



CYPRUS  
**CUSTOMER  
EXCELLENCE**  
AWARDS 2023

Customer Satisfaction is above everything!

**ΛΙΣΤΑ ΝΙΚΗΤΩΝ****GRAND AWARDS****Customer-Focused Business of the Year - CYTA****Technology Partner of the Year - EKO CYPRUS LIMITED****ΕΝΟΤΗΤΑ 2: CUSTOMER SERVICE & OPERATIONS****2.1 Best Customer Service Initiative B2B**

<b>SILVER</b>	MetLife Κύπρου	Employee Benefits: e-Claims platform
---------------	----------------	--------------------------------------

**2.2 Best Customer Service Initiative B2C**

<b>GOLD</b>	Epic Ltd	My Epic Team
<b>GOLD</b>	IKEA Cyprus	IKEA - Click & Collect

**2.3 Best Customer Service App**

<b>GOLD</b>	McDonald's Cyprus (FAMILY RESTAURANTS ANDREOU CO LIMITED)	Global McDonald's App (GMA)
<b>SILVER</b>	CYTA	My Cyta App



CYPRUS  
**CUSTOMER  
EXCELLENCE**  
AWARDS 2023

Customer Satisfaction is above everything!

**ΛΙΣΤΑ ΝΙΚΗΤΩΝ**

<b>SILVER</b>	EKO CYPRUS LIMITED	Η ΕΚΟ Κύπρου με το ΕΚΟ Smile App σηματοδότησε την ένταξη της κυπριακής αγοράς καυσίμου στον χάρτη της ψηφιακής εποχής
<b>2.4 Best use of Technologies in Customer Service</b>		
<b>GOLD</b>	CNP CYPRIALIFE	Η CNP Cyprialife έχει δημιουργήσει ένα πρωτοποριακό ολικό ηλεκτρονικό οικοσύστημα που συμβάλλει στο να είμαστε ένας σύγχρονος πελατοκεντρικός οργανισμός
<b>GOLD</b>	CYTA	Cyta - Απομακρυσμένη Οπτική Υποστήριξη από το Κέντρο Επαφής Πελάτη.
<b>GOLD</b>	DHL (Cyprus) Ltd	DHL Cyprus - Best use of Technologies in Customer Service
<b>GOLD</b>	EKO CYPRUS LIMITED	EKO Smile - Η μεγάλη καινοτομία της εφαρμογής ΕΚΟ Smile που προσφέρει την Δυνατότητα Ενεργοποίησης Αντλίας και Πληρωμής Καυσίμων
<b>GOLD</b>	IKEA Cyprus	Η IKEA αξιοποιεί και την τεχνολογία
<b>GOLD</b>	McDonald's Cyprus (FAMILY RESTAURANTS ANDREOU CO LIMITED)	McDonald's - Self Ordering Kiosks & Mobile Order and Pay
<b>GOLD</b>	Nespresso by Vassos Eliades Ltd	Nespresso - CHANGE IS INEVITABLE, GROWTH IS OPTIONAL
<b>GOLD</b>	Public Cyprus	Public Cyprus - Υπηρεσία Mobile Payments



CYPRUS  
**CUSTOMER  
EXCELLENCE**  
AWARDS 2023

Customer Satisfaction is above everything!

**ΛΙΣΤΑ ΝΙΚΗΤΩΝ****2.5 Best Use of Customer Feedback & Insights**

<b>GOLD</b>	CYTA	Cyta - Κέντρο Επαφής Πελάτη: Call Center Quality Assessment (CQA)
<b>GOLD</b>	DHL (Cyprus) Ltd	DHL Cyprus - Best Use of Customer Feedback
<b>GOLD</b>	Epic Ltd	Best Use of Customer Feedback & Insights
<b>GOLD</b>	IKEA Cyprus	IKEA - 24/7 Customer Insights
<b>GOLD</b>	Public Cyprus	Public Cyprus - Αυτοματοποίηση επικοινωνιών με πελάτες
<b>SILVER</b>	Nissi Beach Resort	Nissi Beach - Best Use of Customer Feedback & Insights

**2.6 Best Contact Centre**

<b>GOLD</b>	CYTA	CYTA – Best Contact Centre
<b>GOLD</b>	Epic Ltd	Epic Contact Center: Personalized support
<b>GOLD</b>	Infocredit Group	Cyprus Call Center της Infocredit Group Ltd
<b>GOLD</b>	Lidl Cyprus	Lidl Cyprus - 2.6 Best Contact Centre



CYPRUS  
**CUSTOMER  
EXCELLENCE**  
AWARDS 2023

Customer Satisfaction is above everything!

## ΛΙΣΤΑ ΝΙΚΗΤΩΝ

<b>GOLD</b>	Nespresso by Vassos Eliades Ltd	Nespresso - SERVING WITH PASSION
<b>GOLD</b>	Public Cyprus	Public Cyprus - Customer Passion στην πράξη
<b>SILVER</b>	DHL (Cyprus) Ltd	DHL Cyprus - Best Contact Center
<b>2.7 Best Customer Service Learning &amp; Development</b>		
<b>GOLD</b>	CYTA	Κέντρο Επαφής Πελάτη: Cyta Academy (LMS)
<b>GOLD</b>	Epic Ltd	Epic People Development
<b>GOLD</b>	Nespresso by Vassos Eliades Ltd	Nespresso - EVERY CUSTOMER IS UNIQUE
<b>GOLD</b>	ΠΟΛΥΚΛΙΝΙΚΗ ΥΓΕΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΤΔ	Πολυκλινική Υγεία - Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΙΑ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
<b>2.8 Best Customer Experience Measurement</b>		
<b>GOLD</b>	Epic Ltd	Best Customer Experience Measurement



CYPRUS  
**CUSTOMER  
EXCELLENCE**  
AWARDS 2023

Customer Satisfaction is above everything!

## ΛΙΣΤΑ ΝΙΚΗΤΩΝ

## ΕΝΟΤΗΤΑ 3: CUSTOMER LOYALTY

## 3.1 Best Customer Loyalty &amp; Engagement Initiative

<b>GOLD</b>	Nespresso by Vassos Eliades Ltd	Nespresso & You
<b>SILVER</b>	CYTA	Σχέδιο επιβράβευσης πελατών "Cyta Rewards"
<b>SILVER</b>	McDonald's Cyprus (FAMILY RESTAURANTS ANDREOU CO LIMITED)	Global McDonald's App - MyMRewards

## 3.2 Best Use of Rewards &amp; Incentives

<b>GOLD</b>	McDonald's Cyprus (FAMILY RESTAURANTS ANDREOU CO LIMITED)	Global McDonald's App Rewards & Offers, Blockbusters (games), Boosters
<b>SILVER</b>	EKO CYPRUS LIMITED	EKO Smile - Ολοκληρωμένο πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών και διενέργεια εξατομικευμένων ενεργειών μέσω της εφαρμογής EKO Smile

## 3.3 Best Omnichannel Loyalty Initiative

<b>GOLD</b>	EKO CYPRUS LIMITED	EKO Smile - Σχεδιασμός Στρατηγικού Ολοκληρωμένου Πλάνου Marketing και Επικοινωνίας για Προώθηση της Εφαρμογής EKO Smile
-------------	--------------------	---



CYPRUS  
**CUSTOMER  
EXCELLENCE**  
AWARDS 2023

Customer Satisfaction is above everything!

## ΛΙΣΤΑ ΝΙΚΗΤΩΝ

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4: CUSTOMER EXPERIENCE

## 4.1 Best Customer Experience Initiative or Strategy

<b>GOLD</b>	DHL (Cyprus) Ltd	DHL Cyprus - Best Customer Experience Strategy
<b>GOLD</b>	McDonald's Cyprus (FAMILY RESTAURANTS ANDREOU CO LIMITED)	Global McDonald's App Strategy: Mobile Order & Pay - Table Service Self-Ordering Kiosks
<b>BRONZE</b>	Epic Ltd	Dedicated Team Excellence

## 4.2 Best Digital Customer Experience

<b>GOLD</b>	CYTA	Κέντρο Επαφής Πελάτη: Chatbot στα Κοινωνικά Δίκτυα της Cyta
<b>GOLD</b>	DHL (Cyprus) Ltd	DHL Cyprus - Best Digital Customer Experience
<b>GOLD</b>	IKEA Cyprus	IKEA - Ψηφιακές Τεχνολογίες στην Υπηρεσία των Καταναλωτών
<b>SILVER</b>	EKO CYPRUS LIMITED	EKO Smile - Εύκολη περιήγηση, Ο μινιμαλιστικός σχεδιασμός, Άψογη συμπεριφορά σε πλατφόρμα Android και iOS προσφέρει στους χρήστες της εφαρμογής EKO Smile περισσότερα χαμόγελα
<b>SILVER</b>	McDonald's Cyprus (FAMILY RESTAURANTS ANDREOU CO LIMITED)	McDonald's - Self Ordering Kiosks / Mobile Order & Pay - Self Ordering Kiosks

BOUSSIAS presents

CYPRUS  
**CUSTOMER  
EXCELLENCE**  
AWARDS 2023

Customer Satisfaction is above everything!

## ΛΙΣΤΑ ΝΙΚΗΤΩΝ

### 4.3 Best Sustainability Initiative for Customer Experience

<b>GOLD</b>	Nespresso by Vassos Eliades Ltd	Nespresso - Customers Giving Capsules a 2nd Life!
-------------	---------------------------------	---

### 4.5 Best Customer Experience in a Crisis

<b>GOLD</b>	EKO CYPRUS LIMITED	EKO Smile - Ανέπαφος Ανεφοδιασμός μέσω της εφαρμογής EKO Smile ήρθε για να βοηθήσει την περίοδο της πιο μεγάλης κρίσης που αντιμετώπισε ποτέ η ανθρωπότητα
-------------	--------------------	--

ΧΟΡΗΓΟΣ

**αλφάμεγα**

ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ



ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ

