

## ارزیابی تغییر در ساختار خدمت دهی با ظرفیت محدود طبق شاخص های لیتل، هزینه ای و احتمال رد مشتری

علی گهرشناسان خراسانی<sup>\*</sup>

<sup>۱</sup>دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، نجف آباد، ایران؛ Ali.goharshenas@gmail.com

### چکیده

امروزه در هر سازمانی که به گونه ای به مشتریان خود خدماتی را ارائه می‌کند می‌توان دو نوع ساختار خدمت دهی شامل وظیفه‌گرا و فرآیندگرا را تصور نمود. باتوجه به آنکه بسیاری از سازمان‌های خدماتی تمایل به بهینه سازی شاخص‌های خدمت دهی دارند شاید بتوان تغییر سیستم خدمت دهی از ساختار وظیفه‌گرا به فرآیندگرا را به عنوان یک پیشنهاد در جهت افزایش رضایت‌مندی مشتریان ارائه نمود. این افزایش رضایت‌مندی نه تنها در زمان حال بلکه در دراز مدت موجب افزایش بهره‌وری سیستم می‌گردد. در این مقاله باتوجه به سه شاخص ارزیابی لیتل، هزینه و احتمال رد مشتری دو نوع ساختار خدمت دهی وظیفه‌گرا و فرآیندگرا را با توجه به مدل  $M/Hk/m/K$  در ساختار فرآیندگرا مورد ارزیابی دقیق قرار داده همچنین با توجه به محدودیت سازمان‌های خدماتی ظرفیت خدمت دهی را برای مدل در نظر گرفته و پس از حل مثال عددی به این نتیجه رسیده ایم که تغییر ساختار در سازمان‌ها از وظیفه‌گرا به فرآیندگرا می‌تواند یک تغییر بجا و سودآور و موجب افزایش رضایت‌مندی مشتریان، کاهش خستگی و دلسردی کارمندان از شغل خود گردد.

### کلمات کلیدی

ساختار خدمت دهی فرآیندگرا، رضایت‌مندی مشتری، احتمال رد مشتری،  $M/G/m/K$ ،  $M/Hk/m/K$ .

## Evaluate Change in the Serve Structure with Limited Capacity by Indicators Little, Cost and Customer's Rejection Probability

A. Goharshenasan Khorasani

Department of Industrial Engineering, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

### Abstract

Nowaday, any organization that provides services to our clients including task-oriented and process-type structure. Given that many service organizations tend to optimize their serve parameters; perhaps change the structure from task-oriented to process-type systems serve as a proposal to increase the customer satisfaction. This increase leads to productivity improvement, not only in short-term periods but also in long-term horizons. This paper scrutinizes the two above structures by three assessment criteria (i.e. Little, cost, and customer's rejection probability), with regards to the  $M/Hk/m/k$  Model in a process-oriented structure which is limited in service capacity. The results have shown it is right and profitable to change the task-oriented structure into a process-oriented one, because it ends in personnel's desirability increase and both tiredness and despondency decrease.

### Key Word

Process-oriented Service Providing Structure, Customer's Desirability, Customer's Rejection Probability,  $M/G/m/K$  Model,  $M/Hk/m/K$  Model.