



CX & Loyalty Conference

All about Experience



#CXConference
kpmgevents.gr



POST EVENT REPORT



CX & Loyalty Conference

All about Experience

Οι τελευταίες εξελίξεις για το Customer Experience βρέθηκαν στο επίκεντρο του CX & Loyalty Conference της KPMG

- Με κεντρικό μήνυμα “All about Experience” 30 κορυφαία στελέχη και thought leaders της αγοράς μοιράστηκαν με το κοινό νέες τάσεις, καινοτόμες ιδέες και καλές πρακτικές του customer experience, αναδεικνύοντας τη σημασία του για τους σύγχρονους οργανισμούς
- Στο συνέδριο που αποτέλεσε το πρώτο φυσικό συνέδριο της εταιρείας μετά την πανδημία συμμετείχαν 150 υψηλόβαθμα στελέχη του CX και Loyalty από κορυφαίους οργανισμούς

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε το CX & Loyalty Conference από την KPMG στην Ελλάδα, την Τρίτη 18 Οκτωβρίου στην Τεχνόπολη Δήμου Αθηναίων. Με κεντρικό μήνυμα “All about Experience” και ένα μεγάλο αριθμό ομιλητών από την Ελλάδα και το εξωτερικό, το συνέδριο ανέδειξε τη μεγάλη σημασία που έχει το customer experience για τους σύγχρονους οργανισμούς, οι οποίοι φαίνεται να εστιάζουν όλο και περισσότερο στη βελτιστοποίηση του customer journey εφαρμόζοντας καινοτόμες ιδέες και πρακτικές στην καθημερινή τους λειτουργία.

Η συνεδριακή ημέρα ξεκίνησε με τη **Μαριλένα Πατπά**, Events Coordinator, KPMG στην Ελλάδα, να καλωσορίζει τους συνέδρους στο Αμφιθέατρο «Μιλτιάδης Έβερτ» της Τεχνόπολης και τον **Αλκιβιάδη Σιαράβα**, Marketing, Communications and Corporate Citizenship Manager, KPMG στην Ελλάδα, ο οποίος επεσήμανε ότι η συγκεκριμένη ημέρα σηματοδοτεί την εκκίνηση των φυσικών συνεδρίων της εταιρείας, που συγκεντρώνουν τους leaders κάθε κλάδου και μετρούν πάνω από 25 χρόνια λειτουργίας. Στη συνέχεια, ο **Τάσος Πάντος**, Director, Consulting, KPMG στην Ελλάδα, αναφέρθηκε μεταξύ άλλων στον ουσιαστικό ρόλο που παίζουν πλέον για τις επιχειρήσεις οι σύγχρονες τάσεις και πρακτικές που ακολουθούνται για τη βελτίωση του employee και customer experience. Τη σκυτάλη πήρε ο **Frank Thibaut**, Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικής Οδού & Πρόεδρος, ΕΙΕΠ, ο οποίος παρουσίασε το έργο και τις δράσεις του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η **Georgina Severs**, Global Operations Lead Customer Centre of Excellence Global Advisory, KPMG, μέσα από την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της παγκόσμιας έρευνας της KPMG “Me, my life, my wallet” αναφέρθηκε στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του πελάτη, την αλλαγή της προσέγγισης του branding και στο πώς αυτό ευθυγραμμίζεται με το ρόλο του σκοπού. Αμέσως μετά, ο **Michael Virardi**, βραβευμένος ομιλητής, trainer και συγγραφέας, μοιράστηκε με το κοινό πως η επίτευξη ενός υψηλού



Frank Thibaut



Georgina Severs



Γιώργος Χειμωνίδης



Στάθης Ευθυμίου, Βασίλης Μέντζος, Ράνια Μυτιληναίου, Αθανάσιος Σμπόνιας και Δημήτρης Παπακανέλλου



Michael R. Virardi,
Χριστόφορος Σταμουλακάτος

επιπέδου εμπειρίας πελατών (CX) βασίζεται στην παροχή υψηλής εμπειρίας εργαζομένων (EX). Η πρώτη ενότητα του συνεδρίου έκλεισε με μια ξεχωριστή συζήτηση μεταξύ των **Στάθης Ευθυμίου**, Marketing & Communications Director, Heron Energy, **Βασίλη Μέντζο**, Chief Project & Customer Experience Officer, PPC S.A, **Ράνια Μυτιληναίου**, Head of Customer Experience, nrg και **Αθανάσιο Σμπόνια**, Customer Experience Manager, HelleniQ Energy για τις προτεραιότητες, τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο ενεργειακός κλάδος. Τη συζήτηση συντόνισε ο **Δημήτρης Παπακανέλλου**, Partner, Consulting, KPMG στην Ελλάδα.

Τους λόγους και τους τρόπους με τους οποίους ένα engineering mindset στηρίζει ουσιαστικά το CX, παρουσίασε ο **Γιώργος Χειμωνίδης**, Business Development Lead, Performance Technologies, ενώ ο **Ian Golding**, CCXP, CEO and Founder, Customer Experience Consultancy Ltd, μέσα από την ομιλία του "Customer Experience in 2022 and Beyond" τόνισε μέσω διαφορετικών παραδειγμάτων τη σημασία του customer centricity, του empathy και έδειξε πώς μια επιτυχημένη CX στρατηγική οδηγεί σε sustainable growth.



Γιώργος Σαββόπουλος

Έπειτα, η σκηνή «πήρε φωτιά» με τον **Michael R. Virardi**, Speaker, Trainer να συνομιλεί με τον **Χριστόφορο Σταμουλακάτο**, Γενικό Διευθυντή Ελλάδος, Sarantis Group. Ειδικότερα, οι δύο ομιλητές ανέλυσαν «καυτά» θέματα όπως ο ρόλος του ηγέτη μιας εταιρείας στο ταξίδι προς το «χτίσιμο» μιας κουλτούρας CX, η ευθυγράμμιση του οργανισμού και ο μετασχηματισμός του επιχειρηματικού μοντέλου προσανατολισμένος προς αυτό, η συμμετοχή του Διοικητικού Συμβουλίου στη CX στρατηγική και η πρόκληση του οικοσυστήματος. Ακολούθησε ομιλία του **Γιώργου Σαββόπουλου**, CX Lead, Satori Analytics, η οποία εστίασε στη σημασία που έχει η χρήση δεδομένων στον καθορισμό της εμπειρίας του πελάτη, στους βασικούς παράγοντες που συντελούν στην επιτυχία ενός data driven customer experience μοντέλου επικοινωνίας, καθώς και στο πώς μοιάζει ένα επιτυχημένο data driven customer experience ecosystem, ποια είναι τα βασικά συστατικά αυτού αλλά και πώς λειτουργεί. Ο επόμενος ομιλητής, **Wilhelm (Willi) Rabitsch**, Digital Marketing Manager, Attica Group, έκανε λόγο για την αξία που προσφέρει στις επιχειρήσεις η βελτιστοποίηση της Ψηφιακής Εμπειρίας του πελάτη.



Wilhelm (Willi) Rabitsch

Το δεύτερο μέρος του συνεδρίου ξεκίνησε με μια έκπληξη για τους συνέδρους. Ο **Κωνσταντίνος Καρυπίδης**, Σύμβουλος Επιχειρήσεων – Ψυχοθεραπευτής, παρουσίασε τη σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας μέσω ενός διαδραστικού παιχνιδιού με το κοινό. Αμέσως μετά, ο **Ευάγγελος Κοτσώνης**, CEO & Co-Founder, e-satisfaction.com, παρουσίασε το πώς χτίζεται το agility στο VOC πρόγραμμα προκειμένου να είναι επιτυχημένο σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, ενώ η **Manuela Pifani**, Founder & Managing Director, CXellence Consulting, έδειξε πώς ένας από



Michael R. Virardi

τους μεγαλύτερους retailer στο Ηνωμένο Βασίλειο χρησιμοποίησε τα data και insights για να χτίσει την πελατειακή του στρατηγική. Αμέσως μετά, ο **Charles Clark**, CEO, Openbay Management Consultancy, παρουσίασε κάποια επιτυχημένα παραδείγματα Customer Experience από διαφορετικούς οργανισμούς.

Στο δεύτερο πάνελ της ημέρας, “The Retail CX Leaders Panel – Next Best Action (NBA) and Omnichannel customer journeys”, οι **Βασίλειος Κωστόπουλος**, Regional Omnichannel Manager, Intersport, η **Ροδούλα Τρακάδα**, Sales & Shopper Marketing Manager, Jacobs Douwe Egberts (JDE) και ο **Γιώργος Τυρέλης**, Director Consumer Experience, Papastratos, συνομίλησαν για τις προσεγγίσεις των οργανισμών τους σχετικά με τα customer journeys και τα πολλαπλά μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Ο **Ανδρέας Γαλάνης**, Senior Manager, Consulting, KPMG στην Ελλάδα, ήταν ο συντονιστής της συζήτησης.

Μεταξύ των ομιλητών του φετινού CX & Loyalty Conference της KPMG ήταν και ο **Αλέξανδρος Δοδόπουλος**, Business Intelligence, Loyalty & Analytics Director, AB VASSILOPOULOS, ο οποίος παρουσίασε το νέο AB Plus Scheme που έχει ως στόχο την ενίσχυση του customer loyalty, καθώς και η **Μαρία Νασιάκου**, Group Director, CRM & e-commerce, Vivartia, η οποία απάντησε στο ερώτημα αν υπάρχει loyalty blueprint .

Στο ερώτημα “Is it worth it to improve CX?” απάντησε ο **Ισίδωρος Σιδερίδης**, CEO, Robuca, ο οποίος ανέφερε ότι η μέτρηση του customer experience μέσω Metrics και KPIs, καθώς και το VOC (Voice of Customers) αποτελούν βασικές προτεραιότητες των οργανισμών. Το πώς τα customer analytics και insights συμβάλλουν στην καλύτερη λειτουργία των επιχειρήσεων βρέθηκε στο επίκεντρο του τρίτου πάνελ της ημέρας, στο οποίο συμμετείχαν οι



Κωνσταντίνος Καρυπίδης



Ευάγγελος Κοσώνης



Manuela Pifani



Βασίλειος Κωστόπουλος, Ροδούλα Τρακάδα, Γιώργος Τυρέλης και Ανδρέας Γαλάνης



Charles Clark



Αλέξανδρος Δοδόπουλος



Μαρία Νασιάκου



Ισίδωρος Σιδερίδης



Ιωσήφ Φασκιώτης, Ryszard Regucki, Igor Romero και Λεωνίδας Σταυρόπουλος



Νάντια Γεωργακοπούλου

Ιωσήφ Φασκιώτης, Director, Enterprise Sales, CEE, Medallia, **Ryszard Regucki**, Regional Director, Eastern Europe, Medallia και **Igor Romero**, CX Director, EMEA Solution Principal, Medallia. Ο **Λεωνίδας Σταυρόπουλος**, Senior Manager, Consulting, KPMG στην Ελλάδα, ήταν ο συντονιστής της συζήτησης.

Το συνέδριο έκλεισε με μια πολύ ενδιαφέρουσα ομιλία με τίτλο “The CX maturity journey: learnings, gains and misconceptions” από τη **Νάντια Γεωργακοπούλου**, Customer Experience Director, Alpha Bank, η οποία μίλησε για το CX στον τραπεζικό χώρο.

Οι συμμετέχοντες ανανέωσαν το ραντεβού τους για το **DEI Leadership Conference** που θα πραγματοποιήσει η KPMG στην Ελλάδα στις 29 Νοεμβρίου.

Διακεκριμένος χορηγός του συνεδρίου ήταν η εταιρεία Performance, χορηγοί οι εταιρείες **e-Satisfaction**, **Παπαστράτος**, **Pobuca** και **Satori Analytics** και υποστηρικτές οι **Genesis Pharma** και **Medallia**.

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ ΤΗΣ KPMG

Η KPMG στην Ελλάδα διοργανώνει συνέδρια κύρους, για περισσότερα από 25 χρόνια. Διεθνούς φήμης επιστήμονες, στοχαστές και επιχειρηματίες-θρύλοι έχουν συμμετάσχει ως κεντρικοί ομιλητές στα συνέδρια της εταιρείας. Το Συμπόσιο Ανθρώπινου Δυναμικού και το Συνέδριο Οικονομικών Διευθυντών συγκαταλέγονται στις μακροβιότερες διοργανώσεις στην ελληνική αγορά, ενώ, η εταιρεία πλέον διοργανώνει συνέδρια και στους τομείς του ψηφιακού μετασχηματισμού, της διοίκησης οικογενειακών επιχειρήσεων και της κανονιστικής συμμόρφωσης –μεταξύ άλλων. Διαβάστε περισσότερα στο www.kpmgevents.gr

Η KPMG στην ελληνική αγορά

Με 50 χρόνια δράσης στην Ελλάδα, παρέχουμε μέσω 4 εταιρειών, ολοκληρωμένες ελεγκτικές, φορολογικές, λογιστικές, νομικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες σε ελληνικές και διεθνείς εταιρείες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Απασχολούμε στα γραφεία μας στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη περισσότερα από 700 άτομα, υψηλού επιπέδου επαγγελματίες, με σημαντική και εξειδικευμένη εμπειρία. Είμαστε πιστοποιημένη εταιρεία κατά τα διεθνή πρότυπα ISO 27001:2013 και ISO 9001:2015 ενώ παράλληλα διαθέτουμε και εσωτερικό Διεθνές Σύστημα Ποιότητας καθώς και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων το οποίο εφαρμόζεται κατά τη διάρκεια υλοποίησης έργων που αναλαμβάνουμε.

Το συνέδριο σε αριθμούς



Ευχαριστούμε τους χορηγούς και τις εταιρείες που συμμετείχαν

ΔΙΑΚΕΚΡΙΜΕΝΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



ΧΟΡΗΓΟΙ



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ



ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ



Η KPMG ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Ομιλητές



Charles Clark
CEO, Openbay
Management Consultancy
specializing in Retail,
Marketing, Communications
& Brand



Ian Golding
Global Customer
Experience Specialist,
Customer Experience
Consultancy Ltd



Manuela Pifani
Founder & Managing
Director,
CXellence Consulting



Willi Rabitsch
Digital Marketing Manager,
Attica Group



Ryszard Regucki
Regional Director,
Eastern Europe, Medallia



Igor Romero
Solution Principal,
Medallia



Georgina Severs
Global Operations Lead
Customer Centre of
Excellence Global Advisory,
KPMG



Frank Thibaut
Διευθυντής Διοσδίων,
Εμπορικής Διαχείρισης
& Τηλεφωνικής
Εξυπηρέτησης, Απτικές
Διαδρομές –
Πρόεδρος ΕΙΕΠ



Michael R. Virardi
Facilitator, speaker and
best-selling author



**Νάντια
Γεωργακοπούλου**
Customer Experience
Director, Alpha Bank



**Αλέξανδρος
Δοδόπουλος**
Business Intelligence
Loyalty & Analytics Director,
AB Vassilopoulos



Άννα Καραχάλιου
Επικεφαλής του Τμήματος
Πελατειακών Σχέσεων,
Leroy Merlin Ελλάδος &
Κύπρου



**Βασίλειος
Κωστόπουλος**
Regional Omnichannel
Manager Intersport Athletics
GREECE- CYPRUS-
ROMANIA-BULGARIA
-TURKEY



**Ευάγγελος
Κοτσώνης**
CEO & Co-Founder
e-satisfaction.com



Βασίλης Μέντζος
Chief Project & Customer
Experience Officer, PPC



Ράνια Μυτιληναίου
Head of Customer
Experience, nrg



Μαρία Νασιάκου
Group CRM &
e-commerce Director,
Vivartia



**Γιώργος
Σαββόπουλος**
CX Lead, Satori Analytics



**Ισίδωρος
Σιδερίδης**
CEO and co-founder,
Pobuca



**Αθανάσιος Ι.
Σμπόνιας**
Customer Experience
Manager,
HelleniQ Energy



**Χριστόφορος
Σταμουλακάτος**
Γενικός Διευθυντής
Ελλάδος, Sarantis Group



Γιώργος Τυρέλης
Director Consumer
Experience, Παπαστράτος



Ροδούλα Τρακαδά
Sales & Shopper Marketing
Manager (National
Accounts Retail GR),
Jacobs Douwe Egberts (JDE)



Ιωσήφ Φασκιώτης
Account Director, Medallia



Γιώργος Χειμωνίδης
Business Development Lead,
Performance Technologies

Customer Experience in 2022 and Beyond

...but what does the future hold for CX?



Ian Golding, CCXP
CEO and Founder,
Customer Experience Consultancy Ltd



Με αφορμή τη διακοπή της παρουσίασης του Ian Golding λόγω τεχνικού προβλήματος την ημέρα του συνεδρίου, μπορείτε τώρα να την παρακολουθήσετε στο παρακάτω link:

<https://www.loom.com/share/3abe0f6586804379bab0772e9d4ab487>



Ισιδωρος Σιδεριδης



Πίργος Σαββόπουλος



Ευάγγελος Κοτσώνης



Αλκιβιάδης Σιαράβας



Μαριλένα Παππά



Τάσος Πάντος





DEI Leadership Conference

Diversity – Equity – Inclusion

The Power of Everyone



Keynote Speaker

Niven Postma
HBR and Inc. Contributor,
MD, Niven Postma Inc,
Consultant & Author



Στέφανος Βούρος
Senior Copywriter,
Motivational Speaker



Λένα Καραμαλή
Ψυχοθεραπεύτρια και
συγγραφέας



Δήμητρα Κοροκίδα
Πρωταθλήτρια
Para Badminton



Αγγελίνα Μιχαήλ
DE&I Manager Europe &
HR Manager Greece,
Ecolab



Πένυ Ρέτσα
Market Access & External
Relations Director,
AbbVie Ελλάδα, Κύπρου
και Μάλτας

Register Now



Τρίτη 29 Νοεμβρίου



Θέατρο «Μικρό Παλλάς»



kpmgevents.gr
#DEIConference

ΧΟΡΗΓΟΣ **abbvie**

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΗΣ **GENESIS**
pharma

Η KPMG ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ **ΕΛΕΠΑΠ**
Εταιρεία Στήριξης και Προστασίας των Απολαύσεων

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ **BusinessNews.gr** **Business TODAY** **Capital.gr** **CSR & ESG** **CSRNEWS.gr** **DAILYFAX** **www.economia.gr** **EURO2day**
FORTUNE **HR** **insider.gr** **Reader** **WORKFORCE**

ΓΕΜΗ 003467701000

© 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.

KPMG

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

kpmg.com/socialmedia



ΓΕΜΗ 003467701000

© 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.