



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

### 9. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη (Best use of Technology in Customer Experience)

#### 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;



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

### 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;



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

### (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;