

Η Πρεσβεία μας θέλει να παρουσιάσει κάποιες ενδιαφέρουσες φινλανδικές εταιρίες με παρουσία στην Ελλάδα. Ξεκινάμε με την πιο πρόσφατη άφιξη στην ελληνική αγορά, τη WOLT.

Έτσι ήρθαμε σε επαφή με τον Τόνυ Χόνκανεν οποίος είναι υπεύθυνος για την επέκταση των διεθνών δραστηριοτήτων της Wolt. Βρέθηκε στην Αθήνα το 2018 για να ιδρύσει τη Wolt Ελλάς και να ξεκινήσει τις δραστηριότητές της εταιρίας στην Αθήνα.



1) Μπορείς να μας πεις πως γεννήθηκε η ιδέα για την ίδρυση της εταιρίας;

Η Wolt ιδρύθηκε από έξι άτομα το 2014. Ο Μίκι (Κούσι) συνέλαβε την αρχική ιδέα στο Σαν Φρανσίσκο λίγα χρόνια νωρίτερα, όταν ένας φίλος του κάλεσε ένα ταξί μέσω μιας εφαρμογής στο κινητό. Τότε πρόσεξε πόσο θετική ήταν αυτή η εμπειρία και πως η εφαρμογή λειτούργησε άπταιστα από την παραγγελία μέχρι και την πληρωμή της υπηρεσίας. Ο Μίκι συνειδητοποίησε τότε ότι στο μέλλον θα μπορούμε στην πράξη να παραγγείλουμε οτιδήποτε μέσω μιας εφαρμογής κινητού τηλεφώνου, και έτσι άρχισε η κυοφορεί η ιδέα.

Η εφαρμογή της Wolt μπήκε σε λειτουργία για πρώτη φορά στο Ελσίνκι το 2015, και αρχικά στην πλατφόρμα μας είχαν συμπεριληφθεί περίπου δέκα εστιατόρια και καφετέριες. Στο ξεκίνημα δεν υπήρχε η δυνατότητα διανομής της παραγγελίας στο σπίτι, αλλά τότε σκοπός ήταν ο πελάτης να μπορέσει να παραγγείλει π.χ. τον καφέ ή το φαγητό του εκ των προτέρων μέσω της εφαρμογής της Wolt. Γρήγορα αντιληφθήκαμε όμως ότι η αποφυγή παραμονής στην ουρά από

μόνη της δεν αποτελούσε εκείνα τα χρόνια κάποια ιδιαίτερη διευκόλυνση για τον κόσμο. Η διανομή των παραγγελθέντων στο σπίτι ήταν μια υπηρεσία που αναζητούσε πιο πολύ ο κόσμος.

2) Πως κατάφερε η Wolt να κάνει το άλμα από μια εταιρία start up σε παγκόσμιας φήμης εταιρία;

Το πώς έκανε το άλμα από μια μικρή φινλανδική εταιρία σε διεθνώς γνωστή εταιρία μπορεί να ανακεφαλαιωθεί κατά τη γνώμη μου στα εξής στοιχεία:

- Οι ιδρυτές της εταιρίας είχαν τις τεχνικές δεξιότητες και το όραμα για να προσφέρουν μια εφαρμογή που θα διευκόλυνε την καθημερινότητα των ανθρώπων.

Το δυνατό χαρτί της Wolt ήταν πάντα το γεγονός ότι ο κόσμος απολαμβάνει τη χρήση της εφαρμογής. Από την αρχή δώσαμε ιδιαίτερη έμφαση στην τεχνολογία, και έτσι συνολικά τέσσερα από τα έξι ιδρυτικά μέλη της εταιρίας ειδικεύτηκαν στην ανάπτυξη της τεχνολογίας.

Η φροντίδα προς τους συνεργάτες και τους πελάτες φαίνεται από το γεγονός ότι η κάθε απόφαση μας βασίζεται στο πως η εμπειρία χρήσης της εφαρμογής από τους πελάτες και τους συνεργάτες θα είναι όσο το δυνατό καλύτερη. Οι ιδρυτές ήθελαν από την πρώτη ημέρα λειτουργίας της εταιρίας να προσλάβουν ανθρώπους που συμμερίζονται τον τρόπο σκέψης τους.

Το τρίτο στοιχείο είναι η ζωνή επιθυμία των ιδρυτών να δημιουργήσουν ένα φινλανδικό – και ευρύτερα ένα ευρωπαϊκό - success story. Η Wolt κατάφερε να ξεχωρίσει και να ανταγωνιστεί τα μεγαλύτερα του κλάδου παρόλο που καταγόμαστε από τη μικρή Φινλανδία.

- Οι φινλανδικές ρίζες και οι πολύ ικανές τοπικές ομάδες

Το Ελσίνκι ήταν αναμφισβήτητα μια από τις δυσκολότερες πόλεις για να ξεκινήσει κανείς στον τομέα αυτό: ο πληθυσμός είναι μικρός και η πόλη αραιοκατοικημένη (σε διεθνή κλίμακα), ο κόσμος δεν είχε συνηθίσει τη διανομή του φαγητού στο σπίτι, το κόστος είναι υψηλό και οι κλιματικές συνθήκες απαιτητικές. Δηλαδή, έπρεπε πρώτα να καταφέρουμε να οργανώσουμε καλά τη διανομή φαγητού στο Ελσίνκι, και για αυτό το λόγο δίναμε πάντα ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη της τεχνολογίας, στην αποτελεσματικότητα και στο να είναι τα έξοδα και τα έσοδα κάθε παραγγελίας να είναι σε ισορροπία. Λόγω των πολλών αρχικών προκλήσεων η τεχνολογία μας είναι πολύ αναπτυγμένη, και η Wolt είναι μια από τις πιο αποτελεσματικές εταιρίες του κλάδου.

Πέρα από την τεχνολογία σημαντικό ρόλο παίζουν και οι εργαζόμενοι σε χώρες όπου έχουμε παρουσία. Για μας είναι σημαντικό η Wolt να έχει πραγματικά τοπική παρουσία, και στο ότι π.χ. οι πελάτες να παίρνουν γρήγορα απαντήσεις στη δικιά τους γλώσσα. Το χτίσιμο αυτών των τοπικών ομάδων είναι πάντα κάτι συναρπαστικό και παράλληλα κάτι επιφέρει έντονη ηθική ικανοποίηση.



- Γρήγορες και στοχευμένες προσλήψεις

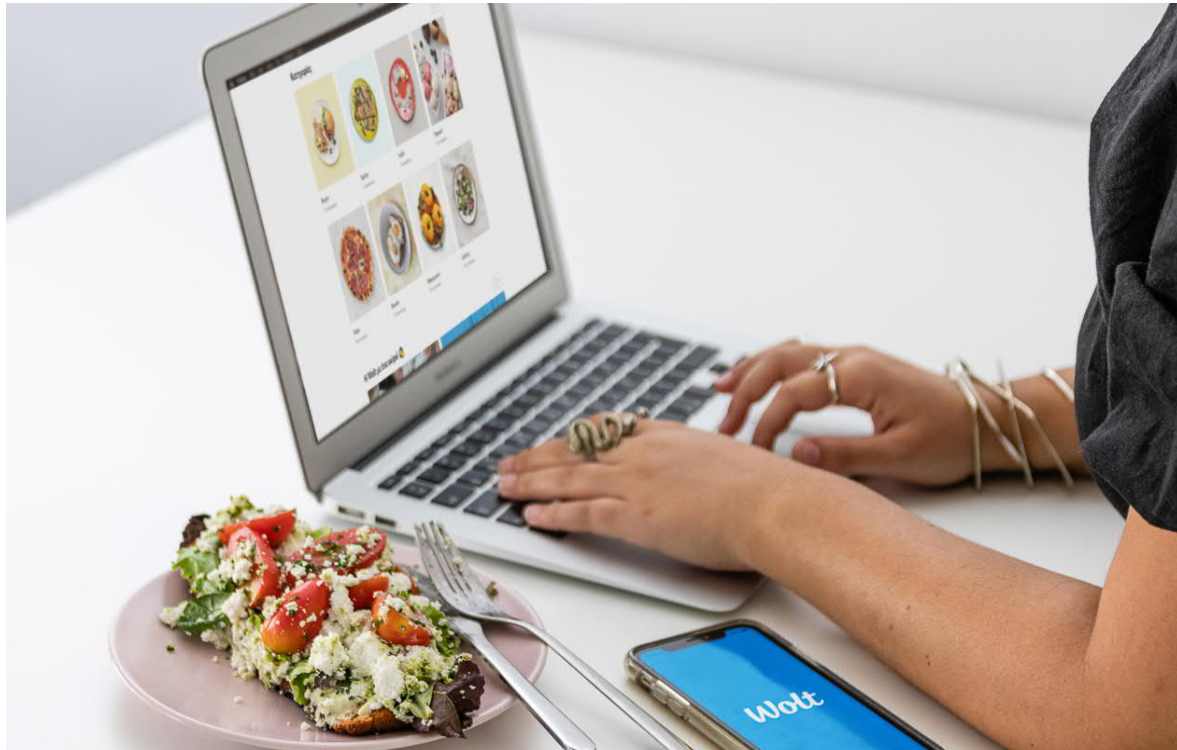
Ένα μεγάλο μέρος της επιτυχίας της Wolt βασίζεται φυσικά στους εργαζομένους της. Έχουμε μεγαλώσει από τους έξι ιδρυτές σε πάνω από 2.200 άτομα σε πέντε χρόνια, και τα περισσότερα άτομα έχουν προσληφθεί κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους. Παρόλη την γρήγορη ανάπτυξη καταφέραμε να διατηρήσουμε τα υψηλά στάνταρντ στις προσλήψεις. Όταν μια επιχείρηση αναπτύσσεται γρήγορα, είναι μόνο ανθρώπινο να γίνονται οι προσλήψεις με σύντομες διαδικασίες, αφού υπάρχει πολύ περισσότερη δουλειά από ότι προλαβαίνει κανείς να διεκπεραιώσει. Είμαστε πολύ ευτυχισμένοι για το γεγονός ότι ανεξάρτητα από τη μεγάλη πίεση, καταφέραμε να κρατήσουμε τον πήχη ψηλά και να προσλάβουμε στην εταιρία μας τους ικανότερους ανθρώπους του κόσμου για τους οποίους το συμφέρον των πελατών και των συνεργατών είναι το σημείο εκκίνησης για όλα.

- Μακροπρόθεσμος τρόπος σκέψης

Η βασική μας αρχή ήταν πάντα ότι πρώτα πρέπει να δημιουργήσουμε μια σταθερή βάση και να μη τρέξουμε πίσω από κάθε ευκαιρία που παρουσιάζεται. Στην πράξη αυτό σημαίνει παραδείγματος χάρι ότι θα συγκεντρωθούμε στη δημιουργία μιας εμπειρίας την οποία οι πελάτες ή οι συνεργάτες μας δεν θέλουν να αλλάξουν αντί π.χ. να τρέξουμε αμέσως στις μεγαλύτερες αγορές του κόσμου για να ανταγωνιστούμε τις πιο έμπειρες από εμάς εταιρίες.

Αυτή η λογική καθορίζει κατά πολύ και τον τρόπο διεθνοποίησής μας. Μετά τις Βόρειες και τις Βαλτικές χώρες αποφασίσαμε να μπούμε σε χώρες στις οποίες θα είμασταν οι πρώτοι ή ανάμεσα στις πρώτες εταιρίες του κλάδου, διότι σε αυτές τις χώρες θα μπορούσαμε να προσφέρουμε στην

πράξη κάτι επιπλέον για την καθημερινότητα των πελατών και των συνεργατών, και να μάθουμε και εμείς. Χάρη στη λογική αυτή, είμαστε τώρα σημαντικά πιο προετοιμασμένοι να προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας στην Ιαπωνία και στη Γερμανία, όπου ανοίξαμε τις θυγατρικές μας πέρσι. Και στις δύο χώρες οι δραστηριότητές μας ξεκίνησαν καλύτερα από τις σχετικά υψηλές προσδοκίες μας.



3) Από ποιες χώρες ξεκινήσατε την εξωστρέφειά σας και πότε σε σχέση με την ίδρυσή της εταιρίας; Σε πόσες χώρες έχετε παρουσία αυτή τη στιγμή;

Η Σουηδία ήταν η πρώτη αγορά εκτός Φινλανδίας, που δραστηριοποιηθήκαμε την άνοιξη του 2016. Μπήκαμε στη Σουηδία άπειροι και χωρίς καμία έρευνα αγοράς. Ο κύριος λόγος εισόδου στην αγορά της ήταν το γεγονός ότι η Σουηδία είναι μια γειτονική μας χώρα. Μάθαμε πολλά από τα λάθη μας. Ανοίξαμε στην Εσθονία τη θυγατρική μας τον Αύγουστο του 2016 όντας λίγο σοφότεροι.

Μετά τα πρώτα απαιτητικά βήματα της Σουηδίας και της Εσθονίας, συγκεντρωθήκαμε τους επόμενους έξι μήνες στο χτίσιμο των διαδικασιών και της τεχνολογίας έτσι ώστε να μπορούσαμε εν συνεχεία να τις μεταφέρουμε με ευκολία και αλλού. Μετά από αυτή την περίοδο ανάπτυξης ανοίξαμε τις θυγατρικές μας στη Δανία, στη Λιθουανία και στη Λετονία, και δώσαμε την προσοχή μας στις αγορές της Κεντρικής Ευρώπης και Καυκάσιας. Σήμερα η Wolt δραστηριοποιείται σε 23 χώρες και 136 πόλεις.

4) Πότε επέκτεινε η Wolt τις δραστηριότητές της στην Ελλάδα και με ποια κριτήρια καταλήξατε στην επιλογή της Ελλάδας ως αγοράς – στόχου εκείνη τη στιγμή;

Ανοίξαμε τη Wolt Greece στην Αθήνα τον Ιανουάριο του 2019. Κάναμε και για την Ελλάδα την συνηθισμένη μας ανάλυση, στην οποία ζυγίσαμε τα ευρήματα της έρευνας αγοράς. Υπήρχαν κάποια δεδομένα που θεωρήθηκαν υπέρ της εισόδου στην Ελλάδα, όπως ο μεγάλος αριθμός εστιατορίων, τα οποία δεν παρείχαν υπηρεσίες διανομής, η έντονη προτίμηση των καταναλωτών για το food delivery και η καλή οικονομική ισορροπία της παραγγελίας, δηλαδή τα έξοδα και τα έσοδα μιας μεμονωμένης παραγγελίας ήταν δυνατό να ισοσκελιστούν – για να αναφέρω μερικά από τα πλεονεκτήματα.

Παρόλο που ξεκινήσαμε τις συνεργασίες μας από τα εστιατόρια που δεν παρείχαν δικιά τους μεταφορά, διαπιστώσαμε σύντομα ότι και κάποιοι άλλοι επιθυμούσαν να συνεργαστούν μαζί μας. Αυτό βασιζόταν στο γεγονός ότι είχαμε μια άριστη εφαρμογή με καλή εξυπηρέτηση, και αυτοί είδαν πολλές μελλοντικές προοπτικές στην συνεργασία μας.



5) Η γραφειοκρατία για την ίδρυση μιας εταιρίας ήταν αρκετά βαριά ακόμα πριν από μερικά χρόνια. Ποιες είναι οι δικές σου εντυπώσεις για τη διαδικασία αυτή; Πως είδες τη διαδικασία ίδρυσης μιας εταιρίας στην Ελλάδα σε σύγκριση με τις άλλες χώρες που έχετε ανοίξει μια θυγατρική;

Σε κάθε χώρα υπάρχουν πάντα κάποιες ιδιαιτερότητες – όπως και στην Ελλάδα. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είχε σχέση με την επωνυμία της εταιρίας και την έγκρισή της. Στην Ελλάδα αυτή η επωνυμία πρέπει να περιγράφει με αρκετή ευκρίνεια το αντικείμενο των δραστηριοτήτων της εταιρίας. Όταν το καταλάβαμε αυτό, όλες οι προηγούμενες υπό σκέψη

επιλογές μας κατέληξαν άμεσα στο σκουπιδοτενεκέ. Αυτό μπορεί να ακούγεται σαν μια μικρή λεπτομέρεια αλλά μας πήρε περισσότερο χρόνο από ότι υπολογίζαμε. Μια άλλη περίπτωση είχε σχέση με τις ελληνικές πιστωτικές κάρτες. Είχαμε αρχίσει τις δοκιμές με την διανομή των παραγγελιών και διαπιστώσαμε ότι οι πελάτες μας δεν μπορούσαν να προσθέσουν καμία τραπεζική τους κάρτα στο σημείο της πλατφόρμας μας για τον τρόπο πληρωμής. Μετά από έρευνα αντιληφθήκαμε ότι ο λόγος για αυτό ήταν οι περιορισμοί κεφαλαίου που είχαν εφαρμοστεί στην Ελλάδα μετά την κρίση, και έτσι οι κάρτες που είχαν εκδοθεί από ελληνικές τράπεζες δεν μπορούσαν να προστεθούν σε αλλοδαπές υπηρεσίες. Έπρεπε βεβαίως να είχαμε προνοήσει τη δοκιμή αυτού του στάδιου πριν τη γενική δοκιμή αλλά για κάποιο λόγο το είχαμε αγνοήσει. Κάναμε συζητήσεις για το θέμα με την Τράπεζα της Ελλάδας, και τελικά ανοίξαμε την υπηρεσία μας λίγους μήνες αργότερα από την προγραμματισμένη ημερομηνία.

Παράλληλα πρέπει να αναφέρω ότι έχουμε αποκτήσει και παρά πολύ θετικές εμπειρίες στην Ελλάδα, και είμαι χαρούμενος που μετά από τις αρχικές περιπέτειες όλα πηγαίνουν τώρα καλά. Είμαι ιδιαίτερα περήφανος για την τοπική μας ομάδα. Όταν ανοίξαμε την εταιρία, η οικονομική κρίση είχε αρχίσει να σταθεροποιείται και οι καλύτερα καταρτισμένοι άνθρωποι άρχισαν να επιστρέφουν πίσω στην Ελλάδα. Καταφέραμε να δημιουργήσουμε στην Ελλάδα μια θαυμάσια ομάδα η οποία είναι μια από τις πιο αποτελεσματικές της Wolt.

6) Πως βλέπεις τις προοπτικές της ελληνική αγοράς; Οι Έλληνες έχουν μάθει να χρησιμοποιούν την εφαρμογή της Wolt;

Από την αρχή πίστευα ότι η Ελλάδα είναι μια χώρα με καλές προοπτικές. Μας υποδέχτηκαν πολύ καλά οι πελάτες και οι συνεργάτες που σημαίνει ότι πράγματι μπορούμε να τους προσφέρουμε προστιθέμενη αξία. Ένα μεγάλο ευχαριστώ ανήκει στην τοπική μας ομάδα η οποία κατάφερε να προσελκύσει τα καλύτερα εστιατόρια της χώρας να συνεργαστούν και έχει αναπτύξει τις δραστηριότητες στη Λάρισα και στη Θεσσαλονίκη.

Έχουμε τη χαρά να συνεχίσουμε τη συνέντευξη μας με τον **Γενικό Διευθυντή της WOLT ΕΛΛΑΣ, κύριο ΔΗΜΗΤΡΗ ΚΑΡΕΛΟ** που ανέλαβε τα ηνία της εταιρίας ήδη από την αρχή του project, τον Αύγουστο του 2018. Η Wolt Ελλάς καλύπτει και τις αγορές της Κύπρου και της Μάλτας.

-Το 2020 ήταν μια ασυνήθιστη χρονιά λόγω της πανδημίας. Είδατε οι περιορισμοί κινήσεων να είχαν κάποια επίδραση στην αύξηση της πελατείας σας στην Ελλάδα; Πόσο μεγάλη γκάμα εστιατορίων και άλλων φαγάδικων έχετε σαν συνεργάτες;

Είναι κάπως δύσκολο να εκτιμήσουμε τη συνολική επίδραση του κορωνοϊού και των διάφορων περιοριστικών μέτρων διότι είμαστε ακόμα μια νέα εταιρία στην Ελλάδα και βρισκόμαστε ακόμα στο στάδιο της οργανικής ανάπτυξης. Στην πράξη, περιμέναμε αύξηση του τζίρου μας πέρσι πριν γνωρίσουμε ότι ο κορωνοϊός θα είχε κάποια επίδραση στην Ελλάδα. Η καλύτερή μας εκτίμηση είναι ότι η ανάπτυξη της εταιρίας επιταχύνθηκε 3-4 μήνες. Δηλαδή, φτάσαμε στους στόχους που αναμέναμε πιο γρήγορα και δεν μπορούμε να πούμε ότι υπήρχε κάποια τεράστια αλλαγή.

Η εφαρμογή της Wolt χρησιμοποιείται σήμερα από περίπου δύο χιλιάδες εστιατόρια και μερικούς χιλιάδες συνεργάτες-διανομείς. Η υπηρεσία μας χρησιμοποιείται από όλο και περισσότερο αριθμό από εστιατόρια και καταστήματα λιανικής.



-Η ανεργία των νέων βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο στην Ελλάδα. Ήταν εύκολο να συνάψετε συνεργασίες με τους νέους διανομείς; Πόσο μεγάλη είναι η εταιρία στην Ελλάδα σε αριθμό εργαζομένων;

Στο γραφείο μας εδώ στην Ελλάδα εργάζονται σήμερα πάνω από 100 άτομα, και ο αριθμός αυτός θα αυξηθεί σημαντικά φέτος. Το προσωπικό μας είναι αρκετά νεαρής ηλικίας, και είμαστε περήφανοι που μπορούμε να προσφέρουμε εργασία και νέες προοπτικές καριέρας στον τομέα της τεχνολογίας.

Πέρα από το προσωπικό γραφείου, μπορούμε να προσφέρουμε πολλές ευκαιρίες για να κερδίσουν κάποια χρήματα και οι συνεργάτες μας από τους οποίους ένα μέρος είναι φοιτητές. Συνεργαζόμαστε κιόλας σήμερα στην Ελλάδα με χιλιάδες διανομείς και εστιατόρια. Βρήκαμε εύκολα τους υποψήφιους διανομείς. Αυτή τη στιγμή γύρω στα 7.500 άτομα περιμένουν στην ουρά για να μπορέσουν να κάνουν διανομές, και η ευχή μας είναι να μπορέσουμε να προσφέρουμε και σε αυτούς εργασία μελλοντικά.

-Πρόσεξα στις ειδήσεις ότι η Wolt μάζεψε 440 εκατομμύρια ευρώ από τους επενδυτές. Έχετε σκοπό να επεκτείνετε τις δραστηριότητές σας; Είδα κάποιες αναφορές για λιανικό εμπόριο, είδη μακιγιάζ και τροφές κατοικίδιων. Αυτά τα σχέδια αφορούν όλες τις αγορές που έχετε παρουσία;

Θέλουμε να χτίσουμε στην τσέπη κάθε πελάτη ένα εμπορικό κέντρο, από το οποίο να μπορεί να παραγγείλει τα επιθυμητά προϊόντα στην πόρτα του σπιτιού του σε μισή ώρα. Στην πράξη αυτό σημαίνει ότι πέρα από τις καινούργιες χώρες και πόλεις που θα επεκταθούν οι δραστηριότητες της Wolt, οι πελάτες μπορούν να παραγγείλουν από την εφαρμογή μας σε αυξανόμενο ποσοστό και άλλα προϊόντα πέρα από το φαγητό εστιατορίων σε όλες τις χώρες που δραστηριοποιούμαστε. Στην Ελλάδα π.χ. θα ανοίξουμε σύντομα το δικό μας online supermarket, το Wolt Market. Έχουμε φιλόδοξα σχέδια για φέτος, και ανυπομονούμε να τα δημοσιοποιήσουμε.