گفتگو با مدیر پشتیبانی تدبیر

دغدغه خدمات رضایت مشتری است

شرکت پردازش موازی سامان (تدبیر)- تغییرات ساختاری و تحت وب شدن سیستمها را از برنامه‌های سال جاری این شرکت ذکر کرد و افزود: توسعه ساختاری مجموعه و پرسنل‌ها و تحت وب شدن سیستم‌ها از اهداف آینده ماست.

همچنین هدف ما در خدمات پس از فروش رضایت مشتری است و تدبیر تاکنون در جلب اعتماد مجموعه هدف، موفق ظاهر شده است.

او در خصوص ویژگی نرم‌افزارهای این مجموعه گفت: شرط اول در طراحی سیستم‌ها، یکپارچه بودن آنهاست و مزیت نرم‌افزار تدبیر، نگهداری databaseهای متعدد به صورت همزمان است و کاربر محدودیتی برای نگهداری database نخواهد داشت.

در این مجموعه، کاربران می‌توانند database های مجزا را در کنار یکدیگر نگه دارند و این یعنی شرکت های متعدد در سیستم تدبیر.

همچنین شرکت موردنظر می‌تواند تعداد نامحدود دوره مالی را نگهداری کند؛ بایگانی چند ساله همراه با database های متعدد داشته باشد.

او تاکید کرد: در بخش خروجی سیستم، کاربران می‌توانند به دلیل استفاده از report generation همه فرم‌های موجود را تغییر دهند.

بینایی با اشاره به زبان برنامه C++ در سیستم‌های مالی مجموعه تدبیر گفت: با وجود پیچیدگی این زبان، با نظرسنجی مجموعه‌ای از کاربران، ۷۲/۵ درصد از آنان از سیستم رضایت داشتند.

مدیر پشتیبانی تدبیر درخصوص نحوه پشتیبانی و خدمات پس از فروش این نرم‌افزارها افزود: درحال حاضر نرم‌افزار تدبیر، یکی از ۵ نرم‌افزار برتر در زمینه مالی اداری است و به نظر من، دلیل اصلی قرار گرفتن در چنین جایگاهی به خدمات پشتیبانی آن برمی‌گردد، چون تنها حمایت مناسب از یک نرم‌افزار، باعث دوام و پایداری آن در بازار کار خواهد شد.

همچنین warranty دو ماهه و گارانتی یک ساله خدمات رایگان این این نرم‌افزارها، نشانه پایبندی ما در حوزه پاسخگویی است و درخصوص فرآیندهای اصلی بخش خدمات پس از فروش گفت: پشتیبانی در قالب ۴ فرآیند اصلی ارتقا، آموزش، نصب و رفع اشکال‌هاست و پشتیبانی نیز به صورت remote، حضوری و تلفنی انجام می‌شود.

او در خصوص نحوه رفع اشکال‌ها افزود: رفع اشکال‌ها به صورت تلفنی یا حضوری است. دراین بخش، به طور میانگین بین ۳۸۰ تا ۴۵۰ تماس تلفنی برقرار می‌شود که این قضیه نشان می‌دهد، اکثر اشکالات مربوط به مسائلی است که تنها در قالب یک سوال برطرف می‌شوند. گاهی نیز اشکالات به خود نرم‌افزار برمی‌گردد که یا از طریق اپراتور و یا به صورت حضوری رفع می‌شوند.

بینایی با اشاره به بحث خدمات پس از فروش در ایران تاکید کرد: بحث خدمات پس از فروش در ایران هنوز، آن‌طور که باید جایگاهی ندارد به این دلیل که در سال‌های گذشته اگر نرم‌افزاری قوی و با کیفیت تهیه می‌کردید می‌توانستید به آن تکیه کنید اما اکنون نگهداری، خدمات پس از فروش و وجود یک کارشناس از مجموعه موردنظر در هنگام بروز مشکلات امری ضروری است.

مدیر پشتیبانی شرکت تدبیر با تاکید بر صداقت در خدمات گفت: پشتیبانی، مردم‌داری است و مشتریان نیز آگاهند، خدمات دادن به مجموعه‌های آگاه بدون صداقت امکان‌پذیر نیست.

او افزود: در مجموعه خدمات پس از فروش تدبیر، ۲۴نفر مشغول فعالیتند. مجموعه ای که تنها دغدغه آن کاربر است .

بینایی با اشاره به روند رو به رشد خدمات در سطح جهانی گفت: اکنون دنیا به سمتی می‌رود که خدمات از محصول ارائه شده، فراتر رود. الان دوره، دوره مخفی کاری نیست و همه کارها بدون تعارف انجام می شوند.

قاعده کار خدماتی این است که معمولا اعتراض‌ها ثبت می‌شوند و تشکر در آن کمتر است.

بنابراین با توجه به ماهیت این کار، باید اعتراض‌ها را منعکس کنیم.

او افزود: معمولا کاربران تصور می‌کنند نرم‌افزار مشکل ویژه ای دارد ولی ممکن هم هست، این‌طور نباشد. در این صورت کاربر با حالتی عصبی با شما برخورد خواهد کرد. از این رو، کنترل و اداره فضا هنر بسیاری می‌طلبد و تجربه در این کار به کارشناسان کمک بسیاری خواهد کرد.

بینایی گفت: پشتیبان، باید در لحظه نیاز حامی شما باشد. گاهی از لحظه تماس کاربر، با تشخیص شکل آنالیز و طی مراحل از طریق سیستم، مشکل حل می‌شود.

اما گاهی اوقات نیز، به صورت تلفنی امکان رفع مشکل وجود ندارد و مراجعه حضوری ضروری است. در این مرحله حدس کارشناسان تلفنی و آمادگی کارشناس برای برخورد با مشکل، به وی کمک بسیاری خواهد کرد.

او افزود: در بخش خدمات، هر مشتری پرونده‌ای دارد و موضوع مورد مراجعه و رفع اشکال در این پرونده ها ذکر شده‌اند وی در خصوص مدت زمان گارانتی نرم‌افزارها گفت: مدت گارانتی مرجوعی یا warranty این نرم‌افزارها دو ماه است اما قرارداد گارانتی یکساله تنظیم می‌شوند.بینایی در خصوص پاسخ خبرنگار ما در زمینه برخورد مجموعه در لحظه ورود نسخه جدید نرم‌افزارها گفت: در صورت اعلام کاربر از قبل با ورود Version جدید، با وی تماس می‌گیریم و آن را نصب خواهیم کرد.

امابه محض ورود نسخه جدید، اعلان عمومی نیز از طریق سایت انجام می‌گیرد. او در خصوص قالب کاری خدمات پشتیبانی افزود: ما نمی‌توانیم در قالب کاری خود شعار بدهیم و تعارف کنیم. کارشناسان ما مانند هنرپیشه‌ای عمل می‌کنند و نحوه رفتار فرد در صحنه و با کاربر، نشانه توانایی اوست.

برای مثال در ماه رمضان سیستم کاری‌مان متحول می‌شود یا در هنگام برگزاری مسابقات فوتبال ما بسیاری از قرارها کنسل می‌شوند.

او با اشاره به نقش ویژه کارشناسان در حفظ اعتبار مجموعه گفت: کارشناسان خدمات به این دلیل که با مردم در ارتباطند، اعتبار چندین ساله شرکت‌ها را نیز از نحوه رفتار آنها متاثر خواهد بود. به واسطه همین کارشناسان، کاربران در مورد شرکت موردنظر قضاوت خواهند کرد.

نیروهای خدمات، نیروهای جوانی هستند و بسیار تخصصی عمل می‌کنند. از این رو از ابزارها و توانایی‌های موجود حداکثر استفاده را خواهند کرد.

مدیر پشتیبانی شرکت تدبیر با اشاره به جنبه روانشناسی خدمات تاکید کرد: همواره به کارشناسان خود، توصیه می‌کنیم، لبخند بر لب داشته باشند و در برابر کاربران بهانه‌جو موضع نگیرند.

همچنین به دلیل وجود مخاطب عام در خدمات پشتیبانی کارشناسان خدمات، از جامعه تاثیر بسیاری می‌گیرند.

برای مثال در ماه رمضان سیستم کاری‌مان متحول می‌شود یا در هنگام برگزاری مسابقات فوتبال ما بسیاری از قرارها کنسل می‌شوند.

او با اشاره به نقش ویژه کارشناسان در حفظ اعتبار مجموعه گفت: کارشناسان خدمات به این دلیل که با مردم در ارتباطند، اعتبار چندین ساله شرکت‌ها را نیز از نحوه رفتار آنها متاثر خواهد بود. به واسطه همین کارشناسان، کاربران در مورد شرکت موردنظر قضاوت خواهند کرد.

نیروهای خدمات، نیروهای جوانی هستند و بسیار تخصصی عمل می‌کنند. از این رو از ابزارها و توانایی‌های موجود حداکثر استفاده را خواهند کرد.

شرکت پردازش موازی سامان در سال ۱۳۷۷ توسط تیمی از کارشناسان ارشد نرم افزار تأسیس گردید و از همان تاریخ با بهره گیری از مشاوره تحلیلگران خبره مالی، کار خود را روی سیستم جامع مالی و اداری تدبیر تحت سیستم عامل های ویندوز ۳۲ بیتی و با زبان Visual C++ آغاز نمود . فروش اولین نسخه های سیستم تدبیر از اواخر سال ۱۳۷۸ آغاز گردید و در حال حاضر، بیش از یک هزار و ششصد موسسه در سراسر کشور از این سیستم برای اتوماسیون امور مالی و اداری خود استفاده می کنند. شرکت پردازش موازی سامان، حدود چهل نفر کارشناس تمام وقت را در بخشهای نرم افزار، فروش، پشتیبانی و آموزش در استخدام خود دارد، ضمن اینکه برای ارائه پشتیبانی بهتر به کاربران برنامه، با اشخاص متعدد حقیقی یا حقوقی نیز همکاری می کند. فعالیتهای جاری شرکت به طور عمده عبارت است از:

- توسعه و تکمیل نرم افزار فعلی تدبیر در راستای پاسخگویی هر چه بیشتر به نیازهای متنوع کاربران
- افزودن سیستمهای صنعتی شامل کنترل تولید، نگهداری ماشین آلات (PM) و..... به مجموعه نرم افزار کنونی تدبیر
- طراحی و پیاده سازی یک سیستم اتوماسیون اداری تحت وب در پلت فرم Net.
- انتقال تدریجی سیستمهای فعلی به پلت فرم Net.