



3rd CX & Loyalty Conference

Intelligent CX Loading

Τρίτη 10 Οκτωβρίου 2023
Ίδρυμα Βασίλη και Ελίζας Γουλανδρή



Agenda

09:30 – 10:00	Προσέλευση – Networking Coffee
10:00 – 10:05	Εισαγωγή – Καλωσόρισμα Μαριλένα Παππά , Events Coordinator, KPMG στην Ελλάδα
10:05 – 10:20	Χαιρετισμοί <ul style="list-style-type: none">• Τάσος Πάντος, Director, Consulting, KPMG στην Ελλάδα• Frank Thibaut, Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικής Οδού & Πρόεδρος, ΕΙΕΠ• Δημήτρης Παπαστεργίου, Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης
10:20 – 11:00 Keynote Presentation	How Experience Engineering Can Close the CX Gap James Wallman , CEO, World Experience Organization , 2 x TEDx, 2 x Bestselling Author
11:00 – 11:20 Panel Discussion	Insurance Sector: The Transformation Leaders' Panel – Priorities & Challenges <ul style="list-style-type: none">• Πάνος Κούβαλης, COO and Member of the Board, Interamerican• Νίκος Χαλκιόπουλος, Chief Insurance Officer, Allianz Ευρωπαϊκή Πίστη <i>Συντονισμός: Βασιλική Σκέλλα</i> , Director, Actuarial & Insurance services, KPMG στην Ελλάδα
11:20 – 11:45	Coffee Break
11:45 – 12:05 Fireside Chat	Focus on customer pays off Ο Τάσος Πάντος , Director, Consulting, KPMG στην Ελλάδα συνομιλεί με την Clairy Moraitou , Group Head of Customer, Brand and Market Insights, Zurich Insurance Company Ltd
12:05 – 12:30 Panel Discussion	Revolutionizing Business through CX: The Road Ahead from Industry Leaders <ul style="list-style-type: none">• Γιώργος Χρυσίνης, Omni-channel Manager, Toyota Hellas• Σταυρούλα Κακκαβά, Regional Head of E-commerce, Intersport• Μαντλέν Μπαλατιλιάν, General Manager, e-satisfaction.com <i>Συντονισμός: Δαμιανός Χαραλαμπίδης</i> , Freelancer Advisor & Board Member
12:30 – 13:00 Keynote Presentation	Why old wisdom, psychology and advanced technology will drive the future of CX and loyalty Adrian Swinscoe , CX advisor, Author, Speaker, Aspirant punk at Punk CX
13:00 – 13:15 Fireside Chat	CX in the Real Estate Sector – Technology and Digitalization in the forefront Ο Κέννυ Ευαγγέλου , Partner, Deal Advisory, KPMG στην Ελλάδα συνομιλεί με τον Αντώνη Μαρκόπουλο , Founder & CEO, Prosperity
13:15 – 13:30	CX insights from oceans of data Ανδρέας Τσαγκάρης , CTO, Performance
13:30 – 14:00	Ελαφρύ Γεύμα
14:00 – 14:20 Live from Germany	What does Web3 Mean for the Future of Loyalty Programs? Anna Noakes Schulze , Head of Community Experience @ TheNTWK , TEDx & Keynote Speaker, Bestselling CX Author

14:20 – 14:50 Panel Discussion	HR Directors' Panel – Employee Experience that builds loyalty • Γιώργος Γεωργαλάς, Talent Acquisition & Development Manager, Nestle Hellas • Γιάννης Ιατρίδης, Marketing & CX Director, Edenred • Γιώργος Φίλτσος, HR Strategy Manager, Kaizen Gaming Συντονισμός: Γεωργία Καλεμίδου, Director, Consulting, KPMG στην Ελλάδα
14:50 – 15:10	Tales from the CX world: How CX Mature are you, really? Οδυσσέας Τρικαλιώτης , Chief Research Officer, Customer & Employee Experience and Channel Performance, IPSOS
15:10 – 15:30 Fireside Chat	Making decisions in real-time with advanced measurement and analytics - The Mars Case Ο Λεωνίδας Σταυρόπουλος , Director, Consulting, KPMG στην Ελλάδα συνομιλεί με την Φιλίππα Μήτρου , Senior Global Product Manager CRM, Mars Inc
15:30 – 15:45	Creating the “Bubble Break” Experience Georgia Παπαγιαννοπούλου , Brand Ambassador, Three Cents
15:45 – 16:10	Cocktail Break
16:10 – 16:40 Panel Discussion	The Pharma CX Leaders Panel – Improving the Patient Experience Journey • Ηρακλής Κριστέλης, Network Operations Director, ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ • Μάνος Μαυράκος, PhD, Brand Team Leader Hematology/Oncology, AbbVie Pharmaceuticals S.A. • Γιώργος Παπαδόπουλος, Head of Marketing, Roche Diagnostics Hellas Συντονισμός: Ρεβέκκα Παπαηλιού, Director, Consulting, KPMG στην Ελλάδα
16:40 – 17:00	The Public Experience - A forward looking omnichannel CX strategy Ελένη Μεζίτη , Head of Subscription Services & Omni CX, Public Group
17:00 – 17:20	Tackling the customer that wants it all Άντα Γιαννεσκή , Communication Director, IKEA
17:20 – 17:40 Live from UK	Why we need to re-think, re-define and re-frame Customer Experience in 2023 and beyond James Dodkins , Customer Experience Rockstar, CX Evangelist @ PEGA
17:45	Κλείσιμο Συνεδρίου

Χορηγοί

Υποστηρικτής

Cocktail Sponsor



Υπό την αιγίδα

Με την ευγενική υποστήριξη

Η KPMG στηρίζει την

Κύριος Χορηγός Επικοινωνίας



Χορηγοί Επικοινωνίας



ΑΘΗΝΑ
Λεωφόρος Συγγρού 44
117 42 Αθήνα

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

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

#CXConference
kpmgevents.gr
kpmg.com/socialmedia



YOUR
OPINION
MATTERS



GEMH 003467701000

© 2023 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 οποιαδήποτε 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.