



**Μειδάνης**  
Ηλεκτρολογικός Εξοπλισμός

**Filippos Gkoufas**

Head of eCommerce &  
Digital Transformation

# From Click to Delivery

Πώς μειώσαμε την αβεβαιότητα του πελάτη  
με Dynamic ETA & ETD στο meidanis.gr

# Industry Reality

- ~250.000 προϊόντα
- Οικιακός φωτισμός = υψηλό margin, όχι stock αποθήκης
- Suppliers από Γερμανία, Ιταλία, Κίνα → διαφορετικός χρόνος παράδοσης
- Low-stock στρατηγική = κόστος + χώρος

# To Customer Friction

- «Πότε θα έρθει;» = το νούμερο 1 blocker
- Manual απαντήσεις = καθυστέρηση + λάθη + ασυνέπεια
- Ambiguity kills trust → lost sales

# Design Principle

Problem first → solution second = advantage

# Η Λύση: Dynamic ETA

- Lead Time ανά supplier / προϊόν, καταχωρημένο στο ERP
- Magento / ERP → υπολογισμός:
  - Σημερινή ημέρα χρήστη
  - + Lead Time σε εργάσιμες ημέρες
  - Χωρίς Σ/Κ & αργίες

# Από το ETA στο ETD (Order level)

- Συγκεντρώνονται όλα τα ETA προϊόντων παραγγελίας
- Επιλέγεται Longest ETA, παραγγελίες > 1 προϊόν
- Προσθέτονται rules:
  - +1 μέρα → Store Pickup
  - +2 μέρες → Courier / Μεταφορική / Ιδιόκτητα Μέσα

## Lead Time (d)

Lucide 12

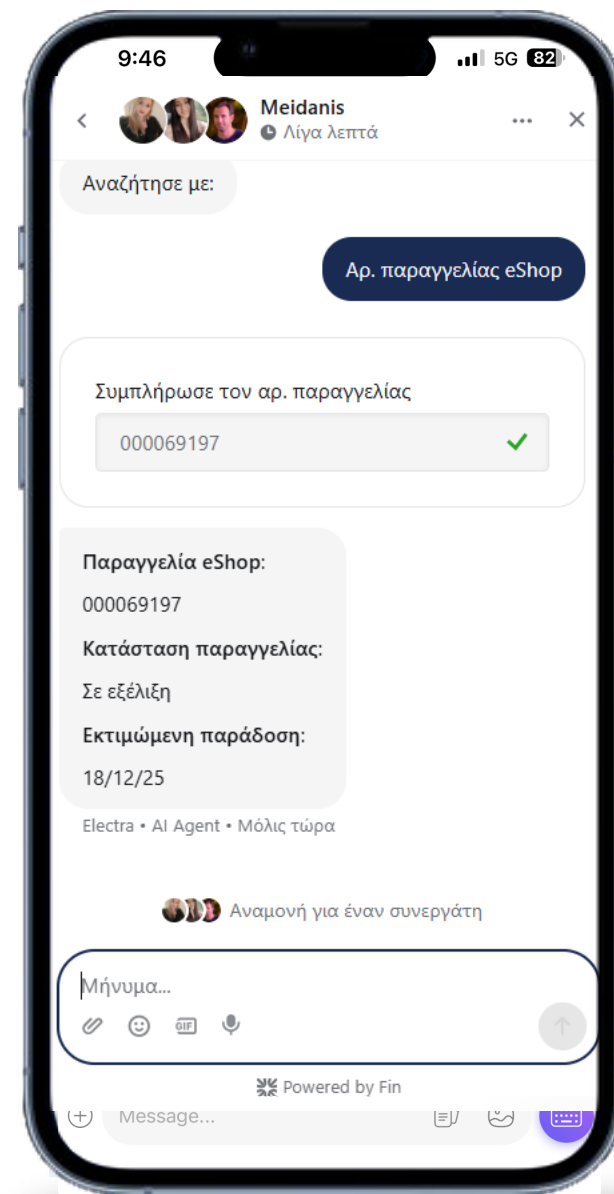
Luce Ambiente 10

Zambelis 4





# Unified Customer Messaging

Το ETA & ETD εμφανίζεται και εξυπηρετείται με συνέπεια

- Product List Page / Product Page
- Viber / SMS order confirmation
- Live Chat auto-reply (με order number)
- In-store ενημέρωση



# Qualitative Impact

-  Μείωση inbound “που είναι η παραγγελία;”
-  Περισσότερο trust πριν το checkout
-  35 καταστήματα aligned στο ίδιο ETD mindset
-  Λιγότερα cancellations λόγω χρόνου

# Takeaway & Close

- Μην σκέφτεστε «feature», σκεφτείτε «process advantage»
- Σε νέο ή υπάρχοντα κλάδο:
  1. Identify problem
  2. Build unified solution
  3. Expectation clarity = advantage

**«Διαφάνεια στο delivery = conversion στην πράξη»**

THANK  
YOU!

Filippos Gkoufas  
fil.gkoufas@gmail.com