

عنوان مقاله:

شناسائی راهکار مناسب بکارگیری هوش تجاری با استفاده از مدل QFD مورد مطالعه: بانک ملت

محل انتشار:

اولین همایش تخصصی علوم ، فناوری و سامانه های مهندسی برق (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

فاطمه کریمی - دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات

سید جواد ایرانپان - دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز پردیس صدرا، دانشیار و عضو هیات علمی

میر مهرداد پیدایی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر ری، استادیار و عضو هیات علمی

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف شناسائی راهکار مناسب بکارگیری هوش تجاری با استفاده از مدل QFD در بانک ملت استان تهران صورت گرفته است. نتایج این تحقیق مهمترین نیازمندیهای مشتریان هوش تجاری و مهمترین الزامات عملکردی هوش تجاری مشخص گردید و جهت اولویتبندی نیازمندیهای مشتریان از تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) استفاده شده است. براین اساس معیار کاهش تقلب و معیار توان ارتباط بامشتری مهمترین نیازمندیهای مشتریان است. برای تعیین اولویت مهمترین الزامات فنی در تولید محصولات براساس نیازمندیهای اصلی شناسائی شده از تکنیک QFD استفاده شده است. استخراج اطلاعات و سیستم پردازش تحلیل آنلایین مهمترین الزامات عملکردی شناسائی شدند. در نهایت میزان آمادگی بانک ملت جهت بکارگیری هوش تجاری بررسی گردید. بدین منظور وضعیت موجود الزامات فنی هوش تجاری در بانک ملت با میزانهامیت هر یک از الزامات بر اساس اولویت بندی مشتریان با رویکرد QFD مقایسه گردید. بر اساس نتایج بهدست آمده وضعیت امنیت سیستم، ذخیره اطلاعات سیستم، سیستم پردازش تحلیل آنلایین برای بکارگیری هوش تجاری مناسب است. در نهایت پس از تحلیل اهمیت-عملکرد نتیجهای حاصل شد که ذخیره اطلاعات، امنیت سیستم، سیستم پردازش تحلیل آنلایین و توان استخراج برای بکارگیری هوش تجاری در بانک ملت بسیار با اهمیت است و وضعیت این موارد در بانک ملت مطلوب است. بنابراین در این موارد بهتر است کوشش شود تا وضعیت موجود حفظ شود

کلمات کلیدی:

هوش تجاری، ندای مشتری، الزامات عملکردی، گسترش کارکرد کیفی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/221106>

