

الإكسبو

إكسبو 2020 دبي ,

24 يناير 2022 23:14 مساء

غرفة العمليات في «إكسبو».. صور حضارية على مدار الساعة







إكسبو 2020 دبي: إيمان عبدالله آل علي

رحلة العمليات في «إكسبو» لا تتوقف عبر مركز العمليات الذي يضم محطات وأقساماً وجنوداً خلف الكواليس، وأمامها، يعملون ليلاً ونهاراً لتقديم تجربة استثنائية للزوار، وإدارة العمليات كأسرة واحدة لتسهيل التحديات أمام الزوار، فكل زائر يجري التعامل معه على أنه أهم شخص، والموظفون يعملون خارج إطار عملهم لتحقيق أفضل تجربة للزائر، لإيصال رسالة «إكسبو» بشفافية، ومشاركة العالم السمعة الجيدة عن دبي والإمارات

الخليج» تتجول في مركز العمليات، لنقل تلك التجربة التي تعكس حجم الجهود التي تبذل لنرى كل يوم عناصر الإبهار، والمتعة الحقيقية في زيارتنا، ونشعر برحلتنا للعالم من دبي، وننقل إلى العالم سمعة الإمارات وتميزها في المعارض الدولية. بما يعكس صور حضارية على مدار الساعة

المحطة الأولى، كانت مع التخطيط للعمليات، ففي تلك المحطة توضع الخطط العامة والتفصيلية والسيناريوهات يومياً، وخطط مستقبلية لخمس سنوات مقبلة، وهذا التنظيم يشكل الخطوة الرئيسية لإدارة العمليات بجدارة، وتقديم أفضل الخدمات للزوار، وتنفيذ الفعاليات والأنشطة من دون ارتباك وأخطاء، فكل شيء مدروس ومخطط

توقفنا مع عفاء السويدي، رئيسة مكتب تخطيط العمليات، التي تبدأ يومها باكراً مع فرق العمل من أجل التخطيط لليوم المقبل بناء على الأحداث والفعاليات.. وقالت: قبل بدء العمل في مركز العمليات لا بدّ من التخطيط المسبق، عبر تقديم نبذة متكاملة للمركز عن اليوم، والاحتفالات والفعاليات التي ستقام فيه، والأشياء المستجدة، والزيارات المتوقعة، والجهات الحكومية التي ستزور الموقع وكبار الشخصيات، وتقديم تفاصيل الفعاليات وتوفير خطة تفصيلية لجميع العمليات والفعاليات، وتسلم تلك الخطة يومياً في الساعة مساءً، ثم يبدأ مركز العمليات بالمهام والتنسيق والعمل من أجل تحقيق تجربة متكاملة للزوار، والتحدي مستمر، ويتمثل في الكم الكبير من المعلومات التي نتلقاها من جميع الأقسام، ومن أجنحة الدول وغيرها، وتحويل تلك المعلومات إلى خطة عمل تفصيلية وجدول واضحة لمركز العمليات،

من أجل إدارة عمليات «إكسبو»، كل بدوره ومهامه

الصورة



الموجز الصباحي والمسائي

وفي المحطة الثانية كانت لنا وقفة مع فاطمة علوي، نائبة مدير إدارة العمليات، وقالت: نتسلم الخطة من مكتب تخطيط العمليات يومياً، وهناك 14 فئة عملية في المركز: الهيئات الحكومية، والمشاركون الدوليون، والموقع وأمن الموقع، والمدارس، والتكنولوجية، والأمن السيبراني، وتنسيق المواصلات، وتلك الخطة التي نتسلمها بعناصرها التفصيلية تتحول إلى عمليات، ويعدّ موجز صباحي وآخر مسائي يومياً، يتضمنان الفعاليات التي تحدث في اليوم، ومعلومات نستمدّها من الأرصاد الجوية، حيث إن ثمة فعاليات تتأثر بالطقس، ومن ثم تلك البيانات لا بدّ من توافرها لدى مركز العمليات يومياً، ونحلّل تلك البيانات والمعلومات ونضع الخطط المتوقعة

وأضافت: الموجزان الصباحي والمسائي يخرجان من مركز العمليات إلى المراكز الأخرى، ونصدر «التقرير الفضي»، ويتضمن التفاصيل والتحديات التي واجهناها، وأبرز الأجنحة التي قصدها الزوار، وأبرز الأسئلة التي يطرحونها على فرق العمل والمتطوعين، وعبر فرق العمل الموزعة على مواقع «إكسبو»، نتمكن من معرفة التفاصيل التي تحدث في الميدان، والتخطيط المسبق لإدارة الموقع، ومعرفة احتياجات وتحديات الجمهور لتحسين تجربتهم. وعموماً التخطيط المسبق والجهود التي يبذل العاملون في «إكسبو» تحول دون تصعيد التحديات، بل سرعة الاستجابة وتغيير الخطة مباشرة، والمرونة لتقديم تجربة دولية في دبي تكون استثنائية بجدارة، والجميع يعملون كأسرة واحدة

منصة القادة الفضية

وكانت لنا وقفة في المحطة الثالثة مع هند المهيري، نائبة مدير العمليات، وحدثتنا عن منصة القادة الفضية التي تتضمن مدير عمليات شرطة دبي ومدير عمليات إكسبو، ونائبه، ورئيس العمليات، وجميعهم موجودون في موقع واحد، بهدف التواصل والاستجابة السريعة، وحل المشكلات التي نواجهها، وهذه المنصة لها دور في التمكين وإعطاء الثقة للفرق الميدانية، خاصة أن الفرق الميدانية تنقل تجربة الزائر بكل شفافية، أما الشاشات في مركز العمليات فتنتقل لنا الصورة العامة في الميدان وانسيابية تجربة الزوار، والفرق الميدانية تتألف من رئيس عمليات التذاكر ورئيس عمليات الأجنحة، ومئات الموظفين يعملون في الميدان، وموزعون في كل المواقع

وأضافت: الإحساس بالمسؤولية كبير، فكثيراً ما نتأخر في الخروج من مركز العمليات بعد انتهاء وقت العمل الرسمي، لنتأكد من أدق التفاصيل، ومن خروج الجميع من الموقع بعد إغلاق الأبواب، ومن خلو المواقع؛ وفي إحدى المرات، هناك أسرة لم تخرج من المواقع وفاتتها آخر حافلة، ووقرنا وسيلة نقل لها، وتأكدنا من وصولها إلى منزلها، عبر التعاون مع جميع فرق العمل من شرطة دبي وهيئة الطرق والمواصلات وفرق العمليات في إكسبو؛ فالجميع يعملون بإخلاص

وأوضحت أن هناك 3 مستويات، الموقع: البرونزي، ومركز العمليات: الفضي، والرؤساء: الذهبي، والقرار قد يصدر من الذهبي وينتقل إلى الفضي والبرونزي، ورصد التحديات قد تبدأ من البرونزي وتصل للفضي، وبفضل الله يتم حلها وتداركها، ولم يحدث أن وصلت التحديات إلى الذهبي، بفضل الجهود التي تبذل من قبل جميع فرق العمل في إكسبو

«إكسبو» لا ينام»

وفي المحطة الرابعة توقفنا مع نسبية آل علي، نائبة مدير العمليات، وتحدثت عن مرحلة ما بعد إغلاق أبواب «إكسبو»، فثمة عمليات مستمرة في ذلك الوقت بشكل يومي، ففرق عمل إكسبو لا تنام، تعمل ليلاً ونهاراً لتقديم تجربة استثنائية للزوار، بدءاً بعمليات التنظيف والتعقيم، فهناك 120 ألف متر مربع بحاجة إلى تنظيف، وتعبئة المعقمات. وقبة الوصل تستغرق 40 يوماً لتنظيفها كاملة، وتزويد المحال والمطاعم باحتياجاتها من مستلزمات، فضلاً عن ذلك توجد تدريبات تجرى في قبة الوصل بعد إغلاق الأبواب، ومسارح تبنى وأخرى تزاح بعد انتهاء الفعالية، أو الحدث، وتجهيزات للاحتفالات الوطنية للدول، فالجميع يعملون من أجل تقديم الأفضل كل يوم

وهناك عمل على الزراعة، فثمة أشجار تحتاج لإعادة زرع وأخرى للتنظيف، فكل تلك التفاصيل ينظر فيها، ليبداً «إكسبو» مدينة متكاملة في أجمل صورة كل يوم

وأضافت: قصص كثيرة تحدث في تلك الساعات المتأخرة من الليل، فأحد الأجنحة كانت لديه مشكلة مع إحدى الشركات المتخصصة بالتكنولوجيا، وهذا سيؤثر في برنامجه في اليوم التالي، فقدمنا يد العون لها، عبر أحد خبراء التكنولوجيا التابعين لنا، ليستطيع الجناح استقبال الزوار في اليوم الثاني، وفي الوقت نفسه نقل السمعة الجيدة عن فرق العمل، التي تعمل من أجل العطاء وتقديم الأفضل كل يوم



غرفة العمليات في إكسبو 2020 تصوير صلاح عمر

خدمة الزوار نهج يومي

وفي المحطة الرابعة، توقفنا مع عبدالفتاح عبدالعزيز «مدير أول للعمليات في أمن عمليات إكسبو»، ويبدأ يومه بالتأكد من وجود جميع فرق العمل في مواقعهم، والتأكد من العمليات المتعلقة بالأمن والموظفين، واجتماع صباحي يومي مع جميع فرق العمل قبل فتح البوابات أمام الزوار، وفرق أمن عمليات إكسبو موجودة في الميدان على مدار الساعة

وقال: مهام الفريق تبدأ صباحاً، وتستمر حتى إغلاق الأبواب، ثم تبدأ مهمات من نوع آخر للفرق، حيث إن العمل يستمر في «إكسبو» بعد إغلاق الأبواب، فلا بد من وجود فرق الأمن لتقديم يد العون لجميع العاملين في تلك الساعات المتأخرة بالليل، وتقديم الدعم اللوجستي والتنظيمي، والتعامل مع كل الطوارئ

وأضاف: فرق الأمن أيضاً تؤمن الموقع عند حضور المشاهير، والتعامل مع حالات فقد الأطفال، فيومياً نرصد فقد بين 10 و15 طفلاً، وحددنا الإجراءات بوضع ربطة على يد الطفل فيها بيانات أهله وأرقام هواتفهم للاتصال بهم في حال فقد الطفل، تسهلاً للإجراءات وسرعة الاستجابة، ولكن التحدي يكمن في أن بعض الأطفال يتخلصون من تلك الربطة خلال «تجولهم». وخدمة الزوار صارت نهجاً يومياً، لأن هذه رسالة «إكسبو»

الاستجابة في دقيقة

وفي المحطة الخامسة كانت لنا وقفة مع النقيب محمد يوسف من شرطة دبي، العين الساهرة على راحة الزوار والأجنحة المشاركة، فكما عودتنا شرطة دبي على سرعتها في الاستجابة في البلاغات اليومية، فذلك تحقق في موقع «إكسبو» أيضاً، فوصل زمن الاستجابة للبلاغات إلى دقيقة واحدة في الموقع، و3 دقائق خارج محيط «إكسبو».

هذا ما أكده النقيب محمد، وقال: قسّمت المناطق في «إكسبو» إلى داخلية وخارجية، لضمان توزيع الموارد بشكل أمثل، لتحقيق زمن الاستجابة في «إكسبو» خلال دقيقة، وفي محيط «إكسبو» خلال 3 دقائق، وتسلم البلاغات عبر هاتف النجدة 999. كما توجد الفرق الميدانية تباشر تسلم البلاغات مباشرة من الجمهور وعبرهم تبلغ العمليات

والعمل لا يتوقف في إكسبو، فتوفير الأمن للجميع هدف شرطة دبي، حيث نبدأ اليوم باجتماع نستعرض فيه البلاغات السابقة، وندقق البلاغات المقدمة التي تتمثل في فقدان ممتلكات، وفقدان أطفال، وطلب إسعاف، وغيرها، وتقديم الخدمة مباشرة والاستجابة السريعة، وإعطاء التعليمات للفرق الموجودة في الميدان، وتعريفهم بالفعاليات والبرامج، وبمجرد تسلم البلاغ يرسل شخص للاستجابة. والتواصل يكون عبر غرف العمليات المشتركة، وتضم القطاعين الحكومي والخاص، يعملون ضمن منظومة عمل واحدة وضمن فريق واحد، وفيها 134 منصة من مختلف الجهات، وكل يتولى البلاغ حسب اختصاصه، ونبدأ العمل والمهام قبل افتتاح أبواب «إكسبو»، وموجودون على مدار الساعة، وفي نهاية اليوم نتأكد من خروج الزوار



غرفة العمليات في إكسبو 2020 تصوير صلاح عمر

وأضاف: عدد الأطفال المفقودين قليل جداً، ووقت إرجاع الأطفال لا يتعدى دقيقتين، وهذا أمر وارد في الأماكن المكتظة، بفضل وضع أساور اليد والتدريب العالي لشرطة دبي، والأمن الخاص، والاعتماد على الأمور التقنية للتوصل إلى ذوي الطفل

وتصلنا طلبات مختلفة، منها اتصال هاتفي من امرأة من جنسية الدولة التي يصادف يومها الوطني، تفيد بأنها ترغب في الاحتفال بيوم ميلاد ابنها في «إكسبو» في المناسبة نفسها. وعلى الفور ننسق مع إدارة «إكسبو» وينظم الحفل. وأكد أنه بناء على توجيهات القائد العام الفريق عبدالله خليفة المري، شكّلت لجنة العمليات والتنسيق المشتركة لتأمين «إكسبو 2020» تضم جميع رؤساء الفرق من جميع الجهات العاملة في «إكسبو».

ألف موقف.. تجربة نقل استثنائية 30

وفي محطة النقل، توقفنا مع محمد عبدالله آل علي، مدير إدارة الحافلات في هيئة الطرق والمواصلات، ليأخذنا بجولة في قصة النجاحات التي تحققت في إدارة عمليات النقل في «إكسبو دبي»، فكل شيء مخطط له ومدروس ليحظى الزائر بتجربة استثنائية، ويحصل على خدمة النقل بجودة عالية، فدبي تقدم الخدمات بإتقان، وموظفو دبي يعكسون تلك الصورة في «إكسبو دبي»، لينقل الزوار الذين تجاوز عددهم الملايين تلك التجارب إلى أهلهم وأصدقائهم ودولهم، لتصبح دبي حديث العالم عبر تلك التجربة الاستثنائية

وقال محمد: الهيئة موجودة في مركز العمليات، وجهودها تكتمل مع الجهات الحكومية الأخرى، لضمان انسيابية التنقل للزوار، وإدارة 30 ألف موقف تابعة لإكسبو، والتجهيز لتلك العمليات يبدأ من السادسة صباحاً، عبر فرق العمل الموجودة لإدارة المواقف بسلاسة، والتأكد من توفير وسيلة نقل الحافلات من المواقف إلى بوابة إكسبو للزوار، وثمة 75 حافلة في الأيام العادية، و120 حافلة في أيام الإجازات والعطلات، فضلاً عن إدارة الطرق المحيطة بإكسبو، والتأكد من انسيابية الحركة ومراقبة ذلك عبر الكاميرات، إضافة إلى إدارة ومتابعة خط مترو إكسبو، وتوفير 126 حافلة في الدولة لنقل الزوار من إمارات الدولة إلى إكسبو مجاناً، وتوفير نحو 1500 مركبة أجرة في منطقة إكسبو يومياً لتكون في خدمة الزوار.



غرفة العمليات في إكسبو 2020 تصوير صلاح عمر

«حكاية من قلب إكسبو»

قصة سردتها هند المهيري، عن الطفل ثيو الذي أضاع جواز «إكسبو»، بعد أن تمكن من ختمه من عدد كبير من الدول، فظل يبحث عنه من دون جدوى، وظل يبكي بحرقة على ضياع الجواز الذي كان يتمنى أن يبقى ذكرى له للدهر، فتبدد حلمه بضياع الجواز، وأخبرنا رئيس التشريعات وخدمات الزوار عن هذا الطفل، فبحثنا عن الجواز، ولكن من دون جدوى، فبدأ الفريق الميداني بشراء جواز جديد وختمه للطفل من عدد كبير من الأجنحة، وتسليمه للطفل. وكان سعيداً جداً. وهذا يعكس حرص الفرق على إسعاد الزوار، وتقديم أفضل تجربة لهم، فكل شخص مهم في إكسبو، وكل زائر يعتبر عنصراً مهماً، والجميع في خدمته.



غرفة العمليات في إكسبو 2020 تصوير صلاح عمر