تحت رعاية

سعادة السيد زايد بن راشد الزياني الموقر

وزير الصناعة والتجارة والسياحة – مملكة البحرين

وزارة الصناعة والتجارة والسياحة
Ministry of Industry, Commerce and Tourism

المؤتمر السنوي الخليجي السابع

لخدمة العملاء والمراجعين

The 7th Annual GCC
Customer Service Conference

"CUSTOMER EXPERIENCE (CX) IN THE AGE OF AI & DIGITIZATION"

DR. STEVEN VAN BELLEGHEM -
BELGIUM

2nd December, 2021
Crowne Plaza - Manama
Kingdom of Bahrain

بدعم من	الرعاة الاستراتيجيون	منظم المؤتمر
IFTDO	BAB جمعية مصارف البحرين Bahrain Association of Banks silah	ORIGIN® GROUP

د. أحمد محمد البناء

رئيس المؤتمر

بعد النجاح الذي حققته مؤتمراتنا الخليجية السابقة لتحسين مستوى وجودة الخدمات وإنتاجية الموظفين في قطاعات العمل المختلفة، ينطلق مؤتمرنا هذا في نسخته السابعة تحت عنوان (تجربة العملاء والمراجعين في ظل التطور الرقمي والذكاء الاصطناعي)، وبرعاية كريمة من سعادة السيد زايد بن راشد الزياني، وزير الصناعة والتجارة والسياحة الموقر، وبالشراكة الاستراتيجية مع مجموعة من المؤسسات الفعالة في المملكة.

وتُمثل هذه المؤتمرات، خصوصًا بعد جائحة كورونا، دافعًا هامًا لدعم الاقتصاد وتنميته، والتركيز على الكثير من التحديات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي يشهدها سوق العمل حاليًا، والتي تعاني منها مؤسساتنا، سواءً في القطاع العام أو القطاع الخاص. أضف إلى ذلك أهمية توجه هذه المؤسسات لإعادة بناء وتطوير مهارات كوادرها البشرية، لتحويل هذه التحديات لفرص نجاح، فبحسب تقرير منتدى الاقتصاد العالمي WEF لوظائف المستقبل، 50% من الموظفين حول العالم يحتاجون لتطوير مهاراتهم حتى العام 2025 لمواكبة التغيرات المستمرة والتطور التكنولوجي المتسارع والذي ارتبط بالكثير من الأعمال.

ومن هذا المنطلق ركزنا هذا العام على كيفية رفع مستوى الأداء الوظيفي من خلال تحسين ورفع مستوى وجودة «تجربة العميل – Customer Experience» والتي باتت تشكل محورًا هامًا في كل قطاع ومؤسسة خدمية، حيث أكد استطلاع أجرته شركة Accenture الآيرلندية بأن 89% من قادة الأعمال يؤمنون بأن تجربة العملاء ستكون الميزة التنافسية الأهم بين المؤسسات في الأعوام القادمة، كما صنف الاستطلاع تجربة العملاء في المرتبة الأولى ضمن المبادرات التي تقوم بها المؤسسات التي تدرس تأثير التغير التكنولوجي على الأعمال.

قمنا في هذا المؤتمر بوضع برنامج متكامل ومتميز يركز على الاستراتيجيات المؤدية لرفع إنتاجية الموظفين وتحسين أدائهم وعرض أفضل التطبيقات العملية والممارسات في مجال قياس خدمة العملاء والمراجعين وخلق تجربة فريدة من نوعها من حيث الجودة وتأثيرها على بيئة العمل والموظف والزبون في نفس الوقت.

شكر خاص لسعادة الوزير وللمتحدث الرئيسي، الخبير ستيفن فان بيلغيم، وللمتحدثين في هذا المؤتمر الهام. مع تمنياتي لجميع المشاركين في المؤتمر بمزيدٍ من الاستفادة وتذكيرهم بأهمية إحداث تغيير جذري في بيئة العمل؛ لنستطيع حصد الثمار الممكنة الآن ومستقبلا إن شاء اللّه .

"أحدث التقنيات لكسب ثقة وولاء العملاء"

"latest technologies can help to win the heart & business of your customers."

About the Conference:

We're entering phase 3 of digitalization. This is a world of automation, bots and Artificial Intelligence. The benefits to customers will be HUGE. Customers will enjoy a world of faster than real-time customer service. A world with hyper-personalized offerings with the most seamless user interfaces ever.

In this Conference, participants and organizations will achieve the customer benefits in this new digital phase. The three investment axes will be discussed to achieve the perfect customer experience.

It is a breathtaking story of how the latest technologies can help to win the heart and business of your customers. It shows you how you can leverage data to improve experiences. It discusses the latest new customer interfaces.

It contains strategies for companies to fight the digital commodity magnet as will as it shows you how you can augment employee intelligence levels.

عن المؤتمر:

نحن على مشارف أبواب المرحلة الثالثة في عالم الرقمنة. عالمٌ من الأتمتة والآلات والذكاء الاصطناعي. ستكون فيه كفة العميل عالية جدًا، حيث سيتمتع العملاء بعالم من الخدمات السريعة كلمح البصر، عالم بعروض فائقة التخصيص وعالم به واجهات مستخدمين أكثر سلاسة على الإطلاق.

في هذا المؤتمر، سيحقق المشاركون ومؤسساتهم فوائد عالية للعملاء في هذه الحقبة الرقمية الجديدة. ستتم مناقشة محاور الاستثمار الثلاثة لتحقيق تجربة العملاء المثالية وسيكون الأمر أشبه بقصة تخطف الأنفاس حول كيفية استثمار أحدث التقنيات لكسب ثقة وولاء العملاء.

عليه ومن خلال جلسات المؤتمر سيتم توضيح كيفية الاستفادة من البيانات لتحسين تجربة العميل. كما سيتم مناقشة أحدث واجهات المستخدمين الجديدة للعملاء. سيتخلل المؤتمر أفضل التجارب العالمية لاستراتيجيات المؤسسات في مكافحة الانجذاب نحو السلع الرقمية. وأخيرًا، سيتمكن المشاركون من الموظفين من تعزيز مستويات ذكائهم في هذا المجال.

According to the World Economic Forum (WEF) Future Jobs Report, reskilling needs will be higher than before as 50% of employees around the world will need reskilling by 2025.

وفقًا لتقرير الوظائف المستقبلية للمنتدى الاقتصادي العالمي (WEF)، ستكون احتياجات إعادة تشكيل المهارات أعلى من ذي قبل حيث سيحتاج 50% من الموظفين الحاليين حول العالم إلى إعادة تشكيل المهارات بحلول عام ٢٠٢٥.
لذلك يستهدف هذا المؤتمر الفئات التالية لاعادة تأهيلها للمنافسة مسقبلاً.

Who should attend?

- Frontline Employees Members
- Customer Service Supervisors
- Branch Managers
- Customer Service Specialists
- Service Ministries Employees
- Call Centres Employees
- Receptionists
- Sales Agents
- Every employee who has dealt with various clients and customers inside and outside the organization such as security, customs and passports at the entrances and exits of ports and airports

الفئة المستهدفة:

- جميع مسؤولي الخطوط الأمامية
- مدراء ومشرفي وحدات خدمة العملاء
- مدراء الفروع المصرفية
- أخصائيو خدمة العملاء
- موظفو الوزارات الخدمية
- موظفي مراكز خدمة العملاء
- موظفي الإستقبال
- ووكلاء المبيعات ومندوبيهم
- كل موظف ممن له تعامل مع مختلف العملاء والزبائن داخل وخارج المؤسسة مثل رجال الأمن والجمارك والجوازات في مداخل ومخارج الموانئ والمطارات

About the Key Speaker

DR. STEVEN VAN BELLEGHEM

BELGIUM بلجيكا

Speaker, author, entrepreneur, practitioner

Steven is an international speaker and entrepreneur. He is the Co-founder of inspiration agency Nexxworks and social media agency Snackbytes. As an investor he is also involved in the fast-growing digital agency Intracto and AI scale-up Hello Customer. Dr. Steven is also on the board of Directors of Plan International.

In addition to his entrepreneurial activities Steven is also a part-time marketing professor at the Vlerick Business School.

Steven has authored Five international bestsellers and has sold more than 150,000 books. His work has been translated into seven languages and he is the recipient of a variety of awards (most innovative marketing book, best marketing book, and best international business book).

Steven has given more than 1,000 presentations at events in over 40 countries. His core expertise is the future of customer centricity. The combination between customer-centric thinking, the latest technologies and the human touch is the guiding principle in Steven's stories.

يعتبر الدكتور ستيفن فان – بلجيكي الجنسية من أقوى وأفضل المتحدثين العالميين في ممارسة المهنة وتطبيقات خدمة وتجربة العملاء وذلك من خلال ربط تجربة العملاء والخدمات المقدمة في مختلف المؤسسات في العصر الحديث بالذكاء الاصطناعي والرقمنة وأحدث تكنولوجيا المعلومات.

ألفَ الدكتور ستيفن مجموعة من الكتب في هذا المجال، كما حاضر في أكثر من 40 دولة حول العالم.

Program

Thursday - 2nd December 2021

07:00 am–08:00 am | **60 MIN**

Registration & Networking over Tea & Coffee

08:00 am–09:00 am | **60 MIN**

Opening Ceremony

- **Keynote Speaker**
- **First session:** Customers the Day After Tomorrow
- **Awards**

09:00 am–09:30 am | **30 MIN**

Tea & Coffee Break

TV and media interviews

09:30 am–11:00 pm | **90 MIN**

Session Tow:

- **The 3 Investment Axes to Achieve Perfect CX**
- **Winning the Heart of Customers via Latest Technologies**

11:00 am–12:00 pm | **60 MIN**

Session Three:

- **Leveraging data to Improve CX**
- **Latest Customer Interfaces**

12:00 pm–01:00 pm | **60 MIN**

Prayer and lunch break

01:00 pm–02:00 pm | **60 MIN**

Session Four: Panel Discussion

Group of Executive Leaders in Service Industry, such as:

Banking & Finance | Retail | Telecom | Airlines | Hospitals and health centers | Government authorities | Others

02:00 pm–03:30 pm | **90 MIN**

Session Five:

- **Strategies to Fight the Digital Commodity Magnet**
- **Augmented Employee Intelligence Levels**

03:30 pm | **10 MIN**

- **Closing Remarks & End of the Conference**

البرنامج

الخميس – ٢ ديسمبر ٢٠٢١

٧:٠٠ ص – ٨:٠٠ ص	٦٠ دقيقة	التسجيل والتواصل مع تناول الشاي والقهوة
٨:٠٠ ص – ٩:٠٠ ص	٦٠ دقيقة	**حفل الافتتاح** • **المتحدث الرئيسي** • **الجلسة الأولى: عملاء وزبائن المستقبل** • **التكريم**
٩:٠٠ ص – ٩:٣٠ ص	٣٠ دقيقة	استراحة الشاي والقهوة مقابلات تلفزيونية وصحفية
٩:٣٠ ص – ١١:٠٠ ص	٩٠ دقيقة	**الجلسة الثانية:** • **محاور الاستثمار الثلاثة لتحقيق تجربة العميل المثالية** • **كسب ثقة العميل عبر تطبيق أحدث التقنيات وتكنلوجيا المعلومات**
١١:٠٠ ص – ١٢:٠٠ م	٦٠ دقيقة	**الجلسة الثالثة** • **الاستفادة من البيانات لتحسين تجربة العميل** • **أحدث الواجهات الخدمية**
١٢:٠٠ م – ١:٠٠ م	٦٠ دقيقة	استراحة الصلاة والغداء
١:٠٠ م – ٢:٠٠ م	٦٠ دقيقة	**الجلسة الرابعة: حلقة نقاشية** بمشاركة مجموعة من كبار المسؤلين المختصين في مختلف القطاعات الخدمية، مثل: القطاع المالي والمصرفي | البيع بالتجزئة | الاتصالات | وغيرها من القطاعات الخدمية المختلفة
٢:٠٠ م – ٣:٣٠ م	٩٠ دقيقة	**الجلسة الخامسة** • **استراتيجيات محاربة الانجذاب للتبضع الرقمية** • **تعزيز مستويات ذكاء الموظف**
٣:٣٠ م	١٠ دقيقة	• **التوصيات الختامية وختام أعمال المؤتمر**

المتحدثون في الحلقة النقاشية

أ. عدنان يوسف أحمد
مملكة البحرين

عدنان يوسف علامة فارقة في الصناعة المصرفية، لا سيما في مجال الصيرفة الإسلامية. كون أول معالم نجاحاته مع المؤسسة العربية المصرفية كمشروع مصرفي عربي ودولي، نجح باقتدار في نقل تجربته إلى مجموعة البركة المصرفية، فتمكن من جمع مصارفها وحولها إلى كيان مصرفي متناسق يدار تحت مظلة المجموعة الأم من البحرين.

يمتلك عدنان أكثر من 30 سنة من الخبرة في مجال الصيرفة الدولية وهو حاصل على درجة ماجستير في إدارة الأعمال من «جامعة هل» في المملكة المتحدة.

يرأس عدنان الآن مجموعة من المؤسسات ومشارك فاعل في الكثير من مجالس الإدارات بالاضافة إلى منصبه كرئيس لجمعة المصارف البحرينية .

الشيخة هند بنت سلمان آل خليفة
مملكة البحرين

رئيسة مجلس إدارة شركة راشد للاستثمار القابضة، في عام 1993 أسست الشيخة هند مركز المعلومات الخاص بالمرأة والطفل وما زالت حاليًا إحدى أعضاء مجلس الإدارة.

تشغل الشيخة هند حاليًا منصب رئيسة جمعية رعاية الطفل والأم منذ عام 2006 ، ورئيسة مجلس إدارة شركة راشد للاستثمار القابضة منذ عام 2007 ، ورئيس الاتحاد البحريني الدولي للأعمال والمهنية 2012، وعضو في غرفة تجارة وصناعة البحرين.

الصناعة منذ عام 2014 ، ونائبة رئيس مجلس سيدات الأعمال العرب في 2018. في عام 2015 ، تم اختيارها كسفيرة للإبداع وريادة الأعمال في ماتيرا - إيطاليا من قبل اليونيدو. حصلت على جائزة المرأة العربية للعام 2017 في لندن.

أ. جمال محمد فخرو
مملكة البحرين

نائب أول لرئيس مجلس الشورى البحريني. عضو مؤسس في مجلس المحافظين في مبادرة بيرل، عضو معهد المحاسبين المعتمدين في الولايات المتحدة الأمريكية.

شغل منصب رئيس مجلس إدارة منطقة الشرق الأوسط وجنوب آسيا في شركة كي بي إم جي وشغل كذلك عضوية مجلس إدارة منطقة أوروبا والشرق الأوسط و أفريقيا وعضوية المجلس الدولي للشركة ذاتها.

يُعتبر الإستاذ جمال من القياديين المخضرمين في منطقة الخليج العربي حيث متلك خبرة واسعة وكبيرة من خلال موقعه كعضو منتدب في كي بي إم جي وقد عمل على المئات من المشاريع المختلفة سواءً مع الحكومات أو مع الشركات باختلاف أنواعها

المتحدثون في الحلقة النقاشية

د. ستيفين فان بيليغم
بلجيكا

يعتبر الدكتور ستيفن فان بيليغم من أقوى وأفضل المتحدثين العالميين في مجال تجربة العملاء. منذ بداية حياته المهنية، كان يعمل على دراسة تأثير التطور الرقمي في تجربة العملاء.

بدأ حياته المهنية كباحث في كلية فليريك للأعمال وأصبح فردًا مؤسسًا في شركة InSites للاستشارات وعمل مستشار وشريك إداري لهذه الشركة المبتكرة لأبحاث السوق وخصوصًا دراسة تأثير تحسين تجربة العميل على المؤسسات. خلال ذلك الوقت، نمت الشركة من ٨ موظفين إلى ١٣٠ موظفًا وزاد عدد مكاتبها حول العالم في ٥ دول جديدة. وقد كان الدور الرئيسي لستيفين في الشركة هو قيادة فريق «سعادة العملاء» خصوصًا تجربة العملاء الداخليين، وهم موظفو الشركة.

أ. عبد الله الحامد
مملكة البحرين

رئيس مجلس إدارة جمعية الإنترنت البحرينيه وأكثر من عشرين عامًا من الخبرة المهنية في مختلف المجالات بما في ذلك التخطيط الاستراتيجي ، وتطوير الأعمال، وإدارة المشاريع والمنتجات، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتطوير الابتكار وفرص فعالة من حيث التكلفة لتعزيز القدرة التنافسية وزيادة الإيرادات وتحسين عروض خدمة العملاء وقيادة فرق متنوعة من المهنيين إلى مستويات عالية من النجاح في مجموعة متنوعة من الصناعات شديدة التنافسية.

من خلال خبرته المتنوعة يركز عبدالله على تحسين وتطوير تجربة العملاء وربطها بالرقمنة وتكنلوجيا المعلومات.

حاصل على ماجستير في إدارة الأعمال من المملكة المتحدة.

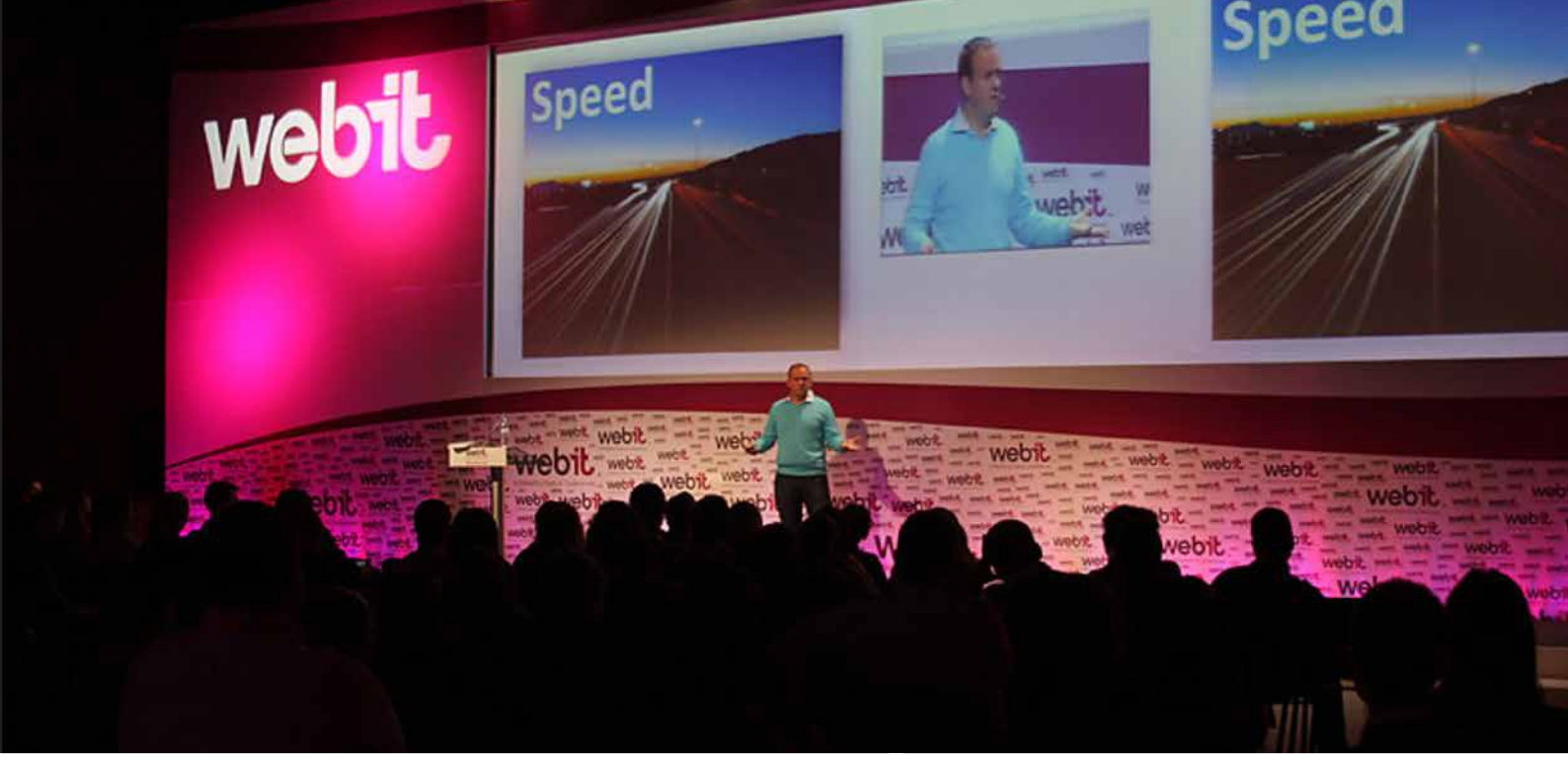
د. أحمد البناء
مملكة البحرين

يتمتع الدكتور البناء بأكثر من ٣٠ عامًا من الخبرة في مجال القيادة والإدارة في كبرى المؤسسات في مملكة البحرين وخارجها بدءًا من قطاع الطيران والألمنيوم والهيئات الحكومية والتأمين والصناعات النفطية.

وتتركز خبرته في القطاع الخدمي خصوصاً قدرته الكبيرة في ربط مخرجات الموارد البشرية بالعملاء الدخليين في المؤسسة والعملاء خارج المؤسسة وهو ما يُطلق عليه Service - Profit Chain Module

حاصل على درجة الدكتوراه من الجامعة السويسرية للأعمال في إدارة وتنمية الموارد البشرية.

يشغل الدكتور أحمد البناء منصب الرئيس التنفيذي لشركة الأصايل بسلطنة عُمان، وهو رئيس مجلس إدارة مركز أوريجين للتدريب الحائز على درجة الامتياز من قِبل هيئة جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين.



Previous Events
من فعالياتنا السابقة

The venue of the Conference

مكان انعقاد المؤتمر

Fees in Bahraini dinar	الرسوم بالدينار البحريني
BD. 270 Per Delegate	٢٧٠ دينار بحريني للمشارك الواحد
Corporate rates available	سعر خاص للمجموعات

Fees Inclusive of:

- Fee Pass all sessions.
- Tea / Coffee Breaks & Lunch.
- Full Conference Materials.
- Attendance Certificate.

Strategic Partner

silah

BAB
جمعية مصارف البحرين
Bahrain Association of Banks

ARG
مجموعة الراشد
AL RASHID GROUP
A division of Landmark Retail Ltd

KPMG

الأصايل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

STEVEN VAN BELLEGHEM

GREEN SQUARE

جمعية البحرين للإنترنت
BAHRAIN INTERNET SOCIETY

ORIGIN INTERNATIONAL

JAM Media W.L.L.

Media partners

البلاد

ALAYAM الأيام

Applying the precautionary measures

تطبق الاجراءات الإحترازية اللازمة

Cancellation / Substitutions No cancellation will be permitted once a registration form is received. However, substitution is allowed

في حالة الإلغاء: لا يسمح بإلغاء التسجيل بعد اعماده، ولكن يُسمح باستبدال الأسماء.

Event management

ORIGIN GROUP

+973 17 552 878 | +973 377 004 88 | 377 633 22
info@origin.com.bh | www.origin.com.bh
Kingdom of Bahrain | Originbahrain

The 7th Annual GCC Customer Service Conference

المؤتمر السنوي الخليجي السابع لخدمة العملاء والمراجعين

"CUSTOMER EXPERIENCE IN THE AGE OF AI & DIGITIZATION"

تجربة العملاء والمراجعين في عصر التطور الرقمي والذكاء الاصطناعي

Individual/ Group Delegate Registration Form

Payment Method:
Please make Payments in favour of:

Account Name:
Origin Consulting Co. W.L.L

Bank: **BBK**
IBAN Number:
BH 21 BBKU 0010 0000 278 570

Please complete the registration form in CAPITAL LETTERS and send it back by **fax (+973) 17-552 890** or contact **tel. (+973) 17-552 878**

Organization name

Contact person

Job Title

Mailing address

E-mail

Telephone **Fax**

Mobile

Authorized Signature **Date**

S/N	DELEGATE	JOB TITLE
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

* For additional registration, use a copy of this form

Participation Fees in BD.

Participation Fees: BD. 270 per delegate
* Group rate available

Fees inclusive of:
- Free pass to the Conference
- Full conference materials.
- Lunch, Tea/ Coffe Breaks.
- Attendance certificate Sign by Dr. Steven Van Belleghem

Cancellation / Substitutions No cancellation will be permitted once a registration form is received. However, sbustitution is allowed.

Event management

ORIGIN® GROUP

How to Register:
You can contact organizing committee

+973 17 552 078 | otc@origin.com.bh
+973 3779 3388 | Originbahrain
Kingdom of Bahrain

Strategic Partner

BAB
جمعية مصارف البحرين
Bahrain Association of Banks

"Fueling Minds ..
Empowering Leaders

تنمية الثروة البشرية..
وقود لا ينضب"

ORIGIN®
GROUP