

## درجه‌بندی شعب و نمایندگان در صنعت بیمه با الگوهای ریاضی (مطالعه موردی: شرکت سهامی بیمه دانا)

محسن میری<sup>۱</sup>، مهدی احراری<sup>۲</sup>

۱. دانشکده مهندسی صنایع و مکانیک، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران (نویسنده مسئول)

Mohsen\_miri54@yahoo.com

۲. دانشکده علوم اقتصادی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

Meahrari@yahoo.com

### چکیده

صنعت بیمه نقش مهمی در تولید ناخالص ملی ایران ایفاء می‌کند و اولویت‌بندی در تخصیص منابع که همواره بزرگترین چالش بشر بوده است در میان شعب این شرکت‌ها صرفاً با معیارهای مالی و سطح فروش (پرتفولیو) آنها صورت می‌پذیرد و باعث ایجاد رقابت ناسالم بین شرکت‌های بیمه و حتی شعب یک شرکت می‌گردد. در این تحقیق بر آن شدیم تا با استفاده از مدل‌های تصمیم‌گیری با معیارهای چندگانه، شعب را بر اساس سطح کیفیت خدمات‌شان شناسایی و نسبت به ارائه الگویی جهت درجه‌بندی آنها قدم برداریم تا با حذف ارقام و کمیت‌ها، یک رقابت سالم میان شعب یک شرکت و شرکت‌های متفاوت بیمه‌ای فراهم شود. تحقیق حاضر در سال ۱۳۹۷ انجام شد و در این راستا ابتدا اوزان ماتریس‌های تصمیم‌گیری بدست آمده از سروکوال، توسط روش فرآیند تحلیل شبکه محاسبه و سپس با استفاده از مدل تاپسیس، شعبه‌ها درجه‌بندی شدند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که میان رتبه‌بندی توسط الگوی علمی ارائه شده و روش‌های سنتی تفاوت وجود دارد و میزان پرتفولیو، معیار مناسبی برای درجه‌بندی شعب به منظور تخصیص منابع به آنها نمی‌باشد.

**واژگان کلیدی:** سروکوال، ANP، تاپسیس، صنعت بیمه، درجه‌بندی.