



ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

09:30 - 10:00

Registration - Welcome Coffee

10:00 - 10:15

Χαιρετισμός ΕΙΕΠ

10:15 - 10:30

Χαιρετισμοί

10:30 - 10:50

Ο Ψηφιακός μετασχηματισμός στην ΕΥΑΘ:
Εκσυγχρονίζοντας την εξυπηρέτηση των πελατών



- Πώς ενσωματώνει η ΕΥΑΘ τον ψηφιακό μετασχηματισμό στις υπηρεσίες της, βελτιώνοντας την εμπειρία του πελάτη και επιταχύνοντας τις διαδικασίες εξυπηρέτησης;
- Ποιες ήταν οι μεγαλύτερες προκλήσεις και πώς ξεπεράστηκαν;
- Ποια είναι τα έργα που έχουν αλλάξει την καθημερινότητα των πελατών της εταιρείας;

Θα αναδειχθούν επίσης τα νέα ψηφιακά εργαλεία της ΕΥΑΘ στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών, όπως η πύλη ψηφιακής εξυπηρέτησης MyEYATHPortal, η εφαρμογή myEYATH και η ψηφιακή βοηθός Ρόη.

Εισηγητής: Δρ. Άννα Σάτσιου, Προϊσταμένη του Τμήματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Καινοτομίας, ΕΥΑΘ Α.Ε.

10:50 - 11:20

Mind the Legal Gap: Οι νομικές προκλήσεις στο customer journey



Στην εποχή μας το customer journey γίνεται όλο και πιο σύνθετο και μαζί πληθαίνουν και οι νομικοί κίνδυνοι για τις επιχειρήσεις. Πώς πληρογούμαστε με ασφάλεια σε αυτό το περίπλοκο περιβάλλον; Πώς το ταξίδι του πελάτη δεν θα εξελιχθεί σε νομική «Οδύσσεια»; Ποια είναι η χρυσή ισορροπία στις πολιτικές και τις διαδικασίες, για επιχειρηματική ανάπτυξη χωρίς νομικό ρίσκο;

Εισηγητής: Βασιλείος Θ. Μπέκας, Δικηγόρος Παρ' Αρείω Πάγω, Εμπορικόλογος, MBA, Διαπιστευμένος στη Διαμεσολάβηση και Founding Partner της Bekas & Associates Law Offices

11:20 - 11:50

AI Agents: Καλωσορίζουμε τους νέους μας ψηφιακούς συναδέλφους



- **Από το ChatGPT στους AI Agents**

Από τα εργαλεία που απαντούν, στους ψηφιακούς συνεργάτες που δρουν, αποφασίζουν και εκτελούν εργασίες end-to-end.

- **Πώς το AI αυτοματοποιεί την Εμπειρία Πελάτη (CX)**

Από αποσπασματικά αυτοματοποιημένα flows, σε συνεχή, εξατομικευμένη εμπειρία πελάτη σε όλα τα κανάλια – 24/7, σε πραγματικό χρόνο. (live demo).

- **Πώς μετασχηματίζεται το CRM στην εποχή των AI Agents**

Το CRM παύει να είναι σύστημα καταγραφής και γίνεται σύστημα δράσης: προβλέπει ανάγκες, προτείνει ενέργειες και ενεργοποιεί AI agents.

- **Οι δεξιότητες που θα παραμείνουν ανθρώπινες**

Κρίση, ενσυναίσθηση, ηθική, δημιουργικότητα και η ικανότητα να δίνουμε νόημα – εκεί όπου το AI ενισχύει τον άνθρωπο, δεν τον αντικαθιστά.

Εισηγητής: Ισίδωρος Σιδηρίδης, CEO, POBUCA

11:50 - 12:20

Coffee Break

12:20 - 12:40

AI in Customer Service: Myths & Reality



Ποιος ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα στην εποχή των AI agents;

Με ποιον τρόπο αντλούμε, επεξεργαζόμαστε και διαχειριζόμαστε δομημένα και μη-δομημένα data προκειμένου η επικοινωνία με τον πελάτη να είναι αποτελεσματική;

Πού σταματούν οι μύθοι και πού ξεκινά η πραγματικότητα για το απόλυτο trend της εποχής;

Εισηγητής: Κώστας Φλώκος, CEO, UpcoMinds

12:40 - 13:00

Customer First, Safety Always: Η οριοθέτηση ως απαραίτητη δεξιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών



Σε μια εποχή όπου η εμπειρία του πελάτη βρίσκεται στο επίκεντρο, η ψυχολογική ασφάλεια των εργαζομένων της πρώτης γραμμής γίνεται κρίσιμος παράγοντας βιώσιμης εξυπηρέτησης. Η ομιλία αναδεικνύει πώς η οριοθέτηση απέναντι σε μη αποδεκτές συμπεριφορές πελατών μπορεί να λειτουργήσει ως στρατηγικό soft skill για τους οργανισμούς, προστατεύοντας τις ομάδες εξυπηρέτησης χωρίς να θυσιάζεται η ποιότητα της εμπειρίας πελάτη.

Εισηγητής: Ράνια Σεμερτζιάν, Ιδρύτρια του Soft Skills Center, Διαπιστευμένη Διαμεσολαβήτρια και Σύμβουλος του Γραφείου Ισότητας του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

13:00 - 13:30

Τεχνητή Νοημοσύνη στην Εξυπηρέτηση Πελατών: Από τον φόβο της αγοράς στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων



- Οι φόβοι και οι μύθοι γύρω από την τεχνητή νοημοσύνη και τι πραγματικά συμβαίνει σήμερα στις επιχειρήσεις
- Ο ρόλος της διοίκησης: κατανόηση της AI ως εργαλείου παραγωγικότητας και όχι αντικατάστασης εργαζομένων
- Η ανάγκη εκπαίδευσης οργανισμών και στελεχών στην AI για να παραμείνουν ανταγωνιστικοί τα επόμενα χρόνια
- AI στην πράξη στην εξυπηρέτηση πελατών – πώς οι AI Voice Agents βοηθούν στην ταυτοποίηση πελατών και στην αποσυμφόρηση των call centers

Εισηγητής: Αποστόλης Ιωακείμ, Founder & General Manager της Yuboto και CEO, Voice Logica

13:30 - 13:50

Η εμπειρία πελάτη στο επίκεντρο του σχεδιασμού ενός προϊόντος και δημιουργία επιπρόσθετης αξίας. Η περίπτωση της Up Hellas: Τα case studies της Up Expense κάρτας και η νέα γενιά των εταιρικών προνομίων FlexOne.



Στην Up Hellas, η εμπειρία πελάτη δεν αποτελεί απλώς ένα στάδιο μετά την πώληση, αλλά τον πυρήνα πάνω στον οποίο σχεδιάζονται προϊόντα και υπηρεσίες. Σε πλήρη ευθυγράμμιση με τη φιλοσοφία κατάρτισης των στεγανών μεταξύ πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών, η φωνή του πελάτη ενσωματώνεται από την πρώτη στιγμή στον σχεδιασμό.

Μέσα από τα case studies της κάρτας Up Expense και της νέας γενιάς εταιρικών προνομίων Flexone, παρουσιάζεται πώς η Up Hellas ανέπτυξε λύσεις «in-house», βασισμένες σε πραγματικές ανάγκες και insights από την καθημερινή επαφή με πελάτες.

Η στενή συνεργασία μεταξύ των ομάδων operations, πωλήσεων, marketing, εξυπηρέτησης και product development επιτρέπει τη μετάβαση από προϊόντα που απλώς καλύπτουν ανάγκες, σε ολιστικές εμπειρίες που δημιουργούν αξία και ενισχύουν τη σχέση με τον πελάτη.

Εισηγητής: Θεόδωρος Σιάμος, Sales Manager North Greece, Up Hellas

13:50 - 14:50

Lunch - Networking Break

14:50 - 15:20

The AI Paradox: Πώς η διακυβέρνηση μετατρέπει την Τεχνητή Νοημοσύνη από ρίσκο σε πλεονέκτημα εξυπηρέτησης

Η εμπιστοσύνη ως θεμέλιο της εμπειρίας (CX). Αυτή η πρόταση εστιάζει στη διαφάνεια και τη λογοδοσία, στοιχεία απαραίτητα για κάθε οργανισμό που θέλει να εξυπηρετεί υπεύθυνα.

Τι θα κερδίσει το κοινό;

- Θα κατανοήσει τη σημασία της ιχνηλασιμότητας (traceability) και της λογοδοσίας (accountability) στις αποφάσεις που λαμβάνει η AI.
- Θα μάθει πώς η AI μπορεί να λειτουργεί αποκλειστικά εντός των κανόνων του οργανισμού (policy-aware AI).

Εισηγητής: Μαριάννα Πρίντζιου, Head of product, TheFutureCats Advisory

15:20 - 15:40

Το μέλλον της εξυπηρέτησης δεν είναι απρόσωπο. Είναι πιο ανθρώπινο από ποτέ με τη σωστή χρήση του AI

slesd

happyonline

- Το AI δεν αντικαθιστά τον άνθρωπο.
- Αφαιρεί τον θόρυβο, την επανάληψη και την πίεση, ώστε ο άνθρωπος να έχει χρόνο για κατανόηση, κρίση και ενσυναίσθηση.
- Ο άνθρωπος παραμένει στο κέντρο της εξυπηρέτησης.
- Το AI λειτουργεί ως υποστήριξη πληροφορεί, προτείνει, οργανώνει. Η ευθύνη και η σχέση με τον πελάτη ανήκουν πάντα στον άνθρωπο.
- Η σωστή χρήση του AI βελτιώνει την εμπειρία, όχι απλώς την ταχύτητα.
- Ο πελάτης νιώθει ότι τον ακούν καλύτερα, όχι ότι μιλάει με ένα σύστημα.

Εισηγητής: Δημήτρης Δημακόπουλος, CEO, HappyOnline & Guest Lecturer on AI, Athens University of Economics and Business

15:40 - 16:00

Ψηφιακός Μετασχηματισμός : Η τεχνολογία προς όφελος του Ανθρώπου και της Κοινωνίας



Smart technology • Better world

Η παρουσίαση αναδεικνύει πώς ο ψηφιακός μετασχηματισμός ξεπερνά τον ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων και μετατρέπεται σε ολοκληρωμένη εμπειρία εξυπηρέτησης του ανθρώπου.

Εστίαση στον τρόπο που η τεχνολογία επαναπροσδιορίζει τις επιχειρησιακές λειτουργίες και βελτιώνει τις στιγμές ζωής των ανθρώπων μέσα από ψηφιακές υπηρεσίες.

Key points:

- Ο ρόλος της OTS στον ψηφιακό μετασχηματισμό Δημόσιου & Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Από back-office συστήματα σε citizen experience
- Εξάλειψη γραφειοκρατίας & βελτίωση εξυπηρέτησης
- Επόμενη μέρα: data, automation, AI και ο νέος ρόλος των εργαζομένων

Εισηγητής: Κωνσταντίνος Μπόζης, Quality Director, O.T.S. ΑΕ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

16:00

Κλείσιμο