

Ανθρώπινη Επαφή & Τεχνητή Νοημοσύνη

Το Νέο Πρόσωπο της Εξυπηρέτησης

“Εμπειρία πελάτη σημαίνει να συνδυάζεις την
ανθρώπινη φροντίδα με τη δύναμη της τεχνολογίας”

Βασιλική Ζάννη
BPO Deputy Manager Aambience

Ανθρώπινη Επαφή, Τεχνητή Νοημοσύνη Το Νέο Πρόσωπο της Εξυπηρέτησης

Αυτό είναι το σημείο όπου συναντιούνται —
ή συγκρούονται — δύο κόσμοι
Η τεχνητή νοημοσύνη και η ανθρώπινη
επαφή

Η Αλήθεια Για Τον Πελάτη



Δεν ενδιαφέρεται αν τον εξυπηρετεί άνθρωπος ή AI
Αυτό που μετράει είναι η εμπειρία του



Κατανόηση

Αναζητά ασφάλεια, ικανοποίηση και την αίσθηση ότι τον καταλαβαίνουν πραγματικά



Ταχύτητα

Λάβει γρήγορα απάντηση



Λύση

Αποκτήσει λύση, χωρίς ταλαιπωρία



Θετική Εμπειρία

Φύγει με μια θετική αίσθηση



Aambience



AI ως Αόρατος Σύμμαχος



Καταγράφει
Κάθε αλληλεπίδραση



Το **Spotify** μαντεύει
το επόμενο τραγούδι μας



Μαθαίνει
Συνεχώς βελτιώνεται



Το **Netflix** προτείνει
την επόμενη σειρά



Υποστηρίζει
Την εμπειρία πελάτη



Οι τράπεζες δίνουν
AI ψηφιακό βοηθό



Η ΤΝ είναι σαν σκηνή γεμάτη φώτα, ήχους,
σκηνικά.
Όμως χρειάζεται πάντα έναν **σκηνοθέτη: τον
άνθρωπο**, για να δώσει πλοκή, ρυθμό και
συναίσθημα.

Για τον πελάτη, αυτό μεταφράζεται σε **άνεση, συνέπεια και ταχύτητα**



Aambience

Ο Άνθρωπος Είναι Ο Σκηνοθέτης



Ενσυναίσθηση

Κατανόηση συναισθημάτων



Κρίση

Έξυπνες αποφάσεις



Διαχείριση Συναισθημάτων

Στις δύσκολες στιγμές



Προσαρμοστικότητα

Σε κάθε περίπτωση



Aambience



Ο Πελάτης Είναι ο Πρωταγωνιστής

AI

Φτιάχνει τη σκηνή

Άνθρωπος

Δίνει την ψυχή

Πελάτης

Είναι πάντα ο πρωταγωνιστής

Καθημερινά Παραδείγματα

Ο Γιώργος και η Ταχύτητα

Θέλει να μάθει σε ποιο στάδιο είναι η αίτησή του. Το AI απαντά αμέσως. Αυτό που μένει: Η ταχύτητα και η αμεσότητα

Η Μαρία και η Ασφάλεια

Με προβλήματα όρασης, παίρνει βοήθεια από φωνητικές οδηγίες AI. Η ανθρώπινη φωνή που τη διαβεβαιώνει της δίνει ασφάλεια

Ο Νίκος και η Εμπιστοσύνη

Ηλικιωμένος, δυσκολεύεται με νέα υπηρεσία. Το AI τον καθοδηγεί. Το χαμόγελο του ανθρώπου του δίνει εμπιστοσύνη



Η Ευθύνη Είναι Διπλή

Η Ευθύνη των Εταιρειών

- Να αξιοποιούν σωστά το AI
- Να μειώνουν μεν το κόστος
- Να αναβαθμίζουν την εμπειρία του πελάτη

Η Δική μας Ευθύνη

- Να εξελισσόμαστε διαρκώς
- Να καλλιεργούμε τις ανθρώπινες δεξιότητες μας
- Να συνδυάζουμε τεχνολογία με ενσυναίσθηση

✔ Μόνο όταν συνεργάζονται, έχουμε μια εμπειρία που τερματίζει στην καρδιά του πελάτη

✔ Γιατί η τεχνολογία χωρίς τον άνθρωπο είναι γρήγορη αλλά άψυχη



Όπως στο **τρίαθλο**, δεν αρκεί μία δεξιότητα

Για να τερματίσεις χρειάζεσαι **συνεχή εκπαίδευση, ευελιξία και αντοχή**

Το ίδιο ισχύει στη δουλειά μας: η **διαρκής μάθηση** είναι ο μόνος τρόπος να παραμείνουμε μπροστά



Vision & Mission



Vision

Το όραμά μας είναι να γίνουμε ένας από τους κορυφαίους επιχειρηματικούς συνεργάτες στην Ελλάδα



Mission

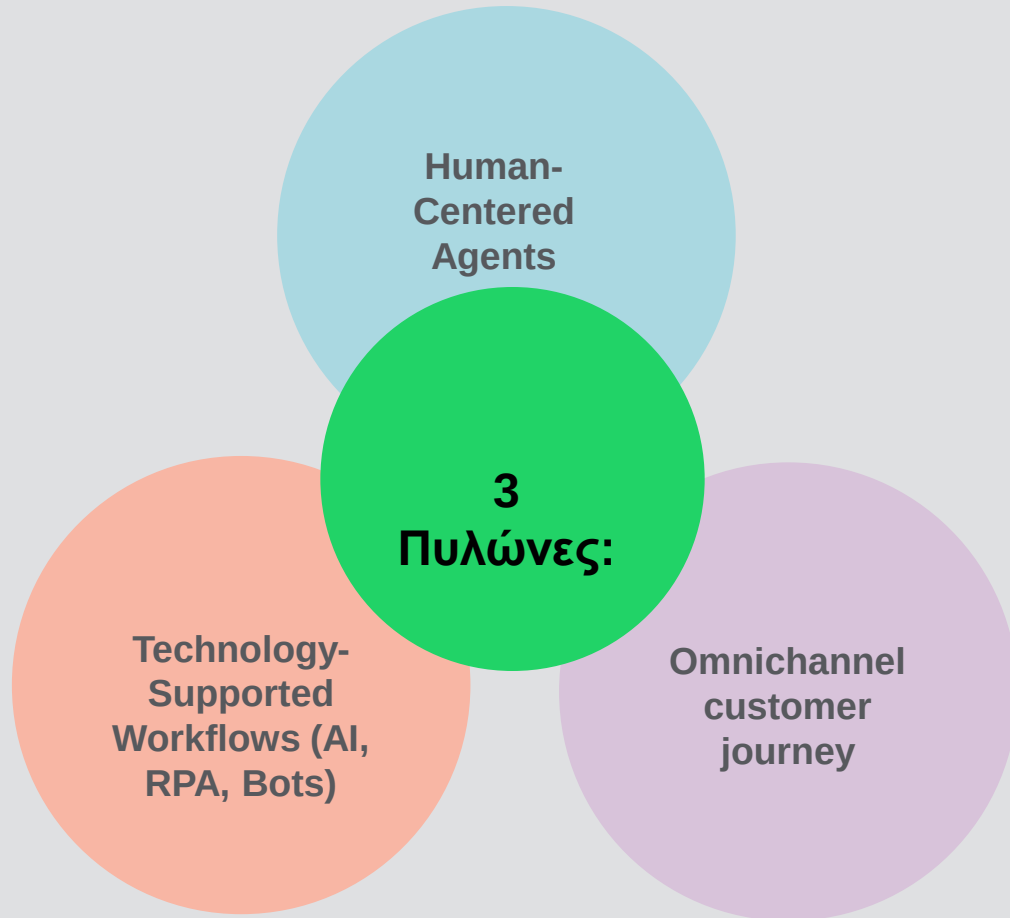
Αποστολή μας είναι να παρέχουμε λύσεις IT και BPO, αξιοποιώντας σύγχρονες τεχνολογίες, ενσωματώνοντας καινοτόμες προσεγγίσεις που δημιουργούν προστιθέμενη αξία για τους πελάτες μας



Values

Αριστεία, Καινοτομία, Συνεργασία, Ακεραιότητα, Πελατοκεντρική Προσέγγιση και Βιωσιμότητα.

Το Μοντέλο Aambience: Ανθρώπινο & Ψηφιακό



Για να είναι εύκολο και συνεπές το customer journey:

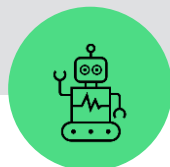
- Ενιαία πλατφόρμα εξυπηρέτησης για όλα τα κανάλια (τηλέφωνο, chat, email, social)
- Unified agent desktop με πλήρη εικόνα ιστορικού πελάτη σε πραγματικό χρόνο
- Προτυποποιημένα workflows με triggers για escalations, follow-ups και callbacks
- RPA bots για αυτοματοποίηση επαναλαμβανόμενων ενεργειών (π.χ. ενημέρωση CRM, καταχώρηση αιτημάτων)
- Δυνατότητα seamless handoff από virtual agent σε agent, χωρίς απώλεια πληροφορίας

«Το μέλλον της εξυπηρέτησης είναι υβριδικό: ανθρώπινο & ψηφιακό **σε ισορροπία**».

Η Τεχνολογία μας εξελίσσει, δεν μας αντικαθιστά



Sentiment Analysis
real-time coaching,
τόνωση ποιότητας



Virtual Agents / Chatbots
αυτοματοποίηση FAQ & routing



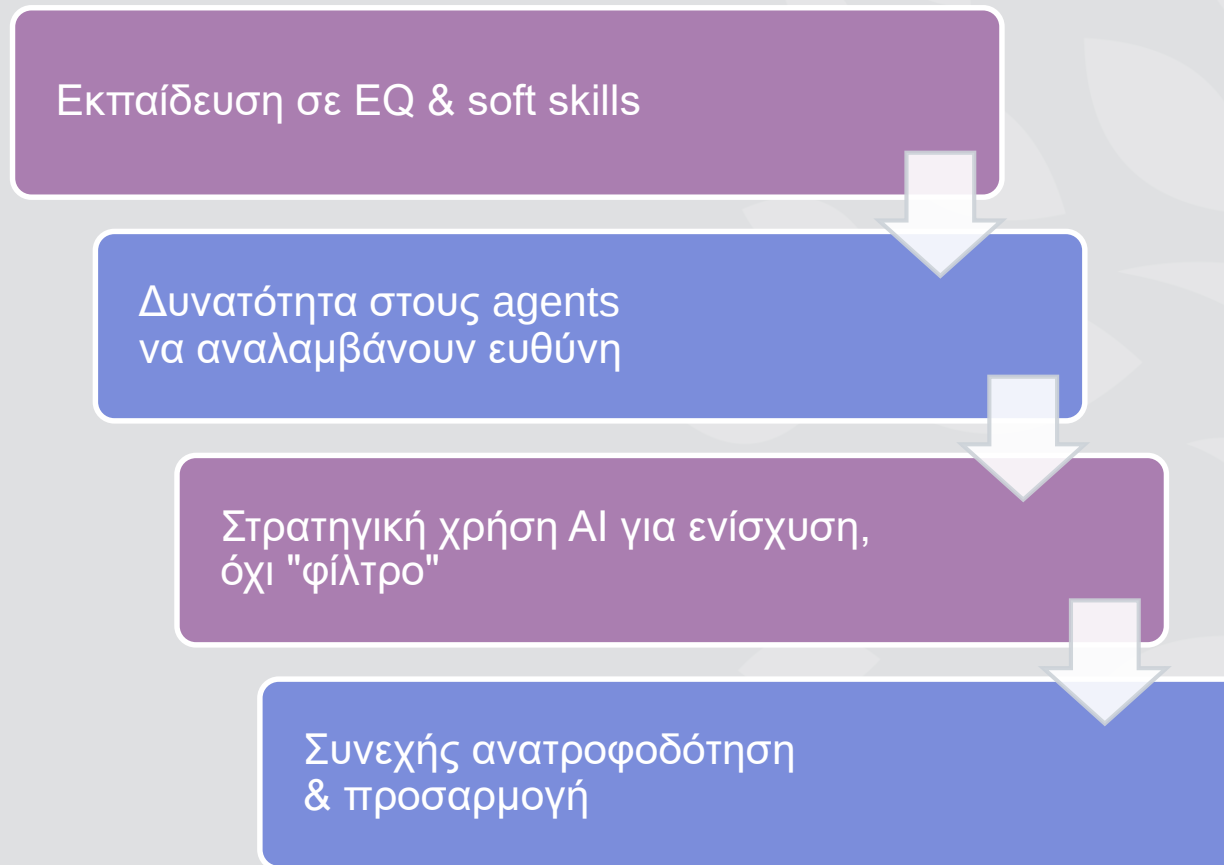
RPAs
αυτοματοποίηση
επαναλαμβανόμενων
διαδικασιών (π.χ. orders,
παραγγελίες)



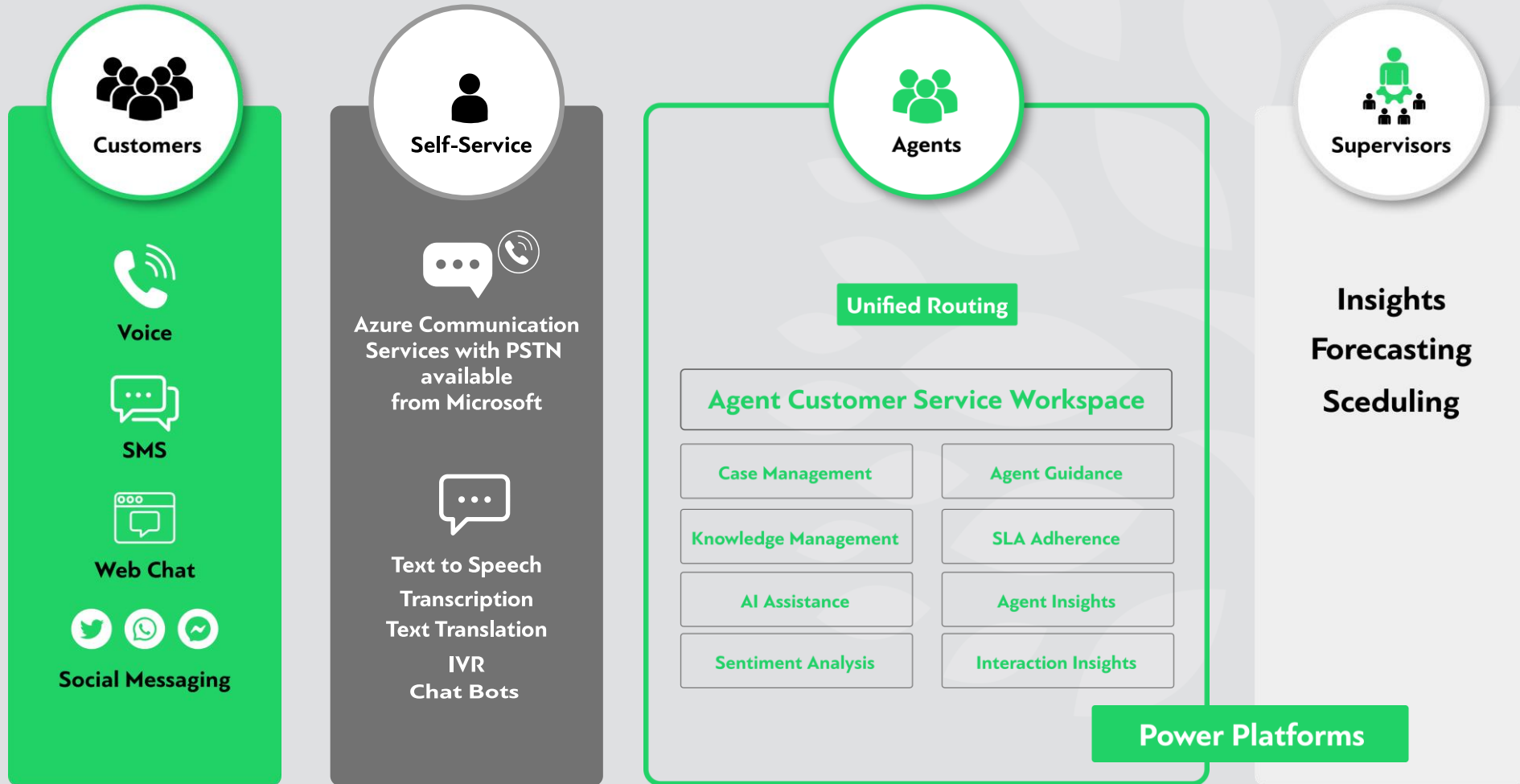
Omnichannel
ενιαίο customer journey
σε όλα τα κανάλια

Η τεχνολογία ελευθερώνει
τον άνθρωπο για να
επικεντρωθεί σε αυτό που
μετράει περισσότερο:
τη σχέση

Πρακτικά Βήματα για να πετύχουμε εξυπηρέτηση με ενσυναίσθηση



OMNICHANNEL DIGITAL CONTACT CENTER



Aambience Σήμερα

Διαχείριση



25K κλήσεις ημερησίως



32 ενεργά έργα



93% SLA, 4.8 CSAT

Εξειδίκευση



Inbound & Outbound



Back-office



Digital transformation

Ενδεικτικά έργα & Υπηρεσίες

- 24/7 inbound calls για κορυφαίο τηλεπικοινωνιακό πάροχο
- Διαχείριση παραγγελιών & επιστροφών για e-commerce πελάτες
- Εξυπηρέτηση τραπεζικών πελατών μέσω chat & phone για web banking
- Outbound καμπάνιες για ανανέωση συμβολαίων & προσφορές

«Δεν παρέχουμε υπηρεσίες – δημιουργούμε εμπειρίες που χτίζουν εμπιστοσύνη.»



Aambience



Case Study – Web Banking σε Πελάτες Χαμηλής Ψηφιακής

«Εξερχόμενες κλήσεις + Virtual Agents + RPA Reporting για ενεργοποίηση λογαριασμών σε τράπεζα»

Τι κάνουμε στην Aambience

Methodology



- **1. Virtual Agents (Pre-call bots)**

Προετοίμαζαν τον πελάτη με ενημερωτικό ηχητικό ή SMS πριν την κλήση.
Μείωσαν τον αιφνιδιασμό – αύξησαν την αποδοχή της συνομιλίας.

- **2. Εκπαιδευμένοι outbound agents με ενσυναίσθηση**

Εστίασαν στην υπομονή, καθοδήγηση, απλή γλώσσα.
Προσαρμογή ύφους σε ηλικιακά/ψυχολογικά προφίλ.

- **3. RPA Automations για Reporting & Follow-up**

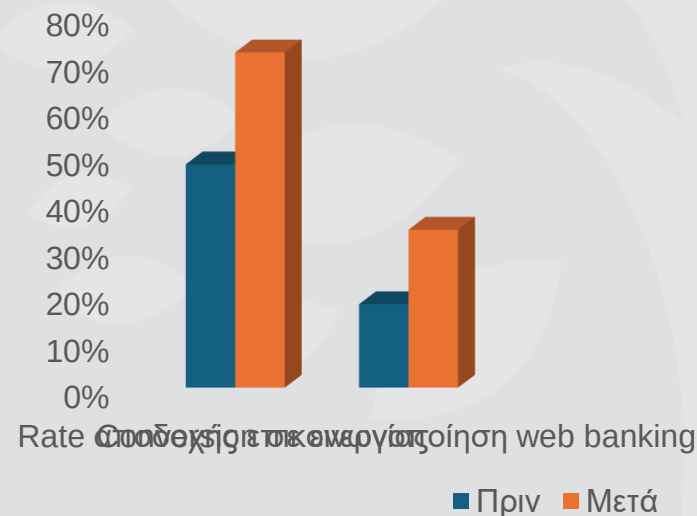
Αυτόματη δημιουργία reporting ανά call segment (π.χ. ενδιαφερόμενοι/αρνητικοί/προγραμματισμένοι για call-back).

Ενημέρωση CRM & triggers για re-engagement flows.

Όταν η τεχνολογία προετοιμάζει και ο άνθρωπος εμπνέει εμπιστοσύνη, ακόμα και οι πιο "δύσκολοι" πελάτες κάνουν το βήμα προς την ψηφιακή εξυπηρέτηση

Αποτελέσματα

Acceptance 48% → 72% | Conversion Rate: 18% → 34%



Χρόνος reporting

■ Πριν ■ Μετά

2+ ημέρες <2 ώρες

□ **Τελικό ερώτημα:**

Τι πιστεύετε ότι κάνει μια εμπειρία πραγματικά αξέχαστη;

Η ταχύτητα ή το συναίσθημα;

Στο τέλος της ημέρας... αυτό που μετράει, είναι η επαφή

Κι αυτή ξεκινά απλά — με ένα χαμόγελο. Το δικό μας.
Ας το δώσουμε απλόχερα.

 Σας ευχαριστώ θερμά.

Contact us:

Anaxagora 63, Tavros 177 78 Greece

Tel.: +30 211 109 7700

E: info@aambience.gr



aambience.gr