

Διπλή βράβευση για την Deloitte στα ΔΕΗ BITE Awards 2023

Το 1555, το ενιαίο πολυκαναλικό σύστημα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πολιτών για ασφαλιστικά, εργασιακά και κοινωνικά θέματα, απέσπασε Χρυσό κι Αργυρό βραβείο.

Αθήνα 25.9.2023 - Η Deloitte διακρίθηκε στα ΔΕΗ BITE Awards 2023, αποσπώντας **Χρυσό** και **Αργυρό** βραβείο στην κατηγορία Εφαρμογές/Υπηρεσίες για τη Δημόσια Διοίκηση και Κεντρική Δημόσια Διοίκηση αντίστοιχα, για το έργο του ενιαίου πολυκαναλικού συστήματος επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πολιτών για ασφαλιστικά, εργασιακά και κοινωνικά θέματα – 1555. Η διπλή αυτή διάκριση για την εταιρεία προέρχεται από τον σημαντικότερο θεσμό επιβράβευσης της τεχνολογικής καινοτομίας στην Ελλάδα που διοργανώνεται από την Boussias Events, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του ΣΕΠΕ.

Το Ενιαίο πολυκαναλικό σύστημα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πολιτών 1555 αποτελεί μια επανάσταση για την εξυπηρέτηση εργαζόμενων, ασφαλισμένων και συνταξιούχων από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και τους εποπτευόμενους φορείς του και έχει ως βασικό στόχο την άμεση, έγκυρη, προσωποποιημένη και φιλική εξυπηρέτηση των πολιτών με την αξιοποίηση πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας.

Η Deloitte ανέλαβε τη διοίκηση και οργάνωση της ανάπτυξης και πιλοτικής λειτουργίας του 1555, προκειμένου να επιτρέψει στο Υπουργείο να δημιουργήσει συνθήκες άμεσης, έγκυρης και φιλικής εξυπηρέτησης των πολιτών προωθώντας την επικοινωνία, την πληροφόρηση και τη διαχείριση των αιτημάτων τους, είτε άμεσα είτε σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Η εξυπηρέτηση των πολιτών παρέχεται μέσα από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας τα οποία περιλαμβάνουν τηλεφωνικό κέντρο, την ιστοσελίδα 1555.gov.gr, chatbot καθώς και mobile εφαρμογή. Υποστηρίζονται από κοινές πλατφόρμες και εφαρμογές όπως τον οδηγό του πολίτη και την εφαρμογή ticketing, η οποία παρέχει τη δυνατότητα ολοκληρωμένης παρακολούθησης της πορείας εξυπηρέτησης των αιτημάτων αλλά και την αναλυτική καταγραφή των ζητημάτων που απασχολούν τους πολίτες.

Ήδη στα δύο πρώτα χρόνια λειτουργίας του, το 1555 έχει υποδεχθεί και εξυπηρετήσει περισσότερα από 6.8 εκατομμύρια αιτήματα, με το 99,4% αυτών να έχουν εξυπηρετηθεί πλήρως, ενώ ο μέσος χρόνος αναμονής δεν ξεπερνά τα 21 λεπτά. Παράλληλα το 1555 έχει δώσει τη δυνατότητα στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και στους εποπτευόμενους φορείς να συλλέγουν και να αναλύουν με συστηματικό τρόπο όλα τα δεδομένα που απαιτούνται για τη συνεχή αξιολόγηση και βελτίωση της εσωτερικής τους λειτουργίας.

Σε δηλώσεις του σχετικά με τις σημαντικές αυτές βραβεύσεις ο κ. **Νίκος Χριστοδούλου**, Partner και Consulting Leader της Deloitte Ελλάδος, σημείωσε: «Όλοι στην ομάδα της Deloitte που εργαστήκαμε για την υλοποίηση του τόσο σημαντικού έργου, είμαστε ιδιαίτερα περήφανοι για τη διπλή βράβευσή του. Το project αυτό αποτελεί υπόδειγμα συνεργασίας μεταξύ ιδιωτικού και δημόσιου τομέα στην πράξη, καθώς αξιοποιεί συνδυαστικά τη γνώση και την εμπειρία των στελεχών του Υπουργείου και των εποπτευόμενων φορέων του με τις τεχνικές, τα εργαλεία και την τεχνολογία που χρησιμοποιεί ο ιδιωτικός τομέας και συγκεκριμένα η Deloitte. Είμαι αισιόδοξος ότι η αναγνώριση της προσπάθειας



Δελτίο Τύπου

αυτής θα ανοίξει το δρόμο για ακόμα περισσότερες αντίστοιχες συνεργασίες, προς όφελος των πολιτών».

Τιμητικό βραβείο στα ΔΕΗ Bite Awards έλαβε και ο κ. **Γιάννης Σύρρος**, Principal στο Τμήμα Deloitte Consulting και Επίτιμος Πρόεδρος του WITSA (World Innovation, Technology and Services Alliance), για την πολύχρονη προσφορά του στο θεσμό των βραβείων αλλά και για τη συμβολή του στην ανάπτυξη του κλάδου της πληροφορικής στην Ελλάδα.