

«سيوا» تستعرض تجربة تعاملها مع 18 ألف بلاغ خلال أيام»





«الشارقة:» الخليج

شاركت هيئة كهرباء ومياه وغاز الشارقة (سيوا) في فعاليات النسخة الثانية لملتقى الشارقة لمراكز الاتصال من خلال استعراض أفضل الممارسات في إدارة الأزمات والطوارئ، وتجربة مركز الاتصال التابع للهيئة في التعامل مع 18 ألف بلاغ خلال أيام

وتحدث محمد عبدالله بن علي، مدير إدارة مركز الاتصال في الهيئة خلال الجلسة الأولى من فعاليات الملتقى عن استراتيجية الهيئة لعام 2025، وأهمية التخطيط المسبق لما قبل الأزمة ودور التعاون الإيجابي بين الإدارات وفرق الطوارئ في الهيئة، وتشكيل فريق العمل والتنفيذ والمتابعة والتدقيق، ومراجعة النتائج ومؤشرات الأداء والتي تشمل وقت الإجابة ومعالجة المكالمات، ودقة الاتصال الأولى، ومعدل التحويل ووقت الخمول، والمعرفة والمهنية والالتزام بالإجراءات.

وتطرق خلال الجلسة إلى تجربة مركز الاتصال في الهيئة في أفضل الممارسات خلال الأزمات والكوارث واستند إلى التجربة التي مرت بها الهيئة في (منخفض الخمسين) خلال الأسبوع الماضي، حيث استقبل المركز ما يزيد على 18 ألف مكالمة خلال أيام، مشيراً إلى الأغلبية العظمى للبلاغات ناتجة عن أعطال داخلية (خارج اختصاص الهيئة)، وبسبب وضع خطة استباقية أسهمت بشكل كبير في سرعة الاستجابة من قبل فرق الطوارئ، ومواجهة التحديات وأية حالات طارئة.

وأشار إلى تسجيل وتصنيف البلاغات حسب الأولوية وخطة استدعاء ودمج مهندسي الكهرباء والفنيين، ضمن أسطول الدعم وتقسيم المناطق إلى أجزاء، وتحديد قائد لكل منطقة، ومراقبة مستمرة من غرفة العمليات والتحكم والرقابة المجهزة بأحدث التكنولوجيا لتحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، وتخطيط الموارد والتوجيه والمتابعة، وأهمية دور الاتصال الفعال مع الجماهير وتقديم البرامج التثقيفية والتوعوية من خلال وسائل الإعلام وقنوات الاتصال المختلفة،

مما يسهم بشكل كبير في تأدية مهام وواجبات الإدارات بفاعلية.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.