



# 3<sup>rd</sup> CX & Loyalty Conference

Intelligent CX Loading



**POST EVENT  
REPORT**

Τρίτη 10 Οκτωβρίου 2023  
Ίδρυμα Βασίλη και Ελίζας Γουλανδρή

# 3rd CX & Loyalty Conference

## Intelligent CX Loading

**180+** συμμετέχοντες έδωσαν το παρών στο 3ο CX & Loyalty Συνέδριο της KPMG στην Ελλάδα

- Ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Δημήτρης Παπαστεργίου επισήμανε πόσο ψηλά είναι στην ατζέντα του η εξυπηρέτηση πολιτών μέσα από νέα έργα ψηφιοποίησης
- 35 κορυφαίοι ομιλητές από την Ελλάδα και όλο τον κόσμο ανέδειξαν τις παγκόσμιες τάσεις, καινοτομίες και νέες ιδέες του CX, καθώς και τις στρατηγικές ευκαιρίες που παρουσιάζονται με τη χρήση νέων τεχνολογιών



Μαριλένα Παππά

Με μεγάλη επιτυχία ολοκληρώθηκε το **3ο CX & Loyalty Συνέδριο** της KPMG στην Ελλάδα, την **Τρίτη 10 Οκτωβρίου** στο Ίδρυμα Βασίλη & Ελίζας Γουλανδρή.

Με κεντρικό μήνυμα “Intelligent CX Loading” και με 35 ομιλητές από την Ελλάδα και το εξωτερικό, το συνέδριο ανέδειξε τη μεγάλη σημασία της εμπειρίας του καταναλωτή, νέες τεχνολογίες, personalization και insights.

Το συνέδριο άνοιξε με ένα θερμό καλωσόρισμα από την **Μαριλένα Παππά**, Events Coordinator, KPMG στην Ελλάδα και το χαιρετισμό του **Δημήτρη Παπαστεργίου**, Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης ο οποίος αναφέρθηκε στους τρόπους βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών μέσα από τα νέα έργα ψηφιοποίησης. Όπως τόνισε ο Υπουργός «Με το πνεύμα της εξυπηρέτησης του πελάτη πρέπει να σχεδιάζουμε το κράτος. Ο πολίτης δεν είναι κλητήρας του δημοσίου, οπότε σκοπός είναι οι ψηφιακές συναλλαγές να είναι εύκολες, ώστε ο πολίτης με ένα κλικ να κάνει τη δουλειά του». Επίσης αναφέρθηκε στη δημιουργία ενός ψηφιακού wallet το οποίο θα αλλάξει την επικοινωνία με τους πολίτες και τις δημόσιες υπηρεσίες. Κλείνοντας επισήμανε ότι «Προχωράμε με τον ψηφιακό μετασχηματισμό για μια πιο φωτεινή Ελλάδα». Τη σκυτάλη πήρε ο **Τάσος Πάντος**, Director, Consulting, KPMG στην Ελλάδα όπου αναφέρθηκε μεταξύ άλλων στον ουσιαστικό ρόλο που παίζουν για τις επιχειρήσεις οι σύγχρονες τάσεις και πρακτικές που ακολουθούνται για τη βελτίωση του customer experience.



Δημήτρης Παπαστεργίου



Τάσος Πάντος

## 3<sup>rd</sup> CX & Loyalty Conference



Frank Thibaut



Πάνος Κούβαλης, Νίκος Χαλκιόπουλος, Βασιλική Σκέλλα



James Wallman



Clair Moraitou, Τάσος Πάντος

Επίσης, χαιρετισμό στην εκδήλωση απηύθυνε και ο **Frank Thibaut**, Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικής Οδού & Πρόεδρος, ΕΙΕΠ, ο οποίος παρουσίασε το έργο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών μέσα από τις 45 δράσεις που πραγματοποιήσαν με τη συμμετοχή πάνω από 6,000 στελεχών τους.

Ο **James Wallman**, CEO του **World Experience Organization** ήρθε για πρώτη φορά στην Ελλάδα και μοιράστηκε τη ριζοσπαστική άποψη ότι **«οι επαγγελματίες του CX πολύ συχνά επικεντρώνονται στο σχεδιασμό υπηρεσιών, όχι στη δημιουργία εμπειριών»**. Μέσα από τη διαδραστική ομιλία του με θέμα **“How Experience Engineering Can Close The CX Gap”**, επισήμανε τις διαφορές μεταξύ του **service design** και του **experience engineering**, τόνισε πόσο σημαντική είναι η εμπειρία του πελάτη σε όλους τους κλάδους της αγοράς καταγράφοντας τις ανάγκες αυτές στο σήμερα. Υπογράμμισε επίσης ότι ο καλύτερος τρόπος είναι η ενσωμάτωση του χρόνου και των υπηρεσιών που δίνεις στον πελάτη και επίσης, ότι στατιστικά το ξεκίνημα και η ολοκλήρωση μιας υπηρεσίας είναι αυτό που καταγράφεται στον εγκέφαλο ενός ανθρώπου. Τέλος, ο James ζήτησε από το κοινό να σηκωθεί και να ακολουθησει τον ρυθμό του, χορεύοντας.

Το συνέδριο συνεχίστηκε με το πρώτο πολύ ενδιαφέρον panel discussion το οποίο επικεντρώθηκε στην εμπειρία του πελάτη στον ασφαλιστικό κλάδο, με συμμετέχοντες τους: **Πάνο Κούβαλη**, COO and Member of the Board, **Interamerican**, ο **Νίκος Χαλκιόπουλος**, Chief Insurance Officer, **Allianz Ευρωπαϊκή Πίστη** και στο συντονισμό του πάνελ η **Βασιλική Σκέλλα**, Director, Actuarial & Insurance services, **KPMG στην Ελλάδα**. Ο Νίκος Χαλκιόπουλος μίλησε από την πλευρά του για την εμπειρία του πελάτη η οποία πρέπει να βρίσκεται στην κορυφή της πυραμίδας για όλους. Όπως τόνισε «Ο πελάτης και τα μάτια μας! Οι ασφαλιστικές είναι υπόχρεες απέναντι στον πελάτη και οι εταιρείες πρέπει να αφουγκράζονται τις ανάγκες του». Αναφέρθηκε επίσης στην ισορροπία που πρέπει να επενδύουν οι εταιρείες πάνω στον άνθρωπο και στην τεχνολογία, δεν αρκεί μόνο η ανθρωποκεντρική προσέγγιση. Συνεχίζοντας, ο Πανος Κούβαλης, σχολίασε το πόσο σημαντικό είναι τα διοικητικά μέλη να μεταφέρουν τις γνώσεις τους για να αυξήσουν το customer loyalty και παράλληλα το κέρδος τους και ότι το μεγαλύτερο asset των εταιρειών είναι τα δεδομένα τους. Κλείνοντας, συζήτησαν για τις κλιματικές καταστροφές που πλέον καλείται να αντιμετωπίσει κλάδος και πως τις διαχειρίζονται για να ανταποκριθούν άμεσα απέναντι στον καταναλωτή.



Clairy Moraitou



Δαμιανός Χαραλαμπίδης, Μαντλέν Μπαλατλιάν, Σταυρούλα Κακκαβά, Γιώργος Χρυσίνης

Το δεύτερο μέρος του συνεδρίου ξεκίνησε με ένα fireside chat όπου ο **Τάσος Πάντος**, Director, Consulting, **KPMG στην Ελλάδα** υποδέχτηκε την **Clairy Moraitou**, Group Head of Customer, Brand and Market Insights, **Zurich Insurance Company Ltd** για να συζητήσουν για όλες τις στρατηγικές εξελίξεις και τις νέες τάσεις σχετικά με το customer experience και το loyalty στον διεθνές τραπεζικό χώρο. Η Clairy Moraitou μίλησε για την έλλειψη επενδύσεων που έχουν πάρα πολλά συστήματα, καθώς και για το πόσο σημαντικό είναι η στρατηγική να είναι πολυκεντρική. Αναφέρθηκε στο brand strategy που έχουν δημιουργήσει ώστε να υπάρχει διαφάνεια με σκοπό να αυξήσουν το loyalty του πελάτη. Επίσης, επικεντρώθηκε στη μεγαλύτερη τάση που είναι τα customer data και πως αυτά μπορούν να αναλυθούν πάνω σε προσωπικό επίπεδο, καθώς και στο πως να εκμεταλλεύονται την τεχνητή νοημοσύνη (AI) πάνω στην εμπειρία του πελάτη, αλλά τόνισε χαρακτηριστικά ότι «Ενώ φαίνεται οι εταιρείες να θέλουν να υπάρχει η digital επικοινωνία σίγουρα χρειάζεται και το human touch».

Στο δεύτερο πάνελ της ημέρας με θέμα “Revolutionizing Business through CX: The Road Ahead from Industry Leaders” οι: **Γιώργο Χρυσίνη**, Omni-channel Manager, **Toyota Hellas**, **Σταυρούλα Κακκαβά**, Regional Head of E-commerce, **Intersport** και **Μαντλέν Μπαλατλιάν**, General Manager, **e-satisfaction.com** συνομίλησαν για τις προκλήσεις των οργανισμών τους στην υιοθέτηση νέων πρακτικών/τεχνολογιών για την εγκαθίδρυση του CX & Customer Feedback, πως χρησιμοποιούν την τεχνολογία και τα data, καθώς επίσης πόσο ψηλά στην agenda τους είναι το CX και πώς το παρακολουθεί η διοίκησή τους. Η Σταυρούλα Κακκαβά επισήμανε ότι υπάρχουν αρκετές προκλήσεις, αλλά το πιο σημαντικό είναι η πολυπλοκότητα των καταστημάτων και η εκπαίδευση του προσωπικού. Ο Γιώργος Χρυσίνης τόνισε από την πλευρά του ότι για αυτούς πάντα ο πελάτης είναι το κέντρο. Μίλησε όμως και για τη δυσκολία που υπάρχει στην ψηφιακή τεχνολογία, την αλλαγή των συστημάτων αλλά και στην υιοθέτηση από το προσωπικό. Από την άλλη πλευρά η Μαντλέν Μπαλατλιάν, αναφέρθηκε στην τεχνολογία, η οποία επιταχύνει πολλές διαδικασίες αλλά βοηθάει και τον decision maker στη λήψη αποφάσεων. Ο **Δαμιανός Χαραλαμπίδης**, Freelancer Advisor & Board Member ήταν ο συντονιστής της συζήτησης.



Adrian Swinscoe

Ο **Adrian Swinscoe** CX advisor, Author, Speaker, Aspirant punk at Punk CX μέσα από την παρουσίασή του μύησε τους συμμετέχοντες στο πώς μπορούν οι μάρκες να συνδυάσουν τη γνώση, την ψυχολογία και την προηγμένη τεχνολογία προκειμένου να προσφέρουν μια ξεχωριστή εξατομικευμένη εμπειρία που πραγματικά οδηγεί στην αφοσίωση των πελατών τους. Σχολίασε ότι οι εταιρείες που οδηγούν τους τομείς τους στην εμπειρία πρέπει είναι ξεκάθαροι σχετικά με το όραμα και τη στρατηγική της εμπειρίας τους, να συνδυάζουν την εμπειρία με τους επιχειρηματικούς στόχους, να γνωρίζουν πραγματικά τους πελάτες τους και γενικά να εφαρμόζουν τον τρίπτυχο: εμπειρία, δεδομένα, τεχνολογία.

Στο ερώτημα πώς η τεχνολογία μετασχηματίζει την εμπειρία του πελάτη CX στον τομέα των ακινήτων απάντησαν οι **Αντώνης Μαρκόπουλος**, PhD, CEO & Co-founder, **Prosperity** και **Κέννυ Ευαγγέλου**, Partner, Deal Advisory, **KPMG στην Ελλάδα**. Ο Αντώνης Μαρκόπουλος μίλησε για το πώς το AI εφαρμόζεται στην αγορά των ακινήτων, όπως για παράδειγμα το ChatGPT το οποίο μπορεί να βοηθήσει στην περιγραφή μιας αγγελίας. Επίσης, αναφέρθηκε στην ανάλυση δεδομένων όπου ο κλάδος έχει τρομερή έλλειψη και πρέπει να διαχειριστεί άμεσα. Πιστεύει όμως ότι σε μια δετία οι διαδικασίες με τα δημόσια συστήματα θα έχουν βελτιωθεί.



Κέννυ Ευαγγέλου, Αντώνης Μαρκόπουλος

## 3<sup>rd</sup> CX & Loyalty Conference



Ανδρέας Τσαγκάρης



Anna Noakes Schulze



Γιάννης Ιατρίδης, Γιώργος Γεωργαλάς, Γιώργος Φίλτσος, Γεωργία Καλεμίδου



Οδυσσεάς Τρικαλιώτης

Μεταξύ των ομιλητών του φετινού 3<sup>rd</sup> CX & Loyalty Conference της KPMG ήταν και ο **Ανδρέας Τσαγκάρης**, CTO, **Performance**, ο οποίος μίλησε για τη διαχείριση της ψηφιακής εμπειρίας και τόνισε ότι τα δεδομένα είναι τα πιο σημαντικά, ώστε να εξάγονται συμπεράσματα και να θέτονται νέοι στόχοι και feedback.

Η παγκοσμίως φήμη βραβευμένη ομιλήτρια **Anna Noakes Schulze**, εξειδικευμένη στα θέματα customer-centricity, CX for platforms και ecosystems, metaverse, Web3, NFTs, loyalty και brand experience απάντησε στο κρίσιμο ερώτημα **“How NFTs Make Traditional Loyalty Programs Obsolete”**. Αναφέρθηκε στο τι πρέπει να γνωρίζουμε για το Web3, για τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες των παραδοσιακών, μοντέρνων και Web3 προγραμμάτων, αλλά και τι αλλάζει από τα παραδοσιακά loyalty programs στο web3.

Ένα ακόμη πολύ δυνατό panel discussion ακολούθησε με θέμα **“HR Directors’ Panel – Employee Experience that builds loyalty”**. Ο **Γιώργος Γεωργαλάς**, Talent Acquisition & Development Manager, **Nestle Hellas**, ο **Γιάννης Ιατρίδης**, Marketing & CX Director, **Edenred** και ο **Γιώργος Φίλτσος**, HR Strategy Manager, **Kaizen Gaming** – μοιράστηκαν με το κοινό ποια είναι η σημασία του Employee Experience (EX) στην ενίσχυση της δέσμευσης και κινητοποίησης των εργαζομένων, πώς ένα ισχυρό EX να βελτιώνει τη φήμη της εταιρείας και καλλιεργεί τη θετική εικόνα της στην αγορά αλλά και σε τι βαθμό συνδέεται το EX με την παραγωγικότητα του ανθρώπινου δυναμικού. Ο Γιώργος Γεωργαλάς αναφέρθηκε πάνω στο recruitment marketing και στο πώς να ετοιμάζεις τους επόμενους talent personas. Επισήμανε επιπλέον, ότι δεν υπάρχει ακόμα η ωριμότητα για πολύ εξελιγμένα μοντέλα εμπειρίας γιατί χρειάζεται επένδυση, η οποία δεν υπάρχει στον επιθυμητό βαθμό, αλλά σίγουρα χρειάζεται στο onboarding. Ο Γιώργος Φίλτσος ανέφερε από την πλευρά του, πως χτίζουν το employee data και πόσο σημαντικό είναι το feedback ακόμα κι από τους ανθρώπους που έχουν απορρίψει, και γενικά σχόλια για το work life balance, promotion κλπ. Μίλησε και εκείνος για το employee experience και ότι εργαζόμενος πλέον αναζητεί εμπιστοσύνη με κοινό όραμα, το οποίο ισχύει ανεξαρτήτως ηλικίας. Από την άλλη, ο Γιάννης Ιατρίδης ο οποίος ανέδειξε το γεγονός ότι η παρεχόμενη γκάμα των employee benefits έχει διευθυνθεί τα τελευταία χρόνια, ώστε οι παροχές να είναι ελκυστικές και να καλύπτουν τις ανάγκες του προσωπικού της κάθε εταιρείας. Πόσο έχει αλλάξει το offering των εταιρειών και την προσπάθειά τους είναι να έχουν ένα πιο ελκυστικό benefit απέναντι στις εταιρείες. Τη συζήτηση συντόνισε η **Γεωργία Καλεμίδου**, Director, Consulting, **KPMG στην Ελλάδα**.

Ο **Οδυσσεάς Τρικαλιώτης**, Chief Research Officer για Customer & Employee Experience στην **Ipsos** με εξειδίκευση στο Customer Experience Design & Measurement, μέσα από την παρουσίαση πολλών case studies, επισήμανε τις αστοχίες που μπορούν να συμβούν δημιουργώντας ένα πελατοκεντρικό οργανισμό και έδωσε προτάσεις για το πώς να



Φιλίππα Μήτρου, Λεωνίδα Σταυρόπουλος



Georgia Παπαγιαννοπούλου

διατηρηθεί η επιτυχημένη πορεία στο CX maturity journey. Ανέφερε και ο ίδιος για το πόσο σημαντικό είναι τα μετρήσιμα στοιχεία, το feedback των πελατών, αλλά και των εργαζομένων. Έδωσε παραδείγματα για τη διαδικασία μιας σωστής έρευνας και πόσο σπουδαίο είναι να γνωρίζεις τους πελάτες σου. Κλείνοντας, έδωσε έμφαση στο ότι χρειάζεται να επενδύεις στους πελάτες, στους ανθρώπους, στα συστήματα, στη γνώση αλλά και στην υπευθυνότητα.

Το τρίτο και τελευταίο fireside chat της συνεδριακής ημέρας, επικεντρώθηκε στην εμπειρία του πελάτη στον κλάδο του retail, με τον **Λεωνίδα Σταυρόπουλο**, Director, Consulting, **KPMG στην Ελλάδα** να συνομιλεί με τη **Φιλίππα Μήτρου**, Senior Global Product Manager CRM, **Mars Inc** να συζητούν για «Consumer Interaction Experience». Η συζήτηση ανέδειξε τη σημασία του πειραματισμού με τους τρόπους επικοινωνίας, με έμφαση στο «περιεχόμενο με σκοπό» που είναι και αυτό που ενδυναμώνει το loyalty, αξιοποιώντας και δοκιμάζοντας νέα εργαλεία και τεχνολογίες. Κατά την διάρκεια της συζήτησης έγινε ιδιαίτερη μνεία στην αξία των customer data management platforms, αλλά και στα ίδια τα δεδομένα των πελατών, χαρακτηρίζοντας μάλιστα τον κανονισμό GDPR ως ευκαιρία για την καλύτερη γνώση των επιθυμιών των καταναλωτών. Η συζήτηση ανέδειξε ότι η μετάβαση από το mass communication στο personalization χρειάζεται τις σωστές τεχνολογικές λύσεις, ώστε να επιτευχθεί με σεβασμό στον καταναλωτή που επιθυμεί, προσαρμοσμένο στις ανάγκες του marketing αλλά όχι προσωπικό, επιτυγχάνοντας έτσι τόσο καλύτερες εμπειρίες όσο και διακράτηση του κόστους.

Το συνέδριο επιφύλασσε μια έκπληξη για τους συμμετέχοντες. Η **Georgia Παπαγιαννοπούλου**, Brand Ambassador, **Three Cents** έδειξε στους συμμετέχοντες πώς να δημιουργήσουν ένα ξεχωριστό cocktail το “Bubble Break”, το signature cocktail του **3ου CX & Loyalty Συνεδρίου**, ακολουθώντας έτσι ένα μικρό διάλειμμα απόλαυσης του cocktail.

Επιστρέφοντας για το τελευταίο μέρος του συνεδρίου, 3 κορυφαία στελέχη από τον φαρμακευτικό χώρο – ο **Ηρακλής Κριτσέλης**, Network Operations Director, **ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ**, ο **Μάνος Μαυράκος**, PhD, Brand Team Leader Hematology/ Oncology, **AbbVie Pharmaceuticals** και ο **Γιώργος Παπαδόπουλος**, Head of Marketing, **Roche Diagnostics Hellas** συζητήσαν για την εμπειρία των ασθενών και πώς αυτή μπορεί να βελτιωθεί. Τη συζήτηση συντόνισε η **Ρεβέκκα Παπαηλιού**, Director, Consulting, **KPMG** στην Ελλάδα. Ο Μάνος Μαυράκος τόνισε ότι «Το επίκεντρο είναι ο ασθενής. Το ταξίδι του πρέπει να αξιοποιηθεί σαν εργαλείο ώστε να μελετήσουμε τις περαιτέρω ανάγκες αυτών για να μπορέσουμε να προσφέρουμε τις κατάλληλες λύσεις. Το βέλτιστο είναι όλα τα εμπλεκόμενα μέρη να έχουν ένα κοινό όραμα, και να προσφέρουμε στον ασθενή αυτό που του οφείλουμε». Ο Γιώργος Παπαδόπουλος αναφέρθηκε στη διαδικασία από τη



Ηρακλής Κριτσέλης, Γιώργος Παπαδόπουλος, Μάνος Μαυράκος, Ρεβέκκα Παπαηλιού



Ελένη Μεζίτη



James Dodkins

διάγνωση μέχρι και τη θεραπεία και στη σημαντικότητα των προγραμμάτων πρόληψης, στο σχεδιασμό αυτών, ποιος είναι ο τρόπος προσέλευσης, αλλά πόσο σημαντικό είναι η έγκαιρη ενημέρωση. Ο Ηρακλής Κριτσέλης αναφέρθηκε από την πλευρά του στον εξεταζόμενο πελάτη και στη διαδικασία που έχει από τη στιγμή που καλεί για εξετάσεις μέχρι και τα αποτελέσματα. Μίλησε για τη σημαντικότητα της τεχνολογίας (από το να κλείσουν ένα online ραντεβού) μέχρι και για τα τεχνολογικά μηχανήματα των αποτελεσμάτων. Αναφέρθηκε επιπρόσθετα, στην τηλεϊατρική, στο homecare, στη βοήθεια που προσφέρουν, όπως και στα κρατικά προγράμματα και στις επενδύσεις.

Τη σκυτάλη πήρε, η **Ελένη Μεζίτη**, Head of Subscription Services & Omni CX, **Public Group** μέσα από την παρουσίασή της με τίτλο **“The Public Experience - A forward looking omnichannel CX strategy”** έδειξε πώς το Public αξιοποιεί τις omnichannel δυνατότητες του οργανισμού, αναβαθμίζει το ταξίδι των πελατών στο ηλεκτρονικό εμπόριο, βελτιώνει συνεχώς την εμπειρία τους και προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες υπηρεσίες. Μίλησε για το πόσο σημαντικό είναι να γνωρίζεις τους πελάτες και τη διαφορετικότητά τους. Σκοπός είναι να κάνουν empower τον κόσμο τους με τον τρόπο που θέλουν, και για αυτό η προσπάθεια της Public είναι να καλύψουν τις ανάγκες των πελατών.



Άντα Γιαννεσκή

Ακολούθησε, η **Άντα Γιαννεσκή**, Communication Director, **IKEA** όπου μοιράστηκε πώς η IKEA αντιμετωπίζει τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και επιθυμίες των πελατών σε ένα περιβάλλον που εξελίσσεται γρήγορα. Η βάση της IKEA είναι η εμπιστοσύνη που έχουν με τους καταναλωτές όλα αυτά τα χρόνια. Μίλησε για την ετήσια έρευνα που διεξάγουν και για το ποσοστό εμπιστοσύνης που χτίζουν. Και τόνισε ότι για την IKEA το purpose και το position είναι στην καρδιά της. Επίσης, αναφέρθηκε για το πόσο σημαντική επένδυση είναι η διακόσμηση των καταστημάτων στην εμπειρία των καταναλωτών και πόσο τους βοήθησε το digital walk through που ετοίμασαν πριν την πανδημία.

Το συνέδριο ολοκληρώθηκε με την παρουσίαση του πολυβραβευμένου **James Dodkins**, Customer Experience Rockstar, CX Evangelist @PEGA, απαντώντας στην ερώτηση “Why do we need to re-think, re-define and re-frame Customer Experience in 2023 and beyond?”, ο οποίος αναφέρθηκε στον επαναπροσδιορισμό της εμπειρίας του πελάτη, στη χρησιμότητα της

οργάνωσης της ομάδας για άμεση εξυπηρέτηση, καθώς επίσης ότι το κλειδί είναι οι αναμνήσεις και η αλληλεπίδραση με τους πελάτες.

Οι συμμετέχοντες ανανέωσαν το ραντεβού τους για το πρώτο **ESG & Compliance Conference** που θα πραγματοποιήσει η KPMG στην Ελλάδα στις **7 Δεκεμβρίου 2023** στο Grand Hyatt Athens.

### 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](http://www.kpmgevents.gr).

# Ευχαριστούμε τους χορηγούς και τις εταιρείες που συμμετείχαν

## Χορηγοί



## Υποστηρικτής



## Cocktail Sponsor



## Υπό την αιγίδα



## Με την ευγενική υποστήριξη



## Η KPMG στηρίζει την



## Κύριος Χορηγός Επικοινωνίας



## Χορηγοί Επικοινωνίας





# Ομιλητές



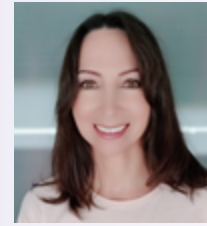
**Δημήτρης Παπαστεργίου**  
Υπουργός Ψηφιακής  
Διακυβέρνησης



**James Dodkins**  
Customer Experience Rockstar,  
CX Evangelist @PEGA,  
International Keynote Speaker



**Clairy Moraitou**  
Group Head of Customer,  
Brand and Market Insights,  
Zurich Insurance Company Ltd



**Anna Noakes Schulze**  
Head of Community Experience  
@TheNTWK, TEDx & Keynote  
Speaker, Bestselling CX Author



**Adrian Swinscoe**  
CX advisor, Author,  
Speaker, Aspirant punk  
at Punk CX



**Frank Thibaut**  
Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής  
Διαχείρισης & Τηλεφωνικής  
Εξυπηρέτησης, Αττικές Διαδρομές  
– Πρόεδρος ΕΙΕΠ



**James Wallman**  
CEO, World Experience  
Organization, 2 x TEDx,  
2 x Bestselling Author



**Άντα Γιαννεσκή**  
Communication Director  
Greece, Cyprus,  
Bulgaria, IKEA



**Κέννυ Ευαγγέλου**  
Partner, Deal Advisory –  
Head of Real Estate,  
KPMG στην Ελλάδα



**Γιώργος Γεωργαλάς**  
Talent Acquisition and  
Development Manager,  
Nestlé Hellas



**Γιάννης Ιατρίδης**  
Marketing & CX Director,  
Edenred



**Σταυρούλα Κακκαβά**  
Regional Head of  
E-commerce, Intersport



**Γεωργία Καλεμίδου**  
Director, Consulting,  
KPMG in Greece



**Πάνος Κούβαλης**  
COO and Member of the  
Board, Interamerican



**Ηρακλής Κριτσέλης**  
Network Operations  
Director, ΒΙΟΙΑΤΡΙΚΗ



**Αντώνης Μαρκόπουλος**  
PhD, CEO & Co-founder,  
Prosperity Solutions



**Μάνος Μαυράκος**  
PhD, Brand Team Leader  
Hematology/Oncology,  
AbbVie Pharmaceuticals S.A.



**Ελένη Μεζίτη**  
Head of Subscription  
Services & Omni CX,  
Public Group



**Φιλίππα Μήτρου**  
Senior Global  
Product Manager CRM,  
Mars Inc



**Μαντλέν Μπαλατιλιάν**  
General Manager,  
e-satisfaction.com

# Ομιλητές



**Αναστάσιος Πάντος**  
Director, Consulting,  
KPMG in Greece



**Γεωργία Παπαγιαννοπούλου**  
Brand Ambassador των Three  
Cents, Coca Cola Τρία Έπιλον



**Γιώργος Παπαδόπουλος**  
Head of Marketing, Roche  
Diagnostics Hellas SA



**Ρεβέκκα Παπαηλιού**  
Director, Consulting,  
KPMG στην Ελλάδα



**Βασιλική Σκέλλα**  
Director, Actuarial & Insurance  
services, KPMG στην Ελλάδα



**Λεωνίδας Σταυρόπουλος**  
Director, Consulting, KPMG  
στην Ελλάδα



**Ανδρέας Τσαγκάρης**  
CTO, Performance



**Οδυσσεάς Τρικαλιώτης**  
Chief Research Officer, Customer &  
Employee Experience and Channel  
Performance, IPSOS



**Γιώργος Φίλτσος**  
HR Strategy Manager,  
Kaizen Gaming



**Νίκος Χαλκιοπούλος**  
Chief Insurance Officer,  
Allianz Ευρωπαϊκή Πίστη



**Δαμιανός Χαραλαμπίδης**  
Freelancer Advisor & Board  
Member



**Γιώργος Χρυσίνης**  
Omni-channel Manager,  
Toyota Hellas

# Στιγμιότυπα από το 3<sup>rd</sup> CX & Loyalty Conference



# Στιγμιότυπα από το 3<sup>rd</sup> CX & Loyalty Conference



# Στιγμιότυπα από το 3<sup>rd</sup> CX & Loyalty Conference



# Στιγμιότυπα από το 3<sup>rd</sup> CX & Loyalty Conference





# ESG & Compliance Conference

From Compliance  
to Competitive Advantage



Η KPMG στην Ελλάδα διοργανώνει το πρώτο ESG & Compliance Conference!

Με κεντρικό μήνυμα **“From Compliance to Competitive Advantage”** το συνέδριο θα αναδείξει την διαρκώς αυξανόμενη και μεταβαλλόμενη σημασία της ενσωμάτωσης του ESG σε όλες τις επιχειρηματικές και επενδυτικές αποφάσεις και θα παρουσιάσει τα business αποτελέσματα που απορρέουν από την ευθυγράμμιση αυτών των πρωτοβουλιών.

## Key Topics

- Decarbonising business models
- Sustainable investing vs traditional investing.
- Integration of ESG factors in Risk Management: A key supervisory priority for ECB
- The ‘S’ of ESG: The crucial role of DEI strategy
- Transitioning workforces: Attraction and retaining talent
- AI’s role across all ESG pillars
- The integration of the ESG journey in business transformations
- CSRD: A profound change for corporate reporting
- Lessons learned from COP 28
- The transition from CSR to ESG

 7 Δεκεμβρίου 2023  Grand Hyatt Athens

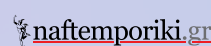
#ESGConference  
kpmgevents.gr



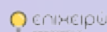
Διακεκριμένος Χορηγός



Κύριος Χορηγός Επικοινωνίας



Χορηγοί Επικοινωνίας



ΓΕΜΗ: 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.

## **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  
Fax: +30 2310 54 36 70

e-mail: [info@kpmg.gr](mailto:info@kpmg.gr)  
[kpmg.com/gr](http://kpmg.com/gr)

[kpmg.com/socialmedia](http://kpmg.com/socialmedia)



ΓΕΜΗ 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 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.