

## عنوان مقاله:

محاسبه دسترس پذیری حس شده از سوی کاربر نهایی بر اساس بازسازی الگوی تقاضای تراکنش بانکی

## محل انتشار:

دومین همایش ملی بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

محمد کمیجانی - شرکت نبض افزار رایان اندیش

نگار حسن پور - فارغ التحصیل دوره کارشناسی برق-کنترل دانشگاه تهران

بابک نجاراعرابی - دانشیار دانشگاه تهران

## خلاصه مقاله:

عدم آرایه تصویری مناسب از وضعیت کارکرد میزان دسترس پذیری حس شده توسط مشتری در سطح تراکنش، به خصوص در زمان هایی که سویچ بانک خارج از سرویس باشد یا با افت بار مواجه شود، از مسایل مهم در حوزه سنجش کیفیت خدمات بانکی به شمار می رود. راه حل آرایه شده در این مقاله تخمین تعداد تراکنش از دست رفته با بهره گیری از بازسازی الگوی تقاضای مشتریان بانک است. برای بازسازی الگوی تقاضا تخمین دسترس پذیری حس شده در روز مورد بررسی، ابتدا زمان های خارج از سرویس افت بار تراکنش ها را با در نظر گرفتن الگوی موج روزهای اطراف این روز یافته، سپس روند ثانیه ای فیلترشده موج روز مورد بررسی در این بازه های زمانی با بهره گیری از توزیع پواسن بازسازی می شود. موج بازسازی شده نمایش دهنده انتظار فرد خبره از روند ثبت تراکنش در سویچ بانک در روز مورد بررسی است. از مقایسه موج بازسازی شده با موج واقعی روز مورد بررسی، دسترس پذیری حس شده تعداد تراکنش از دست رفته محاسبه می شود. نتایج این پژوهش بر روی داده های واقعی چند بانک نمونه پیاده سازی شده است. نتایج حاکی از کارایی این روش در بدست آوردن خطا دسترس پذیری حس شده از سوی کاربر نهایی است.

## کلمات کلیدی:

دسترس پذیری حس شده، الگوی تقاضای تراکنش بانکی، توزیع پواسن، تخمین

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/842506>

