



**eCcredit**  
the #1 trustworthy credit solution

# Omnichannel Excellence: Bridging Physical and Digital

Crafting Seamless Customer Journeys in Service

# Τι είναι? Omnichannel

---



## Ορισμός της Omnichannel Εξυπηρέτησης

Μια ενοποιημένη προσέγγιση που  
συνδυάζει τα φυσικά και ψηφιακά κανάλια  
επικοινωνίας



## Στόχος:

Δημιουργία μιας άρρηκτης και συνεπούς  
εμπειρίας για τον πελάτη, ανεξαρτήτως του  
καναλιού που επιλέγει να χρησιμοποιήσει



## Οφέλη:

- βελτιωμένη ικανοποίηση του πελάτη
- αυξημένη πιστότητα του
- βελτιωμένη οικονομική απόδοση για την επιχείρηση.



## Επίκεντρο σε

- συνέπεια
- εξατομίκευση
- άμεση ανταπόκριση σε όλα τα κανάλια

# Η Σημασία της Ενοποιημένης Εμπειρίας



Συνεχή και αδιάσπαστη σύνδεση με την επιχείρηση με όλα τα κανάλια (physical και digital), τηλέφωνο, video call, emails, chatbot, sms

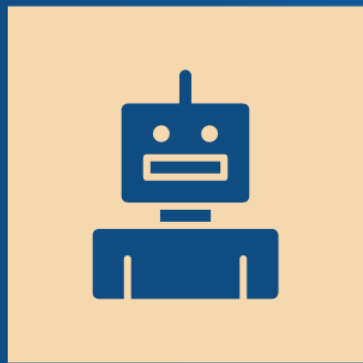


Ο πελάτης λαμβάνει την ίδια ενιαία ποιότητα εξυπηρέτησης σε όλους τους τρόπους επικοινωνίας

# Συνδυασμός Physical και Digital

Παραδείγματα της ένωσης των δύο καναλιών

---



Ψηφιακό κανάλι



Φυσική επικοινωνία



Εμπειρία Πελάτη

# Καινοτομίες στην Omnichannel Εξυπηρέτηση

Παρουσίαση νέων τάσεων και τεχνολογιών

---



Chatbots



Data analysis

# Case study

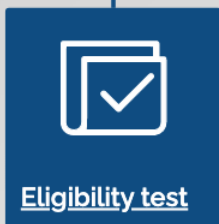
## Ανάλυση παραδείγματος εταιρείας eCredit



eCredit  
(Digital)



Τράπεζες  
(Physical)



Eligibility test



ChatGPT-4  
(LangChain)



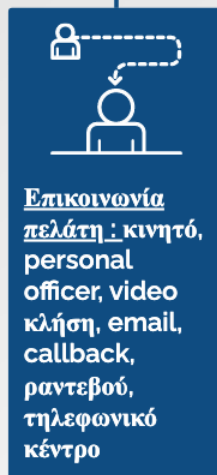
Open Banking  
(PSD2)



Upload  
δικαιολογητικό  
ν



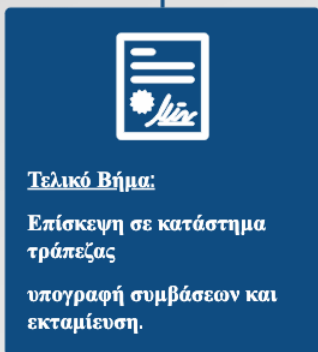
Υπογραφή  
Εγγράφων &  
Ενημέρωση  
Status



Επικοινωνία  
πελάτη : κινητό,  
personal  
officer, video  
κλήση, email,  
callback,  
ραντεβού,  
τηλεφωνικό  
κέντρο



Πλατφόρμα και  
χρήση ειδικού  
mobile app σε  
Android και  
iOS από  
συνεργάτες για  
συστάσεις από  
και προς αυτούς



Τελικό Βήμα:

Επίσκεψη σε κατάστημα  
τράπεζας

υπογραφή συμβάσεων και  
εκταμίευση.



έλαβαν την οικονομική  
προέγκριση μόνοι τους!

# Εμπόδια και Προκλήσεις:

Συζήτηση για τις προκλήσεις στην εφαρμογή της omnichannel εξυπηρέτησης.

---



**Νομοθετικοί περιορισμοί,  
εμπιστοσύνη πελατών**



**Προσαρμογή, εύρεση λύσεων**



# Οργανωτική Αλλαγή για Omnichannel

Στρατηγικές για την ενσωμάτωση

---



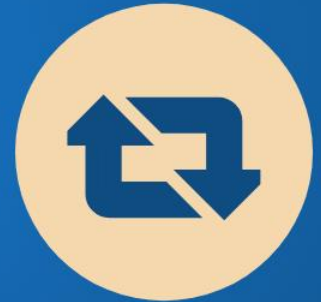
Ολιστική αντίληψη  
εξυπηρέτησης



Τεχνολογική  
υποδομή



Εκπαίδευση  
ενδυνάμωση  
χειριστών



Πολιτική συνεχούς  
βελτίωσης και  
προσαρμογής



# Τεχνολογία και Δεδομένα στην Omnichannel Εξυπηρέτηση

Χρήση δεδομένων και τεχνολογίας για βελτιωμένη εξυπηρέτηση.

---



Συλλογή δεδομένων



Ανάλυση

# Συμπεράσματα

---



Κρίσιμη η εμπειρία πελάτη



Κλειδί η τεχνολογία



Ευελιξία & ανθεκτικότητα



Συνεχείς αλλαγές και  
εκπαιδεύσεις

# Key Takeaways:

## Omnichannel

---



Ολοκληρωμένη  
Εμπειρία



Τεχνολογία



Προσαρμοστικότητα  
και Καινοτομία

Σας Ευχαριστώ,  
Αχιλλέας Καλυβιώτης



**eCredit**  
the #1 trustworthy credit solution