



Stoiximan



the 'want it now' case.

6 countries so far



Our products

Sportsbook
M F E V S

Casino

Kaizen in numbers (in 2020)

690k+

active players
in all markets

525k+

sporting events
on offer

250k+

events live
streaming

3m+

customer
communications
managed

5 διαφορετικά τμήματα για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών

Customer Service
KYC
Withdrawal
Payments
Risk

24/7 λειτουργία

Στο σύνολο των καναλιών
εξυπηρέτησης

6 κανάλια εξυπηρέτησης πελατών

Voice (Inbound – Call back)
Live chat
Viber – Messenger - WhatsApp

200 προσωπικό συνολικά στην εξυπηρέτηση πελατών

Μέχρι το 2022 ο αριθμός του
προσωπικού στην εξυπηρέτηση
θα αυξηθεί κατά 20%.

Βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Η εξυπηρέτηση πελατών
αποτέλεσε από τη
δημιουργία της εταιρείας,
βασικό ανταγωνιστικό
πλεονέκτημα και διακριτή
υπηρεσία για τους
πελάτες της.

Αλλαγή 'συμπεριφοράς' πελάτη.

Περισσότερο απαιτητικοί και 'έξυπνοι' πελάτες.

Μετατόπιση στα digital κανάλια επικοινωνίας.

Επιτάχυνση στην 'περίοδο' COVID.

Αύξηση σημασίας onboarding.

Εξυπηρέτηση και εκπαίδευση του πελάτη που δεν είναι εξοικειωμένος με την τεχνολογία.

Προσαρμογή στον πελάτη που είναι μόνιμα συνδεδεμένος, συνεχώς online και απαιτεί άμεσες απαντήσεις/λύσεις, χωρίς να χάνει άσκοπα χρόνο.

Αυτοματοποίηση συγκεκριμένων
touchpoints στην διάδραση του πελάτη.



DESIGN THINKING



Empathize

Understanding people



Ideate

Generating your ideas



Define

Figuring out the problem



Test

Refining the product



Prototype

Creation and experimentation



0

Strategy

1

Registration

landing page
one big form



A/B testing



landing page
(with details & context)
multi step form

2

Use of service

Activity

χρήση AI και ML για
δημιουργία
προσωποποιημένων
εφαρμογών

Reward - Loyalty scheme

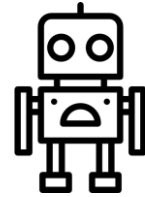
χρήση AI και ML για τον
υπολογισμό της
επιβράβευσης των
πελατών, χωρίς
ανθρώπινη παρέμβαση

3

Contact Support



RPA
TURN MANY CLICKS
INTO ONE



VIRTUAL ASSISTANT

**Εξυπηρέτηση 70%
περισσότερων
request με
ελάχιστη
επιβάρυνση
στους χρόνους
αναμονής**

+ 05'' | Live Chat
+ 11'' | Calls
+ 00'' | Social Media

85+%
**Customer
Satisfaction Rate**

Διατήρηση στα ίδια
επίπεδα παρά τη μεγάλη
αύξηση των επικοινωνιών
των πελατών

**672 εργατοώρες
κερδισμένες**

Με την αξιοποίηση της
εφαρμογής RPA

4

KYC



DIGITAL KYC
PROCESSING



eKYC



HERMES
(INHOUSE SYSTEM)

5

Withdraw



PROMETHEUS
(INHOUSE SYSTEM)



OPTIMUS PRIME
(INHOUSE SYSTEM)

**-50% μέσος χρόνος απάντησης με
σημαντική αύξηση όλων των
ποσοστών αυτόματης ολοκλήρωσης
ενεργειών από τους πελάτες**

69% auto approval (2021)

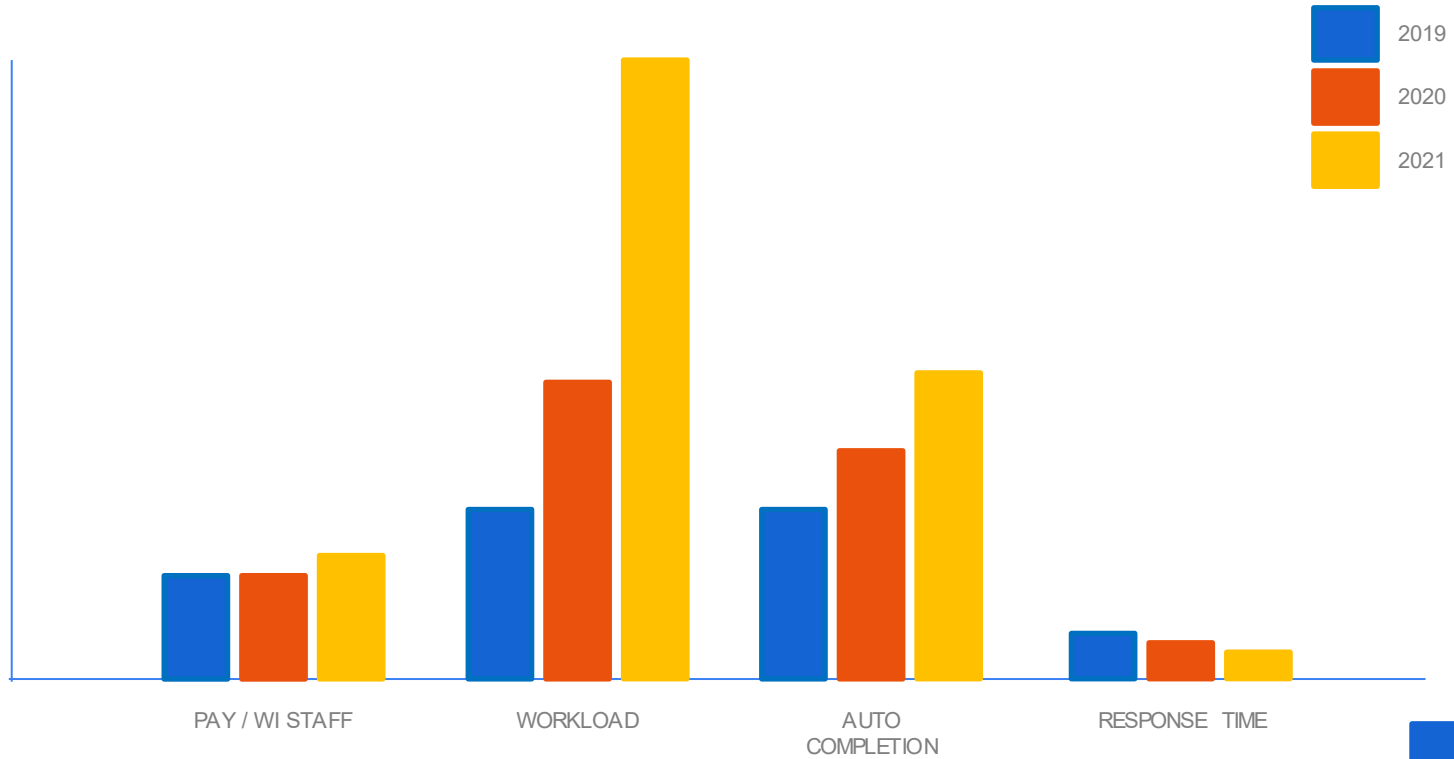
60% auto approval (2020)

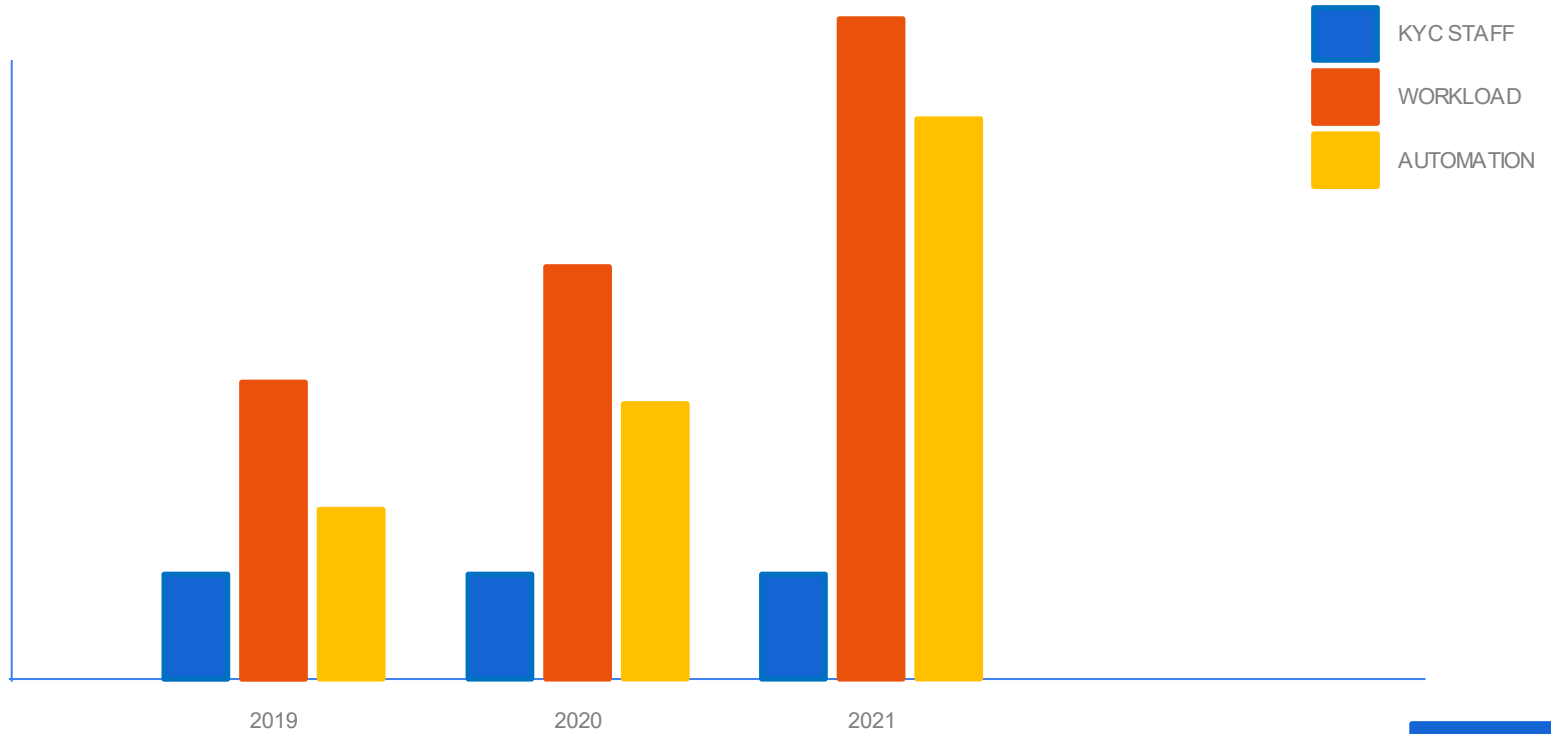
67% auto completion (2021)

30% auto completion (2020)

80% KYC WI Automation Rate (2021)

65% KYC WI Automation Rate (2020)





KYC

the 'want it now' case

We Care

Να συνεχίσουμε να προσφέρουμε προσωποποιημένη και φιλική εξυπηρέτηση με σεβασμό, δίκαιη αντιμετώπιση και κατανόηση.

Culture

Να μεταφέρουμε την ίδια κουλτούρα εξυπηρέτησης στους νέους ανθρώπους που ενσωματώνονται στην ομάδα μας καθώς και στις νέες χώρες που θα δραστηριοποιηθούμε τα επόμενα χρόνια.

We cannot automate the relationship

Shep Hyken



thank you

Λευτέρης Κλημεντίδης

Head of Customer Support
KAIZEN GAMING
(BETANO & STOIXIMAN)

l.klimentidis@kaizengaming.com

Παναγιώτης Μικρογιαννάκης

Head of Client Services,
KAIZEN GAMING
(BETANO & STOIXIMAN)

p.mikrogiannakis@kaizengaming.com