

«عجمان تستعد لإطلاق قناة الخدمات الذكية بمنصة «واتساب الأعمال»





نظم مركز عجمان للاتصال بالتعاون مع دائرة البلدية والتخطيط بعجمان الورشة الأولى لمشروع واتساب الأعمال تمهيداً لإطلاق قناة للخدمات الذكية.

ويهدف هذا المشروع إلى تسهيل عملية التواصل مع الجهات والدوائر الحكومية في عجمان، وستعمل هذه المنصة على أتمتة بعض الخدمات، منها الرد على استفسارات الخدمات الحكومية وتقديم الشكاوى وتلقي الاقتراحات وإرسال إشعارات رسائل البرودكاست الفردية والجماعية.

ويتميز هذا المشروع بخاصية الشات بوت الافتراضي الذي يقوم بالرد على العملاء بشكل آلي وبدون أي تدخل من الموظفين إلا في الحالات الطارئة كنوع من أنواع الذكاء الاصطناعي المُدخل حديثاً في خدمات الاتصال والتواصل، وكما يهدف هذا المشروع إلى تسهيل إمكانية الاتصال وإنجاز المعاملات بسرعة عالية.

وقال زبير إسماعيل الجنيدي مدير مركز عجمان للاتصال إن تنفيذ مثل هذه المنصات يأتي بناءً على التوجيهات العليا والدائمة المرتكزة على تعزيز عملية التواصل مع أفراد المجتمع وتسهيلاً في عملية تقديم خدمات للمتعاملين في ظل التطور التقني والمعلوماتي وتطور الاتصال الذي تشهده خدمات الجهات الحكومية في الإمارات وتواكبه حالياً إمارة عجمان.

من جانبه قال محمود الحاج مدير المشروع: إن مشروع واتساب الأعمال سيقوم بأتمتة بعض المعاملات الحكومية وسيتيح خاصية الدردشة المباشرة بين المتعامل والموظف الافتراضي وإنجاز المهام المطلوبة من خلال شات بوت (بكل سلاسة وسهولة). (وام)