



Newsletter

ΜΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΙΟΥΛΙΟΣ - ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2016 / ΤΕΥΧΟΣ 41



Τετάρτη, 6 Ιουλίου 2016, Αμφιθέατρο OTE Academy

Μία ανθρωποκεντρική προσέγγιση στην εξυπηρέτηση

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε το 11ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με τη Boussias Communications και το Marketing Week στο Αμφιθέατρο της OTEAcademy, την Τετάρτη 6 Ιουλίου 2016.

Το Συνέδριο φιλοξένησε διακεκριμένους Έλληνες και διεθνείς ομιλητές, οι οποίοι πρόσφεραν γνώση και έμπνευση σε επιχειρήσεις και στελέχη, συνδυάζοντας την ανθρωποκεντρική προσέγγιση του customer service με τις τεχνικές και τα εργαλεία που φέρνουν οι νέες τεχνολογίες.

Στο πλαίσιο αυτό, διερεύνησε και παρουσίασε τις σημαντικότερες



Αμφιθέατρο OTEAcademy

τάσεις που επηρεάζουν σήμερα την ελληνική και τη διεθνή αγορά στον χώρο του customer service και του customer experience, τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα στελέχη προκειμένου να αναβαθμίσουν την εξυπηρέτηση πελάτη

και καλές πρακτικές από εταιρείες του χώρου.



Ρωμύλος Πολιτόπουλος, Ιδρυτής και CEO, ΞΥΝ

Συντονιστής του συνεδρίου ήταν ο κ. Ρωμύλος Πολιτόπουλος, Ιδρυτής και CEO της ΞΥΝ.



Αμφιθέατρο OTEAcademy

Περιεχόμενα

11ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής

στην Εξυπηρέτηση Πελατών σελ. 1

Καλωσορίζουμε 1 νέο Μέλος

στο ΕΙΕΠ σελ. 4

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές

Δραστηριότητες σελ. 4

2 Έντυπες Συλλεκτικές Εκδόσεις

για το έτος 2015 σελ. 5

«Making the Transition from Customer First to People First»
Chris Daffy, Συγγραφέας και Σύμβουλος Επιχειρήσεων, Customer Loyalty Management



Chris Daffy, Συγγραφέας και Σύμβουλος Επιχειρήσεων, Customer Loyalty Management

Ο κ. Chris Daffy, ένας από τους πιο έμπειρους επαγγελματίες σε έργα εξυπηρέτησης και εμπειρίας πελάτη, εξήγησε πώς η προσέγγιση "People First" έχει εφαρμοστεί με επιτυχία από πολλές επιχειρήσεις-πελάτες του σε όλον τον κόσμο και πώς τις έχει βοηθήσει να επιτύχουν υψηλή Πιστότητα Πελατών και Ανάπτυξη, προσφέροντας την καλύτερη Εμπειρία Πελάτη σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους στον ίδιο κλάδο.

«...when a relevant emotion is transgression, distinction, recognition»

Δημήτρης Μαύρος, Διευθύνων Σύμβουλος, MRB Hellas



Δημήτρης Μαύρος, Διευθύνων Σύμβουλος, MRB Hellas

Ακόμα και σε περιόδους κρίσης, οι πελάτες δεν ψάχνουν να βρουν την τιμή αλλά την αξία. Δεν θέλουν απλά χαμηλές τιμές αλλά ανθρώπους που να κοπιάζουν.

«From Market Place to Market Space: Holistic Experiential Customer Service. Mind the Black Hole»

Γιώργος Πανηγυράκης, Καθηγητής, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Παρουσιάστηκε καινοτόμα έρευνα που πραγματοποιεί το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών στο χώρο του Experiential Customer Service στις επτά κυριότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με σκοπό την αναγνώριση των σημαντικότερων μεταβλητών στην εξυπηρέτηση πελατών, λαμβάνοντας υπόψη μία συνειδητή κατανάλωση που αναμένεται σε ένα παγκόσμιο περιβάλλον που έχει τα χαρακτηριστικά μίας μαύρης τρύπας.



Γιώργος Πανηγυράκης, Καθηγητής, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

«16.768 χεριές για την επίτευξη ενός στόχου»

Γιάννης Χατζήμπεης, Paralympian, Ironman, Founder GiveandFund.com

Ο κ. Γιάννης Χατζήμπεης, ο πρώτος Έλληνας αθλητής με αναπηρία που τόλμησε να κολυπήσει 26 χλμ, στην ανοιχτή θάλασσα (διάπλους Τωρωναίου Κόλπου, Χαλκιδική), να συμμετάσχει και να ολοκληρώσει το 2014 το μαραθώνιο Τριάθλου Ironman, (3,86 χλμ κολύμπι, 180 χλμ ποδηλασία και 42,2 χλμ τρέξιμο/μαραθώνιος), μέσα από μία γλαφυρή παρουσίαση διηγήθηκε πώς κατάφερε να υπερκεράσει δυσκολίες και ιδεοληψίες, να ισορροπήσει ανάμεσα στην αθλητική, επαγγελματική και οικογενειακή του ζωή. Με την παρουσίαση μας «ταξίδεψε» σε μία συναρπαστική προσπάθεια και ιδιαίτερη «στάση» ζωής.



Γιάννης Χατζήμπεης, Paralympian, Ironman, Founder GiveandFund.com

«Μπορώ αλλά Πρέπει;»

Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

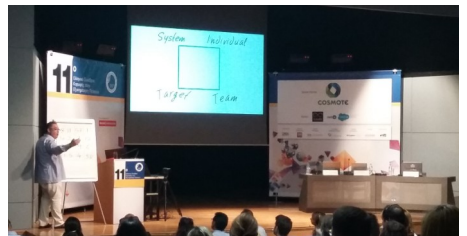


Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΟΠΑ

Μετά από μια σύντομη παρουσίαση των συστημάτων και πλαισίων αξιολόγησης της ηθικής των επιχειρήσεων (business ethics frameworks) συζητήθηκαν τα όρια στη χρήση της τεχνολογίας (π.χ. omni channel, self-service, social media, mobile marketing κλπ) που καλούνται να θέσουν άτομα, οργανισμοί και κοινωνίες. Ιδιαίτερα απασχόλησε η λήψη αποφάσεων που αφορούν στην εφαρμογή τεχνολογιών αιχμής (state of the art) στους τομείς της έρευνας αγοράς, των προσωπικών πωλήσεων και της διαχείρισης παραπόνων.

«Καινοτομία δια Βίου: Τι σημαίνει για την εξυπηρέτηση πελατών και για εμάς»

Ντίμης Μιχαηλίδης, Σύμβουλος, Συγγραφέας, Μάγος



Ντίμης Μιχαηλίδης, Σύμβουλος, Συγγραφέας, Μάγος

Η παρουσίαση, χρησιμοποιώντας μια μικρή δόση ... μαγείας, εστίασε στη συνεχή καινοτομία, την κίνηση και την αλλαγή που απαιτεί η σύγχρονη εξυπηρέτηση πελατών σε οργανισμούς αλλά και σε εμάς ατομικά.

«How beacons and mobile devices enhance in-store customer experience»

Σωτήρης Αλεξόπουλος, Head of Operations, Warply



Σωτήρης Αλεξόπουλος, Head of Operations, Warply

Η παρουσίαση είχε ως βασικό άξονα την επιρροή του mobile στην εμπειρία in-store και έγινε και αναφορά σε νέα trends και τεχνολογίες που επηρεάζουν το customer service, με έμφαση στα beacons.

«Creating the customer experience of the future»

Αντώνης Αργυρός, Serial entrepreneur- Shusa, liateR, Co-founder, Sportmania



Αντώνης Αργυρός, Serial entrepreneur- Shusa, liateR, Co-founder, Sportmania

Η παρουσίαση εστίασε στις παρακάτω θεματικές:

- Στις νέες εμπειρίες που προσφέρουν σήμερα τα καταστήματα.
- Στην ανάγκη των brands να δημιουργήσουν μία αγοραστική εμπειρία για τους millennials πιο engaging, πιο προσωπική, πιο tech και omnichannel.
- Σε παραδείγματα και cases από installations από ολόκληρο τον κόσμο.
- Σε τεχνολογίες που θα επικρατήσουν τα επόμενα 5-10 χρόνια: Ολογράμματα, Internet of Things, HCI.

360° Digital Customer Experience analysis

Φώτης Αντωνόπουλος, GRECA, Oliveshop.com/Pricetracker.gr
Άννα Ζαρκάδα, Επ. Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΟΠΑ
Γρηγόρης Παπαδόπουλος, Creative Director, Atcom

Πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση του περιβάλλοντος επιλεγμένων e-commerce sites και websites, μέσα από τρία διαφορετικά πρίσματα, της Εμπειρίας Χρήστη, του Σχεδιασμού και της Σημειολογίας, με σκοπό να διερευνήσει το Customer Experience που προσφέρουν.



Φώτης Αντωνόπουλος, GRECA, Oliveshop.com/Pricetracker.gr
Άννα Ζαρκάδα, Επ. Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΟΠΑ
Γρηγόρης Παπαδόπουλος, Creative Director, Atcom

360° Closing presentation

Γιάννης Καλογεράκης, Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd



Γιάννης Καλογεράκης, Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd

Το κλείσιμο των εργασιών του Συνεδρίου έκανε ο κ. Γιάννης Καλογεράκης, Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd, όπου παρουσίασε τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προέκυψαν από τις ομιλίες του συνεδρίου.



Καλωσορίζουμε 1 Νέο Μέλος στο ΕΙΕΠ



Smart technology ► Better world

Η OTS είναι μια ελληνική εταιρεία πληροφορικής που ασχολείται με την ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού.

Τα συστήματά της καλύπτουν πλήρως τις επιχειρησιακές λειτουργίες των Διοικητικών, Οικονομικών & Τεχνικών Υπηρεσιών Οργανισμών του Δημοσίου Τομέα καθώς και της Τοπικής και Περιφερειακής Αυτοδιοίκησης. Ιδρύθηκε το 1993 στη Θεσσαλονίκη όπου και βρίσκονται οι κεντρικές της εγκαταστάσεις. Διατηρεί κατάστημα στην Αθήνα και ομάδες στελεχών στην Κρήτη και τη Στερεά Ελλάδα με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της.

Η OTS στη μακρόχρονη πορεία της, έχει υλοποιήσει μεγάλα και σύνθετα έργα πληροφορικής σε όλη την Ελ-

ληνική Επικράτεια. Η εξέλιξή της συμπίπτει γενικότερα με τις εξελίξεις στο χώρο της πληροφορικής αλλά και τις σημαντικές αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί στη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα στη χώρα.

Με την ολοκλήρωση του ΕΣΠΑ, η OTS συμμετείχε στην υλοποίηση έργων στρατηγικής σημασίας για τη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα, όπως η «Υλοποίηση της Β' Φάσης Λειτουργίας του Προγράμματος Διαύγεια», οι «Λειτουργικές Υπηρεσίες» σε ΑΕΙ-ΤΕΙ στο πλαίσιο της Πρόσκλησης 21.1 του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση», το «Πληροφοριακό Σύστημα Μητρώου Πολιτών», η «Ψηφιοποίηση Ληξιαρχικών Πράξεων» στο πλαίσιο του «Εθνικού Ληξιαρχείου», οι «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Καταστημάτων Κράτησης» και το «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής Προστασίας & Ποινικής Δικαιοσύνης».

Στην OTS, γνωρίζουμε ότι «οι άνθρωποι κάνουν τη διαφορά». Έτσι, επενδύουμε συνεχώς στην αναβάθμιση του εργασιακού περιβά-

λοντος αλλά και τη συνεχή επιμόρφωση των στελεχών μας.

Το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού αποτελείται από έμπειρα άτομα υψηλής επιστημονικής κατάρτισης, το 85% των οποίων είναι πτυχιούχοι ανώτερων και ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Στην OTS εργάζονται περισσότερα από 120 στελέχη σε μόνιμη βάση, εκ των οποίων το 75% απασχολείται στην παραγωγή λογισμικού και στο τμήμα υποστήριξης πελατών. Οι άνθρωποι της OTS εκτός από το ότι διακρίνονται για τις ικανότητές τους και την αποτελεσματικότητά τους, διατηρούν ανθρώπινες σχέσεις με τους πελάτες ώστε να διευκολύνονται ακόμη περισσότεροι οι μεταξύ τους λειτουργίες.

Στην OTS θεωρούμε επιτυχημένη τη δραστηριότητά μας, όταν αυτή είναι εναρμονισμένη με τις βασικές αξίες της Κοινωνίας και των Ανθρώπων. Οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μας στηρίζονται σε τρεις βασικούς άξονες: τον Άνθρωπο, την Κοινωνία, το Περιβάλλον.

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες

COSMOTE: "Νέες Προσεγγίσεις Αποτελεσματικής Εκπαίδευσης στην Εξυπηρέτηση Πελατών"



Κωνσταντίνος Κωνσταντίνου, Deputy Director Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής & Κινητής

Η COSMOTE την Τρίτη 7 Ιουνίου 2016, μας παρουσίασε το επιμορφωτικό εργαστήριο με θέμα "Νέες Προσεγγίσεις Αποτελεσματικής Εκπαίδευσης στην Εξυπηρέτηση Πελα-

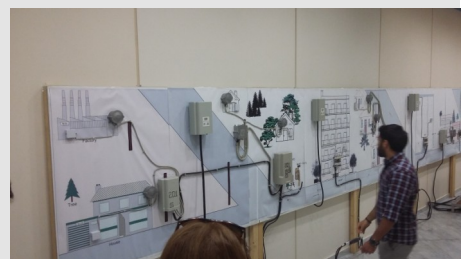
τών", στο κτίριο του ΟΤΕ, στην Πατησίων.

Η COSMOTE στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 κέρδισε το βραβείο «Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Μεγάλος Οργανισμός)».

Ο κ. Κωνσταντίνος Κωνσταντίνου, Deputy Director Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής & Κινητής, η κ. Χριστίνα Ξαφάκη, Senior Εκπαιδεύτρια Προϊοντικής Εκπαίδευσης Εξυπηρέτησης Πελατών ΟΤΕ και η κ. Λένα Βασιλείου, Τμήμα Ανάπτυξης & Διαχείρισης Περιεχομένου Εκπαί-

δευσης Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής & Κινητής, μέσα από μια διαδραστική παρουσίαση, μίλησαν για την Εκπαίδευση και τις Καινοτόμες εφαρμογές Εκπαίδευσης για tele-sales.

Ακολούθησε συζήτηση.



SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS SA: "Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών - Στο επίκεντρο ο άνθρωπος"



Αριστοτέλης Κιμουρτζάκης, Contact Center Team Manager

Την Τετάρτη 22 Ιουνίου 2016, η SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS SA πραγματοποίησε το case study με θέμα "Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών - Στο επίκεντρο ο άνθρωπος", στο Μουσείο Μπενάκη.

Η SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS SA στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 κέρδισε το βραβείο «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας». Ο κ. Αριστοτέλης Κιμουρτζάκης, Contact Center Team Manager, ανέπτυξε την εξής θεματολογία:

- Υπηρεσίες και κανάλια εξυπηρέτησης.
- Καινοτομία στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Δομή της ομάδας εξυπηρέτησης πελατών.
- Επιλογή των μελών της ομάδας.
- Μεθοδολογία εκπαίδευσης.

- Αξιολόγηση επιδόσεων.
- Ανάπτυξη των μελών της ομάδας.
- Προγράμματα ικανοποίησης εργαζομένων.
- Οφέλη για την επιχείρηση και τους πελάτες.



MELLON TECHNOLOGIES: "E-Signature: Enabling a paperless business"



Pietro Lanza, Head of Sales & Marketing της εταιρείας Euronovate

Η MELLON TECHNOLOGIES μας προσκάλεσε στο εργαστήρι με θέμα "E-Signature: Enabling a paperless business", την Τρίτη 12 Ιουλίου 2016, στο Κτίριο των Αττικών Διαδρομών, στην Παιανία.

Εισηγητής της παρουσίασης ήταν ο κ. Pietro Lanza, Head of Sales & Marketing της εταιρείας Euronovate.

Η Euronovate (Ελβετική εταιρεία) αποτελεί νέο συνεργάτη της Mellon Technologies και αριθμεί εκατοντάδες υλοποιήσεις ηλεκτρονικής υπογραφής σε πολλές χώρες.

Η παρουσίαση επικεντρώθηκε στα εξής:
Ανάλυση νέων τεχνολογιών γύρω από την ηλεκτρονική υπογραφή.

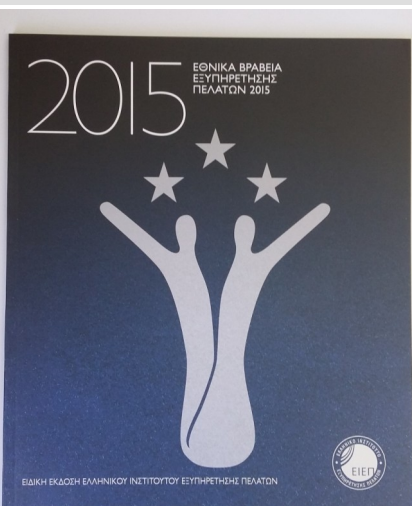
- Ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής

υπογραφής.

- Case studies/ Success stories
- Networking.
- Νομικό πλαίσιο ηλεκτρονικής υπογραφής (κανονισμός eIDAS).
- Οφέλη ενσωμάτωσης ηλεκτρονικής υπογραφής για τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές.



2 έντυπες Συλλεκτικές Εκδόσεις για το έτος 2015



- Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015
- Απολογισμός Δραστηριοτήτων 2015

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης
Διοικητική Ομάδα