

## **12. Καλύτερη Εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης στην Εμπειρία του Πελάτη Best Use of Artificial Intelligence in Customer Experience**

### **Περιγραφή Βραβείου**

Αυτή η κατηγορία αναγνωρίζει οργανισμούς που αξιοποιούν την τεχνητή νοημοσύνη για να φέρουν επανάσταση στις εμπειρίες των πελατών. Από τα chatbots που παρέχουν εξατομικευμένες απαντήσεις έως τις καινοτόμες προτάσεις, γιορτάζουμε τις λύσεις που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη και ενισχύουν την αφοσίωση, διευκολύνουν τις διαδικασίες και θέτουν νέα στάνταρ στην πελατοκεντρική αριστεία. Χαρακτηριστικά παραδείγματα:

- Chatbots και εικονικοί βοηθοί (Chatbots and Virtual Assistants): Αυτοματοποίηση των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες για την παροχή άμεσων απαντήσεων και βοήθειας σε πραγματικό χρόνο, χρησιμοποιώντας αλγόριθμους επεξεργασίας φυσικής γλώσσας.
- Ανάλυση συναισθήματος (Sentiment analysis): Ανίχνευση και ανάλυση συναισθημάτων από τα σχόλια, κριτικές και αλληλεπιδράσεις στα κοινωνικά μέσα για την εξαγωγή πρακτικών πληροφοριών και την έγκαιρη αντιμετώπιση ανησυχιών.
- Αυτοματοποιημένες ροές εργασίας (Automated Workflows): Βελτιστοποίηση των διαδικασιών υποστήριξης με έξυπνη δρομολόγηση ερωτήσεων και κλιμάκωση ζητημάτων, μειώνοντας τους χρόνους απόκρισης.
- Χαρτογράφηση ταξιδιού πελατών (Customer journey mapping): Ανάλυση των αλληλεπιδράσεων των πελατών για τη βελτίωση της εμπειρίας τους μέσω αλγορίθμων μηχανικής μάθησης.
- Προγνωστική υποστήριξη (Predictive Support): Προβλέπει και αντιμετωπίζει προβλήματα πελατών προληπτικά, αναλύοντας ιστορικά δεδομένα και μοτίβα υποστήριξης, βελτιώνοντας την ικανοποίηση των πελατών και μειώνοντας το κόστος υποστήριξης.

### **ΕΝΟΤΗΤΑ 1:**

Τα κείμενα αυτά δε βαθμολογούνται και θα δημοσιευτούν.

**(Α) Περίληψη υποψηφιότητας (έως 350 λέξεις)**

**(Β) Γιατί αξίζει να βραβευτεί (έως 50 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)**

- Ποιο είναι το κύριο αντικείμενο της ΑΙ εφαρμογής;
- Ποιος είναι ο σκοπός της ΑΙ εφαρμογής;
- Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά της εφαρμογής (π.χ., αυτόματη απόκριση και επικοινωνία, ανάλυση συναισθήματος, εξατομίκευση, αυτόματη ροή εργασιών, διαλειτουργικότητα, κ.λπ.);
- Πώς επιλέγονται και αξιολογούνται τα μέλη της Ομάδας που διαχειρίζεται την ΑΙ εφαρμογή;
- Ανήκει η ΑΙ εφαρμογή σε έναν Οργανισμό ή υφίσταται ανεξάρτητα;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες της Ομάδας όσον αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιοι είναι οι κύριοι ρόλοι των μελών της Ομάδας;

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

- Πώς οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται και αναπτύσσονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και αξίες που 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 την ΑΙ εφαρμογή 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;

- Πώς η Ομάδα της AI εφαρμογής αξιοποιεί τα δεδομένα που συλλέγει ώστε να βελτιώνεται συνεχώς;

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

- Πώς η Ομάδα της AI εφαρμογής ενθαρρύνει, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το feedback από εργαζομένους και πελάτες;
- Πώς ολοκληρώνεται η επικοινωνία μέσω διαφορετικών διαύλων Εξυπηρέτησης ώστε να παρέχεται μια ενιαία και αδιάλειπτη εμπειρία στον πελάτη;
- Με ποιον τρόπο η Ομάδα της AI εφαρμογής παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των πελατών;
- Πώς έχει βελτιωθεί η ικανοποίηση των πελατών της AI εφαρμογής διαχρονικά;
- Πώς αξιολογείται η ικανοποίηση των πελατών της AI εφαρμογής σε σχέση με τον ανταγωνισμό;

**(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 από τη χρήση της AI εφαρμογής στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;

**(Ζ) Ωφέλεια – Λειτουργία (έως 400 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην ωφέλεια από τη χρήση της AI εφαρμογής (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας); Αν η AI εφαρμογή ανήκει σε έναν Οργανισμό και δεν υφίσταται αποκλειστικά ανεξάρτητα, μπορούν να αναλυθούν και τα οφέλη που προέκυψαν για τον Οργανισμό.



**(Η) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην αιχμή ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα από τη χρήση της ΑΙ εφαρμογής; Αν η ΑΙ εφαρμογή ανήκει σε έναν Οργανισμό και δεν υφίσταται αποκλειστικά ανεξάρτητα, μπορεί να αναλυθεί η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην αιχμή ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα που προέκυψαν και για τον Οργανισμό.

**(Θ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά από τη χρήση της ΑΙ εφαρμογής στην κοινωνία συνολικά;

