



Δελτίο Τύπου

Ημερομηνία:

28 Ιανουαρίου 2022

Υπεύθυνος επικοινωνίας:

Κάλλια Μυλωνάκη

Τηλ: 210 8114386

e-mail: kallia.mylonaki@pwc.com

PwC Ελλάδας : Ο μετασχηματισμός της εμπειρίας του πελάτη ως απόλυτη προτεραιότητα για οργανισμούς και επιχειρήσεις

Μια δυναμική διαδικασία που απαιτεί ολιστική προσέγγιση κι αναπτύσσεται σε έξι θεμελιώδη βήματα

Η PwC Ελλάδας συμμετείχε στο διεθνές διαδικτυακό συνέδριο CX Summit, που πραγματοποιήθηκε για δεύτερη χρονιά την **Πέμπτη 27 Ιανουαρίου 2022**, με 25 ομιλητές από 11 χώρες. Η εκδήλωση φέρνει κοντά στελέχη της αγοράς και επιχειρήσεις, θέτοντας στο επίκεντρο τις τελευταίες εξελίξεις στην εμπειρία του πελάτη (CX).

ο **Διονύσης Ζήβας, Customer Transformation Leader της PwC Ελλάδας**, κατά τη διάρκεια της ομιλίας του, επεσήμανε: «Το CX αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης, στρατηγικής διαδικασίας, του Customer Transformation, και βρίσκει εφαρμογή σε πληθώρα επιχειρηματικών κλάδων (όπως η λιανική, οι τράπεζες, οι δομές υγείας και οι ασφαλιστικές) αλλά και σε διαφορετικά επιχειρηματικά μοντέλα (B2B ή B2C). Με αυτό τον τρόπο, η έννοια του πελάτη διευρύνεται, συμπεριλαμβάνοντας ακόμη τις ιδιότητες του πολίτη και του καταναλωτή υπηρεσιών υγείας. Σε κάθε περίπτωση, οι μεταβαλλόμενες προσδοκίες του πελάτη, καθιστούν το CX μια δυναμική διαδικασία που απαιτεί επαγρύπνηση και ευελιξία».

Προκειμένου οι οργανισμοί, δημόσιοι, ιδιωτικοί και υγείας, να διαφοροποιηθούν και να χτίσουν σχέσεις εμπιστοσύνης με το κοινό, οφείλουν καταρχάς να προσαρμόσουν τις ενέργειές τους στις νέες συνήθειες που επιβάλλει η ταχεία υιοθέτηση της τεχνολογίας και οι οποίες συνθέτουν το προφίλ του διασυνδεδεμένου πελάτη, πολίτη, καταναλωτή.

Προς αυτή την κατεύθυνση, οι επιχειρήσεις χρειάζεται να επενδύσουν σε “έξυπνες” τεχνολογίες λαμβάνοντας υπόψη τους τρόπους με τους οποίους αυτές θα εξυπηρετήσουν τις θεμελιώδεις πτυχές



της εμπειρίας του πελάτη, διασφαλίζοντας Ταχύτητα, Ευκολία, Συνέπεια και Φιλικότητα σε όλα τα σημεία επαφής.

Απο την εξίσωση δεν θα πρέπει να λείπει ο ανθρώπινος παράγοντας και η διασύνδεσή του με την τεχνολογία προκειμένου να επιτευχθεί μια αυθεντική, προσωπική αλληλεπίδραση. Στην επιδίωξη αυτή, τον πρώτο λόγο έχουν οι εργαζόμενοι. Είναι σημαντικό οι εταιρείες να διευκολύνουν το έργο τους παρέχοντας τα εργαλεία και την εκπαίδευση που χρειάζονται για να προσφέρουν μια πραγματικά προσωποποιημένη εξυπηρέτηση στον πελάτη.

Συνοψίζοντας, ο Δ. Ζήβας δήλωσε : «Η διαδικασία του μετασχηματισμού βασίζεται σε έναν οδηγό ολιστικής προσέγγισης που στηρίζεται σε έξι θεμελιώδη βήματα : α) τον εντοπισμό και την περιγραφή των αναγκών του πελάτη, β) την χαρτογράφηση του customer journey, γ) τη σύγκριση μεταξύ του παρεχόμενου και του επιθυμητού customer experience, δ) τον καθορισμό δεικτών παρακολούθησης ε) την ενεργό συμμετοχή των ανθρώπων του οργανισμού και στ) την επισκόπηση και αναθεώρηση της όλης διαδικασίας. Ειδικά το τελευταίο στάδιο είναι σημαντικό οι οργανισμοί να το αντιμετωπίσουν με διαφάνεια και τόλμη ώστε να προβούν στις απαραίτητες αναθεωρήσεις για να παραμείνουν ανταγωνιστικοί.»

Τέλος

Σχετικά με την PwC

Στην PwC, στόχος μας είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στην κοινωνία και η επίλυση σημαντικών προβλημάτων. Είμαστε ένα δίκτυο εταιρειών σε 156 χώρες με περισσότερα από 295.000 στελέχη που δεσμεύονται να παραδίδουν ποιοτικό έργο στις ελεγκτικές, φορολογικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες που αναλαμβάνουν. Πείτε μας τι έχει αξία για σας και μάθετε ακόμα περισσότερα στην ιστοσελίδα μας www.pwc.com.

Η επωνυμία PwC αναφέρεται στο δίκτυο των εταιρειών μελών και/ή σε μία ή περισσότερες από τις εταιρείες μέλη, κάθε μία από τις οποίες αποτελεί μια ξεχωριστή νομική οντότητα. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επισκεφθείτε το www.pwc.com/structure.

© 2022 PwC. Με επιφύλαξη όλων των νόμιμων δικαιωμάτων