

Ημερίδα ΕΕΤΤ

**“Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών &
Προστασία Καταναλωτών”**



**Ο πελάτης στο επίκεντρο
“Η εξυπηρέτηση του πελάτη κομβικό
σημείο για την εδραίωση σχέσεων
εμπιστοσύνης”**

Tom Στράτος, Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών



Περιβάλλον και Τάσεις Αγοράς Κινητής Τηλεφωνίας

- Ώριμη αγορά
- Έμπειροι, εκπαιδευμένοι και απαιτητικοί πελάτες
- Σύνθετα προϊόντα και υπηρεσίες
- Ανάγκη για παροχή εξατομικευμένης εξυπηρέτησης
- Απαίτηση για ορθολογική χρήση του χρόνου του πελάτη

COSMOTE - Όραμα και αξίες

**Όραμά μας είναι,
αξιοποιώντας τις
τεχνολογίες αιχμής,
να φέρουμε τους
ανθρώπους πιο κοντά,
προσφέροντας τη
δυνατότητα
άμεσης και προσιτής
επικοινωνίας,
εύκολα και απλά.**



- Θέλουμε να είμαστε η πρώτη επιλογή του πελάτη
- Θέλουμε ο πελάτης να αισθάνεται ότι τον υπολογίζουμε
- Δημιουργούμε σχέσεις εμπιστοσύνης
- Επιδεικνύουμε συνέπεια & ακεραιότητα
- Σεβόμαστε την επιχειρηματική ηθική
- Δημιουργούμε & πρωτοπορούμε
- Επιδιώκουμε τη συνεχή μας βελτίωση
- Είμαστε κοινωνικά υπεύθυνοι
- Είμαστε πελατοκεντρικοί

Εξυπηρέτηση Πελατών



620
υπάλληλοι

14.000.000
Τηλεφωνικές επαφές
1.700.000

Γραπτά αιτήματα

1.000.000
Έλεγχοι συμβολαίων

Ικανοποίηση
πελατών
που ξεπερνά
το 85%

Παράγοντες επιτυχίας ...

- ✓ Εστιάζουμε στη μοναδικότητα του πελάτη
- ✓ Αναπτύσσουμε στελέχη εξυπηρέτησης
- ✓ Αξιοποιούμε συστήματα & τεχνολογική υποδομή

Αναγνωρίζοντας τις ανάγκες του πελάτη, εστιάζουμε στη μοναδικότητά του ...

- “Best in class” ποιοτικούς στόχους εξυπηρέτησης
- First contact resolution
- Προστιθέμενη αξία στην επικοινωνία
- Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση βασισμένη στο προφίλ & τις ανάγκες του πελάτη
- Ευέλικτες & πελατοκεντρικές διαδικασίες διαχείρισης
- Αναβάθμιση της επικοινωνίας, από απλή ενημερωτική επαφή σε πρόληψη και κάλυψη μελλοντικών αναγκών
- Υπέρβαση των προσδοκιών του πελάτη
- Μετατροπή των εστιών δυσαρέσκειας σε πηγές βελτίωσης

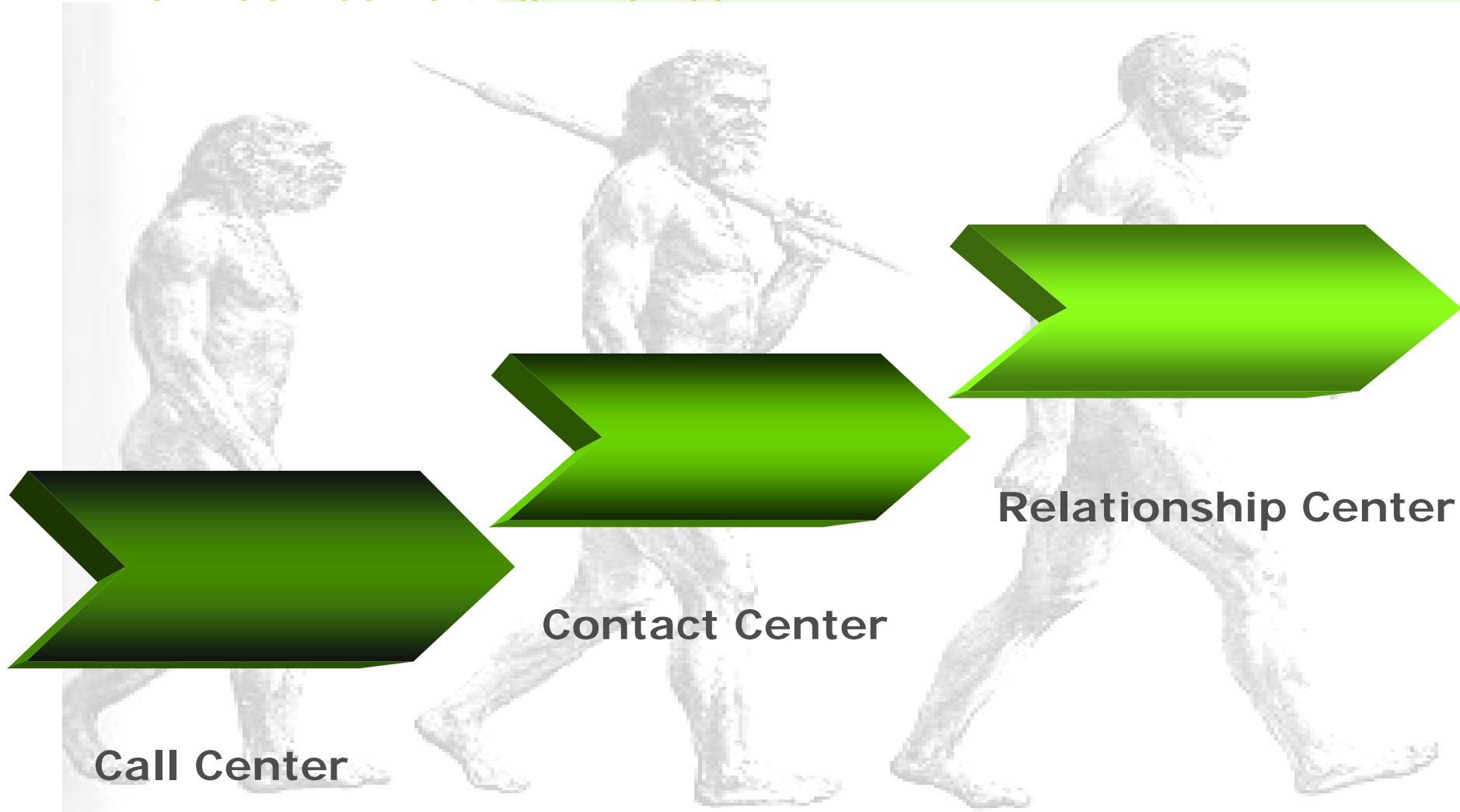
Αναπτύσσουμε στελέχη εξυπηρέτησης, εδραιώνοντας την αξία τους ...

- Ξεκάθαρο όραμα, σαφείς στόχοι
- Αυστηρές και αποτελεσματικές διαδικασίες επιλογής προσωπικού
- Ενιαία εταιρική κουλτούρα & πελατοκεντρική φιλοσοφία
- Εκπαιδευτικά προγράμματα & επιμορφωτικά σεμινάρια
- Αναβαθμισμένο εργασιακό περιβάλλον, πλήθος εταιρικών παροχών
- Έμφαση στη σημασία και την αξία του ρόλου του στελέχους
- Συντονισμένη και συνεχής παρακίνηση για συμμετοχή στα εταιρικά δρώμενα
- Προγράμματα κινήτρων και επιβράβευσης

Αξιοποιώντας υφιστάμενες και εισάγοντας νέες τεχνολογικές λύσεις...

- Αυτόματη, “έξυπνη” δρομολόγηση κλήσεων
- Single customer view
- Διασύνδεση εφαρμογών & συστημάτων, IVR, αυτοεξυπηρέτηση
- Πλήρως αυτοματοποιημένη διαδικασία υποβολής και υλοποίησης αιτημάτων
- Αρχιτεκτονική συστημάτων άμεσα προσαρμόσιμη σε πιθανές αλλαγές & νέα επιχειρησιακά δεδομένα
- Εύκολα προσβάσιμο, επικαιροποιημένο πληροφοριακό υλικό
- Μηχανισμοί διασφάλισης ποιότητας, τεκμηριωμένοι δειγματοληπτικού έλεγχου
- Αναλυτικές και πλήρως αξιοποιήσιμες στατιστικές αναφορές

Η εξέλιξη της εξυπηρέτησης...



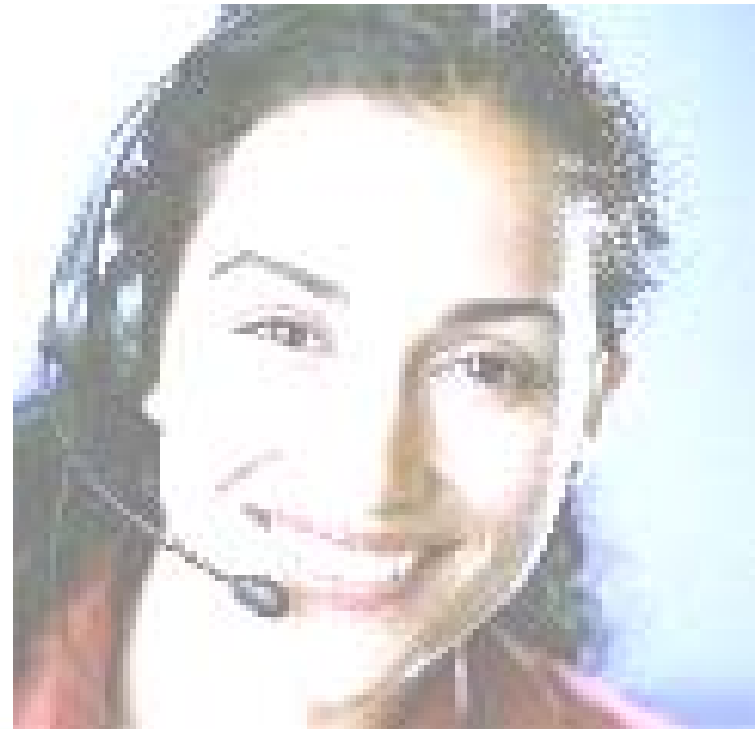
Call Center...

- Σημείο επαφής, πληροφόρησης & διαχείρισης αιτημάτων
- Μονοσημιακό κανάλι επικοινωνίας
- Ομογενοποιημένη εξυπηρέτηση στο σύνολο της πελατειακής βάσης
- Γραφειοκρατικές διαδικασίες διαχείρισης
- Έμφαση στην παρακολούθηση δεικτών απόδοσης & παραγωγικότητας



Contact Center...

- Συμβουλευτική μονάδα επικοινωνίας & υποστήριξης
- Εισαγωγή νέων μέσων επικοινωνίας και πληροφόρησης
- Ορισμός του Customer Experience
- Ενίσχυση της ικανοποίησης του πελάτη
- Απλοποιημένες & πελατοκεντρικές διαδικασίες εξυπηρέτησης
- Εφαρμογή συστημάτων & διαδικασιών διασφάλισης Ποιότητας



Relationship Center...

- Εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης με τον πελάτη, υπέρβαση των προσδοκιών του
- Πολλαπλές επιλογές πρόσβασης και υλοποίησης αιτημάτων
- Απόλυτος εστιασμός στην ποιότητα & την εμπειρία του πελάτη
- Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση, κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών
- On line services
- Νέοι ποιοτικοί δείκτες, ελεγκτικοί μηχανισμοί, ανάλυση & αξιοποίηση δεδομένων

Η στρατηγική μας ...

- Πελατοκεντρική φιλοσοφία
- One contact resolution
- Ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη
- Οραμα και αξίες
- Τεχνολογικές λύσεις
- Ηγέτες στην επικοινωνία
- Τρόποι πρόσβασης & υλοποίησης αιτημάτων
- Ανθρώπινο δυναμικό

Η στρατηγική μας ...

Πελατοκεντρική φιλοσοφία

Οne contact resolution

Ικανοποίηση των αναγκών του

Οραμα και αξίες

Τεχνολογικές λύσεις

Ηγέτες στην επικοινωνία

Τρόποι πρόσβασης & υλοποίησης αιτημάτων

Ανθρώπινο Δυναμικό

Το όραμα της εξυπηρέτησης ...

**“Να εξασφαλίσουμε ότι κάθε επαφή αποτελεί
μια θετική, μοναδική εμπειρία για τους
πελάτες και τους ανθρώπους μας ”**

Κερδίζοντας τον παραπονούμενο πελάτη

...μετατρέποντας τις πηγές δυσαρέσκειας σε εστίες βελτίωσης



Έμφαση στο αποτέλεσμα ...

“ Παραδοσιακοί”

δείκτες απόδοσης

Μέσος χρόνος διαχείρισης κλήσης

Πλήθος εισερχόμενων κλήσεων

Ποσοστό απαντημένων κλήσεων

Μέσος χρόνος απόκρισης

Αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων

Μέσος Χρόνος Απάντησης Παραπόνων

Εστιάζοντας στην

ποιότητα ...

Αριθμός επιλυμένων θεμάτων

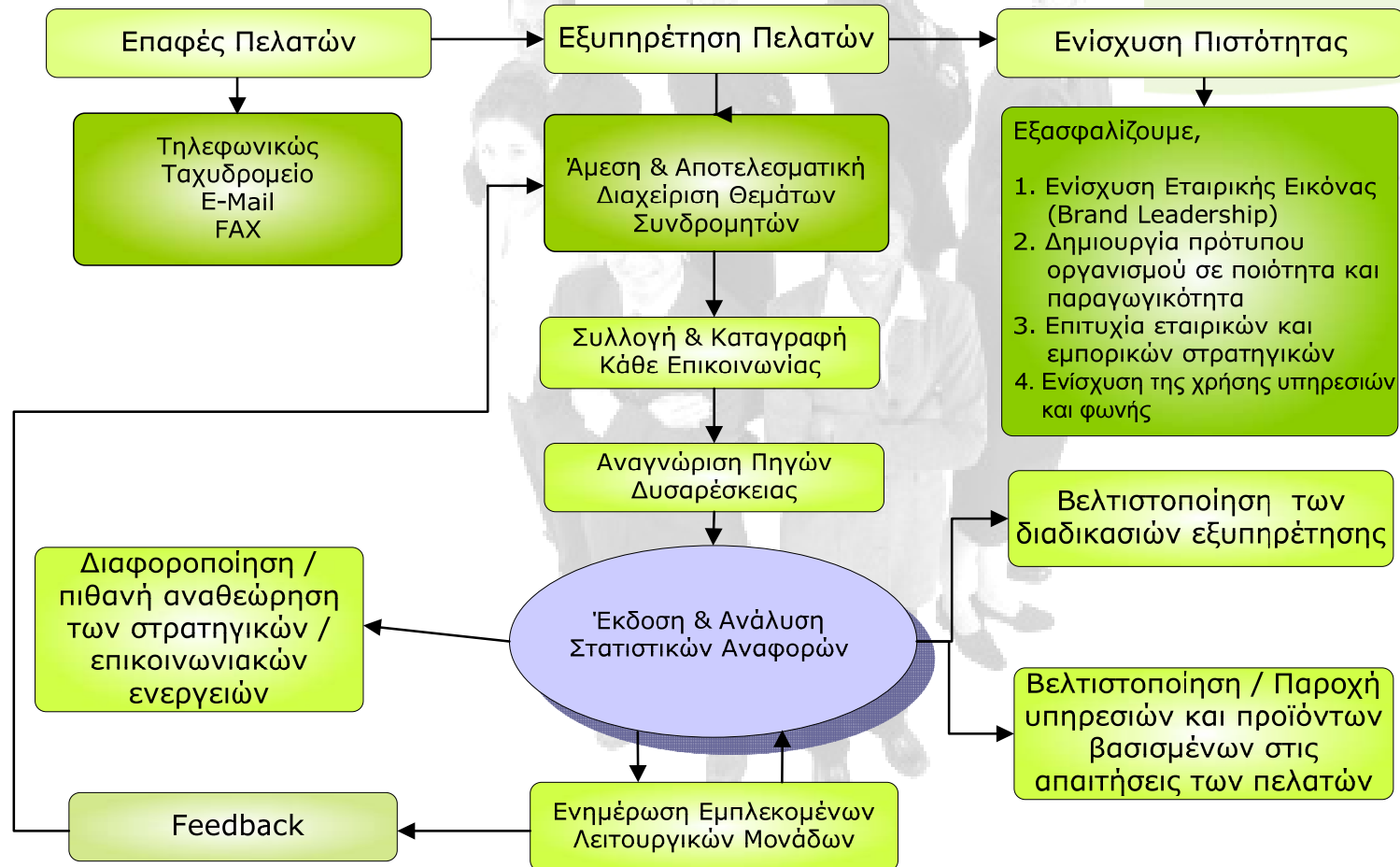
Αξία στην επικοινωνία

**Ποσοστό άμεσης επίλυσης
αιτήματος (first contact resolution)**

Ποσοστό ικανοποίησης πελάτη

**Συστηματική ανάλυση των λόγων
επικοινωνίας**

Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΣ ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ.....





Ευχαριστώ

