

- [Задача](#)
- [Решение](#)

Задача

Недавно бизнес-аналитик устроился на руководящую должность в компании АА по организации туров на велосипедах. Девять месяцев назад компания начала предоставлять новую услугу: сотрудники начали использовать электронную почту для уведомления клиентов о новых турах и предлагали скачать сведения о текущих планах туров и подробные инструкции.

Сначала клиенты были довольны новой услугой. Однако в последнее время многие начали жаловаться на получение устаревшей туристической информации. Аналитик понимает, что проблема заключается в процессе обновления информации и редактирования списка рассылки. Но он не знал, как решить эту проблему. Ответить на вопросы:

1. Что бы сделали вы?
2. По каким критериям, кроме указанных в таблице, могут быть ранжированы предполагаемые к улучшению процессы?

Решение

Таблица критериев по улучшению процессов (от 1 до 5, где 5 наилучший выбор)

Процесс	Возможн. для снижения издержек	Источник жалоб клиентов	Возможн. улучшения	Простота улучшения	Источник недовольств сотрудников	Итого
Обнов. инфы	5	5	4	3	3	20
Обнов. списка рассылки	2	1	2	2	2	9

1. Основная жалоба клиентов на процесс "Обновления информация", по условию задачи. На основе таблицы критериев, приоритетным является также "Обновление информации". Следовательно, необходимо чаще обновлять информацию о турах.
2. В таблицу можно добавить такой критерий как "Скорость улучшения". Т.к. от этого критерия зависит скорость устранения недовольства клиентов, и как следствие, размер упущенной выгоды.