

# سرور رضایی، عضو هیئت مدیره و مدیر امور مشتریان چارگون: پسا جنگ؛ بازنگری هوشمندانه در فرآیندها، فرهنگ و سرمایه انسانی شرکت‌های تکنولوژی

دوازده روز بحران، برای بسیاری از شرکت‌های تکنولوژی آزمونی سخت و غیرمنتظره بود. برای ما در چارگون نیز این دوره فرصتی فراهم کرد تا نه تنها زیرساخت‌ها و فرآیندهای خود را محک بزنیم، بلکه فرهنگ سازمانی‌مان را نیز در میدان واقعی مدیریت بحران به کار گیریم.

تجربه این روزها نشان داد که آمادگی پیشینی، برنامه‌ریزی دقیق و انعطاف‌پذیری عملیاتی می‌تواند حتی در شرایطی که انرژی، اینترنت یا بسترهای ارتباطی با محدودیت مواجه می‌شوند، استمرار سرویس را تضمین کند.

اکنون که وارد دوره پسا جنگ شده‌ایم، زمان آن رسیده است تا با نگاهی دوباره و واقع‌بینانه، تجربه‌ها را به دانش عملیاتی پایدار تبدیل کنیم. قدرت یک سازمان تنها در برجسته کردن نقاط قوتش نیست، بلکه در شجاعت بازنگری مداوم و اصلاحات هوشمندانه نهفته است.

ما آموختیم که برخی سرویس‌ها در چنین شرایطی نقش حیاتی‌تری پیدا می‌کنند و باید پررنگ‌تر و تقویت‌شده‌تر در استراتژی آینده جای بگیرند.

### فرهنگ مدیریت بحران؛ سرمایه‌ای که باید در همه لایه‌ها جاری باشد

فرهنگ مدیریت بحران یکی از بزرگ‌ترین سرمایه‌های هر سازمان است، به شرط آن‌که در تمام لایه‌های آن نفوذ کرده باشد. از تیم‌های ارتباط با مشتری گرفته تا عمیق‌ترین بخش‌های تولید و پشتیبانی فنی، همه باید این اعتمادبه‌نفس را داشته باشند که در لحظه بحران، تصمیم درست بگیرند و با هماهنگی کامل واکنش نشان دهند.

چنین فرهنگی خودبه‌خود ایجاد نمی‌شود؛ بلکه نیازمند برنامه‌ریزی سازمانی، مانورهای دوره‌ای و آموزش‌های هدفمند است.

### انسان‌ها؛ مهم‌ترین سرمایه در روزهای بحران

هیچ‌کدام از اقدامات فنی بدون حفظ روحیه و انگیزه نیروهای انسانی پایدار نخواهد بود. بحران علاوه بر فشار عملیاتی، فشار روانی و احساسات پیچیده‌ای بر کارکنان وارد می‌کند.

در چنین شرایطی، حمایت روانی، ایجاد حس همبستگی و قدردانی واقعی از تلاش‌ها، به اندازه پایداری زیرساخت‌ها اهمیت دارد. ما دریافتیم که شفافیت در اطلاع‌رسانی، توجه به دغدغه‌های فردی و ایجاد فضای بیان آزادانه مشکلات، نه‌تنها از فرسودگی تیم جلوگیری می‌کند، بلکه باعث می‌شود نیروها با انرژی و تعهد بیشتری در خط مقدم بمانند. نگاه ویژه به سرمایه انسانی، سرمایه‌گذاری بلندمدتی است که بازده آن در

روزهای بحرانی چندین برابر می‌شود.

## بازنگری زیرساخت‌ها؛ تنوع‌بخشی و پیش‌بینی مسیرهای جایگزین

بازنگری در زیرساخت‌ها به یک ضرورت جدی تبدیل شده است. تنوع‌بخشی به بسترهای ارتباطی با مشتری، پیش‌بینی مسیرهای جایگزین برای اختلالات اینترنت، تأمین انرژی پشتیبان و طراحی سناریوهای مقابله با تهدیدات امنیتی، همگی بخشی جدایی‌ناپذیر از آمادگی پایدار هستند. تجربه نشان داد که داشتن پلن‌های جایگزین متعدد، ضریب اطمینان سرویس را به‌طور چشمگیری افزایش می‌دهد.

## ثبات تجربه و ساخت پروتکل‌های پایدار

آنچه از این تجربه آموختیم، تنها به درد گذشته نمی‌خورد. این یک سرمایه دانشی است که باید ثبت، مستندسازی و به‌طور مستمر به‌روزرسانی شود.

به همین دلیل، ما در چارگون در حال تدوین پروتکل‌های واکنش سریع، بازتعریف SLAهای ویژه بحران، ایجاد مسیرهای ارتباطی چندگانه با مشتریان و طراحی برنامه‌های تقویت روحیه برای تیم‌ها هستیم تا حتی در شدیدترین شرایط، کیفیت خدمات و توان سازمانی حفظ شود.

پسا جنگ برای هر شرکت تکنولوژی فرصتی استثنایی برای بازآفرینی است. اگر این فرصت را صرفاً به ادامه مسیر پیشین بسپاریم، بخش بزرگی از ارزش بحران را از دست داده‌ایم. اما با شجاعت، هوشمندی و برنامه‌ریزی آینده‌نگرانه، می‌توان نه تنها آمادگی را برای بحران‌های بعدی افزایش داد، بلکه اعتماد مشتریان، انسجام سازمانی و جایگاه برند

را نیز تقویت کرد.

تجربه ما در چارگون گواهی است بر این که سرمایه‌گذاری بر آمادگی، فرهنگ بحران، حفظ روحیه تیم و زیرساخت‌های انعطاف‌پذیر، بهترین تضمین برای عبور موفق از هر طوفانی است.

چارگون