

Έξυπνες λύσεις για την καθημερινότητα

Συντάχθηκε απο τον/την Administrator
Τετάρτη, 28 Μάρτιος 2018 08:30



Ο πρόεδρος της e-trikala ΑΕ παρουσίασε σε συνέδριο τις δράσεις του Δήμου Τρικκαίων για τη βελτίωση της καθημερινότητας.

«Καλές πρακτικές σε εξυπηρέτηση πελατών» μπορεί ως θέμα να ενδιαφέρει τον πολίτη; Ναι, εάν η κάθε υπηρεσία – εν προκειμένω ο Δήμος Τρικκαίων – οφείλει και έχει ως πρώτο μέλημά του τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς κάθε πολίτη. Για τον λόγο αυτόν ο Δήμος Τρικκαίων διά του προέδρου της e-trikala ΑΕ κ. Γιάννη Κωτούλα εκπροσωπήθηκε στο συνέδριο με τον συγκεκριμένο τίτλο. Επρόκειτο για τη μοναδική παρουσία Δήμου σε σύνολο 22 παραδειγμάτων εξυπηρέτησης πελατών, από εταιρείες, όπως Athens International Airport, AVIN OIL, Cosmos Sport, Daikin Hellas, Εθνική Τράπεζα, IQOS / ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ, Kallichoron Art Boutique Hotel, KORD GROUP, Luxury Yacht Concierge, OPEL Hellas, Optimal HR Group, Όμιλος ΟΤΕ, PLAYMOBIL, STANLEY BLACK & DECKER κ.α. Το 4ο Συνέδριο για τις Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών υλοποιήθηκε από τη Boussias Communications, υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), την Πέμπτη 22 Μαρτίου στο Αμφιθέατρο ΟΤΕAcademy, με την παρουσία άνω των 250 ανωτέρων και ανωτάτων στελεχών του customer service και άλλων διευθύνσεων.

Ο κ. Κωτούλας αναφέρθηκε στη διαφορετική αντίληψη, που αντιμετωπίζει τον πολίτη εξατομικευμένα, παρέχοντας τις μέγιστες δυνατές υπηρεσίες, από έναν φορέα, όπως ο Δήμος, που δεν αντιπροσωπεύεται θετικά στο συλλογικό υποσυνείδητο. Αφού περιέγραψε τη δυσάρεστη, γνωστή κατάσταση περί της γραφειοκρατίας και των εμποδίων στην εξυπηρέτηση των πολιτών, ο κ. Κωτούλας μίλησε για την προσπάθεια του Δήμου Τρικκαίων να «παντρέψει» την εξυπηρέτηση με την τεχνολογία. Ετσι, αναφέρθηκε συγκεκριμένα στο e-ΚΕΠ και στο «20000», δράσεις με τις οποίες ο Δήμος Τρικκαίων αλλάζει τα δεδομένα. Με το μεν «ΑΤΜ Πιστοποιητικών, ελαχιστοποιείται ο χρόνος παράδοσης ενός πιστοποιητικού, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας. Με το δε σύστημα τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων, αλλά και τον on line έλεγχο της πορείας του αιτήματος, συστηματοποιείται η εξυπηρέτηση του πολίτη.

Έξυπνες λύσεις για την καθημερινότητα

Συντάχθηκε απο τον/την Administrator
Τετάρτη, 28 Μάρτιος 2018 08:30

Επίσης, ο πρόεδρος της e-trikala αναφέρθηκε στις δράσεις που σχετίζονται με την είσοδο των ψηφιακών ευκολιών στα Τρίκαλα, αποτελώντας πλέον «οδηγό» για την εξυπηρέτηση του πολίτη σε πλήθος επιπέδων. Ετσι, απαρίθμησε τις δράσεις για το 5G, την αύξηση δυνατοτήτων του ασύρματου δικτύου, τις τεχνολογίες για σύστημα στάθμευσης, φωτισμού παρακολούθησης και ελέγχου κίνησης δημοτικών οχημάτων. Είτε άμεσες είτε έμμεσες για τον πολίτη, αυτές οι δράσεις ουσιαστικά αφορούν στη βελτίωση της καθημερινότητάς του ή στην εξοικονόμηση πόρων για τον Δήμο. Κυρίως, ο κ. Κωτούλας παρουσίασε τον Δήμο Τρικκαίων που ενεργεί σε διαφορετικές κατευθύνσεις, αλλά με τον ίδιο γνώμονα: την αλλαγή των δεδομένων για τον πολίτη, με καινοτόμες δράσεις. Ακόμη και η δωρεάν παροχή κιτ ρομποτικής στα σχολεία, τόνισε, αποτελεί μια διαφορετική οπτική για το πώς ο Δήμος οφείλει να πρωτοπορεί, παρέχοντας εργαλεία, είτε για εκπαίδευση, είτε για την ψηφιακή τεχνολογία, είτε για τον πολιτισμό, όπως συμβαίνει με το υπό δημιουργία Σπίτι Τρικαλινών Δημιουργών ή τον διαδραστικό Μύλο Ματσόπουλου.