

Литература

1. Разуванов, В. М. Менеджмент инновационных проектов: учеб.-метод. пособие / В.М. Разуванов. – Минск: РИПО, 2014. – 132 с.
2. Гейзлер, П. С. Управление проектами: учеб. пособие / П.С. Гейзлер, О.В. Завьялова. – Минск: БГЭУ, 2005. – 255 с.

©БГЭУ

РАЗРАБОТКА ОПТИМАЛЬНОЙ МОДЕЛИ ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОМАТОВ

А.В. ДОРОПИЕВИЧ, Н.И. ХОЛОД

The article suggests a way to increase the efficiency of the company's activities by optimizing the process of providing ATM servicing services, for this purpose various approaches to differentiating devices from an economic point of view are considered. The study was conducted on the information of ZAO Service Desk, a subsidiary of JSC BPS-Sberbank

Ключевые слова: оптимизация обслуживания, группировка банкоматов, количество дополнительных транзакций, оптимальное время обслуживания, автоматизация разбиения объектов

Достижение организациями своих стратегических целей во многом зависит от качества оказания услуг, которое должно соответствовать требованиям и ожиданиям заказчика. Однако успех компании также во многом зависит от умения оптимизировать процессы оказания свои услуг. Под обслуживанием будем понимать ремонт и поддержку работоспособности устройств. Все банкоматы условно можно подразделить на высокоэффективные и низкоэффективные. Высокоэффективные банкоматы – это те банкоматы, которые позволяют проводить большое число транзакций, такие банкоматы находятся обычно в центре города. Низкоэффективные же банкоматы позволяют проводить малое число операций и такие устройства находятся зачастую на окраине города. Нужно понимать, что высокоэффективная группа банкоматов может принести компании значительную часть прибыли, поэтому время, затраченное на техническое обслуживание этой группы должно быть минимальным, но в то же время отвечать физическим возможностям человека, то есть не должно быть слишком малым и составлять не менее 6 часов.

В существующей модели время восстановления банкоматов одинаково для всех устройств и составляет 12 часов. Очевидно, что за счет сокращения времени обслуживания высокоэффективной группы банкоматов станет возможным осуществление n -го числа дополнительных операций посредством этих устройств, а это принесет компании большой доход.

Цель работы – оптимизировать процесс обслуживания банкоматов для получения компанией большего дохода, как вывод, увеличения прибыльности банка. Для этого было принято решение разбить все имеющиеся банкоматы на 3 группы и определить оптимальное время обслуживания для каждой из них.

Исследование проводилось на массиве информации дочерней компании «БПС-Сбербанк» – «Сервис Деск». Были отобраны данные по количеству транзакций и инцидентов, собранных по 649 банкоматам за 14 месяцев.

При использовании ABC-анализа для разбиения банкоматов на группы было получено решение, эффективность которого составила 32478 дополнительных транзакций. При использовании статистического подхода было получено решение, эффективность которого – 32218 дополнительных транзакций. При использовании поиска решения было получено решение, эффективность которого составила 31387 дополнительных транзакций.

С учетом разработанной методики определения эффективности новой модели обслуживания, была сформирована экономико-математическая модель. Согласно построенной модели была создана автоматизированная программа для нахождения оптимального разбиения и времени обслуживания банкоматов. Наилучшее решение составило 37 549 дополнительных транзакций. Таким образом, с помощью автоматизации получили наилучшее решение.

Известно, что средняя стоимость транзакции составляет приблизительно 1 руб. деноминированных рублей. Учитывая этот факт, можем рассчитать доход банка за счет дополнительных транзакций, которые можно получить, реализуя новые модели обслуживания банкоматов. Он составит 37549 деноминированных рублей.

©АУППРБ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

А.Ю. ДРЕНЬ, Н.Н. МОРОЗОВА

The author considers innovative activity as a necessary condition for economic growth, demonstrates the importance and relevance of building the innovative economy in the country nowadays.

Ключевые слова: экономика, инновационная деятельность, Республика Беларусь