



8η ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΗΝ ΚΡΗΤΗ



29 Απριλίου
2025



10:00 - 15:30



IBIS STYLES
HERAKLION
CENTRAL

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ



Επιμελητήριο Ηρακλείου

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

10:00 - 10:30

Registration - Welcome Coffee

10:30 - 10:45

Χαιρετισμός Αντιπροέδρου Δ.Σ. ΕΙΕΠ - Αντώνης Αυγερόπουλος

10:45 - 10:50

Χαιρετισμός Προέδρου Επιμελητηρίου Ηρακλείου - Βαγγέλης Καρκανάκης

10:50 - 11:20

Η Εμπειρία του Πελάτη στην ΑΙ Εποχή



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, esatisfaction, MEX, Σύμβουλος Προσωπικής & Επαγγελματικής Ανάπτυξης, Resilience Expert, Συγγραφέας

11:20 - 12:05

Μπορεί η Τεχνητή Νοημοσύνη να έχει συναισθήματα;



Μέσα από τη συγκεκριμένη ομιλία θα αναδειχθεί η σχέση μεταξύ τεχνολογίας και συναισθηματικής νοημοσύνης. Πιο συγκεκριμένα, θα συζητηθεί κατά πόσον οι μηχανές μπορούν να αντιληφθούν ή να εκφράσουν συναισθήματα, όπως ο άνθρωπος, μέσα από επιστημονικά και φιλοσοφικά επιχειρήματα γύρω από την αυθεντικότητα των "συναισθημάτων" της τεχνητής νοημοσύνης. Η ομιλία προσκαλεί το κοινό να σκεφτεί τα όρια, τις δυνατότητες και τις ηθικές προεκτάσεις της εξέλιξης αυτής.

Εισηγητής: Ισίδωρος Σιδερίδης, CEO, POBUCA

12:05 - 12:35



Αξιοποιήστε τα επιχειρηματικά δεδομένα σας για να απογειώσετε την Επιχείρησή σας!

Πόσες φορές δυσκολευτήκατε να πάρετε ή αναβάλλατε μια απόφαση γιατί δεν είχατε επαρκείς και αξιόπιστες πληροφορίες;

Πόσες φορές χρειάστηκε να αντιμετωπίσετε ξαφνικά μια κρίση γιατί δεν είχατε έγκαιρη προειδοποίηση;

Πόσες φορές αναβάλλατε ένα νέο επιχειρηματικό σχέδιο επειδή δεν είχατε τις κατάλληλες πληροφορίες;

Πόσες φορές έγινε δύσκολη συμμόρφωση με κανονισμούς, γιατί ανακαλύψατε ελλείψεις στην οργάνωση των δεδομένων σας;

Εάν δεν εμπιστεύεστε τα δεδομένα σας, δεν μπορείτε να παίρνετε αποφάσεις με βάση αυτά!

Η Anxhela Bullari, σας δείχνει πρακτικούς τρόπους, με χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης, για την αξιοποίηση των δεδομένων σας, ενώ ο Δημήτρης Γεωργόπουλος, εξηγεί πώς θα γίνετε data-driven επιχείρηση, για να πρωταγωνιστήσετε στη νέα εποχή.

Εισηγητές: Anxhela Bullari, Data Governance Advisor, RBL

Δημήτρης Γεωργόπουλος, CEO, RBL

12:35 - 13:05



Nespresso: Η καινοτομία ως οδηγός ενός επιχειρηματικού μοντέλου

Εισηγητής: Αντώνης Αυγερόπουλος, CEO Nespresso Hellas & Market Head Cyprus, Adriatics & Bulgaria

13:05 - 13:55

Lunch - Networking Break

13:55 - 14:25



Η αξία του Facility Management. Από τη Διαχείριση Εγκαταστάσεων έως τα Κριτήρια ESG

Ένα σύντομο – αλλά περιεκτικό – ταξίδι στο Facility Management και το πώς έχει εξελιχθεί από έναν παραδοσιακό ρόλο συντήρησης κτιρίων σε μια στρατηγική λειτουργία, που ενσωματώνει το ESG σε όλες τις πτυχές του. Επιπλέον, θα γίνει αναφορά σε κάποια trends προς την επίτευξη ενός βιώσιμου μέλλοντος.

Εισηγητής: Πέτρος Σκρίνης, Marketing & Communication Manager, UNISON Facility & Human Solutions (Θυγατρική της Metlen Energy & Metals)

14:25 - 14:55



Δείκτες Μέτρησης και την Ανάλυση δεδομένων στη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Οι μετρήσεις και η ανάλυση δεδομένων στη διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες που βοηθούν τους επαγγελματίες ανθρώπινου δυναμικού και τους ηγέτες επιχειρήσεων να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις για την ανάπτυξη και την ευημερία του προσωπικού, που απασχολούν στην εταιρεία τους. Αξιοποιώντας δεδομένα από τα [#hrmetrics](#), οι οργανισμοί μπορούν να βελτιώσουν τη διαχείριση του εργατικού δυναμικού, να βελτιώσουν την εμπειρία των εργαζομένων και να οδηγήσουν ^{top} στη συνολική ανάπτυξη της επιχείρησης.

Εισηγητής: Ειρήνη Παπαδάκη, HR & Marketing Services

14:55 - 15:25



Ανθεκτικές Επιχειρήσεις: Πλοήγηση σε Περιβάλλον Αυξημένων Απαιτήσεων

Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους ή τοποθεσίας, βρίσκονται αντιμέτωπες με απαιτήσεις για συμμόρφωση, προστασία δεδομένων, ασφάλεια πληροφοριών και θεσμική οργάνωση. Πίσω από αυτές τις λέξεις, όμως, κρύβεται κάτι πολύ απλό: κερδίζεις, όταν προλαβαίνεις προβλήματα, χάνεις, όταν τρέχεις πίσω από αυτά. Από πρόστιμα και φήμη, μέχρι διαρροές, δικαστικές εμπλοκές και απώλεια πελατών – οι επιπτώσεις της “μη συμμόρφωσης” δεν είναι πια θεωρητικές. Η παρουσίαση αυτή δείχνει πώς μια σωστά δομημένη προσέγγιση στη διακυβέρνηση και τη συμμόρφωση μπορεί να προστατεύσει ουσιαστικά την επιχείρηση, να ενισχύσει την αξιοπιστία της και τελικά να στηρίξει τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξή της. Με απλά λόγια, τι κάνουμε για να δουλεύουν τα πράγματα σωστά – πριν μας κοστίσουν ακριβά.

Εισηγητής: Ρένος Νάζος, Managing Partner | DPO | InfoSec Lead Auditor | Intake Officer

15:25 - 15:30

Κλείσιμο

ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

