



Η Ιστορία του Customer Service



1750 ΠΧ - Αρχαία Μεσοποταμία





**EA-NASIR:
THE MOST NOTORIOUS
BUSINESSMAN OF THE
BRONZE AGE**

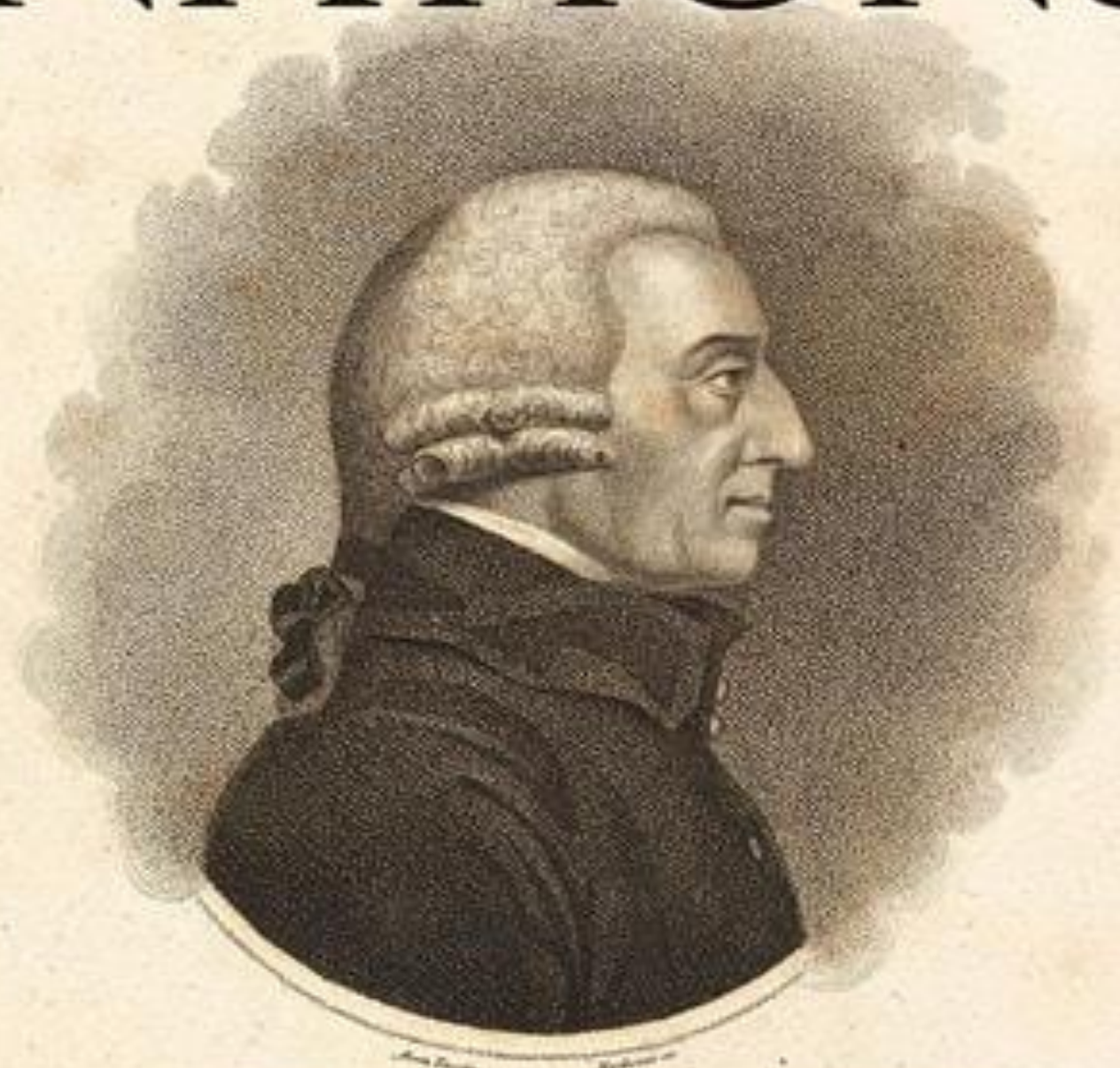
1750 ΠΧ: Το πρώτο παράπονο πελάτη



1760 - 1820

Η πρώτη βιομηχανική επανάσταση

THE WEALTH OF NATIONS



ADAM SMITH

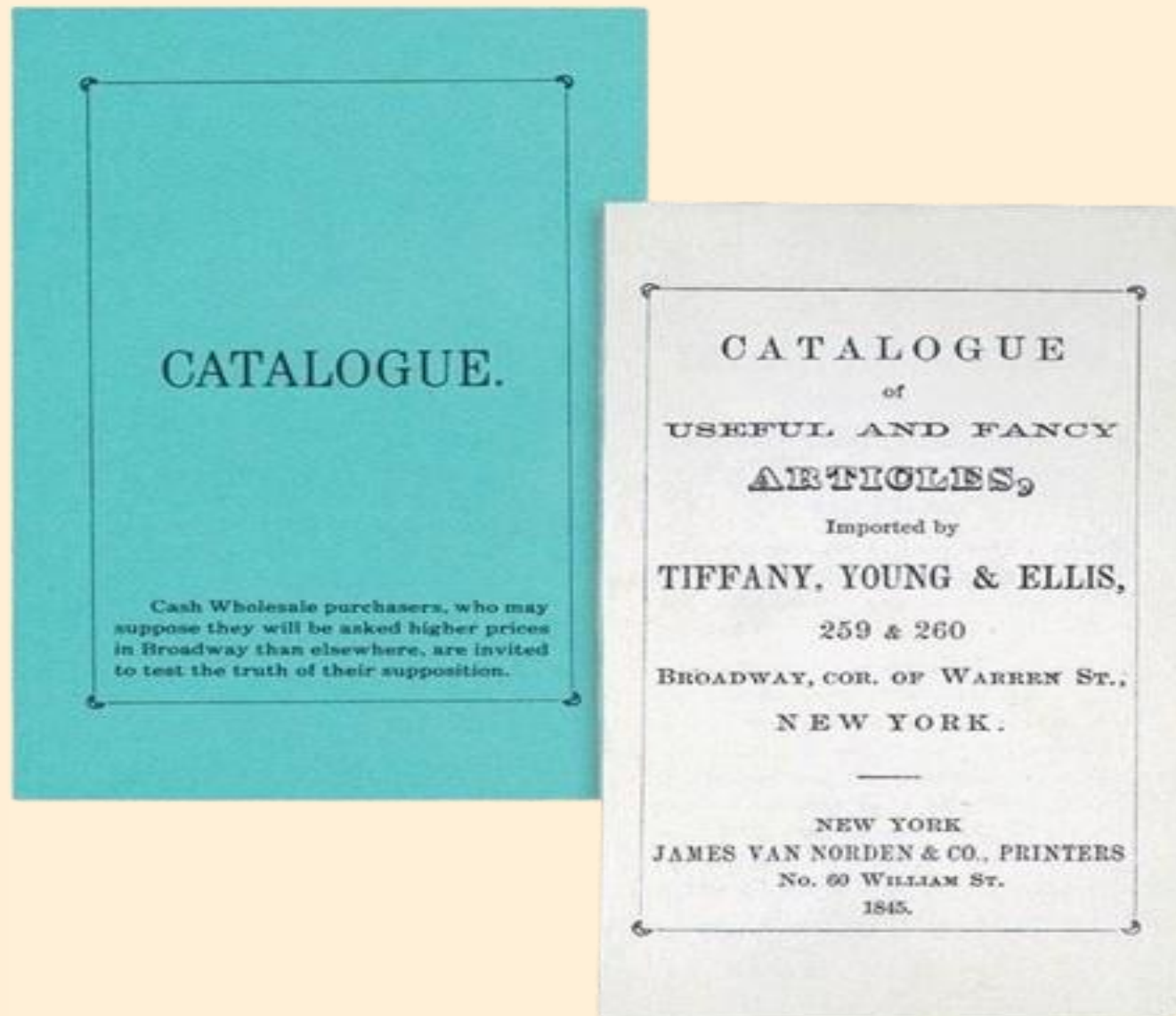
Έτος έκδοσης 1776

Ο Smith δεν αναφέρθηκε ρητά στην εξυπηρέτηση πελατών στα γραπτά του. Ωστόσο:

- Η έμφαση στο ρόλο του ανταγωνισμού υπογραμμίζει τη σημασία της ικανοποίησης των πελατών, καθώς οι επιχειρήσεις πρέπει συνεχώς να προσπαθούν να ανταποκρίνονται και να υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών προκειμένου να παραμείνουν ανταγωνιστικές.
- Επίσης, η εστίαση του Smith στον καταμερισμό της και την εξειδίκευση έχει εφαρμογή στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, όπου οι επιχειρήσεις συχνά χρησιμοποιούν εξειδικευμένους ρόλους και διαδικασίες για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

The Mail Order Business

ΗΠΑ_1845



Tiffany's blue book

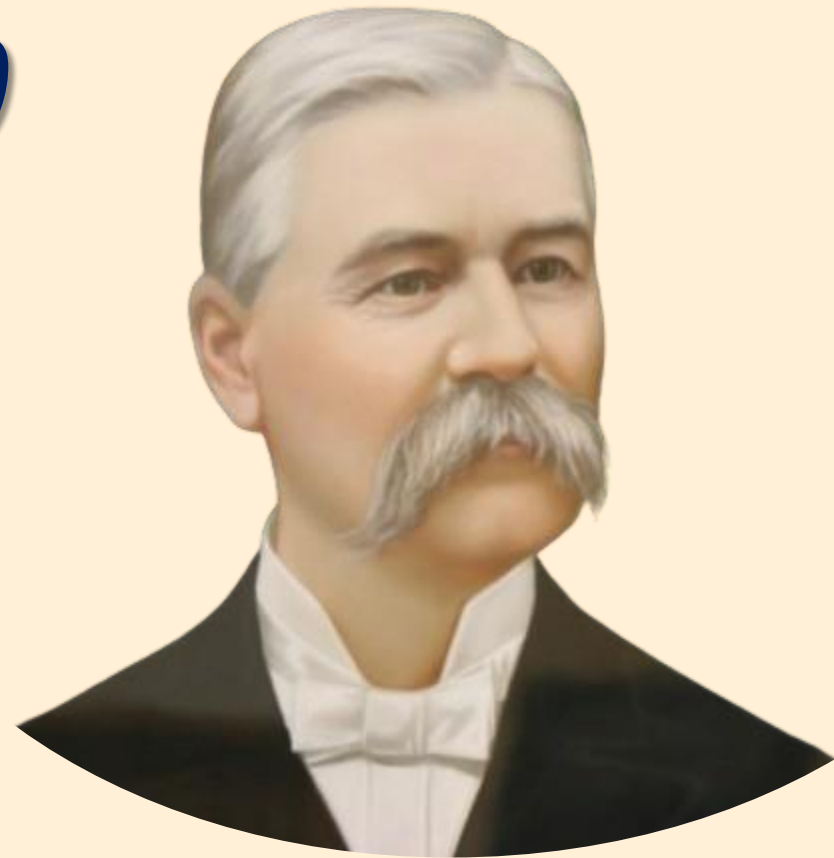
Ευρώπη_1861



Pryce Jones Catalog

Οι ταχυδρομικές παραγγελίες άλλαξαν την παγκόσμια αγορά εισάγοντας την έννοια της ιδιωτικότητας και της ατομικότητας στο λιανικό εμπόριο.

1869



Joseph Ray Watkins



The “Trial Mark” bottle



Άλλαξε ο κόσμος με μία φράση...

March 10, 1876

— Friday —



liquam condimentum temper ultricies. Nam nec turpis ut neque finibus
eleifend vitae pretium dui. Phasellus tincidunt augue ac porttitor ornare.
Phasellus in nulla erat. Cras rutrum lacinia molestie. Sed velutpat, edie
at lobortis pretium, laeus orci viverra neque, ultricies placerat est ex at dolor. Maecenas eu-
ismod sit amet ligula vitae dignissim. Pellentesque eu fermentum ante, sed rutrum nisl. In
eleifend nec sapien et porta. Maecenas ac accumsan orci. Inviso DayOfTheWeek.org



1878: Τηλεφωνική σύνδεση



Emma Nutt

1881



Marshall Field



MARSHALL, FIELD & CO'S STORE, CHICAGO.



- Καθιέρωσε μια πολιτική «εγγυημένης ικανοποίησης ή επιστροφής χρημάτων»
- Εισήγαγε την έννοια της σταθερής τιμολόγησης, εξαλείφοντας την πρακτική του παζαρέματος των τιμών.
- Επικεντρώθηκε στην προσφορά εμπορευμάτων υψηλής ποιότητας
- Έδωσε έμφαση στα Store Atmospherics
- Επένδυσε σε προγράμματα εκπαίδευσης εργαζομένων για να διασφαλίσει ότι το προσωπικό του θα μπορούσε να δημιουργήσει μια θετική εμπειρία αγορών.
- Δημιούργησε πρώτος εστιατόριο για τους πελάτες του πολυκαταστήματος.

1887: Το πρώτο κουπόνι προσφοράς



1966: Δημιουργία του Toll Free Number



1981: Η εμφάνιση των προσωπικών υπολογιστών



12 Αυγούστου 1981 _IBM's first personal computer

The IBM Personal Computer



<https://www.youtube.com/watch?v=1t6o48tHSME>

Τέλος δεκαετίας 1980 Help desk



2000 Service desk

CUSTOMER
SERVICE



1983: Καθιερώθηκε ο όρος Call Center



1960s



1990s



2000 →

1987: Customer Service Week / 1st Week October

Customer Service Week



In 1992, George H.W. Bush signed a proclamation declaring National Customer Service Week as a time to celebrate everyone who provides great customer service!

Happy Customer Service Week!

Επίσημη καθιέρωση το 1992

Αντικατοπτρίζει την ευρύτερη σημασία της εξυπηρέτησης πελατών στην επιτυχία και τη φήμη των επιχειρήσεων όλων των κλάδων.

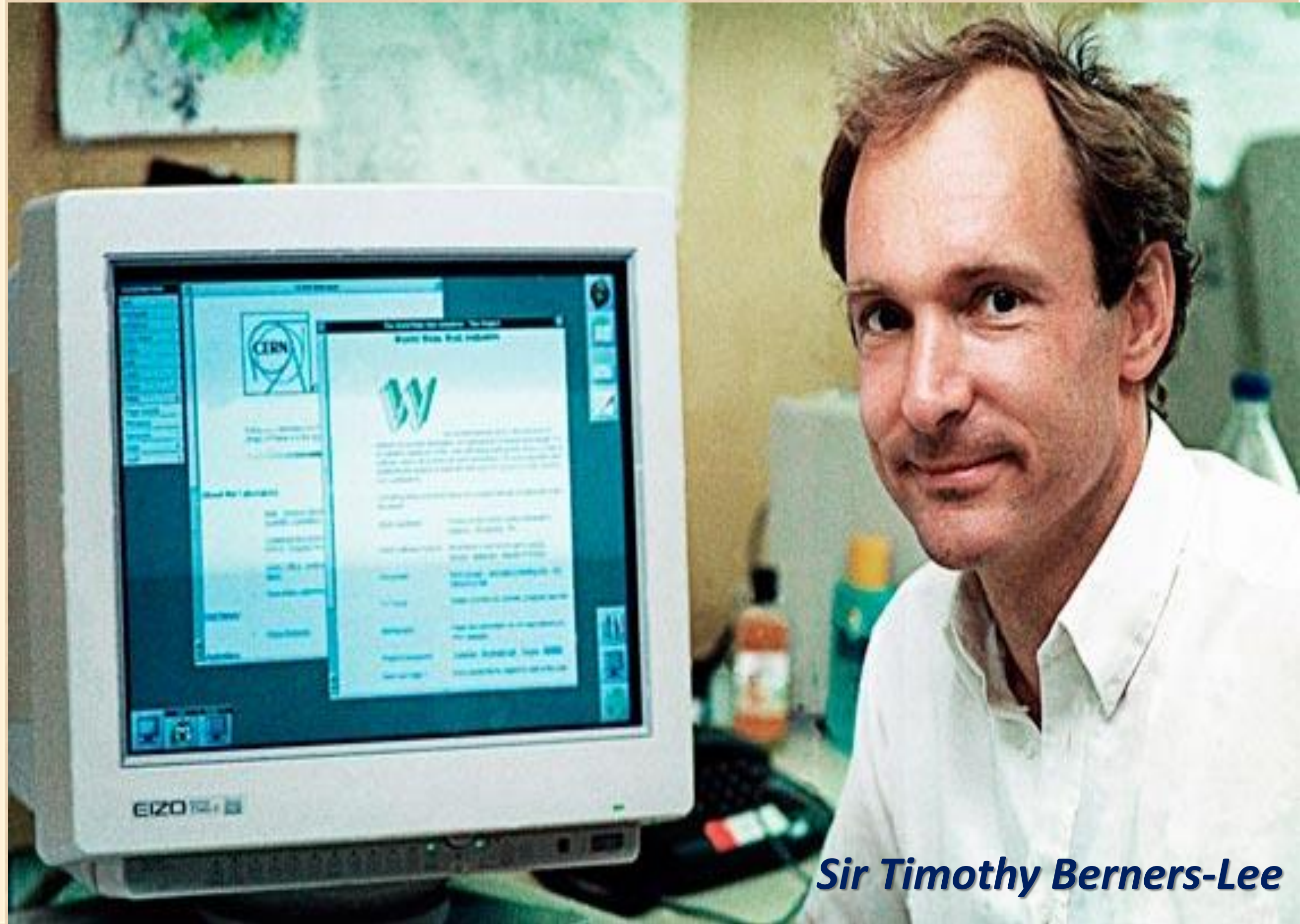
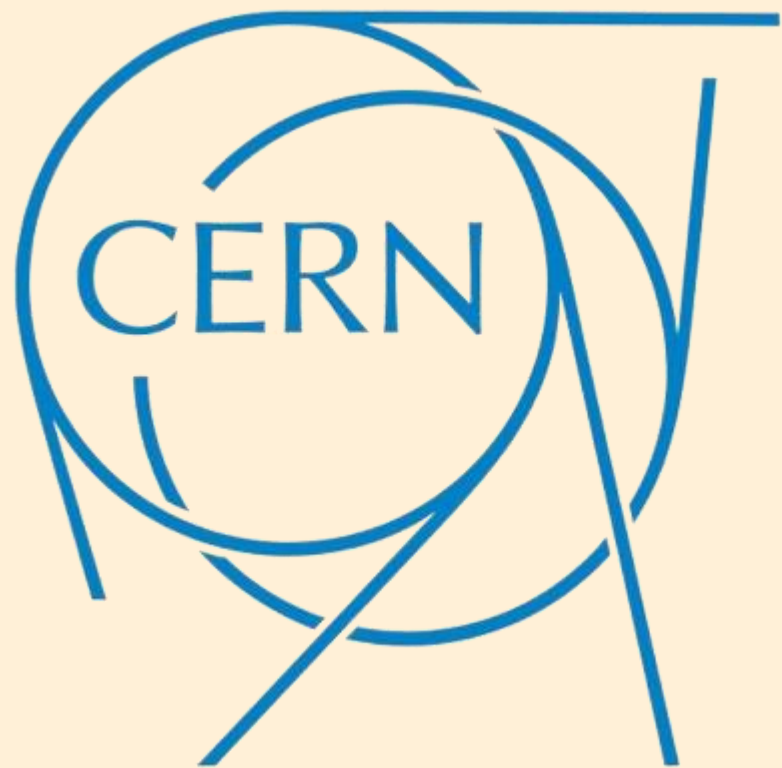
The Digital Revolution



1990s

Η δημιουργία του Παγκόσμιου Ιστού (WWW)

1991



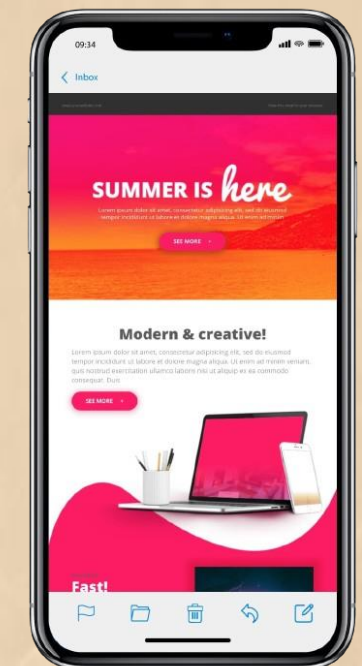
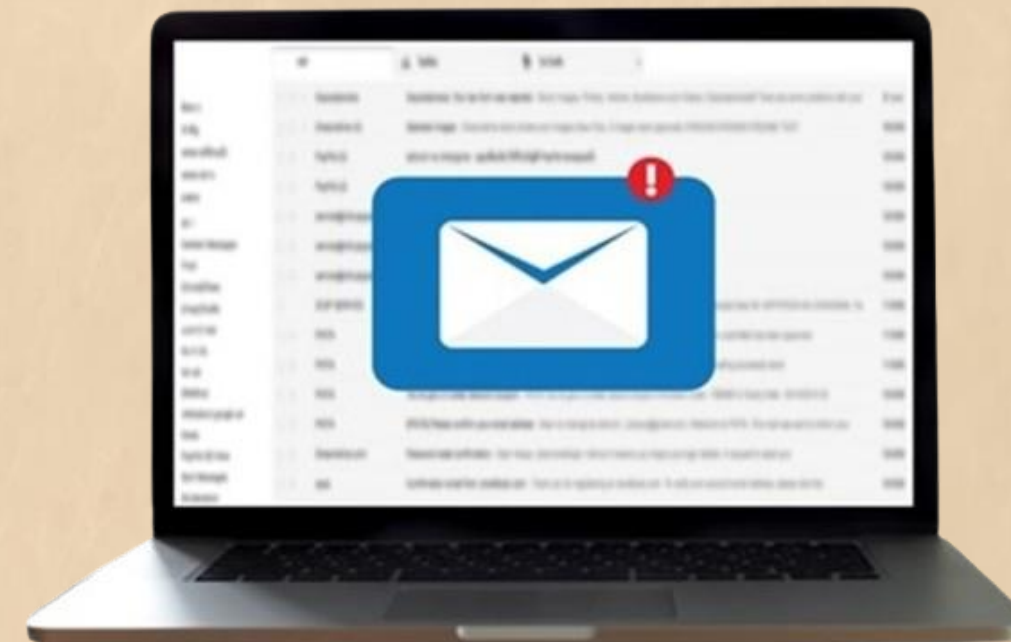
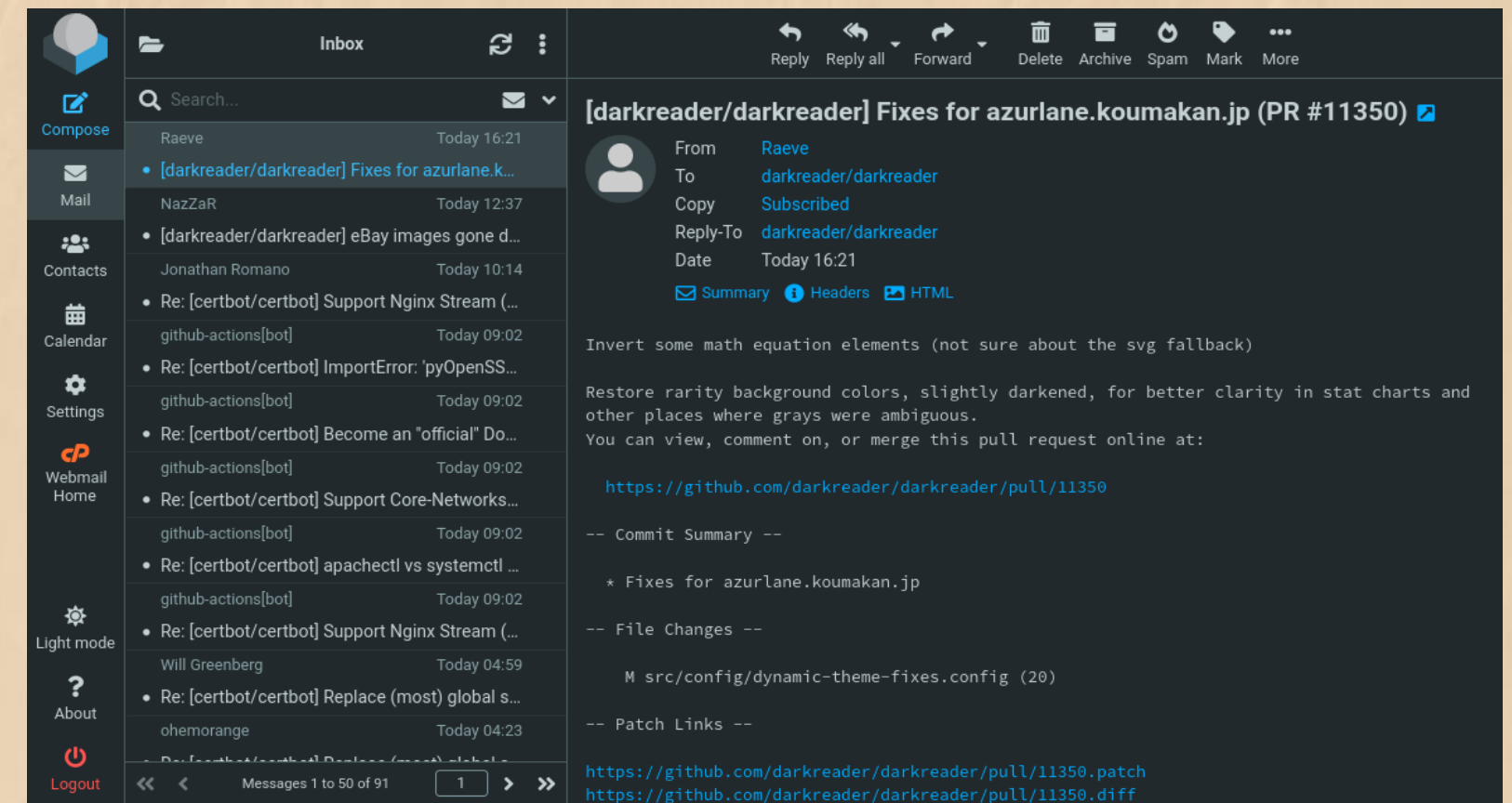
Sir Timothy Berners-Lee

1965: MIT's CTSS Mail

Το πρώτο πρόγραμμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που βασίζεται σε κεντρικό υπολογιστή.



1993: Webmail



Roy Tomlinson

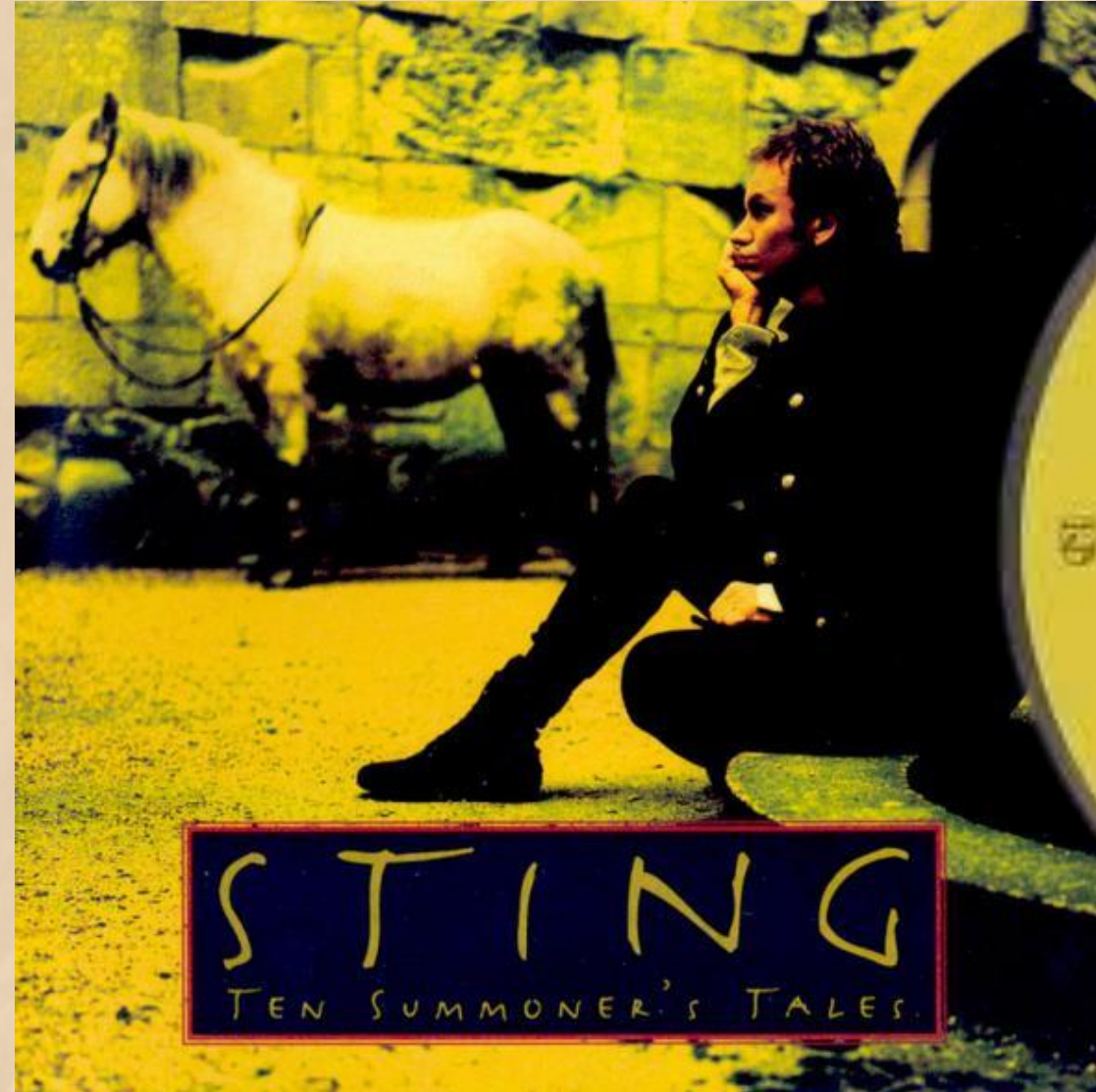
1971



1994: Η πρώτη online ασφαλής συναλλαγή



Dan Kohn/NetMarket



Τιμή 12,5 \$

(11 Αυγούστου 1994)

1956



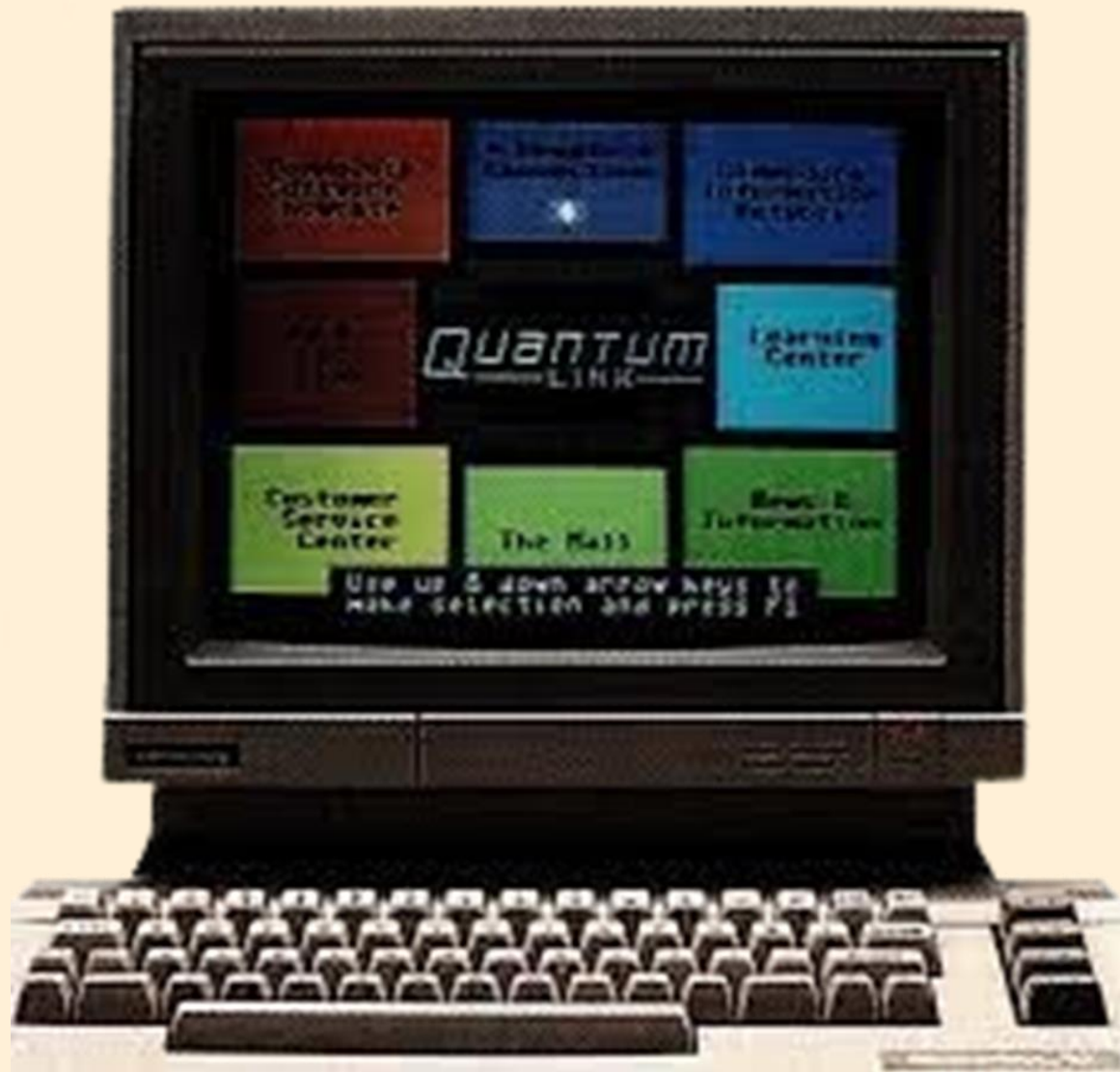
Rolodex

1995: Το πρώτο CRM Software

Siebel Systems



1980s: OLMs



Η Quantum Link δημιούργησε το πρώτο πρόγραμμα μετάδοσης online μηνυμάτων

1998: Jabber



Πρωτόκολλο επικοινωνίας μέσω υπολογιστή σε πραγματικό χρόνο.



Jeremie Miller



Larry Page



Sergei Brin

1998: Η γέννηση της Google

4 Σεπτεμβρίου 1998



- Οι αναζητήσεις στη Google ανέρχονται σε τρισεκατομμύρια κάθε χρόνο.
- Κάθε χρόνο οι αναζητήσεις αυξάνονται κατά 10%.
- Από τα τρισεκατομμύρια αναζητήσεων το 15% των ερωτημάτων μας είναι εντελώς νέα.

Τα Smartphones & η Εξυπηρέτηση Πελατών



1984: Motorola
Το πρώτο κινητό



2001

Η σύνδεση



1992: IBM / Simon
**Το πρώτο
smartphone**



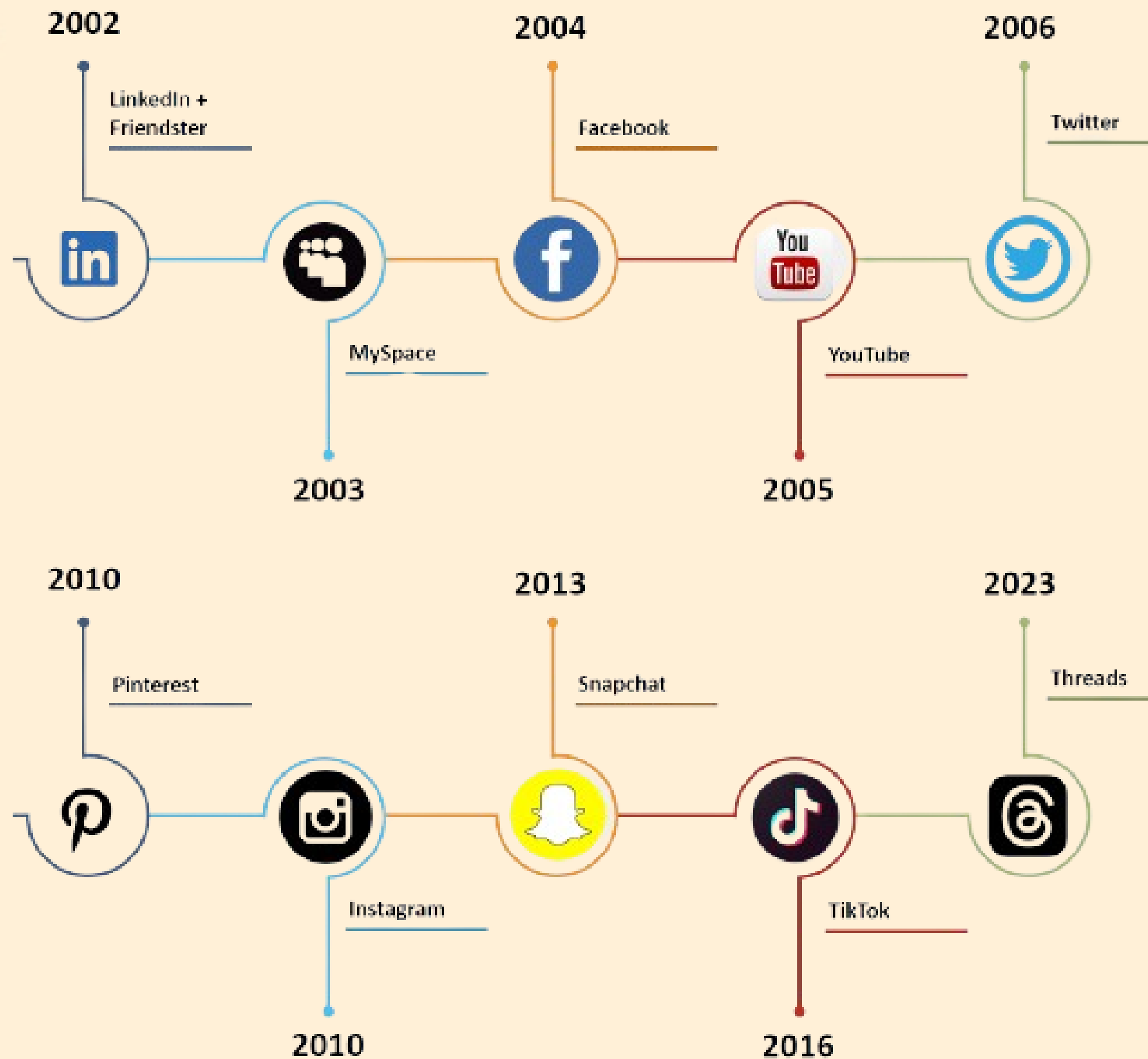
2001: iPhone
Apple



2002: Android
ICT

- Περισσότεροι από 3,5 δισ. άνθρωποι έχουν μαζί τους smartphone.
- Ο μέσος Αμερικανός ελέγχει το τηλέφωνό του 344 φορές την ημέρα
- Οι περισσότεροι άνθρωποι, κατά ΜΟ, ξοδεύουν 3 ώρες και 19 λεπτά την ημέρα στο τηλέφωνο.

Η γέννηση των Social Media



Ιανουάριος 2024

62,3% του παγκόσμιου πληθυσμού χρησιμοποιούν τα Social Media

Ημερήσιος χρόνος πρόσβασης 143 λεπτά.

Η τραυματική εμπειρία της United...

Μάρτιος 2008

*Dave
Carroll*

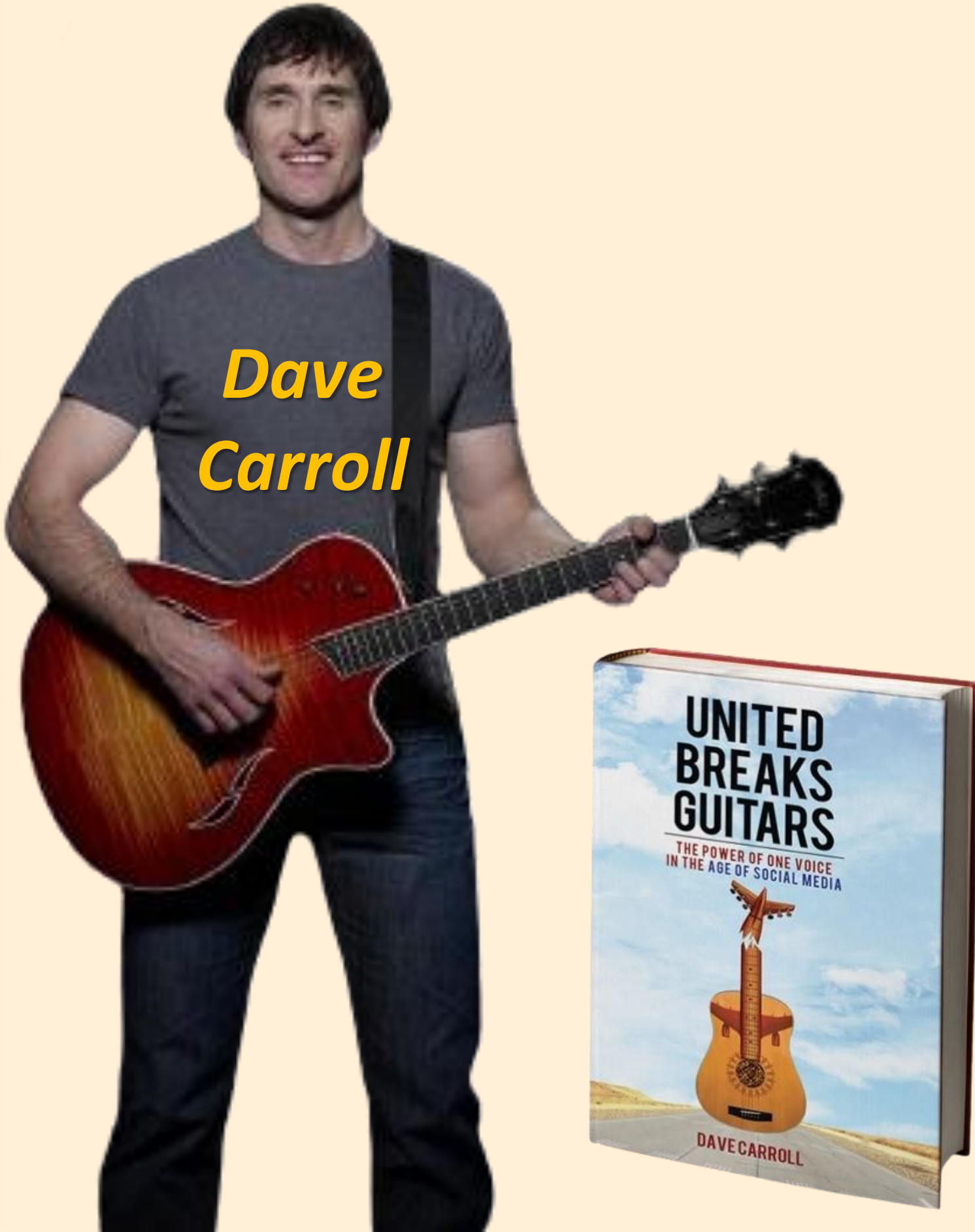


A man with dark hair, wearing a white button-down shirt, is looking down. The background is dark and out of focus.

<https://www.youtube.com/watch?v=5YGc4zOqozo>

Ο σκληρός τιμωρός...

...ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ



*Dave
Carroll*



Έχασε το 10% της χρηματιστηριακής της αξίας. Οι μέτοχοι έχασαν 180 εκατ. δολάρια.



- Το τραγούδι του ήταν για πολύ καιρό No 1 στα μουσικά charts
- Το video clip θεωρείται ως «one of the most important videos in Google's history».
- Το video clip είχε πάνω από 30 εκατ. προβολές στο You Tube και 287.000 "likes" έως το Δεκέμβριο του 2022.
- Έγινε Case Study στο Harvard. Διδάσκετε σε εκατοντάδες MBA προγράμματα σε όλο τον κόσμο.
- Έδωσε δεκάδες συνεντεύξεις σε μεγάλα τηλεοπτικά δίκτυα, εφημερίδες και περιοδικά.
- Έγραψε βιβλίο που έγινε Best Seller
- Υπολογίζεται ότι συνολικά μετάδωσε το μήνυμά του σε πάνω από 150 εκατ. άτομα σε όλο τον πλανήτη.

2022: Τεχνητή Νοημοσύνη





Σας ευχαριστώ