

سلطان بن أحمد: أهمية الارتقاء بخدمات مراكز الاتصال



«خورفكان:» الخليج

أكد الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي، رئيس مجلس الشارقة للإعلام، أهمية الإبداع والابتكار، بوصفهما مرتكزين رئيسين لتحقيق التواصل الفعال، مشيراً إلى أهمية الارتقاء بخدمات مراكز الاتصال، ومواكبة أفضل التطورات التقنية العالمية، ودعم الكفاءات العاملة بالدورات التدريبية والمهارات، بما ينعكس إيجاباً على خدمة المتعاملين، لتحقيق أعلى معايير جودة الخدمات.

جاء ذلك خلال افتتاح أعمال الدورة الأولى من ملتقى الشارقة لمراكز الاتصال الذي عقد يوم أمس، في فندق «أوشيانك»، بمدينة خورفكان بتنظيم مركز الشارقة للاتصال التابع للمكتب الإعلامي لحكومة الشارقة. حضر الافتتاح الشيخ سعيد بن صقر القاسمي، نائب رئيس مكتب سموّ الحاكم بخورفكان، وعدد من رؤساء ومديري الدوائر والجهات الحكومية في إمارة الشارقة، وجمع من المعنيين بالقطاعين العام والخاص. ولفت الشيخ سلطان بن أحمد، إلى مبادرات المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، في ظل الدعم المتواصل والتوجيهات الحكيمة لصاحب السموّ الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، بهدف تطوير

منظومة الاتصال بشكل عام، مع التركيز على برامج الاتصال الحكومي وتطوير الخدمات. وقال إن الملتقى يكمل برامجنا التطويرية نحو تحسين الخدمات في منظومة مراكز الاتصال محلياً ودولياً، بما يحاكي خطى الشارقة وقفزاتها التنموية النوعية.

وأضاف أن الملتقى الذي انبثقت فكرته عن مركز الشارقة للاتصال، يستهدف استقطاب المعنيين، لتبادل الخبرات وتعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وصولاً إلى توفير بيئة محفزة لعمليات مراكز الاتصال.

ووفقاً للشيخ سلطان بن أحمد، تمكن المركز الذي يعمل على مدار الساعة من تحقيق كثير من الإنجازات المواكبة لقفزات العصر التقنية المتسارعة وفق رؤية مستقبلية لتوفير أفضل الخدمات التي تدعم إنجازات الشارقة وتحقق طموحاتها.

وأكد أهمية الشراكة بين القطاعين العام والخاص والعمل بيد واحدة مع مختلف الجهات المعنية بتطوير الخدمات، للخروج ببرامج ومبادرات تسهم في تحقيق أهدافنا المنشودة التي تدعم مراكز الاتصال بشكل عام.

ويشكل مركز الشارقة للاتصال جسراً مهماً للتواصل في الإمارة ويوفر قاعدة بيانات متكاملة للمعلومات المتعلقة بأكثر من مئة جهة حكومية تابعة للشارقة.

وتناول الملتقى الذي حضره ممثلو مؤسسات وجهات مختلفة من مجلس التعاون الخليجي ودول شرق إفريقيا أبرز تطورات القطاع في المنطقة وتحدياته وسبل تطويره.

كما تطرق إلى الابتكار والتكنولوجيا في مراكز الاتصال، بمشاركة الشركات المعنية بتطوير مراكز الاتصال وناقش خدمات المتعاملين وسبل الارتقاء بجودتها.

الاستثمار البشري

وناقشت أولى الجلسات بعنوان «الاستثمار الأقوى.. تمكين القوى البشرية» تنافسية القطاع وكيفية الاستثمار بالعائد البشري وتمكين العاملين بمراكز الاتصال.

وشارك فيها المهندس منصور الضلعان، نائب الرئيس والرئيس التنفيذي للقطاع التجاري بشركة مراكز الاتصال بمجموعة الاتصالات السعودية، والدكتور أحمد تهلك، وحسن حسين، نائب الرئيس التنفيذي للمنصات والمشاريع، خدمة العملاء مجموعة الإمارات للاتصالات، وفاطمة الشحي، مديرة مشاريع المعايير والبنية التحتية بقطاع الاتصالات، وأدار الجلسة محمد الرئيسي.

وتناولت الجلسة فرص الاستثمار في القوى البشرية للمعارف والمهارات التي توفرها مراكز الاتصال الوطنية، لتأهيل العاملين لديها. مؤكدة أهمية تنظيم بيئة عمل مريحة وإيجابية تدعم وتمكن موظفي مراكز الاتصال وإسعاد المتعاملين. وبحثت محاور النقاش موضوع التنافسية في دولة الإمارات، ودورها في تعزيز القطاع السياحي، وكيفية المساهمة في تمكين الكوادر البشرية الوطنية.

الابتكار والتكنولوجيا

استعرضت ثانية الجلسات بعنوان «الابتكار والتكنولوجيا في مراكز الاتصال» أهمية الابتكار في مراكز الاتصال لتطوير آليات التواصل المباشر والارتقاء بالأنظمة والأدوات التي تدعم معارف الموارد البشرية وتحقق مطالب المتعاملين بأسهل الطرق بما يفوق توقعاته.

وشارك فيها محمد علي الفائد، الرئيس التنفيذي لهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين، وتوفيق اللواتي، مستشار أول بمكتب الرئيس التنفيذي التجاري - الشركة العمانية للاتصالات (عمانتل)، وأسامة الزعبي،

الرئيس التنفيذي لشركة سيسكو الشرق الأوسط، ودومنيك كيناغان، الرئيس التنفيذي لشركة انسايتس، وفادي هاني، نائب الرئيس التنفيذي لشركة أفايا - الشرق الأوسط وتركيا وإفريقيا، وأدارها منذر المزكي.

الاستعداد للخمسين

ونظم الملتقى قبيل انعقاد جلساته، ورشاً تدريبية بالتعاون مع شركتي ليفين بيرت للاستشارات والتدريب وشركة انسايتس، بمشاركة أكثر من 100 مشارك من العاملين بمراكز الاتصال. وتناولت الأولى موضوع الاستعداد للخمسين وفق توجهات دولة الإمارات، مع إعلان 2020 عام الاستعداد للخمسين، قدمها المدرب الدكتور أحمد تهلّك. وتناولت الثانية الجيل القادم لمراكز الاتصال، وقدمها المدرب أسامة الصغير، استشاري أول في شركة انسايتس.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2026