

عنوان مقاله:

شناسایی راهکار مناسب بکارگیری هوش تجاری با استفاده از مدل QFD مورد مطالعه بانک ملت

محل انتشار:

سومین همایش ملی بانکداری الکترونیک و نظام های پرداخت (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

فاطمه کریمی - دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات واحد الکترونیک دانشگاه آزاد اسلامی تهران ایران

سید جواد ایرانیان - دانشیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد شیراز

میر مهرداد پیدایی - استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد واحد شهرری

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف شناسایی راهکار مناسب بکارگیری هوش تجاری با استفاده از مدل QFD در بانک ملت استان تهران صورت گرفته است. بنابراین در ابتدا ابعاد هوش تجاری از جنبه نیازمندی های مشتریان (ندای مشتری) و الزامات عملکردی شناسایی شده و سپس روابط بین جنبه نیازمندی های مشتریان و الزامات عملکردی در قالب یک مدل گسترش کارکرد کیفی ارایه گردیده است. نتایج این تحقیق نشان داد مهمترین نیازمندی های مشتریان هوش تجاری عبارت است از سرعت، پشتیبانی، سادگی و سهولت کار، کاهش هزینه، عدم تقلب، انعطاف، توان ارتباط با مشتری، طراحی و قالب، راهنمای سایت. از سوی دیگر امنیت سیستم، دقت اطلاعات خروجی، ذخیره اطلاعات، یکپارچه سازی اطلاعات، دستکاری داده ها، استخراج اطلاعات، زبان برنامه نویسی، سیستم پردازش تحلیل آنلاین، پایگاه داده، بروزرسانی نرم افزاری، بروزرسانی سخت افزاری و سرویس دهی 24 ساعته مهمترین الزامات عملکردی هوش تجاری هستند. جهت اولویت بندی نیازمندی های مشتریان از تکنیک فرایند تحلیل سلسله مراتبی AHP استفاده شده است. براین اساس معیار کاهش تقلب و معیار توان ارتباط با مشتری مهمترین نیازمندی های مشتریان است. برای تعیین اولویت مهمترین الزامات فنی در تولید محصولات براساس نیازمندی های اصلی شناسایی شده از تکنیک QFD استفاده شده است. پس از تشکیل ماتریس ارتباطات بین معیارهای تصمیم گیری و الزامات فنی در گام بعد روابط بین الزامات و نیازمندی های مشتریان شناسایی گردیده است. در نهایت میزان آمادگی بانک ملت جهت بکارگیری هوش تجاری بررسی گردید. بدین منظور وضعیت موجود الزامات فنی هوش تجاری در بانک ملت با میزان اهمیت هر یک از الزامات بر اساس اولویت بندی مشتریان با رویکرد QFD مقایسه گردید. در نهایت پس از تحلیل اهمیت-عملکرد نتیجه ای حاصل شد که ذخیره اطلاعات، امنیت سیستم، سیستم پردازش تحلیل آنلاین و توان استخراج برای بکارگیری هوش تجاری در بانک ملت بسیار با اهمیت است و وضعیت این موارد در بانک ملت مطلوب است. بنابراین در این موارد بهتر است کوشش شود تا وضعیت موجود حفظ شود.

کلمات کلیدی:

هوش تجاری، ندای مشتری، الزامات عملکردی، گسترش کارکرد کیفی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/785553>

