

«تطبيقات وبرامج المحادثات الفورية تراهن على البقاء بدعم «العمل الهجين»



دبي: حمدي سعد

تواصل تطبيقات وبرامج محادثات الفيديو والتراسل الفورية النمو، على الرغم من تخفيف أو انتهاء القيود على الحركة، والعودة إلى العمل والدراسة الحضرية، بعد عامين تقريباً من أزمة «كوفيد-19»، بفعل تحول أنظمة العمل الهجين إلى واقع وكخيار للعمل عن بُعد لدى العديد من المؤسسات والشركات. وتراهن الشركات المطورة لتطبيقات محادثات الفيديو والتراسل على بقاء حالة الزخم على الحلول، لاسيما مع مواصلة العديد من المؤسسات والشركات توفير نفقات السفر والانتقال، وتقليل هدر الوقت عبر الازدحام المروي وغيرها من الوفورات

أكد مسؤولو شركات أن التحول الرقمي الذي فرضته وسرّعته أزمة «كوفيد-19» جعل خيار العمل المرن وعن بُعد خياراً دائماً ومفتوحاً في قطاعات الأعمال المختلفة للموظفين أو المتعلمين الراغبين في العمل من المنزل أو من أي مكان غير المكتب



سامر طيان_زووم

وقال سامر طيان المدير الإقليمي لشركة زووم: من خلال اتباع خطة صارمة والتركيز على النمو المستدام والابتكار على المدى الطويل، يمكن لمنصات الاتصال عبر الفيديو أن تزدهر وتنمو داخل دولة الإمارات؛ حيث ترتبط مجالات التوسع والابتكار المستقبلية في «زووم» ارتباطاً مباشراً بالمتطلبات المستقبلية للعمل والتعلم، كما أن لدى الشركة خطط كبيرة لمواصلة تقديم الحلول والخدمات التي تبسط الاتصال الرقمي من خلال إطلاق العديد من الميزات الجديدة مثل الترجمة الفورية والنسخ وغيرها.

وأضاف: لا يمكننا نسيان الدروس التي تعلمناها والفوائد التي اكتسبناها من حالة الإغلاق التي تسبب فيها «كوفيد-19» على مدار أكثر من عامين، ولا تزال تلقي بظلالها في العديد من المناطق في العالم، وأبرز الدروس هو اعتماد أساليب العمل الهجينة، وهو نموذج تزداد شعبيته في جميع أنحاء المنطقة؛ حيث يجد 64% من الموظفين في الإمارات راحتهم وسعادتهم الشخصية والمهنية في العمل من أي مكان أو زمان، ومن الواضح أن العمل المرن بات يمثل القاعدة الجديدة للعمل.

وأشار طيان إلى أن العديد من دول العالم بدأت في اعتماد القوانين والتشريعات الجديدة التي تتيح العمل عن بُعد والهجين، وتسهيل ممارسة العمل المستقل أثناء الإقامة في الإمارات أو خارجها، وغيرها من أساليب العمل المستقبلية.

وأوضح أنه ومع وضع ذلك في الاعتبار، فإن وقت منصات اتصالات الفيديو لم ينتهِ بعد؛ حيث ينتقل العالم إلى نموذج متمكن رقمياً يسمح بالعديد من الاستخدامات لمثل هذه التطبيقات التي تتنوع ما بين المعارض والمؤتمرات والتعليم والعمل وصولاً إلى الاجتماعات العائلية والشخصية وغيرها.

وقال طيان: إن منصات الاتصال عبر الفيديو كان لها تأثيرها الكبير خلال الجائحة، مما يثبت أن فوائدها قد تستمر لفترة طويلة بعد ذلك، علاوة على ذلك، استوعبت العديد من الشركات فوائد اتصالات الفيديو من حيث الكفاءة والتوازن بين العمل والحياة.

إن مهمة «زووم» هي تجاوز كونها منصة فيديو بسيطة، وأن يُنظر إليها كمزود خدمة اتصالات متكاملة، وإبقاء عملائها من المؤسسات والشركات والأفراد ضمن بيئة هجينة فاعلة ومنتجة. وحول المخاطر المتزايدة بسبب استخدام تطبيقات وبرامج محادثات الفيديو والتراسل الفورية من حيث سرية المعلومات والخصوصية، قال طيان: تتعهد «زووم» لمستخدميها، دائماً بالمحافظة على بياناتهم واتصالاتهم آمنة تحفظ معلوماتهم وخصوصيتهم.

قيمة مضافة



حيدر نظام

من جانبه، قال حيدر نظام، رئيس شركة «زوهو» في المنطقة وإفريقيا: نواصل تطوير منصاتنا الخاصة بآليات العمل والتعلم عن بُعد؛ حيث وفرنا مؤخراً 5 تطبيقات و3 خدمات جديدة إضافة إلى تحسينات رئيسية في منصة «زوهو ون»، تلبي احتياجات أماكن العمل الهجينة، تعتمد أكثر من 40 ألف منظمة كنظام تشغيل خاص بها

وأوضح نظام، أن التطبيقات الجديدة تأتي بهدف توفير مزيد من الحلول التكنولوجية الموحدة والتجارب السلسة التي تلبي احتياجات أماكن العمل الهجينة العصرية، وتحقيق قيمة مضافة للشركات، فيما تعمل هذه الخدمات والتطبيقات الجديدة بأحدث التقنيات بما في ذلك الواقع المعزز والتعلم الآلي وتكنولوجيا البيانات

وأضاف: التطبيقات الجديدة لمنصة «زوهو ون»؛ «زوهوليرن» هي أداة لإدارة التعلم للشركات تتيح برامج تدريب تفاعلية وتطبيق «زوهولينس» يسهل التواصل والتعاون في بيئة العمل عن بُعد، كما أنه يوفر المساعدة والتوجيه عن بُعد «VoIP» للموظفين من خلال تقنية الواقع المعزز والمزودة بخصائص كالشرح الآني وخدمة الصوت عبر الإنترنت والمحادثات النصية وغيرها

مخاطر البيانات

كشفت فيريetas تكنولوجيز، عن نتائج دراسة بحثية لتسليط الضوء على تبعات سوء استخدام تطبيقات الدردشة الفورية وأدوات التعاون بين الشركات وأكد 87% من الموظفين الذين شملتهم الدراسة في الإمارات، اعتمادهم على هذه التطبيقات والأدوات عند مشاركة بيانات شركاتهم الحساسة والمهمة

وأشارت الدراسة، التي شملت 12500 موظف في 10 دول، بما فيها الإمارات، إلى مشاركة الموظفين للبيانات خارج نطاق سيطرة شركاتهم في خطوة تعرض هذه الشركات للعديد من المخاطر

وكشف 62% من الموظفين المشاركين في الدراسة، عن احتفاظهم بنسخهم الخاصة من المعلومات التي يشاركونها عبر تطبيقات الدردشة الفورية، بينما يحذف 47% منهم هذه البيانات بالكامل

وتتوزع البيانات الحساسة التي يُشاركها الموظفون عبر هذه القنوات بنسبة 28% لمعلومات العملاء و22% لتفاصيل شؤون الموارد البشرية و19% لتفاصيل العقود و33% لخطط الأعمال و19% لنتائج فحوص الكشف عن كوفيد-19. ومع ذلك، يُشير نحو ثلثي الموظفين إلى أنهم لم يقوموا على الإطلاق بمشاركة أي شيء قد يُعرض الشركة للخطر

معدلات استخدام مرتفعة



جونى كرم

وقال جونى كرم، المدير العام ونائب الرئيس الإقليمي للأسواق الناشئة الدولية لدى فيريetas تكنولوجيز: «تسلط الدراسة الضوء على تفاقم خطورة المشكلة، نتيجة ازدياد مقدار الوقت الذي يقضيه الموظفون الآن في استخدام تطبيقات المراسلة والتعاون؛ إذ ارتفع معدل ساعات استخدام تطبيقات مثل زووم وتيمز بواقع 20% منذ بداية أزمة كوفيد-19

وأصبح إجراء جزء كبير من الأنشطة التجارية عبر هذه القنوات أمراً روتينياً في الوقت الراهن، كما يعتبر الموظفون

جميع الاتفاقيات التي يتوصلون إليها عبر هذه التطبيقات مُلزَمةً بالفعل. فعلى سبيل المثال، وكنتيجة لاستلام المعلومات عبر تطبيقات الدردشة والأدوات التعاونية، وافق 45% من الموظفين على الطلبات المقدمة عبر هذه التطبيقات وقاموا بمعالجتها، بينما وافق 42% على التواصل مع مرجع لمرشح لوظيفة لديهم من خلال هذه الأدوات، في حين وافق 33% منهم على التوقيع على نسخ من العقود المتداولة عبرها.

وتجري مشاركة البيانات الحساسة عبر هذه الأدوات على الرغم من تعرض 33% من الموظفين للمساءلة من قبل رؤسائهم بسبب استخدامها. وتبقى انتقادات رؤساء العمل بلا جدوى، خاصةً مع إعراب 79% من الموظفين المشاركين في الاستبيان عن عزمهم استمرار مشاركتهم لهذا النوع من المعلومات في المستقبل أيضاً.

وحظيت تطبيقات الدردشة الفورية بثقة 95% من المشاركين، ومقابل 91% للرسائل النصية القصيرة و87% لتطبيق واتس آب وحصلت وسائل التواصل الاجتماعي على ثقة 73% ممن شملهم الاستبيان كونها تعد دليلاً موثقاً على حدوث اتفاق ما.

وأوضح كرم: أصبحت منصات التواصل المزودة بتقنية الاتصال بالفيديو وغيرها من تطبيقات المراسلة الوسيلة الأبرز للعمل عن بُعد؛ لذا من المهم أن تقوم الشركات بإدراج هذه البيانات المتنامية بشكل سريع ضمن استراتيجية الحماية والامتثال الخاصة بها، خاصةً مع ارتفاع نسبة المخاطر في حال فشل هذه المهمة.

مليون مستخدم 20

حول العالم وصل إلى 20 مليون Teams أعلنت شركة مايكروسوفت في وقت سابق أن عدد مستخدمي برنامج مستخدم نشط يومياً، وأصدرت تقريراً خاصاً حول مؤشر توجهات العمل وأعلنت عن ميزات جديدة في كل من المصممة لخدمة نحو ملياري عامل في الخطوط الأمامية في جميع أنحاء Microsoft Viva وMicrosoft Teams العالم 80% من القوة العاملة العالمية، في حين تقوم 88% من المنظمات بتوظيف أشخاص يعملون في الخطوط الأمامية، الشيء الذي يدعو بدوره الشركات إلى الاستثمار بشكل متزايد في الأدوات الرقمية للعاملين في الخطوط الأمامية من أجل مواكبة تطورات سير العمل، وتعزيز الأداء الوظيفي، وتحسين ثقافة بيئة العمل وسُبل التواصل.

بين Microsoft Teams وذكرت مايكروسوفت أنها شهدت نمواً بنسبة 400% في الاستخدام النشط شهرياً لمنصتها العاملين في الخطوط الأمامية منذ شهر مارس/ آذار 2020.

إيما ويليامز: التحول الرقمي أعاد تشكيل بيئة العمل



قالت إيما ويليامز، نائبة رئيس شركة مايكروسوفت: ساهمت الجائحة في إعادة تشكيل بيئة العمل على مستوى جميع القوى العاملة؛ لذا سيبقى تمكين العاملين في الخطوط الأمامية أمراً ضرورياً لتحقيق التحول الرقمي، وسنعمل على تزويدهم بالأدوات المناسبة التي تسمح لهم بالبقاء على اتصال مع فرق أعمالهم وقادتهم في الشركة؛ حيث إن استخدام التكنولوجيا بالشكل الصحيح يساهم في تطوير سير العمل، وتعزيز الأداء الوظيفي مع ضمان تحسين ثقافة بيئة العمل وسُبل التواصل.

