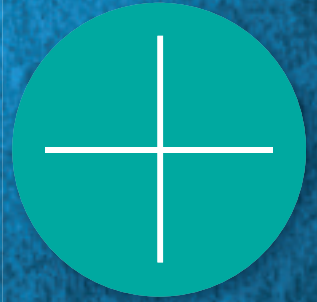


# .GOV

Managing  
projects in  
the public  
sector  
16



Aligning business and IT strate

**DATA INSIGHT**  
**IT ANALYTICS**  
**AID DUBAI**  
**MUNICIPALITY**

26

**NEW HCM**  
**EXECUTIVE**  
**COUNCIL**

22

**Blueprint**  
**for the**  
**Kingdom**  
**Saudi's**  
**new data**  
**plans**

28

**PLUS**

**Drone Transport**  
New proposals  
for automated  
transport

# Driving digital adoption

**Dubai's Day without Service Centres  
builds awareness of online services**

His Excellency  
Abdulrahman Al Saleh  
Director General of the  
Department of Finance.



THE ENTERPRISE SERIES

**EXOS™**  
THE LARGEST SHIP IN THE  
DATASPHERE FLEET



Learn more at [Seagate.com](http://Seagate.com)

Authorized distributors:  
AI Masa IT Distribution, ASBIS Middle East, FDC International.



December 2017 / ISSUE 39

22

Muna Abdulla Al Falasi,  
head of IT Unit, General  
Secretariat of the Executive  
Council of Dubai.



**TEC AIMS FOR  
EXCELLENCE WITH  
NEW SAP HCM**

The Executive Council of Dubai has deployed a new HCM solution to enhance people processes.



**07**  
**/NEWS**

The latest news and data from the GCC's government IT sector and beyond.



**10**  
**/NEWS**

ITA and National Training Fund sign deal to collaborate on developing youth IT skills.



**14**  
**/ANALYSIS**

New concepts aim to bring land and air autonomous transport drones closer to reality.



**16**  
**/COMMENT**

Close attention to project management can deliver on national development plans.



**18**  
**DRIVING DIGITAL SERVICE ADOPTION**

Day without Service Centres has helped to raise awareness and educate the public on govt digital services.



**26**  
**DATA INSIGHT INTO IT FOR MUNICIPALITY**

Dubai Municipality deploys Nexthink solution to gain insight and real time data on IT operations and users.



**22**  
**TEC ROLLS OUT NEW HCM SOLUTION**

The Executive Council of Dubai deploys SAP SuccessFactors to simplify HR processes and best practices.



**28**  
**BLUEPRINT FOR KSA DIGITISATION**

NXN is working with Saudi Arabia's National Digitsation Unit to deliver plans for Kingdom's nationwide digitisation.

Arabian  
Computer news  
a supplement

# .GOV

---

## AWARDS 2017

# TUESDAY 20<sup>TH</sup> DECEMBER 2017

## MARRIOTT RIYADH, SAUDI ARABIA

**[WWW.ITP.NET/DOTGOV-KSA-AWARDS](http://WWW.ITP.NET/DOTGOV-KSA-AWARDS)**

**#DOTGOVAWARDS**

For the third year, the **.GOV KSA Awards** will be held in **Riyadh** to recognize the outstanding IT projects, initiatives and people within the government sector in the **Kingdom of Saudi Arabia**.

Part of the regional series of .GOV Awards, nominations will close soon, so visit [www.itp.net/dotgov-ksa-awards](http://www.itp.net/dotgov-ksa-awards), today to be involved and have your accomplishments acknowledged.

FOR MORE INFORMATION ON THE **.GOVKSA** AWARDS, PLEASE CONTACT ONE OF OUR TEAM TODAY.

FOR SPONSORSHIP ENQUIRIES

**GEORGE HOJEIGE**

Group Commercial Director  
Tel: +971 4 444 3203  
GSM: +971 50 502 5532  
Email: [george.hojeige@itp.com](mailto:george.hojeige@itp.com)

**LAITH ABDELGHANI**

Sales Manager  
Tel: +971 4 444 3502  
GSM: +971 52 905 8151  
Email: [laith.abdelghani@itp.com](mailto:laith.abdelghani@itp.com)

FOR NOMINATION ENQUIRIES

**MARK SUTTON**

Senior Group Editor, ITP Technology  
Tel: +971 4 444 3225  
Email: [mark.sutton@itp.com](mailto:mark.sutton@itp.com)

FOR ANY OTHER QUERIES

**DANIEL FEWTRELL**

Director of Awards & Marketing  
Tel: +971 4 444 3684  
Email: [daniel.fewtrell@itp.com](mailto:daniel.fewtrell@itp.com)

## EDITOR'S COMMENT

# Munich OS experiment ends

**M**unich City Council has opted to ditch Linux in favour of Windows marking the end of its experiment for wide-scale use of open source software in the public sector. IN 2003, Munich opted to switch all of its systems from Windows to Linux and LibreOffice back, with the aim of controlling costs and reducing reliance on software vendors.

By 2013, the city had successfully migrated around 15,000 desktops to 'LiMux', but now, with changing leadership and changing technology, the council has decided to ditch Linux and replace it with Windows 10 by 2020.

The project had already been slowly ramping down, with many users already switched to Windows systems, but now it seems the initiative is all but done.

One of the biggest problems for Munich was getting public sector applications written for Windows to run on LiMux, and it could be argued that a city council is not a software developer, and budgets spent on porting applications could have been better spent on other things. Some might even say that a public sector body has no business conducting what was effectively an IT experiment.

In the UAE however, government organisations are most definitely leading experimentation with IT. Indeed, programs like Dubai 10X almost demand that government starts using technology that has not been extensively tested. This will require government departments to retain the ability to experiment. This will include have staff who are skilled and empowered to experiment, the time and resources to allow this, and also the ability to react and adapt to setbacks in experiments and to turn them into learning experiences.

In the 15 years since Munich announced its Linux plan, the IT sphere has also moved on in ways that make experimentation more feasible. Cloud computing is now common place. In the past, government would never have considered using a web-based service for email, but now plenty of organisations are happy to many applications in the cloud. Open source has also become much more common in many areas, and is now often the main source of tools in some of the most advanced technology deployments in fields such as analytics, machine learning and blockchain.

Ultimately, Munich's decision to drop LiMux should serve as an example that the public sector can, and should, be willing to look for new ways of doing things that challenge the status quo.

**Mark Sutton**, Senior Group Editor.  
[mark.sutton@itp.com](mailto:mark.sutton@itp.com)

# .GOV

PO Box 500024, Dubai, UAE

Tel: + 971 (0)4 444 3000

[www.itp.com](http://www.itp.com)

Offices in Abu Dhabi, Dubai, London & Mumbai

## ITP MEDIA GROUP

**CEO** Ali Akawi

**Executive Director** Matthew Southwell

**Group Editorial Director** Greg Wilson

## EDITORIAL

**Senior Group Editor** Mark Sutton

Tel: +971 4 444 3225 email: [mark.sutton@itp.com](mailto:mark.sutton@itp.com)

**Editor (Arabic)** Osaid Kalo

**Editor (Arabic)** Ryuad Yasminneh

## ADVERTISING

**Group Commercial Director** George Hojeige

email: [george.hojeige@itp.com](mailto:george.hojeige@itp.com)

**Sales Manager** Laith Abdelghani

email: [laith.abdelghani@itp.com](mailto:laith.abdelghani@itp.com)

## STUDIO

**Head of Design** Genaro Santos

**Art Editor** Samir Al Ghazal

## PHOTOGRAPHY

**Director of Photography** Patrick Littlejohn

**Senior Photographers** Rajesh Raghav, Efraim Evidon, Richard Hall, Ethan Mann

**Staff Photographers** Lester Apuntar, Aasiya Jagadeesh, Ausra Osipaviciute, Grace Guino, Fritz Asuro, Sharon Haridas, Ajith Narendra

## PRODUCTION & DISTRIBUTION

**Group Production & Distribution Director** Kyle Smith

**Production Manager** Basel Al Kassem

**Production Coordinator** Manoj Mahadevan

**Outsourcing Manager** Amar Shawwa

## CIRCULATION

**Director of Conferences, Circulation & Data** Michael McGill

**Senior Circulation Manager** Manoj Chaudhary

**Circulation Executive** Loreta Regencia

## MARKETING

**Director of Awards & Marketing** Daniel Fawcett

**Marketing & Events Manager** Brian McNamara

## DIGITAL

**Editor ITP.net** Aasha Bodhani

Tel: +971 4 444 3597 email: [aasha.bodhani@itp.com](mailto:aasha.bodhani@itp.com)

## ITP LIVE

**General Manager** Ahmad Bashour

Tel: +971 4 444 3549 email: [ahmad.bashour@itp.com](mailto:ahmad.bashour@itp.com)

## ITP GROUP

**Chairman** Andrew Neil

**CEO** Ali Akawi


**CFO** Toby Jay Spencer-Davies

**Director** Walid Akawi

Subscribe online at [www.itp.com/subscriptions](http://www.itp.com/subscriptions)

**.GOV** is a supplement to Arabian Computer News

The publishers regret that they cannot accept liability for error or omissions contained in this publication, however caused. The opinions and views contained in this publication are not necessarily those of the publishers. Readers are advised to seek specialist advice before acting on information contained in this publication, which is provided for general use and may not be appropriate for the readers' particular circumstances. The ownership of trademarks is acknowledged. No part of this publication or any part of the contents thereof may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form without the permission of the publishers in writing. An exemption is hereby granted for extracts used for the purpose of fair review.

 When you have finished with this magazine, please recycle it



Published by and Copyright © 2017  
ITP MEDIA GROUP FZ-LLC.

## STRATEGY

# Smart Dubai extends Paperless Finance project, DHA and RTA first to participate

Project aims to help Dubai government entities remove paper from financial processing

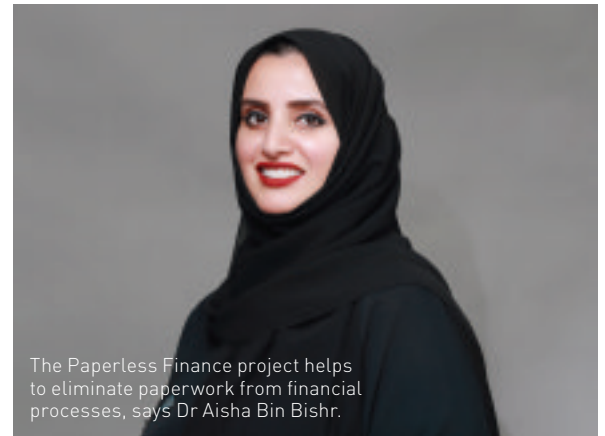
**S**mart Dubai Office is set to extend its 'Paperless Finance' project to other Dubai government entities, to help them eliminate paper transactions from their financial processes. The Paperless Finance project, which is currently in use by Smart Dubai Government Establishment (SDGE), aims to digitise all processes involved in all financial transactions including transactions with the public and partners, and remove paper invoices and physical paperwork.

The project is in line with the initiative of His Highness Sheikh Hamdan bin Mohammed bin Rashid Al Maktoum, Crown Prince of Dubai and Chairman of the Dubai Executive Council, which seeks to establish the government of the future by 2021 — a government that is completely paperless and requires no physical visits from customers.

For SDGE, the Paperless Finance project has saved time and effort, while providing fast, secure and paperless services. In its first phase of expansion, the system was rolled out in both the Roads and Transport Authority and the Dubai Health Authority, with a host of other Dubai Government entities in the pipeline.

Her Excellency Dr Aisha Bint Butti Bin Bishr, Director-General of the Smart Dubai Office (SDO), said: "Inspired by the UAE leadership's commitment to build the future today, Smart Dubai launched the Paperless Finance system to play our part in ending all paper transactions in the Government by the year 2021, which seeks not only to trading paperwork for digital transactions but also, and more importantly, to save time and effort and increase productivity for both government entities and their customers. This, in turn, is a manifestation of our Smart Dubai 2021 Strategy.

HE Humaid Al Qutami, Chairman of the Board and Director General of the Dubai Health Authority (DHA), said that the authority is committed to taking the necessary steps to eliminate paper transactions with the aid of smart technology. DHA has already cut paperwork from supplier and internal transactions during the test phase, Al Qutami said: "The DHA has started automating its systems and services to dispose of paper transactions, following the announcement of HH Sheikh Hamdan bin Mohammed bin Rashid Al Maktoum, Crown Prince of Dubai and Chairman of the Executive Council, who stated that the emirate of Dubai will celebrate the end of the governmental paper transaction era, issuing last printed government document in 2021.



The Paperless Finance project helps to eliminate paperwork from financial processes, says Dr Aisha Bin Bishr.

HE Wesam Lootah, CEO of SDGE said that the project includes a complete roadmap of solutions that help establish a paperless government, with no physical transactions or presence required from customers. The time saved from paperless transactions can be spent on process improvement instead.

"The deployment of digital platforms is key to improving the level of satisfaction among customers and stakeholders, including suppliers. It also serves to accomplish our strategic goal of contributing to making Dubai the happiest and smartest city on earth," Lootah added.

For his part, Abdullah Al Madani, CEO of RTA's Corporate Technology Support Services Sector commented: "RTA is proud of being a forerunner to execute the 'Paperless Finance' initiative launched by Smart Dubai for all government entities in Dubai in view of the positive impact of this initiative on RTA's financial transactions, and its vendors and clients from different companies and establishments working under the umbrella of the business community in Dubai."

# ADSIC promotes Spatial & Aerial Imagery Initiative

## Workshop held to show potential of new aerial data gathering capabilities

**DATA** Abu Dhabi Systems and Information Centre (ADSIC) has held a workshop to help government departments to utilise data and services generated from the new Spatial and Aerial Imagery initiative.

The two-day workshop raised awareness about remote sensing methodologies and new technologies available in the Abu Dhabi spatial data community and to inform the participating government bodies of the role that Abu Dhabi Spatial Data Infrastructure (SDI) program can play in supporting their various operations and requirements through the consolidation of geographic data.

A number of leading local and international companies and universities took part in the workshop and gave detailed presentations on various aspects of aerial and spatial photography.

Nadia Al Thaibani, Spatial and Aerial Imagery initiative project manager at AD-



SIC, said: “The Spatial and Aerial Imagery initiative is part of the Abu Dhabi Spatial Data Infrastructure (AD-SDI) Programme which holds a key role in supporting both Abu Dhabi’s Digital Government and people by providing the latest geographical information and efficient, reliable and easy to reach spatially enabled digital solutions. The initiative is also part and parcel of Abu Dhabi’s digital transformation journey and

Whole of Government project that enables government entities in the Emirate to provide second to none solutions and enhanced quality government services.”

The AD-SDI Program was launched within the framework of Abu Dhabi’s digital transformation journey in 2007 to provide Abu Dhabi’s government and people with efficient modern, flexible and dynamic geospatial data. Since then, the program has grown in prominence by improving services and providing innovative reliable solutions and has witnessed significant growth from 8 entities to 76 in 2017. The program also plays a key role in improving operational and practical features of government entities through several areas such as situation analysis and influence, business decisions, emergency response, transportation security and safety, assessing demographic trends and community planning, resource management and others.

## SELF-DRIVING TRANSPORT

New plans to bring self-driving vehicles to Dubai and beyond

**The Roads and Transport Authority (RTA)** launched the Dubai World Challenge for Self-Driving Transport at the recent LA CoMotion Congress event in the US.

HE Mattar Al Tayer, Director-General and Chairman of the Board of Executive Directors of the RTA, said that the Challenge will be the largest global platform for businesses and R&D centres to undertake scenarios and applications of this technology on Dubai roads. It is an international competition aimed at encouraging leading industries of autonomous mobility to solve traffic problems and broaden the

scope of self-driving transportation.

The competition covers three main categories: Transporting People, Transporting Goods, and Innovation.

**Emaar Properties** has signed a joint venture with the Roads and Transport Authority (RTA) to study the launch of autonomous vehicles which will operate between the Dubai Mall and Boulevard areas of Downtown Dubai.

The agreement, which was signed on the sidelines of International Road Federation Middle East and North Africa, is expected to further boost Dubai’s standing in the forefront of the global push to implement clean transport solutions, the companies said in a statement.

Dubai is seeking to link the various landmarks of Downtown Dubai with autonomous vehicles to bring more comfort and

convenience to the residents and visitors flocking to the likes of Burj Khalifa, Dubai Mall, Dubai Opera, Souq Al Bahar, in addition to the many hotels.

**NASA** and **Uber** are collaborating to develop software to manage autonomous aerial vehicles.

The two will develop software to feature in aerial taxi services covering low altitudes. Uber said that its participation in NASA’s UTM (Unmanned Traffic Management) Project will help the company’s goal of starting demonstration flights of UberAIR in select US cities by 2020.

The project will see the development of a traffic control system to manage the autonomous aircrafts. The first set of demonstrations are expected to begin in 2020, with talks of commercial operations to begin in 2023.



## Smart Dubai introduces SHAPE tool

Smart Dubai has held a workshop to introduce the Smart Happiness Project Evaluation Tool (SHAPE).

SHAPE was developed in collaboration with Professor Jan-Emmanuel De Neve of the University of Oxford, to help public and private sector organisations to assess the potential impact of their projects in creating long-term happiness.

The workshop examined the tool's objectives and functions, and how it can be used to extract information and insights into projects.

It also looked at various approaches to upgrading and improving projects to ensure maximum longevity and impact for long-term happiness in a smart Dubai, while avoiding a focus on short-term gains in happiness.

The tool also assesses projects on a number of factors which can impact happiness and the success of happiness initiatives. One such variable is adaptation, whereby the tool estimates the speed and extent to which people get used to new projects or improvements to existing ones. Another parameter, moreover, is the challenges of social comparisons, where people's happiness is dependent on comparing themselves with others.

HE Dr Aisha Bin Bishr of the Smart Dubai Office (SDO), said that Smart Dubai has a vested interest in developing the tools necessary to ensure the best possible customer service.

"The Smart Happiness Project Evaluation Tool (SHAPE) fosters strong collaboration between Smart Dubai and its partners, which, ultimately, serves to achieve the Smart Dubai 2021 Strategy and establish Dubai as the smartest and happiest city on earth," Dr Aisha added.

# ITU holds Arab region cybersecurity summit in Oman

ITU ARCC and Oman Information Technology Authority hosts regional cybersecurity summit to drive collaboration

### SECURITY

The International Telecommunications Union's Arab Regional Cybersecurity Centre (ITU-ARCC) held its sixth annual conference in Muscat in November. The conference, which was hosted by Oman's Information Technology Authority (ITA) and the national OCERT, was intended to enhance the security capacity and capabilities of the countries in the ITU-ARCC, and to improve collaboration among Arab countries on cybersecurity matters.

The summit was held under the theme of 'Towards Efficient Cyber Resilience', and brought together around 350 attendees from regional cybersecurity centers, officials and specialists from government and private entities including critical national infrastructure sectors.

Dr Salim Alruzaiki, CEO of ITA, said that the theme of 'Towards Efficient Cyber Resilience' reflects the pressing need for collaboration among nations to address the increase in cyber threats.

"As cyber threats cannot be either stopped or ignored, we can at least mitigate its risks through serious cooperation between countries by putting in place the right policies and standards and enhancing national capabilities as well as exchanging knowledge and experiences," he said.

"We are proud that Oman is ranked first among Arab countries and fourth globally in the ITU's global Cybersecurity index in 2017. Locally, our IT security specialists were able to handle more than 70 million attacks targeted at government networks last year, an increase of 5000%, as well as dealing with more



Alhadad: Growing cyber threats require government response.

than six million cyberattacks on government websites, an increase of 300%. In addition, the team managed to discover a number of networks used to carry out various electronic crimes associated with identity theft with an increase reached more than 400%. Furthermore, more than 1,800 cybersecurity incidents which targeted organisations and individuals have been dealt with," he added.

Eng. Ibrahim Alhadad, Regional Director Arab Regional Office, International Telecommunication Union (ITU), commented: "We thank the ITA for hosting this important event and supporting ITA to fulfill its mission and objectives. The annual RCS summit is a significant platform to promote dialog and partnerships at regional and international levels.

"As innovations in technology are rapidly increasing, the cyber threats resulting from such advancement grow as well. Hence, it is a must for government and all critical sectors organisations especially at the developing countries, to develop and maintain a resilient ecological IT security systems to counteract cyber-attacks and to enhance people's trust in using ICT and eServices."

# ITA and National Training Fund sign MoU on Omanisation

Agreement between ITA and National Training Fund will focus on Omani IT talent

**TRAINING** Oman's Information Technology Authority (ITA) and the National Training Fund (NTF) have signed an MoU to support Omanisation in the Sultanate and build the country's IT workforce.

The agreement aims to build a strategic relationship between the ITA and NTF to promote Omanisation and bridge the IT skills gap. Both entities will collaborate to encourage the enhancement of technical and vocational education and training in the IT sector.

The MoU was signed yesterday by Dr. Salim Sultan Al Ruzaiqi, CEO of ITA, and Sharifa Tahir Aidid, CEO of NTF.

ITA and NTF will work together to develop the capabilities of the local workforce and to encourage the enhance-



Sharifa Tahir Aidid, CEO of NTF, and Dr. Salim Sultan Al Ruzaiqi, CEO of ITA, at the MoU signing.

ment of technical skills in the IT sector. Additionally, ITA and NTF will seek to promote productivity of the workforce by yielding efficiency through training programs and learning from local and international best practices.

The agreement stresses the significance of conducting research and stud-

ies on conditions of the local labour market, understanding the potential future requirements of the IT sector, and the urgent need to establish strategic partnerships leading global institutions to leverage training programs in the IT sector.

As part of the MoU, ITA and NTF will cooperate to enhance the development and sustainability of small-medium sized enterprises (SMEs) in the IT sector, and to identify areas whereby SMEs require support in terms of building workforce capability.

The two entities will also work jointly and with the Omani ICT Association to establish Sector Skills Council with the aim of building National Occupational Standards that will cater to the sector's needs.



## SMART CITY EXPANSION

New tools and finance to bring smart cities to the world

**The Smart Cities for All Digital Inclusion Toolkit**, which helps smart cities to ensure that their digital services are accessible to people with disabilities and older people, is now available in additional languages, including Arabic.

The toolkit, which was launched by G3ict and World Enabled, supported by Microsoft, has been created to help smart city authorities to ensure that their services are suitable for use by all people, to ensure accessibility and inclusion.

At the Smart City Expo World Congress 2017 in Barcelona, Arabic, Hindi, Japanese, Korean, and Marathi versions of the toolkit were announced, in addition to the existing English, Portuguese,

and Spanish languages versions.

As cities increasingly leverage technology to engage their citizens, the accessibility of ICTs will be play a key role in ensuring digital services provided by cities reach all citizens, including those with disabilities and older persons.

The toolkit was launched in May this year, as part of the Smart Smart Cities for All (SC4A) global initiative to narrow the digital divide for persons with disabilities and older persons, by Global Initiative for Inclusive Information and Communication Technologies (G3ict) and World Enabled.

**Cisco** has announced a new \$1 billion program to provide funding and financial services for new smart city initiatives.

The City Infrastructure Financing Acceleration Program is intended to make it easier, faster, and more affordable for cities around the world to fund and adopt technologies that will transform their communities.

The funding will be provided through Cisco Capital in partnership with private equity firm Digital Alpha Advisors and pension fund investors APG Asset Management (APG) and Whitehelm Capital.

Cisco also announced that it has expanded its Cisco Kinetic for Cities connected digital platform, with new features for public safety. The platform, now includes new full-policy automation options, improved dashboard with integrated video, and real-time notification of emergency information from IoT sources.

**Smart Dubai Office (SDO)** participated in the Smart Cities Expo & World Congress in Barcelona this year, along with a delegation of twelve of its government and private-sector strategic partners.

The event is the largest gathering of smart city leaders worldwide. Smart Dubai presented updates on the various initiatives under the Smart Dubai Strategy 2021, including Dubai Pulse, Dubai Blockchain strategy, Dubai Now platform.

## UAE's GEM receives quality certification

The UAE's Government Excellence Model (GEM) has been recognised by nine international quality organisations as a global reference case for government efficiency.

The GEM has been evaluated and accredited by the organisations as a model for efficiency and excellence, and results-based government, and for guiding the future development of government entities.

The new model was recognised to be an International Standard at a ceremony held in Dubai and endorsed by representatives from nine world-leading organisations.

The GEM was rated highly for scalability and adaptability, and its basis in creating governments based on excellence, innovation and competitiveness. Federal and local government agencies in Dubai and Abu Dhabi, measuring its success in identifying outstanding institutions from a results perspective.

HE Mohammed Abdullah Al Gergawi, Minister of Cabinet Affairs and the Future said: "The Government Excellence Model is a pioneering model for the formation of future-oriented, excellence-based governments that prioritise transformation through innovation and development in government work. We are continuously working to develop the Government Excellence Model, enhancing its flexibility and adaptability to future variations, and boosting its global positioning.

"The Model has contributed to the development of an innovative approach and the establishment of a future stage in government work based on the optimal recruitment of advanced smart technologies. This has allowed the UAE Government to outdo many governments around the world in terms of efficient and effective services."

## ADX deploys new BI and data warehouse solutions

New platforms will help support both ADX's management and users with advanced business analytics and reporting



### APPLICATIONS

The Abu Dhabi Securities Exchange (ADX) has unveiled the successful completion of an implementation project that saw the deployment of a business intelligence and data warehousing platform.

Delivered by IT solution provider Gulf Business Machines, the new platform is designed to support both ADX's senior management and business users.

ADX users now also have the capability to generate their own business reports on an ad-hoc basis and work with the available data without the need for IT specialists.

The solution also provides executive dashboards with detailed key performance figures, ADX employees are able to make critical decision faster and with improved accuracy.

Additionally, while previously some key information couldn't be extracted in one report due to the complexity of the process and a lack of computing power, the new implementation of IBM's PureData Appliance, powered by

Netezza, these reports are now available to users in less than a minute.

Commenting on the project, ADX chief executive, Rashed Al Blooshi, said: "With the advent of the digital age, we are seeing data grow to be our greatest natural resource. In the face of increased demand for analytics, an ever-growing repository of stock market data, and the requirement for complex reporting, we made the decision to analyse our historical data as well as exploring hidden patterns and business insights which would help ADX achieve its strategic goals of increasing market cap and product range as well as attract and activate a wider range of investors."

"The new platform has given us the ability to better analyse and process massive data records and extract business reports and dashboards in a matter of a few seconds, allowing us to deliver better and more accurate results, which comes in alignment with ADX commitment to AD Plan of developing and optimizing information and communication technology enablers." added Al Blooshi.

# NDU signs with GE to drive industrial digitisation

MoU between NDU and GE to focus on digital transformation and youth skills development

**DIGITISATION** Saudi Arabia's National Digitization Unit (NDU) has signed an agreement with GE to drive digital transformation in key industrial sectors.

The MoU was signed by Deema Alyahya, acting CEO of the NDU, and Hisham Al-Bahkali, President and CEO, GE Saudi Arabia and Bahrain.

Under the agreement, GE will help to enable digital transformation and industrial diversification in sectors including healthcare, water and mining. GE will also help to develop technical skills in young Saudis, to create the workforce required for the digital transformation as spelled out in Vision 2030.

Through the MoU, NDU and GE will work towards supporting the diversification and digitization of emerging industries. This will be accomplished through collaborating with customers in critical industries such as healthcare, water and mining to conduct assessments, define areas for improvement, and identify digital solutions to move transformation forward.

The partners will leverage GE's digital applications such as Asset Performance Management (APM) which tracks and optimizes assets, and ServiceMax which allows field service engineers' time to be utilized more efficiently. The partnership will focus on community-based digital solutions in sectors that have been identified for transformation under Saudi Vision 2030.



Deema Alyahya and Hisham Al-Bahkali sign the MoU, in the presence of HE Abdullah Alswaha, Minister of Communications and Rania Rostom, Chief Innovation Officer, GE MENAT.

GE will also host workshops shaped around the 'Future of Work,' GE's framework for the skills of the future that focuses on advanced manufacturing, the Industrial Internet of Things, and open innovation. GE's digital experts in the Industrial Internet of Things will share their knowledge to help boost industrial interconnectivity, and create strategic collaborations with Saudi youth.

Al Bahkali said: "The national digital vision of Saudi Arabia is a pioneering step in accelerating the Kingdom's transformation into a digital economy. As an industrial technology company that now draws on digitization to support our partners in the Kingdom, we see this MoU as a strong platform to share our learnings and resources, especially with the Saudi youth.

"With a focus on digital industrial diversification, innovation, and talent development, we will work with NDU to create a thriving digital ecosystem in the Kingdom that creates high quality jobs for youth, and supports the development of a high-value supply chain led by young Saudi entrepreneurs."

## UAE MOHAP expands Wareed health system

The UAE Ministry of Health and Prevention (MOHAP) has announced enhancements to its Wareed health-care information system to improve data exchange with the Department of Emergency Operations of the Ministry.

Wareed virtually links all the Ministry's healthcare facilities in Dubai and the Northern Emirates by automating all healthcare processes across various departments.

The new enhancements are expected to enhance the Department of Emergency Operations of the Ministry while also reinforcing communication ties with local healthcare providers.

HE Awadh Seghayer Al Ketbi, Assistant Undersecretary for Support Services, MOHAP, said that the improvements installed into the system will now result in the seamless linking of UAE-based health and medical facilities with the Ministry through Wareed. The move demonstrates MOHAP's commitment towards providing the best levels of health care that follow international standards to UAE nationals and residents.

Mubarka Ibrahim, Director – Health Information Systems Department, MOHAP, explained that the model currently being used by the Ministry's Department of Emergency Operations utilizes collected data containing comprehensive information about a patient. The data, which includes clinical and prescription summaries collated during a patient's stay in the emergency department, are kept in the patient's file for reference purposes like follow-up checkups.

Other improvements have been made including the provision to update a patient's data to the patient portal and record the patient's emergency history.

# .GOV AWARDS 2017

.GOV Awards Saudi Arabia returns for 2017, nominations now open for government entities

**T**he .GOV Awards for Saudi Arabia are once again set to honour the leading government organisations in the Kingdom for their achievements in the adoption of ICT to serve the public sector. Now in their third year, the awards recognise government achievements in the deployment of e-government services, mobile applications, and smart government, IT applications and infrastructure to improve government efficiency and operations, and the outstanding teams and individuals who are driving the innovative use of ICT in the public sector.

The awards will be presented at a gala event, to be held in Riyadh in November, and are expected to attract more than 200 government IT leaders and technology professionals working with the public sector, providing an unrivalled networking and business development opportunity as well as a platform to honour the sector's top performers. The Awards program includes categories for best services, best use of technology and related initiatives in areas such as smart cities and green IT. To nominate your organisation, please visit: [www.itp.net/dotgov-ksa-awards/](http://www.itp.net/dotgov-ksa-awards/)

For sponsorship opportunities please contact:

**Laith Abdelghani, Sales Manager**  
T: +971 4 444 3502  
M: +971 52 905 8151  
E: [laith.abdelghani@itp.com](mailto:laith.abdelghani@itp.com)

**George Hojeige, Sales Director**  
T: +971 4 444 3203  
M: +971 50 502 5532  
E: [george.hojeige@itp.com](mailto:george.hojeige@itp.com)

For nomination enquiries please contact:

**Mark Sutton, Editor**  
T: +971 4 444 3225  
E: [mark.sutton@itp.com](mailto:mark.sutton@itp.com)

For table bookings and further information please contact:

**Brian McNamara, Events Manager**  
T: +971 4 444 3846  
E: [brian.mcnamara@itp.com](mailto:brian.mcnamara@itp.com)

## AWARDS GALA DINNER

When: 20th December 2017

Venue: Marriott Riyadh



Arabian  
Computer news  
a supplement

# .GOV AWARDS 2017

Saudi Arabia



## AWARDS CATEGORIES

- Government Mobile App of the Year
- G2G Service of the Year
- G2B Service of the Year
- G2C Service of the Year
- Customer Service Initiative
- Smart City Initiative
- Public/Private Partnership
- CSR Project of the Year
- Green IT Initiative of the Year
- IT Application Project Of the Year
- IT Infrastructure Project of the Year
- Innovation in Government Services
- Saudi Arabia Government IT Department of the Year
- Young Government IT Professional of the Year
- Government IT Leader of the Year

# New concepts aim to bring autonomous transport drones closer to reality

RTA plans new driverless ground transport, while Vimana concept for eVTOL and Blockchain systems could help Uber Elevate proposals take off

**D**ubai's Smart Autonomous Mobility Strategy, which aims to ensure that one quarter of all journeys in the Emirate are made by driverless transport systems by 2030, took several steps closer to reality this month.

On the land-based side, Dubai's Road & Transport Authority has signed a joint venture with property developer Emaar for the next stage of running autonomous vehicles around the Downtown Dubai district. The project builds on successful pilot projects in the area, which have tested both the vehicles and systems for them to interact with traffic signals.

The RTA also announced plans to trial driverless trams in the second stage of Dubai's Tram network, and launched a competition, which aims to bring companies and R&D efforts to autonomous vehicles to Dubai to test their solutions on Dubai's roads. The Dubai World Challenge for Self-Driving Transport will cover three main categories of transporting people, transporting goods, and innovation.

In the aerial space, there are more interesting developments underway. While China's Ehang continues to test its E-184 single-seat passenger drone, plans are being developed by a rival company for an autonomous aerial vehicle (AAV) that could carry four passengers, with speeds and maximum flight times far beyond those of drone systems.

Aviation start-up Vimana is developing an electric-powered, Vertical Take-Off and Landing (eVTOL) aircraft, and a blockchain-based control system, which would make fast and reliable city-wide aerial taxis a reality.

Speaking at the Arab Future Cities Summit in Dubai in October, Vimana CEO and founder Evgeni Borisov, said that the company is proposing a complete 'Urban Air Mobility' system (UAM), which would be a turnkey solution to enable cities to launch safe and practical aerial transport. The multi-component system includes the aerial vehicle, control systems, setup and support, which will operate as an open architecture ecosystem.

The Vimana AAV, which was due for its first test flights in Moscow in November, is a tilt-wing eVTOL, which has electric motors powered by electric-hybrid power source. The craft will have a 10m wingspan, and will be able to carry a 400kg payload of up to four passengers, with a range of 900km and a top speed in sustained flight of up to 150mph (240kph).

The design is now in its second prototype version, and is



← Evgeni Borisov, CEO and founder Vimana, says that the company is in talks with authorities in Dubai about test flights and future services.

due to undergo test flights in a 50% scale version this month, and Vimana says it is also in discussion with authorities in Dubai, along with Singapore, Tokyo, Toronto and Dallas about further testing and possible future deployments.

The company has also developed a smaller cargo version of the drone, which could carry a 150kg payload up to 1,200km. In a city environment, the AAV would likely be converted to electrical power only, he added, which would reduce the range, but would aim to keep the same speed capabilities.

The project has aimed to be compliant with the parameters laid out in Uber's 'Elevate' concept, which aims to have aerial passenger transport flying by 2020. The Uber Elevate white-paper, released last year, outlines the requirements for the system covering areas such as safety, noise, fuel emissions, aircraft performance, infrastructure including 'vertiport' landing pads, and operational capabilities.

Uber's concept would use the 'Class B' airspace in cities, the airspace which is usually occupied by high-volume, high-speed commercial air transport, and controlled by air traffic controllers. Flights in Class B airspace usually require the aircraft to follow Visual Flight Rules (VFR) meaning they have to be able to see where they are going, in comparison to In-

strument Flight Rules (IFR), where aircraft can be flown by instrument readings.

In the Uber scenario, most flights through Class B airspace by AAVs will occur at altitudes between 500 and 1,000ft (150–300 m) to maximum maximum case at 1,500ft (450 m), and will allow IFR as well as VFR flying.

Borisov said that one of the problems of increasing aerial traffic in a city, and which has historically limited the sector, is the fact that it has been impractical to fly a large number of aircraft using visual (VFR) controls in a city, and more pilots in the air at once means more risk of human error incidents. The high cost of employing more pilots has also been a factor in limiting city aviation. Autonomous solutions flying using IFR will partly address this situation, he said, adding that Vimana's solutions can be controlled using existing aviation telemetry systems, with some enhancements, to avoid interfering with other airspace users.

“For the technical part, we are going to employ all currently existing aviation telemetry systems, enhanced with our in-house-developed solutions to provide increased performance. We are going to be included in current air traffic control systems, and we are going to be safely and reliably interacting with current existing flying levels.

“Airports have huge air traffic, but this air traffic [the AAV] is low down in the flight levels – we are going to avoid the highly inhabited aerospace – but in terms of cities, the class B

airspace above them is completely unemployed, so we are going to be a safe and reliable employer of this airspace in total accordance with existing air traffic protocols.”

In a smart city situation, the second element of the Vimana system is a distributed blockchain-based control system, which would see each aircraft acting as a node in a control



network, exchanging data among themselves, and supplemented with ground based nodes, with more processing power to process more data. The network would carry data on flight paths, passenger requests and so on, acting like a dispatcher for the AAVs.

The solution has been built on the NEM blockchain, which has been coded from the ground up for speed and scale. The blockchain solution (VMX) will not only enable communications and control between the vehicles, but will also be open and extended to other operators who wish to offer their own systems, and to passengers for payments and booking. ■

**“IN TERMS OF CITIES, THE CLASS B AIRSPACE ABOVE THEM IS COMPLETELY UNEMPLOYED, SO WE ARE GOING TO BE A SAFE AND RELIABLE EMPLOYER OF THIS AIRSPACE IN TOTAL ACCORDANCE WITH EXISTING AIR TRAFFIC PROTOCOLS.”**

# How Middle East governments can keep major initiatives on track

Close attention to project management discipline and systems can help governments to manage the challenges of delivering national development plans, writes Sami Zaki of Strategy&

**P**ublic-sector organisations in the Middle East have large ambitions, and they are currently spending hundreds of billions of dollars on programs to achieve those goals.

These programs, including Saudi Vision 2030, Abu Dhabi Economic Vision 2030, Qatar National Vision 2030, Kuwait Vision 2035, and Egypt Vision 2030, are complex initiatives aimed at transforming national economies, improving infrastructure, or providing better public services such as healthcare or education. Yet they all possess one common element: they require better oversight and monitoring by governments to ensure that they hit their targets, in terms of overall objectives and impact, schedules and budgets.

Governments in more advanced economies already have a discipline in place to improve their oversight of large projects: performance management. This discipline requires translating big-picture goals into specific projects and initiatives, and then using metrics so that government bodies at all levels ensure the programs remain on track. Performance management is widely used in Australia, Canada, and the US. Although most Middle East countries have basic performance management efforts in place, their processes are rudimentary. Middle East governments will need to rethink their approach if they are to get the maximum benefit from this approach.

Such oversight is more important than ever in the Middle East, given the region's current economic situation. Low

**“ALTHOUGH MOST MIDDLE EAST COUNTRIES HAVE BASIC PERFORMANCE MANAGEMENT EFFORTS IN PLACE, THEIR PROCESSES ARE RUDIMENTARY.”**



←  
Project management can help control and measure progress towards national goals, says Zaki.

oil prices means many countries are running fiscal deficits, thus requiring that governments spend smartly. In addition, many government agencies in the Middle East are plagued by bureaucracy, and the region scores poorly compared to other countries regarding the ease of doing business — a key indicator of the quality of government services.

Applying performance management entails three main steps. The first is to design the performance management system. Governments need to determine the governance of the program and where the initiative's leadership will sit within the government's overall organisation — for example, in the executive office, the cabinet, or a specific ministry.

Those housed in the executive office typically benefit from close ties to the center of power. Governments also need to determine the overall mandate for the system — in general, governments that are new to the performance management discipline should start with a smaller mandate — along with key performance indicators (KPIs) that are linked to clear program outcomes. Systems that are not based on outcomes but some other metric (for example, inputs such as employees or financial capital) tend not to work, particularly for large-scale programs like those underway in the Middle East.





→  
Better project  
management  
can help to  
manage complex  
development  
projects.

The second is to put the key enablers in place to support the system. These enablers include skilled human capital (particularly strategists who understand how government works); a performance-based culture; IT systems that can automate the tracking and reporting of KPIs; and comprehensive, straight-forward processes that ensure the performance management system gets implemented.

The third is to implement and refine the performance management system. Governments should launch the performance management system, with the understanding that it will almost certainly change over time based on changing conditions and lessons learned during the early stages.

The best performance-management systems are designed to be flexible, with the right balance between up-front systematic planning and organic evolution based on real-world

experience. For example, governments may need to adjust and improve KPIs, change the senior managers overseeing the system, and revamp IT tools, among other things. Problems and glitches will arise, yet solutions are available.

Governments in the region have committed to large-scale national development programs — essentially making a bold investment to reshape the region's economic future. These are complex, ambitious programs, which raises the stakes for policymakers, particularly given the current budgetary constraints that many governments face. In this environment, a well-functioning, outcome-based performance management system is one clear and proven means of making sure these programs stay on track. ■

*Sami Zaki is Principal with Strategy& Middle East.*

**“A WELL-FUNCTIONING, OUTCOME-BASED PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEM IS ONE CLEAR AND PROVEN MEANS OF MAKING SURE THESE PROGRAMS STAY ON TRACK.”**

# DRIVING DIGITAL ADOPTION

THE DEPARTMENT OF FINANCE'S INITIATIVE, THE DAY WITHOUT SERVICE CENTRES, HAS HELPED TO RAISE AWARENESS AND EDUCATE THE PUBLIC ON THE BENEFITS OF DIGITAL CHANNELS FOR GOVERNMENT SERVICES

→  
His Excellency  
Abdulrahman Al  
Saleh, Director  
General of the  
Department of  
Finance.



In the field of digital transformation, Dubai and its government entities have staked a claim to be global leaders, from the early adoption of e-government and online services, through to the development of smart m-government and beyond. The public sector in Dubai has embraced the digitisation of services, with many services and transactions available online. While the public as a whole has embraced these services, with digital transactions becoming the norm for most people, online services have not yet reached every part of the community. Dubai has high targets to meet for digital adoption, so in order to reach every user with digital services, the government has had to come up with new ideas and ways to convert more people into digital service users.

This was the background to Dubai's first ever 'Day without Service Centres', an innovation from Dubai Government's Department of Finance, to create awareness of digital services and convince customers to try out the online transactional services that are available.

His Excellency Abdulrahman Al Saleh Director General of the Department of Finance told .GOV that the idea for the Day without Service Centres had come from the Department's own internal suggestion scheme, as a proposal to increase the number of financial transactions processed through digital systems, and the idea was escalated, and well-received, across other Dubai government entities.

Al Saleh explained: "Government departments have really done a good job in developing different means for allowing customers to pay in different smart ways, rather than traditional means of payments, but not much awareness was done parallel to that, so that was why we brought in this initiative.

"Because we are in charge of public revenues, our role includes managing payment processes, and we believe that smart payments will help us reduce paperwork. Working together with the other departments, we started this initiative, and the main purpose was to increase the awareness of what services are available and how they can benefit the customers," he added.

Dubai has already set out ambitious targets to create more



→ The Day without Service Centres helped raise awareness among users that they had other options than visiting a service centre in person, says Al Saleh.

efficiency based on digital services. The Smart Dubai 2021 Initiative, launched by His Highness Sheikh Hamdan bin Mohammed bin Rashid Al Maktoum, Crown Prince of Dubai this year, aims to make the last paper transaction in government by 2021, while other plans have been put in place to reduce visits to service centres by 80% by 2018. The Day Without Service Centres builds on those plans, Al Saleh said, with the Department of Finance creating a brand and a logo for the event, and making it available to all government departments to use.

As the financial arm of Dubai government, the Department of Finance supports a number of organisations with alternative financial payment channels, so promoting these channels will help the department to improve its own efficiency as well as meet the wider strategic goals of the government.

For the Day without Service Centres, 36 government departments participated, along with government partner organisations, with over 100 service centres taking part. For the day of the the initiative, the centres stayed open although service counters did not accept payment transactions for any service which could be completed by alternate channels, with exceptions made for elderly and disabled visitors. Service centre staff had been trained and were on hand to explain alternative payment channels and digital services to visitors and to demonstrate how to use them. The initiative was also supported with things like prizes given away at some of the service centres.

Around 95% of all government fees for various transactions



can be paid online, Al Saleh added, so the means to switch to digital payments is available, and the initiative really becomes about education and awareness for users.

“In terms of visitors, we tried to make it very convenient and very friendly for them, so that customers had the support and help from the staff, and to try to make sure that their service is completed,” Al Saleh commented. “Employees were sitting in the centres with iPads, to teach the customer what to do [to use online services] and build awareness, so that next time, they can avoid coming to the centre.”

The results of the Day without Service Centres were already noticeable in the week leading up to the day itself, Al Saleh added, with an increase in online transactions noted throughout the week. On the day itself, 26th October, the Department said that over 31,000 smart governmental transactions, with a value of AED55 million (\$14.9m) were carried out, compared to the AED42.2m that were made on the previous day, and overall revenues collected online rose by about 30%.

The response from customers was positive, Al Saleh added, with the initiative helping to show users what services were on offer and how to access them. Often there was an awareness among customers that some services were available, but particularly among older customers, they had never tried them or considered the benefits of using them.

“They were enthusiastic, [but] there was some initial resistance to change. They know that there are some online services that they can do, but it is a matter of habit. Many of

them really appreciated it when they realised that they do not have to come to the service centres; some of them have been coming for really simple things, like paying bills. We have been paying bills online for many years, but some people still wanted a paper receipt,” he said.

There are indirect savings from switching away from physical service centres, which are harder to quantify, but equally important, Al Saleh said, such as reducing the amount of paperwork and cutting out unnecessary journeys, and he believes that as time progresses, the move to all-digital channels will be inevitable.

Trust in digital channels has increased, partly due to the work done by the government to ensure such channels are secure, and this will also help increase the adoption.

There are already plans to hold a follow up to the Day without Service Centres, although the event is likely to be adapted and expanded based on the experience of this year. The key to increasing adoption is to continue creating awareness, Al Saleh said.

“The most important lesson we learned from this, is that it is all to do with building awareness. The government departments have done a good job in preparing their systems, but we need people to accept it, to use it, and to see that these systems are convenient and accessible, and that they are a good alternative for their traditional way of payment. The next phase will be more awareness and more education, to make people feel comfortable using these systems.” ■

# TEC AIMS FOR HCM EXCELLENCE

THE GENERAL SECRETARIAT OF THE EXECUTIVE COUNCIL OF DUBAI HAS DEPLOYED A NEW HCM SOLUTION TO SIMPLIFY HR AND PEOPLE PROCESSES AND TO SUPPORT BEST PRACTICES FOR PEOPLE MANAGEMENT

BY MARK SUTTON

→  
Muna Abdulla  
Al Falasi, head  
of IT Unit, The  
Executive  
Council of Dubai



**T**he Executive Council of Dubai (TEC) is the main decision making entity in the Emirate, with responsibility for policy and laws, as well as the organisation of government. The General Secretariat of the Executive Council of Dubai carries the mission of supporting and empowering decision-making by the Executive Council, and ensuring the constant development of public administration and strategic sectors. The General Secretariat achieves this mission through seamless integration with the Centre of Government and key partners, and the provision of supportive systems and knowledge capital.

Being at the centre of government, TEC requires the highest standards across the board, including from its IT systems. When TEC decided that it needed a new system to manage HR functions, because of additional service requirements and delivery systems, TEC needed to ensure that the new HR system would be a solution that offered the best available technology and which could also meet all of the current and future needs of its users.

Muna Abdulla Al Falasi, head of IT Unit, The Executive Council of Dubai commented: “We wanted a tool to enable our People Excellence department — we don’t call them HR — to leverage all the services that they give to end users and employees. Earlier we were using a different tool, but it wasn’t giving them all the functionalities that they required.”

TEC’s operations are governed by a different set of



←  
Al Falasi: The Executive Council requires the highest standards in IT.

government regulations than regular government departments, which means different procedures for onboarding of staff, performance management and training, as well as differences in scale and grade, which meant that the existing government solutions were not suited for TEC, she said. The TEC team began looking at new solutions. TEC was keen to ensure any new solution would meet business requirements of business owners and stakeholders.

“We did a couple of evaluations on different tools, and the tool that we felt was most relevant to our requirements was SAP SuccessFactors, plus it is latest in market, it caters to the future requirements and needs, not only from HR

“WE WANTED A TOOL TO ENABLE OUR PEOPLE EXCELLENCE DEPARTMENT — WE DON’T CALL THEM HR — TO LEVERAGE ALL THE SERVICES THAT THEY GIVE TO END USERS AND EMPLOYEES.”



→  
TEC has deployed SAP SuccessFactors to provide best-in-class solutions to personnel, says Al Falasi.

but also from the technical perspective for IT,” Al Falasi said. “At TEC, our specific requirements included training, performance, collaboration capabilities and self-service.”

One important aspect of the deployment was the decision to utilise a cloud deployment. The SuccessFactors solution is available in the cloud, and TEC was keen to exploit the benefits of cloud solution, such as easier deployment, no infrastructure investment, automation of regular updates and support and so on. However, due to data sensitivity, the Payroll solution was not moved to the cloud.

Another factor in selecting SAP SuccessFactors was that it applied industry standard and best practices, and with a relatively small number of staff of just over one hundred, it was easy for TEC to adopt the best practices offered by the solution.

“We were keen on adopting best practices and enhancing the process we have internally,” Al Falasi said. “It is a small organisation, so adapting to the best practices was not a big issue, and there were lots of processes which were more towards filling in the gaps that we had in our processes rather than changing our processes.”

“From the IT side, the solution included many features that were required by TEC,” she added, “including collaborative workflow, reporting and analytics, customisable user interfaces. SAP is also a trusted partner in terms of support and training, and offered the security of the SAP data centre and other factors.”

The project implementation took around one year, including configuration of dashboards to give a high quality interface that is expected by TEC users, and training to get all business users onto the system.

“The user’s reaction to the new solution has been very positive,” Al Falasi said, “especially as users went live on



the system during the summer months, so they started to explore the self-service features while booking leave for the summer.”

Users are also keen to access some of the features which the project team plans to implement in the coming months, she added. One such capability is the mobile app, to give users access to HR functions and services, via smartphone, which the team plans to deploy in stages.

Another feature which TEC will implement alongside of the HR solution is the SAP Jam collaboration portal, a corporate environment for collaboration and sharing, which TEC aims to use to connect personnel for a number of reasons.

“We are going to implement another feature, SAP JAM for collaboration, our users are very keen to have it. We have different requirements for it internally, apart from HR,” Al Falasi explained. “One is for knowledge sharing, we will be using that tool for knowledge sharing and collaboration between teams and departments. From a project management perspective, we want to have a centralised repository for people to discuss projects, we want to give them a platform where they can talk and share documents; and also we wanted a centralised place for research, so people can go and read and review whitepapers, new technologies that are coming up. It will be a repository of all the knowledge that we have – it is engaging people.” ■

# Data delivers IT insights for Dubai Municipality

Dubai Municipality deploys Nexthink to get insight and real time data on IT environment

**M**anaging a large-scale IT environment is no simple task, with the IT function taking in everything from planning to provisioning, delivery of service and support, security, upgrades and patches, with reporting and monitoring on top. Data is increasingly the key to better management of IT, and IT departments are looking for solutions that can provide accurate, real time data across all of their IT environment.

For Dubai Municipality, with over 5,000 users, having visibility into the IT estate is crucial, and the organisation has recently deployed Nexthink's IT analytics solution to do just that. Ahmad Al Emadi, Chief Information Security Officer, Dubai Municipality, explained that the Nexthink solution is making data easily available, and actionable, for a variety of purposes.

"Before bringing Nexthink into the picture, we had most of the information, but the only problem was that it was in silos. If you wanted to get information on end users or what they are using, you had to go to a different system, try to get the inventory out from there; if we needed security information, we had to go to the security devices or to the users' device and get the information; it wouldn't be real time, and it wouldn't be one hundred percent accurate, and there was no correlation between the data at that point," he said.

The Municipality has deployed the Nexthink solution



Ahmad Al Emadi,  
Chief Information  
Security Officer, Dubai  
Municipality

to manage its five thousand PC users, who are split between 34 departments and over 120 sites, as well extended it to its mobile users who are equipped with tablets for roles such as onsite inspections. With such a wide user base, there are many different use cases among Municipality personnel, Al Emadi said, meaning there is a wide range of requirements. The Nexthink solution gives real time data on all of those users, at the device level, which allows them to instantly see a host of data such as security compliance, usage patterns, performance levels and so on.

This data is proving to be useful to the Municipality in many different areas, from IT operations decisions through to achieving government-wide initiatives and targets. Al Emadi explained: "One of the key things that we are doing is using this tool as part of the solution to go paperless, by identifying which user in which department is printing what, on what paper and how many pages they are printing.

"We can then target those users and come up with a [paperless] solution, whether it is development of a new application, or giving them a tablet for their job rather than them printing paper forms — it has helped us a lot in addressing this strategy," he said.

Another area is standardisation of services and compliance, where the data allows the IT team to see exactly what applications are in use, and how much they are used by each user. This can also help manage areas such as software licens-

ing or printer provisioning, to eliminate the wasted resources been provided to users that don't need them.

On the security side, there are multiple benefits as well, Al Emadi said, and the solution allows the Municipality to be much more proactive on cybersecurity as a whole.

One security area is compliance, where Nexthink can show details of what each user is running on their device, such as browsers, proxies, what anti-virus is running and so on, for comparison and checking against standardised compliance lists of what they are supposed to be running. The process, which used to be paper-based, is now all automated.

The solution supports security forensics, so in the event of a security incident it can track all activity and behaviour within the environment, and Nexthink also includes its own security databases to detect malicious behaviour and files that might be missed by other security solutions.

Patch management and tracking of patches is also another contribution to the overall security stance, as the system can give instantaneous insight into the status of each device and whether certain patches have been installed through a dedicated dashboard. This helps in the case of an incident, where the Municipality can easily track which devices have the relevant patches installed and which might be vulnerable, and for ongoing upgrades and planning patch management across multiple users and departments over time.

One project where the solution has already delivered benefits is in the upgrade from Windows 7 to Windows 10. The Municipality has been able to use the insight from the Nexthink solution to plan the most efficient upgrade program, Al Emadi said.

“In the past if you asked us ‘how do you know if a user needs an upgrade’ the answer would be there, but it would be very challenging [to find it out]. The user either has to complain, or you have a tool that lets you know the historical use of the CPU and RAM, for us now we are relying on the Nexthink data and the user’s experience, to decide whether their device needs to get upgraded. It is proactive management of the users.

“Upgrading has become dynamic now, it has become for the people who need it the most. It is very important to us, if poor performance effects their work, then the user tends to



The Nexthink solution provides data which is useful in many different areas, says Al Emadi.

be very upset, and that is what we are trying to avoid, so we are actually using it in a way to promote happiness as well,” he added.

The Nexthink solution and the data which it is generating will also provide an important part of the next stage in managing IT for the Municipality.

“We have a future plan with this platform, we are working on a project for machine learning and artificial intelligence, and this is going to be one of the most important data sources that will be fed into this platform,” Al Emadi explained.

Data from Nexthink will be combined with other sources such as network operations data, server data, and then processed in a machine learning solution to give detail insight into the user environment. Dubai Municipality is already working with Nexthink’s R&D team to ensure that the Nexthink solutions and data will be suitable for the project, and Al Ebadi said that the combined data sources and machine learning insight will provide a highly valuable source of business intelligence.

“We are planning to extract all of this data from Nexthink, as part of one of the sources, and bring it into this platform, where then we can introduce machine learning on top of that, to baseline and understand user behaviour,” he said. “Machine learning and AI is going to have a massive impact on the business intelligence.” ■

**“UPGRADING HAS BECOME DYNAMIC NOW, IT HAS BECOME FOR THE PEOPLE WHO NEED IT THE MOST.”**

# CREATING THE BLUEPRINT FOR SAUDI DIGITISATION

## NXN is working with Saudi Arabia's NDU to deliver plans for nationwide digitisation

In October, smart city consulting and digital service provider NXN (formerly neXgen) signed an MoU with Saudi Arabia's newly formed National Digitisation Unit (NDU) to support the Kingdom's digital transformation and help to develop its open data initiative. The signing marked next step in Saudi's digitisation program, and the next step for NXN in the Kingdom and building on its work with other leading smart programs in the region.

Ghazi Atallah, CEO of NXN, said that the company's role with the NDU is to develop the blueprints and master plans for transformation, which will focus on two distinct tracks of developing key sectors, and developing national level plans for Saudi Arabia. The blueprints aim to identify all the stakeholders in each sector and their identify roles and responsibilities, and to set out the master list of all projects and initiatives that are required for the transformation.

Atallah said: "The NDU's mandate is to accelerate digital transformation in the Kingdom, so we are working with them on sectorial acceleration. We are taking the key sectors in Saudi Arabia – digital commerce, digital healthcare, digital education, smart cities and so on – and we are putting in a blueprint and a plan to accelerate transformation. We identify the key initiatives and activities to be done in the sector, through workshops with the various key stakeholders within each sector and with the government, to accelerate each sector, and also to get ready within government to support those sectors.

"Within government we are identifying the key initiatives that the NDU will drive with government, to support the transformation of the Kingdom and support the transformation of those sectors. It includes what the government has to do to



→ NXN is working on national and sector initiatives in Saudi Arabia, says Atallah.

support digital commerce, digital education, digital healthcare and so on; so we are working on innovation platforms, digital services, data – we are working on many parts of the initiative."

The programs have been developed based on NXN's own methodology, Atallah said, an advanced, robust methodology which can be utilised for smart city and smart nation programs, based on input for the specific conditions and challenges of each clients, the current state assessments of each project and each element in the project, and the overall strategic plans and goals. The methodology helps NXN to quickly create the masterplan and blueprints for transformation for each client.

"The initial work that we with do with a city, a state, a nation or government entity, is to look at two parts. The first is 'what do you want to achieve, what are your strategic objectives?' We qualify and quantify those strategic objectives with the customer.

"Then second, we start looking at challenges you have as a stakeholder and the capabilities that you have - what are the opportunities to leverage those capabilities to accelerate the transformation. Once we gather these strategic objectives, plus the challenges and the capabilities, then that is enough for us to bring it into the methodology, go through benchmarking, define the road map and so on," Atallah explained.

Data and innovation platforms are key parts of the transformation agenda which NXN will be focusing on for Saudi Arabia, Atallah said, which will also leverage key capabilities of the company. NXN's own digital platform, DNX.

DNX has been developed as a digital innovation platform, which will form the basis for data and smart digital services for Saudi Arabia. The platform includes various technical ca-

pabilities, including data orchestration, geospatial data integration, blockchain, AI, API management and other functions, he explained, which can be utilised by customers across different functions and verticals to help them accelerate their digital deployments. DNX includes Platform-as-a-Service capabilities, and in-built use cases that a customer can take the platform and use it to develop their own digital services in whichever sector they require, with a much shorter development cycle than if each service was developed from scratch.

“DNX enables customers to develop applications in rapid, agile manner, with platform-as-a-service capability, geospatial integration, data integration, blockchain integration, API management capability, dashboard management, all of those capabilities are there for the benefit of the customer. “It is essentially taking 80% of the effort required to build a new service, taking away 80% of the complexity from our customers and allowing them to develop their use case in the space of two three months versus the twelve to eighteen months it normally takes; and we can manage and run those services on their behalf as well,” he added.

For Saudi Arabia, NXN is working with the NDU on the overall data program for the country, taking all aspects of the program including data governance, the data classification framework, and data standardisation across the Kingdom. The DNX platform will provide many of the capabilities to manage the collected data, but for digital transformation to succeed, alignment and collaboration on data across all stakeholders is essential, and is one of the fundamental aspects that a city or state requires for successful digital transformation.

“Every city, every government will have to get their data organised,” Atallah said. “If you want to get government to become very efficient at sharing data, so that data sharing allows each government entity to become more efficient and deliver better services, this cannot happen without solving the data problem. Data is fuel for digital transformation, if you don’t get data organised, it cannot work.”

Atallah said that Saudi Arabia has already made good progress on data, with many different data initiatives underway across the different government entities, and a lot of work already done on standardisation and classification, although these were separate initiatives. The aim now is to bring them all together under the NDU, with one governance framework, one set of data standards and classification, to create a single data initiative and single source of accurate data.

In the field of identity, the Kingdom has also made good progress with programs such as the National ID program, and the Ministry of Interior’s Absher, although there is the same requirement to bring all the different elements together into a national digital identity initiative which can then be leveraged by entities across the Kingdom.

Along with the work in Saudi Arabia, NXN also continues to expand its engagements with some of the lighthouse projects in the region such as Smart Dubai, Atallah said, including work with the Abu Dhabi government on various initiatives, and projects with the UAE Federal government to develop a nationwide data framework. NXN has its roots in the region, but it is also extending this, with engagements in the wider Middle East and North Africa, and beyond.

The company is also working at an international level, with the International Standards Organisation (ISO), to develop global standards for smart cities. NXN was part of the UAE representative team who worked on developing a smart city maturity model, which once it is ratified, will form the basis of a new ISO standard for the universal measurement of smart city projects.

“We worked hand in hand with the UAE team in a committee chosen to develop and to present this model to the International Standards Organisation,” said Atallah. “Part of the initial work that we will do with ISO and the committee team on this standard will be to evaluate different cities around the world, so we have been tasked to evaluate London, Moscow, Dubai and other cities along the lines of the maturity model developed with the ISO – we are definitely going beyond borders.” ■



→ Deemah Al-Yahya, of the NDU and Ghazi Atallah signed the MoU at GITEX.

**“DATA IS FUEL FOR DIGITAL TRANSFORMATION, IF YOU DON’T GET DATA ORGANISED, IT CANNOT WORK.”**



والتي قد تكون ضعيفة، وللتقنيات الجارية وتخطيط إدارة التصحيح عبر العديد من المستخدمين والإدارات مع مرور الوقت. وقال العمادي إن أحد المشاريع التي حقق فيها الحل فوائدها في الترقية من ويندوز 7 إلى ويندوز 10 ، وقد تمكنت البلدية من استخدام البصيرة من حل "نيكس ثينك" لتخطيط برنامج الترقية الأكثر كفاءة. "ففي الماضي إذا سألتنا كيف يمكنك معرفة ما إذا كان المستخدم يحتاج إلى ترقية سيكون هناك جواب، ولكن سيكون من الصعب جداً معرفة الجواب الصحيح، لأن المستخدم إما أن يشكو، أو أن يكون لديه أداة تمكنه من معرفة تاريخ الاستخدام لوحدة المعالجة المركزية وذاكرة الوصول العشوائي، أما بالنسبة لنا الآن فنحن نعلم على البيانات من "نيكس ثينك" وتجربة المستخدم، لمعرفة ما إذا كان الجهاز يحتاج إلى ترقية. وأضاف العمادي: "أصبحت الترقية ديناميكية، حيث أصبح الناس هم من في أشد الحاجة إليها. كما تعتبر مهمة جداً بالنسبة لنا إذا كان الأداء الضعيف يؤثر على عملهم، مما يؤثر على نفسية المستخدم وتضعفه في حالة من المزاج السيء، وهذا هو ما نحاول تجنبه، لذلك نحن نستخدم هذا الحل لتعزيز مستوى السعادة أيضاً". كما سيوفر حل "نيكس ثينك" والبيانات التي يولدها جزءاً هاماً من المرحلة التالية في إدارة تكنولوجيا المعلومات للبلدية. وأوضح العمادي، "نحن لدينا خطة مستقبلية، ونعمل على مشروع للتعليم الآلي والذكاء الاصطناعي، وهذا سيكون واحداً من أهم مصادر البيانات التي سيتم تغذيتها في هذه المنصة". سيتم دمج البيانات من "نيكس ثينك" مع مصادر أخرى مثل بيانات عمليات الشبكة، وبيانات الخادم، ومن ثم معالجتها في حل التعلم الآلي لإعطاء نظرة تفصيلية في بيئة المستخدم. وتعمل بلدية دبي بالفعل مع فريق البحث والتطوير التابع لشركة "نكس ثينك" للتأكد من أن حلول "نكس ثينك" والبيانات ستكون مناسبة للمشروع، وقال العمادي إن مصادر البيانات المجمعة وآلية التعلم الآلي ستوفر مصدراً قيماً للغاية لذكاء الأعمال. "نحن نخطط لاستخراج كل هذه البيانات من "نكس ثينك"، كجزء واحد من المصادر، وجعلها في هذه المنصة، حيث يمكننا حينئذ أن نوفر التعلم الآلي على رأس ذلك، إلى الأساس وفهم سلوك المستخدم، ويقول العمادي: "التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي سيكون له تأثيراً كبيراً على ذكاء الأعمال". ■

كثيراً في معالجة هذه الاستراتيجية".

وفي مجال آخر هو توحيد الخدمات والامتثال، حيث تسمح البيانات لفريق تكنولوجيا المعلومات معرفة ما هي التطبيقات قيد الاستخدام، ومدى استخدامها من قبل كل مستخدم. وهذا يمكن أن يساعد أيضاً في إدارة مجالات مثل ترخيص البرامج أو توفير الطابعات، للقضاء على الموارد الضائعة المقدمة للمستخدمين الذين لا يحتاجون إليها.

كما قال العمادي، وعلى الجانب الأمني، هناك فوائد متعددة أيضاً، حيث أن هذا الحل يسمح للبلدية بأن تكون أكثر استباقية على الأمن ككل.

كما يعتبر الحل مثالياً لتطبيق الاستخدام الآمن، حيث يمكن "نيكس ثينك"، عرض تفاصيل ما هي المهام التي يقوم بها المستخدمون على أجهزتهم، مثل المتصفحات، ما هو برنامج مكافحة الفيروسات المستخدم، للمقارنة والتحقق من قوائم الامتثال الموحدة التي تعمل. وهذه العملية، التي كانت تستخدم على الورق، أصبحت الآن آلية بالكامل.

الحل يدعم الأمن البياني، وذلك في حالة وقوع حادث أمني فإنه يمكن تتبع جميع الأنشطة والسلوك داخل البيئة، و"نيكس ثينك" يتضمن أيضاً قواعد البيانات الأمنية الخاصة به للكشف عن السلوكيات الخبيثة والملفات التي قد تمر عبر حلول أمنية أخرى.

وتعتبر إدارة التصحيح وتتبع الرقع الأمنية هي أيضاً مساهمة أخرى في تطبيق الأمن العام، حيث يمكن للنظام إعطاء نظرة فورية لحالة كل جهاز وما إذا كانت قد تم تثبيت بعض التصحيحات من خلال لوحة أجهزة القياس المخصصة. وهذا يساعد في حالة وقوع الحوادث الأمنية، حيث يمكن للبلدية بسهولة تتبع الأجهزة التي لديها رقع أمنية ذات الصلة المثبتة

**نحن لدينا خطة مستقبلية، ونعمل على مشروع للتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي، وهذا سيكون واحداً من أهم مصادر البيانات التي سيتم تغذيتها في هذه المنصة".**

# بيانات تزود بلدية دبي بمعارف مفيدة في تقنية المعلومات

لا يستهان بإدارة بيئة ضخمة لأنظمة تقنية المعلومات، خاصة مع تولي تقنية المعلومات مهام اتخاذ القرار في كل شيء من التخطيط إلى التزويد، وتقديم الخدمة والدعم والأمن والترقيات وإحكام الأمن، بالإضافة إلى التقارير والرصد في صدارة كل ذلك. تعتبر البيانات المفتاح لتحسين إدارة تقنية المعلومات، وإدارات تقنية المعلومات تبحث دوماً عن الحلول التي يمكن أن توفر بيانات دقيقة، في الوقت الحقيقي وفي جميع بيئات تقنية المعلومات الخاصة بها.



↑  
أحمد محمد درويش علي العمادي، رئيس  
قسم أمن المعلومات في بلدية دبي

**بالنسبة** لبلدية دبي، مع وجود أكثر من 5000 مستخدم، فإن وجود رؤية متطورة لتقنية المعلومات أمر بالغ الأهمية، وقد قامت المؤسسة مؤخراً بنشر حلول تحليل تقنية المعلومات من "نكس ثينك" للقيام بذلك. وأوضح أحمد العمادي، كبير موظفي أمن المعلومات في بلدية دبي، أن حل "نكس ثينك" يجعل البيانات متاحة بسهولة وقابلة للتنفيذ، وذلك لأغراض متنوعة.

قبل اعتماد "نكس ثينك"، كان لدينا معظم المعلومات، ولكن المشكلة الوحيدة هي أنها كانت مخزنة في مراكز البيانات. وإذا كنت ترغب في الحصول على معلومات عن المستخدمين النهائيين أو ما يستخدمونه، فإن عليك أن تذهب إلى نظام مختلف، في محاولة للحصول على المعلومات المخزنة هناك؛ وإذا كنا بحاجة إلى معلومات أمنية، كان علينا الوصول إلى أجهزة الأمن أو إلى جهاز المستخدمين والحصول على المعلومات؛ لن يكون ذلك متاحاً في الوقت الحقيقي وعند الطلب، ولن يكون دقيقاً مائة في المئة، ولم يكن هناك ارتباط بين البيانات عند هذه النقطة.

وقد نشرت البلدية حل "نكس ثينك" لإدارة خمسة آلاف من مستخدمي أجهزة الكمبيوتر الشخصية، الذين ينقسمون بين 34 إدارة وأكثر من 120 موقعا، كما انها وفرت الحل لمستخدمي الهواتف النقالة الذين تم تجهيزهم بكمبيوترات لوحية، للقيام بمهام مثل التفتيش في الموقع. مع وجود قاعدة واسعة من المستخدمين، هناك العديد من حالات الاستخدام المختلفة بين موظفي البلدية، وقال العمادي، هذا يعني أن هناك مجموعة واسعة من المتطلبات. يوفر حل "نكس ثينك" بيانات في الوقت الفعلي لكل هؤلاء المستخدمين، على مستوى الجهاز، مما يسمح لهم بالاطلاع على مجموعة من البيانات على الفور مثل توافق الأمان وأنماط الاستخدام ومستويات الأداء وما إلى ذلك.

وتثبت هذه البيانات أنها مفيدة للبلدية في العديد من المجالات المختلفة، بدءاً من قرارات عمليات تكنولوجيا المعلومات وصولاً إلى تحقيق المبادرات والأهداف على مستوى الحكومة. وأوضح العمادي: "إن أحد أهم الأمور التي نقوم بها هو استخدام هذه الأداة كجزء من الحل الذي لا يخلو من استخدام الورق، من خلال تحديد المستخدم الذي تقوم فيه الدائرة بطباعة ما، وعلى أي ورقة وعدد الصفحات التي تطبعها.

ويقول العمادي: "يمكننا بعد ذلك استهداف هؤلاء المستخدمين والتوصل إلى حلول [ورقية]، سواء كان ذلك هو تطوير تطبيق جديد، أو منحهم كمبيوتر لوجي لوظيفتهم بدلا من طباعة النماذج الورقية - فقد ساعدنا



وذلك مثل تقليل كمية الأوراق المستخدمة، والوفود المستهلك في قطع رحلات غير ضرورية، عدا عن إضاعة الوقت في الطرقات ومواقف السيارات، وما إلى ذلك، ولكن مع مرور الوقت فإن موضوع الانتقال إلى جميع القنوات الرقمية سيكون أمراً حتمياً لا مفر منه. وقد زادت الثقة في القنوات الرقمية، بفضل العمل الذي قامت به الحكومة لضمان أن تكون هذه القنوات آمنة، وهو ما سوف يساعد أيضاً على زيادة اعتمادها عليها.

وهناك بالفعل خطط لمتابعة مبادرة "يوم بلا مراكز خدمة" مع احتمال تعديل المبادرة وتوسيع نطاقها استناداً إلى تجربة هذا العام. وتابع آل صالح قائلاً: "يمكن مفتاح زيادة تبني الخدمات الرقمية في مواصلة التوعية، فالدرس الأهم الذي تعلمناه من هذه المبادرة، هو أن النجاح في الوصول إلى الأهداف المنشودة يكمن في بناء الوعي ونشره بين الأفراد، وقد قامت الجهات الحكومية بعمل جيد في إعداد أنظمتها، ولكننا نحتاج إلى أن يتقبلها الناس ويقبلوا عليها ويستخدموها، وأن تكون هذه الأنظمة ملائمة ويسيرة والوصول إليها متاح بسهولة، لتكون بالفعل بديلاً جيداً للطريقة التقليدية في سداد رسوم المعاملات، وستكون المرحلة التالية نشر المزيد من الوعي والتثقيف، لجعل الناس يشعرون بالراحة باستخدام هذا النظام" ■



الإيرادات التي تم جمعها ارتفع على الإنترنت بنحو 30%. وأضاف آل صالح: بأن الاستجابة من المتعاملين كانت إيجابية، إذ ساعدت المبادرة على إظهار الخدمات المعروضة وكيفية الوصول إليها للمستخدمين، حيث أنه كان هناك وعي كامل في كثير من الأحيان بأن بعض الخدمات متاحة على الإنترنت، ولكن هناك بعض الفئات من المتعاملين وخصوصاً كبار السن لم يحاولوا أبداً ولم يستفيدوا بتاتاً من تلك الخدمات.

كان أغلب المتعاملين متحمسين، مع وجود بعض المقاومة للتغيير، الجميع كان يعرف أن هناك بعض الخدمات التي يمكن القيام بها عبر الإنترنت، وإنما المشكلة تمثلت في التمسك بالعادة. وقد أظهر كثير منهم تقديراً بالغاً للأمر عندما أدركوا بأن ليس عليهم أن يأتوا إلى مراكز الخدمة لإنجاز معاملاتهم المالية؛ بل إن بعضهم كان يأتي لإنجاز معاملات بسيطة، مثل دفع الفواتير، بالرغم من أن خدمات دفع الفواتير عبر الإنترنت متاحة منذ سنوات عديدة، ولكن بعض الناس لا يزال يريد استلام إيصال ورقي.

وقال آل صالح أن هناك وفورات ومنافع مباشرة وغير مباشرة ناجمة عن الامتناع عن الحضور إلى مراكز الخدمة، والتي يصعب حصرها،





كيفية استخدامها، كما تم دعم المبادرة بأمر مثل الجوائز التي قدمت في بعض مراكز الخدمة.

وأضاف آل صالح: بأن حوالي 95% من جميع الرسوم الحكومية على مختلف المعاملات يمكن دفعها عبر الإنترنت، وبالتالي فإن وسائل التحول إلى المدفوعات الرقمية أصبحت متاحة.

وقال آل صالح: "من ناحية زوار المراكز من المتعاملين حاولنا أن نجعلها تجربة مريحة وودية للغاية وقد حظوا بالدعم والمساعدة من الموظفين، مع محاولة التأكد من أن يتم الانتهاء من خدمتهم على أكمل وجه، حيث كان الموظفون حاضرين في المراكز ويستخدمون الأجهزة اللوحية "آي باد" من أجل تعليم العميل ما يجب القيام به فيما يتعلق باستخدام الخدمات عبر الإنترنت حتى يستطيع العميل في المرة القادمة تجنب القدوم إلى المركز".

وأضاف آل صالح: أن نتائج مبادرة "يوم بلا مراكز الخدمة" كانت واضحة بالفعل في الأسبوع الذي سبقه وحتى اليوم، مع زيادة في المعاملات عبر الإنترنت التي تم ملاحظتها طوال الأسبوع، وحتى في اليوم نفسه 26 أكتوبر فقد قالت الإدارة بأنه إذا تم تنفيذ أكثر من 31 ألفاً من المعاملات الحكومية الذكية، بقيمة 55 مليون درهم (14.9 مليون دولار)، مقارنة مع 42.2 مليون درهم التي تم إجراؤها في اليوم السابق، وإجمالي

دأبت دبي ومؤسساتها الحكومية على أن تكون في الطليعة عالمياً في مجال التحول الرقمي بدءاً من تبنيها المبكر للحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر الإنترنت، ثم التطور والانتقال إلى الحكومة الذكية وما بعدها، وقد تبني القطاع العام في دبي رقمنة الخدمات والمعاملات، فبات معظمها متاحاً عبر الإنترنت.

وفي حين أن الجمهور في معظمه قد اعتمد هذه الخدمات وأقبل عليها، ومع أن المعاملات الرقمية أصبحت هي القاعدة بالنسبة لمعظم الناس، فإن الخدمات عبر الإنترنت لم تصل بعد إلى كل جزء من المجتمع.

دبي لديها أهداف واضحة ورفيعة المستوى من أجل تبني التحول الرقمي من أجل الوصول إلى جميع الفئات التي تطلب تبني الرقمنة، حيث يقع على كاهل الحكومة تقديم أفكار جديدة وطرق عصرية لتحويل المزيد من الأفراد إلى مستخدمي الخدمة الرقمية.

وعلى هذا الأساس جاءت مبادرة "يوم بلا مراكز خدمة" في دبي، وهي من ابتكار دائرة المالية بحكومة دبي والأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط، بهدف خلق الوعي بالخدمات الرقمية وإقناع المتعاملين بمحاولة إجراء معاملاتهم عبر الإنترنت.

وقال سعادة عبد الرحمن صالح آل صالح المدير العام لدائرة المالية: إن فكرة "يوم بلا مراكز الخدمة" أتت من نظام الاقتراحات الداخلي الخاص بالدائرة، كمقترح لزيادة عدد المعاملات المالية التي تتم معالجتها من خلال الأنظمة الرقمية، حيث تم تصعيد الفكرة ونالت القبول لدى الجهات الحكومية في دبي.

وأوضح آل صالح قائلاً: لقد قامت الإدارات الحكومية بعمل جيد في تطوير وسائل مختلفة للسماح للمتعاملين بالدفع بطرق ذكية مختلفة بدلاً من الطرق التقليدية للمدفوعات، ولكن لم يكن هناك الكثير من الوعي بالتوازي مع ذلك، وهذا ما كان السبب الرئيسي في إطلاق هذه المبادرة، التي انبثقت من دورنا الحقيقي ومسؤوليتنا عن الإيرادات العامة، حيث وجدنا أن المدفوعات الذكية سوف تساعدنا على تقليل الأوراق، ومن ثم بدأنا العمل مع الإدارات الأخرى، وبدأنا بتفعيل فكرة هذه المبادرة، والذي كان الهدف الرئيسي منها هو زيادة الوعي بالخدمات المتاحة وكيفية الاستفادة منها.

وقد وضعت دبي بالفعل أهدافاً طموحة لخلق المزيد من الكفاءة على أساس الخدمات الرقمية، وتهدف مبادرة دبي الذكية 2021، التي أطلقها صاحب السمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي هذا العام، إلى إجراء آخر معاملة ورقية في الحكومة بحلول عام 2021؛ في حين تخطط الحكومة بناء على توجيهات القيادة الرشيدة لخفض الزيارات إلى مراكز الخدمة بنسبة 80% بحلول عام 2018.

وأردف آل صالح قائلاً: إن مبادرة "يوم بلا مراكز خدمة" تستند على هذه الخطة، مع قيام دائرة المالية بإنشاء هوية مؤسسية تتضمن شعاراً ورسائل واضحة ومباشرة للحدث، وجعلتها متاحة لجميع الجهات الحكومية في الإمارة.

وباعتبارها الذراع المالي لحكومة دبي، فإن دائرة المالية حريصة على دعم الجهات الحكومية لإيجاد قنوات دفع مالية بديلة، لذا فإن تعزيز هذه القنوات سيساعد الدائرة على تحسين كفاءتها وتحقيق الأهداف الاستراتيجية البعيدة للحكومة.

وبالنسبة لمبادرة "يوم بلا مراكز خدمة" فقد شاركت فيها 36 جهة حكومية إلى جانب جهات شريكة من القطاع الخاص، وتوجت على الأرض في يوم المبادرة نفسه بمشاركة أكثر من 100 مركز خدمة حكومي.

وفي يوم المبادرة بقيت المراكز مفتوحة على الرغم من أن شبابيك الخدمة لم تقبل معاملات الدفع لأي خدمة يمكن إنجازها عن طريق قنوات ذكية بديلة، مع استثناءات للزوار من كبار السن وأصحاب الهمم (المعاقين)، وقد تم تدريب موظفي مراكز الخدمة وكانوا على استعداد لشرح وافٍ عن قنوات الدفع البديلة والخدمات الرقمية للزوار وإظهار

س

# تبنّي

# التحول

# الرقمي



سعادة عبد  
الرحمن آل صالح  
المدير العام لدائرة  
المالية

ساهمت مبادرة دائرة المالية بحكومة دبي "يوم بلا مراكز خدمة" في زيادة الوعي وثقيف الجمهور بشأن فوائد القنوات الرقمية للخدمات الحكومية.





الأشهر القادمة. واحدة من هذه القدرات هو التطبيق المحمول، لمنح المستخدمين الوصول إلى وظائف وخدمات الموارد البشرية، عبر الهاتف الذكي، والتي يخطط الفريق العامل على المشروع توفيره على مراحل.

ميزة أخرى سوف يقوم المجلس بضمها إلى حل الموارد البشرية هي بوابة التعاون "ساب جام"، والتي تعتبر بيئة للشركات تساعد في التعاون والمشاركة التي يهدف المجلس إلى استخدامها لربط الموظفين لعدد من الأسباب.

"سنقوم بتوفير ميزة أخرى وهي "ساب جام للتعاون"، والتي يحرص مستخدمينا الحصول عليها. لدينا متطلبات مختلفة لذلك داخليا، وبصرف النظر عن الموارد البشرية. وتوضح الفلاسي: "أولاً لمشاركة الخبرات، حيث سنقوم باستخدام هذه الأداة لتبادل المعرفة والتعاون بين الفرق والإدارات، ومن منظور إدارة المشروع، نريد أن يكون لدينا مستودع مركزي للناس لمناقشة المشاريع، ونحرص على منحهم منصة حيث يمكنهم التحديث وتبادل الوثائق؛ وأيضاً أردنا مكاناً مركزياً للبحوث، حتى يتمكن الناس من الذهاب للقراءة والمراجعة. وسوف يكون مستودع لجميع الخبرات والمعرفة التي لدينا - هو مشاركة الناس".

سكسيس فاكتورز"، بالإضافة إلى أنها الأحدث في السوق، فإنها تلبى الاحتياجات الحالية والمستقبلية، وليس فقط في قسم الموارد البشرية ولكن أيضاً من المنظور التقني لتكنولوجيا المعلومات". وتضيف الفلاسي: "في مجلس دبي التنفيذي لدينا بعض المتطلبات الجديدة والمحددة منها، التدريب، الأداء، والتعاون، والخدمة الذاتية". وكان أحد الجوانب الهامة اعتماد الحل الجديد هو قرار استخدام النشر السحابي. والحل "سكسيس فاكتورز" هو متاح في السحابة، وكان المجلس التنفيذي حريص على استغلال فوائد حل سحابة، مثل النشر الأسهل، عدم الاستثمار في البنية التحتية، أتمتة التحديات العادية والدعم وهلم جرا. ومع ذلك، نظراً لحساسية البيانات، لم يتم نقل حل الرواتب إلى السحابة.

ومن العوامل الأخرى التي ساهمت في اعتماد حل ساب "سكسيس فاكتورز"، أنه يوفر معايير مجال عملنا ويطبق أفضل الممارسات، ومع عدد قليل نسبياً من الموظفين لا يتجاوز المائة، كان من السهل على المجلس التنفيذي اعتماد أفضل الممارسات التي يقدمها الحل. نحن حريصون على تبني أفضل الممارسات وتعزيز العملية لدينا داخلياً، وتقول الفلاسي: "إنها منظمة صغيرة، لذلك التكيف مع أفضل الممارسات لم يكن قضية كبيرة، وكان هناك الكثير من العمليات التي كانت موجهة نحو ملاءم الثغرات التي كان لدينا في عملياتنا بدلاً من تغيير عملياتنا".

من جانب تكنولوجيا المعلومات، تضمن الحل العديد من الميزات التي كانت مطلوبة من قبل المجلس، وأضافت، بما في ذلك العمل التعاوني، وإعداد التقارير والتحليلات واجهات المستخدم للتخصيص، كما تعتبر ساب أيضاً شريكاً موثوقاً به من حيث الدعم والتدريب وأمن مركز بيانات ساب بالإضافة إلى عوامل عديدة أخرى.

استغرق تنفيذ المشروع حوالي عام واحد، بما في ذلك تسويق اللوحات لإعطاء واجهة مستخدم عالية الجودة التي يتوقعها المستخدمون في المجلس التنفيذي، والتدريب ليتمكن جميع المستخدمين من التعامل مع النظام.

وقالت الفلاسي إن ردة فعل المستخدم على الحل الجديد كانت إيجابية للغاية، خاصة وأن المستخدمين بدأوا العمل على النظام خلال أشهر الصيف، لذلك بدأوا في استكشاف ميزات الخدمة الذاتية عند حجز الإجازة لفصل الصيف.

وأضافت أن المستخدمين حريصون أيضاً على الوصول إلى بعض الميزات التي يعتمز الفريق المسؤول عن المشروع تنفيذها في

"لقد قمنا ببعض التقييمات على أدوات مختلفة، والأداة التي نتعرفنا أنها كانت الأكثر ملائمة لمتطلباتنا هي "ساب سكسيس فاكتورز"، بالإضافة إلى أنها الأحدث في السوق، فإنها تلبى الاحتياجات الحالية والمستقبلية، وليس فقط في قسم الموارد البشرية ولكن أيضاً من المنظور التقني لتكنولوجيا المعلومات". وتضيف الفلاسي: "في مجلس دبي التنفيذي لدينا بعض المتطلبات الجديدة والمحددة منها، التدريب، والأداء، والتعاون، والخدمة الذاتية".



## المجلس

التنفيذي في دبي هو الجهة الرئيسية لصنع القرار في الإمارة، ويتحمل مسؤولية السياسات والقوانين، فضلا عن تنظيم الحكومة. تقوم الأمانة العامة لمجلس دبي التنفيذي، بمهمة دعم وتمكين اتخاذ القرارات من قبل المجلس التنفيذي، وضمان التطوير المستمر للإدارة العامة والقطاعات الاستراتيجية. وتحقق الأمانة العامة هذه المهمة من خلال الاندماج السلس مع مركز الحكومة والشركاء الرئيسيين، وتوفير النظم الداعمة ورأس المال المعرفي.

وكونه مركز الحكومة، يتطلب المجلس التنفيذي أعلى المعايير في جميع المجالات، بما في ذلك أنظمة تقنية المعلومات. عندما اتخذ المجلس التنفيذي قرار أنه بحاجة إلى نظام جديد لإدارة وظائف الموارد البشرية، بسبب المتطلبات الجديدة والمهام الإضافية التي أوكلت إليه، عمل المجلس على أن يكون نظام الموارد البشرية الجديد، الحل الشامل الذي يقدم أفضل التقنيات المتاحة والتي يمكنها أيضا تلبية جميع الاحتياجات الحالية والمستقبلية لمستخدميها.

وعلفت منى عبد الله الفلاسي، رئيس وحدة تقنية المعلومات، في

المجلس التنفيذي لدبي قائلة: "أردنا أداة لتمكين قسم التميز لدى موظفينا - نحن لا ندعوهم الموارد البشرية - للاستفادة من جميع الخدمات التي تقدمها للمستخدمين النهائيين والموظفين. في وقت سابق كنا نستخدم أداة مختلفة، لكنها لم توفر لهم جميع الوظائف التي يحتاجونها."

تخضع عمليات مجلس دبي التنفيذي لمجموعة مختلفة من اللوائح الحكومية من الإدارات الحكومية العادية، مما يعني إجراءات مختلفة لتأهيل الموظفين وإدارة الأداء والتدريب، فضلا عن الاختلافات في الحجم والدرجة، مما يعني أن الحلول الحكومية السابقة لم تكن متوافقة مع متطلبات المجلس. بدأ فريق المجلس التنفيذي بالنظر في حلول جديدة، على الرغم من أن النطاق في البداية اقتصر على حلول فقط لتدريب الموظفين الجدد. وقد حرص المجلس التنفيذي على التأكد من أن أي حل جديد سوف يلبي متطلبات العمل، وخاصة متطلبات أصحاب الأعمال وأصحاب المصلحة، فضلا عن المتطلبات الفنية من تكنولوجيا المعلومات.

وتقول الفلاسي: "لقد قمنا ببعض التقييمات على أدوات مختلفة، والأداة التي شعرنا أنها كانت الأكثر ملاءمة لمتطلباتنا هي ساب

# المجلس التنفيذي في دبي يهدف للتميز في قسم الموارد البشرية

اعتمدت الأمانة العامة للمجلس التنفيذي في دبي حلاً جديداً لإدارة رأس المال البشري لتبسيط عمليات الموارد البشرية والأفراد ودعم أفضل الممارسات لإدارة الأشخاص.

→  
مثنى عبد الله  
القلاسي، رئيس  
وحدة تقنية  
المعلومات، في  
المجلس التنفيذي  
لدبي



→  
يمكن أن يساعد تحسين  
إدارة المشاريع في إدارة  
مشاريع التنمية المعقدة.

في نظام إدارة الأداء، على أن يكون من المؤكد أنه من المؤكد أن من الممكن أن تتغير بمرور الوقت على أساس الظروف المتغيرة والدروس المستفادة خلال المراحل المبكرة. وقد صممت أفضل نظم إدارة الأداء لتكون مرنة، مع تحقيق التوازن الصحيح بين التخطيط المنهجي الأولي والتطور العضوي على أساس الخبرة في العالم الحقيقي. على سبيل المثال، قد تحتاج الحكومات إلى تعديل وتحسين مؤشرات الأداء الرئيسية، وتغيير كبار المديرين المشرفين على النظام، وتجديد أدوات تكنولوجيا المعلومات، من بين أمور أخرى، وسوف تنشأ مشاكل ومواطن خلل، ولكن الحلول متاحة.

وقد التزمت حكومات المنطقة ببرامج إنمائية وطنية واسعة النطاق تقوم أساساً باستثمار جريء لإعادة تشكيل المستقبل الاقتصادي للمنطقة. وهذه البرامج معقدة وطموحة، مما يثير المخاطر بالنسبة لصانعي السياسات، لا سيما بالنظر إلى القيود الحالية المفروضة على الميزانية التي تواجهها حكومات كثيرة. وفي هذه البيئة، يعتبر نظام إدارة الأداء القائم على النتائج، الذي يعمل بشكل جيد، وسيلة واضحة وثابتة للتأكد من بقاء هذه البرامج على المسار الصحيح. ■

\* بقلم: سامي زكي، مدير Strategy & الشرق الأوسط (سابقاً بوز & كوماندي)، وهي جزء من شبكة PWC

المقيمون في المكتب التنفيذي من الروابط الوثيقة مع مركز السلطة. ويتعين على الحكومات أيضاً أن تحدد الولاية العامة للنظام بوجه عام، وينبغي أن تبدأ الحكومات الجديدة في مجال إدارة الأداء بولاية أصغر - إلى جانب مؤشرات الأداء الرئيسية التي ترتبط بنتائج واضحة للبرنامج. فالنظم التي لا تستند إلى النتائج، ولكن بعض المقاييس الأخرى (مثل المدخلات مثل الموظفين أو رأس المال المالي) لا تميل إلى العمل، لا سيما بالنسبة للبرامج الكبيرة مثل تلك الجارية في الشرق الأوسط. والثاني هو وضع العوامل التمكينية الرئيسية لدعم النظام. وتشمل هذه العوامل التمكينية رأس المال البشري الماهر (ولا سيما الاستراتيجيين الذين يفهمون كيفية عمل الحكومة)؛ ثقافة قائمة على الأداء؛ نظم تكنولوجيا المعلومات التي يمكن أتمتة تتبع والإبلاغ عن مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وعمليات شاملة ومباشرة تضمن تنفيذ نظام إدارة الأداء. والثالث هو تنفيذ وتحسين نظام إدارة الأداء. وينبغي للحكومات أن تشرع

"إن نظام إدارة الأداء القائم على النتائج يعمل بشكل جيد هو وسيلة واضحة وثابتة للتأكد من أن هذه البرامج تبقى على المسار الصحيح."



# كيف يمكن لحكومات الشرق الأوسط أن تبقي المبادرات الكبيرة على المسار الصحيح؟



**يقول سامي زكي ، من شركة Strategy & بأن  
الاهتمام الوثيق بأنظمة ونظم إدارة المشاريع  
يمكن أن يساعد الحكومات على إدارة تحديات  
خطط التنمية الوطنية،**

**لدى** منظمات القطاع العام في الشرق الأوسط طموحات كبيرة، وهي تتفق حالياً مئات المليارات من الدولارات على برامج لتحقيق تلك الأهداف، وهذه البرامج - بما في ذلك الرؤية السعودية 2030، ورؤية أبوظبي الاقتصادية 2030، ورؤية قطر الوطنية 2030، ورؤية الكويت 2035، ورؤية مصر 2030 - هي مبادرات معقدة تهدف إلى تحويل الاقتصادات الوطنية، وتحسين البنية التحتية، أو تقديم خدمات عامة أفضل مثل الرعاية الصحية أو التعليم) ، ومع ذلك، فإنهم جميعاً يمتلكون عنصراً مشتركاً واحداً: فهم يحتاجون إلى مراقبة ورصد أفضل من جانب الحكومات لضمان بلوغ أهدافهم، من حيث الأهداف العامة والجداول الزمنية والميزانيات. ولدى الحكومات في الاقتصادات الأكثر تقدماً بالفعل انضباط لتحسين إشرافها على المشاريع الكبيرة.

## إدارة الأداء:

ويتطلب هذا الانضباط ترجمة الأهداف الكبيرة إلى مشاريع ومبادرات محددة، ثم استخدام المقاييس بحيث تضمن الهيئات الحكومية على جميع المستويات بقاء البرامج على المسار الصحيح، وتستخدم إدارة الأداء على نطاق واسع في أستراليا وكندا والولايات المتحدة. وعلى الرغم من أن معظم بلدان الشرق الأوسط لديها جهود أساسية لإدارة الأداء، فإن عملياتها بدائية، وستحتاج حكومات الشرق الأوسط إلى إعادة التفكير في نهجها إذا ما كانت تريد الاستفادة القصوى من هذا النهج. وهذه الرقابة أكثر أهمية من أي وقت مضى في الشرق الأوسط، نظراً للوضع الاقتصادي الحالي في المنطقة.

إن انخفاض أسعار النفط يعني أن العديد من البلدان تعاني من عجز مالي، مما يتطلب أن تتفق الحكومات بذكاء. وبالإضافة إلى ذلك، تعاني العديد من الوكالات الحكومية في الشرق الأوسط من البيروقراطية، والمنطقة ضعيفة مقارنة بالبلدان الأخرى فيما يتعلق بسهولة ممارسة الأعمال التجارية - وهو مؤشر رئيسي على نوعية الخدمات الحكومية.

يتطلب تطبيق إدارة الأداء ثلاث خطوات رئيسية. الأول هو تصميم نظام إدارة الأداء. ويتعين على الحكومات أن تحدد حوكمة البرنامج وحيث ستقع قيادة المبادرة في إطار التنظيم العام للحكومة - على سبيل المثال، في المكتب التنفيذي، أو مجلس الوزراء، أو وزارة محددة. وعادة ما يستفيد



يمكن أن تساعد إدارة المشروع في مراقبة وقياس التقدم المُحرز نحو تحقيق الأهداف الوطنية.

## محمد بن راشد يطلق أضخم مشروع تعليمي إلكتروني في العالم العربي



أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، مشروع محمد بن راشد للتعليم الإلكتروني العربي الذي يضم « تحدي الترجمة » كأكبر تحدٍ من نوعه في العالم العربي يسعى إلى ترجمة 5000 فيديو بواقع أكثر من 11 مليون كلمة خلال عام واحد في مختلف مواد العلوم والرياضيات بحيث يتم تعريب هذا المحتوى وإعادة إنتاجه وفق أرقى المعايير المعتمدة في المناهج الدراسية الدولية ويكون متوفراً مجاناً لأكثر من 50 مليون طالب عربي.

وأكد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم أن «الرياضيات والعلوم في المدارس العربية مفتاح لاستئناف الحضارة العربية» معتبراً أن «التعليم الإلكتروني سيكون الطريق الأسرع لردم الفجوة التعليمية في وطننا العربي». وقال سموه: «طرحنا تحدياً أمام جميع العرب وهو المساهمة معنا في ترجمة 11 مليون كلمة وإنتاج 5000 فيديو تعليمي خلال عام واحد.. وندعو جميع المهتمين بالتعليم في الوطن العربي إلى مشاركتنا هذا المشروع الحضاري الدائم».

وأضاف سموه: «نسعى لتوفير مادة علمية قوية في الرياضيات والعلوم لجميع الطلاب العرب.. والمشروع خطوة أولى في طريق طويل لتحسين واقع التعليم العربي».

وقال: «نحن بحاجة لمحتوى تعليمي عربي بمستويات عالية يكون عبيراً للحدود العربية ومتاحاً لملايين الطلاب العرب». معتبراً أن «الترجمة أساس من أسس النهضة وتفتح الأبواب لاستيعاب كل أنواع المعارف والعلوم». واعتبر سموه أن «واقع التعليم في العالم العربي لا يرضي أحداً، ولا بد أن نكون إيجابيين ونبادر بإشعال أول شمع» وقال: «أنا مؤمن بالقدرات الاستثنائية للطلاب العرب متى ما توفرت لهم الموارد والإمكانات وأدوات التعليم الحديث، والأمثلة بالمئات».

رافق سموه خلال حفل الإطلاق سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي والفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية وسمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم رئيس هيئة دبي للطيران الرئيس الأعلى لمجموعة طيران الإمارات والشيخ نهيان بن مبارك آل نهيان وزير الثقافة وتنمية المعرفة وأمين عام مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية محمد بن

عبدالله الفرقاوي وعدد من المسؤولين. وينطلق مشروع محمد بن راشد للتعليم الإلكتروني العربي، الذي يندرج ضمن مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية لبناء قاعدة معرفية جديدة ترسخ مكانة مواد العلوم والرياضيات لدى الطلاب العرب.

يأتي تحدي الترجمة ضمن مشروع محمد بن راشد للتعليم الإلكتروني العربي كمشروع رائد من نوعه لتعريب خلاصة المناهج العلمية العالمية، من خلال توفير محتوى تعليمي شامل ومتكامل في مجالي العلوم والرياضيات باعتبارهما من أهم روافد التطور الحضاري. يشمل التحدي تعريب 5000 فيديو تعليمي في عام واحد بواقع 11 مليوناً و207 آلاف كلمة، بمعدل 500 فيديو شهرياً، وبإجمالي عدد دقائق يقدر بنحو 50 ألف دقيقة من مونتاج الفيديوهات بحيث توفر حصصاً تعليمية تتناول مساقات مختلفة ضمن مواد العلوم كالفيزياء والكيمياء والأحياء والرياضيات والعلوم العامة، وفق خطة تعريب مدروسة تراعي الاحتياجات التعليمية للطلبة العرب في شتى المراحل الدراسية.

وتغطي الفيديوهات التعليمية المساقات الدراسية من مرحلة رياض الأطفال وحتى الصف الثاني عشر، بالاستناد إلى مناهج تعليمية مميزة تتوخى أحدث وأرقى المعايير العالمية من حيث الأسلوب والمحتوى، شكلاً ومضموناً. ويسعى «تحدي الترجمة» إلى استقطاب آلاف المتطوعين من مختلف أنحاء الوطن العربي من أصحاب الخبرات والمهارات من معلمين وأساتذة وباحثين وتقنيين وفنيين وغيرهم من المهتمين المدعومين للمساهمة في «تحدي الترجمة» من خلال ترجمة وتعريب المواد العلمية أو إنتاج الفيديوهات التعليمية أو التعليق عليها أو تصميم رسوم الغرافيكس وغيرها من أدوات مساعدة بصرية وفنية وتقنية عبر التسجيل على الموقع الإلكتروني [www.almaktouminitiatives.org](http://www.almaktouminitiatives.org).

وسيتم توفير الفيديوهات التعليمية الخاصة بالتحدي من «أكاديمية خان» العالمية المرموقة وهي مؤسسة تعليمية غير ربحية تأسست العام 2006 بهدف إتاحة فيديوهات تعليمية تُبث على موقع الأكاديمية على اليوتيوب لملايين الطلبة حول العالم في مختلف المناهج والمواد التعليمية. وإلى جانب اللغة الإنجليزية يتم ترجمة محتوى الأكاديمية إلى 36 لغة حول العالم من بينها الفرنسية والإسبانية والإيطالية والروسية والهندية. ويستفيد من موقع الأكاديمية 40 مليون طالب ومليوناً معلّم شهرياً، حيث قدمت الأكاديمية حتى اليوم أكثر من مليار حصة تعليمية حول العالم.

ويأتي مشروع محمد بن راشد للتعليم الإلكتروني العربي ليسهم في تكريس سعي دولة الإمارات العربية المتحدة كي تكون حاضنة علمية لملايين الطلبة العرب، وتأهيل أجيال من العلماء والباحثين والمخترعين العرب من خلال توفير منصة تعليمية إلكترونية متطورة، تكون مخرجاتها بمثابة لبنة من لبنات البناء الحضاري في المنطقة العربية.

## الهيئة العامة للتتؤون الإسلامية والأوقاف تستعرض النسخة المطورة من موقعها الإلكتروني



عرضت الهيئة العامة للتتؤون الإسلامية والأوقاف خلال مشاركتها في «أسبوع جيتكس للتقنية 2017» تحت مظلة الحكومة الاتحادية ، النسخة المطورة من الموقع الإلكتروني للهيئة والذي سيتم اطلاقه قريبا، إضافة إلى عرض أهم الخدمات الجديدة التي أعلنت عنها الهيئة في المعرض منها خدمة القرآن الكريم على تطبيق الهيئة على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية المحمولة وخدمة الفتاوى الذكية. وأكد سعادة الدكتور محمد مطر الكعبي ، رئيس الهيئة العامة للتتؤون الإسلامية والأوقاف ، حرص الهيئة على المشاركة في معرض جيتكس في كل عام، وتمثيل حضورها بباقيات خدماتها المستحدثة والتميز التي وفرتها للجمهور، مبينا أن معرض جيتكس هو منصة للابتكار والتطوير وفرصة ثمينة للاطلاع على تجارب الآخرين ، مشيدا بالدعم الكبير الذي تحظى به الهيئة من القيادة الرشيدة مما مكنتها من الارتقاء بخدماتها وتطوير وسائل التقنية الحديثة لإيصال رسالتها للجمهور بكل حرفية ومهنية وتميز . وقد شهد جناح الهيئة العامة للتتؤون الإسلامية والأوقاف في معرض « جيتكس 2017» في المركز التجاري العالمي بدبي إقبالا ملحوظا من الزوار وإشادة كبيرة بالخدمات الجديدة ، حيث عرفت الجمهور على النسخة المطورة من الموقع الإلكتروني للهيئة والذي سيتم إطلاقه قريبا وأهم المميزات التي يتمتع بها الموقع من الخدمات الاجرائية والتفاعلية بالإضافة الى عرض مواقع المساجد ومراكز تحفيظ القرآن الكريم وحملات الحج والعمرة على مستوى إمارات الدولة فمن خلال خدمة القرآن الكريم والمتوفرة على التطبيق الرسمي للهيئة

### (طرق دبي) تعلن مبادرات جديدة باستخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد

أعلنت لجنة تطبيق استراتيجية دبي للطباعة ثلاثية الأبعاد في هيئة الطرق والمواصلات عن إطلاق مبادرات جديدة في هذا المجال، تتمحور حول تنفيذ مشاريع مختلفة للهيئة باستخدام هذه التقنية المتطورة، وذلك في إطار تعزيز ودعم مبادرة «المدينة الذكية» التي أطلقتها حكومة دبي الرشيدة، وتحقيقا للغاية الاستراتيجية الأولى للهيئة وهي «دبي الذكية». وأوضح عبدالرضا أبو الحسن، مدير إدارة تنفيذي تخطيط وتطوير مشاريع القطارات بمؤسسة القطارات رئيس لجنة تطبيق استراتيجية دبي للطباعة ثلاثية الأبعاد في هيئة الطرق والمواصلات إن المبادرات الجديدة، التي ستستعين بها الهيئة في تنفيذها بتقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد، ستشمل مشاريع مختلفة هي جسر للمشاة، وبوابات حتما، وموقف للحافلات ، ومحطة للنقل البحري. وقال: «إن استخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد في تنفيذ هذه المشاريع ستساعد على بلورة وسائل وأساليب مبتكرة تسهم بشكل فعال في تعزيز إمارة دبي كأذكى مدينة في العالم ونقطة استقطاب للسياح والزائرين والمستثمرين ورجال الأعمال من مختلف دول العالم باعتبارها مركزا ماليا وسياحيا وخدمي بارزا على مستوى المنطقة والعالم.» وأضاف: «إن تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد تتقدم بوتيرة متسارعة في جميع أنحاء العالم، وتعتزم الهيئة إحراز قصب السبق في هذا الجيل من التقنيات واستغلالها بالشكل الأمثل من خلال تبني أفضل الممارسات العالمية المتبعة في قطاع المواصلات العامة والبنى التحتية اللازمة لها.» وتابع عبدالرضا: «نحن فخورون بهذه الريادة في المنطقة لتوسيع وتطوير تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد في دبي، انسجاما مع رؤية الإمارة في أن تصبح أذكى مدينة في العالم، ولتحقيق أهدافنا المرسومة، فقد بدأنا العمل مع شركات عالمية متقدمة في هذا المجال، ونحن على ثقة تامة بأن هذه التقنية الرقمية سوف تُحدث تغييرات جذرية في طريقة تنفيذ مشاريع قطاع النقل الجماعي في دبي.

## حكومة دولة «الإمارات» تدعم اقتصادها بتبني الحوسبة السحابية



بـقلم: إبراهيم يسري المدير الإقليمي لشؤون القطاع الحكومي لدى مايكروسوفت الخليج

المؤسسات الكبيرة والمتوسطة بحيث تصبح قادرة على العطاء والانتاجية بنفس المستوى، وبالتالي تتيح الفرصة إلى الابتكار وزيادة القدرة التنافسية .

ثانياً يجب أن تعمل الحكومات على خلق المزيد من الاقتصادات القائمة على المعرفة ، بحيث تتطلب التكنولوجيات الجديدة استثمار موازي في تنمية المهارات اللازمة للمشاركة في المجتمع بهدف مواكبة المتغيرات الرقمية واستخدام الأجهزة الذكية والخدمات عبر الإنترنت ، إضافة إلى ذلك يجب على المدارس تعزيز محو الأمية الرقمية مع ضمان تقديم أفضل الأدوات التكنولوجية للمعلمين والطلاب وتوفير تعليم بتكلفة منخفضة ، من خلال التركيز على البرامج والاستثمارات التي تعزز من رفع المهارات التكنولوجية و السحابية، ستحصل الحكومات على اقتصاد قائم بشكل كامل على المعرفة .

تسعى الحكومات في ظل عصر التكنولوجيا وسرعة تطور العالم الرقمي إلى امتلاك أفضل التقنيات الحديثة التي تعزز من الإنتاجية وتسهل طريقة العمل ، لذلك تعمل كل الحكومات الآن إلى تشجيع روح المبادرة محلياً في تبني تقنية الحوسبة السحابية ، والتي بدورها أن تفتح الكثير من الفرص التي توفر زيادة في الإنتاجية وتعزز القدرة التنافسية فضلاً عن تقليل الأخطاء وزيادة فرص العمل.

المتنقلة ، وقد بدأ انعكاس ذلك يظهر فعلياً داخل الدولة من خلال تبني عدد كبير من المنظمات تقنية الحوسبة السحابية ، حيث قدمت بعض المؤسسات المحلية مثلاً يحتذى به لعملية التحول إلى العالم الرقمي.

تقوم الحكومات بتبني حلول مايكروسوفت الذكية بهدف الإستفادة من قوة التقنية السحابية والبيانات الكبيرة والتقنيات المحمولة أو المتنقلة في توفير جميع سبل الراحة لشعبها ، وتوفير تقنية الحوسبة السحابية التعاون المشترك بين الإدارات والموارد ، ويستطيع قادة الحكومات من خلال استخدام الحلول الذكية الحصول على رؤى واضحة في الوقت الحقيقي من مصادر البيانات المتعددة مثل كاميرات المرور، ووسائل الاعلام الإجتماعية العامة وغيرها من القنوات الأخرى التي تمكنهم من اتخاذ قرارات أكثر دقة ، كما تساعد تطبيقات مثل مايكروسوفت سبتي نيكست على تبسيط الإجراءات القضائية وعمليات البلدية ، في حين تمكن قادة المجتمع المدني من تقديم الخدمات التي تساعد الناس بالإنخراط والتفاعل بشكل مباشر مع حكومات مدينتهم.

يجب على الحكومات الراغبة في تحقيق عملية التحول السحابي العمل أولاً على البنية التحتية ، فهي تعد المجال الأول في آلية توسيع نطاق العمل مع ضمان توفير الكثير من المال الذي يمكن استثماره في أعمال أخرى ، كما تعمل الحوسبة السحابية على تقارب امكانيات

ستجد الحكومات التي لا تتبنى اعتماد تقنية الحوسبة السحابية نفسها غير قادرة على استخدام التكنولوجيا في المستقبل ، وذلك بسبب التطور السريع في صناعة الحوسبة السحابية ، وفي هذا الإطار قدمت مايكروسوفت لعملاء دول الخليج أحدث الأدوات والأساليب التكنولوجية التي تواكب أهدافهم المستقبلية ، وذلك ضمن إستراتيجية مايكروسوفت لتطوير خدمات الحوسبة السحابية التي استأثرت بالقسط الأكبر من أهدافها في المنطقة ، وذلك لفهم توجهات السوق المستقبلية في هذا المجال .

وتتخذ منطقة الخليج خطوات جادة نحو اعتماد الحوسبة السحابية ، حيث ستشهد دولة الإمارات العربية المتحدة نمواً تدريجياً في قطاع تكنولوجيا المعلومات من الآن وحتى عام 2020 ، وتشير الدراسات وفقاً لتقرير مركز أبحاث «BMI» بأن هناك معدل نمو سنوي وصل إلى 3.4% ليرتفع بالتالي نمو هذا القطاع إلى 5.3 مليار دولار في نهاية هذه الفترة ، فيما ستصل العائدات الخاصة بإيرادات الخدمات إلى 2.2 مليار دولار لتشكل ارتفاعاً قوياً في قطاع تكنولوجيا المعلومات ، وأمام هذا الواقع الجديد انتقلت العديد من المنظمات داخل الدولة بالفعل إلى العالم الرقمي بهدف تحقيق الإستفادة القصوى من الفوائد الكبيرة التي تقدمها التقنية السحابية.

تعمل مايكروسوفت على تسريع عملية فتح قنوات الاتصال والتعامل مع الجهات المعنية في الامارات ، وذلك من أجل تطوير وتقديم أفضل المنصات السحابية وزيادة إنتاجية الأعمال ، وهذه هي تطلعات شركة مايكروسوفت التي تسعى لتحقيقها على صعيد منطقة الخليج بشكل عام والامارات بشكل خاص ، وفيما يخص التغيرات الراهنة في المنطقة ، تنظر مايكروسوفت إلى أن تلك التغييرات تجلب العديد من الفرص ، وهذا ما تقوم به فعلياً من خلال إيجاد منصة تواصل بين الحكومات والشركات من أجل تلبية الاحتياجات التي من شأنها تحقيق تطلعاتهم وأهدافهم .

وقد بدأت الدولة بعدد من المبادرات التي تهدف إلى تحويل نظام الاقتصاد والتعليم عن طريق تشجيع المنظمات المحلية بإعتماد أحدث التقنيات السحابية ووسائل الاتصالات

## دبي الذكية وشرطة دبي تطلقان تطبيق «سدد بسعادة» لتعزيز المشاركة المجتمعية



### «إي-فاتورة» تدعم توجه دبي في التحول إلى مدينة ذكية بدون وثائق ورقية بحلول 2021

أعلنت شركة «إي-فاتورة» أنها بصدد الكشف عن خططها في دعم توجهات إمارة دبي في إصدار آخر وثيقة حكومية مطبوعة بحلول العام 2021، حيث ستمت إزاحة الستار عن الجهود المشتركة التي بذلتها الشركة مع عدد من الجهات الحكومية المحلية في هذا الشأن.

وأكدت الشركة عزمها على إطلاق تطبيق ذكي يحمل اسم «إي-فاتورة» رسمياً خلال «أسبوع جيتكس للتقنية 2017»، والذي يعتبر متكاملأً جاهزاً للاستخدام الفوري من قبل كافة الجهات والمؤسسات الحكومية في إمارة دبي. ويتمتع التطبيق بمجموعة من المزايا التي تؤهله لتحويل أي بيئة عمل إلى بيئة إلكترونية قادرة على الاستغناء عن الوثائق والمستندات المطبوعة ضمن أقصى درجات الفاعلية والكفاءة المطلوبة، الأمر الذي يتقاطع مع أهداف دبي في التحول إلى أول مدينة ذكية في العالم لا تستخدم الأوراق في إنجاز تعاملاتها الحكومية الرسمية.

وقالت ياسمين خان، المديرية التنفيذية لشركة «إي-فاتورة»: «إن حمل العديد من البطاقات الممغنطة والعديد من البطاقات الورقية الأخرى يشكل عبئاً على العملاء، وخاصةً النساء، اللواتي يتطلعن دائماً إلى التسوق واستلام العروض الترويجية والخصومات، ولكنهن ينزعجن من الأعداد الكبيرة للبطاقات ونماذج الخصومات التي يملأنها خلال عملية التسوق».

ويتميز تطبيق «إي-فاتورة» بسهولة الاستخدام إذ يبدأ العمل بمجرد وصله إلى مصدر طاقة، حيث يتيح لمستخدميه الحد من الاستهلاك الضائع للأوراق سواء في متاجر التجزئة أو الهيئات والمؤسسات الحكومية، وكذلك في قطاع الضيافة والرعاية الصحية وقطاع الأمن والحراسة. ولا يحتاج هذا التطبيق إلى أي اشتراكات أو بطاقات أو تعديل على أنظمة البيع أو البرامج الإلكترونية المستخدمة، ما يجعله خياراً أمثل في مهمة تحول دبي إلى مدينة سعيدة ذكية بلا أوراق.

والغرامات إلى شراكة مجتمعية في تنمية مختلف قطاعات المجتمع».

وأضافت: «بينما لازالت كثير من دول العالم تنظر إلى السعادة كأمر معنوي نجحنا في دبي بتحويلها إلى تجارب حياتية يعيشها الناس مواطنين ومقيمين وزوار كل صباح في الإمارة وضمنها هذا التطبيق الذي اعتمدنا في تصميمه على النظريات والأسس العلمية الخاصة ببحوث السلوك البشري والسعادة بالتعاون مع الخبراء في جامعة أكسفورد وكلية هارفارد للأعمال. ويتيح التطبيق للجمهور اقتراح أين يفضل صرف الغرامة التي استحققت عليه ليكون شريكاً في التنمية».

بدوره قال العميد خالد ناصر الرزوقي، المدير العام للخدمات الذكية في شرطة دبي: «نفخر بالتعاون مع مكتب دبي الذكية من خلال هذا المشروع الاستراتيجي الذي يكرس أفضل الطرق التكنولوجية والنظريات العلمية والنفسية، فضلاً عن أحدث الممارسات الأكاديمية الدولية المتطورة التي تعزز المشاركة المجتمعية لأفراد»

وستتم المرحلة التجريبية للمبادرة من خلال نموذج «دراسة عشوائية مراقبة» (Randomised-Controlled Trial (RCT)، الذي يعتبر معياراً أكاديمياً دولياً للبحوث، والمعتمد أيضاً في البحوث الطبية الدقيقة، وهذه البحوث تتطلب اتخاذ القرار المبني على النتائج والأدلة، وبالتالي يمكن دراسة سلوك المستخدمين بما يسهم في تعزيز تصميم تطبيق شرطة دبي، كما ستمت مشاركة نتائج الدراسة من خلال مجلات علمية دولية، والاستفادة منها في تصميم مشاريع وخطط أجنحة السعادة بالإمارة.

أعلن مكتب دبي الذكية وبالتعاون مع شرطة دبي عن إطلاق تطبيق «سدد بسعادة» الهادفة إلى الارتقاء بسعادة المتعاملين خلال عمليات سداد الرسوم والمخالفات المترتبة عليهم عن طريق تعزيز تجربة السداد من حيث توفير الوقت والجهد، وذلك في إطار أجنحة السعادة التي وضعتها دبي الذكية وتبناها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، كمنهجية علمية عالمية فريدة من نوعها لقياس سعادة الأفراد وتهيئة البيئة المناسبة لجعل دبي المدينة الأذكى والأسعد في العالم ويتيح التطبيق المجال لمستخدميه إمكانية الاطلاع على مسار رحلة الأموال التي يتم سدادها عن طريق بيانات منشورة من قبل دائرة المالية، كما يوضح كيفية تخصيص ميزانية الحكومة في عام 2017 ومنح الدعم المالي من المبالغ التي يتم سدادها لمشاريع في قطاعات عديدة مثل: الصحة، والبنية التحتية، والسلامة، والتعليم، وبذلك يتم تحويل مفهوم الغرامة من العقوبة المادية إلى مفهوم المشاركة المجتمعية و تفعيل دور الأفراد في دعم المشاريع عن طريق سداد الدفوعات، ومن المتوقع أن تكشف البيانات عن تحول في سلوك المستخدمين بعدم تأخير الدفوعات والالتزام بالسداد المبكر، كما تتيح التجربة أيضاً قياس تأثير الشفافية واتاحة المشاركة الاجتماعية على سلوك المتعاملين . وقالت سعادة الدكتورة عائشة بنت بطي بن بشر، المدير العام لدبي الذكية: «إطلاق خدمة وتطبيق (سدد بسعادة) يعتبر بعداً اجتماعياً غير مسبوق على مستوى المنطقة ونادراً في العالم في تحويل تحصيل المخالفات

## الحكومة الرقمية في عجمان تنجز 80 % من التحول الرقمي

أنجزت الحكومة الرقمية لإمارة عجمان / 80 / في المائة من خطة التحول الرقمي الكلي لـ 30 خدمة حكومية في مختلف دوائر الإمارة على مدار المائة يوم الماضية.

وأكدت سعادة عهود على شهيل مدير عام الحكومة الرقمية في عجمان أنه جار العمل حالياً على إنجاز باقي المستهدف من الخدمات الـ 30 خلال الموعد المحدد بنهاية شهر يوليو الجاري.

ولفتت إلى أن الحكومة الرقمية في عجمان تعمل على تنفيذ توجيهات صاحب السمو الشيخ حميد بن راشد النعيمي عضو المجلس الأعلى حاكم عجمان ورؤية سمو الشيخ عمار بن حميد النعيمي ولي عهد عجمان ودعم من الشيخ راشد بن حميد النعيمي رئيس دائرة البلدية والتخطيط رئيس اللجنة العليا للتحول الرقمي لتحويل جميع الخدمات الحكومية داخل الإمارة إلى خدمات رقمية متوفرة على مدار الساعة وفق إجراءات سهلة وتقنيات مبتكرة.

وأوضحت أن الخدمات الـ 30 المقرر إعلان تحويلها لخدمات رقمية الشهر المقبل شملت خمس خدمات في دائرة الأراضي والتخطيط العقاري وأربعة في دائرة التنمية الاقتصادية إضافة إلى ستة في شرطة عجمان بجانب ست خدمات أخرى في المنطقة الحرة وأربعة في مواصلات عجمان وثلاثة في البلدية وخدمتين في الميناء والجمارك ليصبح إجمالي عدد الخدمات /30/ خدمة.

وأشارت سعادتها إلى أن الحكومة الرقمية وضعت خمسة أهداف استراتيجية لها شرعت في تحقيقها منذ بداية العام الجاري تتمثل في التحول الرقمي لـ 100 % من الخدمات الحكومية بنهاية عام 2018 إضافة إلى التحول الرقمي لجميع الخدمات الحكومية المشتركة بنهاية 2018. وأوضحت أن الأهداف الخمسة شملت التبنى الكلي لـ 80 % من الخدمات الرقمية بنهاية عام 2021 وكذلك التحول الرقمي الكلي لـ 30 خدمة حكومية ذات أولوية كل 100 يوم فضلاً عن رفع الكفاءة المالية للخدمات الحكومية بما لا يقل عن 20 % بنهاية عام 2021.

## مبادرة «الاسترداد الذكي» لجمارك دبي إلى المرحلة النهائية لبرنامج «الحكومة الذكية»



أعرب أحمد محبوب مصبح مدير جمارك دبي عن سعادته بترشح الدائرة لبرنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية عن مبادرة «الاسترداد الذكي» التي تستند إلى تقنية الذكاء الاصطناعي والروبوت الافتراضي، مؤكداً أن برنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية، يعد حافزاً قوياً لتنافس الهيئات والدوائر الحكومية لتطوير منظومة العمل الحكومي، وتقديم أفضل الخدمات الذكية للمتعاملين حيث يسهم البرنامج بشكل فاعل في دعم مسيرة الإمارة ودفعها إلى الأمام نحو التحول إلى المدينة الأذكى عالمياً، عبر تقديمها خدمات وأداء يفوق توقعات المتعاملين ويوفر لهم حياة مريحة ما يؤدي إلى إسعادهم. وقال إن جمارك دبي تحرص بشكل مستدام على تطوير الخدمات والأنظمة الجمركية المقدمة للمتعاملين بما يوفر عليهم الوقت والجهد وتحسين وتعزيز الثقة بالخدمات العامة، من خلال التحفيز والتشجيع على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، ضمن نموذج دبي للخدمات الحكومية تماشياً مع رؤية سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، القاضي بالعمل على تحسين كافة الخدمات الحكومية وتوفير خدمات مستقبلية تخدم المواطن والمقيم والزائر في إمارة دبي وجعل حكومة دبي حكومة رائدة محلياً ودولياً نحو التقدم بثبات إلى المركز رقم واحد عالمياً في كافة المجالات.

وأعلن مركز نموذج دبي التابع للأمانة العامة للمجلس التنفيذي عن قائمة المبادرات الثماني المرشحة لبرنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية حيث نجحت مبادرة «الاسترداد الذكي» لجمارك دبي في الانتقال إلى المرحلة النهائية والتي تعتمد على تصويت الجمهور خلال الفترة من 23 نوفمبر إلى 7 ديسمبر.

وتمثل مبادرة «الاسترداد الذكي» ثورة في تقنية المعلومات التي تعتمد على الحلول العصرية حيث تناولت أتمتة عمليات التحقق والمطابقة اليدوية للمستندات المطلوبة لخدمة الدفع والمطالبات عن طريق «الروبوت الافتراضي» عبر تبني تقنية الذكاء الاصطناعي، يمكن من خلاله التحقق من صحة تفاصيل الوثائق الإلكترونية الممسوحة ضوئياً، من دون أي تدخل بشري، كما يمكن للمتعامل تصوير المستندات المطلوبة بهاتفه النقال وإرسالها

إلى النظام لتتم عملية التحقق والتطابق الفوري. وأسهمت هذه المبادرة الذكية في تقليل الكلفة من 31.87 إلى 6.21 دراهم بنسبة انخفاض 80%، وتوفير نحو 23.5 مليون درهم، وتهدف إلى تحسين الخدمة بشكل إبداعي وذكي من خلال التحول إلى حلول الذكاء الاصطناعي والروبوت الافتراضي، حيث اختصرت زمن التقديم والإنجاز من 7 - 9 دقائق إلى أقل من دقيقة، كما أنها تحقق نسبة 99% من رضا المتعاملين.

ومن جانبه قال أكد حسام جمعة محمد مدير إدارة ابتكار الخدمات، قائد فريق الابتكار في جمارك أن برنامج حمدان بن محمد للحكومة الذكية، يسهم بشكل فاعل في تحقيق خطة دبي 2021، وتطبيق استراتيجية الذكاء الاصطناعي في دولة الإمارات العربية المتحدة حيث يدعم البرنامج التحولات الذكية والتقنيات الحديثة مشيراً إلى أن جمارك دبي، مؤكداً أن جمارك دبي تنافس وبقوة الفوز بدورة البرنامج لهذا العام عبر ابتكارها «الاسترداد الذكي» الذي يعكس توجه الدائرة نحو تحفيز الأبداع والابتكار ودعم الموظفين المبتكرين حيث يحظى فريق الابتكار في الدائرة بدعم قوي من فريق القيادة العليا برئاسة مدير جمارك دبي.

## «دبي الذكية» تعرف قيادات الصف الأول على أبرز المبادرات ومنجزات حكومة دبي الذكية



واستعرضت دبي الذكية خلال الجلسة آلية العمل والتنسيق الداخلي والخارجي بين الجهات التابعة لها والتي تضم حكومة دبي الذكية ومؤسسة بيانات دبي، و دور كل منها في دعم التخطيط الذكي و تطوير قوانين وسياسات مشاركة البيانات و إنتاج نماذج علمية فاعلة، تمكن عملية تبني أحدث ماتوصلت إليه تكنولوجيا المعلومات من قبل القطاعين الخاص والعام وتعرّز من جهود التحول الذكي لجعل دبي مثلاً عالمياً يحتذى به في مجال المدن الذكية.

وحول مشاركة دبي الذكية في برنامج «رحلة المستقبل» قال سعادة يونس آل ناصر، إن برنامج «رحلة المستقبل» الذي تنظمه كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية يسهم بشكل فعال في بناء أجيال من قادة الغد والكوادر الوطنية المؤهلة للمضي قدماً في عملية صناعة واستشراف المستقبل، بشكل يواكب رؤية وتطلعات القيادة الرشيدة لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، الرامية إلى توفير كافة أوجه الدعم للطاقت الوطنية وصقل خبراتهم عبر التعرف على رؤى وأهداف الخطط الاستراتيجية لحكومة الإمارات في مختلف المجالات.

وأضاف يعزز برنامج «رحلة المستقبل» أواصر التعاون المشترك بين مختلف المؤسسات والجهات الحكومية، الامر الذي يعد حجر الاساس لرسم ملامح المستقبل وتحديد تحدياته ووضع الحلول لمواجهتها، سعياً نحو الهدف الأسمى للقيادة وهو الاستثمار في الإنسان أولاً وبالتالي القدرة على ترسيخ مفاهيم الابتكار والإبداع في المؤسسات.

استضافت دبي الذكية وبالتعاون مع كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية المحطة العاشرة والأخيرة من برنامج «رحلة المستقبل»، بهدف إطلاع منتسبي برنامج التعليم التنفيذي من قيادات الصف الأول لحكومة دبي على أهم المبادرات والمنجزات لحكومة دبي الذكية، إلى جانب تسليط الضوء على أبرز الأنظمة والسياسات المبتكرة والتطبيقات التقنية الحديثة المعمول بها لقيادة التحول الذكي لإمارة دبي، سعياً نحو جعل الإمارة الأذكى والأسعد عالمياً وتحقيق مستهدفات أجندة دبي 2021.

وقدم جلسة المحطة العاشرة لبرنامج «رحلة المستقبل» سعادة يونس عبد العزيز آل ناصر، مساعد المدير العام لمكتب دبي الذكية والمدير التنفيذي لمؤسسة بيانات دبي، حيث استعرض هيكلية دبي الذكية وقدم شرحاً مفصلاً عن الخطة الرئيسية والإطار الزمني للمبادرات والمشاريع التي تطلقها بالتعاون مع شركائها الاستراتيجيين من مختلف القطاعات والمؤسسات الحكومية والتي تتحور حول رؤية دبي الذكية بجعل دبي المدينة الأكثر كفاءة و تكاملاً و أماناً وتأثيراً للمقيمين والزوار على حد سواء.

وشدد سعادته خلال الجلسة على أهمية تعزيز أطر التعاون غير المسبوق التي تنتهجها دبي الذكية بالشراكة مع المؤسسات الحكومية كركيزة أساسية للارتقاء بخدمات القطاع الحكومي بالدولة والنهوض بجودة الأداء المؤسسي من خلال تبادل وتشارك الخبرات والمعلومات والموارد الممكنة بشكل يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لجميع أطراف التعاون.

## وزارة الصحة ووقاية المجتمع تضيف ميزة تحسين عمليات قسم الطوارئ في نظام «وريد»

أعلنت وزارة الصحة ووقاية المجتمع عن ميزة «تحسين عمليات قسم الطوارئ» لتحسين الاتصالات بين مزودي خدمة الرعاية الصحية في إطار تطوير نظام تكنولوجيا الرعاية الصحية «وريد»، لربط المعلومات الصحية للمرضى في 15 مستشفى و68 مركزاً للرعاية الصحية الأولية.

وأشار سعادة عوض صغير الكتبي الوكيل المساعد لقطاع الخدمات المساندة إلى أن التقدم الحاصل في المشروع يساعد على توفير سجلات صحية إلكترونية، تربط المرافق الصحية داخل دولة الإمارات، من خلال استخدام نظام متكامل لتكنولوجيا المعلومات والرعاية الصحية، حيث تعبر هذه الخطوة عن التزام وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتقديم أرقى مستويات الرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين في الإمارات الشمالية ودبي، بما يتوافق مع أرقى المعايير العالمية.

من ناحيتها أوضحت مباركة إبراهيم، مديرة إدارة نظم المعلومات الصحية أن نموذج عمليات قسم الطوارئ الجديد الخاص بوزارة الصحة ووقاية المجتمع يتضمن معلومات أشمل عن المريض من خلال توفير نموذجين جديدين، كما يوفر الملخص السريري للأطباء معلومات أكبر عن الفترة التي قضاها المريض في قسم الطوارئ. وتحفظ هذه البيانات التي تتضمن ملخص سريري عن الوصفات التي تم تقديمها والأدوية التي تم إعطاؤها للمريض خلال تواجده في قسم الطوارئ وتفاصيل متابعة وتوعية المريض في ملف المريض من أجل الرجوع لها من قبل الأطباء السريريين.

وأضافت، أننا وفرنا قسمين جديدين من أجل الإشارات الحيوية التي تم أخذها قبل تخريج المريض بالإضافة إلى ملخص عن الأحداث. وأوضحت أن النموذج الثاني وهو ملخص تخريج المريض ويتضمن كافة التفاصيل التي يحتاجها المرضى مثل الوصفات الطبية وتفاصيل المتابعة وتشخيص الحالة عند التخريج، ويمكن طباعة هذا الملخص أيضاً وحفظه في سجلات المريض.

## محمد بن راشد يدين مبادرة «فيوتشر أفيشن لاونج» الأولى من نوعها



أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، مبادرة «فيوتشر أفيشن لاونج» المدعومة من قبل دافزا، أول شبكة رقمية ذكية، مدعومة بالذكاء الاصطناعي، تستشرف مستقبل قطاع الطيران في إمارة دبي، حيث ستضم الجهات الحكومية، والشركات المتعددة الجنسيات، والشركات الصغيرة والمتوسطة، والهيئات الأكاديمية والمنتسبين إليها، والخبراء في قطاع الطيران، وذلك بهدف تحفيز العمل المشترك والابتكار الجماعي وتعزيز دورهم كمؤسسات وأفراد في تسريع وتيرة نمو القطاع ومساهمته في الناتج الإجمالي لإمارة دبي.

### الأهداف

تسعى مبادرة «فيوتشر أفيشن لاونج» التي تديرها دافزا، إلى استشراف مستقبل قطاع الطيران في إمارة دبي المتوقع وصول مساهمته في الناتج الإجمالي لإمارة دبي بنسبة 45% بحلول 2030، وستساهم الشبكة الرقمية الجديدة بتسهيل التعاون بين نخبة من كبار المصنعين، والشركات الصغيرة والمتوسطة، ورجال الأعمال ورواد هذا القطاع، وتحفيز الابتكار الجماعي وتطوير العمل المشترك وتشجيع التنافسية، إضافة إلى رسم مستقبل جديد للقطاع، يفيض بالتألق والنمو، ويعزز دور الإمارات ضمن الدول الأكثر ابتكاراً على مستوى العالم.

كما تهدف المبادرة إلى تمكين طلبة الجامعات وكليات الطيران في دولة الإمارات العربية المتحدة إضافة إلى المواهب الوطنية من خلال توفير فرص عمل والتدريب في قطاع الطيران لدى الشركات المتعددة الجنسيات التي اتخذت من إمارة دبي عموماً ودافزا تحديداً مقراً إقليمياً لها، وتأهيلهم علمياً وعملياً لرسم مساراتهم المستقبلية، إضافة إلى إتاحة الفرصة لهم للمساهمة في المناقشات البناءة والمشاركة بأفكارهم ونظرياتهم الخلاقة مع ذوي الاختصاص في الشبكة.

وتعكس مبادرة «فيوتشر أفيشن لاونج» ثقافة تواصل جديدة تدمج كل ما يميز شبكات التواصل الاجتماعي من خواص اتصالية وتفاعلية في شبكة تعاونية تركز على تحفيز الابتكار الجماعي وتوليد الأفكار في قطاع اقتصادي معين مدعومة بتقنية الذكاء

بمبادراتها المبتكرة، ولاسيما أنها تضم اليوم كبرى الشركات العالمية والمؤثرة في قطاع الطيران. وهذا عبر سموه عن تضاؤله بالدور المرتقب لـ «فيوتشر أفيشن لاونج» التي ستكون منصة رائدة وفعّالة تستشرف مستقبل قطاع الطيران وصناعاته وترسم مساراته من خلال تقديم حلول مبتكرة ومستدامة.

وقال سعادة الدكتور محمد الزرعوني، مدير عام دافزا: «يأتي هذا المشروع استجابة للدعم الملهم الذي تقدمه القيادة للنهوض بقطاع الطيران ومؤشراته العالية ومساهمته في مسيرة الازدهار الاقتصادي في إمارة دبي ودولة الإمارات، وتمثل مبادرة «فيوتشر أفيشن لاونج» دفعة متينة باتجاه استشراف مستقبل قطاع الطيران في الدولة والعالم، عبر شبكة رقمية ذكية تحاكي تطلعات رواد القطاع، مستثمرة بكافة الجهود والجوانب التي تصب في مصلحة تنمية القطاع ومختلف الصناعات ذات الصلة. كما وتمثل الشبكة خطوة هامة في تسخير تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، بما يحقق أعلى مستويات من الإنتاجية الصناعية والنمو الاقتصادي، متماشية مع أهداف وغايات استراتيجية دافزا للابتكار».

وأضاف سعادته: «ندعو كافة الجهات الحكومية والخاصة والأكاديمية والمنتسبين فيها في قطاع الطيران للانضمام إلى شبكة «فيوتشر أفيشن لاونج»، لنعمل معاً على الابتكار وتحفيز التعاون لتحقيق التنمية ورسم مستقبل قطاع الطيران حول العالم».

الاصطناعي التي تعمل على تحليل طريقة عمل الأعضاء واقتراح السبل المثلى لتعزيز التعاون بينهم ومساعدتهم في ترتيب أولويات العمل المشترك وتلخيص المحادثات وصياغتها بلغة تنفيذية لتركيز الجهود وتحقيق نتائج أفضل.

من جهته أعرب سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، رئيس «دافزا» عن ثقته الكاملة بالمشروع الذكي والفريد، لكونه إضافة نوعية تسعى إلى تعزيز ريادة دبي كأفضل مدينة للابتكار والذكاء التقني واستشراف المستقبل في العالم، وتنمية قطاع الطيران في الدولة الذي حقق إنجازات كبرى في فترة زمنية قصيرة. حيث يعتبر هذا القطاع محوراً استراتيجياً ضمن محاور البنية الاقتصادية لدولة الإمارات بشكل عام وإمارة دبي خصوصاً. ولفت سموه إلى الأسس المتينة التي يضعها المشروع لزيادة نمو هذا القطاع الحيوي واستشراف مستقبله ليس على صعيد دبي والدولة فحسب، خاصة وأنه قائم على الذكاء الاصطناعي الذي يوائم توجهات الدولة والقيادة الرشيدة فيما يتعلق بمختلف الخدمات والقطاعات والبنية التحتية المستقبلية.

وأردف سموه قائلاً: «سيشكل المشروع دعامة قوية تمكن الأجيال الحالية والمستقبلية من ابتكار حلول مستدامة عبر نشر المعرفة والبحث والتأسيس لمستقبل مشرق لقطاع الطيران قائم على المعرفة والابتكار وابتداع الأفكار غير التقليدية، وتفعّل دافزا دورها الاقتصادي والمعرفي بشكل غير تقليدي



ص. ب : 500024 دبي، الإمارات العربية المتحدة  
هاتف : 4 444 3000 +971  
www.itp.com  
مكاتب في: أبوظبي، دبي، لندن، مومباي

ITP Media Group

CEO Ali Akkawi  
Executive Director Matthew Southwell  
Group Editorial Director Greg Wilson

Editorial

Arabic Editor Osaid Kalo  
Tel: +971 4 444 3259 email: osaid.kalo@itp.com  
Arabic Editor Ryuad Yasmmineh  
Tel: +971 4 444 3437 email: ryuad.yasmmineh@itp.com

Advertising

Group Commercial Director George Hojeige  
Tel: +971 4 444 3203 email: george.hojeige@itp.com  
Sales Manager Laith Abdelghani  
Tel: +971 4 444 3502 email: laith.abdelghani@itp.com

Studio

Art Editor Samir Al Ghazal

Photography

Director of Photography Patrick Littlejohn,  
Senior Photographers Rajesh Raghav, Efraim Evidor,  
Richard Hall, Ethan Mann  
Staff Photographers Lester Apuntar, Aasiya Jagadeesh,  
Ruel Pablero, Ausrá Osipaviciute, Grace Guino, Fritz Asuro,  
Sharon Haridas, Ajith Narendra

Production & Distribution

Group Production & Distribution Director Kyle Smith  
Production Manager Basel Al Kassem  
Production Coordinator Manoj Mahadevan  
Outsourcing Manager Amar Shawwa

Circulation

Director of Conferences, Circulation  
& Data Michael McGill  
Senior Circulation Manager Manoj Chaudhary  
Circulation Executive Loreta Regencia

Marketing

Director of Awards & Marketing Daniel Fewtrell  
Marketing & Events Manager Brian McNamara

ITP LIVE

General Manager Ahmad Bashour  
Tel: +971 4 444 3549 email: ahmad.bashour@itp.com

ITP Group

Chairman Andrew Neil  
CEO Ali Akkawi  
CFO Toby Jay Spencer-Davies  
Director Walid Akkawi

تم المسح الضوئي في كولر لابز  
دوت جوف العربية متوفرة في جميع أنحاء الشرق الأوسط،  
للإشتراك الرجاء زيارة موقعنا على الإنترنت  
www.itp.net/subscription

دوت جوف العربية تضم مقالات منشورة بترخيص، لا يسمح بإعادة نشر أو حفظ تخزين  
أو نقل أي جزء من هذه المطبوعة بأي شكل من الأشكال دون إذن . ويعتذر الناشر عن  
عدم تحميله المسؤولية الناتجة عن أية أخطاء ترد في هذه المجلة مهما كان سببها، والآراء  
ووجهات النظر المنشورة في هذه المجلة ليست بالضرورة وجهة نظر الناشر.  
وجميع العلامات التجارية هي علامات تجارية مسجلة ومعترف بها.  
جميع الحقوق محفوظة لمجلة دوت جوف، ننشرها أي تي بي المحدودة تابل هارس  
ستريت، ميشن إس دي 25 دي يو المملكة المتحدة.

When you have finished with this magazine, please recycle it

ITP  
MEDIA  
GROUP

Published by and © 2017  
ITP MEDIA GROUP FZ-LLC

# الذكاء الاصطناعي هو الموجة الجديدة بعد الحكومة الذكية في الإمارات

الاصطناعي في مختلف قطاعاتها الحيوية، وخلق سوق جديدة واعدة في المنطقة ذات قيمة اقتصادية عالية، ودعم مبادرات القطاع الخاص وزيادة الإنتاجية، بالإضافة إلى بناء قاعدة قوية في مجال البحث والتطوير، وأن يتم الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في الخدمات وتحليل البيانات بمعدل 100% بحلول العام 2031، بحيث يتعين على جميع الجهات الحكومية في الدولة اعتماد الذكاء الاصطناعي وذلك بما ينسجم ومئوية الإمارات 2071 الساعية إلى أن تكون دولة الإمارات الأفضل في العام في كافة المجالات. وتعد استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي الأولى من نوعها في المنطقة من حيث القطاعات التي تغطيها ونطاق الخدمات التي تشملها وتكاملية الرؤية المستقبلية التي تستشرفها، حيث تسعى في الأساس إلى تطوير وتنظيم أدوات تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بحيث تكون جزءاً لا يتجزأ من منظومة العمل الحكومي في الدولة. ■

المحرر

أسيد كالمو

أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي، أول مشروع ضخم ضمن مئوية الإمارات 2071، والذي يمثل الموجة الجديدة بعد الحكومة الذكية، بحيث ستعتمد عليها الخدمات والقطاعات والبنية التحتية المستقبلية في الدولة. وتعد هذه الاستراتيجية الأولى من نوعها في المنطقة والعالم، للارتقاء بالأداء الحكومي وتسريع الإنجاز وخلق بيئات عمل مبدعة ومبتكرة ذات إنتاجية عالية، وذلك من خلال استثمار أحدث تقنيات وأدوات الذكاء الاصطناعي وتطبيقها في شتى ميادين العمل بكفاءة رفيعة المستوى، واستثمار كافة الطاقات على النحو الأمثل واستغلال الموارد والإمكانات البشرية والمادية المتوفرة بطريقة خلاقة تعجل تنفيذ البرامج والمشاريع التنموية لبلوغ المستقبل. وتستهدف استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي إلى أن تكون حكومة الإمارات الأولى في العالم في استثمار الذكاء

## العدد 39 - ديسمبر 2017

### 8 الأخبار:

دبي الذكية وشرطة دبي تطلقان تطبيق «سد سعادة» لتعزيز المشاركة المجتمعية.

### 9 الأخبار:

حكومة دولة «الإمارات» تدعم اقتصادها بتبني الحوسبة السحابية

### 10 الأخبار:

«طرق دبي» تعلن مبادرات جديدة باستخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد .



### 5 الأخبار:

محمد بن راشد ي دشّن «فيوتشر أفيشن لاونج» بمنصة دافزا.

### 6 الأخبار:

وزارة الصحة ووقاية المجتمع تضيف ميزة تحسين عمليات قسم الطوارئ في نظام «وريد».

### 7 الأخبار:

مبادرة «الاسترداد الذكي» لجمارك دبي إلى المرحلة النهائية لبرنامج «الحكومة الذكية»

### 12 كيف يمكن لحكومات الشرق الأوسط أن تُبقي المبادرات الكبيرة على المسار الصحيح؟

يقول سامي زكي ، من شركة Strategy & بأن الاهتمام الوثيق بأنظمة ونظم إدارة المشاريع يمكن أن يساعد الحكومات على إدارة تحديات خطط التنمية الوطنية.

### 14 المجلس التنفيذي في دبي يهدف للتميز في قسم الموارد البشرية

تقوم الأمانة العامة لمجلس دبي التنفيذي، بمهمة دعم وتمكين اتخاذ القرارات من قبل المجلس التنفيذي، وضمان التطوير المستمر للإدارة العامة والقطاعات الاستراتيجية. وتحقق الأمانة العامة هذه المهمة من خلال الاندماج السلس مع مركز الحكومة والشركاء الرئيسيين، وتوفير النظم الداعمة ورأس المال المعرفي.

### 22 بيانات تزود بلدية دبي بمعارف مفيدة في تقنية المعلومات

لا يستهان بإدارة بيئة ضخمة لأنظمة تقنية المعلومات، خاصة مع تولي تقنية المعلومات مهام اتخاذ القرار في كل شيء من التخطيط إلى التوريد، وتقديم الخدمة والدعم والأمن والترقيات وإحكام الأمن، بالإضافة إلى التقارير والرصد في صدارة كل ذلك. تعتبر البيانات المفتاح لتحسين إدارة تقنية المعلومات، وإدارات تقنية المعلومات تبحث دوماً عن الحلول التي يمكن أن توفر بيانات دقيقة، في الوقت الحقيقي وفي جميع بيئات تقنية المعلومات الخاصة بها.



### تبني التحول الرقمي

دأبت دبي وهيئاتها الحكومية على أن تكون قادة عالميين في مجال التحول الرقمي بدءاً من تبني الحكومة الإلكترونية والخدمات عبر الإنترنت في وقت مبكر.

# 18

# UNLOCK BLOCKCHAIN

the Future of Sharing Economy

14 - 15 Jan 2018  
Ritz Carlton DIFC  
Dubai - UAE



Dr. Aisha Bin Butti Bin Bishr



Wesam Lootah



Oliver Bussmann



Andrea Tinianow



Jehan Chu



Julio Faura



Dr. Paulo Tasca



Cris Tran



Michèle Finck



[www.unlock-bc.com](http://www.unlock-bc.com)

[@unlockbc](https://twitter.com/unlockbc)

## Be part of Dubai's Blockchain Strategy

Join us for a Taste of the Future...

**.GOV**  
readers are  
eligible for a

# 40%

**Discount**  
upon registration using  
the code: DISC40

Key 1 Sponsor



Key 1 Sponsor



Official  
Carrier



Strategic  
Supporter



Lanyard  
Sponsor

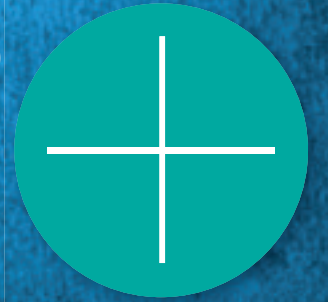


PR Partner



Supporting  
Partner





محمد بن راشد  
يدتتن «فيوتشر  
أفيستن لاونج»  
بمنصة دافزا

# GOV

التقنية في القطاع الحكومي لدول مجلس التعاون

12

كيف يمكن  
لحكومات الشرق  
الأوسط  
أن تبقي المبادرات  
الكبيرة على المسار  
الصحيح؟

22

بيانات تزود بلدية  
دبي  
بمعارف مفيدة في  
تقنية المعلومات



مقابلة:

سعادة عبد  
الرحمن آل صالح،  
مدير عام دائرة المالية  
في دبي

المجلس التنفيذي في دبي

# التميز في قسم الموارد البشرية

منى عبد الله  
الفلاسي،  
رئيس وحدة تقنية  
المعلومات، في  
المجلس التنفيذي  
لدبي