



شرح فعالیت انجام شده و نتایج

• فعالیت در واحد بهینه سازی فرایندها: در واحد مذکور نیز فعالیت های عملیاتی به کارآموزان محول شد که طی آن ابتدا لازم بود که با استفاده از نرم افزار Microsoft Visio و به کارگیری استاندارد BPMN 2.0 به طراحی و ترسیم مدل فرایندهای مختلف جاری شرکت پردازیم. از فرایندهایی که به بررسی و مدل سازی آن پرداختیم می توان به مراحل ثبت نام در کارگزاری مفید و گام های مختلف و خطا هایی که ممکن است که کاربر به آن برخورد کند، روند صدور و ابطال واحد صندوق های سرمایه گذاری توسط مشتریان، روند تخصیص اعتبار و شرایط و ضوابط آن و بررسی بخش های مختلف سایت باشگاه مشتریان کارگزاری مفید (پلکان) اشاره کرد.

کاستی ها / چالش های صنعتی موجود

- ۱- فرایند استخدامی منفعلانه
- ۲- عدم وجود ارتباط با دانشگاه به عنوان منبع غنی کارجویان مسلط به امور
- ۳- استفاده کم رنگ و در حاشیه قرار داشتن مباحث علمی مرتبط با مهندسی صنایع در برخی بخش ها

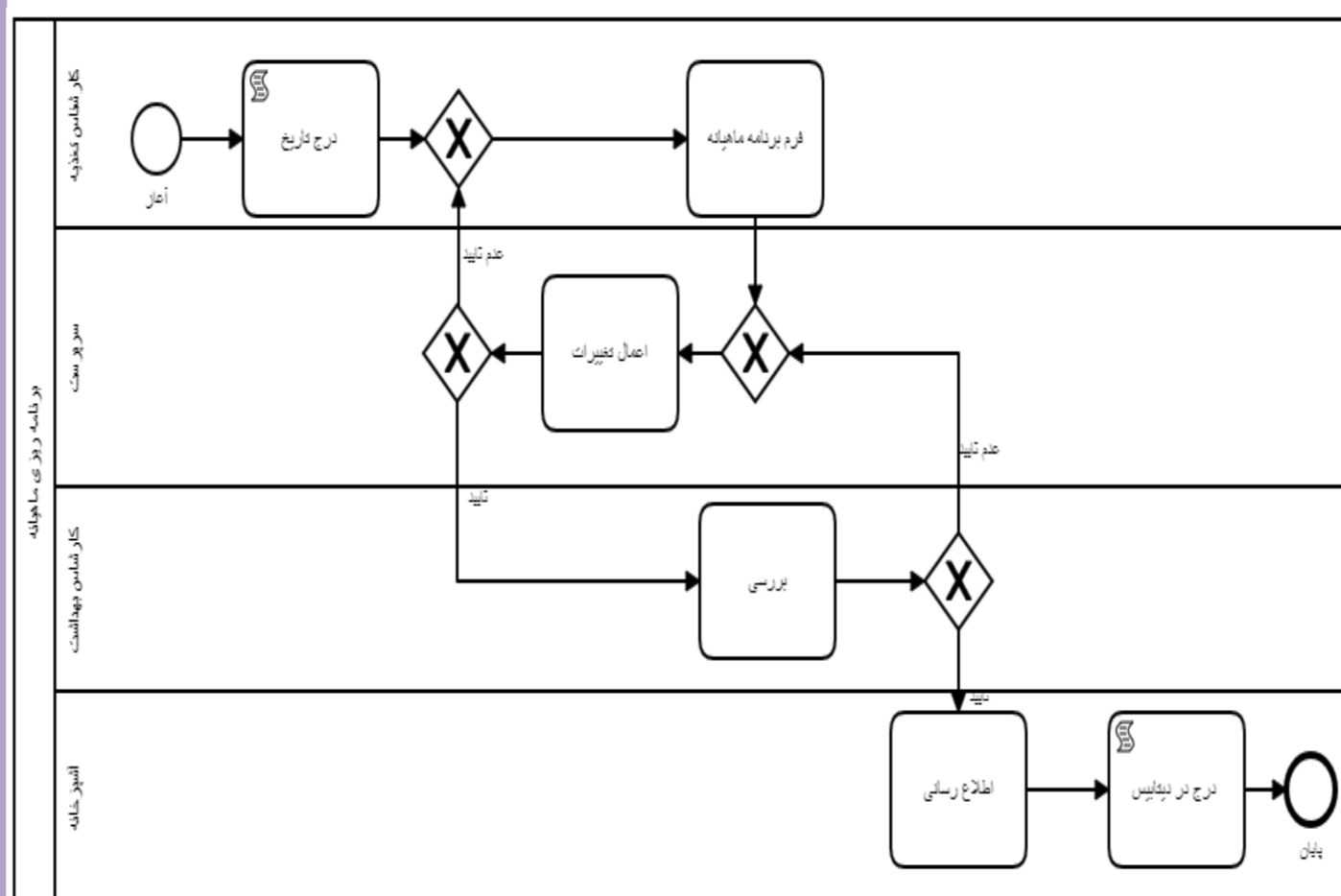
دستاوردها/پیشنهادها برای رفع چالش ها

گسترش دادن رویکرد فعالانه :

راهکار اصلی مدنظر، استفاده از فرایند **Job Shadowing** یا سایه سازی شغلی است. فرایندی که در کشور های توسعه یافته برای هدایت تحصیلی و شغلی دانشجویان برای یافتن رشته موردعلاقه صورت می گیرد. در این روش فرد مدنظر یک روز یا کمتر در محل شرکت و بخش موردعلاقه خود حاضر شده و افرادی که مشغول به فعالیت در بخش مربوطه هستند را مشاهده کرده و می سنجد که آیا این شغل برای آن ها مناسب است. همچنین برگزاری همایش ها و یا کنفرانس هایی به زبان ساده و با جامعه هدف افراد مذکور (علاقمندان مستعد ولی ناآماده) می تواند به غنی سازی سبد استعداد شرکت کمک کند. به نحوی که هم بدر آشنایی و علاقمندی به برند شرکت در ذهن مخاطب کاشته می شود و هم شرکت دیتابیس کاملی از مخاطبی که در آینده احتمالاً نیروی کاری ارزشمندی خواهد بود، در اختیار خواهد داشت.

ویژگی ها/مزایای فرآیند

در راستای اهمیت بخش مرکز تماس و بالا نگه داشتن سطح رضایت مشتری به واسطه پاسخگویی مناسب و فنی، واحدی در شرکت به نام تضمین کیفیت (QA) شکل گرفته و فعالیت می کند که به وسیله استفاده از مهارت های نمونه گیری آماری برخاسته از مباحث کنترل کیفیت آماری و آمار مهندسی، از تماس های پاسخ داده شده توسط کارشناسان، طبق استاندارد نمونه هایی گرفته می شود و کارشناسان بخش تضمین کیفیت آن را با دقت شنیده و آن را ارزیابی می کند که این ارزیابی در تعیین میزان حقوق و کسب ارتقای شغلی کارمندان، تاثیر مستقیم و مهمی دارد.



شکل ۱ نمونه ساده مدل سازی با استاندارد BPMN2.0



شکل ۲ نمای داخلی بخش مرکز تماس

خلاصه کارآموزی

همه افراد برای شروع سرمایه گذاری در بورس نیاز به کارگزار دارند. هیچ کس نمی تواند بدون داشتن کارگزاری اقدام به انتقال و یا خرید و فروش سهام نماید. کارگزاری ها شرکت هایی هستند که پل ارتباطی میان سرمایه گذاران و بورس اوراق بهادار را ایجاد می کنند. هر شخص برای شروع سرمایه گذاری در بورس نیاز دارد که ابتدا به سراغ یک کارگزاری رفته و ثبت نام کند. تا از آن طریق اقدام به خرید و فروش سهام و سرمایه گذاری در بورس کند.

معرفی محل کارآموزی

• نام شرکت: مرکز خدمات مشتریان کارگزاری مفید
این شرکت، شرکت خدمات رسانی به مشتریان کارگزاری مفید محسوب می شود که در پاسخ به سیل نیازهای مشتریان ناآگاه یا کمترآگاه به پاسخگویی، در تاریخ ۲۳ آذرماه سال ۱۴۰۰ افتتاح شد این مرکز، پشتیبانی و حمایت همه جانبه از سرمایه گذاران را با پاسخگویی ۲۴ ساعته در ۷ روز هفته حتی روزهای تعطیل در جهت ارتقای خدمات بازار سرمایه به عهده دارد.

مراحل فرآیند ساخت / تولید

موج ورود سهامداران جدید به بازار سرمایه که از اواخر سال ۱۳۹۸ شیب تندی به خود گرفت، گرچه بر انتفاع مالی کارگزاری ها به عنوان بازیگران واسطه ای بازار اثرگذاری مستقیمی داشت اما در مقابل انتظارات و مسئولیت های بیشتری نیز برای این بازیگران به همراه آورد. آن هم در بازاری رقابتی که ارائه خدمات بهتر، به منزله قدرت جذب مشتری بیشتر است. با توجه به اینکه در این مدت بخش قابل توجهی از مشتریان جدید کارگزاری ها را افراد ناآشنا یا کمترآشنا به بازار سرمایه تشکیل می دادند، افزایش پاسخگویی به مشتریان به اصلی مهم برای بازیگران بازار تبدیل شد.