



Πληροφορίες: 210 – 66 82 000

Αριθμός Fax: 210 – 66 35 578

ΘΕΜΑ: ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Παλαιά, 15 Ιουλίου 2011

Αρ. Πρωτ.: ΑΔ/ΒΧ/απ/Φ08/58753

Σελίδες : 2

## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

### **1<sup>ο</sup> Βραβείο στην Κατηγορία Ομάδα της Χρονιάς: Back Office 2011, για τις Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης της Αττικής Οδού από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών**

Το πρώτο βραβείο στην Κατηγορία «Ομάδα της Χρονιάς: **Back Office**» για το έτος 2011 απέσπασε η «Αττικές Διαδρομές ΑΕ», η εταιρία που έχει την ευθύνη της λειτουργίας της Αττικής Οδού. Τα βραβεία που αφορούν συνολικά εννέα κατηγορίες, που όλες τους έχουν σχέση με την Εξυπηρέτηση Πελατών, έχουν θεσμοθετηθεί και απονέμονται στους νικητές από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ).

Η τελετή απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών διοργανώθηκε εχθές στο Θέατρο Κολλεγίου Αθηνών, για 2<sup>η</sup> συνεχή χρονιά από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ).

Το ΕΙΕΠ είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος ιδρύθηκε το 2004. Κοινή πεποίθηση των μελών του Ινστιτούτου είναι η αναγνώριση της ανάγκης να αναβαθμιστεί και να υποστηριχθεί ο ρόλος όσων, άμεσα ή έμμεσα, έρχονται σε επαφή με τον πελάτη και προσφέρουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης. [www.customerservice.gr](http://www.customerservice.gr)

Η σημαντική διάκριση για την «Αττικές Διαδρομές ΑΕ» επιβραβεύει τη συντονισμένη προσπάθεια της Αττικής Οδού, που γίνεται με στόχο τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους χρήστες και τους συνδρομητές του αυτοκινητόδρομου.

Οι ομάδες Back Office των Αττικών Διαδρομών υποστηρίζουν και συμβάλλουν στη βέλτιστη εξυπηρέτηση που προσφέρεται στους Σταθμούς Διοδίων, στα Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών, την

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών, τις on-line υπηρεσίες, το Τηλεφωνικό Κέντρο Άμεσης Ειδοποίησης του τηλεφωνικού αριθμού 1866 και τις ομάδες Περιπολίας και Επέμβασης σε περίπτωση συμβάντος.

Επίσης, η αναγνώριση αυτή επισφραγίζει και το αποτέλεσμα πρόσφατης έρευνας των Invision/Metron Analysis σε χρήστες του αυτοκινητόδρομου, που έδειξε ότι ο βαθμός ικανοποίησης όσων χρησιμοποιούν την Αττική Οδό από την εξυπηρέτηση που προσφέρει η «Αττικές Διαδρομές ΑΕ» ξεπερνά το 90%.