



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019



ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΠΡΟΣΤΑ

σημαίνει η Τράπεζά σου να είναι όπου και η δουλειά σου

Ευθύμιος Κολλιόπουλος – Δ/νων Σύμβουλος Kitwood

v-Banking

Με το v-Banking της Eurobank βάζουμε τις επιχειρήσεις μπροστά.

Τώρα μπορείς να μιλάς ζωντανά από το χώρο της επιχείρησής σου με τον επαγγελματικό σου σύμβουλο ή όποιο άλλο στέλεχος της Τράπεζας χρειαστεί, να έχεις τη συμβουλευτική που χρειάζεσαι, και να κάνεις τις τραπεζικές σου εργασίες σαν να ήσουν στην Τράπεζα.

**προτεραιότητα
σε εσένα**

eurobank.gr/v-banking

**Η ομάδα που δρα
σαν «ένα» για εσένα!**



Διαχείριση
Κτιρίων



Έκδοση
Κοινοχρήστων



Συντήρηση
Καυστήρων
Θέρμανσης



Τεχνικές
Εργασίες



Απολυμάνσεις



Αποφράξεις
Αποχετεύσεις



Πυροσβεστήρες



Πηγές
Θέρμανσης



A professional IT solutions provider focused on creating lasting, impactful transformation

Simply and securely interact and transact with other business

What makes us unique is our ability to conceptualize, architect and implement new and expanded capabilities. By partnering with best-of-class hardware and software vendors, and by maintaining high levels of knowledge and experience in our Contact Centre and BPO services, we are able to provide fully customized solutions to our clients — whether there is a small to medium or enterprise business.

74A, Piraeus Av.
18 547 Piraeus, Greece
Phone : + 30 2103 727 000
Fax : + 30 2103 223 694
Email: info@mellongroup.com

EDITORIAL>



Αγαπητοί συνάδελφοι, μέλη και φίλοι του ΕΙΕΠ,

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), γιορτάζει για 10η συνεχή χρονιά τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών και είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι και συγκινημένοι για αυτή μας την επιτυχία.

Τα 10 χρόνια των Εθνικών Βραβείων, μας βρίσκουν φέτος που το ΕΙΕΠ μετρά ήδη 15 χρόνια παρουσίας χάρη στην υποστήριξη μεγάλων Ελληνικών πολυεθνικών εταιρειών και επιστημονικών φορέων της χώρας και πάνω απ' όλα των μελών μας, την οικογένεια του ΕΙΕΠ που αυξάνεται συνεχώς και που σήμερα απαριθμεί 122 Μέλη, με τα οποία μοιραζόμαστε τον κοινό μας στόχο για την προαγωγή της άριστης Εξυπηρέτησης του Πελάτη στην Ελλάδα.

Όλα αυτά τα χρόνια, το Ινστιτούτο εργάζεται με συνέπεια, αποδεικνύοντας ότι η εταιρική κουλτούρα για άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση αποτελεί αξία αδιαμφισβήτητη σε έναν οργανισμό. Η θεσμοθέτηση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών ήρθε ουσιαστικά να επισφραγίσει τις προσπάθειές του αυτές, αναδεικνύοντας καινοτόμες και εξαιρετικές πρακτικές, που σκοπό έχουν να προάγουν την αξία της Εξυπηρέτησης στον τόπο μας.

Η δέκατη διοργάνωση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών τελεί υπό την αιγίδα του Συνδέσμου Εταιρειών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδος (ΣΕΚΚΕΕ), έχει την Επιστημονική Στήριξη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών καθώς και την Υποστήριξη του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης (Ι.Ε.Α.).

Η παρούσα έκδοση αναφέρεται στις βέλτιστες πρακτικές των φιναλίστ ανά κατηγορία Βραβείου, χρησιμεύοντας ως ένας οδηγός για όλους εμάς.

Ένα μεγάλο Ευχαριστώ σε όλους εσάς που είστε δίπλα μας όλα αυτά τα χρόνια και κάνετε το όνειρό μας πραγματικότητα.

Δεσμευόμαστε ότι η συνέχεια θα είναι ακόμα καλύτερη.

Frank Thibaut

Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου ΕΙΕΠ,
Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης
& Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών
Αττικές Διαδρομές Α.Ε., Εταιρεία Λειτουργίας και Συντήρησης Αττικής Οδού

5	PAGE>	Editorial
8	PAGE>	Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2019
12	PAGE>	Τιμητική Διάκριση στο ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟ ΣΩΜΑ
17	PAGE>	Κριτική Επιτροπή
20	PAGE>	Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη
26	PAGE>	Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μικρός Οργανισμός)
32	PAGE>	Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μεγάλος Οργανισμός)
38	PAGE>	Ακούγοντας τη Φωνή του Πελάτη
44	PAGE>	Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη
50	PAGE>	Επαγγελματίας της Χρονιάς: Επικεφαλής Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών
56	PAGE>	Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)
62	PAGE>	Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)
68	PAGE>	Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)
74	PAGE>	Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)
80	PAGE>	Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της χρονιάς
86	PAGE>	Πρωτοεμφανιζόμενη επιχείρηση της χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών
92	PAGE>	Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο
98	PAGE>	Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα



ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ>
ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.>
ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ>

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Frank, Henri Thibaut
Μαρία Καραδελή, Training Coordinator & PR. ΕΙΕΠ



ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟ > ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ > ΠΑΡΑΓΩΓΗ



Connecting you to the future

The world needs to connect. **COSMOTE e-Value** is an **outsourcing Contact Center** that connects the world, adding value to every interaction and thus delivering **outstanding customer experiences**. We provide multiple business Solutions and help customers connect with brands, serving a wide range of Industries. We invest in our people and advanced technological infrastructure, exceeding every expectation.



www.cosmote-evalue.gr



20
YEARS



ΟΙ ΜΕΓΑΛΟΙ ΝΙΚΗΤΕΣ ΤΩΝ ΕΘΝΙΚΩΝ ΒΡΑΒΕΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

ΟΙ ΧΡΥΣΟΙ ΝΙΚΗΤΕΣ ΤΩΝ CS AWARDS ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ



Τις 15 εταιρείες που θέτουν την Εξυπηρέτηση ως προτεραιότητα ανέδειξε και επιβράβευσε ο θεσμός των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS) που διοργάνωσε για 10η συνεχή χρονιά το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) την Πέμπτη 12 Δεκεμβρίου 2019, σε μία «Οσκαρική» Τελετή, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, με παρουσία περισσότερων από 600 Στελεχών.

Το ΕΙΕΠ, παραμένοντας σταθερό στις αξίες του και στο όραμά του, επιβραβεύει 10 χρόνια τώρα τις εταιρείες, τους

οργανισμούς και τα στελέχη της εξυπηρέτησης πελατών εκείνα που δουλεύουν καθημερινά με γνώμονα την ποιοτική Εξυπηρέτηση του πελάτη, αναδεικνύοντας βέλτιστες πρακτικές Εξυπηρέτησης πελατών.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν καταφέρει να γίνουν κορυφαίος θεσμός στον επιχειρηματικό κόσμο, και έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001. Διατηρώντας την ποιότητα του θεσμού σε υψηλά επίπεδα, παρέιχε και φέτος παράλληλη διερμηνεία της εκδήλωσης στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα, από τη





Νεφέλη Ράντου, Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Αθηνών και Διερμηνέα ελληνικής νοηματικής γλώσσας.

Στην Κριτική Επιτροπή των Βραβείων συμμετείχαν επιφανείς προσωπικότητες του ακαδημαϊκού και επιχειρηματικού χώρου, ενώ Επίκεφαλής ήταν ο Γιώργος Σιώμκος, Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Παρουσιαστές της βραδιάς ήταν ο Γρηγόρης Αρναούτογλου και ο Νίκος Υποφάντης που διατήρησαν την αγωνία για τους μεγάλους νικητές καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς.

ΤΙΜΗΤΙΚΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΣΤΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΟ ΣΩΜΑ

Πριν την ανακοίνωση των μεγάλων νικητών της βραδιάς ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, Frank Thibaut κάλεσε στη σκηνή τον Υπαρχηγό Επιχειρήσεων του Πυροσβεστικού Σώματος και Αντιστράτηγο Στέφανο Κολοκούρη και την Ομάδα του, για να παραλάβουν το τιμητικό «Βραβείο ΕΙΕΠ» στο Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδος, τιμώντας το για το σύνολο της προσφοράς του στην κοινωνία.

Στο τέλος της βραδιάς, ο Frank Thibaut, Πρόεδρος του ΔΣ ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης





& Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού, παρουσίασε το επετειακό video για τα 10 χρόνια των Βραβείων και μεταξύ άλλων ανέφερε «10 χρόνια πέρασαν από την πρώτη τελετή των Βραβείων και ποιος θα το περίμενε ότι φέτος γιορτάζουμε την 10η απονομή των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών. Και αυτό από μόνο του κάνει την αποψινή βραδιά πολύ ξεχωριστή! Και παρόλα τα εμπόδια και τις δυσκολίες της κρίσης, το ΕΙΕΠ

συνέχισε το έργο του με την υποστήριξη όλων εσάς. Σήμερα το βράδυ, η καρδιά της ελληνικής αγοράς, αναμφίβολα, χτυπά δυνατά εδώ στο Μέγαρο Μουσικής και σας ευχαριστούμε πολύ και ευχόμαστε καλή επιτυχία σε όλους!»

Διαφορετικές και απρόσμενες εκπλήξεις περίμεναν τους παρευρισκόμενους καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς σε ένα σκηνικό που θύμιζε κάτι από τη βραδιά των Όσκαρ...

Προσφέροντας τις καλύτερες υπηρεσίες, λαμβάνουμε τη μεγαλύτερη ανταμοιβή: **εσάς, τους πελάτες μας.**

Για την «**Αττικές Διαδρομές Α.Ε.**», την εταιρεία λειτουργίας & συντήρησης της Αττικής Οδού, του αυτοκινητόδρομου που άλλαξε τα δεδομένα της αστικής οδήγησης στη χώρα μας, η ανάγκη για βελτίωση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις ανάγκες που προκύπτουν από τους πελάτες μας.

- ▶ Ζητάτε οδική βοήθεια, σας δίνουμε Ομάδες Επέμβασης και Περιπολίας σε **5'90''**.
- ▶ Ζητάτε πληροφορίες, σας εξυπηρετούμε μέσω του Τμήματος Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών σε **1'40''**.
- ▶ Ζητάτε αποτελεσματικότερη διαχείριση των συνδρομητικών αιτημάτων σας, αυξάνουμε κατά **δύο ώρες** το ωράριο λειτουργίας στα Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών.



ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ



Χρησιμοποιώντας τη δύναμη του ρυθμού, περισσότερα από 600 άτομα μέσα σε 10 λεπτά, συνέθεσαν μια Μαγική Ορχήστρα χωρίς να έχουν κανένα μουσικό όργανο στη διάθεσή τους και όλα αυτά υπό την καθοδήγηση του μαέστρου Κωνσταντίνου Σημάτου.

Η βραδιά ολοκληρώθηκε με ένα απολαυστικό cocktail party, στο φουαγιέ του Μεγάλου Μουσικής Αθηνών.

Τα βραβεία που παρέλαβαν οι Νικητές φιλοτέχνησε και φέτος, η γλύπτρια Μιχαέλα Θεοδωρακάκου.

Κριτική Επιτροπή>

CHIEF JUDGE
Γιώργος Σιώμκος,

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΙ ΚΡΙΤΕΣ
Πηνελόπη Αθανασοπούλου,
Ανδρέας Ανδρονικίδης,

Χρήστος Βασιλειάδης,
Αδύμ Βρεχόπουλος,

Αποστόλης Γιοβάνης,

Βασιλική Γρούγιου,
Δέσποινα Καραγιάννη,
Φλώρα Κοκκινάκη,
Παναγιώτης Κουρουθανάσης,
Γεώργιος Λεκάκος,
Χριστίνα Μπουτσούκη,
Κατερίνα Σταυριανέα,
Μάρκος Τσόγκας,
Θωμάς Φωτιάδης,

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά τα Μέλη της Κριτικής Επιτροπής

Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Καθηγητής Μάρκετινγκ-Μάνατζμεντ, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων, Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων
Καθηγητής, Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
Καθηγητής, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Μάρκετινγκ Τεχνολογικών Προϊόντων και Υπηρεσιών
Επίκουρη Καθηγήτρια, Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
Ph.D. Internet Marketing, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Πατρών
Καθηγήτρια Κοινωνικής Ψυχολογίας και Ψυχολογίας του Καταναλωτή (Τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, ΟΓΠΑ)
Αναπληρωτής Καθηγητής Τμήματος Πληροφορικής Ιονίου Πανεπιστημίου
Αναπληρωτής Καθηγητής Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών
Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
Επίκουρη Καθηγήτρια Τμήματος Επικοινωνίας & Μ.Μ.Ε., Ε.Κ.Π.Α.
Επίκουρος Καθηγητής Διεθνούς Μάρκετινγκ, ΠΑΠΕΙ
Αν. Καθηγητής Μάρκετινγκ, Τομέας Συστημάτων Διοίκησης, Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής & Διοίκησης, Πολυτεχνική Σχολή Δ.Π.Θ.

ΚΡΙΤΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διευθύνων Σύμβουλος, Pressious Arvanitidis
Γενικός Διευθυντής, AVIN OIL
Managing Director-Southeastern Europe Sales Director, DIVERSEY
Managing Director; Coffee Island
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, AFFIDEA Ελλάδος
CEO ParkAround
Co-Founder & CEO, e-satisfaction S.A.
Manager Customer Care, Remote Sales & E-Commerce, ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ Α.Β.Ε.Σ.
General Manager, PROSVASIS S.A.
Γενικός Διευθυντής, Διευθυντής Ανάπτυξης Νέα Έργων Παραχώρησης Ελλάδα – ΝΑ Ευρώπη, VINCI Concessions, ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.
Γενικός Διευθυντής, NRG Trading House S.A.
Executive Director; ICTS Hellas Security Solutions
Αν. Γενικός Διευθυντής Εργασιών & Εξυπηρέτησης, Eurolife ERB Ασφαλιστική
Διευθύνων Σύμβουλος, PRC Group - The Management House
Γενικός Διευθυντής, POSIT
Εκδότης, BOUSSIAS COMMUNICATIONS
Μηχανικός Ανάπτυξης Προϊόντων και Υπηρεσιών, Metric Global Network
Managing Director; VARIO A.E.
General Manager / CEO, Carglass
Head of Commercial Operations, VODAFONE
Customer Service, Supply Chain & Facilities Director; New SIA Greece S.A.
Διευθύνων Σύμβουλος, NEA ΟΔΟΣ Α.Ε.
Γενική Διευθύντρια Πελατών (Executive Director of Customer Service), ΕΥΔΑΠ Α.Ε.
CEO, ΞΥΝ
MSU Director CES, Vivechrom S.A.
Διευθυντής Πωλήσεων & Customer Care, AXA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ Α.Ε.
Αντιπρόεδρος-Γενικός Διευθυντής, ΣΚΡΕΚΗΣ Α.Ε.
Γενικός Διευθυντής, Sofitel Athens Airport
General Manager; East Med Region, STANLEY BLACK & DECKER (Hellas) Ltd
Διευθύνουσα Σύμβουλος, ΦΙΛΗΣ Glass
Commercial Director Retail, PROTERGIA S.A.

Αναστάσιος Λωσταράκος,
Χρήστος Μανιατόπουλος,
Σωτήρης Ματσιούλας,
Γιώργος Μαύρος,
Νίκος Μπουρτσάλας,
Μιχάλης Μπούσιας,
Βασίλειος Νικολάου,
Παναγιώτης Παπαδημητρίου,
Κανάρης Παπαναστασόπουλος,
Χριστίνα Παρασκευοπούλου,
Νικόλαος Παρνασσάς,
Στέλιος Πενθερουδάκης,
Στέλλα Πολιτάκη,
Ρωμύλος Πολιτόπουλος,
Ιωσάκιμ Προβατός,
Νικόλαος Σακελλαρίου,
Γεώργιος Σκρέκης,
Γεώργιος Σταύρου,
Marielle Thomas,
Έλενα Φίλη - Lustenhouwer
Θωμάς Φιλίππου,

WINNER DHL Express

FINALISTS COSMOTE
COSMOTE E-Value





WINNER>

DHL Express



Η DHL Express ανήκει στον Όμιλο (Deutsche Post DHL) και αποτελεί την μεγαλύτερη εταιρεία παγκοσμίως στη βιομηχανία των Logistics. Διαθέτει ένα παγκόσμιο Δίκτυο που ενώνει 220 χώρες και περιοχές. Στην Ελλάδα, ιδρύθηκε το 1978 και έως σήμερα διατηρεί το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς στο χώρο των Διεθνών Ταχυμεταφορών

Η φιλοσοφία του οργανισμού συνδέεται άμεσα με την «Παράφορα Πελατοκεντρική Κουλτούρα του» όπου η Ικανοποίηση των πελατών αποτελεί την καρδιά όλων των εταιρικών δραστηριοτήτων, έχοντας στόχο τη δημιουργία θετικής εμπειρίας.

Στα πλαίσια του προγράμματος εκπαίδευσης "Certified International Specialist της DHL Express (Ελλάς) δημιουργήθηκε το 2017 η Ακαδημία "CIM-Supervisory Excellence Academy" η οποία επικεντρώνεται στην εκπαίδευση και ανάπτυξη των Supervisors και Team Leaders του Οργανισμού.

Το πρόγραμμα εκπαίδευσης διαρκεί 18-24 μήνες και έχει σημαντική επιρροή στην ανάπτυξη των συμμετεχόντων αλλά και σε όλο τον Οργανισμό:

- Δημιουργεί μία νέα γενιά προϊσταμένων με αυτοπεποίθηση και δεξιότητες.
- Ενισχύει την κουλτούρα της καθοδήγησης και της παροχής ανατροφοδότησης
- Γνωρίζει στον Οργανισμό νέες πρακτικές & μεθοδολογίες
- Αναδεικνύει νέες ανάγκες εκπαίδευσης
- Εισαγάγει νέα τεχνολογικά εκπαιδευτικά μέσα
- Συμβάλει στα υψηλά αποτελέσματα των δεικτών της Ετήσιας Έρευνας Απόψεων των Εργαζομένων
- Ενισχύει την συναισθηματική δέσμευση των εργαζομένων και κατά συνέπεια την παροχή Υψηλής Ποιότητας Υπηρεσιών στους Πελάτες μας
- Ενισχύει τους ποιοτικούς δείκτες παραγωγικότητας και συμβάλει στην κερδοφορία του Οργανισμού
- Συνέβαλλε στην αξιολόγηση του Οργανισμού ως Καλύτερου Εργασιακού Περιβάλλοντος (1η θέση στα βραβεία Best Work Place 2018 & 2019)

Η Ακαδημία συνεισφέρει σημαντικά στον εντοπισμό και ανάπτυξη των νέων Ταλέντων της Εταιρείας τα οποία αποτελούν τα ανταγωνιστικά της πλεονέκτηματα για μελλοντική επιχειρηματική επιτυχία και βιώσιμη ανάπτυξη ενώ κατά την διάρκεια της εκπαίδευσης τους στη Ακαδημία οι συμμετέχοντες μεταφράζουν σε πράξεις την ευθύνη του Οργανισμού απέναντι στην Κοινωνία. Ενθαρρύνονται να συμμετέχουν ενεργά σε όλες τις εθελοντικές πρωτοβουλίες του Οργανισμού προτείνοντας από την μεριά τους νέες πρωτοβουλίες και μεμονωμένες δράσεις.

FINALIST>

COSMOTE



Θέτοντας ως κύριο γνώμονα στην Εξυπηρέτηση Πελατών Cosmote την ουσιαστική κάλυψη των αναγκών του πελάτη και λαμβάνοντας υπόψιν ότι δεν είναι πλέον αρκετό να είσαι φιλικός και ευγενικός με τους πελάτες, άλλα πρέπει να «συνδέεσαι» μαζί τους, δημιουργήσαμε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Smartup/app by COSMOTE».

Σκοπός του προγράμματος είναι να προσφέρουμε τις καλύτερες υπηρεσίες επικοινωνίας στους πελάτες μας και να κάνουμε την καθημερινότητά τους ευκολότερη και πιο έξυπνη. Η εκπαιδευτική μας ομάδα, μεταλαμπάδεψε την ενιαία κουλτούρα εξυπηρέτησης σε όλους τους ανθρώπους «πρώτης γραμμής», που έρχονται σε απευθείας επαφή με τον πελάτη μας, όπως τηλεφωνικά κέντρα, back offices με στόχο την παροχή ενιαίας εμπειρίας πελάτη σε όλα τα κανάλια & τα digital σημεία πώλησης.

Στόχοι του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να μεταφέρουμε γνώσεις, να αναπτύξουμε δεξιότητες, να εμψυχήσουμε αξίες που ενισχύουν την:

- φιλοσοφία ότι ο πελάτης έχει προτεραιότητα (Customer First)
- υιοθέτηση ομοιογενούς και αδιάλειπτα προσαρμοσμένης εξυπηρέτησης στις ανάγκες του πελάτη (OmniChannel) και
- χρήση της τεχνολογίας προς όφελος του πελάτη (Digital First) και χωρίς κόπο για εκείνον (EffortlessExperience)

Όλα τα παραπάνω οδηγούν την COSMOTE να κατέχει σταθερά την πρώτη θέση στην αγορά των τηλεπικοινωνιών, και τους πελάτες της, να αποτελούν τους πρεσβευτές της μάρκας. Η εμπειρία που απολαμβάνουν, αποτελεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Εξυπηρέτησης Πελατών, καθώς ενισχύει το συναισθηματικό δέσιμο που έχουμε με αυτούς, ενδυναμώνει την πιστότητά τους και αποτελεί αξιοσημείωτο στοιχείο διαφοροποίησης από τον ανταγωνισμό σε βάθος χρόνου, αφού είναι δύσκολο να αντιγραφεί.

Το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Smart up/app by COSMOTE» έφερε αποτελεσματικές αλλαγές στην εκπαιδευτική διαδικασία και συνεισέφερε πολλαπλώς στη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη με αύξηση του δείκτη πιστότητας και ικανοποίησης, στην κερδοφορία οργανισμού με αύξηση πωλήσεων και στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της εταιρείας με αντίστοιχη βελτίωση των ικανοτήτων των εργαζομένων της Εξυπηρέτησης.

Είναι ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα που εμπνέει την καθημερινότητα των εργαζομένων και μας οδηγεί σε μια πραγματικότητα που ξεπερνάει τα όνειρα και τις προσδοκίες των πελατών μας.

Παράλληλα στον τομέα της κοινωνίας, η συνεισφορά του προγράμματος, αποτέλεσε έναν από τους βασικούς άξονες του προγράμματος εταιρικής υπευθυνότητας, προτείνοντας νέες στάσεις και συμπεριφορές στους εργαζόμενους βελτιώνοντας την επικοινωνία με τους πελάτες, αλλά και ενισχύοντας τις διαπροσωπικές τους σχέσεις.

FINALIST>

COSMOTE E-Value

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Lead Your Team (LYT) σχεδιάστηκε για τα στελέχη διοίκησης της Cosmote e-value με σκοπό να αυξήσει την αποτελεσματικότητα, να παρακινήσει το προσωπικό, να ενισχύσει τις ομάδες και να δημιουργήσει ομοιογένεια λειτουργίας και διοίκησης. Συγκεκριμένα, μέσα από μια πρωτοποριακή μεθοδολογία εκπαίδευσης, που συνδυάζει την εκπαίδευση Αίθουσας, σε συνδυασμό με ψηφιακά εργαλεία αλληλεπίδρασης των συμμετεχόντων, δώσαμε ρεαλιστική έμφαση στην άρτια επαγγελματική κατάρτιση και εξατομικευμένη εκπαίδευση του κάθε στελέχους, στοχεύοντας πάντα στη άριστη εμπειρία και στην πλήρη αφομοίωση των βέλτιστων πρακτικών.

Οι στόχοι αυτοί επιτεύχθηκαν παρέχοντας θεωρητικές και τεχνικές γνώσεις, αναπτύσσοντας δεξιότητες ιδανικές για να δώσουν τα καλύτερα εφόδια στους προϊσταμένους των ομάδων, πάντα σε συνάρτηση με την φιλοσοφία, την κουλτούρα και τις αξίες της εταιρείας, όπως ακεραιότητα, καινοτομία, φιλικότητα, γνώση, πρωτοβουλία και ομαδικότητα/συνεργασία. Με τις καινοτόμες μεθόδους του εκπαιδευτικού προγράμματος Lead Your Team διασφαλίζουμε ότι τα στελέχη διοίκησης ομάδων θα έχουν κοινή θεμέλια βάση λειτουργίας, με βάση τους στόχους του προγράμματος.

Η υλοποίηση του προγράμματος συνέβαλε στην αύξηση της ικανοποίησης των στελεχών και εργαζομένων, στην εφαρμογή ανθρωποκεντρικής προσέγγισης στη διοίκηση ομάδων της εταιρίας με απώτερο σκοπό όλων μας, να είμαστε πάντα η πρώτη επιλογή για τον πελάτη παρέχοντας άριστη προσωποποιημένη εμπειρία, καλύπτοντας στο μέγιστο τις προσδοκίες του.

Σχεδιάσαμε και αναπτύξαμε μια δυναμική ψηφιακή και διαδραστική πλατφόρμα εκπαίδευσης για το συγκεκριμένο πρόγραμμα που περιλάμβανε, την αξιολόγηση του εκπαιδευτικού προγράμματος σε 2 επίπεδα (στελεχών – υφισταμένων) με χρήση της πλατφόρμας Conferience, ψηφιοποιημένες ασκήσεις – role plays με σκοπό την απόλυτη προσομοίωση της καθημερινότητας διοίκησης ομάδας στην εκπαίδευση. Το σύστημα αυτό συντέλεσε στον στρατηγικό στόχο της Cosmote e-value για απόλυτη ψηφιοποίηση και στην ενίσχυση της βιώσιμης επιχειρηματικότητας, συμβάλλοντας στην κοινωνία συνολικά, στην προστασία του περιβάλλοντος και στην ανάπτυξη των ανθρώπων μας. Τα παραπάνω αποτυπώνονται στην άνοδο των δεικτών ικανοποίησης πελατών και εργαζομένων, των δεικτών της ποιοτικής εξυπηρέτησης και συνεπώς της αυξημένης εμπειρίας πελάτη που παρέχουμε μέσα από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Lead Your Team.

Πετύχαμε να δώσουμε υπεραξία στα στελέχη μας, στην καθημερινότητα τους και στην εταιρεία μας. Με συνεχιζόμενες βελτιωτικές ενέργειες, το τμήμα μας συμβάλλει και επιτυγχάνει τους στόχους της εταιρείας αλλά και του Ομίλου ΟΤΕ.



WINNER Global Link

FINALISTS The Lock Escape Games
ΕΥΝ

ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

10^η χρονιά



WINNER>

Global Link



Σκοπός

Το INTERdigitACTION αποτελεί επέκταση της μεθοδολογίας Mystery Shopping που αποκαλύπτει ιδιαίτερες συμπεριφορές του προσωπικού πωλήσεων και διερευνά την αναβάθμιση της αγοραστικής διαδικασίας που προσφέρεται στα σημεία πώλησης. Το έναυσμα για την εξέλιξη του Mystery shopping ήταν η αναδυόμενη ανάγκη εντοπισμού στοιχείων συμπεριφορών και παρεμβάσεων που, ξεπερνώντας τα όρια της ικανοποίησης, αναδεικνύουν στοιχεία που δημιουργούν τον ενθουσιασμό του πελάτη.

Περιγραφή

Το INTERdigitACTION εντοπίζει 'out of the box' συμπεριφορές του προσωπικού καθώς και δράσεις του καταστήματος που μετατρέπουν την ικανοποίηση του πελάτη σε ενθουσιασμό και κατ' επέκταση αύξηση της πιστότητας και σύσταση του καταστήματος. Η μεθοδολογία έχει τα χαρακτηριστικά προηγμένης ποιοτικής έρευνας και περιλαμβάνει την on-line, real-time επικοινωνία των ερευνητών με τη συντονίστρια της έρευνας. Ακολουθεί ομαδική συζήτηση των ερευνητών προκειμένου να διασταυρωθούν οι ιδιαίτερες εμπειρίες τους. Η μεθοδολογία εμπλουτίζεται με testimonials όπου καταθέτουν βιωματικές εμπειρίες ως ερευνητές αλλά και ως καταναλωτές. Το INTERdigitACTION εφαρμόστηκε σε τρεις αλυσίδες (ΠΛΑΙΣΙΟ, ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ, PUBLIC) από 10 ερευνητές σε 15 καταστήματα.

Συνεισφορά

Τα αποτελέσματα για την εταιρεία – πελάτη της Global Link είναι η σε βάθος και εύρος κατανόηση των στοιχείων που λειτουργούν ως "extra miles" εξυπηρέτησης και εμπειρίας που δημιουργούν τον ενθουσιασμό στον πελάτη.

Αξία

Η μεθοδολογία διεκδικεί την βράβευση της γιατί αναδεικνύει τις βέλτιστες, 'out of the box', και πιθανά ανατρεπτικές συμπεριφορές, που ενδυναμώνουν την πιστότητά του πελάτη και γιατί αυτό το επιτυγχάνει, μέσω ενός καινοτόμου ερευνητικού εργαλείου ψηφιακής online τεχνολογίας.

Αποτίμηση

Το INTERdigitACTION επιβεβαίωσε την ηγετική θέση της Global Link στις έρευνες εμπειρίας πελάτη και αυτό αναγνωρίστηκε από την διάκρισή της στο πρόσφατο ετήσιο διεθνές συνέδριο του Mystery Shopping Professionals Association στην Κροατία και την απονομή του Χρυσού Βραβείου στην κατηγορία Innovative Shopper Research στα Shopper Awards.

Ωφέλεια Λειτουργία

Το INTERdigitACTION προσφέρει insights που επιτρέπουν την προσφορά αξίας χωρίς ανάλωση περισσότερων οικονομικών πόρων συνεισφέροντας στην αειφόρο ανάπτυξη του κλάδου των υπηρεσιών. Η ανάπτυξη του εργαλείου ήταν αποτέλεσμα συνεργιακής εργασίας ανάμεσα στα Τμήματα IT, Ποιοτικής και Ποσοτικής της Global Link με αποτέλεσμα την αύξηση των εσόδων του Τμήματος Ποιοτικής έρευνας κατά +18%. Για τις εταιρίες πελάτες δεδομένου του λογικού κόστους της έρευνας, περί τα €8.000, προκύπτει ιδιαίτερα υψηλό ROI.

FINALIST>

The Lock Escape Games



Η αυξανόμενη ανάγκη για διασκέδαση και κοινωνικοποίηση των παιδιών και η έλλειψη επιλογών για ομαδικές δραστηριότητες, ειδικά για την ηλικιακή ομάδα 8-13 οδήγησε την ομάδα του The Lock Escape Games να οραματιστεί και να δημιουργήσει την εναλλακτική πρόταση ψυχαγωγίας “The Lock Kids”, η οποία απευθύνεται αποκλειστικά σε παιδιά και οικογένειες.

Βασικός στόχος του The Lock Kids, εκτός από την ψυχαγωγία, είναι η διαπαιδαγώγηση των παιδιών μέσω της συμμετοχής τους στα διαδραστικά παιχνίδια απόδρασης. Το εξειδικευμένο προσωπικό του The Lock Kids απαρτίζεται από έμπειρους παιδαγωγούς και εμψυχωτές που φροντίζουν για την ανάπτυξη διάφορων κοινωνικών δεξιοτήτων των παιδιών όπως η ομαδικότητα, η συνεργασία, η αυτοσυγκράτηση, η αλληλοϋποστήριξη και η επικοινωνία. Ταυτόχρονα, μέσω της συμμετοχής στο παιχνίδι, διευκολύνεται η ταυτοποίηση διαφόρων πτυχών της προσωπικότητας (ηγετική ικανότητα, δυσκολία συγκέντρωσης κτλ.) καθώς και η διαμόρφωση μιας εξατομικευμένης προσέγγισης κάθε παιδιού.

Με σωστή καθοδήγηση, μέσω της εξερεύνησης και των διαφόρων δοκιμασιών που καλούνται να φέρουν εις πέρας, καλλιεργούνται η παρατηρητικότητα, η συνδυαστική σκέψη, η εφευρετικότητα και η φαντασία, που σε συνδυασμό με τη διασκέδαση δημιουργούν μια αξέχαστη εμπειρία στα παιδιά. Επιπλέον, η δυνατότητα συμμετοχής γονέων στο παιχνίδι, καθιστά το The Lock Kids το νέο τρόπο διασκέδασης και σύσφιξης σχέσεων για ολόκληρη την οικογένεια.

Τα ποσοτικά αποτελέσματα της καινοτομίας αυτής ήταν άμεσα εμφανή και μετρήσιμα:

Η αύξηση κρατήσεων στα συγκεκριμένα ηλικιακά group έφτασε το 400% ενώ ταυτόχρονη ήταν η ραγδαία αύξηση της ζήτησης για παιδικά πάρτυ, με την πληρότητα να αγγίζει το 90%.

Αυτό που μας κάνει όμως πραγματικά υπερήφανους, είναι η αναγνώριση, τόσο από τους γονείς όσο και από τα ίδια τα παιδιά, της ποιότητας υπηρεσιών η οποία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το όραμα της The Lock: «Κορυφαία εξυπηρέτηση, για την επίτευξη της πιο ρεαλιστικής και διασκεδαστικής εμπειρίας απόδρασης».

Σε μια εποχή που τα παιδιά κατακλύζονται από χιλιάδες ερεθίσματα μέσω των ηλεκτρονικών μέσων και τείνουν να απομονώνονται και να «βαριούνται» τους παραδοσιακούς τρόπους εκμάθησης, ενώ ταυτόχρονα οι διαπροσωπικές σχέσεις δυσχεραίνουν όλο και περισσότερο τόσο σε επίπεδο κοινωνικό όσο και οικογενειακό, η The Lock Escape Games πρωτοπορεί δημιουργώντας το μοναδικό Escape Room παιδαγωγικού χαρακτήρα ειδικά σχεδιασμένο για παιδιά, γεγονός που καθιστά την υποψηφιότητα αυτή άξια βράβευσης.

FINALIST>

ΞΥΝ

Η παρούσα υποψηφιότητα αφορά στα mini workshop loops σαν εργαλείο που επιτρέπει στους πελάτες ας να λάβουν απτά αποτελέσματα γρηγορότερα από τις παραδοσιακές μεθόδους συμβουλευτικής.

Σκοπός

Να κάνουμε εμφανέστερη την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών μας δίνοντας στους πελάτες απτά αποτελέσματα γρηγορότερα από τις παραδοσιακές μεθόδους συμβουλευτικής.

Περιγραφή

Στόχος ήταν οι πελάτες να έχουν γρήγορα αποτελέσματα και το καταφέραμε αυτό μέσω των mini workshop loops.

Συνεισφορά

Άμεσα και ορατά αποτελέσματα στη διαχείριση συστημάτων πωλήσεων και επιχειρηματικού κόστους σε όλα τα επίπεδα με διατηρήσιμο και εξελίξιμο τρόπο.

Αξία

Τα mini workshop loops ξεκλείδωσαν την παραγωγικότητα πωλήσεων και κόστους σε πάνω από 10 επιχειρηματικούς πελάτες μας με διατηρήσιμο και εξελίξιμο τρόπο.

ΞΥΝ

WINNER Eurobank Ergasias

FINALISTS COSMOTE E-Value
Τράπεζα Πειραιώς





WINNER>

Eurobank Ergasias



Γενεσιουργός αιτία του video banking, ήταν η εναρμόνιση με τη στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού του Ομίλου και η υιοθέτηση σύγχρονων τάσεων / μεθόδων στην ποιοτική εξυπηρέτηση του επαγγελματία πελάτη με σκοπό να προσφερθεί μια πλήρως διαφοροποιημένη και τεχνολογικά εξελιγμένη υπηρεσία, δίχως να απαιτείται η φυσική παρουσία των πελατών στα Τραπεζικά υποκαταστήματα.

Διττός στόχος του καινοτόμου αυτού καναλιού εξυπηρέτησης είναι, ο πελάτης να έχει στη διάθεσή του, τον προσωπικό του επαγγελματικό σύμβουλο, όσο συχνά επιθυμεί στην επιχείρησή του, με ασφάλεια, ταχύτητα και προηγμένες τεχνικές λειτουργικότητες, ενώ παράλληλα η Τράπεζα να επωφελείται εκθετικά από τις εκπορευόμενες οικονομίες κλίμακος.

Τα άμεσα αποτελέσματα της δράσης, ιδίως σε συνέχεια της αποκλειστικής ανάθεσης πελατών ήταν η αύξηση των κεφαλαίων τους, η ουσιαστική ενδυνάμωση της σχέσης, η προσέλκυση νέων tech savvy πελατών (Millennials & gen Z) καθώς πρόκειται για τη μοναδική Τραπεζική υπηρεσία video εξυπηρέτησης για επιχειρήσεις στα Ευρωπαϊκά Τραπεζικά δεδομένα και συμπερασματικά η εγκαθίδρυση του νεωτερισμού, αναφορικά με την καινοτομία που διέπει τον Οργανισμό. Μέσω του νέου καναλιού προσεγγίστηκαν τόσο πελάτες σε branchless περιοχές όσο και πελάτες όπου διαμένουν μόνιμα στο εξωτερικό και δυσκολεύονται ιδιαίτερα στην επικοινωνία τους με την Τράπεζα, ενώ συνέδραμε ουσιαστικά στην απλοποίηση και ορθολογικοποίηση διαδικασιών προκειμένου να διευκολυνθεί η καθημερινότητα του πελάτη.

Η συνεισφορά του νέου καινοτόμου καναλιού σε επίπεδο εξορθολογισμού κόστους είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς προτεραιοποιήθηκαν πρωτοβουλίες για πλήρη αυτοματοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών, ενώ παράλληλα, μικρότερη ανθρωποδύναμη διαχειρίζεται εξαιρετικά μεγαλύτερους όγκους ποιοτικότερα και αποτελεσματικότερα.

Η επιλογή των επιχειρήσεων ήταν εκούσια καθόσον η εν θέματι κατηγορία πελατών παρουσιάζει υψηλή συνθετότητα και πολυπλοκότητα αναγκών/συναλλαγών και ουσιαστικά αποτέλεσε τον οδηγό για την επέκταση και σε άλλες κατηγορίες πελατών.

Το v-Banking συνεισέφερε στην ολιστική προσέγγιση του πελάτη με ορθή κατανομή ανθρωπίνων και υλικών πόρων που είχε στη διάθεσή του. Καθιέρωσε paperless διαδικασίες και ενδυνάμωσε τον καινοτόμο χαρακτήρα του Οργανισμού. Εν κατακλείδι, συνέβαλε στην μεταστροφή της κουλτούρας πελατών και προσωπικού προς τη νέα ψηφιακή πραγματικότητα ενώ δύναται να εξυπηρετεί και κατηγορίες πελατών με ειδικές ικανότητες.

Το v-Banking όντας το μοναδικό κανάλι video επικοινωνίας στην Ελλάδα, ήρθε να ταράξει τα λιμνάζοντα ύδατα της Τραπεζικής πρακτικής, συνδυάζοντας την καινοτομία της ψηφιακής επικοινωνίας με την ανθρώπινη επαφή και προσέγγιση.

FINALIST> COSMOTE E-Value



Η Cosmote E-Value δημιούργησε μια νέα υπηρεσία για τους εταιρικούς της πελάτες, την υπηρεσία Business Analytics MORE (MOBILE & REal time) με στόχο την γρήγορη, απλή και αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών μας.

Για εταιρικούς πελάτες που έχουν συνεργασία με την Cosmote e-Value (π.χ. Εθνική Τράπεζα, Viva, Nestle, ΔΕΗ, Samsung, Xiaomi, Attica Group, Shell, Coca Cola, ΕΔΑ ΘΕΣΣ) δίνουμε την επιπλέον δυνατότητα να μπορούν να έχουν real time business analytics των υπηρεσιών outsourcing που τους προσφέρουμε μέσω web & μέσω application (iOS & Android).

Αυτό δίνει επιπλέον πλεονεκτήματα στους εταιρικούς πελάτες (και σε χρήστες/σελέχη τους) αφού έχουν την εικόνα όλων των υπηρεσιών outsourcing που τους προσφέρουμε και των σημαντικότερων δεικτών παρακολούθησης των έργων τους σε πραγματικό χρόνο (όποτε το επιθυμούν) από οποιαδήποτε συσκευή (Laptop, desktop, κινητό, tablet).

Παράδειγμα: Μεγάλη Συστημική Τράπεζα μπορεί να παρακολουθεί realtime όλους τους λόγους που καλούν οι πελάτες της, πόσες κλήσεις δεχόμαστε και με τι ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά ανταποκρινόμαστε, πόσοι εκπρόσωποι απασχολούνται ταυτόχρονα, ποια είναι η μέση διάρκεια κλήσης, τα διάφορα service levels των παρεχόμενων υπηρεσιών, κλπ.

Η αιτία που μας οδήγησε στην υπηρεσία BA MORE είναι η ανάγκη για γρήγορη και συνολική εικόνα της εξυπηρέτησης/υπηρεσίας που παρέχουμε ανά πάσα στιγμή (real time) και με πελατοκεντρικό και απλό τρόπο (web/mobile).

Συγκεκριμένα ο Customer Service Director μεγάλης τράπεζας και ο IT Director κορυφαίας εταιρίας FMCG δεν περιμένουν πια το καθημερινό report που φτάνει στα email τους νωρίς το επόμενο πρωί για να καταλάβουν τους λόγους που κάλεσαν οι πελάτες τους και να εξετάζουν τους δείκτες παρακολούθησης των έργων τους. Έχουν την συνολική εικόνα που θέλουν (οι ίδιοι την ορίζουν όπως θέλουν και μέσω alerts) στο κινητό τους real time μέσω Application και μπορούν να παρακολουθούν Live το Customer Experience των πελατών τους.

Έτσι κερδίζουν χρόνο, χρήμα και πιο χαρούμενους καταναλωτές, αφού είναι άμεσα ενημερωμένοι, είναι πιο κοντά στα προβλήματα/θέματα των καταναλωτών τους, μπορούν να πάρουν γρήγορα αποφάσεις και να κάνουν άμεσα βελτιωτικές κινήσεις και να παρέχουν καλύτερη εμπειρία πελάτη.

Είναι πρώτη φορά που εταιρία Outsourcing δίνει τέτοια σημαντική επιπλέον αξία (γρήγορα, ευέλικτα, πελατοκεντρικά) και πρόκειται για διεθνή καινοτομία.

FINALIST>

Η Τράπεζα Πειραιώς, πρωτοπόρος σε τεχνολογίες αιχμής και στην παροχή καινοτομικών λύσεων, εισήγαγε στην ελληνική αγορά, ένα νέο εξελεγμένο μοντέλο πλήρως αυτοματοποιημένου ηλεκτρονικού καταστήματος εξυπηρέτησης πελατών (e-branch) σε φιλικό, οικείο και μοντέρνο περιβάλλον με διευρυμένο ωράριο.

Η αξία του e-branch concept έγκειται στο αποτελεί ένα καινούριο phygital κανάλι ουσιαστικής εξυπηρέτησης, και όχι απλώς ένα σημείο προβολής τεχνολογικών καινοτομιών και παροχής πληροφόρησης. Το e-branch σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με γνώμονα τον ίδιο τον πελάτη και με την πεποίθηση πως είναι απαραίτητο να μπορεί να συναλλάσσεται με έναν πιο αποτελεσματικό και ταυτόχρονα εύκολο τρόπο. Κύριος στόχος ήταν η παροχή ποιοτικής τραπεζικής εξυπηρέτησης προς όλους τους επισκέπτες, πελάτες ή μη, φυσικά πρόσωπα ή επιχειρήσεις, με την παροχή καινοτόμων λύσεων που κάνουν την καθημερινότητά τους ακόμα πιο εύκολη. Στο πλαίσιο αυτό δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα και αξιοποιήθηκε στο μέγιστο βαθμό το ανθρώπινο στοιχείο εντός του e-branch. Ειδικά εκπαιδευμένοι και έμπειροι υπάλληλοι είναι διαθέσιμοι καθ' όλο το ωράριο λειτουργίας των e-branches προκειμένου να παρέχουν βοήθεια, εκπαίδευση, υποστήριξη και καθοδήγηση σε οποιονδήποτε πελάτη χρειαστεί. Με τον τρόπο αυτό αναδεικνύεται και τονίζεται με τον πιο emphaticό τρόπο η καθοριστική σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

Τράπεζα Πειραιώς

Πρόθεσή μας ήταν και η συνεισφορά στην κοινωνία με την παροχή δυνατότητας εκτέλεσης συναλλαγών ακόμη και το Σάββατο, με την εξοικείωση των μη εξοικειωμένων με την τεχνολογία και των μεγαλύτερων σε ηλικία πελατών στις αυτοματοποιημένες συναλλαγές, με εκπαιδευτικές δράσεις και παρουσιάσεις σε μαθητές και φοιτητές σχετικά με χρηματοοικονομικές έννοιες και με στοιχεία επαγγελματικού προσανατολισμού, με τη διευκόλυνση πραγματοποίησης συναλλαγών από οικογένειες που επισκέπτονται το κατάστημα με τα παιδιά τους, αλλά και με την κάλυψη των εξειδικευμένων αναγκών τραπεζικής εξυπηρέτησης των ΑμεΑ.

Το e-branch συμβάλλει στην κερδοφορία και την αποδοτικότητα της Τράπεζας μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους, της μετακύλισης συναλλαγών από τα παραδοσιακά στα ψηφιακά κανάλια μέσω εκπαίδευσης των μη εξοικειωμένων με την τεχνολογία πελατών, της επαναπροσέγκυσης καταθέσεων και της αύξησης του αριθμού συναλλαγών με ανάλογη αύξηση των εσόδων μέσω προμηθειών.

Λόγω της ευρείας και θερμής αποδοχής από τους πελάτες, το e-branch έχει γίνει σημείο αναφοράς σε διεθνή άρθρα αποτελώντας ένα από πιο επιτυχημένα case studies της ευρωπαϊκής τραπεζικής αγοράς.



WINNER

Vodafone

FINALISTS

Νεσπρέσσο Ελλάς
Τράπεζα Πειραιώς





WINNER>

Vodafone

Στη Vodafone η φιλοδοξία μας είναι να γίνουμε ο κορυφαίος πάροχος συνολικών επικοινωνιακών λύσεων, αναπτύσσοντας νέα προϊόντα, υπηρεσίες και συστήματα με στόχο να προσφέρουμε μια εξαιρετική εμπειρία στους πελάτες μας ξεπερνώντας διαρκώς τις προσδοκίες τους.

Ο στόχος επιτεύχθηκε δημιουργώντας το Voice of the customer όπου αναλύουμε τη φωνή του πελάτη από όλα τα σημεία επαφής τους μαζί μας (Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, Καταστήματα, Chat) αλλά και με τους ίδιους σε focus groups δημιουργώντας το κατάλληλο Recovery action plan.

Αποτελείται από:

- Ποιοτική ανάλυση των παραπόνων
- Επικοινωνία και ανάλυση των δυσαρεστημένων πελατών-Detractors μέσω Vodafone Heartbeat App
- Διαχείριση και ανάλυση των πελατών που κάλεσαν 2η φορά εντός 7 ημερών
- Voice of the Front liner: Μέσω πλατφόρμας οι frontliners καταγράφουν τη φωνή, τα θέλω, τη δυσαρέσκεια, τις προτάσεις έτσι όπως εντοπίζονται από την επικοινωνία μαζί τους
- Voice of the Customer event όπου καλούμε πελάτες να μοιραστούν την εμπειρία τους
- Voice of the Frontliner event όπου καλούμε τους frontliners να μοιραστούν την φωνή των πελατών με τον Οργανισμό και το Executive committee
- Customer Day όπου το Executive committee επισκέπτεται τα σημεία επαφής με τους πελάτες και συμμετέχει στην εξυπηρέτηση

Ένα δομημένο πλάνο ενεργειών συμφωνημένο με όλη την εταιρεία. Η υλοποίηση έφερε βελτίωση της εμπειρίας η οποία επιβεβαιώνεται από το NPS.

Η ανάδειξη των προβλημάτων και η από κοινού συστράτευση των ομάδων οδήγησε στην μείωση προβλημάτων σε σύντομο διάστημα με αποτέλεσμα την βελτίωση εμπειρίας.

Η βελτίωση του NPS έχει άμεση επιρροή στην πιστότητα των πελατών άρα στην κερδοφορία του οργανισμού.

Βοήθησε στο σύντομο εντοπισμό προβλημάτων, συστράτευσε τον οργανισμό για την επίλυση τους, ενέπλεξε το Executive committee στην λήψη αποφάσεων με αποτέλεσμα να παίρνουμε ταχύτερες και στοχευμένες αποφάσεις μειώνοντας την γραφειοκρατία, εξοικονομώντας χρήματα και βελτιώνοντας την εμπειρία.

Η μάρκα και το NPS βελτιώθηκε χαρίζοντας επιπλέον αξία στον οργανισμό.

Επενδύθηκαν σημαντικά ποσά σε υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό για να είμαστε συνεπείς στη λειτουργία του συστήματος.

Το Voice of the Customer σύστημα κατάφερε σε ένα μεγάλο και πολυπληθή οργανισμό να δημιουργήσει κοινή αντίληψη για τα προβλήματα, κοινό πλάνο ενεργειών και δέσμευση από το executive committee για υποστήριξη του συστήματος με την σωστή λήψη αποφάσεων και τους κατάλληλους οικονομικούς πόρους.

FINALIST>

Νεσπρέσσο Ελλάς



Πυρήνας όλων των δραστηριοτήτων μας είναι ο πελάτης μας. Οτιδήποτε κάνουμε έχει ως προουπόθεση να πληρεί τις προσδοκίες του πελάτη αυτού.

Το επιχειρείν μας, αφορά τον καφέ με στόχο τη δημιουργία μοναδικών στιγμών απόλαυσης καθημερινά. Φροντίζουμε ο,τι κάνουμε να στρέφεται γύρω απο την εμπειρία που προσφέρουμε άρα αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα η ακρόαση της γνώμης των πελατών μας.

Πρωταρχικός μας στόχος είναι να ακούμε τον πελάτη μας, απο όλα τα σημεία επαφής, 24/7.

Αυτό επιτυγχάνεται μεταξύ άλλων με την δημιουργία του “Customer Voice Survey” ενός απλού ερωτηματολογίου που ακολουθεί κάθε επαφή με τους πελάτες μας και μας προσφέρει πλούσια πληροφόρηση για την εμπειρία που είχαν.

Στα πλαίσια της ευθυγράμμισης μεταξύ μας ιδρύσαμε το “Customer Feedback Board” στη Nespresso, μια ομάδα με αντιπροσώπους όλων των τμημάτων με βασική δραστηριότητα τη συλλογή, μελέτη και δράση επι όλων των σχολίων απο όλες τις πηγές.

Συλλέγουμε καθημερινά τη φωνή του πελάτη απο πληθώρα πηγών (customer voice survey, παράπονα, social media, live chat, emails, boutiques, τηλ.κέντρο, listening reports , Trade), εμβαθύνουμε στις περιπτώσεις μια προς μια, ευθυγραμμιζόμαστε και δημιουργούμε δράσεις με κέντρο και οδηγό τις γνώμες αυτές.

Η διαχρονική μας συνέπεια να πράττουμε όπως παραπάνω, επιβραβεύεται με τα ακόλουθα αποτελέσματα: Κορυφαίας αξίας, ο δείκτης ικανοποίησης πελατών κινήθηκε απο 87% το 2015 σε 94% το 2018.

Αντίστοιχα, το NPS απο το 69% στο 73% το 2018 και η απάντηση “Πόσο αξία ένωσα απο την επαφή με τη Nespresso” απο 73% σε 86% το 2018. Την ίδια ώρα τα παράπονα κινήθηκαν απο 0.29% προς την ενεργή βάση σε 0.21% το 2018.

Επιτυγχάνοντας την πιστότητα μέσω της αξίας που δίνουμε σε κάθε επαφή, αυξάνουμε την κατανάλωσημεγιστοποιώντας την διάρκεια ζωής των μελών μας και κερδίζουμε με συνέπεια οργανική ανάπτυξη συνεχώς.

Η αποδοτικότητα αυτού, αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση καθώς με ορθολογισμένη δαπάνη πόρων (efficiencies) και επανεπενδύσεις μεγιστοποιούμε την πιστότητα και ικανοποίηση των πελατών μετατρέποντας την μέθοδο αυτή σε ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα, πρωτοπόρο για μια εταιρεία καφέ που σπάνια μπορεί να γνωρίζει τον πελάτη της προσωπικά όπως εμείς.

Ο πενταπλασιασμός των θέσεων εργασίας απο το 2011 μαζί με την επένδυση στην ανακύκλωση αποτελούν κοινωνική συνεισφορά της μεθόδου μας αυτής.

FINALIST>

Ο Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, αποδεικνύει διαχρονικά ότι πρωταγωνιστεί στις εξελίξεις, υπό αντίξοες συνθήκες. Με διαρκείς εξελίξεις, τις ανάγκες της αγοράς και των πελατών να αλλάζουν, τον ψηφιακό μετασχηματισμό παρόν, τις κοινοτικές οδηγίες να μεταβάλλουν το περιβάλλον, ενισχύει ακόμα περισσότερο την ανθρωποκεντρικότητά του με τις Εταιρικές Αξίες που τον διέπουν:

- α. Δημιουργούμε συνεχώς Αξία
- β. Βλέπουμε τα Δεδομένα ως Πρόκληση
- γ. Ενθουσιάζουμε τους Πελάτες μας
- δ. Χτίζουμε Σχέσεις Εμπιστοσύνης

Οι παραπάνω αξίες αποτελούν τον πυρήνα της στρατηγικής του Customer Experience & Research. Το Voice of the Customer (στο εξής ‘Φωνή του Πελάτη’), είναι μέρος του Customer Experience Corporate Strategy και του Customer Experience Corporate Framework με συγκεκριμένα βήματα διαχείρισης, αξιοποίησης, συνεχούς βελτίωσης της εμπειρίας πελάτη, εδραιώνοντας την κουλτούρα ‘act on feedback’ και συμβάλλοντας στους παρακάτω στόχους του οργανισμού, ως εξής:

Στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και της εμπειρίας πελάτη

- α. Με την υλοποίηση βελτιωτικών προτάσεων, σε ποσοστό 20% και αύξηση του NPS κατά 6%.
- β. Με proactive διαχείριση θεμάτων του πελάτη, πριν μετεξελιχθούν σε παράπονα.

Τράπεζα Πειραιώς

Στην κερδοφορία, αυξάνοντας το cross sell και τη συνολική ικανοποίηση, επηρεάζοντας θετικά την κερδοφορία ανά πελάτη.

Στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα, διατηρώντας και αυξάνοντας τους δείκτες συνολικής ικανοποίησης της Τράπεζας. Μειώνοντας τα παράπονα και το μέσο χρόνο επίλυσής τους ακόμα και κατά την επικοινωνία. Επίσης, εστιάζοντας στα παράπονα του δικτύου καταστημάτων, οδηγεί σε μείωση του ρυθμού αύξησής τους.

Στην αειφόρο ανάπτυξη, διατηρώντας και αυξάνοντας την κερδοφορία με το CX Corporate Strategy & Framework. Στην ανταγωνιστικότητα, εφαρμόζοντας εδώ και 9 έτη προηγμένες τεχνολογίες.

Στην κοινωνία, προωθώντας την Καινοτομία, τη Φωνή του Εργαζόμενου με προγράμματα Εθελοντισμού; την Κοινωνία της Γνώσης τη στήριξη της Νέας Γενιάς με το Project Future; και δίνοντας έμφαση στην πολιτιστική κληρονομιά της χώρας μας, με τη Φωνή του Επισκέπτη των Μουσείων του Πολιτιστικού Ιδρύματος Τράπεζας Πειραιώς.

Η συγκεκριμένη υποψηφιότητα αξίζει να βραβευτεί γιατί τα παραπάνω, αποτελούν καθόλου προφανή επιτεύγματα ενός Τραπεζικού Ομίλου, δεδομένου ότι επιτευχθήκαν σε ένα κοινωνικο-οικονομικό περιβάλλον γεμάτο προκλήσεις που αλλάζουν τα δεδομένα στην εξυπηρέτηση πελατών. Αναγνώριζοντας τη σημαντικότητα της Φωνής του Πελάτη, η Τράπεζα τον τοποθετεί στην καρδιά της στρατηγικής και της κουλτούρας της.



WINNER Νεσπρέσσο Ελλάς

FINALISTS Alpha Bank
Stoiximan





WINNER>

Νεσπρέσσο Ελλάς



Στα πλαίσια της πρωτοπορίας στον χώρο του καφέ η Nespresso σχεδίασε το Omni Channel για να εισάγει ένα καινοτόμο σχήμα στην εμπειρία καφέ, αφομοιώνοντας εξελιγμένες τεχνολογίες για τη δημιουργία μιας αδιάλειπτης εμπειρίας πελάτη με απώτερο στόχο την κερδοφορία.

Κορυφαίας αξίας η συμμετοχή της μεθόδου στις στρατηγικές μας προτεραιότητες καθώς συνετέλεσε στην βελτιστοποίηση και υπερεπίτευξη βασικών πυλώνων όπως η αντιστροφή της πτώσης κατανάλωσης, η μείωση του ρυθμού απώλειας πελατών και η συλλογή και εκμετάλλευση πλούσιων δεδομένων από τον οργανισμό αναφορικά με τους πελάτες μας .

Βεβαιωνόμαστε για την επιτυχία των ενεργειών μας με την ραγδαία και διαρκή αύξηση στην ικανοποίηση πελάτη μεταξύ των ετών 2014-2018 η οποία σε επίπεδο “Every Channel”-Omni αυξήθηκε από 86% σε 95%.

Πυρήνας της κερδοφορίας του οργανισμού, το Omni Channel experience που σχεδιάζεται και παρέχεται , προσφέρει στον οργανισμό συνεχή οργανική ανάπτυξη , με επίσης αυξανόμενη πορεία κάθε χρόνο.

Τα οφέλη του συστήματος επεκτείνονται στο κοινωνικό σύνολο, συμβάλλοντας στην κουλτούρα ανακύκλωσης που πρωτοστατεί το 2019 με την δωρεάν υπηρεσία «ανακύκλωση στο σπίτι» μια πρωτοποριακή επένδυση με όφελος στο περιβάλλον και στη διαρκή δημιουργία νέων θέσεων εργασίας εντός του οργανισμού, οι οποίες καλύπτονται από νέους υποψηφίους, συνεισφορά ζωτικής σημασίας σε περίοδο ευρύτερης εγχώριας οικονομικής ύφεσης.

Σημειωτέον πως η εταιρεία προσφέρει προνομιακή αμοιβή και πακέτο αποδοχών που κάνει εξαιρετικά ανταγωνιστικό το ανθρώπινο δυναμικό σε κάθε κανάλι. Η ανταγωνιστικότητα του οργανισμού διασφαλίζεται από τη πλήρη και εύκολη προσβασιμότητα 365 μέρες το χρόνο με εξειδικευμένους coffee specialists να πλαισιώνουν κάθε κανάλι επικοινωνίας.

Η υποψηφιότητα αυτή θα πρέπει να βραβευτεί γιατί το μοντέλο Nespresso, πρωτοφανώς στο χώρο διανομής και πώλησης καφέ διαθέτει ολοκληρωμένες διαύλους επικοινωνίας εφάμιλλο με ώριμους οργανισμούς με πολλά έτη σχεδιασμού. Στη Nespresso μετά από 8 χρόνια λειτουργίας, καταφέραμε διαρκώς ανοδική πορεία πλέον διαθέτοντας Trade, 10 Boutiques, 24/7 consumer relationship center, social media, website και mobile app, Live Chat, Email .

Ο ενάρετος κύκλος της ανάπτυξης της Nespresso ξεκινά με το “every channel experience” όπου το look and feel , η προσωποποίηση , οι υπηρεσίες και το ιστορικό είναι ενιαία παντού την ίδια στιγμή, συνεχίζει με την αύξηση στην ικανοποίηση που επιφέρει την αύξηση στην κατανάλωση και εν τέλει στην κερδοφορία του οργανισμού.

> Δημήτρης Γκοτζαρίδης, Head of Operations COSMOTE E-VALUE
Άννα Στεργίου, National Boutique Manager ΝΕΣΠΙΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ

FINALIST>

Alpha Bank



Η Alpha Bank, γιορτάζοντας φέτος 140 χρόνια ισχυρής παρουσίας στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, έχει συνδέσει το όνομά της με τη στήριξη της επιχειρηματικότητας και του παραγωγικού ιστού της ελληνικής οικονομίας.

Οι ελληνικές επιχειρήσεις στη συντριπτική πλειοψηφία τους (95% του συνολικού πλήθους) είναι μικρές οικογενειακές επιχειρήσεις (κύκλου εργασιών έως Ευρώ 2,5 εκατ.), με ισχυρές αξίες και υψηλό κοινωνικό κεφάλαιο (συνεισφέρουν 50% στην ακαθάριστη προστιθέμενη αξία και 60% στην απασχόληση), αλλά και με εγγενείς αδυναμίες (εταιρική διακυβέρνηση, προγραμματισμός διάδοχης κατάστασης κ.λπ.).

Στο σημερινό παγκοσμιοποιημένο οικονομικό περιβάλλον, η στροφή στην καινοτομία και η επένδυση στη γνώση, είναι στοιχεία που θα επιτρέψουν στις επιχειρήσεις, να λειτουργήσουν πιο ανταγωνιστικά και να γίνουν πιο εξωστρεφείς. Στην κατεύθυνση αυτή, οι Μικρές Επιχειρήσεις χρειάζεται να υποστηριχθούν αποτελεσματικά για να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους, την καινοτομική ικανότητα, να ενταχθούν σε αλυσίδες αξίας, να ενσωματώσουν ψηφιακές τεχνολογίες και νέες δεξιότητες που θα ενισχύσουν την εξωστρέφειά τους.

Η Alpha Bank απόλυτα δεσμευμένη στο εθνικό αφήγημα για την επανεκκίνηση της ελληνικής οικονομίας, βρίσκεται σταθερά δίπλα στις Μικρές Επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, σχεδίασε και αναπτύσσει από τα τέλη του 2017, την Υπηρεσία «Alpha Bank Gold Business Banking», με στόχο να προσφέρει στις Μικρές Επιχειρήσεις μια ξεχωριστή τραπεζική εμπειρία.

Alpha Bank Gold Business Banking σημαίνει για τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις αναγνώριση, επιβράβευση και πρόσβαση σε έναν κόσμο αποκλειστικών προνομίων. Συνιστά ένα οικοσύστημα πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας / διαύλων (φυσικών και ψηφιακών), με στόχο τη διακεκριμένη εξυπηρέτηση των Μελών της Υπηρεσίας σε κάθε επαφή τους με την Τράπεζα, κάθε στιγμή, από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας και από οποιαδήποτε συσκευή.

Εξειδικευμένοι Συνεργάτες της Υπηρεσίας, με εμπειρία και τεχνογνωσία παρέχουν, μέσω προσωποποιημένης συμβουλευτικής καθοδήγησης, βέλτιστες και εξατομικευμένες λύσεις για το σύνολο των επιχειρηματικών αναγκών.

Η επιλογή της Alpha Bank να επενδύσει σε ένα διαφοροποιημένο μοντέλο στήριξης του βασικού «κυττάρου» της επιχειρηματικής δραστηριότητας, που είναι η Μικρή Επιχείρηση, αντανακλά στην αναβαθμισμένη εμπειρία των Gold Business Μελών, με ευρύ κοινωνικό αποτύπωμα και θετικό αντίκτυπο στα οικονομικά αποτελέσματα του Οργανισμού.

Η Υπηρεσία Alpha Bank Gold Business Banking εξελίσσεται και συνεχίζει να καινοτομεί, παρέχοντας για πρώτη φορά στα ελληνικά τραπεζικά δεδομένα, Gold υπηρεσίες σε Μικρές Επιχειρήσεις.

FINALIST>

Stoiximan

Σκοπός - Περιγραφή

Η Stoiximan αποφάσισε στρατηγικά να διαφοροποιηθεί από τα υπάρχοντα μοντέλα που ακολουθούνται από τις εταιρείες του κλάδου και να δημιουργήσει μια εξειδικευμένη εσωτερική δομή εξυπηρέτησης πελατών, έτσι ώστε να ταυτοποιείται για την υψηλή ποιότητα και την αμεσότητα στην εξυπηρέτηση. Από την ίδρυσή της εξέλιξε την εξυπηρέτηση πελατών σε βασικό ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα δημιουργώντας ένα μοντέλο εξυπηρέτησης πελατών με μακροπρόθεσμη προοπτική, καθώς μπορεί να εφαρμοστεί και στις άλλες χώρες δραστηριοποίησης. Η σημερινή της δομή υποστηρίζει επτά διαφορετικά κανάλια εξυπηρέτησης, τρία εκ των οποίων τα προσφέρει αποκλειστικά η Stoixi-man στους πελάτες της. Παράλληλα, η εταιρεία έχει επενδύσει σε ένα από τα καλύτερα contact management systems διεθνώς, προκειμένου οι agents να έχουν κάτω από μια πλατφόρμα όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και το ιστορικό του πελάτη. Με άλλα λόγια ο πελάτης χρειάζεται να μεταφέρει και να επαναλάβει το case του, καθώς το σύστημα κατηγοριοποιεί και διαθέτει σε πραγματικό χρόνο τα δεδομένα των επικοινωνιών με αποτέλεσμα να βλέπουν οι agents κάθε επικοινωνία που έχει κάνει ο πελάτης για οποιοδήποτε θέμα across channels. Με τον τρόπο αυτό αύξησε τον αριθμό των επαφών επικοινωνίας με τους πελάτες, έτσι ώστε να μεγιστοποιείται το ποσοστό των εγγεγραμμένων πελατών που λαμβάνουν εξυπηρέτηση.

Συνεισφορά

Τα νέα κανάλια επικοινωνίας που δημιουργήθηκαν από την εταιρεία απέσπασαν έναν σημαντικό όγκο επαφών, πιστοποιώντας την πρωτοβουλία της Stoiximan να αναπτύξει εργαλεία για πιο άμεση επικοινωνία. Ταυτόχρονα, η αξιολόγηση των πελατών στα κανάλια επικοινωνίας παραμένει ιδιαίτερα υψηλή, πιστοποιώντας τη στόχευση της εταιρείας για ανάδειξη της εξυπηρέτησης πελατών σε ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα.

Αξία

Η Stoiximan αποτελεί τη μεγαλύτερη εταιρεία on-line gaming στην Ελλάδα και μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες στην Ευρώπη. Μαζί με την τεχνολογική υπεροχή, η εξυπηρέτηση πελατών ενισχύει το σημαντικό μερίδιο αγοράς και την πρώτη θέση σε επίπεδο όγκου και ανάπτυξης στην Ελλάδα. Η δημιουργία ενός τμήματος με εξειδικευμένο προσωπικό και η ανάπτυξη πολλών διαφορετικών εργαλείων εξυπηρέτησης την ταυτοποιούν στην αγορά ως την εταιρεία με την καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών, ενώ ταυτόχρονα έχει ήδη αρχίσει να εφαρμόζει το μοντέλο της και στις χώρες του εξωτερικού στις οποίες δραστηριοποιείται.



WINNER Παπαστράτος

FINALISTS Elpedison
Softomotive





WINNER>

Παπαστράτος



Η Χριστίνα Φλαμπούρη σπούδασε στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών στο τμήμα θετικών επιστημών. Αλλά με την φυσική και τα μαθηματικά πλέον ασχολείται μόνο όταν χρειάζεται να κάνει απλούς υπολογισμούς που είναι απαραίτητοι για την επιβίωση της την ώρα που αναρριχάται σε έναν βράχο με αρνητική κλίση ή υπολογίζει τα επιθυμητά επίπεδα οξυγόνου στην κορυφή κάποιου βουνού. Η τελευταία κορυφή όπου χρειάστηκε να το υπολογίσει αυτό, ήταν αυτή του Έβερεστ, η υψηλότερη του κόσμου. Η Χριστίνα εργάζεται ως Customer Care and Remote Sales Manager στα κεντρικά της εταιρίας Παπαστράτος στον Ασπρόπυργο και η ορειβατική της εμπειρία την έχει ενισχύσει σημαντικά και στην επαγγελματική της καθημερινότητα. Η προσήλωση στο στόχο, το πάθος για ομαδικότητα, η επιμονή και η σημασία στην λεπτομέρεια είναι στοιχεία που η Χριστίνα φέρνει καθημερινά στον τρόπο που εργάζεται.

Η διαδρομή της Χριστίνας στην Παπαστράτος ξεκίνησε στο τμήμα Πωλήσεων ως Sales Promoter και γρήγορα άρχισε να αναλαμβάνει θέσεις αυξημένης ευθύνης, ως Strategy Planning Executive και Business Developer, πριν κάνει την μετακίνησή της στον κόσμο του Μάρκετινγκ. Εκεί ξεκίνησε να εργάζεται ως Junior Brand Manager και στην συνέχεια ως Brand Manager στο λανσάρισμα του καινοτόμου προϊόντος, του IQOS. Έπειτα από την επιτυχημένη της πορεία, η εταιρία της εμπιστεύθηκε το εγχείρημα λανσαρίσματος του IQOS στη Κύπρο.

Κατά τη διάρκεια των δέκα ετών της επαγγελματικής της πορείας στην Παπαστράτος, για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και να ξεπεράσει τους επιθυμητούς στόχους της κάθε θέσης παρακολούθησε δεκάδες σεμινάρια πολλαπλών περιεχομένων όπως Advanced Negotiation Skills, Change Leadership Management, Effective Communication, People Management, Customer at the Core, Consumer Experience. Επίσης, προχώρησε σε επιπλέον σπουδές στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Το πάθος της Χριστίνας για τις «κορυφές», είναι αυτό που την έχει βοηθήσει στο να κατακτά κορυφαίες επιδόσεις και στην Εξυπηρέτηση Πελατών!

FINALIST> Elpedison



Η Μέλανη Αβραάμ είναι κάτοχος πτυχίου Επικοινωνίας και Αγγλικής Φιλολογίας του University of Indianapolis.

Κατέχει 16 έτη εργασιακής εμπειρίας στο τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών, ξεκινώντας ως τηλεκπρόσωπος σε κέντρο εξυπηρέτησης πελατών σε εταιρεία Τηλεπικοινωνιών, όπου στον ίδιο οργανισμό εξελίχθηκε αναλαμβάνοντας καθήκοντα Team Leader και μετέπειτα Customer Service Supervisor.

Κατέχοντας για 7 έτη το ρόλο της υπεύθυνης πολυάριθμων ομάδων Εξυπηρέτησης Πελατών, συνέχισε την επαγγελματική της πορεία αναλαμβάνοντας ρόλο Operations Manager σε εταιρεία παροχής υπηρεσιών Contact Center, όπου ηγήθηκε του σχεδιασμού και λειτουργίας έργων εξυπηρέτησης πελατών για ιδιωτικές εταιρείες από το χώρο των Τηλεπικοινωνιών, της Φαρμακοβιομηχανίας και των Ασφαλιστικών Προϊόντων.

Τα τελευταία 4 χρόνια κατέχει το ρόλο της Διευθύντριας Εξυπηρέτησης Πελατών στην εταιρεία Elpedison, η οποία έχει μετόχους τις εταιρείες Ελληνικά Πετρέλαιο & Edison, διαθέτει 2 ιδιόκτητες μονάδες ηλεκτροπαραγωγής και προμηθεύει στο καταναλωτικό κοινό ηλεκτρικό ρεύμα και φυσικό αέριο.

Η συνεχής της προσπάθεια για περαιτέρω εξέλιξη των δεξιοτήτων και γνώσεων της γύρω από τους πυλώνες της Εξυπηρέτησης Πελατών και Λειτουργίας (Operational Efficiency), περιλαμβάνει τη συστηματική παρακολούθηση των εξελίξεων και καλών πρακτικών μέσω συνεδρίων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Επιπλέον, έχει παρακολουθήσει εκπαιδευτικά προγράμματα Leadership Effectiveness και τα τελευταία 2 χρόνια μέσω ιδιαίτερων μαθημάτων μαθαίνει την Ιταλική γλώσσα, ως δίαυλο επικοινωνίας με τους συναδέλφους της στην Edison Ιταλίας για ανταλλαγή απόψεων και καλών πρακτικών.

Πιστεύει ότι ανεξαρτήτως θέσης, ένας επαγγελματίας εξυπηρέτησης πελατών πρέπει να διατηρεί καθημερινή επαφή με τον πελάτη για να αφουγκράζεται τις ανάγκες του. Έχει επιλέξει να λαμβάνει το σύνολο των email των πελατών που αποστέλλονται προς την εξυπηρέτηση πελατών και επιλεκτικά απαντά με προσωπικό μήνυμα σε πελάτες με ιδιαίτερο παράπονο, είτε σε πελάτες που απέστειλαν ευχαριστήριο μήνυμα στην εταιρεία για την ποιότητα εξυπηρέτησης που έλαβαν.

Ούσα μία επαγγελματίας Εξυπηρέτησης Πελατών η οποία αμφισβητεί καθημερινά τα όσα ήδη γνωρίζει, φροντίζει να αξιοποιεί την κάθε νέα γνώση και οπτική που αποκομίζει από την κάθε επαφή της με τους πελάτες. Βασικό της motto είναι «Εξυπηρετούμε τον Πελάτη και όχι απλά τη διαδικασία». Η επιτυχία στο έργο της βασίζεται στη χρήση διαφορετικών στυλ ηγεσίας, προσαρμόζοντας την προσέγγισή της κάθε φορά ανάλογα με την περίπτωση.

FINALIST>

Softomotive

Ο Αθανάσιος Τσακούμης είναι απόφοιτος του τμήματος Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Τεχνολογίας Υπολογιστών της Πολυτεχνικής Σχολής του Πανεπιστημίου Πατρών. Όντας προπτυχιακός φοιτητής κατάφερε στα πλαίσια της διπλωματικής του εργασίας να κάνει τρεις δημοσιεύσεις σε επιστημονικά περιοδικά και συνέδρια. Στην πορεία και παράλληλα με την εργασία του απέκτησε μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) από το ALBA Graduate Business School με τη διάκριση του αριστεύσαντα (“with honors”).

Ο Αθανάσιος ξεκίνησε την επαγγελματική του πορεία στην NOKIA με την ιδιότητα του Research & Development Engineer. Μετά από περίπου 3 χρόνια ανέλαβε senior ρόλο στο Customer & Technical Support με σκοπό να μπορεί να έχει μεγαλύτερη επαφή και επίδραση με τους πελάτες της εταιρείας στο κομμάτι της εξυπηρέτησή τους. Στο ρόλο αυτό έμεινε για πάνω από 4 χρόνια κατά τα οποία είχε ηγετικό ρόλο τόσο στη διοίκηση ομάδων όσο και στο χειρισμό δύσκολων καταστάσεων.

Από τον Οκτώβρη του 2017 ο Αθανάσιος εργάζεται για την Softomotive, εταιρεία που δραστηριοποιείται στον χώρο της Ρομποτικής Αυτοματοποίησης Διεργασιών (RPA), ως Διευθυντής του τμήματος Professional Services & Support της εταιρείας. Σε αυτό το χρονικό διάστημα ο Αθανάσιος μεγάλωσε το τμήμα από τα 4 στα 33 άτομα τα οποία και έχουν έδρα σε διαφορετικές χώρες (Ελλάδα, Αμερική, Καναδάς, Αγγλία, Ινδία, Νότιος Κορέα).

Ο Αθανάσιος είναι ένα άτομο που επιδιώκει συνεχώς να μαθαίνει και να εξελίσσεται τόσο στα στενά όσα και τα ευρύτερα όρια των καθηκόντων του. Μεταξύ άλλων είναι κάτοχος Professional Diploma στο Digital Marketing καθώς και πιστοποιημένος Data Protection Officer Executive. Ο Αθανάσιος είναι κάτοχος του Purple Level της μεθοδολογίας Lean Six Sigma και Product Expert Certifications για Software Applications που αυτός και η ομάδα του χρησιμοποιούν σε καθημερινή βάση.

Ο Αθανάσιος είναι ένας επαγγελματίας που ως στόχο του έχει την καλή και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του κάθε πελάτη. Είναι επίσης ένα άτομο που ξεχωρίζει καθώς είναι ένας σύγχρονος manager που βλέπει τους υφισταμένους του ως συνεργάτες που μαζί μπορούν να πετύχουν τους στόχους που έχουν θέσει δρώντας ταυτόχρονα ως πομπός αλλά και ως δέκτης επικοινωνητικού feedback. Τέλος, ο Αθανάσιος είναι ένας επαγγελματίας που προσπαθεί να υιοθετεί οργανωτικές και διαδικαστικές αλλαγές προς όφελος του πελάτη και της εταιρείας.



WINNER Polygon

FINALISTS Apeiron Insurance Project
Upcom





WINNER>

Polygon

Από την έναρξη λειτουργίας του οργανισμού, έχει αλλάξει η δομή & η εργασιακή κουλτούρα της ομάδας. Σε μια συνεχή αναζήτηση στόμων τα προηγούμενα χρόνια χωρίς να παρεμποδίζεται η λειτουργία της επιχείρησης, καταλήξαμε αποτελεσματικά σε μια συγκροτημένη ομάδα νέων ανθρώπων με όρεξη για μάθηση, διάθεση για εργασία, έντονη κοινωνική συνεισφορά & ευαισθητοποίηση προς τον πελάτη. Ο ανθρωποκεντρικός χαρακτήρας του οργανισμού σε συνδυασμό με την τεχνογνωσία και την υψηλή κατάρτιση της ομάδας, είναι οι κύριοι λόγοι που μας έχουν κατατάξει σε μία αξιόπιστη εταιρεία στην οποία βασίζεται ο πελάτης εξοικονομώντας κόστος & κερδίζοντας χρόνο.

Κύρια αποστολή είναι η εξυπηρέτηση και διευκόλυνση του πελάτη στα μικρά και στα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζει καθημερινά έχοντας εξασφαλισμένη ποιότητα και οικονομία σε θέματα λειτουργίας & συντήρησης επαγγελματικών χώρων και κατοικιών. Με ένα σύνολο υπηρεσιών και με ολοκληρωμένες λύσεις συνεργασίας επαναπροσδιορίζουμε, την έννοια της άμεσης και προσωπικής εξυπηρέτησης 24 ώρες την ημέρα, σε οποιοδήποτε σημείο της Αττικής.

Στα βασικά καθήκοντα της ομάδας είναι η ταχύς παροχή υπηρεσιών χωρίς χρονοκαθυστερήσεις, η άμεση παραγγελιοληψία για εργασίες συντήρησης, ο σωστός συντονισμός των προγραμματισμένων εργασιών προς όφελος του πελάτη, η διευθέτηση βλαβών και έκτακτων ζητημάτων ακόμα και αυθημερόν.

Αποτελούμενη από 15 άτομα, η εταιρεία πλαισιώνεται από την διοίκηση, τα τμήματα λογιστηρίου & ανθρώπινου δυναμικού, Εξυπηρέτησης πελατών στην έκδοση κοινοχρήστων δαπανών, παραγγελιών & πωλήσεων, Διαχείρισης κτιρίων, Απεντομώσεων, τεχνικών ειδικοτήτων και διαθέτει πιστοποιημένο εργαστήριο συντήρησης, αναγόμενων πυρ/ρων και επανελέγχου φιαλών και καθίσταται ένα από τα τρία εργαστήρια σε όλη την Ελλάδα, τα οποία μπορούν να εκτελέσουν ειδικές τεχνικές επεκτείνοντας τη διάρκεια ζωής στους πυροσβεστήρες.

Σε κάθε τμήμα υπάρχει ένας υπεύθυνος αλλά και ο κάθε υπάλληλος ξεχωριστά μπορεί να διευθετήσει οποιοδήποτε θέμα δημιουργείται. Το αίσθημα επαγγελματισμού και συνέπειας, η παροχή υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές διατηρώντας υψηλά το επίπεδο ποιότητας καθώς και το χτίσιμο μακροχρόνιων συνεργασιών μαζί του αποπνέοντας εμπιστοσύνη και αξιοπιστία είναι αυτά που μας κατατάσσουν υψηλά και μας ξεχωρίζουν. Η ομάδα είναι ο καθρέφτης της Διοίκησης η οποία έχει επιλέξει με συνεχή εκπαίδευση και προσωπικό κόπο να αποτελεί και την Φωνή της εταιρείας δίνοντας πρωτοβουλίες και έναυσμα για διαχείριση διαφόρων θεμάτων που προκύπτουν καθημερινά με την ορθή συνεργασία των μελών της Ομάδας για την επίτευξη κοινού οράματος εξελίσσοντας τις υπηρεσίες της.

FINALIST>

Apeiron Insurance Project



Η Apeiron Insurance Project, έκανε την εμφάνιση της στην ελληνική αγορά το δεύτερο εξάμηνο του 2018 και μέσα σε αυτόν τον χρόνο λειτουργίας της, επέδειξε δυναμισμό και υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης προς τους ασφαλισμένους και τους συνεργάτες της. Καθώς για την Apeiron, πελάτης, δεν νοείται μόνο ο ασφαλισμένος αλλά και ο συνεργάτης.

Η ομάδα αποζημιώσεων για μια ασφαλιστική εταιρία, είναι το θεμέλιο της σωστής εξυπηρέτησης και εκεί επένδυσε η εταιρία. Αποστολή του τμήματος, είναι να περιορίζει με ακρίβεια, αξιοπιστία και απόλυτη αίσθηση της ευθύνης, τόσο το οικονομικό όσο και το ψυχολογικό κόστος που μπορεί να προκύψουν από οποιοδήποτε ατύχημα, καθιστώντας τον πελάτη ήρεμο και ασφαλή.

Έχοντας ενσωματώσει την εταιρική φιλοσοφία, στις διαδικασίες της προσφέρει στην ασφαλιστική αγορά και στους καταναλωτές ανθρώπινες, απλούστερες και φιλικότερες υπηρεσίες λειτουργώντας ως «ομπρέλα προστασίας» για όλους τους πολίτες, αλλά και για τον καθένα ξεχωριστά.

Αποτελούμενη από τέσσερα μέλη, διακρίνεται για την ομαδικότητα, την εσωτερική επικοινωνία και εξειδίκευση στην εξυπηρέτηση του πελάτη, επιδιώκοντας την προσωποποιημένη, άμεση και φιλική εξυπηρέτηση.

Τα κύρια καθήκοντα του τμήματος, είναι Η διαχείριση εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων Ο διακανονισμός των αποζημιώσεων Η διεκπεραίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης Η διαχείριση των αιτημάτων των πελατών Η επικοινωνία με τους πραγματογνώμονες Βελτίωση των ρόλων και των διαδικασιών που ακολουθούνται Συνεχής παρακολούθηση της ορθής εξυπηρέτησης

Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη και ευέλικτη ομάδα που εργάζεται συλλογικά έχοντας ως στόχο να προχωρά σε καινοτόμες διαδικασίες, δημιουργώντας νέα βελτιωμένα επίπεδα εξυπηρέτησης, αυξάνοντας την ανταγωνιστικότητα και η αποδοτικότητα της στην αγορά, τόσο σε επίπεδο παροχής εμπειρίας στον πελάτη αλλά και σε επίπεδο δομών και διαδικασιών.

FINALIST>

Upcom



Η εξυπηρέτηση των πελατών μας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ανάπτυξη της εταιρίας μας, γι' αυτό δημιουργήσαμε την ομάδα "Th!nk it Up", έχοντας ως απώτερο σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών μας μέσα από καινοτόμες εμπειρίες και διαδικασίες.

Κομβικό σημείο στην εξέλιξη της ομάδας μας αποτέλεσε η κουλτούρα της εταιρίας μας να επιλέγουμε τα μέλη μας βάσει των soft skills τους, επενδύοντας στη διαρκή εκπαίδευσή, ενθαρρύνοντάς τους να συμμετέχουν ενεργά στο διαρκώς εξελισσόμενο ψηφιακό κόσμο και τις νέες απαιτήσεις της αγοράς, ενισχύοντας και επιβραβεύοντας την ελευθερία κινήσεων και πρωτοβουλιών.

Αποστολή μας είναι να βρισκόμαστε διαρκώς στη πρώτη γραμμή των εξελίξεων συνδυάζοντας τις πιο καινοτόμες πρακτικές στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης πελατών, παράλληλα με την αδιαπραγμάτευτη ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουμε πάνω από 20 χρόνια στους πελάτες μας, στον κλάδο της τεχνολογίας.

Τα κύρια καθήκοντα της ομάδας είναι να είμαστε δίπλα στους πελάτες μας εντοπίζοντας τις ανάγκες τους, εξετάζοντας τες από τη δική τους οπτική γωνία. Ταυτόχρονα εμπλουτίζοντας τη γνώμη τους με τις νέες τάσεις, προσδίδοντας της προστιθέμενη αξία, παρέχουμε υπηρεσίες στοχεύοντας στη βέλτιστη εξυπηρέτηση τους, με το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Η ομάδα αποτελείται από 6 άτομα και χαρακτηρίζεται από ετερογένεια καθώς απαρτίζεται από μέλη διαφορετικών ειδικοτήτων όπως designers, marketers, developers, product managers, έχοντας ως στόχο μια ολιστική και πολυδιάστατη προσέγγιση πάνω σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών.

Η διάρθρωση της ομάδας είναι οριζόντια καθώς πιστεύουμε ακράδαντα πως η συγκεκριμένη δομή προσφέρει την απαιτούμενη ευελιξία και ταχύτητα, ώστε η ομάδα να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις απαιτήσεις των πελατών μας. Για τον λόγο αυτό ανά πελάτη ή ανά project, δίνονται κάθε φορά διαφορετικοί ρόλοι στα μέλη της ομάδας.

Έχοντας αναπτύξει δυναμικά την εξειδίκευσή μας στο Customer Experience, όπου σημαντικό μέρος αποτελεί ο σχεδιασμός και η βελτιστοποίηση της εμπειρίας που παρέχουμε στους πελάτες μας, η ομάδα μας "Th!nk it Up", με moto της το "Enjoy Thinking" διαδραματίζει κομβικό ρόλο στην εταιρία καθώς βρίσκεται στη "πρώτη γραμμή" της εξυπηρέτησης, καθιστώντας τον πελάτη αναπόσπαστο κομμάτι της έρευνας αλλά και της βέλτιστης λύσης, μέσω της αξιολόγησης των αναγκών τους, καταγράφοντας τις δυνατότητές τους, ιεραρχώντας τις αλλαγές στο υφιστάμενο πλαίσιο λειτουργίας ή την ανάγκη δημιουργίας νέων δομών ή διαδικασιών.

WINNER Eurolife ERB Insurance Group

FINALISTS DHL Express
Praktiker Hellas





WINNER>

Eurolife ERB Insurance Group

Eurolife ERB
INSURANCE GROUP
A FAIRFAX Company

Το Eurolife Experience Center (EEC) είναι η ομάδα της Eurolife ERB Ασφαλιστικής που συστάθηκε το 2011 με διατμηματική προσέγγιση και καθημερινά παρέχει συνεπή, ακριβή, ευέλικτη και άμεση εξυπηρέτηση στους πελάτες (εσωτερικούς – εξωτερικούς) της εταιρίας, από όποιο κανάλι και αν προσέρχονται.

Με στόχο την ικανοποίηση των διαφορετικών αναγκών των δικτύων πώλησης, το EEC εστιάζει στους παρακάτω τομείς εξυπηρέτησης: Τραπεζικού Δικτύου, Επιχειρηματικών Συνεργατών και Πελατών. Σήμερα, η ομάδα αποτελείται από 55 μέλη, 1 project coordinator, 1 training facilitator και διοικείται από 3 Προϊσταμένους και 3 Team Leaders. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, η ομάδα χρησιμοποιεί την Omni Channel τεχνολογία, αλλά και την επιλογή του φυσικού καναλιού, για τους πελάτες που επιλέγουν να προσέλθουν απευθείας στα γραφεία της εταιρίας.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι το EEC είναι η μοναδική ομάδα κεντροποιημένης υποστήριξης σε πελάτες και συνεργάτες που περιλαμβάνει όλους του κλάδους ασφάλισης και συγχρόνως όλα τα κανάλια πωλήσεων, από τις εταιρίες του κλάδου. Επιπλέον, είναι η μοναδική ομάδα που παρέχει εξατομικευμένη υποστήριξη και εκπαίδευση στους συνεργάτες της.

Οι κομβικοί σταθμοί των δυο τελευταίων χρόνων στην εξέλιξη της ομάδας, είναι οι εξής:

Το 2018:

Η ανάδειξη ενός Team Leader ανάμεσα στους τρεις τελικούς φιναλίστ «Επαγγελματία της Χρονιάς» στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2018,

Το λανσάρισμα της πρωτοποριακής ψηφιακής εφαρμογής «Eurolife Partners» που διέθεσε η Εταιρεία στους συνεργάτες της, η οποία μειώνει το χρόνο διαχείρισης των συνεργατών ελευθερώνοντας πολύτιμο χρόνο για τις πωλήσεις και ταυτόχρονα μειώνει το χρόνο ανταπόκρισης προς τον τελικό πελάτη.

Και το 2019, όπου καλωσόρισε 2 ακόμη μεγάλα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού, την πύλη πελατών «Euro-life Connect» και το «Salesforce CRM», εμβασθύνοντας περαιτέρω στη ξεχωριστή εμπειρία ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης για το μεν 1ο και δίνοντας έμφαση στην προσωποποιημένη διαχείριση όλων των πελατών για το 2ο.

Λόγω της ευαίσθητης φύσης του προϊόντος, αλλά και της πολυπλοκότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, το EEC καλείται καθημερινά να διαχειριστεί προσωπικά ζητήματα (ασθένειες /ατυχήματα), να αναλάβει ρίσκο για την εταιρεία, να ισορροπήσει μεταξύ των αναγκών του πελάτη εντοπίζοντας και συνυπολογίζοντας κάθε φορά τις κρίσιμες παραμέτρους, και να εφαρμόσει το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, ενσωματώνοντας τις τελευταίες επιστημονικές πρακτικές στις θεμελιώδεις αρχές της CXM επιστήμης.

FINALIST> DHL Express



Η Ομάδα του «customer contact» δημιουργήθηκε για να καλύψει την ανάγκη εξυπηρέτησης Πελατών με αποστολές που χρήζουν τελωνειακής διαδικασίας.

Σκοπός και στόχος της ομάδας είναι η έγκαιρη ενημέρωση των πελατών σχετικά με τις αναμενόμενες αλλά και τις αφικθείσες αποστολές των πελατών εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και η προετοιμασία όλων εκείνων των απαραίτητων εγγράφων που θα χρειαστεί να προσκομισθούν για τις τελωνειακές διαδικασίες.

Η ομάδα αναλαμβάνει να επικοινωνήσει με τους πελάτες και να ενημερώσει τόσο για το κόστος της τελωνειακής διαδικασίας όσο και για τα υποστηρικτικά έγγραφα που χρειάζεται να προσκομισθούν για να γίνει η υποβολή του επίσημου παραστατικού στο τελωνείο.

Η ομάδα έχει επίσης καθημερινή και άμεση επικοινωνία με συναδέλφους από το εξωτερικό για διάφορες πληροφορίες ή έγγραφα που αναμένονται σχετικά με τις αποστολές των πελατών μας τοπικά, όπως επίσης και κατευθυντήριες οδηγίες σχετικά με την επιστροφή των δεμάτων στον αρχικό αποστολέα σε περίπτωση που κάποιος παραλήπτης αρνηθεί να παραλάβει την αποστολή του.

Η ομάδα του «Customer Contact» συστάθηκε πριν από μερικά χρόνια αποτελούμενη από μόλις 6 άτομα και έναν προϊστάμενο. Σήμερα η ομάδα αριθμεί 19 άτομα με ένα προϊστάμενο και έναν Team Leader.

7 από τα μέλη της ομάδας εξυπηρετούν το τηλεφωνικό κέντρο και αναλαμβάνουν τις εισερχόμενες κλείσεις και τα αιτήματα των πελατών, ενώ τα υπόλοιπα 12 άτομα αναλαμβάνουν τις εξερχόμενες κλήσεις προς τους πελάτες, ενημερώνοντας τους για τις αποστολές τους. Επίσης, η συνδρομή τους στο τηλεφωνικό κέντρο γίνεται ανά πάσα ώρα και στιγμή της ημέρας θεωρηθεί απαραίτητο.

Η ομάδα του «Customer Contact» αποτελείται τόσο από εμπειρότερους συναδέλφους που εργάζονται στην εταιρεία δεκαετίες, όσο και από άτομα που κάνουν τα πρώτα τους επαγγελματικά βήματα, έχοντας μόλις αποφοιτήσει από κάποια σχολή, καθώς οι ίσες ευκαιρίες σε νέους επαγγελματίες είναι προτεραιότητα του Οργανισμού ευρύτερα. Παρά τις... διαφορές ετών, η φιλοσοφία της ομάδας είναι κοινή και την κρατά ενωμένη. Αυτή η φιλοσοφία, υπάρχει μέσα σε δύο μόνο λέξεις: AS ONE! Όλοι μαζί σαν Ένας αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις αλλά και τα μεγάλα κατορθώματα και είναι αυτό ακριβώς το χαρακτηριστικό που όχι μόνο μας διαφοροποιεί ως Ομάδα αλλά μας δίνει την Έμπνευση να εξυπηρετούμε τον Πελάτη με Συνέπεια και Σεβασμό.

FINALIST>

Το 2014, οδηγηθήκαμε στη δημιουργία ομάδων εργασίας συναδέλφων από όλα τα ιεραρχικά επίπεδα. Στόχος ήταν η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης στον Οργανισμό και η βελτίωση της αγοραστικής εμπειρίας του πελάτη.

Το 2015 προχωρήσαμε σε μια πιο ανθρωποκεντρική προσέγγιση του πελάτη, αξιοποιήσαμε συναδέλφους διαφόρων τμημάτων σε θέση υποδοχής, με στόχο την άμεση προσέγγισή του, κατά την είσοδό του στο κατάστημα.

Το 2016, δημιουργείται σε 3 καταστήματα πιλοτικά, η «Ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών» ως νεοσύστατο τμήμα με διευρυμένες αρμοδιότητες

Το 2017 αναδιοργανώσαμε την ομάδα και συστάθηκε στο σύνολο του δικτύου η «Ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών», ως ξεχωριστό τμήμα στο Οργανόγραμμα. Πρόκειται για μια Ομάδα με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που αποτελεί πρότυπο εξυπηρέτησης για τον Οργανισμό.

Το 2018 επαναπροσδιορίσαμε το concept και: Μετονομάσαμε την ομάδα σε «Welcome Team»

Δημιουργήσαμε μια νέα ομάδα εξειδικευμένων συμβούλων, τους Solution Providers, που «πατάει» πάνω στη φιλοσοφία εξυπηρέτησης της Welcome Team προσφέροντας εξειδικευμένες γνώσεις και συμβουλές στους πλέον απαιτητικούς πελάτες μας.

Το 2019 μετεξελιξαμε το concept των Solution Providers, και ονομάσαμε την ομάδα σε Specialists Team, θέλοντας να αναδείξουμε με αυτό τον τρόπο την προσήλωσή μας στην εξειδικευμένη εξυπηρέτηση που προσφέρουμε στους πελάτες μας.

Praktiker Hellas



Η αποστολή της Ομάδας είναι η πρόσθετη αξία στην εξυπηρέτηση πελατών μέσα από μια ανθρωποκεντρική και εξατομικευμένη προσέγγιση. Επιδίωξη της είναι η δημιουργία θετικών συναισθημάτων και το χτίσιμο σχέσεων εμπιστοσύνης με τον πελάτη, προσφέροντας εξειδικευμένες συμβουλές.

Υποδοχή / Αποχαιρετισμός των πελατών στην είσοδο/ έξοδο του καταστήματος.

Διερεύνηση αναγκών των πελατών και καθοδήγηση στο αρμόδιο τμήμα.

Συλλογή και καταγραφή σχόλια πελατών.

Ενημέρωση της Διεύθυνσης ζητημάτων προς επίλυση.

Συμβολή στην εύρυθμη λειτουργία των καταστημάτων και στη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη (χρόνος αναμονής, ατμόσφαιρα καταστήματος, έγκαιρη αντίληψη ιδιαίτερων αιτημάτων...)

Ανάλογα το κατάστημα, από 4-12 άτομα.

Συμμετέχουν σύμβουλοι πωλήσεων από όλα τα τμήματα.

Η Ομάδα αποτελεί την 'Elite' της εξυπηρέτησης μέσα στον Οργανισμό. Λειτουργεί επιπρόσθετα της Ομάδας Πώλησης. Αποκλειστικός ρόλος της είναι η εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη, με συνεχή παρουσία σε κεντρικά σημεία, προσεγγίζοντας τον πελάτη και όχι αντίστροφα.

Οι διευρυμένες γνώσεις, καθώς επίσης και το ανεπτυγμένο αίσθημα εξεύρεσης λύσεων, κάνει αυτήν την Ομάδα να ξεχωρίζει, τόσο μέσα στον Οργανισμό, όσο και στο κλάδο των Τεχνικών Πολυκαταστημάτων.

WINNER The Lock Escape Games

FINALISTS Apeiron Insurance Project
Marvel





WINNER>

The Lock Escape Games



Το όραμα της The Lock Escape Games με γνώμονα το οποίο εργαζόμαστε καθημερινά είναι το να προσφέρουμε κορυφαία εξυπηρέτηση, για την επίτευξη της πιο ρεαλιστικής και διασκεδαστικής εμπειρίας απόδρασης.

Πιστεύουμε ότι οι άνθρωποι αποτελούν το σημαντικότερο κεφάλαιο κάθε επιχείρησης για αυτό και δεν παραλείπουμε να αναζητάμε συνέχεια τρόπους για να αναπτύσσουμε και να εξελίσσουμε το δυναμικό μας. Οι άνθρωποί μας, πιστεύουν στη δύναμη της ομάδας, τους διακρίνει το πάθος να ξεχωρίζουν σε ό,τι κάνουν και εργάζονται καθημερινά με κέφι, ενέργεια, δημιουργικότητα και γνώμονα το όραμα μας για κορυφαία εξυπηρέτηση. Εξάλλου η φιλοσοφία της επιχείρησης ήταν πάντα πελατοκεντρική με κεντρικό άξονα την αριστεία στην ποιότητα των υπηρεσιών μας και το σεβασμό προς τον πελάτη, ο οποίος είναι αδιαπραγμάτευτος.

Αποστολή μας είναι να προσφέρουμε μία ολοκληρωμένη και συνεχώς εξελισσόμενη εμπειρία, που να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις, με σοβαρότητα και σεβασμό προς τον πελάτη. Για εμάς είναι πολύ σημαντικό να λειτουργούμε με αρχές οι οποίες βασίζονται στην υπευθυνότητα, τον αλληλοσεβασμό, την ακεραιότητα και την ομαδικότητα, πάντα με γνώμονα την συνεχή εξέλιξη και καινοτομία.

Για εμάς κανένας πελάτης δεν είναι δεδομένος και κάθε πελάτης αποτελεί ευκαιρία για την περαιτέρω εξέλιξη και ανάπτυξη τόσο της επιχείρησης όσο και των ίδιων των ανθρώπων. Το κόστος ενός δυσανεσθημένου πελάτη δεν περιορίζεται μόνο σε οικονομικό επίπεδο ή σε επίπεδο υστεροφημίας, αλλά επιβαρύνεται από το κόστος μιας χαμένης ευκαιρίας για μάθηση και βελτίωση αν δεν εκμεταλλευτεί.

Η σημαντικότερη όμως ίσως καινοτομία η οποία διαφοροποιεί την επιχείρηση σε επίπεδο εξυπηρέτησης είναι η δημιουργία μιας εναλλακτική πρότασης ψυχαγωγίας, η οποία απευθύνεται αποκλειστικά σε παιδιά και οικογένειες με το όνομα "The Lock Kids". Βασικός στόχος του The Lock Kids, εκτός από την ψυχαγωγία, είναι η διαπαιδαγώγηση των παιδιών μέσω της συμμετοχής στα διαδραστικά παιχνίδια απόδρασης. Σε μια εποχή που τα παιδιά κατακλύζονται από χιλιάδες ερεθίσματα μέσω των ηλεκτρονικών μέσων και τείνουν να απομονώνονται και να «βαριούνται» τους παραδοσιακούς τρόπους εκμάθησης, ενώ ταυτόχρονα οι διαπροσωπικές σχέσεις δυσχεραίνουν όλο και περισσότερο τόσο σε επίπεδο κοινωνικό όσο και οικογενειακό, η The Lock Escape Games πρωτοπορεί δημιουργώντας το μοναδικό Escape Room παιδαγωγικού χαρακτήρα ειδικά σχεδιασμένο για παιδιά, γεγονός που καθιστά την υποψηφιότητα αυτή άξια βράβευσης.

FINALIST>

Apeiron Insurance Project



Η Apeiron Insurance Project, έκανε την εμφάνιση της στην ελληνική αγορά το δεύτερο εξάμηνο του 2018 και μέσα σε αυτόν τον χρόνο λειτουργίας της, επέδειξε δυναμισμό και υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης προς τους ασφαλισμένους και τους συνεργάτες της. Καθώς για την Apeiron, πελάτης, δεν νοείται μόνο ο ασφαλισμένος αλλά και ο συνεργάτης.

Για μια νεοσύστατη εταιρία, η ένταξη της σε μια ανταγωνιστική αγορά με πάνω από 40 εταιρίες με πολυετή εμπειρία, είναι ένα στοίχημα. Εμείς, κερδίζουμε κάθε μέρα αυτό το στοίχημα, γιατί από την αρχή, πρεσβεύουμε, την άμεση, ανθρώπινη και φιλική εξυπηρέτηση, την ταχύτατη ανταπόκριση στην αποζημίωση, την ανάπτυξη σχέσεων με τους πελάτες μας, γιατί σεβόμαστε τις διαφορετικές ανάγκες του κάθε ανθρώπου και θέλουμε να διαφέρουμε από το σύνολο. Αυτό, μας έφερε από το σημείο μηδέν, στο σήμερα, όπου εξυπηρετούμε πάνω από 40.000 ευχαριστημένους πελάτες και περίπου 1.000 συνεργάτες.

Καινοτομούμε και προσφέρουμε παροχές υψηλής αξίας, καθώς η εμπιστοσύνη χτίζεται καθημερινά μέσα από σκληρή δουλειά και συλλογική προσπάθεια, με στελέχη που έχουν την θέληση και τα εφόδια για ανταποκριθούν.

Θέλουμε οι πελάτες που μας εμπιστεύονται να νιώθουν την βεβαιότητα ότι είμαστε δίπλα τους και αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες τους, συνεχίζοντας τις καθημερινές τους δραστηριότητες χωρίς να φοβούνται το τυχαίο γεγονός. Καθώς αυτό το αναλαμβάνουμε εμείς, επωμιζόμαστε τον κίνδυνο για την απρόσκοπτη λειτουργία του ατόμου, της κοινωνίας και της οικονομίας.

Η Apeiron, επιλέγει, να αντιπροσωπεύει στην Ελλάδα μεγάλους και φερέγγυους Ευρωπαϊκούς οργανισμούς με καινοτόμα προϊόντα, που κάνουν την διαφορά στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

FINALIST>

Marvel

Με δεδομένη την παραδοχή ότι τα παράπονα των πελατών αποτελούν ευκαιρία για βελτίωση, η MARVEL S.A. επένδυσε και τη χρονιά που πέρασε σε μια σειρά από εξειδικευμένα σεμινάρια που αφορούν στη σωστή εξυπηρέτηση πελατών και στην τήρηση διαδικασιών που διέπουν την λειτουργία της εταιρείας. Εξαιτίας της ιδιαιτερότητας του κλάδου μας, καλούμαστε να εξυπηρετούμε τον πελάτη μας όλες τις ώρες τις ημέρας, όλες τις ημέρες του χρόνου, σε όποιο σημείο του κόσμου βρίσκονται τα πλοία που εφοδιάζουμε με προϊόντα η υπηρεσίες μας. Εκ των πραγμάτων, η ανωτέρω συνθήκη, απαιτεί συνεχή εκπαίδευση των υπαλλήλων της εταιρείας μας σε ότι αφορά στα προϊόντα, σε τεχνικές πωλήσεων, στις διαδικασίες αλλά και στην εξυπηρέτηση των πελατών. Αξίζει να αναφερθεί πως τα τμήματα Sales και Technical, απαντούν σε όλα τα αιτήματα των πελατών με χρόνο απόκρισης μικρότερο των δύο ωρών, σημειώνοντας πάντα πως αυτό ισχύει 24/7.

Οι εκπαιδεύσεις του προσωπικού γίνονται τόσο εσωτερικά της εταιρείας από τους επικεφαλής των τμημάτων, αλλά και από εξωτερικούς συνεργάτες οι οποίοι είναι έμπειροι και καταξιωμένοι επαγγελματίες στο είδος τους. Εδραιώσαμε έτσι, κοινό κώδικα αντιμετώπισης των παραπόνων, ορίζοντας ως πάγια πολιτική να ακούμε τις υποδείξεις του πελάτη, τα παράπονά του, να λύνουμε κάθε πρόβλημα που τυχόν προκύπτει.

Διαπιστώσαμε έπειτα από διεξαγωγή και μελέτη στατιστικών στοιχείων και μετρήσεων πως οι παραπάνω διαδικασίες όχι μόνο επιζήμιες είναι για την επιχείρηση, αλλά αντίθετα αποτελούν τη βάση για τη σωστή και άριστη εξυπηρέτηση των πελατών μας που με τη σειρά της είναι αυτή που «χτίζει» τις σχέσεις εμπιστοσύνης ενισχύοντας τις πωλήσεις και την απόδοση της εταιρείας βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα. Αποφεύγουμε στρατηγικά λάθη που ίσως να μας στοίχιζαν στο παρελθόν , τακτικές όπως καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση, αγένεια, άγνοια της γκάμας των παρεχόμενων προϊόντων/υπηρεσιών, εκνευρισμός. Αντιδιστάμε όλα τα παραπάνω με ικανότητες που βρίσκονται σε διαρκή εξέλιξη όπως η ευελιξία, η ενεργητικότητα, η αξιοπιστία, η πρωτοβουλία, η δυνατότητα ενσωμάτωσης, ειδικές γνώσεις και κριτική ικανότητα, αντοχή και σχεδιασμός καταφέραμε να διατηρήσουμε σε υψηλό επίπεδο την ικανοποίηση του πελατειακού μας κοινού με αυξητικές τάσεις. Θεωρούμε πως η MARVEL S.A., ανέλαβε δράση και υλοποίησε όλα τα στρατηγικά πλάνα, δημιουργώντας κλίμα ικανοποίησης σε πελάτες και εργαζόμενους διεκδικώντας σήμερα την παρούσα υποψηφιότητα.



WINNER Νεσπρέσσο Ελλάς

FINALISTS COSMOTE E-Value
ΟΠΑΠ





WINNER>

Νεσπρέσσο Ελλάς



Η Nespresso Hellas γιόρτασε το 2017 τα 20 χρόνια λειτουργίας. Στα 20 χρόνια αυτά, παρά την εγχώρια οικονομική ύφεση, καταφέραμε συνεχή χρόνο με τον χρόνο οργανική ανάπτυξη και πλέον αριθμούμε 10 boutiques, 24ωρο Customer relationship Center, Website και App και παρουσία σε καταστήματα ηλεκτρικών και hyper markets διασφαλίζοντας την ανάπτυξη μας παρά τον αυξανόμενο ανταγωνισμό στο κλειστό σύστημα καφέ και στον κλάδο γενικότερα.

Η Nespresso κατά την εγχώρια οικονομική ύφεση πέτυχε αύξηση των θέσεων εργασίας πενταπλασιάζοντας το προσωπικό και πετυχαίνει με συνέπεια χρόνο με τον χρόνο τους επιχειρησιακούς και στρατηγικούς της στόχους.

Η διαρκής ανάπτυξη με έμφαση στα αποτελέσματα αλλά κυρίως στον τρόπο που αυτά επιτεύχθηκαν οδήγησε τα κεντρικά της Nespresso να εκχωρήσουν στην Ελλάδα την δημιουργία και τη διαχείριση τεσσάρων νέων χωρών. Έτσι η Nespresso Hellas μετατράπηκε σε κόμβο ανάπτυξης περιλαμβάνοντας την Σλοβενία, Κροατία, Σερβία, Βουλγαρία και την Κύπρο. Οι πελάτες μας δε, επικυρώνουν την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση τους χαρίζοντας μας για το 2018 στην έρευνα ικανοποίησης πελατών, την 1η θέση παγκοσμίως ανάμεσα στις Nespresso αγορές.

Τι μας κάνει τόσο αποτελεσματικούς και αποδοτικούς επιτυγχάνοντας διαρκώς τους στόχους ;

Η κουλτούρα: Ο σκοπός μας περιγράφεται ως "To Inspire a tasteful and meaningful living". Οι αξίες μας βασίζονται στον σεβασμό. Σεβασμός στον εαυτό μας, σεβασμός προς τους άλλους, ο σεβασμός προς την διαφορετικότητα και ο σεβασμός στο μέλλον. Κορυφαία αξία ο σεβασμός για το μέλλον του καφέ και του περιβαλλοντος που ενισχύουμε με τη διεθνή δέσμευση για την ανακύκλωση.

Διατηρησιμότητα: Αυτός είναι ο δικός μας τρόπος «επιχειρείν» και ο οδηγός σε ό,τι κάνουμε. Έχουμε πλήρη συναίσθηση της ευθύνης που έχει η Nespresso για τη δημιουργία μιας διατηρήσιμης οικονομίας καφέ και ενσωματώνεται στις αρχές βέλτιστων πρακτικών διατηρησιμότητας σε όλη την αλυσίδα αξιών μας, από το κεράσι του καφέ έως το ρόφημα στην κούπα.

Οι άνθρωποι μας: Το 80% της Nespresso είναι εργαζόμενοι που έχουν απευθείας επαφή με τα μέλη μας. Η φλατ δομή και η ιεραρχία του οργανισμού καθώς και η μέθοδος απόλυτης ευθυγράμμισης, δημιουργεί συσπειρωμένες ομάδες απέναντι σε κοινούς στόχους. Οι μέθοδοι επιλογής, εκπαίδευσης και ανάπτυξης εργαζομένων (one to one sessions, coaching grids, performance conversation, Training), και η ανταμοιβή (υψηλή μισθοδοσία, bonus scheme, προνόμια και παροχές, ιδιωτική ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και συνταξιοδοτικό), θριαμβεύουν μέσα από τις επιδόσεις μας μεταξύ 2014-2019.

Η υποψηφιότητα μας αξίζει να βραβευτεί γιατί το DNA της Nespresso και ο ο πυρήνας σε οτιδήποτε κάνουμε είναι οι πελάτες μας και η εμπειρία που τους προσφέρουμε.

> Ελίνα Νικάκη, Επικεφαλής Τομέα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού & Customer Excellence Retail Banking EURO BANK
Ρομίνα Πάλλη, Customer Relationship Center Manager ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ



FINALIST> COSMOTE E-Value



Η Cosmote e-Value αποτελεί μέλος του ομίλου εταιρειών ΟΤΕ της Deutsche Telecom Group, ενός από τους σημαντικότερους ομίλους στην Ευρωπαϊκή αγορά.

Δραστηριοποιείται στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Contact Center με στόχο την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών καθώς και την ανάπτυξη των πωλήσεων τους, προσθέτοντας αξία στις υπηρεσίες τους και εδραιώνοντας το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.

Αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς και κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά, αλλά και επιτυχημένη παρουσία στο εξωτερικό (εξυπηρέτηση σε 21 χώρες, και 16 γλώσσες). Επισφράγισμα της επιτυχίας αυτής και απόδειξη της άριστης συνεργασία με τις εταιρείες τις οποίες πρεσβεύει, η Cosmote e-value απέσπασε πρόσφατα το βραβείο "BPO (Business Process Outsourcing) of the Year" στον Ευρωπαϊκό θεσμό "CCW Europe Excellence awards 2019" για τις άριστες, αποτελεσματικές και καινοτόμες υπηρεσίες Εξυπηρέτησης, Πωλήσεων και Εξαιρετικής Εμπειρίας Πελάτη που προσφέρει.

Κλείνοντας φέτος 20 χρόνια λειτουργίας, η εμπειρία πελάτη παραμένει στις προτεραιότητες της Cosmote e-Value και αποτελεί έναν από τους βασικούς πυλώνες της. Η άριστη εμπειρία που έχουν οι πελάτες, αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημά, καθώς καλλιεργεί το συναισθηματικό δέσιμο που έχουν με την εταιρεία, ενισχύει την πιστότητα και την διαφοροποιεί από τον ανταγωνισμό μακροπρόθεσμα.

Το Customer Experience είναι συνειδητή επιλογή της Cosmote e-Value και εκφράζεται μέσα από

1. Τους Ανθρώπους της. Οι άνθρωποι της Cosmote e-Value γνωρίζουν και κατανοούν την ανάγκη για βέλτιστη εξυπηρέτηση καθώς από την πρώτη ημέρα ενημερώνονται για τους στόχους, το όραμα και την στρατηγική της εταιρείας. Η εταιρεία παρέχει κίνητρα εξέλιξης των γνώσεών τους και προωθεί τις δεξιότητες και τα ταλέντα τους, δίνοντας ευκαιρίες ανάδειξης.
2. Την Τεχνολογική Υπεροχή. Η τεχνολογική υπεροχή αποτελεί στρατηγικό πλεονέκτημα της Cosmote e-Value. Η χρήση της Aspect UIP3 παρέχει τη δυνατότητα πολλαπλών λύσεων και εφαρμογών δίνοντας δομημένες λύσεις στις ανάγκες κάθε έργου. Η πολλαπλή κτιριακή παρουσία της εταιρείας σε Ελλάδα και Ρουμανία, εγγυάται αδιάλειπτη λειτουργία (BCP).
3. Την Καινοτομία στην παροχή στοχευμένων λύσεων. Προσφέρει καινοτόμες υπηρεσίες άριστης ποιότητας στις στοχευμένες ανάγκες κάθε πελάτη. Η εμπειρία πελάτη αποτυπώνεται μέσα από τις νέες συνεργασίες καθώς και την αυξημένη διατηρησιμότητα των υπάρχοντων πελατών. Οι 75 ενεργοί πελάτες και τα ~93 projects αδιαμφισβήτητα αποδεικνύουν την υπεροχή της εταιρείας στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων contact center:

FINALIST>

ΟΠΑΠ



Ο ΟΠΑΠ παρότι μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες τυχερών παιχνιδιών στην Ευρώπη, δεν είχε υλοποιήσει στο παρελθόν σημαντικές επενδύσεις στην εξυπηρέτηση. Δεν υπήρχε οργανωμένη δομή Κέντρου και η εξυπηρέτηση περιοριζόταν στην υποδοχή και διαβίβαση κλήσεων, χωρίς ουσιαστική διαχείριση.

Ανασταλτικοί παράγοντες ήταν, ο δημόσιος χαρακτήρας του και η έλλειψη ανταγωνισμού. Η ιδιωτικοποίηση το 2013 ήταν το αρχικό ορόσημο στη δημιουργία της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών. Το 2015 η εταιρία, με νέα φιλοσοφία και στρατηγική, σε λιγότερο από τρία χρόνια, επένδυσε σε ανθρώπους, συνεργασίες, συστήματα και τεχνολογία περισσότερα από €10,8 εκ.

Έχοντας ως στόχο την εξυπηρέτηση σύμφωνα με το «Όραμα 2020» ο σκοπός είναι να καθιερωθεί ο ΟΠΑΠ ως μία εταιρεία ψυχαγωγίας και τυχερών παιχνιδιών παγκοσμίου επιπέδου μέσω:

- Της βέλτιστης διακαναλικής εξυπηρέτησης του πελάτη
- Της επένδυσης στο δίκτυο
- Της ανάπτυξης των ανθρώπων του ομίλου
- Της δημιουργίας προϊόντων/υπηρεσιών παγκοσμίως προδιαγραφών
- Της αναβάθμισης του ρόλου της τεχνολογίας
- Της δέσμευσης στην κοινωνία, ευαισθητοποιώντας και ενημερώνοντας πελάτες, συνεργάτες και εργαζόμενους της εταιρίας για το Υπεύθυνο Παιχνίδι

Κομβικά σημεία εξέλιξης:

- Λειτουργική οργανωτική δομή, θέσπιση αρχικών στόχων εξυπηρέτησης – Q4/2014
- Διαδικασίες αξιολόγησης, ανανέωσης, εκπαίδευσης, ανάπτυξης δομών εξυπηρέτησης – Q1/2015

- Μηχανισμός ολοκληρωμένης διαχείρισης παραπόνων (e2e) – Q3/2015
- Εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης – Q2/2015
- Αναθεώρηση στόχων, δημιουργία online μηχανισμού παρακολούθησης – Q3/2016

- Παροχή μοντέλου προσωπικής εξυπηρέτησης (Remote Account Management) στο μεγαλύτερο retail δίκτυο στην Ελλάδα (5.000 σημεία) – Q4 2016
- Ενσωμάτωση του μοντέλου "Holistic Network & Customers' support in all Lifecycle" – Q4 2017
- Δημιουργία δομής εξυπηρέτησης πελατών διαδικτυακού στοιχηματισμού & On Line Gaming- Q1 2018
- 175% αύξηση της ανάγκης εξυπηρέτησης σε σχέση με το 2017, στα πλαίσια του τεράστιου μετασχηματισμού του δικτύου ΟΠΑΠ (εισαγωγή VLTs, Νέα παιχνίδια & υπηρεσίες, αντικατάσταση τεχνολογικής υποδομής στο δίκτυο καταστημάτων ΟΠΑΠ) - 2018

Στρατηγικός στόχος του οργανισμού είναι να αναπτύσσει ένα παγκοσμίου επιπέδου μοντέλο εξυπηρέτησης, εστιάζοντας στην υποστήριξη των πελατών και του δικτύου συνεργατών, χτίζοντας την βάση για τα μελλοντικά πλάνα ανάπτυξης της εταιρίας, με απώτερο στόχο την άριστη εξυπηρέτηση και την δημιουργία σχέσεων συνεργασίας και εμπιστοσύνης.

Στρατηγικοί πυλώνες:

- Παροχή άριστης εξυπηρέτησης μέσω του μοντέλου "Holistic Network & Customers' support"
- Ανάλυση/αξιολόγηση/προώθηση φωνής του πελάτη/συνεργάτη
- Ενεργή υποστήριξη συνεργατών & ομάδας πωλήσεων
- Προώθηση Υπεύθυνου Παιχνιδιού
- Προώθηση πελατοκεντρικής κουλτούρας





WINNER>

Ο ΟΠΑΠ παρότι μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες τυχερών παιχνιδιών στην Ευρώπη, δεν είχε υλοποιήσει στο παρελθόν σημαντικές επενδύσεις στην εξυπηρέτηση. Δεν υπήρχε οργανωμένη δομή Κέντρου και η εξυπηρέτηση περιοριζόταν στην υποδοχή και διαβίβαση κλήσεων, χωρίς ουσιαστική διαχείριση. Ανασταλτικοί παράγοντες ήταν, ο δημόσιος χαρακτήρας του και η έλλειψη ανταγωνισμού. Η ιδιωτικοποίηση το 2013 αποτέλεσε ορόσημο στη δημιουργία της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών. Από το 2015 η εταιρία, με νέα φιλοσοφία και στρατηγική, και μέχρι το 2018 επένδυσε σε ανθρώπους, συνεργασίες, συστήματα και τεχνολογία περισσότερα από €2,8 εκ.

Κομβικά σημεία εξέλιξης:

- Λειτουργική οργανωτική δομή, θέσπιση αρχικών στόχων εξυπηρέτησης – Q4/2014
- Διαδικασίες αξιολόγησης, ανανέωσης, εκπαίδευσης, ανάπτυξης ομάδας – Q1/2015
- Διαδικασίες εξυπηρέτησης – Q2/2015
- Μηχανισμός ολοκληρωμένης διαχείρισης παραπόνων (e2e) – Q3/2015
- Εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης – Q2/2015
- Εκσυγχρονισμός τεχνολογικής υποδομής – Q1/2016
- Συνεργασία με εξωτερικό call center – Q2/2016
- Αναθεώρηση στόχων, δημιουργία online μηχανισμού παρακολούθησης – Q3/2016
- Παροχή μοντέλου προσωπικής εξυπηρέτησης (Remote Account Management) στο μεγαλύτερο retail δίκτυο στην Ελλάδα (5.000 σημεία) – Q4 2016
- 175% αύξηση των επαφών εξυπηρέτησης σε σχέση με το 2017, στα πλαίσια του τεράστιου μετασχηματισμού του δικτύου ΟΠΑΠ (εισαγωγή VLTs, Νέα παιχνίδια & υπηρεσίες, αντικατάσταση τεχνολογικής υποδομής) – 2018

ΟΠΑΠ



- Δημιουργία εξειδικευμένων ομάδων υποστήριξης της αλυσίδας συνεργατών κατόπιν ανάλυσης των αναγκών τους - 2019

Όραμά μας είναι να αποτελούμε ένα αποδοτικό κέντρο εξυπηρέτησης, εστιάζοντας στην υποστήριξη του δικτύου συνεργατών και των πελατών μας χτίζοντας την βάση για τα μελλοντικά πλάνα ανάπτυξης της εταιρίας,

Περιοχές ευθύνης:

- Υποστήριξη στρατηγικών στόχων της εταιρίας μέσω παροχής άριστης εξυπηρέτησης
- Ενεργή υποστήριξη συνεργατών & ομάδας πωλήσεων
- Ανάλυση/αξιολόγηση/προώθηση φωνής του συνεργάτη
- Προώθηση Υπεύθυνου Παιχνιδιού
- Προώθηση πελατοκεντρικής κουλτούρας

Το Κέντρο αποτελείται από 47 στελέχη ΟΠΑΠ. Το εξωτερικό call center μπορεί να εξυπηρετήσει επιπλέον 1.000.000 λεπτά εργασίας/μήνα. Στον CC Senior Manager αναφέρονται 3 Specialists και 2 Managers και σε αυτούς 4 Administrators.

Το Κέντρο είναι ο βασικότερος πρεσβευτής πελατοκεντρικής κουλτούρας στην εταιρία. Υιοθετώντας υψηλά standards εξυπηρέτησης (KPIs, SLAs, VoC, reports κλπ), έχει επηρεάσει τον τρόπο λειτουργίας αρκετών διευθύνσεων. Μπορεί να αντιμετωπίσει οποιαδήποτε μελλοντική πρόκληση και να υποστηρίξει τα πλάνα της εταιρίας, προσελκύοντας τα καλύτερα στελέχη της αγοράς και αξιοποιώντας τις τεχνολογίες αιχμής που διαθέτει.

FINALIST> Νεσπρέσσο Ελλάς



Η ομάδα του Nespresso Club αποτελούσε απο την έναρξη του οργανισμού την “σπονδυλική στήλη” της εταιρείας και την φωνή του πελάτη στον οργανισμό μας.

Η διαδρομή της ομάδος στην Nespresso Hellas είναι μια διαρκής εξέλιξη με πολλαπλούς πυλώνες ανάπτυξης . Ενδεικτικά τεχνολογική με συστήματα και υπηρεσίες, κουλτούρας και φιλοσοφίας, αριθμητική ανάπτυξη.

Κομβικά σημεία στην εξέλιξη της ομάδος ήταν οι αλλαγές στο κομμάτι των εσωτερικών ρόλων με ανάπτυξη των εργαζομένων απο agents σε coffee specialists με αυξημένο εύρος δραστηριοτήτων, το νέο μας μεγαλεπήβολο όραμα που θέσαμε το 2015 και όλες μας οι ενέργειες ώστε τελικά να το πετύχουμε το 2018 όπου και ολοκληρώθηκε αλλά και η προσθήκη νέων ανθρώπων διαδικασιών και υπηρεσιών που άλλαξε πλήρως το περιβάλλον στο Nespresso Club .

Ο σκοπός μας είναι να προσφέρουμε μια τέλεια εμπειρία Nespresso και αποστολή μας να κάνουμε το μέλος μας να νοιώθει μοναδικό. Παράλληλα κρατάμε το 17% του τζίρου της Nespresso Hellas ζωτικής σημασίας για τους επιχειρησιακούς στόχους.

Το Nespresso Club είναι ο θεματοφύλακας της ζωής του πελάτη στη Nespresso. Είναι το τηλεφωνικό κέντρο για παραγγελίες, τεχνική υποστήριξη μηχανών, εγγραφή νέων μελών και οποιαδήποτε πληροφορία (βιωσιμότητα, αλουμίνιο, συνταγές, θέματα υγείας, ανακύκλωση, υπηρεσίες). Είναι ο γιατρός που επαναφέρει στη ζωή πελάτες με τους οποίους έχει διαρραγεί η σχέση όπως re-engagement campaigns, επαναφορά inactive πελατών, και πλήρη ανάληψη πολλών στρατηγικών τηλεφωνικών καμπανιών με εξέχοντα αποτελέσματα που εξυπηρετούν στρατηγικούς μας στόχους.

Παράλληλα διαχειρίζεται τα email , το Live Chat , τα social media και όλα τα παράπονα των μελών Nespresso. Τέλος, διεκπεραιώνουμε όλο το back office σε κάθε σημείο επαφής των πελατών μας.

Η ομάδα έχει flat ιεραρχία. Στα κεντρικά μς γραφεία η εσωτερική ομάδα αριθμεί 12 coffee specialists, ένα team Leader και ένα workforce specialist καθώς και τον Club Manager.Στον εξωτερικό μας συνεργάτη μια ανάλογη δομή υπάρχει με περίπου 30 coffee specialist.

Η ομάδα ξεχωρίζει επιγραμματικά για το όραμα, την εξέχουσα γνώση και ενδυναμωμένες δεξιότητες, την ποιότητα σε ότι κάνουμε, την δέσμευση μας για το service excellence.

Το 2018, το ελληνικό Nespresso Club ήλθε 1ο στον κόσμο ανάμεσα στις Nespresso στην Ικανοποίηση πελατών με υπερεπίτευξη στον τζίρο και υπερεπίτευξη σε όλα τα experience kpis και service level.

FINALIST>

Vodafone

Η διαδρομή της ομάδας Personal Corporate Support ξεκινά το 1998 σε μία προσπάθεια να καλυφθούν οι αυξημένες ανάγκες των μεγάλων εταιριών και Δημοσίων οργανισμών, εντάσσοντας για πρώτη φορά το account management t στην εξυπηρέτηση πελατών για τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

Η κύρια αρμοδιότητα της ομάδας περιοριζόταν στην παρακολούθηση του πελατολογίου σε αιτήματα ανανεώσεων ενημερώνοντας του πελάτες για την πορεία των συγκεκριμένων αναγκών.

Στην πορεία η αύξηση των προϊόντων και η πολυπλοκότητα των υπηρεσιών, μας οδήγησε στην εξέλιξη του μοντέλου, εμπλουτίζοντας τις αρμοδιότητες της ομάδας με δραστηριότητες από την πώληση μέχρι την υποστήριξη , δίνοντας έτσι στον πελάτη την δυνατότητα να καλύπτει όλες τις ανάγκες του άμεσα, μέσα από μία επικοινωνία.

Τα μέλη της ομάδας είναι 44, τα οποία λειτουργούν ως προσωπικοί σύμβουλοι του πελάτη, για το σύνολο του Account του, αναλαμβάνοντας να διαχειριστούν την εξυπηρέτηση για όλα τα αιτήματα σε όλο τον κύκλο ζωής του πελάτη .Οι σύμβουλοι έχουν στην ευθύνη τους πολύ συγκεκριμένο αριθμό πελατών, δίνοντάς τους έτσι την δυνατότητα, για συνεχή επίβλεψη των account που παρακολουθούν και την πραγματοποίηση ακόμα pro-active ενημερώσεων προς τον πελάτη στις περιπτώσεις που κριθεί απαραίτητο.

Είναι τεχνικά καταρτισμένοι ώστε να υποδέχονται τόσο εμπορικά όσο και τεχνικά αιτήματα.

Αποστολή της ομάδας είναι να μετατρέψει την σχέση μεταξύ ΄Πελάτη -Παρόχου 'σε σχέση στενής συνεργασίας διατηρώντας αδιάληπτη και ποιοτική λειτουργία των παρεχόμενων παραδοσιακών υπηρεσιών αλλά συγχρόνως προτείνοντας και παρέχοντάς εξειδικευμένες λύσεις στην κάθε επιχείρηση, μετατρέποντάς την έτσι σε έναν σύγχρονο Smart Business οργανισμό. Η ομάδα αποτελεί καινοτομία καθώς εστιάζει στον ολιστικό έλεγχο του κύκλου εμπειρίας του πελάτη και επιτυγχάνει αποτελεσματική εξυπηρέτηση σε όλα τα επίπεδα. Στόχος μας είναι ο επαγγελματίας πελάτης μας να μπορεί να εργαστεί, να αναπτυχθεί και να βελτιώσει τις δικές του παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω της μεταξύ μας άριστης συνεργασίας.

Το συγκεκριμένο μοντέλο εξυπηρέτησης προσφέρει στον πελάτη:

Accountability

Personalization

Speed & Quality of Deliverables



WINNER e-satisfaction

FINALISTS Apeiron Insurance Project
The Lock Escape Games





WINNER>

e-satisfaction

Το e-satisfaction.com είναι μια τεχνολογική πλατφόρμα, η οποία δίνει μια συνολική λύση με την οποία:

- Γίνεται εξαιρετικά εύκολη η συλλογή, το reporting και η κατανόηση του consumer feedback, εξετάζοντας το τόσο σε επίπεδο οργανισμού, αλλά και δίνοντας στοιχεία σύγκρισης με την υπόλοιπη αγορά,
- Αυτοματοποιείται το customer engagement και το closing the loop process και
- Επιτρέπεται η διάχυση του feedback σε όλο τον οργανισμό, με τρόπο που είναι προσανατολισμένος στο να διευκολύνει την άμεση απάντηση στον πελάτη

Τα παραπάνω θεωρούμε πως θα ήταν αρκετά για να στοιχειοθετηθεί αυτή η υποψηφιότητα καθώς είναι φανερό πως το e-satisfaction.com είναι μια λύση που ζει και αναπνέει σκεπτόμενο τη βελτίωση της εμπειρίας και την καλή εξυπηρέτηση του πελάτη. Παρόλα αυτά, θεωρούμε πως ο βασικός λόγος να βραβευτεί το e-satisfaction.com δεν είναι ότι έχει βοηθήσει περισσότερους από 270 οργανισμούς να μιλήσουν με πελάτες τους, ότι έχουν συγκεντρωθεί περισσότερες από 4,5εκ. απαντήσεις στη πλατφόρμα και ότι μόνο τους τελευταίους 6 μήνες έχουν σταλεί μέσα από το e-satisfaction.com περισσότερα από 1.000 referrals και callback requests σε τελικούς καταναλωτές.

Ο βασικός λόγος βράβευσης του e-satisfaction.com είναι ότι αυτή η επιτυχία της πλατφόρμας και των χρηστών της (των πελατών μας) έχει βασιστεί στο τμήμα customer success της εταιρείας, το οποίο είναι το τμήμα που υποδέχεται, καθοδηγεί, εκπαιδεύει, προτείνει και δραστηριοποιεί εταιρείες για να καταφέρουν τους στόχους τους μέσα από μια έντονα ανθρωποκεντρική προσέγγιση, βασισμένη στη διατήρηση του customer engagement σε υψηλά επίπεδα και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας τους, σε όλη τη διάρκεια του αγοραστικού τους ταξιδιού.

FINALIST>

Apeiron Insurance Project



Η Apeiron Insurance Project, έκανε την εμφάνιση της στην ελληνική αγορά το δεύτερο εξάμηνο του 2018 και μέσα σε αυτόν τον χρόνο λειτουργίας της, επέδειξε δυναμισμό και υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης προς τους ασφαλισμένους και τους συνεργάτες της. Καθώς για την Apeiron, πελάτης, δεν νοείται μόνο ο ασφαλισμένος αλλά και ο συνεργάτης.

Για μια νεοσύστατη εταιρία, η ένταξη της σε μια ανταγωνιστική αγορά με πάνω από 40 εταιρίες με πολυετή εμπειρία, είναι ένα στοίχημα. Εμείς, κερδίζουμε κάθε μέρα αυτό το στοίχημα, γιατί από την αρχή, πρεσβεύουμε, την άμεση, ανθρώπινη και φιλική εξυπηρέτηση, την ταχύτατη ανταπόκριση στην αποζημίωση, την ανάπτυξη σχέσεων με τους πελάτες μας, γιατί σεβόμαστε τις διαφορετικές ανάγκες του κάθε ανθρώπου και θέλουμε να διαφέρουμε από το σύνολο. Αυτό, μας έφερε από το σημείο μηδέν, στο σήμερα, όπου εξυπηρετούμε πάνω από 40.000 ευχαριστημένους πελάτες και περίπου 1.000 συνεργάτες.

Καινοτομούμε και προσφέρουμε παροχές υψηλής αξίας, καθώς η εμπιστοσύνη χτίζεται καθημερινά μέσα από σκληρή δουλειά και συλλογική προσπάθεια, με στελέχη που έχουν την θέληση και τα εφόδια για ανταποκριθούν.

Θέλουμε οι πελάτες που μας εμπιστεύονται να νιώθουν την βεβαιότητα ότι είμαστε δίπλα τους και αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες τους, συνεχίζοντας τις καθημερινές τους δραστηριότητες χωρίς να φοβούνται το τυχαίο γεγονός. Καθώς αυτό το αναλαμβάνουμε εμείς, επωμιζόμαστε τον κίνδυνο για την απρόσκοπτη λειτουργία του ατόμου, της κοινωνίας και της οικονομίας.

Η Apeiron, επιλέγει, να αντιπροσωπεύει στην Ελλάδα μεγάλους και φερέγγυους Ευρωπαϊκούς οργανισμούς με καινοτόμα προϊόντα, που κάνουν την διαφορά στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

FINALIST>

The Lock Escape Games

Η The Lock Escape Games ιδρύθηκε το 2015 και είναι το αποτέλεσμα μια δύσκολης αλλά δημιουργικής πορείας δύο ανθρώπων που αγάπησαν τα δωμάτια απόδρασης από την πρώτη στιγμή και έγιναν λάτρεις της περιπέτειας και των γρίφων. Ο επαγγελματισμός, η συνέπεια και ο σεβασμός προς τον παίκτη είναι αξίες που χαρακτηρίζουν την εταιρία μας από την πρώτη μέρα λειτουργίας της και είναι αδιαπραγμάτευτες. Κύριο μέλημά μας είναι η διασκέδαση των παικτών και η άριστη ποιότητα των υπηρεσιών μας.

Το όραμα με γνώμονα το οποίο εργαζόμαστε καθημερινά είναι το να προσφέρουμε κορυφαία εξυπηρέτηση, για την επίτευξη της πιο ρεαλιστικής και διασκεδαστικής εμπειρίας απόδρασης. Πιστεύουμε ότι οι άνθρωποι αποτελούν το σημαντικότερο κεφάλαιο κάθε επιχείρησης για αυτό και δεν παραλείπουμε να αναζητάμε συνέχεια τρόπους για να αναπτύσσουμε και να εξελίσσουμε το δυναμικό μας. Οι άνθρωποί μας, πιστεύουν στη δύναμη της ομάδας, τους διακρίνει το πάθος να ξεχωρίζουν σε ό,τι κάνουν και εργάζονται καθημερινά με κέφι, ενέργεια, δημιουργικότητα και γνώμονα το όραμα μας για κορυφαία εξυπηρέτηση. Εξάλλου η φιλοσοφία της επιχείρησης ήταν πάντα πελατοκεντρική με κεντρικό άξονα την αριστεία στην ποιότητα των υπηρεσιών μας και το σεβασμό προς τον πελάτη, ο οποίος είναι αδιαπραγμάτευτος.

Αποστολή μας είναι να προσφέρουμε μία ολοκληρωμένη και συνεχώς εξελισσόμενη εμπειρία, που να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις, με σοβαρότητα και σεβασμό προς τον πελάτη. Για εμάς είναι πολύ σημαντικό να λειτουργούμε με αρχές οι οποίες βασίζονται στην υπευθυνότητα, τον αλληλοσεβασμό, την ακεραιότητα και την ομαδικότητα, πάντα με γνώμονα την συνεχή εξέλιξη και καινοτομία. Για εμάς κανένας πελάτης δεν είναι δεδομένος και κάθε πελάτης αποτελεί ευκαιρία για την περαιτέρω εξέλιξη και ανάπτυξη τόσο της επιχείρησης όσο και των ίδιων των ανθρώπων.

Η σημαντικότερη όμως καινοτομία η οποία διαφοροποιεί την επιχείρηση σε επίπεδο εξυπηρέτησης είναι η δημιουργία μιας εναλλακτική πρότασης ψυχαγωγίας, η οποία απευθύνεται αποκλειστικά σε παιδιά και οικογένειες με το όνομα "The Lock Kids". Σε μια εποχή που τα παιδιά κατακλύζονται από χιλιάδες ερεθίσματα μέσω των ηλεκτρονικών μέσων και τείνουν να «βαριούνται» τους παραδοσιακούς τρόπους εκμάθησης η The Lock Escape Games πρωτοπορεί δημιουργώντας το μοναδικό Escape Room παιδαγωγικού χαρακτήρα ειδικά σχεδιασμένο για παιδιά, γεγονός που καθιστά την υποψηφιότητα αυτή άξια βράβευσης.



WINNER TOYOTA & Mellon Technologies

FINALISTS LG Electronics Hellas & Teleperformance
Samsung & COSMOTE E-Value





WINNER>

-Δεκέμβριος 2013

Αναζήτησης της TOYOTA για επιλογή εξωτερικού συνεργάτη για τη διαδικασία υπενθύμισης service με σκοπό τις σημαντικές βελτιώσεις στην αποδοτικότητα της και του δικτύου της χωρίς να χάσει την εμπορική του ταυτότητα ο κάθε ένας Dealer του δικτύου TOYOTA.

-Ιανουάριος 2014

Έναρξη συνεργασίας

-Δεκέμβριος 2014-σήμερα

Ολοκλήρωση της ενσωμάτωσης δικτύου και σταθεροποίησης της Ομάδας της Mellon Technologies. Συνεργασία με σχεδόν το σύνολο των Εξουσιοδοτημένων Επισκευαστών του δικτύου TOYOTA.

Σκοπός της συνεργασίας είναι η παροχή των αναγνωρισμένα υψηλών και ποιοτικών υπηρεσιών της TOYOTA στο πελατολόγιο της, μέσω έγκαιρης και στοχευμένης ενημέρωσης των κατόχων TOYOTA. Ο κάτοχος λαμβάνει υπενθύμιση ώστε να προχωρήσει στον προγραμματισμό του service του οχήματός του απολαμβάνοντας τη σιγουριά και την προστασία ενός ελεγμένου και σωστά συντηρημένου οχήματος μέσω των εξουσιοδοτημένων συνεργείων TOYOTA.

Πιο συγκεκριμένα η Ομάδα έργου της Mellon Technologies είναι υπεύθυνη για τις εξής υπηρεσίες:

τη δημιουργία προσφορών για τα service των οχημάτων.

την ενημέρωση των κατόχων TOYOTA για το επόμενο προγραμματισμένο service.

TOYOTA & Mellon Technologies



τον προγραμματισμό ραντεβού την ημέρα και ώρα που επιθυμεί ο κάτοχος TOYOTA για επίσκεψη στο συνεργείο.

την ενημέρωση των κατόχων TOYOTA για προσφορές σχετικά με προνομιακές τιμές για το service του αυτοκινήτου.

την ενημέρωση του Εξουσιοδοτημένου Επισκευαστή για επιπλέον προσωποποιημένες παρατηρήσεις και σχόλια του κατόχου TOYOTA για εξατομικευμένη εξυπηρέτηση

Η Ομάδα της TOYOTA είναι υπεύθυνη για τον έλεγχο και την εποπτεία της συνεργασίας, των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο για την ομάδα της Mellon Technologies όσο και για το σύνολο των Εξουσιοδοτημένων Επισκευαστών.

Η Ομάδα της TOYOTA αποτελείται από την Aftersales Senior Manager και 3 Area Managers.

Η Ομάδα της Mellon Technologies αποτελείται από 1 Manager, 1 Supervisor, 1 Senior Agent, 1 Back Office Agent και 6 On Line Agents.

Αυτό που κάνει αυτή τη συνεργασία να ξεχωρίζει είναι η συνεργασία και η επικοινωνία των Ομάδων των δύο Εταιρειών που έχουν σκοπό να παρέχουν καινοτόμες υπηρεσίες στους πελάτες της TOYOTA και μια ευχάριστη εμπειρία εξυπηρέτησης, η οποία όχι μόνο απαλλάσσει τον πελάτη από το άγχος του ελέγχου του αυτοκινήτου για τον προγραμματισμό του service, αλλά προσφέρει μια πλήρως προσαρμοσμένη λύση μέσω των προσφορών για την εκάστοτε διαφορετική ανάγκη του κατόχου οχήματος TOYOTA.

> Ηλίας Καραϊσάκος, AFS Operations and Business Development Manager TOYOTA Hellas S.A.
Στάθης Λαβέρδος, Director of Services STOIXIMAN
Ιωάννης Πόκας, Supervisor Call Center MELLON TECHNOLOGIES

FINALIST>

LG Electronics Hellas & Teleperformance



Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της LG Electronics Hellas λειτουργούσε μέχρι το 2008 στην Βαρκελώνη. Η εταιρεία αποφάσισε να επενδύσει στη δημιουργία μιας νέας Ομάδας σε συνεργασία με την Teleperformance Hellas και τον Δεκέμβριο του 2008 ξεκίνησε η λειτουργία της νέας αυτής ομάδας στην Αθήνα. Η Ομάδα αυτή αποδείχθηκε εξαιρετικά σταθερή και το επόμενο βήμα ήταν η μεταφορά της ίδιας Ομάδας τον Οκτώβριο του 2013 εντός της εταιρείας.

Κομβικό σημείο στην εξέλιξη της συνεργασίας είναι η μεταφορά του κέντρου στα γραφεία της εταιρείας όπου η καθημερινή επαφή έκανε τα μέλη της εταιρείας να νιώθουν ισότιμα με άμεσο αποτέλεσμα τη συνεχόμενη βελτίωση στην απόδοση τους.

Σκοπός της συνεργασίας είναι η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μετατρέποντας την επικοινωνία των καταναλωτών/πελατών με το Κέντρο σε μια μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης.

Τα κύρια καθήκοντα της Ομάδας εξωτερικού συνεργάτη είναι η τεχνική υποστήριξη, επίλυση προβλημάτων και πληροφόρηση για διαθεσιμότητα/χαρακτηριστικά προϊόντων μέσω τηλεφώνου, live chat και email, όπως και άλλες υποστηρικτικές ενέργειες.

Τα κύρια καθήκοντα της ομάδας οργανισμού είναι η εκπαίδευση της ομάδας και η δημιουργία και εξέλιξη των απαραίτητων εργαλείων με σκοπό την διευκόλυνση του έργου της ομάδας εξωτερικού συνεργάτη.

Η Ομάδα εξωτερικού συνεργάτη αποτελείται από 14 εκπροσώπους που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης (1st level) με κύρια καθήκοντα τους τα παραπάνω, 2 προϊσταμένους (2nd level) που κύριο μέλημα τους είναι η διατήρηση ποιότητας της ομάδας και ενός Key Account με καθήκοντα την ομαλή συνεργασία των δυο οργανισμών σε σχέση με θέματα HR, λογιστηρίου κτλ.

Από την μεριά του οργανισμού υπάρχει ένας προϊστάμενος του τηλεφωνικού κέντρου με καθήκοντα την αποτελεσματική λειτουργία βάσει συγκεκριμένων στόχων, την επικοινωνία με τον key account του εξωτερικού συνεργάτη καθώς και την καθοδήγηση και χειρισμό στις ειδικές περιπτώσεις.

Από την μεριά του εξωτερικού συνεργάτη δεν συμμετέχει κάποιος άλλος από τους προαναφερθέντες.

Από την μεριά του οργανισμού συμμετέχουν:

Το τμήμα πωλήσεων (B2C και B2B)

Το τμήμα τεχνικής υποστήριξης

Το τμήμα μάρκετινγκ

Η αφοσίωση των μελών της ομάδας κάνει αυτή την συνεργασία ξεχωριστή. Η πλειοψηφία των μελών είναι από την δημιουργία του κέντρου στην Ελλάδα το 2008, γεγονός ιδιαίτερο για τηλεφωνικό κέντρο όπου η εναλλαγή των μελών είναι συνηθισμένο φαινόμενο.

FINALIST>

Samsung & COSMOTE E-Value

Η διαδικασία ανάπτυξης, προόδου και επιτυχίας μιας συνεργασίας εταιρειών έγκειται κυρίως στο πως έχει επιλέξει να αντιμετωπίζει τους πελάτες, και αυτή η ιδιομορφία είναι ιδιαίτερα σημαντική.

Το after sales support, δηλαδή η εξυπηρέτηση πελατών μετά την πώληση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας είναι βαρύνουσας σημασίας, γιατί κατά αυτό τον τρόπο ο πελάτης θα επιβεβαιώσει το ορθό της επιλογής του, θα νιώσει την απαιτούμενη ασφάλεια που χρειάζεται ώστε να επιστρέψει και να επαναλάβει την αγορά του, παραμένοντας πιστός προς την εταιρεία, και δημιουργώντας τελικά με αυτόν τον τρόπο έναν ισχυρότατο δεσμό με την εταιρεία και το Brand (Love brand).

Η Samsung μέσω της επιλογής της Cosmote e-Value ως στρατηγικό outsourcing συνεργάτη, ανέπτυξε μια συνεργασία με βασικό στόχο την ολιστική εμπειρία του πελάτη, ο οποίος στην συνέχεια θα γίνει ο καλύτερος πρεσβευτής της φήμης των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσα σε μια άκρως ανταγωνιστική σύγχρονη αγορά.

Κομβικό σημείο στην εξέλιξη της συνεργασίας της Cosmote e-Value με την Samsung, αποτελεί η κοινή φιλοσοφία και η επιδίωξη της ικανοποίησης των πελατών, παρέχοντας μοναδικές εμπειρίες εξυπηρέτησης, που οδηγούν στην αύξηση της.

Η ομάδα διαθέτει μία πελατοκεντρική φιλοσοφία, η οποία υποστηρίζεται μέσω ολοκληρωμένης και αποτελεσματικής αμφίδρομης επικοινωνίας με την αγορά και τον πελάτη.

Τα μέλη και των δύο αυτών ομάδων είναι 18 και κάθε ένα μέλος έχει κατανοήσει ξεχωριστά την μοναδικότητα και σπουδαιότητα του ρόλου του, προκειμένου να επιτευχθεί μια μοναδική αίσθηση εξυπηρέτησης στον πελάτη. Τα τμήματα τα οποία συμμετέχουν στην συνεργασία αυτή είναι αφενός η ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων ως second level support από την Cosmote e-Value και αφετέρου τα τμήματα, Customer service department και τα Service Centers από την Samsung.

Συνοπτικά οι ομάδες της Cosmote e-Value που εμπλέκονται και συνέβαλαν για την επιλογή της ως τον καλύτερο στρατηγικής σημασίας συνεργάτη:

Account Management Team

Monitoring Team

Reporting Team

Training Team

Η επιτυχία της ομάδας έγκειται στην ουσιαστική και άρτια επικοινωνία όλων των μελών της ομάδας και στην κατανόηση του ρόλου που έχει κάθε μέλος εντός αυτής.

Ο συνδυασμός της τεχνολογικής υπεροχής της Samsung, με την πολυετή επιτυχημένη πορεία της Cosmote e-Value δημιούργησαν τις σωστές βάσεις για την παροχή μιας ολοκληρωμένης υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών.







WINNER>

Νεσπρέσσο Ελλάς



Η Nespresso εισήχθη στην Ελληνική αγορά το 1997.

Το 2011 εξαγοράστηκε από τη Nestle, αρχικά διαθέτοντας μια Boutique στο Ψυχικό και το τηλεφωνικό κέντρο.

Έκτοτε η εταιρεία διαθέτει ένα δίκτυο δέκα καταστημάτων (Nespresso Boutiques) σε στρατηγικά σημεία και συνεχίζει την γεωγραφική της επέκταση σε όλες τις μεγάλες πόλεις της Ελλάδας.

Παράλληλα, έχει δημιουργηθεί το ηλεκτρονικό κατάστημα της Nespresso το οποίο υποστηρίζεται και από mobile application για Android & iOS.

Αυτή τη στιγμή το ηλεκτρονικό μας κατάστημα συμβάλλει στο 25% του συνολικού κύκλου εργασιών της Nespresso Hellas.

Το Consumer Relationship Center (CRC) ή αλλιώς Nespresso Club αποτελεί τη ψυχή της εξυπηρέτησης πελάτων της εταιρείας μας και λειτουργεί παράλληλα αλλά και συμπληρωματικό στο ηλεκτρονικό μας κατάστημα με 24/7 σε όλα τα σημεία επαφής, διαχειρίζοντας περίπου το 40% των παραγγελιών του e-shop.

Η αρμονική συνύπαρξη των δυο καναλιών συμβάλλει σημαντικά στην οργανική ανάπτυξη της εταιρείας και στη κερδοφορία. Μια βράβευση στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών θα είναι το επιστέγασμα και η επιβράβευση της καλής συνεργασίας και της προσπάθειας που γίνεται και θα βοηθήσει εσωτερικά τον οργανισμό να δημιουργήσει αντίστοιχα λειτουργικά μοντέλα (operational models) στις χώρες, όπου η Nespresso Hellas λειτουργεί ως hub (Σερβία, Κροατία, Βουλγαρία, Σλοβενία, Κύπρος).

FINALIST>

Novibet

novibet

Η Novibet είναι μία διαδικτυακή πλατφόρμα που προσφέρει τις υπηρεσίες της τόσο σε αθλητικό στοιχήμα όσο και σε παιχνίδια καζίνο. Ιδρύθηκε το 2010 και τα τελευταία χρόνια αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς, παρέχοντας τις υπηρεσίες της online σε πολλές χώρες στον κόσμο, έχοντας παράλληλα φυσική παρουσία σε τέσσερις χώρες (Ελλάδα, Αγγλία, Μάλτα και Νήσο του Μαν).

Αθλητικό στοιχήμα (με εκατοντάδες γεγονότα να προσφέρονται σε ζωντανή μετάδοση), virtual games και το κορυφαίο προϊόν καζίνο σε όρους ποικιλίας προσφερόμενων τίτλων, παρέχει η Novibet σε πελάτες που προέρχονται από πολλές διαφορετικές χώρες.

Δεδομένου ότι πρόκειται για 360 εταιρία, με δική της πλατφόρμα και δικούς της απασχολούμενους, διαμορφώνεται παράλληλα ένα στεγανό και ασφαλές περιβάλλον διαχείρισης των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.

Η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, αποτελεί βασική προτεραιότητα της Novibet. Το αρμόδιο τμήμα έχει ως φιλοσοφία να αφουγκράζεται στο 100%, με σεβασμό και ευγένεια τα ζητήματα που προκύπτουν, έχει μάθει να αντιμετωπίζει κάθε περίπτωση ξεχωριστά και με αυτόν τον τρόπο πετυχαίνει να ανεβάζει καθημερινά το ποσοστό ικανοποιημένων χρηστών της πλατφόρμας.

Οι εκπρόσωποι του Τμήματος Εξυπηρέτησης εκπαιδεύονται μέσω σεμιναρίων που διοργανώνει σε τακτική βάση η Novibet. Η εξέλιξή τους αξιολογείται και επιβραβεύεται, όπως έχει αποδειχθεί με το πέρασμα των χρόνων, καθώς το συγκεκριμένο τμήμα αποτελεί δεξαμενή ανθρώπινου δυναμικού για τη στελέχωση άλλων τμημάτων.

Η ομάδα του Τμήματος Εξυπηρέτησης βρίσκεται στην «πρώτη» γραμμή και ανατροφοδοτεί τον Οργανισμό με τα πολύτιμα σχόλια των πελατών, εξασφαλίζοντας την αξιοπιστία και την εξέλιξη των προϊόντων που προσφέρει η Novibet.

Η παραγωγή και επιμέλεια του προσφερόμενου προϊόντος εξ' ολοκλήρου από μία συμπαγή ομάδα, ενισχύει την αποτελεσματική διάχυση της πληροφορίας και την άμεση ανταπόκριση στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς. Είναι αυτή η κατανόηση του προϊόντος, συνεπώς και των αναγκών του πελάτη, που ξεχωρίζουν τη Novibet από τον ανταγωνισμό.

FINALIST>

Praktiker Hellas

Praktiker

Η Praktiker Hellas αποτελεί το Νο. 1 Ελληνικό Δίκτυο καταστημάτων DIY & Home Improvement, που βρίσκεται στο πλευρό των Ελλήνων καταναλωτών από το 1991. Διαθέτει ομάδα 1.600 εργαζομένων, εξειδικευμένο τμήμα B2B και πανελλαδικό δίκτυο 16 καταστημάτων, όπως επίσης και ένα δυναμικό e-shop, που τα τελευταία χρόνια αποτελεί το ταχύτερα αναπτυσσόμενο κατάστημα της εταιρίας.

Με την κατάθεση της παρούσας υποψηφιότητας θα προσπαθήσουμε να αναλύσουμε την επιτυχημένη στρατηγική που έχει ακολουθηθεί.

Το 2012, η Praktiker Hellas επεκτείνεται στο ηλεκτρονικό εμπόριο, λανσάροντας το πρώτο e-shop στον κλάδο του DIY & Home Improvement και ανοίγοντας την ηλεκτρονική αγορά οικιακού & τεχνικού εξοπλισμού στην Ελλάδα, όπου μέχρι τότε δεν δραστηριοποιούνταν άλλες μεγάλου μεγέθους λιανεμπορικές επιχειρήσεις.

Στόχος του επιχειρηματικού εγχειρήματος είναι η προσφορά ακόμα περισσότερων δυνατοτήτων εξυπηρέτησης των πελατών της, αλλά και η απάντηση στο αίτημα των καταναλωτών για προσβασιμότητα από όλη την Ελλάδα.

Το praktiker.gr προσφέρει ταυτόχρονα ενημέρωση για όλες τις δραστηριότητες της εταιρείας, πληροφορίες για πάνω από 15.000 προϊόντα & υπηρεσίες για το σπίτι, τον κήπο και τον ελεύθερο χρόνο, και δυνατότητα online αγορών σε πάνω από 20 κατηγορίες προϊόντων.

Το πρώτο online κατάστημα για όλους τους πελάτες βρίσκεται ήδη σήμερα ανάμεσα στα πιο δημοφιλή Ελληνικά e-shops, παρά τις μεγάλες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ένα τέτοιο εγχείρημα, όπως ευρεία γκάμα προϊόντων με πολύ διαφορετικά χαρακτηριστικά ανά κατηγορία, μεγάλη εποχικότητα, συνδυαστικά καλάθια που κάνουν τη συσκευασία των παραγγελιών & τη διαχείριση των παραδόσεων πολυσύνθετες.

Σχεδιάστηκε λαμβάνοντας υπόψη διεθνή best practices αλλά και τις ιδιαιτερότητες των Ελλήνων e-shoppers, ενώ για την ανάπτυξη του έχει αξιοποιηθεί η τελευταία λέξη της τεχνολογίας, δίνοντας έμφαση στην υψηλή λειτουργικότητα και εστιάζοντας στην εμπειρία των χρηστών.

Τέλος, για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη του e-shop της, η Praktiker εμπιστεύτηκε ελληνικές εταιρείες, με εμπειρία κι εξειδίκευση στη σχεδίαση ιστοσελίδων, στην ανάπτυξη εφαρμογών και στο διαδικτυακό marketing.

Οι παραπάνω λειτουργίες σε συνδυασμό με τη ραγδαία βελτίωση των δεικτών απόδοσης από την έναρξή του κατατάσσουν ήδη το praktiker.gr στα e-shops που προτιμούν οι Έλληνες χρήστες ενώ κατατάσσεται στην 1η θέση των websites με είδη DIY & Home Improvement.



Για εμάς, στην MINETTA, η ασφάλιση δεν είναι μια απλή συναλλαγή.
Είναι Ανθρώπινη Σχέση. Είναι Σεβασμός. Είναι Προσήλωση.
Είναι Διαθεσιμότητα. Είναι ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΜΟΝΟ.

www.minetta.gr

ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ
MINETTA

ασφαλίζει ό,τι αξίζει.

**B O
X -**

**FOOD
FOR
YOUR
MOOD**



ΗΡΘΕ ΤΟ ΝΕΟ
FOOD DELIVERY APP
ΚΑΤΕΒΑΣΕ ΤΟ!



Μια ασφαλιστική,
ασφαλίζει
ΤΙΣ ΣΤΙΓΜΕΣ
ΠΟΥ ΓΕΝΝΙΟΥΝΤΑΙ
ΤΑ ΘΈΛΩ ΣΟΥ



Πίσω από ό,τι έχει αξία για σένα
βλέπουμε όλα όσα μπορείς να καταφέρεις.

Eurolife ERB. Τι έχει αξία για σένα;

Eurolife ERB
INSURANCE GROUP

A FAIRFAX Company