

گزارش رضایت سنجی مشتریان راهکار ERP پگاه آفتاب در سال ۱۴۰۳

راهکار ERP پگاه آفتاب

راهکار ERP پگاه آفتاب به عنوان **یک راهکار جامع و یکپارچه**، مجموعه‌ای از ماژول‌های متنوع را برای پوشش نیازهای سازمانی در حوزه‌های منابع انسانی، مالی، فنی، انبار، اتوماسیون اداری و صنعتی و سایر بخش‌ها ارائه می‌دهد.

این راهکار جامع با **۱۸ ماژول**، اکنون بیش از **۱۸۰ فرایند کسب‌وکارها** را پوشش داده و در **کسب‌وکارها و صنایعی** در سراسر کشور مورد بهره‌برداری قرار گرفته است.

دامنه و اهداف نظرسنجی

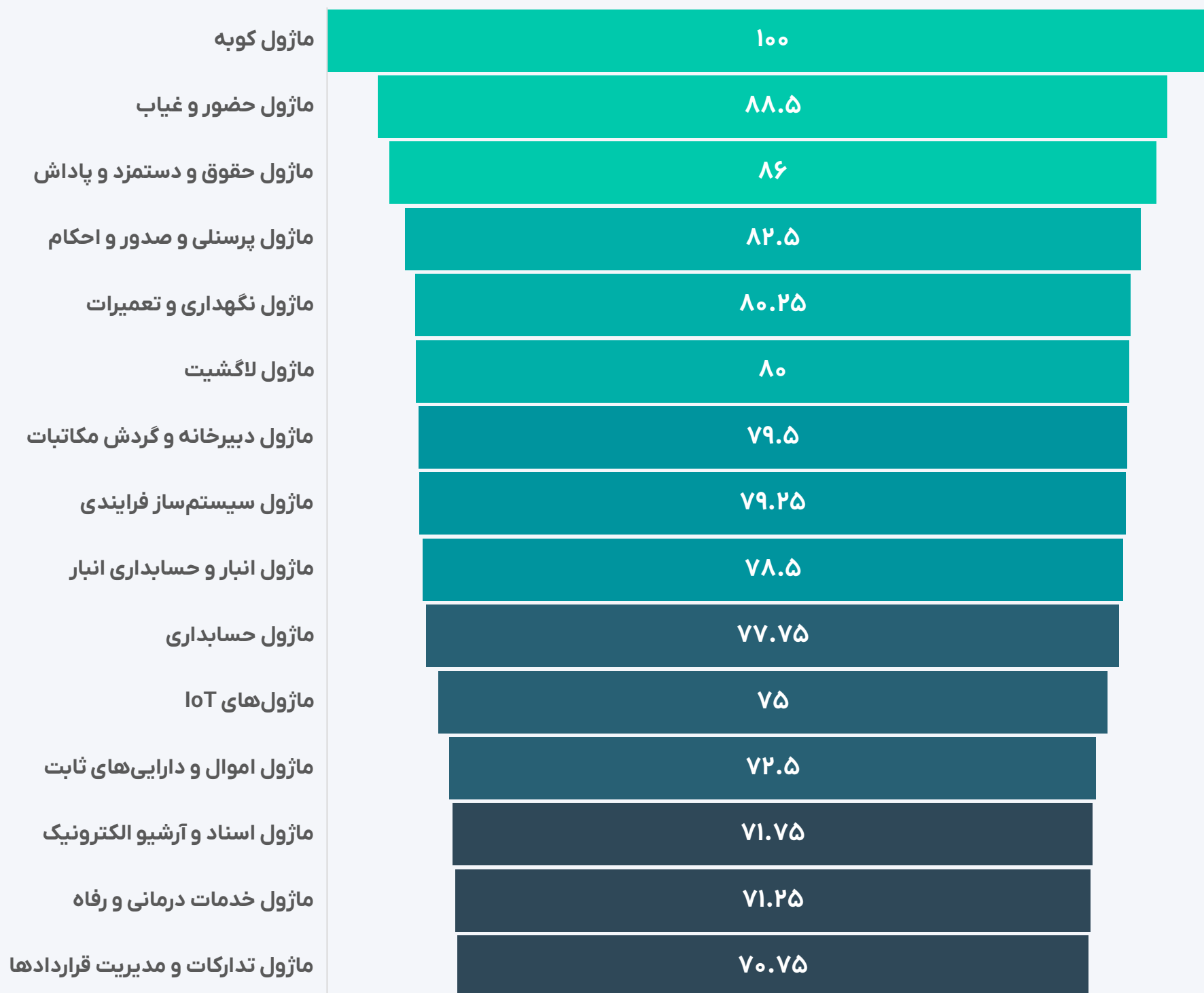
نظرسنجی و رضایت‌سنجی از مشتریان ERP پگاه آفتاب در سال ۱۴۰۳ با مشارکت اغلب بهره‌برداران این راهکار، با هدف **ارزیابی اثربخشی ماثول‌های راهکار، سنجش میزان رضایت راهبران و کاربران نهایی** از عملکرد سیستم، شناسایی نقاط قوت هر ماثول، کشف حوزه‌های نیازمند بهبود و برنامه‌ریزی برای ارتقای تجربه کاربری انجام شده است.

همچنین هدف دیگر این نظرسنجی ارزیابی شاخص‌های مهم دو تیم فروش و پشتیبانی پگاه آفتاب در **ارائه خدمات استقرار و پس از فروش راهکار ERP** بوده است.

تحلیل نتایج به‌دست‌آمده از این نظرسنجی می‌تواند به تیم‌های فنی، توسعه محصول و خدمات پس از فروش ما کمک کند تا با نگاهی دقیق‌تر به بازخورد مشتریان، تصمیمات بهینه‌تری برای بهبود عملکرد سیستم اتخاذ کنند.

میزان رضایت از ماژول‌های ERP پگاه آفتاب







۱۰۰٪

رضایت از ماژول کوبه

ماژول کوبه (مدیریت ارسال پیامک و ایمیل) با کسب رضایت کامل (۱۰۰٪)، بیشترین میزان رضایت و بالاترین عملکرد را از دید راهبران ERP پگاه آفتاب داشته است.

امکان ارسال اعلان برای کاربران به صورت پیامک و یا ایمیل از وظایف اصلی این ماژول است.

از کوبه برای ارسال اعلان ورود کار به کارپوشه و یا توقف آن به ازای ایستگاه‌ها و شرایط کاری مختلف به ازای کارهای فرایندی و شبه فرایندی مانند پیام‌ها، ارجاعات و سایر موارد استفاده می‌شود.

پس از مازول کوبه، سه مازول حوزه منابع انسانی بیشترین میزان رضایت مندی از میان زیرسیستم‌های ERP پگاه آفتاب را به خود اختصاص داده‌اند.

۸۸/۵٪



رضایت از مازول حضور و غیاب

۸۶٪



رضایت از مازول حقوق و دستمزد

۸۲/۵٪



رضایت از مازول پرسنلی و صدور احکام



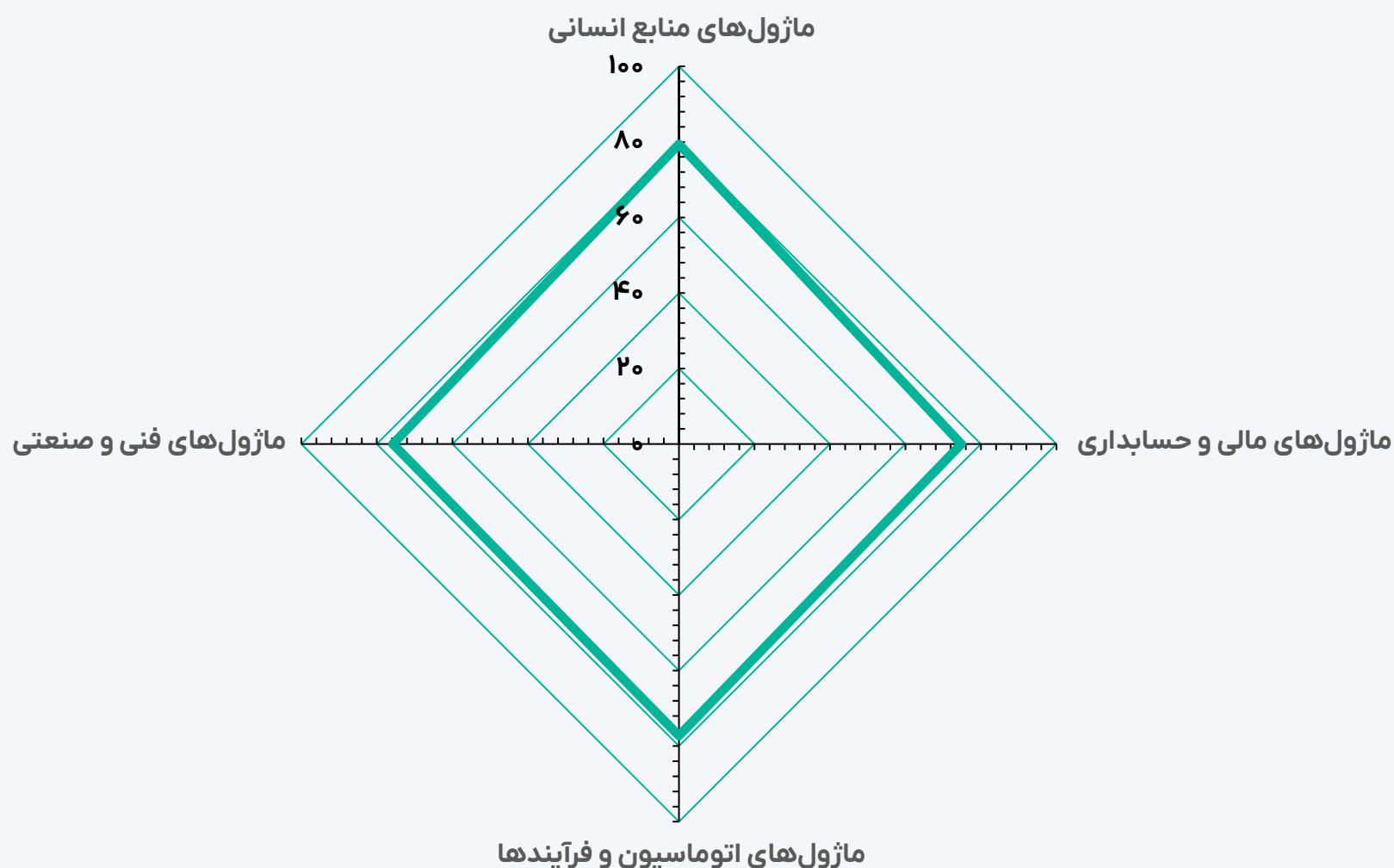
نگهداری و تعمیرات؛ پیش‌تاز محصولات اصلی

رضایت ۸۰ درصدی

از میان محصولات اصلی در میان ماژول‌های ERP پگاه آفتاب که قابلیت بهره‌برداری مستقل به عنوان محصولی مجزا را نیز دارا هستند، **راهکار نگهداری و تعمیرات با میزان رضایت ۸۰ درصدی** پیش‌تاز است.

مجهز بودن این راهکار به ماژول‌های مدیریت تجهیزات، نگهداشت‌های پیشگیرانه، مبتنی بر شرایط، پیشگویانه، مدیریت دستورکارها، ورک پرمیت، مدیریت گردش کار فرایند، مدیریت منابع انسانی نگهداشت، مدیریت ایمنی، سلامت و بهداشت محیط کار، مدیریت پروژه‌ها، مدیریت منابع و هزینه‌ها، و داشبورد و گزارش‌ها باعث شده تا این راهکار ابزارهای لازم جهت مدیریت فراگیر، یکپارچه و هدفمند برای نگهداشت تجهیزات را فراهم و امکان بهره‌مندی از استراتژی‌های نوین نگهداشت را میسر سازد.

بر اساس نتایج این نظرسنجی ماژول‌های ERP پگاه آفتاب در چهار حوزه اصلی نتایج نسبتاً مشابهی دارند: حوزه منابع انسانی با میانگین رضایت ۷۹.۴٪، اتوماسیون و فرایندها با ۷۷.۲۵ درصد، فنی و صنعتی با ۷۶ درصد و مالی و حسابداری با ۷۴.۸ درصد. این دسته‌بندی، نمایی کلی از سطح رضایت کاربران در هر حوزه را ارائه می‌دهد.



شاخص اعتماد کاربران به ERP پگاه آفتاب





۸۷٪

میزان رضایت و وفاداری مشتریان

یکی از مهم‌ترین شاخص‌های سنجش رضایت مشتری، میزان تمایل او به معرفی محصول به دیگران است. این شاخص که به‌عنوان «شاخص خالص ترویج‌دهندگان» شناخته می‌شود، میزان رضایت و وفاداری مشتریان را به‌صورت مستقیم نشان می‌دهد.

در نظرسنجی اخیر، میانگین امتیاز به پرسش «چقدر تمایل دارید استفاده از محصول ERP پگاه آفتاب را به دوست یا همکار خود پیشنهاد دهید؟» عدد ۸۷ از ۱۰۰ را به خود اختصاص داده است. این عدد نشان می‌دهد که اکثر کاربران تجربه مثبتی از استفاده از سامانه داشته‌اند و در موقعیت‌های مختلف، با اطمینان قابل قبولی حاضر به معرفی آن به دیگران هستند.

مهم‌ترین دلایل رضایت و وفاداری

در تحلیل پاسخ‌های تشریحی کاربران به پرسش‌های مرتبط با دلایل رضایت و وفاداری به ERP پگاه آفتاب، **چند محور کلیدی به‌طور مکرر و برجسته مطرح شده‌اند.**

یکپارچگی سیستم‌ها و حذف سیستم‌های جزیره‌ای، قابلیت سفارشی‌سازی فرم‌ها و فرایندها، مدیریت متمرکز اطلاعات و سازگاری با نیازهای تخصصی صنایع از پرتکرارترین موارد ذکرشده توسط مشارکت‌کنندگان بوده است. همچنین محیط کاربرپسند و کارایی بالای سیستم نیز در افزایش رضایت و تمایل به ادامه همکاری نقش مؤثری ایفا کرده است.

یکپارچگی و مدیریت متمرکز

محیط کاربرپسند

کارایی بالا

امنیت سامانه

سیستم‌ساز فرایندی

گزارش‌ساز و فرم‌ساز

سازگاری با فرایندهای صنعتی

انعطاف و قابلیت‌های سفارشی‌سازی

ارزیابی واحد فروش پگاه آفتاب





پگاه آفتاب همواره تلاش کرده تا در کنار ارائه راهکارهای نرم افزاری، تجربه‌ای حرفه‌ای، صادقانه و شفاف را در تعاملات خود با مشتریان رقم بزند. **تیم فروش پگاه آفتاب** نقش کلیدی در شکل‌گیری این تجربه ایفا می‌کند و مسئولیت هدایت مشتری از مرحله آشنایی تا عقد قرارداد و هماهنگی‌های لازم برای استقرار و پشتیبانی را بر عهده دارد.

در این بخش از نظرسنجی، پگاه آفتاب به صورت مشخص دیدگاه مشتریان را درباره **نحوه برخورد تیم فروش و میزان تعهد به مفاد قرارداد** بررسی کرده است. هدف از این سنجش، تقویت نقاط قوت، رفع چالش‌های احتمالی و بهبود هرچه بیشتر ارتباط مؤثر با مشتریان در فرایند خدمات پس از فروش است.



عنوان شاخص	میزان رضایت
تعامل و برخورد تیم فروش در زمان عقد قرارداد	۸۳/۳٪
تعهد به موارد توافق شده در قرارداد	۹۷/۶٪



تعامل و برخورد در زمان عقد قرارداد نیز با کسب ۸۳.۳۳ درصد رضایت، وضعیت مطلوبی دارد و گویای رعایت ادب حرفه‌ای و حسن رفتار تیم فروش در مذاکرات است.



تعهد به مفاد قرارداد و پیشنهاد فروش با امتیاز ۹۷.۶ درصدی نیز از امتیاز بسیار مطلوبی برخوردار است. این شاخص یکی از نقاط قوت برجسته عملکرد پگاه آفتاب در فرایند فروش و استقرار است. در چنین شرایطی، حفظ این سطح از اعتماد و تقویت آن از طریق تداوم شفافیت، پاسخگویی دقیق و هماهنگی مؤثر بین تیم‌های فروش و استقرار، می‌تواند به افزایش وفاداری مشتریان و ایجاد تجربه‌ای پایدار و حرفه‌ای منجر شود.

ارزیابی واحد پشتیبانی پگاه آفتاب





۷۹٪

رضایت کلی از واحد پشتیبانی پگاه آفتاب

پگاه آفتاب همواره **پشتیبانی مؤثر و پاسخگو** را یکی از پایه‌های اصلی ارائه خدمات پایدار به مشتریان خود می‌داند. واحد پشتیبانی، از نخستین مراحل استقرار سیستم تا خدمات پس از پیاده‌سازی، نقش مهمی در جلب رضایت کاربران ایفا می‌کند. به همین منظور، پگاه آفتاب در این بخش از نظرسنجی، عملکرد تیم پشتیبانی و استقرار را از نگاه مشتریان بررسی کرده است تا نقاط قوت و فرصت‌های ارتقاء را شناسایی و برای بهبود فرایندهای این بخش به کار گیرد.

عنوان شاخص	میزان رضایت
تعامل و برخورد تیم پشتیبانی در زمان ارائه خدمات	۸۸/۸٪
سطح تخصص تیم در حوزه استقرار	۸۷/۵٪
نحوه دسترسی به تیم پشتیبانی	۷۵٪
سرعت ارائه خدمات پشتیبانی	۷۳٪
پیگیری درخواست‌ها توسط تیم پشتیبانی	۷۰/۵٪



تعامل و برخورد تیم پشتیبانی با امتیاز ۸۸.۸۳ درصد نشان‌دهنده بالاترین سطح رضایت در این بخش است و گویای ارتباط مؤثر، احترام و حسن برخورد کارشناسان پگاه آفتاب با کاربران است.



سطح تخصص فنی تیم استقرار با امتیاز ۸۷.۵ درصد نشان‌دهنده اشراف تیم استقرار به جزئیات فنی محصولات و خدمات در مرحله استقرار است.



شاخص‌های **دسترس‌ی به تیم پشتیبانی** (۷۵٪) و **سرعت پاسخ‌گویی** (۷۳٪) در محدوده رضایت خوبی قرار دارند. این نتایج نشان می‌دهند که تیم پشتیبانی از نظر پاسخ‌گویی در دسترس است، و می‌توان با بهینه‌سازی فرایندهای داخلی، این رضایت را افزایش داد.



پیگیری درخواست‌ها (۷۰.۵٪) نیز در محدوده رضایت کاربران قرار دارند، اما همچنان پتانسیل ارتقاء در بهبود مستندسازی، ارتباط با مشتری و ارائه راه‌حل‌های سریع و دقیق وجود دارد.



۸ - ۸۸۵۳۹۶۳۵ ۰۲۱

تهران، خیابان استاد مطهری،
خیابان میرعماد، نبش کوچه نهم،
پلاک ۲۰

www.pegaheaftertab.com