

السلسلة الرابعة (تسويق الخدمة: نظرية صفوف الانتظار)

التمرين الأول:

عند ذهابك لمركز البريد لسحب مبلغ مالي لاحظت أن معدل وصول الزبائن للحصول على خدمة بريدية يقدر بـ 6 دقائق والمدة التي تتم فيها معالجة طلب زبون تقدر بـ 8 دقائق.
المطلوب: ما هي مقاييس الاداء لهذا المركز البريدي ؟

التمرين الثاني:

في أحد المراكز التجارية الكبرى كان معدل وصول الزبائن 4 دقائق ومعدل معالجة فاتورة مشترياتهم 6 دقائق، في مركز تجاري آخر كان معدل الوصول 3 دقائق ومدة المعالجة لفاتورة المشتريات 7 دقائق.
المطلوب:

- 1- ما هي مقاييس الاداء لكل مركز تجاري ؟
- 2- ما هو المركز الذي تنصح بزيارته وفقا لمقاييس الاداء؟

التمرين الثالث:

إليك المؤشرات التالية حول خط الانتظار الأول:

- $\lambda = 20$ و $\mu = 30$ و يقدم الخدمة مركزان بشخص لكل مركز : $S = 2$
 - $C_1 = 40 DA$ و $C_2 = 20 DA / H$
 - معدل العمل الطبيعي 8 ساعات.
 - ومؤشرات أيضا حول خط الانتظار الثاني:
 - $\lambda = 10$ و $\mu = 20$ و يقدم الخدمة ثلاث مراكز بشخص لكل مركز : $S = 3$
 - $C_1 = 30 DA$ و $C_2 = 15 DA / H$
 - معدل العمل الطبيعي 8 ساعات.
- المطلوب:

- 1- ما هي مقاييس الاداء لكل خط ، مع حساب التكلفة الكلي لنظام ؟
- 2- ما هو الخط الذي تنصح به وفقا لمقاييس الاداء؟