

عنوان مقاله:

تحلیل عملکرد شعبه ای از بانک تجارت در تهران با استفاده از مدلسازی و شبیه سازی سیستم صف

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در علوم مهندسی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

جعفر باقری نژاد - عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه الزهراء

سمیرا عزیزی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه الزهراء

مریم نایبجی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه الزهراء

خلاصه مقاله:

پدیده انتظار در صف با افزایش جمعیت و کمبود امکانات خدمت دهی و رشد روز افزون جامعه، پیش از پیش افزایش مییابد. نظریه صف به عنوان یک ابزار بهینه سازی برای مدلسازی عملکرد سیستم های واقعی در حوزه تولید و ارایه هر گونه سرویسبه مشتریان کاربرد فراوان دارد. بانکها به عنوان یکی از بنگاه های اقتصادی نقش مهمی را در ارایه خدمات نوین بانکداری الکترونیک در راستای اجرای سیاستهای پولی دولت ایفا میکنند. یکی از مهمترین مشکلاتی که بانکها با آن روبه رو هستند پدیده صف و انتظار مشتریان در صف است و در پی آن بدنبال کسب رضایت مشتری هستند. در این مقاله عملکرد یکی از شعب بانک تجارت در تهران به کمک سیستم های صف مدلسازی شده و پس از گردآوری داده های واقعی در شعبه مذکور شبیه سازی صورت گرفته است. تحلیل داده های گردآوری شده با استفاده از نرم افزار Minitab و شبیه سازی با استفاده از نرم افزار Arena انجام شده است. یافته ها نشان میدهند که باید در خدمت دهی بخش جاری تغییراتی صورت گیرد تا مشتریان براضی خدمت دریافت کنند و در صف منتظر نشوند و در پایان این پژوهش پیشنهاداتی برای بهبود عملکرد شعبه مذکور ارایه گردیده است.

کلمات کلیدی:

نظریه صف، مدلسازی عملکرد بانک، زمان انتظار مشتریان، شبیه سازی رفتار مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/587872>

