



مساعدة المحتاجين



خطوط المساعدة على الخطوط الأمامية للاستجابة للأطفال والبالغين في الأزمات. من خلال أرقام الهواتف ذات الرموز القصيرة التي تم الإعلان عنها جيداً (على غرار ٩١١ في الولايات المتحدة)، تتلقى خطوط المساعدة في أكثر من ١٤٠ دولة مكالمات هاتفية عاجلة حول أولئك الذين يعانون من العنف وسوء المعاملة والإهمال وتحديات الصحة العقلية ومخاوف خطيرة أخرى.

التحدي الأولي: على الصعيد العالمي، تتلقى خطوط مساعدة الأطفال أكثر من ٣٠ مليون مكالمة سنويًا، وتكافح خطوط المساعدة هذه لتلبية احتياجات الأطفال في الأزمات بشكل كامل. ملايين المكالمات الهاتفية تذهب دون إجابة. وتواجه معظم خطوط المساعدة تحديات من تقنيات قديمة وقنوات اتصال محدودة - تعتمد فقط على المكالمات الصوتية. ومع ذلك، فإن المزيد من الناس - وخاصة الأطفال - يستخدمون بشكل متزايد وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية كوسيلة أساسية للاتصال. غالبًا ما يشعر شباب اليوم براحة أكبر عند مناقشة القضايا الجادة أو الحساسة في الرسائل النصية أو وظائف الدردشة، بدلاً من إجراء مكالمات صوتية. ما نحتاجه هو مركز اتصال حديث قائم على السحابة يجعل من الممكن التواصل مع الأطفال على الأنظمة الأساسية التي يستخدمونها، فضلاً عن تحسين إنتاجية المستشارين البشريين.



CLOUD BASED



MULTI PLATFORM



INCREASED REACH

المشاركة في إنشاء الجيل القادم من مراكز الاتصال بخط المساعدة

لتلبية هذه الاحتياجات، طورت شركة Asele Tech Matters TM ، وهي منصة مركز اتصال مفتوحة المصدر وقائمة على السحابة. تم إنشاء Asele بالشراكة مع (Child Helpline International (CHI) وأكثر من ١٦٠ عضوًا في ما يقرب من ١٤٠ دولة. اختبرت عشرة خطوط مساعدة وطنية للأطفال تمثل العضوية العالمية المتنوعة كل إصدار أولي جديد، مما أدى إلى منصة جاهزة للأطفال تم إطلاقها في أوائل عام ٢٠٢١. وقد شهدت عضوية CHI فائدة حقيقية في الانضمام معًا لبناء منصة مشتركة مبتكرة، بدلاً من دفع كل خط مساعدة. للحلول التقنية الفردية.

تصميم Asele

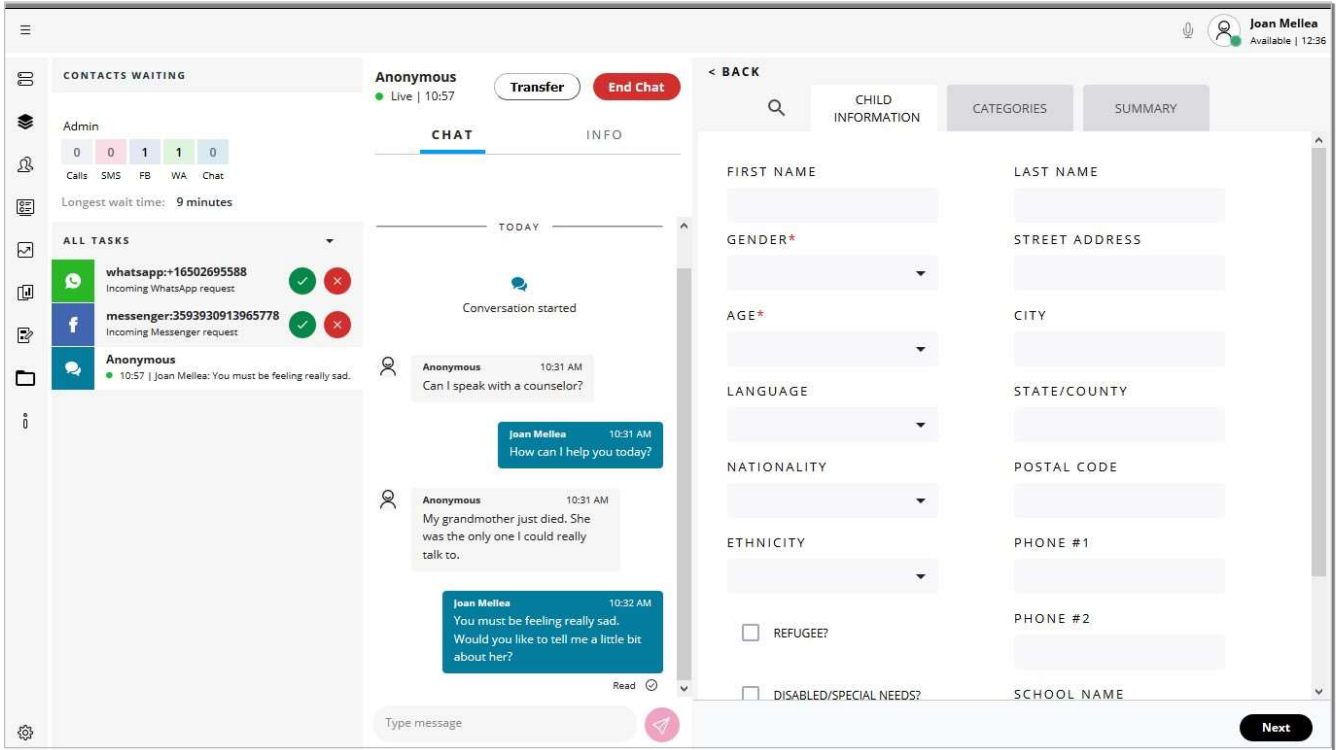
- يوفر نظام مركز اتصال حديث متكامل تمامًا للأطفال والكبار للوصول إلى المستشارين عبر الهاتف، والرسائل النصية القصيرة، والمحادثات على الويب، و Facebook ، و Messenger ، و WhatsApp ، و Twitter ، و Instagram .
- قائم على السحابة، مما يجعل عمل المستشارين عن بُعد ممكنًا.
- قابل للتخصيص لتلبية احتياجات ولغات خطوط المساعدة الفردية.
- يتضمن روبوتات محادثة اختيارية وقابلة للتكوين لتسهيل توجيه قائمة الانتظار وجمع البيانات واستطلاعات الرأي التلقائية بعد المحادثة.
- يقدم تدفقات عمل إدارة الحالات الاختيارية لمساعدة المستشارين والمشرفين في المتابعة وتتبع الحالات.
- يدعم مراقبة المحادثة في الوقت الفعلي وأدوات تقييم الجودة بعد وقوعها للمشرفين.
- توفير تقارير مركز الاتصال ولوحات معلومات شاملة لإدارة العمليات وتحليل الاتجاهات.
- بالنسبة لخطوط مساعدة الأطفال، يتم تنفيذ إطار عمل البيانات الموحد لـ CHI ، مما يسمح بتجميع البيانات بسهولة عبر البلدان ، ويوفر أدوات قوية لمناصرة الأطفال وإرساء الأساس لاستخدام أكبر للممارسات القائمة على الأدلة.



"نتصور أن حركة خط مساعدة الطفل العالمية ستكون قادرة على خدمة ١٠٠ مليون طفل سنويًا - أكثر من ثلاثة أضعاف عدد الأطفال الذين ندعمهم حاليًا كل عام - دون زيادات كبيرة في تكاليف خطوط مساعدة الأطفال الفردية. ويوفر تصميم Asele فرصًا جديدة لفهم احتياجات الأطفال والدفاع عنها. هذا الابتكار يطور المجال بأكمله."

Child Helpline ، مؤسس Jeroo Billimoria و International Childline India Foundation





كيف يعمل Aselo

- يستخدم شاشة واحدة وواجهة قائمة على المستعرض، ودمج قنوات اتصال متعددة في وقت واحد وتمكين المستشارين من مساعدة المزيد من جهات الاتصال في وقت واحد.
- يدعم خصوصية وأمن البيانات المتعلقة بالمحتاجين كمتطلب مركزي. تنتمي جميع البيانات التي تم جمعها إلى خط المساعدة الفردي (وليس المسائل التقنية).
- يُدرج عملية تصميم نموذجية تعتمد على المجتمع، تتناول الأولويات القصوى لمستخدمي خط المساعدة مع ميزات جديدة (ومجانية) تضاف إلى Aselo عدة مرات في السنة.
- يستخدم بنية أساسية سحابية، والتي ستعملها شركة Tech Matters لمعظم خطوط المساعدة التي تتبنى Aselo.
- مفتوح المصدر، مما يسمح لخطوط المساعدة بتحسين المنصة وتكيفها وتشغيلها بحرية باستخدام تقنييها الخاصين أو المعيّنين إذا رغبوا في ذلك.
- يعمل على Amazon Web Services ومنصة مركز الاتصال القابلة للبرمجة Twilio Flex، والتي تتكامل جيداً مع مشغلي الاتصالات الحاليين وشركات الوسائط الاجتماعية.
- مدعوم بمجموعة من خدمات تنفيذ البرامج، مثل التخصيص والتدريب والدعم الفني وجهود الشراكة الأكبر عبر خطوط المساعدة المتعددة.
- تم تصميمه وتشغيله من قبل فريق غير ربحي يركز بالكامل على مهمته المتمثلة في جعل خطوط المساعدة أكثر فعالية، وليس على الأهداف التجارية.

داعمينا

بدأت Aselo مع One Family Foundation ؛ من بين الداعمين الرئيسيين الآخرين: Child Helpline International ، و End Violence Fund ، و Twilio.org ، و Schmidt Futures ، و Meta ، و Okta ، و Jenesis Group .

هيا نتواصل

هل تريد معرفة المزيد عن هذه المبادرة وكيف يمكنك أنت أو مؤسستك استخدام - أو دعم - Aselo وتطبيقاتها؟ سواء كنت المدير التنفيذي / الرئيس التنفيذي، أو عضوًا في مجلس الإدارة أو مستشارًا في خط المساعدة، أو مؤسسة تعمل على تمويل أو دعم قضية اجتماعية، أو شخصًا تقنيًا لديه الرغبة في تطبيق مواهبك على التكنولوجيا من أجل مجال جيد، يسعدنا التحدث معك. اتصل بنا على contact@aseo.org أو قم بزيارة Aselo.org.

حول المسائل التقنية

Tech Matters هي منظمة غير ربحية مقرها في وادي السيليكون، وتتمثل مهمتها في جلب فوائد التكنولوجيا للبشرية جمعاء، وليس فقط أغنى 5%. نظرًا لأن القطاع الاجتماعي غالبًا ما يتأخر عقودًا في تطبيق التكنولوجيا من أجل الخير، تعمل شركة Tech Matters جنبًا إلى جنب مع رؤى التغيير الاجتماعي لبناء الحلول التقنية اللازمة لتغيير الأنظمة الحقيقي، لإحداث تأثير إيجابي واسع النطاق. يعمل في Tech Matters خبراء تقنيون لديهم شغف بالعدالة الاجتماعية والتزام بمزيد من التغيير الاجتماعي الإيجابي. يمكنك أن تجدنا على موقع TechMatters.org ومتابعتنا على [Facebook](https://www.facebook.com/TechMatters) و [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/techmatters).



<https://techmatters.org>

