

عنوان مقاله:

تحلیل عملکرد و بهبود فرایندهای ارائه تسهیلات سرمایه در گردش با رویکرد فرایندکاوی: مطالعه موردی فرایندهای ارائه تسهیلات بانک صنعت و معدن

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، دوره 9، شماره 36 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 34

نویسندگان:

احسان الله خوشخوی نیلاش - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه کامپیوتر و فناوری اطلاعات، واحد پرند، دانشگاه آزاد اسلامی، پرند، ایران

علیرضا تمجید یامچلو - استادیار، گروه مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات، واحد پرند، دانشگاه آزاد اسلامی، پرند، ایران (نویسنده مسئول: itm.tamjid@gmail.com)

رویا راد - استادیار، گروه مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات، واحد پرند، دانشگاه آزاد اسلامی، پرند، ایران

خلاصه مقاله:

بانک ها دارای فرایندهایی پیچیده، طولانی و فعالیت هایی با نقاط کنترل و تایید زیاد به ویژه برای ارائه تسهیلات هستند. بقاء این موسسات، ارائه خدمات با کیفیت و سریع و جلب رضایت مشتری مستلزم بهبود و تحلیل نتایج پس از اجرای این فرایندهاست. در این راستا، هدف اصلی این پژوهش تحلیل عملکرد و بهبود فرایندهای ارائه تسهیلات سرمایه در گردش است. به این منظور از روش مبتنی بر فرایندکاوی و الگوریتم فازی استفاده می شود. روش مذکور شامل شش مرحله استخراج داده های رخداد سیستم ارائه تسهیلات بانک صنعت و معدن، بازرسی داده ها، تحلیل جریان کار، تحلیل عملکرد بر پایه شاخص زمان، ارائه پیشنهادها و بررسی نتایج و در نهایت بهبود فرایند مبتنی بر شبیه سازی است. از جمله نتایج تحقیق حاضر کشف مدل فرایند واقعی و بهبود یافته، تشخیص فعالیت های گلوگاه و پرتکرار، کاهش متوسط زمان انجام فرایند به میزان ۲۳ درصد و تعداد فعالیت ها به میزان ۲۱ درصد و در نهایت تایید کارآمدی فرایندکاوی است

کلمات کلیدی:

فرایندهای تسهیلات سرمایه در گردش، فرایندکاوی، تحلیل عملکرد، بهبود فرایند

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1392827>

