

ملتقى الشارقة لمراكز الاتصال ينعقد اليوم في خورفكان



«الشارقة:» الخليج

ينعقد اليوم الخميس في خورفكان، ملتقى الشارقة لمراكز الاتصال بدورته الثالثة تحت شعار «خدمات تفاعلية.. قنوات شاملة»، برعاية سمو الشيخ سلطان بن أحمد بن سلطان القاسمي، نائب حاكم الشارقة، رئيس مجلس الشارقة للإعلام، بمشاركة أكثر من 10 متحدثين ومسؤولين وخبراء واستشاريين في مجالات الاتصال من أنحاء الخليج العربي ومنطقة الشرق الأوسط.

حيث ينظم مركز الشارقة للاتصال التابع للمكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، الملتقى المتخصص، في فندق أوشيانك خورفكان، ويتضمن جلسيتين رئيسيتين وخطاباً ملهماً وورشتين تفاعليتين، يجتمع فيها نخبة من المسؤولين والمتخصصين والمديرين والأكاديميين والمهتمين بإدارة علاقات المتعاملين وخبراء التقنية في أنظمة مراكز البيانات، لمناقشة المتطلبات المستقبلية في مراكز الاتصال مع انتشار تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، وإتاحة الفرصة لتبادل الخبرات وتحليل المتغيرات في منظومة مراكز الاتصال محلياً وإقليمياً ودولياً.

وخصص المركز لضيوف الملتقى، أمس الأربعاء، جولة سياحية تعرفوا خلالها على أبرز معالم «عروس الساحل الشرقي» الطبيعية والتراثية، وانطلقت الجولة من مدرج خورفكان، التحفة المعمارية ذات الطابع الروماني الممزوج بالتصاميم الإسلامية والشلالات البانورامية المحاذية له، وبرج الرابي المعلم التاريخي ذي الإطلالة الساحرة على خورفكان.

كما تضمنت الجولة زيارة لمركز الشارقة للاتصال الذي يوحد جهات الاتصال ويعمل على إبراز الهوية الحكومية، ويسهل تواصل الجمهور مع الدوائر والهيئات الحكومية، ويؤسس قاعدة بيانات إلكترونية حديثة تحقق الجودة والتطوير المستمر للخدمات في إمارة الشارقة.

وتنطلق أعمال الملتقى اليوم 12 يناير الجاري، بورشتين تفاعليتين تأتي الأولى بعنوان «مهارات تحليل البيانات في وتدعم أهمية [«ziwo» مراكز الاتصال]، ويقدمها تامر خضر، مدير نجاح المتعاملين في مركز الاتصال السحابي امتلاك أدوات التعامل مع البيانات وتحليلها بصورة فعالة لوضع سيناريوهات مسبقة لمواجهة التحديات والتوظيف الذكي للتقنيات في مراكز الاتصال

أما ورشة «آليات التواصل الفعال في مراكز خدمة المتعاملين»، التي يقدمها د. أحمد تهلك، رئيس شركة «تيلي سيرفسز»، فتهدف إلى تزويد موظفي مراكز الاتصال بمهارات التواصل الفعال لتحقيق معايير التمييز في تقديم الخدمات.

وتناقش الجلسة الحوارية الأولى «الاتصال الرقمي ومبدأ التوجيه الصحيح» طبيعة قنوات الخدمة الشاملة لمراكز الاتصال وأثر الخدمة الذاتية على الويب وتوظيفات الذكاء الاصطناعي عليها

وتأتي الجلسة الثانية بعنوان «تحولات مراكز الاتصال في عصر الذكاء الاصطناعي العاطفي» لمناقشة التوسع العالمي في استثمار تقنية الذكاء الاصطناعي العاطفي ومجالات تطبيقها وانعكاسها على جودة الخدمات والعمليات في مراكز الاتصال.

ويختتم الملتقى أعماله بالخطاب الملهم «الابتكار في البيئات الرقمية لمراكز الاتصال» لسعادة إيمان الروضان، الرئيس التنفيذي لشركة زين الكويت، التي تستعرض خلاله الاتجاهات الاتصالية الحديثة