

Logistics &

**Customer Service**

for Positive Customer Experience

# Integrating Customer Service with Supply Chain - Βέλτιστες Πρακτικές στην Βιομηχανία Φαρμάκων & Καταναλωτικών Προϊόντων

Δαμιανός Αθανασιάδης – Supply Chain Executive

ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ



ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ  
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

|P|L|A|N|N|I|N|G|

Logistics &

## Customer Service

for Positive Customer Experience



**"Your most unhappy customers are your greatest source of learning."**

Bill Gates

## Customer Service - Τοποθέτηση στην Καρδιά της εταιρείας.....

Logistics &

**Customer Service**

for Positive Customer Experience

**Ενοποίηση του  
Customer Service με  
το Supply Chain /  
Logistics & τα  
Operations**



- Επίλυση θεμάτων  
Segregation of Duties
- Αμεσότερη πληροφόρηση  
(π.χ ελλείψεις, διανομή,  
παραδόσεις κτλ.)
- Καλύτερος συντονισμός
- Focus – Τα operations με τα operations
- Καλύτερα margins – λιγότερο waste

# Customer Service – Αξιοποίηση του Ανθρώπινου παράγοντα...

## 1. Ποιοτική Στελέχωση

Κατάλληλα Ταλέντα με όρεξη, επικοινωνιακές δυνατότητες, γνώσεις στις νέες τεχνολογίες & resilient

## 2. ΣΥΝ



## 3 Ποσοτική Στελέχωση &

Προβλεπόμενη / Απαιτούμενη

Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον...

Logist  
CUE  
for Po

## Αξιοποίηση Τεχνολογιών

- CRM
- Κατάλληλα Call Center
- B2B Platforms
- Chat-bots
- Online Διασύνδεση με  
Αποθήκη & Λιανική



**Τα Must Do ...**

**Καταγραφή  
Διαδικασιών &  
Ξεκάθαρες  
αρμοδιότητες**

**Customer  
Collaboration**

**GEMBA**



## Τα Αποτελέσματα...

Logistics &

**Customer Service**

for Positive Customer Experience



- Βελτίωση του OTIF
- Ελαχιστοποίηση λαθών
- Καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση
- Ικανοποίηση πελατών

Logistics &

**Customer Service**

for Positive Customer Experience

# Ευχαριστώ!

Δαμιανός Αθανασιάδης – Supply Chain Executive

[✉ damath82@gmail.com](mailto:damath82@gmail.com) [in linkedin.com/in/damath/](https://www.linkedin.com/in/damath/)

ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ



ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ  
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

| P | L | A | N | N | I | N | G |