

## طرق دبي» تُطلق منصة تعليمية لتعزيز مهارات موظفي مركز الاتصال



دبي: «الخليج»

أطلقت هيئة الطرق والمواصلات في دبي خلال معرض «جيتكس» بالتعاون مع أفايا، منصة تعليمية مؤسسية مدعومة بالذكاء الاصطناعي لتطوير قدرات ومهارات موظفي مركز الاتصال، توفر إمكانيات تعليمية وتدريبية متقدمة، مخصصة ومبنية تحديدا لتلبية احتياجات موظفي مركز الاتصال مما يمكنهم من دعم عملية بناء المهارات ومواكبة متطلبات المتعاملين المتزايدة باستمرار.

وقالت السيدة مهيلة الزحمي، مدير إدارة إسعاد المتعاملين في قطاع خدمات الدعم الإداري المؤسسي، بهيئة الطرق والمواصلات في دبي: «تواصل الهيئة تطوير كافة عملياتها باستمرار، تحقيقاً لأهدافها الاستراتيجية الأساسية والانخراط بشكل فعال في كل المشاريع التي تنقل أعمال الهيئة إلى مستوى جديد وأكثر تقدماً في العمل الحكومي الذكي. ويعزز تعاوننا مع أفايا الكفاءات الوظيفية لدينا ويدعم مواكبة متطلبات توظيف الوظيف، وهنا تبرز أهمية إطلاقنا اليوم المنصة التعليمية المؤسسية المدعومة بالذكاء الاصطناعي والمُستندة إلى تكنولوجيا أفايا. هذه المنصة ستوفر مسارات تطوّر وظيفي فعّالة من خلال حلول أفايا، ما سيساهم بتعزيز تجربة المستفيدين». وأضافت قائلة: «تؤكد هذه الخطوة مرة أخرى على التزام هيئة الطرق والمواصلات بتحقيق أعلى مستويات الجودة في

خدماتها المُقدّمة وضمان تطويرها باستمرار، من أجل تحقيق رؤية الهيئة المتمثلة بالريادة العالمية في التنقل السهل والمستدام».

ومن خلال المنصّة، يستفيد موظفو مراكز الاتصال في الهيئة بأدوات تعليمية تمكنهم من تقديم أفضل الخدمات عبر تطوير مهاراتهم باستمرار خلال وقتهم الخاص، ما يساهم بتعزيز الرضا والتقدم الوظيفي. ويمكن لموظفي مركز الاتصال في إدارة إسعاد المتعاملين الوصول إلى الدورات التدريبية عبر الإنترنت أو دون اتصال بالإنترنت من خلال لوحة تحكم واحدة، مما يلغي الحاجة إلى جدولة المواعيد أو التوافق مع جدول زمني للتعلّم والتدريب. ويستخدم المنضمون الجدد إلى الهيئة المنصّة للتعرف على السياسات والقيم الأساسية للهيئة بشكل عام والأقسام التي ينشطون فيها بشكل خاص.

وقال رئيس أقاليم العالمية نضال أبو لطيف: «نحن نشهد تطوّرًا مفصليًا بالغ الأهمية في هيئة الطرق والمواصلات في دبي، لأن المنصات التعليمية المؤسسية تنطوي على أهمية كبيرة، وتغيّر قواعد اللعبة» بشكل إيجابي في كل ما يتعلق بعمليات التدريب والتعليم والتطوير المؤسسي. وأقول هذا لأن المنصّة التعليمية الخاصة بالهيئة تستند إلى بيئة عمل حرة بالنسبة للمتعلّمين والمتدريين، فهي تتيح لفرق العمل اختيار المكان والزمان المناسبين للحصول على التدريب والتعليم. كما أنها تفتح أمام فرق العمل مسارات تطوّر وظيفية سريعة، كونها تتضمن المصادر والمراجع الضرورية لتعزيز مسيرة الموظف وتعظيم الكفاءات وصقل المهارات استنادًا إلى حلول أقاليم التكنولوجيا. وأخصّ هنا بالذكر، وتحديدًا ضمن المنصّة التعليمية، حلول أقاليم المُستندة إلى الذكاء الاصطناعي. وفي النهاية، تصبّ كل هذه الجهود في ترسيخ ودعم استراتيجية التحوّل الرقمي الشاملة في إمارة دبي».

الجدير ذكره إن إنشاء المنصّة التعليمية تمّ استنادًا إلى حلول أقاليم التي تدعم التعاون بين فرق العمل ضمن مسارات ونشاطات العمل الحديثة، وهي عبارة عن منصّة تعليمية متكاملة تتحوّل إلى فصل دراسي افتراضي لتوفير برامج التدريب والتقييم. كما تم تصميم النظام الأساسي باستخدام تكنولوجيا أقاليم للجمع بين الذكاء الاصطناعي وأدوات مؤتمرات الفيديو لمساعدة الموظفين على «تخصيص» جلسات التعليم الخاصة بهم.