

مهیار رشیدی سرپرست واحد پشتیبانی منابع انسانی، استراتژی‌های چارگون در این حوزه را تشریح کرد: از حضور در مرحله تست محصول تا تدوین برنامه آموزشی کارشناسان

سرپرست پشتیبانی منابع انسانی چارگون از برنامه‌ریزی برای ارتقای دانش، تخصص و مهارت کارشناسان واحد پشتیبانی چارگون در سال جدید خبر داد.

مهیار رشیدی در گفت و گو با روابط عمومی با اشاره به وجود حس رقابت سالم در واحد پشتیبانی خاطر نشان کرد: وجود این حس علاوه بر اینکه موجب پیشرفت کارشناسان واحد پشتیبانی می‌شود، بر ارتقای سطح کمی، کیفی و افزایش سرعت سرویس‌دهی به مشتریان منجر می‌شود.

وی به یکپارچگی بیشتر واحدهای مختلف چارگون پس از تغییر ساختاری اشاره کرد و افزود: در گذشته به دلیل عدم یکپارچگی ساختاری بین تیم‌های محصول و پشتیبانی، فاصله‌ای وجود داشت که خوشبختانه با قرارگرفتن همه ارکان یک محصول از تولید تا

استقرار در کنارهم، این مساله برطرف شده است.

به گفته وی، با برقراری ارتباط دوستانه بین اعضا، تمایل آنها در انجام مسئولیت و در نتیجه درصد پیشرفت کار بالا می‌رود؛ ضمن اینکه واحدهای مسئول در صورت امکان، تیم پشتیبانی را در رفع نیاز مشتریان یاری می‌کنند که این به نفع مشتری و افزایش رضایت‌مندی اوست.

سرپرست پشتیبانی منابع انسانی چارگون به علاقه‌مندی کارشناسان این واحد برای آموزش و یادگیری اشاره کرد و گفت: امسال برنامه جدی برای برگزاری کلاس‌های آموزشی داریم تا دانش آنها را افزایش دهیم.

وی ادامه داد: معتقدیم اعضای واحد پشتیبانی باید با تیم استقرار همکاری بیشتر و تنگاتنگ‌تری داشته باشند تا در درک ادبیات و ساختار پروژه‌ها به اشتراک برسند، این ارتباط با حفظ هم‌افزایی و همکاری مشترک باعث جلوگیری از تشویش و نگرانی مشتریان از بابت رفع مسائل و مشکلات‌شان می‌شود.

رشیدی یادآور شد: واحد پشتیبانی قائم به فرد نیست و می‌توان آن را به ماشینی در حال حرکت تشبیه کرد که از حرکت باز نمی‌ایستد و تغییری جزئی در آن در روند کار خلل ایجاد نمی‌کند؛ اما دقت در انتخاب پشتیبانان فنی، امری است که همواره باید به آن توجه داشت؛ چراکه به اعتقاد من کارشناس پشتیبانی باید مانند یک پرستار دلسوز باشد تا بتواند وضعیت خاص مشتریان را درک و مشکلات آنها را رفع کند.

وی اضافه کرد: فرد پشتیبان باید اهمیت بالای کار خود را درک کند؛ چراکه حفظ مشتری و رضایت او، اصل بسیار مهمی است. به همین دلیل باید وقت و انرژی زیادی را صرف آموزش افراد کنیم تا در برخورد با سازمان‌های متفاوت دچار مشکل نشوند. سرپرست پشتیبانی منابع انسانی با اشاره به نحوه کار تیم پشتیبانی به صورت «

محصول به محصول» در گذشته، گفت: از این پس باید زمینه را برای افزایش دانش کارشناسان فراهم کرد تا بتوانند در صورت لزوم کار یکدیگر را پوشش دهند و اینگونه نباشد که هر پشتیبان تنها بر یک نرم افزار مسلط باشد؛ چراکه پشتیبانی، امری تخصصی است که منحصر به یک حوزه نیست و افراد باید بتوانند در همه راهکارها صاحب اثر باشند.

وی در ادامه از اعلام آمادگی تیم پشتیبانی برای شرکت در عملیات تست محصول خبر داد: این امر نیز ابتکار دیگری از چارگون برای آماده‌سازی تیم پشتیبانی در نحوه کار نرم افزار و بهبود و تسهیل پشتیبانی است. رشیدی خاطرنشان کرد: به اثر گذاری این استراتژی در بسترسازی برای ارائه خدمات متفاوت به مشتریان و افزایش رضایتمندی آنها بسیار امیدواریم.