

ملتقى الشارقة» يؤكد دور الذكاء الاصطناعي في الاتصال الحكومي»







«الشارقة:» الخليج

اختتمت أمس الأربعاء، فعاليات النسخة الثانية من ملتقى الشارقة لمراكز الاتصال، الذي نظمه مركز الشارقة للاتصال التابع للمكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، في فندق أوشيانيك خورفكان، تحت شعار «حلول رقمية.. تجارب دولية»، بحضور طارق سعيد علاي، مدير عام المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، وعلياء بو غانم السويدي مديرة المكتب، والدكتور راشد خميس النقبى، رئيس المجلس البلدي لمدينة خورفكان، وعدد من مدراء الدوائر والمسؤولين، وأصحاب الاختصاص في قطاع الاتصال وخدمات المتعاملين بمنطقة الخليج والشرق الأوسط.

تناول الفيلم الافتتاحي للملتقى، مهام مراكز الاتصال ودورها في تقديم خدمات متميزة للمتعاملين، وطرح عدداً من الأسئلة التي أجاب عليها خلال جلساته.

وأوضح المهندس خالد عمر النقبى، مدير مركز الشارقة للاتصال، أن الملتقى يهدف إلى إيجاد حلول مبتكرة تلبي توقعات المتعاملين، وتدعم أداء العاملين في القطاع من خلال أفضل الخبرات والتجارب، عبر ما يطرحه من نقاشات وأبحاث تسهم في تلبية المتطلبات وتواكب المتغيرات المتلاحقة.

وشدّد النقبى، خلال كلمته في افتتاح الملتقى، على أن التجربة العملية أثبتت أهمية مراجعة الأتمتة الرقمية وأثرها على تحسين الخدمات، وانعكاسات التحولات التكنولوجية على الخطط التي تنسجم مع المتغيرات العالمية، مشيراً إلى تجربة مركز الشارقة للاتصال في دعم جهود وزارة الخارجية والتعاون الدولي في مستهل أزمة كورونا من خلال تلقي ما يقارب 78 ألف مكالمة عبر مركز الاتصال، ما أسهم في إيصال المعلومة الحكومية الدقيقة وإطلاع الجمهور على المستجدات كافة.

من جانبه توجه طارق سعيد علاي، مدير عام المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، بالشكر إلى سمو الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي، نائب حاكم الشارقة، رئيس مجلس الشارقة للإعلام، على رعاية الملتقى، ودعم سموه اللامحدود.

وأشار علاي، في كلمته الافتتاحية إلى أن ما تواجهه البشرية حالياً يثبت أهمية مراكز الاتصال في إيصال الرسائل الحكومية ومساندة توجهاتها، وتلبية متطلبات الجماهير المعرفية، والمساهمة في معالجة القضايا والمشكلات الطارئة.

وأضاف علاي، أن الملتقى يؤكد دور مراكز الاتصال في دعم الجهود التنموية للحكومات، ومعالجة الأزمات عبر فتح أبواب التواصل البناء والاستجابة السريعة وتقديم الخدمات المتميزة للعملاء، مشيراً إلى أن النسخة الثانية من الملتقى ناقشت أربعة محاور رئيسية، هي: منظومة التواصل والاتصال والرؤية الاستراتيجية للقادة، والاستراتيجية الخاصة بإدارة الأزمات وتوجهات المؤسسات ما بعد كورونا، بالإضافة إلى التحول الرقمي الآمن للمستقبل، والابتكار والتكنولوجيا في مراكز الاتصال.

خطاب مُلهم

وأكد العميد الدكتور أحمد سعيد الناعور، مدير عام العمليات المركزية بالقيادة العامة لشرطة الشارقة، خلال خطابه الذي جاء بعنوان «مراكز الاتصال والاتجاهات الرقمية الحديثة»، أن حصول دولة الإمارات على المرتبة الأولى عربياً وال 11 عالمياً ضمن 154 دولة مشاركة في مؤشر المعرفة العالمي عام 2021 لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعكس مدى تطور الدولة وتوظيفها للتكنولوجيا بصورة بناءة تخدم المجتمع.

أدوار مراكز الاتصال في الأزمات العالمية

ناقشت الجلسة الأولى من النسخة الثانية لملتقى الشارقة لمراكز الاتصال، كيفية تمكين استراتيجيات إدارة الأزمات من خلال مراكز الاتصال، ودور هذه المراكز في الاستجابة والتعامل مع أزمة كوفيد-19، وأفضل الممارسات في إدارة الأزمات والطوارئ، بحضور العقيد ناصر خليفة الفلاسي، مدير مركز الاتصال الموحد بوزارة الداخلية، والدكتور أيمن عادل، المدير الإداري والطبي التنفيذي في الإسعاف الوطني، والمهندس محمد عبد الله، مدير إدارة مركز الاتصال في هيئة كهرباء ومياه وغاز الشارقة، وأدار الجلسة الإعلامي عمر أحمد.

وقال العقيد ناصر الفلاسي إن جائحة كورونا عكست العقيدة التكاملية التي تتسم بها دولة الإمارات، موضحاً أنه تم تطوير السعة الاستيعابية للمنظومة خلال أزمة كورونا ليتعامل الموظف من منزله وكأنه على رأس عمله، مشيراً إلى أن مركز الاتصال يستعد لإطلاق عدة مشاريع خلال الفترة المقبلة، منها: الاتصال الاستباقي، من خلال ربط جميع الطلبات الإلكترونية بالنظام الذي يتعامل عليه الموظف، وذلك للتسهيل على المتعامل، مع استحداث بعض الأنظمة لقياس سعادة جميع المتواصلين.

وأكد الدكتور أيمن عادل، المدير الإداري والطبي التنفيذي في الإسعاف الوطني، أن مركز الاتصال في الإسعاف الوطني يوفر 5 لغات وذلك لضمان تغطية أكبر عدد من البلاغات بشكل صحيح، حيث يتم تصنيف البلاغ للتعامل مع المريض بدقة ويسر لحين نقله إلى المستشفى ذات الاختصاص في الوقت المحدد.

وأضاف عادل أن مركز الاتصال يتعامل مع المتصل باحترافية ويوجهه للتعامل «غير الطبي» مع الحالة لحين وصول سيارة الإسعاف، من خلال عناصر بشرية مدربة للحفاظ على هدوء المتصلين واتزانهم لا سيما في الحالات الحرجة.

ومن جانبه استعرض المهندس محمد عبد الله، مدير إدارة مركز الاتصال في هيئة كهرباء ومياه وغاز الشارقة، تجربة الإدارة خلال فترة هطول الأمطار الأسبوع الماضي، مشيراً إلى أن المركز استقبل 18 ألف بلاغ خلال 3 أيام، موضحاً

أنه تم استيعاب هذا القدر الهائل من المُكالمات بسبب التدريب والاستعداد الجيد، وأتمتة الخدمات

الواقع الرقمي والتواصل الذكي

وتحدث خلال الجلسة الثانية من المُلتقى، التي حملت عنوان «مراكز الاتصال.. تواصل ذكي وواقع رقمي»، الدكتور وأدار IST أحمد تهلك، رئيس مجلس إدارة شركة ليفن بيرت للاستشارات الإدارية، وبورس ناجافوف، من شركة الجلسة الإعلامي حامد بن محمدي

وشدّد الدكتور أحمد تهلك، على أهمية العنصر البشري، خاصة خلال الأزمات مع التدريب المُستمر للموظفين واستخدام التقنية لمُساعدة العنصر البشري، مشيداً بدور مركز الشارقة للاتصال بما له من خبرة واسعة، وبنية تحتية متوفرة، وموظفين على أعلى مستوى من التدريب

أن استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي عنصر مهم يسهم في تذليل IST ويرى بورس ناجافوف، من شركة العقبات، ولكن يبقى العنصر البشري هو جوهر مركز الاتصال، مستشهداً بما حدث للمراكز خلال جائحة كورونا حيث تضاعف عدد المتعاملين والاتصالات مع عدد قليل من الموظفين

استراتيجيات إدارة الأزمات

عقد المُلتقى على هامش فعالياته، ورشتين حول تمكين استراتيجيات إدارة الأزمات من خلال مراكز الاتصال، ودورها في الاستجابة السريعة والتعامل مع الأزمات الصحية متخذاً أزمة كوفيد-19 كنموذج حديث

وهدفت الورش إلى إثراء تجربة المتعاملين من خلال المعرفة، وتوفير البيانات المطلوبة، وتفاعل مُقدمي الخدمة خلال الأزمات

توصيات

وأوصت النسخة الثانية من مُلتقى الشارقة لمراكز الاتصال، بالعديد من التوصيات، أبرزها: توثيق تجربة تعاون مركز الشارقة للاتصال مع وزارة الخارجية والتعاون الدولي الإماراتية خلال أزمة كوفيد-19 عبر كتيب يتم تعميمه كأحد الممارسات الاتصالية الناجحة

كما تضمنت التوصيات ضرورة التعاون مع شركات التكنولوجيا لدعم النطاق البحثي الذي يناقش دور الذكاء الاصطناعي والحلول الرقمية في خدمة المتعاملين، وتكثيف برامج التدريب المُقدمة لموظفي خدمات الاتصال والمتعاملين وفق مناهج الإدارة والتكنولوجيا الحديثة، لا سيما برامج الإدارة العاطفية، وأدوات استمرارية العمل خلال الأزمات، بالإضافة إلى أهمية تفعيل خاصية التواصل الاستباقي في مراكز الخدمات والاتصال

كما شملت توصيات المُلتقى الوصول إلى آليات تدعم تفعيل تلقي الاستفسارات عبر وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الجهات الخدمية بصورة أكثر حيوية، وتهيئة كوادرات اتصال شاملة قادرة على إيصال المعلومات بصورة سريعة وصحيحة في نفس الوقت، كما أكدت التوصيات ضرورة تهيئة البنية التحتية الرقمية التي تضمن الاتصال الرقمي الفعال واستخدام البرامج التكنولوجية الحديثة جنباً إلى جنب مع العناصر البشرية بشكل متكافئ

وكرم طارق سعيد عالي، مدير عام المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، وعلياء بو غانم السويدي، مديرة المكتب، المتحدثين ومدراء الجلسات ومقدمي الورش، بالإضافة إلى الشركاء والجهات الداعمة والمشاركة في نجاح الملتقى.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.