

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تطلق مشروع تقنية "الموظف الرقمي" لتسريع إنجاز خدمات العملاء وبأعلى معايير الجودة

المصدر: هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

تاريخ النشر: 27 ديسمبر 2022

بههدف أتمتة عملياتها "RPA" أطلقت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك مشروع تقنية التشغيل الآلي للعمليات التشغيلية بما يضمن إنجاز خدمات العملاء في وقت قياسي، ووفق أعلى معايير الجودة العالمية

وتمثل التقنية الجديدة والتي تعرف بالموظف الرقمي نقلة نوعية للارتقاء بجودة الخدمات الرقمية التي تقدمها الهيئة لمكلفيها وعملائها، وذلك ضمن مبادراتها في تسخير تقنيات الذكاء الاصطناعي وحلوله في جميع مجالات مهامها الزكوية والضريبة والجمركية

وفي هذا الشأن أوضح سعادة نائب المحافظ للتقنية بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، المهندس حجر البدراني، أن لتنفيذ الأعمال اليدوية التقليدية التي يقوم بها موظفي مركز العمليات "RPA" الهيئة بدأت خطوات استخدام تقنية الجمركية، مثل الفرز، وإدخال البيانات، وتحديد الشحنات الموثوقة، حيث سيتحول تركيز الموظفين على المهام التي تتطلب عمل إدراكي، مبيّناً أن التقنية المستخدمة تتسم بالعديد من المزايا، من أبرزها، أنها تتمثل في الاستغلال الأمثل للوقت عبر إنجاز مجموعة من المهام في وقت واحد، وتقليل الخطأ البشري الذي قد يحدث عند إنجاز المهام، إضافة إلى إسهامها في رفع مستوى الإنتاجية عبر إتمام التشغيل الآلي للمهام خلال ثواني لتقديم خدمة أفضل للعملاء.

وأضاف البدراني أن ميزات التقنية تبرز أيضاً في أتمتة الخدمات التي تستهلك وقت وجهد الموظفين، وتحريرهم من المهام التقليدية المتكررة التي يقوموا بها؛ مما يتيح الاستفادة من طاقاتهم الكبيرة وإمكانياتهم في أعمال أخرى

كما أكد نائب المحافظ للتقنية أن إطلاق مشروع تقنية التشغيل الآلي للعمليات يأتي ضمن مواكبة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك للتطور التقني الكبير الذي تشهده المملكة بوصفها الدولة الأكثر تقدماً من بين دول مجموعة العشرين في التنافسية الرقمية، حيث تُعد الهيئة شريكاً في التحول الرقمي الوطني كجزء من رؤية 2030، من خلال امتلاكها بنية تحتية رقمية قوية تُمكنها من مجابهة مختلف التحديات والاستجابة السريعة للظروف غير المتوقعة

واستطاعت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك التميز في خدماتها الرقمية المقدمة للمكلفين من خلال بوابة الخدمات الإلكترونية، ومنصة صوت العميل، ومنصة العقود الذكية، وموقع زكاتي، وبوابة التكامل، إضافة إلى تحقيقها تطوراً للأجهزة الذكية الذي أسهم في تسهيل تجربة كل ما (ZATCA) ملموساً في خدماتها الإلكترونية من خلال تطبيق يتعلق بالمكلفين والعملاء من قطاع الأعمال والأفراد بطريقة آمنة وعالية الجودة توفر الوقت والجهد