



CX & Loyalty Conference

All about Experience

Τρίτη 18 Οκτωβρίου 2022

Τεχνόπολη Δήμου Αθηναίων, Αεριοφυλάκιο 1 - Αμφιθέατρο «Μιλτιάδης Έβερτ»



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

9:30 – 10:00	Προσέλευση – Networking Coffee
10:00 – 10:05	Εισαγωγή - Καλωσόρισμα Μαριλένα Παππά, Events Coordinator, KPMG in Greece
10:05 – 10:20	Χαιρετισμοί - Αλκιβιάδης Σιαράβας, Marketing, Communications and Corporate Citizenship Manager, KPMG in Greece - Τάσος Πάντος, Director, Consulting, KPMG in Greece - Frank Thibaut, Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικής Οδού & Πρόεδρος, ΕΙΕΠ
10:20 – 10:50	How Purpose is Powering a New Era of Branding Georgina Severs, Global Operations Lead Customer Centre of Excellence Global Advisory, KPMG
10:50 – 11:20 <i>Keynote Presentation</i>	Your EX should come first Michael R. Virardi, Speaker, Trainer, Author
11:20 – 11:50 <i>Panel Discussion</i>	The Energy Providers CX Leaders Panel – Priorities & Challenges - Στάθης Ευθυμίου, Marketing & Communications Director, Heron Energy - Βασίλης Μέντζος, Chief Project & Customer Experience Officer, PPC S.A. - Ράνια Μυτιληναίου, Head of Customer Experience, nrg - Αθανάσιος Σμπόνιας, Customer Experience Manager, HelleniQ Energy Συντονισμός: Δημήτρης Παπακανελλου, Partner, Consulting, KPMG in Greece
11:50 – 12:10	Coffee Break
12:10 – 12:25	How an engineering mindset supports CX Γιώργος Χειμωνίδης, Business Development Lead, Performance Technologies
12:25 – 12:45 <i>Live from UK</i>	Customer Experience in 2022 and Beyond Ian Golding, CCXP, CEO and Founder, Customer Experience Consultancy Ltd
12:45 – 13:15 <i>Fireside Chat</i>	Leading in the Experience Economy Michael R. Virardi, Speaker, Trainer, Author discusses with Christoforos Stamoulakatos, General Manager, Sarantis Group
13:15 – 13:25	Success factors in Data-driven CX Γιώργος Σαββόπουλος, CX Lead, Satori Analytics
13:25 – 13:45	Mining Business Value in the evolving Landscape of Digital Customer Experience Wilhelm Rabitsch, Manager Digital Marketing, PM Digital Customer Experience and Transformation Project, Attica Group
13:45 – 14:30	Ελαφρύ Γεύμα
14:30 – 14:50	Reading Between the Lines. A Non Verbal Communication Performance Κωνσταντίνος Καρυπίδης, Σύμβουλος Επιχειρήσεων - Ψυχοθεραπευτής
14:50 – 15:00	Building agility in your VoC program to navigate the changing environment Ευάγγελος Κοτσώνης, CEO & Co-Founder, e-satisfaction.com
15:00 – 15:20	Brand driven Connected Experiences Charles Clark, CEO, Openbay Management Consultancy
15:20 – 16:00 <i>Panel Discussion</i>	The Retail CX Leaders Panel – Next Best Action (NBA) and Omnichannel customer journeys - Άννα Καραχάλιου, Customer Relationship Management, Business Leader, Leroy Merlin Greece & Cyprus - Βασίλης Κωστόπουλος, Regional Omnichannel Manager, Intersport - Ροδούλα Τρακάδα, Sales & Shopper Marketing Manager, Jacobs Douwe Egberts (JDE) - Γιώργος Τυρέλης, Director Consumer Experience, Παπαστράτος Συντονισμός: Ανδρέας Γαλανής, Senior Manager, Consulting, KPMG in Greece

16:00 – 16:20	Pivoting the AB Plus Scheme to rebuild relevance and freedom of choices in customer loyalty Αλέξανδρος Δοδόπουλος, Business Intelligence, Loyalty & Analytics Director, AB VASSILOPOULOS
16:20 – 16:40	Is there such a thing as a Loyalty Blueprint? Μαρία Νασιάκου, Group Director, CRM & e-commerce, Vivartia
16:40 – 17:00	Coffee Break
17:00 – 17:10	Is it worth it to improve CX? Ισίδωρος Σιδερίδης, CEO, Pobuca
17:10 – 17:40	Insight at the heart: Avoiding a one size fits all mentality through clever use of behavioural analytics and customer insights <i>Keynote Presentation</i> Manuela Pifani, Founder & Managing Director, CXellence Consulting
17:40 – 18:00	How Customer Analytics & Insights drive Business Transformation <i>Panel Discussion</i> - Iosif Faskiotis, Director, Enterprise Sales, CEE, Medalia - Ryszard Regucki, Regional Director, Eastern Europe, Medallia - Igor Romero, CX Director, EMEA Solution Principal, Medallia Συντονισμός: Λεωνίδας Σταυρόπουλος, Senior Manager, Consulting, KPMG in Greece
18:00 – 18:20	The CX maturity journey: learnings, gains and misconceptions Νάντια Γεωργακοπούλου, Head of Customer Experience and Loyalty, Alpha Bank
18:20 – 18:30	Κλείσιμο Συνεδρίου

YOUR OPINION MATTERS



ΧΟΡΗΓΟΙ

ΔΙΑΚΕΚΡΙΜΕΝΟΣ
ΧΟΡΗΓΟΣ



ΧΟΡΗΓΟΙ



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ



ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ



BREAKFAST
SPONSOR



Η KPMG
ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ



ΚΥΡΙΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΑΘΗΝΑ

Στρατηγού Τόμπρα 3
153 42 Αγία Παρασκευή
Τηλ.: +30 210 6062100
Fax: +30 210 6062111

Λεωφόρος Μεσογείων 400B
153 42 Αγία Παρασκευή
Τηλ.: +30 211 1815600

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

Αγίας Αναστασίας & Λαέρτου
Philippos Business Center
Τ.Θ. 8405, 57001 Θέρμη
Τηλ.: +30 2310 55 09 96
Fax: +30 2310 54 36 70

e-mail: info@kpmg.gr
kpmg.com/gr



kpmgevents.gr
#CXConference

© 2022 KPMG Σύμβουλοι Μονοπρόσωπη Α.Ε., Ελληνική Ανώνυμη Εταιρεία και μέλος του διεθνούς οργανισμού ανεξάρτητων εταιρειών-μελών της KPMG συνδεδεμένων με την KPMG International Limited, ιδιωτική Αγγλική εταιρεία περιορισμένης ευθύνης με εγγυητικές εισφορές. Με την επιφύλαξη κάθε δικαιώματος.

Οι πληροφορίες που περιέχονται στο παρόν είναι γενικής φύσης και δεν προορίζονται να αντιμετωπίσουν τις περιστάσεις οποιουδήποτε συγκεκριμένου ατόμου ή οντότητας. Παρόλο που καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να παρέχουμε ακριβείς και έγκαιρες πληροφορίες, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ότι αυτές οι πληροφορίες είναι ακριβείς την ημερομηνία παραλαβής τους ή ότι θα συνεχίσουν να είναι ακριβείς στο μέλλον. Κανένας δεν πρέπει να ενεργεί βάσει αυτών των πληροφοριών χωρίς κατάλληλη επαγγελματική συμβουλή και χωρίς ενδελεχή εξέταση της συγκεκριμένης κατάστασης.

Το όνομα και το λογότυπο της KPMG είναι εμπορικά σήματα που χρησιμοποιούνται με άδεια του διεθνούς οργανισμού της KPMG από τις ανεξάρτητες εταιρείες-μέλη.