

CX

# هاكاثون HACKATHON

Organised as part of E3CX 2025

2025

29-30 SEPTEMBER 2025  
RIYADH, SAUDI ARABIA

E3CX  
CONFERENCE

Official Event Partner

تجربة  
TAJIRIBA  
الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل  
National Customer Experience Academy

- 12 فريق متخصص في تجربة العميل  
12 CX Professional Teams
- 12 فريق من طلاب الجامعات  
12 University Teams
- إجمالي الجوائز المالية 180,000 ريال سعودي  
Total Prize Money 180,000 SAR



www.e3cx.live  
#E3CXLIVE

Organised by  
اجتماعات السعودية  
ejtemaat ksa



## Returning for Season 2025

Following the tremendous success and positive feedback from its first edition, Tajriba and E3 CX are thrilled to announce the second edition of the CX Hackathon in Saudi Arabia. This exciting program, led by industry-leading mentors and experts in the rapidly growing Customer Experience sector, will bring together up to 30 teams of young Saudi CX professionals and university students. The teams will compete across six categories, all vying for the renowned CX title.

## عودة من جديد إلى موسم ٢٠٢٥

استكمالاً للنجاح الكبير وردود الفعل الإيجابية التي حصدها النسخة الأولى، تفخر أكاديمية تجربة و مؤتمر تجربة العميل E3 بالإعلان عن انطلاق النسخة الثانية من هاكاثون تجربة العميل (CX Hackathon) في المملكة العربية السعودية. هذا الحدث المتميز يجمع نخبة من الخبراء والمرشدين في قطاع تجربة العميل المتسارع النمو، بمشاركة ما يصل إلى 30 فريقاً من المتخصصين السعوديين الشباب وطلاب الجامعات الموهوبين. سيتنافس المشاركون في ست فئات رئيسية للفوز باللقب المرموق في مجال تجربة العميل، مما يفتح لهم آفاقاً جديدة للابتكار والتميز. كن جزءاً من هذا الحدث الرائد وساهم في تشكيل مستقبل تجربة العميل!

## سيشهد هاكاثون تجربة العميل ٢٠٢٥ طرح ٦ تحديات في مجالات تجربة العميل من القطاعات التالية:

## CX Hackathon 2025 will have 6 CX challenges from the below industries:



الرعاية الصحية  
Healthcare



النقل  
Transportation



المالية  
Finance



الاتصالات  
Telecom



البلديات  
Municipality



الشريعة والقانون  
Law & Justice

## Key Dates

FEB 2025

الإعلان عن الهاكاثون والتجهيزات  
Announce the hackathon and format

FEB - JULY 2025

كلمة ترحيبية وبدء تسجيل الفرق المشاركة  
Welcome and Encourage Teams to sign up

AUGUST 2025

جلسات إحاطة ما قبل الحدث  
Pre event briefing Sessions

29-30 SEPTEMBER 2025

استضافة الحدث  
Host the hackathon

## تواريخ الحدث الرئيسية

## The CX Challenge



Each of the six CX challenges will be developed in consultation with the Saudi Ministry or relevant entities, addressing key issues they face.

Teams will receive detailed information about the challenge during the pre-event briefing session. Experts and mentors will guide teams in solving these challenges using the latest innovations and ideas. Teams will also have access to additional resources, including reading materials, case studies, and suggested tools and methodologies from global experts, along with mentoring sessions throughout the event.

Your mission is to create an innovative and practical CX solution that will benefit future generations.

### تحدي تجربة العميل

سيتم تطوير التحديات الستة بالتعاون مع وزارة سعودية أو الجهات ذات العلاقة، مع التركيز على معالجة القضايا الحيوية التي تواجهها هذه الجهات.

سيتلقي المشاركون معلومات شاملة حول التحدي خلال جلسة التوجيه التي ستعقد قبل الحدث، حيث سيقوم الخبراء والموجهون بتوجيه الفرق نحو إيجاد حلول مبتكرة وفعالة باستخدام أحدث الابتكارات والأفكار. علاوة على ذلك، ستمكن الفرق من الوصول إلى موارد إضافية، بما في ذلك مواد للقراءة متعمقة، دراسات حالة، أدوات وأساليب موصى بها من خبراء عالميين، بالإضافة إلى جلسات إرشاد مستمرة طوال الحدث.

مهمتك هي تصميم حل مبتكر وقابل للتطبيق في مجال تجربة العميل يساهم في تحسين حياة الأجيال القادمة.

### Your solution will:

- **Bring innovation to life:** Develop a real-time application that is delivered in an engaging, creative, and impactful way.
- **Ensure accessibility and practicality:** Design a CX solution that is interactive, well-structured, and easy for practitioners to adapt and implement in their organizations.
- **Push the boundaries of creativity and innovation:** Invent a groundbreaking approach to shaping the future of CX solutions.

### حلولك ستقوم بما يلي:

تحويل الابتكار إلى واقع: تطوير تطبيق فعال في الوقت الفعلي يُعرض بطريقة جذابة، مبتكرة، وذات تأثير ملموس.

ضمان إمكانية الوصول والعملية: تصميم حل لتجربة العميل يكون تفاعلياً، منظماً بشكل محكم، وسهل التطبيق من قبل المتخصصين في مؤسساتهم.

دفع حدود الإبداع والابتكار: ابتكار نهج جديد وفبدع يساهم في تشكيل مستقبل حلول تجربة العميل.



## Who can Participate?

## من يمكنه المشاركة؟

### Young Saudi CX Professionals Team

- A group of up to five Saudi CX professionals.
- Saudi Nationals or Residents.
- All team members must have a maximum of three years of experience in the CX field.
- All teams must register on the CX Hackathon website.
- Up to 15 teams of young CX professionals will be selected for the hackathon.

### فريق الشباب السعوديين المتخصصين في تجربة العميل

- مجموعة تصل إلى ٥ متخصصين سعوديين في تجربة العميل
- المواطنون السعوديون أو المقيمون
- يجب أن يتمتع جميع أعضاء الفريق بخبرة ٣ سنوات في مجال تجربة العميل كحد أقصى
- يجب على جميع الفرق التسجيل في موقع هاكاثون تجربة العميل
- سيتم اختيار ما يصل إلى ١٥ فريقاً من المتخصصين في تجربة العميل الشباب للمشاركة في الهاكاثون

### University Students Team

- A group of up to five Saudi university students.
- Each team must include one academic mentor and four students.
- Team members should possess basic communication, computer, and technology skills expected of university students.
- All teams must register on the CX Hackathon website.
- Up to 15 teams of University Students Team will be selected for the hackathon.

### فريق الجامعات

- مجموعة تصل إلى ٥ طلاب جامعيين سعوديين
- مشاركة مرشد أكاديمي واحد و ٤ طلاب
- يجب أن يكون لدى الفريق مستوى معين من مهارات الاتصال والكمبيوتر والتكنولوجيا المتوقعة من طلاب الجامعة
- يجب على جميع الفرق التسجيل في موقع هاكاثون تجربة العميل
- سيتم اختيار ما يصل إلى ١٥ فريقاً من طلاب الجامعات في مجال تجربة العميل للمشاركة في الهاكاثون

### The Prize

6 Categories, 12 Winners



**20,000 SAR**  
(Each Category)

With six categories, 12 teams will be awarded, recognizing exceptional talent and innovation in customer experience.

### الجائزة

6 فئات - 12 فائز



**10,000 SAR**  
(Each Category)

مع وجود ست فئات، سيتم تكريم ١٢ فريقاً، تقديرًا للمواهب الاستثنائية والابتكار في تجربة العميل.

## What happens after you apply for the hackathon participation?

- Submissions will be reviewed, and additional information may be requested to verify the details provided in the application form.
- Judges and mentors will evaluate the applications and select the top 30 teams, with six teams competing in each category.
- Final team selections will be announced from February 25, 2025.
- Selected teams will be invited to participate in online pre-hackathon briefing sessions scheduled for August 2025.

## ماذا يحدث بعد التقدم بطلب المشاركة في الهاكاثون؟

- سيقوم هاكاثون تجربة العميل بتقييم وتأكد الطلبات المقدمة. مع إمكانية طلب الحصول على معلومات إضافية للتحقق من المعلومات المقدمة في نموذج الطلب
- سوف تقوم لجنة التحكيم والتوجيه بتقييم الطلب المقدم واختيار أفضل ٣٠ فريقاً مما يعني ٦ فرق تتنافس في كل فئة حتى ٢٥ فبراير ٢٠٢٥.
- سوف يتم إبلاغ الفرق المختارة والترحيب بهم للانضمام إلى جلسات إحاطة ما قبل الهاكاثون التي تعقد عبر الإنترنت وذلك في أغسطس ٢٠٢٥.

## CX Hackathon Judges and Mentors

The CX Hackathon will feature a distinguished panel of judges and mentors, comprising leading experts in the customer experience field. Judges will include senior CX directors and managers from government agencies, CX leaders from the private sector, technology experts, and renowned academics.

### حكام وموجهي هاكاثون تجربة العميل

تقوم اللجنة المنظمة بتشكيل مجموعة من كبار خبراء تجربة العميل كموجهين وحكام لهاكاثون تجربة العميل. سيكون الحكام من كبار المدراء أو قادة تجربة العميل في المؤسسات الحكومية، ومدراء تجربة العميل من مؤسسات القطاع الخاص، وخبراء تجربة العميل من مزودي التكنولوجيا والأكاديميين.

مدراء أو مديرو تجربة العملاء الحكوميين الكبار  
Senior Government CX Directors or Managers



مدراء تجربة العملاء من القطاع الخاص  
CX Directors from the Private Sector



خبراء تجربة العملاء من مزودي التكنولوجيا  
CX Experts from Technology Providers



الأكاديميون  
Academics



## Judging Criteria

مستوى الصلة بالموضوع أو التحدي

Relevance to the Theme or Challenge

35%

الطابع التقني

Technical Complexity

25%

الطابع العملي

Practicality

20%

الطابع التجاري والأعمال

Business Potential

20%

# Hackathon Process and the Agenda

# تفاصيل الهاكاثون والجدول الزمني

## Pre-Event Mentoring Sessions:

- Teams will participate in two pre-event mentoring sessions.
- Sessions will provide an overview of the hackathon format, preparation steps, and expectations for each phase.

## Guided Problem-Solving:

- Participants will be guided through every stage of problem-solving, from understanding the challenge to gathering requirements and defining the issue.
- Expert mentors will provide continuous support to help teams develop actionable solutions.

## Event Day:

- The Hackathon will begin with a brief welcome address by the Moderator.
- Each team will be assigned one or more mentors to offer focused guidance throughout the day.
- Mentors will assist in refining ideas, overcoming obstacles, and ensuring the development of effective solutions.

## Streamlined Approach:

- This structured process ensures teams are fully prepared to tackle challenges, innovate solutions, and excel in the competition.

## جلسات الإرشاد قبل الحدث:

- ستشارك الفرق في جلستين من جلسات الإرشاد المقررة قبل الحدث.
- ستقدم الجلسات لمحة شاملة عن تنسيق الهاكاثون، خطوات التحضير اللازمة، والتوقعات المتعلقة بكل مرحلة من مراحل الحدث.

## الإرشاد في حل المشكلات:

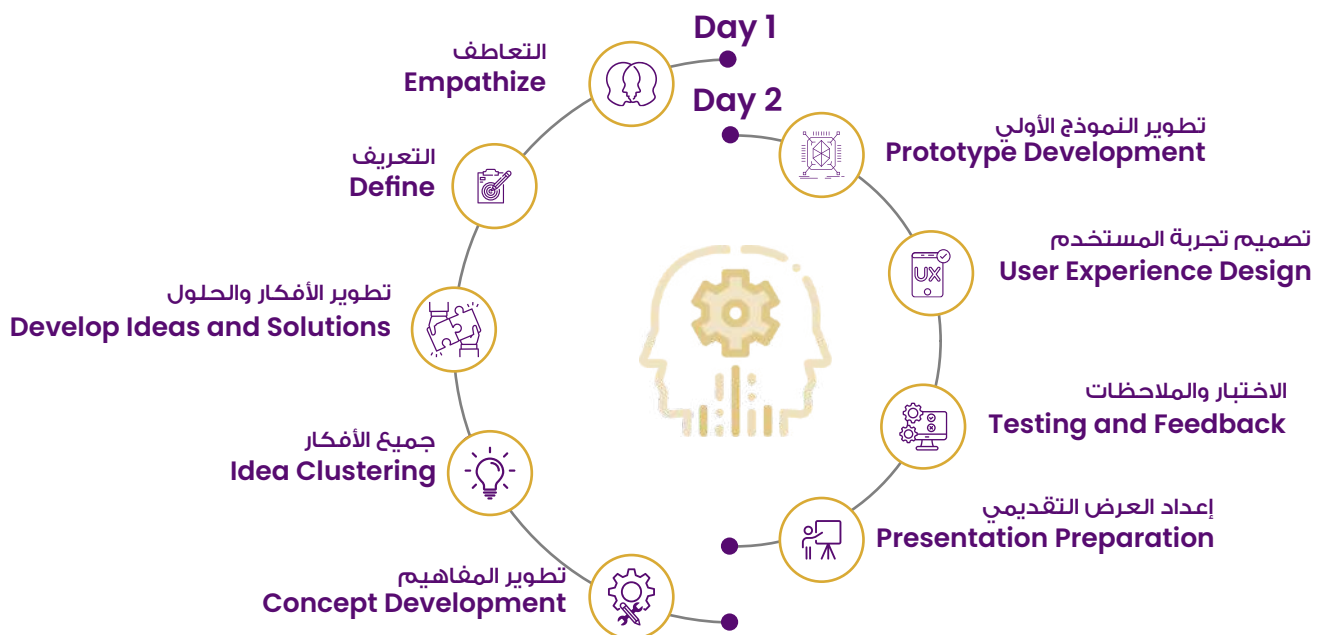
- سيتم توجيه المشاركين خلال جميع مراحل حل المشكلات، بدءاً من تحليل التحدي وتحديد المتطلبات وصولاً إلى تحديد المشكلة بوضوح.
- سيقدم الموجهون الخبراء دعماً مستمراً لضمان تطوير حلول عملية وقابلة للتنفيذ.

## يوم الحدث:

- يبدأ الهاكاثون بكلمة ترحيبية مختصرة يقدمها الموجه.
- سيتم تخصيص موجه أو أكثر لكل فريق لتقديم التوجيه المتخصص طوال اليوم.
- سيتولى الموجهون دعم الفرق في تحسين الأفكار، معالجة التحديات، وضمان تطوير حلول مبتكرة وفعّالة.

## نهج تنظيم الفعاليات:

- تضمن هذه العملية المنظمة استعداد الفرق التام لمواجهة التحديات، ابتكار الحلول، وتحقيق التميز في المنافسة.



# Agenda

## Day One | Monday, 29 September 2025

09:00	<b>Registration Meet/ Greet</b>	Arrivals and coffee/ tea.
09:30	<b>Official start &amp; Welcoming note</b>	Over view of Customer Experience (CX). Moderator to share hackathon brief, mentors/ judges' roles, judging criteria, and the process of the two days.
10:00	<b>Fireside chat with leadership</b>	Discussion with leadership about the significance of CX- "The Importance of CX in Today's Business Landscape."
10:10	<b>Introduction to Mentors and the CX Challenge</b>	Introduce Mentors and their roles in the hackathon. Presentation of the CX challenge brief.
10:55	<b>Work teams set up</b>	Explain the design thinking / hackathon process in more details and what is the expected result of each phase. Explain break time is for each team to decide on based on their energy level, but they need to consider the deadlines for each phase.
11:25	<b>Phase 1: Empathize</b>	Explanation of design thinking process. Introduction to empathy tools: user profile and empathy map. Understand the main user of the solution. Research the focal point and understand their needs and desires. Speak to people who fit the profile, ask questions, create initial insights.
12:00	<b>Phase 2: Define</b>	Start defining the challenge through desktop research and/or visiting the booths in the conference to learn more about the challenge from SMEs. Synthesize findings into 3 – 5 bullet points and identify which aspect to expand. Ideate on challenge statements and with the help of mentor choose the angle to focus on.
12:40	<b>Lunch and Prayer Break</b>	
1:40	<b>Challenge statement refinement</b>	Each team explains their challenge statement to their mentor. Place the challenge statement on the team's board (flipchart) as a starting point to gather ideas.
2:10	<b>Phase 3: Develop Ideas &amp; Solutions</b>	Individual, silent ideation on post-its. Grouping and clustering of ideas into concepts.
2:40	<b>Ideation: Idea Clustering</b>	Teams start to group and cluster ideas into concepts. Team discusses best cluster to take forward and they fill their concept sheet template.
3:10	<b>Concept development</b>	Converge on a solution using multiple ideas and developing an experiment plan.
3:50	<b>End of Day 1</b>	Summary of Day is provided by lead facilitator. Group feedback is gathered by all teams / mentors

## Day Two | Tuesday, 30 September 2025

09:00	<b>Recap of Day 1</b>	Review yesterday's agenda. Go over today's. Recheck team's challenge statements and ensure they are on track showcase a short video for all.
09:30	<b>Phase four: Prototype development</b>	Building prototypes based on selected solution Students will test their concept with relevant stakeholders.
10:30	<b>User Experience Design</b>	Designing an engaging and intuitive user experience- UI principles and best practices
11:30	<b>Testing and Feedback</b>	Testing of prototype. Feedback collection from mentors and peers.
12:30	<b>Lunch Break</b>	
1:30	<b>Finalizing Solutions</b>	Iterative improvements based on feedback. Preparation for presentations.
2:30	<b>Presentation Preparation</b>	Practice sessions for presentation delivery. Technical checks and run-throughs.
4:00	<b>Presentation Sessions and Judging</b>	Each team presents their innovative solution. Q&A session with judges. Judging and evaluation of presentations.
5:00	<b>Award Ceremony and Closing Remarks</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Announcement of winners.</li> <li>Thank you note to participants and mentors.</li> <li>Closing remarks.</li> </ul>

## الأجندة

اليوم الأول الاثنين، 29 سبتمبر 2025

09:00	التسجيل / الترحيب	بدء وصول الحضور وتناول القهوة / الشاي
09:30	البداية الرسمية للحدث وكلمة الترحيب	نظرة عامة على تجربة العميل (CX) يقوم المتحدث الرسمي بمشاركة الحضور ملخص حول الهاكاثون، وأدوار لجنة الحكام / والموجهين، ومعايير التحكيم، والإجراءات خلال اليومين.
10:00	مناقشات وحوارات حول القيادة	مناقشات ورؤى القيادة حول أهمية تجربة العميل * أهمية تجربة العميل في مشهد الأعمال اليوم، * يدير المناقشة -
10:10	مقدمة عن الموجهين وتحدي تجربة العميل	تقديم الموجهين وشرح أدوارهم خلال الهاكاثون. عرض موجز عن تحدي تجربة العميل
10:55	إعداد فرق العمل	شرح عملية التفكير التصميمي / توضيح الهاكاثون بمزيد من التفاصيل وما هي النتيجة المتوقعة من كل مرحلة توضيح أن وقت الاستراحة هو أن يقرر دور كل فريق بناء على مستوى طاقته، وأنهم بحاجة إلى النظر في المواعيد النهائية لكل مرحلة
11:25	المرحلة الأولى: التعاطف	شرح عملية التفكير التصميمي. مقدمة حول أدوات التعاطف: ملف تعريف المستخدم وخرطة التعاطف. فهم المستخدم الرئيسي للحل، البحث عن النقطة المحورية وفهم احتياجات ورغبات المستخدمين. تحدث إلى الأشخاص الذين يتناسبون مع الملف الشخصي، واطرح الأسئلة، وبدء إنشاء الرؤى الأولية
12:00	المرحلة الثانية: التعريف	ابداً في تحديد التحدي أو المشكلة من خلال البحث المكتبي / أو زيارة الأكواد في المؤتمر لمعرفة المزيد عن التحدي من الشركات الصغيرة والمتوسطة. تلخيص النتائج والنقاط الرئيسية في 3 - 5 نقاط وتحديد الجانب الذي يجب التوسع فيه. فكر في عبارات التحدي و اختر بمساعدة الموجه الزاوية التي يجب التركيز عليها
12:40	استراحة غداء والصلاة	وقت الغداء
1:40	صقل وتنقيح بيان التحدي	يشرح كل فريق بيان التحدي للموجه. وضع بيان التحدي على لوحة الفريق (رسم تخطيطي) كنقطة انطلاق لتجميع الأفكار
2:10	المرحلة الثالثة: تطوير الأفكار والحلول	التفكير الفردي الصامت في مرحلة التخطيط الأولي للأفكار. تجميع الأفكار وتصنيفها إلى مفاهيم.
2:40	التفكير الابداعي: تجميع الأفكار	تبدأ الفرق في تجميع الأفكار وتصنيفها إلى مفاهيم. يناقش الفريق أفضل مجموعة من الأفكار للمضي قدماً بها ويتم تعبئة قالب ورقة المفاهيم الخاصة بهم
3:10	تطوير المفهوم	التوصل إلى حل باستخدام أفكار متعددة وتطوير خطة للتجربة
3:50	ختام اليوم الأول	يتم توفير ملخص اليوم من قبل الميسر الرئيسي لكل فريق يتم تجميع ردود أفعال وملاحظات المجموعة من جميع الفرق / والموجهين...

اليوم الثاني الثلاثاء، 30 سبتمبر 2025

09:00	ملخص اليوم الأول	قم بمراجعة جدول أعمال أمس. ثم راجع جدول أعمال اليوم. قم بإعادة فحص بيانات التحدي التي طرحها الفريق وتأكد من أنها تسير على المسار الصحيح، يلي ذلك عرض مقطع فيديو قصير للجميع
09:30	المرحلة الرابعة: تطوير النموذج الأولي	بناء نماذج أولية وفق حلول محددة سيقوم الطلاب باختبار وإشراك مفهومهم مع أصحاب المصلحة المعنيين
10:30	تصميم تجربة المستخدم	تصميم تجربة مستخدم جذابة مباشرة وسهلة - وفق مبادئ واجهة المستخدم وأفضل الممارسات
11:30	الاختبار والملاحظات	اختبار النموذج الأولي جمع ملاحظات الموجهين والزملاء
12:30	الغداء	استراحة
1:30	استكمال اللمسات الأخيرة على الحلول	تحسينات تكرارية بناءً على الملاحظات . التحضير للعروض التقديمية
2:30	إعداد العرض التقديمي	جلسات تدريب لتقديم العروض التقديمية. الفحوصات الفنية والتشغيل
4:00	جلسات العرض والتحكيم	يقدم كل فريق حله المبتكر . جلسة أسئلة وأجوبة مع الحكام. التحكيم وتقييم العروض التقديمية
5:00	حفل التكريم بالجوائز والملاحظات الختامية	إعلان الفائزين. رسالة شكر للمشاركين والموجهين. وعرض الملاحظات الختامية

لمزيد من المعلومات حول الرعاية وفرص  
المشاركة، يرجى التواصل مع:

For more information on sponsorship,  
participation opportunities, please contact:

**Mohammed Alhawary**

Commercial Manager

M: +966 50 663 7340

E: malhawary@ejtemaat.com

**Syed Kashifulla**

Commercial Manager

M: +966 54 706 4025

E: kashif@ejtemaat.com

Organised by

اجتماعات السعودية  
**ejtemaat ksa**

Jarir St, Al Malaz, Riyadh, P.O. Box 41316

Postal Code: 11521

Tel: +966 50 663 7340 | Email: info@ejtemaat.com

www.ejtemaat.com

