



10η ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΗΝ ΠΑΤΡΑ

Πέμπτη 24 Σεπτεμβρίου 2026

Συνεδριακό & Πολιτιστικό Κέντρο Πανεπιστημίου Πατρών

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΔΥΤΙΚΗΣ
ΕΛΛΑΔΑΣ
χώραν ανθίζει!



ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
ΑΧΑΪΑΣ
Από το 1836

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΗΣ



ΓΕΩΡΓΙΑ
ΡΙΟΥ-ΑΝΤΙΠΡΙΟΥ

POWERED BY VINCI
STADIUMS

10:00 - 10:30

Προσέλευση & Welcome Coffee

10:30 - 10:45

Χαιρετισμός ΕΙΕΠ

10:45 - 10:50

Χαιρετισμός Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας

10:50 - 10:55

Χαιρετισμός Επιμελητηρίου Αχαΐας

10:55 - 11:25

AI Agents: Καλωσορίζουμε τους νέους μας ψηφιακούς
συναδέλφους



Η παρουσίαση εξερευνά τη μετάβαση από τα AI εργαλεία στους AI Agents και τον τρόπο με τον οποίο μετασχηματίζουν την εμπειρία πελάτη και το CRM. Μέσα από πρακτικά παραδείγματα και live demo παρουσιάζεται πώς η τεχνητή νοημοσύνη αυτοματοποιεί διαδικασίες, ενώ αναδεικνύονται οι ανθρώπινες δεξιότητες που παραμένουν αναντικατάστατες.

Εισηγητής: Ισίδωρος Σιδερίδης, CEO, POBUCA

11:25 - 11:55

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,
Yuboto και CEO Voice Logica

11:55 - 12:20

Coffee Break

12:20 - 12:40

Γεφυρώνοντας το χάσμα: Οι αντιλήψεις καταναλωτών και στελεχών για την αξία της Τεχνητής Νοημοσύνης στο Μάρκετινγκ - Μια πρόσφατη εμπειρική έρευνα από το Πανεπιστήμιο Πατρών



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

Η Τεχνητή Νοημοσύνη (TN) αναδιαμορφώνει το τοπίο του μάρκετινγκ, δημιουργώντας νέες δυνατότητες για την εξατομίκευση της εμπειρίας του πελάτη, τη λήψη αποφάσεων και τη δημιουργία επιχειρηματικής αξίας. Ωστόσο, αντιλαμβάνονται οι καταναλωτές και τα στελέχη επιχειρήσεων με τον ίδιο τρόπο τα οφέλη της TN;

Η ομιλία παρουσιάζει τα ευρήματα μιας πρωτότυπης εμπειρικής έρευνας που συγκρίνει τις αντιλήψεις χιλιάδων καταναλωτών και εκατοντάδων στελεχών επιχειρήσεων σχετικά με τον ρόλο της Τεχνητής Νοημοσύνης στο σύγχρονο μάρκετινγκ. Μέσα από αυτή τη σύγκριση αναδεικνύονται κρίσιμα ερωτήματα για τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις σχεδιάζουν, υλοποιούν και επικοινωνούν τις εφαρμογές TN προς τους πελάτες τους.

Εισηγητής: Δρ. Δέσποινα Καραγιάννη, Καθηγήτρια Μάρκετινγκ,
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πατρών

12:40 - 12:55

Αύξηση αποδοτικότητας πόρων στον μετασχηματισμό εξυπηρέτησης



Παρουσίαση του στρατηγικού μετασχηματισμού του τμήματος Customer Service σε Operations Support, με στόχο τη βελτιστοποίηση των πόρων και την ολιστική υποστήριξη του οικοσυστήματος της Coffee Island. Μέσα από την αναδιοργάνωση των διαδικασιών μας, διασφαλίζουμε την ταχύτητα και την ποιότητα στην εξυπηρέτηση όλων των καναλιών.

Εισηγητής: Αναστασία Μπαστούλη, Operations Support Supervisor, Coffee Island

12:55 - 13:15

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



- 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

13:15 - 13:30

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 κατάρριψης 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: Στεφανία Φαρσάτη, Key Account Manager, Up Hellas

13:30 - 13:45

Από τη Μετακίνηση στην Εμπειρία: Η Πελατοκεντρική Προσέγγιση ενός Σύγχρονου Αυτοκινητοδρόμου



Ο σύγχρονος αυτοκινητόδρομος είναι μια ολοκληρωμένη σουίτα υπηρεσιών που συνοδεύει τον οδηγό σε όλο το ταξίδι του, κάνοντάς το πιο ασφαλές, πιο άνετο και πιο προβλέψιμο. Από τα Κέντρα Διαχείρισης Κυκλοφορίας, τα περίπολα και τις ομάδες επέμβασης, μέχρι τη χιλιομετρική χρέωση – μια υπηρεσία που προσφέρεται αποκλειστικά από την Ολυμπία Οδό –, την Πρόβλεψη Κυκλοφορίας και τους Σταθμούς Εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών για καύσιμα, φαγητό και ξεκούραση, όλες οι υπηρεσίες λειτουργούν μαζί με έναν κοινό στόχο: να προσφέρουν στον οδηγό μια καλύτερη εμπειρία σε κάθε διαδρομή.

Εισηγητής: Σοφία Στάμου, Διευθύντρια Επικοινωνίας και Εταιρικών Υποθέσεων

13:45 - 14:00

The Silent Customer Service Team Οι άνθρωποι του Facility Management ως frontline εμπειρίας



Η πραγματική εξυπηρέτηση πελατών δεν ξεκινά στο helpdesk. Ξεκινά στην είσοδο, στον διάδρομο, στο ασανσέρ, στο γραφείο.

Εισηγητής: Πέτρος Σκρίνης, Marketing & Communication Manager, UNISON Facility & Human Solutions

14:00 - 14:15

ΓΕΦΥΡΑ ΡΙΟΥ – ΑΝΤΙΠΡΙΟΥ: Συμβάλλοντας στην βιώσιμη ανάπτυξη της Δυτ. Ελλάδας



Εισηγητής: Πάνος Λούκας, Διευθύνων Σύμβουλος ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.

14:15 - 15:00

Lunch & Networking Break

Χορηγοί Επικοινωνίας

