

Η COSMOTE e-value με μια ματιά

Η COSMOTE e-value, μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, δραστηριοποιείται από το 1999 στην **παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Contact Center**, κατέχοντας ηγετική θέση στον κλάδο. Με 18 χρόνια εμπειρίας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών και **5.100 εξειδικευμένους agents**, η COSMOTE e-value αξιοποιεί όλες τις δυνατότητες που παρέχει η ψηφιακή τεχνολογία και παρέχει, 365 ημέρες το χρόνο και σε 24ωρη βάση, υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όπως ανάπτυξη πωλήσεων, εξυπηρέτηση πελατών, τεχνική βοήθεια, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.α., απόλυτα προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών της.

Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στην πόλη της Ξάνθης, ενώ λειτουργούν υποκαταστήματά της στον Αγ. Στέφανο Αττικής και στον Κεραμεικό, όπου βρίσκονται και τα κεντρικά γραφεία της διοίκησης.

Από το 2014 έχει αναπτύξει τις εμπορικές της δραστηριότητες και στη Ρουμανία. Με παρουσία σε τρεις πόλεις, Βουκουρέστι, Μπρασόβ και Πλοέστι, και με 730 εργαζομένους, η εταιρεία έχει αναλάβει σημαντικά έργα από τοπικούς και διεθνείς πελάτες.

Το κτίριο του Κεραμεικού

Το πλήρως ανακαινισμένο κτίριο συνολικού εμβαδού 7.700 τ.μ. στον Κεραμεικό, περιλαμβάνει χώρο 600 θέσεων εργασίας ανά βάρδια. Διαθέτει 4 Αίθουσες εκπαίδευσης 80 θέσεων, ένα career center 200 τ.μ., 5 αίθουσες συναντήσεων και αρκετούς χώρους ξεκούρασης για τους εργαζόμενους.

Το κτίριο απέσπασε πρόσφατα τη διεθνή πιστοποίηση LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) για περιβαλλοντικά και βιώσιμα κτίρια από το Αμερικανικό Συμβούλιο Πράσινων Κτιρίων (U.S. Green Building Council – USGBC). Πρόκειται για ένα από τα μόλις επτά κτίρια στην Ελλάδα με πιστοποίηση κατά LEED σε επίπεδο Gold (χρυσή πιστοποίηση). Η διάκριση αυτή επιτεύχθηκε έπειτα από μια ιδιαίτερα απαιτητική διαδικασία, με στόχο τη βελτιωμένη απόδοση σε μια σειρά από δείκτες, όπως η κατανάλωση ενέργειας, η χρήση νερού, οι εκπομπές CO₂, η ποιότητα του εσωτερικού περιβάλλοντος και η διαχείριση των πόρων.

Ενδεικτικά, ενεργειακά και περιβαλλοντικά μέτρα που υλοποιήθηκαν στο ακίνητο περιελάμβαναν την ενεργειακή αναβάθμιση του κελύφους, την εγκατάσταση νέου Η/Μ εξοπλισμού με υψηλή ενεργειακή απόδοση, το σύστημα ελέγχου και αυτοματισμού που καταγράφει και βελτιστοποιεί τη λειτουργία όλων των Η/Μ εγκαταστάσεων του κτιρίου και την εφαρμογή εκτεταμένου προγράμματος commissioning κατά τη διάρκεια κατασκευής.

2016: μια επιτυχημένη χρονιά

Το 2016 η COSMOTE e-value πραγματοποίησε πάνω από **150.000.000 επικοινωνίες**, στο πλαίσιο περισσότερων από **85 έργων** που διαχειρίστηκε, για τους περίπου **50 πελάτες** της, σε Ελλάδα και Ρουμανία. Ο τζίρος της εταιρείας παρουσίασε **αύξηση 13%**, ενώ προχώρησε σε περίπου **2.000 προσλήψεις**.

Ανθρώπινο δυναμικό

Οι άνθρωποι της COSMOTE e-value αποτελούν το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα. Είναι εκείνοι που εγγυώνται την ανωτερότητα των υπηρεσιών της και αντιπροσωπεύουν με υπευθυνότητα το «πρόσωπο» των πελατών της στην αγορά. Για το λόγο αυτό, αποτελεί προτεραιότητα για την εταιρεία η προσέλκυση ικανών και καταρτισμένων στελεχών, η εκπαίδευσή τους, η αξιολόγησή τους με υψηλά κριτήρια, αλλά και η συνεχής παρότρυνση

τους σε νέες προκλήσεις. Στόχος της COSMOTE e-value είναι οι εκπρόσωποι της να αποτελούν προέκταση των πελατών της, κατανοώντας το αντικείμενό τους, αναπτύσσοντας την κουλτούρα τους και κάνοντας «δική τους» την υπηρεσία ή το προϊόν τους.

Το κέντρο Αξιολόγησης Υποψηφίων της εταιρείας ακολουθεί σύγχρονη μεθοδολογία αξιολόγησης υποψηφίων μέσω e-testing, ομαδικών ασκήσεων, ασκήσεων προσομοίωσης και συνεντεύξεων. Το 2016 στη διαδικασία αξιολόγησης συμμετείχαν 7.500 υποψήφιοι, από τους οποίους προσελήφθησαν περίπου 2.000.

Βραβεύσεις COSMOTE e-value

2016 SALES EXCELLENCE AWARDS

Gold Award

EXCELLENT PERFORMANCE IN SALES Increase Sales - Productivity & Performance Category

2016 BITE -BUSINESS I.T. EXCELLENCE

Silver Award

Special Applications for Telecommunications Award in The Digital Solidarity Application Category

2017 SALES EXCELLENCE AWARDS

Gold Award

TRAINING PROGRAMMS in SERVICES & SALES SOLUTIONS category

Gold Award

Telesales Award for our client Doctoranytime.gr in Sales Channel Category

Bronze Award

Customer Service - Customer Satisfaction Award in Innovation in Sales & Customer-Centricity Category

2017 LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)

2017 GOLD LEED Award for Kerameikos Office Building (green building certification)

2016 Champions of Greek Economy