



### خلاصه کارآموزی

کارآموزی در واحد مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) شرکت عقاب افشان، تولیدکننده پیشرو اتوبوس در ایران، از ۳۰ تیر ۱۴۰۳ آغاز شد. در طول دوره، با سیستم CRM مبتنی بر Microsoft Dynamics آشنا شدم و در فعالیتهای متنوعی از جمله رسیدگی به درخواستهای مشتریان، تحلیل دادهها و تهیه گزارشهای تحلیلی با Power BI مشارکت کردم. در طراحی و اجرای کمپینهای بازاریابی و وفادارسازی مشتریان همکاری داشتم و در پروژه بهبود فرآیندهای CRM با استفاده از BPMN فعالیت کردم. با فناوریهای نوین CRM مانند هوش مصنوعی و چتباتها آشنا شدم. این دوره فرصتی برای توسعه مهارتهای نرم و درک چالشهای واقعی در مدیریت ارتباط با مشتری فراهم کرد. در پایان، پیشنهاداتی برای بهبود سیستم CRM شرکت ارائه دادم.

### معرفی محل کارآموزی

شرکت تولیدی و صنعتی عقاب افشان، یکی از پیشروترین تولیدکنندگان اتوبوس در ایران و خاورمیانه است. این شرکت در سال ۱۳۷۸ تأسیس شد و با همکاری شرکت اسکانیای سوئد، به تولید اتوبوسهای مدرن و با کیفیت می‌پردازد. عقاب افشان طیف گسترده‌ای از محصولات شامل اتوبوسهای شهری، بین شهری و ویژه را تولید می‌کند. شرکت با تمرکز بر نوآوری و کیفیت، جایگاه ویژه‌ای در صنعت خودروسازی ایران کسب کرده است. عقاب افشان علاوه بر تولید، خدمات جامعی مانند پشتیبانی پس از فروش، تأمین قطعات یدکی و آموزشهای تخصصی ارائه می‌دهد. این شرکت با استفاده از فناوریهای پیشرفته و همکاری با شرکای معتبر بین‌المللی، به تولید محصولات با استانداردهای جهانی می‌پردازد.

### مراحل فرآیند ساخت / تولید

فرآیند تولید در شرکت عقاب افشان با طراحی و مهندسی اتوبوس توسط تیم متخصص آغاز می‌شود. پس از تأمین مواد اولیه، ساخت شاسی به عنوان اسکلت اصلی اتوبوس انجام می‌شود. سپس مرحله مونتاژ بدنه و نصب قطعات اصلی مانند موتور و گیربکس صورت می‌گیرد. رنگ‌آمیزی بدنه با تکنیک‌های پیشرفته انجام شده و تجهیزات داخلی نصب می‌شوند. کنترل کیفیت دقیق در تمام مراحل صورت می‌گیرد. در نهایت، پس از تأیید نهایی کیفیت، اتوبوس آماده تحویل به مشتری می‌شود. این فرآیند با دقت بالا و استفاده از فناوریهای پیشرفته انجام می‌شود تا محصولی با کیفیت تولید گردد.

### ویژگی‌ها / مزایای فرآیند

این فرآیند با تمرکز بر نوآوری و کیفیت، از تکنولوژی روز دنیا بهره می‌گیرد. طراحی و مهندسی دقیق توسط تیم متخصص، استفاده از مواد اولیه با کیفیت، و همکاری با شرکای معتبر بین‌المللی از ویژگی‌های آن است. کنترل کیفیت مستمر در تمام مراحل تولید اجرا می‌شود. انعطاف‌پذیری در تولید انواع اتوبوسهای شهری، بین شهری و ویژه، از مزایای این فرآیند است. استفاده از تکنیک‌های پیشرفته رنگ‌آمیزی و مونتاژ، دقت و کیفیت محصول نهایی را تضمین می‌کند. این فرآیند با رعایت استانداردهای جهانی، محصولاتی رقابتی در سطح بین‌المللی تولید می‌کند که منجر به کسب جوایز و گواهینامه‌های متعدد شده است.



شکل ۱: اتوبوس بین شهری مارال



شکل ۲: اتوبوس شهری پارسین



شکل ۳: مینی بوس ناویگو

### شرح فعالیت انجام شده و نتایج

شرکت عقاب CRM در طول دوره کارآموزی در واحد افشان، فعالیتهای متنوعی انجام شد. از جمله آشنایی با Microsoft Dynamics مبتنی بر CRM سیستم، مشارکت در رسیدگی به درخواستها و شکایات مشتریان، تحلیل دادههای مشتریان و تهیه گزارشهای تحلیلی با Power BI استفاده از همچنین در طراحی و اجرای کمپینهای بازاریابی و وفادارسازی مشتریان مشارکت داشتم. یکی از پروژههای مهم، بازنگری و بهبود فرآیندهای CRM با استفاده از BPMN بود. با فناوریهای نوین CRM مانند هوش مصنوعی و چتباتها آشنا شدم. این CRM دوره فرصتی برای توسعه مهارتهای نرم مانند ارتباطات، کار تیمی و مدیریت زمان فراهم کرد. چالشهایی مانند برقراری تعادل بین سرعت و دقت در پاسخگویی و هماهنگی بین واحدها، فرصتهای یادگیری ارزشمندی ایجاد کردند. در مجموع، این دوره درک عمیقی از ایجاد کرد. CRM کاربردهای عملی

### کاستی‌ها / چالش‌های صنعتی موجود

چالش‌های صنعتی موجود: واحد CRM شرکت عقاب افشان با چالشهایی مواجه است، از جمله یکپارچگی ناکافی بین بخشهای مختلف سیستم CRM که منجر به عدم دسترسی یکپارچه به اطلاعات مشتریان می‌شود. محدودیت در شخصی‌سازی خدمات باعث کاهش رضایت مشتریان شده است. فرآیندهای حفظ مشتری نیاز به بهبود دارند تا از وفاداری بلندمدت مشتریان اطمینان حاصل شود. استفاده محدود از فناوریهای نوین مانند هوش مصنوعی و تحلیل پیشرفته دادهها، توانایی شرکت در پیش‌بینی نیازهای مشتریان را محدود کرده است. همچنین، کانالهای ارتباطی دیجیتال به اندازه کافی توسعه نیافته‌اند که می‌تواند تجربه مشتری را تحت تأثیر قرار دهد.

### دستاوردها/پیشنهادها برای رفع چالش‌ها

پیشنهادها برای رفع چالش‌ها: برای رفع چالش‌های موجود، پیشنهاداتی ارائه شده است. یکپارچه‌سازی بیشتر سیستم CRM با ایجاد داشبورد مرکزی برای دسترسی آسان به تمام اطلاعات مشتری توصیه می‌شود. استفاده از هوش مصنوعی برای تحلیل دادهها و پیش‌بینی رفتار مشتریان می‌تواند به ارائه خدمات شخصی‌سازی شده کمک کند. توسعه کانالهای ارتباطی دیجیتال مانند چتباتها و اپلیکیشنهای موبایل برای بهبود تجربه مشتری پیشنهاد می‌شود. طراحی برنامه وفاداری پیشرفته بر اساس ارزش طول عمر مشتری می‌تواند به حفظ مشتریان کلیدی کمک کند. آموزش مستمر کارکنان، بهبود فرآیند بازخورد مشتری، و استفاده از تحلیل‌های پیشرفته نیز از دیگر پیشنهادات مهم هستند.