη μητρική της Arkas Holding;

— Η ιστορία της οικογένειας Αρκά ξεκινάει το 1711 στη Μασσαλία. Ένα μέλος της οικογένειας έφυγε από το γαλλικό λιμάνι με το έντονο ελληνικό χρώμα, και πήγε στην Κέρκυρα, όπου ασχολήθηκε με τις εξαγωγές αγροτικών προϊόντων. Κατόπιν ο Γκαμπριέλ Αρκάς εγκαθίσταται στη Σμύρνη, στα μικρασιατικά παράλια, και ιδρύει εταιρεία εισαγωγών - εξαγωγών.

Το 1944 αναλαμβάνει ο γιος του Λουκιανός, που ιδρύει την πρώτη ναυτιλιακή εταιρεία πρακτορέυσης πλοίων. Ειδικότερα, μετέτρεψε την εταιρεία εισαγωγών - εξαγωγών σε εταιρεία διεθνών μεταφορών, με βάση τη Σμύρνη. Το 1964 ο Λουκιανός Αρκάς, που είχε ελληνική υπηκοότητα, φεύγει από τη Σμύρνη κι έρχεται στην Ελλάδα.

Τις επιχειρήσεις στην Τουρκία αναλαμβάνει ο γιος του Lucien, από τους σημαντικότερους επιχειρηματίες της χώρας, ο οποίος δημιούργησε την Arkas Holding. Από το 1999 η αδελφή του Lucien, η Ζρέτ Αρκάς, είναι πρόεδρος του ομίλου Arkas Hellas, και πρόκειται για τη μητέρα μου.

Από τον ούλο του 2021 ανέλαβα εγώ τα καθήκοντα της διευθύνουσας συμβούλου στη διαμεταφορική εταιρεία του ομίλου, την Arkas Logistics. Η Arkas Logistics ιδρύθηκε το 1989 στη Σμύρνη, έχει 17 γραφεία στην Τουρκία, καθώς και σε Αζερμπαϊτζάν, Καζακιστάν, Κίνα, Γεωργία και Αμερική, αλλά και στην Ελλάδα, όπου υπήρξε η πρώτη διαμεταφορική εταιρεία στο εξωτερικό. Τα γραφεία μας διαθέτουν δικές τους αποθήκες και φορτηγά, και στοχεύουν σε αγορές της Ινδίας, της Σεργίας και της Ευρασίας.

► Το 2022 ήταν μια χρονιά δύσκολη για όλο τον κόσμο, εξαιτίας των επάλληλων κρίσεων οι οποίες ξεκίνησαν το 2019 - 2020. Πώς εξελίχθηκαν τα πράγματα για σας και τι στόχους έχετε για το 2022;

— Από το 2020, η αύξηση της ζήτησης στο εξωτερικό, η συμφόρηση των λιμανιών, οι ελλείψεις στις εφοδιαστικές αλυσίδες, οι επιπτώσεις από την πανδημία, η αναζήτηση πρώτων υλών εκτός των παραδοσιακών αγορών (Far East), ο πόλεμος στην

Ουκρανία, η μείωση της παγκόσμιας νομισματικής ρευστότητας, η μείωση της καταναλωτικής ζήτησης λόγω του υψηλού πληθωρισμού στην Ευρώπη και στις ΗΠΑ, τα μεγάλα εμπορευματικά αποθέματα, καθώς και άδεια παράγοντες, εκτινάξαν στα ύψη τους ναύλους για τη μεταφορά εμπορευματοκιβωτίων και δημιούργησαν αστάθεια στο κόστος μεταφοράς των χερσαίων και αεροπορικών μεταφορών, με αποτέλεσμα να υπάρχουν ζημιοοικονομικές ανισότητες στην αγορά.

Σπό τις παρούσες συνθήκες, η εταιρεία μας κινήθηκε με σταθερή ανάπτυξη στη ποιότητα, με άμεση ενημέρωση των πελατών - συνεργατών μας για την παγκόσμια κατάσταση, με έμφαση στην επάνωση των μεταφορικών τους αναγκών και στην υποστήριξη για την επιχειρηματική τους βιωσιμότητα. Και προτείνοντας στόχοι αυτής της ποιότητας ήταν η άμεση εξυπηρέτηση και το χρέος σταθερών και μακροπρόθεσμων συνεργασιών, για μια βιώσιμη και ισχυρή αναπτυξιακή στρατηγική.

«Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας διασφαλίζουν τις ροές των μεταφερομένων αγαθών σε βέλτιστους χρόνους, με υψηλούς δείκτες διασφάλισης ποιότητας και διαδικασιών»



► Ποιος είναι ο βασικός δραστηριότητες της Arkas Logistics και σε ποιο αντικείμενο θεωρείτε ότι έχετε τη μεγαλύτερη εξειδίκευση, βάσει και του πελατολόγιού σας;

– Η Arkas Logistics, πάροχος διεθνών μεταφορών και Logistics, υποστηρίζει την παγκόσμια και τοπική βιομηχανία και το εμπόριο μέσω των υπηρεσιών της σε χερσαίες, αεροπορικές, θαλάσσιες, 3PL και ειδικές μεταφορές, από τη μεταφορά ενός δέματος έως και τη μεταφορά ενός ολόκληρου εργοστασίου. Διαθέτοντας περισσότερα από 34 χρόνια τεχνολογίας, προσφέρουμε λύσεις στην παγκόσμια εφοδιαστική αλυσίδα, σε υπηρεσίες μεταφορών και Logistics άρτια δεμένες (συνυφασμένες) με τεχνολογικά εργαλεία και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που προσφέρουμε διασφαλίζουν τις ροές των μεταφερόμενων αγαθών και εμπορευμάτων σε βέλτιστους χρόνους, με υψηλούς δείκτες διασφάλισης ποιότητας και διαδικασιών, παρέχοντας ασφάλεια κατά τη μεταφορά, άμεση πληροφορόσηψη και εξυπηρέτηση στον πελάτη και συνεργάτη.

Συγκεκριμένα παρέχουμε:

- Στις θαλάσσιες μεταφορές, δίκτυο σε παγκόσμιο επίπεδο και σε όλα τα λιμάνια!
- Στις οδικές και σιδηροδρομικές μεταφορές, δίκτυο σε όλη την Ευρώπη.



Πρόσφατα στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας εντάχθηκε ο κ. Γιάννης Φετάνης με την ιδιότητα του Commercial Director.

► Στις αεροπορικές μεταφορές, δίκτυο σε παγκόσμιο επίπεδο και σε όλα τα αεροδρόμια!

► Στο τομέα των 3PL / Logistics, δίκτυο σε Ελλάδα, Βαλκάνια, Τουρκία και Αμερική, και στις κυριότερες ευρωπαϊκές χώρες!

► Εκτελωνισμούς και ειδικές μεταφορές σε παγκόσμιο επίπεδο!

► Διαπιστώνω ότι η εταιρεία δεν ασχολείται στην Ελλάδα με τις σιδηροδρομικές μεταφορές. Ποιος είναι ο λόγος για αυτό;

– Η υπηρεσία σιδηροδρομικών μεταφορών αποτελεί μια οικονομική, ταχεία και φιλική λύση προς το περιβάλλον. Η ARKAS Logistics, σε συνεργασία με τη μητρική εταιρεία, έχει ξεκινήσει να εξετάζει λύσεις διασύνδεσης μέσω σιδηροδρομικών αξόνων από Αθήνα και Θεσσαλονίκη προς χώρες της κεντρικής, ανατολικής και βόρειας Ευρώπης.

► Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ήδη μία σημαντική επιταγή της εποχής. Πώς ανταποκρίνεται η εταιρεία και με ποια μέσα;

– Μεγάλο ποσοστό των υπηρεσιών που διαθέτουμε, βρίσκονται στο στάδιο του εκσυγχρονισμού και της ψηφιοποίησης. Προχωρούμε σε προγράμματα CRM και Track & Trace, ώστε να προσφέρουμε στους συνεργάτες μας νέες δυνατότητες

και ταχύτερη εξυπηρέτηση. Προχωρήσαμε ακόμη σε αυτοματοποίηση των εργασιών, ενώ επεξεργασθήκαμε τη διαδικασία μας, αποκτώντας την πιστοποίηση I O 001 2015. Επίσης, πραγματοποιήσαμε σημαντικές αλλαγές στην οργάνωσή μας δομή.

Με την ψηφιοποίηση αλλάζει η δυναμική της εταιρείας μας σε θέματα προσαρμοστικότητας και συνεχούς εκπαίδευσης, λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης.

► Ποιο είναι το όραμα της Arkas Logistics για την ανάπτυξη και την εξέλιξη της και ποια είναι τα 6-έδρα 6-ετίας 6-ετίας της εταιρείας;

– Το όραμά μας είναι να είμαστε σημείο αναφοράς και πρώτη επιλογή ως διαμεταφορική εταιρεία στη διεθνή - τοπική αγορά για πελάτες - συνεργάτες, παρόντων σταθερότητας στις αξίες μας. Η Arkas Logistics στοχεύει διαχρονικά στην εξέλιξη, σε νέες επενδύσεις, σε αναδιοργάνωση των υφιστάμενων δομών, σε τεχνολογικές λύσεις και σε άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, θέτοντας υψηλούς στόχους στην επίτευξη του customer experience.

Για εμάς οι άνθρωποι μας βρίσκονται στο επίκεντρο όλων των ενεργειών μας, δημιουργούν αξία και συμβάλλουν με ακεραιότητα και δυναμισμό στην επιτυχία του ομίλου.

LM



Παγκόσμια δυναμική στη διαμεταφορά

► Σε ποιες αγορές του εξωτερικού έχετε τη μεγαλύτερη δραστηριότητα σήμερα και ποια από τις παροχές σας είναι η περισσότερο δημοφιλής;

– Μία ομάδα εξειδικευμένων ανθρώπων σε τρία υποκαταστήματα (Ελλάδα και Σερβία) συνεχίζει να προσφέρει τις υπηρεσίες της, υποστηρίζοντας με πάθος και επαγγελματισμό τις ελληνικές, τις σερβικές (στα Βαλκάνια) και τις διεθνείς επιχειρήσεις, αναδεικνύοντας την Arkas Logistics Ελλάδος σε μία από τις ηγέτιδες εταιρείες διεθνών μεταφορών και Logistics, σε τοπικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Δίνουμε λύσεις σε κάθε τομέα / κλάδο στην εφοδιαστική αλυσίδα, με κλίμα στόχευσης τις αγορές της Ελλάδας, των Βαλκανίων, της Μεσογείου, της Ευρώπης, της Ασίας και της Μέσης Ανατολής, της Αμερικής και της Τουρκίας.

Διαθέτουμε αξιόπιστες λύσεις για όλες τις αγορές, με έμφαση στις θαλάσσιες μεταφορές εμπορευματοκιβωτίων. Διαχειριζόμαστε καθημερινά εκατοντάδες container σε παγκόσμιο

πίεδο, δίνοντας «end to end» λύσεις στην παγκόσμια αγορά της εφοδιαστικής αλυσίδας, γεγονός το οποίο μας κατατάσσει στις πρώτες θέσεις της ναυτιλιακής διαμεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων (FCL, LCL & Special Projects). Τα οφέλη των ναυτιλιακών μας υπηρεσιών (FCL / LCL / Special Projects) είναι τα εξής:

- Ανταγωνιστικές τιμές και υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών.
- Διαθεσιμότητα χώρων (space availability).
- Αξιοπιστία χρονοδιαγράμματος / χρόνων μεταφοράς.
- Εβδομαδιαίος προγραμματισμός αναχωρήσεων & αφίξεων.
- Εξειδικευμένο πηήμα εξυπηρέτησης πελατών.
- e-Solutions.

Επιπλέον, η ARKAS Logistics προσφέρει ανταγωνιστικές λύσεις και στις χερσαίες, αεροπορικές και 3PL υπηρεσίες μεταφοράς, εξίσου, αξιόπιστα και ψηφιακά, και μάλιστα στους κατάλληλους χρόνους!