

Интерактивная деятельность (решение кейса)

Метод анализа конкретной ситуации (ситуационный анализ, анализ конкретных ситуаций, case-study) – это технология, основанная на моделировании ситуации или использования реальной ситуации в целях анализа данного случая, выявления проблем, поиска альтернативных решений и принятия оптимального решения проблем.

Ситуационный анализ (разбор конкретных ситуаций, case-study), дает возможность изучить сложные или эмоционально значимые вопросы в безопасной обстановке, а не в реальной жизни с ее угрозами, риском, тревогой о неприятных последствиях в случае неправильного решения.

Ситуация – это соответствующие реальности совокупность взаимосвязанных факторов и явлений, размышлений и надежд персонажей, характеризующая определенный период или событие и требующая разрешения путем анализа и принятия решения.

Кейс – метод предназначен для обучения по разделам учебных дисциплин, где нет определенно правильного ответа на поставленный вопрос, а есть несколько вариантов решения, которые могут быть истинными, в зависимости от аспекта постановки вопроса или соперничать по степени истинности.

Кейс «Такси по телефону»

Ситуация

Автоматическая телефонная система фирмы «Такси по телефону» может поставить в очередь максимум 3-х клиентов. Каждый из операторов, работающих в системе, тратит в среднем на принятие заказа такси 2 мин. Звонки же поступают в среднем 1 раз в минуту. Распределение времени обслуживания и интервала времени между звонками – экспоненциальное. Один клиент в среднем приносит прибыль 150 рублей. Если клиент не дозванивается, он вызывает такси другой компании. Если в данный момент нет свободных такси, клиент также будет потерян. Данная компания имеет парк из 22 такси, среднее время обслуживания пассажира 20 мин. Водитель получает 300 рублей в час, а оператор – 200 рублей в час. В настоящий момент фирма имеет четырех операторов. Экономисты предприятия подсчитали, что упущенная выгода от потери клиентов достаточно велика.

Проблема

Перед фирмой стоит проблема: усовершенствовать имеющуюся автоматизированную информационную систему управления работой с клиентами, или купить (разработать) новую? Вам предлагается описать возможные варианты решений, выбрать наиболее оптимальное и обосновать, почему Вы считаете это решение оптимальным.

