

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014

Διεκδικήστε τη δική σας διάκριση στην Ελληνική αγορά

Μήπως φέτος είναι η σειρά σας;

Για **5^η** συνεχή χρονιά, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) διοργανώνει τον πλέον κατάξιωμένο θεσμό στην ελληνική αγορά, τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών**.

Μέσα από μία διεθνώς αποδεκτή και αντικειμενική διαδικασία το ΕΙΕΠ θα **βραβεύσει τον πρώτο** μεταξύ ίσων ανάμεσα σε εταιρείες/οργανισμούς αλλά και διακεκριμένους επαγγελματίες από διάφορους κλάδους για τις πρακτικές τους στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών.

Δηλώστε σήμερα συμμετοχή στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.

Ο διαγωνισμός είναι ανοιχτός και απευθύνεται σε όλες τις εταιρείες, μέλη και μη μέλη του ΕΙΕΠ.

Για περισσότερες πληροφορίες καλέστε στο τηλέφωνο 210 6686370. Μπορείτε να δείτε ενημερωτικό υλικό μέσα από τις ιστοσελίδες:

www.customerservice.gr και www.csawards.gr



11 Κατηγορίες Βράβευσης

Επαγγελματίας της Χρονιάς:	1) Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών
Manager της Χρονιάς:	2) Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών 3) Μικρής Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών
Ομάδα της Χρονιάς:	4) Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line 5) Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office 6) Διαχείριση Παραπόνων 7) Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών 8) Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών 9) Εξυπηρέτηση Πελατών online - Εναλλακτικά Κανάλια
Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς:	10) Μεγάλης Ομάδας 11) Μικρής Ομάδας

Περιεχόμενα	
Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών	σελ. 1
.....	
Καλωσορίζουμε 3 νέα Μέλη στο ΕΙΕΠ	σελ. 2
.....	
Εκπαιδευτικές δραστηριότητες	σελ. 4



Η **IBI Group** είναι συμβουλευτική και μελετητική εταιρεία με ευρύ γνωστικό και πρακτικό πεδίο δραστηριοτήτων. Διαθέτει εξειδικευμένη τεχνογνωσία στις γνωστικές περιοχές των μεταφορών, των επικοινωνιών, του αστικού και χωροταξικού σχεδιασμού και της αρχιτεκτονικής σχεδίασης. Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1974 και έχει προσφέρει πληθώρα υπηρεσιών σε πελάτες που ανήκουν τόσο στο δημόσιο όσο στον ιδιωτικό τομέα. Η παροχή των υπηρεσιών πραγματοποιείται από περισσότερους από 1700 εργαζόμενους σε όλο τον κόσμο, με κεντρικά γραφεία στο Τορόντο του Καναδά.

Η **IBI Group** έχει μεγάλη εμπειρία σε χωροταξικές - ρυθμιστικές μελέτες και μελέτες αστικής/ περιφερειακής ανάπτυξης, στο σχεδιασμό μεταφορικών συστημάτων, στο σχεδιασμό Έξυπνων Συστημάτων Μεταφορών (ITS) και τηλεπικοινωνιών για αυτοκινητόδρομους, σιδηροδρομικά δίκτυα και άλλες υποδομές μεταφορών. Επίσης, η **IBI Group** έχει εμπειρία σε συστήματα συλλογής κομίστρων με χρήση έξυπνων καρτών για συστήματα δημόσιων συγκοινωνιών.

Το προσωπικό της εταιρείας συμπεριλαμβάνει συγκοινωνιολόγους μηχανικούς, ηλεκτρολόγους μηχανικούς και ηλεκτρονικούς, μηχανικούς τηλεπικοινωνιών, πολιτικούς μηχανικούς, αναλυτές λογισμικού, μηχανικούς συστημάτων και αρχιτέκτονες.

Η **IBI Group** στην Ελλάδα

Η **IBI Group** διατηρεί από το 1999 γραφείο στην Ελλάδα. Από το 1999 μέχρι και σήμερα το γραφείο της Αθήνας έχει εκπονήσει μεταξύ άλλων τα παρακάτω έργα:

- Ανάπτυξη, εγκατάσταση και εφαρμογή του λογισμικού του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Κυκλοφορίας και Διοδίων της Αττικής Οδού (ITMS), την ενοποίηση του συστήματος, ενώ επιπλέον ήταν σύμβουλος στην προμήθεια και την εγκατάσταση του εξοπλισμού.
- Παράδοση σε λειτουργία, με το Κλειδί στο Χέρι, του Προσωρινού και του Τελικού Συστήματος Είσπραξης Διοδίων του Αυτοκινητόδρομου Ελευσίνα - Κόρινθος - Πάτρα - Πύργος - Τσακώνα.
- Παράδοση σε λειτουργία, με το Κλειδί στο Χέρι, και εγκατάσταση του Συστήματος Συλλογής Διοδίων του Αυτοκινητόδρομου Μαλιακός - Κλειδί.
- Μελέτη, Προμήθεια και Εγκατάσταση Λογισμικού, την Ολοκλήρωση και Δοκιμή Συστήματος, την Εκπαίδευση, καθώς και την παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης και Συντήρησης του Τελικού Συστήματος Συλλογής Διοδίων με Εισπράκτορα (MTC) και Ηλεκτρονικά (ETC) του Αυτοκινητόδρομου Κόρινθος - Τρίπολη - Καλαμάτα και Λεύκτρο - Σπάρτη.
- Εκπόνηση της «Μελέτης Φωτεινής Σηματοδότησης για το Νομό Αττικής» για λογαριασμό του ΥΠΕΧΩΔΕ. Σκοπός της μελέτης αυτής ήταν η δημιουργία ενός Συστήματος Διαχείρισης της Κυκλοφορίας (ΣΔΚ) για το Νομό Αττικής.

- Εκπόνηση της «Μελέτης Κατάρτισης Γενικού Σχεδίου Αεροδρομίου Σαντορίνης» για λογαριασμό της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας. Στόχοι της μελέτης αυτής ήταν η ανεύρεση τρόπων ικανοποίησης των ακόλουθων απαιτήσεων: Αναβάθμιση των Υπηρεσιών του Αερολιμένα και επέκταση, μελέτη περιβάλλοντος για την επίδραση και πιθανή επέκταση της λειτουργίας του αεροδρομίου, καθορισμός των απαιτήσεων οδικής πρόσβασης του αερολιμένα.
- Εκπόνηση της μελέτης «Εγνατία Οδός, Εφαρμογές Τηλεματικής και Κέντρων Ελέγχου» για λογαριασμό της Εγνατία Οδός ΑΕ. Η μελέτη είχε ως αντικείμενο τον προκαταρκτικό σχεδιασμό των Κέντρων Ελέγχου, των Εφαρμογών Τηλεματικής και του Συστήματος Επικοινωνιών της Εγνατίας Οδού.

Για τους λόγους που οδήγησαν την **IBI Group** να εγγραφεί στο ΕΙΕΠ, ο κ. **Richetta, Διευθυντής** της εταιρείας δήλωσε τα εξής: «Ο κύριος λόγος για την εγγραφή μας στο ΕΙΕΠ είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας. Πιστεύουμε πως η εταιρεία μας θα επωφεληθεί από τις σχέσεις με τα υπόλοιπα μέλη και τις δραστηριότητες που διοργανώνει το ΕΙΕΠ. Μέχρι σήμερα το ΕΙΕΠ παρέχει καλή δικτύωση. Όσον αφορά το μέλλον, ευελπιστούμε ότι θα παρέχονται περισσότερες γνώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών. Η εξυπηρέτηση πελατών για την **IBI Group** είναι ο κύριος παράγοντας διαφοροποίησης και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας εταιρείας».



Η **Oracle** με \$38,3δισ.τζίρο, 400.000 πελάτες και πάνω από 120.000 εργαζομένους και 26.000 συνεργάτες σε περισσότερες από 145 χώρες παράγει υλικό εξοπλισμό και λογισμικό που λειτουργούν μαζί, σε περιβάλλον cloud και σε κέντρα δεδομένων. Εξαλείφοντας την πολυπλοκότητα και απλοποιώντας το IT, η **Oracle** παρέχει στους πελάτες της λύσεις με

έμφαση στην ταχύτητα, την αξιοπιστία, την ασφάλεια και τη διαχειριστικότητα. Το αποτέλεσμα είναι κορυφαία προϊόντα, σε όλο το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο υλικού εξοπλισμού και λογισμικού με το πλεονέκτημα της συνδιαλλαγής με έναν μόνο προμηθευτή.

Oracle Cloud

Το πληρέστερο χαρτοφυλάκιο λύσεων cloud για μεγάλες εταιρείες, πε-

ριλαμβάνει τεχνολογίες SaaS (software as a service), PaaS (platform as a service) και IaaS (infrastructure as a service).

Oracle Database

Η #1 βάση δεδομένων για μεγάλες εταιρείες στον κόσμο και η πρώτη που συνεργάζεται με το περιβάλλον cloud.

Καλωσορίζουμε 3 νέα Μέλη στο ΕΙΕΠ

Oracle Fusion Middleware

Η κορυφαία πλατφόρμα επιχειρηματικής καινοτομίας για τις εταιρείες και το περιβάλλον cloud.

Oracle Applications

Ενα ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών και κλαδικών εφαρμογών της Oracle. συμπεριλαμβανομένων εφαρμογών SaaS για τη διαχείριση ανθρώπινου κεφαλαίου, εμπειρίας πελατών και πολλά άλλα. Οι enterprise λύσεις της Oracle υποστηρίζουν όλους τους τύπους σεναρίων για περιβάλλοντα cloud, όπως δημόσια cloud, ιδιωτικά cloud και μια υβριδική επιλογή.

Oracle Engineered Systems

Τα συστήματα αυτά υλοποιούνται

ταχύτερα, ενοποιούνται ομαλά με τα υπάρχοντα περιβάλλοντα IT και παρέχουν την εμπειρία πελάτη που βοηθάει τους χρήστες να κάνουν ό,τι χρειάζονται πιο γρήγορα και πιο αποτελεσματικά.

Oracle Servers

Τα κορυφαία αυτά συστήματα περιλαμβάνουν ενσωματωμένες δυνατότητες εικονικοποίησης (virtualization), διαχείρισης cloud και συστημάτων. Υποστηρίζουν το κορυφαίο λογισμικό του κλάδου για εφαρμογές και λύσεις της Oracle και τρίτων προμηθευτών.

Oracle Storage

Τα κορυφαία προϊόντα και λύσεις αποθήκευσης λειτουργούν ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά, προσφέ-

ροντας αξεπέραστες δυνατότητες για ετερογενή κέντρα δεδομένων.

Κλαδικές λύσεις Oracle

Αποτελούν κορυφαία προϊόντα για τις σύνθετες επιχειρησιακές διαδικασίες πολλών κλάδων και επιταχύνουν το χρόνο διάθεσης στην αγορά, μειώνουν τα κόστη και βοηθούν τους πελάτες να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Υπηρεσίες της Oracle

Οι υπηρεσίες Oracle Advanced Customer Support, Oracle Premier Support, Oracle Consulting και Oracle University βοηθούν τις εταιρείες να βελτιστοποιήσουν τις επενδύσεις τους σε τεχνολογία, καλύπτοντας όλο τον κύκλο ζωής της λύσης.



Ενέργεια για κάθε άνθρωπο

Η ΔΕΗ σήμερα

Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε. είναι η μεγαλύτερη εταιρία παραγωγής και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, με περίπου 7,4 εκατομμύρια πελάτες.

Διαθέτει μια μεγάλη υποδομή σε εγκαταστάσεις ορυχείων λιγνίτη, παραγωγής, μεταφοράς και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας.

Κατέχει περίπου το 68% της εγκατεστημένης ισχύος των σταθμών ηλεκτροπαραγωγής στην Ελλάδα συμπεριλαμβάνοντας στο ενεργειακό της μείγμα λιγνιτικούς, υδροηλεκτρικούς και πετρελαϊκούς σταθμούς, καθώς

και σταθμούς φυσικού αερίου, αλλά και μονάδες ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ).

Μετά την απόσχιση των κλάδων Μεταφοράς και Διανομής, δημιουργήθηκαν δύο 100% θυγατρικές εταιρείες της ΔΕΗ Α.Ε., ο ΑΔΜΗΕ Α.Ε. (Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.) και ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. (Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.).

Ο ΑΔΜΗΕ Α.Ε. έχει την ευθύνη της διαχείρισης, λειτουργίας, ανάπτυξης και συντήρησης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και των διασυνδέσεών του, ενώ ο ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. έχει την ευθύνη για τη διαχείριση, ανάπτυξη, λειτουργία και συντήρηση του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Η εγκατεστημένη ισχύς των μονάδων παραγωγής της ΔΕΗ το 2012 ανήλθε

σε 12.5 GW. Ο αριθμός του μισθοδοτούμενου τακτικού προσωπικού ανερχόταν 19.998.

Στον τομέα των ΑΠΕ, η ΔΕΗ δραστηριοποιείται μέσω της θυγατρικής της «ΔΕΗ Ανανεώσιμες Α.Ε.», έχοντας στο χαρτοφυλάκιό της αιολικά πάρκα, μικρούς υδροηλεκτρικούς σταθμούς καθώς και φωτοβολταϊκούς, συνολικής εγκατεστημένης ισχύος 116 MW (μη συμπεριλαμβανομένων των σταθμών στους οποίους η ΔΕΗ Ανανεώσιμες συμμετέχει μέσω κοινοπραξιών, από την εγκατεστημένη ισχύ των οποίων της αναλογούν 29 MW).

Η ΔΕΗ Α.Ε. ιδρύθηκε το 1950, ενώ από 12.12.2001 έχει εισαχθεί στα Χρηματιστήρια Αξιών Αθηνών και Λονδίνου.

Public: "Customer Experience @ Public"



Δημήτρης Λογοθέτης, Operations Director, Public

Τα Public, την Πέμπτη 12 Ιουνίου 2014, μας προσκάλεσαν στο Κατάστημα Public στην Πλατεία Συντάγματος να μας παρουσιάσουν ένα case study με θέμα, "Customer Experience @ Public".

Ο κ. Δημήτρης Λογοθέτης, Operations Director στα Public, κεντρικός εισηγητής της παρουσίασης, ανέπτυξε την εξής θεματολογία:

- **Ικανότητες Ομάδας:** Πάθος, γνώση και ευελιξία στις διαδικασίες.
- **Επίκεντρο η εξυπηρέτηση του πελάτη:** Τα ΗQ λειτουργούν υποστηρικτικά στο frontline.
- **Εμπειρία Public:** Ένα βήμα παραπάνω από την day to day εξυπηρέτηση (υπηρεσίες tech gurus, used gaming, ticketing, 500 δωρεάν εκδηλώσεις,

lounge- reading areas, 500 συσκευές live για δοκιμή κ.α.).

- **Πολυδιάστατο Brand:** 500.000 προϊόντα, 45 καταστήματα, 2000 εργαζόμενοι, 6000 προμηθευτές, 2 εκατομμύρια επισκέπτες.



Συμμετέχοντες Public

Data Communication: "Ολοκληρωμένη & Ποιοτική Εξυπηρέτηση του Πελάτη: Από το σχεδιασμό της λύσης έως την αδιάλειπτη υποστήριξη του πελάτη"



Πέτρος Κοραλής, Business Unit Manager, Data Communication Solutions

Την Τρίτη 7 Οκτωβρίου 2014, η Data Communication, παρουσίασε ένα case study, στα γραφεία της στα

Μελίσσια, με θέμα, "Ολοκληρωμένη & Ποιοτική Εξυπηρέτηση του Πελάτη: Από το σχεδιασμό της λύσης έως την αδιάλειπτη υποστήριξη του πελάτη".

Κεντρικός εισηγητής της παρουσίασης ήταν ο κ. Πέτρος Κοραλής, Business Unit Manager, Data Communication Solutions, ο οποίος αναφέρθηκε στα εξής:

- Μεθοδολογία υλοποίησης έργων.
- Υποδομές εξυπηρέτησης πελατών.
- Real time support.
- Εκπαιδευτικές δραστηριότητες

υποστήριξης και ανάπτυξης.

- Proactive & Reactive Customer Care.
- Διαχείριση παραπόνων.



Συμμετέχοντες Data Communication

DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ: "Excellence Simply Delivered by DHL Express"



Συμμετέχοντες DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ

Η DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ, την Τετάρτη 15 Οκτωβρίου 2014, μας προσκάλεσε στα γραφεία της εταιρείας στο Αεροδρόμιο σε ένα study tour με θέμα, "Excellence Simply Delivered by DHL Express", όπου και μας υποδέχτηκαν ο κ. Μιχάλης

Παγωμένος, Sales, CS & Marketing Director, ο κ. Δημήτρης Σταματίου, Operations Director Greece, Cyprus & Malta και η κ. Αγγελική Σταματίου, Customer Service Manager, της DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ.

Τα θέματα που αναπτύχθηκαν ήταν τα εξής:

- Παρακινημένοι εργαζόμενοι ως πυλώνας εταιρικής στρατηγικής.
- Υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.
- Ενίσχυση της πιστότητας των πελατών & κερδοφορία.
- Περιήγηση στο χώρο του Τμήματος

Λειτουργιών της DHL.

Οι παρευρισκόμενοι είχαν την ευκαιρία να επιβιβαστούν και να ξεναγηθούν στο χώρο του αεροσκάφους της DHL.



Μιχάλης Παγωμένος, Sales, CS & Marketing Director, DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ

Επόμενη εκπαιδευτική δραστηριότητα - COSMOTE Α.Ε.: “Ο κόσμος μας, εσύ”

Ημερομηνία:	Παρασκευή 24 Οκτωβρίου 2014
Διάρκεια:	10:00 - 12:00
Χώρος:	Κτίριο COSMOTE, Αχαρνών 434 & Κωνσταντά, Άνω Πατήσια
Εισηγήτρια:	Σάντυ Χειλαδάκη, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων Σταθερής & Κινητής
Θεματολογία:	• Η εμπειρία του πελάτη στο επίκεντρο. • Οι άνθρωποί μας, το κλειδί της επιτυχίας μας. • Η τεχνολογική υπεροχή στην υπηρεσία του πελάτη και των ανθρώπων μας.

CEO Breakfast: “True Leadership: Building “Soul” into the Organization” Πέμπτη 16 Οκτωβρίου 2014



Αρτέμης Μυρόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος, Linkage

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, την Πέμπτη 16 Οκτωβρίου 2014, προσκάλεσε τους CEO's και Γενικούς Διευθυντές των εταιρειών μελών του, σε breakfast meeting με θέμα, «True Leadership: Building “Soul” into the Organization», στο Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport.

Εισηγητής της παρουσίασης ήταν ο κ. Αρτέμης Μυρόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος της Linkage.

Agenda

The program presented by Mr. Artemios Miropoulos features Howard Schultz, one of the business world's outstanding entrepreneurs and visionary leaders.

Specifically, the program will focus on:

- Visionary leadership and empowerment
- Relationship and respect as the core of a successful business
- True leadership and employee involvement

The Participants will have the opportunity to learn first-hand how his twenty years of experience at Starbucks have helped him understand the power of the human spirit and benevolence in business are as important as the product or the profit.



Συμμετέχοντες CEO Breakfast

