



UX|CX AWARDS 2024

Spotlighting Innovative Customer Experiences

Όραμα και δέσμευση των νικητών η βελτίωση της εμπειρίας πελάτη

Η Plushost και η Nobacco ήταν οι μεγάλοι νικητές των φετινών UX|CX Awards της Boussias Events, δίνοντας προτεραιότητα στη δημιουργία μακροχρόνιων και θετικών σχέσεων με τους χρήστες και πελάτες.

Επιμέλεια: Ροδιάννα Αδαμίδη

Τους μεγάλους τους νικητές ανακοίνωσαν χθες, Πέμπτη 12 Σεπτεμβρίου, τα UX|CX Awards, με την παρουσία 160 εκπροσώπων εταιρειών, ακαδημαϊκών και θεσμικών φορέων. Ο συγκεκριμένος θεσμός διοργανώθηκε για τρίτη χρονιά, και αποτελεί την πλατφόρμα μέσω της οποίας ο κόσμος του UX / CX παρουσιάζει τις εξελίξεις στον τομέα της εμπειρίας πελάτη / χρήστη, συνεισφέροντας, ταυτόχρονα, στην αναβάθμισή του στη χώρα μας.

Τα βραβεία προέκυψαν μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων από την κριτική επιτροπή, στην οποία συμμετείχαν 44 εκπρόσωποι εταιρειών, θεσμικοί και ακαδημαϊκοί.

Τα στοιχεία του σωστού CX management

Η Ειρήνη Ρηγοπούλου, ως Προέδρος της Κριτικής Επιτροπής των UX|CX Awards 2024, αναφέρθηκε στα στοιχεία του σωστού CX management, όπως αναφέρονται σε πρόσφατη επιστημονική αρθρογραφία. Προέτρεψε δε τους επαγγελματίες του χώρου, να προσεγγίζουν κάθε έργο «με την περιέργεια του μικρού παιδιού για να γνωρίσει και να κατανοήσει τις πρωτόγνωρες για εκείνο εμπειρίες (experiences), με τη χαρά και τη δημιουργικότητα που

αισθάνεται κάθε καλλιτέχνης μπροστά στο έργο του (creativity), με τον σεβασμό του ταξιδευτή σε έναν νέο τόπο προκειμένου να εμπλουτιστεί και ο ίδιος από τις νέες εμπειρίες που θα του προσφερθούν στο ταξίδι του (journey), με την ευθύνη που απορρέει από τη συνειδητοποίηση της επιδραστικότητας που το digital περιβάλλον έχει και ό,τι συνδέεται με αυτό (impact), με την ικανοποίηση (satisfaction) που μόνο η ηθική, όταν υιοθετείται προκαλεί, κυρίως, με τη σεμνότητα που κάνει το τετριμμένο, ξεχωριστό και το υπερφύαλο, ανθρώπινο στο άγγιγμα του (touchpoints)».

Τα κορυφαία βραβεία

Σύμφωνα με την αξιολόγηση των υποψηφιοτήτων και την αντίστοιχη κατάκτηση βραβείων εκ μέρους των επιχειρήσεων, προέκυψαν και τα κορυφαία βραβεία του θεσμού. Ειδικότερα:

- Η **Plushost** αναδείχθηκε UX|CX Agency of the Year, συγκεντρώνοντας τους περισσότερους πόντους, σύμφωνα με τα βραβεία που κατέκτησε.
- Η **Nobacco** κατέκτησε το UX|CX Brand of the Year.

Platinum Awards

Τα έργα που σημείωσαν την υψηλότερη βαθμολογία στην ενότητα που διαγωνίστηκαν κατέκτησαν το Platinum βραβείο της Ενότητας. Στην Ενότητα UX/CX Transformation & Strategy per Industry, το Platinum Βραβείο κέρδισε η πρωτοβουλία της **Plushost** «Pandora...Το e-shop που κατακτά συνεχώς την κορυφή!». Στην Ενότητα CX Initiatives & Practices in Customer Lifecycle Platinum, βραβείο κέρδισαν οι **LEAP** και **Metlen Energy & Metals** για το έργο «Mytilineos 2022 Financial Performance Virtual Experience», καθώς και οι **Cosmote e-Value** και **Nespresso** για την πρωτοβουλία «Elevating CX through °360 feedback».

Η Τελετή Απονομής των UX|CX Awards 2024 πραγματοποιήθηκε στο Anais Club. Την απονομή παρουσίασε ο δημοσιογράφος **Πέτρος Κουμπλής**.

Εκτενές αφιέρωμα με δηλώσεις νικητών και φωτογραφικό υλικό από την τελετή απονομής θα δημοσιευτεί σε επόμενο τεύχος του **Marketing Week**.



Πίνακας Νικητών

UXICX AGENCY OF THE YEAR

Plushost

UXICX BRAND OF THE YEAR

Nobacco.gr

Ενότητα 1: UX/CX Transformation & Strategy per Industry

PLATINUM	Plushost Pandora...To eshop που κατακτά συνεχώς την κορυφή!
Best in Fashion, Beauty & Personal Care	
GOLD	Plushost - Pandora Pandora...To eshop που κατακτά συνεχώς την κορυφή!
SILVER	e-satisfaction DPAM e-satisfaction.com & DPAM: "Customer-Driven Strategies for Enhancing Customer Experience"
BRONZE	VALUE PRISMA: Υφαίνοντας το μέλλον του High-End Ecommerce
Best in Sports, Culture & Entertainment	
GOLD	Linakis.digital - Village Cinemas Greece Μεταφέροντας τη μαγεία του κινηματογράφου σε κάθε ψηφιακή επαφή: Η καινοτόμος εμπειρία των Village Cinemas
SILVER	VALUE - Γυμναστήρια Holmes Place Holmes Place: From Physical Gyms to Virtual Gains
BRONZE	M-STAT 2hook mobile app
Best in Retail	
GOLD	Nouveaux Kotler - Memory Box Από την Ιδέα στην Πρωτοπορία: Μεταμόρφωση σε Ηγετικό Brand του Ηλεκτρονικού Εμπορίου
SILVER	e-satisfaction.com Intersport e-satisfaction.com & Intersport "Best CX in Retail: Στην καρδιά των Sport και των πελατών της!"
Best in Food & Beverage	
GOLD	Threenitas - Αθηναϊκή Ζυθοποιία Η υπηρεσία My eBeer/POSM
SILVER	VALUE - Akis Petretzikis Akis Petretzikis: The New Ingredients!
Best in Health & Pharma	
GOLD	MainSys CLEO: Ψηφιακή Πλατφόρμα καταγραφής και ελέγχου των νοσοκομειακών λοιμώξεων
SILVER	Advisable - Pharmacy Discount PHARMACY DISCOUNT Your e-Hero
BRONZE	VALUE Swiss Luxury Clinic Unveiling the New Digital Face of Luxury
Best in Automotive	
GOLD	e-satisfaction.com Toyota Hellas e-satisfaction.com & Toyota Hellas: "How to become the best Customer Centric Mobility Partner"
SILVER	BikeAlert SA - E-SEPIA WEB INNOVATION EE BikeAlert B2B Platform
Best in Tourism & Hospitality	
GOLD	Cyberlogic Digitising Travel Industry – Το ταξίδι της πληροφορίας από τον προμηθευτή στον ταξιδιώτη
SILVER	Linakis.digital - Attica Group Η καινοτόμα διαλογική εμπειρία κράτησης εισιτηρίων της Attica Group
BRONZE	VALUE Phaedrus Living Hospitality reimaged
Best in Public Sector & Local Authority (Governance & Public Sector)	
GOLD	Noetik - Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (PAAEY) Οδηγός εξοικονόμησης ενέργειας - Progressive Web App
Best in Education & Academic	
GOLD	VALUE - ANADELTA Anadelta edu: Vibrant Design Meets User Experience
Best in Tobacco	
GOLD	Plushost - Nobacco.gr Αύξηση κατά 143,71% του τζίρου με την νέα πλατφόρμα του Nobacco.gr
SILVER	WHY - VUSE Vuse Μια απολαυστική e-commerce εμπειρία!
BRONZE	WHY - BAT Glo Κορυφαία εμπειρία μέσω του discoverglo.gr
Best in B2B	
GOLD	Cyberlogic Travel – It is all about integrations
SILVER	BikeAlert SA - E-SEPIA WEB INNOVATION EE BikeAlert B2B Platform
BRONZE	VALUE Attica Frigo Unlocking User Journey: Attica Frigo's UI-UX Transformation
Best in Logistics, Supply Chain & Transport	
GOLD	Threenitas - Αθηναϊκή Ζυθοποιία Η υπηρεσία My eBeer/POSM
Ενότητα 2: CX Initiatives & Practices in Customer Lifecycle	
PLATINUM	LEAP Metlen Energy & Metals Mytilineos 2022 Financial Performance Virtual Experience
PLATINUM	COSMOTE EVALUE - NESPRESSO Elevating CX through 360° feedback
Best B2B Experience	
GOLD	BikeAlert SA - E-SEPIA WEB INNOVATION EE BikeAlert B2B Platform
SILVER	Noetik - The Meet Market The Meet Market online marketplace
BRONZE	INDICE A.E. - QUALCO A.E. myAutodia – B2B portal by INDICE

Best CX in Omnichannel	
GOLD	Public Group Best CX Omnichannel
SILVER	Plushost - Nobacco.gr Nobacco.gr...Εκεί που η Online και Offline εμπειρία γίνονται ένα!
BRONZE	Plushost - Pandora Optimizing Omnichannel Journeys..Η δύναμη της ενοποίησης παντός καναλιού για το Pandora
Best CX in Online	
GOLD	LEAP - Metlen Energy & Metals Mytilineos 2022 Financial Performance Virtual Experience
SILVER	FIGAME.COM ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ APP.FIGAME.COM corporate online travel booking tool
BRONZE	LEAP - Metlen Energy & Metals Mytilineos 2023 Financial Performance Virtual Experience
Best CX in Mobile	
GOLD	Plushost - Nobacco.gr Walk ->Tap -> Buy ON THE GO. Κερδίζοντας το κορυφαίο user experience
SILVER	BikeAlert SA - E-SEPIA WEB INNOVATION EE BikeAlert B2B Platform
BRONZE	Linakis.digital - Attica Group Διαλογική εμπειρία κράτησης εισιτηρίων μέσω κινητού. Η καινοτομία της Attica Group
Best CX in E-commerce	
GOLD	Plushost - Nobacco.gr Nobacco e-commerce experience - Πηγαίνοντας το περίπτερο στον πελάτη
SILVER	Public Group Best CX in E-commerce
BRONZE	Nouveaux Kotler - Memory Box Από την Ιδέα στην Πρωτοπορία: Μεταμόρφωση σε Ηγετικό Brand του Ηλεκτρονικού Εμπορίου
Best Customer Onboarding	
GOLD	ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ - IQOS Consumer Journey - Το νέο Onboarding
SILVER	ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟ ΑΕΡΙΟ: Το Customer Onboarding ανεβαίνει επίπεδο
BRONZE	M-STAT M&S Symeonides M&S Symeonides Rewards mobile app
Best Use of Customer Insights / Feedback	
GOLD	COSMOTE EVALUE - NESPRESSO Elevating CX through 360° feedback
SILVER	e-satisfaction.com Public Group e-satisfaction.com & Public Group: "Harnessing Customer Insights to Boost Operational Success"
BRONZE	Plushost - Pandora Pandora: Θεαματική αύξηση των επαναλαμβανόμενων αγορών κατά 133,33%
Best CX Initiative for Social Impact and Sustainability	
GOLD	Noetik - Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (PAAEY) Οδηγός εξοικονόμησης ενέργειας - Progressive Web App
Best Employee Experience Initiative	
GOLD	ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΑΕΒΕ Ο Γρηγόρης σχεδιάζει και υλοποιεί πρωτοποριακές δράσεις για την ενίσχυση του employer branding στους εργαζομένους του δικτύου του
Best Buyers Experience	
GOLD	Plushost - Nobacco.gr Θεαματική αύξηση των επαναλαμβανόμενων αγορών κατά 123,81%
Ενότητα 3: Best Use of Digital CX solutions & UX Implementations	
Best Use of Platform	
GOLD	Plushost - Nobacco.gr Nobacco.gr...Όλες οι καινοτομίες σε μια πλατφόρμα
SILVER	Plushost - Nobacco.gr Nobacco e-commerce experience - Πηγαίνοντας το περίπτερο στον πελάτη
BRONZE	Threenitas - ZeniΘ myZeniΘ: Η Mobile εφαρμογή της ZeniΘ από την Threenitas
Best Use of Financial Transaction Application	
GOLD	REDIRECT METRO ΑΕΒΕ - My market Πρωτοποριακός Σχεδιασμός UX για Ταμειακές Μηχανές
Best Use of AI / Machine Learning	
GOLD	Plushost - Nobacco.gr Nobacco.gr + AI Machine learning: Ο ορισμός της προσωποποιημένης εξυπηρέτησης
SILVER	Plushost - Pandora Pandora: AI και Machine learning τεχνολογίες που αύξησαν την κερδοφορία της επένδυσης
BRONZE	Advisable - Pharmacy Discount PHARMACY DISCOUNT Your e-Hero
Best Use of Innovative Solutions POWERED BY EIEΠ	
GOLD	LEAP - Vioryl Vioryl ScentVerse - Immersive Experience
SILVER	LEAP - Novo Nordisk Novo Nordisk 2024 3D Holographic Experience
BRONZE	LEAP - Lost Atlantis Lost Atlantis Plato's Hologram

www.cxawards.gr

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

