

GOVTECH

MAY 2023

**ON A MISSION
TO UNIFY**

نحو توحيد
الخدمات الحكومية

ON A MISSION TO UNIFY

His Highness Sheikh Eng. Mohammed bin Hamad bin Al Sharqi, Director of Fujairah e-Government Department, tells CNME Editor Mark Forker that it's their mission to unify all their government services into one digital hub in an effort to enhance and improve the lives of citizens in Fujairah.

“
THE MAIN MISSION
OF FUJAIRAH
E-GOVERNMENT
IS TO LITERALLY
UNIFY ALL OF THE
GOVERNMENT
SERVICES OF
FUJAIRAH INTO
ONE, SINGLE
DIGITAL HUB.”

The Fujairah e-Government is on a mission of transformation.

Last year, the government entity signed a strategic partnership with unified communications leader Avaya, in a bid to revolutionise the way its citizens engaged, interacted and consumed government services.

The partnership with Avaya has allowed them to really usher in a new era of transformation and has allowed them to create a single point of contact for all government services.

In a candid interview with CNME, His Highness Sheikh Eng. Mohammed bin Hamad bin Al Sharqi, Director of Fujairah e-Government Department outlines how the communication platform has reimagined employee experience and is ultimately designed to enhance the lives of all citizens and residents in Fujairah.

What is the mission of your organization – and what defines everything that Fujairah E-Government does?

The main mission of Fujairah E-Government is to literally unify all of the government services of Fujairah into one, single digital hub.

That's the main vision. By doing this, we're making life for Fujairah residents easier

and better, with great increases in citizen happiness.

As a citizen, you can call a single number, and the government has all of your details, and can serve you extremely quickly and easily right away – no matter which government service you require.

It could be municipality, it could be free zone, it could be the airport.

As Fujairah e-Government, we can see all of the customer service KPIs across all of the government departments that are included in the initiative.

And with this information, we can control and improve the standard of the service being offered by any government department.

That's the main thing – improving the life of people living in Fujairah.

What makes your organization unique or differentiated?

What makes us successful is our culture.

The vision of HH is very clear in terms of what we want to achieve, and all of our departments are onboard with this vision.

We are all working to unify and we are all aligned that this initiative will improve the lives of citizens.

There's no need to have different applications for all the services we offer – we are a unified entity.



“

**WE ARE ALL
WORKING TO UNIFY
AND WE ARE ALL
ALIGNED THAT
THIS INITIATIVE
WILL IMPROVE THE
LIVES OF CITIZENS.”**

What do your customers/residents expect of you?

They expect a seamless experience, a fast experience, and for government services to be easier to consume.

That's what we're working towards as we create this digital hub.

So, we're eliminating the need to visit

government departments in person, for example.

And we are trying to eliminate the need for multiple documents when taking government services.

With this hub, your identity is verified through the system, and all the documents required are already there. **gma**



What technology challenges were you facing as you sought to achieve your organization goals?

One challenge was that every government department was using its own IT stack.

They would have CRM provided by one vendor, and communications provided by another.

And it was all different contracts, all operating in silos that didn't talk to each other.

This is a challenge when it comes to the mission: It delivers a broken journey for the customer, and it makes it very difficult to target pain points and fix them properly.

Plus, it's a very legacy approach.

What brought on the need for the project with Avaya?

For Avaya, the first thing it was the call management. Before, each department had their own phone system.

So, the first thing we did was to unify every

government department and centralize them on Avaya.

The second thing was building our main Fujairah government call center.

The third thing is the CRM. Before, everyone was using their own CRM, and we want all Fujairah departments to be using the same CRM, with the same integration into the unified contact center.

This enables us to deliver on that ambition of identifying the customer and serving them, no matter which service they want to consume.

What benefits and results do you expect to achieve in 5 years' time?

There are different objectives, but overall, we're leading the digital transformation of the Fujairah government so that we can provide the highest standard of living in Fujairah.

We don't want to make consuming government services something that people simply need to do – we want to make it a positive experience.

We care about the experience. And we're doing this through a unified, secure hub – built on a secure digital infrastructure that serves the needs of citizens.

What is the most innovative you are doing in the context of this project?

We also want to start implementing a proactive approach.

As an example, say you run a restaurant in Fujairah, and you need to renew your business licence.

We'll be proactive and remind the owner that the renewal is coming, deliver that proactive government experience.

What is the next stage of your plan?

We're looking to go completely paperless.

We'll look to reduce the need for physical branches. And we're investing to bring more government services online through this hub.

It makes it easier to invest in Fujairah. All of this combined makes us a sustainable business and tourism destination.

And by extension, with this better experience, we're aiming to increase Fujairah government transactions and turnover.

نحو توحيد الخدمات الحكومية

قال الشيخ المهندس محمد بن حمد بن سيف الشرقي مدير دائرة الحكومة الإلكترونية في الفجيرة لمحّرر CNME مارك فوركر أن المهمة الرئيسية للدائرة تتجسّد في توحيد جميع الخدمات الحكومية ضمن مركز رقمي واحد، سعياً لتعزيز وتحسين حياة المواطنين في الفجيرة.

كمواطن، يمكنك الاتصال برقم واحد، وسيكون بإمكان الدوائر الحكومية التي تملك جميع التفاصيل المتعلقة بك خدمتك بسرعة وبسهولة على الفور، بغض النظر عن الخدمة الحكومية التي تحتاجها. قد تكون بلدية، أو منطقة حرّة، أو مطار. في حكومة الفجيرة الإلكترونية، يمكننا رصد ومتابعة جميع مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بخدمة العملاء في جميع الإدارات الحكومية التي شملتها المبادرة. وباستخدام هذه المعلومات، يمكننا التحكم في مستوى الخدمة التي تقدمها أي دائرة حكومية وتحسينها. هذا هو الهدف الرئيسي، تحسين حياة الناس الذين يعيشون في الفجيرة.

ما الذي يجعل مؤسستكم فريدة أو متميّزة؟

ثقافتنا هي التي تساهم في تحقيق نجاحنا. إن رؤية سموّه واضحة للغاية في ما يتعلق بما نريد تحقيقه، وجميع إداراتنا تنضوي تحت لواء هذه الرؤية. نعمل جميعاً على توحيد الخدمات، ومتفقون على أن هذه المبادرة ستساهم بتحسين حياة المواطنين. ليست هناك حاجة إلى تطبيقات مختلفة للحصول على الخدمات التي نقدمها، إذ أننا نشكل كياناً موحداً.

ما الذي يتوقعه العملاء/السكان منكم؟

إنهم يتوقعون تجربة استخدام سلسة وسريعة على مستوى الخدمات، وأن يكون التعامل بموضوع الخدمات الحكومية أكثر سهولة.

حكومة الفجيرة الإلكترونية ماضية في رحلة التحوّل الرقمي. في العام الماضي، وقّعت حكومة الفجيرة الإلكترونية اتفاقية شراكة استراتيجية مع أفايا الرائدة في عالم الاتصالات الموحّدة، سعياً منها لإحداث ثورة في الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنون مع الخدمات الحكومية، فضلاً عن أسلوب حصولهم على الخدمات التي يطلبونها. وقد أتاح لهم الشراكة مع أفايا الدخول بشكل فعليّ إلى حقبة جديدة من التحوّل، وسمحت بإنشاء نقطة اتصال واحدة مخصّصة لجميع الخدمات الحكومية.

وفي المقابلة مع CNME، لخصّ الشيخ المهندس محمد بن حمد بن سيف الشرقي مدير دائرة الحكومة الإلكترونية في الفجيرة الطريقة التي أعادت من خلالها منصة الاتصالات بناء تجربة عمل الموظفين، وكيف ساهم تصميم منصة الاتصالات بنهاية المطاف في تحسين حياة جميع المواطنين والمقيمين في الفجيرة.

ما هي المهمة الرئيسية لمؤسستكم، وما الذي يميّز

النشاطات التي تنفّذها حكومة الفجيرة الإلكترونية؟ تتمثل المهمة الرئيسية لحكومة الفجيرة الإلكترونية بتوحيد جميع الخدمات الحكومية في الفجيرة بشكل كامل ضمن مركز رقمي واحد.

هذه هي الرؤية الرئيسية. ومن خلال القيام بذلك، نجعل حياة سكان الفجيرة أسهل وأفضل، ونتمكن من تحقيق ارتفاع كبير على مستوى مؤشر سعادة المواطن.



تتمثل المهمة الرئيسية لحكومة الفجيرة الإلكترونية في توحيد جميع الخدمات الحكومية في الفجيرة بشكل كامل ضمن مركز رقمي واحد."



نعمل جميعاً
على توحيد
الخدمات
ومتفوقون على
أن هذه
المبادرة
ستساهم في
تحسين حياة
المواطنين".



وباستخدام هذا المركز الجديد، يتم التحقق من هويتك من خلال النظام، حيث تتوفر أيضاً جميع المستندات المطلوبة.

ما هي التحديات التكنولوجية التي كنتم تواجهونها أثناء سعيكم لتحقيق أهداف مؤسستكم؟
واحدة من التحديات تمثلت باستخدام كل دائرة حكومية لمنظومتها المعلوماتية الخاصة بها.

هذا ما نعمل على تحقيقه بينما نؤسس المركز الرقمي الجديد.
ومن خلال هذه الطريقة، نعفي المعنيين من عناء زيارة الدوائر الحكومية بشكل شخصي، وهذا على سبيل المثال لا الحصر لأن الفوائد أكبر بكثير.
ونحاول أيضاً إلغاء الحاجة إلى مستندات متعددة عند التعامل مع الخدمات الحكومية.

الأمر الثاني تمثّل في بناء مركز الاتصال الرئيسي لحكومة الفجيرة. الأمر الثالث هو نظام إدارة علاقات العملاء، إذ كان كل طرف يستخدم حلول إدارة علاقات العملاء الخاصة به، بينما أردنا بالمقابل من جميع الإدارات في الفجيرة استخدام حلول إدارة علاقات العملاء الموحّدة، وتحقيق التكامل ضمن مركز اتصال موحد. وهذا يمكّننا من تحقيق طموحاتنا المتمثلة في تحديد وتعريف العملاء وخدمتهم، بغض النظر عن الخدمة التي يرغبون في الحصول عليها.

ما هي الفوائد والنتائج التي تتوقعون تحقيقها في السنوات الخمسة المقبلة؟


هناك أهداف مختلفة، ولكن بشكل عام، نحن نقود التحوّل الرقمي لحكومة الفجيرة، كي تتمكن من توفير أعلى مستوى للمعيشة. لا نريد أن يكون الحصول على الخدمات الحكومية أمرا تحتاج الناس إلى فعله فقط لأنها مضطرة إلى ذلك، نريده أن يشكل تجربة إيجابية لكل الناس. نحن نهتم بتجربة الحصول على الخدمات. ونقوم بذلك من خلال مركز آمن موحد، ومبني على بنية تحتية رقمية آمنة تلبّي احتياجات المواطنين.

ما هو الجانب الأكثر إبداعا في ما تقومون به، خصوصا في سياق تنفيذ هذا المشروع؟

نريد البدء بتنفيذ نهج ومقاربة استباقية لكل نشاطاتنا. على سبيل المثال، لنفترض أنك تدير مطعما في الفجيرة، وتحتاج إلى تجديد رخصة عملك. سنعمل بشكل إستباقي ونبادر إلى تذكير المالك باقتراب تاريخ تجديد الرخصة، وسنقدم هذه التجربة الحكومية الاستباقية في عالم الخدمات.

ما هي المرحلة التالية في خطتكم؟

نحن نتطلع إلى الاستغناء عن الورق بشكل كلي. نتطلع أيضا إلى تقليل الحاجة إلى فروع الدوائر الحكومية. ونواصل الاستثمار لتوفير المزيد من الخدمات الحكومية عبر الانترنت اعتمادا على المركز الجديد.

هذه المقاربة تسهّل الاستثمار في الفجيرة. وكل مبادراتنا مجتمعة تركز على جعل الفجيرة وجهة مستدامة للأعمال والسياحة. وبطبيعة الحال، مع تحقيق تجارب استخدام أفضل، نستهدف رفع مستوى نشاط معاملات حكومة الفجيرة وعوآئدها. 



إذ قد يكون لديهم مزوّد خاص لحلول إدارة علاقات العملاء ومزوّد آخر لحلول الاتصالات. كانت كل العقود مختلفة، والجميع يعمل في ما يشبه "الجُزُر" المنعزلة التي لا تستطيع التفاعل مع غيرها. لقد شكل ذلك تحديا خصوصا عندما يتعلق الأمر بمهمتنا الرئيسية، فهو تسبّب باضرابات وتقطع في رحلة التحوّل لدى العميل، وأدى ذلك إلى زيادة المصاعب خصوصا عندما نريد حلّ المشاكل أو معالجتها بشكل صحيح. فضلا عن أن هذا الواقع كان مستندا إلى نهج قديم للغاية.

كيف نشأت الحاجة إلى المشروع مع أفايا؟

بالنسبة إلى العلاقة مع أفايا، أهم دافع للتعاون معها كان إدارة الاتصالات. في السابق، كان لكل قسم نظام اتصالات خاص به. لذلك، أول شيء فعلناه كان توحيد طريقة عمل كل دائرة حكومية وجعلها مركزية من خلال أنظمة أفايا.