

## عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد سیستم صف کارمند - تحویل‌داری در بانک سپه

## محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت (سال: 1384)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

## نویسندگان:

فرهاد متین نفس - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی (گرایش) OR ، دانشگاه تهران . بانک سپه، کارشناس م

منصور مومنی - عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، مشاور تحقیق در عملیات شر

علی محقر - عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، معاونت بین الملل و هم‌

## خلاصه مقاله:

بانک ها بی شک در اقتصاد ما همچون اقتصاد سایر کشورها به عنوان یکی از مهمترین عوامل واسطه ای می باشند که در جایگاه سازمان های مالی ، دولت را در اجرای سیاست های پولی ( انبساطی و انقباضی ) یاری می کنند . این سازمان که در تقسیم بندی بخش های اقتصادی در بخش خدمات قرار می گیرد ، در ارتباط مستقیم با نیروی انسانی و مشتریان است، به عبارت دیگر مشتری و عامل انسانی چه در قالب خدمت گیرنده و چه در قالب خدمت دهنده عامل حیات و بقای آن می باشد . 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 . طرح کارمند - تحویل‌داری یکی از طرح هائی می باشد که در راستای تکریم مشتریان و جلب هر چه بیشتر رضایت آنها طراحی گردیده است از این رو رفع نقاط ضعف آن می تواند سر آغاز حرکت به سمت مشتری مداری و موفقیت سیستم بانکی گردد . 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 سپه به لحاظ پارامترها و شاخص های تئوری صف ( معیارهای زمانی، معیارهای تجمعی و شاخص بهره وری ) پرداخته و سیستم مذکور را با سیستم قبلی ( تحویل‌داری ) مقایسه نمائیم . برای این مهم با ارائه مقدمه ای کوتاه به تشریح مبانی نظری و متدولوژی تحقیق پرداخته شده است ، 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 ها ی تحویل‌داری و کارمند - تحویل‌داری ، ارائه نتایج و پیشنهادات پرداخته شده است .

## کلمات کلیدی:

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/23184>

