



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2023

10. Καλύτερη Εφαρμογή Mobile App στην Εμπειρία του Χρήστη (Best Mobile App in User Experience)

Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύεται η Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών που παρέχεται από mobile app. Με εκατομμύρια εφαρμογές διαθέσιμες σε όλο τον κόσμο, η πραγματικότητα είναι ότι δεν αρκεί να δημιουργείτε απλώς μια εφαρμογή που είναι χρήσιμη ή πρωτότυπη. Αυτή η εφαρμογή θα πρέπει ταυτόχρονα να σας βοηθήσει να δημιουργήσετε καλύτερες εμπειρίες για τους πελάτες σας. Στην πραγματικότητα, οι καλύτερες εφαρμογές είναι αυτές που είναι τόσο πολύτιμες που ενσωματώνονται πλήρως στη ζωή των χρηστών και παραμένουν έτσι προσθέτοντας συνεχώς νέες λειτουργίες.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ παραθέστε μία σύντομη περίληψη της υποψηφιότητας.

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) Φιλοσοφία, Δραστηριότητες και Στελέχωση της Ομάδας του mobile app (έως 400 λέξεις)

- Ποιο είναι το κύριο αντικείμενο του mobile app;
- Ποιος είναι ο σκοπός του mobile app;
- Πώς επιλέγονται και αξιολογούνται τα μέλη της Ομάδας που διαχειρίζεται το mobile app;
- Ανήκει το mobile app σε έναν Οργανισμό ή υφίσταται ανεξάρτητα;
- Η υπηρεσία προσφέρεται εξ ολοκλήρου μέσα από το mobile app ή συνδυάζεται και με άλλες μη διαδικτυακές υπηρεσίες;



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2023

- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες της Ομάδας όσον αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιοι είναι οι κύριοι ρόλοι των μελών της Ομάδας;

(Β) Ανθρώπινο Δυναμικό και Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (έως 400 λέξεις)

- Πώς οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται και αναπτύσσονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και αξίες που καλλιεργούνται μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης;
- Πώς συνδέεται η Εξυπηρέτηση Πελατών με την αξιολόγηση της απόδοσης και την επιβράβευση των εργαζομένων;

(Γ) Δεδομένα, Καινοτομία και Οργανωσιακή Μάθηση (έως 400 λέξεις)

- Τι δεδομένα συλλέγονται από το mobile app για τους σκοπούς της Εξυπηρέτησης Πελατών;
- Ποια Συστήματα και Διαδικασίες χρησιμοποιούνται;
- Πώς αναλύονται τα δεδομένα αυτά και πώς χρησιμοποιούνται για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων;
- Ποιες καινοτομίες εισάγονται για τη βελτίωση της Εξυπηρέτησης Πελατών;
- Πώς η Ομάδα του mobile app αξιοποιεί τα δεδομένα που συλλέγει ώστε να βελτιώνεται συνεχώς;

(Δ) Διάδραση, Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη και Ικανοποίηση Πελατών (έως 400 λέξεις)

- Πώς η Ομάδα του mobile app ενθαρρύνει, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το feedback από εργαζομένους και πελάτες;
- Πώς ολοκληρώνεται η επικοινωνία μέσω διαφορετικών διαύλων Εξυπηρέτησης ώστε να παρέχεται μια ενιαία και αδιάλειπτη εμπειρία στον πελάτη;
- Με ποιον τρόπο η Ομάδα του mobile app παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των πελατών;
- Πώς έχει βελτιωθεί η ικανοποίηση των πελατών του mobile app διαχρονικά;
- Πώς αξιολογείται η ικανοποίηση των πελατών του mobile app σε σχέση με τον ανταγωνισμό;

(Ε) Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (έως 300 λέξεις)

- Περιγράψτε συνοπτικά τα βήματα που έχουν πραγματοποιηθεί για τη συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (π.χ. χαρτογράφηση δεδομένων, πληροφόρηση φυσικών προσώπων για την επεξεργασία των δεδομένων τους, ανάπτυξη συστήματος κ.λπ.).

2β: Αποτίμηση

(ΣΤ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά από τη χρήση του mobile app στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;

(Ζ) Ωφέλεια – Λειτουργία (έως 400 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην ωφέλεια από τη χρήση του mobile app (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας); Αν το mobile app ανήκει σε έναν Οργανισμό και δεν υφίσταται αποκλειστικά ανεξάρτητα, μπορούν να αναλυθούν και τα οφέλη που προέκυψαν για τον Οργανισμό.

(Η) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην αιεφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα από τη χρήση του mobile app; Αν το mobile app ανήκει σε έναν Οργανισμό και δεν υφίσταται αποκλειστικά ανεξάρτητα, μπορεί να αναλυθεί η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην αιεφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα που προέκυψαν και για τον Οργανισμό.

(Θ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά από τη χρήση του mobile app στην κοινωνία συνολικά;