

4 διακρίσεις για τη νέα Ψηφιακή Βοηθό ACiStant της ACS

2025/01/22 10:25 στην κατηγορία ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΝΕΑ

Η ACS απέσπασε τέσσερις σημαντικές διακρίσεις στα e-evolution Awards 2025.

Συγκεκριμένα, η **νέα Ψηφιακή Βοηθός ACiStant** διακρίθηκε ως **Grand Winner** στην ενότητα «Υπηρεσίες & Υποδομές Ηλεκτρονικού Επιχειρείν» λόγω των Gold διακρίσεων που έλαβε σε 2 υποκατηγορίες αυτής της ενότητας («Υπηρεσίες Logistics & Last Mile», «Most Innovative New Services in eCommerce»), πετυχαίνοντας την πρώτη θέση μεταξύ των συμμετεχόντων. Παράλληλα, έλαβε και μία Silver διάκριση στην κατηγορία «Καινοτομία Ηλεκτρονικού Επιχειρείν».

Οι διακρίσεις αυτές επισφραγίζουν τη δέσμευση της ACS να επενδύει στην καινοτομία και στις ψηφιακές λύσεις, με στόχο την παροχή ακόμα πιο ποιοτικών και εξατομικευμένων υπηρεσιών προς τους πελάτες της. Η πρωτοποριακή Ψηφιακή Βοηθός ACiStant σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε σε συνεργασία με την εταιρεία SmartRep, αξιοποιώντας τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης, και εξυπηρετεί τους χρήστες της ιστοσελίδας της ACS και της εφαρμογής ACS Mobile App όλο το 24ωρο, στα Ελληνικά και στα Αγγλικά, στα εξής θέματα:

- Αναζήτηση Αποστολής
- Αναζήτηση Καταστήματος
- Αλλαγή τρόπου παραλαβής ή/και προσθήκη οδηγιών παράδοσης.

Μετά την τελευταία αναβάθμιση της ACiStant, οι πελάτες αξιοποιούν πολύ εύκολα τις παρακάτω νέες δυνατότητες εξυπηρέτησης:

- **Επιλογή ACS Smartpoint Lockers:** Επιλογή του πλησιέστερου locker για την παραλαβή των παραγγελιών μέσα σε 15", στον χρόνο που εξυπηρετεί τον πελάτη (24/7).
- **Παράδοση στον Γείτονα:** Δυνατότητα ορισμού κάποιου άλλου παραλήπτη για την παραλαβή αποστολής του πελάτη.
- **Αλλαγή Διεύθυνσης Παράδοσης:** Δυνατότητα παραλαβής της αποστολής από το κοντινότερο σημείο ACS.
- **Προσθήκη Οδηγιών Παράδοσης:** Προσθήκη συγκεκριμένων οδηγιών παράδοσης, όπως το όνομα στο κουδούνι, για τη διευκόλυνση της παράδοσης της αποστολής του πελάτη.

Σημειώνεται πως, από την έναρξη λειτουργίας της ACiStant έχουν απαντηθεί ψηφιακά πάνω από 3.200.000 ερωτήματα περισσότερων από 660.000 πελατών, με ποσοστό επιτυχίας που αγγίζει το 97%. Η προσήλωση της ACS στην καινοτομία αποδεικνύεται από το γεγονός ότι, στο πλαίσιο επέκτασης της Ψηφιακής Βοηθού, έχει ήδη προχωρήσει μια νέα υλοποίηση βασισμένη στην τεχνητή νοημοσύνη, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες-παραλήπτες να επικοινωνούν με μια virtual ACiStant κατά την παρουσία τους στα ACS Smartpoint Lockers, σκανάροντας το μοναδικό QR code του εκάστοτε locker.