



«حمد» المساعد الافتراضي للمتعاملين مع الهيئة  
“HAMAD” ..Assistant For FAHR Customers

# مخرجات جلسة العصف الذهني لتطوير خدمة المساعد الافتراضي لمتعاملين الهيئة "حمد"

هذه الوثيقة سرية ولا يسمح بإعادة طباعة أي جزء منها أو نسخه بأي شكل أو وسيلة خارج الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بدون الحصول على موافقة كتابية مسبقة



## مخرجات الجلسة

عقد فريق الاتصال الحكومي جلسة عصف ذهني مع المعنيين لمناقشة متطلبات تحديث وتطوير خدمة المساعد الافتراضي لمتعاملي الهيئة " حمد " والتحديات التي تواجه المتعاملين عند استخدام الخدمة. تم تحديد متطلبات وملاحظات الإدارات التي من شأنها تساعد في تطوير الخدمة وإجراء التحديثات اللازمة عليه؛ لما فيه تجويد النظام وتبسيطه، بما يتناسب مع احتياجات المتعاملين، وأيضاً في وضع آلية للتسويق ورفع مستوى التوعية بالنظام.

### **الإجراءات:**

أعد فريق الاتصال الحكومي مع الإدارات المعنية قائمة بالملاحظات التي تغطي جميع متطلبات الإدارات من حيث التحديثات، ووضع آلية للتحديث وخطة مؤطره زمنياً وقابلة للتغيير حسب المتطلبات.

# Outputs of a Brainstorming Session to improve the Virtual Assistant Service for the Authority' customers "Hamad"



«حمد» المساعد الافتراضي للمتعاملي الهيئة  
“HAMAD” ..Assistant For FAHR Customers

This document is confidential and it is not allowed to reprint any part of it or copy it in any form or means outside the Federal Authority for Government Human Resources without obtaining prior written approval.



## Session Outcomes

The Government Communication Team held a brainstorming session with the concerned departments to discuss the requirements for updating and developing the Virtual Assistant Service for the Authority' customers "Hamad" and the challenges customers are facing when using the service. The requirements and notes of the departments that would help in developing the service and making the necessary updates to it were identified; In order to improve and simplify the system, commensurate with the needs of customers, and also to put in place a marketing mechanism and raise the level of awareness of the service.

### **Action:**

The Government Communications Team with the concerned departments prepared a list of notes covering all the departments' requirements in terms of updates, and developed a mechanism for updating and a time-framed plan that can be changed according to requirements.