

#csawardsgr2023
#proudtoserve

14TH



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΙΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2023

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΤΕΛΕΤΗΣ
ΑΠΟΝΟΜΗΣ

ΜΕΤΑWARDS



Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) προωθεί τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη διάχυση γνώσης και εμπειρίας όσον αφορά στην εξυπηρέτηση πελατών στην Ελληνική αγορά.

☆ Ιδρύθηκε το 2004

☆ **133 μέλη**



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2023

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι ο πλέον καταξιωμένος δεσμός της αγοράς, ο οποίος επιβραβεύει και προβάλλει σε ετήσια βάση καινοτόμες πρακτικές, που υιοθετούνται με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.



Μη κερδοσκοπικό σωματείο



14 Χρόνια



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2023



Καλωσόρισμα από τον Πρόεδρο του ΕΙΕΠ

Αγαπητοί συνάδελφοι, μέλη και φίλοι του ΕΙΕΠ,

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) γιορτάζει για 14η συνεχή χρονιά τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών και είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι που είμαστε και πάλι κοντά σας. Είμαστε εδώ, λοιπόν, πιστοί στο ετήσιο ραντεβού μας για να χειροκροτήσουμε και να συγχαρούμε τους καλύτερους της εξυπηρέτησης που διακρίθηκαν στις 11 συνολικά κατηγορίες βράβευσης. Επιτρέψτε μου έναν μικρό απολογισμό. Τα 14 χρόνια των Εθνικών Βραβείων, μας βρίσκουν με 133 μέλη, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη όλο και περισσότερων εταιρειών στη συναρπαστική αυτή πορεία. Και όλοι μαζί έχουμε γίνει μια δυνατή ομάδα που μοιράζεται τον ίδιο στόχο και τελικά βάζει τη σφραγίδα της για την ανάδειξη και προαγωγή της άριστης εξυπηρέτησης του πελάτη στην Ελλάδα. Όλα αυτά τα χρόνια, το Ινστιτούτο εργάζεται με συνέπεια υπηρετώντας τις αξίες και το όραμά του. Πιστεύουμε βαθιά ότι η εταιρική κουλτούρα που δίνει έμφαση στην άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση είναι καθοριστικός παράγοντας για την εξέλιξη και την επιτυχία κάθε επιχείρησης. Το ΕΙΕΠ ήρθε ουσιαστικά να συσπειρώσει τις προσπάθειες των Οργανισμών στην κατεύθυνση αυτή, με τη θεσμοθέτηση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, αναδεικνύοντας καινοτόμες και βέλτιστες πρακτικές που προάγουν την αξία της εξυπηρέτησης στον τόπο μας.

Το 2023 συνεχίσαμε με την ίδια δυναμική, εστιάζοντας στις νέες προκλήσεις και ευκαιρίες που ανοίγει μπροστά μας η *metaverse* εποχή. Σήμερα, είμαστε έτοιμοι να υποδεχτούμε την επόμενη μέρα στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, και να παραμείνουμε συνοδοιπόροι και συμπαραστάτες των επιχειρήσεων που καλούνται να προσαρμόσουν τις στρατηγικές τους στον απαιτητικό αυτό τομέα και να ευθυγραμμιστούν με το νέο



τεχνολογικό τοπίο και τις προσδοκίες των πελατών. Αλλάζουμε, εξελισσόμαστε, προχωράμε: του χρόνου στα βραβεία μπαίνει δυναμικά το *metaverse*.

Επιστροφή στο παρόν όμως για να ζήσουμε ξεχωριστές στιγμές. Η 14η διοργάνωση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, του ΣΕΚΕΕ, του ΙΕΑ και έχει την Επιστημονική Υποστήριξη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Εκ μέρους του ΕΙΕΠ σας καλωσορίζω στη σημερινή Τελετή, την οποία ελπίζω να απολαύσετε.

Ένα μεγάλο «ευχαριστώ» σε όλους εσάς που είστε σταθερά δίπλα μας σε αυτή τη διαδρομή και όλοι μαζί δημιουργούμε αξία στην εξυπηρέτηση του πελάτη, κάνοντας την εμπειρία του ΜΟΝΑΔΙΚΗ! Το ταξίδι συνεχίζεται κι εμείς προχωράμε μπροστά με το ίδιο μεράκι που είχαμε όταν πρωτοξεκινήσαμε.

Ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ

Frank Thibaut

Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού, Αττικές Διαδρομές Α.Ε.

Μήνυμα Οργανωτικής Επιτροπής / Επικεφαλής των Κριτών

Αγαπητοί φίλοι,

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), στο πλαίσιο του οράματός του για τη διάδοση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην Ελληνική αγορά, διοργάνωσε φέτος, για δέκατη τέταρτη φορά τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.

Δεκατρία χρόνια μετά την πρώτη πετυχημένη διοργάνωση, βρισκόμαστε όλοι εδώ για να τιμήσουμε και να επιβραβεύσουμε όλους εκείνους που είναι αφοσιωμένοι στην εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών και να προβάλλουμε τις άριστες και καινοτόμες πρακτικές που ακολουθούν εταιρείες και οργανισμοί στην Ελλάδα.

Κατ' αντιστοιχία με τις πρακτικές που εφαρμόζονται σε άλλες τριάντα χώρες, τα «Εθνικά Βραβεία» σχεδιάστηκαν έτσι, ώστε να εξασφαλίζεται η διαφάνεια και η αντικειμενικότητα της αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων. Θεωρούμε ότι αποτελούν παράλληλα εξαιρετική ευκαιρία για εταιρείες όλων των κλάδων να συγκριθούν μεταξύ τους και να αναδείξουν εξαιρετικές πρακτικές και προσπάθειες στην εξυπηρέτηση πελατών.

Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών συμμετείχαν τόσο εταιρείες μέλη όσο και εταιρείες μη μέλη του Ινστιτούτου. Οι κριτικές επιτροπές συγκροτήθηκαν από επιφανείς ακαδημαϊκούς και στελέχη επιχειρήσεων, που εργάστηκαν εθελοντικά, αμερόληπτα και με έκδηλο ενθουσιασμό καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης.

Ελπίζουμε και προσβλέπουμε ότι τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών θα συνεχίσουν την επιτυχημένη πορεία τους και θα αποτελέσουν σ' ένα σημαντικό ετήσιο θεσμό, το κύρος και η αναγνώριση του οποίου θα αυξάνεται κάθε χρόνο.



Σας ευχαριστούμε που είστε απόψε μαζί μας για να γιορτάσουμε αυτό το σπουδαίο γεγονός!

Γιώργος Σιώμκος
Chief Judge,
Καθηγητής Μάρκετινγκ
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



ΒΡΑΒΕΙΟ ΕΙΕΠ



Το Πυροσβεστικό Σώμα στο πλαίσιο της αποστολής του, συμμετέχει στην αντιμετώπιση κάθε έκτακτης ανάγκης και σε συνεργασία με τις συναρμόδιες αρχές και υπηρεσίες, συμβάλλει στην εξασφάλιση της Πολιτικής Προστασίας της Χώρας.

Μέλημά μας, είναι η ασφάλεια και η προστασία της ζωής και της περιουσίας των πολιτών και του Κράτους αλλά και του φυσικού μας περιβάλλοντος από κινδύνους φυσικών και τεχνολογικών καταστροφών.

Τα στελέχη των ΕΜΑΚ, των ειδικών μονάδων του Πυροσβεστικού Σώματος, με τον ειδικό εξοπλισμό που διαθέτουν και την άρτια εκπαίδευσή τους, έχουν κληθεί στην αντιμετώπιση ειδικών πυρκαγιών, σε διυλιστήρια, σε περιβαλλοντολογικά ατυχήματα, σε μεγάλες κτιριακές, βιομηχανικές και στρατιωτικές εγκαταστάσεις, αλλά και στην αντιμετώπιση καταστροφών από σεισμούς, πλημμύρες και άλλες θεομηνίες, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Το Πυροσβεστικό Σώμα, με τη συνεχή του παρουσία σε κάθε είδους καταστροφή, ενισχύει την εμπιστοσύνη και το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών.

14TH



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΙΣΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2023

ΜΕΤΑWARDS





ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη
Best Customer Service Training

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



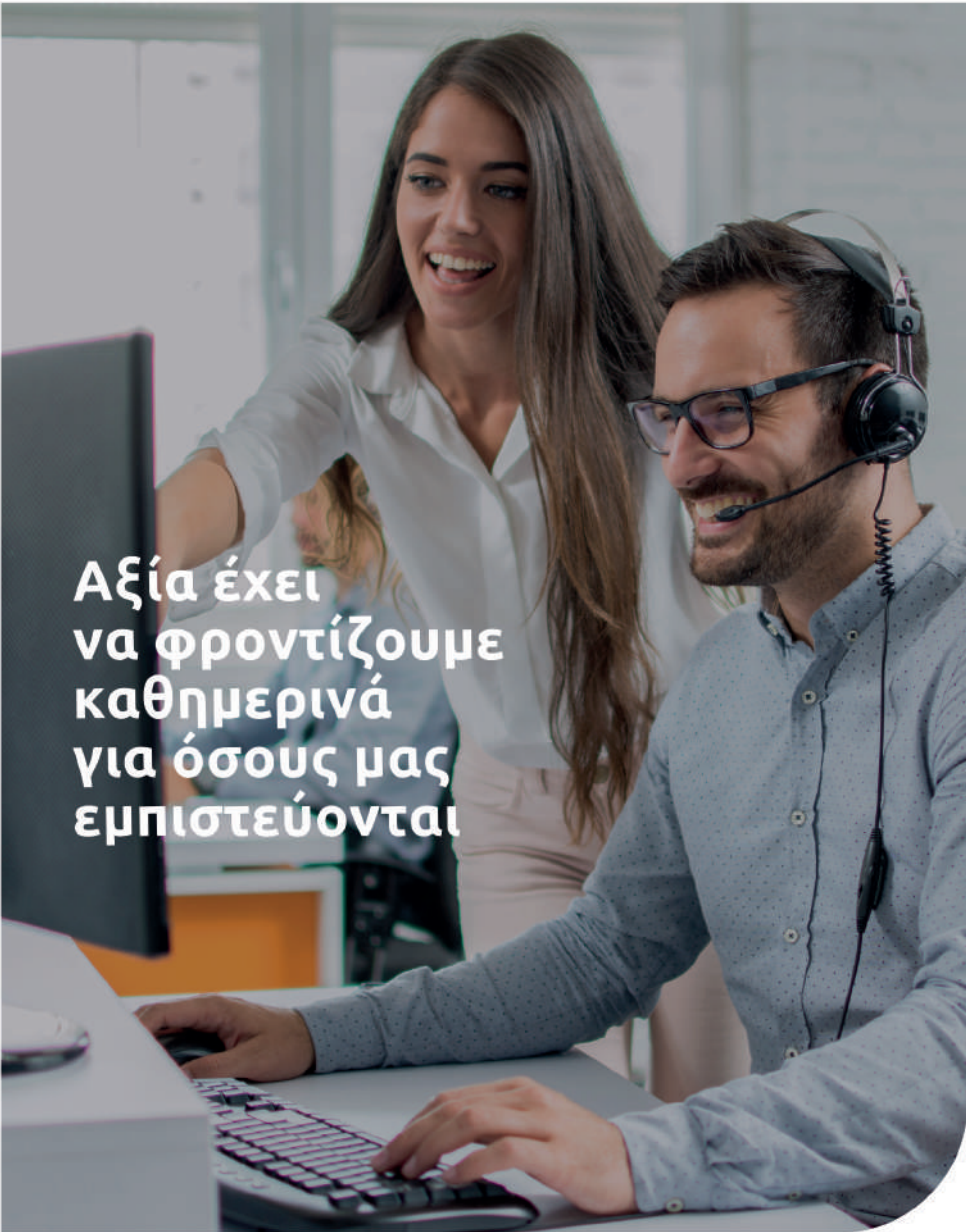
ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company

Για τη Eurolife FFH, αξία έχει να βρίσκεται δίπλα στους ανθρώπους, σχεδιάζοντας ασφαλιστικά προϊόντα που απαντούν σε κάθε τους ανάγκη.

Με την ώθηση που της δίνει ο ισχυρός και αξιόπιστος διεθνής Όμιλος της Fairfax Financial Holdings Ltd., αποτελεί μια από τις κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες στην Ελλάδα. Διαθέτει ολοκληρωμένες ασφαλιστικές λύσεις για ιδιώτες και επιχειρήσεις. Στόχος της εταιρείας είναι να αποτελέσει καταλύτη για θετική αλλαγή, τόσο μέσα από τα ασφαλιστικά της προϊόντα, όσο και μέσα από σημαντικές κοινωνικές πρωτοβουλίες.



Αξία έχει
να φροντίζουμε
καθημερινά
για όσους μας
εμπιστεύονται

Για αυτό και δίνουμε τον καλύτερό μας εαυτό στην εξυπηρέτηση, φροντίζοντας ώστε η εμπειρία των πελατών και των συνεργατών μας να είναι ισοδύναμη της εμπιστοσύνης και της προτίμησής τους.

Πίσω από ό,τι έχει αξία για σένα, βλέπουμε όλα όσα μπορείς να καταφέρεις.

Τι έχει αξία για σένα;

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company



ΒΡΑΒΕΙΟ

Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη
Best Use of Innovation in Customer Experience

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



ALPHA BANK



ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



Η Volton μια αμιγώς Ελληνική Εταιρεία που εξελίσσεται συνεχώς στον τομέα της Ενέργειας και μέλος ενός ισχυρού επιχειρηματικού Ομίλου που δραστηριοποιείται στο χώρο της ναυτιλίας, των τηλεπικοινωνιών, των κατασκευών, των media και της ενέργειας.

Οι πελάτες μας είναι η κινητήριος δύναμή μας. Για αυτό και συνεχίζουμε να σχεδιάζουμε «καθάρ» και «έξυπνα» προϊόντα και υπηρεσίες, παρέχοντας στον καθένα μοναδικά προνόμια.

volton

Κάποια φώτα
δεν πρέπει να
σβήσουν ποτέ.



Αρκεί η εξοικονόμηση
ενέργειας να γίνει
υπόθεση όλων μας.

 **volton**[®]

Δίπλα σας, καθαρά και έξυπνα



ΒΡΑΒΕΙΟ

Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη
Voice of the Customer

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



Η COSMOTE e-Value, μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, δραστηριοποιείται από το 1999 στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Contact Center, κατέχοντας ηγετική θέση στον κλάδο. Με πάνω από 20 χρόνια εμπειρίας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών και εξειδικευμένους agents, η COSMOTE e-Value αξιοποιεί όλες τις δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία και παρέχει, 365 ημέρες τον χρόνο και σε 24ωρη βάση, υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όπως ανάπτυξη πωλήσεων, εξυπηρέτηση πελατών, τεχνική βοήθεια, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.ά., απόλυτα προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών της. Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στην πόλη της Ξάνθης, ενώ στον Κεραμεικό Αττικής βρίσκονται τα κεντρικά γραφεία της διοίκησης. Παράλληλα, υποκαταστήματά της λειτουργούν και σε άλλες πόλεις της Ελλάδας. Από το 2014 έχει αναπτύξει τις εμπορικές της δραστηριότητες και στη Ρουμανία. Με παρουσία σε διάφορες πόλεις, όπως Βουκουρέστι, Μπρασόβ και Πλοέστι, έχει αναλάβει σημαντικά έργα από τοπικούς και διεθνείς πελάτες.



We value, we create, we connect...

The world needs to connect. **COSMOTE e-Value** is an **outsourcing Contact Center** that connects the world, adding value to every interaction and thus delivering **outstanding customer experiences**. We provide multiple business Solutions and help customers connect with brands, serving a wide range of Industries. We invest in our people and advanced technological infrastructure, exceeding every expectation.



www.cosmote-evalue.gr

COSMOTE
e-value
... your contact partner



ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη Εξυπηρέτηση σε Διαδικτυακό Κατάστημα
Best Online Customer Service (e-shop)

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



My market 
Μαζί, για όσα αγαπάς

novibet



ambience

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», εταιρεία λειτουργίας της Αττικής Οδού, μεριμνά για την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των χρηστών και συνδρομητών του αυτοκινητόδρομου και την άρτια συντήρηση και λειτουργία της υποδομής. Παραμένοντας πιστή στις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης, η εταιρεία αναπτύσσει σταθερά υπεύθυνες πρακτικές σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της.

Για την Αττική Οδό, η προσήλωση στις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι στρατηγική επιλογή και αποτελεί μονόδρομο για το παρόν και το μέλλον που αξίζει στη νέα γενιά.

Στο πλαίσιο αυτό, η «Αττική Οδός Α.Ε.» και η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», οι εταιρείες που βρίσκονται πίσω από το έργο-τομή, ανταγωνίζονται τη σημαντική συμβολή των εργαζομένων τους που προσπαθούν αδιάκοπα για το καλύτερο αποτέλεσμα, εξασφαλίζοντας, μεταξύ άλλων, πρόσθετο πακέτο παροχών και συνεχή εκπαίδευση για το προσωπικό.

Στο επίκεντρο αδιαπραμάτευτα είναι η ασφάλεια και η εξυπηρέτηση των χρηστών του αυτοκινητόδρομου. Ενδεικτικά, το 2022 η εταιρεία λειτουργίας διαχειρίστηκε **24.478** συμβάντα, με μέσο χρόνο ανταπό-



Επενδύοντας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, επενδύουμε σε ό,τι αξίζει

κρισης τα **5,6 λεπτά**, ενώ το τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών δέχθηκε πάνω από **375.000** κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν κατά μέσο όρο σε λιγότερο από **2 λεπτά**.

Πιστές στο όραμά τους για μείωση των τροχαίων ατυχημάτων στους δρόμους, οι δύο εταιρείες μεταφέρουν στους αμειωμένους οδηγούς το σπουδαίο μήνυμα της οδικής ασφάλειας, με τη συνολική απήγηση των εκπαιδευτικών τους προγραμμάτων να ανέρχεται σε πάνω από **170.000** παιδιά και εφήβους όλα αυτά τα χρόνια.

Τέλος, ο σεβασμός στο περιβάλ-

λον αποτελεί σημαντική παράμετρο που διέπει όλο το φάσμα της λειτουργίας του έργου. Οι διευρυμένες πράσινες ζώνες της Αττικής Οδού συντηρούνται και επεκτείνονται στον μέγιστο βαθμό – ο αυτοκινητόδρομος περιλαμβάνει **800.000** δέντρα και θάμνους και **78.000** τ.μ. χλοοτάπητα.

Η Αττική Οδός θα συνεχίσει να εξελίσσεται και να δημιουργεί αξία, αναπτύσσοντας σταθερά υπεύθυνες πρακτικές για τους εργαζόμενους, για τους χρήστες, για την κοινωνία και για το περιβάλλον.





ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη
Best omni-channel customer service

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



ALPHA BANK



kaizen
GAMING

novibet

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



COSMOTE

Η COSMOTE αποτελεί την ενιαία εμπορική μάρκα για τα προϊόντα του Ομίλου ΟΤΕ σε σταθερή, κινητή, internet και τηλεόραση. Με κεντρικό μήνυμα «ένας κόσμος, καλύτερος για όλους», αποστολή της COSMOTE είναι να φέρει τις δυνατότητες της τεχνολογίας σε όλους, ώστε να μπορεί ο καθένας μας να αξιοποιεί πλήρως τις ευκαιρίες του σήμερα και παράλληλα να χτίζει ένα καλύτερο αύριο.



Ένας κόσμος ψηφιακής εξυπηρέτησης

COSMOTE APP

Τώρα έχεις όλη την εξυπηρέτηση της COSMOTE και στο COSMOTE APP για να καλύπτεις κάθε σου ανάγκη, με μία κίνηση, πιο εύκολα από ποτέ.

Member of  Group



COSMOTE

Ένας κόσμος, καλύτερος για όλους.



ΒΡΑΒΕΙΟ

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών
Customer Service Team of the year

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



NESPRESSO®



ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



Η ICAP Outsourcing Solutions αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους Ομίλους παροχής υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, προσφέροντας ολοκληρωμένες και καινοτόμες λύσεις υπηρεσιών Ανθρώπινου Δυναμικού, Outsourcing και Contact Center. Με περισσότερους από 2.800 εξειδικευμένους επαγγελματίες στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό, σύγχρονες υποδομές, και Στρατηγικές συμμαχίες συνεισφέρουμε σημαντικά στην ανάπτυξη Οργανισμών και Εταιρειών όλων των επιχειρηματικών κλάδων.

icap-outsourcing.com



Leading Success

Ολοκληρωμένες και καινοτόμες λύσεις
υπηρεσιών Ανθρώπινου Δυναμικού,
Outsourcing και Contact Center



Ελλάδα | Σερβία | Βουλγαρία | Κύπρο



ΒΡΑΒΕΙΟ

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς
Customer Call Center of the year

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



Η Kaizen Gaming, η μεγαλύτερη Ελληνική GameTech εταιρεία και μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες του κλάδου διεθνώς, δραστηριοποιείται σε 14 αγορές με τα brands Stoiximan και Betano. Με έμφαση στην Τεχνολογία και τον Άνθρωπο, στόχος της εταιρείας είναι να εξελίξει διαρκώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της για να προσφέρει την καλύτερη και ασφαλέστερη εμπειρία στους πελάτες της.

CUSTOMER SERVICE KAIZEN GAMING



2000+
εργαζόμενοι



10m
επικοινωνίες με
πελάτες



14
αγορές



8
γλώσσες

Στην πρώτη γραμμή
για την καλύτερη εμπειρία
των πελατών μας

7

κανάλια
επικοινωνίας



1

λεπτό μέσος
χρόνος αναμονής
* Live Chat & Inbound Call Center





ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Χρήστη
Best use of Technology in User Experience

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



ERGO



#prostokalytero¹

CONCENTRIX + Webhelp

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

elpedison

Η ELPEDISON, ο πρώτος ανεξάρτητος παραγωγός ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, είναι ένας από τους μεγαλύτερους και πλέον αξιόπιστους προμηθευτές ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αερίου, αποτέλεσμα της σύμπραξης δύο μεγάλων Ομίλων στον τομέα της Ενέργειας, της HELLENiQ ENERGY και της Edison.

Με τις δύο ιδιόκτητες μονάδες ηλεκτροπαραγωγής στη Θίβση Βοιωτίας και στη Θεσσαλονίκη και χάρη στην τεχνογνωσία και την εμπειρία που έχει κληρονομήσει από τις μητρικές της εταιρείες, η ELPEDISON οραματίζεται να είναι πάντα ο ηγέτης στην παροχή κορυφαίων και καινοτόμων ενεργειακών λύσεων.

Καίτοι
ΣΤΙΓΜΗ

ΘΑ ΦΤΙΑΞΕΙΣ
ΤΗΝ ΝΤΟΥΛΑΠΑ ΣΟΥ.



ΣΤΗΝ
elpedison

ΟΜΩΣ, ΘΑ ΕΡΘΕΙΣ ΤΩΡΑ!

Γιατί η **ELPEDISON**, ο ολοκληρωμένος πάροχος ενέργειας, γνωρίζει καλύτερα από τον καθένα τις ανάγκες σου και τις καλύπτει μέσα από προγράμματα και υπηρεσίες, φτιαγμένες για σένα.


Κάλεσε στο **18128** (218 18 18128) ή έλα σε ένα **κατάστημα ELPEDISON**.

www.elpedison.gr

 [elpedison.gr](https://www.facebook.com/elpedison)

 [elpedison](https://www.instagram.com/elpedison)

 [ELPEDISON](https://www.youtube.com/elpedison)

 [ELPEDISON S.A.](https://www.linkedin.com/company/elpedison)



ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο Best Outsourcing Partnership

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

CONCENTRIX + Webhelp



Public



ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



Η **CPI ΑΕ** δραστηριοποιείται στην αγορά της τεχνολογίας από το 1990 προσφέροντας προϊόντα και υπηρεσίες στις ελληνικές επιχειρήσεις με στόχο την βελτίωση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητάς τους.

Διαθέτει μια σειρά από λύσεις που συμβάλλουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων προσφέροντας παράλληλα υπηρεσίες υποστήριξης πανελλαδικά μέσα από το εξειδικευμένο δίκτυο συνεργατών της.

Ως μέρος του χαρτοφυλακίου λύσεων υβριδικής εργασίας της HP, η **Poly** δημιουργεί κορυφαία προϊόντα ήχου και εικόνας, ώστε να πραγματοποιείτε τα καλύτερα meetings - οπουδήποτε, οποτεδήποτε, κάθε φορά.

Με την Poly δεν θα εμφανίζεστε απλά, αλλά θα ξεχωρίζετε.

Η εργασία δεν είναι πλέον μόνο ένας χώρος, αλλά ό,τι κάνεις, με τον τρόπο που το κάνεις.



Η ΥΒΡΙΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΜΑΣ ΥΠΟΘΕΣΗ

ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΤΡΟΠΟΥΣ ΚΑΙ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι συνθήκες εργασίας είναι πλέον πιο ευέλικτες και ευμετάβλητες, και οι λύσεις της Poly βρίσκονται στην πρώτη γραμμή του υβριδικού αυτού μοντέλου. Σας εξοπλίζουμε με προϊόντα ήχου και βίντεο υψηλής ποιότητας που προσφέρουν εκπληκτικές εμπειρίες - όπου κι αν εργάζεστε.

Για να μάθετε περισσότερα, επισκεφθείτε www.poly.com





ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη Εφαρμογή Mobile App στην Εμπειρία του Χρήστη
Best Mobile App in User Experience

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



ALPHA BANK



eFood

novibet

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



ambience

MAKING SPACE FOR GROWTH

Στην Ambience Services παρέχουμε προηγμένες λύσεις για τον επιχειρηματικό κόσμο.

Τι μας κάνει να ξεχωρίζουμε σε αυτό που κάνουμε;

Έχουμε έναν ξεκάθαρο στόχο: να δημιουργήσουμε τον χώρο που χρειάζονται οι συνεργάτες μας για να αναπτυχθούν.

Αυτό το πετυχαίνουμε συνδυάζοντας την τεχνολογία και τον ρομποτικό αυτοματισμό με τον ανθρώπινο παράγοντα, παρέχοντας ένα καταλυτικό αποτέλεσμα στη βέλτιστη εμπειρία και εξυπηρέτηση των Πελατών μας.



ambience
MAKING SPACE FOR GROWTH

Personalized Customer Experience

Service that makes a difference.





ΒΡΑΒΕΙΟ

Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών
Customer Service Organisation of the year

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ



novibet



ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



Η Response είναι εταιρεία παροχής Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών για Εμπορικές Δεξιότητες και Real / Soft Skills. Δραστηριοποιείται στην Ελληνική και την Κυπριακή αγορά, 27 χρόνια, ενώ διατηρεί στρατηγικές συνεργασίες με διεθνείς εκπαιδευτικούς και ψυχομετρικούς οίκους. Η καινοτομία των προγραμμάτων, σε συνδυασμό με την ηλεκτρονική πλατφόρμα «επέκτασης» της γνώσης "Response Hybrid", την έχουν καθιερώσει ως ηγέτιδα στον κλάδο της.

RESPONSE

VALUE THROUGH PEOPLE

Η ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΜΑΣ



SCAN TO
CONNECT

INTEGRITY
Solutions

thomas 



ΚΡΙΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Chief Judge

Γιώργος Σιώμοκς, Καθηγητής Μάρκετινγκ, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ακαδημαϊκοί Κριτές

Πηνελόπη Αθανασοπούλου, Καθηγήτρια Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Αδám Βρεχόπουλος, Καθηγητής, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Απόστολος Γιοβάνης, Καθηγητής Διοίκησης Μάρκετινγκ, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σταύρος Καπερώνης, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Επικοινωνίας, Μέσων και Πολιτισμού, Πάντειο Πανεπιστήμιο

Δρ. Δέσποινα Καραγιάννη, Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Πανεπιστήμιο Πατρών

Δημήτριος Καρδαράς, Επίκουρος Καθηγητής Διοίκησης Πληροφοριακών Συστημάτων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Κατερίνα Κικίλια, Καθηγήτρια, Πρόεδρος Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Ευαγγελία Σιάχου, Επίκουρη Καθηγήτρια, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Αικατερίνη Σταυριανέα, Επίκουρη Καθηγήτρια, Τμήμα Επικοινωνίας & Μ.Μ.Ε., Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Χρήστος Τρούσσας, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Μηχανικών Πληροφορικής και Υπολογιστών, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Μάρκος Τσόγκας, Αναπληρωτής Καθηγητής Διεθνούς Μάρκετινγκ, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Κριτές από το χώρο των επιχειρήσεων

Μέλανη Αβραάμ, Head of Customer Operations, ELPEDISON S.A.

Βαρβάρα Αλεξανδροπούλου, Head of People & WPS Team, Samsung Electronics

Εύη Βασιλειάδου, Αναπληρώτρια Διευθύνουσα Σύμβουλος, Printec Hellas

Μαρία Βερούχη, Managing Director, EDENRED

Δημήτριος Βουλγαρίδης, Customer Operations Director, ZENIO

Μιχάλης Γεωργακόπουλος, Founder, CEO, Satori Analytics

Εύη Ιωαννίδου, Διευθύντρια Επικοινωνίας, Όμιλος ΗΡΑΚΛΗΣ

Γιώργος Καλογριδης, Customer Experience Director, Volton

Εύα Κεφαλογιάννη, Head of Customer Operations, NEXI GREECE SINGLE MEMBER S.A.

Ξένια Κούρτογλου, Founder Focus Bari & Resilience Expert

Κωνσταντίνος Κυριαζής, CEO, co-Founder, Cityzen S.A.

Ιωάννα Κωτσόγιαννη, Γενική Διευθύντρια, PROSVASIS, a SoftOne company

Γιώργος Λειβαδίτης, Head, SIXT Greece

Πάνος Λούκας, CEO, ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.

Μαντλέν Μπαλατλιάν, CEO, e-satisfaction.com

Γιώργος Μπουρνάς, CEO, BOURNAS MEDICALS

Νίκος Νικηφορίδης, Διευθύνων Σύμβουλος, Imperial Brands Hellas SA.

Παναγιώτα Στ. Ντούρου, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών, ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Αλεξία Ορφανουδάκη, Country Manager, Greece, INTOUCHCX

Άρης Παπαθάνος, Διευθύνων Σύμβουλος, CPI Α.Ε.

Πόπη Σκαγιά, CEO & Εμπορική Διευθύντρια, Θ. Κ. ΣΚΑΓΙΑΣ Α.Β.Ε.Ε.

Αλέξανδρος Σκάρλος, Executive Director, Contact Center, ICAP Outsourcing Solutions

Γεώργιος Σταύρου, Γενικός Διευθυντής, Sofitel Athens Airport

Μάρθα Στεφανοπούλου, Αντιπρόεδρος ΔΣ, Carglass® Greece

Βιργινία Σώκου, Διευθύντρια Διεύθυνσης Digital Sales and Customer Engagement, Alpha Bank

Τατιάνα Τούντα, Chairwoman & CEO, Hellas EAP

Έλενα Φιλν-Lustenhower, Διευθύνουσα Σύμβουλος, ΦΙΛΗΣGlass Α.Ε.

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



ΧΡΥΣΟΙ ΧΟΡΗΓΟΙ



ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ



ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ στις Διοίκηση Υπηρεσιών ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

#csawardsgr2023
#proudtoserve

14TH



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΙΣΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2023

ΜΕΤΑWARDS

