



9η ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΗΝ ΠΑΤΡΑ

Τρίτη 30 Σεπτεμβρίου 2025

Αρχαιολογικό Μουσείο Πατρών,

Νέα Εθνική Οδός Πατρών – Αθηνών 38-40, Τ.Κ. 26442

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΔΥΤΙΚΗΣ
ΕΛΛΑΔΑΣ
γέφυρα ανάμεσα!



ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
ΑΧΑΪΑΣ
Από το 1836

10:00 - 10:30

Registration - Welcome Coffee

10:30 - 10:45

Χαιρετισμός Αντιπροέδρου Δ.Σ. ΕΙΕΠ, Αντώνη Αυγερόπουλου

10:45 - 10:50

Χαιρετισμός Αντιπεριφερειάρχη Εξυπηρέτησης του πολίτη και Ψηφιακής Διακυβέρνησης Π.Δ.Ε., Θεόδωρου Βασιλόπουλου

10:50 - 10:55

Χαιρετισμός Πρόεδρου Επιμελητηρίου Αχαΐας, Θεόδωρου Λουλούδη

10:55 - 11:35

Από το ChatGPT στο Agentic AI και τον Zemark



Η Τεχνητή Νοημοσύνη περνά από το στάδιο της απλής συνομιλίας σε πραγματικούς ψηφιακούς συνεργάτες που οδηγούν την ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Όπως είπε πρόσφατα ο CEO της Amazon, «κάθε εμπειρία πελάτη θα επανασχεδιαστεί με τη βοήθεια της AI» — και αυτό ακριβώς κάνουμε στην Pobuca.

Θα μιλήσουμε για το AI adoption, αλλά και για τον Zemark, τον Agentic AI της Pobuca, που αναλαμβάνει να οργανώσει ανθρώπους και AI ώστε να πετύχετε τους εμπορικούς σας στόχους.

Εισηγητής: Ισίδωρος Σιδερίδης, CEO, POBUCA

11:35 - 11:55

Νέος αυτοκινητόδρομος Πατρών - Πύργου: Νέα εποχή στην Οδήγηση και την Εξυπηρέτηση



Ημε την επανένταξη της Πατρών-Πύργου στο Έργο Παραχώρησης, η Ολυμπία Οδός έγινε ο τρίτος μεγαλύτερος αυτοκινητόδρομος στη χώρα.

Τα 65χλμ. (από τα συνολικά 75χλμ) του νέου αυτοκινητόδρομου παραδόθηκαν την 1 Αυγούστου 2025 σε κυκλοφορία και έγιναν αποδεκτά με ενθουσιασμό και ανακούφιση από τις τοπικές κοινωνίες, ενώ ήδη έχει αρχίσει να διαμορφώνεται μία νέα πραγματικότητα στις οδικές μετακινήσεις στη Δυτική Πελοπόννησο, από πλευράς ασφάλειας, ταχύτητας και άνεσης.

Πέρα και πάνω από τις συμβατικές της υποχρεώσεις, η Ολυμπία Οδός στο τμήμα Ελευσίνα – Πάτρα έχει αναπτύξει μια σειρά από καινοτομίες για την εξυπηρέτηση των χρηστών του αυτοκινητόδρομου, την προστασία του Περιβάλλοντος και τη συντήρηση της υποδομής, καινοτομίες που σταδιακά εφαρμόζονται και στην νέο-κατασκευασμένη Πατρών - Πύργου.

Όλα αυτά συντελούν σε μια νέα εποχή στην οδήγηση και την εξυπηρέτηση των οδηγών και ταξιδιωτών.

Εισηγητές: Σοφία Καραγιάννη, Υπεύθυνη Σχεδιασμού Υγείας & Ασφάλειας Πατρών – Πύργου, ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.
Κωνσταντίνος Κοσιώνης, Επικεφαλής Οδικής Λειτουργίας και Διοδίων Πατρών – Πύργου, ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.

11:55 - 12:25

Coffee Break

12:25 - 12:45

Train the trainer



Πώς το πρόγραμμα Train the Trainer ενισχύει την αυτοπεποίθηση και την ικανοποίηση των συνεργατών καθώς και την εμπειρία του πελάτη.

Εισηγητής: Χριστίνα Θεοφάνη, Coffee Campus Executive
Coffee Island

12:45 - 13:05

Ανθρώπινη Επαφή, Τεχνητή Νοημοσύνη: Το Νέο Πρόσωπο της Εξυπηρέτησης



Aambience
MAKING SPACE FOR GROWTH

Σε έναν κόσμο όπου τα chatbots λένε «σε καταλαβαίνω», πώς ξεχωρίζουμε τη γνήσια ενσυναίσθηση από τον αλγόριθμο; Η παρουσίαση φωτίζει το νέο πρόσωπο της εξυπηρέτησης, όπου η τεχνητή νοημοσύνη δεν αντικαθιστά τον άνθρωπο, αλλά ενισχύει την επαφή — χωρίς να την παραμορφώνει. Πού τελειώνει η τεχνολογία και πού ξεκινά το ανθρώπινο στοιχείο; Μια αναζήτηση για την ισορροπία ανάμεσα στην καινοτομία και την αυθεντικότητα.

Εισηγητής: Ζάννη Βασιλική, Αναπληρώτρια Διευθύντρια Υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου, Διεύθυνση Υπηρεσιών Εξωτερικής Ανάθεσης, Aambience Services

13:05 - 13:35

Η Εμπειρία του Πελάτη στην ΑΙ Εποχή



FocusBari
ανάπτυξη • έμπειυση • δημιουργία

Πόσο πιο σημαντική γίνεται η εμπειρία του πελάτη στην εποχή της Τεχνητής Νοημοσύνης, των κοινωνικών προκλήσεων και των συνεχών αλλαγών; Ποιες στρατηγικές και διαδικασίες πρέπει να κάνει κάθε επιχείρηση σε όποιο κλάδο ή μέγεθος κι αν ανήκει, για να προσφέρει εκείνη την εμπειρία πελάτη που θα την οδηγήσει και θα την κρατήσει στην κορυφή; Όλα αυτά τα ερωτήματα θα απαντήσει η τεχνογνωσία, η εμπειρία και τα αδιάσειστα στοιχεία των τελευταίων πανελλαδικών ερευνών της Focus Bari.

Εισηγητής: Ξένια Κούρτογλου, MSc., Ιδρύτρια Focus Bari & Resilience Expert

13:35 - 13:45

Κλείσιμο

13:45 - 14:30

Lunch - Networking Break

Χορηγοί Επικοινωνίας

IONIAN
REGIONAL TV

ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ

PELOPOGR
by ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ