

Πανελλαδική Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη

Τρίτη 28 Σεπτεμβρίου 2021

Live on your screen!

Παρουσιάσεις από **12** εταιρείες



Αναλυτικό Πρόγραμμα

10:00 - 10:10

Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut

10:10 - 10:35

BESPECTACULAR

“Customer service στην ΕΠΑΡΧΙΑ – ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΙΔΙΟ”

Τι σημαίνει CS σε μία μικρή πόλη

Τι δεν καταλαβαίνουμε μέχρι να έρθουμε εδώ

Πώς αξιολογούμε το CS σε μικρή Πόλη – Word of Mouth αλλά και δυσκολίες

Εισηγήτρια: Μαριέλλα Τόμας, Ιδιοκτήτρια

10:35 - 11:00

InsuranceMarket

“Customer Excellence during moments of crisis”

- Διαχείριση κρίσεων στην καθημερινότητα του insurancemarket.gr στην Pre covid Εποχή
- Covid : Το πιο μεγάλο challenge των customer experience departments
- Άριστη εξυπηρέτηση σε ένα αβέβαιο περιβάλλον

Εισηγητής: Χρήστος Συμεωνάκης, Head of Customer Experience & Operations

11:00 - 11:25

CARGLASS®

“Carglass®: More than customer experience”

Πώς το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Carglass® μετατρέπει ένα δυσάρεστο συμβάν (θραύση κρυστάλλου) σε μια ευχάριστη εμπειρία εξυπηρέτησης.

Εισηγητής: Κώστας Σταθοκωστόπουλος, Customer Contact Center Manager

11:25 - 11:50

Cityzen Parking & Services

“Touchless Parking στην μετά-covid εποχή”

Η Cityzen προσαρμόζεται στη νέα πραγματικότητα, παρέχοντας σύγχρονο εξοπλισμό που έχει προτεραιότητα την προστασία της υγιεινής των πελατών.

Το νέο κουμπί στα τερματικά εισόδου δεν απαιτεί άγγιγμα και εκδίδει το εισιτήριο ANEΠΑΦΑ. Οι πελάτες, μηνιαίοι και διερχόμενοι, εισέρχονται και εξέρχονται από το χώρο στάθμευσης αυτοματοποιημένα, νιώθουν σιγουριά και απολαμβάνουν μία ευχάριστη εμπειρία, ανεβάζοντας έτσι το δείκτη ικανοποίησης τους.

Ταυτόχρονα, μπορούν να πληρώσουν ανέπαφα αποφεύγοντας την επαφή με χαρτονομίσματα ή με τον υπάλληλο του σταθμού, επιλέγοντας χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας στο αυτόματο μηχάνημα πληρωμής ή πληρωμή μέσα από το Cityzen App με άμεση έκπτωση 20%!

Μέσα από το App, οι χρήστες μπορούν να βιώσουν μία μοναδική εμπειρία στάθμευσης με την υπηρεσία zenParking. Ακόμη και εάν δεν έχουν κάνει κράτηση

θέσης, τους δίνεται η δυνατότητα να πληρώσουν μέσα από το κινητό τους λίγο πριν την έξοδο από το σταθμό, ανέπαφα και να εξέλθουν πλήρως αυτοματοποιημένα εξοικονομώντας χρόνο και εξασφαλίζοντας έκπτωση 20% επί του συνολικού ποσού πληρωμής.

Εισηγήτρια: Κωνσταντίνα Σπυράκη, App Product Manager

11:50 - 12:10

Διάλειμμα

12:10 - 12:35

UNISON Facility & Human solutions

“UNISON: Μία σχέση πρότυπο.”

Επενδύοντας σε μακροχρόνιες επαγγελματικές σχέσεις, αποτελούμε συνοδοιπόρο για κάθε πελάτη μας, έχοντας ως γνώμονα το ότι η επιτυχία έρχεται μέσα από την αρμονία σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας μιας επιχείρησης.

Παρέχοντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες Facility Management, οι πελάτες μας απεμπλέκονται, ώστε να μπορέσουν να αφοσιωθούν στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα.

Εισηγήτρια: Φωτεινή Σπύρου, Operations director

12:35 - 13:00

ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΗΡΑΚΛΗΣ

“Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Αλυσίδας Εξυπηρέτησης του Πελάτη στην Βαριά Βιομηχανία”

Όταν μια ελληνική βαριά βιομηχανία η ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ ξεκινούσε από μια βιοτεχνία στην Δραπετσώνα και εξελισσόταν σε μια περήφανη εταιρεία με παρουσία σε 5 ηπείρους και 110 χρόνια λειτουργίας, η έννοια ψηφιακός μετασχηματισμός στην εξυπηρέτηση του πελάτη ακουγόταν μακρινή.

Όμως ο τρόπος που οι άνθρωποι, τα δεδομένα και οι διαδικασίες των επιχειρήσεων διασυνδέονται, άλλαξε. Η εξέλιξη είναι πραγματικότητα στην καθημερινότητα μας. CRM, Customer Portal, Heracles & Lafarge 24/7. Τα συστήματά μας, από την παραγωγή μέχρι την τελική παράδοση, ενσωματώνουν την τεχνολογία και δημιουργούν νέες εμπειρίες στην αλυσίδα εξυπηρέτησης του πελάτη.

Εισηγήτρια: Κατερίνα Βασιλείου, Commercial Support Manager

13:00 - 13:25

ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε. & ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.

“1η φορά Χιλιομετρική Χρέωση στην Ελλάδα με το νέο σύστημα HYBRID”

Η Ολυμπία Οδός έφερε από τα τέλη 2020 για πρώτη φορά στην Ελλάδα, χρεώσεις ανάλογα με τα χιλιόμετρα που πραγματικά διανύεις μέσω του νέου και καινοτόμου τεχνολογικού συστήματος Hybrid. Το Hybrid μέσω του πομποδέκτη ΟΛΥΜΠΙΑ PASS στις εισόδους και εξόδους του αυτοκινητόδρομου υπολογίζει τα χιλιόμετρα που έχεις διανύσει και σου επιστρέφει αυτόματα τη διαφορά για την απόσταση που δεν διένυσες. Το σύστημα αφορά οχήματα όλων των κατηγοριών (πλην δίκυκλων) και παρέχεται αυτόματα με την απόκτηση πομποδέκτη, ενώ λειτουργεί παράλληλα με το εκπτώτικό πρόγραμμα VALUE στα Ι.Χ.

Εισηγήτρια: Σοφία Στάμου, Communication Manager

13:25 - 13:50

KLEEMANN HELLAS S.A.

“Boosting CX to address a global crisis and improve performance”

Η πανδημία του Covid-19 δημιούργησε μία πολυεπίπεδη παγκόσμια κρίση.

Η KLEEMANN αντιμετώπισε αυτήν τη κρίση ως ευκαιρία να επανεξετάσει τα ανταγωνιστικά της πλεονεκτήματα, να δει κατά πόσο είναι ισχυρά στο νέο περιβάλλον που έχει διαμορφωθεί και κατά περίπτωση να τα ενδυναμώσει. Βασικά μας εφόδια σε αυτή την προσπάθεια είναι η ευελιξία, η προσαρμοστικότητα, η ενσυναίσθηση και οι νέες τεχνολογίες.

Θα μοιραστούμε μαζί σας τις πρακτικές και τις ενέργειες που υλοποιήσαμε προκειμένου να προστατεύσουμε τους ανθρώπους μας, να είμαστε δίπλα στους πελάτες μας και να βελτιώσουμε την απόδοση μας.

Εισηγητές: Λάζαρος Ασβεστόπουλος, Group Customer Experience Director
Γιάννα Μπεντεβή, Group Customer Experience Supervisor

13:50 - 14:10

Διάλειμμα

14:10 - 14:35

Generation Y

“Being Proactive: The Black Friday Case”

How to go from client’s service to client’s experience. A set of tips and their practical application to Black Friday period 2020.

Εισηγήτρια: Ναταλία Λάμπρου, Team Leader of Marketing

14:35-15:00

BMW Financial Services

“Η φωνή του πελάτη στη BMW Group Financial Services”

Η BMW Financial Services έχει επενδύσει στη δημιουργία πελατοκεντρικής κουλτούρας σε ολόκληρο τον Οργανισμό. Τα τελευταία χρόνια ο Οργανισμός έχει εντάξει ενεργά στη στρατηγική του τον Πελάτη και την εμπειρία του.

Μία από τις βασικές προτεραιότητες της BMW Financial Services είναι να σχεδιάζει και να αναπτύσσει πρωτοβουλίες που αναβαθμίζουν συνεχώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και στοχεύει στο να ακουστεί η Φωνή του Πελάτη. Η εταιρεία έχει επενδύσει σε μια σειρά από έργα ψηφιακού μετασχηματισμού προκειμένου η ικανοποίηση των πελατών να παραμένει σε υψηλά επίπεδα σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της.

Οι επιχειρηματικές διαδικασίες και οι πολιτικές της είναι φιλικές προς τον πελάτη, εμπλέκοντας όλα τα τμήματα σε συνεχείς ενημερώσεις και εκπαιδεύσεις έτσι ώστε να αντιμετωπίζονται όλα τα ζητήματα υπηρεσιών με άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο.

Εισηγήτρια: Κατερίνα Ζωγράφου, Head of Customer Interaction Services

15:00 - 15:25

ΚΠΙΣΝ Α.Ε.

“SNFCC I Fast forward to the phygital era”

Με αφορμή τα δεδομένα που έθεσε ο Covid-19 στις αρχές του 2020, το Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος (ΚΠΙΣΝ), ένας χώρος που υποδέχεται καθημερινά χιλιάδες επισκεπτών, κλήθηκε να περάσει σε μία νέα εποχή. Το αίτημα ήταν η δημιουργία ψηφιακών εμπειριών και περιεχομένου. Καθώς η τρέχουσα πραγματικότητα επιτρέπει να ξαναδεχτούμε το κοινό μας στο ΚΠΙΣΝ, η νέα πρόκληση είναι η ισορροπία ανάμεσα στη physical και τη digital πραγματικότητα, αυτή που πλέον ονομάζεται Phygital.

Εισηγητές: Χριστίνα Βασιλικού, Visitors Experience Director
Σύλβια Λιούλιου, Programming and Production Officer
Εύη Καίσαρη, School Visits Program Officer

15:25 - 15:50

NESPRESSO S.A.

“Nespresso: More than Recycling”

- Ανακύκλωση: Βασικός πυλώνας της βιώσιμης ανάπτυξης
- Επένδυση για ένα βιώσιμο μέλλον
- Υπηρεσία ανακύκλωσης: Μια omni channel εμπειρία
- “Second life”: Μετά την κάψουλα, τι;

Εισηγήτρια: Γεωργία Σκάρπα, Area Boutique Manager

15:50 - 16:00

Κλείσιμο

Συντονιστής: Μιχάλης Ποντικός, Business Development Manager ΕΙΕΠ

Θερμές ευχαριστίες στην OTEAcademy που θα φιλοξενήσει την εκδήλωση στο κανάλι της στο Youtube.