مدیر جدید واحد استقرار چارگون و تلاش برای شادی همکاران و رضایت مشتریان

مدیران چارگون در راستای تعیین ماموریت سازمانی، برای هرچه بهتر شدن روند کاری شرکت بر اساس چشم‌انداز کاری خود در چند بخش دست به تغییر و تحولات ساختاری زده‌اند. یکی از این بخش‌ها، واحد استقرار چارگون است که به عنوان بازوی اجرایی و عضو بسیار مهم شرکت، از ابتدای خرداد ماه 94 به طور رسمی کار خود را با مدیری جوان شروع کرده است . نوشین محمدی، مدیر سابق واحد منابع انسانی چارگون به عنوان مدیر جدید واحد استقرار درباره برنامه‌ها و اهداف خود برای هرچه بهتر شدن روند کاری این واحد و تغییرات مثبتی که مشتریان چارگون به زودی شاهد آن خواهند بود با روابط عمومی گفت‌وگویی کرده است که مشروح آن را در زیر می‌خوانید:

خانم محمدی از سمت جدید و ویژگی‌های آن بگویید؟

سمت جدیدی که به من محول شده است سمت مدیریت استقرار است. واحد استقرار یکی از بزرگترین تیم‌های چارگون و جایی بسیار مهم و استراتژیک است. جایی که مستقیما با مشتری در ارتباط بوده و طبعا عملکرد درست و دقیق در این واحد برای چارگون بسیار حیاتی است. به نظر من عملکرد این تیم می‌تواند به رشد و بالندگی

چارگون بسیار کمک کرده و وجهه شرکت و برند چارگون را در کشور ارتقا دهد. آغاز همکاری و ورود من به چارگون با اشتغال در همین واحد (استقرار) بوده است؛ بنابراین با چالش‌ها و ظرافت‌های آن تا حدود زیادی آشنایی دارم. معتقدم کارکردن در واحد استقرار در هر یک از سمت‌ها و جایگاه‌های آن فرصتی بزرگ است؛ چراکه سیستم کاری چارگون به ویژه در این بخش، به قدری چابک و پویاست که همه را به حرکت و رشد درمی‌آورد. هرچند کار استقرار در برخی مواقع می‌تواند بسیار پرچالش و خسته‌کننده باشد؛ اما در عین حال جذابیت‌هایی دارد که این شغل را هیجان‌انگیز می‌کند.

از برنامه‌ها و ایده‌هایتان در واحد استقرار بگویید؟

به نظرم در آغاز می‌بایست مدتی را برای آسیب شناسی عملکرد تیم استقرار در نظر گرفت و شناخت کافی برای برنامه‌ریزی در واحد داشته باشم؛ اما اقدامی که در اولویت برنامه‌های ما قرار خواهد داشت، دستیابی به یک زنجیره یکپارچه ارائه خدمات به مشتریانمان بخصوص در حوزه خدمات استقرار و پشتیبانی است که فعالیت‌های عملی در این راستا نیز آغاز شده است.

مهمترین هدف در واحد استقرار چیست؟

این موضوع حتی در سمت مدیریت منابع انسانی همواره با من بود که چه راهکارهایی باید در نظر گرفت تا واحدی پویا با عملکردی متفاوت و موفق داشته باشیم. شاید به نظر کلیشه‌ای و شعاری بیاید اما من همه تلاشم این است که "شعار همکارانی شاد و مشتریانی راضی‌تر" را به طور واقعی اجرایی کنم. این مهمترین مساله‌ای است که به

دنبال آن تحقق هستم. تصور من بر این است که اگر همکارانی شاد داشته باشیم و آنها با تعلق خاطر بیشتری با چارگون همراه باشند؛ قطع به یقین هدف دوم که مربوط به مشتریان چارگون با رضایت بالاتر است؛ عملی خواهد شد.

این شعار مستلزم ابزاها و زمینه‌هایی برای اجراست . در این باره چه تصمیمی گرفته‌اید؟

یقینا دستیابی به این هدف جنبه‌های مختلفی را در بر می‌گیرد. قسمتی از آن به خود شغل استقرار باز می‌گردد. همین‌جا باید بگویم که شغل استقرار در چارگون نسبت به گذشته بسیار حرفه‌ای‌تر و تخصصی‌تر شده است؛ اما همچنان نیاز داریم در راستای غنی‌سازی این شغل و به تصویر کشیدن آینده مطلوب آن اقداماتی انجام دهیم. از طرف دیگر به دلیل شرایط کار که گاهای استرس‌زا و با ساعات کارکرد طولانی همراه است، می‌بایست برنامه‌های جایگزینی برای ایجاد فضایی پویا و محرک در این واحد داشته باشیم تا انرژی تحلیل رفته واحد از نو بازیابی شود. استرس و چالش بخش جدانشدنی از شغل استقرار است. باید تلاش کنیم این استرس و چالش به سمت مثبت و اثربخشی سوق داده شود. همچنین با توجه به اینکه خیلی اوقات کیفیت نتایج عملکرد استقرار وابسته به سایر دپارتمان‌هاست، برای ارتقای سطح عملکرد این تیم ضروری است مشارکت دیگر تیم‌ها نیز جلب شود که در این راستا همه تلاش خود را خواهیم کرد.

مشتریان چه تغییری را در واحد استقرار خواهند دید؟

این وعده را به مشتریان می‌دهم که با چند رویه بهبود یافته در آینده مواجه شوند. یکی از مهمترین آنها نمایش بهتری از نظم و انضباط کاری در تیم استقرار خواهد بود، همچنین دریافت خدمات استقرار یکپارچه و استاندارد در طول مدت پروژه، تعامل با کارشناسان حرفه‌ای هم در تخصص و هم رفتار و دریافت به موقع و موثر اطلاعاتی که در طول پروژه مشتری ما به آن نیاز دارد از جمله موضوعاتی است که برای تحول در شرایط کنونی آن اقدام خواهیم کرد.

ارتباط با مشتریان چگون خواهد بود؟

به دنبال یک ساز و کار سیستمی برای این موضوع هستیم تا نظر مشتریان را جذب کنیم. معتقدیم هرچقدر چارگون در تعامل با مشتری شفافیت داشته باشد و چارچوب‌های کاری را برای آنها ترسیم کند، مشتری از خواسته‌ها و نیازهای خود نسبت به چارگون درک بهتری پیدا خواهد کرد. بسیار امیدوارم که بتوان در یک بازده نه چندان بلند، شاهد اتفاق‌های خوب و موثر در خدمات استقرار و پشتیبانی به مشتریانمان باشیم.