

#csawardsgr2020
#proudtoserve



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΥΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2020

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΕΛΕΤΗΣ ΑΠΟΝΟΜΗΣ

XVI
VIRTUAL
EDITION





Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) προωθεί τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη διάχυση γνώσης και εμπειρίας όσον αφορά στην εξυπηρέτηση πελατών στην Ελληνική αγορά.

ΙΔΡΥΘΗΚΕ ΤΟ 2004

ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

124 ΜΕΛΗ



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2020

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι ο πλέον καταξιωμένος θεσμός της αγοράς, ο οποίος επιβραβεύει και προβάλλει σε ετήσια βάση καινοτόμες πρακτικές, που υιοθετούνται με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

XI
ΧΡΟΝΙΑ



Καλωσόρισμα από τον Πρόεδρο του ΕΙΕΠ

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 124 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.

Εκ μέρους του ΕΙΕΠ σας καλωσορίζω στη σημερινή digital Τελετή & σας εύχομαι να την απολαύσετε.

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.

Μήνυμα Οργανωτικής Επιτροπής / Επικεφαλής των Κριτών

Αγαπητοί φίλοι,

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), στο πλαίσιο του οράματός του για τη διάδοση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην Ελληνική αγορά, διοργάνωσε για ενδέκατη φορά τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.

11 χρόνια μετά την πρώτη πετυχημένη διοργάνωση, βρισκόμαστε όλοι εδώ σε μια δύσκολη περίοδο για όλους, που επέφερε πολλές αλλαγές στον τρόπο που σκεφτόμαστε και βλέπουμε τα πράγματα, για να τιμήσουμε και να επιβραβεύσουμε όλους εκείνους που είναι αφοσιωμένοι στην εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών και να προβάλουμε τις άριστες και καινοτόμες πρακτικές που ακολουθούν εταιρείες και οργανισμοί στην Ελλάδα.

Κατ' αντιστοιχία με τις πρακτικές που εφαρμόζονται σε άλλες τριάντα χώρες, τα «Εθνικά Βραβεία» σχεδιάστηκαν έτσι, ώστε να εξασφαλίζεται η διαφάνεια και η αντικειμενικότητα της αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων. Θεωρούμε ότι αποτελούν παράλληλα εξαιρετική ευκαιρία για εταιρείες όλων των κλάδων να συγκριθούν μεταξύ τους και να αναδείξουν εξαιρετικές πρακτικές και προσπάθειες στην εξυπηρέτηση πελατών.

Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών συμμετείχαν τόσο εταιρείες μέλη όσο και εταιρείες μη μέλη του Ινστιτούτου. Οι κριτικές επιτροπές συγκροτήθηκαν από επιφανείς ακαδημαϊκούς και στελέχη επιχειρήσεων, που εργάστηκαν εθελοντικά, αμερόληπτα και με έκδηλο ενθουσιασμό καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης και τους αξίζει ένα μεγάλο



χειροκρότημα από όλους.

Φέτος οι συμμετοχές ξεπέρασαν κάθε προσδοκία, ενισχύοντας επιπλέον το αίσθημα της ευγενούς άμιλλας και οδηγώντας στην πρόοδο και την εξέλιξη του θεσμού.

Ελπίζουμε και προσβλέπουμε ότι τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών θα συνεχίσουν την επιτυχημένη πορεία τους και θα αποτελούν ένα σημαντικό γεγονός για την ελληνική επιχειρηματικότητα το κύρος του οποίου και η αναγνώριση θα αυξάνεται χρόνο με το χρόνο.

Σας ευχαριστούμε που είστε μαζί μας για να γιορτάσουμε αυτό το σπουδαίο γεγονός και να βραβεύσουμε τους 3 καλύτερους ανά κατηγορία!

Γιώργος Σιώμκος Chief Judge,

Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας
Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη
(Best Customer Service Training)

Χορηγός Κατηγορίας:



ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Η Αττική Οδός είναι ένας από τους μεγαλύτερους περιφερειακούς αστικούς αυτοκινητόδρομους στην Ευρώπη και αποτέλεσε κατασκευαστικό και λειτουργικό πρότυπο για μεταγενέστερα οδικά έργα στην Ελλάδα. Επί 18 χρόνια, η «Αττική Οδός Α.Ε.» και η εταιρεία Λειτουργίας και Συντήρησης, «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», παρέχουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και εφαρμόζουν υπεύθυνες πρακτικές σε όλους τους τομείς της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Αττική Οδός: μία κοινή πορεία, πολλές συναρπαστικές διαδρομές

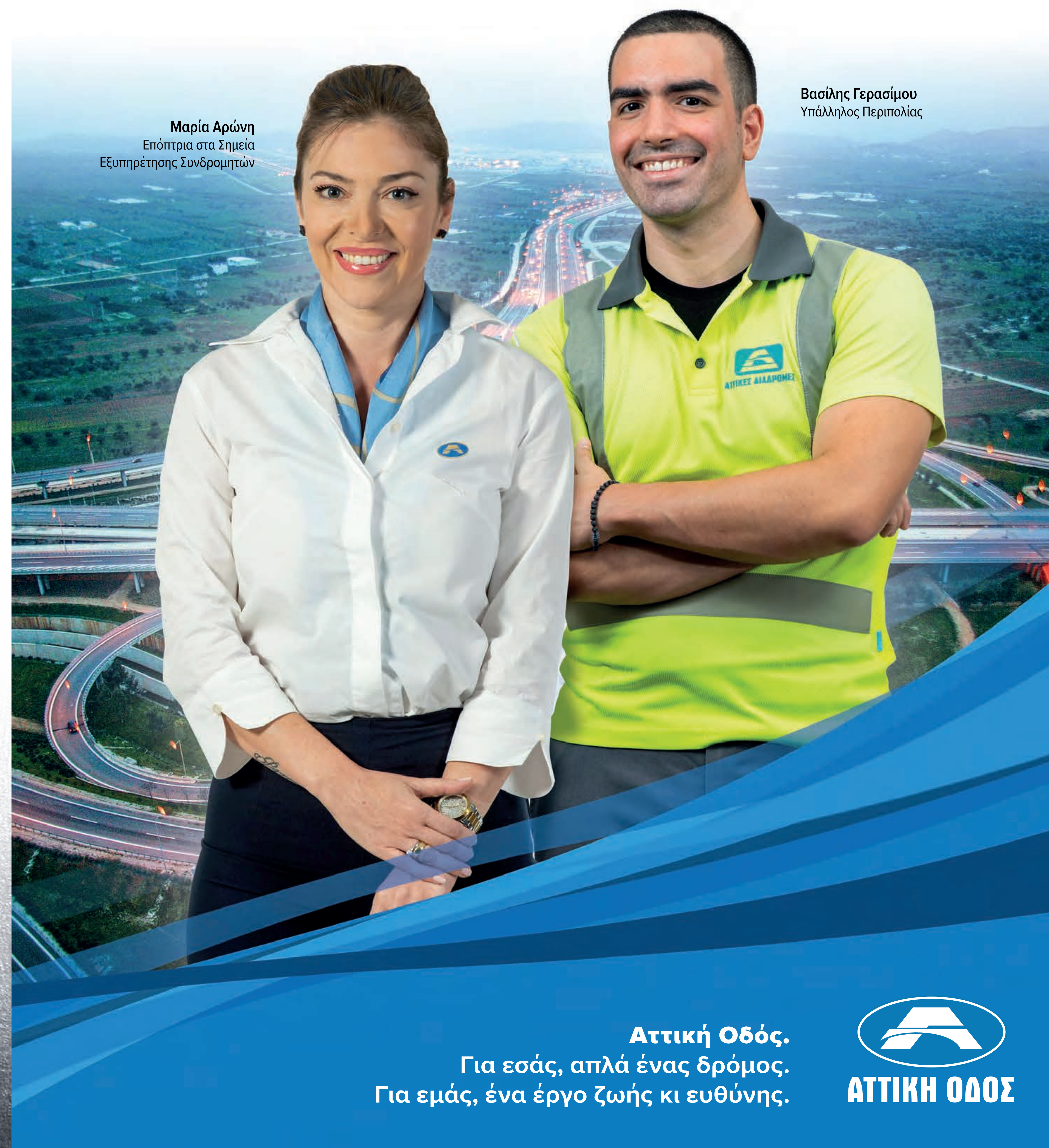
Πορευόμαστε μαζί στον αυτοκινητόδρομο που κατέχει κορυφαία θέση στην εξυπηρέτηση και την οδική ασφάλεια.

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.





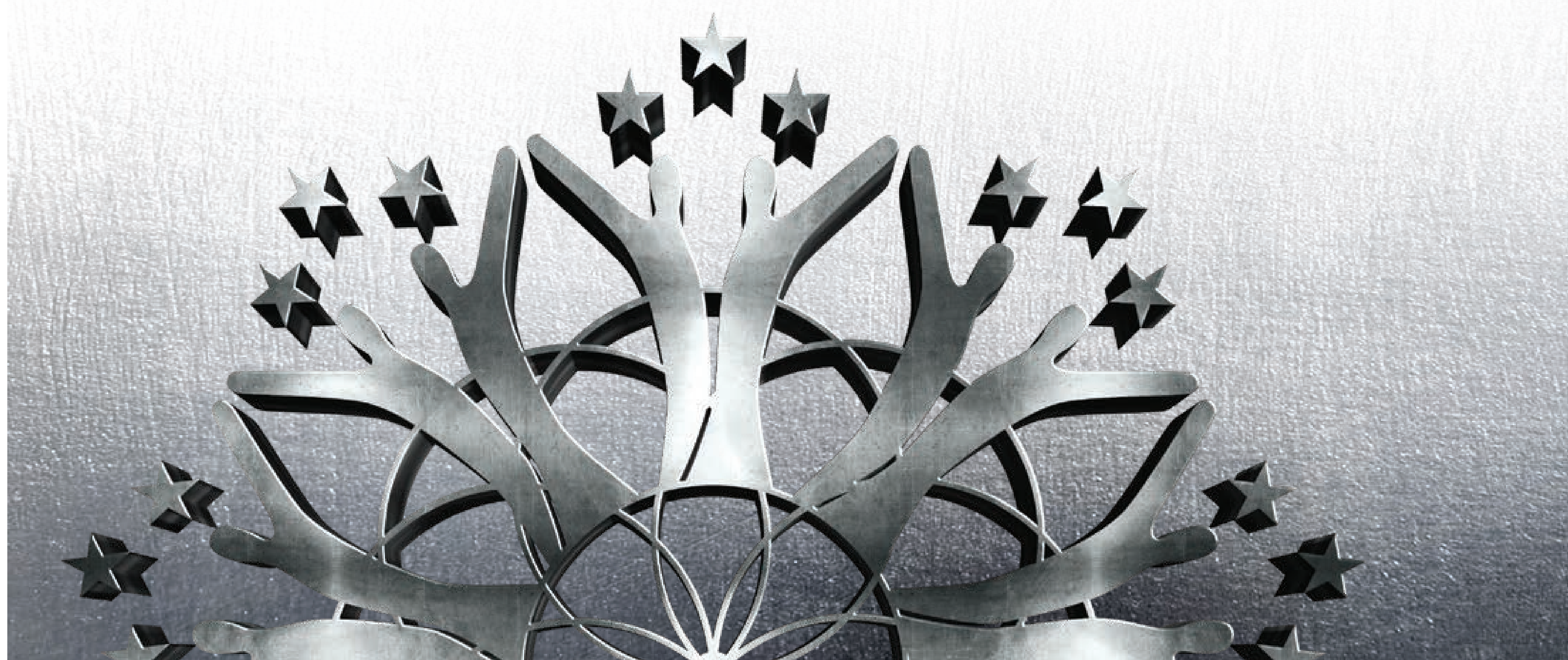
Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη
(Best Use of Innovation in Customer Service)

Χορηγός Κατηγορίας:

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company

Η Eurolife FFH, μέλος της Fairfax Financial Holdings Ltd., σχεδιάζει, διαθέτει και προωθεί ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν όλες τις ανάγκες του σύγχρονου ανθρώπου. Επιτυγχάνει σταθερά ισχυρή κερδοφορία και διαθέτει υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια που υπερκαλύπτει τις ευρωπαϊκές εποπτικές απαιτήσεις, ώστε να εκπληρώνει άμεσα τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει για τους ασφαλισμένους της.



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



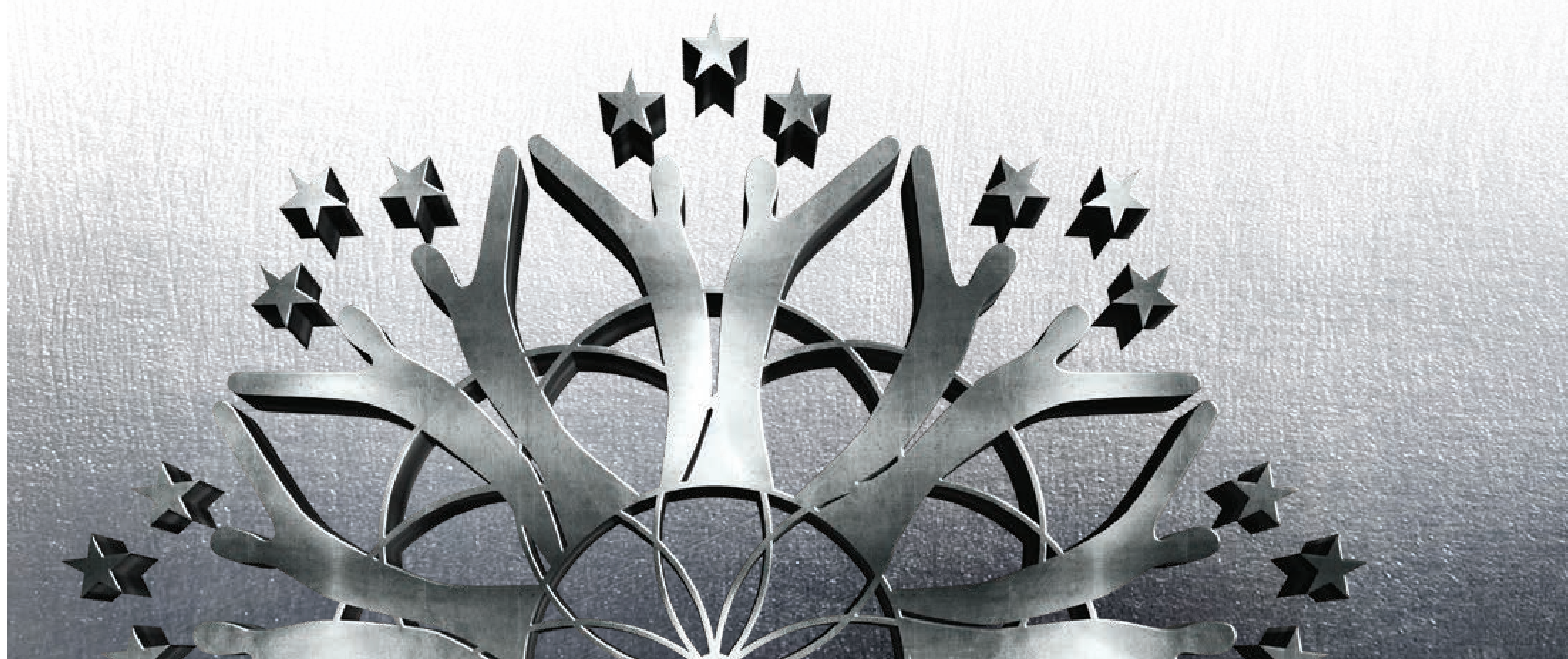
ΒΡΑΒΕΙΟ

Ακούγοντας τη Φωνή του Πελάτη
(Voice of the Customer)

Χορηγός Κατηγορίας:

novibet

Η Novibet, ο κορυφαίος πάροχος διαδικτυακών τυχερών παιγνίων, προσφέρει από το 2010 την καλύτερη εμπειρία διασκέδασης στα μέλη της στην Ελλάδα και παγκοσμίως. Η απaráμιλλη εμπειρία διαδικτυακού παιχνιδιού της Novibet βασίζεται στην πελατοκεντρική προσέγγιση, ενώ ως ένας καινοτόμος και ευπροσάρμοστος πάροχος, διαμορφώνει, συνεχώς, νέες τάσεις στον τομέα της Online ψυχαγωγίας.



ΚΟΡΥΦΑΙΑ
ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΑΚΡΙΣΗ

EGR OPERATOR
AWARDS 2020

EGR OPERATOR
VIRTUAL AWARDS 2020

Είμαστε υπερήφανοι
για τη Δημιουργία
του **Καλύτερου**
Προϊόντος Διεθνώς



Best
In-House
Product

novibet

21+ | ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΡΥΘΜΙΣΤΗΣ: UKGC
ΡΥΘΜΙΣΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:
ΕΕΕΠ | 2109237777 | ΠΑΙΞΕ ΥΠΕΥΘΥΝΑ

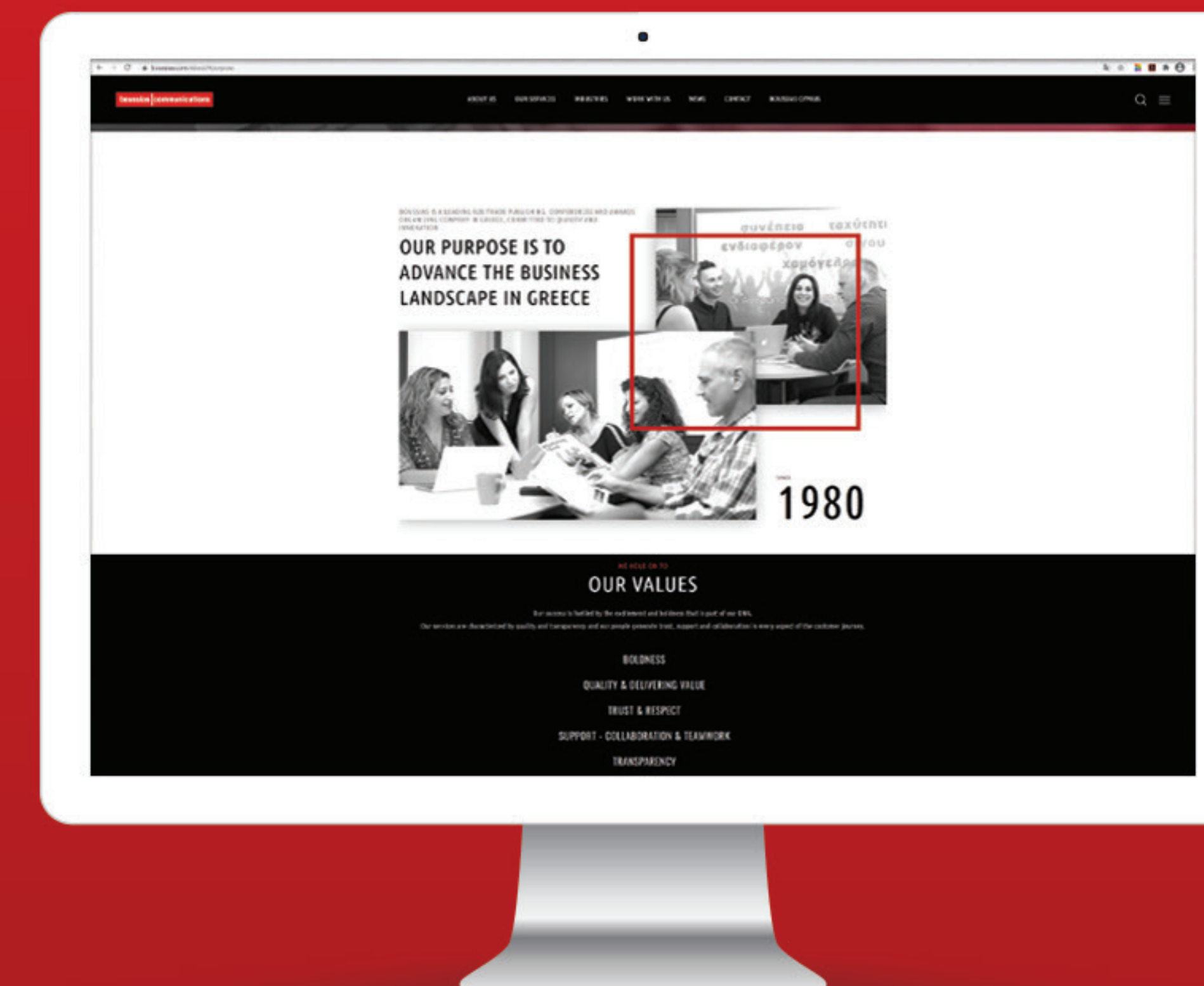
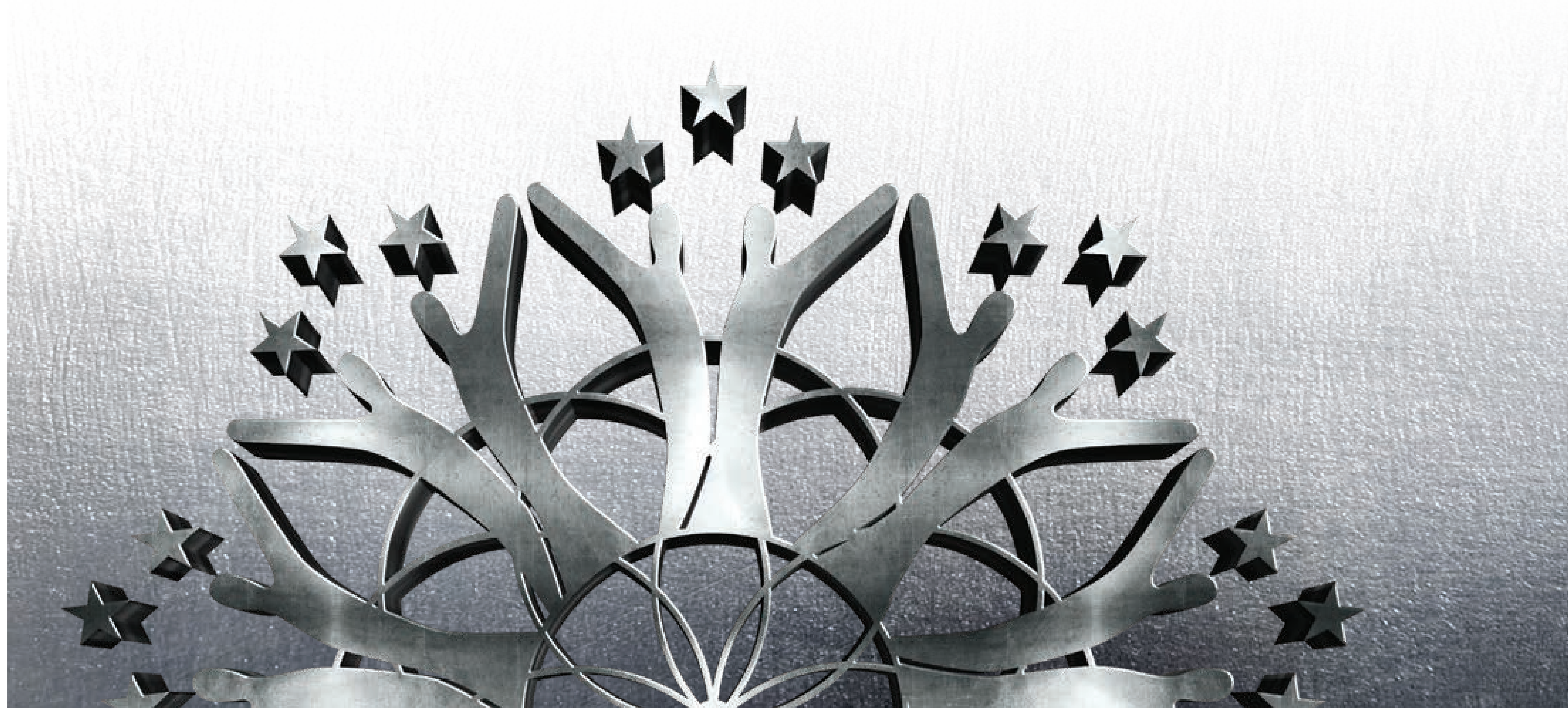


Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (Best Omni-Channel Customer Experience)

Χορηγός Κατηγορίας:

boussias | communications

Η Boussias Communications είναι η κορυφαία B2B εταιρεία επιχειρηματικής επικοινωνίας, με 40 χρόνια παρουσίας και τη μεγαλύτερη αποδοχή στην ελληνική αγορά. Δραστηριοποιείται σε περισσότερους από 10 δυναμικούς κλάδους σε Ελλάδα και Κύπρο στους τομείς των εκδόσεων, διοργάνωσης συνεδρίων και επιχειρηματικών βραβείων. Εξοπλισμένη με ταλαντούχο ανθρώπινο δυναμικό και μοναδική τεχνογνωσία έχει ως όραμά της να αναπτυχθεί η επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα μέσω της ποιότητας και της καινοτομίας.



Boussias Communications

Η Boussias Communications είναι η κορυφαία B2B εταιρεία επιχειρηματικής επικοινωνίας, με 40 χρόνια παρουσίας και τη μεγαλύτερη αποδοχή στην ελληνική αγορά. Δραστηριοποιείται σε περισσότερους από 10 δυναμικούς κλάδους σε Ελλάδα και Κύπρο στους τομείς των εκδόσεων, διοργάνωσης συνεδρίων και επιχειρηματικών βραβείων.

boussias | communications



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

Χορηγός Κατηγορίας:



Ο ΟΠΑΠ είναι η κορυφαία εταιρεία τυχερών παιγνίων στην Ελλάδα και από τις πλέον καταξιωμένες του κλάδου της διεθνώς. Όραμα του ΟΠΑΠ είναι να καθιερωθεί ως εταιρεία ψυχαγωγίας και τυχερών παιγνίων παγκοσμίου επιπέδου. Επιπλέον, η εταιρεία στηρίζει έμπρακτα την ελληνική κοινωνία, μέσω ενός εκτενούς προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας, που εστιάζει στην Υγεία, τον Αθλητισμό και την Απασχόληση.

**ΠΑΙΖΕΙΣ
ΓΙΑ ΤΗ ΧΑΡΑ
ΤΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ**



**ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΤΟ ΕΛΕΓΧΕΙΣ ΕΣΥ
ΚΑΙ Ο ΟΠΑΠ ΣΕ ΒΟΗΘΑΕΙ ΝΑ ΜΑΘΕΙΣ ΠΩΣ.**

Μάθε περισσότερα
στο responsiblegaming.gr

ΑΡΜΟΛΙΟΣ ΡΥΘΜΙΣΤΗΣ ΕΕΕΠ. Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΜΟΝΟ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΑΝΩ ΤΩΝ 18 ΕΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΙΓΕΙΟ ΠΑΙΓΝΙΟ ΚΑΙ ΣΕ ΑΝΩ ΤΩΝ 21 ΕΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΑΙΓΝΙΟ ΚΑΙ ΤΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ PLAY. Η ΣΥΧΝΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΝΕΧΕΙ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ ΕΘΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ. ΓΡΑΜΜΗ ΣΤΗΡΙΞΗΣ 1114. ΤΑ ΠΑΙΓΝΙΑ ΔΙΕΞΑΓΟΝΤΑΙ ΒΑΣΕΙ ΑΡΧΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ.



**ΕΔΩ ΠΑΙΖΟΥΜΕ
ΥΠΕΥΘΥΝΑ**



ΒΡΑΒΕΙΟ

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών
(Customer Experience team of the year)

Χορηγός Κατηγορίας:



Eurobank

Ο Όμιλος Eurobank είναι ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός οργανισμός με παρουσία σε έξι χώρες με συνολικό δίκτυο 652 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στην Ελλάδα, η Eurobank δραστηριοποιείται με ευρύ δίκτυο λιανικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά κανάλια. Η φιλοσοφία της Eurobank εστιάζει στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες της, δίνοντας έμφαση στις εξειδικευμένες και διαφορετικές ανάγκες τους.

Βραβείο Καλύτερης Ψηφιακής Τράπεζας στην Ελλάδα

Η ψηφιακή κουλτούρα
είναι στο DNA μας.



Δημιουργούμε συνεχώς
καινοτόμα ψηφιακά
προϊόντα και υπηρεσίες,
κάνοντας πράξη το όραμά
μας για έναν ολοκληρωμένο
ψηφιακό μετασχηματισμό.

**προτεραιότητα σε νέες
δυνατότητες και
λύσεις για κάθε σου
ανάγκη**

**προτεραιότητα
σε εσένα**

eurobank.gr



Eurobank



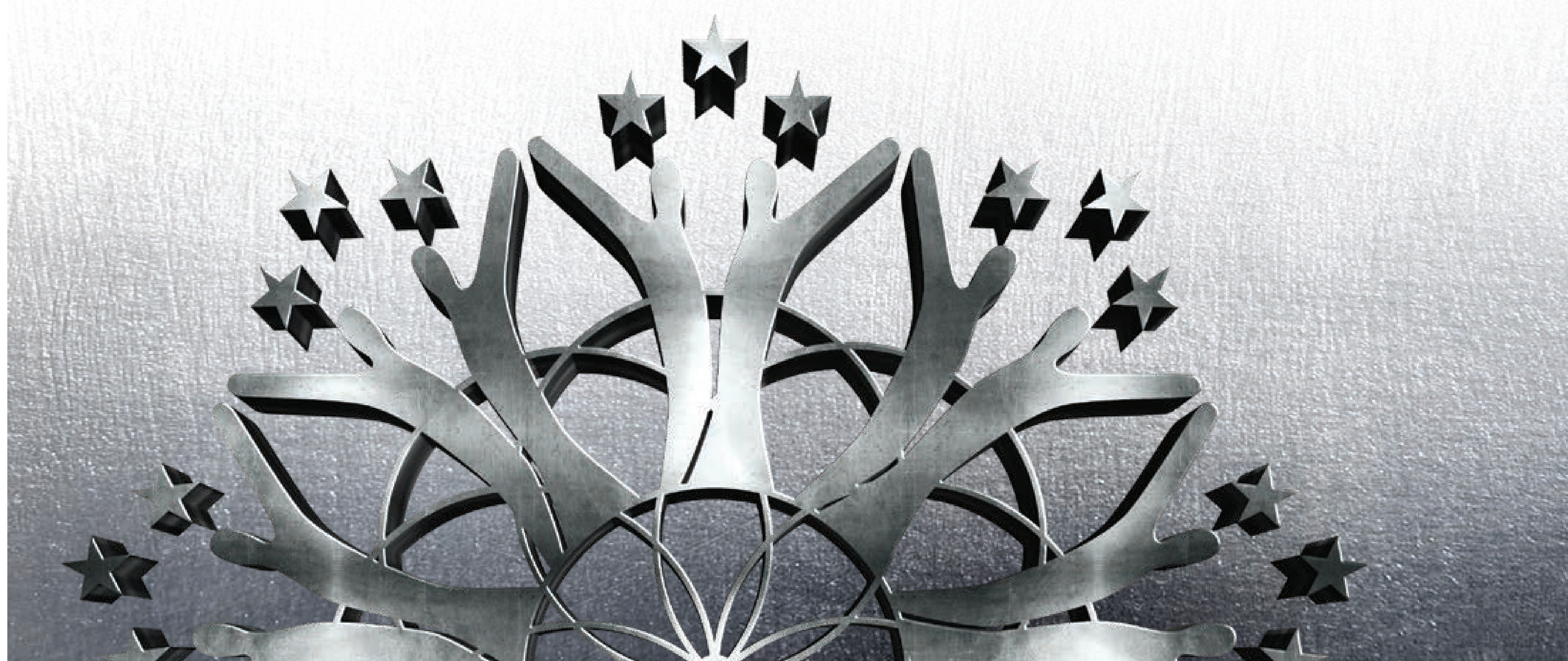
ΒΡΑΒΕΙΟ

Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών
(Customer Experience organisation of the year)

Χορηγός Κατηγορίας:



Η Vodafone Ελλάδας είναι μέλος του Ομίλου Vodafone, ενός από τους μεγαλύτερους ομίλους τηλεπικοινωνιών στον κόσμο, και λειτουργεί ως καταλύτης στην αγορά. Με μοναδική τεχνογνωσία και ταλαντούχο ανθρώπινο δυναμικό, η Vodafone επενδύει στις πιο σύγχρονες και ανθεκτικές στο μέλλον ψηφιακές υποδομές, στηρίζει με αξιοπιστία τις ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων και συμβάλλει ενεργά στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη στη χώρα.



WUNDERMAN
THOMPSON

καθηγητές
γυναίκες
φίλοι
νέοι
πρόσφυγες
γονείς
όλοι
κορίτσια
μαθητές.
ηλικιωμένοι
επαγγελματίες
γιατροί
καθηγητές
γυναίκες
φίλοι
νέοι
πρόσφυγες
γονείς
κορίτσια
ηλικιωμένοι
επαγγελματίες
γιατροί
καθηγητές

Με το Generation Next
μαθητές σε όλη την
Ελλάδα πειραματίζονται
με τις νέες τεχνολογίες
και αναπτύσσουν
ιδέες & εφαρμογές
για το κοινό καλό.

generationnext.vodafone.gr

Connecting for Good.



Ίδρυμα
Vodafone



ΒΡΑΒΕΙΟ

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της χρονιάς
(Contact Center of the year)

Χορηγός Κατηγορίας:

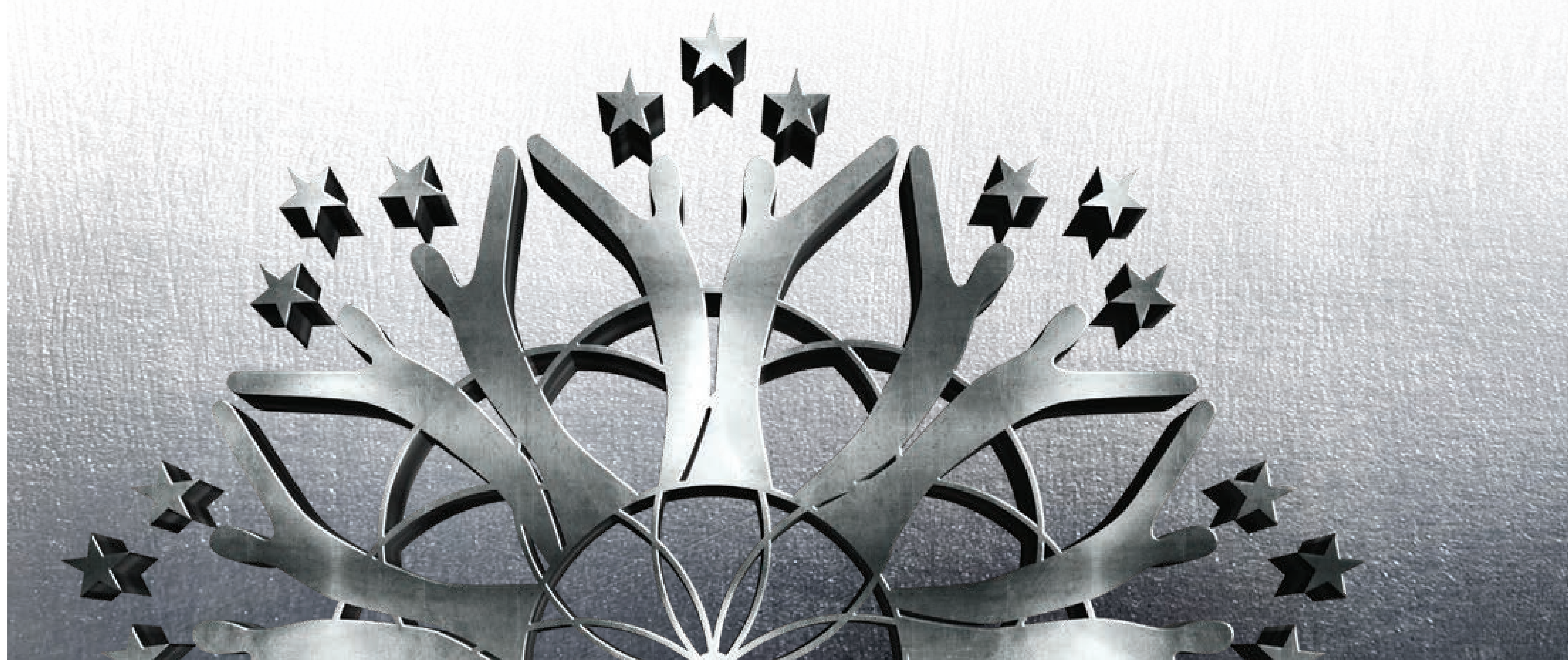


ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

#prostokalytero

Η Παπαστράτος, θυγατρική εταιρεία της Philip Morris International (PMI), κατέχει ηγετική θέση στην παραγωγή και εμπορία προϊόντων καπνού στην Ελλάδα για εννέα δεκαετίες. Πριν από κάποια χρόνια, αναγνώρισε το πρόβλημα του προϊόντος της και μετασχηματίζεται #prostokalytero με όχημα την επιστήμη και την τεχνολογία. Εστιάζει πια σε εναλλακτικά, smoke free προϊόντα για τους ενήλικους καπνιστές με όραμά της μια κοινωνία χωρίς τσιγάρο.



ΕΡΓΑ ΖΟ ΜΑ ΣΤΕ

// #prostokalytero

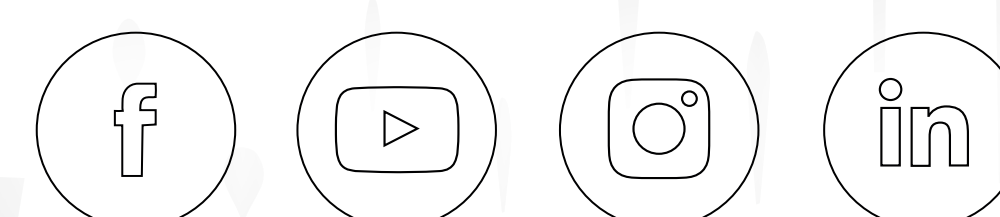
4 χρόνια δίπλα σου σε κάθε στιγμή

4 χρόνια τώρα, με σύμμαχό μας την επιστήμη και την τεχνολογία, εργαζόμαστε συνεχώς **#prostokalytero** έχοντας στο επίκεντρο τον καταναλωτή.

600 | Care Experts

96% | των καταναλωτών δηλώνουν ότι είναι ευχαριστημένοι

98% | επιτυχία επίλυσης προβλημάτων



Μάθε περισσότερα
www.papastratosmazi.gr



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

#prostokalytero



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

Χορηγός Κατηγορίας:



Είμαστε μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες Gametech εταιρείες στην Ευρώπη. Με έμφαση στην τεχνολογία και τον άνθρωπο, στόχος μας είναι να βελτιώνουμε διαρκώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας για να προσφέρουμε την καλύτερη εμπειρία σε αυτούς που μας εμπιστεύονται για την ψυχαγωγία τους. Σήμερα δραστηριοποιούμαστε σε 6 χώρες: σε Ελλάδα και Κύπρο με το brand Stoiximan και σε Γερμανία, Ρουμανία, Πορτογαλία και Βραζιλία με το διεθνές brand Betano.



ΤΟΝ ΠΙΟ ΜΕΓΑΛΟ ΑΓΩΝΑ ΤΟΝ ΚΕΡΔΙΖΟΥΜΕ ΟΛΟΙ ΜΑΖΙ.
ΣΑΝ ΜΙΑ ΟΜΑΔΑ.

#miaomada





ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο
(Best Outsourcing Partnership)

Χορηγός Κατηγορίας:



Με κεντρικό μήνυμα «ένας κόσμος, καλύτερος για όλους», η COSMOTE αποτελεί την ενιαία εμπορική μάρκα για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου ΟΤΕ. Αποστολή της, είναι να φέρει τις δυνατότητες της τεχνολογίας σε όλους, ώστε να μπορεί ο καθένας να αξιοποιεί πλήρως τις ευκαιρίες του σήμερα και παράλληλα να χτίζει ένα καλύτερο αύριο.

Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα. Είναι ο μεγαλύτερος επενδυτής σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, αφού μόνο την περασμένη δεκαετία, οι επενδύσεις έφτασαν τα €4,7 δισ. Επιπλέον, υλοποιεί επενδύσεις ύψους €2 δισ. για την επόμενη τετραετία, για να προσφέρει ακόμα υψηλότερες ταχύτητες και μεγαλύτερη κάλυψη στο σταθερό και το κινητό. Το μέγεθος, η τεχνογνωσία και η εμπειρία του Ομίλου ΟΤΕ αποτελούν εγγύηση για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών υπό την ενιαία εμπορική ονομασία COSMOTE.



COSMOTE
BUSINESS
GIGAMAX
UNLIMITED

COSMOTE Business

**Απεριόριστα data & ομιλία για να απελευθερώσεις
την επικοινωνία της επιχείρησής σου.**

Με τα νέα προγράμματα **COSMOTE Business GIGAMAX UNLIMITED**, έχεις **απεριόριστα data** χωρίς κανέναν περιορισμό στις ταχύτητες 4G, και **απεριόριστα λεπτά ομιλίας** για να επικοινωνείς με τους συνεργάτες σου από όπου κι αν βρίσκεσαι.

Επισκέψου το **www.cosmote.gr** και ανακάλυψε το πρόγραμμα που ταιριάζει στις ανάγκες της δικής σου επιχείρησης.



Ένας κόσμος, καλύτερος για όλους.



Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα (Best Online Customer Experience (e-shop))

Χορηγός Κατηγορίας:



Η COSMOTE e-Value, μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, δραστηριοποιείται από το 1999 στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Contact Center, κατέχοντας ηγετική θέση στον κλάδο. Με πάνω από 20 χρόνια εμπειρίας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών και εξειδικευμένους agents, η COSMOTE e-Value αξιοποιεί όλες τις δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία και παρέχει, 365 ημέρες το χρόνο και σε 24ωρη βάση, υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όπως ανάπτυξη πωλήσεων, εξυπηρέτηση πελατών, τεχνική βοήθεια, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.ά., απόλυτα προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών της. Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στην πόλη της Ξάνθης, ενώ στον Κεραμεικό Αττικής βρίσκονται τα κεντρικά γραφεία της διοίκησης. Παράλληλα, υποκαταστήματά της λειτουργούν και σε άλλες πόλεις της Ελλάδας. Από το 2014 έχει αναπτύξει τις εμπορικές της δραστηριότητες και στη Ρουμανία. Με παρουσία σε διάφορες πόλεις, όπως Βουκουρέστι, Μπρασόβ και Πλοέστι έχει αναλάβει σημαντικά έργα από τοπικούς και διεθνείς πελάτες.



Connecting you to the future

The world needs to connect. **COSMOTE e-Value** is an **outsourcing Contact Center** that connects the world, adding value to every interaction and thus delivering **outstanding customer experiences**. We provide multiple business Solutions and help customers connect with brands, serving a wide range of Industries. We invest in our people and advanced technological infrastructure, exceeding every expectation.



www.cosmote-evalue.gr





ΚΡΙΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Chief Judge

Γιώργος Σιώμκος, Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων,
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ακαδημαϊκοί Κριτές

Πηνελόπη Αθανασοπούλου, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Marketing Υπηρεσιών, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Ανδρέας Ι. Ανδρονικίδης, BA(Hons), MBA, PhD, MCIM, Καθηγητής Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ, Διευθυντής Εργαστηρίου Συμπεριφορικής Μηχανικής και Αναλυτικής για τη Διοίκηση Μάρκετινγκ (BEAMM Lab), Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων, Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Χρήστος Βασιλειάδης, Καθηγητής, Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Αδάμ Βρεχόπουλος, Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Δρ. Απόστολος Γιοβάνης, Καθηγητής Διοικητικής Μάρκετινγκ Τεχνολογικών Προϊόντων & Υπηρεσιών, Πρόεδρος, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Δέσποινα Καραγιάννη, PH.D. Internet Marketing, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Πατρών

Φλώρα Κοκκινάκη, Καθηγήτρια Κοινωνικής Ψυχολογίας και Ψυχολογίας του Καταναλωτή, Τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Χριστίνα Μπουτσούκη, Καθηγήτρια, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Κατερίνα Σταυριανέα, Επίκουρη Καθηγήτρια Τμήματος Επικοινωνίας & Μ.Μ.Ε., Ε.Κ.Π.Α.

Μάρκος Τσόγκας, Αναπληρωτής Καθηγητής Διεθνούς Μάρκετινγκ, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Θωμάς Φωτιάδης, Αναπληρωτής Καθηγητής Μάρκετινγκ του Τμήματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του ΔΠΘ

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, Διευθύνων Σύμβουλος, Nespresso Hellas

Θεόδωρος Βελάνας, 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 Α.Ε

Στέλιος Ηλιάκης, General Manager, SLEED

Νικόλαος Ιωαννίδης, Γενικός Διευθυντής Λειτουργιών, AVIS BUDGET GREECE

Μίλτα Καλδέλη, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών & Απιάσεων, ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ MINETTA

Γιάννης Καντώρας, Διευθύνων Σύμβουλος, Ομίλου INTERAMERICAN

Ιωάννης Κάπρας, Διευθύνων Σύμβουλος, Bosch AE

Νίκος Καυκάς, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, ΚΑΥΚΑΣ ΑΕ

Κωνσταντίνος Κυριαζής, CEO / Co-Founder, Cityzen Parking & Services

Ιωάννα Κωτσόγιαννη, General Manager, PROSVASIS AEBE

Αντώνιος Μαυριδόγλου, Διευθύνων Σύμβουλος, KOSMOCAR

Κωνσταντίνος Μωραϊτάκης, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, ISS Facility Services A.E.

Γιώργος Παπαδόπουλος, Head of Customer Solutions Unit, Novartis

Χριστίνα Παρασκευοπούλου, Διευθύντρια Εμπορικών Λειτουργιών, VODAFONE

Κωνσταντίνος Πετρούτσος, Διευθύνων Σύμβουλος, LeasePlan Hellas M.AE

Στέλιος Πιρπινιάς, 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, CEO, Carglass

Νίκος Χαιρέτας, Διευθύνων Σύμβουλος, ΣΤΑ.ΣΥ Α.Ε.



Βλέπουμε την εξυπηρέτηση μέσα από τη νέα πραγματικότητα

Από την «εμπειρία του πελάτη (CX)» στην «ψηφιακή εμπειρία (DCX)»

Σε αυτή την συνεχώς εξελισσόμενη πραγματικότητα, σχεδιάσαμε ένα νέο αποδοτικό, ισχυρό και ευέλικτο περιβάλλον εξυπηρέτησης πελατών. Συνθέσαμε όλες τις δυνατότητες της πολυκαναλικής προσέγγισης για τις ανάγκες της σύγχρονης επιχείρησης, με κέντρο την ικανοποίηση του πελάτη. Με την 25ετή μας εμπειρία και τις πολλαπλές δυνατότητες των νέων ψηφιακών μέσων, υποδεχόμαστε την ψηφιακή εμπειρία του πελάτη (DCX) και εισάγουμε συνολικές λύσεις με φωνητικές και ψηφιακές λειτουργικότητες. Γνωρίστε τα πλεονεκτήματα και προσφέρετε στους πελάτες σας περισσότερους λόγους να επικοινωνούν με την επιχείρησή σας.

Providing customers
with more ways to communicate



www.mellongroup.com
Λεωφόρος Πειραιώς - Αθηνών 74Α
18547, Πειραιάς, Ελλάδα
Τηλ.: +30 210 372 7000
Email: info@mellongroup.com

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ

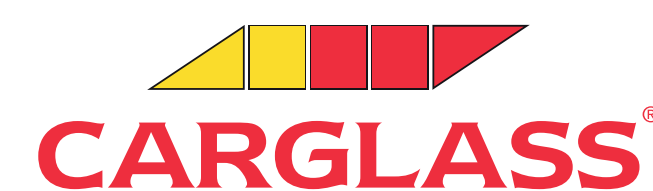


ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ

ΧΟΡΗΓΟΣ ΤΕΛΕΤΗΣ



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ





Connecting you to the future

The world needs to connect. **COSMOTE e-Value** is an **outsourcing Contact Center** that connects the world, adding value to every interaction and thus delivering **outstanding customer experiences**. We provide multiple business Solutions and help customers connect with brands, serving a wide range of Industries. We invest in our people and advanced technological infrastructure, exceeding every expectation.



www.cosmote-evalue.gr

