

Προχωρά ο ψηφιακός μετασχηματισμός των εταιρειών του ομίλου Σφακιανάκη

2024/12/10 11:02 στην κατηγορία ΑΥΤΟ/ΔΡΟΜΟΙ

Ο όμιλος Σφακιανάκη ξεκίνησε από την άνοιξη του 2024 τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε όλες τις εταιρείες του, με στόχο τον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών του και την ενίσχυση της εμπειρίας των πελατών και των εργαζομένων του.

Ο όμιλος αξιοποιεί υπερσύγχρονες τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης (AI), προηγμένα εργαλεία CRM και αναβαθμίσεις εμπειρίας χρήστη (CX), επαναπροσδιορίζοντας τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρά με τους πελάτες, συνεργάτες, προμηθευτές και εργαζόμενους του.

Ενδεικτικά:

- Στον όμιλο Σφακιανάκη, βρίσκεται σε εξέλιξη έργο υλοποίησης **CRM με ενσωματωμένες λειτουργικότητες DMS**, έτσι ώστε να δημιουργηθεί μια καινοτόμα ενιαία πλατφόρμα λειτουργίας, όλων των δραστηριοτήτων του ομίλου, αναβαθμίζοντας σημαντικά την εμπειρία χρήσης των υπαλλήλων και των πελατών και μειώνοντας δραστικά τον χρόνο εξυπηρέτησης και λειτουργίας όλων των ροών εργασίας.
- Στα σημεία διεπαφής πελατών και εξυπηρέτησης πελατείας (web Sites, Contact Centers) βρίσκεται σε εξέλιξη καινοτόμο έργο με χρήση τεχνολογίας **Google Natural Language AI** σε **φωνητική πύλη IVR** και **Chat Bot** με λογική **AI platform interoperability**. Οι τεχνολογίες θα αυτοματοποιήσουν μεγάλο πλήθος εργασιών στην λογική αυτό-εξυπηρέτησης των πελατών από την πλατφόρμα AI σε εργασίες όπως, κλείσιμο ραντεβού για Service, test drive και άλλες πολλές συναλλαγές μεταξύ πελάτη και ομίλου.
- Στα Contact Centers του ομίλου έχει ξεκινήσει εφαρμογή της τεχνολογίας **Advance CX CTI Genesys**, η οποία με σειρά καινοτομιών και state of the art τεχνολογιών, αναβαθμίζει την εμπειρία επικοινωνίας του πελάτη με τον όμιλο.
- Για τα καταστήματα BMW του ομίλου Σφακιανάκη δημιουργήθηκε το καινοτόμο **AI Video Chat Bot «Ιάσονας»**, το οποίο αποτελεί τον πρώτο ψηφιακό σύμβουλο πωλήσεων αυτοκινήτων στην Ελλάδα.
- Στα καταστήματα του ομίλου Σφακιανάκη, θα ξεκινήσει έργο **Augmented Reality** για την φυσική εξυπηρέτηση των Πελατών από την **Virtual AI περσόνα**

του ομίλου Σφακιανάκη.

Με την ενσωμάτωση αυτών των καινοτόμων τεχνολογιών, ο όμιλος Σφακιανάκη στοχεύει στην απλοποίηση διαδικασιών, τη βελτίωση της παροχής προϊόντων και την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πελάτες του, εξοικονομώντας παράλληλα πόρους στις εσωτερικές διαδικασίες του.

Σκοπός του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του ομίλου Σφακιανάκη, ο οποίος είναι ήδη στη δεύτερη φάση του, είναι η δημιουργία ενός ψηφιακού οικοσυστήματος που δίνει έμφαση στην αποτελεσματικότητα και την καινοτομία, με αναβαθμισμένα χαρακτηριστικά εμπειρίας χρήσης και με στόχο τη διασφάλιση της παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε κάθε σημείο επαφής με τους πελάτες του ομίλου.

Ο υφιστάμενος Ψηφιακός Μετασχηματισμός αποδεικνύει έμπρακτα τη δέσμευση του ομίλου Σφακιανάκη να αξιοποιήσει πλήρως τις δυνατότητες της τεχνολογίας, προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις μιας ταχέως εξελισσόμενης αγοράς και να θέσει νέα πρότυπα αριστείας στον κλάδο.