



# مخرجات جلسة العصف الذهني لتطوير خدمة



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



## مخرجات جلسة العصف الذهني:

أطلقت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية خدمة المساعد الافتراضي لمتعاملي الهيئة "حمد"، الذي من شأنه التسهيل على المتعاملين الوصول إلى خدماتها الإلكترونية والحصول على الإجابات حول بعض الاستفسارات على مدار الساعة 24/7، وذلك من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة ليعد بذلك "حمد" أحد أوجه التحول نحو الذكاء الاصطناعي.

تم خلال جلسة العصف الذهني التي حضرها بعض موظفي الهيئة إلى مناقشة آليه المراجعة الدورية للنظام من حيث المحتوى، والكفاءة، وتم اقتراح إضافة مميزات جديدة تساعد في تجويد النظام شكلاً ومضموناً.

تم حصر آراء أغلبية الموظفين وبعد مناقشتها من قبل المعنيين، سيتم وضع خطة للتنفيذ لتلبي احتياجات وتطلعات المتعاملين.

حيث تجدون في هذا العرض مخرجات الجلسة



## الملاحظات:

## التنفيذ:

تم عقد الجلسة لمناقشة آليه المراجعة  
الدورية للنظام من حيث المحتوى، والكفاءة،  
وتم وضع الإجراءات التصحيحية بناءً على  
ملاحظات المشاركين وأخذها بعين الاعتبار  
لتطوير الخدمة بشكل أفضل لعام 2022.

- 01 مقترح توفير تقييم للخدمة بعد الانتهاء من تقديم  
الاستفسارات من قبل المستخدم
- 02 تضمين جميع الإحصاءات المتوفرة في موقع  
الهيئة الى النظام
- 03 إضافة حركة وصوت الأفتار خلال المحادثة لجعل  
التجربة أكثر حيوية وإعطاء المتحدث انطباع ان  
يتحدث مع شخص
- 04 يجب أن تبدأ باللغة المحددة للموقع





# Outcomes of the Brainstorming Session to develop the Service of



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



## Brainstorming Session Outcomes:

The Federal Authority for Government Human Resources has launched a Virtual Assistant Service for the authority's customers "Hamad", which will make it easier for customers to access its electronic services and get answers to some inquiries around the clock, through the authority's website, so that "Hamad" is considered one of the direct shift towards artificial intelligence. During the brainstorming session, which was attended by some of the Authority's employees, the mechanism of periodic review of the system in terms of content and efficiency was discussed, and new features were proposed to help improve the system in form and content. The opinions of the majority of employees have been counted and after discussion by those concerned, an implementation plan will be drawn up to meet the needs and aspirations of customers.

**You will find in this presentation the outcomes of the session**



## Feedbacks:

**01** A proposal to provide an evaluation of the service after the completion of the submission of inquiries by the user

**02** Include all available statistics on the authority's website into the system

**03** Add movement and the sound of the avatar during the conversation to make the experience more lively and give the speaker the impression that he is talking to someone

**04** It must start in the language specified for the site



## Action:

The session was held to discuss the mechanism for the periodic review of the system in terms of content and efficiency, and corrective measures were developed based on the participants' feedback and taken into consideration to develop the service better for 2022.