

Домашнее задание

Процесс обслуживания клиента в банке выглядит следующим образом:

Менеджер по обслуживанию приветствует клиента -> выявляет потребности -> консультирует -> оформляет документ -> передает документ клиенту -> передает документ в кассу -> направляет клиента в кассу -> благодарит, прощается с клиентом.

Кассир приветствует клиента -> выявляет потребности -> принимает деньги и документ от клиента -> передает документ клиенту -> благодарит, прощается с клиентом.

Выросло количество жалоб клиентов на длительность ожидания в операционном зале, которое по стандартам банка оно не должно было превышать пяти минут. В ходе диагностики бизнес-процессов было выявлено, что время ожидания клиентов в очереди стало увеличиваться, а в некоторых случаях даже превышало время обслуживания. Однако при этом количественный анализ показал, что у сотрудников остается свободное время (время простоя). Результаты количественного анализа представлены в таблице ниже.

Данные по 5 отделениям банка:

Отделение	Кол-во клиентов	Среднее время ожидания	Среднее время на обслуживани е	Простой 1 сотрудника ежедневно	Кол-во сотрудников
	чел.	мин	мин	час	чел.
1	401	>11	>6	2	7
2	2,126	>12	>7	2	39
3	96	>6	>6	3	2
4	204	>5	>9	2	5
5	169	>11	>6	2	3

Задание 1: на основании данных рассчитать:

- общее время, которое клиент в среднем проводит в банке (среднее по всем отделениям).
- общее время простоя всех сотрудников в месяц.
- оценить потенциальные потери банка от простоев, если средняя заработная плата сотрудника составляет 60 тыс. руб. в мес..

Анализ простоев показал, что:

- 25% рабочего времени, которое изначально было принято за простой, тратится сотрудниками на проведение операций, не связанных с обслуживанием клиента. Данные операции направлены на проведение внутрибанковских операций, не приносящих дохода. Но в случае несвоевременного их проведения банку могут быть выставлены штрафы.
- 50% операций, проводимых и бухгалтером, и кассиром, может проводить только один из сотрудников
- 25% возможно перевести в электронные каналы продаж, которые позволяют клиенту проводить операции самостоятельно, без участия сотрудника банка.

Задание 2: качественно оценить потенциал оптимизации бизнес-процессов банка, связанных с простоем и предложить решения.

Ответы на задания нужно направить [личным сообщением](#)