

عنوان مقاله:

پیش پردازش تصمیم گیری چند شاخصه با استفاده از داده کاوی (مطالعه موردی: انتخاب لجستیک شخص ثالث در برون سپاری خدمات وارانته یک شرکت تولیدی تجهیزات الکترونیکی)

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش های نوین در تصمیم گیری، دوره 2، شماره 3 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسندگان:

صفر فضلی - دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران

ریحانه جماعتی تفتی - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران

خلاصه مقاله:

در سال های اخیر، خدمات پس از فروش، یکی از مهم ترین عوامل موثر در رضایت مشتریان بوده است. ارائه خدمات پس از فروش و وارانته های هزینه های زیادی را به تولید کننده تحمیل می کند. از این رو اعمال سیاست های مناسب در این خصوص، از هزینه های بی مورد جلوگیری می نماید. امروزه یکی از سیاست های رایج وارانته، برون سپاری وارانته است که به آن «وارانته شخص ثالث» می گویند. در برون سپاری وارانته، با مسئله مهم انتخاب بهترین پیمانکار از بین شرکت های لجستیک شخص ثالث روبرو هستیم. در این مقاله رویکرد تصمیم گیری چندشاخصه با به کار بردن داده کاوی، برای انتخاب شرکت های وارانته شخص ثالث، توسعه یافته است. این روش ترکیبی، شامل خوشه بندی به عنوان ابزار داده کاوی و روش سوارا و ویکور به عنوان فنون تصمیم گیری چند شاخصه است؛ به این ترتیب که شرکت های وارانته شخص ثالث، پس از شناسایی معیار های مهم برای برون سپاری وارانته از نظر تولید کننده، با ابزار های داده کاوی خوشه بندی می شوند. سپس خوشه های به دست آمده با استفاده از روش ویکور رتبه بندی و بهترین خوشه انتخاب می گردد. برای تعیین وزن معیار های تصمیم در روش ویکور، از روش سوارا استفاده شده است. روش پیشنهادی، در یک شرکت تولید کننده تجهیزات الکترونیکی مورد استفاده قرار گرفته است. به کار گیری داده کاوی قبل از اجرای تصمیم گیری، اطلاعات با ارزش پنهان در داده های تاریخی شرکت را آشکار ساخته و تصمیم گیری را بهبود بخشیده است.

کلمات کلیدی:

وارانته شخص ثالث، داده کاوی، تصمیم گیری چند شاخصه (MADM)، روش SWARA، روش ویکور

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1853684>

