

E3CX

CONFERENCE 2025

Official Event Partner



Leading the Next Generation
of Customer Experience

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

Great Reviews

انا اعمل
كاستشاري، وكل
معرفة جديدة تؤثر
بالتأكيد

لها علاقة بشكل كبير جداً
في مجال البنية المؤسسية
وتغطية تجربة المستفيد
والتحول الرقمي

Good and fast
experience

Most
interesting in
my Speciality

POST EVENT

REPORT

2025

Gaining
valuable
insights

Masterclass CX Strategy
was one of the most
engaging sessions in
content and delivery.

Emphasises the
human side of CX
over technology

Excellent
Session

The discussion
was relevant to
my work

Creating
meaningful
customer
experiences

Relevant to
our work

Highly
relevant

Amazing
Sessions

الجلسة ابدعت في
تغطية الجانب
الاستراتيجي لتجربة
العميل بالمحتوى
العربي

Great
experience

المتحدث كان طريقة
شرحه مره حلوة
وفعاله

A great example of
how empathy drives
outstanding CX

قدم استراتيجيات مفيدة يمكنني
تطبيقها في عملي وأسلوب
المتحدث الواقعي والمشوق
جعل الجلسة محفزة ولا تنسى.



#E3CXLIVE
www.e3cx.live

Organised by

اجتماعات السعودية
ejtemaatksa

E3CX Conference 2025 Spotlights

The 5th Edition of the E3 Customer Experience Conference 2025, held on 29-30 September at the JW Marriott Hotel in Riyadh, reaffirmed its position as the region's leading platform for advancing customer experience excellence across the GCC.

Organised by **Ejtemaat Events** and supported by **Tajriba**, the National CX Academy of Saudi Arabia, the conference brought together more than 1,000 CX professionals, over 60 global speakers, and 30+ sponsors and partners to explore the evolving landscape of customer experience, in line with the vision of the Kingdom's esteemed leadership.

Under the theme "**Leading the Next Generation of Customer Experience,**" the conference featured two exclusive masterclasses—four-hour immersive training programmes spread over two days—and nine interactive workshops that explored key topics such as AI-driven personalisation, omnichannel strategies, customer journey mapping, and digital transformation.

Attendees engaged with cutting-edge CX technologies, learnt from real-world success stories, and exchanged ideas on enhancing customer satisfaction and loyalty in an increasingly competitive market. The event served as a catalyst for learning, connection, and transformation—further strengthening Saudi Arabia's position as a global leader in customer experience innovation.

The 5th Edition Featured

 **1200+**
Attendees


 **60+**
Speakers

 **50+**
Countries

 **30+**
Sponsors
+
Partners

 **9+**
Workshops

 **2**
Masterclasses

 **3**
MOUs



POST EVENT REPORT

Who Attended the Event?

Senior Leadership (C-Level)

- Chief Executive Officer
- Chief Operations Officer
- Chief Customer Experience Officer
- Chief Customer Officer
- Chief Marketing Officer
- Chief Digital Transformation Officer
- Chief Digital Head
- Chief Data Officer
- Chief Information Technology Officer
- Chief Human Resource Officer

Director Level

- Customer Loyalty Director
- Customer Operations Director
- Director Data Analytics
- Director HR
- Director Information Technology
- Director of Consumer Insights & Analytics
- Director User Experience
- Marketing Director
- Service Design Director

Department Heads

- Contact Center Head
- Customer Service Head
- Digital Intelligence Head
- Head IT
- Head of UX/UI
- Customer Relations Officer
- Human Resources

Attendees by Industry:



GOVERNMENT



TELECOM



AVIATION



BANKING



FINANCIAL INSTITUTIONS



E-COMMERCE



RETAIL



HOSPITALITY



TOURISM



HEALTHCARE



MANUFACTURING



Day One Highlights



Khaled Alzahrani
General Secretary, Tajriba, Saudi Arabia

مرحباً بكم في النسخة الخامسة من مؤتمر تمكين تجربة العميل برعاية الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل، تحت شعار قيادة الجيل القادم من تجربة العميل، واتساقاً مع برنامج تنمية القدرات البشرية والذي يهدف إلى إعداد مواطن سعودي منافس عالمياً ضمن الاستراتيجية المتكاملة للتنمية التي تتمثل في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ والتي جعلت تنمية القدرات البشرية ركيزة أساسية لبناء مستقبل مشرق للمملكة. تعتبر الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل هي إحدى ثمار هذا التوجه لمواكبة الاهتمام الكبير بقطاع التدريب والتطوير المهني من القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية والأفراد، حيث تُعد مجال استثمار واعد في رأس المال البشري وأحد العوامل المهمة لتحقيق أهداف المؤسسات وخطتها الاستراتيجية وزيادة كفاءتها وفعاليتها.



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

تجربة العميل ليست مجرد تفاعل عابر، بل هي علم وفن تصميم تجربة لا محدودة وسلسلة تعزز العلاقة بين العميل والعلامة التجارية. فالعلامة التجارية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بتوقعات العميل، ولذا تقع على عاتقها مسؤولية فهم هذه التوقعات، والارتقاء بطموحاتها لتتوافق معها، أو إعادة صياغة استراتيجياتها وتجربة العميل بشكل مبتكر لتحقيق ذلك بكل احترافية.



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

If you think about AI as the solution for CX, you're pretty much setting yourself up to fail. It's a powerful tool that can do cool things, but it needs to be connected to other areas of the customer journey that could flow back and forth. We talk about omnichannel experiences, where customers move from chatbots to live agents, and even to other channels like video. If you think about the customer journey and place AI in the right places that allows the context to be moved across—you'll see a massive ripple effect.



Sachin Bhatia
Founder, Chief Growth Officer, Exotel, India

CX has been a driving force for decades; shaping the channels, methods, and mediums through which we serve our customers and how they talk to us. That keeps on changing! Our role as a community is to ensure we continue to make the customer experience as easy and frictionless as possible, while also improving efficiency for the organisation. We're placed between two pressures: the CFO asking us to reduce costs, and the customer demanding more and more. It is not an easy job to be in the CX space, especially now, with AI rapidly changing the landscape.





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

لاحظنا في فرنيت أن مختلف القطاعات والجهات الحكومية والخاصة، من التي تضم 100 موظف إلى آلاف الموظفين، تعتمد آليات متشابهة في خدمة العملاء. وعند دراستنا لهذه العمليات، وجدنا ما لا يقل عن 50 خطوة يمكن أتمتها باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المتوفرة اليوم لتحقيق نتائج ملموسة وقوية. قمنا ببناء روبوتات مدعومة بتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لأتمتة واحدة من هذه العمليات، بعد تدريبها على نموذج اللغة المناسب، ودمجها في عمليات خدمة العملاء، دون الحاجة إلى تنفيذ مشروع تحويل رقمي شامل، وبدلاً من ذلك، اعتمدنا إدخال أتمتة الذكاء الاصطناعي على عمليات محددة فقط. وقد بدأنا بتحقيق نتائج ملموسة من اليوم الأول لتطبيق هذه التقنية، مما أكد فعالية النهج المرهلي في أتمتة العمليات.



Ayman Hamdan
Co-Founder, Unifonic, Saudi Arabia

The partnership between Unifonic and Humain brings us closer to creating more human-like conversations. Previously, the lack of local AI infrastructure in Saudi Arabia led to high latency and limited accuracy. Now, through this collaboration, we're building a local Arabic AI tool that truly understands the Saudi market and delivers a more human touch.



Mohammed Zagzoug
VP Products, AI Compute, Humain, Saudi Arabia

Our strategic objective is to build the largest and most cost-effective AI infrastructure in the region — one that can scale globally. Just as Saudi Arabia leads the world today in energy exports through oil, tomorrow we will lead it in digital energy exports through AI tokens and compute.





Keynote Presentation: The Journey from Data to Revenue: Creating Meaningful Customer Experiences in Saudi Arabia



Panel Discussion: Elevating Your Customer's Journey to the Next Level



Panel Discussion: Customer Experience in KSA - Where are we Heading? What do the Saudi Customers Want?



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



Interactive CX Skill Building Session I: The Human Edge: Rethinking CX Skills in the Age of AI



Day Two Highlights

Dr. Hassan Khudair

Consortium Member
International Foundation for CX in Government, Canada



التفكير في مسألة الخدمات الحكومية يجب أن يتطور إلى مسألة لا تعتمد فقط على تحسين وتطوير الخدمات من خلال قنوات رقمية، بل يجب أن يركز على تقليل الجهد على المتعامل قدر الإمكان. أول فكرة يجب أن يحملها مصمم الخدمة في أي مشروع خدمي حكومي هي إلغاء هذه الخدمة إذا أمكن، وإذا لم يكن ذلك ممكناً، فعليه تحسينها لتوفير أقل عدد ممكن من الخطوات والوثائق والمعلومات التي يُطلبها من المتعامل.



Eng. Ahmed Ibrahim

Head of Customer Experience
Kaizen Consulting, Saudi Arabia



أثبتت دراسات ماكنيزي أن الجهات التي تعتمد على رؤى تجربة العملاء تحقق تحسيناً في تجربة العميل بنسبة تتراوح بين 10% إلى 15%. اليوم، لم يعد تحسين التجربة خياراً، بل أصبح من الضروري الاستفادة من هذه الرؤى مع ارتفاع توقعات العملاء للحصول على تجارب مخصصة وسلسة. ورغم توفر غم امتلاك العديد من الجهات الكثير من بيانات العملاء، إلا أنها غالباً ما تكون مجزأة بين أنظمة متعددة، مما يحد من الاستفادة الحقيقية منها. الحل؟ توحيد البيانات وتحويلها إلى رؤى قابلة للتنفيذ، تُستخدم لبناء استراتيجيات تعزز تجربة العميل وتحقق القيمة الفعلية من كل تفاعل.



Ahmad Sidawi

Regional Leader, Genesys

The pyramid of customer experience has three components – it meets the need, it's easy, and it's enjoyable. It was there yesterday, it's here today, and it won't change in five years.



Ms. Sahab bint Omar Al-Fulaij

Head of Planning & Business Development Sector,
Weqaa, KSA

عملنا في مركز وقاء على بناء استراتيجية تركز على المستفيد، ونجعل المستفيد هو الهدف الأساسي في تنفيذ جميع أعمالنا. خلال رحلتنا، تمكنا من تطوير استراتيجية تساهم بفاعلية في تحسين الخدمات مع المستفيدين. هدفنا أن نكون نموذجاً وطنياً ملهماً في تقديم تجربة استثنائية تعزز ثقة المستفيد وتحقق رضاهم، وهذه هي رؤيتنا الطموحة لتقديم خدمات زراعية متميزة.



Vishal AgarawalCEO & Co-Founder, **Locobuzz, India**

Many brands stop at surface metrics like sentiment and engagement, but the real wealth lies deeper, uncovered by AI. It can reveal why customers feel pain or delight, what drives those emotions, and predict churn - at scale and across languages. This intelligence saves time and money while helping brands truly connect with customers. ”

Alannah HigginsSenior Account Executive, **Braze, UAE**

Loyalty is more of an emotional engagement. It's limiting if we just start to think of it as customer lifetime value or retention. If we really want to be a memorable brand, we need to define loyalty as a series of ongoing relationships, moments, and experiences that someone is having with your brand - something that keeps you top of mind beyond just their buying cycle or the push notification, but always. ”

**Haris Azmi**Chief Revenue Officer, **Sogolytics, USA**

Customer experience is truly becoming ingrained in our corporate culture, and we're all reaping benefits from it. But the real challenge is linking your CX programme to economic outcomes - making sure customers spend more, stay longer, recommend you, and write positive reviews. ”

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

Customer Experience Management is the active act of utilizing the triggering senses with the customer to create a target experience - a feeling we want the customer to have. The idea is, if you understand what emotions you want them to feel, those emotions become the triggers the customer is exposed to - what they see, and how they experience it. That is ultimately what you drive through your experience management efforts. If we understand what the customer is looking for, and the emotional state we want to create to open them to interaction - such as in sales, or calming a complaint, the experience will be perceived much more positively. ”



Aman Dotani
Co-Founder & CEO, *Dengage*

Data-gathering mechanisms are the backbone of understanding customers. The next step is knowing how to engage with them, communicate effectively and retain their loyalty. The key is to stay relevant to each customer, at relevant times, with relevant messages and offers. If you're not collecting customer data in real time, you're likely sending the wrong messages at the wrong times. The strategy is to track every step, every minute, and analyse customer behavior accordingly. ”



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

The true differentiator in customer experience is how you make customers feel—how effortless and seamless the service is. Loyalty comes from being seen, remembered, and valued. I want you to know I'm a customer, and using AI technology to thoughtfully shape the customer journey is exactly how you deliver that personalised, hassle-free experience. ”





Panel Discussion: Women in CX & Leadership: Empowering through Growth and Connection



Keynote Presentation: CX Feedback on Social Media to Uncover Rich Insights into Customer Needs, Behaviours, and Perceptions



Panel Discussion: Building Trust in the Digital Age: Prioritising Transparency in Data Usage



Panel Discussion: Elevating Your Customer's Journey to the Next Level



Keynote Presentation: Customer Experience Practices that can Elevate your Brand and Differentiate it from Competition



Interactive Cx Skill Building Session II: The Human Edge: Rethinking CX Skills in the Age of AI

MOU Signing Ceremonies



تجربة x ARRC
ARRAB UNITED



الاسيلاCX x UNIFONIC



UNIFONIC x groq x HUMAIN

Certified Masterclasses

Government Contact Centre Masterclass

Building Next-Generation Government Contact Centres

Dr. Laith Weldali

Founder & Senior Partner
Designthinkers&, MENA



CX Strategy Masterclass

Creating a Winning CX Strategy

Prof. Hany Mokhtar

CX Master/ Customer Experience
Digital Transformation Expert,
Saudi Arabia

E3CX Workshops Highlights



Sponsor Feedback

Amsal Kapetanovic

Head of KSA, Infobip, Saudi Arabia

“

We are thrilled to participate at E3CX 2025 with our partner e&enterprise, showing our joint commitment to elevating CX standards across the region. We are excited to showcase our tools that empower businesses to build stronger, more meaningful relationships with their customers.

”



أحمد إبراهيم

رئيس قطاع تجربة العميل - كايزن للاستشارات

”

تفخر كايزن للاستشارات برعاية المؤتمر الذي يجسد رؤيتنا للارتقاء بتجربة العميل في المملكة العربية السعودية والمنطقة. من خلال دمج الخبرات العالمية مع المعرفة المحلية، نهدف إلى استعراض استراتيجيات فعّالة تمكّن المؤسسات من تحقيق أثر ملموس في تجربة العميل

”



Vishal Agarawal

CEO and Co-Founder, Locobuzz, India

“

Locobuzz is proud to be the AI-First CX Partner at E3CX 2025. We are committed to reimagining customer experience with AI at the core, driving both intelligence and engagement. We aim to inspire leaders with success stories where Locobuzz created impact at scale, reshaping the future of CX.

”



Jamil Hobeika

Managing Director, CRM Middle East

“

Through our sponsorship of E3CX 2025, CRM Middle East reaffirms its role in advancing customer experience across the region. By offering mystery shopping, Arabic CX training certification, and Patient Experience certification (PXS), we empower brands and institutions in KSA to strengthen service quality and customer trust.

”



Nikhil Sharma

Senior Director - Middle East & North Africa, Exotel

“

At Exotel, we believe CX begins at first contact. As Platinum Sponsor at E3CX 2025, we showcase how purposeful AI + Human Harmony is redefining engagement in Saudi Arabia and beyond. Not hype, but purpose - driving observability, automation, and personalisation. That's why 7,000+ businesses trust Exotel for future-ready CX.

”



Waed Alhawamdeh

Managing Director UAE, Jordan and KSA, Concentrix, Saudi Arabia

“

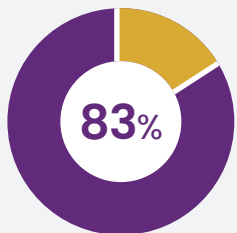
As a sponsor of E3CX 2025, we are dedicated to revolutionising customer experience in the region. Attendees will gain access to groundbreaking insights and solutions, enhancing customer engagement and propelling digital transformation forward in an ever-evolving market landscape.

”

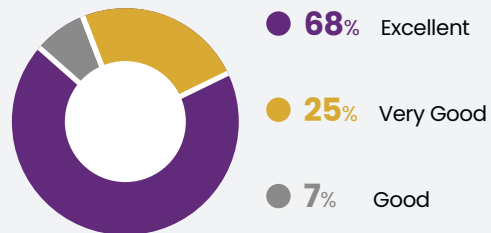


Attendee Feedback

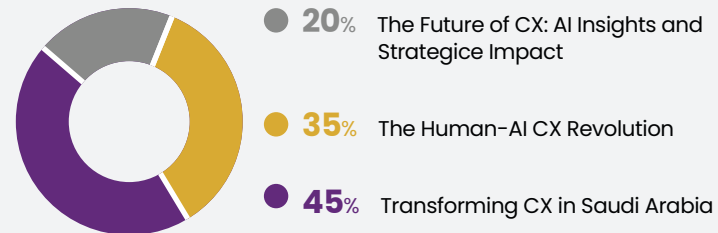
How likely are you to recommend the E3 CX Conference?



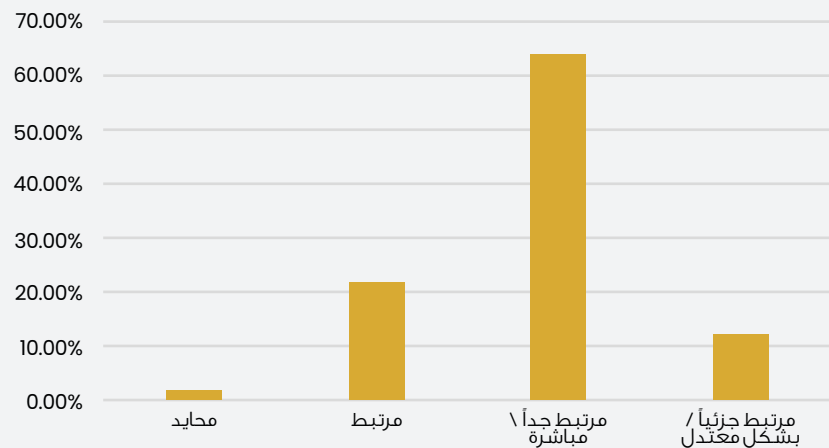
Overall Event Rating



Customers Preferred Session Categories



Relevancy of Topics



Topic Feedback



Adil A. Ashraf

Senior Consultant, First City, Saudi Arabia

“

E3CX stands as a pivotal force in Saudi Arabia's CX landscape, masterfully bringing together the region's foremost innovators and thought leaders. It is more than a conference—it's the crucible where the future of customer service is forged. We are honored to participate, learn, and contribute to raising the bar for customer experience across the Kingdom and beyond.

”

المدينة الأولى
تقنية المعلومات
FIRST CITY

X-SHIFT

منصور العجمي

الرئيس التنفيذي، X-Shift

”

الرياض مستعدة ليومين من الحوارات الملهمة حول مستقبل تجربة العملاء، نحن في X-Shift نتطلع للانضمام إلى مجتمع تجربة العملاء في مؤتمر E3CX والمساهمة معاً في رسم ملامح مستقبل هذا القطاع.

”

Marketing & Promotional Media Campaigns



Social Media Report

LinkedIn

267,510

Impressions

5,194

Reactions

206

Comments

132

Reposts

15.4%

Engagement Rate

30,151

Clicks

95,720

Members Reached



Follower Highlights

6375

Up to date followers

1,021

New followers in the last 120 days

4,700

followers of 4th edition

51,823

Impressions during the event days

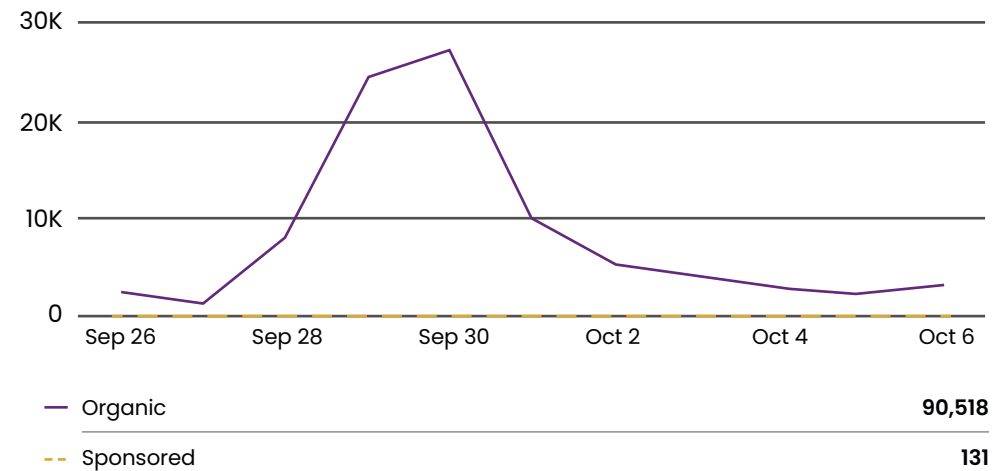
Visitor Highlights

5,584

Page views

2,243

Unique visitors



E3CX in the NEWS

E3 CX Conference 2025
6,352 Followers

ندعوكم لمشاهدة لقاء الأستاذ خالد الزهراني، الأمين العام، الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل، السعودية مع قناة الإخبارية | Al-Ekhabriya Channel والذي يتحدث فيه عن أبرز فعاليات المؤتمر السنوي الحامس، تمكين تجربة العميل ودوره الرائد في رسم ملامح مستقبل تجربة العميل.

Tajriba - National Customer Experience Academy
Ejtemaat Events MENA Sultan Moraishead MOHAMMED ALSAFWANI
العمل | Mansour Al-Ajmi
Omar Aljaser | AlasilaCX
الأصلية - تجربة العميل | Customer Experience Professionals Association (CXPA)

Show translation

مؤتمر E3 بعد حدثاً بارزاً في مجال تحسين تجربة العملاء | السعودية

شبكة المحج @AlmajidChannels

تغطية #برامج نحن هنا
مؤتمر "تمكين تجربة العميل"

@tajribasa

تقديم: محمد المنيع @mhas_30

يعرض الآن على قناة المحج
youtu.be/FUpUeTvGKRg?si=...

Translate post

المحج @AlmajidChannels

9:30 PM • Oct 24, 2025 • 2,712 Views

الجزيرة الآن

ختام المؤتمر السنوي الخامس "تمكين تجربة العميل"

جواهر الذهب - الرياض

اختتمت مؤخراً فعاليات النسخة الخامسة من مؤتمر "تمكين تجربة العميل" بتنظيم الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل، تجربة وفريق اجتماعات السعودية، حيث استقطب المؤتمر أكثر من 600 مشاركاً رسمياً، كما ضم 10 ورش عمل متخصصة وورشتين متقدمتين بقيادة خبراء سعوديين وعالميين، وقد وصل عدد المسجلين لحضور الحدث السنوي، إلى أكثر من 1,500 من المختصين والرواد السعوديين في مجال تجربة العميل.

أقيم هذا المؤتمر في ظل النمو الملحوظ الذي يشهده سوق تجربة العميل في المملكة، حيث تشير التقديرات إلى أن حجم السوق سيبلغ 50 مليار ريال سعودي بحلول عام 2025م. ويبرز هذا النمو السريع إلى المشاريع الجديدة التي تعتمد على أدوات الردمشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والتجارب الافتراضية، وتحليلات البيانات، مما يحدث تحولاً نوعياً في تفاعلات العملاء وتعزيز ولائهم، ويبرز مكانة المملكة العربية السعودية كقوة رائدة عالمياً في مجال تجربة العميل.

وقد أكد خالد الزهراني، الأمين العام لأكاديمية تجربة، أن دور الأكاديمية يتركز في تلبية احتياجات سوق تجربة العميل في السعودية من التدريب والاستشارات، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 المطروحة، وأوضح أن أكاديمية تجربة تمثل جهة وطنية غير ربحية، تعمل تحت إشراف المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، لمواكبة الاهتمام المتنامي الذي يشهده قطاع التدريب والتطوير المهني، وتسخي الأكاديمية إلى أن تتصدر اليادة في مجال تجربة العميل على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية، من خلال تقديم تدريب نوعي يعتمد على التفكير الإبداعي ويعكس بيئة العمل العالمية.

كما أوضح الزهراني أن الأكاديمية تقدم الدعم للمنظمات في تحديد احتياجات موظفيها التدريبية، وتوفير برامج شاملة تلبس الاحتياجات المعرفية والمهارية والعملية، بما يسهم في تعزيز قدراتهم، وزيادة إنتاجيتهم، ومماس غائد الاستمرار في التدريب وفق أفضل الممارسات والمعايير المعتمدة.

صحيفة اخباركم الاعلامية @akhbrkm

اختتام المؤتمر السنوي الخامس "تمكين تجربة العميل بحضور أكثر من 1500 من الخبراء المتخصصين السعوديين
akhbrkm.com/?p=126537

Translate post

Panel Discussion
Customer Experience in KSA - Where are we Heading? What do the Saudi Customers Want?

لحظات نيوز

اختتام مؤتمر تمكين تجربة العميل بالرياض بمشاركة واسعة من الخبراء

أقيم هذا المؤتمر في ظل النمو الملحوظ الذي يشهده سوق تجربة العميل في المملكة، حيث تشير التقديرات إلى أن حجم السوق سيبلغ 50 مليار ريال سعودي بحلول عام 2025م. ويبرز هذا النمو السريع إلى المشاريع الجديدة التي تعتمد على أدوات الردمشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والتجارب الافتراضية، وتحليلات البيانات، مما يحدث تحولاً نوعياً في تفاعلات العملاء وتعزيز ولائهم، ويبرز مكانة المملكة العربية السعودية كقوة رائدة عالمياً في مجال تجربة العميل.

وقد أكد خالد الزهراني، الأمين العام لأكاديمية تجربة، أن دور الأكاديمية يتركز في تلبية احتياجات سوق تجربة العميل في السعودية من التدريب والاستشارات، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 المطروحة، وأوضح أن أكاديمية تجربة تمثل جهة وطنية غير ربحية، تعمل تحت إشراف المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، لمواكبة الاهتمام المتنامي الذي يشهده قطاع التدريب والتطوير المهني، وتسخي الأكاديمية إلى أن تتصدر اليادة في مجال تجربة العميل على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية، من خلال تقديم تدريب نوعي يعتمد على التفكير الإبداعي ويعكس بيئة العمل العالمية.

Panel Discussion
Customer Experience in KSA - Where are we Heading? What do the Saudi Customers Want?

اختتام المؤتمر السنوي الخامس "تمكين تجربة العميل بحضور أكثر من 1500 من الخبراء المتخصصين السعوديين"

أقيم هذا المؤتمر في ظل النمو الملحوظ الذي يشهده سوق تجربة العميل في المملكة، حيث تشير التقديرات إلى أن حجم السوق سيبلغ 50 مليار ريال سعودي بحلول عام 2025م. ويبرز هذا النمو السريع إلى المشاريع الجديدة التي تعتمد على أدوات الردمشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والتجارب الافتراضية، وتحليلات البيانات، مما يحدث تحولاً نوعياً في تفاعلات العملاء وتعزيز ولائهم، ويبرز مكانة المملكة العربية السعودية كقوة رائدة عالمياً في مجال تجربة العميل.

اخباركم

اختتام المؤتمر السنوي الخامس "تمكين تجربة العميل بحضور أكثر من 1500 من الخبراء المتخصصين السعوديين"

اختتمت فعاليات النسخة الخامسة من مؤتمر "تمكين تجربة العميل" التي نظمتها الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل، وأسست من قبل شركة E3CX، تحت إشراف الأستاذ خالد الزهراني، الأمين العام، الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل، السعودية مع قناة الإخبارية | Al-Ekhabriya Channel والذي يتحدث فيه عن أبرز فعاليات المؤتمر السنوي الحامس، تمكين تجربة العميل ودوره الرائد في رسم ملامح مستقبل تجربة العميل.

أقيم هذا المؤتمر في ظل النمو الملحوظ الذي يشهده سوق تجربة العميل في المملكة، حيث تشير التقديرات إلى أن حجم السوق سيبلغ 50 مليار ريال سعودي بحلول عام 2025م. ويبرز هذا النمو السريع إلى المشاريع الجديدة التي تعتمد على أدوات الردمشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والتجارب الافتراضية، وتحليلات البيانات، مما يحدث تحولاً نوعياً في تفاعلات العملاء وتعزيز ولائهم، ويبرز مكانة المملكة العربية السعودية كقوة رائدة عالمياً في مجال تجربة العميل.

وقد أكد خالد الزهراني، الأمين العام لأكاديمية تجربة، أن دور الأكاديمية يتركز في تلبية احتياجات سوق تجربة العميل في السعودية من التدريب والاستشارات، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 المطروحة، وأوضح أن أكاديمية تجربة تمثل جهة وطنية غير ربحية، تعمل تحت إشراف المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، لمواكبة الاهتمام المتنامي الذي يشهده قطاع التدريب والتطوير المهني، وتسخي الأكاديمية إلى أن تتصدر اليادة في مجال تجربة العميل على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية، من خلال تقديم تدريب نوعي يعتمد على التفكير الإبداعي ويعكس بيئة العمل العالمية.

صحيفة أخباركم عبر الألكترونية

اختتام المؤتمر السنوي الخامس "تمكين تجربة العميل بحضور أكثر من 1500 من الخبراء المتخصصين السعوديين"

اختتمت فعاليات النسخة الخامسة من مؤتمر "تمكين تجربة العميل" التي نظمتها الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل، وأسست من قبل شركة E3CX، تحت إشراف الأستاذ خالد الزهراني، الأمين العام، الأكاديمية الوطنية لتجربة العميل، السعودية مع قناة الإخبارية | Al-Ekhabriya Channel والذي يتحدث فيه عن أبرز فعاليات المؤتمر السنوي الحامس، تمكين تجربة العميل ودوره الرائد في رسم ملامح مستقبل تجربة العميل.

أقيم هذا المؤتمر في ظل النمو الملحوظ الذي يشهده سوق تجربة العميل في المملكة، حيث تشير التقديرات إلى أن حجم السوق سيبلغ 50 مليار ريال سعودي بحلول عام 2025م. ويبرز هذا النمو السريع إلى المشاريع الجديدة التي تعتمد على أدوات الردمشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والتجارب الافتراضية، وتحليلات البيانات، مما يحدث تحولاً نوعياً في تفاعلات العملاء وتعزيز ولائهم، ويبرز مكانة المملكة العربية السعودية كقوة رائدة عالمياً في مجال تجربة العميل.

وقد أكد خالد الزهراني، الأمين العام لأكاديمية تجربة، أن دور الأكاديمية يتركز في تلبية احتياجات سوق تجربة العميل في السعودية من التدريب والاستشارات، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 المطروحة، وأوضح أن أكاديمية تجربة تمثل جهة وطنية غير ربحية، تعمل تحت إشراف المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، لمواكبة الاهتمام المتنامي الذي يشهده قطاع التدريب والتطوير المهني، وتسخي الأكاديمية إلى أن تتصدر اليادة في مجال تجربة العميل على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية، من خلال تقديم تدريب نوعي يعتمد على التفكير الإبداعي ويعكس بيئة العمل العالمية.

Capturing the Experience



Thank
you to
our
Sponsors
&
Partners

Host Sponsor



Transformation Partner



Diamond Sponsor



Platinum Sponsors



Unified CXM Partner



Gold Sponsors



Total Experience Partner



Association Partner



AI-First CX Partner



CX Sponsor



Silver Sponsors



Exhibitors



SEE YOU NEXT YEAR

New Launch



17-18
JUNE 2026



Dubai, UAE



SAVE THE DATE

E3CX

CONFERENCE 2026

www.e3cx.live

Organiser:

 اجتماعات السعودية
ejtemaat ksa

Jarir St, Al Malaz, Riyadh, P.O. Box 41316 Postal Code: 11521
Tel: +966 59 366 9876 | Email: info@ejtemaat.com | www.ejtemaat.com

6th Edition



29-30
SEPTEMBER 2026



Riyadh, KSA



Attending Companies Included

4M
 4SIGHT CX
 AI ORBITS
 AJEX
 AL ARRAB UNITED FOR CONSULTATIONS (ARRC)
 AL ASILA CX
 AL-ARAAB UNITED MANAGEMENT CONSULTING COMPANY
 ALBRQ
 AL-DIRIYA COMPANY
 ALFANAR ENGINEERING SERVICES
 ALJ
 ALJEEWAN DEVELOPMENT
 AL-JERAISY RIYADH HOUSE
 ALJOUF AGRICULTURAL DEVELOPMENT COMPANY
 ALKHORAYEF COMMERCIAL COMPANY
 ALRAEDAHA
 AMAL ASSOCIATION FOR FAMILY DEVELOPMENT IN ASIR
 AMBICOM
 ANMAT
 ARRC CONSULTING
 ASPECT
 ATMAAL
 AZMX
 BADAEL
 BAHRAIN CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY (BCCI)
 BARQ
 BE GROUP
 BITOASIS
 BRAZE
 BROADCOM

BW GROUP
 CALX CONSULTING
 CENTRICA
 COGNNA
 COLLEGES OF THE ARAB EAST
 CONCENTRIX
 CONFIDENTIAL GOVERNMENT, SAUDI ARABIA
 CONSULTING AJEC
 CONTACT CENTERS
 CRADIS
 CRM MIDDLE EAST
 CRYSTEL
 CULTURE DEVELOPMENT FUND
 CXBRAND
 CXPA
 DALLAH HEALTH
 DAWIYAT INTEGRATED TELECOM
 DIGITAL AUTHORITY GOVERNMENT
 DIGITAL VISION
 DIMENSIONS OF THE EXPERIENCE
 DIRIYAH
 E AND ENTERPRISE KSA
 EASY ORDER
 EBTTIKAR
 EDRAKY
 EDU
 EFFICIENCY STEPS CONSULTING
 EI
 ENFORCEMENT CENTER FOR SUPPORT AND LIQUIDATION
 ES CONSULTING
 EXOTEL
 EXPERIENCELAB BY SERCO

EXPERT AND CONSULTANT IN STRATEGIC PLANNING, PUBLIC RELATIONS, AND MEDIA
 EXPERTFLOW GMBH
 EZORDER
 FFM
 FIRST HEALTH CLUSTER
 FIRST RIYADH HEALTH GATHERING
 FIRSTCITY
 FORRESTER RESEARCH
 FORTE PARTNERS
 FREDI
 FROG -PART OF CAPGEMINI INVENT
 FUTURE COMMUNICATIONS COMPANY
 GENERAL AUTHORITY FOR THE AFFAIRS OF THE GRAND MOSQUE & THE PROPHET MOSQUE
 GENERAL AUTHORITY FOR THE CARE OF THE GRAND MOSQUE AND THE PROPHETS MOSQUE
 GENERAL AUTHORITY OF ENDOWMENTS
 GENERAL SECRETARIAT OF THE GULF COOPERATION COUNCIL
 GENESYS
 GLOBALCX
 GLOBANT
 GLOBITEL
 GOSI
 GRANTS AND PROGRAM ANALYST, SAUDI NIH
 GROQ
 HALA PAYMENTS GROUP
 HENKA
 HMA G
 HNW RESEARCH & MANAGEMENT CONSULTANCY
 HRSD

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT FUND
 IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY
 IMAM MOHAMMAD IBN SAUD ISLAMIC UNIVERSITY
 INCUBE TECHNOLOGY SOLUTIONS
 INFOBIP, SAUDI ARABIA
 INFOLIC
 INSEAD
 INSURANCE SECTOR
 INTERNATIONAL FOUNDATION FOR CUSTOMER EXPERIENCE IN GOVERNMENT, CANADA
 INVENIO BUSINESS SOLUTIONS
 IOT SQUARED
 IPSOS SAUDI ARABIA LLC.
 JAMES CUBITT & PARTNERS MENA
 KAHRAMAA
 KAIZEN CONSULTING
 KAWO
 KCA CONSULTANTS
 KING ABDULAZIZ UNIVERSITY
 KING KHALID UNIVERSITY
 KING SALMAN INTERNATIONAL COMPLEX FOR THE ARABIC LANGUAGE
 KING SAUD BIN ABDULAZIZ FOR HEALTH SCIENCES UNIVERSITY
 KING SAUD UNIVERSITY
 KINGDOM HOSPITAL
 KLARCX
 KORE.AI
 KPMG
 LEADING INVESTOR
 LENDO SAUDI
 LEORON INSITITUTE

LEUWINT ALKHALEEJ TECHNOLOGIES

LOCOBUZZ

LUCIDYA

MAERSK

MARAFIQ

MARKABLE

MARTYRS, INJURED, PRISONERS AND MISSING PERSONS FUND

MAZNEXA

MEDIA REGULATORY AUTHORITY

METHOD CORP

MFF LAW FIRM

MILLENSYS

MINISTRY OF COMMERCE

MINISTRY OF CULTURE

MINISTRY OF DEFENSE

MINISTRY OF EDUCATION

MINISTRY OF ENVIRONMENT, WATER AND AGRICULTURE (MEWA)

MINISTRY OF HUMAN RESOURCES AND SOCIAL DEVELOPMENT

MINISTRY OF SPORT

MINISTRY OF TRANSPORT & LOGISTICS SERVICES

MISK-ELMI

MOBILY

MOH

MOI

MORNI

MTK

MUTAIB BIN ABDULAZIZ PRIVATE FOUNDATION

MUZN

NAJM COMPANY

NATIONAL CENTER FOR GOVERNMENT RESOURCE SYSTEMS

NATIONAL CENTER FOR NONPROFIT SECTOR DEVELOPMENT

NATIONAL CENTER FOR THE PREVENTION AND CONTROL OF PLANT PESTS AND ANIMAL DISEASES

NATIONAL HOUSING COMPANY

NAYAL INTERNATIONAL COMPANY LTD

NCEC

NCGR

NCVC

NETWAYS

NEW TECHNOLOGY

NHC

NOVELVOX

NOVOMIND MEA SAUDI

NURSTROM AB

NURVE PARTNERS

OSOOL CAPACITY BUILDING

OSUS

2P PERFECT PRESENTATION

PETROMIN CORPORATION

PIF

PILGRIM EXPERIENCE PROGRAM

PNU

PRIME EXPERTS

PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

PRINCE SULTAN UNIVERSITY/CCIS COLLEGE

PRINCESS NOURAH BINT ABDULRAHMAN UNIVERSITY

PROCTER & GAMBLE

PROJECTS BANK

PUBLIC HEALTH AUTHORITY

PUBLIC INSTITUTION FOR TECHNICAL AND VOCATIONAL TRAINING

PUBLIC INVESTMENT FUND

QATAR GENERAL ELECTRICITY AND WATER CORPORATION

QPC

QUESTIONPRO

RI MOH

RAW

READ HAKIM TRADING CO.

RED SEA GLOBAL

REEF HOLDING COMPANY

RIYADH BANK

RIYADH CHAMBER

ROGERS

ROSHN GROUP

RUYA TECHNOLOGIES

SAFE BEAUTY COMPANY

SAUDI ASSOCIATION FOR EXHIBITIONS AND CONFERENCES

SAUDI CENTRAL BANK

SAUDI DATA AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE AUTHORITY

SAUDI ELECTRICITY REGULATORY AUTHORITY

SAUDI ELECTRONIC UNIVERSITY

SAUDI FOOD & DRUG AUTHORITY

SAUDI MAKAM COMPANY FOR DOMESTIC HAJJ SERVICES

SAUDI MINING SERVICES COMPANY

SAUDI RAILWAY COMPANY

SAUDI TOURISM AUTHORITY

SECRETARIAT OF THE MEDINA REGION

SEHA VIRTUAL HOSPITAL

SESTEK

SILAH GULF W.LL

SITE

SKYFLOW

SMART VISIONS SOLUTIONS

SNB CAPITAL

SOCIAL DEVELOPMENT BANK

SOGOLYTICS

SOLUTIONS BY STC

SPECTRA SUPPORT SERVICES CO. LTD.

SPORTS FOR ALL FEDERATION

STEADY PACE

SYARAH

TAJRIBA

TAMAM FINANCE

TAMKEEN TECH

TANMIAH

TAQA

TASHEEL FINANCE

TAWASOL TECH

TECHNICAL COLLEGE

TECHNOVAL INFORMATION SYSTEMS CO. L

TECHTIC SAUDI ARABIA

THE CHANGE CUE

THE CONSULTANTS MEA

THE MEDICAL CALL CENTERS CO. 4D

THE PERFECT PRESENTATION COMPANY

UMG

UMM ALQURA UNIVERSITY

UNIFONIC

UNITED MOTORS GROUP

VERINT SYSTEMS MIDDLE EAST

VEYN.AI

WAFAL _QAHTANI

WAKEB

WARBA BANK

WESAL CX

WESAL INFORMATION TECHNOLOGY

WISYS

XEBO

XEBO.AI

X-SHIFT

Y PLUS

ZAKAT, TAX & CUSTOMS AUTHORITY

ZOHU

ZOOM