

ارائه گزارشی از کارگاه‌های هم‌آفرینی خدمات با مشتریان چارگون

امیرمهرانی، مدیر توسعه و تعالی سازمانی چارگون در پنجمین گردهمایی سالانه مشتریان که در برج میلاد برگزار شد، گزارشی از برگزاری دو کارگاه هم‌آفرینی خدمات با مشتریان در سال 91 و 93 ارائه کرد.

وی تاکید کرد: شرکت چارگون با اعتقاد به شناخت ارزشمندی و توانمندی‌ها برای ارائه بهینه و مطلوب خدمات، کارگاه‌های هم‌آفرینی خدمات با مشتریان را طراحی و اجرا کرد.

وی ادامه داد: از آنجا که همواره ریشه‌یابی مشکلات و موانع مبنای تصمیم‌گیری‌ها و راهکارهای اجرایی بوده است، تغییر سطح آگاهی کمک می‌کند تا رویکرد جدیدی که به دنبال کشف موفقیت‌ها و ریشه‌های آنهاست بیشتر ورد توجه قرار بگیرد. با این رویکرد می‌توان امیدوار بود که تغییر سطح آگاهی و تفکر تاثیر بسزایی در تغییر سطح خدمات و توسعه آنها داشته باشد.

مدیر توسعه و تعالی سازمانی چارگون خاطرنشان کرد: در سال 91 نخستین کارگاه هم‌آفرینی با مشتریان را برگزار کردیم که ماحصل آن تشکیل مرکز آموزش چارگون، تولید نرم‌افزار پایشگر و تلاش برای پشتیبانی پیشگیرانه و همچنین راه‌اندازی پرتال مشتریان بود. در سال 94 نیز دومین کارگاه را با ارزیابی چند سؤال اصلی درباره

ارزشمندی‌های چارگون و تجربه سازمان‌های مشتری از این خدمات و در نهایت ترسیم چارگون ایده‌آل و تحولاتی که ایجاد خواهد کرد به دست آوردیم. به گفته وی، نتیجه ارزیابی‌های کارگاه دوم در سال ۹۴ نیز تاکید مشتریان بر کاربرپسند بودن محصولات، مثبت بودن پاسخگویی خارج از وقت اداری، آموزش، کیفیت سرور و... بوده است.

مدیر توسعه و تعالی سازمانی چارگون یادآور شد: ارزیابی نظرات و پیشنهادات شرکت‌کنندگان در کارگاه دوم هم‌آفرینی خدمات شامل خواسته‌های متفاوتی اعم از تعریف سرفصل‌های آموزش به تناسب نیازهای رابطین، ایجاد کانال‌های دسترسی به پشتیبانی، تعاملی‌تر شدن پرتال مشتریان، ارتقای کیفیت پاسخ‌گویی و کیفیت تست محصولات، یکپارچگی واحدهای درونی چارگون و ارائه محصولات سفارشی متناسب با نیاز کسب و کار بوده است.