

11. Καλύτερη Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη – Best Online Customer Experience

Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύεται η Αριστεία στην παροχή ψηφιακής εμπειρίας στον πελάτη, μέσα από κάθε είδους διαδικτυακά ή ψηφιακά μέσα. Ψηφιακή εμπειρία ορίζεται το σύνολο των αλληλεπιδράσεων του πελάτη με τον οργανισμό κατά την πλοήγηση, εξυπηρέτηση, αυτοεξυπηρέτηση, επικοινωνία ή αγορά προϊόντων και υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών (όπως ιστοσελίδα, mobile εφαρμογές, live chat, email, social media, πλατφόρμες self-service κ.ά.).

Κριτήρια όπως η ευκολία χρήσης, η συνέπεια και ολοκλήρωση διαύλων, η καινοτομία, η προσωποποίηση, η συναισθηματική σύνδεση με τον πελάτη, η αξιοποίηση τεχνολογιών και δεδομένων, και η διαρκής βελτίωση, είναι βασικά συστατικά της εξαιρετικής ψηφιακής εμπειρίας που εξετάζεται.

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 (έως 400 λέξεις)

- Ποιες είναι οι βασικές ψηφιακές δραστηριότητες του οργανισμού που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση πελατών;
- Ποιο είναι το Όραμα και η Αποστολή του οργανισμού σχετικά με την εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών μέσω ψηφιακών καναλιών;
- Πώς επικοινωνείται και προωθείται η φιλοσοφία αυτή διαδικτυακά;
- Πώς επιλέγονται και αξιολογούνται τα στελέχη ή οι ομάδες που είναι υπεύθυνες για τη σχεδίαση και υλοποίηση της ψηφιακής εμπειρίας εξυπηρέτησης πελατών;

- Ποιες είναι οι βασικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες των στελεχών ή των τμημάτων που εμπλέκονται στην παροχή ψηφιακής εμπειρίας εξυπηρέτησης;
- Ποιοι είναι οι βασικοί ρόλοι και αρμοδιότητες των στελεχών ή μονάδων που συμμετέχουν στον σχεδιασμό και την υλοποίηση της ψηφιακής εμπειρίας εξυπηρέτησης;

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

- Πώς οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται και αναπτύσσονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιες γνώσεις, δεξιότητες και αξίες σχετικές με την ψηφιακή εμπειρία εξυπηρέτησης 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 ψηφιακό περιβάλλον εξυπηρέτησης 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;
- Ποιες νέες εμπειρίες δημιουργούν αξία για τον πελάτη και συντελούν στη διαφοροποίηση του ψηφιακού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης;
- Πώς ο οργανισμός χρησιμοποιεί δεδομένα και ανατροφοδότηση από την ψηφιακή εμπειρία πελατών για να μαθαίνει, να καινοτομεί και να εξελίσσει τη στρατηγική εξυπηρέτησης;

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

- Πώς ο οργανισμός ενθαρρύνει, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το feedback από εργαζομένους και πελάτες στο πλαίσιο της ψηφιακής εξυπηρέτησης;
- Μέσω ποιων ψηφιακών διαύλων επικοινωνίας πραγματοποιείται η εξυπηρέτηση πελατών;
- Πώς ολοκληρώνεται η επικοινωνία μέσω διαφορετικών διαύλων Εξυπηρέτησης, ώστε να παρέχεται μια ενιαία και αδιάλειπτη εμπειρία στον πελάτη;

- Με ποιους τρόπους ο οργανισμός παρακολουθεί και αξιολογεί τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών από την ψηφιακή εμπειρία εξυπηρέτησης;
- Πώς έχει εξελιχθεί η ικανοποίηση των πελατών από την ψηφιακή εμπειρία εξυπηρέτησης του οργανισμού με την πάροδο του χρόνου;
- Πώς συγκρίνεται η ικανοποίηση των πελατών από την ψηφιακή εμπειρία εξυπηρέτησης με αυτήν του ανταγωνισμού;

(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 της ψηφιακής εμπειρίας εξυπηρέτησης στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της συνολικής εμπειρίας του πελάτη;

(Ζ) Ωφέλεια – Λειτουργία (έως 400 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πελατών στην ενίσχυση των αποτελεσμάτων ή της λειτουργικής αποτελεσματικότητας του οργανισμού (ή/και της ψηφιακής του παρουσίας), όπως π.χ. στην κερδοφορία, την επίτευξη στρατηγικών στόχων ή τη βελτίωση διαδικασιών;

(Η) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συμβολή της Αριστείας στην Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πελατών στην ενίσχυση της αειφόρου ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας του οργανισμού;

(Θ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της ψηφιακής εμπειρίας εξυπηρέτησης του οργανισμού στην κοινωνία συνολικά;