

بهبود خدمت‌دهی در سازمان خدماتی تأمین اجتماعی با استفاده از شبیه‌سازی

ساناز حقیقی^۱، محسن باقری

دانشجوی کارشناسی مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی سجاد، مشهد، ایران، sanazhaghighi336@yahoo.com

استادیار، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی سجاد، مشهد، ایران، m_bagheri@sadjad.ac.ir

چکیده

امروزه در جهان رقابتی، رشد و انعطاف‌پذیری عناصری بسیار حیاتی تلقی می‌شوند. برای این‌که یک سازمان خصوصی یا یک ارگان دولتی بتواند جایگاه خود را حفظ کند باید هم‌راستا با تغییرات تکنولوژی به‌روز شود. در راستای این تغییرات سازمان متحمل ریسک می‌شود، زیرا ممکن است تغییر اعمال شده با شکست مواجه شده و یا این‌که پیاده‌سازی طرح از نقطه نظر هزینه و زمان اقتصادی نباشد. این طرح‌ها عموماً در داخل سازمان‌ها پیاده‌سازی شده و لزوماً به‌صورت گسترده به اجرا در نمی‌آیند، در این تحقیق شعبه‌ی یک سازمان خدماتی تأمین اجتماعی شهر مشهد جهت بهبود روند خدمت‌دهی، در طی ۹ گام با استفاده از نرم‌افزار Arena 14.00 شبیه‌سازی شده است و بر اساس نتایج حاصل از پیاده‌سازی راه‌کارهای مختلف و تأثیراتی که نتایج آن‌ها بر روی شاخص‌های تعیین شده دارند، پیشنهادهای بهبود دهنده ارائه شده است. در هر سه راه‌کار پیاده‌سازی شده شاخص‌های متوسط زمان انتظار، متوسط زمان جابجایی، متوسط زمان حضور در سیستم، متوسط درصد اشتغال خدمت‌دهنده و کار در جریان کل کاهش داشته است.

کلمات کلیدی

سیستم‌های گسسته پیشامد، نرم‌افزار ارنا، سازمان خدماتی، بهبود خدمت‌دهی

^۱ ساناز حقیقی، مشهد-بولوار سیدرضی- سیدرضی ۵۷- دانشگاه صنعتی سجاد- گروه مهندسی صنایع
شماره‌های تماس: ۰۵۱۳۸۶۴۳۲۹۱ - ۰۹۳۹۲۹۵۹۵۵۳

Service Improvement in Social Security Organization via Simulation

Sanaz Haghighi, Mohsen bagheri

Industrial bachelor student, Sadjad University, Mashhad, Iran, sanazhaghighi336@yahoo.com

Assistant, Group of Industries, Sadjad University, Mashhad, Iran, m_bagheri@sadjad.ac.ir

ABSTRACT

Social Security Organization Branch in Mashhad is an office with huge number of daily customers. The effectiveness of services and customer sojourn time are major concerns of management in this branch. We use Discrete Event Simulation to model the current customer flow in this branch and to evaluate different improvement scenarios. We follow a systematic method to carry out this simulation study. Arena 14.0 and its components are used to code the model and to construct and assess different scenarios. Different performance measures like customer wait time, customer transfer time, resource utilizations, and number of customers in system are estimated in suggested scenarios.

KEYWORDS

Discrete Event Simulation, Social Security Organization, Service Improvement