

E3CX

CONFERENCE 2025

Official Event Partner



الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل
National Customer Experience Academy

29-30 September 2025

JW Marriott Hotel Riyadh,
Saudi Arabia



2025 Event Highlights



Conference



Free Workshop



Networking



Masterclass



CX Startup
Showcase



www.e3cx.live
#E3CXLIVE

Organised by
اجتماعات السعودية
ejtemaat ksa

Agenda

DAY ONE		29 SEPTEMBER 2025	
07:30-08:00	Masterclass Registration		
08:00-10:00	Government Contact Centre Masterclass Title: Building Next-Generation Government Contact Centres Masterclass Leader: Dr. Laith Weldali , Founder & Senior Partner Designthinkers&, MENA		CX Strategy Masterclass Title: Creating a Winning CX Strategy Masterclass Leader: Prof. Hany Mokhtar , CX Master/Customer Experience Digital Transformation Expert, KSA
	09:00-10:00 General Registration & Coffee 10:00 - 10:10 Welcome Remarks Khaled Alzahrani , Secretary General, Tajriba (National CX Academy, Saudi Arabia) 10:10 - 10:40 KEYNOTE ADDRESS: Saudi CX: From Broadcast to Hyper personalisation Ayman Hamdan , Co Founder, Unifonic, KSA Mohammed Zagzoug , VP Products, AI Compute, Humain, KSA		
THEME: Challenges in CX			
10:40 - 11:25	PANEL DISCUSSION: Customer Experience in KSA - Where are we Heading? What do the Saudi Customers Want? As emerging technologies reshape public expectations, government, and business leaders are now thinking hard about new models for CX and new innovations. This discussion will explore in depth how AI, automation, and data analytics have changed scenarios and how we can enhance engagement, improve efficiency, and build trust while ensuring accessibility and inclusivity. Panelists: Eng. Abdullah bin Saad Al-Kathiri , Assistant Deputy Governor for Support Services, TVTC, KSA Mansour Al-Ajmi , CEO, X-Shift, KSA Mohammed Al Safwani , Chief Experience Officer, National Housing Company, KSA Sultan Moraished , Group Head of Technology and Corporate Excellence, Red Sea Global, KSA Moderated by: Omar Esmael Aljaser , Associate Partner (Human Capabilities Building), ARRC Consulting , Co-Founder - ARRC Academy		Workshop 1 (11:00 - 12:00) Orchestrating Interactive Conversational Customer Experience Feedback Led by: Waleed Zaghoul , Regional Manager, Question Pro, KSA Kerolos Nashaat , CX Implementation Manager, Question Pro, KSA
	INTERACTIVE CX SKILL BUILDING SESSION I "The Human Edge: Rethinking CX Skills in the Age of AI" A two-part interactive session explores a core question for every CX professional today: "What kind of people and skills will define great customer experience in an AI-driven world?" Participants will reflect on the balance between investing in AI and CX technologies, versus strengthening the human skills that bring real value to customer journeys, skills like empathy, creativity, critical thinking, collaboration, and customer-centered decision making. The sessions are designed to spark curiosity, peer learning, and actionable insights that connect directly to CX practice and performance. All delegates are encouraged to join the both sessions that help CX professionals reflect on how to build future-ready CX teams, by recognising, developing, and investing in the human edge. Designed and facilitated by: Arne van Oosterom and Dr. Laith Weldali , Future Skills Academy, Netherlands		Workshop 2 (12:00 - 13:00) Ready to Talk to a Formula 1 Driver? Discover the Future of Customer Engagement Through Omnichannel Messaging Led by: Mona Homod Al Hamdan , Business Development Manager, Infobip, Saudi Arabia
12:15 - 12:50	PRAYER & NETWORKING COFFEE BREAK		

THEME: **Customer Centricity /Customer-First Approach**

12:50 – 13:10

KEYNOTE ADDRESS:

Building your Organisation's Customer-Focused CX values

In an interesting presentation, you will understand more about how to prepare your organisation's customer-focused CX value statement. You will understand how modern government and business organisations plan customer experiences that will help customers accomplish real value. And also helps you prepare all stakeholders who are aligned with the CX values

Ahmad Ali Gaafar, Chief Marketing & E-commerce Officer, **Samsung Electronics Egypt**

Workshop 3 (13:00 – 14:30)

Embedding Human-Centricity in Government: A Practical Introduction to the CX Maturity Framework

Led by: **Dr. Hassan Khudair**, Consortium Member, **International Foundation for Customer Experience in Government, Canada**

13:10 – 13:30

KEYNOTE PRESENTATION: From Effort to Impact: Turn Every Interaction into Loyalty

Customers don't experience your brand in silos – so why allow your technology to operate in that way? In an era where AI and automation are ubiquitous, too many organisations still deploy tools in isolation, resulting in fragmented journeys that weaken trust. In this keynote, Ben will explore how Zoom is helping CX leaders shift from "effort" – disjointed, channel-by-channel fixes – to "impact", by creating a connected, holistic view of the customer.

Ben Neo, Head of CX / Contact Center Sales, **Zoom, KSA**

13:30 – 14:15

PANEL DISCUSSION: Elevating Your Customer's Journey to the Next Level

Customer surveys, analysis of customer feedback, employee training, and other methods, listen from top CX experts about how their CX teams put a Customer First Approach to improve their day-to-day performance and build friendly experiences and loyalty across their customer journey.

Panelists:

Mohammed Ibrahim, Director Customer Excellence, **Emaar, Egypt**

Mohammed Albalawi, Human Capital Standards and Planning Director, **Ministry of Tourism, KSA**

Amsal Kapetanovic, Head of KSA, **Infobip KSA**

Sereen Al Omari, Business Development Manager, **e& Enterprise, KSA**

Moderated by: **Lina Yahya**, Founder and CXO, **the change cue, UAE**

THEME: **CX Technology Trends**

14:15 – 14:35

KEYNOTE PRESENTATION: Human-AI Harmony: Redefining the Future of Customer Conversations

Beyond automation – shaping the future of customer experience through the harmony of human empathy and AI intelligence

Sachin Bhatia, Founder, Chief Growth Officer, **Exotel, India**

14:35 – 14:55

KEYNOTE PRESENTATION: Stronger Faster AI Outcomes: Moving from AI Experiments to AI Success in the Contact Centre

Ziad Madanat, Regional Director, **Verint, Middle East & North Africa**

Workshop 4 (14:30 – 15:30)

Rethinking CX – Understanding the True Strategic Alignment and Value of CX Management

Led by:

Marc Karschies, Managing Partner, **KCA Consultants & CXPA Middle East Regional Council & UAE**

14:55 – 15:15

KEYNOTE PRESENTATION: The Journey from Data to Revenue: Creating Meaningful Customer Experiences in Saudi Arabia

In a Vision 2030-driven market, customer experience is everything. Yet, a significant gap persists between ambitious CX strategies and effective execution, hindered by fragmented data and slow systems.

Turki AlSakran, Managing Director Saudi & MENA, **Dengage**

Aman Dotani, Co-Founder & CEO, **Dengage**

15:15 – 16:00

PANEL DISCUSSION: Investment in Digital Channels that can Offer the Desired CX Experience-How to Master this Art?

Most organisations choose to invest in Digital Channels without ensuring these channels will ensure the desired experience often leading to poor customer loyalty and retention despite the huge investments. How can CXOs avoid this costly error? How can you choose the best channel for the job?

Panelists:

Dr. Noha Al Mohaisen, Healthcare Leader, **KSA**

Tuba Terekli, Executive Consultant,

Prof. Ibrahim Aljarah, Chief AI Officer, **Kaizen Consulting, KSA**

Faran Niaz, Global CX Leader, Author & Director Customer Experience, CEO & Founder of 'CX Future'

Moderated by: **Prof. Hany Mokhtar**, CX Master/Customer Experience, Digital Transformation Expert, **KSA**

Workshop 5 (16:00 – 17:00)

The Art of Managing Protocol and Ceremonies

Led by:

Dr. Abdullah Alhalafi, Expert and Trainer in Public Relations, Media, Self-Development and Saudi and International Protocol

16:00 – 16:30

PRAYER & NETWORKING COFFEE BREAK

End of Day One

Agenda

DAY TWO		30 SEPTEMBER 2025	
07:30 – 08:00	Masterclass Registration		
08:00 – 10:00	Government Contact Center Masterclass		CX Strategy Masterclass
	Title: Building Next-Generation Government Contact Centers Masterclass Leader: Dr. Laith Weldali , Founder & Senior Partner Designthinkers&, MENA		Title: Creating a Winning CX Strategy Masterclass Leader: Prof. Hany Mokhtar , CX Master/Customer Experience Digital Transformation Expert, KSA
09:00 – 10:30	General Registration & Coffee		
10:30 – 10:35	Day One Recap & Welcome Remarks by Chairperson		
10:30 – 10:50	KEYNOTE ADDRESS: Revolutionising Government Customer Experience Landscape in Saudi Arabia Governments are embracing AI and digital transformation at an unprecedented pace. While technology is a powerful enabler, it alone isn't the solution. Our latest research shows that the key to better public services lies in human-centricity—ensuring that policies, digital initiatives, and service delivery are built around people's needs. Dr. Hassan Khudair , Consortium Member, International Foundation for Customer Experience in Government, Canada		
THEME: Learning from the Successful CX Stories			
10:50 – 11:10	A SAUDI CASE STUDY: From AI Chaos to CX Clarity: The Proven Recipe for AI in Customer Experience Ahmad Sidawi , Regional Leader, Genesys		Workshop 5 (10:00 – 11:00) Beyond Compliance: Customer Experience as the Pathway to Digital Leadership Led by: Abdalla Elbadawy , CXPA Middle East
11:10 – 11:30	KEYNOTE ADDRESS: The Future of CX: AI-Driven, Empathy-Led, Insight-Fueled Vishal Agarawal , CEO & Co-Founder, Locobuzz, India		
11:30 – 12:10	PANEL DISCUSSION: CX Feedback on Social Media to Uncover Rich Insights into Customer Needs, Behaviours, and Perceptions. In an interesting session, experts will share tips and suggestions on how you can incorporate social data in your CX management. How different types of insights uncovered can be used to conduct CX-focused analysis of social media. The session will also highlight on the pitfalls that you should avoid while managing CX feedback on your social media channels. Panelists: Khaled Alaa , Head of Experience & Operations, Talabat Ahmed Nour , CX and Digital Consultant KSA, SAP Emarsys Waleed Hamdan , Customer Experience (CX) Transformation Architect, Compassway, KSA Ahmed Hamdy El Akkad , General Manager, Questionpro Egypt, Co-Founder of CXEGA Moderated by: Marc Karschies , Managing Partner, KCA Consultants & CXPA Middle East Regional Council & UAE		Workshop 6 (12:00 – 13:00) Customer-Centricity: Where Every Decision Begins And Ends With The Customer In Mind Led by: Musa Hanhan , Founder & Managing Partner, Xperiente Bain & Co. External Advisor
12:10 – 12:30	LIGHTNING TALK: The Future of Customer Loyalty – The Art of Winning and Retaining Customers This exclusive presentation will offer research-based insights into what truly drives customer loyalty and value creation among the world's most discerning customers—essential knowledge for any brand operating in or entering the high-end market. Alannah Higgins , Senior Account Executive, Braze, UAE		
12:30 – 13:10	PRAYER & NETWORKING COFFEE BREAK		

THEME: **Role of Data in CX**

13:10 – 13:15

KEYNOTE ADDRESS:

Turning Customer Insights into Tangible CX Strategies

Making sense of membership, loyalty, and other data in today's organisations and how it can be used to boost customer experience

Eng. Ahmed Ibrahim, Head of Customer Experience, Kaizen Consulting

Workshop 7 (13:30 – 14:30)

Driving Improved Customer Experience Through Effective KPI Measurement

Led by: **Mahmood Abdelwanees**, AlasilaCX

13:15 – 13:30

KEYNOTE ADDRESS: **From Customer Voice to an Integrated Experience**

Waqaa's Ongoing Journey highlights the transformation of customer feedback into innovative solutions. It showcases key lessons from Waqaa's inspiring story as a model of sustainability and continuous improvement in customer experience

Ms. Sahab bint Omar Al-Fulaij, Head of Planning & Business Development Sector, Weqaa, KSA

13:30 – 13:50

Beyond the Hype: Why AI CX Programs Stall – and the Fixes That Work

AI in CX doesn't fail for lack of algorithms. It fails when we bolt clever tools onto broken journeys, messy data, and vague goals. The winners start with moments-that-matter, clean the pipes, put humans in the loop, and measure value in customer outcomes and revenue—not tickets closed.

Faran Niaz, Global CX Leader, Author & Director Customer Experience, CEO & Founder of 'CX Future'

13:50 – 14:30

PANEL DISCUSSION: **Building Trust in the Digital Age: Prioritising Transparency in Data Usage**

Explore how clear and ethical communication about data practices fosters trust and enhances customer loyalty.

Panelists:

Eng. Yazan Abuzannad, CEO, Tawasol, Saudi Arabia

Andreas Stuber, Founder and CEO, Expertflow, Saudi Arabia

Imad Ghazzawi, Chief People Officer, Syarah, KSA

Lina Yahya, Founder & CXO, the change cue, UAE

Fahad G. Alassaf, Digital Transformation Expert & Creative Content Consultant, KSA

Moderated by: **Mohammed Ibrahim**, Director Customer Excellence, Emaar, Egypt

THEME: **Brand Experience & Customer Experience**

14:30 – 14:45

KEYNOTE PRESENTATION: **Rethinking CX – Achieving True Strategic Alignment and Value of CXM and Understanding How this links to the CXPA Approach**

Marc Karschies, Managing Partner, KCA Consultants & CXPA Middle East Regional Council & UAE

Workshop 8 (14:30 – 15:30)

The Art of Leading People and Institutions

Led by: **Dr. Abdullah Alhalafi**, Expert and Trainer in Public Relations, Media, Self-Development and Saudi and International Protocol

14:45 – 15:00

CASE STUDY: **Beyond the Metrics: The SAR 50 Billion Question – How CX Leaders Turn Every Riyal into Revenue**

Harish Azmi, Chief Revenue Officer, Sogolytics USA

15:00 – 15:45

PANEL DISCUSSION: **Customer Experience Practices that can Elevate your Brand and Differentiate it from Competition**

- Why is it essential to understand what your customers are looking for and how brands can exceed their expectations?
- How can you develop a system to evaluate the strengths and weaknesses of your competitors' customer experience and positioning?

Panelists:

Ahmed Al Faddagi, Board Member, CXPA, Saudi Arabia

Ms. Arzu Tekin, MET Sales Director, Concentrix, Saudi Arabia

Linah Hussain, Supply Chain Director, Procter & Gamble, Saudi Arabia

AQeel Abbass, Customer Experience General Manager, Petromin Corporation, KSA

Moderated by: **Khaled Alaa**, Head of Experience & Operations, Talabat, Egypt

15:45 – 16:30

INTERACTIVE CX SKILL BUILDING SESSION 2

The Human Edge: Rethinking CX Skills in the Age of AI

The last part of the interactive session explores core questions participants created from the conference. This session will be focused on creating actionable insights that connect directly to your CX practice and performance.

Designed and facilitated by:

Arne van Oosterom and **Dr. Laith Weldali**, Future Skills Academy, Netherlands

16:30 – 17:30

CLOSING NOTE BY CHAIRPERSON

NETWORKING & COFFEE

End of Day Two

أجندة البرنامج

اليوم الأول 29 سبتمبر 2025

تسجيل حضور الجلسات الرئيسية

08:00 - 07:30

ورشة العمل: استراتيجية تجربة العميل

ورشة عمل مراكز الاتصال الحكومية

10:00 - 08:00

إنشاء استراتيجية تجربة عميل ناجحة

بناء مراكز اتصال حكومية من الجيل القادم

قائد الماستركلاس

هاني مختار

خبير في تجربة العملاء والتحول الرقمي

قائد الماستركلاس

د. ليث ولدعلي

مؤسس وشريك أول

المفكرين التصميميين - الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

تسجيل الحضور وتناول القهوة

10:00 - 09:00

كلمة ترحيبية

خالد بن منصور الزهراني، الأمين العام، الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل، السعودية

10:10 - 10:00

الكلمة الرئيسية

10:40 - 10:10

تجربة العميل في السعودية: من الحملات العامة إلى التخصيص الفائق

المتحدثون

أيمن حمدان، الشريك المؤسس، يونيفونك، المملكة العربية السعودية

محمد زقروق، نائب الرئيس للمنتجات والحوسبة الذكية (الذكاء الاصطناعي)، شركة هيوماين، السعودية

الموضوع: تحديات تجربة العميل

حلقة نقاش

11:25 - 10:40

ورشة العمل 1 (12:00 - 11:00)

تصميم وإدارة ملاحظات تجربة العميل عبر المحادثات التفاعلية

بقيادة

وليد زغلول، مدير إقليمي كويسشين برو،

المملكة العربية السعودية

كيرولس نشأت، مدير تنفيذ تجربة العملاء،

كويسشين برو، المملكة العربية السعودية

تجربة العميل في السعودية - ما التوجه المستقبلي؟ وماذا يتوقع العملاء

في المملكة العربية السعودية؟

في ظل التطور السريع للتقنيات الحديثة، يعيد قادة الحكومة وقطاع الأعمال في المملكة العربية السعودية النظر في نماذج تجربة العميل بين الخدمة الذاتية والخدمة المدعومة بالوكلاء.

تستعرض هذه الجلسة بعمق تأثير الذكاء الاصطناعي، الأتمتة، وتحليلات البيانات على هذه النماذج، مع التركيز على كيفية تعزيز التفاعل، رفع الكفاءة، وبناء الثقة، مع ضمان الوصول للجميع والشمولية في التجربة

المتحدثون

م. عبدالله بن سعد الكثيري، نائب المحافظ المساعد للخدمات المساندة، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، السعودية

محمد الصفواني، الرئيس التنفيذي لتجربة العملاء، الشركة الوطنية للإسكان، السعودية

سلطان مريشد، رئيس مجموعة التكنولوجيا والتميز المؤسسي، شركة البحر الأحمر العالمية، السعودية

منصور العجمي، الرئيس التنفيذي، إكس شيفت

إدارة الجلسة

عمر بن إسماعيل الجاسر، شريك (تنمية القدرات البشرية) ARRC للاستشارات المؤسس المشارك - أكاديمية ARRC

جلسة تفاعلية لبناء مهارات تجربة العميل - الجزء الأول

12:15 - 11:30

"من منظور بشري: إعادة التفكير في مهارات تجربة العميل في عصر الذكاء الاصطناعي"

تقدم هذه الجلسة التفاعلية المكونة من جزئين فرصة فريدة لكل محترف في مجال تجربة

العملاء لاكتشاف السؤال المحوري

ما نوع الأشخاص والمهارات التي سترسم ملامح تجربة العملاء المتميزة في عالم يقوده

"الذكاء الاصطناعي؟"

سيتيح هذا البرنامج للمشاركين التفكير في التوازن بين الاستثمار في تقنيات الذكاء

الاصطناعي وتجربة العملاء، مقابل تعزيز المهارات الإنسانية التي تضيف قيمة حقيقية لتجربة

العميل، مثل

التعاطف، الإبداع، التفكير النقدي، التعاون، واتخاذ القرارات المرتكزة على العميل

تم تصميم هذه الجلسة لإثارة الفضول، وتشجيع التعلم بين المشاركين، وتقديم رؤى عملية

يمكن تطبيقها مباشرة في تطوير وتحسين أداء فرق تجربة العملاء

ندعو جميع المشاركين للانضمام إلى الجزأين معاً، لتعزيز قدرتهم على بناء فرق تجربة

عملاء جاهزة لمواجهة المستقبل، من خلال التعرف على المهارات الإنسانية، وتطويرها، والاستثمار

فيها

إعداد وتقديم

أرني فان أوستروم، المؤسس، أكاديمية مهارات المستقبل، هولندا

د. ليث ولدعلي، مؤسس وشريك أول، المفكرين التصميميين - الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

ورشة العمل 2 (13:00 - 12:00)

مستعدون للردشة مع متسابق فورمولا 1؟ اكتشفوا مستقبل تفاعل العملاء عبر التواصل المتعدد القنوات

بقيادة

منى حمود الحمدان، مديرة تطوير الأعمال،

انفوبيب، السعودية

وقت الصلاة واستراحة لتناول القهوة والتواصل

12:50 - 12:15

الموضوع: وضع العميل في مركز الاهتمام / تبني نهج العميل أولاً

ورشة العمل 3 (13:00 - 14:00)

تعزيز التركيز على الإنسان في العمل الحكومي - مدخل عملي لإطار نضج تجربة العميل

بقيادة
د. حسان خضير، عضو الكونسورتيوم، المؤسسة الدولية لتجربة العميل في القطاع الحكومي، كندا

الكلمة الرئيسية

12:50 - 13:10

ترسيخ قيم تجربة العميل في استراتيجية المؤسسة

في هذا العرض الهام، سيتم استعراض خطوات عملية لتطوير بيان قيم تجربة العميل المتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. سنناقش كيف تنجح المؤسسات الحكومية والشركات الكبرى في تصميم تجارب مبتكرة تمنح العملاء قيمة حقيقية، وتسهم في تعزيز التفاعل، وبناء الثقة، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. كما سيتم التطرق إلى كيفية إعداد وتمكين منسوبي المؤسسة لضمان الالتزام والتوافق مع قيم تجربة العميل المتحدثون

أحمد علي جعفر، كبير مسؤولي، التسويق سامسونج للإلكترونيات، مصر

الكلمة الرئيسية

13:10 - 13:30

الانتقال من مرحلة الجهد إلى مرحلة الأثر: حوّل تفاعلات العملاء إلى تعزيز ولائهم

لعملاء يتعاملون مع علامتك التجارية بشكل متكامل - فلماذا تعمل تقنياتك بمعزل عن بعضها؟ في عصر أصبح فيه الذكاء الاصطناعي والأتمتة جزءاً لا يتجزأ من تجربة العملاء، ما زالت العديد من المؤسسات تستخدم أدواتها بشكل منفصل، مما يؤدي إلى رحلات مجزأة تقوّض الثقة في هذه الكلمة الرئيسية، يستعرض بن نيو، رئيس تجربة العملاء / مبيعات مراكز الاتصال في شركة زووم، كيف تمكن زووم قادة تجربة العملاء من الانتقال من مرحلة "الجهد" - الحلول المتفرقة والمعالجة حسب القنوات - إلى مرحلة "الأثر" من خلال بناء رؤية موحدة وشاملة للعميل تعزز الولاء وتدعم الثقة.

بين نيو، رئيس قسم مبيعات تجربة العملاء لمنطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، زووم، السعودية

حلقة نقاش

13:30 - 14:15

الارتقاء بمرحلة العميل إلى المستوى التالي

آليات الاستفادة من أدوات قياس رضا العملاء، مثل الاستبيانات وتحليل الملاحظات، برامج تدريب الموظفين حيث سيناقش خبراء تجربة العميل تجاربهم حول تبني نهج العميل أولاً لتعزيز الأداء التشغيلي، ورفع كفاءة فرق العمل من خلال آليات مؤسسية مبتكرة، وتطوير تجارب ودية تسهم في تعزيز التفاعل، وتساهم في بناء ولاء مستدام عبر كافة مراحل رحلة العميل أعضاء الجلسة الحوارية

محمد إبراهيم، مدير ادارة تميز العملاء، إعمار

محمد البلوي، مدير تخطيط وتطوير رأس المال البشري، جهة حكومية، المملكة العربية السعودية

أمسال كابيتانوفيتش، المدير الإقليمي في السعودية، انغوبيب

سيرين العمري، مديرة تطوير الأعمال، إي آند إنتربرايز، السعودية

إدارة الجلسة لينا يحيى، المؤسس والرئيس التنفيذي، شركة ذا تشاينج كيو، الامارات

الموضوع: الاتجاهات الحديثة في تقنيات تجربة العميل

ورشة العمل 4 (14:00 - 15:30)

تجربة العملاء من منظور جديد: إعادة التفكير في إدارة تجربة العملاء وقيمتها الاستراتيجية

بقيادة
مارك كارشيز، الشريك الإداري، شركة كي سي إيه انترناشيونال للاستشارات، ومنظمة محترفي تجربة العملاء - الشرق الأوسط والإمارات

الكلمة الرئيسية

14:15 - 14:35

تناغم الإنسان والذكاء الاصطناعي: إعادة تعريف مستقبل محادثات العملاء تجاوز حدود الأتمتة - كيف يشكّل تناغم التعاطف البشري مع ذكاء الذكاء الاصطناعي مستقبل "تجربة العملاء"

ساشين باتيا، المؤسس، الرئيس التنفيذي للنمو، اكسوتيل، الهند

جلسة حوارية تفاعلية

14:35 - 14:55

نتائج أقوى وأسرع للذكاء الاصطناعي: الانتقال من تجارب الذكاء الاصطناعي إلى النجاح الفعلي في مركز الاتصال

المتحدثون زياد مدانات، المدير الإقليمي، فيرينت، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

الكلمة الرئيسية

14:55 - 15:15

تحويل البيانات إلى مصادر إيرادات: بناء تجارب عملاء مؤثرة في السوق السعودي

في ظل التحولات الكبرى التي تقودها رؤية السعودية 2030، لم تعد تجربة العميل خياراً إضافياً، بل أصبحت المحرك الأساسي نحو التميز والريادة. ومع ذلك، ما زالت هناك فجوة واضحة ما بين استراتيجيات تجربة العميل الطموحة وتنفيذها الفعّال، نظراً لاستخدام البيانات المتناثرة والأنظمة البيئية تركي السكران، المدير العام - المملكة العربية السعودية والشرق الأوسط وشمال أفريقيا، دي انجيج

أمان دوتاني، الشريك المؤسس والرئيس التنفيذي، دي انجيج

حلقة نقاش

15:15 - 16:00

الاستثمار الاستراتيجي في القنوات الرقمية - كيف تحقق تجربة العميل المثالية؟

في ظل تزايد استثمارات المؤسسات في القنوات الرقمية، يبقى التحدي الرئيسي هو ضمان أن هذه القنوات تقدم تجربة تلبية توقعات العملاء وتعزز ولائهم. يناقش الخبراء في هذه الجلسة كيفية تجنب القرارات الاستثمارية غير المدروسة، وآليات اختيار القناة الرقمية الأنسب لتعظيم العائد على الاستثمار وتحقيق تجربة عميل استثنائية ومستدامة أعضاء الجلسة الحوارية

الدكتورة نهى المحيسن، قيادة في مجال الرعاية الصحية، السعودية

توبا تركلي، مستشارة تنفيذية

البروفيسور إبراهيم الجراح، الرئيس التنفيذي للذكاء الاصطناعي، في كايزن للاستشارات

فاران نياز، قائد عالمي في تجربة العميل، كاتب ومدير إدارة تجربة العميل، الرئيس التنفيذي لشركة سي إكس فيوتشر

إدارة الجلسة هاني مختار، خبير في تجربة العملاء والتحول الرقمي

وقت الصلاة واستراحة للتواصل وتناول القهوة

16:00 - 16:30

نهاية اليوم الأول

أجندة البرنامج

اليوم الثاني 30 سبتمبر 2025

ورشة العمل: استراتيجية تجربة العميل	ورشة عمل مراكز الاتصال الحكومية	تسجيل حضور الجلسات الرئيسية	08:00 - 07:30
إنشاء استراتيجية تجربة عميل ناجحة قائد الماستركلاس هاني مختار خبير في تجربة العملاء والتحول الرقمي	بناء مراكز اتصال حكومية من الجيل القادم قائد الماستركلاس د. ليث ولدعلي مؤسس وشريك أول المفكرين التصميميين - الشرق الأوسط وشمال أفريقيا	تسجيل حضور الجلسات الرئيسية	10:00 - 08:00
ملخص أعمال اليوم الأول وكلمة ترحيبية من رئيس الجلسة		تسجيل حضور الجلسات الرئيسية	10:30 - 09:00
إعادة صياغة مشهد تجربة العملاء الحكومي في المملكة العربية السعودية تخوض الحكومات اليوم رحلة التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي بسرعة غير مسبوقة، لكن التكنولوجيا وحدها لا تكفي لإحداث الفارق. تؤكد أبحاثنا الأخيرة أن التركيز على الإنسان هو مفتاح تقديم خدمات عامة متميزة، من خلال تصميم السياسات والمبادرات الرقمية وطرق تقديم الخدمات بما يتماشى مع احتياجات وتوقعات المواطنين بشكل فعال المتحدثون: د. حسان خضير، عضو الكونسورتيوم، المؤسسة الدولية لتجربة العميل في القطاع الحكومي، كندا		ملخص أعمال اليوم الأول وكلمة ترحيبية من رئيس الجلسة	10:35 - 10:30
الموضوع: دروس مستفادة من نجاح العلامات التجارية والتجارب الرائدة في المملكة العربية السعودية		إعادة صياغة مشهد تجربة العملاء الحكومي في المملكة العربية السعودية	10:50 - 10:35
ورشة العمل 5 (10:00 - 11:00) ما وراء الامتثال: تجربة العميل المحرك الأساسي نحو الريادة الرقمية بقيادة عبدالله البدوي، رائد في مجال تجربة العميل، والتجربة الرقمية، منظمة محترفي تجربة العملاء، الشرق الأوسط	دراسة حالة سعودية الذكاء الاصطناعي في اقتصاد التجربة - صياغة مستقبل الاتصال البشري المتحدثون أحمد صيداي، المدير الإقليمي والمدير العام في السعودية، جينيسيس	إعادة صياغة مشهد تجربة العملاء الحكومي في المملكة العربية السعودية	11:10 - 10:50
ورشة العمل 6 (11:30 - 12:30) مركزية العميل: أساس كل استراتيجية وقرار بقيادة موسى حنن، المؤسس والشريك الإداري Xperiente مستشار خارجي - شركة Bain & Co	مستقبل تجربة العملاء: بقيادة الذكاء الاصطناعي، التعاطف البشري، والرؤى الثاقبة المتحدثون فيشال أغاروال، الرئيس التنفيذي والمؤسس المشارك، لوكوباز، الهند	إعادة صياغة مشهد تجربة العملاء الحكومي في المملكة العربية السعودية	11:30 - 11:10
ورشة العمل 6 (11:30 - 12:30) مركزية العميل: أساس كل استراتيجية وقرار بقيادة موسى حنن، المؤسس والشريك الإداري Xperiente مستشار خارجي - شركة Bain & Co	جلسة نقاشية ردود فعل العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي: كشف رؤى قيمة حول احتياجات العملاء وسلوكياتهم وتصوراتهم في هذه الجلسة الشيقة، سيشارك الخبراء نصائح واستراتيجيات حول كيفية دمج بيانات وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة تجربة العملاء. سيتم استعراض أنواع الرؤى المختلفة التي يمكن استخلاصها وكيفية استخدامها لإجراء تحليلات مركزة على تجربة العملاء. كما ستتطرق الجلسة إلى الأخطاء الشائعة التي يجب تجنبها عند إدارة ملاحظات العملاء على قنوات التواصل الاجتماعي أعضاء الجلسة الحوارية خالد علاء، رئيس قسم تجربة العميل، طلبات، مصر وليد خالد الحمدان، مهندس تصميم وتحول تجربة العملاء، كومباس واي، المملكة العربية السعودية أحمد نور، مستشار حلول تجربة العميل والتحول الرقمي - السعودية، إس إيه بي إمارسيس أحمد حمدي العقاد، المدير العام، كويسشين برو، مصر، والمؤسس المشارك لـ CXEGA كويسشين برو، المملكة العربية السعودية إدارة الجلسة مارك كارشيز، الشريك الإداري، شركة كي سي إيه انترناشيونال للاستشارات، ومنظمة محترفي تجربة العملاء - الشرق الأوسط والإمارات	إعادة صياغة مشهد تجربة العملاء الحكومي في المملكة العربية السعودية	12:10 - 11:30
عرض قصير: مستقبل ولاء العملاء - فن الفوز والاحتفاظ بالعملاء يقدم هذا العرض الحصري رؤى مدعومة بالأبحاث حول العوامل الحقيقية التي تعزز ولاء العملاء وتخلق القيمة لدى أكثر العملاء تميزاً في العالم - وهي معرفة أساسية لأي علامة تجارية تعمل في السوق الرفيعة المستوى أو تسعى لدخولها ألانه هيغينز، مدير حسابات أول، بريز، الامارات	وقت الصلاة واستراحة لتناول القهوة والتواصل	إعادة صياغة مشهد تجربة العملاء الحكومي في المملكة العربية السعودية	12:30 - 12:10
الموضوع: دور البيانات في تعزيز تجربة العميل	الموضوع: دور البيانات في تعزيز تجربة العميل	إعادة صياغة مشهد تجربة العملاء الحكومي في المملكة العربية السعودية	13:00 - 12:40
الكلمة الرئيسية تحويل رؤى العملاء إلى استراتيجيات ملموسة لتجربة العميل فهم بيانات العملاء من برامج العضوية، وبرامج الولاء، والبيانات الأخرى في المؤسسات اليوم، وكيفية استخدامها لتعزيز تجربة العميل المتحدثون المهندس أحمد إبراهيم، قائد تجربة العميل، كايزن للاستشارات	الكلمة الرئيسية تحويل رؤى العملاء إلى استراتيجيات ملموسة لتجربة العميل فهم بيانات العملاء من برامج العضوية، وبرامج الولاء، والبيانات الأخرى في المؤسسات اليوم، وكيفية استخدامها لتعزيز تجربة العميل المتحدثون المهندس أحمد إبراهيم، قائد تجربة العميل، كايزن للاستشارات	إعادة صياغة مشهد تجربة العملاء الحكومي في المملكة العربية السعودية	13:15 - 13:00

ورشة العمل 7 (13:00 - 14:00)

تحسين تجربة العملاء من خلال قياس مؤشرات الأداء الفعالةبقيادة
محمود عبد الوئيس، مدير أول للتميز التشغيلي، الأصيلة - تجربة العميل**من صوت العميل إلى التجربة المتكاملة**

تسليط الضوء على الرحلة المستمرة لمركز "وقاء" في تحويل ملاحظات العملاء إلى حلول مبتكرة. كما تستعرض الدروس الرئيسية من قصة "وقاء" الملهمة كنموذج للاستدامة والتحسين المستمر في تجربة العملاء المتحدثون

سحاب بنت عمر الفليج، رئيس قطاع التخطيط وتطوير الأعمال، مركز وقاء، السعودية

13:30 - 13:15

بعيداً عن الضجيج الرقمي: لماذا تتعثر برامج الذكاء الاصطناعي في تجربة العملاء - والحلول الفعالة

لا تكمن مشكلة الذكاء الاصطناعي في تجربة العملاء في ضعف الخوارزميات، بل في تطبيق أدوات متقدمة على رحلات غير متكاملة. وبيانات غير دقيقة، وأهداف مبهمه. المنظمات الناجحة تدرك أن السر هو التركيز على اللحظات الفارقة، وتنقية مسارات البيانات، ووضع العنصر البشري في محور العملية. وهكذا يصبح قياس النجاح مرتبطاً بما يحققه العميل من قيمة ورضا، وبالآثر على الإيرادات واستمرارية العلاقة وليس بمجرد إغلاق الطلبات المتحدثون

فاران نياز، قائد عالمي في تجربة العميل، كاتب ومدير إدارة تجربة العميل، الرئيس التنفيذي لشركة سي إكس فيوتشر

13:50 - 13:30

جلسة نقاشية**بناء الثقة في العصر الرقمي: إعطاء الأولوية للشفافية في استخدام البيانات**

اكتشف كيف تساهم ممارسات التواصل الواضح القائم على المصادقية حول ممارسات استخدام البيانات في ترسيخ الثقة وزيادة ولاء العملاء، وتبني علاقات طويلة الأمد مع العملاء أعضاء الجلسة الحوارية

م. يزن أبو زناد، الرئيس التنفيذي، تواصل، السعودية

أندرياس ستوبر، المؤسس والرئيس التنفيذي، إكسبيرت فلو، السعودية

عماد غزاوي، الرئيس التنفيذي للموارد البشرية، سيارة، السعودية

لينا يحيى، المؤسس والرئيس التنفيذي، شركة ذا تشاينج كيو، الامارات

فهد العساف، خبير التحول الرقمي ومستشار المحتوى الإبداعي، السعودية

إدارة الجلسة

محمد إبراهيم، مدير إدارة تميز العملاء، إعمار، مصر

14:30 - 13:50

الموضوع: تكامل تجربة العلامة التجارية وتجربة العميل

ورشة العمل 8 (14:30 - 15:30)

فن قيادة البشر والمنشآتبقيادة
د. عبدالله الحلافي**الكلمة الرئيسية****إعادة تصور تجربة العملاء: تحقيق التوافق الاستراتيجي الكامل وإضافة القيمة CXPA الفعلية لإدارة تجربة العملاء، وربطها بمنهجية**

المتحدثون

مارك كارشيز، الشريك الإداري، شركة كي سي إيه انترناشيونال للاستشارات، المملكة العربية السعودية

14:45 - 14:30

دراسة ميدانية**كيف تضمن أن تصبح تجربة العميل المحرك الأقوى لعلامتك التجارية بدلاً من المنتج أو السعر؟**

هاراس عزمي، الرئيس التنفيذي للإيرادات، سوجليتيكس، الولايات المتحدة الأمريكية

15:00 - 14:45

حلقة نقاش**ممارسات تجربة العميل التي تعزز علامتك التجارية وتمنحها ميزة تنافسية استثنائية**كيف ولماذا يجب أن تفهم احتياجات عملائك لتتجاوز توقعاتهم؟
يف يمكن تطوير نظام لتقييم نقاط القوة والضعف في تجربة العملاء ومكانة العلامات التجارية أو المؤسسات المنافسة؟
أعضاء الجلسة الحوارية

م. أحمد الفدافي، عضو مجلس الإدارة، مجلس إدارة الجمعية العالمية لمحترفي تجربة العميل، العميل

السيدة أرزو تكين، مديرة المبيعات لمنطقة الشرق الأوسط وتركيا، شركة كونسنتركس

لينا حسين، مدير سلسلة الإمداد، بروكتر آند غامبل المملكة العربية السعودية

عقيل عباس، المدير العام لتجربة العملاء، شركة بترومين، المملكة العربية السعودية

إدارة الجلسة

خالد علاء، رئيس قسم تجربة العميل، طلبات، مصر

15:45 - 15:00

الجلسة التفاعلية لبناء مهارات تجربة العميل - الجزء الثاني**من منظور بشري: إعادة التفكير في مهارات تجربة العميل في عصر الذكاء الاصطناعي**

في الجزء الأخير من الجلسة التفاعلية، سيتم اكتشاف أبرز الأسئلة التي طرحها المشاركون خلال المؤتمر. وتركز هذه الجلسة على صياغة رؤى عملية قابلة للتنفيذ وترتبط مباشرة بممارسات تجربة العملاء وأدائها المتحدثون

أرني فان أوستروم، المؤسس، أكاديمية مهارات المستقبل، هولندا

د. ليث ولدعلي، شريك، المفكرين التصميميين - الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

16:30 - 15:45

الكلمة الختامية من رئيس الجلسة

استراحة للتواصل وتناول القهوة

17:30 - 16:30

E3 CX 2025 Speakers



Khaled Alzahrani
Secretary General
Tajriba - National Customer Experience Academy, KSA



Eng. Abdullah Al Katiri
Deputy Assistant Governor for Support Services
TVTC, Saudi Arabia



Sultan Moraished
Group Head of Technology & Corporate Excellence
Red Sea Global, Saudi Arabia



Mansour Al-Ajmi
CEO
X-Shift, Saudi Arabia



Mohammed Zagzoog
VP Products, AI Compute
Humain, KSA



Ahmad Ali Gaafar
Chief Marketing & E-Commerce Officer
Samsung Electronics, Egypt



Mohammed Al Safwani
Chief Experience Officer
National Housing Company, KSA



Arne van Oosterom
Founder
Future Skills Academy, Netherlands



Omar Esmaeel Aljaser
Associate Partner (Human Capabilities Building), **ARRC Consulting**
Co-Founder, **ARRC Academy**



Mohammed Albalawi
Human Capital Standards and Planning Director
Ministry of Tourism, Saudi Arabia



Prof. Ibrahim Aljarah
Chief AI Officer
Kaizen Consulting, Saudi Arabia



Mohammed Ibrahim
Director Customer Excellence
Emaar



Turki AlSakran
Managing Director Saudi & MENA
Dengage



Amsal Kapetanovic
Head of KSA
Infobip



Lina Yahya
Founder & CEO
the change cue



Amjad Al Sabbah
Group Vice President MEA
Sprinklr



Dr. Laith Weldali
Founder & Senior Partner
Designthinkers&, MENA



Khaled Alaa
Head of Experience &
Operations
Talabat



Aqeel Abbass
Customer Experience
General Manager
Petrin Corporation,
Saudi Arabia



**Dr. Noha
Al Mohaisen**
Healthcare Leader, KSA



Prof. Hany Mokhtar
CX Master/ Customer Experience
& Digital Transformation Expert,
Saudi Arabia



Eng. Ahmed Ibrahim
Head of Customer Experience
Kaizen Consulting,
Saudi Arabia



Waed Alhawamdeh
Managing Director UAE,
Jordan and KSA
Concentrix



Marc Karschies
Managing Partner
KCA Consultants & CXPA Middle
East Regional Council & UAE



Ben Neo
Head of CX / Contact
Center Sales, EMEA
Zoom



Dr. Hassan Khudair
Consortium Member
International Foundation for
CX in Government, Canada



Ms. Arzu Tekin
MET Sales Director
Compassway, Saudi Arabia



Sreen Al-Omari
Business Development
Manager
e& enterprise, Saudi Arabia



Ahmed Nour
CX & Digital Solution
Consultant – KSA
SAP Emarsys



Sachin Bhatia
Founder,
Chief Growth Officer
Exotel



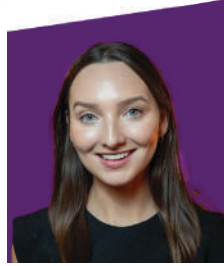
Faran Niaz
Global CX Leader, Author &
Director Customer Experience
CEO & Founder of 'CX Future'



Imad Ghazzawi
Chief People Officer
Syarah, Saudi Arabia



Andreas Stuber
Founder and CEO
Expertflow



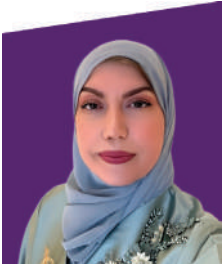
Alannah Higgins
Senior Account Executive
Braze



Vishal Agarwal
CEO & Co-Founder
Locobuzz



Ziad Madanat
Regional Director - Middle East
& North Africa
Verint



Tuba Terekli
Executive
Consultant



Ahmed El Akkad
General Manager
Questionpro



Ahmed Al Faddagi
Board Member
CXPA, Saudi Arabia



Linah Hussain
Supply Chain Director
Procter & Gamble KSA



Kerolos Nashaat
CX implementation
Manager
Question pro



Musa Hanhan
Founder & Managing Partner,
Xperiente
Bain & Co. External Advisor



Waleed Zaghloul
Regional Manager
Question Pro



Abdalla Elbadawy
Customer and Digital
Experience leader
CXPA Middle East



Haris Azmi
Chief Revenue Officer
Sogolytics



Ahmad Sidawi
Regional Leader
Genesys



Aman Dotani
Co-Founder & CEO
Dengage



Ayman Hamdan
Co-Founder
Unifonic



**Eng. Yazan
Abuzannad**
CEO
Tawasol



Hussam Alasker
CEO
ARRC Consulting, KSA

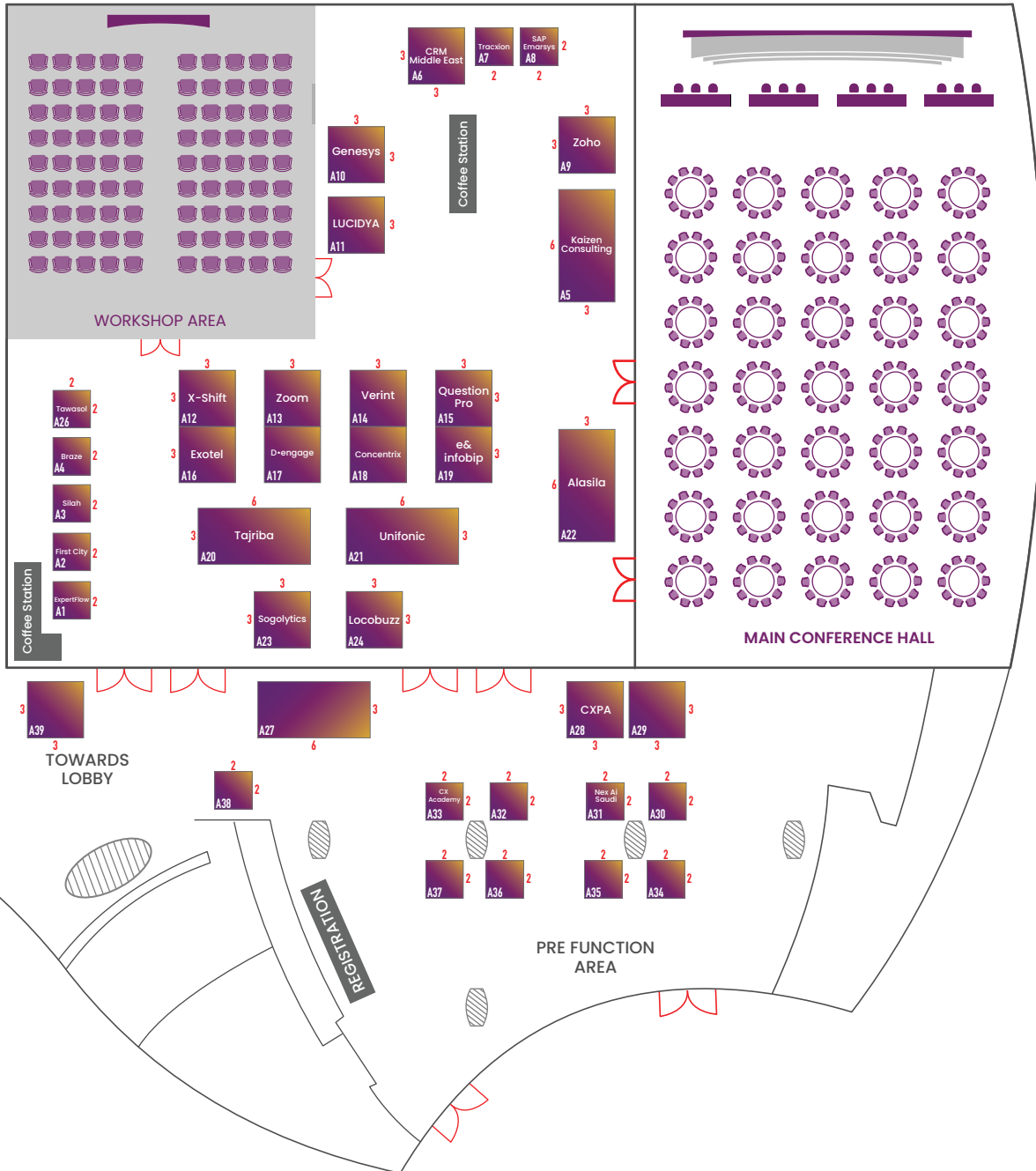


Sahab bint Omar Al-Fulaij
Head of Planning & Business
Development Sector,
National Center for the
Prevention and Control of Plant
Pests and Animal Diseases
(Weqaa)



Fahad G. Alassaf
Digital Transformation
Expert & Creative
Content Consultant,
KSA

Floor Plan



Booth Details

A1	Expert Flow	A8	Emarsys SAP	A15	Question Pro	A22	Alasila
A2	First City	A9	Zoho	A16	Exotel	A23	Sogolytics
A3	Siloh Gulf	A10	Genesys	A17	D•engage	A24	Locobuzz
A4	Braze	A11	Lucidiya	A18	Concentrix	A25	CX Academy
A5	Kaizen Consulting Co.	A12	X-Shift	A19	e& enterprise/infobip	A26	Tawasol
A6	CRM Middle East	A13	Zoom	A20	Tajriba	A31	Nex Ai Saudi
A7	Tracxion	A14	Verint	A21	Unifonic	A33	CX Academy

2025 Partners and Sponsors

Host Sponsor

alasilacx

Transformation Partner

بدائل
badael

Diamond Sponsor

engage

Platinum Sponsors

Kaizen Consulting Co
شركة كايزن للاستشارات
Kaizen Consulting Co

UNIFONIC

zoom

exotel

Unified CXM Partner

sprinklr

Gold Sponsors

enterprise

infobip

concentrix™

VERINT.

GENESYS™

SAP Emarsys

sogolytics

ARRC
ARRAB UNITED

EDRAKY
Technology & Beyond

Total Experience Partner



Association Partner



AI-First CX Partner



CX Sponsor



Silver Sponsors



Exhibitors



E3CX

CONFERENCE 2025



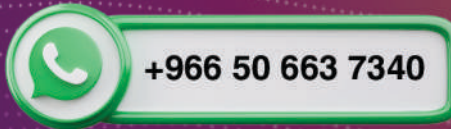
29-30 September 2025
JW Marriott Hotel Riyadh, Saudi Arabia

Get Involved for Maximum Exposure

Biju Saith
Project Director
M: +966 50 680 7038
E: biju@ejtemaat.com

Syed Kashifulla
Commercial Manager
M: +966 54 706 4025
E: kashif@ejtemaat.com

Mohammed Alhawary
Commercial Manager
M: +966 50 663 7340
E: malhawary@ejtemaat.com



Stay connected:

[f](#) [in](#) [v](#) [@](#) #e3cxlive
info@e3cx.live | e3cx.live



Scan to visit the website

Organiser:



Jarir St, Al Malaz, Riyadh, P.O. Box 41316 Postal Code: 11521
Tel: +966 50 663 7340 | Email: info@ejtemaat.com | www.ejtemaat.com