

طيران الإمارات» تطلق مبادرة «معاً» لتحسين تجربة المسافرين»



دبي: «الخليج»

بالتعاون مع شركائها الرئيسيين، وهم: جمارك دبي والإدارة «Together» أطلقت «طيران الإمارات» مبادرة «معاً» العامة للإقامة وشؤون الأجانب وشرطة دبي ومطارات دبي. وتهدف المبادرة إلى تحسين تجربة المسافرين في مركز الناقل في مطار دبي الدولي والتركيز على حلول مبتكرة وعملية تقوم على ستة عناصر هي: الذكاء والسرعة والتوفير والخدمة والأمان والسلامة.

عقد اجتماعان ناجحان لهذه الغاية في المقر الرئيسي لمجموعة الإمارات قام خلالهما ممثلو الجهات المشاركة في المبادرة بمراجعة بيانات ميدانية عن ملاحظات رئيسية وشكاوى من المسافرين، وتقييم توصيات مناسبة للتعامل مع كل منها وتطبيقها على المدين القصير والمتوسط. وتراوحت القضايا التي نوقشت من تبسيط إجراءات تسليم الأمتعة وتتبعها واسترجاعها وتبسيط عمليات التفتيش الأمنية عبر المطار، إلى استخدام تقنيات متقدمة طوال مراحل مكوث المسافرين في مبنى المطار.

ومن خلال نهج عملي مرن ومتكامل، سيعمل فريق العمل، الذي يضم مسؤولين كباراً من جميع الجهات المشاركة،

بتنظيم ورش عمل محددة للاتفاق على الأولويات ووضع خطة عمل مدروسة قابلة للتطبيق خلال أربعة أسابيع. وسوف يدرس فريق العمل في ذات الوقت أهدافاً أوسع تتمثل في إدخال مزيد من التحسينات مستقبلاً، وذلك تماشياً مع برنامج «دبي 10 إكس» لإبداع مبتكرات من شأنها جعل دبي متقدمة 10 سنوات على مدن عالمية أخرى.

وقال عادل الرضا، النائب التنفيذي لرئيس «طيران الإمارات» الرئيس التنفيذي للعمليات: «نقلت «طيران الإمارات» خلال العام الماضي أكثر من 57 مليون مسافر إلى دبي وعبرها، وهذا الرقم في ازدياد مستمر. وتحظى تجربة المركز بالنسبة لنا والمحافظة على النمو بأهمية كبيرة. ذلك أن استخدام التكنولوجيا وإطلاق مبادرات جديدة يشكلان أساساً لتعزيز مستقبلنا ومحافظتنا على ميزتنا التنافسية. ومن خلال العمل معاً، تتوفر أمامنا فرص للإسراع في تنفيذ هذه المبادرات والتغلب على التحديات من أجل تحسين رحلة عملاء طيران الإمارات عبر دبي».

وأضاف عادل الرضا قائلاً: «يسعدني أن أتقدم بالشكر إلى شركائنا، ونحن محظوظون بوجود هؤلاء الشركاء الذين يقدمون لنا الدعم دائماً، ويعملون معنا في تناغم تام لإنجاز هذه المهمة، ويشاركوننا الرؤية لضمان أن تبقى تجربة دبي رائدة وذات مستوى عالمي، ونحن نتطلع قدماً لمواصلة العمل معهم في جميع المبادرات المتفق عليها». من جهته قال اللواء محمد أحمد المري، مدير عام الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي: «يشكل فريقنا العامل في مطار دبي غالباً أول تجربة للزوار عند الوصول. ولأننا على تماس مباشر مع العملاء، فنحن نعمل دائماً على إيجاد أفضل السبل لتحسين عملياتنا وخدماتنا المقدمة. وبالنسبة إلينا، فإن الانطباع الذي يخرج به العملاء وسرعتنا في تقديم الخدمات وحسن الاستقبال يأتي على رأس الأولويات ضمن الاعتبارات الرئيسية التي نضعها عند النظر في حلول جديدة قابلة للتنفيذ».

وقال اللواء أحمد بن ثاني مساعد القائد العام لشرطة دبي لشؤون المنافذ: «يترتب علينا دائماً المحافظة على تحقيق التوازن بين تجربة المسافر والأولويات التشغيلية والأمنية في المطار. ويشكل تبسيط إجراءات المطار أمراً رئيسياً لجميع الأطراف المعنية، سواء باستخدام التكنولوجيا أو أية حلول مبتكرة أخرى، لكي نتمكن من تقديم تجربة أفضل للعملاء».

وقال إبراهيم علي الكمالي، مدير إدارة عمليات المسافرين في جمارك دبي: «عمليات المطار مترابطة بصورة وثيقة، لذلك من الضرورة اتباع نهج شامل للنظر في تجربة العملاء. وتعتمد مبادرة «معاً» على العلاقة الممتازة التي تجمع بين «جمارك دبي وطيران الإمارات وشركائنا الآخرين في المطار».