

عنوان مقاله:

ارایه مدل فازی برای اولویت بندی پویای مشتریان

محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

یلدا کاتبی - دانشگاه ارومیه، ارومیه

آذر مهموم - دانشگاه ارومیه، ارومیه

علی دنیوی - دانشگاه ارومیه، ارومیه.

خلاصه مقاله:

توجه به موضوع رضایت مندی مشتریان به عنوان مولفه اساسی سازمانها، مساله مهمی است که می تواند تاثیر بسزایی در سودآوری سازمان داشته باشد. در تمامی سازمانها، در صورتی که نرخ ورود مشتریان بیشتر از نرخ خدمت دهی به مشتریان باشد، ازدحام ایجاد شده و باعث ایجاد صف می گردد. سیستم صف اکثر سازمانها، بر اساس سیستم نوبت دهی FIFO عمل می کند و مولفه تاثیرگذار در ترتیب خدمت دهی به مشتریان غالبا بر اساس زمان ورودشان است؛ اما از آنجایی که هر یک از مشتریان ویژگی های خاص خود را دارند و ماهیت درخواست آنها متفاوت از یکدیگر است، رفتار متفاوتی را از سیستم انتظار دارند. در این پژوهش، سیستم اولویت بندی فازی که یک سیستم صف با اولویت بندی متفاوت است، ارایه شده است که در آن، اولویت هر مشتری در حال انتظار، بر اساس معیارهای فازی برآورد شده و مشتری با اولویت بالاتر در درجه بالاتر اهمیت قرار می گیرد. هدف این پژوهش، افزایش سطح رضایت مشتریان با کاهش زمان های انتظار آنهاست

کلمات کلیدی:

سیستم صف؛ سیستم اولویت بندی فازی؛ معیارهای فازی؛ اولویت بندی مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/760680>

