

Algoritmo para zerar uma fila de banco

P1- verificação dos possíveis gargalos:

problema:

- demanda vs oferta
- horarios de pico
- clientes eletivos: idosos, deficientes com restrição de mobilidade, gestantes, pessoas comuns
- intervalos de descanso/almoço funcionários do banco

recursos:

- terminais de autoatendimento
- aplicativo internet banco
- terminais de atendimento presencial (caixas dentro do banco)
- movimentação de recursos internos para agilizar atendimento (pessoas ociosas)

Foco: pessoas estão dentro banco

- cliente chega ao banco

TDS- emitir senha conforme necessidade de pagamento

- n1 - normal pagamentos - caixa
- n2 - atendimento especial - gerencia/assessores
 - n2.1 - processos de negociação bancária - gerencia/assessores
- p1 - prioridade pagamentos - caixa
- p2 - prioridade atendimento especial - gerencia/assessores
 - p2.1 - prioridade processos de negociação bancária - gerencia/assessores

P2- Zerando filas

- Terminal de senhas acionado, sistema verificará tipo de demanda

-se demandas n1 tempo médio por atendimento for ≥ 10 min,

-informar tempo ao cliente

-questionar se pagamento está vencido

-se sim, proceder próximo item

-se não, orientar que tempo de atendimento está alto, e se deseja continuar atendimento.

-se sim, proceder próximo item

-se não houver resposta em 30 segundos, voltar a tela inicial

-se apertar botão cancelar atendimento, volta imediatamente a tela inicial

-questionar faixa de valor de pagamento:

- valor de pagamento está \leq ao valor máximo permitido em autoatendimento?

-valor sim, questionar se deseja proceder pagamento autoatendimento

-se sim, não emitir cupom e direcionar para autoatendimento e contabilizar demanda autoatendimento B1

-se não, emitir cupom e contabilizar demanda interna para ponto A1 (alerta)

-valor não, emitir cupom e contabilizar demanda interna para ponto A1 (alerta)

-se não houver resposta em 30 segundos, voltar a tela inicial

-se apertar botão cancelar atendimento, volta imediatamente a tela inicial

-se demandas p1 tempo médio por atendimento \geq 10 min,

-informar tempo ao cliente

-questionar se deseja proceder pagamento autoatendimento assistido

-se sim, não emitir cupom e direcionar para autoatendimento assistido e contabilizar demanda autoatendimento B1

-se não, emitir cupom e contabilizar demanda interna para ponto A1 (alerta) com base no tempo médio de atendimento

- demais demandas, se tempo médio por atendimento \geq 25 minutos,

-informar tempo ao cliente

-questionar se deseja proceder com agendamento

-se sim, solicitar utilizar canal internet bank para agendar atendimento

-se não, emitir cupom e contabilizar demanda interna para ponto E1

- se ponto A1 ultrapassar 20 minutos em atendimento, sistema sinalizará gerencia imediata para alocar pessoas e desafogar sistema de caixa interno

- se ponto E1 ultrapassar 35 minutos em atendimento,

-sistema sinalizará gerencia imediata para alocar pessoas e desafogar atendimento especial

-terminal informará que atendimento deverá ser obrigatoriamente agendado

- se o ponto B1 ultrapassar 40 atendimentos redirecionados, sinalizará a gerência imediata para disponibilizar todos os terminais de autoatendimento em operação e operacionais