

Визначення пріоритету послуг при відборі

методом аналізу ієрархій Сааті

побудова ієрархії

визначення
локальних
пріоритетів на усіх
рівнях ієрархії

визначення
глобальних
пріоритетів

реінжиніринг послуг

популярність послуги

кількість каналів отримання
послуги

територіальна віддаленість
послуги від споживача

кількість документів/даних, які
потрібні для отримання послуги

категорія суб'єктів звернення

масове невдоволення щодо
надання послуги

можливість включити послугу до
комплексної послуги

строки та кількість візитів для
отримання послуги

складність реалізації
реінжинірингу послуги

послуга 1

послуга 2

...

послуга n

побудова ієрархії

визначення
локальних
пріоритетів на усіх
рівнях ієрархії

визначення
глобальних
пріоритетів

реінжиніринг послуг

популярність послуги

кількість каналів отримання
послуги

територіальна віддаленість
послуги від споживача

кількість документів/даних, які
потрібні для отримання послуги

категорія суб'єктів звернення

масове невдоволення щодо
надання послуги

можливість включити послугу до
комплексної послуги

строки та кількість візитів для
отримання послуги

складність реалізації
реінжинірингу послуги

Визначення пріоритетів критеріїв:

1. побудова матриці парних порівнянь (МПП) критеріїв
2. перевірка узгодженості МПП критеріїв
3. обчислення пріоритетів критеріїв

побудова ієрархії

визначення
локальних
пріоритетів на усіх
рівнях ієрархії

визначення
глобальних
пріоритетів

реінжиніринг послуг

популярність послуги

кількість каналів отримання
послуги

територіальна віддаленість
послуги від споживача

кількість документів/даних, які
потрібні для отримання послуги

категорія суб'єктів звернення

масове невдоволення щодо
надання послуги

можливість включити послугу до
комплексної послуги

строки та кількість візитів для
отримання послуги

складність реалізації
реінжинірингу послуги

послуга 1

...

послуга n

**Визначення локальних
пріоритетів послуг за кожним
критерієм:**

1. побудова МПП послуг за критерієм
2. перевірка узгодженості МПП послуг за критерієм
3. обчислення локальних пріоритетів послуг за кожним критерієм

побудова ієрархії

визначення
локальних
пріоритетів на усіх
рівнях ієрархії

визначення
глобальних
пріоритетів

реінжиніринг послуг

послуга 1

...

послуга n

Визначення глобальних пріоритетів послуг на основі обчислених на попередньому етапі:

- пріоритетів критеріїв (тобто коефіцієнтів важливості критеріїв для досягнення мети)
- локальних пріоритетів послуг, отриманих при їх порівнянні за кожним критерієм