

عنوان مقاله:

بررسی عملکرد سیستم صف در مرکز انجام آزمایشات امور بیمه (مطالعه موردی)

محل انتشار:

همایش ملی رویکرد عملی به پیاده سازی مفاهیم علمی، مباحث تئوری و پژوهش های کاربردی علوم فنی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

سعیده خلفی - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

فاطمه ریاضی - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

سید محمدحسین حجتی - دکتری مهندسی صنایع، استادیار گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

خلاصه مقاله:

یکی از راه های تحلیل سیستم های خدماتی، بررسی صف ایجاد شده در بخش های مختلف و کاهش اثرات منفی انتظار در این صف ها می باشد. عملکرد سیستم صف در یک مرکز تخصصی انجام آزمایشات امور بیمه صورت گرفته است. با توجه به اینکه مدل سیستم مورد مطالعه ما M/M/1 با سیاست سرویس دهی FIFO(4) می باشد با حضور در مرکز تخصصی آزمایشات امور بیمه، داده هایی در مدت یک روز و نمونه 50 تایی جمع آوری شده است، از داده های بدست آمده می توان به این نتیجه رسید که در این سیستم در بخش پذیرش صف تشکیل می شود که تراکم صف در این قسمت بسیار زیاد می باشد به طوری که مشاهده می شود تعداد مشتریان در سیستم و صف به ترتیب 10 و 9 می باشد و متوسط زمان انتظار در سیستم و صف به ترتیب 20 و 18 دقیقه می باشد که تراکم زیاد صف را نشان می دهد برای بهبود وضعیت سیستم لازم است که زمان انتظار در صف و زمان سرویس دهی کاهش یابد بدین منظور پیشنهاد می شود که تعداد خدمت دهنده ها در قسمت پذیرش افزایش یابد به منظور بهبود سیستم صف تعداد سرویس دهنده ها را به دو نفر افزایش داده و پارامترهای مربوطه را محاسبه می کنیم و در میابیم که تعداد مشتریان در سیستم و صف به ترتیب 2 و 1 کاهش یافته و متوسط زمان انتظار در سیستم و صف به 2.355 و 1 کاهش یافته، مشاهده می کنیم که با افزایش یک سرویس دهنده به سیستم شاهد چه تغییرات چشمگیری هستیم همچنین از همه مهمتر نرخ ضریب بهره وری از 0.9 به 0.45 کاهش یافته است که سبب گردیده است طول صف کوتاهتر شود که رضایت هر چه بیشتر مشتریان را به دنبال دارد.

کلمات کلیدی:

تئوری صف، ارزیابی عملکرد، پذیرش، افزایش رضایت مشتری، زمان انتظار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/387681>

