

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت ، گروه مدیریت صنعتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش : تولید

عنوان:

ارائه ی الگویی برای یک سیستم خبره به منظور انتخاب تامین کننده خدمت مناسب در برونسپاری فناوری اطلاعات باکمک روش

تصمیم گیری fuzzy-VIKOR

استاد راهنما :

دکتر حسن مهرمنش

استاد مشاور:

دکتر جلال حقیقت منفرد

پژوهشگر:

محمدباقر نواب

زمستان ۱۳۹۰

تقدیم به:

پدر و مادر خوبم که تمامی موفقیت های ناچیزم را مدیون محبت هاو

تشویقهای

بی نهایتشان می دانم.

تشکر و قدردانی:

با تشکر و سپاس از اساتید عزیزی که مرا در این مهم یاری کرده اند:

جناب آقای دکتر مهرمنش

جناب آقای دکتر حقیقت منفرد

جناب آقای دکتر سهرابی

و تشکر ویژه از استاد عزیز جناب آقای دکتر مهرمنش که با راهنمایی های مدبرانه

خود مرا در ارائه ی کاری موفق یاری کردند.

بسمه تعالی
تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب محمدباقر نواب دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی با شماره دانشجویی **88083776400** اعلام می نمایم که کلیه مطالب مندرج در این پایان نامه با عنوان: "ارائه ی الگویی برای یک سیستم خبره به منظور انتخاب تامین کننده خدمت مناسب در برونسپاری فناوری اطلاعات با استفاده از روش تصمیم گیری fuzzy-VIKOR" اصل کار پژوهشی خود بوده و چنانچه دستاوردهای پژوهشی دیگران را مورد استفاده قرار داده باشم، طبق ضوابط و رویه های جاری، آنرا ارجاع داده و در فهرست منابع و مآخذ ذکر نموده ام. علاوه بر آن تاکید می نماید که این پایان نامه قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح، پایین تر یا بالاتر ارائه نشده و چنانچه در هر زمان خلاف آن ثابت شود، بدینوسیله متعهد می شوم، در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام توسط دانشگاه، بدون کوچکترین اعتراض آنرا بپذیرم.

تاریخ و امضاء:

۱۳۹۰/۱۱/۲۳

بسمه تعالی

دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی : تهران مرکزی	کد واحد : ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه : ۱۰۱۲۱۲۱۱۹۰۱۰۲۸
عنوان پایان نامه : ارائه ی الگویی برای یک سیستم خبره به منظور انتخاب تامین کننده خدمت مناسب در برونسپاری فناوری اطلاعات با استفاده از روش تصمیم گیری fuzzy-VIKOR		
نام و نام خانوادگی دانشجو: محمدباقر نواب	تاریخ شروع پایان نامه : نیمسال دوم ۹۰-۸۹	تاریخ اتمام پایان نامه : نیمسال اول ۹۱-۹۰
شماره دانشجویی : ۸۸۰۸۳۷۷۶۴۰۰		
رشته تحصیلی : مدیریت صنعتی		
استاد راهنما : دکتر حسن مهرمنش استاد مشاور : : دکتر جلال حقیقت منفرد		
آدرس و شماره تلفن : فلکه چهارم تهرانپارس-خیابان استخر- خیابان نوحید- شهرک پارس- بلوک ۹-طبقه ۹		
چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش‌های اجرا و نتایج به دست آمده) :		
<p>پیشرفت سریع فناوری های اطلاعات و ارتباطات سبب منسجم شدن بازار کار و بازار سرمایه شده است ، از این رو دسترسی سازمان ها به نیروی انسانی متخصص در نقاط مختلف جهان ، آسان تر شده است . بسیاری از سازمان ها در اثر فشارهایی که نیروهای رقابتی بر سازمان وارد می کنند، به استفاده از راهبرد برونسپاری روی آورده اند. افزایش پیچیدگی و هزینه های راه اندازی ، نگهداری، توسعه و مدیریت داخلی ، سیستم های فناوری اطلاعات مشکلات قابل توجهی را برای شرکت ها در زمینه های زیر ساخت و نیروی انسانی ایجاد می نمود که با بهره جویی از برونسپاری این موارد به حداقل کاهش یافته است . همه سازمان ها در پی این می باشند که از راه های مختلف احتمال موفقیت پروژه های برونسپاری خود را افزایش دهند. یکی از مهمترین دلایل شکست این پروژه ها ، انتخاب تامین کننده (فروشنده) نامناسب می باشد . این موضوع به خصوص در زمینه فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی به دلیل نقش مهم آنها در کسب مزایای رقابتی ، از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد . از طرفی فرآیند انتخاب تامین کننده به دلیل وجود معیارهای متناقض ، پیچیده بوده و نیازمند بررسی دقیق می باشد . محققان سعی نموده اند با مشخص نمودن معیارهای مهم برای انتخاب تامین کننده خدمت مناسب ، مدیران را در اتخاذ تصمیمات مربوط به برونسپاری یاری نمایند . هدف این پژوهش یافتن معیارهای مهم جهت انتخاب تامین کننده خدمت مناسب در برونسپاری درون مرزی و برون مرزی فناوری اطلاعات و مشخص نمودن میزان اهمیت هریک از معیارها و در نهایت طراحی سیستم خبره فازی انتخاب تامین کننده خدمت مناسب در برونسپاری درون مرزی و برون مرزی فناوری اطلاعات می باشد . جهت اعتبار سنجی سیستم خبره ، به استفاده از آن در شرکت خدمات سیستم های کاربردی کاسپین پرداخته شده است و نتایج حاصل از سیستم با نتایج بدست آمده از فرآیند جاری شرکت مقایسه شده اند و نتایج مقایسه حاکی از عملکرد مطلوب سیستم خبره مورد نظر می باشد .</p> <p>واژگان کلیدی : برونسپاری درون مرزی ، برونسپاری برون مرزی ، تامین کننده ، معیار ، سیستم خبره .</p> <p>تکنیک فازی ویکور</p>		

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه مناسب است تاریخ و امضاء :

مناسب نیست

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول : کلیات پژوهش
۳	۱-۱ مقدمه
۵	۲-۱ تعریف موضوع
۷	۳-۱ اهمیت پژوهش
۹	۴-۱ اهداف پژوهش
۱۰	۵-۱ بیان مساله و سوال های پژوهش
۱۱	۶-۱ فرضیه های پژوهش
۱۴	۷-۱ مدل پژوهش
۱۶	۸-۱ کاربرد نتایج و مخاطبان پژوهش
۱۶	۹-۱ روش انجام پژوهش
۱۹	۱۰-۱ جنبه جدید بودن و نوآوری پژوهش
۱۹	۱۱-۱ محدودیت تحقیق
۲۰	۱۲-۱ واژگان تخصصی
	فصل دوم : بررسی مبانی نظری موضوع
۲۳	۱-۲-۱ مقدمه
۲۳	۲-۲-۱ برونسپاری
۲۶	۲-۲-۱-۱ برونسپاری درون مرزی - برون شرکتی

۲۶	۲-۲-۲- برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی
۳۲	۲-۲-۳- برونسپاری برون مرزی - درون شرکتی
۳۲	۲-۳- برونسپاری فناوری اطلاعات
۳۶	۲-۴- دلایل برونسپاری فناوری اطلاعات
۴۴	۲-۵- تهدیدات و خطرات برونسپاری
۵۰	۲-۶- اهمیت انتخاب تامین کننده خدمت مناسب
۵۲	۲-۷- معیارهای انتخاب تامین کننده خدمت مناسب
۶۹	۲-۷-۱- معیارهای انتخاب تامین کننده خدمت در برونسپاری فناوری اطلاعات
۷۵	۲-۸- روش های انتخاب تامین کننده خدمت مناسب در روابط برونسپاری
۸۸	۲-۹- سیستم های خبره
۹۸	۲-۹-۱- تاریخچه مختصری از سیستم های خبره
۹۹	۲-۹-۲- مزایای سیستم خبره
۱۰۱	۲-۹-۳- کاربردها و حوزه های سیستم های خبره
۱۰۳	۲-۹-۴- بررسی نرم افزارهای مورد استفاده برای طراحی سیستم خبره
۱۰۸	۲-۹-۵- سیستم های خبره فازی
۱۱۰	۲-۹-۶- سیستم های خبره طراحی شده جهت انتخاب تامین کننده
۱۱۳	۲-۱۰- فرآیند تحلیل سلسله مراتبی
۱۱۳	۲-۱۱- آشنایی با متلب (MATLAB) جهت طراحی سیستم خبره
	۲-۱۲- آشنایی با روش تصمیم گیری Fuzzy- VIKOR جهت اولویت بندی

۱۱۹	معیارهای انتخاب تامین کننده خدمت مناسب
	فصل سوم : روش شناسی پژوهش
۱۲۱	۳-۱- مقدمه
۱۲۳	۳-۲- فرضیه ها و مدل پژوهش
۱۲۴	۳-۲-۱- فرضیه های پژوهش
۱۲۷	۳-۲-۲- ارائه مدل پژوهش
۱۳۰	۳-۳- روش پژوهش
۱۳۰	۳-۴- جامعه آماری و نمونه
۱۳۱	۳-۵- متغیرها و شاخص های سنجش آنها
۱۳۷	۳-۶- روش ها و ابزار گرد آوری اطلاعات
۱۳۸	۳-۷- روایی و پایایی ابزار اندازه گیری
۱۳۸	۳-۷-۱- روایی ابزار اندازه گیری
۱۳۹	۳-۷-۲- پایایی ابزار اندازه گیری
۱۴۰	۳-۸- روش تجزیه و تحلیل داده ها
	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها
	۴-۱- مقدمه
۱۴۳	۴-۲- اطلاعات جمعیت شناسی
۱۴۴	
۱۴۶	۴-۳-آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای فرضیه های اصلی الف و ب
۱۴۶	۴-۳-۱ - آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای فرضیه های اصلی الف
۱۴۶	۴-۳-۲- آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای فرضیه های اصلی ب

- ۱۴۷-۴-۴-آزمون مرتبط بودن معیارها با مولفه ها
- ۱۴۸-۴-۵-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه های فرعی دسته الف وب
- ۱۵۷-۴-۵-۱-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه های فرعی دسته الف
(برونسپاری درون مرزی)
- ۱۵۷-۴-۵-۲-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه های فرعی دسته ب
(برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی)
- ۱۶۷-۴-۶-تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه اول دسته ج
- ۱۷۷-۴-۶-۱-تعیین اهمیت هریک از معیارها در برونسپاری درون مرزی
- ۱۸۴-۴-۶-۲-تعیین اهمیت هریک از معیارها در برونسپاری درون مرزی
- ۱۹۱-۴-۷-طراحی سیستم خبره فازی انتخاب تامین کننده در برونسپاری IT
- ۱۹۹-۴-۷-۱-بررسی مازول فازی سیستم خبره
- ۲۰۴-۴-۷-۲-قابلیت یادگیری سیستم خبره انتخاب تامین کننده
- ۲۰۶-۴-۷-۳-قابلیت دیگر سیستم خبره
- ۲۰۸-۴-۸-اعتبار سنجی سیستم
- ۲۰۸-۴-۸-۱-شرکت خدمات سیستم های کاربردی کاسپین
- ۲۱۰-۴-۸-۲-فرآیند برونسپاری در شرکت کاسپین
- ۴-۸-۳-مقایسه نتایج حاصل از کاربرد سیستم و فرآیند مورد استفاده در
شرکت کاسپین برای انتخاب تامین کننده
- ۲۱۴-۴-۹-اولویت بندی معیارهای انتخاب تامین کننده مناسب

۲۱۸	با استفاده از روش فازی ویکوور
	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۲۲۴	۱-۵- مقدمه
۲۲۴	۲-۵- نتیجه گیری از پژوهش
۲۲۵	۳-۵- مقایسه مدل و سیستم طراحی شده در این پژوهش با سایر موارد مشابه
۲۳۰	۴-۵- پیشنهادات حاصل از پژوهش
۲۳۲	۵-۵- پیشنهاداتی برای بهبود بکار گیری سیستم انتخاب تامین کننده در برونسپاری IT
۲۳۳	۶-۵- پیشنهاداتی برای پژوهش های آینده
	فهرست منابع و ماخذ
۲۳۵	منابع فارسی
۲۳۶	منابع لاتین
	پیوست ها
۲۳۹	پیوست الف - پرسشنامه خبرگانپ
۲۴۵	پیوست ب - پرسشنامه مربوط به اعتبار سنجی سیستم در شرکت کاسپین
۲۵۰	پیوست ج - خروجی های SPSS
۲۵۹	چکیده انگلیسی

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۴۲	جدول ۱-۲-: دلایل مختلف برونسپاری فناوری اطلاعات مستخرج از پیشینه پژوهش
۴۸	جدول ۲-۲-: تهدیدات و خطرات موجود در روابط برونسپاری
۵۴	جدول ۳-۲- عوامل مهم و ویژگی های آنها در برونسپاری سیستم های اطلاعاتی
۵۷	جدول ۴-۲- توانایی ها و قابلیت های تامین کننده
۵۹	جدول ۵-۲- معیارهای انتخاب تامین کننده مناسب
۶۵	جدول ۶-۲- ابعاد و معیارهای سیستم ارزیابی
	جدول ۷-۲- معیارهای انتخاب تامین کننده مناسب در
۷۱	برونسپاری IT مستخرج از پیشینه پژوهش
	جدول ۸-۲- تکنیک های مورد استفاده برای انتخاب تامین کننده
۷۷	توسط محققان مختلف
	جدول ۹-۲- روش های بکار گرفته شده توسط محققان مختلف در تصمیم گیری
۸۷	برای انتخاب پیمانکار / تامین کننده ذکر شده در پیشینه پژوهش
	جدول ۱۰-۲- مدل های تصمیم گیری برای انتخاب پیمانکار / تامین کننده ،
۸۸	ذکر شده در پیشینه پژوهش
۱۰۲	جدول ۱۱-۲- طبقه های مختلف کاربردهای سیستم های خبره
۱۰۳	جدول ۱۲-۲- حوزه های کاربرد سیستم های خبره همراه درصد کاربرد در هر حوزه

- ۱۰۵ جدول ۲-۱۳- پوسته های مختلف مورد استفاده برای طراحی سیستم خبره
- ۱۳۲ جدول ۳-۱- متغیرهای پژوهش
- ۱۴۵ جدول ۴-۱- طبقه بندی سن پاسخگویان پرسشنامه
- جدول ۴-۲. نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف مربوط
- ۱۴۶ به مؤلفه های برونسپاری درون مرزی
- جدول ۴-۳ نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف مربوط
- ۱۴۷ به مؤلفه های برونسپاری درون مرزی
- جدول ۴-۴. نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف مربوط
- ۱۴۷ به مؤلفه های برونسپاری برون مرزی
- جدول ۴-۵- نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف مربوط
- ۱۴۸ به مؤلفه های برونسپاری برون مرزی
- ۱۴۹ جدول ۴-۶- مرتبط بودن معیارهای این گروه با مؤلفه مالی
- ۱۵۰ جدول ۴-۷- مرتبط بودن معیارهای این گروه با مؤلفه مدیریتی
- ۱۵۱ جدول ۴-۸- مرتبط بودن معیارهای این گروه با مؤلفه منابع
- ۱۵۲ جدول ۴-۹- مرتبط بودن معیارهای این گروه با مؤلفه کیفیت
- ۱۵۲ جدول ۴-۱۰- مرتبط بودن معیارهای این گروه با مؤلفه تعهد
- ۱۵۳ جدول ۴-۱۱- مرتبط بودن معیارهای این گروه با مؤلفه میزان انطباق
- ۱۵۴ جدول ۴-۱۲- مرتبط بودن معیارهای این گروه با مؤلفه اطمینان
- ۱۵۵ جدول ۴-۱۳- مرتبط بودن معیارهای این گروه با مؤلفه توانایی

- جدول ۴-۱۴- مرتبط بودن معیارهای این گروه با مولفه عوامل محیطی ۱۵۶
- جدول ۴-۱۵- آزمون فرضیه های مولفه مالی (برونسپاری درون مرزی) ۱۵۸
- جدول ۴-۱۶- آزمون فرضیه های مولفه مدیریتی (برونسپاری درون مرزی) ۱۵۹
- جدول ۴-۱۷- آزمون فرضیه های مولفه منابع (برونسپاری درون مرزی) ۱۶۰
- جدول ۴-۱۸- آزمون فرضیه های مولفه کیفیت (برونسپاری درون مرزی) ۱۶۱
- جدول ۴-۱۹- آزمون فرضیه های مولفه تعهد (برونسپاری درون مرزی) ۱۶۲
- جدول ۴-۲۰- آزمون فرضیه های مولفه میزان انطباق (برونسپاری درون مرزی) ۱۶۳
- جدول ۴-۲۱- آزمون فرضیه های مولفه اطمینان (برونسپاری درون مرزی) ۱۶۴
- جدول ۴-۲۲- آزمون فرضیه های مولفه توانایی (برونسپاری درون مرزی) ۱۶۵
- جدول ۴-۲۳- آزمون فرضیه های مولفه عوامل محیطی (برونسپاری درون مرزی) ۱۶۶
- جدول ۴-۲۴- آزمون فرضیه های مولفه مالی (برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی) ۱۶۷
- جدول ۴-۲۵- آزمون فرضیه های مولفه مدیریتی (برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی) ۱۶۸
- جدول ۴-۲۶- آزمون فرضیه های مولفه منابع (برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی) ۱۶۹
- جدول ۴-۲۷- آزمون فرضیه های مولفه کیفیت (برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی) ۱۷۰
- جدول ۴-۲۸- آزمون فرضیه های مولفه تعهد (برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی) ۱۷۱
- جدول ۴-۲۹- آزمون فرضیه های مولفه میزان انطباق (برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی) ۱۷۲
- جدول ۴-۳۰- آزمون فرضیه های مولفه اطمینان (برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی) ۱۷۳
- جدول ۴-۳۱- آزمون فرضیه های مولفه توانایی (برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی) ۱۷۴
- جدول ۴-۳۲- آزمون فرضیه های مولفه عوامل محیطی (برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی) ۱۷۵

جدول ۴-۳۳- ارزیابی های شرکت کاسپین از ۳ تامین کننده مورد نظر در

۲۱۶

فرآیندانتخاب تامین کننده

۲۲۰

جدول ۵-۳-رتبه های فازی تجمیع شده گزینه ها

۲۲۷

جدول ۵-۱- مقایسه مدل پژوهش با مدل های مشابه

۲۲۹

جدول ۵-۲- مقایسه سیستم خبره این پژوهش با سایر سیستم های خبره مشابه

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۱۵	شکل ۱-۱- مدل پژوهش
۲۶	شکل ۱-۲- انواع برونسپاری
۶۰	شکل ۲-۲- روش های تحلیل برای انتخاب تامین کننده
۶۵	شکل ۳-۲- روابط بین ابعاد چهارگانه
۶۸	شکل ۴-۲- مدیریت تامین کنندگان
۶۹	شکل ۵-۲- معیارهای انتخاب فروشنده
۹۱	شکل ۶-۲- شاخه های متعدد هوش مصنوعی
۹۲	شکل ۷-۲- رابطه بین حوزه مسئله و حوزه دانش
۹۳	شکل ۸-۲- جایگاه سیستم خبره در بین نرم افزارهای اطلاعاتی
۹۵	شکل ۹-۲- مفهوم سیستم خبره مبتنی بردانش
۹۶	شکل ۱۰-۲- ساختار یک سیستم خبره مبتنی برقانون
۹۷	شکل ۱۱-۲- ایجاد وتوسعه یک سیستم خبره
۱۱۲	شکل ۱۲-۲- یک سیستم خبره فازی
۱۱۳	شکل ۱۳-۲- سیستم خبره تصمیم یارفازی
۱۱۶	شکل ۱۴-۲- مجموعه ویژگی ها وقابلیت های مهم متلب
۱۲۹	شکل ۱-۳- مدل پژوهش

- شکل ۴-۱- مدل نهایی پژوهش برای برونسپاری درون مرزی IT ۱۶۷
- شکل ۴-۲- مدل نهایی پژوهش برای برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT ۱۶۶
- شکل ۴-۳- ساختار سلسله مراتبی برای انتخاب تامین کننده در برونسپاری درون مرزی IT ۱۷۸
- شکل ۴-۴- نمونه ای از پنجره نرم افزار Expert choice 11 برای مولفه مالی ۱۷۹
- شکل ۴-۵- میزان اهمیت معیارهای مولفه مالی در برونسپاری درون مرزی IT ۱۸۰
- شکل ۴-۶- میزان اهمیت معیارهای مولفه مدیریتی در برونسپاری درون مرزی IT ۱۸۰
- شکل ۴-۷- میزان اهمیت معیارهای مولفه منابع در برونسپاری درون مرزی IT ۱۸۱
- شکل ۴-۸- میزان اهمیت معیارهای مولفه کیفیت در برونسپاری درون مرزی IT ۱۸۲
- شکل ۴-۹- میزان اهمیت معیارهای مولفه تعهد در برونسپاری درون مرزی IT ۱۸۲
- شکل ۴-۱۰- میزان اهمیت معیارهای مولفه اطمینان در برونسپاری درون مرزی IT ۱۸۳
- شکل ۴-۱۱- میزان اهمیت معیارهای مولفه توانایی در برونسپاری درون مرزی IT ۱۸۴
- شکل ۴-۱۲- ساختار سلسله مراتبی برای انتخاب تامین کننده ۱۸۵
- در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT ۱۸۵
- شکل ۴-۱۳- میزان اهمیت معیارهای مولفه مالی ۱۸۵
- در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT ۱۸۶
- شکل ۴-۱۴- میزان اهمیت معیارهای مولفه مدیریتی ۱۸۶
- در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT ۱۸۶
- شکل ۴-۱۵- میزان اهمیت معیارهای مولفه منابع ۱۸۶
- در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT ۱۸۷

- شکل ۴-۱۶- میزان اهمیت معیارهای مولفه کیفیت
- ۱۸۷ در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT
- شکل ۴-۱۷- میزان اهمیت معیارهای مولفه تعهد
- ۱۸۸ در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT
- شکل ۴-۱۸- میزان اهمیت معیارهای مولفه میزان انطباق
- ۱۸۹ در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT
- شکل ۴-۱۹- میزان اهمیت معیارهای مولفه اطمینان
- ۱۸۹ در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT
- شکل ۴-۲۰- میزان اهمیت معیارهای مولفه توانایی
- ۱۹۰ در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT
- شکل ۴-۲۱- میزان اهمیت معیارهای مولفه عوامل محیطی
- ۱۹۱ در برونسپاری برون مرزی - برون شرکتی IT
- شکل ۴-۲۲- فلوچارت مراحل مختلف سیستم خبره انتخاب تامین کننده
- ۱۹۳
- شکل ۴-۲۳- نخستین پنجره سیستم خبره
- ۱۹۴
- شکل ۴-۲۴- نمونه ای از پنجره اول برونسپاری برون مرزی IT
- ۱۹۵
- شکل ۴-۲۵- پنجره سوم مربوط به برونسپاری درون مرزی IT
- ۱۹۷
- شکل ۴-۲۶- پنجره مربوط به نتایج نهایی ارائه شده توسط سیستم خبره انتخاب تامین کننده
- ۱۹۸
- شکل ۴-۲۷- سیستم استنتاج فازی مربوط به مولفه مالی
- ۲۰۰
- شکل ۴-۲۸- تابع عضویت متغیر ورودی ثبات مالی
- ۲۰۲

شکل ۴-۲۹- پنجره مربوط به قوانین مولفه مالی دربرونسپاری درون مرزی IT ۲۰۳

شکل ۴-۳۰- نمونه ای از پنجره Help سیستم خبره انتخاب تامین کننده ۲۰۷

شکل ۴-۳۱- پنجره نتایج مربوط به انتخاب تامین کننده در شرکت کاسپین ۲۱۷

چکیده:

پیشرفت سریع فناوری های اطلاعات و ارتباطات سبب منسجم شدن بازار کار و بازار سرمایه شده است ، از این رو دسترسی سازمان ها به نیروی انسانی متخصص در نقاط مختلف جهان ، آسان تر شده است . بسیاری از سازمان ها در اثر فشارهایی که نیروهای رقابتی بر سازمان وارد می کنند، به استفاده از راهبرد برونسپاری روی آورده اند.

افزایش پیچیدگی و هزینه های راه اندازی ، نگهداری، توسعه و مدیریت داخلی ، سیستم های فناوری اطلاعات مشکلات قابل توجهی را برای شرکت ها در زمینه های زیر ساخت و نیروی انسانی ایجاد می نمود که با بهره جویی از برونسپاری این موارد به حداقل کاهش یافته است . همه سازمان ها در پی این می باشند که از راه های مختلف احتمال موفقیت پروژه های برونسپاری خود را افزایش دهند. یکی از مهمترین دلایل شکست این پروژه ها ، انتخاب تامین کننده (فروشنده) نامناسب می باشد . این موضوع به خصوص در زمینه فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی به دلیل نقش مهم آنها در کسب مزایای رقابتی ، از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد .

از طرفی فرآیند انتخاب تامین کننده به دلیل وجود معیارهای متناقض ، پیچیده بوده و نیازمند بررسی دقیق می باشد . محققان سعی نموده اند با مشخص نمودن معیارهای مهم برای انتخاب تامین کننده خدمت مناسب ، مدیران را در اتخاذ تصمیمات مربوط به برونسپاری یاری نمایند .

هدف این پژوهش یافتن معیارهای مهم جهت انتخاب تامین کننده خدمت مناسب در برونسپاری درون مرزی و بیرون مرزی فناوری اطلاعات و مشخص نمودن میزان اهمیت هر یک از معیارها و در نهایت طراحی سیستم خبره فازی انتخاب تامین کننده خدمت مناسب در برونسپاری درون مرزی و بیرون مرزی فناوری اطلاعات می باشد . جهت اعتبار سنجی سیستم خبره ، به استفاده از آن در شرکت