

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

Περιγραφή Βραβείου

Αυτή η κατηγορία αφορά οργανισμούς που ενσωμάτωσαν τεχνολογικές λύσεις στην εξυπηρέτηση των πελατών τους, ώστε να χρησιμοποιούν αποδοτικότερα το ανθρώπινο δυναμικό τους και να βελτιώσουν την ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών.

Αντικείμενο βράβευσης: Συγκεκριμένη τεχνολογική εφαρμογή

Αυτό το βραβείο αποσκοπεί στην αναγνώριση ενός Οργανισμού του οποίου η τεχνολογική λύση δείχνει μια ισχυρή δέσμευση για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών. Για να εξεταστεί, η τεχνολογική λύση πρέπει να έχει κυκλοφορήσει εντός του τελευταίου έτους και θα πρέπει να εμφανίζει τα παρακάτω χαρακτηριστικά: καινοτομία – εισαγωγή μιας νέας δυνατότητας για την εταιρεία, εύκολος συνδυασμός με άλλες τεχνολογίες, εύκολη εγκατάσταση και χρήση.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ παραθέστε μία σύντομη περίληψη της υποψηφιότητας, ακολουθώντας την ενδεικτική δομή που περιγράφεται στα επόμενα.

Σκοπός

Ποια ήταν η αιτία/ ευκαιρία για την υιοθέτηση της νέας τεχνολογικής λύσης;

Περιγραφή

Ποιοι ήταν οι στόχοι και πώς επιτεύχθηκαν;

Συνεισφορά

Ποια ήταν τα άμεσα αποτελέσματα από την χρήση της νέας τεχνολογικής λύσης;

Ποια ήταν η συνεισφορά της δράσης ή του προγράμματος:

- στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- στην κερδοφορία του οργανισμού;
- στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του οργανισμού;
- στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;
- στην κοινωνία συνολικά;

Αξία

Γιατί πρέπει να βραβευτεί αυτή η συγκεκριμένη υποψηφιότητα;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Παρακαλώ τεκμηριώστε αναλυτικά την υποψηφιότητα, ακολουθώντας τη δομή που περιγράφεται παρακάτω.

2α: Παρουσίαση

(Α) Στόχοι (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή των στόχων αναφορικά με:

- (α) τη διαφοροποίηση στα μάτια του πελάτη και
- (β) τη δημιουργία αξίας για τον πελάτη.

(Β) Διαδικασία (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) των μεθόδων που ακολουθήθηκαν για το σχεδιασμό, την εγκατάσταση και τη χρήση της νέας τεχνολογικής λύσης και
- (β) της σύνδεσής τους με τους στόχους.

(Γ) Αποτελέσματα (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) της συμβολής της τεχνολογικής λύσης στη διαφοροποίηση του οργανισμού και
- (β) της αποτίμησης της αξίας της τεχνολογικής λύσης για τον πελάτη.

2β: Αποτίμηση

(Δ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της τεχνολογικής λύσης στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- Ποια ανάγκη/ κενό/ ευκαιρία ήρθε να καλύψει αυτή η τεχνολογική λύση;

(Ε) Ωφέλεια (έως 400 λέξεις)



- Ποια ήταν η συνεισφορά της τεχνολογικής λύσης στην ωφέλεια του οργανισμού (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Οργανισμού);

(ΣΤ) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της τεχνολογικής λύσης στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;
 - Η εφαρμογή της συγκεκριμένης τεχνολογικής λύσης οδηγεί σε δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την εταιρία;
 - Πόσο εύκολα η συγκεκριμένη τεχνολογική λύση επιτρέπει την προσαρμογή σε αλλαγή κανονιστικού πλαισίου ή συνθηκών στο μέλλον;
 - Πόσο μεγάλο είναι το εύρος εφαρμογής της τεχνολογικής λύσης στην επιχείρηση;

(Ζ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της τεχνολογικής λύσης στην κοινωνία συνολικά;