

عنوان مقاله:

بازمهندسی فرآیند پرداخت خسارت بیمه بدنه اتومبیل: مطالعه موردی در شرکت بیمه ایران

محل انتشار:

هفدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

امین نظری پور - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

محمد بخششی - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

خلاصه مقاله:

این پژوهش به بررسی چالش های پیش رو و نقاط قوت و ضعف شرکت بیمه ایران در فرآیند پرداخت خسارت بیمه بدنه اتومبیل می پردازد، این فرآیند زمانی رخ می دهد که فرد خسارت دیده برای دریافت خسارت به شرکت بیمه مراجعه می کند. تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی، مطالعه موردی می باشد. با توجه به اتلاف وقت و نارضایتی بیمه شدگان در مورد دریافت مبلغ خسارت خود به نظر می رسد استفاده از بازمهندسی فرآیند (BPR) برای افزایش اثربخشی و کاهش زمان راهکار موثری باشد، در ابتدا مشکلات این فرآیند را شناسایی کرده و با استفاده از نرم افزا bizagi مدل آن را طراحی می کنیم. پس از طراحی وضع موجود و بررسی مدل طراحی شده تکنیک هایی تحت عنوان به روش ها جهت اصلاح فرآیند ارائه شده است. به روش های استفاده شده در طراحی فرآیند جدید عبارتند از: ترکیب وظایف، خودکارسازی وظایف، حذف وظایف، کاهش ارتباطات و برون سپاری که در نهایت منجر به بهبود شاخص های کلیدی عملکرد شامل کاهش زمان انجام هر وظیفه، کاهش صف های انتظار، کاهش زمان پاسخگویی، کاهش دوباره کاری ها، کاهش هزینه های منابع انسانی و ملزومات، افزایش کیفیت خدمات و افزایش رضایت مشتری می شود. در پایان تاثیر این به روش ها بر روی شاخص های کلیدی عملکرد ارزیابی می شود.

کلمات کلیدی:

بازمهندسی، فرآیند کسب و کار، شرکت بیمه، به روش ها

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1160870>

