

**3<sup>ο</sup> Εργαστήριο - Οι επιχειρήσεις συζητούν με τους ειδικούς:  
Ο ψηφιακός καταναλωτής και ο αναγκαίος μετασχηματισμός των πωλήσεων**

**Τετάρτη 28 Φεβρουαρίου 2018, ώρα 15:30-19:00 - ΣΕΒ (Ξενοφώντος 5, Αθήνα)  
Πρόγραμμα**

- 15:00 – 15:30 Εγγραφή
- 15:30 – 17:15 **Στρογγυλό τραπέζι 1: Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη**  
**Εισαγωγή:** Πως σχεδιάζεται και οργανώνεται η εξυπηρέτηση του καταναλωτή στη νέα ψηφιακή πραγματικότητα.  
**Γιωργής Κριτσωτάκης, Senior Manager, Accenture**
- Customer Journey in Telecoms**  
**Γιάννης Τσίληρας, Διευθυντής Consumer CRM και Channel Management Σταθερής και Κινητής, OTE Group**
- Retail Stores (B2C) case studies**
- **COOP Italia** – supermarket chain transforming customer engagement using AR
  - **Telstra** - Australian telco retail stores increased sales by utilizing smart surfaces and personalizing online engagement  
**Ζέτα Τσατσάνη, Solutions Architect, Retail & Telco Lead, Microsoft Hellas**
  - **SPAR Austria** - Bring online and offline efforts together to form what they call a “no-line” business.  
**Δημήτρης Σύρμος, Business Development Specialist, SAP Hellas**
- Working with the Digital Ecosystem**  
**Παναγιώτης Γεωργιόπουλος, Διευθυντής Εμπορικών και Ψηφιακών Λειτουργιών, Vodafone**
- Digital disruption in Banking – The UX element**  
**Κωστής Πάικος, e-Business Services Manager, Group Digital Banking, Eurobank**
- Q&A
- 17:15 – 18:30 **Στρογγυλό Τραπέζι 2: Μετασχηματίζοντας την εταιρεία στις νέες απαιτήσεις του πελάτη**  
**Manufacturing & Consumer Goods industry case studies**
- **Doka Group:** How to cement a First-Class Customer Experience and Nail Down Major Cost Savings
  - **Emmi Group:** How does technology help a milk and cheese company create a better consumer experience?  
**Δημήτρης Σύρμος, Business Development Specialist, SAP Hellas**

# ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ

ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ,  
ΕΠΙΤΑΧΥΝΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ.

## Online retailers transforming their business model

- **Netflix** – how digital transformed their business model
  - **ASOS** – online retailer transforming business model using microservices
- Ζέτα Τσατσάνη**, Solutions Architect, Retail & Telco Lead, **Microsoft Hellas**

## Automotive industry case study

- **BMW** vision & strategy around connected cars.
- Νίκος Καψής**, Product Manager of **BMW Hellas S.A**

## Tourism industry case study

- **Palladium Hotel Group**- Find out how the Hotel Group understands their audience.
- Δημήτρης Σύρμος**, Business Development Specialist, **SAP Hellas**

18:10 – 18:45

Q&A