

Με 17 επιτυχημένες δραστηριότητες ολοκληρώθηκε ο εορτασμός της «4ης Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών»



Με μεγαλοπρέπεια και μαζική συμμετοχή μελών και φίλων του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) εορτάστηκε για τέταρτη κατά σειρά χρονιά ο θεσμός της «Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών» από τις 30 Ιανουαρίου έως και τις 3 Φεβρουαρίου 2012 περιλαμβάνοντας 4 CEO Breakfasts, 4 panel discussions, 2 study tours, 3 workshops, 3 case studies και 1 παρουσίαση.

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών σε συνεργασία με τις εταιρείες μέλη του, εισήγαγε το 2008 με ιδιαίτερη επιτυχία το διεθνώς αναγνωρισμένο θεσμό της Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών και στη χώρα μας. Σκοπός της Εθνικής Εβδομάδας είναι η ανάδειξη πρακτικών που επιδιώκουν να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης πελάτη και να προβάλλουν τη σημασία της πελατοκεντρικής κουλτούρας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις.

Ο θεσμός της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών ξεκίνησε το 1992 στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής με τη συμμετοχή 20 εταιρειών. Σήμερα χιλιά-

δες εταιρείες σε όλο τον κόσμο, εκπροσωπώντας όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας, συμμετέχουν κάθε χρόνο και ο αριθμός αυτός αυξάνεται συνεχώς.

Η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών έχει σχεδιαστεί αφενός για να ευαισθητοποιήσει τον πελάτη - πολίτη σχετικά με την αναγκαιότητα της ποιοτικής εξυπηρέτησης και αφετέρου να αναδείξει ενδοεταιρικά το σημαντικό ρόλο που αυτή διαδραματίζει στην εταιρική φήμη. Επίσης αποτελεί μία καλή ευκαιρία από την πλευρά της εταιρείας - οργανισμού που συμμετέχει σε αυτήν, να αποδώσει ένα μεγάλο ευχαριστώ στα στελέχη της εταιρείας που εργάζονται και συμβάλλουν προς αυτή την κατεύθυνση.

Οι εκδηλώσεις, που οργανώνει το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών στα πλαίσια του εορτασμού της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών σημειώνουν εξαιρετική επιτυχία συγκεντρώνοντας το ενδιαφέρον 500 και πλέον στελεχών από 100 επιχειρήσεις και οργανισμούς του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα.

Αναμφίβολα, ένα μεγάλο μέρος της επιτυχίας οφείλεται στον ενθουσιασμό και τη δημιουργικότητα με την οποία εταιρείες - μέλη και μη μέλη του Ινστιτούτου με ηγετική θέση στον τομέα δραστηριότητάς τους συμμετείχαν στον εορτασμό και μοιράστηκαν με τα υπόλοιπα μέλη του Ινστιτούτου, γνώση και βέλτιστες πρακτικές γύρω από την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών στον τόπο μας.

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών θα ήθελε να ευχαριστήσει όλες τις εταιρείες για το χρόνο που αφιέρωσαν και την προσπάθειά τους να μεταφέρουν σε όλους όσους συμμετείχαν πολύτιμες γνώσεις και βέλτιστες πρακτικές καλωσορίζοντάς μας στους χώρους εργασίας τους.

Επίσης θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους επίσημους ομιλητές που μας έκαναν την τιμή να συμμετέχουν στις εκδηλώσεις και να μας εκθέσουν τις απόψεις τους σε ενδιαφέροντα ζητήματα και φυσικά όλους τους συμμετέχοντες. Η Τελετή Έναρξης της 4ης Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών πραγματοποιήθηκε στο Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport και συνδυάστηκε με ένα πάνελ με θέμα “How to make your Green Development a part of Customer Satisfaction program for uneducated potential audiences”.

Ο κος Γιώργος Βασιλαράς, Πρόεδρος του Δ.Σ. χαιρέτισε τους προσκεκλημένους εκ μέρους του ΕΙΕΠ και κήρυξε την έναρξη της Εθνικής Εβδομάδας επισημάνοντας πως συγχρονίζεται με τα μηνιαία workshops, το θεσμό των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών και το Συνέδριο, ώστε να χτίζει καθ' όλη τη διάρκεια του έτους στο τετράπτυχο ανάπτυξη γνώσης, εμπειριών και κουλτούρας καθώς και αναγνώριση για την



προσφορά καλής εξυπηρέτησης του πελάτη. Στη συνέχεια ο κος Frank Thibaut, Γενικός Γραμματέας του Δ.Σ. παρουσίασε το εμπλουτισμένο πρόγραμμα εκδηλώσεων του 2012 με τις 17 εκδηλώσεις.

Στη συνέχεια απολαύσαμε ένα πολύ άμεσο και ζωντανό πάνελ με θέμα “How to make your Green Development a part of Customer Satisfaction program for uneducated potential audiences” με τη συμμετοχή του κ. Γιώργου Μπουλούκου, Logistics Manager, ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΞΕΛΕΝ, του κ. Πάκη Παπαδημητρίου, Διευθυντή Εταιρικής Ποιότητας, Athens International Airport, του κ. Αρη Ρούμπου, Διευθυντή Εκπαίδευσης Δικτύου και Ανάπτυξης, TOYOTA HELLAS και της κ. Ελένης Πριμικήρη, Αναπληρώτριας Διευθύντριας Διεύθυνσης Ανάπτυξης Εργασιών Green Banking, Τράπεζα ΠΕΙΡΑΙΩΣ. Το συντονισμό ανέλαβε ο κ. Δημήτρης Μανδαλώζης, Διευθυντής Στρατηγικής & Οργάνωσης, Αττικές Διαδρομές ΑΕ, Πρόεδρος Επιτροπής Περιβάλλοντος IRF.



Οι ομιλητές εξέφρασαν τις ενδιαφέρουσες απόψεις τους κάνοντας και μία σύντομη παρουσίαση για το πώς δραστηριοποιείται η εταιρεία τους σε θέματα της Πράσινης Ανάπτυξης. Τα συμπεράσματα που προέκυψαν είναι ότι η εταιρική ανάπτυξη είναι πλέον άμεσα συνδεδεμένη και με την ταυτόχρονη ευαισθησία και προσοχή προς το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται εξελίσσεται και αναπτύσσεται. Υπάρχουν εταιρικές δραστηριότητες όπως π.χ. παραγωγή ελαστικών αυτοκινήτων, καυσαέρια βιομηχανικών μονάδων, αυτοκινήτων ή αεροσκαφών, κλπ. που οι πολίτες / πελάτες / καταναλωτές παρακολουθούν με ολοένα και μεγαλύτερο ενδιαφέρον, συνδέοντας τις εμπορικές συναλλαγές τους και με περιβαλλοντολογικούς αντίστοιχους παράγοντες.

Οι περισσότερες πλέον επιχειρήσεις ανάλογα με τον κλάδο δραστηριοποίησής τους, εφαρμόζουν και διαδικασίες που προσφέρουν



και δείγματα της ευαισθησίας τους προς τον πελάτη τους σε ότι αφορά την ποιότητα και το σεβασμό προς το περιβάλλον. Στα πλαίσια αυτά το ΕΙΕΠ ανέδειξε ένα τομέα που για ευνόητους λόγους έχει αποκτήσει πρωτεύοντα ρόλο στη συνείδηση του πελάτη / πολίτη / καταναλωτή διαμορφώνοντας αντίστοιχα και τις εμπορικές προτιμήσεις τους.

Η βραδιά της Τελετής Έναρξης της Εβδομάδας έκλεισε με ελαφρύ μπουφέ για όλους τους παρευρισκόμενους.



CEO Breakfasts “Ρεαλιστική Αισιοδοξία στην Κρίση” - 30 Ιανουαρίου και 2 Φεβρουαρίου 2012

Στα τέσσερα (4) CEO Breakfasts που διοργανώθηκαν, τα οποία πραγματοποιήθηκαν στο gourmet εστιατόριο Καράβι του ξενοδοχείου Sofitel Athens Airport, υπήρξε μεγάλη συμμετοχή αλλά και ουσιαστική ανταλλαγή απόψεων γύρω από το κεντρικό θέμα “Ρεαλιστική Αισιοδοξία στην Κρίση”.

Οι απόψεις που αναπτύχθηκαν, εστίασαν σε όλα τα επίκαιρα θέματα που απασχολούν τα ανώτατα στελέχη του Ελληνικού Επιχειρηματι-

κού κόσμου σήμερα. Το δυσεπίλυτο πρόβλημα της Τραπεζικής και κατά συνέπεια της επιχειρηματικής ρευστότητας σε συνδυασμό με τον ανθρώπινο παράγοντα που καλείται να δράσει δημιουργικά σε ένα δυσμενές οικονομικό περιβάλλον, προσφέροντας ποιοτική εξυπηρέτηση στον πελάτη/ πολίτη/ καταναλωτή, αποτελεί και ένα από τα θέματα που επιζητούν συνεχώς υπερβάσεις στην επίλυσή τους. Ο προβληματισμός που εκφράστηκε από τους

συμμετέχοντες υπήρξε έντονος αλλά και ουσιαστικός και ταυτόχρονα δημιουργικός. Αναδείχθηκαν οι προφανείς πολύπλευρες δυσκολίες, εν τούτοις διαφάνηκε και η συγκρατημένη αισιοδοξία που μπορεί να εξαχθεί με την εφαρμογή επιχειρηματικής καινοτομίας και ευελιξίας σε περίοδο κρίσης με σκοπό να οδηγήσουν στην εταιρική επιβίωση αλλά και ανάπτυξη.



31 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2012

Athens International Airport: “Call Centre Operation Crisis Plan”



Με κύριο στόχο εδώ και 11 χρόνια την παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών το Τμήμα Υπηρεσιών Αεροσταθμού, στο οποίο υπάγεται και το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΔΑΑ, είναι η ομάδα των ανθρώπων που βρίσκεται καθημερινά σε 24ωρη βάση κοντά στον πελάτη, για να απαντήσει κάθε ερώτηση με χαμόγελο και προθυμία και να φροντίσει ότι το πέρασμά του από το αεροδρόμιο της Αθήνας θα είναι πάντα μία ευχάριστη εμπειρία.

Από την έναρξη λειτουργίας του Αερολιμένα, το 2001, έχει υπάρξει προσωπική επαφή με πάνω από 26.000.000 πελάτες (επιβάτες και επισκέπτες), στο τηλεφωνικό κέντρο, στα γραφεία πληροφοριών και κινούμενοι στους χώρους το Αεροσταθμού. Κατά τη διάρκεια του 2011, το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΔΑΑ ανταποκρίθηκε με επιτυχία σε περισσότερες από 713,000 κλήσεις, παρέχοντας υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης στο επιβατικό κοινό. Ο ρόλος του Τμήματος Υπηρεσιών Αεροσταθμού και ιδιαίτερος του Τηλεφωνικού Κέντρου του ΔΑΑ είναι πολύπλευρος και επεκτείνεται κατά πο-

λύ, όταν οι συνθήκες το απαιτήσουν, σε σχέση με την απλή παροχή πληροφοριών. Ενδεικτικά αναφέρθηκε η πολύτιμη συνδρομή στην ενημέρωση του κοινού σε περιπτώσεις δυσμενών καιρικών συνθηκών ή απεργιακών κινητοποιήσεων που επηρεάζουν το πρόγραμμα πτήσεων. Ακόμη και στα πλαίσια της αντιμετώπισης καταστάσεων ανάγκης που επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία του Αεροδρομίου, ενεργοποιείται το Κέντρο Επικοινωνίας Καταστάσεων Ανάγκης (Emergency Information Centre), εξυπηρετώντας στην ομαλή καταγραφή των στοιχείων όλων των εμπλεκόμενων σε Αεροπορικό Ατύχημα/ Δυστύχημα (επιβατών, συγγενών και φίλων). Οι υποδομές του συγκεκριμένου Κέντρου χρησιμοποιήθηκαν κατά το Αεροπορικό Δυστύχημα της Helios Airways, στις 14/08/2005.

Αποσκοπώντας στην αδιάλειπτη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου σε 24ωρη βάση και σε συνεργασία με το Τμήμα IT του ΔΑΑ, έχουν δημιουργηθεί οι κατάλληλες εναλλακτικές υποδομές, που επιτρέπουν την παροχή υψηλής στάθμης πληροφοριών ακόμη και σε περιπτώσεις επιχειρησιακών δυσλειτουργιών που οφείλονται σε απώλεια λειτουργίας νευραλγικών συστημάτων και εφαρμογών του Τηλεφωνικού Κέντρου ή του Συστήματος Πληροφοριών Πτήσεων. Για παράδειγμα, σε ανάλογες περιπτώσεις είναι δυνατή η μετάβαση της λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου από Normal σε Manual Mode, ενώ σε περίπτωση εκκένωσης της εγκατάστασης ε-



νεργοποιείται το εναλλακτικό Τηλεφωνικό Κέντρο που βρίσκεται σε ξεχωριστό χώρο μακριά από το Κτήριο του Κύριου Αεροσταθμού (Back-up Call Centre). Για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις του πολύπλευρου αντικειμένου τους (επίβλεψη της ομαλής λειτουργίας του Αεροσταθμού και παροχή πληροφοριών), οι Υπάλληλοι της Υπηρεσίας Πληροφοριών Αερολιμένα, ακολουθούν ένα ευρύ πρόγραμμα εκπαίδευσεων, προσαρμοσμένο στις ανάγκες του ρόλου κάθε μίας εκ των θέσεων, το οποίο και ολοκληρώνεται μετά την παρέλευση δύο ετών δίνοντας έμφαση στην ανθρώπινη επαφή, σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών, ασφάλειας, εκκένωσης χώρων, πρώτων βοηθειών και ψυχολογικής υποστήριξης σε καταστάσεις κρίσεων.

Η διοργάνωση ολοκληρώθηκε με την αναφορά “Πιστεύουμε απόλυτα στην επιτυχία μέσα από την ομαδική προσπάθεια, με ένα και μοναδικό στόχο: να είμαστε πάντα εκεί, κοντά στον πελάτη ακόμα και κάτω από τις πιο δύσκολες συνθήκες”.

Secret Key: “Best practices on celebrating Customer Service Week around the world”

Η Συμβουλευτική Εταιρεία SECRET KEY υλοποίησε εκπαιδευτικό Workshop με θέμα «Διεθνείς βέλτιστες πρακτικές για τον εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών». Εισηγήτρια ήταν η



Managing Partner της SECRET KEY, κα Έλενα Μητσιμπόνα, η οποία μοιράστηκε με τους συμμετέχοντες πρακτικές και ιδέες εορτασμού της Εβδομάδας Εξυπηρέτησης τόσο ενδοεταιρικά όσο και σε επίπεδο καινοτόμων ενεργειών προς τους πελάτες των οργανισμών.



Η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι ένας διεθνής θεσμός αφιερωμένος στην ανάδειξη της σημαντικότητας του κλάδου της εξυπηρέτησης πελατών και στην αναγνώριση των ανθρώπων που εργάζονται τόσο στην πρώτη γραμμή της εξυπηρέτησης όσο και στην υποστήριξη των πελατών και οι οποίοι δείχνουν υψηλό επαγγελματισμό και αγάπη γι' αυτό που κάνουν.

Στο Workshop παρουσιάστηκαν πρακτικές τόσο από την Αμερική όσο και από

την Αγγλία, τη Γερμανία, την Αυστραλία και την Αφρική.

Δόθηκαν οι βασικοί άξονες για το σχεδιασμό ιδιαίτερων ενεργειών σε επίπεδο κάθε οργανισμού για την επόμενη χρονιά και οι συμμετέχοντες εμπνεύστηκαν από την ποικιλία και το πλήθος των παραδειγμάτων, με αποτέλεσμα να σχεδιάσουν ένα πρώτο πλάνο με ιδέες και δραστηριότητες που αφορούν στην ιδιαιτερότητα του προφίλ τους.

Η διοργάνωση «Θεματικών ημερών», τα Πιστοποιητικά Εκτίμησης (στα υπόλοιπα τμήματα του οργανισμού), η εσωτερική παραγωγή χιουμοριστικών video, εσωτερικές βραβεύσεις, αγχολυτικές δραστηριότητες, χειρόγραφα σημειώματα προς τους πελάτες, πρωτότυποι τρόποι λήψης του feedback των πελατών αλλά και πολλές άλλες ιδιαίτερες δραστηριότητες κέρδισαν το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων και πυροδότησαν τη δημιουργικότητα όλων.

McKinsey & Company: “Η Ελλάδα 10 Χρόνια Μπροστά”



Οι εκδηλώσεις της ημέρας ολοκληρώθηκαν με την Παρουσίαση της εταιρείας συμβούλων επιχειρήσεων McKinsey & Company, στο κτίριο της Εθνικής Ασφαλιστικής. Με ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον θέμα με τίτλο “Η Ελλάδα 10 Χρό-

νια Μπροστά” και ομιλητή τον κο Παύλο Έξαρχο, Principal πραγματοποιήθηκε παρουσίαση μελέτης της εταιρείας. Οι παρευρισκόμενοι παρακολούθησαν με ενδιαφέρον την πρώτη μελέτη που έχει εξετάσει όλους τους κλάδους της



οικονομίας για να αναδείξει εκείνους που μπορούν να δημιουργήσουν τη μεγαλύτερη προστιθέμενη αξία και τις περισσότερες θέσεις εργασίας και να καταλήξει σε συγκεκριμένες και ποσοτικοποιημένες προτάσεις.

1 ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΥ 2012

Όμιλος Ελληνικά Χρηματιστήρια: “Οι Καινοτόμες πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών”



Η παρουσίαση πραγματοποιήθηκε από Διευθυντές του Ομίλου Ελληνικά Χρηματιστήρια και συγκεκριμένα από τον κο Ανδρέα Δασκαλάκη, Διευθυντή Λειτουργίας Αγοράς & Εξυπηρέτησης Με-

λών, την κα Γεωργία Μουρλά, Διευθύντρια Στρατηγικού Σχεδιασμού, Επικοινωνίας & Σχέσεων με Επενδυτές, τον κο Κώστα Καρανάσσιο, Διευθυντή Κεντρικού Μητρώου και τον κο Χρήστο Κουπελίδη, Διευθυντή Εξυπηρέτησης Εκδοτριών.

Παρουσιάστηκαν οι πρακτικές του Ομίλου σε ό,τι αφορά στην εξυπηρέτηση των συμμετεχόντων στην αγορά, τους οποίους εξυπηρετεί και με τους οποίους συνεργάζεται. Πιο συγκεκριμένα, μετά από μια σύντομη παρουσίαση της διάρθρωσης και του τρόπου λειτουργίας του Χρηματιστηρίου και του Ομίλου, εξετάστηκε ο τρόπος επικοινωνίας και



εξυπηρέτησης των Μελών του Χρηματιστηρίου, των επενδυτών, των εισηγμένων εταιρειών και των μετόχων της εισηγμένης εταιρείας.

G4S: “Σύστημα Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας στην Εξυπηρέτηση των Πελατών”

Η G4S με πολύ χαρά και ικανοποίηση συμμετείχε στην 4^η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών με ένα εργαστήριο - παρουσίαση που αφορούσε στην εξυπηρέτηση πελατών στα πλαίσια δραστηριοτήτων της εταιρείας. Ο κος Παναγιώτης Κοντολέων, Γενικός Διευθυντής της εταιρείας απηύθυνε χαιρετισμό και μας καλωσόρισε στις εγκαταστάσεις και στη συνέχεια το λόγο έλαβε ο κος Παναγιώτης Λαιμός, MD G4S Telematix, Operations Director, G4S Secure Solutions.

Πιο συγκεκριμένα, αναφέρθηκε η σημασία της Εξυπηρέτησης των Πελατών της G4S και η Πελατοκεντρική θεώρηση, μια από τις έξι Αξίες του Ομίλου. Παρουσιάστηκαν οι εφαρμοζόμενες Διεργασίες και Διαδικασίες Υπηρεσιών και Συστημάτων Ασφαλείας της εταιρείας και οι διαδικασίες εξυπηρέτησης των πελατών σε κάθε σημείο της λειτουργίας αυτής. Σημαντικό μέσο για την αποτελεσματικότερη και ποιοτική εξυ-



πηρέτηση των πελατών αποτελούν ο εξοπλισμός και οι υποδομές της εταιρείας, με τεχνολογία αιχμής και έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό να διαχειρίζεται τα μέσα αυτά. Παρουσιάστηκαν επίσης, οι Δείκτες Μέτρησης Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης των Πελατών της G4S, με βάση τους οποίους μετράται το επίπεδο εξυπηρέτησης και ανταπόκρισης - υποστήριξης, όπως είναι η Ανταπόκριση των Χειριστών Απόδοση στις Εισερχόμενες Κλήσεις του 24ωρου Κέντρου Λήψης Σημάτων και των Τμημάτων Τεχνικής Εξυπηρέτησης.

Τέλος, αναφέρθηκαν ποιες είναι οι προοπτικές και τα επόμενα βήματα της G4S με στόχο τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης των πελατών. Στην G4S ερευνούν συνεχώς νέους τρόπους να υποστηρίξουν τους πελάτες τους και νέους τρόπους να υποστηρίξουν καλύτερα τους πελάτες τους!

Panel Discussion: “Ηλεκτρονικό Επιχειρείν”



Μία πολύ ενδιαφέρουσα συζήτηση με θέμα το “Ηλεκτρονικό Επιχειρείν” φιλοξενήθηκε στην εταιρεία ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ με συντονιστή τον κο Γιώργο Δουκίδη, Καθηγητή στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Διευθυντή Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου - ELTRUN. Μας τίμησαν με τη συμμετοχή τους στο πάνελ, ο κος Φώτης Αντωνόπουλος, Marketing Director, Olive Shop, ο κος Παναγιώτης Γκεζεργής, e-business consultant, Be EBusiness blog, ο κος Χάρης Καρώνης, Γενικός Διευθυντής, VIVA Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες,



ο κος Φάνης Κουτουβέλης, Managing Partner, Netcube, I-kiosk και ο κος Γιάννης Μικρογιαννάκης, Διευθυντής Στρατηγικής και Καινοτομίας, Softone. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί πεδίο δράσης καινοτόμο και σχετικά καινούργιο για τα Ελληνικά Επιχειρηματικά δρώμενα. Μέσω της διοργάνωσης του επιτυχημένου πάνελ, επισημάνθηκαν όλοι εκείνοι οι παράγοντες που διαμορφώνουν σήμερα τη συγκεκριμένη αγορά στην Ελλάδα αλλά και τις διαρθρωτικές δυσκολίες που υπάρχουν με την έλλειψη συγκεκριμένου οργανωτικού

πλαίσιου από την Ελληνική πολιτεία. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τις υπάρχουσες εταιρείες στο χώρο του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν αποτελούν καινοτόμο δράση, εστιάζοντας στην κατά το δυνατό ποιοτικότερη και με ασφάλεια παροχή υπηρεσιών στον πελάτη/πολίτη μέσω διαδικτύου. Οι χρήστες / πελάτες έχουν δικαίωμα σε επαγγελματική εξυπηρέτηση απαιτώντας η ασφάλεια στη διεκπεραίωση της συναλλαγής να κατέχει κεντρικό και ουσιαστικό ρόλο στην ολοκλήρωσή της. Ταυτόχρονα, οι υπηρεσίες και συναλλαγές που προσφέρονται αναδεικνύουν τη διαχρονικά αυξημένη εμπορική βαρύτητα που έχει αποκτήσει ο τομέας του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν στην Ελλάδα, προσφέροντας εναλλακτικές εμπορικές διεξόδους σε ένα σύγχρονο επιχειρηματικό πλαίσιο με την ποιοτική εξυπηρέτηση προς τον πελάτη που αυτή συνεπάγεται.

Ηλίας Παπαϊωάννου, Επίκουρος καθηγητής στο Κολέγιο Dartmouth, επισκέπτης καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Harvard και ερευνητικός εταίρος του Κέντρου Οικονομικής Πολιτικής και Έρευνας (CEPR) “Civic Capital(ism)”

Panel Discussion: Συζήτηση - σχολιασμός της παρουσίασης Civic Capital(ism)

Στην παρουσίασή του ο κος Ηλίας Παπαϊωάννου υποστήριξε ότι ένα από τα βασικά αίτια της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα είναι η έλλειψη πολιτειακού κεφαλαίου. Πρόσφατες ερευνητικές εργασίες έχουν δείξει ότι οι ατομικές και κοινωνικές αξίες που καθορίζουν τη συνεργασία και τη συμμετοχή στα κοινά είναι απαραίτητες για πολλές πτυχές της οικονομικής ανάπτυξης, όπως το διεθνές εμπόριο, η αποτελεσματική ρύθμιση των αγορών, η έλλειψη διαφθοράς στο δημόσιο, η καλή ποιότητα των θεσμών και η επιχειρηματική δραστηριότητα. Το μέγεθος του πολιτειακού κεφαλαίου σε μια χώρα μπορεί να μετρηθεί με δείκτες όπως η εμπιστοσύνη, η δωρεά αίματος, η φοροδιαφυγή και οι μέθοδοι διδασκαλίας που χρησιμοποιούν οι γονείς στο σπίτι. Η Ελλάδα κατατάσσεται πολύ χαμηλά με βάση τους περισσότερους δείκτες. Για παράδειγμα, η εμπιστοσύνη των Ελλήνων για τους συμπατριώτες τους και τους ξένους είναι η χαμηλότερη μεταξύ όλων των χωρών της Ευρωπαϊκής ένωσης. Τα World Value Surveys δείχνουν ότι οι Έλληνες γονείς δεν θεωρούν υψηλή προτεραιότητα να διδάξουν

στα παιδιά τους τις αξίες της ανοχής και του σεβασμού. Το Ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα δεν προάγει τις ομαδικές δραστηριότητες, τη δημιουργικότητα και την καινοτομία - τα οποία συμβάλλουν στη συσσώρευση πολιτειακού κεφαλαίου. Έρευνες με βάση ερωτηματολόγια δείχνουν τέλος ότι οι Έλληνες γονείς δεν διδάσκουν στα παιδιά τους τις αξίες της εμπιστοσύνης, της επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας, οι οποίες συνδέονται με την επαγγελματική επιτυχία σε μια ανταγωνιστική οικονομία. Συνεπώς η οικονομική κρίση στην Ελλάδα είναι σε μεγάλο βαθμό κοινωνική. Υπάρχει ένας σοβαρός κίνδυνος να θρυμματιστεί πλήρως ο κοινωνικός ιστός, οδηγώντας στο χάος, τη βία και την αναρχία. Όμως, επειδή οι κοινωνίες τείνουν να συσσωρεύουν κοινωνικό κεφάλαιο μετά από κατακλυσμιαία γεγονότα, η τωρινή κρίση προσφέρει ίσως και την ευκαιρία να κτιστούν σχέσεις εμπιστοσύνης και να προαχθούν οι απαραίτητες πολιτειακές αξίες.

Στη συνέχεια ακολούθησε συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων από εξέχοντες εκπροσώπους της Ελληνικής Επιχειρη-



ματικής κοινότητας με συντονιστή τον κ. Βασίλη Τραπεζάνογλου, Σύμβουλο Διοίκησης στον Όμιλο Eurobank EFG. Το πάνελ απαρτίστηκε από τον κ. Σταύρο Ιωάννου, Γενικό Διευθυντή Εργασιών, Τεχνολογίας και Οργάνωσης Ομίλου Eurobank EFG, τον κ. Νίκο Κοτσιανά, Ιδρυτή & Διευθύνοντα Σύμβουλο APIVITA και τον κ. Στάθη Χαϊκάλη, Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο Communication Effect SA.



2 ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΥ 2012

ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ: “Πρωτοβάθμια Εξυπηρέτηση Πελατών / Ασθενών από Ιδιωτικό Φορέα Παροχής Υπηρεσιών”



Η Βιοιατρική διοργάνωσε ένα study tour με θέμα “Πρωτοβάθμια Εξυπηρέτηση Πελατών / Ασθενών από Ιδιωτικό Φορέα Παροχής Υπηρεσιών”. Ο κος Χάρης Φοντριέ, Διευθυντής Ανάπτυξης Ομίλου Βιοιατρική και ο κος Αθανάσιος Λοπατατζίδης, Σύμβουλος Διοίκησης Ομίλου ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ & Γενικός Διευθυντής FONEMED ΕΛΛΑΣ ΑΕ, εισηγητές της διοργάνωσης, έκαναν αρχικά μία σύντομη παρουσίαση του Ομίλου Εταιρειών Υγείας ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ. Στη συνέχεια, ανέλυσαν θέματα που αφορούν (α) στην εξυπηρέτηση πελατών/ασθενών και τις

γραμματείες υποδοχής και διεκπεραίωσης περιστατικών στις μονάδες ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ, (β) στη μέτρηση της αποτελεσματικότητας εξυπηρέτησης πελατών/ασθενών - Mystery Shopping και (γ) στο Ιατρικό Συντονιστικό Κέντρο εξυπηρέτησης πελατών/ασθενών ασφαλιστικών εταιρειών (FONEMED ΕΛΛΑΣ) και στην 24ωρη Γραμμή Ιατρικής Υποστήριξης, καταλήγοντας στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων τηλεφωνικής έρευνας ικανοποίησης ασφαλισμένων συνεργαζόμενων ασφαλιστικών εταιρειών. Κατόπιν, αναφέρθηκαν στις διεθνείς συνεργασίες της Βιοιατρικής (Ευρωπαϊκό Κέντρο Αναφοράς και Έρευνας της GENERAL ELECTRIC HEALTH CARE για Αξονική και Μαγνητική Τομογραφία, Πανευρωπαϊκό Εργαστήριο Αναφοράς της MAYO CLINIC USA και Ευρωπαϊκό Αυτοματοποιημένο Εργαστήριο Αναφοράς της ROCHE DIAGNOSTICS), καθώς και στις διακρίσεις της Βιοιατρικής από την έως τώρα συμμετοχή της σε διεθνή και εθνικά Προγράμματα Εξωτερικού Ποιοτικού ελέγχου (BIORAD LABORATORIES, 1η θέ-



ση μεταξύ 550 ευρωπαϊκών εργαστηρίων). Τέλος, έγινε ειδική μνεία στη βράβευση του Ομίλου ως TRUE LEADER 2010 από την ICAP Group βάσει αυστηρών οικονομοτεχνικών κριτηρίων. Η διοργάνωση ολοκληρώθηκε με την ξενάγηση στο Συντονιστικό Ιατρικό Τηλεφωνικό Κέντρο (Medical Call & Contact Centre) του Ομίλου στις εγκαταστάσεις της FONEMED ΕΛΛΑΣ.

Cyta Ελλάδος: “Τοπική Τεχνική Εξυπηρέτηση Πελατών”

Η κα Ιωάννα Καμασιά, Υπεύθυνη Ομάδας Ελέγχου Ποιότητας Εξυπηρέτησης & Καθοδήγησης μας παρουσίασε ένα σύντομο προφίλ της εταιρείας, το όραμα και την αποστολή της. Η Cyta, ο Εθνικός Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Κύπρου, με 50ετή παρουσία και εμπειρία στις τηλεπικοινωνίες και σημαντικές διεθνείς διακρίσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών του, προσφέρει σήμερα υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών για ιδιώτες και επιχειρήσεις και στην Ελλάδα μέσω της θυγατρικής του, Cyta Ελλάδος. Ξεκίνησε την εμπορική της δραστηριοποίηση στην Ελλάδα τον Οκτώβριο του 2008 και έκτοτε γνωρίζει εντυπωσιακούς ρυθμούς ανάπτυξης. Μέσω του μεγάλου ιδιόκτητου δικτύου οπτικών ινών στην Ελλάδα μήκους 2.400 χλμ., της πρωτοποριακής πλατφόρμας υπηρεσιών που διαθέτει, καθώς και των εσωτερικών εξειδικευμένων τμημάτων υποστήριξης, μπορεί να ανταποκριθεί με άνεση στις αυξημένες

και μεταβαλλόμενες ανάγκες των οικιακών Πελατών της αλλά και κάθε επιχειρήσεως, ανεξαρτήτως μεγέθους. Παρά το μικρό διάστημα δραστηριοποίησης στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών, η Cyta προσφέρει υπηρεσίες σε Αττική, Κρήτη, Δυτική και Κεντρική Μακεδονία (Νομοί Θεσσαλονίκης, Φλωρίνης, Πέλλας, Γρεβενών, Κοζάνης, Καστοριάς, Ημαθίας), στους Νομούς Πιερίας (Κατερίνη), Λάρισας (Λάρισα), Μαγνησίας (Βόλος), Φθιώτιδας (Λαμία), Αχαΐας (Πάτρα) και τα νησιά Αίγινα και Σαλαμίνα. Πρόσφατα, η Cyta επεκτάθηκε και προσφέρει τις υπηρεσίες της σε Κιλκίς, Σέρρες, Δράμα, Ξάνθη, Καβάλα, Κομοτηνή, Αλεξανδρούπολη, Κέρκυρα, Ιωάννινα, Τρίκαλα, Καρδίτσα και Χαλκίδα. Η πολύ καλή πορεία στην Ελλάδα αλλά και η ανταγωνιστικότητα της εταιρείας επιβεβαιώνεται και από τον

ιδιαίτερα υψηλό αριθμό Πελατών, ο οποίος έχει ξεπεράσει ήδη τους 247.000 και συνεχίζει να αυξάνεται καθημερινά. Η επιτυχία στην ελληνική αγορά θεωρείται αποτέλεσμα των προσεκτικών και σταθερών βημάτων ανάπτυξης αλλά και της διαφοροποιημένης τοποθέτησής της με εστίαση στον Πελάτη και με επίκεντρο τον Άνθρωπο. Μέχρι σήμερα η Cyta έχει αποδείξει ότι οι επεν-





δύσεις και οι επιχειρηματικές της κινήσεις διακρίνονται προπαντός για τη σοβαρότητα, τη σύνεση και τον προσεκτικό σχεδιασμό τους. Το νέο είναι για τη Cyta πρόκληση και οι Άνθρωποί της είναι το στήριγμα και η δύναμή της σε κάθε νέα της προσπάθεια. Όραμά της είναι να προσφέρει στον Άνθρωπο και στη κοινωνία γενικότερα τις πλέον σύγχρονες λύσεις επικοινωνίας και να αναγνωριστεί ως ο κατεξοχήν ποιοτικός πάροχος τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Αποστολή της είναι να παρέχει αξιόπιστα και ποιοτικά τηλεπικοινωνιακά προϊόντα συμβάλλοντας στη βελτίωση του τρόπου ζωής των Πελατών και

στηρίζοντας ενεργά τον εκσυγχρονισμό της Ελληνικής Πολιτείας. Στη συνέχεια ο κος Γιώργος Πότσικας, Υπεύθυνος Τοπικής Τεχνικής Εξυπηρέτησης μας ενημέρωσε για τη λειτουργία Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών (ΔΕΠ), η οποία έχει ως μοναδικό προσανατολισμό την Εξυπηρέτηση του Πελάτη στηριζόμενοι στις Αξίες της Εταιρείας, την Ελευθερία, την Πρόοδο, την Ομαδικότητα και την Εμπιστοσύνη, ενώ αντιμετωπίζουν τους συναδέλφους σαν εσωτερικούς πελάτες με τελικό στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του Πελάτη. Μέσω της άριστης εξυπηρέτησης και της ικανοποίησης του Πελάτη, επιδιώκει να μετατρέψει κάθε Πελάτη σε Πρεσβευτή. Απόδειξη του προσανατολισμού στην Ποιότητα Εξυπηρέτησης μετά την πώληση η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών απασχολεί τα 2/3 του δυναμικού της εταιρείας με στόχο να βρίσκεται συνεχώς δίπλα στον Πελάτη και στις ανάγκες του. Επίσης η εταιρεία κάνει χρήση ιδιόκτητων πόρων για την εξυπηρέτηση των Πελατών της, από τον οικιακό Πελάτη μέχρι και τη Μεγάλη Επιχείρηση. Τα Τμήματα τα οποία απαρτίζουν τη ΔΕΠ είναι: Έλεγχος Εξυ-

πηρέτησης Πελατών, Χειρισμός καταχωρημένων αιτήσεων και υποστήριξη Συνεργατών για την άμεση συλλογή των απαραίτητων δικαιολογητικών, Διακίνηση Προϊόντων και εξοπλισμού, Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών με υπερσύγχρονες υποδομές και διάσπαρτη σε τρία γεωγραφικά σημεία, Ιδιότητα καταστήματα τα οποία λειτουργούν πρωτίστως για την εξυπηρέτηση του Πελάτη, Τηλεφωνική Τεχνική Υποστήριξη η οποία λειτουργεί όλο το 24ωρο, Γραμμή Εξυπηρέτησης Συνεργατών, Γραμμή Εξυπηρέτησης Επιχειρηματικών Πελατών, Δευτεροβάθμια υποστήριξη και ενεργοποίηση βρόχων, Τεχνικοί Πεδίου σε όλα τα σημεία δραστηριοποίησης της εταιρείας με σκοπό την εξυπηρέτηση του Πελάτη στο χώρο του. Η υπογραφή της εταιρείας, “**Σας γνωρίζουμε έναν έναν, για να σας εξυπηρετούμε έναν έναν**” δεν είναι απλά ένα σλόγκαν. Είναι ολόκληρη η φιλοσοφία αποδομένη με μία φράση, η οποία αποτελεί και τον κεντρικό άξονα κάθε δραστηριότητας. Γιατί στόχος στη Cyta Ελλάδος, ήταν και είναι να βρίσκεται πάντα στο πλευρό των Πελατών της.

Panel Discussion: “Πώς επιτυγχάνεται η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού κατά τη διάρκεια της κρίσης”



Οι συμμετέχοντες στη συζήτηση που φιλοξένησε η GENIKI Bank στο χώρο του αμφιθεάτρου της, κος Παναγιώτης Αλφραγκής, HR Manager, INFOAS-SIST, κος Γιώργος Κατσουράνης, Head of Training & Development, Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, κα Ζέττα Κοτρώτσου, HR Director, Johnson & Johnson Medical, κος Γιάννης Μπούρας, HR Director, Όμιλος Σαρακάκη και κα Κατερίνα Τζίκα, Director of HR, GRANDE BRETAGNE, απάντησαν σε ερωτήματα που έθεσε ο κος Δημήτρης Παπανικητόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος Re-

sponse & Πρόεδρος Linkage και συντονιστής του πάνελ. Όπως προέκυψε από τη συζήτηση, η κρίση φαίνεται ότι επηρεάζει τις επιχειρήσεις και επομένως όταν παίρνουν αποφάσεις μείωσης κόστους αυτό αφορά πολλές φορές και το Ανθρώπινο Δυναμικό. Αυτές οι αποφάσεις που αφορούν το Ανθρώπινο Δυναμικό επιφέρουν αλλαγές σε σχέση με τον τρόπο που δουλεύαμε πιο παλιά και απαιτείται να επαναπροσδιορίσουμε πολλά θέματα. Τα ταλέντα σε κάθε επιχείρηση είναι σημαντικά και πρέπει να τα φροντίζουμε ξεχωριστά και πιθανόν με ένα διαφορετικό τρόπο. Στα πλαίσια του επαναπροσδιορισμού δημιουργείται καθημερινά η ανάγκη εκπαίδευσης σε θέματα που δεν είχαμε αντιμετωπίσει μέχρι τώρα και κυρίως της ενδυνάμωσης της μεσαίας διοικητικής βαθμίδας και ενίσχυσης του ηθικού του προσωπικού της επιχείρησης. Τέλος, συζητήθηκε πόσο έχει αλλάξει ο ρόλος του Διευθυντή HR. Έχει γίνει πιο στρατηγικός, έχει ενδυναμωθεί, έχει γίνει πιο πολύτιμος, έχει άλλη αξία...



Καλείται να βοηθήσει την Ανώτατη Διοίκηση να πάρει τις σωστές αποφάσεις, καλείται να ενισχύσει το Management Team να τις εφαρμόσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και τέλος καλείται να στηρίξει όλο το Ανθρώπινο Δυναμικό ενισχύοντάς το με ψηλό ηθικό και Ρεαλιστική Αισιοδοξία.

3 ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΥ 2012

Μεταπτυχιακοί φοιτητές Πανεπιστημίου Πειραιώς: “TQM: A continuous journey to customer satisfaction. A practical approach. Introduction to tqm”



Στις δύσκολες εποχές που διανύουμε η ποιότητα αποδεικνύεται μια πολύ σημαντική πτυχή της σύγχρονης επιχείρησης. Για το λόγο αυτό ο κος Γιώργος Δεϊρμεντζόγλου, ο κος Χαράλαμπος Λάγιος και ο κος Πέτρος Χατζηπέτρος, Μεταπτυχιακοί φοιτητές MBA-TQM, παρουσίασαν το Total Quality Management (TQM) και την εξέλιξη που αυτό

διαχρονικά είχε. Στόχος της παρουσίασης ήταν η εισαγωγή των επιχειρήσεων σε έννοιες όπως TQM & Customer Satisfaction, TQM & Innovation, καθώς και η σύνδεση πρακτικών εργαλείων της ποιότητας (Quality function deployment (QFD), Διαστάσεις ποιότητας για προϊόν και υπηρεσία) με την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη. Έμφαση δόθηκε και στη λογική της πρόληψης που όλες οι επιχειρήσεις οφείλουν να έχουν, συνδυάζοντας ποιότητα και σύγχρονη μεθοδολογία risk management μέσω του εργαλείου FMEA. Στόχος της συγκεκριμένης παρουσίασης ήταν να δώσει ένα συνολικό



πλαίσιο που κάθε επιχείρηση, συνδυάζοντας εξειδικευμένες γνώσεις για ποιότητα, θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει, έτσι ώστε αρχίζοντας από την ικανοποίηση του πελάτη να φτάσει σε υψηλά επίπεδα επιχειρηματικής επίδοσης.

Εθνική Τράπεζα: “NBG i-bank store case study”



Ο κος Γιώργος Καμέτας, ειδικός συνεργάτης στη Διεύθυνση Συναλλακτικής Τραπεζικής Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας, μας παρουσίασε το case study με θέμα “Ένα πρωτοποριακό concept store ηλεκτρονικής τραπεζικής”. Είχαμε την ιδιαίτερη χαρά να ενημερωθούμε για το μοντέρνο και πρωτοποριακό πολυχώρο ηλεκτρονικής τραπεζικής i-bank store που λειτουργεί στο εμπορικό κέντρο the Mall Athens από τις αρχές του 2011. Στην αρχή παρουσιάστηκε το σύνολο των δράσεων του i-bank. Ο διαγωνισμός “i-bank Καινοτομία & Τεχνολογία”, ο οποίος αναδεικνύει και επιβραβεύει πρωτότυπες ιδέες που θα συμβάλουν στην εξάπλωση της χρήσης νέων τεχνολογιών και την προώθηση

της καινοτομίας στην Ελλάδα και διεξάγεται σε συνεργασία με επτά Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα με μακροχρόνια εμπειρία στην έρευνα και την καινοτομία. Μία άλλη καινοτόμα δράση με επίκεντρο την ψηφιακή κοινωνική ευθύνη, είναι το “Δείξ’ τους”, με στόχο να κινητοποιηθεί η νεολαία για να μάθει/ να “δείξει” στους μεγάλους τα βασικά του



Internet και να συμβάλλει έτσι στη μείωση ψηφιακού αναλφαριθμητισμού με έμφαση στους μεγαλύτερους. Στο κυρίως μέρος της παρουσίασης δόθηκε όλη η εμπειρία υλοποίησης του i-bank store από τη στρατηγική μέχρι τον τρόπο λειτουργί-

ας. Ένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό του πολυχώρου είναι η διοργάνωση εκδηλώσεων με σκοπό τη δημιουργία ενός σημείου αναφοράς για διάχυση γνώσης, δια βίου μάθηση -επιμόρφωση και ψυχαγωγία και την προώθηση της κοινότητας καινοτομίας και επιχειρηματικότητας, ειδικά απευθυνόμενη σε νέους. Στο πρόγραμμα εκδηλώσεων συμμετέχουν γνωστοί φορείς και εταιρείες τεχνολογίας, καθώς και στελέχη του Ομίλου της Εθνικής σε ότι αφορά σεμινάρια οικονομικού περιεχομένου. Τέλος ο κος Καμέτας μας παρουσίασε τα επόμενα βήματα της εξέλιξης του i-bank store που αφορούν στην ενίσχυση του χαρακτήρα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μέσα από την ένταξη του κύκλου μαθημάτων “Δείξ’ τους”, στη μελέτη για την πιθανή επέκταση του δικτύου με τις στρατηγικές επιλογές της δημιουργίας i-bank corner σε επιλεγμένα σημεία, καθώς και στη χρήση στοιχείων του i-bank store και σε επίπεδο Ομίλου.

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία και Επιμέλεια Έκδοσης
Διοικητική Ομάδα