

عنوان مقاله:

ارزیابی تغییر در ساختار خدمت دهی با ظرفیت محدود طبق شاخص های لیتل، هزینه ای و احتمال رد مشتری

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم ها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

علی گهرشناسان خراسانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، نجف آباد، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه در هر سازمانی که به گونه ای به مشتریان خود خدماتی را ارائه میکند میتواند دو نوع ساختار خدمت دهی شامل وظیفه گرا و فرآیندگرا را تصور نمود. با توجه به آنکه بسیاری از سازمانهای خدماتی تمایل به بهینه سازی شاخص های خدمت دهی دارند شاید بتوان تغییر سیستم خدمت دهی از ساختار وظیفه گرا به فرآیندگرا را به عنوان یک پیشنهاد در جهت افزایش رضایتمندی مشتریان ارائه نمود. این افزایش رضایت مندی نه تنها در زمان حال بلکه در دراز مدت موجب افزایش بهره وری سیستم میگردد. در این مقاله باتوجه به سه شاخص ارزیابی لیتل، هزینه و احتمال رد مشتری دو نوع ساختار خدمت دهی وظیفه گرا و فرآیندگرا را با توجه به مدل $M/Hk/m/K$ در ساختار فرآیندگرا مورد ارزیابی دقیق قرار داده همچنین با توجه به محدودیت سازمانهای خدماتی ظرفیت خدمت دهی را برای مدل در نظر گرفته و پس از حل مثال عددی به این نتیجه رسیده ایم که تغییر ساختار در سازمان ها از وظیفه گرا به فرآیندگرا می تواند یک تغییر بجا و سودآور و موجب افزایش رضایت مندی مشتریان، کاهش خستگی و دل سردی کارمندان از شغل خود گردد

کلمات کلیدی:

ساختار خدمت دهی فرآیندگرا، رضایتمندی مشتری، احتمال رد مشتری، $M/G/m/K, M/Hk/m/K$

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/251241>

