



پرهام مهدی پور، دکتر رسولی



خلاصہ کارآموزی

این دوره کارآموزی در شرکت فناوری محور «سجایانگار» و با تمرکز بر محصول «آشینو» انجام شد. هدف اصلی پروژه، تحلیل داده‌های کاربران و شناسایی نقاط ضعف کلیدی در چرخه عمر مشتری بود تا بتوان راهکارهایی برای افزایش نرخ حفظ مشتری و رشد پایدار ارائه داد.

در این پروژه، داده‌های کاربران و تراکنش‌ها از سامانه شرکت استخراج و در محیط Power BI تحلیل شدند. داشبوردهای تحلیلی طراحی گردید و شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs) مانند نرخ ریزش، نرخ حفظ، نرخ تبدیل و درآمد ماهانه مورد بررسی قرار گرفت.

- نرخ ریزش مشتریان بالا و تهدیدی جدی برای پایداری کسب‌وکار است. بخش زیادی از کاربران در اولین تجربه استفاده از دستگاه شکست خورده‌اند که منجر به نارضایتی و ریزش فوری شده است.
- درآمد شرکت وابستگی زیادی به گروه کوچکی از کاربران حرفه‌ای دارد. راهکارهای پیشنهادی شامل بهبود تجربه کاربری، طراحی کمپین‌های وفاداری و بازاریابی، بهینه‌سازی عملکرد دستگاه‌ها و استفاده از مدل RFM برای بخش‌بندی مشتریان بود.

این کارآموزی علاوه بر دستاوردهای عملی برای شرکت، موجب تقویت مهارت‌های تحلیل داده، کار با ابزارهای هوش تجاری (Power BI) و طراحی داشبوردهای مدیریتی برای دانشجو گردید.

معرفی محل کارآموزی

شرکت سجایا نگار، یک شرکت سهامی خاص فعال در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات در ایران است. این شرکت که در سال ۱۳۸۳ تأسیس شده، با قریب به دو دهه تجربه، به عنوان یکی از شرکت‌های شناخته شده در ارائه راهکارهای جامع نرم‌افزاری و سخت‌افزاری به سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ دولتی و خصوصی مطرح است.

حوزه های فعالیت در محل کارآموزی

فعالیت‌های شرکت سجایا نگار بر ارائه راهکارهای یکپارچه در حوزه‌های زیر متمرکز است:

• **راهکارهای جامع سازمانی:** این شرکت در زمینه تولید و ارائه نرم افزارهای یکپارچه برنامه ریزی منابع سازمانی فعالیت دارد و راهکارهای جامعی را برای مدیریت فرآیندهای مختلف سازمان ها ارائه می دهد.

• **مراکز داده و زیرساخت:** سجایا نگار در زمینه طراحی، پیاده‌سازی و پشتیبانی از مراکز داده و زیرساخت‌های شبکه، از جمله تأمین تجهیزات فعال و غیرفعال شبکه، سرورها و تجهیزات ذخیره‌سازی، فعالیت گسترده‌ای دارد.

• امنیت اطلاعات و ارتباطات: ارائه راهکارهای جامع در حوزه امنیت شبکه و اطلاعات، از جمله تأمین تجهیزات امنیتی، پیاده‌سازی استانداردهای امنیتی و ارائه خدمات مشاوره‌ای، از دیگر حوزه‌های کلیدی فعالیت این شرکت است.

• **نظارت تصویری و کنترل تردد:** این شرکت در زمینه ارائه راهکارهای پیشرفته نظارت تصویری و سیستم‌های کنترل تردد برای سازمان‌های بزرگ و پروژه‌های ملی فعالیت می‌کند.

• **خدمات پشتیبانی و نگهداری:** سجایا نگار خدمات گسترده‌ای در زمینه پشتیبانی و نگهداری از زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، شامل تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، ارائه می‌دهد.

مزایا و چالش‌های دوره کارآموزی

مزایا

- افزایش دقت تصمیم‌گیری مدیریتی: طراحی داشبوردها به مدیران کمک کرد تا با داده‌های واقعی تصمیم بگیرند.
- کاهش زمان و هزینه تحلیل داده‌ها: استفاده از Power BI فرآیند تحلیل را سریع‌تر و کارآمدتر کرد.
- شفافیت در عملکرد: مقایسه درآمد دستگاه‌ها و رفتار کاربران نقاط ضعف و قوت را روشن ساخت.
- شناسایی الگوهای وفاداری کاربران: تحلیل رفتار کاربران حرفه‌ای به تعریف پُر سونا و بهبود بازاریابی کمک کرد.

شها

- کیفیت پایین داده‌های خام :وجود داده‌های ناقص و فرمت‌های ناهمگون.
- مشکل تبدیل تاریخ میلادی به شمسی :نیاز به ایجاد جدول DimDate برای تحلیل دقیق.
- خطاهای فنی در دستگاه‌ها :تراکش‌های ناموفق باعث نارضایتی مشتریان و افزایش ریزش شد.
- وابستگی به کاربران حرفه‌ای :ریسک بالای کاهش درآمد در صورت ریزش این گروه.

این بخش نشان داد که در کنار دستاوردهای ارزشمند، چالش‌هایی نیز وجود داشت که نیازمند برنامه‌ریزی و بهبود مستمر است.



شکل ۱ صفحه اصلی داشبورد

[illegible]

شکل ۲ جداول تولید شده