

## رماس ديوا» الافتراضي يرد على 6.8 مليون استفسار حتى نهاية 2022»





## دبي: الخليج

أجاب موظف هيئة كهرباء ومياه دبي «ديوا» الافتراضي «رمّاس»، المعتمد على الذكاء الاصطناعي، عن أكثر من 6.8 مليون استفسار منذ إنطلاقه في الربع الأول من عام 2017 حتى نهاية ديسمبر/كانون الأول 2022

وأشار سعيد محمد الطاير، العضو المنتدب الرئيس التنفيذي للهيئة، إلى أن «ديوا» أطلقت «رمّاس» في إطار استراتيجيتها لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في جميع عملياتها وخدماتها؛ حيث يُسهم موظف الهيئة الافتراضي في تشجيع المتعاملين على استخدام القنوات الذكية، وتقليل عدد الزيارات إلى مراكز إسعاد المتعاملين التابعة للهيئة، ودعم التبني الذكي في الهيئة الذي بلغت نسبته 99% خلال العام 2022

وأضاف: «تنصب جهود الهيئة في الدخول لسباق المستقبل عبر توظيف تقنيات الثورة الصناعية الرابعة كالذكاء الاصطناعي، والطائرات الروبوتية، وتخزين الطاقة، وإنترنت الأشياء، إضافة إلى تطوير البنية التحتية التقنية، وتوفير X أحدث الحلول المتطورة، انسجاماً مع استراتيجية الإمارات الوطنية للذكاء الاصطناعي 2031، ومبادرة «دبي 10 ومبادرة «دبي الذكية» التي تهدف إلى أن تصبح دبي المدينة الأذكى والأكثر سعادة في العالم، وتتيح الهيئة لمتعاملها إتمام معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان وبكل سهولة وأمان، من خلال موقعها الإلكتروني وتطبيقها الذكي والعديد من القنوات الرقمية، بما يوفر وقتهم وجهدهم ويعزز سعادتهم ومساهماتهم في حماية البيئة، والحفاظ على الموارد الطبيعية وتقليل الانبعاثات الكربونية».

يعمل «رمّاس» على خدمة المتعاملين والرد على استفساراتهم المكتوبة، أو من خلال المحادثة الصوتية باللغتين العربية والإنجليزية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، ويحاكي موظف خدمة المتعاملين لمساعدة كافة فئات متعاملي الهيئة، ويتميز بقدرته على التعلم واستيعاب احتياجات المتعاملين بناءً على استفساراتهم، وتقديم خدمات إنجاز المعاملات وتوفير المعلومات، وذلك من خلال طريقتين للتفاعل، إما عن طريق الاختيار من قائمة الخدمات أو الأسئلة

المباشرة. ويوفر «رمّاس» معلومات عن 200 خدمة وخاصة لجميع فئات المعنيين، مثل إدارة الإمداد، قنوات دفع الفواتير، ونصائح عامة حول الاستدامة وغيرها. ويقدم كذلك 11 من الخدمات الإجرائية، مثل خدمة «الدفع السهل» و«عروض متجر ديوا».

ويتيح رماس للمتعاملين أيضاً تتبع حالة طلب تشغيل/تحويل وإيقاف الكهرباء إلى جانب الاستفسار عن الوظائف والمعلومات العامة عن الهيئة. ويتوفر «رمّاس» من خلال موقع الهيئة الإلكتروني وتطبيقها الذكي وحساب الهيئة على موقع التواصل الاجتماعي «فيسبوك»، وأنظمة «أليكسا» الذكية من أمازون، ومنصة مساعد «جوجل»، والروبوتات، (إضافة إلى منصة «واتس آب بزنس» على الرقم (046019999).

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.