

# نسل جدید نرم افزارهای دیدگاه، پاسخ چارگون به نیازها و انتظارات مشتری است

تنوع نقش مجموعه نرم افزارهای دیدگاه در سازمان های مشتری، توسعه روزافزون تکنولوژی و از همه مهم تر افزایش سطح انتظارات کاربران، انگیزه بخش چارگون برای تغییرات زیرساختی در این مجموعه نرم افزاری بود.

شرکت چارگون در پروژه مهاجرت به نسل ۵ دیدگاه و اجرای پروژه «زاگرس» بستری متفاوت، پیشرو و کارآمد را ارائه کرده و همه مشتریانش را به کاربری از نسل جدید نرم افزار مکاتبات دیدگاه، دعوت می کند. با میلاد پاک نژاد - کارشناس ارشد مشاوره و فروش محصول چارگون درباره مزایای مهاجرت سازمان های مشتری به نسل جدید نرم افزارهای دیدگاه و اهمیت آن، گفت و گویی کرده ایم که مشروح آن را در زیر می خوانید:

## از دلایل تغییر نسل دیدگاه بگویید؟

موضوع تغییر نسل، زمانی آغاز شد که نیازهایی از مشتریان دیدیم که مرتفع کردن آنها در نسل قبلی یعنی نسل 4 از لحاظ تکنولوژی امکان پذیر نبود؛ بنابراین به سمتی حرکت کردیم که از تکنولوژی HTML5 و CSS3 استفاده کنیم. ما حاصل این تصمیم و تغییر

مسیر، توسعه بستر دیدگاه 5 بود تا بتوانیم نیازهای مشتریان را راحت‌تر پوشش دهیم. ویژگی مهمی دیدگاه 5 Cross-browser و cross-platform است که در نتیجه آن، استفاده از این نرم‌افزارها به هیچ مرورگر یا پلتفرم خاصی وابستگی ندارد. این ویژگی، نقش کلیدی، اثرگذار و تحول‌آفرین در سازمان‌های مشتری چارگون خواهد داشت.

### مسیر توسعه و تغییرات نرم‌افزارهای دیدگاه چگونه بوده است؟

نرم‌افزارهای چارگون، مسیری تکاملی و سخت را پشت سر گذاشته است. در روند بلوغ دیدگاه موفق شدیم تقریباً مجموعه‌ای کامل از نرم‌افزارهای کاربردی در حوزه‌های اتوماسیون اداری، منابع انسانی، مالی و لجستیک و اخیراً نیز مدیریت فرآیندها و BPMS را به مشتریان عرضه کنیم، که توسعه مداوم آن‌ها براساس نیازهای واقعی سازمان‌ها برای کاربران و سازمان‌های مشتری، قابل لمس بوده است.

### دیدگاه 5 چه ارزش افزوده‌هایی را به سازمان‌های مشتری می‌دهد که در دیدگاه 4 امکان ارائه آنها وجود نداشت؟

در نسل 5 اتفاقات خیلی خوبی رخ می‌دهد، مثلاً دست ما باز است که BPMS را گسترش دهیم تا به طور دقیق و بهینه‌تری به مفهوم BPM برسیم و ارزش‌های آن را در سازمان‌های مشتری محقق کنیم. علاوه بر این، زمینه بهبود و توسعه سایر نرم‌افزارهای دیدگاه متناسب با نیازهای جدید کاربران فراهم شده است. امکانات و قابلیت‌های بی‌شمار دیگری نیز در دیدگاه 5 متمرکز شده که قطعاً سازمان‌هایی که نسل 4 دیدگاه را داشته باشند ارزش افزوده این تغییرات را احساس می‌کنند.

### مهمترین مشکل کاربران دیدگاه 4 که در دیدگاه 5 به طور کامل رفع شده، چیست؟

مهم‌ترین مشکل بحث وابستگی به مرورگر IE بود. مشکل دیگر این بود که کاربر نمی‌توانست همزمان چند صفحه را در دیدگاه باز کند. رفع این مشکل به ویژه قابلیت باز کردن همزمان صفحه‌های متعدد و جابجایی در نامه‌ها از نکاتی است که عمده‌ی مشتریان از آن استقبال کرده‌اند؛ ضمن اینکه استفاده از تکنولوژی جدید، دیدگاه 5 را سبک‌تر کرده و موجب افزایش سرعت و بهبود تجربه کاربری دیدگاه شده است.

**آیا عملیاتی هست که پوشش آن در دیدگاه 4 ممکن نبود؛ اما الان در دیدگاه 5 ممکن شده است؟**

خیر. جنس فرآیندها یکی است؛ اما قطعا بعضی از آنها برای کاربران تسهیل شده‌اند. برای مثال در بخش ارجاع دیدگاه موضوعی مثل recently که شامل آخرین مرادوات کاربر است را نداشتیم؛ اما الان این قابلیت وجود دارد. سیاست اصلی ما این است که هر آنچه در دیدگاه 4 وجود داشت در دیدگاه 5 نیز وجود داشته باشد.

**چرا کسی که دیدگاه 4 را دارد با توجه به یکی بودن جنس فرآیندها باید دیدگاه 5 را بخرد؟**

بحث تغییر رویکرد و بهره‌مندی از تکنولوژی روز، مطرح است. به عنوان مثال موبایل قبلا برای تماس تلفنی استفاده می‌شد؛ اما الان قابلیت‌های جدیدی دارد یا سیستم عامل ویندوز که در هر نسل، تغییرات عمده‌ای انجام می‌دهد و تجربه متفاوتی به کاربرانش عرضه می‌کند. این روند توسعه‌ای در سطح کاربری و رویکردی در کل نرم‌افزارهای دنیا مسبق به سابقه است.

**استقبال سازمان‌های مشتری از نسل 5 چگونه است؟**

خوشبختانه استقبال خوب بوده است و سازمان‌های مشتری به درک اهمیت حرکت و توسعه همزمان با تکنولوژی‌های روز پی برده‌اند. از آنجا که حفظ رضایتمندی مشتری و کاربردپذیری هرچه بیشتر نرم‌افزارها در سازمان‌های مشتری از اهداف اصلی چارگون است، تعامل چارگون و مشتریان درباره بهره‌برداری از نسل جدید نرم‌افزارهای دیدگاه، بسیار قابل قبول بوده است.

### پیشنهادتان به سازمان‌های کاربر دیدگاه چیست؟

ایجاد تغییر و حرکت در لبه تکنولوژی نیاز زندگی و تعاملات امروز است. ما در چارگون تلاش می‌کنیم تا گام به گام مشتریان خود را دعوت به تغییر نسل خواهیم کرد؛ چراکه ارزش افزوده کاربری از آن سبب تغییر رویکرد و تعاملات سازمانی ایشان و افزایش بهره‌وری خواهد شد و مجموعه این دوستان را چابک‌تر خواهد کرد. البته گاهی هم مقاومت‌های سازمانی در برابر تغییر دیده می‌شود که معتقدم که پس از استقرار دیدگاه 5، بسیاری از این مقاومت‌ها مرتفع می‌شوند. به هر حال امر مسلم این است که مهاجرت سازمان‌های کاربر دیدگاه به نسل 5 جدی است و آگاهی از مزیت‌های این تغییر نسل، اتخاذ این تصمیم را آسان‌تر می‌کند. ما در چارگون آمادگی داریم تا به هر سؤال و یا اظهار نظری از سوی سازمان‌های مشتری درباره دیدگاه 5، شفاف و کامل پاسخ دهیم.