



Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2011

Η διαδικασία των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2011 ξεκίνησε ήδη...

Η Τελετή Έναρξης έλαβε χώρα τη Δευτέρα 4 Απριλίου με την ευγενική φιλοξενία της GENIKI Bank στο Αμφιθέατρο της τράπεζας. Κατά τη διάρκεια της βραδιάς η επιχειρηματική κοινότητα είχε τη δυνατότητα να ενημερωθεί για τη διαδικασία της φετινής διοργάνωσης, τις σημαντικές ημερομηνίες και γενικότερα να λάβει απαντήσεις σε κρίσιμα ερωτήματα για το διαγωνισμό. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών στα πλαίσια της προσπάθειας για τη διάδοση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας έλαβε την πρωτοβουλία να διοργανώσει για πρώτη φορά το 2010 στην Ελλάδα τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών εισάγοντας ένα θεσμό με σημαντική ιστορία σε πάρα πολλές χώρες σε όλο τον κόσμο. Μετά από πολύμηνη, αντικειμενική και διαφανή διαδικασία, στην οποία συμμετείχαν ως κριτές ακαδημαϊκοί δάσκαλοι και επιφανείς

εκπρόσωποι του επιχειρηματικού κόσμου, το Ινστιτούτο βράβευσε εταιρείες αλλά και διακεκριμένους επαγγελματίες από διάφορους κλάδους για εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών.

Η Τελετή Απονομής πραγματοποιήθηκε με μεγάλη επιτυχία στις 30 Ιουνίου 2010, στο Θέατρο Κολλεγίου Αθηνών, παρουσία 600 ανωτάτων στελεχών επιχειρήσεων και ακαδημαϊκών. Οι στόχοι του θεσμού είναι η προαγωγή του υγιούς ανταγωνισμού στο πεδίο της εξυπηρέτησης πελατών, η επιβράβευση και προβολή άριστων και καινοτόμων πρακτικών στην εξυπηρέτηση πελατών και η αναγνώριση ανθρώπων και οργανισμών που είναι αφοσιωμένοι στην εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών.



ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΟΡΙΣΜΟΙ
1 Επαγγελματίας της Χρονιάς-Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών	Στέλεχος που ενεργά συμμετέχει στη front line εξυπηρέτηση
2 Μάνατζερ της Χρονιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών	Manager που κυρίως διοικεί άλλους για να παρέχουν εξυπηρέτηση (έμφαση στις διοικητικές ικανότητες και στα αποτελέσματα της ομάδας που διοικεί σε σχέση με την εξυπηρέτηση πελάτη)
3 Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών	Καινούρια μέθοδος/ καινούριο προϊόν/ υπηρεσία που συμβάλλει στην εξυπηρέτηση πελάτη
4 Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών	Τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την παροχή εξυπηρέτησης πελάτη
5 Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Front Line	Τμήματα/ ομάδες, οι οποίες επικοινωνούν άμεσα με τον πελάτη (φυσική ή και τηλεφωνική, internet κλπ)
6 Ομάδα της χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Back Office	Τμήματα/ ομάδες, οι οποίες δεν επικοινωνούν άμεσα με τον πελάτη (φυσική ή και τηλεφωνική, internet κλπ) αλλά υποστηρίζουν το front line για να παρέχει αυτή την εξυπηρέτηση
7 Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς	Οργανωμένο κέντρο εξυπηρέτησης, όπου μαζικά εξυπηρετεί πελάτες
8 Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων	Διαδικασίες, συστήματα, οργάνωση για τη διαχείριση παραπόνων πελατών
9 Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών	Περιεχόμενο και συστήματα εκπαίδευσης των στελεχών που παρέχουν εξυπηρέτηση πελάτη

Στο διαγωνισμό των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2011** μπορούν να δηλώσουν συμμετοχή εταιρείες μέλη και μη μέλη του ΕΙΕΠ χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση σε πάνω από μία κατηγορία ενώ οι περσινόι νικητές μπορούν να συμμετέχουν στην ίδια κατηγορία αλλά με διαφορετικό case. Η διαδικασία της αξιολόγησης προβλέπει για κάθε κατηγορία τρεις κριτές - έναν ακαδημαϊκό, ένα ανώτατο στέλεχος και ένα ανώτερο στέλεχος από το πεδίο της εξυπηρέτησης πελατών. Την Κριτική Επιτροπή των Βραβείων, ηγείται ο Καθηγητής του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών κ. **Γιώργος Πανηγυράκης**. Επισκεφθείτε την νέα ιστοσελίδα μας www.csawards.gr αποκλειστικά για τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, δηλώστε συμμετοχή, δείτε τα ερωτηματολόγια ανά κατηγορία

και στείλτε μας τις απαντήσεις σας έως και την **Κυριακή, 8 Μαΐου 2011**.

Φέτος, η **Τελετή Απονομής** των Βραβείων θα λάβει χώρα την **Τρίτη 5 Ιουλίου** στο Θέατρο Κολλεγίου Αθηνών, όπου επιχειρήσεις και διακεκριμένοι επαγγελματίες από διάφορους κλάδους θα βραβευτούν για τις εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών. Στοχεύοντας στην επιτυχία με την οποία στέφθηκε η προηγούμενη διοργάνωση σας προσκαλούμε να συμμετέχετε στο θεσμό δηλώνοντας υποψηφιότητα σε όποια από τις εννέα κατηγορίες βράβευσης επιθυμείτε προωθώντας την ευγενή άμυλα, προβάλλοντας νεωτεριστικές πρακτικές και έτσι να αναγνωριστούν αφοσιωμένα στελέχη στην εξυπηρέτηση πελατών.

Οι 2 Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες του Μαρτίου από 2 Βραβευθείσες εταιρείες στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2010

Σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) οι εταιρείες **VODAFONE** και **ΕΥΔΑΠ**, βραβευθείσες στα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2010** με το Βραβείο για το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς και το Βραβείο GENIKI Bank για την Καλύτερη Χρήση Τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών αντίστοιχα, διοργάνωσαν με αφορμή τη διάκριση τους workshops μέσα στο μήνα Μάρτιο, τα οποία παρακολούθησαν με ενδιαφέρον συνολικά εκατόν εξήντα (160) στελέχη της εξυπηρέτησης πελατών από μεγάλες εταιρείες - μέλη του ΕΙΕΠ. Οι διοργανώσεις των σεμιναρίων αποτελούν μια πρωτοβουλία του Ε.Ι.Ε.Π., ώστε οι ηγέτες της Εξυπηρέτησης Πελατών να μοιραστούν εμπειρίες, γνώσεις και τις καλύτερες πρακτικές με όλους τους ενδιαφερόμενους-επαγγελματίες.

Vodafone: «Δημιουργώντας ένα εξαιρετικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών»

Η Vodafone την **Πέμπτη 10 Μαρτίου** φιλοξένησε στα κεντρικά της γραφεία το workshop με θέμα: «Δημιουργώντας ένα εξαιρετικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών». Στο workshop, ο Corporate Customer Operations Manager της Vodafone κος **Νίκος Αποστολόπουλος** παρουσίασε το όραμα και τη στρατηγική της εταιρείας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών. Επίσης, συζητήθηκαν οι αποφάσεις που χρειάστηκε να πάρει η Vodafone καθώς και οι δράσεις που υλοποίησε η εταιρεία ώστε να πετύχει την αναγνώριση και επιβράβευση από τους πελάτες της. Στην εκδήλωση από πλευράς Vodafone παραβρέθηκαν και συζήτησαν με το κοινό, ο Business Commercial Senior Manager κος **Διονύσης Γρηγοράτος**, ο Consumer Commercial Director κος **Νίκος Βλαχόπουλος** και ο Customer Operations Director της Vodafone κος **Dave Walton**.



ΕΥΔΑΠ: «Τεχνολογία & Εξυπηρέτηση Πελατών στην ΕΥΔΑΠ»

Την **Τρίτη 29 Μαρτίου** η ΕΥΔΑΠ μας φιλοξένησε στο Κτίριο της Διοίκησης παρουσιάζοντας το workshop με θέμα: «Τεχνολογία & Εξυπηρέτηση Πελατών στην ΕΥΔΑΠ». Η Εταιρεία, ανάμεσα σε άλλες πρωτοβουλίες, ανέλαβε και την ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων με στόχο τη βελτίωση της εταιρικής της εικόνας και την αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη. Έγινε αναφορά στην ανάλυση των

αναγκών της Εταιρείας, στην ανάπτυξη της στρατηγικής, στην υλοποίηση των νέων πληροφοριακών συστημάτων, αλλά και στην προστιθέμενη αξία για τον πελάτη από την παροχή online υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, η κα **Μαργαρίτα Γκαμαλέτσου**, Προϊσταμένη Υπηρεσίας Εταιρικών Ανακοινώσεων μας μίλησε για την Τεχνολογία & την Εξυπηρέτηση Πελατών στην ΕΥΔΑΠ: από την ιδέα στην πράξη ενώ στη



συνέχεια η κα **Στυλιανή Πολιτάκη**, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών περιέγραψε την εισαγωγή και κατάλληλη χρήση της τεχνολογίας ως εργαλείο για την ανάπτυξη της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας και κουλτούρας. Τέλος, ο κος **Ιωάννης Δόμιнос**, Διευθυντής Πληροφορικής & Τεχνολογίας μας ξενάγησε στο ανανεωμένο site και τις λειτουργίες εξυπηρέτησης πελατών.

Συνεχίζουμε και το Μάιο με μία ακόμα εκπαιδευτική δραστηριότητα από την ICAP, βραβευθείσα εταιρεία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2010



Την Πέμπτη 12 Μαΐου 2011 η ICAP Group θα παρουσιάσει το workshop με θέμα:

«Επενδύοντας στον άνθρωπο, προάγουμε την εξυπηρέτηση του Πελάτη»

Εισηγητές του σεμιναρίου θα είναι η κα Αλεξία Ορφανουδάκη, η Contact Center Director της ICAP Group και ο κος Γιώργος Πασιδής, ο Director, Training Solutions της ICAP Group.

Το workshop θα διεξαχθεί στα κεντρικά γραφεία της ICAP Group, Ελ. Βενιζέλου 2, Καλλιθέα.

Καλωσορίζουμε 3 ακόμα νέα μέλη στην οικογένεια του ΕΙΕΠ

ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ Α.Ε.

Ο Όμιλος ΕΧΑΕ, ως φορέας λειτουργίας της Ελληνικής Αγοράς μετοχών και παραγώγων, περιλαμβάνει τις εταιρείες:

- **Χρηματιστήριο Αθηνών Α.Ε. (ΧΑ)**, που διενεργεί τη διαπραγμάτευση (trading) μετοχών και παραγώγων,
- **Εταιρεία Εκκαθάρισης Συναλλαγών Χρηματιστηρίου Αθηνών Α.Ε. (ΕΤΕΚ)**, που διενεργεί την εκκαθάριση (clearing) των συναλλαγών,
- **Ελληνικά Χρηματιστήρια Α.Ε. (ΕΧΑΕ)**, τη μητρική εταιρεία του Ομίλου, που πραγματοποιεί το διακανονισμό των συναλλαγών ενώ είναι και το Αποθετήριο (registry) της Ελληνικής αγοράς και, τέλος,
- **Χρηματιστηριακό Κέντρο Θεσσαλονίκης Α.Ε. (ΧΚΘ)**, που είναι ο φορέας του Ομίλου που πραγματοποιεί την αναμετάδοση χρηματιστηριακής πληροφορίας (data vendor).

Η Ελληνικά Χρηματιστήρια Α.Ε. εισηχθη στο Χρηματιστήριο Αθηνών τον Αύγουστο του 2000 και ιδιωτικοποιήθηκε πλήρως το Σεπτέμβριο του 2003.

Ο όμιλος ΕΧΑΕ, τα τελευταία χρόνια, έχει καταφέρει να προσελκύσει σημαντικά κεφάλαια από το εξωτερικό. Σχεδόν το 50% της συνολικής κεφαλαιοποίησης της Ελληνικής χρηματιστηριακής αγοράς βρίσκεται σήμερα στα χέρια ξένων επενδυτών, οι οποίοι πραγματοποιούν κατά μέσο όρο, περίπου το 50% της

καθημερινής συναλλακτικής δραστηριότητας. Μέσω του συστήματος ΧΝΕΤ, ενός συστήματος

που σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε από τις υπηρεσίες της ΕΧΑΕ, ο Όμιλος εμπλουτίζει τις υπηρεσίες και διευρύνει τον αριθμό των προϊόντων που παρέχει στους πελάτες του, αφού χρησιμοποιώντας την υπάρχουσα τεχνολογική υποδομή προσφέρει τη δυνατότητα εισαγωγής εντολών, εκκαθάρισης και διακανονισμού στις κυριότερες αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες αγορές της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής. Ταυτόχρονα, με το μετασχηματισμό των μετασυναλλακτικών διαδικασιών της Ελληνικής αγοράς, η ΕΧΑΕ δίνει στους πελάτες της τη δυνατότητα φύλαξης αλλοδαπών τίτλων στο Ελληνικό Αποθετήριο (ΕΧΑΕ).

Στο Χρηματιστήριο Αθηνών υπάρχουν 286 εισηγμένες εταιρίες με συνολική κεφαλαιοποίηση 60.8 δις €, μέση ημερήσια αξία συναλλαγών 130 εκ. € και μέση ημερήσια συναλλακτική δραστηριότητα 41 εκ. μετοχές.

Ο κος **Λουκάς Αποστόλογλου**, Προϊστάμενος Τμήματος Εξυπηρέτησης Μελών αναλύοντας τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής της εταιρείας ως μέλος του ΕΙΕΠ δήλωσε πως



«Στον όμιλο Ελληνικά Χρηματιστήρια οι προβληματισμοί και οι επιθυμίες των πελατών μας είναι στοιχεία που μας απασχολούν πρωτίστως. Σταθερός στόχος μας είναι η εύρεση άμεσων λύσεων για την αδιάλειπτη λειτουργία των υπηρεσιών και η βελτίωση των προϊόντων μας, προς διευκόλυνση των πελατών μας. Ως σύγχρονη επιχείρηση αντιλαμβανόμαστε ότι η πρόοδος και η φήμη της εταιρείας μας είναι άμεσα συνδεδεμένη με την πελατειακή μας βάση. Γι' αυτό φροντίζουμε για την εφαρμογή/υιοθέτηση σύγχρονων μεθόδων και τεχνικών που ενισχύουν την παροχή ποιοτικής Εξυπηρέτησης στους Πελάτες. Παράλληλα η τακτική επικοινωνία μας μαζί τους για τη διεκπεραίωση των εργασιών, μας δίνει την ευκαιρία να ανιχνεύουμε τις ανησυχίες τους και αυτό εξυπηρετεί, σε συνδυασμό με τη διεύρυνση οριζόντων του πεδίου δράσης που αποτελεί πάντα στόχο μας, στο να δημιουργούμε και να διαθέτουμε στους πελάτες μας νέα προϊόντα και υπηρεσίες που αφενός καλύπτουν και εξυπηρετούν ανάγκες των ιδίων και αφετέρου δίνουν προστιθέμενη αξία στις υπηρεσίες που με τη σειρά τους προσφέρουν στην πελατειακή τους βάση. Θεωρούμε ότι η συμμετοχή μας στο δίκτυο του ΕΙΕΠ θα δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για την καλύτερη



ΟΜΙΛΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ
HELLENIC EXCHANGES GROUP

προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών μας, καθώς θα ενισχύσει την πελατοκεντρική προσέγγιση του Ομίλου μέσω των εκπαιδεύσεων, παρουσιάσεων, σεμιναρίων και γενικά των δράσεων που το ΕΙΕΠ αναλαμβάνει και οργανώνει. Για τα Ελληνικά Χρηματιστήρια Α.Ε. εξυπηρέτηση πελάτη δεν είναι μόνο η καθημερινότητα, αλλά και το παραπάνω βήμα στην εξεύρεση καινοτόμων και πρωτοπόρων λύσεων. Η αύξηση των μελών του ΕΙΕΠ και η ενεργή δράση του είναι σαφείς ενδείξεις για το ότι ο Οργανισμός, όχι απλά ενισχύει την παρουσία του στα δρώμενα, αλλά συγχρόνως παρακολουθεί, συμμετέχει και διαμορφώνει τις εξελίξεις. Αυτά τα στοιχεία αποδεικνύουν τη σημαντικότητα του έργου του και ωθούν στην προσέλκυση νέων μελών.

Προσδοκούμε στη συνέχεια και εξέλιξη της δράσης του, μιας και η εταιρεία μας, ως μέλος πλέον του ΕΙΕΠ, όχι μόνο θα συμμετέχει ενεργά αλλά και θα επωφελείται επαγωγικά από τις δραστηριότητές του. Στον όμιλο Ελληνικά Χρηματιστήρια η εξυπηρέτηση των «πελατών» μας, είναι πρωταρχικής σημασίας δραστηριότητά μας, καθώς, ειδικά στο σημερινό δύσκολο και ανταγωνιστικό περιβάλλον η εξυπηρέτηση του «πελάτη» είναι αυτό που μπορεί να κάνει τη διαφορά, να δημιουργήσει δεσμούς εμπιστοσύνης, να διασφαλίσει τη διαχρονικότητα μιας εταιρείας αλλά και να αυξήσει την αποδοτικότητά της. Για τον Όμιλο Ελληνικά Χρηματιστήρια υπάρχουν διάφορες κατηγορίες «πελατών»: Τα μέλη μας, οι εισηγμένες εταιρίες, οι θεματοφύλακες,

οι πάροχοι χρηματιστηριακής πληροφόρησης, οι επενδυτές, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Για κάθε κατηγορία υπάρχει διαφορετική οργανική ομάδα του Ομίλου, που, έχοντας την απαραίτητη πείρα και γνωρίζοντας τους κατάλληλους μηχανισμούς, φροντίζει να καλύπτει τις εξειδικευμένες ανάγκες της, αναπτύσσοντας παράλληλα σχέσεις που είναι αναγκαίες για την οικοδόμηση μιας υγιούς και ακμάζουσας επιχείρησης. Στον Όμιλο ΕΧΑΕ πιστεύουμε ότι η εξυπηρέτηση πελατών βασίζεται, τόσο στην ποιότητα της υπηρεσίας όσο και στην προσωπική προσπάθεια και δημιουργικότητα των ανθρώπων που προσφέρουν αυτή την υπηρεσία. Και αυτός είναι ένας ακόμη λόγος που επενδύουμε σημαντικά στην εταιρική κουλτούρα του Ομίλου μας».

CARGLASS S.A./ΕΡΓΟΦΙΛ Α.Ε.



ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΡΥΣΤΑΛΛΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ

Η Carglass® λειτουργεί στην Ελληνική αγορά από τον Απρίλιο του 2001. Ήταν η πρώτη εταιρία που δραστηριοποιήθηκε στο αντικείμενο της αντικατάστασης κρυστάλλων αυτοκινήτων με δικά της εταιρικά καταστήματα, συνδυαστικά με δίκτυο εξουσιοδοτημένων σημείων εξυπηρέτησης. Επίσης, η πρώτη εταιρία που έφερε στην ελληνική αγορά την επισκευή εμπρόσθιων παρμπρίζ με την αποκλειστική χρήση της τεχνολογίας Glass Medic.

Αυτή τη στιγμή διαθέτει 14 εταιρικά καταστήματα (Αιγάλεω, Αργυρούπολη, Κορωπί, Μάνδρα, Μεταμόρφωση, Νέα Σμύρνη, Πειραιάς, Χολαργός, Θεσσαλονίκη - κέντρο, Θεσσαλονίκη - Θέρμη, Χαλκίδα, Πάτρα, Λάρισα και Αγρίνιο), κινητές μονάδες, που δραστηριοποιούνται στις περιοχές λειτουργίας των εταιρικών καταστημάτων, εξουσιοδοτημένους συνεργάτες σε πανελλήνιο δίκτυο και συνεργασία με τις περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες στην Ελλάδα, αποτελώντας την πλέον αξιόπιστη λύση στη χώρα μας για οποιοδήποτε πρόβλημα και αν υπάρξει σε κρύσταλλα παντός τύπου οχημάτων.

Αναπόσπαστο κεφάλαιο της πρωτοπορίας της Carglass® είναι η επισκευή των εμπρόσθιων παρμπρίζ για χτυπήματα που δεν ξεπερνούν την διάμετρο των δυο ευρώ με γραπτή εγγύηση για την εργασία της και με πολύ μικρό κόστος. Η τεχνολογία Glass Medic που χρησιμοποιείται είναι κατοχυρωμένη πατέντα της Belron Technical (θυγατρική εταιρία της Belron), ενώ ο χρόνος εργασίας για κάθε χτύπημα δεν ξεπερνά τα 30 λεπτά.

Μία ειδική κεφαλή τοποθετείται πάνω στο χτυπημένο παρμπρίζ και απορροφά την σκόνη και την βρωμιά από το χτύπημα. Παράλληλα, διοχετεύει ρητίνη μέσα στο γυαλί γεμίζοντας το τραύμα και επαναφέροντάς το στην αρχική του κατάσταση και αντοχή.

Παρόλο που στην Carglass δίνεται πάντοτε προτεραιότητα στην επισκευή, ωστόσο ορισμένες φορές ο τύπος, το μέγεθος & η θέση της ζημιάς μπορεί να επιβάλει την αντικατάσταση του κρυστάλλου. Και σε αυτή τη περίπτωση η χρήση υπερσύγχρονης τεχνολογίας, οι κόλλες άριστης ποιότητας και αντοχής και το εξειδικευμένο προσωπικό συντελούν στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης της εργασίας με εγγυημένο ποιοτικό αποτέλεσμα.

Η Carglass χρησιμοποιεί γνήσια κρύσταλλα (OEM) που εισάγει από τα πιο γνωστά εργοστάσια κατασκευής κρυστάλλων που προμηθεύουν τις μεγαλύτερες αυτοκινητοβιομηχανίες. Οι εργασίες της συνοδεύονται από γραπτή ισόβια εγγύηση.

Αδιαπραγμάτευτη φιλοσοφία της Carglass είναι η απόλυτη ικανοποίηση και ευχαρίστηση του πελάτη. Στο πλαίσιο αυτό, πέραν της άρτιας εξυπηρέτησης και άριστης ποιότητας των εργασιών και υλικών της, προσφέρει 24ώρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση (801 11 36 136 & 210-5311409) καθώς και μια πρωτοποριακή ιστοσελίδα (www.carglass.gr) την οποία μπορεί κάποιος να επισκεφτεί και να ενημερωθεί αναλυτικά για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Carglass αλλά και να κλείσει πολύ εύκολα online το ραντεβού του.

XEROX HELLAS A.E.E.



Η XEROX HELLAS από το έτος ίδρυσής της το 1972, οδηγεί την Ελληνική αγορά στους δρόμους της τεχνολογικής εξέλιξης με πρωτοποριακά προϊόντα, λύσεις, υπηρεσίες και σύγχρονους τρόπους ποιοτικού Management. Δραστηριοποιείται στον ευρύτερο κλάδο της πληροφορικής. Διαθέτει την πιο ολοκληρωμένη και καινοτόμο μηχανημάτων και λογισμικών για τη διαχείριση και παραγωγή εγγράφων, καθώς και ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες, ψηφιοποίηση εγγράφων, διαχείριση περιεχομένου και υπηρεσίες outsourcing.

Ανθρώπινο δυναμικό

Απασχολούμε σήμερα 135 υπαλλήλους και, μαζί με το δυναμικό των επίσημων αντιπροσώπων μας, συνιστούμε μια ομάδα 350 εργαζομένων, εκπαιδευμένων σε όλους τους τομείς προϊόντων, υπηρεσιών και διοίκησης. Όλοι αφοσιωμένοι στην εξυπηρέτηση των πελατών -την απόλυτη προτεραιότητά μας-, διαθέτοντας την τεχνογνωσία και την απαραίτητη σε βάθος γνώση των ιδιαίτερων αναγκών κάθε κλάδου της αγοράς.

Δίκτυο Πωλήσεων

Διαθέτουμε εκτεταμένο δίκτυο πωλήσεων και τεχνικής εξυπηρέτησης που καλύπτει όλη την Ελλάδα μέσω 25 επίσημων αντιπροσώπων και πολλών μεταπωλητών.

Τεχνική εξυπηρέτηση

Η Xerox διαθέτει το πληρέστερο δίκτυο τεχνικής Υποστήριξης που εκτείνεται σε όλη την Ελλάδα. Γρήγορη, έγκαιρη και ολοκληρωμένη τεχνική κάλυψη. Πάνω από 85 άρτια εκπαιδευμένοι τεχνικοί και αναλυτές συστημάτων, μαζί με το Help Line μας, είναι διαρκώς διαθέσιμοι για την τεχνική υποστήριξη των πελατών μας.

Τεχνολογία

Σήμερα η Xerox έχει μια ευρεία γκάμα μηχανημάτων, λογισμικών και ολοκληρωμένων λύσεων, μοναδικής καινοτομίας, που βοηθούν τη διαχείριση των εγγράφων σε κάθε κομμάτι της επιχειρηματικής ζωής. Από την απλή εκτύπωση μέχρι τα πλέον εξελιγμένα συστήματα έκδοσης και δικτύωσης. Από το μικρό γραφείο έως τις μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Για το περιβάλλον του γραφείου

Η μεγάλη σειρά εξελιγμένων μηχανημάτων γραφείου μας επιτρέπει, πάντα σε συνεργασία με τους πελάτες μας, να προτείνουμε την καταλληλότερη λύση, για κάθε επιχείρηση, μικρή ή μεγάλη.

Για το περιβάλλον μεγάλης παραγωγής

Από τις αρχές της 10ετίας του '90, η Xerox πρωτοπορεί στον τομέα των ψηφιακών συστημάτων εκτύπωσης για τα παραγωγικά περιβάλλοντα. Χάρη στην τεχνολογία της Xerox, τα όρια στις δυνατότητες εκτύπωσης έχουν εκμηδενιστεί. Από την εκτύπωση ενός ή χιλιάδων Βιβλίων, έως την προσωποποίηση των εντύπων Marketing και λογαριασμών, οι επιχειρήσεις μπορούν να καλύψουν κάθε ανάγκη, όσο μικρή ή μεγάλη κι αν είναι.

Υπηρεσίες Global Document Outsourcing (GDO)

Μια από τις τρεις κύριες επιχειρησιακές μονάδες της Xerox, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες, ψηφιοποίηση εγγράφων, διαχείριση περιεχομένου των παραγόμενων εγγράφων και υπηρεσίες outsourcing. Στοχεύοντας στην αύξηση της παραγωγικότητας και τη μείωση του κόστους, παρέχουμε υπηρεσίες

που καλύπτουν όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής των εγγράφων όπως π.χ. Enterprise Print Services (EPS) και Communication & Business Process Outsourcing (C&BPO).

Xerox και Περιβάλλον

Θεωρώντας τη μέριμνα για το περιβάλλον ως μια από τις θεμελιώδεις αρχές της, η XEROX αντιμετωπίζει κάθε πτυχή των δραστηριοτήτων της με υπεύθυνο τρόπο, ώστε να συμβάλει στην προστασία του περιβάλλοντος. Αποτελεί δέσμευση της Xerox να σχεδιάζει, να παράγει, να διανέμει και να προωθεί προϊόντα και υπηρεσίες φιλικές προς τους χρήστες και το περιβάλλον. Όλα τα εργοστάσια κατασκευής μηχανών, ανταλλακτικών και αναλωσίμων της Xerox είναι πιστοποιημένα με το πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης EMS_ISO 14000, ενώ όλα τα προϊόντα της είναι 100% συμβατά με την οδηγία RoHS.

Από το 1969 η Xerox έχει αφιερώσει πόρους στην έρευνα για την ανάπτυξη φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και τεχνολογιών. Αλλά και στην εσωτερική της λειτουργία, η Xerox Hellas εφαρμόζει οικολογικές πολιτικές, μεταξύ των οποίων: Χρησιμοποιεί ανακυκλωμένο χαρτί σε όλες τις εσωτερικές εκτυπώσεις, συνεργάζεται για την ανακύκλωση του χαρτιού που χρησιμοποιεί σε όλες τις εγκαταστάσεις της με γνωστή εταιρία ανακύκλωσης, όλα τα μηχανήματά μας στις εγκαταστάσεις μας εκτυπώνουν σταθερά αυτόματα σε διπλή όψη, και όταν δεν εκτυπώνουν «πέφτουν» άμεσα σε κατάσταση εξοικονόμησης ενέργειας, κοκ.

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος
Επιμέλεια Έκδοσης

boussias | communications