

# Mobility Καθιστώντας τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα Ready Business

Κάτια Σταθάκη

Enterprise Segment Senior Manager

Vodafone Ελλάδας



# Σε έναν κόσμο ραγδαίων και απρόβλεπτων αλλαγών, η ευελιξία και η κινητικότητα είναι ζωτικής σημασίας ...



# ...η βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη είναι προτεραιότητα στο σημερινό επιχειρείν...

Τα φυσικά και ψηφιακά μέσα δημιουργούν νέες ευκαιρίες

Πιο προσωποποιημένες υπηρεσίες

94%

94% των επαγγελματιών στον ψηφιακό και e-commerce χώρο θεωρούν σημαντική την προσωποποίηση για την επιτυχία της εταιρείας τους

Econsultancy/Monetate survey, 2013

Πιο συνεργατικές σχέσεις και εμπειρίες

Η πληθώρα data προάγει την καινοτομία

Νέες ανησυχίες για ασφάλεια και ιδιωτικότητα

89%

89% των συνδρομητών ενεργά αποφεύγουν επιχειρήσεις για τις οποίες πιστεύουν ότι δεν προστατεύουν την ιδιωτικότητα επαρκώς

Truste Consumer Confidence Report, 2014

Πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας

65%

65% των πελατών απογοητεύονται από Ασυνεπείς εμπειρίες, προσφορές και εξυπηρέτηση από διάφορα κανάλια

Accenture Global Consumer Pulse research study, 2013



# ...και το να είναι κάποιος **συνδεδεμένος σίγουρα & αξιόπιστα, παντού & πάντα** δεν ήταν ποτέ πιο σημαντικό!

Οι έξυπνες συσκευές δημιουργούν νέες δυνατότητες

115%

Αύξηση της χρήσης mobile apps

Flurry Analytics

Αυξανόμενη χρήση ευέλικτων & εξωτερικών ΙΤ πόρων

Οι εργαζόμενοι αναμένουν περισσότερη ευελιξία

75%

Αναφέρουν τις ευέλικτες μορφές εργασίας μέσα στα 5 κορυφαία οφέλη

Vodafone Perspective Series, 2012

37%

Εργαζόμενοι ολοένα και πιο διασκορπισμένοι και σε κίνηση

1,3 δισεκατομμύρια άνθρωποι θα εργάζονται από απόσταση το 2015

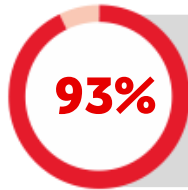
IDC, 2012

Ισχυρός ανταγωνισμός στην υλοποίηση νέων ιδεών με μικρό Time to market

Ο ανταγωνισμός εντός και εκτός χώρας απαιτεί μεγαλύτερη παραγωγικότητα



# Οι επιχειρήσεις κατανοούν την ανάγκη να είναι έτοιμες να ανταποκριθούν στις αλλαγές και τάσεις **ενισχύοντας το mobility**



**93%**

θεωρούν ότι η άμεση απάντηση στον πελάτη σε όλες τις συναλλαγές είναι εξαιρετικά σημαντική



**89%**

θεωρούν σημαντικό το ρόλο του IT και των επικοινωνιών στην ταχεία ανταπόκρισή τους σε νέες/ μεταβαλλόμενες ανάγκες των επιχειρήσεων και των πελατών τους



**82%**

πιστεύουν ότι στα επόμενα πέντε χρόνια η αξιοποίηση της κινητής τεχνολογίας θα βελτιστοποιήσει τον τρόπο που εργάζονται οι άνθρωποι



Πώς η **Vodafone** συμβάλλει στο  
mobility και καθιστά μια  
επιχείρηση  
**Ready Business;**



# Το mobility είναι στο DNA της Vodafone...

## Προτάσεις ολοκληρωμένης επικοινωνίας



### Καλύτερη

#### Επιχειρησιακή Ευελιξία

- Ευέλικτες λύσεις επικοινωνίας, προσαρμοσμένες στην επιχείρηση
- Εύκολη διαχείριση των προσφερόμενων υπηρεσιών



### Καλύτερα

#### συνδεδεμένοι εργαζόμενοι

- Ολοκληρωτικό mobility
- Λύσεις για πιο έξυπνη εργασία
- Fully managed services



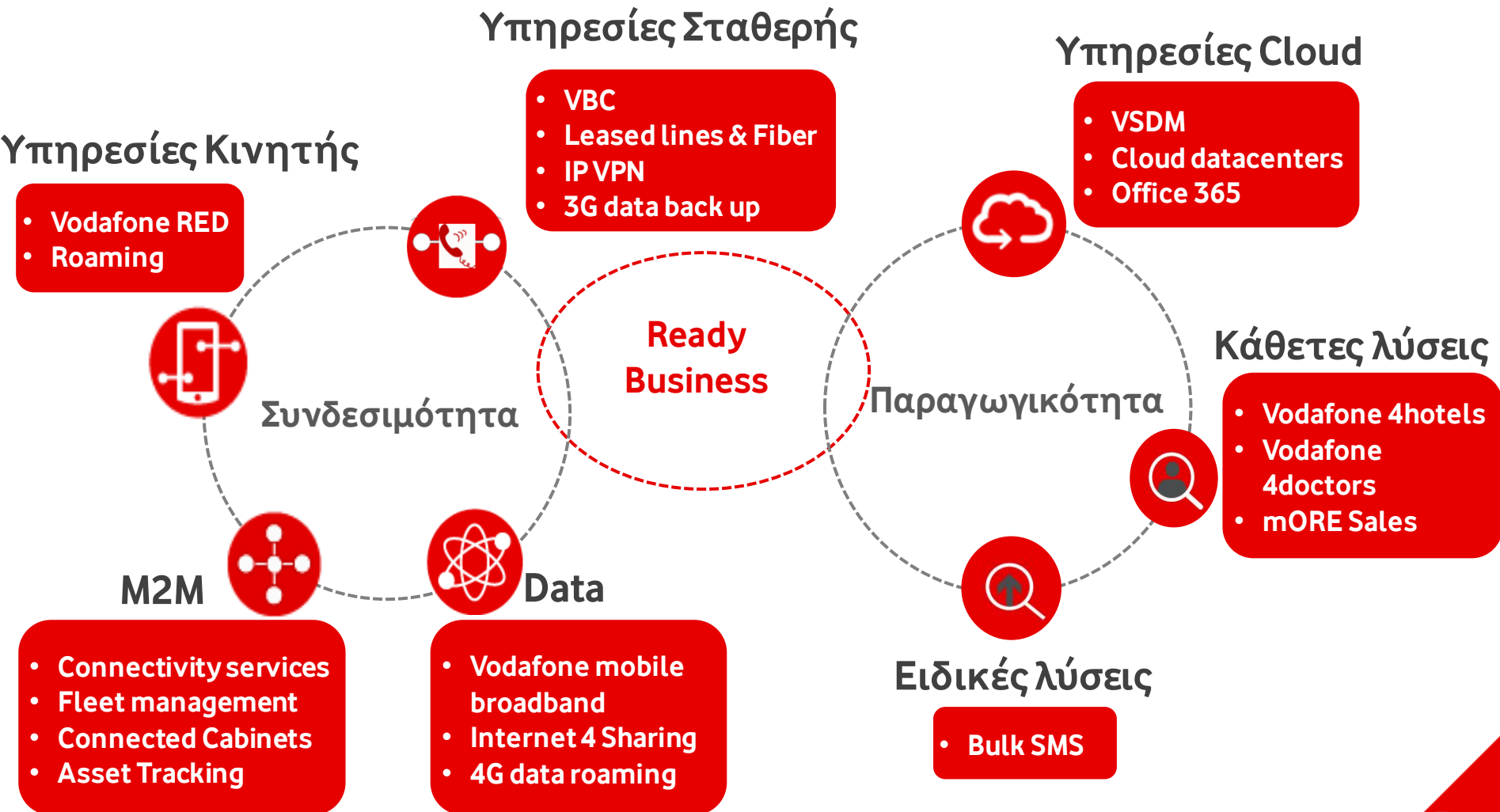
### Καλύτερη σχέση

#### με τον τελικό πελάτη

- Κανάλια ολοκληρωμένης επικοινωνίας
- Καλύτερες αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες
- Καινοτομία που στηρίζεται στην τεχνολογία



# Λύσεις ολοκληρωμένης επικοινωνίας Vodafone





# **Vodafone** case studies

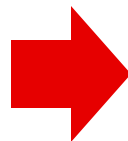


# Η Pagoto -14 είναι **ready business**



## Η ανάγκη του πελάτη

- **Γρήγορη, εύκολη, χωρίς προβλήματα επικοινωνία**, εντός και εκτός της εταιρείας, με χαμηλό κόστος
- **Γρήγορο και αξιόπιστο Internet** για emails και παραγγελιοληψία
- **Διασφάλιση της ποιότητας** των προϊόντων στα ψυγεία και τους καταψύκτες



## Η λύση από τη Vodafone

- ✓ **Vodafone Business Connect & κινητό** - δωρεάν ενδοεταιρικές κλήσεις μεταξύ σταθερών και κινητών και email
- ✓ **Δωρεάν προώθηση κλήσεων** – από το σταθερό σε κινητό για να μην χάνεται καμία κλήση ακόμα και όταν είναι κλειστό το γραφείο
- ✓ **Γρήγορο και αξιόπιστο σταθερό Internet** - επικοινωνία προς πελάτες και προμηθευτές σχετικά με νέες γεύσεις & πρώτες ύλες και φυσικά παραγγελιοληψία 24/7
- ✓ **Vodafone Connected Cabinets** – από απόσταση έλεγχος και παρακολούθηση της θερμοκρασίας των ψυγείων μέσω απλού web interface και live ειδοποιήσεων που εξασφαλίζουν τον έλεγχο της ποιότητας 24/7



# Η Fresh Line είναι **ready business**



## Η ανάγκη του πελάτη

- **Γρήγορη, εύκολη και χωρίς προβλήματα επικοινωνία**, τόσο εντός όσο και εκτός της εταιρείας με χαμηλό κόστος
- **Γρήγορο και αξιόπιστο internet** για τη μεταφορά μεγάλου όγκου δεδομένων
- **Παρακολούθηση πωλήσεων και αποθεμάτων** στα σημεία πώλησης



## Η λύση από τη Vodafone

- ✓ **Vodafone Business Connect & κινητό** - δωρεάν ενδοεταιρικές κλήσεις μεταξύ σταθερών και κινητών & email
- ✓ **Δωρεάν προώθηση κλήσεων** – από το σταθερό σε κινητό για να μην χάνεται καμία κλήση ακόμα και όταν είναι κλειστά τα γραφεία ή καταστήματα
- ✓ **Γρήγορο και αξιόπιστο σταθερό Internet** - επικοινωνία προς πελάτες και προμηθευτές σχετικά με νέες γεύσεις & πρώτες ύλες και φυσικά παραγγελιοληψία 24/7
- ✓ **Υπηρεσία Office 365** – online πρόσβαση των εργαζομένων και επεξεργασία αρχείων από απόσταση 24/7
- ✓ **M2M connectivity** – διασύνδεση ταμειακών μηχανών καταστημάτων λιανικής με τα Κεντρικά για την αποτελεσματική παρακολούθηση πωλήσεων και αποθεμάτων

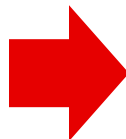


# Vodafone for hotels - για ενοικιαζόμενα δωμάτια και ξενοδοχεία



## Η ανάγκη του πελάτη

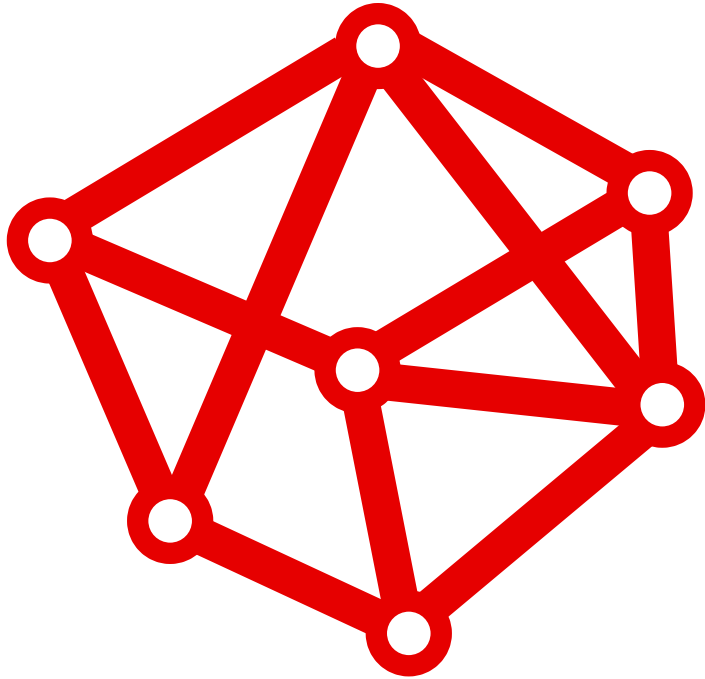
- Γρήγορη και εύκολη πρόσβαση στο πλάνο κρατήσεών τους, σε μία αγορά όπου το 50% κλείνει δωμάτια με μολύβι και χαρτί
- Απλό, εύκολα διαχειρίσιμο σύστημα χωρίς ανάγκη για πολλές γνώσεις τεχνολογίας
- Έλεγχος διαθεσιμότητας, κλείσιμο δωματίων ακόμα και όταν κάνουν εξωτερικές δουλειές ή όταν το ξενοδοχείο είναι κλειστό.



## Η λύση από τη Vodafone

- ✓ **Απλό στη χρήση και διαχείριση CRM**, διαθέσιμο από πολλαπλές συσκευές (σταθερό υπολογιστή, laptop, tablet, smartphone), με δυνατότητα καταχωρήσεων παντού και πάντα – δωρεάν για πελάτες Vodafone
- Το CRM είναι στο Cloud και περιλαμβάνει:
- ✓ Αναλυτικό πλάνο κρατήσεων
  - ✓ Αποτελεσματική διαχείριση διαθεσιμότητας & πελατολογίου 24/7 από PC, κινητό και tablet
  - ✓ Προγραμματισμό εργασιών, εκκρεμοτήτων και υπενθυμίσεων
  - ✓ Ειδικές προσφορές & αποκλειστικές συνεργασίες για την προβολή του ξενοδοχείου
  - ✓ **Προσωποποιημένη, απευθείας επικοινωνία** του ξενοδόχου με τους πελάτες του μέσω SMS από το εργαλείο





Η υιοθέτηση του  
Mobility καθιστά την  
κάθε επιχείρηση πιο  
γρήγορη, πιο ευέλικτη  
πιο... **Ready Business**

Και η **Vodafone** μπορεί  
να αποτελέσει τον  
στρατηγικό συνεργάτη  
σε αυτή τη διαδικασία.





**Ευχαριστώ**