

## عنوان مقاله:

کاهش میانگین زمان رفع خرابی سرویس های مشترکین دیتای تجاری شرکت مخابرات خراسان رضوی با افزایش نیروی انسانی و با رویکرد پویایی شناسی سیستمها

## محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی انجمن ایرانی پویایی شناسی سیستمها (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

## نویسنده:

حسین کاتب دامغانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی گرایش تحقیق در عملیات دانشگاه فردوسی مشهد

## خلاصه مقاله:

فرایند نگهداری سرویس های دیتای تجاری مشترکین در شرکت مخابرات منطقه خراسان رضوی در قالب قراردادهایی به بخش خصوصی برونسپاری گردیده است. بدیهی است رضایت مشتری با کاهش میانگین زمان رفع خرابی رابطه ای مستقیم داشته و از طرفی یکی از راهکارها جهت کاهش زمان خرابی افزایش نیروهای آموزش دیده و متخصص هست. بدیهی است این امر از رهگذر اضافه کاری و یا استخدام جدید ممکن بوده و طبیعتاً با صرف هزینه و زمان همراه خواهد بود. لذا شرکت مخابرات منطقه خراسان رضوی در دوراهی افزایش رضایت مشتری از یکسو و از سوی دیگر کاهش هزینه ها به منظور افزایش سود قرار گرفته است. در این مقاله با تحلیل آماری داده های اخذ شده از DCRM (سامانه جامع امور مشترکین دیتا) و همچنین بررسیهای میدانی، سعی گردیده تا این مسئله به وسیله نرم افزار Vensim شبیه سازی و پس از آن سیاستهای مختلف به مدل اعمال شده و نتایج آنها تحلیل گردد. در پایان از مقایسه نتایج حاصله چنین برداشت میشود که اگرچه با افزایش نیرو، میانگین زمان رفع خرابی کاهش یافته و دستیابی به هدف ممکن هست، اما کمی جریمه های تعیین شده در مقایسه با هزینه های اضافه کاری و استخدام، صرف هزینه در این جهت را با تردیدهایی روبرو مینماید. با توجه به این امر اتخاذ رویکرد افزایش نیرو در خوش بینانه ترین حالت منجر به اعمال سیاست اضافه کاری خواهد شد تا سیستم را به نزدیکیهای هدف رهنمون ساخته و فشارها بر اداره نگهداری دیتا را کاهش دهد. لذا افزایش سطح سرویس مشترکین (SLA) که با افزایش درآمدها همراه خواهد بود، اعمال سیاستهایی متناسب با مدتزمان رفع خرابی مندرج در سطح سرویس را توجیه پذیر مینماید

## کلمات کلیدی:

پویایی شناسی سیستم ها، کاهش هزینه های کارکنانی، سطح سرویس، سرویس های دیتای تجاری، شرکت مخابرات، شبیه سازی با Vensim

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/912032>

