



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2020



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2020



Η **Hellas EAP** μέσω των Employee Assistance Programs (EAP) προάγει και ενισχύει διαχρονικά την υγεία και wellbeing των εργαζομένων



Τα **EAP προγράμματα** αναγνωρίζουν την ψυχική υγεία και την ευεξία ως προϋπόθεση βιωσιμότητας των επιχειρήσεων



Οι εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα ευεξίας αντιμετωπίζουν αποτελεσματικότερα και τις προκλήσεις σε δύσκολες περιόδους (Πανδημία Covid19)

24/7 Τηλεφωνική ψυχολογική υποστήριξη για όλους



Απεριόριστη & ανώνυμη πρόσβαση



Εργαζόμενοι & μέλη οικογένειας



Πανελλαδική κάλυψη & Κύπρος



68% χρήσης γυναίκες



32% χρήση από άντρες



Υποστήριξη χρόνιων σωματικών & ψυχικών ασθενειών

Διαχρονική προαγωγή της ψυχικής υγείας και ευεξίας στον εργασιακό χώρο

One to one Support: Συνεδρίες υποστήριξης και ενδυνάμωσης

Defusing Groups: Ομάδες αποφόρτισης εργαζομένων και στελεχών

Human Skills: απόκτηση δεξιοτήτων σε διάφορους τομείς της εργασιακής και προσωπικής ζωής

Mental Health Cyber Talks
Mindfulness Sessions

Critical Incident Stress Response: Διαχείριση κρίσεων – Psychological 1st Aid



Μιλάμε στην καρδιά των ανθρώπων που μας εμπιστεύονται

ΟΙ 6 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΣΤΑ ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΕΙΝΑΙ Η ΑΠΟΔΕΙΞΗ!

Το 2020 ήταν για όλους μία ιδιαίτερη χρονιά. Εμείς, οι άνθρωποι της πρώτης γραμμής, εργαστήκαμε με πάθος και προσφέραμε άριστη εμπειρία εξυπηρέτησης!

CUSTOMER EXCELLENCE AWARDS

Best Outsourcing Partnership ★
Customer Experience Game-Changer Of The Year ★
Customer Experience: Team Of The Year ★

CUSTOMER DISTINCTION AWARDS

★ Contact Center Of The Year
★ Best Omni-Channel Customer Experience
★ Voice Of The Customer



Αττική Οδός: μία κοινή πορεία, πολλές συναρπαστικές διαδρομές

Πορευόμαστε μαζί στον αυτοκινητόδρομο που κατέχει κορυφαία θέση στην εξυπηρέτηση και την οδική ασφάλεια.

Διασχίζουμε μαζί τα χιλιόμετρα μιας άρτιας υποδομής που μας φέρνει πιο κοντά στα αγαπημένα μας πρόσωπα, με άνεση και αξιοπιστία.

Μοιραζόμαστε τον αυτοκινητόδρομο, έχοντας προορισμό μας πάντα ένα φωτεινότερο μέλλον.

Μαρία Αρώνη
Επόπτρια στα Σημεία
Εξυπηρέτησης Συνδρομητών

Βασίλης Γερασίμου
Υπάλληλος Περιπολίας

Αττική Οδός.
Για εσάς, απλά ένας δρόμος.
Για εμάς, ένα έργο ζωής κι ευθύνης.



Editorial

Αγαπητοί συνάδελφοι, μέλη και φίλοι του ΕΙΕΠ,

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), γιορτάζει για 11η συνεχή χρονιά τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών και είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι και συγκινημένοι για αυτή μας την επιτυχία, που σε μια δύσκολη χρονιά, είμαστε εδώ πιστοί στο ετήσιο ραντεβού μας, να χειροκροτήσουμε τους καλύτερους της Εξυπηρέτησης, μέσα από 11 κατηγορίες βράβευσης. Τα 11 χρόνια των Εθνικών Βραβείων, μας βρίσκουν με 130 Μέλη, και με όλο και περισσότερες εταιρείες να μας δείχνουν εμπιστοσύνη, μοιραζόμαστε τον κοινό μας στόχο για την προαγωγή της άριστης Εξυπηρέτησης του Πελάτη στην Ελλάδα.

Όλα αυτά τα χρόνια, το Ινστιτούτο εργάζεται με συνέπεια, έτσι για εμάς το 2020 ήταν μια πρόκληση και συνάμα μια ευθύνη που έπρεπε να πάρουμε προκειμένου να είμαστε όλοι εδώ σήμερα, σε μια Τελετή που δεν θα έχει να ζηλέψει τίποτα από τις προηγούμενες.

Η εταιρική κουλτούρα για άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση αποτελεί αξία αδιαμφισβήτητη σε έναν οργανισμό και το ΕΙΕΠ ήρθε ουσιαστικά να επισφραγίσει τις προσπάθειές των Οργανισμών, με τη θεσμοθέτηση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, αναδεικνύοντας καινοτόμες και εξαιρετικές πρακτικές, που σκοπό έχουν να προάγουν την αξία της Εξυπηρέτησης στον τόπο μας.

Η 11η διοργάνωση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ, του ΣΕΚΕΕ, του ΙΕΑ και έχει την Επιστημονική Στήριξη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Ένα μεγάλο Ευχαριστώ σε όλους εσάς που είστε δίπλα μας όλα αυτά τα χρόνια και συνεχίζουμε μαζί να δημιουργούμε αξία στην Εξυπηρέτηση του πελάτη και να κάνουμε την εμπειρία του ΜΟΝΑΔΙΚΗ!

Ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ
Frank Thibaut

Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης
και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού,
Αττικές Διαδρομές Α.Ε.





Περιεχόμενα

5	Editorial
8	Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2020
15	Κριτική Επιτροπή
16	Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη Best Customer Service Training
22	Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη Best Use of Innovation in Customer Service
28	Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη Voice of the customer
34	Καλύτερος Συνδυασμών Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη Best Omni-channel customer experience
40	Ειδικό Βραβείο: Customer Experience Game-changer of the year (Επαγγελματίας/ Ομάδα)
46	Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Customer experience team of the year
52	Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Customer experience organisation of the year
58	Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Contact Center of the year
64	Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη Best use of Technologies in Customer Service
70	Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο Best Outsourcing Partnership
76	Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα Best online customer experience (e-shop)



Ιδιοκτήτης Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Προέδρος Δ.Σ. Frank, Henri Thibaut
Συντονισμός Μαρία Καραδελη, Training Coordinator & P.R. ΕΙΕΠ



Δημιουργικό
Σχεδιασμός
Παραγωγή





Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2020

11 χρόνια Βραβεία – 11 χρόνια Επιτυχίες!

Τις 22 εταιρείες που θέτουν την Εξυπηρέτηση ως προτεραιότητα ανέδειξε και επιβράβευσε ο θεσμός των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)** που διοργάνωσε για 11η συνεχή χρονιά το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)**, την Παρασκευή 11 Δεκεμβρίου 2020.

Περισσότερα από **3.000 Στελέχη** παρακολούθησαν την Τελετή live, σε μια φαντασμαγορική εκδήλωση με παρουσιαστή τον **Γιώργο Λιανό**, που κράτησε το ενδιαφέρον του κοινού, αμείωτο μέχρι το τέλος.

Το ΕΙΕΠ, παραμένοντας σταθερό στις αξίες του και στο όραμά του, **επιβραβεύει 11 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.





Τιμητική Διάκριση στο Ελληνικό Ινστιτούτο Παστέρ

Πριν την ανακοίνωση των μεγάλων νικητών ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, Frank Thibaut κάλεσε στη σκηνή τον Δρ. Ανδρέα Μεντή, Διευθυντή Εργαστηρίων Δημόσιας Υγείας του Ελληνικού Ινστιτούτου Παστέρ για να απονείμει το **Ειδικό Βραβείο ΕΙΕΠ στο Ελληνικό Ινστιτούτο Παστέρ** και ειδικότερα στο Διαγνωστικό του Τμήμα, τα στελέχη του οποίου δίνουν από την πρώτη στιγμή τη δύσκολη μάχη κατά της πανδημίας του Covid-19. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Παστέρ έχει ήδη συμπληρώσει τα 100 χρόνια λειτουργίας του στην Ελλάδα και το ΕΙΕΠ θέλησε να το τιμήσει για το σύνολο της προσφοράς του στην κοινωνία και τον άνθρωπο γενικότερα. Στην **Κριτική Επιτροπή των Βραβείων** συμμετείχαν επιφανείς προσωπικότητες του ακαδημαϊκού και επιχειρηματικού χώρου, ενώ Επικεφαλής ήταν ο **Γιώργος Σιώμος**, Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Διατηρώντας την ποιότητα του θεσμού σε υψηλά επίπεδα και φέτος, παρέιχε **παράλληλη διερμηνεία της εκδήλωσης στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα**, από τη **Νεφέλη Ράντου**, Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Αθηνών και Διερμηνεύα ελληνικής νοηματικής γλώσσας.



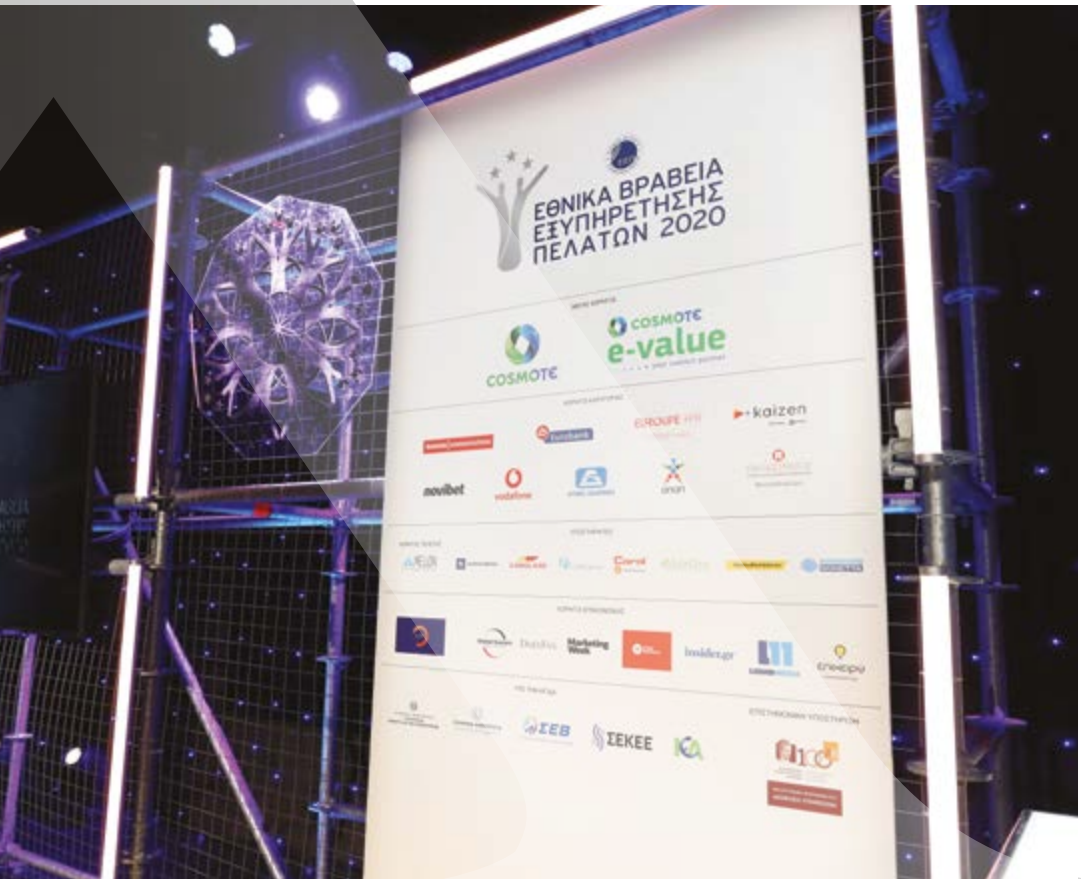


Ο Πρόεδρος του ΔΣ ΕΙΕΠ, Frank Thibaut και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού, μεταξύ άλλων ανέφερε «2020 τι χρονιά! Ο κόσμος έχει αλλάξει από τα προηγούμενα εθνικά βραβεία. Το 2020 ήταν μία απίστευτα δύσκολη χρονιά για όλους τους τομείς της αγοράς, ήταν επίσης και μία ευκαιρία για προβληματισμό. Μας ενθάρρυνε να προσαρμοστούμε, να καινοτομήσουμε και να κάνουμε τα πράγματα στη δουλειά μας αλλά και στην προσωπική μας ζωή λιγάκι διαφορετικά. Παρά όμως τις δυσκολίες, είδαμε τους ανθρώπους που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή της εξυπηρέτησης των πελατών των επιχειρήσεών μας, να ρίχνουν απίστευτη δουλειά, με ανθρωπιά, ψυχραιμία και χαμόγελο διατηρώντας τον τομέα της εξυπηρέτησης σε υψηλό επίπεδο. Απόψε λοιπόν, μέσω της ψηφιακής αυτής τελετής, είναι μία ευκαιρία για όλους εμάς που εργαστήκαμε στην πρώτη γραμμή, να έρθουμε κοντά και να γιορτάσουμε αυτό το σπουδαίο έργο που πετύχαμε όλοι μαζί. Οι συμμετοχές φέτος ξεπέρασαν τις συμμετοχές κάθε άλλης χρονιάς. Η συμβολή σας δείχνει ότι μπορούμε να συνεχίσουμε να υπηρετούμε την κοινότητα που πιστεύει στην Άριστη Εξυπηρέτηση με έμπνευση και ενθουσιασμό.»

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν καταφέρει να γίνουν κορυφαίος θεσμός στον επιχειρηματικό κλάδο, και **έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001 από το 2018.**

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





Χορηγοί και Υποστηρικτές της Τελετής:

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ:
COSMOTE & COSMOTE E-VALUE

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ:
BOUSSIAS COMMUNICATIONS,
EUROBANK, EUROLIFE FFH, KAIZEN
GAMING, NOVIBET, VODAFONE, ΑΤΤΙΚΕΣ
ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ, ΟΠΑΠ, ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΧΟΡΗΓΟΣ ΤΕΛΕΤΗΣ:
MELLON TECHNOLOGIES

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ:
ALPHA BANK, CARGLASS, CONFERENCE,
CORAL, STANLEY BLACK&DECKER & ΑΣΦΑ-
ΛΕΙΑΙ MINETTA

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:
MAINSYS

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:
OPEN TV, GLOBAL SUSTAIN,
DAILY FAX, MARKETING WEEK,
TOTAL BUSINESS, INSIDER.GR,
LIQUID MEDIA & ΕΠΙΧΕΙΡΩ

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΑΘΗΝΩΝ

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2020
τελούν υπό τις έγκριτες αιγίδες του Υπουργείου
Ανάπτυξης και Επενδύσεων, του Υπουργείου
Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ, του ΣΕΚΕΕ
& του ΙΕΑ.

Περισσότερες πληροφορίες για την εκδήλωση
και το θεσμό στο site των Βραβείων
www.csawards.gr:

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών XI 2020

Κριτική Επιτροπή

Chief Judge

Γιώργος Σιώμκος

Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ακαδημαϊκοί Κριτές

Πηνελόπη Αθανασοπούλου

Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Marketing Υπηρεσιών,
Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
BA(Hons), MBA, PhD, MCIM, Καθηγητής Μάρ-
κετινγκ Μάνατζμεντ, Διευθυντής Εργαστηρίου
Συμπεριφορικής Μηχανικής και Αναλυτικής για
τη Διοίκηση Μάρκετινγκ (BEAMM Lab), Πανεπι-
στήμιο Μακεδονίας, Σχολή Επιστημών Διοίκησης
Επιχειρήσεων, Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης
Επιχειρήσεων

Χρήστος Βασιλειάδης

Καθηγητής, Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επι-
χειρήσεων, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης,
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Αδάμ Βρεκόπουλος

Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Διοικητικής
Επιστήμης και Τεχνολογίας, Σχολή Διοίκησης
Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
Καθηγητής Διοικητικής Μάρκετινγκ Τεχνολογικών
Προϊόντων & Υπηρεσιών, Πρόεδρος, Τμήμα
Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Δυτικής
Αττικής

Δρ. Απόστολος Γιοβάνης

Ph.D. Internet Marketing, Αναπληρώτρια Καθηγή-
τρια, Πανεπιστήμιο Πατρών
Καθηγήτρια Κοινωνικής Ψυχολογίας και Ψυχο-
λογίας του Καταναλωτή, Τμήμα Μάρκετινγκ και
Επικοινωνίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
Καθηγήτρια, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών,
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
Επίκουρη Καθηγήτρια Τμήματος Επικοινωνίας &
M.M.E., Ε.Κ.Π.Α.

Μάρκος Τσόγκας

Αναπληρωτής Καθηγητής Διεθνούς Μάρκετινγκ,
Πανεπιστήμιο Πειραιώς
Αναπληρωτής Καθηγητής Μάρκετινγκ του Τμή-
ματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του
ΔΠΘ

Θωμάς Φωτιάδης

Κριτές από το χώρο των επιχειρήσεων

Βαρβάρα Αλεξανδροπούλου

Head of HR & General Affairs, Samsung
Electronics Hellas

Δημήτρης Ανθουλάκης

Chief Strategist, Member of the Board of
Directors, PAPAKI ΕΠΕ

Λάζαρος Ασβεστόπουλος

Group Customer Experience Director;
KLEEMANN HELLAS

Αντώνης Αυγερόπουλος
Θεόδωρος Βελάνας

Διευθύνων Σύμβουλος, Nespresso Hellas
Retail Contact Center & External partners'
manager, ΟΠΑΠ Α.Ε.

Δήμητρα Βουλγαρίδου

C.O.O (Chief Operating Officer), BMW Financial
Services Hellas

Γεώργιος Δανιόλος

Managing Director; ΗΡΩΝ ΘΕΡΜΟΗΛΕΚΤΡΙΚΗ
ΑΕ

Στέλιος Ηλιάκης
Νικόλαος Ιωαννίδης

General Manager; SLEED
Γενικός Διευθυντής Λειτουργιών, AVIS BUDGET
GREECE

Μίλτα Καλδέλη

Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών & Απιάσε-
ων, ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ MINETTA

Γιάννης Καντώρος

Διευθύνων Σύμβουλος, Ομίλου
INTERAMERICAN

Ιωάννης Κάπρας
Νίκος Καυκάς

Διευθύνων Σύμβουλος, Bosch AE
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, ΚΑΥΚΑΣ
ΑΕ

Κωνσταντίνος Κυριαζής
Ιωάννα Κωτσόγιαννη
Αντώνιος Μαυριδόγλου
Κωνσταντίνος Μωραϊτάκης

CEO / Co-Founder; Cityzen Parking & Services
General Manager; PROSVASIS AEBE
Διευθύνων Σύμβουλος, KOSMOCAR
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, ISS Facility
Services A.E.

Γιώργος Παπαδόπουλος
Χριστίνα Παρασκευοπούλου

Head of Customer Solutions Unit, Novartis
Διευθύντρια Εμπορικών Λειτουργιών,
VODAFONE

Κωνσταντίνος Πετρούτσος
Στέλιος Πιρπινιάς,

Διευθύνων Σύμβουλος, LeasePlan Hellas M.AE
Head of Wealth Personal Banking & Marketing,
HSBC

Άννα Σβορώνου

Complex Hotel Manager | Hotels Grande
Bretagne & King George, Luxury Collection
Hotels, Athens, Grande Bretagne

Μάρθα Στεφανοπούλου
Νίκος Χαιρέτας

CEO, Carglass
Διευθύνων Σύμβουλος, ΣΤΑ.ΣΥ Α.Ε.



Χορηγός κατηγορίας



ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ
Βασίλης Χαλκιάς, Διευθύνων Σύμβουλος, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.



Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη
Best Customer Service Training

COSMOTE - Customer Excellence Award

ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ - Customer Distinction Award

ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ - Customer Distinction Award



STAVROS
NIARCHOS
FOUNDATION
CULTURAL
CENTER

ΚΕΝΤΡΟ
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΙΔΡΥΜΑ
ΣΤΑΥΡΟΣ
ΝΙΑΡΧΟΣ



Customer Excellence Award **COSMOTE**

Στην COSMOTE βρισκόμαστε στην καρδιά του πελάτη, τον ακούμε, αφουγκραζόμαστε κάθε του ανάγκη, κάνοντας καλύτερη την καθημερινότητά του. Έχοντας ως μέγιστη προτεραιότητά μας την άριστη εξυπηρέτησή του, δημιουργήσαμε το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα **#asto_pano_mou** που έρχεται να καθορίσει στο εξής τον τρόπο που λειτουργούμε και διαχειριζόμαστε θέματα της καθημερινότητάς μας, δίνοντας απόλυτη προτεραιότητα στον πελάτη μας. Είναι κατευθυντήριος οδηγός Αρχών, Αξιών, Στάσεων και Συμπεριφορών που διέπουν όλους όσοι ανήκουν στη μεγάλη οικογένεια του Customer Operations.

Σκοπός του προγράμματος είναι να προσφέρουμε τις καλύτερες υπηρεσίες επικοινωνίας στους πελάτες μας και να κάνουμε την καθημερινότητά τους καλύτερη, χωρίς να καταβάλουν καμία επιπλέον προσπάθεια. 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, καταστήματα και back offices με στόχο την παροχή ενιαίας εμπειρίας πελάτη σε όλα τα κανάλια & τα online σημεία πώλησης.

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

- τη φιλοσοφία ότι δίνουμε λύσεις με την πρώτη επαφή (FCR)
- τη προσφορά σε κάθε πελάτη μίας effortless εμπειρίας (Zero Effort)
- τη χρήση της τεχνολογίας προς όφελος του πελάτη (Digital First)
- την υιοθέτηση ομοιογενούς και αδιάλειπτα προσαρμοσμένης εξυπηρέτησης στις ανάγκες του πελάτη (Omni Channel CX)

Το πρωτοποριακό πρόγραμμα **#asto_pano_mou** έφερε αποτελεσματικές αλλαγές στην εκπαιδευτική διαδικασία και συνεισέφερε πολλαπλώς στη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη με αύξηση του δείκτη πιστότητας και ικανοποίησης, στην κερδοφορία του οργανισμού με αύξηση πωλήσεων αλλά και στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της εταιρείας με αντίστοιχη βελτίωση των ικανοτήτων των εργαζομένων του Customer Operations.

Είναι ένα πρόγραμμα που αλλάζει τον τρόπο που σκεφτόμαστε. Καθένας από εμάς, με υπευθυνότητα και συνέπεια, το «παίρνει πάνω του», δίνοντας λύσεις στον πελάτη, προσφέροντάς του άριστη εμπειρία, σε κάθε σημείο επαφής μαζί του: από το τηλέφωνο, το κατάστημα, το online, τις επισκέψεις των πωλητών μας σε όλη την Ελλάδα.

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.

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΙΔΡΥΜΑ
ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ

Το όραμα του Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος (ΚΠΙΣΝ) αρχίζει με τον επαναπροσδιορισμό του δημόσιου χώρου, μέσα από ένα περιβαλλοντικά βιώσιμο συγκρότημα πολιτισμού, παιδείας, αθλητισμού και ψυχαγωγίας, εμπλουτίζοντας την καθημερινή ζωή των Ελλήνων, προσελκύοντας εκατομμύρια επισκέπτες από όλον τον κόσμο, προσκαλώντας όλους, χωρίς διακρίσεις, να αλληλεπιδράσουν με τον χώρο και μεταξύ τους. Το ΚΠΙΣΝ αποτελεί τη μεγαλύτερη μεμονωμένη δωρεά του Ιδρύματος Σταύρος Νιάρχος (ΙΣΝ) και το 2017 παραδόθηκε στην Ελληνική Πολιτεία.

Με σκοπό τη συμβολή στην αντιμετώπιση του υψηλού ποσοστού ανεργίας και τη δημιουργία ευκαιριών για τη νέα γενιά, το ΙΣΝ εισήγαγε την πρωτοβουλία «Επανεκκίνηση & Ενίσχυση των Νέων», μέσω της οποίας το ΚΠΙΣΝ προσφέρει σε ηλικίες 18-35 ετών, τη δυνατότητα αμειβόμενης πρακτικής άσκησης στους φορείς του: την ΚΠΙΣΝ ΑΕ, Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος (ΕΒΕ) και Εθνική Λυρική Σκηνή (ΕΛΣ).

Η ομάδα Εξυπηρέτησης Επισκεπτών (Visitors Experience ή VE) αποτελεί την πολυπληθέστερη ομάδα και το «πρόσωπο» του οργανισμού, ενώ ανανεώνεται κάθε εξάμηνο. 270 interns έχουν περάσει ήδη από το VE, έχοντας υποδεχθεί πάνω από 16 εκατομμύρια επισκέπτες, συμβάλλοντας ενεργά και επιτυχώς στην υλοποίηση του οράματος του ΚΠΙΣΝ.

Θεμέλιο της επιτυχίας είναι η δομημένη εκπαίδευση που περιλαμβάνει, εκτός από την εισαγωγική περίοδο προσαρμογής, επιμορφωτικά σεμινάρια, ομαδικές και προσωπικές συναντήσεις, έρευνα, καθημερινή καθοδήγηση, παρουσιάσεις και αναφορές. Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης εμπλουτίζεται διαρκώς, με βάση τις αξιολογήσεις των interns και τις απαιτούμενες προσαρμογές. Ενδεικτικά, την περίοδο της πανδημίας, οι ασκούμενοι εκπαιδεύονται στις νέες μεθοδολογίες ασφάλειας που υιοθετεί ο οργανισμός, συμμετέχουν σε online εκπαίδευση και projects επιλογής τους, ενώ επεκτείνεται ο χρόνος πρακτικής, ώστε να έχουν ολοκληρωμένη εμπειρία.

Η αποδοτικότητα της ομάδας εντοπίζεται στα υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης και παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση στην υψηλή επισκεψιμότητα, με το 99% των επισκεπτών να εκφράζουν θετική άποψη. Επίσης, η ικανοποίηση των interns επιβεβαιώνεται μέσω του Net Promoter Score (NPS) που βρίσκεται στο +81.

Συνεπώς, το πρόγραμμα ενισχύει τη δυναμική των interns στον χώρο εργασίας, ενώ ταυτόχρονα προσδίδει στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού. Το ιδιαίτερο εγχείρημα του απόλυτου labor turnover δīs ετησίως, στέφεται με επιτυχία και αποτελεί μέρος του αντίκτυπου του ΚΠΙΣΝ στην κοινωνία, εφόσον προσφέρει εφόδια για το μέλλον όσο το δυνατόν περισσότερων νέων.

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

Πώς οι εκπρόσωποι του τηλεφωνικού κέντρου θα μεταφέρουν τη 'μεγάλη εικόνα' της αλλαγής που επιφέρει το IQOS στην καθημερινότητα του πελάτη, ενσωματώνοντας και την προσωπική τους εμπειρία; Πώς θα κατάφερναν να μεταφέρουν όχι μόνο τις πληροφορίες ως ειδήμονες του προϊόντος, αλλά και ενθουσιασμό για το ίδιο το προϊόν; Πώς από την τεχνική υποστήριξη θα καταφέρναμε να προσφέρουμε εξασομικευμένη υποστήριξη μέσω της οποίας οι εκπρόσωποι του τηλεφωνικού κέντρου θα γίνονταν οι ambassadors (πρεσβευτές) του IQOS;

Με γνώμονα όλα τα παραπάνω και με τελικό στόχο το FCR (First call resolution), δημιουργήσαμε το Tonality, ένα βιωματικό σεμινάριο, που έθεσε την κουλτούρα της εξυπηρέτησης μας, καθώς και θεμελιώδεις κανόνες επικοινωνίας. Ένα σύνολο ενεργειών που αποτέλεσαν τη ροή δραστηριοτήτων για το έτος που πέρασε, έχοντας διπλή υπόσταση. Το πρώτο σκέλος αφορούσε την ανάπτυξη της αίσθησης ενότητας μεταξύ εταιρίας και τηλεφωνικού κέντρου (engagement plan), ενώ το δεύτερο την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των ανθρώπων μας.

Το 2019 οι δείκτες Service Level (89%) και NPS (86) ήταν αρκετά υψηλοί. Η ομάδα υποστήριξης είχε εντρυφήσει στην αντιμετώπιση βασικών αναγκών που με την πάροδο του χρόνου και καθώς ωρίμαζαν οι πελάτες μας, εξελίχθηκαν. Βασικό μας πρόβλημα ήταν ότι οι εκπρόσωποι μας δυσκολεύονταν να προσφέρουν μοναδικές λύσεις σε περιπτώσεις που έχρηζαν ιδιαίτερης προσέγγισης.

Σταματήσαμε να μετράμε KPIs σχετικά με ξύλινα νούμερα και όχι με την ποιότητα. Διαγράψαμε το AHT (Average Handling Time) από τους στόχους ενώ αναλύσαμε περισσότερο το δείκτη CES (Customer Effort Score). Με γνώμονα το FCR τους στόχους μας ώστε να επιβεβαιώνουμε την ολοκλήρωση του αιτήματος του πελάτη, μόλις στην πρώτη επαφή! Επόμενος στόχος ήταν το eNPS, που μετριέται μέσω έρευνας ικανοποίησης από όλους τους συνεργάτες μας στο τηλεφωνικό κέντρο. Παρακολουθήσαμε το πλήθος των Detractors, με σκοπό να μειωθούν οι κλήσεις που οδηγούν σε αρνητική κριτική. Τέλος, διαφοροποιήσαμε την έρευνα ικανοποίησης πελατών προσθέτοντας νέα KPIs όπως το CEG (Consumer expectations gap) και EOC (Emotion of consumer).

Στην Παπαστράτος δε σταματάμε να εξελισσόμαστε προς το καλύτερο. Η ανάγκη αυτή μετουσιώθηκε στο Tonality. Στόχος η εξέλιξη των υπηρεσιών μας ενώ και η ενίσχυση του αισθήματος της ενότητας μεταξύ των εκπροσώπων του τηλεφωνικού κέντρου αλλά και διαφορετικών τμημάτων και εταιριών.





Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη Best Use of Innovation in Customer Service

VODAFONE - Customer Excellence Award

ΝΕΑ ΟΔΟΣ - Customer Distinction Award

OPTIMA BANK - Customer Distinction Award



Χορηγός κατηγορίας

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company

EUROLIFE FFH

Σωτήρης Ματσιούλας, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Εργασιών και Εξυπηρέτησης, EUROLIFE FFH

Customer Excellence Award **VODAFONE**

Η Vodafone κάνει ακόμη πιο εύκολη την επικοινωνία των συνδρομητών της με την εταιρεία, καθώς εισάγει τον TOBi, έναν ψηφιακό, εικονικό «βοηθό» όλων των πελατών της που αξιοποιεί την Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), εξυπηρετεί μέσω Chat και λύνει συνήθη προβλήματα.

Ο TOBi, ένα ειδικά διαμορφωμένο Bot για τις ανάγκες των πελατών της Vodafone, λειτουργεί από το τέλος του 2019, έχοντας πραγματοποιήσει εκατοντάδες χιλιάδες συνομιλίες με καταναλωτές, μέσα από τις οποίες εκπαιδεύτηκε και κατάφερε να διαχειριστεί χιλιάδες θέματα που ανέφεραν οι πελάτες.

Ο TOBi φιλοξενείται τόσο στο Vodafone.gr όσο και στο My Vodafone application, ενώ εκπαιδεύεται και μαθαίνει έπειτα από κάθε αλληλεπίδραση με τους καταναλωτές, χρησιμοποιώντας αλγόριθμο αιχμής.

Ο TOBi είναι καθημερινά διαθέσιμος παρέχοντας στους πελάτες μας τη δυνατότητα να βρουν λύσεις και απαντήσεις στα θέματα που τους απασχολούν, δωρεάν όλο το 24ωρο, χωρίς να χρειάζεται να καλέσουν στο τηλεφωνικό κέντρο ή την ανάγκη να επισκεφθούν ένα κατάστημα.

Το chatbot της Vodafone αναγνωρίζει το αίτημα ή την ερώτηση του πελάτη, και σε περίπτωση που ερωτηθεί για κάτι που ακόμα δεν γνωρίζει, δρομολογεί τη συνομιλία στην κατάλληλη ομάδα Live Chat.

Ο TOBi εκπαιδεύεται συνεχώς προκειμένου να είναι σε θέση να εξυπηρετεί όσο το δυνατόν περισσότερα θέματα και καταναλωτές όπως πελάτες κινητής τηλεφωνίας με προϊόντα συμβολαίου και καρτοκινητής καθώς και πελάτες σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης τόσο για εμπορικά όσο και τεχνικά θέματα.

Μέσω του ψηφιακού βοηθού η Vodafone επιτυγχάνει βελτιωμένη εμπειρία εξυπηρέτησης των πελατών της ξεπερνώντας τα συνήθη προβλήματα (ωράριο λειτουργίας, χρόνος αναμονής και χρέωση κλήσης στο τηλ. κέντρο). Παράλληλα εισάγει στην Ελληνική αγορά τεχνολογίες αιχμής επιτρέποντας στους πελάτες της να εξοικειωθούν με αυτές και να κερδίσουν από τα οφέλη που προσφέρουν.

Η θεματολογία που ο TOBi μπορεί να διαχειριστεί χωρίς τη μεσολάβηση εκπροσώπου είναι η παρακάτω:

- Παροχή οδηγιών προστασίας από τον COVID-19 και βοήθεια στην αποστολή SMS στο 13033
- Διαχείριση προβλημάτων λόγω αυξημένης χρήσης του internet στο lockdown όπως χαμηλή ταχύτητα internet, προβλήματα Webex κλπ.
- Λογαριασμοί των πελατών όπως επεξήγηση, υπόλοιπο, πληρωμή, παράταση πληρωμής, δωρεάν παροχές κλπ.
- Διαχείριση υπηρεσιών και χρήση My account
- Παρακολούθηση πορείας ενεργοποίησης προϊόντων
- Κατανόηση τεχνικών προβλημάτων (φωνή, ίντερνετ, τηλεόραση) και παροχή οδηγιών αντιμετώπισης προβλήματος

Το 2020, σχεδιάσαμε δυο καινοτόμες υπηρεσίες. Την πρώτη εφαρμογή για κινητά της χώρας για αυτοκινητοδρόμους MyOdos και το microsite Διαδρομές που αποτελεί πανευρωπαϊκά την πρώτη προσπάθεια δημιουργίας πολιτιστικών χαρτών και online παρουσίασης με εικόνες και ήχο των θησαυρών κάθε περιοχής.

Με το MyOdos, επικεντρώσαμε το ενδιαφέρον μας στις ανάγκες των οδηγών. Κάθε πληροφορία που αφορά διαδρομή / ταξίδι, είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες τον χρόνο. Στην 1η έκδοσή του οι οδηγοί θα βρουν:

- Αναλυτικούς χάρτες με όλα τα ενδιαμέσση σημεία ενδιαφέροντος
- Μηχανισμό Υπολογισμού βέλτιστης Διαδρομής και κόστους διοδίων για το σύνολο των αυτοκινητοδρόμων της χώρας.
- Απευθείας σύνδεση με τηλέφωνο Έκτακτης Ανάγκης 1075 και την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών.
- Δυνατότητα εγγραφής στο Fast Pass / Kentriki Pass και απόκτησης πομποδέκτη
- Απόλυτο έλεγχο του λογαριασμού

Η ανταπόκριση των οδηγών στο λανσάρισμα της εφαρμογής, παρότι εν μέσω lockdown, ήταν εντυπωσιακή, καθώς σε λιγότερες από 30 ημέρες περισσότεροι από 36.000 οδηγοί κατέβασαν την εφαρμογή στο κινητό τους και περιηγήθηκαν στις υπηρεσίες που προσφέρει!

Περνώντας στις Διαδρομές, συναντάμε μια πανευρωπαϊκή καινοτομία. Με μήνυμα Ζούμε σε μια χώρα γεμάτη «θησαυρούς» ας τους ανακαλύψουμε παρέα, σχεδιάσαμε τις Διαδρομές, ένα microsite με 200 αξιοθέατα και 538 ιστορίες για τον πολιτιστικό, περιβαλλοντικό και γαστρονομικό πλούτο κάθε περιοχής, που διασχίζουν η Ιόνια Οδός και το τμήμα Α.Θ.Ε. (Μεταμόρφωση Αττικής έως και Σκάρφεια Φθιώτιδας).

Πρόκειται για ένα ειδικά σχεδιασμένο και πλήρως προσαρμόσιμο σε κινητά & συσκευές tablet, δίγλωσσο (ελληνικά και αγγλικά) microsite που περιλαμβάνει 200 αξιοθέατα, οργανωμένα σε 20 διαδρομές και 538 ιστορίες. Η ουσιαστική καινοτομία του, αφορά όχι κυρίως στη δημιουργία αρχείων ήχου που ξεναγούν επί της ουσίας τον επισκέπτη στο αξιοθέατο της επιλογής του.

Ο χρήστης έχει την δυνατότητα, μέσω του microsite Διαδρομές, να προγραμματίσει ένα ταξίδι, να δει από την οθόνη του υπολογιστή ή του κινητού / tablet του τα αξιοθέατα της περιοχής και να επιλέξει ποια θέλει να επισκεφτεί. Όταν φτάσει στον προορισμό του, επισκέπτεται και πάλι τις Διαδρομές και έχει δίπλα του τον προσωπικό του ξεναγό! Αξίζει να σημειώσουμε ότι το περιεχόμενο των Διαδρομών προσφέρεται σε 2 γλώσσες (ελληνικά και αγγλικά) ενώ εμπλουτίζεται διαρκώς σε συνεργασία με τους φορείς όλων των όμορων περιοχών.

Η Optima bank, έχοντας μια διαφορετική φιλοσοφία για την σύγχρονη τραπεζική, έθεσε ως στόχο, από την πρώτη μέρα λειτουργίας της, την παροχή της βέλτιστης και πιο φιλικής τραπεζικής εμπειρίας, τοποθετώντας τον πελάτη στο επίκεντρο. Εξετάζοντας ενδελεχώς τα δεδομένα του κλάδου, μετά την δεκαετή οικονομική κρίση, και λαμβάνοντας υπόψιν τις μετρήσεις της εταιρείας συμβούλων McKinsey, για τις ανάγκες και τα προβληματικά σημεία της λειτουργίας των τραπεζών στον τομέα της εξυπηρέτησης των πελατών, που έγινε για λογαριασμό της Optima bank, αποφάσισε να προχωρήσει στην επανεξέταση του customer service, υιοθετώντας μια διαφορετική προσέγγιση.

Για να μπορέσει να κάνει πράξη τη φιλοσοφία της, η τράπεζα επένδυσε σημαντικά κεφάλαια στον λεπτομερή σχεδιασμό των μοντέρνων καταστημάτων της, ώστε να γίνουν πιο φιλόξενα και φιλικά προς τον πελάτη, ενώ παράλληλα θα αξιοποιούν τις πιο καινοτόμες εφαρμογές της τεχνολογίας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Απαντώντας στον προβληματισμό του 58% των πελατών, που δήλωσαν ότι "η αναμονή στα καταστήματα είναι το σημαντικότερο pain point του customer service", καθώς και στο 11% των πελατών που δήλωσαν ότι "το σημαντικότερο πρόβλημα είναι η μη ικανοποιητική εξυπηρέτηση", η Optima bank δημιούργησε το πιο σύγχρονο και μοντέρνο δίκτυο καταστημάτων στην Ελλάδα.

Η επιλογή της τράπεζας να διαφοροποιηθεί από τον ανταγωνισμό είχε ως αποτέλεσμα να αλλάξει το αρνητικό perception των πελατών για την τραπεζική εμπειρία. Ο κλασικός γκισές αντικαταστάθηκε από άνετα και φιλικά γραφεία, οι συναντήσεις με τους πελάτες γίνονται σε κλειστά meeting rooms, ενώ το paperless σύστημα διαχείρισης εγγράφων σε συνδυασμό με την εκτεταμένη χρήση tablets μείωσαν τους χρόνους και βελτίωσαν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα οι ενημερωτικές αφίσες από χαρτί αντικαταστάθηκαν από flat-screens δημιουργώντας μια πιο σύγχρονη και eco-friendly εικόνα για τα καταστήματα, ενώ ο χρόνος συνολικής εξυπηρέτησης του πελάτη μειώθηκε δραματικά, χάρη στην τεχνολογία (σύστημα e-signature, in house 3D εκτυπωτές, εξελεγμένο ταμείο χαρτονομισμάτων TCR) ο πελάτης εντός 15' φεύγει από το κατάστημα με λογαριασμό, χρεωστική κάρτα και κωδικούς e-banking.

Η Optima bank, δημιουργώντας μια phigital προσέγγιση στην εξυπηρέτηση πελατών, κατάφερε να επανασυστήσει στο κοινό την τραπεζική εμπειρία, αποκαθιστώντας την τραυματισμένη σχέση εμπιστοσύνης των καταναλωτών με το τραπεζικό σύστημα, παρουσιάζοντας μια εναλλακτική στην λειτουργία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.



Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη Voice of the customer

NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award

COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award

BMW FINANCIAL SERVICES - Customer Distinction Award

NESPRESSO

COSMOTE
e-value
... your contact partner



BMW Financial Services

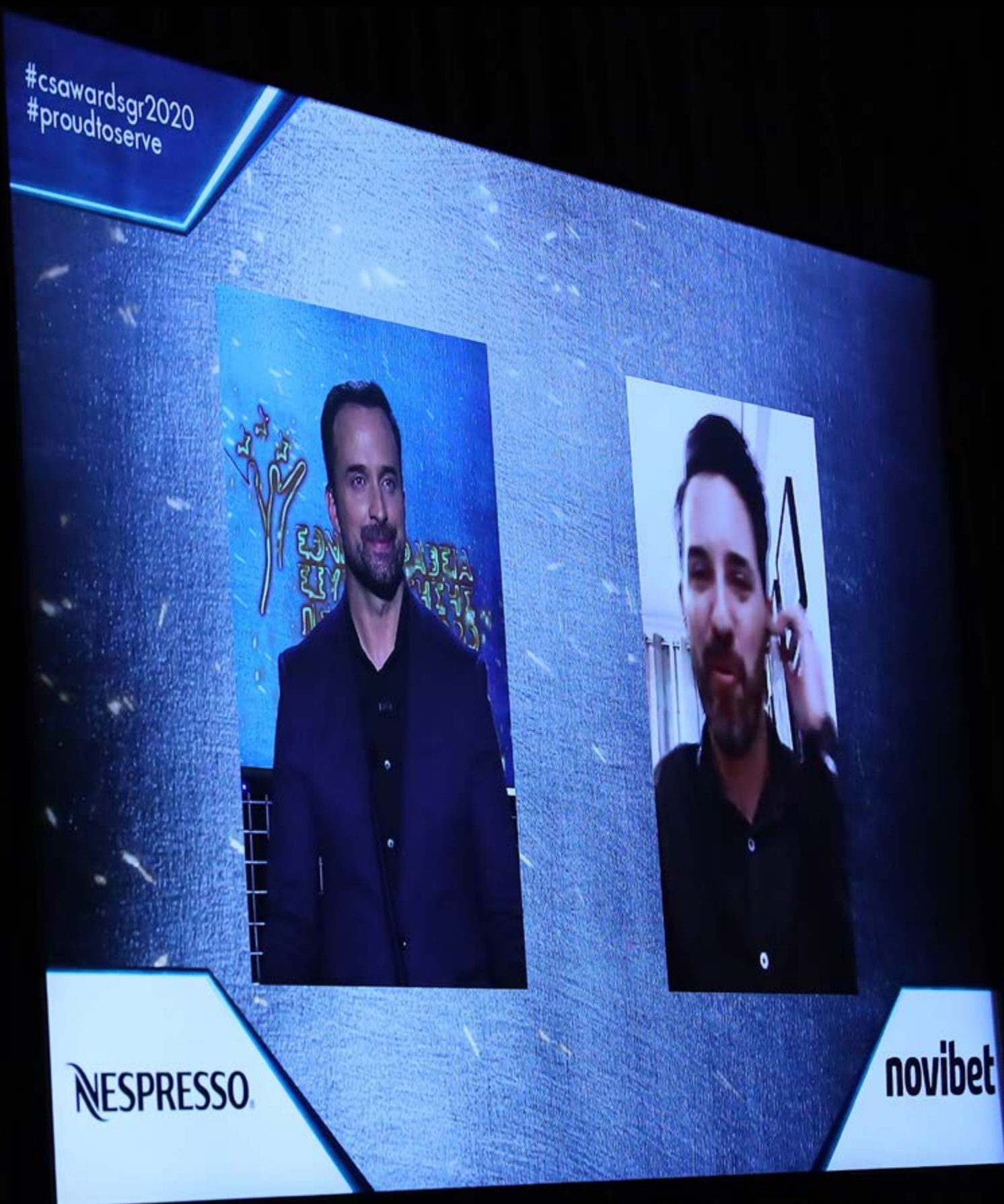
Χορηγός κατηγορίας

novibet

NOVIBET

Κωνσταντίνος Ανδρής, Chief Operations Officer, NOVIBET





Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη Voice of the customer

Customer Excellence Award **NESPRESSO HELLAS**

Οτιδήποτε κάνουμε έχει ως προϋπόθεση να χτίζει και να ενδυναμώνει τη σχέση με τους πελάτες μας. Στο εμπόριο διατίθεται πληθώρα ανταγωνιστικών προϊόντων και ο πελάτης μας πρέπει να έχει ξεκάθαρο κίνητρο για να μας επιλέγει.

Συνεπώς ότι κάνουμε έχει ως πυρήνα την εμπειρία και αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα η ακρόαση της γνώμης των πελατών μας. Πρωταρχικός μας στόχος είναι να ακούμε τον πελάτη μας, από όλες τις πηγές και σημεία επαφής, 24/7.

Αυτό επιτυγχάνεται μεταξύ άλλων με την δημιουργία του «Customer Voice Survey» ενός ερωτηματολογίου που ακολουθεί κάθε επαφή με τους πελάτες μας και μας προσφέρει πλούσια δεδομένα για την εμπειρία.

Στα πλαίσια της Omni Channel εμπειρίας μας ιδρύσαμε το «Customer Feedback Board» στη Nespresso, μια ομάδα με αντιπροσώπους όλων των τμημάτων (τηλεφωνικό, καταστήματα, marketing, CRM, Trade, Finance) με βασική δραστηριότητα τη συλλογή, μελέτη και δράση επί όλων των σχολίων από όλες τις πηγές.

Συλλέγουμε καθημερινά τη φωνή του πελάτη από πληθώρα πηγών (customer voice survey, παράπονα, social media, live chat, social media, boutiques, τηλεκέντρο, listening reports, Trade) σε ένα δυναμικό dashboard, εμβαθύνουμε στις περιπτώσεις, ευθυγραμμίζομαστε και δημιουργούμε δράσεις με κέντρο και οδηγό τις γνώμες αυτές με το sponsorship του Mancom.

Η μεθοδολογία μας, επιβραβεύεται με τα ακόλουθα αποτελέσματα: Κορυφαίας αξίας, ο δείκτης ικανοποίησης πελατών κινήθηκε από 87% το 2015 σε 95% το 2019. Αντίστοιχα, το NPS από το 69% στο 73% το 2019 και η απάντηση «Πόσο αξία ένωσα από την επαφή με τη Nespresso» από 73% σε 86%. Την ίδια ώρα τα παράπονα κινήθηκαν από 0.3% προς την ενεργή βάση σε 0.21% το 2018.

Επιτυγχάνοντας την πιστότητα μέσω της αξίας που δίνουμε σε κάθε επαφή, αυξάνουμε την κατανάλωση και συχνότητα αγορών, μειώνουμε την απώλεια πελατών και επιτυγχάνουμε απρόσκοπτη πορεία οργανικής ανάπτυξης.

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 από το 2011 μαζί με την επένδυση στην ανακύκλωση αποτελούν κοινωνική συνεισφορά της μεθόδου μας αυτής.

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
COSMOTE E-VALUE

Βασική επιδίωξη της Samsung είναι η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της, ως απόρροια της αύξησης του μεριδίου της στην ελληνική αγορά, γεγονός που την κατατάσσει βασικό παίκτη στην επαγγελματική κοινότητα, θέτοντας τον πήχη ψηλά στην παροχή βέλτιστου Customer Experience. Για την επίτευξη αυτού η Samsung επέλεξε την Cosmote e-Value, καθώς η πολυετής εμπειρία της στην εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών δικαιωματικά την χαρακτηρίζει ως πολύτιμο συνεργάτη, μέσω της οποίας ο στόχος της εξατομικευμένης αντιμετώπισης παραπόνων ξεπερνάει κάθε προσδοκία, με την εφαρμογή του συστήματος Αντιμετώπισης Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών.

Η Samsung και η Cosmote e-Value έχουν θέσει ως σημαντικό στόχο την after sales εμπειρία και ικανοποίηση του πελάτη το οποίο επιτυγχάνεται μέσω του συστήματος πρόβλεψης παραπόνων, παρέχοντας την άμεση και εμπειροστατωμένη διαχείριση αυτών.

Η ομάδα τέλος ασχολείται με την μελέτη των αξιώσεων των πελατών διεξάγοντας ουσιαστικά αναλύσεις των βαθύτερων αιτιών της καταγγελίας του πελάτη ώστε να αποφεύγονται τυχόν παρόμοιες μελλοντικές καταστάσεις.

Εφαρμόζοντας το σύστημα Αντιμετώπισης Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων Πελατών, διαπιστώθηκε το επιθυμητό αποτέλεσμα της εξατομικευμένης εξυπηρέτησης του πελάτη. Η τελικά θετική και μοναδική εμπειρία του κάθε πελάτη αποτελεί κοινή επιδίωξη της Cosmote e-Value και της Samsung.

- Ο σχεδιασμός, η εφαρμογή και η υλοποίηση νέων διαδικασιών με ταυτόχρονη προσαρμογή των υφιστάμενων, κατόρθωσαν να μετατρέψουν την αρχική καταγραφή του παραπόνου, σε μια θετική εμπειρία μοναδικής διαχείρισης, ικανής να προσδώσει την απαραίτητη προστιθέμενη αξία δημιουργώντας το αίσθημα της μοναδικότητας σε κάθε πελάτη.

- Δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην πρόβλεψη μελλοντικών παραπόνων, επετεύχθη η ουσιαστική μείωση τους, αποτέλεσμα το οποίο οδήγησε στην εξοικονόμηση κόστους για την Samsung, λόγω της μείωσης των αιτημάτων αντικατάστασης.

- Θέτοντας μέσω του συστήματος αυτού νέα επίπεδα ποιότητας εξυπηρέτησης, το οποίο παράπονο τοποθετείται σε υψηλή σπουδαιότητα ώστε να δημιουργηθεί εν τέλει στον πελάτη το αίσθημα της ενσυναίσθησης και της ιδιαίτερης διαχείρισης αυτού.

Η συνεργασία της Samsung με την Cosmote e-Value, έχοντας ως κοινό γνώμονα την ικανοποίηση των πελατών, παρέχει μια μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης, η οποία ξεπερνά κάθε συνηθισμένη και οδηγεί στην αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη και ταυτόχρονα στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των οργανισμών, καθώς καθιστά την ομάδα διαχείρισης παραπόνων ως ένα βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της εταιρείας.

Η BMW Financial Services έχει επενδύσει στη δημιουργία πελατοκεντρικής κουλτούρας σε ολόκληρο τον Οργανισμό. Ήδη τα τελευταία χρόνια ο Οργανισμός έχει εντάξει ενεργά στη στρατηγική του τον Πελάτη και την εμπειρία του. Συνέστησε ξεχωριστό τμήμα στα Κεντρικά το οποίο παρακολουθεί, συμβουλεύει και εναρμονίζει τις Αγορές με Best Practices.

Υπέρχει στην εξυπηρέτηση πελατών, εμπλέκοντας όλα τα τμήματα σε συνεχείς ενημερώσεις και εκπαιδεύσεις (θεωρητικού και πρακτικού περιεχομένου καθώς και ειδική μεθοδολογία process improvement). Οι επιχειρηματικές διαδικασίες και πολιτικές της είναι φιλικές προς τον πελάτη, οι υπάλληλοι καταρτίζονται ώστε να προωθούν την ευκολία και να αντιμετωπίζουν ζητήματα υπηρεσιών με ικανό και αποτελεσματικό τρόπο.

Με συνεχείς έρευνες ανατροφοδότησης και εφαρμογές παρακολούθησης συμπεριφοράς, στοχεύει στην άριστη εξυπηρέτηση. Ερευνά τις προτιμήσεις, προβλέπει τις ανάγκες και προσαρμόζει την εμπειρία. Προκειμένου να υπερβεί τις προσδοκίες των πελατών, λαμβάνει διορατικές πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες τους, βελτιστοποιώντας έτσι προϊόντα και υπηρεσίες.

Μέσα από τα εργαλεία που χρησιμοποιεί ο Οργανισμός, στόχος είναι να ακουστεί η Φωνή του Πελάτη. Έτσι, ανέπτυξε σύστημα, μέσω του οποίου εκτιμάται η πιστότητά του καθώς καλείται ο ίδιος να αξιολογήσει το βαθμό που θα συνέστηνε τον Οργανισμό σε τρίτους. Μέσα από έρευνες, ο Πελάτης μπορεί να παραθέσει τα σχόλια του, να μεταφέρει τη φωνή του και τη γνώμη του σε κάθε σημείο επαφής του με τον Οργανισμό.

Πέρα από αυτό, ενεργοποίησε διαδικασίες και τρόπους για τη συγκέντρωση πληροφοριών και σύλληψης απαιτήσεων του Πελάτη, όπως αναλύονται στις επόμενες ενότητες εκτενώς. Με τον τρόπο αυτό κατάφερε να εγκαθιδρύσει τη σημαντικότητα της εμπειρίας του Πελάτη ως κύριο εργαλείο για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Παράλληλα ενίσχυσε την πιστότητα των Πελατών του, αύξησε το portfolio του, ισχυροποίησε τη θέση του στον ανταγωνισμό και αναγνωρίστηκε από το Group με Best Practices.

Συνεχίζει δυναμικά να καινοτομεί και να πρωτοπορεί στην εξυπηρέτηση των Πελατών, μέσω ψηφιακών μέσων συνεργασίας και την αυτοματοποίηση διαδικασιών. Υποστηρίζοντας την κοινωνική του συνείδηση, στρέφει όλο και περισσότερο προς το μοντέλο του Green Thinking με την εισαγωγή του paperless office και την ένταξη της ψηφιοποίησης στις περισσότερες διαδικασίες του. Σε όλη τη διαδρομή του εφαρμόζει όλες τις αρχές και τους κανόνες δεοντολογίας και συμμορφώνεται πλήρως προς το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, διαφυλάσσοντας τα έννομα συμφερόντα πελατών και υπαλλήλων.

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
BMW FINANCIAL SERVICES



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2020

XI

Καλύτερος Συνδυασμών Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη
Best Omni-channel customer experience

NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award

COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award

KAIZEN GAMING - Customer Distinction Award

NESPRESSO®

COSMOTE
e-value
your contact partner

kaizen
Στοιχίσιμα BETANO

Χορηγός κατηγορίας

BOUSSIAS

BOUSSIAS COMMUNICATIONS

Αντωνία Κατσουλιέρη, HR Manager, BOUSSIAS COMMUNICATIONS





Καλύτερος Συνδυασμών Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη
Best Omni-channel customer experience

Customer Excellence Award **NESPRESSO HELLAS**

Στο γιατί για εμάς είναι σημαντική η ολοκλήρωση διαύλων εξυπηρέτησης η απάντηση είναι πως όλα ξεκινούν με το εξής δεδομένο. Οι πελάτες μας που εκτίθενται σε περισσότερα από ένα κανάλια, έχουν 60% περισσότερη κατανάλωση και -40% στον ρυθμό απώλειας.

Μαζί με το χαμηλότερο ποσοστό attrition των ικανοποιημένων πελατών είναι σαφές πως η ανάπτυξη της «omni channel» στρατηγικής αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα. Η ανεμπόδιστη και εύκολη με πολλές επιλογές για όλες τις προτιμήσεις εμπειρία πελάτη βασίζεται στο μοντέλο αυτό.

Η ανάπτυξη της συνετέλεσε στην βελτιστοποίηση και υπερεπίτευξη βασικών προτεραιοτήτων 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.

Το Omni Channel experience, προσφέρει στον οργανισμό υπερεπίτευξη κερδοφορίας και έως και διψήφια συνεχή ανάπτυξη κάθε χρόνο.

Τα οφέλη του συστήματος επεκτείνονται στο κοινωνικό σύνολο καθώς η διαρκής ανάπτυξη δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας εντός και εκτός του οργανισμού (συνεργάτες), 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, με τα καταστήματα, την άμεση παράδοση, το εξαιρετικό προϊόν, τις υπηρεσίες και το πρόγραμμα πιστότητας. Πλέον και το σύστημα δωρεάν ανακύκλωσης σε όλη την Ελλάδα για όλες τις κάψουλες αλουμινίου ανεξαρτήτως μάρκας.

Η υποψηφιότητα αυτή θα πρέπει να βραβεύεται γιατί το μοντέλο Nespresso, πρωτοφανώς στο χώρο διανομής και πώλησης καφέ διαθέτει ολοκληρωμένες διαύλους επικοινωνίας, αδιάλειπτη εμπειρία πελάτη σε όλα τα κανάλια, ενιαία εμπορική πολιτική και απρόσκοπτη σχέση με τους πελάτες της γνωρίζοντας τους σε βάθος.

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, εύκολα προσβάσιμα την ίδια στιγμή, συνεχίζει με την αύξηση στην ικανοποίηση που επιφέρει την αύξηση στην κατανάλωση και εν τέλει στην κερδοφορία του οργανισμού.

Εν καιρώ πανδημίας ο κίνδυνος για τη δημόσια υγεία περιόρισε τις υπηρεσίες των καταστημάτων, σκοπός της δράσης ήταν να γίνει υλοποίηση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας με στόχο να μην διαταραχθεί τόσο η ποσότητα όσο και η ποιότητα των υπηρεσιών. Οι στόχοι ήταν:

- απάντηση μέσα σε 24 ώρες σε όλα τα παράπονα των καταστημάτων
- πραγματοποίηση νέων συμβολαίων επανασυνδέσεων, διακοπών σε διάστημα 3-4 ημερών χωρίς φυσική παρουσία των καταναλωτών
- απρόσκοπτη ολοκλήρωση πληρωμών και διακανονισμών
- εκμάθηση μη εξοικειωμένων πελατών με ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές
- διατήρηση και αύξηση ικανοποίησης πελάτη
- σε αντίθεση με άλλες στρατηγικές omnichannel που έχουν μικρή συμμετοχή στην επικοινωνία πχ social media και δε ξεπερνούν το 10% των επικοινωνιών εδώ η στρατηγική omnichannel είχε στόχο το 100%

- Η επίτευξη των παραπάνω στόχων έγινε με
- ανάπτυξη εφαρμογών διαχείρισης παραπόνων και ηλεκτρονικού συμβολαίου
 - νέας υπηρεσίας πληρωμών e-payments
 - επανασχεδιασμό των διαδικασιών customer journey
 - Disruption διαδικασιών (μείωση στο μισό του χρόνου διακίνησης συμβολαίου)

Τα άμεσα αποτελέσματα ήταν η αδιάλειπτη λειτουργία των καταστημάτων της ΔΕΗ

- Η μείωση των παραπόνων
- Η ικανοποίηση του πελάτη
- Η επίτευξη ποιοτικών (+35%) και ποσοτικών στόχων (100%)

Η συνεισφορά της δράσης ήταν

- Να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών καθώς ελαχιστοποιήθηκαν θέματα που προκαλούσαν προβλήματα στην εξυπηρέτηση του πελάτη (pain points)
- Υψηλότερη απόδοση μέσω αυτοματοποίησης διαδικασιών
- Η ΔΕΗ ξεπέρασε τον ανταγωνισμό στο χρόνο υλοποίησης νέων συνδέσεων αλλά και πληρωμών μέσω τηλεφώνου
- Για πρώτη φορά νέες υπηρεσίες και τεχνολογίες αναπτύχθηκαν με σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη
- Η ΔΕΗ σήμερα καλύπτει την πλειοψηφία των καταναλωτών που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες ή δεν κάνουν χρήση νέων τεχνολογιών. Τα εναλλακτικά κανάλια στόχευσαν στην καλύτερη εξυπηρέτηση μειώνοντας και τον κίνδυνο για τη δημόσια υγεία. Επιπλέον με τη χρήσης τεχνολογίας αιχμής εντοπίζονταν οι περιοχές με lock down και δόθηκε προτεραιότητα στην εξυπηρέτησή τους. Η συγκεκριμένη υποψηφιότητα πρέπει να βραβευτεί γιατί η omnichannel λύση:
- είχε αποτελεσματικότητα αναπλήρωσης του δικτύου καταστημάτων 100%+,
- αύξησε την ικανοποίηση του πελάτη NPS κατά 35%+ και το CSAT κατά 40%+
- είχε κερδοφορία για τη ΔΕΗ

Η Cosmote- evalue ανταμείβει την προσπάθεια των ανθρώπων της και αναδεικνύει το έργο τους, έτσι η βράβευση θα αποτελέσει κίνητρο για την επιπλέον προσπάθεια (το extra mile) που καταβάλλουν.

Η Kaizen Gaming (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 σημαντική της δομή υποστηρίζει εφτά διαφορετικά κανάλια εξυπηρέτησης, τρία εκ των οποίων τα προσφέρει αποκλειστικά το ελληνικό brand Stoiximan στους πελάτες του στην Ελλάδα. 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.

Τα νέα κανάλια επικοινωνίας που δημιουργήθηκαν από την εταιρεία απέσπασαν έναν σημαντικό όγκο επαφών, πιστοποιώντας την πρωτοβουλία της Kaizen Gaming (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.

Η Kaizen Gaming (Stoiximan) αποτελεί τη μεγαλύτερη εταιρεία GameTech 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 (Κύπρος, Γερμανία, Ρουμανία, Πορτογαλία, Βραζιλία).



**Ειδικό Βραβείο
Customer Experience Game-changer of the year
(Επαγγελματίας/ Ομάδα)**

COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award
ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ - Customer Distinction Award
EUROLIFE FFH - Customer Distinction Award



Χορηγός κατηγορίας



ΟΠΑΠ
Ματθαίος Ματθαίου, Retail Operations Director, ΟΠΑΠ

Ειδικό Βραβείο
Customer Experience Game-changer of the year
(Επαγγελματίας/ Ομάδα)

Customer Excellence Award **COSMOTE E-VALUE**

Η Cosmote e-Value μέλος του Ομίλου εταιρειών ΟΤΕ κατέχει ηγετική θέση και δραστηριοποιείται στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Contact Center. Μέσω των γνώσεων της προσφέρει μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης στον πελάτη και τεχνολογική υπεροχή. Σε μια ιδιαίτερως δύσκολη και πρωτόγνωρη κατάσταση για όλους μας, δημιουργείται η ανάγκη στελέχωσης τμήματος με σκοπό την παροχή πληροφοριών και οδηγιών για την αντιμετώπιση του Covid 19. Παρακολουθώντας την παγκόσμια κατάσταση, μετά από αίτημα της Πολιτείας και συγκεκριμένα του Υπουργείου Ανάπτυξης δημιουργούμε

ομάδα με τα εμπειρότερα στελέχη της εταιρείας με σκοπό την άμεση αλλά και ποιοτική διαχείριση. Η ομάδα στελεκώνεται από απόφοιτους ανώτατων ιδρυμάτων με εμπειρία στην διαχείριση ανθρώπινων συμπεριφορών και crisis καταστάσεων. Μέλη με έντονη ενσυναίσθηση όπου έχουν ήδη κληθεί να αντιμετωπίσουν παρόμοιες καταστάσεις μέσω άλλων υπηρεσιών. Οι πλειοψηφία των μελών έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια βασισμένα στην ανθρώπινη συμπεριφορά και την παροχή εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης όπως επίσης γνωρίζουν τεχνικές διαχείρισης καταστάσεων κινδύνου.

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

Η ομάδα Εξυπηρέτησης, ή «Φροντίδας» Πελατών όπως προτιμητέα τη χαρακτηρίζουμε, δημιουργήθηκε στο τέλος του 2016. Τότε πραγματοποιήθηκε και η θεμελιώδης αλλαγή της εταιρίας Παπαστράτος οπότε και η εταιρία από την παλιά της δομή, άλλαξε και πήρε μορφή “start-up”. Στο πλαίσιο αυτό, θεωρήθηκε ζωτικής σημασίας η δημιουργία τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών. Ξεκίνησε με ένα άτομο, αυξήθηκε σταδιακά στα 6 ενώ τον τελευταίο χρόνο έχει ενταχθεί στην ευρύτερη ομάδα του Customer Care & Ecommerce απασχολώντας 15 άτομα συνολικά.

Φυσικά, στα μέλη της ομάδας συνυπολογίζονται οι σχεδόν 200 Care Experts που στην πρώτη γραμμή καθημερινά προσφέρουν εξυπηρέτηση πρώτης ποιότητας στους πελάτες μας. Στην υποψηφιότητα αυτήν όμως, θα μιλήσουμε για τους αφανείς ήρωες που δουλεύουν στα γραφεία, ή πλέον στα σπίτια τους, ώστε οι πελάτες μας να ολοκληρώνουν κάθε επικοινωνία με τις ομάδες υποστήριξης που διαθέτουμε με ένα χαμόγελο.

Η ομάδα μας διευθύνεται από τον Κωνσταντίνο και αποτελείται από τρία επιμέρους τμήματα: το Inbound Care, το Outbound Care και το E-commerce που συντονίζονται αρμονικά από τον Ηρακλή, τη Χριστίνα και την Αθηνά αντιστοίχως. Η ομάδα του Ηρακλή, που αποτελείται από πέντε άτομα, ασχολείται με την Υποστήριξη Πελατών μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου, των Social Media και του Retail ενώ ταυτόχρονα εργάζεται για την ομαλή υιοθέτηση νέων τεχνικών και μέσων εξυπηρέτησης από όλα τα κανάλια της εταιρίας. Η ομάδα της Χριστίνας (τέσσερα άτομα) έχει αναλάβει το απαιτητικό έργο του Onboarding μέσω μίας ολοκαίνουργια ομάδας 80 Remote «Coaches» που βρίσκονται δίπλα στον πελάτη στην αρχή του ταξιδιού με τη νέα του συνήθεια. Η Αθηνά, τέλος, μαζί με την ομάδα της, τη Μαρία και το Γιώργο, καταφέρνουν να γίνεται γρήγορα και αποτελεσματικά η παράδοση των ηλεκτρονικών παραγγελιών των πελατών μας, οι οποίες και ολοένα αυξάνονται στη νέα πραγματικότητα που ζούμε.

Αυτό που καθιστά την ομάδα μας μοναδική είναι πως ό,τι κάνουμε, κάθε μικρή αλλαγή, οποιαδήποτε απόφαση, έρχεται από τον πελάτη και είναι για τον πελάτη μας. Δε μας απασχολεί αν χρειάζεται να σπάσουμε τους κανόνες ή να θέσουμε νέους, να αλλάξουμε ριζικά πρακτικές, εφόσον αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης μας θα μείνει όχι απλά ευχαριστημένος αλλά ιδανικά ενθουσιασμένος. Αυτός άλλωστε είναι και ο σκοπός της ομάδας!

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
EUROLIFE FFH

Οι Επιχειρηματικοί Συνεργάτες (ΕΣ) είναι η Ομάδα εξυπηρέτησης του ασφαλιστικού Ομίλου Eurolife FFH, που δημιουργήθηκε για να προσφέρει πλήρη και εξειδικευμένη υποστήριξη στους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές (Συνεργάτες) που έχουν εξουσιοδοτηθεί από την Εταιρεία να παρέχουν ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες, με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών κάθε Πελάτη.

Για κάθε Συνεργάτη της Εταιρείας ορίζεται ένας προσωπικός ΕΣ ως Account Manager, που αναλαμβάνει την αποκλειστική επικοινωνία, την καθοδήγηση και διαχείριση του συνόλου των ασφαλιστικών του εργασιών. Κοινός στόχος είναι η δημιουργία και διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων εμπιστοσύνης, η ανάπτυξη και πρόοδος μέσα από την αλληλεπίδρασή τους και κυρίως η εμπειρία που αποκτά ο τελικός Πελάτης.

Η Ομάδα αποτελείται από 12 ΕΣ και την Προϊσταμένη, υπεύθυνη για την καθοδήγηση, την ανάπτυξη και την εξέλιξή της. Όλοι διαθέτουν ακαδημαϊκό υπόβαθρο που σχετίζεται με την στατιστική και ασφαλιστική επιστήμη, έχουν τεχνικές και διοικητικές γνώσεις, καθώς και πολυετή εμπειρία πάνω στον ασφαλιστικό κλάδο. Παρακολουθούν τακτικά σεμινάρια μέσω του ΕΙΕΠ αλλά και εξειδικευμένα στους κλάδους ασφάλισης, ενισχύοντας τις γνώσεις τους και ακολουθώντας τις εξελίξεις της αγοράς.

Κομβικό σταθμό στην εξέλιξη της Ομάδας, αποτέλεσε ο ψηφιακός μετασχηματισμός το 2018 με την εισαγωγή της πλατφόρμας “Eurolife Partners” για τους Συνεργάτες της και η επένδυση στο “Salesforce Customer Relationship Management”, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις ανάγκες που αναδείχτηκαν, δίνοντας έμφαση στην προσωποποιημένη εξυπηρέτηση.

Οι ΕΣ είναι η μοναδική Ομάδα στην ασφαλιστική αγορά που παρέχει end-to-end υποστήριξη στους Συνεργάτες. Διαθέτουν άριστη γνώση των προϊόντων και των διαδικασιών της Εταιρείας, έχουν δικαιώματα ανάληψης κινδύνων και απευθείας διαχείρισης αιτημάτων με στόχο να παρέχουν άμεσα άρτια εξυπηρέτηση. Παράλληλα, συνεργάζονται επικοινωνητικά με τις υπόλοιπες Ομάδες καθώς αποτελούν το συνδετικό κρίκο Συνεργατών-Εταιρείας.

Ώχεωρίζουν για τις ειδικές δεξιότητες που διαθέτουν με στόχο το extra mile, την αντίληψη του μη προφανούς, τον εντοπισμό ευκαιριών δείχνοντας κριτική σκέψη, την ευελιξία διαχείρισης ιδιαίτερων καταστάσεων και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας μέσα από Initiatives και Projects που προβάλλουν, αναπτύσσουν και υλοποιούν οι ίδιοι και σε συνεργασία με άλλες Ομάδες της Εταιρείας.

Για τους ΕΣ, Πελάτης είναι ο Συνεργάτης και Αξία της Ομάδας είναι να δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης βασισμένες στο τρίπτυχο Ήθος-Πάθος-Λόγος, αναδεικνύοντας το ΜΑΖΙ ως θεμελιώδη κοινωνική Αξία.



Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Customer experience team of the year

COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award

CARGLASS - Customer Distinction Award

VODAFONE - Customer Distinction Award



Χορηγός κατηγορίας



EUROBANK

Ελίνα Νικάκη, Επικεφαλής Τομέα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού (Retail Business Planning)
& Customer Excellence Retail Banking, EUROBANK

Ομάδα της Χρονιάς
Customer experience team of the year
 Εξυπηρέτηση Πελατών

Customer Excellence Award **COSMOTE E-VALUE**

Η Cosmote e-Value, μέλος του Ομίλου εταιρειών ΟΤΕ, κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά και δραστηριοποιείται στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Contact Center εδώ και 20 χρόνια, η οποία μέσω της πολύχρονης εμπειρίας και εξειδίκευσής της, παρέχει Μοναδική και Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση σε κάθε Πελάτη, ξεπερνώντας τους στόχους που η ίδια θέτει κάθε χρόνο. Έχοντας καταφέρει να επιλεγεί ως Στρατηγικός Συνεργάτης εταιρειών που επιθυμούν εξαιρετικές υπηρεσίες και ικανοποιημένους πελάτες, ξεχωρίζει από ένα σύνολο ανταγωνιστών και έχει την ευκαιρία να παρουσιάσει τις καινοτόμες πρακτικές της και να κερδίσει την εμπιστοσύνη των Πελατών και Συνεργατών της.

Ένα ακόμα σημείο που κάνει την Cosmote e-Value να ξεχωρίζει από τα υπόλοιπα Contact Center τόσο της Ελληνικής όσο και της Ευρωπαϊκής αγοράς, είναι η δημιουργία της Customer Experience Team.

Η Ομάδα αυτή αποτελείται από στελέχη ικανά, από όλα τα functions της εταιρίας, με μία πετυχημένη πορεία ετών στην «πρώτη γραμμή», οι οποίοι στόχο έχουν να κάνουν το ταξίδι προς την εμπειρία του Πελάτη, συναρπαστικό.

Κοινός στόχος είναι η ενίσχυση του Customer Experience, μέσω στοχευμένων ενεργειών προσαρμοσμένες κατάλληλα σε κάθε Πελάτη ξεχωριστά.

Η CX Team αποτελείται από:

- Sales Account Manager
 - HR Manager – HR Recruiter
 - Operation Manager
 - Supervisor / Team Leader
 - Training Coordinator
 - IT Manager / Web Developer
 - Reporting Officer / Quality Assurance
 - Contact Center Representatives
- δηλαδή ομάδα 40 ανθρώπων.

Καθήκον της Ομάδας αυτής είναι η άμεση ανταπόκριση στο αίτημα του Πελάτη, αναλύοντας και προτείνοντας την βέλτιστη λύση σε κάθε πρόβλημα ή ανάγκη που καλείται να αντιμετωπίσει. Ενεργεί και οργανώνει άμεσα με απόλυτη προτεραιότητα να προσφέρει σε κάθε Πελάτη Omni Channel-Effortless Experience, First Contact Resolution, Digital Solutions with a Human Touch.

Με την Agile Methodology που έχει σαν κουλτούρα και τις συνέργειες μεταξύ των μελών της, καταφέρνει να ξεχωρίσει, με απόλυτο σεβασμό προς τον Συνεργάτη αλλά και τον τελικό δέκτη, δίνοντας πρόσθετη αξία στην εξυπηρέτηση πελατών.

Ομάδα της Χρονιάς
Customer experience team of the year
Εξυπηρέτηση Πελατών
Customer Distinction Award

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
CARGLASS

Η Carglass® είναι ηγέτιδα δύναμη στην επισκευή και αντικατάσταση κρυστάλλων αυτοκινήτου, με δραστηριότητα σε 40 χώρες και 5 ηπείρους. Η κουλτούρα της εταιρείας είναι δομημένη με επίκεντρο τον Άνθρωπο, κάτι που πηγάζει από τη στρατηγική της μητρικής εταιρείας Belron®.

Ένα από τα πιο νευραλγικά τμήματα της Carglass® είναι το «Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών», το οποίο συστάθηκε το 2001, με την έναρξη λειτουργία της εταιρείας στην ελληνική αγορά, και αποτελείτο από τρία άτομα. Σήμερα αριθμεί δεκαεννέα άτομα. Ορόσημο στην εξέλιξή της, αποτέλεσε η ψηφιοποίηση των μέχρι τότε διαθέσιμων εργαλείων με στόχο πάντα την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελάτη. Με την «e-καρτέλα» και το ERP σύστημα, η καταγραφή των στοιχείων έπαψε να πραγματοποιείται χειρόγραφα, ενώ σε συνδυασμό με τις διαφοροποιούμενες ανάγκες των πελατών, ολοκληρώσαμε τους διαύλους επικοινωνίας δημιουργώντας το Omni-channel σύστημα.

Το Όραμα της Ομάδας δεν είναι άλλο από το Όραμα της ίδιας της εταιρείας μας, δηλαδή να είμαστε η Φυσική Επιλογή του πελάτη σε περιστατικά θραύσης κρυστάλλων, ενώ Σκοπός μας είναι να κάνουμε τη Διαφορά με πραγματικό ενδιαφέρον. Η Ομάδα του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών καταγράφει, συλλέγει και επεξεργάζεται τα στοιχεία που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση των πελατών. Έχει την αρμοδιότητα να επικοινωνεί με τις ασφαλιστικές εταιρείες, να ορίζει ραντεβού για την αποκατάσταση της ζημιάς, να παραγγέλλει τα ανταλλακτικά και να προωθεί τα επιπλέον προϊόντα και υπηρεσίες της εταιρείας. Η Ομάδα τελεί υπό την αιγίδα του Manager και των δύο Supervisors, οι οποίοι εμπνέουν και καθοδηγούν τόσο τους Agents όσο και το Τμήμα Εγκρίσεων και το Service Recovery, ώστε να παρέχουν άρτια και ποιοτική εξυπηρέτηση.

Το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών διαφοροποιείται τόσο σε ενδοεταιρικό, όσο και σε επίπεδο αγοράς χάρη στη λεπτομερή εξειδίκευση και τεχνογνωσία πάνω στα κρύσταλλα του αυτοκινήτου. Το 75% των ευκαιριών εργασίας έρχεται μέσω των καναλιών που διαχειρίζεται η Ομάδα, ενώ παράλληλα διατηρεί το NPS πάνω από 83%. Αποτελώντας μια από τις καθοριστικότερες Ομάδες του οργανισμού, διακατέχεται από εξωστρέφεια, καθώς όχι μόνο συμμετέχει, αλλά και βραβεύεται συστηματικά σε θεσμούς εξυπηρέτησης πελατών. Σημαντικό διαφοροποιό στοιχείο αποτελεί η ολοκληρωμένη και υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση που παρέχει θέτοντας στο κέντρο τον άνθρωπο και την κάλυψη των αναγκών του.

Ομάδα της Χρονιάς
Customer experience team of the year
Εξυπηρέτηση Πελατών
Customer Distinction Award

Η ομάδα Corporate Support είναι η πρώτη διατμηματική ομάδα που δημιουργήθηκε στην Vodafone με στόχο να καλύψει τις ανάγκες των μεγάλων εταιρικών πελατών. Ξεκινώντας από την εξατομικευμένη πώληση, διασφαλίζουμε συμφωνημένους χρόνους παράδοσης και εγκατάστασης, παρέχουμε άριστη εμπορική και τεχνική υποστήριξη, δημιουργούμε νέα προϊόντα εξυπηρέτησης με γνώμονα πάντα την ταχύτητα, την αδιάλειπτη λειτουργία των υπηρεσιών, στοχεύοντας στο ελάχιστο customer effort σε όλα τα σημεία επαφής. Η διαδρομή της ομάδας ξεκινά το 1998 σε μία προσπάθεια να καλυφθούν οι αυξημένες ανάγκες των μεγάλων εταιριών και Δημοσίων οργανισμών, εντάσσοντας για πρώτη φορά την προσωποποιημένη εξυπηρέτηση πελατών στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Στην πορεία η αύξηση των προϊόντων και η πολυπλοκότητα των υπηρεσιών μας οδήγησε στην εξέλιξη του μοντέλου από προσωπική εξυπηρέτηση, σε τρίπτυχο προσωποποιημένης εξυπηρέτησης Έγκληση -Εγκατάσταση -Υποστήριξη δίνοντας έτσι στον πελάτη την δυνατότητα να καλύπτει όλες τις ανάγκες του άμεσα, μέσα από μία επικοινωνία.

Τα μέλη της ομάδας είναι 108 και η δομή της αποτελείται από

A) Triangle Model Support Team

1. Account managers
2. Technical Account Managers
3. Account Representatives

Αυτοί οι τρεις ρόλοι είναι άρρηκτα συνδεδεμένοι μεταξύ τους, δημιουργώντας στον οργανισμό, 38 τριαδικά project teams που είναι υπεύθυνα για 360 view, εξασφαλίζοντας στον πελάτη:

Accountability
Personalization
Speed & Quality of Deliverables

B) Ομάδες Υποστήριξης

1. Καταχώρησης & Υλοποίησης υπηρεσιών
2. Τεχνικής υποστήριξης

Αποστολή της ομάδας είναι να μετατρέψει την σχέση μεταξύ Έπελάτη -Παρόχου σε σχέση στενής συνεργασίας διατηρώντας αδιάλειπτη και ποιοτική λειτουργία των παρεχόμενων παραδοσιακών υπηρεσιών αλλά συγχρόνως προτείνοντας και παρέχοντας 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 να βελτιώσει τις δικές του παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω της μεταξύ μας άριστης συνεργασίας.

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
VODAFONE



Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Customer experience organisation of the year

ΟΠΑΠ - Customer Excellence Award

MANIFEST SERVICES - Customer Distinction Award

NESPRESSO HELLAS - Customer Distinction Award



Χορηγός κατηγορίας



VODAFONE

Χριστίνα Παρασκευοπούλου, Διευθύντρια Εμπορικών Λειτουργιών, VODAFONE ΕΛΛΑΔΑΣ

Οργανισμός της Χρονιάς
Customer experience organisation of the year
 Εξυπηρέτηση Πελατών

Customer Excellence Award

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 €12 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 παγκοσμίως 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, ευαισθητοποίησης και ενημερώνοντας πελάτες, συνεργάτες και εργαζόμενους της εταιρίας για το Υπεύθυνο Παιχνίδι

Κομβικά σημεία εξέλιξης:

- Διαδικασίες αξιολόγησης, ανανέωσης, εκπαίδευσης, ανάπτυξης δομών εξυπηρέτησης – Q1/2015
- 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
- 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 - 2019

Στρατηγικός στόχος του οργανισμού είναι να αναπτύσσει ένα παγκοσμίως 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 παντού και για όλους

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

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
MANIFEST SERVICES

Η Manifest αποτελεί μια αμιγώς ελληνική εταιρεία παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Facility Management που καλύπτουν όλο το εύρος αναγκών για τη διαχείριση εγκαταστάσεων, υποδομών και υποστηρικτικού προσωπικού. Η εταιρεία δραστηριοποιείται από το 2003 και πλέον με ηγετική θέση στον κλάδο, βραβεύθηκε ως ο FM Service Provider of the Year 2020 και κατακτώντας άλλα 6 βραβεία το 2020, έχει ξεκάθαρη αποστολή να αποτελεί τον πιο αξιόπιστο Πάροχο ολοκληρωμένων λύσεων διαχείρισης εγκαταστάσεων σε Μεγάλους οργανισμούς ιδιωτικού και δημοσίου τομέα σε Ελλάδα και εξωτερικό, ενισχύοντας την παραγωγικότητα των ανθρώπων τους και διατηρώντας την αξία των κτιρίων.

Παγκοσμίως στην αγορά του Facility Management, υπάρχουν προκλήσεις που καθιστούν τη χρήση ψηφιακής τεχνολογίας επιτακτική στον κλάδο, με απώτερο πάντα σκοπό τη δημιουργία αξέχαστης εμπειρίας στον πελάτη. Η Manifest προσδίδει ιδιαίτερη σημασία στην καλλιέργεια σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, με μακροχρόνια οφέλη και για τις δύο πλευρές. Έτσι, έχει εφαρμόσει το digital transformation και έχει αποκτήσει ξεκάθαρο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα με την πρωτοποριακή τεχνολογία που έχει εισαγάγει στον κλάδο του FM και που συνεχώς αναπτύσσει για δική της χρήση.

Η καινοτόμα ψηφιακή πλατφόρμα της, Moralius, είναι μια cloud υπηρεσία που διέπεται από όρους πλήρους διαφάνειας και με την οποία η Manifest ενισχύει την παραγωγικότητα και την κερδοφορία των πελατών της, διαχειρίζοντας και παρακολουθώντας την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών FM που προσφέρει σε πραγματικό χρόνο, μέσω μιας ενιαίας διαδικτυακής πλατφόρμας.

Από τα σημαντικότερα στοιχεία που εισάγει το νέο ψηφιακό εργαλείο είναι η real-time γνώση και δυνατότητα παρέμβασης του πελάτη. Μέσω της πλατφόρμας η Manifest αξιοποιεί τα παράπονα ως «δώρα» των πελατών της, δημιουργώντας κουλτούρα αριστείας, υψηλής απόδοσης και ποιοτικής εξυπηρέτησης. Όσο για τη συμβολή της στην αειφόρο ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος, επιτρέπει στους χρήστες να αφήνουν το μικρότερο δυνατό ανθρακικό αποτύπωμα.

Τέλος, η Manifest τα τελευταία έτη έχει επιδείξει εξαιρετικές οικονομικές επιδόσεις. Στη χρήση του 2019 σημειώθηκε αύξηση του συνολικού κύκλου εργασιών της τάξης του 26,1%, ο οποίος ανήλθε στα 12.728.459,02 EUR, έναντι του 2018. Ακόμη, τα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε 693.008,67 EUR το 2019, σημειώνοντας αύξηση κατά 64,2%, ενώ η εκτιμώμενη κερδοφορία της για το κλείσιμο του έτους 2020 αναμένεται να αυξηθεί άνω του 70%.

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
NESPRESSO HELLAS

Η Nespresso Hellas γιόρτασε το 2017 τα 20 χρόνια λειτουργίας. Στα 20 χρόνια αυτά, παρά την εγχώρια οικονομική ύφεση, καταφέραμε συνεχή οργανική ανάπτυξη και πλέον αριθμούμε 11 boutiques, 24ωρο Customer relationship Center, Website και App και παρουσία σε καταστήματα ηλεκτρικών και e-retailers διασφαλίζοντας την ανάπτυξη μας παρά τον αυξανόμενο ανταγωνισμό στο κλειστό σύστημα καφέ και στον κλάδο γενικότερα.

Η Nespresso μεταξύ 2011-2020 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 αγορών. 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. Το 2020 μέχρι σήμερα, κατέχουμε την 2η θέση στον κόσμο, παρά τις προκλήσεις του περιβάλλοντος.

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

Η εταιρική μας 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 περιβάλλοντος που ενισχύουμε με τη δέσμευση μας για ουδέτερο αποτυπωμα άνθρακα έως το 2022.

Οι άνθρωποι, η εκπαίδευση, η ανάπτυξη: Από την επιλογή έως την προαγωγή, οι άνθρωποι μας επιλέγονται πολύ προσεκτικά, όχι μόνο με τα τυπικά προσόντα αλλά και με την προσωπικότητα και την διάθεση να συνεισφέρουν στο όραμα μας. Η δια βίου εκπαίδευση, η επένδυση στην ανάπτυξη των υπαλλήλων, οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται παράγουν εξαιρετικά αποτελέσματα.

Η πελατοκεντρική κουλτούρα: Πραγματικά και ουσιαστικά ο πελάτης είναι το κέντρο όλου του σχεδιασμού. Με πλήρη επίγνωση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος και των άπειρων επιλογών καφέ, δημιουργούμε ακούγοντας προσεκτικά τον πελάτη όλα εκείνα που χρειάζεται για να μας επιλέγει ξανά και ξανά.



Χορηγός κατηγορίας



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

Νίκος Φλίγκος, Γενικός Διευθυντής Εμπορικών Λειτουργιών, ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2020

XI

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς
Contact Center of the year

VODAFONE - Customer Excellence Award

COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award

TELEPERFORMANCE - Customer Distinction Award



Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Contact Center of the year

Customer Excellence Award **VODAFONE**

Το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Business Fixed care & delivery είναι ένα σχετικά νέο μέλος στον οργανισμό της Vodafone. Σχεδιάστηκε με σκοπό οι εταιρικοί πελάτες μας να βιώσουν την άριστη εμπειρία που επιδιώκουμε μέσα από την ολιστική υποστήριξη της σταθερής υπηρεσίας Vodafone Business One Net.

Στόχος μας είναι να ξεπεράσουμε τις προσδοκίες του πελάτη τόσο στους χρόνους παράδοσης & εγκατάστασης του προϊόντος όσο και στην τεχνική υποστήριξη με γνώμονα την γρήγορη ενεργοποίηση αλλά και την αδιάλειπτη λειτουργία των υπηρεσιών που προσφέρουμε.

Παράλληλα, τροφοδοτούμε καθημερινά τις Εμπορικές ομάδες, τις Ομάδες Δικτύου αλλά και τα σημεία επαφής με τους πελάτες μας-Καταστήματα Vodafone, Business Advisors προκειμένου άμεσα να θέτουμε πλάνο διορθωτικών ενεργειών με στόχο να βελτιώνουμε την εμπειρία ενισχύοντας την εμπιστοσύνη αλλά και την εκτίμηση των πελατών μας.

Το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών δημιουργήθηκε από την συνένωση πέντε δραστηριοτήτων οι οποίες προϋπήρχαν στον Οργανισμό της Vodafone αλλά λειτουργούσαν αυτόνομα με αποτέλεσμα η τελική η εμπειρία που λάμβανε ο πελάτης να υστερεί σε σχέση με τα standards της Vodafone (Speed & Simplicity & Trust).

Οι δραστηριότητες αυτές περιλαμβάνουν α) την επίβλεψη της διαδικασίας ενεργοποίησης, β) την παράδοση των υπηρεσιών, γ) το πρώτο επίπεδο τεχνικής υποστήριξης, δ) το δεύτερο επίπεδο τεχνικής υποστήριξης και ε) την ομάδα υποστήριξης των τεχνικών πεδίου.

Τα μέλη της ομάδας είναι 87 τα οποία αλληλεπιδρούν με σκοπό την άριστη εξυπηρέτηση για το σύνολο των αιτημάτων σε όλο τον κύκλο ζωής του πελάτη.

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 παρέχοντας 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
Speed &
Quality of Deliverables
One Point of contact.



CUSTOMER DISTINCTION AWARD
COSMOTE E-VALUE

Η Cosmote e-Value δραστηριοποιείται στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Outsourcing 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.

Η άριστη εμπειρία που έχουν οι πελάτες, αποτελεί αναγνωρίσιμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημά, καθώς καλλιεργεί το συναισθηματικό δέσιμο που έχουν με την εταιρεία, ενισχύει την πιστότητα και την διαφοροποιεί από τον ανταγωνισμό μακροπρόθεσμα, αφού είναι δύσκολο να αντιγραφεί

Ένα ακόμα σημείο που κάνει την Cosmote e-Value να ξεχωρίζει από τα υπόλοιπα Contact Center τόσο της Ελληνικής όσο και της Ευρωπαϊκής αγοράς, είναι η Διοικητική της Ομάδα.

Η Διοικητική Ομάδα αποτελείται από έμπειρα στελέχη ειδικά στην εμπειρία πελάτη, με μία πετυχημένη πορεία και διαδρομή πολλών ετών στην «πρώτη γραμμή» εντός και εκτός του Οργανισμού του ΟΤΕ, οι οποίοι έχουν σαν αποστολή και στόχο να κάνουν το ταξίδι προς την εμπειρία του Πελάτη, συναρπαστικό.

Κομβικά σημεία της εταιρικής πορείας ήταν το 2006 η εξαγορά της εταιρίας από τον όμιλο ΟΤΕ και εν συνεχεία το 2009 η συνεργασία με τον όμιλο Deutsche Telecom, ένας από τους σημαντικότερους ομίλους στην Ευρωπαϊκή αγορά καθώς και μετά το 2015 η επέκταση στο εξωτερικό έχοντας ήδη κατακτήσει το μεγαλύτερο μερίδιο στην ελληνική αγορά υπηρεσιών Outsourcing.

Η αποστολή της Διοικητικής Ομάδας η οποία απαρτίζεται από 8 επιτελικούς ηγέτες είναι να προσφέρει νέες εμπειρίες και λύσεις καθώς επίσης να απογειώσει το Customer Experience στην ελληνική αγορά, δημιουργώντας πρόσφορο έδαφος για την διεθνή μας ανάπτυξη.

Στην Διοικητική Ομάδα συμμετέχουν έμπειρα επιτελικά στελέχη με agile δομή και καθήκοντα επιλογής & ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, εμπορικής ανάπτυξης εντός και εκτός Ελλάδας, επιχειρησιακής συνέχειας-συνέπιας-βελτιστοποίησης, τεχνολογικής εφαρμογής και καινοτομίας, οικονομικής βελτιστοποίησης, και δημιουργικής επικοινωνίας.

Πλεονεκτήματα της Διοικητικής Ομάδας που την κάνουν να ξεχωρίζει:

- η άμεση ανταπόκριση στο αίτημα του κάθε εταιρικού Πελάτη, αναλύοντας και προτείνοντας την βέλτιστη λύση σε κάθε πρόβλημα ή ανάγκη.
- Agile Methodology DNA, δίνοντας πρόσθετη αξία στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Τα αποτελέσματα της πελατοκεντρικής προσέγγισης της:

ο Μερίδιο αγοράς >50%

ο Αύξηση του τζίρου > +20% μέσο όρο κάθε χρόνο την τελευταία 5ετία .

ο 75 ενεργοί πελάτες στην Ελλάδα με 93 projects

ο Διατηρησιμότητα πελατών την τελευταία 5ετία : 85%

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
TELEPERFORMANCE

Η Teleperformance Greece είναι η μεγαλύτερη Εταιρία παροχής "Customer Experience Management" στην Ελλάδα. Πιστοποιημένη κατά 'ISO 9001', 'COPC OSP', 'PCI DSS', 'ISO 27001', 'BEST', 'TOPS' και 'Lean Six Sigma' (για τα Διοικητικά/Οργανωτικά της Στελέχη), χρησιμοποιεί τεχνολογίες αιχμής και υποστηρίζει επαφές μέσω κλήσεων, e-mail, chat, μέσων Κοινωνικής δικτύωσης, Artificial Intelligence, Ψηφιακές Πλατφόρμες, Bots, Speech Analytics, Bots, RPA's, IVR, fax, sms και whitemails.

Η Εταιρία μας αποτελεί σήμερα ένα από τα μεγαλύτερα Multilingual Contact Center Hubs στον κόσμο, παρέχοντας υπηρεσίες σε 143 χώρες και προσελκύοντας ανθρώπους από κάθε γωνιά του κόσμου (109 διαφορετικές εθνικότητες) που εξυπηρετούν στα Αγγλικά, Αλβανικά, Αραβικά, Αφρικάανς, Βοσνιακά, Βουλγαρικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Δανέζικα, Εβραϊκά, Ελληνικά, Εσθονικά, Ιαπωνικά, Ινδικά, Ισπανικά, Ιταλικά, Κροατικά, Λεττονικά, Λιθουανικά, Νορβηγικά, Ολλανδικά, Ουγγρικά, Ουκρανικά, Πολωνικά, Πορτογαλικά, Ρουμανικά, Ρωσικά, Σέρβικα, Σλαβομακεδονικά, Σλοβάκικα, Σλοβένικα, Σουηδικά, Ταγκαλόγκ, Τουρκικά, Τσεχικά, Φινλανδικά και Φλαμανδικά.

Τα κομβικά σημεία στην ιστορία της είναι:

- 1989: Ίδρυση στην Αθήνα
- 1996: Εξαγορά από τον Όμιλο Teleperformance
- 2002 : Regional Headquarters για Νότια Ευρώπη & Μέση Ανατολή
- 2004: Μετατροπή σε Multilingual Hub

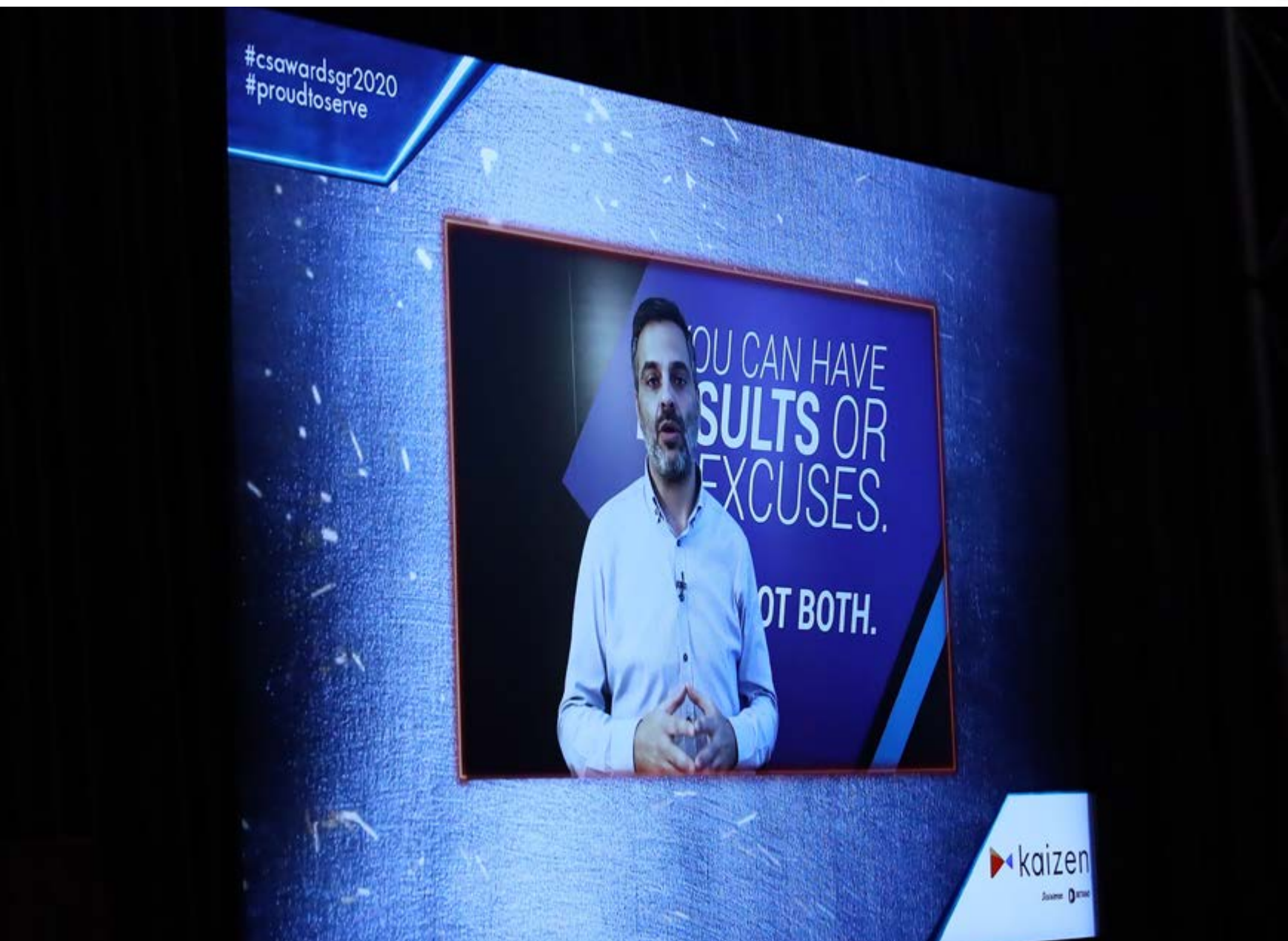
- 2018 : >10.000 θέσεις εργασίας Τηλε-εκπροσώπων
- 2020 : > 10.000 Εργαζόμενοι.

Στην Teleperformance, «Ομάδα» σημαίνει «Παραγωγή» και «Παραγωγή» είναι ένας ολόκληρος Οργανισμός που διαθέτει μία «Ομάδα» για κάθε Συνεργάτη της. Σκοπός της Ομάδας είναι να προσφέρει μία ή περισσότερες από τις "One-Office" υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας μας, ώστε κάθε επαφή που πραγματοποιείται να αποτελεί μία «Εξαιρετική Εμπειρία Επικοινωνίας».

Τα μέλη της Ομάδας Παραγωγής διαφέρουν από Συνεργάτη σε Συνεργάτη με βάση τις απαιτήσεις κάθε Έργου. Η Ομάδα έχει συγκεκριμένη δομή που της επιτρέπει να βελτιώνει διαδικασίες υποστήριξης ανά πάσα στιγμή και σε κάθε επίπεδο. Ενδεικτικά:

- Υψηλό: Chief Operating Officer; VP of Operations και Contact Center Manager
- Μεσαίο: Assistant Contact Center Manager και Supervisor
- Χαμηλό: Agent
- Υποστηρικτικό Προσωπικό: Trainer; Quality Assurance Analyst, Workforce Management Analyst, Business Analyst.

Η Ομάδα αυτή ξεχωρίζει γιατί είναι η πλέον «Μάχιμη» στον κλάδο που ανήκει η Teleperformance. Από την απόδοση της εξαρτάται η ανάπτυξη της Εταιρίας μας, άρα είναι ο «Θεματοφύλακας» της φήμης μας στην Αγορά και ασφαλώς η «πηγή των εσόδων μας».



Χορηγός κατηγορίας



KAIZEN GAMING

Στράθης Λοβέρδος, Director of Services, Kaizen Gaming (Stoiximan/ Betano), KAIZEN GAMING



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2020

XI

Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη
Best use of Technologies in Customer Service

VODAFONE - Customer Excellence Award

AVIN OIL - Customer Distinction Award

PRAKTIKER HELLAS - Customer Distinction Award



Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη Best use of Technologies in Customer Service

Customer Excellence Award **VODAFONE**

Η Vodafone κάνει ακόμη πιο εύκολη την επικοινωνία των συνδρομητών της με την εταιρεία, καθώς εισάγει τον TOBi, έναν ψηφιακό, εικονικό «βοηθό» όλων των πελατών της που αξιοποιεί την Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), εξυπηρετεί μέσω Chat και λύνει συνήθη προβλήματα.

Ο TOBi, ένα ειδικά διαμορφωμένο Bot για τις ανάγκες των πελατών της Vodafone, λειτουργεί από το τέλος του 2019, έχοντας πραγματοποιήσει εκατοντάδες χιλιάδες συνομιλίες με καταναλωτές, μέσα από τις οποίες εκπαιδεύτηκε και κατάφερε να διαχειριστεί χιλιάδες θέματα που ανέφεραν οι πελάτες.

Ο TOBi φιλοξενείται τόσο στο Vodafone.gr όσο και στο My Vodafone application, ενώ εκπαιδεύεται και μαθαίνει έπειτα από κάθε αλληλεπίδραση με τους καταναλωτές, χρησιμοποιώντας αλγόριθμο αιχμής.

Ο TOBi είναι καθημερινά διαθέσιμος παρέχοντας στους πελάτες μας τη δυνατότητα να βρουν λύσεις και απαντήσεις στα θέματα που τους απασχολούν, δωρεάν όλο το 24ωρο, χωρίς να χρειάζεται να καλέσουν στο τηλεφωνικό κέντρο ή την ανάγκη να επισκεφθούν ένα κατάστημα.

Το chatbot της Vodafone αναγνωρίζει το αίτημα ή την ερώτηση του πελάτη, και σε περίπτωση που ερωτηθεί για κάτι που ακόμα δεν γνωρίζει, δρομολογεί τη συνομιλία στην κατάλληλη ομάδα Live Chat.

Ο TOBi εκπαιδεύεται συνεχώς προκειμένου να είναι σε θέση να εξυπηρετεί όσο το δυνατόν περισσότερα θέματα και καταναλωτές όπως πελάτες κινητής τηλεφωνίας με προϊόντα συμβολαίου και καρτοκινητής καθώς και πελάτες σταθερής τηλεφωνίας και τηλεόρασης τόσο για εμπορικά όσο και τεχνικά θέματα.

Μέσω του ψηφιακού βοηθού η Vodafone επιτυγχάνει βελτιωμένη εμπειρία εξυπηρέτησης των πελατών της ξεπερνώντας τα συνήθη προβλήματα (ωράριο λειτουργίας, χρόνος αναμονής και χρέωση κλήσης στο τηλ. κέντρο). Παράλληλα εισάγει στην Ελληνική αγορά τεχνολογίες αιχμής επιτρέποντας στους πελάτες της να εξοικειωθούν με αυτές και να κερδίσουν από τα οφέλη που προσφέρουν.

Η θεματολογία που ο TOBi μπορεί να διαχειριστεί χωρίς τη μεσολάβηση εκπροσώπου είναι η παρακάτω:

- Παροχή οδηγιών προστασίας από τον COVID-19 και βοήθεια στην αποστολή SMS στο 13033
- Διαχείριση προβλημάτων λόγω αυξημένης χρήσης του internet στο lockdown όπως χαμηλή ταχύτητα internet, προβλήματα Webex κλπ.
- Λογαριασμοί των πελατών όπως επεξήγηση, υπόλοιπο, πληρωμή, παράταση πληρωμής, δωρεάν παροχές κλπ.
- Διαχείριση υπηρεσιών και χρήση My account
- Παρακολούθηση πορείας ενεργοποίησης προϊόντων
- Κατανόηση τεχνικών προβλημάτων (φωνή, ίντερνετ, τηλεόραση) και παροχή οδηγιών αντιμετώπισης προβλήματος



CUSTOMER DISTINCTION AWARD
AVIN OIL

Η AVIN από το 1977 διαγράφει συνεχή δυναμική πορεία ανάπτυξης. Το όραμα μας προσανατολίζεται στην προσφορά ποιοτικών προϊόντων/υπηρεσιών και στον πελατοκεντρισμό. Κατόπιν εντατικής έρευνας, εντοπίσαμε τις βασικότερες ανάγκες των πελατών μας όπως είναι η live εικόνα της οικονομικής τους κατάστασης, η καταχώρηση της παραγγελίας του όπου και αν βρίσκεται, η επικοινωνία με την εταιρεία. Υλοποιήσαμε λοιπόν ένα online σύστημα εξυπηρέτησης (AVIN PORTAL) για τους πελάτες μας.

Σκοπός: Η μετατροπή διαδικασιών παραγωγολογίας και πιστωτικού ελέγχου σε «lean processes» και η άμεση ικανοποίηση εκατοντάδων αιτημάτων πελατών.

Η δημιουργία της εν λόγω πλατφόρμας είχε στόχους:

- ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, χωρίς τηλεφωνικές αναμονές
- γρήγορη καταχώρηση της παραγγελίας του
- ενημέρωση πελάτη για την έκβαση παραγγελίας του (ακριβής εικόνα χάρτη με ETA)
- πληρέστερη ενημέρωση για τα οικονομικά του (οφειλές)
- προωθητικές ενέργειες προϊόντων, παροχή ενημερωτικού υλικού promotion/ασφάλειας,

Όλα τα παραπάνω επιτεύχθηκαν κατόπιν μεγάλου project: στησίματος/συντήρησης της πλατφόρμας συνεχούς προσπάθειας αλλαγής κουλτούρας πελατών προώθησής της πλατφόρμας εκπαίδευσης εργαζομένων και πελατών

Άμεσα αποτελέσματα:

- Ταχύτερη εκτέλεση παραγγελιών
- Άμεση εικόνα του πελάτη για κάθε operation που τον αφορά .Βέλτιστη ροή εργασιών στα τμήματα πρώτης γραμμής (customer service, πιστωτικός έλεγχος, δρομολόγηση)
- Άμεση διαχείριση παραπόνων (βελτίωση χρόνου επίλυσης από 20 σε 6 ημέρες)
- μείωση αυθημερόν παραγγελιών 30%. Βελτιστοποίηση της δρομολόγησης, έλεγχος αποθεμάτων, μείωση κόστους εκτελωνισμών και αγορών καυσίμων ,μείωση υπερωριών οδηγών 7%
- Εξάλειψη αναμονών, «χαμένων» κλήσεων τηλεφωνικού κέντρου (από 13% σε 3%)
- Εκατοντάδες συχαρητήρια πελατών για το νέο εργαλείο εξυπηρέτησής τους .

Επιπλέον άξονες συνεισφοράς του συστήματος ήταν το ποιοτικότερο customer service, η βελτίωση επικοινωνίας με τους πελάτες μας, η μείωση λειτουργικών εξόδων, η ανάπτυξη δεξιοτήτων υπαλλήλων και πελατών

Η συγκεκριμένη υποψηφιότητα αξίζει να βραβευτεί καθώς δίνει τόσο πληροφορία/ευκολία στον πελάτη για ΟΛΑ ΤΑ ΘΕΜΑΤΑ αλληλεπίδρασής με την εταιρία ,με ένα κλικ, χωρίς να χρειάζεται να επικοινωνήσει με πολλά τμήματα και να ταλαιπωρηθεί. Η πλατφόρμα αποτελεί μια επαναστατική παροχή υπηρεσιών στην αγορά πετρελαιοειδών. Έχει αλλάξει ΡΙΖΙΚΑ τον τρόπο επικοινωνίας του πελάτη με την εταιρία παρέχοντάς του (α) ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΘΕΛΕΙ, (β) LIVE/ONLINE, (γ) ΚΑΘΕ ΩΡΑ/ΣΤΙΓΜΗ ΤΗΣ ΗΜΕΡΑΣ. Στόχος είναι το εργαλείο να αναβαθμισθεί και να έχει τον χαρακτήρα e- shop (υλοποίηση έως τον Μάη 2021).

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
PRAKTIKER HELLAS

Δεν είστε σίγουροι αν αυτός ο καναπές ταιριάζει στο σαλόνι σας; Θέλετε να κάνετε κάτι τολμηρό στον χώρο σας, αλλά δεν έχετε την αυτοπεποίθηση; Στην Praktiker, η νέα εμπειρία εικονικής πραγματικότητας κάνει τη φαντασία σας πράξη!

Ο Oscar Niemeyer έλεγε ότι «ένα σπίτι δεν είναι μόνο μια στέγη για καταφύγιο. Κατασκευάζεται, επίσης, για να προκαλέσει εκπλήξεις και να δημιουργήσει ποίηση. Όταν η αρχιτεκτονική χρησιμοποιεί την καινοτομία πλησιάζει το έργο τέχνης, σαν ένας πίνακας ή σαν ένα γλυπτό». Στην Praktiker προσφέρουμε καινοτόμες υπηρεσίες, ώστε οι πελάτες μας να απολαμβάνουν μοναδικά οφέλη και μια υπερισχύουσα βιωματική εμπειρία. Σήμερα, που περισσότερο από ποτέ, είναι απαραίτητη η βελτιστοποίηση κάθε στιγμής επαφής του πελάτη με την εταιρεία, η υπηρεσία εικονικής πραγματικότητας VR Experience ήρθε να ολοκληρώσει τις υπηρεσίες μας Garden & Interior Experts.

Η υπηρεσία VR Experience προσφέρει μια μοναδική εμπειρία εικονικής πραγματικότητας, δίνοντας στον πελάτη τη δυνατότητα να δει, με πολύ χαμηλό κόστος, άμεσα και εύκολα, όποια αλλαγή επιθυμεί να πραγματοποιήσει στον χώρο του, πριν καν γίνει. Το μόνο που απαιτείται είναι να στείλει φωτογραφίες και διαστάσεις του χώρου και να επιλέξει με τη βοήθεια του Expert, Interior ή/και Garden τα προϊόντα που καλύπτουν τις ανάγκες του. Μόλις φορέσει τα VR γυαλιά, θα περπατήσει στον χώρο του μέσω εικονικής πραγματικότητας και θα “ζήσει” την αλλαγή. Γιατί η Praktiker όντως «αλλάζει... το σπίτι».

Ο πελάτης, μέσα σε λίγα λεπτά έχει τη δυνατότητα να σχεδιάσει έναν τέλειο χώρο διαβίωσης και να περιηγηθεί εντός του. Έχοντας πλήρη αναπαράσταση του χώρου, τελικά, γίνεται πιο γενναίος στις επιλογές του και τολμά, απολαμβάνοντας μια μοναδική τεχνολογική εμπειρία.

Η μέση εμπειρία αγορών δεν αρκεί για τον σύγχρονο αγοραστή. Η τεχνολογία VR παρέχει προσωποποιημένη και εξειδικευμένη Εξυπηρέτηση ενώ προσφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα επιτυγχάνοντας στοχευμένες και ολοκληρωμένες πωλήσεις, αποτελώντας πρωτοπορία στον κλάδο του Home Improvement.

Ο χώρος που ζούμε είναι καθρέπτης του εαυτού μας: ένας ζωντανός οργανισμός που εξελίσσεται μαζί μας. Η διαμόρφωσή του χαρακτηρίζει την αξία που δίνουμε στις στιγμές μας. Η οπτικοποίηση με ένα πρόσθετο στοιχείο εξατομίκευσης επιτρέπει στον πελάτη να συμμετέχει πλήρως, επιλέγοντας το πώς επενδύει τα χρήματά του. Με τη VR Experience, μέσα σε λίγα λεπτά, κάθε φαντασία γίνεται πραγματικότητα.



Χορηγός κατηγορίας



COSMOTE

Σάντυ Χειλαδάκη, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, Ομίλου ΟΤΕ



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2020

XI

Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο
Best Outsourcing Partneship

ΔΕΗ & COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award

ΟΠΑΠ & CQS - Customer Distinction Award

MELLON TECHNOLOGIES & OPTIMA BANK - Customer Distinction Award



Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο Best Outsourcing Partneship

Customer Excellence Award ΔΕΗ & COSMOTE E-VALUE

Η συνεργασία της ΔΕΗ με την Cosmote e-value ξεκίνησε 01/09/2016, σε μια εποχή όπου η ΔΕΗ είχε την ανάγκη μιας συνεργασίας που θα έθετε τις βάσεις για την προετοιμασία της εταιρείας για έναν ουσιαστικό μετασχηματισμό των υπηρεσιών εξυπηρέτησης.

Με την αλλαγή της διοίκησης του οργανισμού το καλοκαίρι του 2019 υπήρχε ήδη μια αρκετά καλή υποδομή υποστήριξης που μπορούσε να χειρίζεται αποτελεσματικά τις κλήσεις των πελατών, τόσο σε επίπεδο υποδοχής, όσο και σε επίπεδο επίλυσης των θεμάτων που απασχολούσαν τους πελάτες της ΔΕΗ.

Σημαντικό σημείο αναφοράς της συνεργασίας υπήρξε ο Μάρτιος του 2020, όπου μετά το κλείσιμο των καταστημάτων της ΔΕΗ λόγω της πανδημίας, το τηλεφωνικό κέντρο αποτέλεσε το βασικό σημείο εξυπηρέτησης των πελατών της επιχείρησης, αναλαμβάνοντας την εξυπηρέτηση του συνόλου των αιτημάτων των πελατών, συμπεριλαμβανομένων όσων μέχρι τότε διεκπεραιώνονταν αποκλειστικά στα καταστήματα.

Το πλήθος των εισερχόμενων κλήσεων υπερδιπλασιάστηκε και εντάχθηκαν νέες υπηρεσίες όπως η ηλεκτρονική σύναψη συμβολαίου και η τηλεφωνική πληρωμή λογαριασμών.

Η συνεργασία βασίζεται σε ένα μοντέλο διακυβέρνησης όπου η ομάδα της ΔΕΗ σχεδιάζει τα εξελικτικά στάδια στη διαδρομή του πελάτη για κάθε διαδικασία εξυπηρέτησης και η ομάδα της Cosmote e-value συνεισφέρει σημαντικά στην υλοποίηση αυτού του σχεδιασμού βασισμένη στην εμπειρία που διαθέτει και στις βέλτιστες πρακτικές που έχει αναγνωρίσει ως οργανισμός.

Η ΔΕΗ συμμετέχει με μια ομάδα 7 στελεχών και η Cosmote e-value διαθέτει περισσότερους από 10 ανθρώπους σε διοικητικούς ρόλους.

Η ΔΕΗ δίνοντας μεγάλη βάση στην επιτυχία της συνεργασίας διαθέτει με ενεργή συμμετοχή τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Πελατών, τον Διευθυντή Πελατειακής Επικοινωνίας, τον Τομέαρχη Εξυπηρέτησης Πελατών με μια ομάδα εποπτείας και εκπαίδευσης, τον Διευθυντή Κλάδου Υποστήριξης καθώς και τον Διευθυντή Στατιστικής Ανάλυσης και Διασφάλισης Ποιότητας. Παράλληλα η Cosmote e-value συμμετέχει ενεργά με μια ομάδα έργου που αριθμεί περισσότερα από 20 διοικητικά στελέχη καθώς και 280 εκπροσώπους εξυπηρέτησης.

Η συγκεκριμένη συνεργασία έχει ως κύριο χαρακτηριστικό την διαρκή εξέλιξη. Η αναζήτηση καινοτόμων πρακτικών σε συνδυασμό με τη χρήση της εμπειρίας των στελεχών και των δοκιμασμένων πρακτικών δημιουργούν ένα μοντέλο που μπορεί να γεννά νέα δεδομένα εμπειρίας πελάτη, υλοποιώντας πολύ γρήγορα και αποτελεσματικά δράσεις που θέτουν νέα πρότυπα στην εξυπηρέτηση εκπλήσσοντας ευχάριστα τους πελάτες.



CUSTOMER DISTINCTION AWARD
ΟΠΑΠ & CQS



crm quality services

Ο ΟΠΑΠ, η κορυφαία εταιρεία τυχερών παιγνίων στην Ελλάδα και μία από τις πλέον καταξιωμένες στον κλάδο της παγκοσμίως, ανέθεσε στη CQS, την υλοποίηση ενός πλάνου για την εξυπηρέτηση των καταστημάτων και των πελατών του ΟΠΑΠ. Στόχος του έργου είναι η μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας της εξυπηρέτησης, τόσο σε επίπεδο παροχής λύσεων όσο και σε επίπεδο ενδυνάμωσης της ικανοποίησης των δύο βασικών κοινών (B2B και B2C).

Για την υλοποίηση του έργου, δημιουργήθηκε μια ομάδα αποκλειστικής εξυπηρέτησης του ΟΠΑΠ, η οποία αριθμεί σήμερα 132 ανθρώπους - από 23 το 2016 που ξεκίνησε η συνεργασία - παρέχοντας υψηλού επιπέδου υπηρεσίες. Η εξέλιξη της ομάδας και η ενδυνάμωση της συνεργασίας μεταξύ των δύο εταιριών αποτυπώθηκε τόσο στα αποτελέσματα του έργου, όσο και στη διεύρυνση του αντικειμένου του τα τελευταία τρία χρόνια.

Κομβικά σημεία στην εξέλιξη της συνεργασίας.

- Ενσωμάτωση εξυπηρέτησης καταστημάτων Play Μάρτιος 2017
- Εξυπηρέτηση συνεργατών Tora Ιούλιος 2017
- Ενσωμάτωση εξυπηρέτησης διαδικτυακού στοιχήματος και παιχνιδιών
- Ανάληψη 1st level Tech support Νοέμβριος 2018

Η διασφάλιση ολοκληρωμένης υποστήριξης των καταστημάτων και των πελατών του οργανισμού διατηρώντας υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης με γνώμονα την πελατοκεντρική κουλτούρα. Βασικός στόχος αποτελεί τόσο η παροχή ουσιαστικών λύσεων όσο και η μέγιστη ικανοποίηση από την επικοινωνία.

Τα κύρια καθήκοντα είναι

- Εξυπηρέτηση B2B δικτύου ΟΠΑΠ (πρακτορεία, καταστήματα Play, δίκτυο TORA) τόσο σε εμπορικά όσο και σε τεχνικά ζητήματα
- Εξυπηρέτηση παικτών τόσο σε επίγεια παιγνίδια όσο και σε παιχνίδια των Play καταστημάτων
- Υποστήριξη πωλήσεων & Account management

Η ομάδα του εξωτερικού συνεργάτη αποτελείται από περισσότερα από 132 στελέχη, του οργανισμού από 60 και τα τμήματα/ θέσεις υπευθύνων από τον Οργανισμό και τον Εξωτερικό Συνεργάτη που συμμετέχουν στη συνεργασία έχουν ως εξής:

Η κοινή δομή των ομάδων αποτελείται από :

- Ομάδα Team leaders & Supervisor
- Operations manager & Director
- Training team
- Planning & forecasting team
- Quality Assurance & Process improvement
- Call Center system support team

Η συνεργασία των δύο ομάδων έχει θεμελιωθεί σε γερές βάσεις κοινής κουλτούρας και πρακτικών Operational Excellence. Χρησιμοποιούν και μοιράζονται το ίδιο τεχνολογικό περιβάλλον, τις ίδιες εκπαιδευτικές πρακτικές και ταυτόσημες αξίες, γεγονότα που οδήγησαν στη γέννηση μίας ενοποιημένης ομάδας παρόλο που κυριολεκτικά αυτή αποτελείται από τον οργανισμό και τον εξωτερικό συνεργάτη.

Η συνεργασία της Optima Bank με την Mellon Technologies ξεκίνησε το 2020 στην προσπάθεια της Optima να παρέχει την ίδια ποιοτική εξυπηρέτηση στο Πελατολόγιο της σε εκτεταμένο χρονικό διάστημα και όλες τις ημέρες του χρόνου, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες, τόσο του σημερινού ιδιώτη όσο και της επιχείρησης μέσω ενός αξιόπιστου Contact Center στο συνεχώς εξελισσόμενο Τραπεζικό περιβάλλον. Τα σημαντικότερα ορόσημα της συνεργασίας είναι:

- Εκκίνηση της αναζήτησης από την Optima Bank για επιλογή ενός εξωτερικού συνεργάτη προκειμένου να επιτύχει την άμεση και την καλύτερη εξυπηρέτηση των Πελατών της, με καινοτόμα και αξιόπιστα συστήματα.
- Η Mellon Technologies επιλέγεται μέσα από σχετική διαδικασία ως η εταιρεία η οποία θα αναλάβει την υλοποίηση του έργου.
- Ιούλιος 2020: Ανάθεση έργου από την Optima.
- Εργασίες τηλεφωνικής διασύνδεσης των δυο οργανισμών.
- Επιλογή από την Mellon των εκπροσώπων και Έναρξη εκπαίδευσης της ομάδας σύμφωνα με τις επιταγές και τα υψηλά στάνταρ Εξυπηρέτησης της Optima
- Διόδευση κλήσεων προς το Contact Center της Mellon

Η Mellon έχει αναλάβει να υποδέχεται οποιοδήποτε ερώτημα/αίτημα Πελάτη, μέσω εισερχομένων κλήσεων σχεδόν για το σύνολο των εργασιών/ υπηρεσιών της Optima.

Ομάδα Optima - 6

- Head of Digital Banking
- Liaison Office Executive
- IT Executives Υποστηρικτικών και Τεχνικών Εργασιών

Ομάδα Mellon - 27

- Manager
- Trainer
- Quality Assurance Executive
- Supervisor_Teams leaders
- Agents

Η Ομάδα της Mellon είναι υπεύθυνη για την:

- άμεση εξυπηρέτηση των εισερχομένων κλήσεων/email με την μικρότερη δυνατή αναμονή των Πελατών
- προώθηση κλήσης σε εξουσιοδοτημένο κατάρτημα της Optima ύστερα από επιθυμία του Πελάτη

Η Ομάδα της Optima είναι υπεύθυνη για την εποπτεία και υποστήριξη της συνεργασίας και των υπηρεσιών.

Η συνεργασία υποστηρίζεται από εκπροσώπους και των δύο εταιριών από τμήματα Contact Center, Μηχανογράφησης, Marketing, HR και Εκπαίδευσης.

Αυτό που κάνει την συνεργασία να ξεχωρίζει είναι η αμεσότητα στην επικοινωνία των ομάδων των 2 Εταιριών το πνεύμα συνεργασίας και η αλληλοϋποστήριξη με μοναδικό σκοπό μια καινοτόμα εξατομικευμένη εμπειρία εξυπηρέτησης η οποία αποφορτίζει τον Πελάτη από πολύπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες. Επιπροσθέτως η συνεργασία υλοποιήθηκε χωρίς καμία δια ζώσης συνάντηση μεταξύ των ομάδων Business και IT και οι εκπαιδεύσεις έγιναν εξ' αποστάσεως με συνέπεια να είναι η πρώτη συνεργασία του Ομίλου Mellon η οποία υλοποιήθηκε μόνο με ηλεκτρονική επικοινωνία.

CUSTOMER DISTINCTION AWARD
MELLON TECHNOLOGIES & OPTIMA BANK





Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα
Best online customer experience (e-shop)

NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award

ΜΟΥΣΤΑΚΑΣ - Customer Distinction Award

NOVIBET - Customer Distinction Award

NESPRESSO



novibet

Χορηγός κατηγορίας



COSMOTE E-VALUE

Τάνια Πανταζή, Commercial & International Business Development Director, COSMOTE E-VALUE

Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα
Best online customer experience (e-shop)

Customer Excellence Award **NESPRESSO HELLAS**

Προτεραιότητα της Nespresso αποτελούσε ανέκαθεν να παρέχει μια μοναδική εμπειρία καφέ μέσω των εξαιρετικής ποιότητας προϊόντων που διαθέτει και της ξεχωριστής και προσωποποιημένης εξυπηρέτησης που παρέχει στα μέλη-πελάτες της.

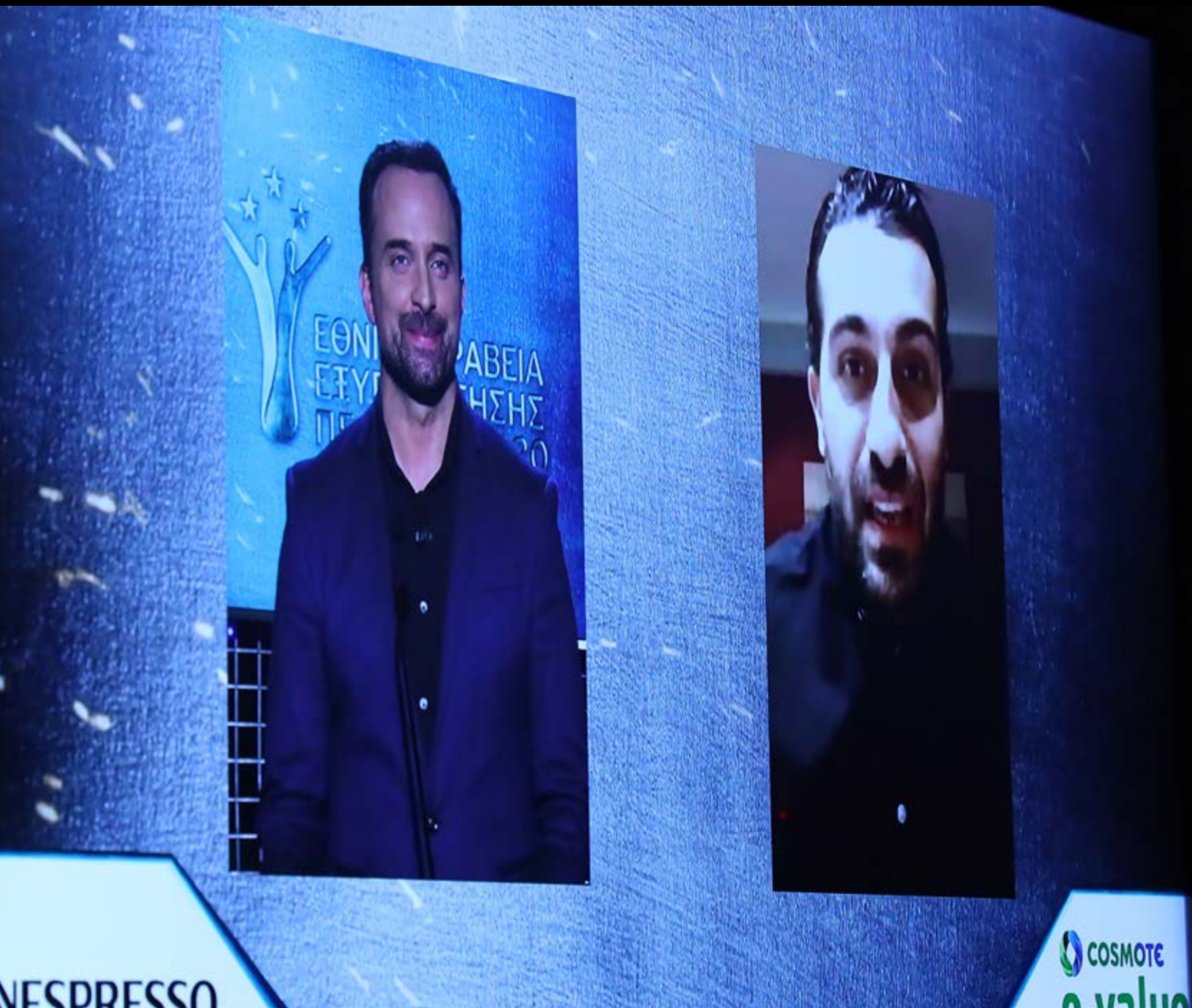
Το e-shop και το mobile application για ios και android μέσω των ευκολιών και της λειτουργικότητας που παρέχουν συμβάλλουν στο να βελτιώσουν την εμπειρία του μέλους στο online ταξίδι της απόλαυσης ενός Nespresso.

Αυτή τη στιγμή το ηλεκτρονικό μας κατάστημα συμβάλλει στο 39% του συνολικού NNS της Nespresso Hellas και στο 71% των νέων μελών, ενώ έχει παρατηρηθεί αύξηση κατά 74% στις online παραγγελίες σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Όλες οι ενέργειες που πραγματοποιούνται από το eCommerce έχουν ως επίκεντρο τον χρήστη και την εμπειρία του που στόχος μας είναι να υπερβαίνει τις προσδοκίες του.

Συγκεντρώνουμε και αναλύουμε διαρκώς ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα, αλληλεπιδρούμε και λειτουργούμε συμπληρωματικά με το Consumer Relationship Center (CRC) που αποτελεί τη ψυχή της εξυπηρέτησης πελάτων της εταιρείας μας ώστε να αφουγκραζόμαστε τις ανάγκες και τις επιθυμίες των μελών μας και να σχεδιάζουμε για αυτούς εξαιρετικές εξατομικευμένες εμπειρίες.

Το αποτέλεσμα της συνολικής αυτής προσπάθειας θεωρούμε ότι είναι άξιο βράβευσης τόσο από τα μέλη μας όσο και από τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών. Η συνολική ικανοποίηση πελατών αγγίζει το 94% στο ecommerce της Nespresso Hellas επιβεβαιώνοντας μας την επιτυχία της μεθόδου μας μαζί με τη συνεπή επίτευξη των επιχειρησιακών και στρατηγικών μας στόχων από το 2011.



Η υποψηφιότητα της Μουστάκας στην κατηγορία «Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα» αφορά στις πρακτικές που σκοπό έχουν η εμπειρία του πελάτη να είναι άμεση και με προτεραιότητα στην ποιοτική ανθρώπινη επαφή.

Αυτό το επιτυγχάνει η εταιρία μας φροντίζοντας η ομάδα εξυπηρέτησης να έχει εργασθεί στα φυσικά μας καταστήματα χωρίς εξαιρέσεις και μετά τις σχετικές εκπαιδεύσεις να είναι πολύ καλοί στην γνώση των προϊόντων σε χαρακτηριστικά και χρήσεις.



Η Novibet είναι μία διαδικτυακή πλατφόρμα που προσφέρει τις υπηρεσίες της τόσο σε αθλητικό στοίχημα όσο και σε παιχνίδια καζίνο, σε desktop, mobile και native app περιβάλλον. Ιδρύθηκε το 2010 και τα τελευταία χρόνια αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς, παρέχοντας τις υπηρεσίες της online σε πολλές χώρες στον κόσμο, με γραφεία στην Ελλάδα, την Αγγλία και τη Μάλτα.

Αθλητικό στοίχημα, virtual games, esports και παιχνίδια καζίνο μέσα σε μία φιλική προς τον χρήστη πλατφόρμα, η οποία έχει υλοποιηθεί εσωτερικά, συνθέτουν την ολιστική εμπειρία ψυχαγωγίας που προσφέρει η Novibet.

Η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών, αποτελεί βασική προτεραιότητα της Novibet. Το αρμόδιο τμήμα έχει ως φιλοσοφία να αφουγκράζεται με σεβασμό και ευγένεια τα ζητήματα που προκύπτουν, έχει μάθει να αντιμετωπίζει κάθε περίπτωση ξεχωριστά και με αυτόν τον τρόπο πετυχαίνει να ανεβάσει 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 δεξιαμενή 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.

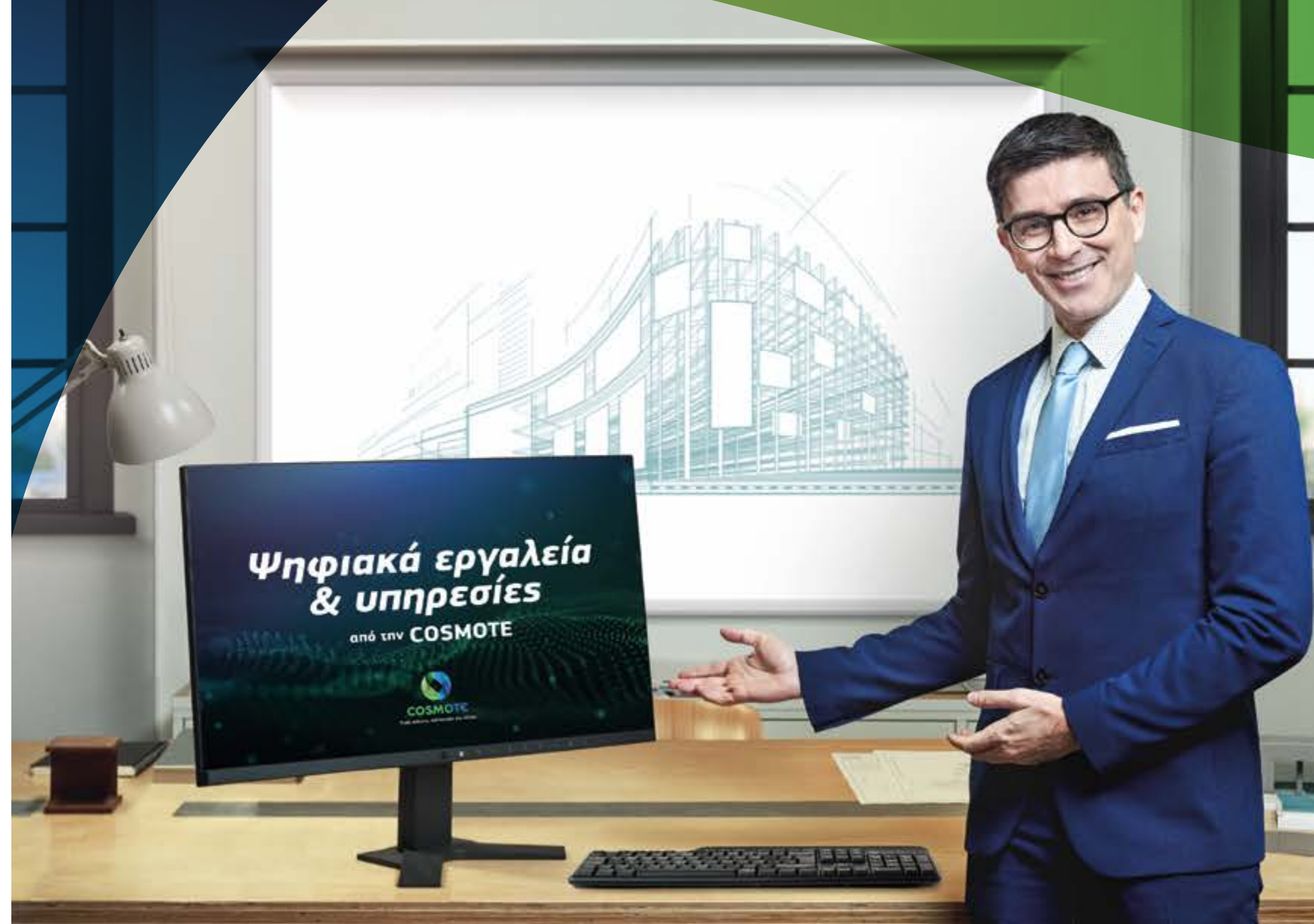
Δημιουργούμε Αξία

Η CQS αποτελεί μια αμιγώς ελληνική εταιρεία που συγκαταλέγεται στις ηγέτιδες επιχειρήσεις στην παροχή υπηρεσιών διαχείρισης πελατειακών σχέσεων.



CQS A.E. - Διονυσίου Σολωμού 56, 142 34, Νέα Ιωνία, Αθήνα, Ελλάδα
Τ. 213 0095000 • [facebook.com/cqsgreece](https://www.facebook.com/cqsgreece)

www.cqs.com.gr



COSMOTE Business

**Τώρα είναι η στιγμή
να μπει η επιχείρησή σου
στον ψηφιακό κόσμο.**

Στην cosmote θα βρεις τα κατάλληλα ψηφιακά εργαλεία και τις υπηρεσίες που θα κάνουν την επιχείρησή σου να λειτουργεί αποτελεσματικά, πάντα.

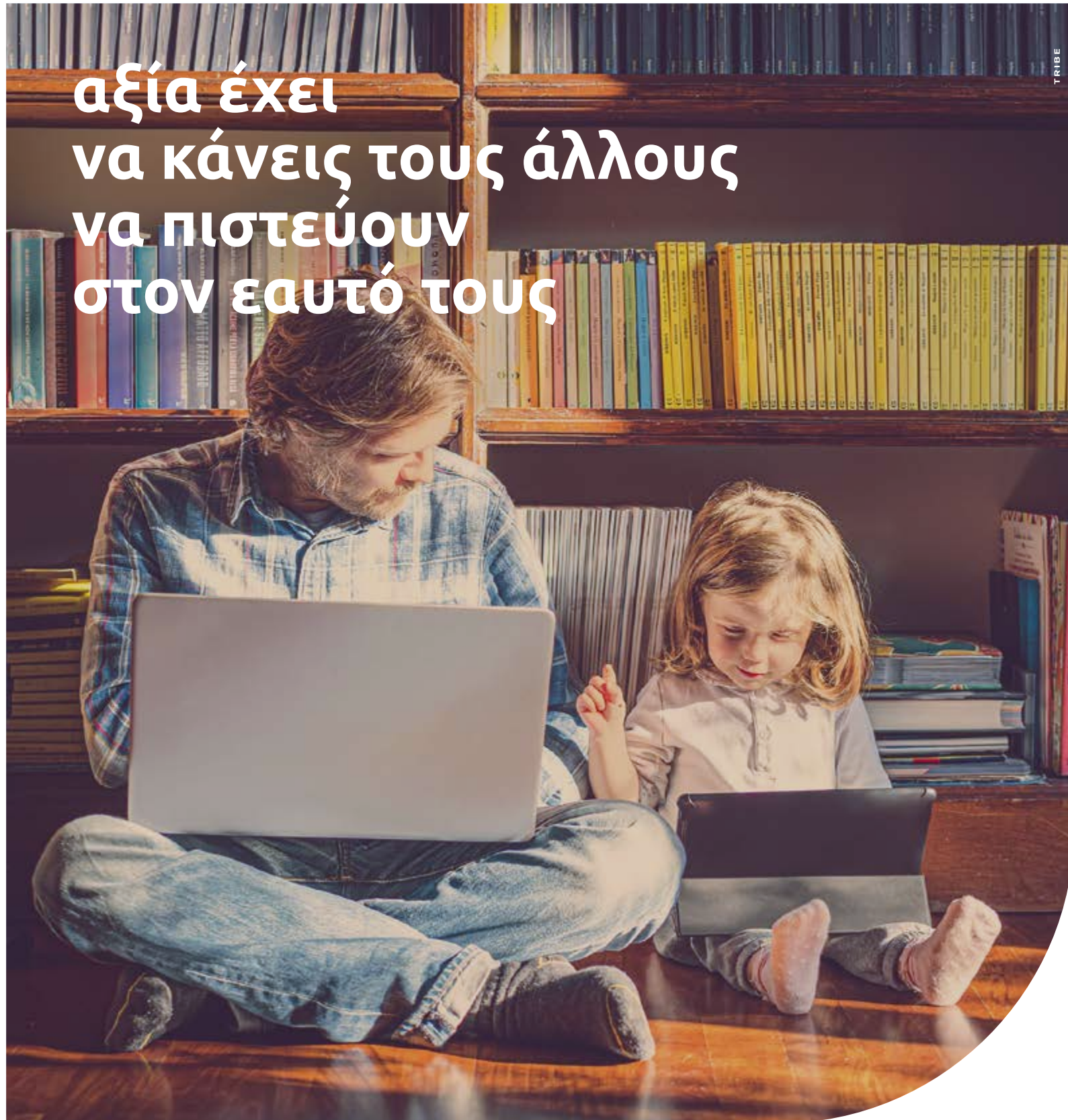
Μάθε περισσότερα στο cosmote.gr/business



Ένας κόσμος, καλύτερος για όλους.



αξία έχει
να κάνεις τους άλλους
να πιστεύουν
στον εαυτό τους



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

Eurolife FFH. Τι έχει αξία για σένα;

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company