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**