

نموذج محاكاة لتحسين رضا العملاء في نقاط البيع بموبايلي

خالد حسن بن ابراهيم

المستخلص

الإتصالات السلكية واللاسلكية هي واحدة من المنتجات الهامة في حياتنا، ومع التكنولوجيا الحديثة والتنمية أصبحت واحدة من الاستخدامات اليومية المهمة في حياتنا.

الهاتف النقال أو الهاتف المحمول أو الهاتف الخليوي من الاجهزة الالكترونية المستخدمة للاتصالات المتنقلة والتي تستخدم شبكة من المحطات المتخصصة المعروفة باسم خلية ، والهواتف النقالة الحالية يمكن أن تدعم العديد من الخدمات الإضافية مثل الرسائل النصية القصيرة ، البريد الإلكتروني ، الإتصال بشبكة الإنترنت ، الوسائط المتعددة لإرسال وإستقبال الصور والفيديو.

هذه الدراسة تركز على نقاط البيع بموبايلي وذلك عن طريق تقييم الجداول الخاصة بممثلي المبيعات التنفيذيين والوقت الكامل للخدمة خلال ٢٠٠٩م من أجل الوصول الى أعلى مستوى لرضى العملاء.

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو تحديد الوضع الامثل لخدمة العملاء في نقاط البيع بموبايلي في عام ٢٠١٠م ، وسوف تركز هذه الدراسة على تقليل وقت الانتظار للعملاء . هذا الهدف يمكن تحقيقه من خلال تحديد العدد الأمثل من المكاتب المتاحة وممثلي المبيعات لتنفيذيين المتواجدين في فترة الدوام لخدمة العملاء.

تم جمع البيانات من نقطة بيع رئيسية بالمنطقة الغربية (فرع فلسطين) بمدينة جدة لعام ٢٠٠٩م عن طريق نظام أخذ التذاكر الآلي.

وبإستخدام بيانات نظام التذاكر الآلي تم عمل محاكاة لنقطة البيع . هذه المحاكاة جاهزة للإستخدام عن طريق مدير أو مشرف نقطة البيع لتحديد أفضل عدد من المكاتب المتاحة وعدد ممثلي المبيعات اللازم خلال فترة الدوام من أجل الوصول الى الحد الأقصى لرضى العملاء.

البيانات المطلوبة هي متوسط عدد التذاكر، متوسط وقت الخدمة ، العدد الاجمالي للعملاء الحاصلين على خدمه ، العدد الإجمالي للعملاء الذين لم يحصلوا على خدمه في خلال ٢٠٠٩م. بعد اختبار المحاكاة عدة مرات يمكننا أن نقرر ماهو الوضع الأمثل بناءً على التقارير الناتجة من المحاكاة.

A SIMULATION MODEL TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION IN MOBILY SALES POINTS

Khaled Hasan Binibrahim

ABSTRACT

The telecommunication is one of the important service products in our life, with the new technology and development; the communication became one of the daily and important uses in the life. The mobile became one of the person daily life uses.

The mobile phone or mobile, also called a wireless, cellular phone, cell phone, or cell, is a long-range, portable electronic device used for mobile communication that uses a network of specialized base stations known as cell sites. In addition to the standard voice function of a telephone, current mobile phones can support many additional services such as SMS for text messaging, email, packet switching for access to the Internet, and MMS for sending and receiving photos and video.

This study focuses on Mobily sales points; it is devoted for predicting and economically scheduling the needed numbers of sales executives evaluate the total time in system during the year 2009 in order to reach the highest customer satisfaction.

The main goal of the study is to come up with the best situation for the customers flow process in the Mobily sales points in the year 2010. This study will concern on decreasing the customers waiting time. This goal can be achieved by determining the optimum number of opened stations (number of sales executives per shift).

The data was collected from a sales point in western region, Palestine branch in Jeddah for 2009. All the data was taken from the Qmatic system (automated ticket taken machine) there. The simulation of the sales point done by using the Qmatic system data. The simulation is ready for any sales point (manager or supervisor) to determine the best number of open workstations (number of sales executives) per shift in order to reach the maximum customers satisfaction.

The required data are the average number of ticket taken, the average service time, the total number of customers served, the total number of customers not show & the number of recourses for 2009. After run the simulation many times, we can decide the best scenario depends on the results of the simulation reports.