

عنوان مقاله:

طراحی شبکه یکپارچه رو به جلو و خدمات پس از فروش از منظر شرکت ارائه دهنده خدمات لجستیک شخص ثالث تحت عدم قطعیت

محل انتشار:

اولین کنفرانس مهندسی و مدیریت فرآیندهای کسب و کار (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

مهدی افشاری - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع، دانشگاه تربیت مدرس

احسان نیک بخش - استادیار مهندسی صنایع و سیستم ها، دانشگاه تربیت مدرس

خلاصه مقاله:

امروزه رقابت، تمامی تولیدکنندگان صنایع مختلف از جمله صنعت لوازم الکترونیکی را ملزم به ایجاد برتری نسبت به رقبایشان کرده است. این تولیدکنندگان برای ایجاد برتری، علاوه بر توزیع به موقع و با کیفیت محصولات، سعی در ارائه خدمات پس از فروش دارند. یکی دیگر از راه های ایجاد برتری شرکت ها، برون سپاری فعالیت های حمل و نقل به ارائه دهندگان خدمات لجستیک شخص ثالث است. با برون سپاری فعالیت های حمل و نقل، یک شرکت هم می تواند هزینه ها و ریسک های حمل و نقل خود را کاهش دهد، هم بر فعالیت های اصلی خود نظیر تولید، بازاریابی و فروش تمرکز کند. این تولیدکنندگان اگر بتوانند یک تخمین مناسب از هزینه های توزیع و خدمات پس از فروش خود داشته باشند، می توانند سود خود را بیشینه کنند. اما داشتن یک تخمین مناسب از هزینه ها، نیازمند آگاهی از تقاضا محصولات و مرجوعی آن توسط مشتریان است. بنابراین برای دستیابی به یک تخمین مناسب از هزینه های توزیع و خدمات پس از فروش، نیاز است تقاضا محصولات و مرجوعی آن توسط مشتریان در شرایط عدم قطعیت در نظر گرفته شود. در این تحقیق، به طراحی یک شبکه یکپارچه رو به جلو و خدمات پس از فروش پنج لایه از منظر یک شرکت ارائه دهنده خدمات لجستیک شخص ثالث تحت عدم قطعیت پرداخته می شود. بدین منظور از رویکرد برنامه ریزی تصادفی دو مرحله ای برای مواجهه با عدم قطعیت تقاضا محصولات و مرجوعی آن ها، استفاده می شود. نتایج پیاده سازی مدل تصادفی دو مرحله ای در نرم افزار گمز، نشان می دهد که تلاش برای کسب اطلاعات دقیق تر از بازار با استفاده از مدل های پیش بینی بهتر می توانند تا ۰.۸۶٪ سود مجموعه را بیشتر کنند. همچنین در صورت نادیده گرفتن عدم قطعیت، مجموعه با ضرر تقریباً ۶.۶۶٪ رو به رو خواهد شد.

کلمات کلیدی:

طراحی شبکه، خدمات پس از فروش، برون سپاری، ارائه دهندگان خدمات لجستیک شخص ثالث، برنامه ریزی تصادفی دو مرحله ای

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1912804>

