

چگونگی ارتقای نرم افزار CRM چارگون در گفت و گو با مجریان این طرح تشریح شد

سامانه ارتباط با مشتری (CRM) چارگون با تلاش و پشتکار جمعی از کارشناسان شرکت و پس از یکماه و نیم فعالیت فنی و بارگذاری اطلاعات از نسخه 2011 به نسخه 2016 ارتقا یافت.

روابط عمومی چارگون درباره این پروژه و تاثیراتش بر روی افزایش بهره‌وری سازمانی با سرکار خانم رویا خلیلی، کارشناس مسئول طرح و برنامه و آقای مهدی زرجویی، متخصص فنی پشتیبانی چارگون گفت‌وگویی انجام داده است که مشروح آن را در زیر می‌خوانید:

پروژه تغییر و ارتقای نسخه CRM چگونه کلید خورد؟

خلیلی: همکاران ما در چارگون یک سری نیازها در CRM قبلی داشتند که نسخه قبلی پاسخگوی آنها نبود. نسخه قبلی قدیمی بود و در تغییرات جدید این نسخه به دلایل فنی ابتدا به نسخه 2013 و سپس به نسخه 2015 و در نهایت به 2016 ارتقا یافت. در این فرآیند، طبق آنالیزها و امکان سنجی‌ها یک سرور تستی راه انداختیم و CRM جدید را روی سرور تستی امتحان کردیم تا ببینیم چقدر پاسخگوی نیازهای ماست. با بررسی و دقت زیاد، بعد از تایید کارآیی‌های موردنظرمان آن را بروزرسانی کردیم.

مراحل پیاده‌سازی نسخه جدید چطور پیش رفت؟

زرجوئی: همانطور که می‌دانید نرم‌افزار CRM یکی از سیستم‌های عملیاتی داخلی و مهم شرکت چارگون است که مدت‌زمان قطع بودن و یا اختلال آن برای ما بسیار با اهمیت است.

بعضی از شرکت‌ها یکسری متخصص دارند که کارشان بروزرسانی دایمی CRM است.

ما دانش این کار را نداشتیم و می‌خواستیم خودمان آن را انجام دهیم؛ بنابراین وارد فازی شدیم که ببینیم با انجام به روزرسانی‌ها چه خطرات و ریسک‌هایی قابل پیش‌بینی است. متوجه شدیم که CRM ما نمی‌تواند مستقیماً از نسخه 2011 به نسخه 2016 ارتقاء یابد و باید 3 مرحله به روزرسانی را طی می‌کردیم که در این فرآیند 3 محیط تستی فراهم شد. در این فرآیندها سعی کردیم حجم دیتای خود را هر بار در نسخ 2013، 2015 و 2016 منتقل و رخدادهای بروزرسانی در هر مرحله را بررسی کنیم.

بر اساس تخمین‌ها بروزرسانی را در تاریخ سیزدهم خرداد ساعت 5 عصر برنامه‌ریزی و اجرایی کردیم (روزهای 14 و 15 خرداد تعطیل رسمی بود) و اقدامات بکاپ‌گیری و فرآیند ارتقا را با تجربیاتی که در فرآیند ارتقای تستی داشتیم، بسیار سریع‌تر پیش بردیم تا اینکه نهایتاً ساعت یک بامداد چهاردهم خرداد، روی آخرین نسخه قرار گرفت و ابتدای صبح روز شانزدهم خرداد، همکاران ما بدون هیچ مشکلی بابت از دست رفتن دیتا و اطلاعات در محیط جدید CRM، شروع به کار کردند.

از ویژگی‌های جدید CRM بگویید. در حال حاضر پاسخ‌گوی چه نیازهایی است؟

خلیلی: قبلاً در CRM نمی‌توانستیم محاسبه انجام دهیم؛ اما حالا قابلیت محاسبه داریم و می‌توانیم گزارش‌هایی لازم و دلخواه را از سامانه دریافت کنیم. از نظر ظاهری و کاربری نیز CRM تغییر کرده است و استفاده از ماژول‌های جدید و بسیاری از قابلیت‌های عملی

در نسخه جدید CRM امکان پذیر شده‌اند. خوشبختانه همکارانمان در چارگون خیلی راحت و با کمترین مقاومتی، کار با نسخه جدید CRM را آغاز کردند و در دوره‌های آموزشی حضور پیدا کردند و کار با نرم‌افزار را یاد گرفتند.

مهمترین مزیتی که CRM به یک سازمان می‌دهد چیست؟

خلیلی: اینکه شما می‌توانید تمام فرآیندهای سازمانتان را در CRM داشته باشید؛ مثلاً من به عنوان مدیر می‌توانم ببینم که کارشناسم چند کار را، چه موقع و چگونه انجام داده است؟ در کنار اینکه یک بانک اطلاعاتی بزرگی است که به بقیه نرم‌افزارها متصل می‌شود؛ چون متعلق به شرکت مایکروسافت است و می‌تواند با تمام محصولات مایکروسافت یکپارچه شود؛ ضمن اینکه کنترل، بهبود و پیاده‌سازی تمام فرآیندها با CRM قابل انجام است.

زرجوئی: CRM یک ابزار کارآمد خیلی قوی برای مدیران است که قابلیت ارتباط با سیستم‌های اتوماسیون اداری دیدگاه را دارد؛ مثلاً می‌شود از طریق آن موضوعی در دیدگاه به عنوان نامه یا پیش‌نویس ثبت شود یا یکسری اطلاعات فروش یا مالی و ... از دیدگاه به CRM یا برعکس تبادل اطلاعات شود.

نسبت به نسخه قبلی این اطلاعات چقدر درست و قابل استناد است؟

خلیلی: ببینید، قابلیت نرم‌افزار بیشتر شده؛ اما کارکردش فرقی نکرده است. آن چیزی را که به او می‌دهیم در قالب‌های مختلف به ما برمی‌گرداند. اتفاق خوبی که افتاد استفاده ما از QlikView است. این Business intelligence (BI) شرکت به ما کمک می‌کند که یکسری دیتا را کنترل کنیم؛ شاید قبلاً نمی‌دانستیم مطالبات سال 93 یا 94 چقدر بوده؛

اما الان از همه مطالباتمان، کل فروش و اهداف آینده اطلاع دقیق داریم که همه را به کمک CRM و QlikView کنترل می‌کنیم.

طرح توسعه‌ای دیگری برای CRM در دستور کار دارید؟

زرجوئی: یکی از کارهایی که در آینده انجام خواهیم داد، به وجود آوردن شرایط پایداری (High Availability) برای سرورهای CRM است. الان نرم‌افزار CRM از لحاظ معماری نصب به صورت سرورهای وب و دیتابیس بوده که اگر هر یک از این سرورها به هر دلیلی down شود، دسترسی به نرم‌افزار هم از دست خواهد رفت. برنامه داریم که با حالت farm چندین سرور داشته باشیم که اگر یکی down شد، بقیه سرورها بتوانند نرم‌افزار را پایدار نگه دارند و کاربران بدون از دست دادن دسترسی به نرم‌افزار بتوانند به کار خود ادامه دهند؛ ضمن اینکه می‌خواهیم مدام به روز باشد و یکسری ماژول‌ها و قابلیت‌هایی که به بهبود وضعیت فعلی CRM کمک می‌کنند را عملیاتی کنیم.