

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد سیستم صف کارمند- تحویل‌داری در مقایسه با تحویل‌داری در بانک آینده

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

الهام رادمنش - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه پیام نور واحد تهران شمال

مریم حامدی - دکترای مهندسی صنایع- استادیار گروه مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور اصفهان

خلاصه مقاله:

بانک ها بی شک در اقتصاد ایران همچون سایر کشورها به عنوان یکی از مهمترین ابزارهای واسطه ای در جایگاه سازمان های مالی، دولت را در اجرای سیاست های پولی (انبساطی و انقباضی) یاری می کنند. این سازمان های خدماتی، در ارتباط مستقیم با نیروی انسانی و مشتریان قرار دارند، یعنی مشتری و عامل انسانی چه در قالب خدمت گیرنده و چه در قالب خدمت دهنده عامل حیات و بقای آن است، لذا بهینه سازی سیستم خدمت دهی بانک ها می تواند در محیط رقابتی امروز با افزایش رضایت مشتریان و کاهش هزینه ها باعث ایجاد مزیت رقابتی برای آنها گردد. سیستم کارمند- تحویل‌داری یکی از طرح هائی است که در راستای تکریم ارباب رجوع و با هدف جلب هر چه بیشتر رضایت آنها طراحی شده است. از این رو رفع نقاط ضعف آن می تواند سر آغاز حرکت به سمت مشتری مداری و موفقیت سیستم بانکی شود. در این تحقیق سعی بر این بوده که از طریق بکارگیری تکنیک ها و مدل های صف به ارزیابی عملکرد سیستم کارمند - تحویل‌داری در بانک آینده به لحاظ پارامترها و شاخص های تئوری صف (معیارهای زمانی، معیارهای تجمعی و شاخص بهره وری) پرداخته و عملکرد سیستم مذکور با سیستم قبلی (تحویل‌داری) مقایسه شود. برای این مهم با ارائه مقدمه ای کوتاه به تشریح مبانی نظری و متدولوژی تحقیق پرداخته و در ادامه با استناد به مبانی نظری، اقدام به پردازش داده ها از طریق بکارگیری تکنیک های آماری و مدل های مورد استفاده در تئوری های صف شده و پس از انطباق اطلاعات بدست آمده از طریق پردازش داده ها با فرضیات و اهداف مورد نظر به آنالیز دقیق سیستم های تحویل‌داری و کارمند - تحویل‌داری، ارائه نتایج و پیشنهادات پرداخته شده است.

کلمات کلیدی:

بانک، کارمند - تحویل‌داری، سیستم صف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/504723>

