

BARPHONE

## Καλωσήρθατε στην εποχή του experience economy

Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ, ΓΙΑ ΝΑ ΕΠΙΒΙΩΣΕΙ ΣΤΟ ΝΕΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΔΙΑΡΚΩΣ ΑΞΙΟΣΗΜΕΙΩΤΕΣ Ή ΚΑΙ ΑΞΕΧΑΣΤΕΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΤΟΣΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΗΣ ΟΣΟ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΗΣ



Σήμερα, περισσότερο από ποτέ, ζούμε στην εποχή του Experience Economy, της λεγόμενης οικονομίας εμπειριών. Ο καταναλωτής αλλάζει και αξιολογεί την ποιότητα της εμπειρίας που αποκομίζει κατά την αλληλεπίδρασή του με τον εκάστοτε οργανισμό με μεγαλύτερη βαρύτητα ακόμα και από αυτήν του ίδιου του προϊόντος ή της υπηρεσίας που αγοράζει. «Ανεξαρτήτως τομέα δραστηριότητας, όλοι μας ως καταναλωτές αναζητούμε να απολαύσουμε μια προσιτή, συναρπαστική, ανταποδοτική και προσωποποιημένη εμπειρία», εξηγεί στο «Forbes» ο Πέτρος Θεριανός, Managing Director της Barphone.

Σύμφωνα με τον κ. Θεριανό, αυτή η καινούργια πραγματικότητα στην αγορά έχει άμεσο αντίκτυπο και στο περιβάλλον εργασίας. «Οι εμπειρίες που απολαμβάνουμε και απαιτούμε στην καθημερινότητά μας οδηγούν αναπόφευκτα στη δημιουργία αντίστοιχων προσδοκιών στον τρόπο που εργαζόμαστε και επιχειρούμε. Η σύγχρονη επιχείρηση, για να επιβιώσει στο νέο περιβάλλον, πρέπει να δημιουργεί διαρκώς αξιοσημείωτες ή και αξέχαστες εμπειρίες τόσο για τους υπαλλήλους της όσο και για τους πελάτες της», σημειώνει.

«Όλοι μας, λοιπόν, αναμένουμε να απολαύσουμε προσωποποιημένες μοναδικές εμπειρίες ανεξαρτήτως της ιδιότητάς μας, τόσο ως εργαζόμενοι όσο και ως πελάτες. Προσδοκούμε αυτές οι ολοκληρωμένες εμπειρίες να είναι διαθέσιμες μέσω οποιουδήποτε καναλιού στον πελάτη με τον πιο εύχρηστο δυνατό τρόπο, δίδοντας τα κατάλληλα εργαλεία στον εργαζόμενο ώστε να δώσει μοναδική προσωποποιημένη εξυπηρέτηση», τονίζει ο κ. Θεριανός, προσθέτοντας ότι η Barphone, έχοντας ιστορία 50 ετών στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, οδηγεί τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς στην ψηφιακή εποχή.

«Κύριο μέλημα είναι η εμπειρία του πελάτη (customer experience) και, μέσα από τις υπηρεσίες μας, όπως η ανάπτυξη λύσεων λογισμικού, οι cloud υπηρεσίες αλλά και η εκπαίδευση και η υποστήριξη που παρέχουμε στους πελάτες μας, δίνουμε έμφαση στην καινοτομία και την ανά-

πτυξη», τονίζει ακόμα ο ίδιος. Σε αυτό το πλαίσιο, ιδιαίτερα σημαντική για την Barphone είναι η συνεργασία της με την Avaya, κορυφαία εταιρεία στον χώρο των τηλεπικοινωνιών παγκοσμίως, η οποία ήδη μετράει 20 χρόνια. Από το 2017 η Barphone είναι ο μόνος Diamond Partner της Avaya στην περιοχή. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η πρόσφατη βράβευση της Barphone ως EMEA Innovation Partner of the Year 2021. Η συγκεκριμένη διάκριση αφορά τις εταιρείες εκείνες που υλοποιούν αποτελεσματικά καινοτόμα έργα μεγάλου βελνεκού και βοηθούν τις επιχειρήσεις να μετασχηματιστούν στη νέα ψηφιακή εποχή. Πολλά χρόνια επίσης μετράει και η συνεργασία της Barphone με την Jabra, έναν από τους μεγαλύτερους κατασκευαστές λύσεων ήχου και εικόνας στον κόσμο, ενώ από το 2019 κατέχει τη διάκριση Jabra Premium Partner.

### Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ CLOUD

Η τελευταία δεκαετία, με αποκορύφωμα τα χρόνια της πανδημίας, αποτέλεσε τη σημαντικότερη χρονική περίοδο ανάπτυξης των τεχνολογιών επικοινωνιών και απομακρυσμένων συνεργασιών, τόσο στη χώρα μας όσο και παγκοσμίως. «Είδαμε τεχνολογίες όπως unified communications και remote working, που οι κατασκευαστές συζητούσαν για τουλάχιστον μία δεκαετία, να δίνουν τη θέση τους στο collaboration και το Cloud. Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις άρχισαν να υλοποιούν τέτοιες λύσεις, κατανοώντας την ανάγκη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Παράλληλα, τεχνολογίες όπως Omnichannel Communications και Artificial Intelligence ξεκίνησαν να κερδίζουν έδαφος και να υλοποιούνται όλο και περισσότερο στον χώρο των Contact Centers και του Customer Experience», αναφέρει ο κ. Θεριανός.

Για να επιτευχθεί το Total Experience, απαιτείται μια ολοκληρωμένη προσέγγιση σε επίπεδο πλατφόρμας ανοιχτής αρχιτεκτονικής με διαθέσιμα APIs σε ένα ευέλικτο SaaS (Software as a Service) μοντέλο. «Είναι αδύνατο να παραπάνω Experience να επιτευχθεί με τις παλαιές μονολιθικές αυτόνομες εφαρμογές, που απλώς συνε-

γάζονται μεταξύ τους. Οι τεχνολογίες που απαιτούνται, όπως Multi-channel (chat - social messaging tools), AI (Artificial Intelligence), VA & BOTS (Virtual Assistant), καθώς και η συνεργασία όλων αυτών με τα υπόλοιπα συστήματα και εφαρμογές της επιχείρησης, οδηγούν εκ των πραγμάτων στο Cloud», τονίζει ο κ. Θεριανός, υπογραμμίζοντας ότι οι περισσότερες δυναμικές επιχειρήσεις είναι ήδη στο Cloud μέσω των βασικών τους εργαλείων/εφαρμογών (e-mails, CRMs κ.λπ.).

Πέραν των βασικών πλεονεκτημάτων του Cloud, που είναι κοινά σε όλα τα αντικείμενα, όπως οι οικονομίες κλίμακος και απαλλαγή από την ανάγκη τοπικών υπολογιστικών υποδομών στα γραφεία μιας επιχείρησης, ο κ. Θεριανός ξεχωρίζει δύο ακόμα σημαντικά πλεονεκτήματα. Πρώτον, το «speed to value», αυτό που παλαιότερα ονομαζόταν «Time to Market», δηλαδή την ταχύτητα με την οποία μπορεί ένας οργανισμός να δώσει μια νέα υπηρεσία στους πελάτες του. Και, δεύτερον, τη διαθεσιμότητα περίπλοκων και αναπτυγμένων εφαρμογών σε μικρότερους οργανισμούς που στο παρελθόν ήταν απρόσιτες, γιατί απαιτούσαν δυσανάλογα κόστη σε υποδομές και υπηρεσίες εγκατάστασης. Οι εφαρμογές αυτές τώρα είναι προσιτές μέσω του μοντέλου SaaS, που λειτουργεί με τακτικές συνδρομές και χωρίς κόστη εγκατάστασης. «Η Barphone, διακρίνοντας από πολύ νωρίς τη στρατηγικότητα του Cloud στις τηλεπικοινωνίες, ανέπτυξε early adopter τοπικά τη δική της λύση Cloud, όταν ακόμη ο προμηθευτής των λύ-

σεών μας δεν ήταν έτοιμος, σε μια στρατηγική συνεργασία με τη Lamda Hellix», αναφέρει ακόμα ο κ. Θεριανός.

### ΝΕΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ

Επιπλέον, αφουγκραζόμενη την ανάγκη των πελατών για μια ενοποιημένη λύση συνεργασίας και ολοκληρωμένων επικοινωνιών, η Barphone προχώρησε πέρσι σε συνεργασία με τη Microsoft. «Η συνεργασία αυτή έρχεται να καλύψει ένα σημαντικό κενό στην αγορά, την ενοποίηση της πιο δημοφιλούς πλατφόρμας collaboration, MS Teams, με το Voice, είτε μέσω της ενοποίησης (integration) με το τηλεφωνικό κέντρο της επιχείρησης είτε μέσω απευθείας διασύνδεσης», αναφέρει ο Managing Director της εταιρείας.

Η Barphone τα τελευταία χρόνια καταγράφει έως 40% ετήσια ανάπτυξη και προχωρά στο μέλλον με μια πολιτική cloud first, στοχεύοντας και στην ανάπτυξη custom εφαρμογών για την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών των πελατών της. Ακόμα, στρέφεται και στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. «Σήμερα όλο και περισσότερο οι πελάτες ζητάνε υπηρεσίες συμβουλευτικού χαρακτήρα για την ομαλή μετάβαση στο Cloud και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση των νέων τεχνολογικών λύσεων. Η Barphone, αξιοποιώντας τη μεγάλη εμπειρία που έχει αποκομίσει όλα αυτά τα χρόνια, ευελπιστεί να παίξει πρωταγωνιστικό ρόλο σε αυτό το πεδίο», δηλώνει ο κ. Θεριανός, προσθέτοντας ότι θα συνεχιστεί και η στρατηγική συνεργασιών με εταιρείες που παρέχουν σύγχρονες τεχνολογικές λύσεις. **■**

«Οι εμπειρίες που απολαμβάνουμε και απαιτούμε στην καθημερινότητά μας οδηγούν αναπόφευκτα στη δημιουργία αντίστοιχων προσδοκιών στον τρόπο που καταναλώνουμε, εργαζόμαστε και επιχειρούμε», τονίζει ο κ. Πέτρος Θεριανός, Managing Director της Barphone.

