



Ψηφιακός μετασχηματισμός στην ΕΥΑΘ: Εκσυγχρονίζοντας την εξυπηρέτηση των πελατών

Δρ. Άννα Σάτσιου
Προϊσταμένη Τμήματος Ψηφιακού
Μετασχηματισμού και Καινοτομίας

9^η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη στην Κρήτη
Τρίτη 21 Απριλίου 2026, Ibis Hotel Heraklion Central

MyEyathPortal και myEYATH

Η νέα ψηφιακή εμπειρία
εξυπηρέτησης από την ΕΥΑΘ Α.Ε.



- 1 ● Στόχοι
- 2 ● Προκλήσεις
- 3 ● Σχεδιασμός
Ψηφιακών Λύσεων
και Διαχείριση
Αλλαγής
- 4 ● MEyathPortal
και myEYATH
- 5 ● Ρόη: η νέα
ψηφιακή βοηθός
της ΕΥΑΘ
- 6 ● Επόμενα Βήματα

1

ΣΤΟΧΟΙ

01

Στόχοι

1

Απλοποίηση και κατά το δυνατόν αυτοματοποίηση των διαδικασιών εξυπηρέτησης της ΕΥΑΘ Α.Ε.

2

Αμεσότητα στην επίλυση προβλημάτων των πελατών και των πολιτών της Θεσσαλονίκης γενικότερα.

3

24/7 εξυπηρέτηση και ενημέρωση

4

Παροχή ψηφιακών εργαλείων που διευκολύνουν την εργασία των υπαλλήλων και αυξάνουν την απόδοσή τους

5

Βελτιωμένη εμπειρία τόσο των πελατών/πολιτών όσο και των υπαλλήλων στο αντικείμενο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

2

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

02

Προκλήσεις

Δεδομένα & Διαδικασίες

Ελλείψεις και λάθη στα δεδομένα πελατών στο ERP της εταιρείας.

Ασάφειες και δυσλειτουργίες στον προηγούμενο τρόπο διαχείρισης αιτήσεων.

➡ Απαίτηση επιχειρησιακής αναδιοργάνωσης.

Τεχνολογία & Επικοινωνία

Δυσκολίες διασύνδεσης και επικοινωνίας με το υφιστάμενο ERP, λαμβάνοντας υπόψη τους τεχνικούς περιορισμούς του.

Δυσκολία κατανόησης μεταξύ τελικών χρηστών και υλοποιητών, λόγω διαφορετικής ορολογίας και προσέγγισης.

➡ Απαίτηση γέφυρας επικοινωνίας μεταξύ των δύο πλευρών.

Αντίσταση στην Αλλαγή

Δυσκολία εσωτερικά στο να αλλάξει ο τρόπος εργασίας και να υιοθετηθεί ο νέος τρόπος εξυπηρέτησης.

Επιφυλακτικότητα από τους πολίτες στο να αξιοποιήσουν τα νέα ψηφιακά εργαλεία της ΕΥΑΘ.

➡ Απαίτηση διαχείρισης της αλλαγής.

3

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ
ΛΥΣΕΩΝ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΑΓΗΣ

03_α

Σχεδιασμός των νέων ψηφιακών εργαλείων



ΒΗΜΑ 1

Αποτύπωση
αναγκών &
εντοπισμός
περιορισμών

Συνεντεύξεις με αρμόδια
στελέχη της εταιρείας



ΒΗΜΑ 2

Αναδιοργάνωση
επιχειρησιακών
διαδικασιών

Με στόχο την κάλυψη των
αναγκών, την άρση των
περιορισμών και γενικά τη
βελτίωση της εξυπηρέτησης
→ Business Blueprint



ΒΗΜΑ 3

Καταγραφή
τεχνικών
απαιτήσεων

Διασυνδέσεις με τρίτα
συστήματα, παρεμβάσεις
και νέες λειτουργίες στο
ERP



ΒΗΜΑ 4

Υλοποίηση
δοκιμαστικού
περιβάλλοντος

Έλεγχος λειτουργιών,
συλλογή ανατροφοδότησης
από τους χρήστες και
βελτιώσεις



ΒΗΜΑ 5

Παραγωγική
Λειτουργία &
Υποστήριξη

Οργανωτική & Τεχνική
Υποστήριξη,
Διαχείριση Αλλαγής

03β

Διαχείριση Αλλαγής

Ενημέρωση & Ευαισθητοποίηση

- ✓ Επικοινωνία των πλεονεκτημάτων σε υπάλληλους και πολίτες
- ✓ Δημιουργία ενημερωτικών υλικών (βίντεο, οδηγίες χρήσης, FAQs)

Εκπαίδευση & Οργανωτική Υποστήριξη

- ✓ Εκπαίδευση των στελεχών εξυπηρέτησης και σταδιακά όλης της εταιρείας
- ✓ Στελέχωση Ομάδας Portal

- ✓ Πιλοτική εφαρμογή εντός της εταιρείας
- ✓ Αναγνώριση και διαχείριση προβλημάτων
- ✓ Προσαρμογή διαδικασιών για τη διευκόλυνση της μετάβασης

Σταδιακή Υιοθέτηση & Αντιμετώπιση Αντιστάσεων

- ✓ Συνεχής παρακολούθηση της απόδοσης του Portal
- ✓ Υποστήριξη χρηστών (Portal Helpdesk)
- ✓ Διερεύνηση νέων λειτουργιών & αυτοματισμών για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης

Μόνιμη Υποστήριξη & Βελτίωση

4

MyEyathPortal
& myEYATH app

04_α

MyEyathPortal



Καλωσόρισες

στις Ψηφιακές Υπηρεσίες της ΕΥΑΘ



Δες τους λογαριασμούς σου



Πλήρωσε τις οφειλές σου



Διαχειρίσου τις συνδέσεις σου



Κάνε τις αιτήσεις σου ηλεκτρονικά



Επικαιροποίησε τα στοιχεία σου



Ενημερώσου για διακοπές υδροδότησης

Συνδέσου στον λογαριασμό σου

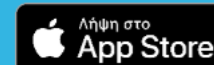
Σύνδεση με taxisnet

[Συνέχισε ως επισκέπτης](#)



Copyright © 2023 ΕΥΑΘ Α.Ε.

Powered by Ysoft



Πολιτική Προστασίας Δεδομένων

Πολιτική Cookie

04β

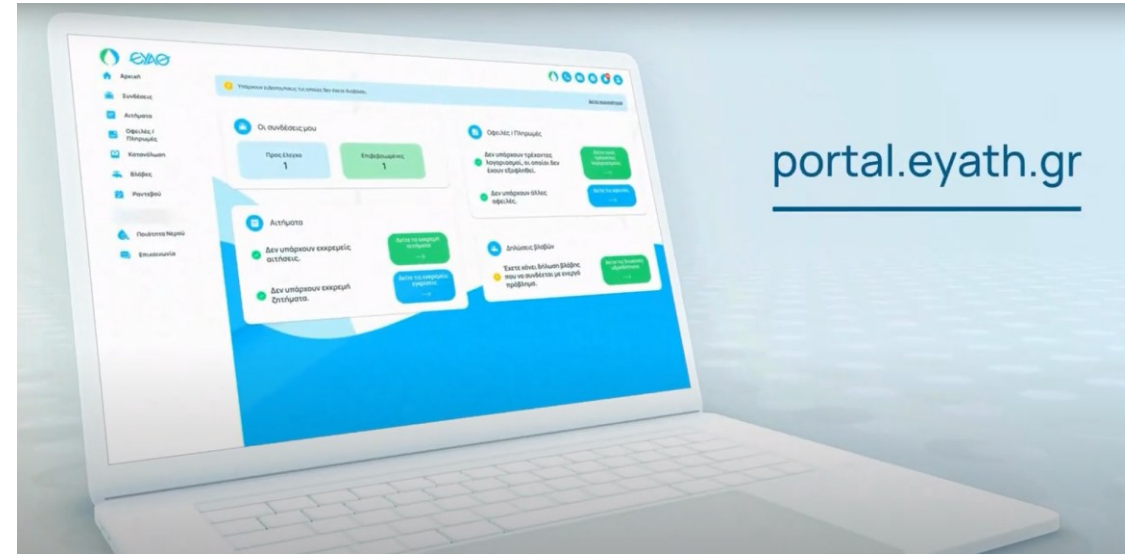
MyEyathPortal: η νέα ψηφιακή πλατφόρμα εξυπηρέτησης πελατών της ΕΥΑΘ Α.Ε.

✓ Ολοκληρωμένη Διαχείριση Πελατών

- Ψηφιακός φάκελος πελάτη με εύκολη πρόσβαση
- Πρόσβαση μέσω TAXISNET ή ως επισκέπτης
- Ηλεκτρονική αποδοχή συμβολαίου με ψηφιακή σφραγίδα

✓ Εξυπηρέτηση & Επικοινωνία

- Ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων και άμεση επικοινωνία
- Επικαιροποίηση στοιχείων συνδέσεων υδροληψίας
- Καταχώρηση ένδειξης υδρομέτρου
- Δήλωση βλαβών & ενημέρωση για την εξέλιξή τους
- Ηλεκτρονικός καθορισμός ραντεβού



✓ Οικονομικές Συναλλαγές & Υπενθυμίσεις

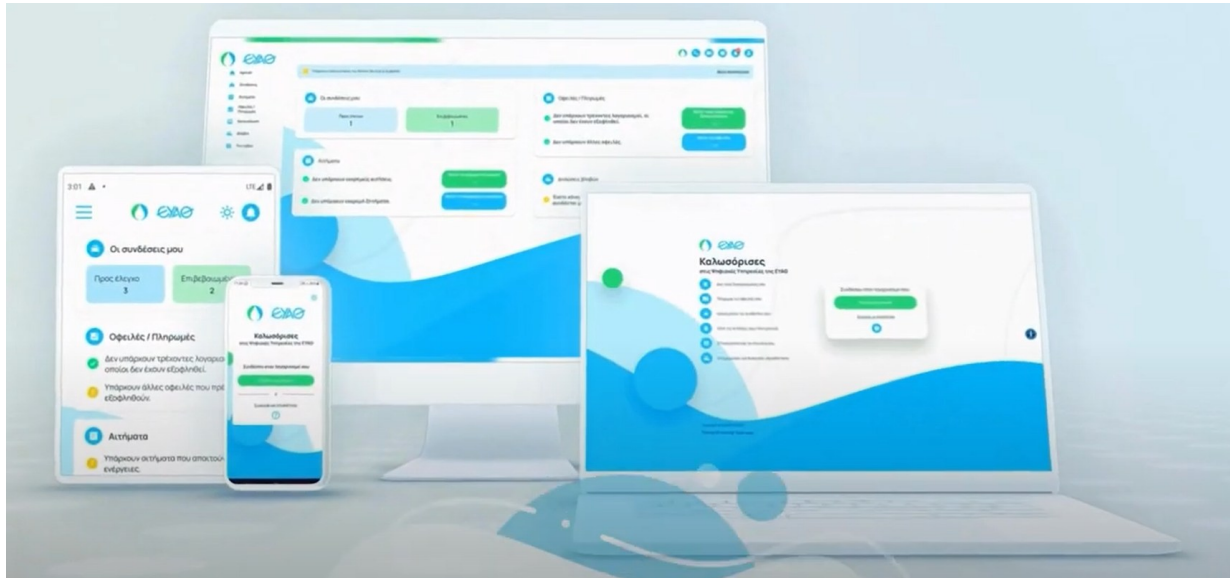
- Ηλεκτρονικές πληρωμές με άτοκες δόσεις μέσω πιστωτικής κάρτας
- Αυτόματες υπενθυμίσεις για ραντεβού, διακανονισμούς & λογαριασμούς
- Καρτέλα χρεοπιστώσεων

✓ Ενημέρωση και Προσωποποιημένη Πληροφόρηση

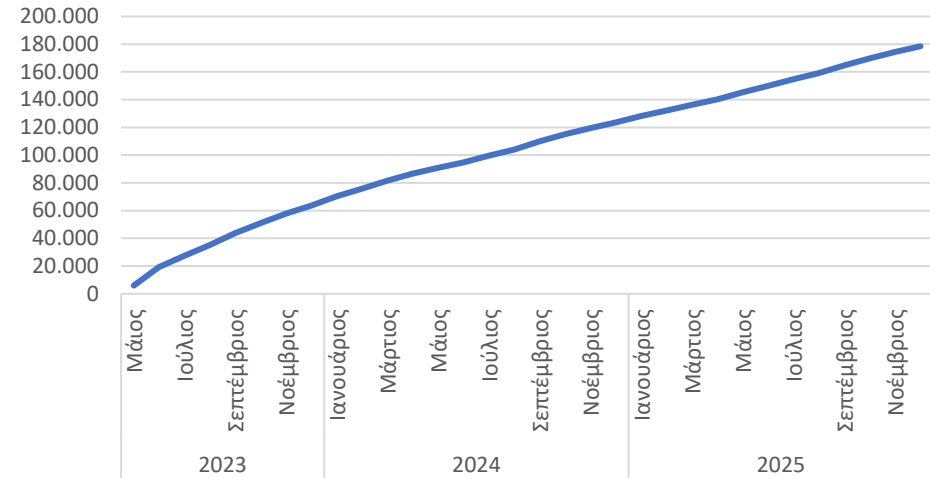
- Προσωπικές ειδοποιήσεις για διακοπές υδροδότησης στην περιοχή τους
- Ενημέρωση για την ποιότητα νερού στις περιοχές αρμοδιότητας της ΕΥΑΘ
- Στατιστικά καταναλώσεων
- Πρόσβαση σε ιστορικό αιτήσεων, πληρωμών, βλαβών & ραντεβού

04_γ

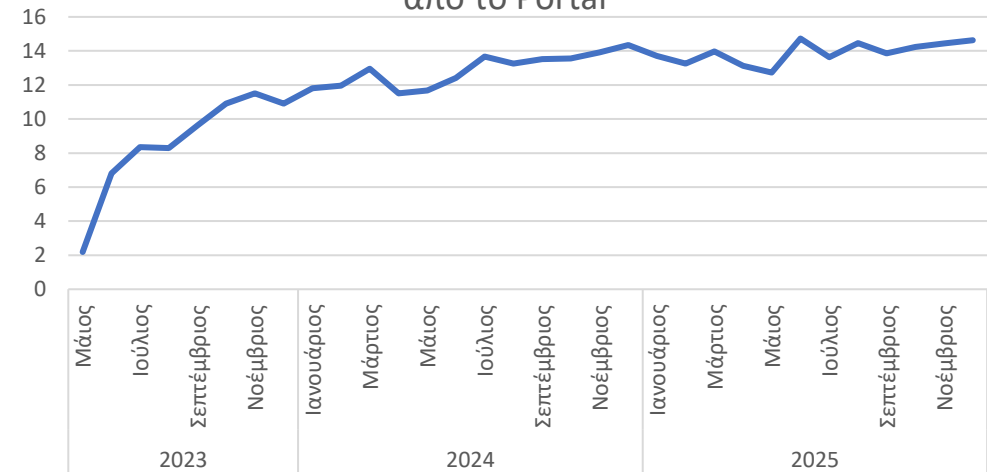
MyEyathPortal στατιστικά χρήσης



Εγγεγραμμένοι Χρήστες του MyEyathPortal



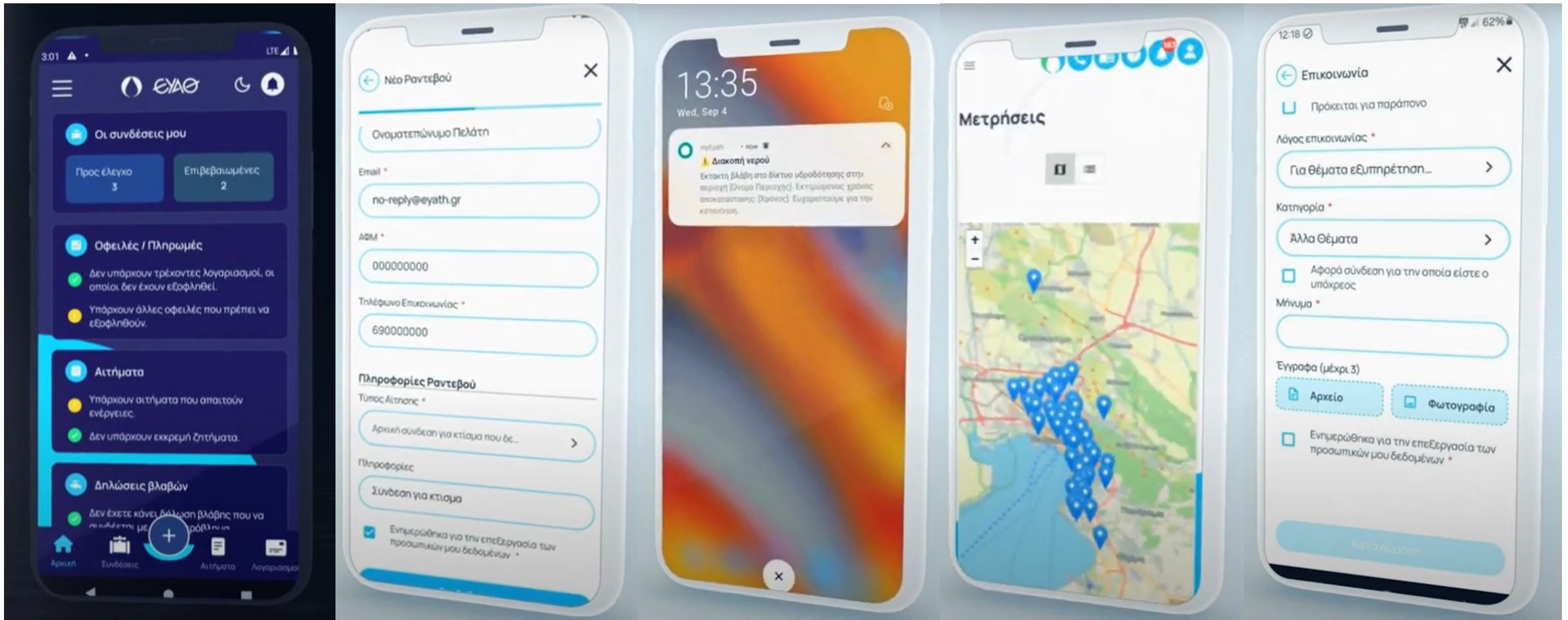
Ποσοστό συναλλαγών που πραγματοποιούνται
από το Portal



04_δ

myEYATH mobile app

Όλες οι υπηρεσίες του MyEyathPortal είναι διαθέσιμες και στο myEYATH app και για Android και για iOS περιβάλλοντα.



Dark mode εφαρμογής

Κλείσιμο Ραντεβού

Push notifications για διακοπές υδροδότησης

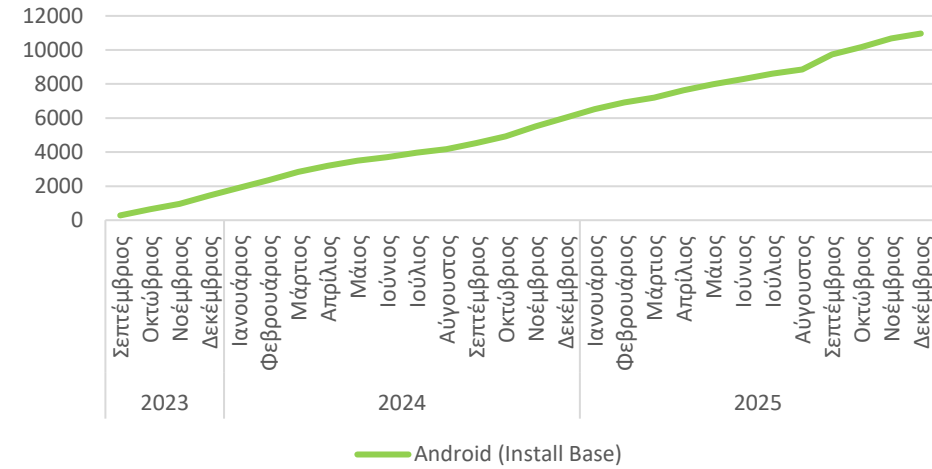
Ποιότητα νερού ανά περιοχή

04_ε

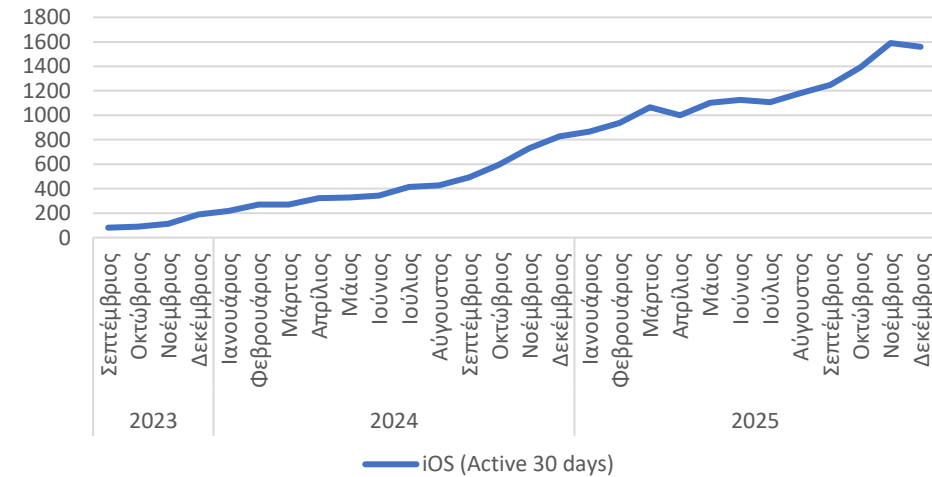
myEYATH app Στατιστικά χρηστών



Χρήστες myEYATH app (Android)



Χρήστες myEYATH app (iOS)

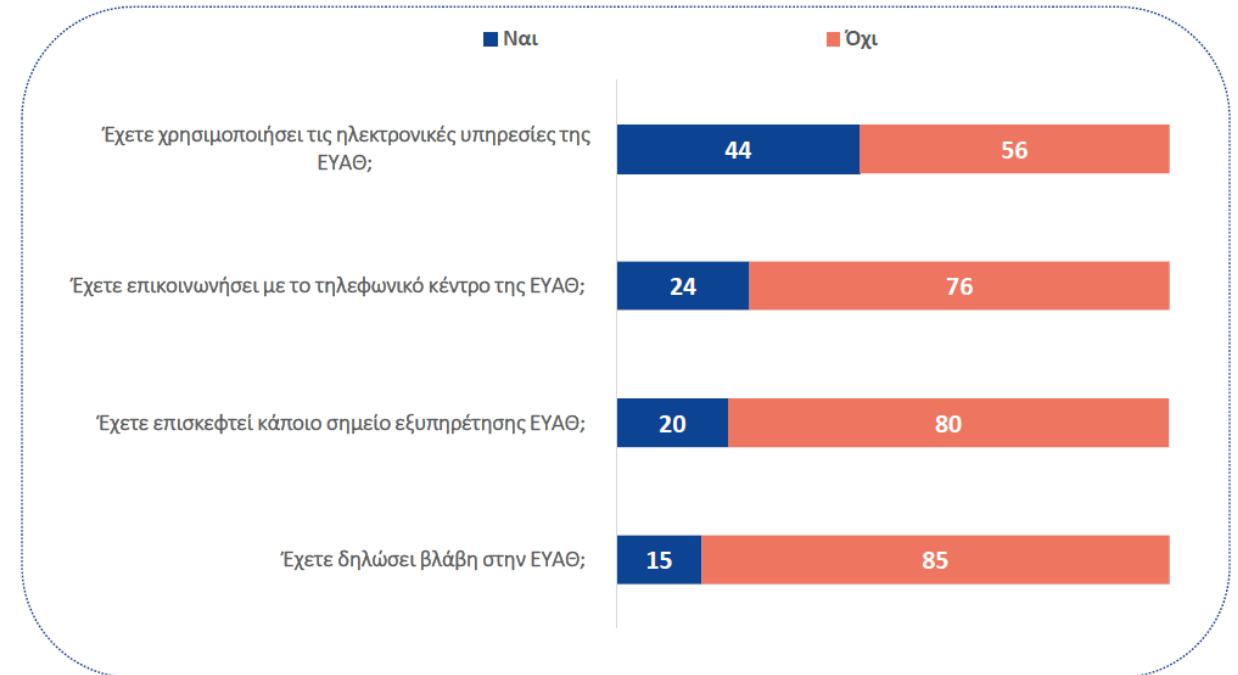


04_{στ}

Έρευνα Εικόνας ΕΥΑΘ, Δεκ 2025 METRONANALYSIS

810 άτομα ηλικίας 18 ετών και άνω

- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΕΥΑΘ όχι μόνο εμφανίζουν **σταθερή αύξηση** στο ποσοστό όσων δηλώνουν ότι τις χρησιμοποιούν αλλά και αποτελούν την **πιο «δημοφιλή»** υπηρεσία με μεγάλη διαφορά από τις υπόλοιπες.
- Ως προς το επίπεδο εξυπηρέτησης, η ανάπτυξη των **ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΕΥΑΘ** φαίνεται να αναδεικνύεται σε **ισχυρό σημείο**, συμβάλλοντας στη γενικότερη εικόνα της.



5

ΡΟΗ: Η ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΒΟΗΘΟΣ
ΤΗΣ ΕΥΑΘ

05α

Ρόη: Η νέα ψηφιακή βοηθός της ΕΥΑΘ



Sessions που αποδέχτηκαν τους Όρους

65,460

Sessions

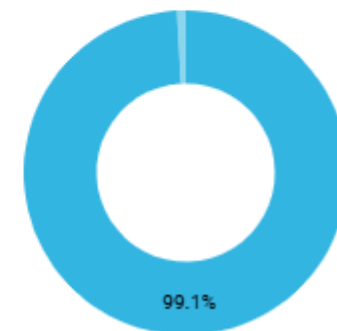
93,686

M.O.
Αλληλεπιδράσεων
ανά Session
4.4

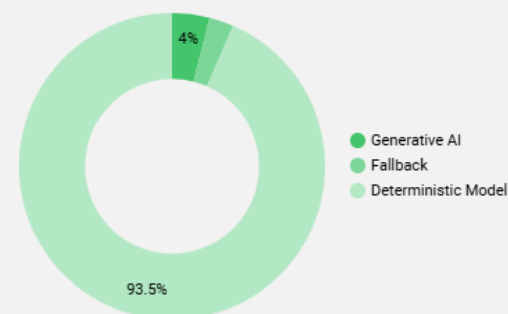
Αλληλεπιδράσεις

284,665

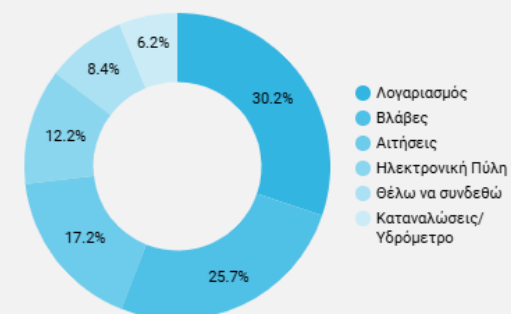
GR EN



Μέθοδοι Απόκρισης Μοντέλου



Επιλογές Αρχικού Μενού



05β

Ρόη: Η νέα ψηφιακή βοηθός της ΕΥΑΘ



Κατηγορία Ερώτησης Χρηστών		Πλήθος
1.	Ενημέρωση για διακοπές υδροδότησης	13.32%
2.	Αρχικό μενού	10.61%
3.	Λογαριασμός	10.33%
4.	Βλάβες	8.79%
5.	Αιτήσεις	7.25%
6.	Εξόφληση λογαριασμού	4.46%
7.	MyEyathPortal	4.18%
8.	Μεταβίβαση Υδροληψίας	3.23%
9.	Θέλω να συνδεθώ	2.88%
10.	Καταναλώσεις/Υδρόμετρο	2.12%

6

ΕΠΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ

05

Επόμενα Βήματα

Επόμενα Βήματα του MyEyathPortal

- Διεύρυνση της χρήσης - Εμπλουτισμός με περισσότερες αιτήσεις & λειτουργίες
- Περαιτέρω αυτοματοποίηση – Άμεση άντληση δεδομένων πελατών από το ΚΕΔ
- Διασύνδεση με επιπλέον συστήματα
- Περαιτέρω προώθησή του
- Εφαρμογή για υπαλλήλους employeeEYATH

Άλλα Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού στην εξυπηρέτηση του πελάτη

- Βελτίωση και επέκταση Chatbot εξυπηρέτησης καταναλωτών (προσθήκη στα social media, σύνδεση με click to call μηχανισμό, κ.α.)
- Εκπαίδευση εσωτερικού chatbot για ενημέρωση και εκπαίδευση υπαλλήλων – Υποστήριξη call center
- Νέο Ψηφιακό Οικοσύστημα ΕΥΑΘ – Ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων για άμεση και ολοκληρωμένη πληροφόρηση πελατών

Ευχαριστώ!

Άννα Σάτσιου
asatsiou@eyath.gr