



UX|CX AWARDS 2023

Celebrating Innovative Digital Customer Experiences

Οι κορυφαίες διακρίσεις σε Plushost, Nobacco και Πλαίσιο Computers

Plushost, Nobacco και Πλαίσιο Computers απέσπασαν τις κορυφαίες διακρίσεις της φετινής διοργάνωσης των UX|CX Awards 2023 της Boussias Events, η απονομή των οποίων πραγματοποιήθηκε την Τετάρτη, 11 Οκτωβρίου στο Sofitel Athens Airport.

Επιμέλεια: Μαρίνα Σκοπελίτου, mskopelitou@boussias.com

Παρουσία εκπροσώπων εταιρειών, ακαδημαϊκών και θεσμικών φορέων ανακοινώθηκαν την Τετάρτη, 11 Οκτωβρίου οι νικητές των UX|CX Awards 2023. Ο συγκεκριμένος θεσμός διοργανώθηκε φέτος για δεύτερη φορά με στόχο να αποτελέσει την πλατφόρμα μέσω της οποίας ο κόσμος του UX|CX παρουσιάζει τις εξελίξεις στον τομέα της εμπειρίας πελάτη/ χρήστη, συνεισφέροντας ταυτόχρονα στην αναβάθμιση του αντικειμένου.

Τα βραβεία προέκυψαν μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων από την Κριτική Επιτροπή, στην οποία συμμετείχαν 44 εκπρόσωποι εταιρειών, θεσμικοί και ακαδημαϊκοί, με Πρόεδρο τον Οδυσσέα Κόλλια, Οικονομολόγο - Συγγραφέα, Εκπαιδευτή στη Δια Βίου Μάθηση, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Βάσει της αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων προέκυψαν τα κορυφαία βραβεία των UX|CX Awards 2023 ως εξής:

- Η **Plushost** αναδείχθηκε UX|CX Agency of the Year
- Οι **Nobacco** και **Πλαίσιο Computers** ισοψήφησαν και κατέκτησαν από κοινού τη διάκριση UX|CX Brand of the Year.

Επιπλέον, τα έργα τα οποία απέσπασαν την υψηλότερη βαθμολογία στην ενότητα, στην οποία διαγωνίστηκαν, έλαβαν το Platinum βραβείο της Ενότητας. Αναλυτικότερα, στην Ενότητα «UX|CX Transformation & Strategy per Industry» το Platinum βραβείο για e-shop απονεμήθηκε στην πρωτοβουλία

της **HappyOnline** για το sweebies.gr, ενώ στην ίδια Ενότητα για e-business την υψηλότερη βαθμολογία σημείωσε ο **ΟΠΑΠ** για το opar.gr. Στην Ενότητα «CX Initiatives & Practices in Customer Lifecycle» το Platinum βραβείο για e-shop κέρδισαν οι **Plushost** και **Pandorashop** για το Pandorashop.gr, ενώ το αντίστοιχο Platinum για e-business απέσπασαν οι **Threenitas** και **Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου** για το «eway app - για την υποστήριξη των οδηγών του Αυτοκινητοδρόμου Αιγαίου». Τέλος, στην Ενότητα «Best Use of Digital CX Solutions & UX Implementations» Platinum διάκριση έλαβε η υποψηφιότητα της **Kaizen Gaming LTD** με το «The Betano Effect».

Ο Οδυσσέας Κόλλιας στον χαιρετισμό του τη βραδιά της απονομής ανέφερε: «*Η προσφορά καινοτόμων και εύχρηστων εμπειριών από την επιχείρηση εμπλουτίζει τις σχέσεις με την πελατεία, δημιουργεί καλή φήμη, αυξάνει τις πωλήσεις και διαδίδεται, ζωντανά και ψηφιακά. Επιπλέον, επωφελούνται οι εργαζόμενοι διότι ανανεώνονται οι σχέσεις ανάμεσά τους και ενδυναμώνεται η συνεργασία με τους προμηθευτές, μιας και όλοι και όλες συμπεριλαμβάνονται στις ενέργειες που γίνονται. Μέσα από τις αξιόλογες υποψηφιότητες που υποβλήθηκαν αναδείχτηκε ότι οι online και mobile UX|CX εμπειρίες διευρύνονται, εμπλουτίζονται με νέους τρόπους και μεθόδους προσφέροντας στον/ στην καταναλωτή/-τρια – χρήστη/-στρια ευκολία και απόλαυση».*

Με τη σειρά του ο Παναγιώτης Κυζιρίδης, Μέλος ΔΣ του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σημείωσε: «Η ανάδειξη καινοτόμων και αποτελεσματικών πρακτικών, έργων και τεχνολογιών, που δημιουργούν αξέχαστες ψηφιακές εμπειρίες πελάτη - πολίτη, χαίρουν πάντα της υποστήριξης του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών. Συγχαρητήρια στην Boussias για την εξαιρετική διοργάνωση των UX|CX Awards και σε όλους όσους βραβεύτηκαν αναδεικνύοντας την αξία της θετικής εμπειρίας του

πελάτη/ χρήστη και συντελώντας στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα».

Παρουσιαστής της τελετής απονομής των φετινών UX|CX Awards 2023 ήταν ο δημοσιογράφος Πέτρος Κουμπλής. Χορηγός της διοργάνωσης ήταν η Deloitte Digital και Χορηγός Κατηγορίας ήταν το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών. Αναλυτικό ρεπορτάζ για τα UX|CX Awards 2023 θα φιλοξενηθεί σε επόμενο τεύχος του Marketing Week.



Πίνακας Νικητών

UXCX AGENCY OF THE YEAR

PLUSHOST

UXCX BRAND OF THE YEAR

ΠΛΑΙΣΙΟ COMPUTERS AEBE

UXCX BRAND OF THE YEAR

NOBACCO

UX/CX Transformation & Strategy per Industry

PLATINUM UX/CX Transformation & Strategy E-SHOP

PLATINUM

HappyOnline | sweeties.gr

PLATINUM UX/CX Transformation & Strategy E-BUSINESS

PLATINUM

ΟΠΑΠ | opap.gr

Best in Banking, Insurance & Financial Services

GOLD

Τράπεζα Eurobank | UX Lab της Eurobank: Ένας πρωτοποριακός χώρος διεξαγωγής user tests ενδοεπιχειρησιακά

SILVER

EDENRED

BRONZE

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ | New winbank app από την Τράπεζα Πειραιώς

Best in Health & Pharma

GOLD

ADVISABLE I.K.E. - PHARMACY DISCOUNT | Your e-Hero

SILVER

Quintessential SFT - Pharmacy295 | Η Quintessential SFT ανασχεδιάζει ολιστικά το Pharmacy295

BRONZE

Chiesi Hellas - Ελληνική Πνευμονολογική Εταιρεία | Εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Ενσυναίσθηση, Ενδυνάμωση, Επικοινωνία" σε συνεργασία με την Ελληνική Πνευμονολογική Εταιρεία και την χορηγία από την Chiesi Hellas

Best in Education & Academic

GOLD

VALUE - Anadelta edu

SILVER

gnc | web | Σχολές Καπάτου: Πιο κοντά στα νεανικά κοινά με κορυφαίες UX Πρακτικές

Legal Services

GOLD

gnc | web | UX για εξειδικευμένες Νομικές Υπηρεσίες διεθνών αναγνωρισμένης νομικής εταιρίας

Personal Care

GOLD

idees digital agency | Naughtydogs.gr - με την Τεχνολογία Wefia

Tobacco

GOLD

Plushost - Nobacco | Αύξηση κατά 143,71 % του τζίρου με την νέα πλατφόρμα του Nobacco.gr

SILVER

DigitalWise - BAT | Discoverglo.gr

Packaging / Parties

GOLD

HappyOnline | sweeties.gr

Best in Telecoms & in Electronics

GOLD

HappyOnline | kaizershop.gr

SILVER

Vodafone CU | Vodafone CU | CU LIQUID

Best in Energy

GOLD

Threenitas - ΔΕΠΑ Εμπορίας | myFisikon net: η πλατφόρμα της ΔΕΠΑ Εμπορίας για την διαχείριση καυσίμων στόλων οχημάτων

SILVER

Linakis.digital | Νέα ψηφιακή εμπειρία του πελάτη από το mydei.gr

Best in Retail

GOLD

Satori Analytics για λογαριασμό της Papastratos | Δημιουργία αξίας μέσω της χρήσης δεδομένων για την εξατομίκευση διακαναλικών εμπειριών των ενηλίκων πελάτων

SILVER

Memory Box - Nouveaux Kotler

BRONZE

ΠΛΑΙΣΙΟ COMPUTERS AEBE

Best in Food & Beverage

GOLD

VALUE - Akis Petretzikis

SILVER

Plushost - Coffees | Coffees.gr | Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση αυξάνοντας τον τζίρο κατά 129,42%

BRONZE

HappyOnline | giorgostoulis.com

Best in Automotive

GOLD

theUXProdigy | Έρευνα και επανασχεδιασμός της εμπειρίας χρήστη για τις 3 βασικότερες online υπηρεσίες της Autohellas Hertz

SILVER

e-satisfaction - Toyota Hellas

BRONZE

Plushost - Pancarshop | Pancarshop.gr

Best in Fashion & Beauty	
GOLD	Plushost - Pandorashop Pandorashop.gr
SILVER	Plushost - Koniarisshoes Koniarisshoes.gr
BRONZE	VALUE - Modus Vivendi
Best in Sports, Culture & Entertainment	
GOLD	ΟΠΑΠ opap.gr
SILVER	VALUE - Γυμναστήρια Holmes Place From Physical Gyms to Virtual Gains
BRONZE	HappyOnline gearup.gr
CX Initiatives & Practices in Customer Lifecycle	
PLATINUM CX Initiatives & Practices in Customer Lifecycle E-SHOP	
PLATINUM	Plushost - Pandorashop Pandorashop.gr
PLATINUM CX Initiatives & Practices in Customer Lifecycle E-BUSINESS	
PLATINUM	Threenitas - Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου eway app - για την υποστήριξη των οδηγών του Αυτοκινητοδρόμου Αιγαίου
Best Buyers Experience	
GOLD	ΠΛΑΙΣΙΟ COMPUTERS AEBE Last Mile
SILVER	Plushost - e-Dructer E-dructer.com
BRONZE	HappyOnline sweeties.gr
Best Use of Customer Insights / Feedback e-shop	
GOLD	Satori Analytics για λογαριασμό του YOU.GR Καθορίζοντας την επικοινωνιακή στρατηγική του You.gr με βάση την αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών
SILVER	ΠΛΑΙΣΙΟ COMPUTERS AEBE Customer Satisfaction
BRONZE	Plushost - e-Dructer e-dructer.com
Best Use of Customer Insights / Feedback e-business	
GOLD	theUXProdigy Έρευνα και επανασχεδιασμός της εμπειρίας χρήστη για τις 3 βασικότερες online υπηρεσίες της Autohellas Hertz
SILVER	Chiesi Hellas - Ελληνική Πνευμονολογική Εταιρεία Εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Ενσυναίσθηση, Ενδυνάμωση, Επικοινωνία” σε συνεργασία με την Ελληνική Πνευμονολογική Εταιρεία & την χορηγία της Chiesi Hellas
BRONZE	Τράπεζα Eurobank UX Lab της Eurobank: Ένας πρωτοποριακός χώρος διεξαγωγής user tests ενδοεπιχειρησιακά
Best CX Initiative for Social Impact and Sustainability	
GOLD	Threenitas - Generali Hellas Υπηρεσία MyDrive της Generali για την προώθηση της ασφαλούς και συνετής οδήγησης
SILVER	Chiesi Hellas - Ελληνική Πνευμονολογική Εταιρεία Εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Ενσυναίσθηση, Ενδυνάμωση, Επικοινωνία” σε συνεργασία με την Ελληνική Πνευμονολογική Εταιρεία & την χορηγία της Chiesi Hellas
BRONZE	ActionAid Hellas Ενισχυμένη εμπειρία στην ActionAid.gr
Best Performance in Finance & Insurance	
GOLD	ΠΛΑΙΣΙΟ COMPUTERS AEBE From Paper to Pixels
SILVER	Threenitas HR Nation - Καινοτόμος πλατφόρμα για employee onboarding
BRONZE	ERGO Ασφαλιστική ERGO Land: Το νέο Intranet της ERGO
Best in Personalization	
GOLD	ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ Εφαρμοσμένη Στρατηγική Next Best Actions Σε Όλα Τα Επίσημα Σημεία Πώλησης Του IQOS
SILVER	Πλαίσιο Computers AEBE
BRONZE	DigitalWise - BAT Discoverglo.gr
Best Citizen Experience	
GOLD	theUXProdigy Εμπειρία χρήστη για άτομα με αναπηρία σε 12 δημοφιλείς υπηρεσίες του Gov.gr
Best B2B Experience	
GOLD	Threenitas - Αθηναϊκή Ζυθοποιία Η πλατφόρμα My eBeer της Αθηναϊκής Ζυθοποιίας για τον κλάδο HORECA
SILVER	HappyOnline portal.saracakis.gr
BRONZE	Threenitas - ΔΕΠΑ Εμπορίας myFisikon net: η πλατφόρμα της ΔΕΠΑ Εμπορίας για την διαχείριση καυσίμων στόλων οχημάτων
Best CX in Mobile	
GOLD	LAMDA Flisvos Marina A.E. Flisvos Marina App
SILVER	Plushost - Nobacco Walk ->Tap -> Buy ON THE GO
BRONZE	Plushost - Koniarisshoes Koniarisshoes.gr...Walk ->Tap -> Buy ON THE GO

Best CX in Omnichannel

GOLD	Threenitas - Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου eway app - για την υποστήριξη των οδηγών του Αυτοκινητοδρόμου Αιγαίου
SILVER	Plushost - Koniarisshoes Koniarisshoes.gr
BRONZE	Satori Analytics - KORRES Transformation to an omnichannel business through loyalty program and data driven customer experience

Best CX in Online

GOLD	Plushost - Pandorashop Pandorashop.gr
SILVER	HappyOnline gearup.gr
BRONZE	theUXProdigy Έρευνα και επανασχεδιασμός της εμπειρίας χρήστη για τις 3 βασικότερες online υπηρεσίες της Autohellas Hertz

Best CX in E-commerce

GOLD	Plushost - Nobacco Nobacco e-commerce experience
SILVER	Memory Box - Nouveaux Kotler Memorybox.gr
BRONZE	Plushost - Koniarisshoes Koniarisshoes.gr

Best Customer Onboarding

GOLD	Kaizen Gaming LTD Onboarding the Kaizen Way
SILVER	Vodafone CU Vodafone CU ΠΑΠΕ SIM

Best Use of Digital CX Solutions & UX Implementations

PLATINUM	Kaizen Gaming LTD The Betano Effect
-----------------	---------------------------------------

Best Use of Customer Platform

GOLD	Satori Analytics - Papastratos Δημιουργία διακαναλικών εμπειριών πελατών με οδηγό τα δεδομένα
SILVER	Plushost - Nobacco Nobacco.gr
BRONZE	Kaizen Gaming LTD Real Time Bonus Calculation

Best Use of Conversational Platform

GOLD	Plushost - Nobacco Nobacco e-commerce experience
SILVER	Kaizen Gaming LTD Kaizen's Virtual Assistant
BRONZE	ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ Αποτελεσματική χρήση πλατφορμών διάδρασης με τον πελάτη

Best Use of AI / Machine Learning

GOLD	EDENRED
SILVER	ΠΛΑΙΣΙΟ COMPUTERS AEBE On site αναζήτηση & έξυπνες προϊόντικές προτάσεις με την χρήση εργαλείων AI & machine learning
BRONZE	Plushost - Pandorashop Pandorashop.gr: AI και Machine learning τεχνολογίες που αύξησαν την κερδοφορία της επένδυσης

Best Use of VR/AR

GOLD	Vodafone CU CU Big Bang Space Origins
-------------	---

Best Use of Financial Transaction Application

GOLD	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Υπηρεσία «Μετατροπή συναλλαγών σε δόσεις» της Τράπεζας Πειραιώς
SILVER	ΠΛΑΙΣΙΟ COMPUTERS AEBE Πλαίσιο τρόποι πληρωμής: Πώς το θες;
BRONZE	DigitalWise - BAT Discoverglo.gr

Best Use of Innovative Solutions Powered by ΕΙΕΠ

GOLD	Kaizen Gaming LTD The Betano Effect
SILVER	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Υπηρεσία «Μετατροπή συναλλαγών σε δόσεις»
BRONZE	Τράπεζα Eurobank UX Lab της Eurobank: Ένας πρωτοποριακός χώρος διεξαγωγής user tests ενδοεπιχειρησιακά

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε το site των βραβείων

www.cxawards.gr

ΧΟΡΗΓΟΣ

Deloitte.
DigitalΧΟΡΗΓΟΣ
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ