



AI & Digital Transformation Conference

Harness technology –
Change the game

Τρίτη 15 Οκτωβρίου 2024
Grand Hyatt Athens

POST EVENT REPORT

AI & Digital Transformation Conference

Harness technology – Change the game

300+ συμμετέχοντες έδωσαν το παρών στο 1^ο “AI & Digital Transformation Conference” της KPMG στην Ελλάδα

- 38+ κορυφαίοι ομιλητές συμμετείχαν στο συνέδριο με επίκεντρο το AI και τις νέες τεχνολογίες
- Οι Υπουργοί Δημήτρης Παπαστεργίου και Βασίλης Κικίλιας υιοθετούν την TN και αφουγκράζονται τα οφέλη της τεχνολογίας για το καλό του πολίτη
- Ο τραπεζικός κλάδος στην αιχμή του δόρατος για τη χρήση της TN σε διαδικασίες
- Τεχνολογικοί κολοσσοί, βιομηχανία και υπηρεσίες ευθυγραμμίζουν την ανάπτυξη και το πορτοφόλιό τους γύρω από την TN

Με εξαιρετική επιτυχία ολοκληρώθηκε το 1ο Συνέδριο **“AI & Digital Transformation”** της KPMG στην Ελλάδα, το οποίο πραγματοποιήθηκε την Τρίτη 15 Οκτωβρίου στο ξενοδοχείο Grand Hyatt με κεντρικό μήνυμα «Harness Technology – Change the Game». Πάνω από 300 συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τον διαρκώς αυξανόμενο και εξελισσόμενο ρόλο της τεχνητής νοημοσύνης (TN), καθώς και να μάθουν για τις βέλτιστες πρακτικές που προωθούν την εφαρμογή της. Οι θεματικές ενότητες εστίασαν στην αποτελεσματική διαχείριση επιχειρηματικών κινδύνων, την ενίσχυση της παραγωγικότητας και την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, συμβάλλοντας έτσι στη συνολική μεταμόρφωση των επιχειρήσεων μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού.



Δημήτρης Παπαστεργίου

Το συνέδριο τίμησε με την παρουσία του ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, **Δημήτρης Παπαστεργίου**, ο οποίος αναφέρθηκε στον αντίκτυπο της TN στη ζωή μας, επισημαίνοντας την ανάγκη να την αντιμετωπίσουμε με σεβασμό, όπως κάθε τεχνολογικό εργαλείο. Τόνισε ότι η κοινωνία ανέκαθεν αντιμετώπιζε τις μεγάλες τεχνολογικές αλλαγές με δέος και φόβο. Αναφερόμενος στην Ευρώπη, παραδέχθηκε πως έχει «χάσει το πρώτο τρένο» στη δημιουργία TN, ενώ στην Ελλάδα υπήρξαν πρώιμες πρωτοβουλίες, όπως η χρήση του chatbot από το ελληνικό δημόσιο το προηγούμενο έτος. Το mygov.gr δέχεται καθημερινά 5.000 ερωτήματα, επιτρέποντας σε χιλιάδες πολίτες να αποφύγουν την τηλεφωνική επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες. Ανέφερε επίσης ότι μέχρι το τέλος του έτους ο ψηφιακός οδηγός θα ενσωματωθεί στο wallet, ενώ ο ψηφιακός βοηθός θα μπορεί να συντάσσει υπεύθυνες δηλώσεις αυτόνομα. Επιπλέον, στο

κτηματολόγιο, όπου υπήρχαν σημαντικές καθυστερήσεις, οι διαδικασίες πλέον αυτοματοποιούνται μέσω ψηφιακών εργαλείων, ολοκληρώνοντας τις καταχωρίσεις μέσα σε λίγα λεπτά.

Ο Υπουργός τόνισε επίσης τις προσπάθειες που γίνονται για τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων, υπογραμμίζοντας ότι πρόκειται για μια αυστηρή διαδικασία που απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή και σεβασμό, ώστε τα δεδομένα να παραμείνουν ανώνυμα. Επεσήμανε ότι τα δεδομένα αποτελούν έναν ανεκτίμητο «πλούτο».

Στη συνέχεια, αναφέρθηκε στα «AI factories», μια ευρωπαϊκή πρωτοβουλία που στοχεύει στη δημιουργία «τοπικών οικοσυστημάτων» τεχνητής νοημοσύνης, συνδυάζοντας τον ιδιωτικό τομέα με ερευνητικά κέντρα και πανεπιστήμια.

AI & Digital Transformation Conference

Κλείνοντας, αναφέρθηκε στο ζήτημα των γλωσσικών μοντέλων, επισημαίνοντας ότι, ενώ υπάρχουν εργαλεία TN που υποστηρίζουν την ελληνική γλώσσα, «Δεν γνωρίζουμε πόσο ακριβή είναι στη χρήση εξειδικευμένων όρων, όπως στην ιατρική ή τη μηχανική». Σε σύγκριση με τα αγγλικά, τα ελληνικά δεδομένα είναι περιορισμένα. Ο Υπουργός τόνισε την ανάγκη συλλογής δεδομένων από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, τις βιβλιοθήκες, τις εκδόσεις και την ΕΡΤ για το οπτικοακουστικό υλικό, προκειμένου να δημιουργηθεί ένα ισχυρό, ανοιχτού τύπου γλωσσικό μοντέλο, υποστηριζόμενο από βιώσιμα data centers. Ολοκλήρωσε λέγοντας ότι η ανθρώπινη νοημοσύνη πρέπει πάντα να διατηρείται σε επίπεδο τέτοιο ώστε να αποτρέπει την τεχνολογία από το να κατευθυνθεί σε επικίνδυνες κατευθύνσεις.



Κωνσταντίνος Δήμος, Βασίλης Κικίλιας

Στο συνέδριο συμμετείχε ως ομιλητής και ο Υπουργός Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας της Ελλάδας, **Βασίλης Κικίλιας**, ο οποίος κατά τη διάρκεια της συζήτησής του με τον **Κωνσταντίνο Δήμο**, Partner, Advisory, KPMG στην Ελλάδα, ανέδειξε την καθοριστική συμβολή της τεχνητής νοημοσύνης (TN) στη διαχείριση κρίσεων. Ο Υπουργός υπογράμμισε πως το κόστος της κλιματικής κρίσης έχει φτάσει σε δυσθεώρητα επίπεδα, γεγονός που καθιστά επιτακτική την ανάγκη άμεσης λήψης αποφάσεων για την πορεία που πρέπει να ακολουθηθεί. Παράλληλα με την ανθρώπινη εξειδίκευση και τις μάχιμες ομάδες «αιχμής», η TN ενσωματώνεται σταδιακά στην καθημερινότητά μας, αποκτώντας ολοένα και μεγαλύτερο ρόλο.

Ο κ. Κικίλιας συνέχισε τονίζοντας πως η TN επαναπροσδιορίζει τους κανόνες και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται στη διαχείριση κρίσεων. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι τα συστήματα έγκαιρης προειδοποίησης, τα οποία ενημερώνουν τους πολίτες εγκαίρως για επικείμενες φυσικές καταστροφές. Σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι η Ελλάδα εξασφάλισε 1,7 δισεκατομμύρια ευρώ για την ενίσχυση της πολιτικής προστασίας, παρακάμπτοντας γραφειοκρατικά εμπόδια και καθυστερήσεις.

Επιπλέον, ο Υπουργός υπογράμμισε ότι εκτός από την προμήθεια πυροσβεστικών οχημάτων, ελικοπτέρων και drones, αξιοποιούνται κάμερες και αισθητήρες με ενσωματωμένη TN, δορυφορικές εικόνες από διάφορες πηγές δεδομένων, καθώς και δισεκατομμύρια πληροφορίες από προηγούμενες πυρκαγιές και πλημμύρες, τα οποία αναλύονται για τη δραστική βελτίωση της αντίδρασης σε παρόμοιες κρίσεις.



Μαριλένα Παππά

Κλείνοντας, τόνισε ότι με αυτή τη συσσωρευμένη γνώση που προφέρει η TN ανοίγονται νέες προοπτικές. Το σύστημα Engage AI για παράδειγμα συνδέεται απευθείας με τα GPS των πυροσβεστικών οχημάτων και των εθελοντών, ενισχύοντας τη συνεργασία μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Η συνεργασία λοιπόν ανθρώπινου παράγοντα και τεχνητής νοημοσύνης συνεισφέρει τόσο στην ταχύτερη επέμβαση όσο και στην ακριβέστερη πρόβλεψη. Όπως χαρακτηριστικά ανέφερε: «Όποτε υπήρξε κουλτούρα συνεργασίας, η Ελλάδα πέτυχε θαύματα».

Η ημέρα ξεκίνησε με την **Μαριλένα Παππά**, Senior Events Coordinator, KPMG στην Ελλάδα, η οποία υποδέχθηκε με ένα θερμό καλωσόρισμα τους συμμετέχοντες του 1ου AI & Digital Transformation Conference, με κεντρικό μήνυμα «Harness Technology – Change the Game» και αναφέρθηκε στη βασική θεματολογία του συνεδρίου η οποία είχε ως στόχο να εξοπλίσει τους συμμετέχοντες με τις γνώσεις και τις στρατηγικές που απαιτούνται για την αξιοποίηση της TN στους οργανισμούς, οδηγώντας στην καινοτομία και χτίζοντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στο σημερινό γρήγορο τεχνολογικά περιβάλλον. Στη συνέχεια, έλαβε το λόγο ο **Διονύσης Διαμαντόπουλος**, Partner, Advisory, KPMG στην Ελλάδα, ο οποίος χαιρέτισε εγκάρδια τους παρευρισκόμενους και μίλησε για την αυξανόμενη ανάγκη να εξετάσουμε πώς η TN αναμορφώνει τον επιχειρηματικό κόσμο.



Διονύσης Διαμαντόπουλος

AI & Digital Transformation Conference



Josh Drea

Η πρώτη παρουσίαση της ημέρας, με θέμα “THE ERA OF HUMAN+. Leveraging AI to Augment Human Potential at Work” πραγματοποιήθηκε από τον keynote speaker **Josh Drea**, Co-Founder & Director of Employee Experience at The Work3 Institute, AI & Workforce Advisor, Harvard Innovation Labs, ο οποίος μοιράστηκε με το κοινό τις προκλήσεις και οι προοπτικές της TN στην παραγωγικότητα και την εργασία. Ο Josh επισήμανε ότι η TN αναμένεται να αυξήσει την παραγωγικότητα, αλλά πολλοί εργαζόμενοι βρίσκουν ότι αυξάνει τον φόρτο εργασίας, καθώς αφιερώνουν χρόνο για να διορθώνουν λάθη της. Η TN δεν μπορεί να αντικαταστήσει την ανθρώπινη αλληλεπίδραση, ειδικά σε τομείς όπως η εξυπηρέτηση πελατών. Πρέπει όμως να υιοθετηθεί στρατηγικά, με αναβάθμιση δεξιοτήτων και σωστή προετοιμασία. Νέες τεχνολογίες, όπως το Claude AI και τα έξυπνα γυαλιά,

δείχνουν το μέλλον, αλλά η χρήση της TN πρέπει να γίνει με μέτρο και στόχο την ενίσχυση των ανθρώπων, όχι την αντικατάστασή τους.



Παναγιώτης Κουρές

Ακολούθησε η παρουσίαση του **Παναγιώτη Κουρέ**, CEO, Office Line, ο οποίος μετέφερε τις τελευταίες εξελίξεις στην ενσωμάτωση της TN με σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας και της καινοτομίας. Μίλησε για το ότι το 87% των εταιρειών θεωρεί την TN ως σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, γι' αυτό πρέπει να χρησιμοποιείται για την ενίσχυση της συνεργασίας και της δημιουργικότητας, όχι για τη μείωση των εργαζομένων.

Κατόπιν έλαβε χώρα το πρώτο panel discussion της ημέρας με τίτλο “The Role of AI in Shaping the Future of Financial Services” αναφορικά με το ρόλο της TN στη διαμόρφωση του μέλλοντος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, μεταξύ των **Ισαβέλλα Βήτου**, Chief Strategy & Integration Officer, Allianz, **Αλέξανδρο Εμμανουήλ**, Chief Technology Officer, Τράπεζα Πειραιώς, **Γιώργο**

Μαρίνο, Βοηθό Γενικό Διευθυντή Καινοτομίας και Ψηφιακών Συνεργασιών, Εθνική Τράπεζα, **Μαρίνα Ρίκου**, Customer, Value and Data Management Director, Alpha Bank, **Dr. Κωνσταντίνο Χατζησυμεών**, Διευθυντή Πληροφοριακών Συστημάτων & Διαδικασιών, ERGO Hellas. Συντονιστής της συζήτησης ήταν ο **Διονύσης Διαμαντόπουλος**, Partner, Advisory, KPMG στην Ελλάδα.

Η **Ισαβέλλα Βήτου** μίλησε για το ότι η TN έχει αρχίσει να ενσωματώνεται δυναμικά στην Allianz, ανοίγοντας νέες προοπτικές στον τομέα της ανίχνευσης κινδύνων και της αυτοματοποίησης διαδικασιών. Μέσω της αξιοποίησης τεχνολογιών TN, η εταιρεία στοχεύει στη βελτίωση της αναγνώρισης φωτογραφιών και της ανάγνωσης δεδομένων από ασφαλιστικά έγγραφα, διευκολύνοντας έτσι την ταχύτερη και πιο ακριβή αξιολόγηση κινδύνων. Επίσης, η αυτοματοποίηση της διαχείρισης αποζημιώσεων θα επιταχύνει τις διαδικασίες, βελτιώνοντας την εμπειρία των πελατών. Τόνισε ότι η TN δεν προορίζεται να αντικαταστήσει τον άνθρωπο, αλλά να συμπληρώσει τις ικανότητές του, προάγοντας μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και καινοτομίας.

Η **Μαρίνα Ρίκου** ανέφερε ότι στην Alpha Bank, η TN αποτελεί βασικό στοιχείο στρατηγικής εδώ και χρόνια. Έχουν αναπτύξει e-learning μοντέλα για την ενίσχυση των εμπορικών δράσεων και έχουν ολοκληρώσει proof of concepts που χρησιμοποιούν δημιουργική TN. Επίσης, έχουν εισαγάγει ψηφιακούς βοηθούς που εξυπηρετούν τους πελάτες



Διονύσης Διαμαντόπουλος, Dr. Κωνσταντίνο Χατζησυμεών, Μαρίνα Ρίκου, Ισαβέλλα Βήτου, Αλέξανδρος Εμμανουήλ, Γιώργος Μαρίνος

μέσω chatbot, προσφέροντας 24/7 υποστήριξη. Η εξατομίκευση υπηρεσιών μέσω TN επιτρέπει στην τράπεζα να προτείνει προϊόντα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών, αναβαθμίζοντας την εμπειρία τους. Παράλληλα, γίνεται προσπάθεια ενδυνάμωσης των ομάδων μας με ταλέντα που συνδυάζουν τεχνικές γνώσεις με κατανόηση της λειτουργίας της TN.

Η **Γιώργος Μαρίνος** από την πλευρά της Εθνικής Τράπεζας, ανέφερε πως η TN αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής τους, με εξειδικευμένες μονάδες να αναπτύσσουν καινοτόμες λύσεις. Η εθνική τράπεζα επενδύει στη διαχείριση εγγράφων και την αυτοματοποίηση διαδικασιών, προσδιορίζοντας τις ανάγκες και προσαρμόζοντας τις στρατηγικές της ανάλογα. Η TN λειτουργεί ως επιταχυντής, επιτρέποντας στα μέλη των ομάδων της να εστιάσουν σε πιο στρατηγικές δραστηριότητες, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα. Επίσης, μέσω της ανάλυσης δεδομένων, προσφέρονται προσαρμοσμένες λύσεις που βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Ο **Αλέξανδρος Εμμανουήλ** μίλησε για την υιοθέτηση της TN στην τράπεζα Πειραιώς η οποία εστιάζει στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, την ενίσχυση της λειτουργικής αποδοτικότητας και τη μείωση του ρίσκου. Μέσω της TN, παρέχονται προσωποποιημένες υπηρεσίες, αυτοματοποιούνται κρίσιμες λειτουργίες και ενισχύεται η ασφάλεια του οργανισμού. Η κεντρική ομάδα της τράπεζας αναπτύσσει καινοτόμες λύσεις και εκπαιδεύει το προσωπικό, ενώ υλοποιεί 70 πρωτοβουλίες μέχρι το 2024. Με την αντικατάσταση του chatbot από προηγμένο AI assistant και τη δημιουργία εφαρμογών ανάλυσης δεδομένων, η τράπεζα προχωρά δυναμικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα και την εμπειρία των πελατών της.

Ο **Κωνσταντίνος Χατζησυμεών** τόνισε ότι η TN ενισχύει την ανταγωνιστικότητα των οργανισμών, αλλά αντιμετωπίζει προκλήσεις στην εφαρμογή της. Η ποιότητα των δεδομένων και η διακυβέρνηση της TN είναι κρίσιμες για την επιτυχία. Η Ergo Hellas προχωρά σε οργανωτική αναδιάρθρωση με τη δημιουργία τμήματος αφιερωμένου στην TN και προγράμματα εκπαίδευσης για 1.800 άτομα έως το 2025. Η αναγνώριση αναγκών και στόχων είναι ζωτικής σημασίας για την επιλογή κατάλληλων λύσεων TN. Οι προκλήσεις είναι πολλές, όπως η έλλειψη ταλέντων και η συντήρηση των μοντέλων, αλλά με συστηματική προσέγγιση και στρατηγικές συμμαχίες, οι δυνατότητες της TN, μπορούν να αξιοποιηθούν στο έπακρο.



Σταύρος Σταυρινουδάκης

Το πλούσιο περιεχόμενο του συνεδρίου ενίσχυσε ο **Σταύρος Σταυρινουδάκης**, Analytics Business Unit Director, Performance, με την παρουσίαση “The Role of AI in Accelerating Digital Innovation and Transformation” όπου αναφέρθηκε στην TN και τον ρόλο που παίζει στην επιχειρηματική καινοτομία. Τόνισε πως μέχρι το 2025, αναμένεται ότι το 90% των οργανισμών θα ενσωματώνουν την TN στις διαδικασίες τους. Ωστόσο, μόλις το 4% αυτών έχει καταφέρει να επιλύσει τα προβλήματα που σχετίζονται με τη διαχείριση των δεδομένων, παρά την αισιοδοξία του 60% των CIOs που θεωρούν την TN αναπόσπαστο μέρος των στρατηγικών καινοτομίας τους. Ένα κρίσιμο ζήτημα είναι η επεξηγηματικότητα των αποφάσεων της TN, καθώς μόνο όταν είναι κατανοητές οι λειτουργίες της, θεωρείται ασφαλής η χρήση της. Η TN βρίσκει εφαρμογή σε πολλούς τομείς, όπως η εξυπηρέτηση πελατών, η πρόληψη απάτης και η διαχείριση δημοσίων αιτήσεων στην Ελλάδα, προσφέροντας σημαντικά οφέλη.



Νικήτας Κλαδάκης

Το συνέδριο εμπλουτίστηκε περαιτέρω από την παρουσίαση του **Νικήτα Κλαδάκη**, General Manager, ADACOM με θέμα “Empowering Cyber Defense: AI-Driven XDR Unleashed”. Όπως τόνισε, για να προστατευτούμε αποτελεσματικά από τις κυβερνοεπιθέσεις, είναι απαραίτητο να κατανοήσουμε τις μεθόδους που χρησιμοποιούν οι επιτιθέμενοι. Η TN δίνει τη δυνατότητα στους hackers να βελτιστοποιούν τον χρόνο επίθεσης, να κλιμακώνουν τις επιθέσεις τους και να αποκτούν γρήγορα πρόσβαση σε ευαίσθητα δεδομένα. Η προετοιμασία απέναντι σε αυτές τις απειλές είναι κρίσιμη. Ένα προηγμένο μοντέλο ασφάλειας, όπως το AI-Driven XDR (Extended Detection and Response), προσφέρει ουσιαστική προστασία μέσω της παρακολούθησης και ανάλυσης δεδομένων σε πραγματικό χρόνο. Οι βασικοί πυλώνες αυτού του μοντέλου περιλαμβάνουν, την αναγνώριση και εκμάθηση χρηστών, ανίχνευση αποκλίσεων στη συμπεριφορά των συστημάτων για εντοπισμό ύποπτων δραστηριοτήτων, ανάλυση μηνυμάτων

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τον εντοπισμό επιθέσεων phishing, παρακολούθηση και προστασία δεδομένων σε περιβάλλοντα cloud.

AI & Digital Transformation Conference

Η αυτοματοποίηση μέσω TN βελτιώνει την απόκριση σε επιθέσεις, παρέχοντας στρατηγικά σχέδια και προτάσεις. Ένα ισχυρό σύστημα ασφάλειας παρακολουθεί συνεχώς την εφοδιαστική αλυσίδα και συνδυάζει ροές εργασιών και playbooks για άμεσες αντιδράσεις σε επιθέσεις phishing, malware και άλλες απειλές. Η διαρκής ετοιμότητα είναι το κλειδί για την αποτελεσματική αποτροπή κυβερνοεπιθέσεων.



Θεοδόσης Τόμπρας, Βασίλης Καρκατζούνης

την υπερ-ρύθμιση. Η ΕΕ από την άλλη, επιδιώκει την ανάπτυξη ενός οικοσυστήματος δεδομένων και γλωσσικών μοντέλων, καλώντας κάθε χώρα να αξιοποιήσει τις δυνατότητές της. Συνέχισε υποστηρίζοντας ότι ο δημόσιος τομέας μπορεί να υποστηρίξει τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις με το άνοιγμα των κυβερνητικών δεδομένων και τη δημιουργία ανταγωνιστικών περιβαλλόντων. Το project Δαίδαλος, που αφορά τις εθνικές υποδομές και δεδομένα, είναι καθοριστικό για την προώθηση εθνικών προτεραιοτήτων και την ανάπτυξη περισσότερων data centers. Μέσω του ανοίγματος των δεδομένων και της προώθησης της καινοτομίας, οι ελληνικές επιχειρήσεις μπορούν να πειραματιστούν και να ενισχύσουν την εξωστρέφεια, αποφεύγοντας την περιττή γραφειοκρατία. Ολοκληρώνοντας ότι η ανάπτυξη της οικονομίας απαιτεί ρεαλισμό, έξυπνες επιλογές και ενίσχυση των πόλων καινοτομίας, στοχεύοντας στη βελτίωση της αποδοτικότητας και την απλοποίηση της καθημερινής ζωής.



Αναστάσιος Μπακιρτζής

Ακολούθησε ο **Αναστάσιος Μπακιρτζής**, Team Leader Data Science, Ergoman, με τίτλο παρουσίασης “Boost your business applications with GEN AI: A converse with your application’s data perspective” όπου αναφέρθηκε στην ενίσχυση των επιχειρηματικών εφαρμογών με την βοήθεια της δημιουργικής TN. Παρουσίασε την αλληλεπίδραση ανθρώπου με την TN η οποία έχει μεταμορφωθεί ριζικά, προσφέροντας στους χρήστες τη δυνατότητα να πειραματιστούν και να αξιολογήσουν την ανταπόκριση της TN στις ανάγκες τους. Είναι ζωτικής σημασίας όπως δήλωσε, να επενδύσουμε στους χρήστες, προκειμένου να γίνουν πιο παραγωγικοί, μειώνοντας ταυτόχρονα τα κόστη και εκπαιδεύοντάς τους στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η πλατφόρμα Monday.com, η οποία παρέχει ευελιξία στους χρήστες να προσαρμόσουν τις λειτουργίες σύμφωνα με τις ανάγκες τους και να δημιουργήσουν αυτοματισμούς. Ο ψηφιακός βοηθός της πλατφόρμας κατανοεί τη δομή των δεδομένων και απαντά σε ερωτήματα των χρηστών, διευκολύνοντας τη διαχείριση των εργασιών και την αύξηση της αποδοτικότητας.



Θθωνας Μανής

Στη συνέχεια πήρε τον λόγο ο **Θθωνας Μανής**, Manufacturing Digitization & Data Management Director, Όμιλος Τιτάν με τίτλο παρουσίασης “Next Generation Operating Model through Digital Transformation”, όπου μίλησε για την επανάσταση που φέρνει ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην βιομηχανία. Η ψηφιακή παραγωγή επαναστατεί στη βιομηχανία, αναβαθμίζοντας τα εργαλεία παραγωγής και μειώνοντας το κόστος μέσω «έξυπνων συστημάτων συντήρησης». Αλγόριθμοι προβλέπουν ποιοτικά χαρακτηριστικά, ενώ smart γιλέκα και κράνη μειώνουν τους κινδύνους για τους εργαζομένους. Στα εργοστάσια παραγωγής τσιμέντου, η ενέργεια και η παραγωγή ρυθμίζονται αυτόματα, και η ποιότητα ελέγχεται συνεχώς. Η Cem AI, η πρώτη TN για την παραγωγή τσιμέντου, αυτοματοποιεί τις διαδικασίες, με το 90% των παραγγελιών να γίνονται ψηφιακά. Η παραγωγή αυξάνεται με διηγήσιμους ρυθμούς, καθιστώντας τα προϊόντα πιο φιλικά προς τον χρήστη και το περιβάλλον, με το μέλλον να είναι αναμφίβολα ψηφιακό.



Πάρης Καραγιάννης, Γιώργος Κωνσταντέλος, Ανδρέας Τζεραβίνης, Κωνσταντίνος Φατόλας, Αλέξανδρος Στεργίου

Η συνεδριακή μέρα συνεχίστηκε με το panel discussion “Leveraging AI for a smarter energy future – Opportunities and Risks” των **Γιώργο Κωνσταντέλο**, New Technologies & Digital CoEs, HELLENiQ ENERGY Digital, **Αλέξανδρο Στεργίου**, Chief Information Officer, Φυσικό Αέριο Ελληνική Εταιρεία Ενέργειας, **Ανδρέα Τζεραβίνη**, Head of Cloud & Mobile Application, MOTOR OIL (HELLAS) S.A., και **Κωνσταντίνο Φατόλα**, CIO, Information Technology & Digital Strategy Division, Metlen Energy & Metals. Τη συζήτηση συντόνισε ο **Πάρης Καραγιάννης**, Director, Advisory, KPMG στην Ελλάδα.

Ο **Ανδρέας Τζεραβίνης** αναφέρθηκε στον τρόπο που η Motor Oil αξιοποιεί κλασικές μορφές TN, όπως ανάλυση τιμών εξοπλισμού και προληπτική συντήρηση. Η εταιρεία ενσωμάτωσε το ChatGPT στο τηλεφωνικό της κέντρο, ενώ με το AI Garage προσφέρει workshops για την υιοθέτηση της TN. Στα μελλοντικά σχέδια περιλαμβάνονται η υιοθέτηση social listeners και βελτιστοποίηση καταστημάτων, με την TN ως καταλύτη για τη βελτίωση των διαδικασιών και την ικανοποίηση των πελατών μέσω έξυπνων μετρητών.

Ο **Κωνσταντίνος Φατόλας** τόνισε την προσαρμοστικότητα της Metlen, που συνδυάζει το IT με το business για να ενισχύσει τις διαδικασίες TN. Η TN χρησιμοποιείται σε μοντέλα πρόβλεψης ενέργειας και αυτόματο κλείσιμο ραντεβού. Χρειάζονται όμως data scientists που είναι δυσεύρετοι καθώς και reskilling εργαζομένων για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας.

Ο **Αλέξανδρος Στεργίου** επισήμανε ότι οι προμηθευτές ενέργειας μετασχηματίζονται σε παρόχους υπηρεσιών, με στρατηγικά έργα όπως το Conversation AI και υπηρεσίες που βοηθούν τους καταναλωτές να παρακολουθούν την ενεργειακή κατανάλωση. Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών back-office και η ανάπτυξη μιας εταιρικής ιστοσελίδας που θα επιτρέπει στους πελάτες να αλληλοεπιδρούν εύκολα μαζί τους είναι μεταξύ των βασικών προτεραιοτήτων τους.

Ο **Γιώργος Κωνσταντέλος** επισήμανε την ραγδαία εξέλιξη της TN και τα εντυπωσιακά αποτελέσματα που προκύπτουν από τη σύγκλιση και σύνθεση διαφορετικών τεχνολογιών της. Αναφέρθηκε στη μετάβαση από το παραδοσιακό business intelligence σε αποφάσεις σε πραγματικό χρόνο και προσωπικούς βοηθούς. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στο παραγωγικό everyday AI και τις εξατομικευμένες λύσεις που αναπτύσσονται μέσω μηχανικής μάθησης, με κύρια πρόκληση την αποτελεσματική αξιοποίηση αυτών των τεχνολογιών. Το στοίχημα είναι η αρμονική ενσωμάτωσή τους στο οικοσύστημα της εταιρείας, των προμηθευτών και των συνεργατών. Τέλος, ανέφερε ότι τα προβλεπτικά μοντέλα διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη μείωση της απώλειας ενέργειας.

Το δεύτερο μέρος του 1ου AI & Digital Transformation Conference, της KPMG στην Ελλάδα ξεκίνησε με τον **Χρήστο Παπανικολάου**, Solutions Sales Manager, InTTrust S.A., ο οποίος μέσα από την παρουσίασή του “People and Data: The twin pillars for AI Business Transformation success” μίλησε για το ότι η επιτυχία της TN εξαρτάται από τη σωστή διαχείριση των δεδομένων, που αποτελούν τη βάση της τεχνολογίας αυτής. Μια νέα κατηγορία χρηστών, οι AI Power Users, αναδύεται στον επαγγελματικό χώρο, ικανοί να συνεργάζονται με ψηφιακούς βοηθούς, να πειραματίζονται με δεδομένα και εργαλεία της TN, ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα των οργανισμών τους. Ωστόσο, πολλά δεδομένα παραμένουν σε παλιές υποδομές και ξεπερασμένες τεχνολογίες. Η αποδοτική διαχείριση δεδομένων είναι απαραίτητη για να καταστούν αυτά τα δεδομένα λειτουργικά και αξιοποιήσιμα. Στην κατεύθυνση αυτή, η InTTrust προσφέρει λύσεις που ενσωματώνουν την TN, επιτρέποντας στους οργανισμούς να μετατρέψουν τα δεδομένα τους σε χρήσιμα εργαλεία ανάπτυξης και στρατηγικής. Έτσι, οι οργανισμοί όχι μόνο βελτιώνουν τη λειτουργία τους αλλά και ενδυναμώνουν τη στρατηγική τους για το μέλλον.



David Rowlands

Έπειτα τον λόγο έλαβε ο δεύτερος keynote speaker του συνέδριου, **David Rowlands**, Global Head of AI, KPMG. Μίλησε για την TN που αναδιαμορφώνει τις βιομηχανίες, φέρνοντας τόσο ενθουσιασμό όσο και ανησυχία. Παρά τη δυναμική της, η TN δεν είναι «μαγικό ραβδί», η δημιουργία μιας επιχειρηματικής υπόθεσης απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό και στρατηγική. Το Πλαίσιο Trusted AI της KPMG απευθύνεται στις προκλήσεις αυτές, διασφαλίζοντας ότι οι λύσεις AI είναι βιώσιμες και αξιόπιστες. Από τη συνεργασία της KPMG με πελάτες προκύπτει ότι η TN μπορεί να ενισχύσει την καινοτομία και την πειραματική προσέγγιση, επιτρέποντας στους οργανισμούς να λαμβάνουν ενημερωμένες αποφάσεις και να αλληλοεπιδρούν ουσιαστικά με τους πελάτες. Στην KPMG, έχει αναπτυχθεί ένα ολοκληρωμένο Στρατηγικό Πλαίσιο AI που βοηθά τους οργανισμούς να αξιολογούν την πραγματική αξία των πρωτοβουλιών τους, εστιάζοντας σε ποσοτικά αποτελέσματα και την αντίληψη των εμπλεκομένων. Τέλος επεσήμανε ότι οι τεχνολογίες αιχμής, όπως η TN, διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στην προώθηση της διαφάνειας, της απόδοσης και της καινοτομίας στις επιχειρήσεις. Επιπλέον, συζήτησε τον αντίκτυπο του κανονισμού της ΕΕ για την TN, τη διακυβέρνηση της TN και τον ρόλο της KPMG στη διασφάλιση συμμόρφωσης με τους κανονισμούς.



Elena Drecheva

Στη συνέχεια, η **Elena Drecheva**, Managing Director, Konica Minolta Business Solutions Greece and Bulgaria, αναφέρθηκε στην υιοθέτηση TN με σκοπό την επιχειρηματική ανάπτυξη. Η TN αναδεικνύεται σε υπερδύναμη για την επιτάχυνση των επιχειρηματικών λειτουργιών, ιδιαίτερα μετά την πανδημία, όπου το 65% των εργαζομένων δυσκολεύεται με το αυξημένο φορτίο εργασίας. Η ενδυνάμωση των υπαλλήλων μέσω της TN είναι απαραίτητη για τη βελτίωση της παραγωγικότητας. Η φράση «τα δεδομένα είναι το νέο χρυσάφι» καταδεικνύει τη σημασία της TN στην ακριβή επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων. Παρά το 50% των εργαζομένων που ανησυχούν για την αξιοπιστία της, το 86% των ηγετών της πληροφορικής πιστεύει ότι η TN θα ενσωματωθεί στους οργανισμούς και θα συμβάλει στην αύξηση του παγκόσμιου ΑΕΠ. Η TN μπορεί να βελτιώσει την ακριβή αναγνώριση και οργάνωση δεδομένων, επεξεργαζόμενη συμβόλαια χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση και προστατεύοντας ευαίσθητα δεδομένα. Δημιουργεί νέες δυνατότητες και προοπτικές, καθιστώντας την τεχνολογία αξιόπιστο συνεργάτη για ανάπτυξη και επιτυχία.



Στέφανος Καραπέτσας

Την σκυτάλη ανέλαβε ο **Στέφανος Καραπέτσας**, Σύμβουλος Επιχειρήσεων στον Τομέα της Πληροφορικής, SKC, όπου με την παρουσίασή του “Empowering cyber-security with AI for behavioural authentication” επεσήμανε ότι κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η διαδικτυακή επικοινωνία αυξήθηκε σημαντικά, συνοδευόμενη από αύξηση της απάτης. Αυτό αύξησε την ανάγκη για αυθεντικοποίηση στις διάφορες πλατφόρμες. Η συμπεριφορική αυθεντικοποίηση είναι μια καινοτόμος προσέγγιση που εξετάζει χαρακτηριστικά όπως ο τρόπος πληκτρολόγησης, η τοποθεσία σύνδεσης, η συσκευή που χρησιμοποιείται και η κίνηση του ποντικιού. Η TN δημιουργεί ένα μοναδικό προφίλ χρήστη, το οποίο συγκρίνεται με προϋπάρχοντα δεδομένα για την αποφυγή απάτης, παράλληλα τα δεδομένα διασφαλίζονται ώστε να προστατευτεί η ιδιωτικότητα του χρήστη. Επιπλέον, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να αποσύρουν τα δεδομένα τους, ενισχύοντας έτσι την εμπιστοσύνη τους στις πλατφόρμες.



Λεωνίδας Σταυρόπουλος, Βασίλης Αδαμίδης, Λουκάς Δεληγιαννάκης, Αντώνης Γιαννόπουλος, Γιάννης Γκέκας

Ακολούθησε το τελευταίο panel discussion του 1ου “AI & Digital Transformation Conference” με τίτλο “AI in Retail, shaping the shopping & employee experience of the future” με τη συμμετοχή 4 κορυφαίων στελεχών. Ο **Βασίλης Αδαμίδης**, HR & Business Services Director, Nestle Greece/Cyprus/Albania, ο **Αντώνης Γιαννόπουλος**, CIO, Metro AEBE, ο **Λουκάς Δεληγιαννάκης**, CTO Public Group & CEO Public NEXT και ο **Λεωνίδας Σταυρόπουλος**, CIO, Goody’s - everest Group of Companies, μοιράστηκαν τις απόψεις τους για το παραπάνω θέμα υπό τον συντονισμό του **Γιάννη Γκέκα**, Director, Advisory, KPMG στην Ελλάδα.

Ο **Λεωνίδας Σταυρόπουλος** τόνισε ότι η χρήση chatbots για την εξυπηρέτηση πελατών έχει σημαντικά βελτιώσει τη σχέση πελατών-εταιρειών, ενώ με την βοήθεια της TN εφαρμόζονται μοντέλα βελτιστοποίησης διαδρομών και εφοδιαστικής αλυσίδας. Η TN βοηθά στην ανάγνωση τιμολογίων και οι αυτόματοι βοηθοί της παρέχουν πολλά οφέλη. Ωστόσο, είναι σημαντικό να μην ξεκινάμε θέτοντας ερωτήσεις προς την TN, αλλά να επιτρέπουμε σε αυτήν να απαντά στα ερωτήματα που της υποβάλλουμε. Πρέπει να διασφαλίσουμε ότι έχουμε τα σωστά δεδομένα, θέτοντας τις κατάλληλες ερωτήσεις. Η TN στην παραγωγή διασφαλίζει ποσότητα και ποιότητα, προσφέροντας μεγάλες ευκαιρίες σε βιομηχανικό επίπεδο.

Ο **Λουκάς Δεληγιαννάκης** ανέφερε τα πρώτα βήματα για την υιοθέτηση της TN που περιλαμβάνουν τη στρατηγική στόχευση στη βελτίωση της εμπειρίας πελατών και εργαζομένων. Δημιουργώντας μια εξειδικευμένη ομάδα TN και υλοποιώντας μικρά έργα, μπορούμε να αποδείξουμε την αξία της TN και να την εφαρμόσουμε σε μεγαλύτερη κλίμακα. Ένα χρήσιμο παράδειγμα είναι η δημιουργία chatbot για την παροχή γνώσης προϊόντων και τη διεκπεραίωση επιστροφών. Επίσης, χρησιμοποιούνται αλγόριθμοι πρόβλεψης και deep learning για την στήριξη των εργαζομένων στα καταστήματα.

Ο **Αντώνης Γιαννόπουλος** επισήμανε ότι η στρατηγική του οργανισμού του εστιάζει στην επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων και στην παρέμβαση όπου οι εργαζόμενοι δεν προλαβαίνουν να εξυπηρετήσουν τους πελάτες. Η TN έχει μειώσει τις ελλείψεις και την υπερβολική αποθήκευση (overstock) στις παραγγελίες των καταστημάτων για επανατροφοδοσία. Μαθαίνει από τις συμπεριφορές και βελτιώνει τις παραγγελίες, επιστρέφοντας στα ιστορικά δεδομένα για να εντοπίσει τα αίτια μείωσης της κατανάλωσης. Κλείνοντας τόνισε ότι γίνεται επένδυση στα φυσικά καταστήματα για την βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη και σημαντικός στόχος είναι η σύνδεση του φυσικού κόσμου με τον online.

Ο **Βασίλης Αδαμίδης** μοιράστηκε με το κοινό του συνεδρίου σκέψεις σχετικά με τις αλλαγές που φέρνει η TN σε περιόδους μεγάλων μετασχηματισμών (disruptions). Συνέχισε, προσθέτοντας ότι η TN αποτελεί ένα εργαλείο που απαιτεί ανοιχτή επικοινωνία, εκπαιδευτικά προγράμματα και παραδείγματα, ώστε να εξαλειφθούν ο φόβος και η ανασφάλεια. Έδωσε απτά παραδείγματα για το πώς η TN εξελίσσει τον τομέα της χονδρικής, δημιουργώντας εξατομικευμένες προσφορές. Στον τομέα του recruitment, ανέφερε πως η δημιουργία του avatar Ολίβια βελτίωσε τη διαδικασία προγραμματισμού συναντήσεων, επιτρέποντας στους υπεύθυνους να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο σε δραστηριότητες με προστιθέμενη αξία, όπως η επικοινωνία με τους πελάτες. Παράλληλα, με τη δημιουργία εξατομικευμένων case studies για συγκεκριμένους ρόλους και tailor-made εκπαιδευτικών προγραμμάτων μέσω avatars, παρουσιάζονται νέοι τρόποι εκπαίδευσης και ανάπτυξης. Ένα ακόμα παράδειγμα είναι το chatbot Εύα, το οποίο απαντά σε ερωτήσεις, φέρνοντας την τεχνολογία πιο κοντά στους ανθρώπους. Στόχος της εταιρείας είναι να βοηθήσει τους ανθρώπους να εντοπίσουν τα κατάλληλα use cases και να προωθήσει τη διά βίου μάθηση.

AI & Digital Transformation Conference



Ali Tahmasebi, Άγγελος Βλαχόπουλος, Θανάσης Παύλου

Ένα πολύ ενδιαφέρον fireside chat με τίτλο “Unlocking AI transformation – The leaders’ point of view” ακολούθησε μεταξύ του **Ali Tahmasebi**, Director of Solution Sales, STU Lead for Greece, Cyprus & Malta, Microsoft και του **Άγγελου Βλαχόπουλου**, Sales Manager, IBM Software Greece & Cyprus. Την συζήτηση συντόνισε ο **Θανάσης Παύλου**, Senior Manager, Advisory, KPMG στην Ελλάδα.

Ο **Ali Tahmasebi** μίλησε για τη

σωστή αξιοποίηση της ΤΝ στις επιχειρήσεις, αναφέροντας ως πρότυπο την Walmart στις ΗΠΑ, η οποία χρησιμοποίησε την ΤΝ για να αναδιαμορφώσει σημαντικά πολλές πτυχές της επιχειρηματικής της λειτουργίας. Ανέπτυξε μια εφαρμογή δημιουργικής ΤΝ που κατανοεί τις ανάγκες των καταναλωτών. Η εφαρμογή επιλέγει προϊόντα για τον χρήστη, ο οποίος λαμβάνει την τελική απόφαση σχετικά με τα προϊόντα και τις ποσότητες. Ο καταναλωτής παρέχει τα απαραίτητα δεδομένα και η εφαρμογή προτείνει την καλύτερη λύση, αλλάζοντας έτσι την εμπειρία του πελάτη, εξοικονομώντας χρόνο και ενισχύοντας τη σχέση εταιρείας-πελάτη. Ωστόσο, οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν την ΤΝ έχουν την ευθύνη να τηρούν αρχές διαφάνειας και δικαιοσύνης. Τέλος, ανέφερε ότι η ΤΝ αυξάνει την αποδοτικότητα του εργατικού δυναμικού και την παραγωγικότητα, και επεσήμανε ότι το 78% των εργαζομένων χρησιμοποιούν την ΤΝ στη δουλειά τους, ενώ το 65% των προγραμματιστών επιτυγχάνουν ταχύτερους κύκλους παραγωγής, παράγοντας κώδικα που επιτρέπει την ανάπτυξη νέων εμπειριών για τους πελάτες.

Ο **Άγγελος Βλαχόπουλος** τόνισε ότι τα μοντέλα ΤΝ είναι πολύτιμα για την πρόληψη της απάτης, καθώς εντοπίζουν ασυνήθιστες συναλλαγές και ύποπτες συμπεριφορές. Η ΤΝ έχει ενσωματωθεί σε πολλές λειτουργίες, όπως τα chatbots, που βελτιώνουν την εξυπηρέτηση πελατών, καθώς και σε εργαλεία αναζήτησης και ανάλυσης πληροφοριών. Παράλληλα, εξυπηρετεί τόσο τον δημόσιο όσο και τον ιδιωτικό τομέα, καθιστώντας τις επιχειρήσεις πιο αποδοτικές. Τόνισε ότι η ισορροπία μεταξύ ρύθμισης και καινοτομίας είναι κρίσιμη για τη σωστή ανάπτυξη της ΤΝ με την Ευρωπαϊκή Ένωση να έχει θέσει τα απαραίτητα πλαίσια, με την προϋπόθεση ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να συνεχίσουν να καινοτομούν. Το νομικό τμήμα και ο κλάδος της πληροφορικής παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διασφάλιση της υπεύθυνης ανάπτυξης της τεχνολογίας. Ο Άγγελος Βλαχόπουλος έκλεισε παροτρύνοντας να ενισχύσουμε μια κουλτούρα που αποδέχεται την ΤΝ, καθώς η πρόοδος μπορεί να επιτευχθεί χωρίς περιορισμούς.



Χρήστος Λάτος

Λίγο πριν πέσει η αυλαία του 1ου “AI & Digital Transformation Conference”, ο **Χρήστος Λάτος**, Deputy CEO, Ogilvy Greece, παρουσίασε πως η ΤΝ μεταμορφώνει τον κλάδο της διαφήμισης. Μίλησε για τις δυνατότητες που προσφέρει η ΤΝ, καθώς πλέον εργασίες πρώτου σταδίου εκτελούνται χωρίς ομάδες, αλλά μόνο χρησιμοποιώντας την ΤΝ. Στο Content Lab της Ogilvy, ένα περιβάλλον βασισμένο στην ΤΝ, παράγεται περιεχόμενο και εικόνες για πελάτες σύμφωνα με τα δεδομένα και τις οδηγίες τους, επιτρέποντας στις εταιρείες να δημιουργούν γρήγορα και αποτελεσματικά. Ωστόσο, υπογραμμίστηκε πως «δεν είναι όλα ρόδινα στην ΤΝ», καθώς υπάρχουν περιπτώσεις εξαπάτησης και προκαταλήψεων όσον αφορά τα δεδομένα. Για να αντιμετωπιστούν αυτά, αναπτύσσονται ασφαλή και κλειστά μοντέλα ΤΝ, γνωστά ως “brains”, τα οποία ενσωματώνουν τις κατευθυντήριες γραμμές των brands. Αυτά τα μοντέλα δημιουργούν κοινά “audience brains” στα οποία δοκιμάζονται καμπάνιες, “performance brains” κοκ. Κλείνοντας, τόνισε ότι με

την πάροδο του χρόνου, τα brand brains μαθαίνουν και εξελίσσονται, βελτιώνοντας τη διαφημιστική στρατηγική και τη δημιουργικότητα.



Marily Nika

Το συνέδριο ολοκληρώθηκε με τη **Marily Nika**, Ph.D, Gen AI Product Lead, Google. Απευθείας από το San Francisco, η βραβευμένη AI PM leader, μία από τις κορυφαίες εκπαιδευτριες AI στον κόσμο, παρουσίασε ένα live workshop για την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων με τη χρήση εργαλείων δημιουργικής ΤΝ. Επεσήμανε ότι οι χρήστες επιζητούν προϊόντα ΤΝ που προσφέρουν εξατομικευμένες και μοναδικές εμπειρίες. Μίλησε για τη ραγδαία ανάπτυξη της ΤΝ μέσω machine learning, όπου τα συστήματα μαθαίνουν από δεδομένα και προσαρμόζονται, τη δημιουργική τεχνητή νοημοσύνη (Generative AI) που εστιάζει στη δημιουργία βέλτιστου περιεχομένου και για τη γενική τεχνητή νοημοσύνη (AGI) που είναι το επίκεντρο ανταγωνισμού μεταξύ εταιρειών, καθώς και την υπερευφυή τεχνητή νοημοσύνη (ASI) που ξεχωρίζει με την ικανότητά της να υπερβαίνει απλές διαδικασίες, παράγοντας έργα καλλιτεχνικής και εννοιολογικής αξίας. Αναφέρθηκε στο multimodal AI το οποίο προβλέπεται να είναι το κυρίαρχο trend για το 2025. Αυτή η

τεχνολογία επιτρέπει στα συστήματα να επεξεργάζονται όχι μόνο κείμενο, αλλά και ήχο, εικόνες και άλλες μορφές δεδομένων ταυτόχρονα, κάνοντας τις αλληλεπιδράσεις πιο ανθρώπινες και συναισθηματικές. Κλείνοντας μίλησε για τα AI notebooks, που λειτουργώντας ως ψηφιακοί ερευνητές, προσφέρουν τη δυνατότητα δημιουργίας podcast από βίντεο, και δίνοντας στους χρήστες απεριόριστες δυνατότητες δημιουργικότητας και καινοτομίας.

Μέγας Χορηγός του συνεδρίου είναι η **Performance Technologies**, Διακεκριμένοι Χορηγοί οι εταιρίες **Adacom**, **InTTrust**, **Officeline**, Χορηγοί οι **Ergoman**, **Konica Minolta** και **Mellon Group of Companies**. Υποστηρικτές η **Genesis Pharma** και η **i-DOCS**.

Για περισσότερες πληροφορίες για τα συνέδρια της KPMG, επισκεφθείτε το <https://www.kpmgevents.gr/el/>.

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ ΤΗΣ KPMG

Η KPMG είναι ένας παγκόσμιος οργανισμός ανεξάρτητων εταιρειών παροχής Ελεγκτικών, Φορολογικών και Συμβουλευτικών υπηρεσιών. Οι εταιρείες μέλη της KPMG International Limited («KPMG International») δραστηριοποιούνται και παρέχουν επαγγελματικές υπηρεσίες με την επωνυμία «KPMG». Ο όρος «KPMG» μπορεί να αναφέρεται σε ξεχωριστές εταιρείες μέλη του οργανισμού της KPMG ή σε μία ή περισσότερες από τις εταιρείες μέλη ταυτόχρονα. Οι εταιρείες της KPMG δραστηριοποιούνται σε 143 χώρες και περιοχές, ενώ απασχολούν στις εταιρείες-μέλη παγκοσμίως περισσότερους από 237 000 συνεταίρους και εργαζομένους. Κάθε εταιρεία της KPMG είναι μια νομικά διακριτή και αυτοτελής οντότητα και αυτοχαρακτηρίζεται ως τέτοια. Κάθε εταιρεία-μέλος της KPMG είναι υπεύθυνη για τις δικές της υποχρεώσεις και ευθύνες. Η KPMG International Limited είναι ιδιωτική Αγγλική εταιρεία περιορισμένης ευθύνης με εγγυητικές εισφορές. Η KPMG International Limited και οι σχετικές με αυτή οντότητες δεν παρέχουν υπηρεσίες σε πελάτες. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη δομή μας μπορείτε να επισκεφθείτε τη σελίδα home.kpmg/governance

Ευχαριστούμε τους χορηγούς και τις εταιρείες που συμμετείχαν

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



ΔΙΑΚΕΚΡΙΜΕΝΟΙ ΧΟΡΗΓΟΙ



ΧΟΡΗΓΟΙ



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΕΥΓΕΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ



Η KPMG ΣΤΗΡΙΖΕΙ

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Ομιλητές



Βασίλης Κικίλιας
Υπουργός Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας της Ελλάδας



Δημήτρης Παπαστεργίου
Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης της Ελλάδας



Josh Drean
Co-founder & Director of Employee Experience, The Work3 Institute AI & Workforce Advisor, Harvard Innovation Labs



Elena Drecheva
Managing Director, Konica Minolta Business Solutions Greece and Bulgaria



Marily Nika
Ph.D, Gen AI Product Lead, Google



David Rowlands
Global Head of AI, KPMG



Ali Tahmasebi
Director of Solution Sales, STU Lead for Greece, Cyprus, and Malta, Microsoft



Βασίλης Αδαμίδης
Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού και Μέλος ΔΣ, Nestle Ελλάδας, Κύπρου, Αλβανίας



Ισαβέλλα Βήτου
Chief Strategy and Integration Officer, Allianz Greece



Άγγελος Βλαχόπουλος,
Διευθυντής Πωλήσεων Λογισμικού, IBM Ελλάδα & Κύπρος



Αντώνης Γιαννόπουλος
CIO, METRO AEBE



Γιάννης Γκέκας
Director, Strategy & Operations Advisory, KPMG στην Ελλάδα



Λουκάς Δελγιαννάκης
CTO Public Group & CEO Public NEXT



Κωνσταντίνος Δήμος
Partner, Advisory, KPMG στην Ελλάδα



Διονύσης Διαμαντόπουλος
Partner, Advisory, KPMG στην Ελλάδα



Αλέξανδρος Εμμανουήλ
Chief Technology Officer, Τράπεζα Πειραιώς



Ντένια Κανελλοπούλου
Head of Digital Innovation, ΕΚΕΦΕ "Δημόκριτος"



Πάρης Καραγιάννης
Director, Advisory, KPMG στην Ελλάδα



Στέφανος Καραπέτσης,
Σύμβουλος Επιχειρήσεων στον Τομέα της Πληροφορικής, SKC



Βασίλης Καρακατσούνης
Δικηγόρος Αθηνών

Ομιλητές



Νικήτας Κλαδάκης
General Manager,
ADACOM



Παναγιώτης Κουρής
CEO, Office Line



Γιώργος Κωνσταντέλος
Επικεφαλής
Διεύθυνσης Ψηφιακού
Μετασχηματισμού,
Helleniq Energy



Χρήστος Λάτος
Deputy CEO,
Ogilvy Greece



Όθωνας Μανής
Manufacturing
Digitization & Data
Management Director,
Όμιλος Τιτάν



Γιώργος Μαρίνος
Βοηθός Γενικός
Διευθυντής Καινοτομίας
και Ψηφιακών
Συνεργασιών,
Εθνική Τράπεζα



Αναστάσιος Μπακιρτζής
Team Leader Data
Science, Ergoman



Χρήστος Παπανικολάου
Solutions Sales
Manager, InTTrust S.A.



Θάνος Παύλου
Senior Manager,
Consulting,
KPMG στην Ελλάδα



Μαρίνα Ρίκου
Customer, Value and
Data Management
Director, Alpha Bank



Τζούλη Σίμου
Head of Data
Management,
ELPEDISON



Σταύρος Σαυρινουδάκης
Analytics Business Unit
Director, Performance
Technologies



Λεωνίδας Σαυρόπουλος
CIO, Goody's - Everest
Group of Companies



Αλέξανδρος Στεργίου
Chief Information
Officer, Φυσικό Αέριο
Ελληνική Εταιρεία
Ενέργειας



Ανδρέας Τζεραβίνης
IT Head Cloud & Mobile
Applications, MOTOR OIL
(HELLAS) S.A.



Θεοδόσης Τόμπρας
Managing Partner,
CPA Law



Κωνσταντίνος Φατόλας
CIO, Information
Technology & Digital
Strategy Division,
Metlen Energy & Metals



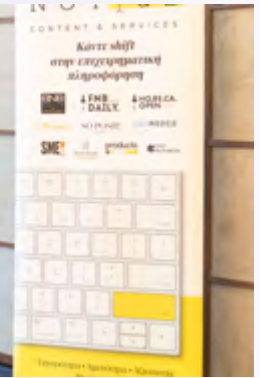
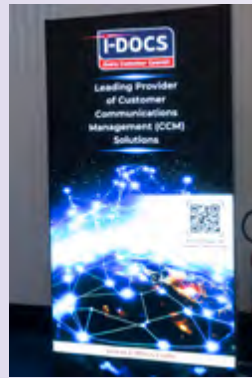
Dr. Κωνσταντίνος Χατζησυμεών
Chief Information &
Processes Officer,
ERGO Hellas

Στιγμιότυπα από το AI & Digital Transformation Conference









Τεχνητή Νοημοσύνη και Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Η Επανάσταση της Νέας Εποχής για τις Επιχειρήσεις



Του Σταύρου Σταυρινουδάκη,
Analytics Business Unit Director,
Performance Technologies

Η Τεχνητή Νοημοσύνη (TN) και ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός συνιστούν πλέον αναπόσπαστα στοιχεία στην προσπάθεια των επιχειρήσεων να παραμείνουν ανταγωνιστικές και να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής. Η TN προσφέρει μοναδικές δυνατότητες για την αυτοματοποίηση διαδικασιών, τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων και τη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας, ενώ ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός ενσωματώνει νέες τεχνολογίες και καινοτομίες σε κάθε πτυχή της λειτουργίας μιας εταιρείας. Σε αυτό το πλαίσιο, η κατανόηση και η ενσωμάτωση αυτών των δυναμικών εργαλείων μπορεί να διαμορφώσει το μέλλον των οργανισμών.

Η ενσωμάτωση της TN σε διάφορα επίπεδα επιτρέπει στις εταιρείες να επωφεληθούν από τις δυνατότητες της μηχανικής μάθησης και των αναλύσεων σε πραγματικό χρόνο, ενισχύοντας την ακρίβεια στη λήψη αποφάσεων και τη δυνατότητα πρόβλεψης των εξελίξεων της αγοράς. Επιπλέον, η TN ενισχύει την κατανόηση των πελατειακών αναγκών και τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Ωστόσο, η αξιοποίηση αυτών των τεχνολογιών προϋποθέτει τη σωστή στρατηγική και την κατάλληλη κατεύθυνση, ώστε να συνδυάζεται η τεχνολογική πρόοδος με τους επιχειρηματικούς στόχους κάθε εταιρείας.

Μια ολιστική στρατηγική Ψηφιακού Μετασχηματισμού δεν περιορίζεται μόνο στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών. Περιλαμβάνει επίσης την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, την ανάπτυξη μιας ευέλικτης εταιρικής κουλτούρας και τη διαμόρφωση των κατάλληλων υποδομών που προάγουν την καινοτομία και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η υιοθέτηση αυτών των πρακτικών δεν διασφαλίζει απλώς την επιτυχία αλλά ενισχύει τη δυνατότητα των εταιρειών να αναγνωρίζουν και να αξιοποιούν τεχνολογικές τάσεις που προσθέτουν πραγματική αξία.

Συχνά, οι επιχειρήσεις πέφτουν στην παγίδα να υιοθετούν τεχνολογίες χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες και τις προτεραιότητες τους. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε περιττές δαπάνες και σπατάλη πόρων. Η επιτυχία εξαρτάται από την ικανότητα των επιχειρήσεων να ευθυγραμμίσουν τις τεχνολογικές

τους επενδύσεις με τη συνολική στρατηγική τους, επιτυγχάνοντας καλύτερη αποδοτικότητα και μεγαλύτερη ανταγωνιστικότητα.

Στην επόμενη φάση της ψηφιακής επανάστασης, η προστασία των δεδομένων θα αποτελέσει σημαντική πρόκληση. Με την αυξημένη χρήση των συσκευών IoT και των συστημάτων που βασίζονται στην TN, αυξάνονται οι κίνδυνοι για την ιδιωτικότητα και την ασφάλεια των πληροφοριών. Οι επιχειρήσεις πρέπει να υιοθετήσουν προηγμένα συστήματα κυβερνοασφάλειας και διακυβέρνησης των δεδομένων, εξασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων και τις βέλτιστες πρακτικές για την ασφάλεια των πληροφοριών.

Στην Performance Technologies, παρέχουμε ολοκληρωμένες λύσεις που ενσωματώνουν τόσο την TN όσο και τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, διασφαλίζοντας ότι οι πελάτες μας έχουν τη στήριξη και την τεχνογνωσία που απαιτείται σε κάθε βήμα του ψηφιακού τους ταξιδιού. Επενδύουμε στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μας και ενδυναμώνουμε το δίκτυο των συνεργατών μας, ώστε να εξασφαλίζουμε τις καλύτερες δυνατές λύσεις. Μέσω της στρατηγικής καθοδήγησης, της τεχνολογικής υλοποίησης και της διαρκούς υποστήριξης, συμβάλλουμε καθοριστικά στη διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας, της ευελιξίας και της ασφάλειας των πελατών μας.

Ως εξειδικευμένη ομάδα στην TN και στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, στην Performance Technologies αντιλαμβανόμαστε την αξία που προσφέρουν αυτές οι τεχνολογίες, όχι μόνο στην ενίσχυση της καινοτομίας αλλά και στην επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης. Στόχος μας είναι να βρισκόμαστε δίπλα στις επιχειρήσεις, διαμορφώνοντας από κοινού στρατηγικές που θα τις οδηγήσουν στο να διακριθούν στην ψηφιακή εποχή.

AI investigation



Νικήτας Κλαδάκης
General Manager, ADACOM

Η προστασία των ψηφιακών υποδομών και υπηρεσιών έχει αρχίσει πλέον να αποτελεί βασική προτεραιότητα των οργανισμών και των επιχειρήσεων με την ανθεκτικότητα να αποτελεί ένα από τα πιο «καυτά» θέματα.

Η τεχνητή νοημοσύνη αλλάζει σημαντικά το περιβάλλον επικινδυνότητας. Οι κυβερνοεγκληματικές οργανώσεις χρησιμοποιούν την τεχνητή νοημοσύνη (AI) για να αναπτύξουν αυτοματοποιημένες επιθέσεις, να αναπτύσσουν κακόβουλο λογισμικό που μαθαίνει και προσαρμόζεται ώστε να αποφεύγει τους μηχανισμούς προστασίας καθώς και να εκτελούν στοχευμένες επιθέσεις σε κρίσιμες υποδομές. Η αντιμετώπιση των σύνθετων απειλών δεν μπορεί πλέον να αντιμετωπιστεί με τους παραδοσιακούς μηχανισμούς ανίχνευσης και απόκρισης και η ADACOM απαντά δυναμικά σε αυτές τις προκλήσεις, ενσωματώνοντας την AI στη διερεύνηση περιστατικών ασφαλείας.

Η ADACOM, Εγκεκριμένος Πάροχος Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης και ολοκληρωμένων λύσεων/υπηρεσιών Κυβερνοασφάλειας, έχει αναπτύξει το πλαίσιο **ADACOM AI Incident Guardian** το οποίο αποτελείται από υψηλού επιπέδου υπηρεσίες και προηγμένες λύσεις διερεύνησης περιστατικών που ενισχύονται από την τεχνολογία τεχνητής νοημοσύνης (AI), αναγνωρίζοντας τη σημασία της άμεσης και αποτελεσματικής απόκρισης σε αυτές τις νέες και εξελιγμένες απειλές. Επιπροσθέτως η ως άνω προσέγγιση πλέον είναι αναγκαία λόγω των κανονιστικών πλαισίων όπως η οδηγία NIS 2 (Network and Information Security Directive) και ο κανονισμός DORA (Digital Operational Resilience Act), που απαιτούν υψηλά και αυστηρά επίπεδα ασφάλειας και ανθεκτικότητας στις κυβερνοεπιθέσεις.

Η εισαγωγή της οδηγίας NIS 2 έχει αυξήσει τις απαιτήσεις για γρήγορη και αποτελεσματική διερεύνηση περιστατικών, ειδικά για κρίσιμες υποδομές, ενώ ο DORA έχει θέσει αυστηρά πρότυπα ψηφιακής ανθεκτικότητας για τον χρηματοπιστωτικό τομέα. Η ADACOM, με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης, προσφέρει ταχύτερη ανάλυση και απόκριση, επιτρέποντας στους οργανισμούς να εντοπίζουν απειλές

σε πρώιμο στάδιο και να ανταποκρίνονται άμεσα, μειώνοντας την πιθανότητα επιτυχούς επίθεσης.

Η μεθοδολογία που έχει υιοθετηθεί από την εταιρεία μας βασίζεται στην πρότυπη μεθοδολογία του NIST (National Institute of Standards and Technology), εξασφαλίζοντας την πλήρη συμμόρφωση με τις βέλτιστες πρακτικές ασφαλείας. Η υιοθέτηση της ως άνω μεθοδολογίας παρέχει μια δομημένη προσέγγιση για τη διαχείριση περιστατικών, από την ανίχνευση έως την επίλυση, καθορίζοντας σαφείς κατευθύνσεις για την απόκριση σε απειλές. Με την υποστήριξη της τεχνητής νοημοσύνης, η ADACOM προσδίδει στην εν λόγω μεθοδολογία, αυτοματοποιημένη ανάλυση δεδομένων, εντοπισμό ασυνήθιστης και μη ομαλής συμπεριφοράς καθώς και άμεση απόκριση στις κυβερνοεπιθέσεις.

Η συνεργασία με κορυφαίους παρόχους λύσεων και υπηρεσιών, όπως η Microsoft, η Cisco, η IBM κ.λπ. ενισχύει περαιτέρω την αποτελεσματικότητα στη διερεύνηση περιστατικών. Μέσω των τεχνολογιών αυτών, η ομάδα απόκρισης της ADACOM μπορεί να υλοποιήσει άμεσα λύσεις και υπηρεσίες με την χρήση της τεχνητής νοημοσύνης ώστε να εντοπίσει, να αναλύσει και να εξαλείψει τα περιστατικά ασφάλειας άμεσα και αποτελεσματικά.

Το πλαίσιο ADACOM AI Incident Guardian μέσω του αυτοματοποιημένου εντοπισμού των απειλών, της ανάλυσης της συμπεριφοράς όλων των δομικών στοιχείων πληροφορικής όπως το δίκτυο, οι τερματικές συσκευές, οι υπηρεσίες νέφους κ.λπ. και με την συμβολή της τεχνητής νοημοσύνης παρέχει στους πελάτες της ADACOM ολοκληρωμένη προστασία απέναντι σε σύγχρονες και εξελιγμένες κυβερνοαπειλές.

Το ως άνω πλαίσιο επιτρέπει στην ADACOM να παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες διερεύνησης περιστατικών, συμμορφούμενη με τους σύγχρονους κανονισμούς ασφαλείας και βοηθώντας τις επιχειρήσεις να διατηρήσουν την ψηφιακή τους ανθεκτικότητα.

Παραγωγική Τεχνητή Νοημοσύνη (Generative AI):

Ο απαραίτητος καταλύτης Ψηφιακού Μετασχηματισμού για τις Ελληνικές Επιχειρήσεις



Χρήστος Παπανικολάου
Solutions Sales Manager,
InTTrust S.A.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η συνακόλουθη βελτίωση της παραγωγικότητας αποτελούν κεντρικά ζητήματα για τους οργανισμούς προκειμένου να παραμείνουν ανταγωνιστικοί στο σημερινό ραγδαία εξελισσόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον. Στην καρδιά των εξελίξεων βρίσκεται η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), και ειδικότερα η «Παραγωγική Τεχνητή Νοημοσύνη» (Generative AI). Παρότι οι τεχνολογίες TN ειδικά με την μορφή του Machine Learning έχουν ήδη εφαρμοστεί σε διάφορα στάδια αυτοματοποίησης είναι η πρώτη φορά στην ιστορία της ανθρωπότητας όπου μέσω της Generative AI εκδημοκρατίζονται ώστε κάθε εργαζόμενος να αποκτήσει ένα πολύ έξυπνο ψηφιακό “συγκυβερνήτη” (Copilot) με δυναμικά απεριόριστες δυνατότητες από τις οποίες βλέπουμε μόλις την αρχή. Από την παραγωγή προσαρμοσμένου περιεχομένου μάρκετινγκ έως την υποστήριξη πελατών μέσω έξυπνων chatbot και αυτόνομων agents, οι δυνατότητες και οι προοπτικές είναι ατελείωτες.

Ειδικά για τις ελληνικές επιχειρήσεις, όπου ο περιορισμένος χρόνος και οι πόροι αποτελούν πρόκληση, η παραγωγική TN μπορεί να επιταχύνει την υιοθέτηση καινοτόμων λύσεων σε περιοχές που απαιτούσαν αποκλειστικά ανθρώπινη παρέμβαση και να δράσει ως πολλαπλασιαστής ισχύος για το ανθρώπινο δυναμικό.

Οι ηγέτες των επιχειρήσεων καλούνται να δράσουν αποφασιστικά και με ταχύτητα προκειμένου να διαμορφώσουν το κατάλληλο οργανωτικό περιβάλλον για να μεγιστοποιηθεί η απόδοση της επένδυσης (ROI) στην παραγωγική TN, με κεντρικό ρόλο να διαδραματίζουν δύο κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας: οι άνθρωποι και τα δεδομένα.

Οι άνθρωποι αποτελούν το πολυτιμότερο στοιχείο ενός οργανισμού και οι επιχειρήσεις πρέπει να επενδύσουν στην εκπαίδευση των στελεχών τους ώστε να χρησιμοποιούν και κυρίως να κατανοούν τις νέες τεχνολογίες TN. Η υιοθέτηση τους δεν είναι απλώς ζήτημα τεχνολογίας, αλλά και πολιτισμικής αλλαγής, όπου οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι ανοιχτοί στις νέες δυνατότητες καθώς ο καθένας καλείται να γίνει ένας “μικρός manager” για τον ψηφιακό βοηθό του καθοδηγώντας τον, θέτοντας τα κατάλληλα ερωτήματα και ελέγχοντας την ορθότητα και την εφαρμογή των απαντήσεων του.

Ταυτόχρονα, η πρόσβαση σε ποιοτικά δεδομένα είναι ζωτικής σημασίας καθώς η TN εξαρτάται από αυτά για να παράγει αξιόπιστα και ποιοτικά αποτελέσματα. Οι επιχειρήσεις πρέπει να επενδύσουν στη συλλογή και διαχείριση των δεδομένων τους, εξασφαλίζοντας ότι είναι συνεχώς καθαρά, ενημερωμένα, πρόσφατα και επαρκή για τις ανάγκες των AI συστημάτων.

Η InTTrust ως αξιόπιστος συνεργάτης των ελληνικών επιχειρήσεων και εμβαθύνοντας περαιτέρω στις στρατηγικές της συνεργασίες με τεχνολογικούς κολοσσούς όπως η Microsoft και η IBM συνεχίζει να επενδύει στην δυνατότητα παροχής προηγμένων υπηρεσιών μέσω λύσεων όπως το Microsoft 365 Copilot, Azure OpenAI και IBM Watsonx οι οποίες καλύπτουν όλο το φάσμα υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για την στρατηγική αξιοποίηση της TN στις επιχειρήσεις όπως ενδεικτικά:

- **AI Readiness Assessment:** Αξιολόγηση της ετοιμότητας της επιχείρησης για υιοθέτηση τεχνολογιών TN.
- **AI-Powered Solutions Design:** Σχεδίαση προσαρμοσμένων λύσεων βασισμένων στην παραγωγική TN για την αυτοματοποίηση διαδικασιών, τη βελτίωση της εμπειρίας πελατών και τη λήψη αποφάσεων.
- **Data Management & Governance:** Υπηρεσίες και λύσεις για την αυτοματοποίηση, οργάνωση και διαχείριση δεδομένων για τη βελτίωση της ακρίβειας και ποιότητας των αποτελεσμάτων της TN.
- **AI Adoption & Change Management:** Υποστήριξη στην διαχείριση της αλλαγής του προσωπικού και ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων σε τεχνολογίες TN, προκειμένου να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες των νέων συστημάτων.

Η υιοθέτηση της παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης από τις ελληνικές επιχειρήσεις δεν είναι απλώς ζήτημα τεχνολογίας, αλλά μιας στρατηγικής επένδυσης για το μέλλον. Οι εταιρείες που θα επενδύσουν σε ανθρώπους, δεδομένα και τις κατάλληλες AI υποδομές, θα είναι αυτές που θα ηγηθούν και θα επιβιώσουν στην νέα εποχή.

AI και ψηφιακός μετασχηματισμός στον τομέα του CCM



Στο πρόσφατο συνέδριο της KPMG «AI και Digital Transformation», ειδικοί συγκεντρώθηκαν για να συζητήσουν τον ρόλο του AI στην αναμόρφωση των βιομηχανιών. Καθίσαμε με τον Στέλιο Μπουραζάνη, Τεχνικό Διευθυντή της i-DOCS, ηγέτη στο λογισμικό Customer Communications Management (CCM), για να αποκτήσουμε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η τεχνητή νοημοσύνη επηρεάζει τον τομέα του CCM και τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

KPMG: Το συνέδριο τόνισε τη τεχνολογική επίδραση της τεχνητής νοημοσύνης σε όλες τις βιομηχανίες. Από τη δική σας οπτική γωνία, πώς το AI και το GenAI αναδιαμορφώνουν τις υπηρεσίες Customer Communications Management των οργανισμών;

Στέλιος Μπουραζάνης: Η τεχνητή νοημοσύνη αποτελεί game-changer στον χώρο του CCM. Η ενσωμάτωση της τεχνητής νοημοσύνης στις λύσεις CCM ενισχύει την εξατομίκευση και την αποτελεσματικότητα των επικοινωνιών αλλά και τη συνολική εμπειρία των πελατών. Παραδοσιακά, το CCM επικεντρωνόταν στη δημιουργία και τη διανομή της επικοινωνίας προς τους πελάτες μέσω διαφόρων καναλιών. Η τεχνητή νοημοσύνη προχωρά ένα βήμα παραπέρα, επιτρέποντάς μας να αναλύουμε τεράστιο όγκο δεδομένων, να μαθαίνουμε από τις αλληλεπιδράσεις των πελατών και να έχουμε την δυνατότητα να παράγουμε υπερ-εξατομικευμένες επικοινωνίες που είναι συναφείς και συσχετιζόμενες.

Για παράδειγμα, οι αλγόριθμοι μηχανικής μάθησης μπορούν να προβλέψουν τις ανάγκες των πελατών με βάση ιστορικά δεδομένα, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να επικοινωνούν το σωστό μήνυμα τη σωστή στιγμή.

Το GenAI το προχωράει περαιτέρω, επιτρέποντας τη δημιουργία δυναμικού, εξατομικευμένου περιεχομένου on-the-fly για την παράδοση εξατομικευμένων μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο.

Για παράδειγμα, το GenAI μπορεί να δημιουργήσει αυτόματα τις απαντήσεις σε πελάτες, τις προτάσεις ή τα εξατομικευμένα μηνύματα με βάση συγκεκριμένα προφίλ

πελατών ή τις αλληλεπιδράσεις τους. Αυτό μειώνει την επιβάρυνση των agents, ενώ βελτιώνει σημαντικά και τη συνάφεια της επικοινωνίας και τους χρόνους απόκρισης. Είναι πραγματικά συναρπαστικό το πώς το GenAI μπορεί να βοηθήσει τις εταιρείες να βελτιώσουν τις επικοινωνίες με τους πελάτες τους χωρίς να θυσιάζουν την ποιότητα ή την εξατομίκευση, βασιζόμενοι σε δεδομένα που ήδη έχουν.

KPMG: Πώς συνδέεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός με αυτές τις εξελίξεις στο CCM;

Στέλιος Μπουραζάνης: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι κάτι περισσότερο από τεχνολογία. Πρόκειται για την επανεξέταση του τρόπου με τον οποίο οι επιχειρήσεις αλληλοεπιδρούν με τους πελάτες τους στον ψηφιακό κόσμο. Το CCM ήταν παραδοσιακά μια πλήρως χειροκίνητη διαδικασία που απαιτούσε χαρτί, αλλά με την τεχνητή νοημοσύνη και την αυτοματοποίηση, προχωράμε προς πλήρως ψηφιακές, βελτιστοποιημένες επικοινωνίες προς τους πελάτες όπου αυτοί βρίσκονται, μέσω push notifications, email, Viber/SMS, instant messaging ή ακόμα και αναδυόμενων καναλιών όπως οι virtual assistants.

Στην i-DOCS, βοηθάμε τους πελάτες μας να υιοθετήσουν cloud πλατφόρμες και αρχιτεκτονικές που βασίζονται σε API που ενσωματώνονται με άλλα επιχειρηματικά συστήματα των οργανισμών. Αυτό διασφαλίζει ότι η επικοινωνία με τους πελάτες δεν είναι μόνο αποτελεσματική αλλά και ευθυγραμμισμένη με άλλες ψηφιακές πρωτοβουλίες των οργανισμών. Σε τελική ανάλυση, η τεχνητή νοημοσύνη και ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορούν την ενίσχυση της ευελιξίας, της επεκτασιμότητας και της ανταπόκρισης.

KPMG: Ποιες προκλήσεις βλέπετε να αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί κατά την εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης στα συστήματα CCM που διαθέτουν;

Στέλιος Μπουραζάνης: Μία από τις βασικές προκλήσεις είναι η διαχείριση δεδομένων. Η τεχνητή νοημοσύνη βασίζεται στα δεδομένα και ενώ πολλοί οργανισμοί έχουν πρόσβαση σε τεράστιους όγκους από αυτά, δεν είναι όλα

καθαρά, δομημένα ή εύκολα προσβάσιμα. Η διασφάλιση της ακεραιότητας των δεδομένων και η δημιουργία της σωστής υποδομής είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική ενσωμάτωση της τεχνητής νοημοσύνης.

Μια άλλη πρόκληση είναι η διαχείριση της αλλαγής. Η εφαρμογή λύσεων τεχνητής νοημοσύνης συχνά απαιτεί αλλαγή νοοτροπίας και των εγκατεστημένων επιχειρηματικών ροών, και αυτό μπορεί να είναι δύσκολο σε οργανισμούς με καθιερωμένες πρακτικές. Στην i-DOCS, εστιάζουμε όχι μόνο στην παροχή τεχνολογίας αιχμής αλλά και στην υποστήριξη των πελατών μας στην αλλαγή, βοηθώντας τους να κατανοήσουν τα οφέλη και καθοδηγώντας τους στη διαδικασία του μετασχηματισμού.

KPMG: Τι σας ενθουσιάζει περισσότερο για το μέλλον της τεχνητής νοημοσύνης στο CCM;

Στέλιος Μπουραζάνης: Αυτό που με ενθουσιάζει είναι η δυνατότητα να προχωρήσουμε πέρα από τις reactive επικοινωνίες σε predictive ή ακόμη και prescriptive επικοινωνίες. Βλέπουμε ήδη τα πρώτα στάδια της τεχνητής νοημοσύνης να χρησιμοποιείται για την πρόβλεψη των αναγκών των πελατών, αλλά πιστεύω ότι το μέλλον βρίσκεται στη δημιουργία απρόσκοπτων, έξυπνων communication journeys που εξελίσσονται

σε πραγματικό χρόνο με βάση τη συμπεριφορά των πελατών. Προχωράμε πέρα από την απλή ανταπόκριση στις ενέργειες των πελατών, στην πρόβλεψη των αναγκών τους και στην παροχή επικοινωνιών πριν καν καταλάβουν ότι τις χρειάζονται.

Για τις επιχειρήσεις, αυτό σημαίνει πιο αποτελεσματικό engagement, ισχυρότερες σχέσεις και, τελικά, καλύτερα αποτελέσματα. Θα είναι μια συναρπαστική στιγμή για τον χώρο CCM όταν η τεχνητή νοημοσύνη βρεθεί στην καρδιά του.

KPMG: Ευχαριστώ για τις πληροφορίες, Στέλιο. Ανυπομονούμε να δούμε πώς η τεχνητή νοημοσύνη θα συνεχίσει να διαμορφώνει το τοπίο στον χώρο του CCM.

Στέλιος Μπουραζάνης: Χαρά μου, ευχαριστώ πολύ.

Από Ιδέα στην Πραγματικότητα: Μετασχηματισμοί Επιχειρήσεων με Τεχνητή Νοημοσύνη



Παναγιώτης Κουρές
CEO, Office Line

Στη σύγχρονη εποχή, η τεχνητή νοημοσύνη (TN) έχει γίνει ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχία των επιχειρήσεων. Οι εταιρείες που αναγνωρίζουν τη δύναμη της TN και την ενσωματώνουν στις διαδικασίες τους βλέπουν εντυπωσιακά αποτελέσματα και μετασχηματισμούς. Ένας από τους ηγέτες σε αυτόν τον τομέα είναι ο Π. Κουρές, CEO της Office Line, ο οποίος μοιράζεται την εμπειρία του σχετικά με το πώς η τεχνολογία της TN μπορεί να φέρει επανάσταση στην επιχειρηματική λειτουργία.

Η Office Line, μία από τις κορυφαίες εταιρείες στον τομέα των λύσεων λογισμικού και πληροφορικής, έχει επιλέξει να χρησιμοποιεί εργαλεία όπως το OpenAI και το Copilot, για να ενισχύσει τις υπηρεσίες της. Σύμφωνα με τον κ. Κουρέ, «Η ενσωμάτωσή τους στις καθημερινές μας διαδικασίες δεν είναι απλώς μια καινοτομία, αλλά μια αναγκαιότητα. Αυτές οι τεχνολογίες μας επιτρέπουν να αυτοματοποιούμε επαναλαμβανόμενες εργασίες, να βελτιώνουμε την παραγωγικότητα και να παρέχουμε καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες μας.»

Η εφαρμογή του Copilot και του OpenAI έχει φέρει σημαντικές αλλαγές στην τρόπο που η Office Line διαχειρίζεται τα έργα της. Το Copilot, για παράδειγμα, λειτουργεί ως προσωπικός βοηθός, παρέχοντας προτάσεις και αυτόματες λύσεις σε καθημερινά προβλήματα. «Με το Copilot, μπορούμε να ολοκληρώνουμε εργασίες πολύ πιο γρήγορα και αποδοτικά,» αναφέρει ο κ. Κουρέ. «Αυτό μας δίνει τη δυνατότητα να επικεντρωθούμε σε στρατηγικές δραστηριότητες που προσθέτουν αξία στην επιχείρησή μας.»

Μία από τις πιο πρόσφατες καινοτόμες υλοποιήσεις είναι η έξυπνη λύση διαχείρισης τιμολογίων, η οποία ανταγωνίζεται τις παραδοσιακές μεθόδους επεξεργασίας. Ο πελάτης αντιμετώπιζε σημαντικές προκλήσεις στην επεξεργασία τιμολογίων, η οποία γινόταν χειροκίνητα, με αποτέλεσμα την κατανάλωση πολύτιμου χρόνου και την εμφάνιση αυξημένων λαθών. Το αποτέλεσμα της λύσης ήταν ο αυτοματισμός της διαδικασίας, με μείωση του χρόνου επεξεργασίας κατά 70% και βελτίωση της εμπειρίας των εργαζομένων.

Για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, η Office Line χρησιμοποίησε εργαλεία όπως το Power Platform και το Azure OpenAI, αναπτύσσοντας μια λύση που συνδυάζει την αναγνώριση και κατηγοριοποίηση των στοιχείων των τιμολογίων, επιτρέποντας την αυτόματη εισαγωγή στο ERP. Αυτό οδήγησε σε βελτιστοποίηση της ροής εργασίας και μείωση των λαθών κατά 90%.

Η χρήση του OpenAI ενισχύει περαιτέρω τη δυνατότητα της Office Line να προσαρμόζεται και να αναπτύσσεται. Με τη βοήθεια των προηγμένων αλγορίθμων της TN, ο συνεργάτης μπορεί να αναλύει δεδομένα σε πραγματικό χρόνο, να εντοπίζει τάσεις και να προβλέπει τις ανάγκες των πελατών του. «Η δυνατότητα να έχουμε πρόσβαση σε πολύτιμα insights σε πραγματικό χρόνο μας επιτρέπει να λαμβάνουμε αποφάσεις πιο γρήγορα και πιο εμπειριστατωμένα,» τονίζει ο Κουρές.

Ο μετασχηματισμός που έχει προκύψει από την υιοθέτηση αυτών των τεχνολογιών δεν περιορίζεται μόνο στην εσωτερική λειτουργία της Office Line. Επηρεάζει και τους πελάτες της. «Οι πελάτες μας βλέπουν τη διαφορά. Οι υπηρεσίες μας είναι πιο προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους και η επικοινωνία μας πιο αποτελεσματική,» λέει ο CEO. «Αυτή η αλληλεπίδραση σε πραγματικό χρόνο, η οποία υποστηρίζεται από την τεχνητή νοημοσύνη, οδηγεί σε καλύτερα αποτελέσματα και μεγαλύτερη ικανοποίηση.»

Η πορεία από την ιδέα στην πραγματικότητα δεν είναι ποτέ εύκολη, αλλά με τη σωστή υποστήριξη και τα κατάλληλα εργαλεία, η Office Line καταφέρνει να κάνει αυτό το βήμα με επιτυχία. Η TN έχει γίνει μέρος της στρατηγικής τους, και ο Π. Κουρές βλέπει το μέλλον με αισιοδοξία. «Είμαστε μόλις στην αρχή. Η τεχνητή νοημοσύνη θα συνεχίσει να εξελίσσεται και εμείς μαζί της,» καταλήγει.

Η εμπειρία της Office Line αποδεικνύει ότι η μετάβαση από την ιδέα στην πραγματικότητα είναι εφικτή με τη σωστή χρήση της τεχνητής νοημοσύνης. Η επιτυχία της δεν είναι μόνο το αποτέλεσμα καινοτομίας, αλλά και στρατηγικής σκέψης και προσαρμοστικότητας σε έναν ταχέως μεταβαλλόμενο κόσμο.



2nd ESG Conference

Unlock your sustainability opportunities



Register Now

 Τρίτη, 10 Δεκεμβρίου 2024  Athenaeum Intercontinental

#ESGConference




28th HR Symposium

Lead the HR Revolution



Save the date

 18 Μαρτίου 2025  Μέγαρο Μουσικής Αθηνών

#HRSymposium

ΑΘΗΝΑ

Λεωφόρος Συγγρού 44
117 42 Αθήνα
Τηλ.: +30 210 6062100
Fax: +30 210 6062111

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

© 2024 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.