

«خدماتان جديدتان للتواصل مع الجمهور في» إقامة دبي



دبي: سومية سعد

أطلقت الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، خدمتين جديدتين للتواصل مع الجمهور، هما «تخصيص خط للرد على استفسارات الأطفال، وإعادة الاتصال الآلي بالمتعاملين»، بهدف تعزيز عملية التواصل وتسهيلها باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

وأوضح المقدم سالم بن علي، مدير إدارة سعادة المتعاملين، أن الإدارة ضمن خطتها لتطوير مركز الاتصال الخاص بها، وأطلقت خدمة استقبال مكالمات واستفسار الأطفال من عمر 7 وحتى 12 عاماً، بتحديد خط خاص بهم، للردّ على استفساراتهم على مدار الساعة بالعربية والإنجليزية. والإدارة أطلقت هذه الخدمة بعدما تلقت الكثير من المكالمات من هذه الفئة للاستفسار عن خدمات الإدارة الخاصة بهم سواء في المطارات أو معاملات الإدارة. وطالب الأطفال باستخدام الخدمة المستحدثة التي تقدم للمرة الأولى عالمياً من دبي، مشدداً على أن هذه الخدمة تقدم للردّ على استفسارات الأطفال فقط، وعلى الكبار تجنبها، لعدم التسبب في الضغط على الخدمة واختيار الخدمات التي تناسبهم. وأضاف «أطلقت الإدارة، كذلك، خدمة معاودة الاتصال الآلية، تقدم للمتعاملين الذين تواصلوا مع الإدارة عبر قنوات الاتصال، خلال أوقات الذروة، وبدلاً من انتظارهم لأوقات طويلة، بسبب ضغط المكالمات، يمكنهم اختيار الخدمة،

ليعيد البرنامج الذي يعمل بتقنية الذكاء الاصطناعي، الاتصال بهم، من دون تدخل بشري». وأكد أن الإدارة تعمل باستمرار على رصد آراء المتعاملين، عبر قنوات التواصل المختلفة والتعرف إلى اقتراحاتهم التطويرية، ومن ثمّ العمل على تلبيةها بالصورة المناسبة، ضمن خدمة التطوير المستمرة التي لا تتوقف في كل أقسام الإدارة. وأكد أن الإدارة عبر مركز الاتصال تؤدي دوراً كبيراً في تسهيل أمور المراجعين والردّ على استفساراتهم وحل مشكلاتهم، عبر قنوات التواصل المختلفة (الهاتف، البريد الإلكتروني، المحادثة الإلكترونية، البريد الصوتي). كما تحرص على حل المشكلات الفنية، وتوجيه المتعاملين بالإجراءات والخطوات اللازمة لاستخدام التطبيقات والمواقع المختلفة للإدارة.

وأشار إلى أن الإدارة وضعت خطة لضمان عمل مركز الاتصال على مدار الساعة، عبر 10 ورديات مقسمة على مدار اليوم تبدأ من 07:30 صباحاً، وزّعت مع مراعاة أوقات الذروة التي تشهد عدداً أكبر من الاتصالات خلال اليوم.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.