**Сервис по ремонту офисной техники**

Сервисная компания выполняет ремонт оборудования с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу (исключая праздничные дни). Клиенты могут выбирать тип контракта по обслуживанию различных типов оргтехники. Компания обслуживает 4 типа оборудования, для каждого из которых имеется свой контракт: тип 10, тип 20, тип 30 и тип 40. Контракты предполагают 2 возможных уровня предоставления услуг: премиум и обычное обслуживание.

Премиум сервис. Время ответа службы составляет 3 часа, и гарантирует, что обслуживание начнется в течение 3 часов с момента поступления звонка в сервис. Этот трехчасовой период времени не включает какое-либо другое время, в течение которого сервис не работает. Например, если звонок в сервис поступил в 17:00 в пятницу, компания готова к 11:00 понедельника, чтобы дать ответ. Время ответа измеряется с момента поступления звонка до момента приезда в офис клиента мастера, а не до момента, когда обслуживание завершено.

Обычное обслуживание. Обеспечивается 24-часовое время ответа — компания гарантирует начать работу на следующий день, не включая выходные и праздники, т.е. для звонка, поступившего в 16:00 в пятницу, у компании есть время до 16:00 понедельника на ответ. В компании есть два класса обслуживающего персонала: мастера класс А и мастера класс В.

Класс А специализируется в обслуживании только оборудования типа 10 и типа 20. Класс В может обслуживать оборудование всех типов. Периодически, обслуживающий персонал нуждается в пополнении количества ремонтных деталей и инструментов. Предполагается, что это действие занимает около 10% времени простоя, т.е. времени между выполнением заявок клиентов.

Все вызовы поступают в центральный диспетчерский центр. Если мастер свободен, он вызывается по сотовой связи и назначается на выполнение определенного задания. Мастер отправляется к клиенту и выполняет работу. Когда работа завершена, мастер звонит диспетчеру и информирует его, что работа закончена и просит следующее задание.

Все мастера работают с 9:00 до 18:00. В течение этого времени, им выделяется один час на обед. Они никогда не прерывают выполнение работы на обед, но берут перерыв в один час между заявками на работу, и планируют свой перерыв между 12:00 и 14:00 дня. Мастера никогда не отправляются на вызов после 17:30. Если какой-либо сервис обычного обслуживания продолжается в 18:00, то мастеру разрешается доделать работу до завершения или до 18:30. Никакие услуги не предоставляются после 18:30. Если выполнение заявки прерывается, то мастер должен вернуться на следующий день в 9:00, чтобы завершить данную работу. Вызовы премиум сервиса, которые еще выполняются в 18:00, должны быть обязательно завершены. Все время обслуживания после 18:00, требует сверхурочной оплаты и составляет 75% стоимости дополнительно. Некоторые заявки (2%) требуют повторного прихода мастера. Эти вызовы должны быть выполнены тем же мастером и на следующий рабочий день.

Сведения по числу заявок по типам оборудования и времени.

Процент соотношения основных и контрактов на премиум сервис

Основной/премиум

Тип 10 35/65

Тип 20 30/70

Тип 30 25/75

Тип 40 15/85

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Время | Тип 10 | Тип 20 | Тип 30 | Тип 40 |
| 9 - 10 утра | 7 | 8 | 5 | 2 |
| 10 - 11 утра | 12 | 11 | 6 | 3 |
| 11 - 12 утра | 10 | 8 | 5 | 4 |
| 12 - перерыв | 7 | 9 | 4 | 3 |
| Перерыв-14 | 5 | 6 | 3 | 2 |
| 14-15 дня | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 15-16 дня | 5 | 3 | 2 | 1 |
| 16-17 дня | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17-18 вечера | 3 | 2 | 1 | 1 |

Время в пути, независимо от типа оборудования или мастера, составляет около 30 минут. Наименьшее время 10 минут, а в отдельных случаях оно составляет 45 минут. Текущие расходы на обслуживающий персонал следующие: 700 рублей в час у класса А и 1000 рублей в час у класса В.

Временные гарантии обслуживания по контрактам соблюдаются в 85% случаев. Необходимо получить рекомендованное штатное расписание (по количеству и типу мастеров) для обеспечения необходимого уровня обслуживания за минимальную цену.