



تابستان ۱۴۰۲

پوستر کارآموزی دوره کارشناسی رشته مهندسی صنایع

## شرکت تولیدی و صنعتی عقاب افشان

استاد کارآموزی: دکتر سید مهدی حسینی مطلق

دانشجو: محمد حسین دهستانی



### شرح فعالیت انجام شده و نتایج

- انجام پروژه آشنایی با CRM و باشگاه مشتریان
- ساخت انواع فرم رضایت سنجی
- کسب گواهینامه حضور در دوره اصول پذیرش
- کسب گواهینامه حضور در دوره مشتری مداری
- کسب گواهینامه حضور در دوره مدیریت کیفیت ISO 9001:2015
- تجزیه تحلیل علل نارضایتی مشتری
- عرضه یابی بخش های فنی و تعمیرگاه
- محاسبه هزینه اعزام نیرو به مرزهای چذابه و خسروی از استان های مجاور
- داشبورد سازی و گزارش گیری در اکسل
- شناخت مشتریان بالقوه شرکت با داده کاوی
- طراحی استراتژی فروش برای شرکت در زمستان
- آشنایی با بعضی از امور فنی کلیم و گارانتی
- آشنایی با سامانه مدیریت ناوگان (FMS)
- آشنایی با سامانه پرسش فنی (TRN)

### ویژگی ها/مزایای فرآیند

- ظرفیت تولید اتوبوس و مینی بوس شرکت عقاب افشان، در حدود ۵۰۰۰ دستگاه در سال برآورد می شود.
- اتوبوسها و مینی بوس های تولید شده در گروه عقاب افشان دارای استانداردهای فراملی هستند.
- اتوبوس های عقاب، نخستین اتوبوس های ساخت ایران هستند که دارای ۴ ستاره کیفی از شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران می باشند.
- عقاب افشان در دو سال ۲۰۱۷ و ۲۰۱۸ بعنوان بزرگترین شریک تجاری اسکانیا در زمینه اتوبوس در جهان معرفی شد.
- گروه صنایع خودروسازی عقاب افشان با ایجاد یک جوینت ونچر با گروه مپنا، نخستین اتوبوس برقی ایرانی را تولید و در ۱۲ خرداد ۱۴۰۰ در شهر مشهد رونمایی کرد.

### خلاصه کارآموزی

کارآموزی بنده از تاریخ ۱۴/۰۵/۱۴۰۲ در شرکت تولیدی و صنعتی عقاب افشان شروع شد. بنده در واحد مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) مشغول به کارآموزی شدم. در ابتدا به بنده تحقیقی در رابطه با CRM و باشگاه مشتریان محول شد و پس از آن با حضور در دوره های واحد آموزش، وارد کارهای عملیاتی واحد ارتباط با مشتری شدم و سعی کردم در تمامی این مراحل وظایف مربوط به یک مهندس صنایع را به خوبی یاد بگیرم. و در آخر پروژه ای که در ابتدا به من واگذار شده بود را ارائه دادم و یک استراتژی فروش برای شرکت در زمستان طراحی کردم.

### معرفی محل کارآموزی



شرکت تولیدی و صنعتی عقاب افشان بزرگترین تولیدکننده اتوبوس شهری و بین شهری در بخش خصوصی کشور است که با سابقه ۶۰ ساله در زمینه تولید انواع اتوبوس، توانسته نقش مهمی را در نوسازی و توسعه ناوگان حمل و نقل عمومی کشور ایفا کند. کارخانه این شرکت روبروی شهرک صنعتی سمنان در زمینی به مساحت ۵۰ هکتار و فضای سرپوشیده بیش از ۶۵۰۰۰ مترمربع قرار دارد.

### اقدامات شرکت عقاب افشان

۱- گروه صنایع خودروسازی عقاب افشان دارای ۸ کارخانه قطعه سازی است که تأمین قطعات برای شرکت اصلی و سایر تولیدکنندگان خودروهای تجاری در ایران را انجام می دهد. از میان شرکتهای تابعه، ۴ شرکت دانش بنیان هستند که نشان دهنده عمق دانش ساخت خودروهای تجاری و قطعات در این شرکت است.

۲- محصولات این شرکت دارای استانداردهای روز اتحادیه اروپا هستند و اخیراً شرکت فعالیت خود را در زمینه صادرات اتوبوس به کشورهای دیگر آغاز و تاکنون به کشورهای الجزایر، مصر، سوریه، عراق، عربستان و ترکمنستان صادرات داشته؛ قراردادهایی نیز با کشورهای اروپایی نظیر اوکراین منعقد نموده است. این شرکت در سال ۱۳۹۰ به عنوان بزرگترین تولیدکننده اتوبوس در ایران شناخته شد.

### کاستی ها / چالش های صنعتی موجود

- ۱- تحریم های بین المللی
- ۲- از دست دادن منابع انسانی
- ۳- کاغذ بازی و بروکراسی اداری
- ۴- چارت منابع انسانی نامناسب
- ۵- ضعف بخش تبلیغات، بازاریابی و برند
- ۶- مشکلات در چارچوب گارانتی
- ۷- سیستم ساعت زنی و مرخصی قدیمی
- ۸- عدم وجود جذابیت برای گرفتن نمایندگان
- ۹- عدم وجود باشگاه مشتریان
- ۱۰- افکار قدیمی بعضی از مدیران ارشد



شکل ۱ اتوبوس مارال شرکت عقاب افشان



شکل ۲ اتوبوس برقی شرکت مپنا و عقاب افشان

### دستاوردها/پیشنهادها برای رفع چالش ها

- ۱- تقویت بخش تبلیغات و بازاریابی و برند
- ۲- بروزرسانی مدیریت منابع انسانی و استفاده از تکنیکهای جدید برای تشویق منابع انسانی
- ۳- بروزرسانی چارت منابع انسانی و شرح وظایف و حقوق و دستمزد
- ۴- بهبود چارچوب گارانتی
- ۵- کاهش تمرکز قدرت در شرکت
- ۶- سیال کردن چارت منابع انسانی
- ۷- ایجاد باشگاه مشتریان

امضاء قرارداد  
فروش 500 دستگاه اتوبوس برقی زیما  
فی ما بین شرکت شتاب و شرکت اتوبوس رانی تهران

OGHAB AFSHAN



شکل ۳ قرارداد اتوبوس برقی با شرکت عقاب افشان