

سرپرست گروه مسئولین حساب چارگون خبر داد: تعیین مسئول حساب برای بیش از 300 سازمان مشتری

سرپرست گروه مسئولین حساب چارگون از تعیین مسئولین حساب بیش از 300 سازمان مشتری خبر داد و گفت: این روال برای همه سازمان‌های مشتری چارگون اعمال خواهد شد.

سرور رضایی در گفت‌وگو با روابط عمومی چارگون گفت: به دنبال تشکیل دفتر مسئولین حساب در شرکت، شناسایی و اولویت‌بندی سازمان‌های مشتری بر اساس قراردادهای پشتیبانی و میزان مراجعات آنها انجام و برای بیش از 300 سازمان مسئول حساب تعیین شده است.

وی ادامه داد: شرکت چارگون با تشکیل دفتر مسئولین حساب تلاش می‌کند تا داوطلبانه به سراغ سازمان‌های مشتری برود و با بازنگری و بررسی مجدد کارکرد نرم‌افزارهای دیدگاه برای موانع و مشکلات احتمالی آنها برنامه عملیاتی ترمیم و توسعه ارائه کند. وی خاطر نشان کرد: چارگون در مسیر فعالیت خود برای افزایش رضایتمندی مشتریان دست به ابتکارات جدید و جدی زده است مثلاً در ابتدای کار مسائل مطرح در پروژه‌ها توسط مدیران پروژه و استقرار پیگیری می‌شد. بعدها مشکلات برای رسیدگی به واحد پشتیبانی ارجاع داده شد که در حال حاضر نیز مشغول ارائه خدمات به

سازمان‌های مشتری است و تا حدود زیادی مسائل و نگرانی‌های مشتریان را برطرف کرده است.

سرپرست گروه مسئولین حساب چارگون درباره تفاوت عملکرد این دفتر با واحد پشتیبانی گفت: کار اصلی دفتر مسئولین حساب، پیگیری چگونگی کارکرد مجموعه نرم‌افزارهای دیدگاه در سازمان‌های مشتری به صورت داوطلبانه است که لزوماً به ارجاع مشکلات و موانع از سوی آنها وابسته نیست.

به گفته وی، مسئولین حساب چارگون با هر مشتری که 3 ماه از آخرین تماس او با چارگون می‌گذرد قطعاً ارتباط می‌گیرند و از روال‌ها و فرآیندهای اجرای دیدگاه پرس و جو می‌کنند.

رضایی تصریح کرد: مسئول حساب درباره هر سازمان مشتری وظیفه ارتباط با آنها و بررسی فرآیندها و روال‌ها را برعهده دارد تا در نهایت با گزارش‌گیری صحیح و با دقت، پیشنهادهای خود را برای ارتقای سطح بهره‌وری مجموعه دیدگاه به مشتریان ارائه کند. وی با بیان اینکه دفتر مسئولین حساب در آغاز راه است، افزود: ما برای دستیابی به موفقیت راه زیادی را در پیش داریم و در تلاشیم تا رفته‌رفته استراتژی و برنامه راهبردی خود را تکمیل و به روز کنیم.

وی ادامه داد: در حال حاضر بررسی‌ها نشان می‌دهد، نرم‌افزارهای مالی و لجستیک دیدگاه بیشترین تقاضا برای پشتیبانی و حمایت را دارند که ما نیز در دفتر مسئولین حساب به طور ویژه بر آنها تمرکز کرده و در کنار سازمان‌های مشتری ایستاده‌ایم. وی افزود: در حوزه اتوماسیون و منابع انسانی به دلیل کثرت سازمان‌های مشتری قطعاً بر اساس اولویت‌هایی حضور خواهیم یافت.

سرپرست گروه مسئولین حساب چارگون با اشاره بر ضرورت طراحی ابزارهای

رضایت‌سنجی و خدمات متنوع برای سازمان‌های مشتری گفت: چارگون خود را نسبت به احقاق حقوق مشتریان متعهد می‌داند و با تشکیل دفتر مسئولین حساب در راه اجرای این تعهد قدم برداشته است.

به گفته وی برخی از مشتریان چارگون به دلیل سالها همکاری و قرارداد طولانی مدت، از امکانات و خدماتی مثل ممیزی؛ آموزش و استقرار نیرو و... بی‌خبرند و ما وظیفه داریم این اطلاعات را به آنها ارائه کنیم.

وی همچنین بر ضرورت طراحی خدمات جدید بر اساس نیاز و درخواست مشتریان تاکید کرد و گفت: تقویت و کنترل سیستم تیکتینگ، بهینه‌سازی سیستم پشتیبانی و رسیدگی ویژه به ابزارهای ارتباط مشتری با چارگون مانند تلفن‌ها، سایت و کارشناسان پاسخ‌گو از دغدغه‌های دفتر مسئولین حساب است.

سرپرست گروه مسئولین حساب چارگون بازتاب اقدام داوطلبانه شرکت برای ممیزی روال‌ها در سازمان‌های مشتری را مثبت ارزیابی کرد و گفت: بازنگری و بررسی مجدد مجموعه دیدگاه در بسیاری از سازمان‌ها موجب زنده و پویا شدن سیستم‌ها شده که این امر در مشتریان احساس خوبی ایجاد کرده است.

وی با بیان اینکه وظیفه اصلی ما مراقبت از رضایتمندی مشتریان است ادامه داد: به عنوان مثال پس از حضور مسئول حساب در استانداری اردبیل، کارشناس چارگون از 9 تا 13 اردیبهشت ماه در نهاد مستقر شد تا به درخواست مدیران سیستم اتوماسیون دیدگاه در این مجموعه را تا پیش از برگزاری انتخابات بررسی و موانع آن را برطرف کند.