

## المعاشات» تُعزز مركز الاتصال وترفع طاقته الاستيعابية لتحسين تجربة المتعاملين



أعلنت الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية تطوير مركز الاتصال وزيادة طاقته الاستيعابية للتعامل مع عدد أكبر من المكالمات بكفاءة، وتسهيل وصول المتعاملين إلى الخدمات والاستجابة لاستفساراتهم، خاصة حول استخدام منصة «معاشي» التي تم إطلاقها في أكتوبر الماضي.

وقد شهدت الهيئة زيادة ملحوظة في عدد المكالمات الواردة بغرض لاستفسار عن منصة «معاشي»، التي تمثل نقلة نوعية من خلال اعتمادها على نظام الخدمات الذاتية والرقمية، ما يشكل تحولاً جديداً لمستخدميها. واستجابةً لذلك، قامت الهيئة بتطوير وتعزيز مركز الاتصال لضمان تقديم الدعم الفني والإرشادي الشامل للمتعاملين، ومساعدتهم على الاستفادة من الخدمات بسهولة ويسر خلال هذه المرحلة الانتقالية.

### تمكين المتعاملين

تم تعزيز مركز الاتصال برفع كفاءته وطاقته الاستيعابية للتعامل مع حجم المكالمات الواردة إلى الهيئة؛ حيث يتولى 35 خبيراً متخصصاً تقديم الدعم اللازم للمتعاملين، مع التركيز على تقليل وقت الاستجابة، وتحسين تجربة المتعاملين من

خلال نظام الرد الآلي التلقائي الذي يوجه المكالمات وفق موضوعها ونوع الخدمة إلى موظفين متخصصين للإجابة على الاستفسارات، كأن يكون الطلب ذا صلة بمتابعة حالة طلب سابق، أو طلب الدعم الفني، أو تسجيل شكوى، أو إصدار شهادة، أو الاعتراض على المبالغ الإضافية، بالإضافة إلى الاستفسارات الخاصة بـ «نافس»، ما يقلل وقت الاستجابة ويقدم الدعم اللازم للمتعاملين وهو ما يضمن إنجاز الخدمات بدقة.

وقد أسهم الرد الآلي وفق التصنيفات السابقة في تقليل وقت الانتظار وتقديم ردود آلية على الاستفسارات الشائعة، إلى جانب إتاحة خيار معاودة الاتصال بالمتعاملين في اليوم نفسه لمتابعة الطلبات ومعالجة الحالات العالقة بكفاءة أكبر. كما دعمت الهيئة مركز الاتصال المطور بآليات استجابة أخرى تُسهّم في تقليل وقت الانتظار إذ يتم توجيه المكالمات عن الحالات المعقدة إلى متخصصين لتقديم المساعدة اللازمة.

وحرصت الهيئة على أن يتضمن مركز الاتصال المطور معايير دقيقة في عمليات التحقق، وذلك من خلال تحسين الوصول إلى بيانات المتفاعدين، وأصحاب العمل في الوقت الفعلي، عبر آليات تدقيق رقمي، متكاملة مع بوابة «الهوية كما يوفر المركز للمتعاملين إشعارات آلية تتيح لهم متابعة التحديثات الفورية، ما يسهم في «UAE Pass» الرقمية تقليل الأخطاء البشرية وتعزيز كفاءة الإجراءات.

وأكدت الهيئة التزامها التحسين المستمر والاستجابة لملاحظات المتعاملين والعمل على تليبيتها من خلال مركز الاتصال كونه ركيزة أساسية لنجاح أي مؤسسة تسعى لتقديم خدمات متميزة إلى المستفيدين من خدماتها.

#### نتائج إيجابية وملموسة

أظهرت إحصائيات الهيئة تحسناً تدريجياً في نسب الاستجابة للمكالمات الواردة. ففي سبتمبر، بلغت نسبة المكالمات غير المُجّابة 32%، وفي شهر نوفمبر، ارتفعت النسبة إلى 53%، وصولاً إلى 56% في ديسمبر من عام 2024، ثم انخفضت النسبة إلى 48% في يناير، لتصل نسبة المكالمات غير المُجّابة إلى 14% خلال شهر فبراير تزامناً مع تطوير مركز الاتصال.

وشهدت مؤشرات أداء مركز الاتصال تحسناً ملحوظاً بعد تعزيز طاقته الاستيعابية وتطبيق آليات الرد على المتعاملين، وتقلص متوسط وقت الرد على المكالمات من 35 دقيقة إلى 6 دقائق. وخلال الشهر نفسه، تمكن موظفو المركز من التعامل مع أكثر من 43,000 مكالمة بنجاح، ما يعكس تقدماً ملحوظاً في مستوى الاستجابة لاحتياجات المتعاملين، والتزام الهيئة تحسين الأداء التشغيلي ورفع جودة الخدمات المقدمة. وبفضل القدرة على المراقبة اللحظية وتحليل البيانات عبر لوحة التحكم الذكية، يستطيع المركز اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة لتعزيز تجربة المتعاملين..

يذكر أن منصة «معاشي»، أحد المشروعات التحويلية ضمن اتفاقيات الأداء للجهات الحكومية الاتحادية للعام 2022، تهدف إلى تطوير خدمات المعاشات والتأمينات الاجتماعية، كخطوة أساسية لتحقيق الرؤية الرقمية لدولة الإمارات.