

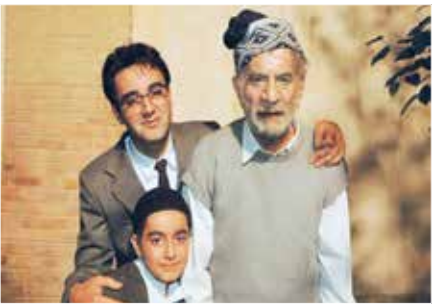


تصویربرداری «روزگار جوانی» به پایان نزدیک شد

مجموعه تلویزیونی «روزگار جوانی» که این روزها در حال تصویربرداری است در لوکیشن های جدید، مراحل پایانی ضبط خود را سپری می کند. تاکنون بیش از ۸۵درصد از این سریال ضبط شده و تا ۲۰تیمه ماه همه سکانس های تهران به پایان خواهد رسید. به گزارش روابط عمومی شبکه پنج سیمیا تولید مجموعه

اولین کار سیروس گرجستانی انبارداری در کارخانه آزمایش بود. آنجا با مرحوم هادی اسلامی آشنا شد، چند سال بعد هم به پیشنهاد اسلامی، وارد تئاتر شد و به استخدام وزارت فرهنگ و هنر درآمد. سال ۱۳۵۸ در دو فیلم سینمایی بازی کرد و سال ۵۹در دو فیلم دیگر؛ در سال ۶۲در فیلم «دادشاه» به کارگردانی حبیب کاوش و تله تئاتر «هنگامه شیرین وصل» به کارگردانی هادی مرزبان و نمایش «مخمصه» به کارگردانی فرهاد مجدآبادی بازی کرد. او بین سال های ۵۷ تا ۹۹ دست کم در ۶۸ اثر تلویزیونی ایفای نقش کرد که به یاد ماندنی ترین آنها شاید نقش آفرینی او در سریال شهریار باشد؛ نقشی که خودش می گوید علت خوب شدنش این بود که سر و شکل و هیبت استاد شهریار در سال های پیری، او را به یاد پدر پیرش می انداخت و به قول خودش «شهریار گرچه نقش سختی بود اما برای من آسان ترین نقش، بود؛ برای این که شهریار تمام ویژگی های پدر خدایابا مرزم - هیکلش، قیافه اش، حرف زدنش - را داشت. من در واقع پدرم را بازی کردم.» گرجستانی در فاصله

یک مرور کوتاه



سال های ۴۹ تا ۷۸ با حدود بیست و چند نمایش روی صحنه رفت و نامش در فهرست بازیگران دست کم ۴۷ فیلم سینمایی هم دیده می شود. امام علی (ع)، کیف انگلیسی، کلاه پهلوی، صاحب دلان، متهم گریخت، پشت کنکوری ها و کاکتوس و ... برخی از آثاری است که او در آن حضور داشت. با این اوصاف به عقیده خودش با بازی در پروژه اصغرفرهادی و سریالی به نام یادداشت های کودکی - که فرهادی نویسنده اش بود - دوران شکوفایی حرفه ای اش

آنچه در آخرین سریال گذشت

گذاشتیم که در مقطعی از سریال حضور داشت. در واقع تلاش می کردیم مقطعی را بگذرانیم و به زمان آینده در قصه برسیم که برای ادامه این نقش تصمیم بگیریم، چون بازیگر این نقش باید در آینده بازی دراماتیک و جدی را انجام می داد. با احمد سر گزینه های مختلف مثل آوردن نابازیگر، بازیگر مشابه و ... صحبت کردیم تا به این نتیجه رسیدیم که از آقای طهمورث دعوت کنیم. سیروس گرجستانی را اغلب با کمدی هایش می شناسند و او در آخرین سریالاش نقشی متفاوت از همیشه اش داشت؛ موضوعی که احمد کاوری، کارگردان این سریال درباره اش گفت؛ این شجاعت زنده یاد گرجستانی بود که این نقش را پذیرفت. به طور کلی لحن فیلمنامه در این سریال خیلی تلخ است و ما سعی کردیم برای این موضوع دست به فضاسازی و انتخاب هایی برنیم

امیرمهدی پوروزیری، تهیه کننده سریال شرم که آخرین مجموعه تلویزیونی گرجستانی بود، درباره درگذشت این هنرمند در آن روزها و جایگزین کردن نقش او در نشست می برای این مجموعه داشتیم، بیان کرد: رفتن ایشان برای ما خیلی سخت و ناراحت کننده بود به طوری که همه بچه های گروه تا مدت ها حال خوشی نداشتند و همه جای خالی او را به شدت احساس می کردیم. برای سریال هم سکانس های بخش آینده قصه باقی مانده بود که ناچار شدیم به دنبال جایگزین برای آن باشیم. خیلی ها نمی دانند ما یک بدل هم به جای آقای گرجستانی



که هم اصل صحبت ما را برساند و هم گاهی با دیالوگ هایی که شکل می گیرد این جو تا حدی لطیف شود. این تفاوت را در بازیگران انتخاب شده هم می توان دید و مرحوم گرجستانی هم از چهره هایی بود که هر دو را با هم داشت. در واقع آقای گرجستانی به خاطر لحن شیرین و پیشینه بانمکی که در ذهن مخاطب دارد به این فضا کمک می کرد. معمولاً کسی فرق شوخی و جدی ایشان را متوجه نمی شد. به همین علت در قصه به این نقش، رنگ خود را زد و ما هم همین را می خواستیم.

یادبودی برای مرحوم سیروس گرجستانی که یک سال پیش ما را از

جای تان خالی سیروس خ



۱۲ تیر سال گذشته بود که بازیگر نقش شهریار معروف با همه خاطراتی که از خودش در مجموعه های مختلف به جا گذاشت راپشت سر گذاشت واز میان ما رفت. سیروس گرجستانی با اسم اصلی علی اکبر محمودزاده اصل هنرمندی بود که اشک ها بازی در نقش های گوناگون از خودش به جا گذاشت.

او متولد رشت بود و از هشت سالگی همراه پدر و مادرش به تهران آمد. کوچی که از آن خاطرات زیادی داشت و یک بار بغل دستی هایش که دو تا بچه تهران بودند چطور پس کله اش می زدند و لهجه رشتی اش را مسخره می کردند، همین باعث بنشیند و لهجه تهرانی را تمرین کند. او آنقدر برای این کار انگیزه و استعداد داشت که به قول خودش از کلاس سوم دیگر مثل «آنها» حرف می زد. از ایر فعلاً بگذریم تا به اصل مطلب برسیم. در این گزارش ما به بهانه سالگرد درگذشت گرجستانی سراغ دوستان و همکاران او رفتیم و خاطرات جالبی را ش به آن یزیدیم.

گروه رسانه

شرکت «ارتباط گستر نیک آرمان» با ارائه به روزترین خدمات مرکز تماس

و خدمات مشتریان برای شرکت ها و سازمان ها، به توسعه هرچه بهتر آنها کمک می کند

سبک نوین مرکز تماس و خدمات مشتریان با پیتام

«مشتری پادشاه است.» این جمله معروفی است که بر اصل مشتری مداری برای موفقیت کسب و کارها تاکید می کند. اما با وجود انبوه وظایفی که کارمندان شرکت ها، به ویژه در شرکت های دانش بنیان و در حوزه فناوری بر عهده دارند، چطور می توان کارمندانی آموزش دیده برای ارتباط با مشتریان داشت و ضمن دریافت بازخوردها و انتقاده ها، به شیوه ای اصولی هم در برنسدازی موفق بود و هم اشکالات دریافت شده از مشتریان را برای کمک به فرایند تولید و طراحی محصولات و خدمات در اختیار شرکت گذاشت؟ آنچه در ادامه می خوانید حاصل گفت وگوی جام جم با مدیرعامل شرکت ارتباط گستر نیک آرمان (پیتام) است که با ارائه سبک نوینی از خدمات مرکز تماس و خدمات مشتریان در پی ایجاد تحول و توسعه در این حوزه در کشور است.

محمد صالح تیمار

نشان ایرانی ۲

مدیرعامل شرکت ارتباط گستر نیک

آرمان با لحنی پرازامید از اهمیت و اثر اقتصادی سبک نوین خدمات مشتریان و مفهوم BPO می گوید و معتقد است کشورمان برای حضور در بازارهای جهانی ظرفیت های بیشماری دارد. علیرضا بیات که دانش آموخته رشته فناوری اطلاعات

است با اشاره به ۱۶ سال تجربه و فعالیتش در حوزه های خدمات مشتریان و مرکز تماس (کال سنتر) می گوید: «ما از ابتدا در تلاش برای توسعه برون سپاری فرایند کسب وکار یا BPO (سرواژه Business process outsourcing) در ایران بودیم. به نظر ما جای خالی این شکل از کسب وکار در میان شرکت ها و سازمان های ایرانی خالی بود. ما با تجربه همکاری در مرکز تماس ها و حوزه های مرتبط با تلکام، تصمیم گرفتیم این مدل کسب وکار را در ایران عرضه کنیم و در حال حاضر هم مجموعه پیتام اولین مرکز برون سپاری فرایند کسب وکار در ایران است.»

خدمات پیتام در یک نگاه

شرکت ها و سازمان های بسیاری در ایران از خدمات پیتام استفاده می کنند که از جمله آنها می توان به کارگزاری مفید، دیجی پی، نوویتکس و داده پردازی فن آو اشاره کرد. مدیرعامل ارتباط گستر نیک آرمان با اشاره به اهمیت این نوع

کسب وکار می گوید: «خدمات ارائه شده

از طرف ما باعث می شود شرکت ها و سازمان ها بتوانند روی اهداف خود تمرکز کنند و نیازی به ایجاد و توسعه بخش خدمات مشتریان نداشته باشند. فرض کنید یک شرکت خودروسازی که کار اصلی اش ارائه خودروهایی

با کیفیت به بازار است، بخواهد بخشی از تمرکز و نیروهای داخلی خود را به ارتباط با مشتریان اختصاص دهد. این کار منجر می شود تا این شرکت از هدف اصلی خود دور شود. برای همه سازمان ها این مشکل وجود دارد؛ آنها می توانند تمام تمرکز خود را برای ارائه محصولات اصلی به کار بگیرند و ارتباط با مشتریان و مرکز تماس را به ما بسپارند.

به گفته بیات چنین کاری موجب می شود امور مرتبط با خدمات و ارتباط با مشتریان به بهترین شکل و

مزایای رقابتی پیتام

پیتام، نمونه خاصی از شرکت هایی است که خدمات ارتباط با مشتریان و مرکز تماس را در ایران ارائه می کند. بیات می گوید: «مراکز ارائه دهنده مرکز تماس و خدمات مشتریان در ایران زیاد هستند. ولی ما کار بی پی او (BPO) انجام می دهیم. بی پی او مفهومی است که در دنیا رواج دارد و ما آن را به ایران آوردیم. مزیت رقابتی ما با افتخار این است که در هیچ شرکتی پیمانکار نیستیم و شریک تجاری سازمان ها هستیم. ما همراه و هم سنگر سازمان ها می شویم. همچنین ما بسته کاملی از خدمات مشتری را عرضه می کنیم؛ یعنی فرایند خدمات مشتریان را به صورت کامل با مدل های معتبر جهانی طراحی می کنیم، گزارش های با جزئیات می دهیم و البته کنترل کیفیت و موارد این چنینی را مد نظر داریم که این کارها تجربه فوق العاده ای را برای مشتری رقم می زند.»

مشتریان محدود نمی شود. ما مثل یک همراه با سازمان ها جلو می رویم و صدای مشتریان را برای سازمان ترجمه می کنیم، یعنی کمک می کنیم صدای مشتری را طوری بشنوند که بتوانند اثر مثبت آن را بر محصول نهایی بگذارند. مهم است که سازمان ها، صدای مشتری را ترجمه شده و به زبان محصول بشنوند. باید بگویم با این روش است که امروزه مرکز تماس بسیاری از سازمان های بزرگ ایران را پیتام راهبری می کند.»

پلکان پیشرفت

از مدیر عامل ارتباط گستر نیک آرمان در مورد چشم انداز توسعه این شرکت پرسیدم. او هدف پیتام را توسعه نیروهای انسانی و معرفی ایران به

عنوان یک مقصد برون سپاری خدمات مشتریان در سطح بین المللی برمی شمارد و می گوید: «در سال ۹۷ که شرکت ما تأسیس شد، چهار نفر نیرو داشتیم و الان تعداد این نیروها به ۲۵۰ نفر رسیده است. در برنامه داریم تا در ادامه سال این تعداد را به ۵۰۰ نفر برسانیم و علاوه بر ارائه خدمات بهتر، وظیفه اجتماعی مان را در مورد اشتغال زایی انجام دهیم.»

بیات باور دارد که لهجه انگلیسی ایرانی ها برای ارائه خدمات مشتریان به شرکت های خارجی بسیار مناسب است و همچنین هموطنان عرب زبان، ترک زبان و کرد زبان ما هم کمک بزرگی

به ارائه خدمات در منطقه خواهند کرد. او تصریح می کند: «ما می خواهیم به همه دنیا بگوییم که ایران، بهترین مقصد برای برون سپاری مرکز تماس شماست. می خواهیم به کشورهای حوزه خلیج فارس صادرات داشته باشیم. ما می توانیم با کمک عزیزان هموطن عرب زبان این کار را پیش ببریم.»

او همچنین می گوید: «من در همه سال های فعالیت در این حوزه ها، دوست داشتم ما در ایران از صادرات خدمات مشتری بهره مند شویم. محصولی که می تواند سود اقتصادی قابل توجهی داشته باشد. باید امیدوارم باشم روزی با باز شدن مرزهای تجاری و از بین رفتن تحریم ها، صادرات به کشورهای همسایه را آغاز کنیم. یادمان نرود ما از معدود کشورهایی هستیم که قابلیت صادرات چهار زبان را داریم.»

راه دشوار توسعه

مدیرعامل ارتباط گستر نیک آرمان از جنبه های مختلف سیستم های مدیریتی کلان در کشور انتقاد می کند و تصریح می کند: «دولتمردان باید کشوری مثل فیلیپین را ببینند. درصد بزرگی از تولید ناخالص داخلی (GDP) این کشور از مراکز تماس به دست می آید. همچنین اگر از تحریم های پولی و بانکی بگذریم، شرکت های خارجی می ترسند با ما کار کنند. آنها ریسک نمی کنند، چون ممکن

راه های تماس با «پیتام»

peytam.com

peytamco

peytamco

۰۲۱۹۱۰۰۶۰۳۳

میدان آزادی- میدان فتح- ابتدای

اتوبان فتح- نبش خیابان دانش

- پلاک ۲- طبقه اول