

## خلاصه کارآموزی

- در شرکت فاوا ایمن الکا
- مشاوره و پیاده سازی CRM در شرکت کارفرما (تاپ تورز)
- برگزاری جلسات آشنایی با سازمان، اهداف و نیازها
- شناسایی فرایندهای سازمان
- رسم نقشه فرایندها در Bizagi Modeler
- پیاده سازی فرایندها در نرم افزار CRM پارس لاجیک
- آموزش به تحویل گیرندگان
- یادگیری مهارت های نرم مثل کار تیمی، تفکر سیستمی، مهارت حل مسئله و ریزنگری

## معرفی محل کارآموزی

- نام شرکت: فاوا ایمن الکا
- پیمانکار در انجام پروژه های خدمات آی تی
- انجام پروژه در زمینه های زیر:
  - ۱- مشاوره و پیاده سازی سیستم های نرم افزاری نظیر مدیریت ارتباط با مشتریان
  - ۲- ارائه سرویس های اینترنت، هاستینگ و سرورهای مجازی و اختصاصی
  - ۳- امنیت و بازیابی اطلاعات از بانک های اطلاعاتی و سیستم های اطلاعاتی
  - ۴- طراحی و اجرای مراکز داده
  - ۵- انجام پروژه های شبکه (پسیو و اکتیو)

## مراحل فرآیند ساخت / تولید

- ۱- برگزاری جلسات با کارفرما به جهت شناسایی نیازها و اهداف
- ۲- مشاور به کارفرما برای انتخاب نرم افزار CRM مناسب آنها
- ۳- شناسایی و رسم نقشه فرایندهای شرکت
- ۴- بهبود فرایندها
- ۵- معرفی و پیاده سازی فرایندها در نرم افزار پارس لاجیک
- ۶- آموزش کار کردن با سیستم به تحویل گیرنده

## ویژگی ها / مزایای فرآیند

- از مزایای انجام این پروژه در سازمان کارفرما میتوان به موارد زیر اشاره کرد:
- ۱- مستندسازی اطلاعات مشتریان
  - ۲- یکپارچه سازی اطلاعات
  - ۳- جمع آوری داده در سازمان
  - ۳- مدیریت بهتر فروش محصولات
  - ۴- تعامل ساختاریافته با مشتریان
  - ۵- شناسایی بهتر محصولات پر فروش
  - ۶- فهم کاملتر نیازهای مشتریان
  - ۷- پیگیری بهتر شکایات
  - ۸- پاسخگویی دقیق تر به سوالات مشتریان



## ویژگی های این پروژه:

- ۱- به صورت پیمانکاری به شرمت کارفرما ارائه شد.
- ۲- گروه مربوطه روزهایی را در طول پروژه در شرکت کارفرما (تاپ تورز) مستقر بود.
- ۳- میتنی بر نیاز کارفرما و اهداف سازمان
- ۴- جلسات متعدد به جهت شناسایی سازمان در ابعاد کلان صورت گرفت
- ۵- جلساتی با مدر محصول و گاه کارشناسان
- ۶- جلسات درون گروهی و تعاملی به جهت هم فکری برای حل مسائل

## شرح فعالیت انجام شده و نتایج

- شرکت در جلسات با مدیر محصول و یادداشت توصیف او از گام های فرایندها
- ترسیم نقشه فرایندها
- شرکت در جلسات به قصد اطمینان از صحیح بودن نقشه فرایندها
- پیاده سازی در نرم افزار پارس لاجیک با استفاده از تعریف بخش های زیر در نرم افزار:
  - ۱- گروه ها
  - ۲- عملیات ها
  - ۳- گردش کارها
  - ۴- ماهیت ها
  - ۵- موضوع های مورد قابل پیگیری
  - ۶- دسترسی ها

## کاستی ها / چالش های صنعتی موجود

- ۱- شناسایی گام های فرایندها
- ۲- رسم نقشه فرایندها و رعایت اصل ساده نویسی
- ۳- عدم آشنایی و درک نقشه فرایندها توسط کارفرما
- ۴- محدودیت های پارس لاجیک در ترسیم گزارش کارها
- ۵- آموزش به فردی با عدم آشنایی قبلی

## دستاوردها / پیشنهادها برای رفع چالش ها

- ۱- یافتن راههای ساده تر در ترسیم نقشه فرایندها
- ۲- مدیریت دانش در سازمان
- ۳- فعالیت در فضای مجازی
- ۴- اهمیت بیشتر به منابع انسانی و وفادارسازی آنها