

## طرق دبي» تفوز بالجائزة الذهبية لأفضل تحول رقمي في تجارب المتعاملين» العالمية



«دبي:» الخليج

فازت هيئة الطرق والمواصلات في دبي بالجائزة الذهبية عن فئة أفضل تحول رقمي في جوائز تجارب المتعاملين التي تكرم أفضل الممارسات في مجال ICXA 2022 International Customer Experience Awards العالمية تجربة المتعاملين، وذلك عن تطبيق «سهيل» الذي أطلقته الهيئة في عام 2017 لمستخدمي وسائل المواصلات العامة في إمارة دبي؛ إذ يمكنهم التطبيق من تخطيط الرحلات عبر توفير جميع بيانات التنقل ومعلومات لحظية عن مواعيد الرحلات، و11 خياراً من وسائل التنقل المتاحة وخيارات التكلفة، إضافة إلى عرض الرصيد المتوفر «في حسابات نول»، ومستجدات الحركة المرورية مع تحديد أفضل المسارات لوصول المتعامل إلى وجهته

وأوضحت ميرة الشيخ مديرة إدارة الخدمات الذكية، أن تطبيق سهيل فاز عن جدارة بالجائزة الذهبية بفضل تعدد

مميزاته والخدمات التي يوفرها للجميع، ضمن تجربة متعامل متميزة ومصممة وفقاً لرغبة المتعاملين وتفضيلاتهم؛ إذ يوفر الدعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال برامج الدردشة، كما يتضمن مقياساً لمدى رضا المتعاملين، إضافة إلى الخدمات الأخرى التي يقدمها لفئة أصحاب الهمم

وقالت إن تطوير التطبيق تم باستخدام أحدث ممارسات المرونة المؤسسية ليتناسب مع احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم، كما يدعم التطبيق سياسة الميل الأول والأخير، ويوفر معلومات لحظية عن جميع وسائل النقل القريبة من العميل، وتعرفة الأجرة لمختلف وسائل النقل

#### تخطيط الرحلات

وأفادت بأن تطبيق سهيل يسهم في تسهيل رحلات الحافلات باستخدام رمز الاستجابة «مسح الكود» أثناء الوجود في المحطة لمعرفة وجهات الحافلات، كما يمكن للمستخدمين التخطيط للرحلة مسبقاً، والتنقل في جميع أنحاء إمارة دبي، والبحث بسهولة عن المواقع القريبة منهم، إضافة إلى الاستفادة من ميزة أبرز الأماكن المهمة وموجز الأخبار للتعرف إلى التحديات الخاصة بالتنقل في الإمارة