

ОПТИМИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ БАНКА ПРИ ПОМОЩИ СПЕЦИАЛЬНОЙ ПРОГРАММНОЙ СИСТЕМЫ

Мельников А.Ю., Сапрыкина А.С.

*Донбасская государственная машиностроительная академия,
г. Краматорск*

Развитие деятельности коммерческих банков требует всестороннее планирование банковской деятельности. Для того, чтобы отделение банка наиболее полно обслуживало каждого посетителя, необходимо определить оптимальное число работников отделения, а также оптимизировать их рабочее время.

Была поставлена задача разработки программной системы для оптимизации деятельности отделения банка как системы массового обслуживания. В результате работы программы должны быть выработаны рекомендации по рациональному построению СМО и организации ее работы.

Универсальным методом исследования СМО является имитационное моделирование, т. е. написание компьютерной программы, имитирующей процесс функционирования системы, и проведение экспериментов на этой программе с целью получения оценок характеристик моделируемой системы [1-2].

Для расчетов необходимо знать такие параметры системы, как число каналов, максимальная длина очереди, интенсивность поступления заявок и интенсивность обслуживания заявок. Необходимо провести серию расчетов, по результатам которых найти значения показателей эффективности системы – вероятность отказа в обслуживании заявки, относительная пропускная способность, абсолютная пропускная способность, среднее число заявок в очереди, среднее время пребывания заявки в очереди, среднее число занятых каналов, а также проанализированы полученные результаты.

Анализ работы отделения банка с привлечением методов имитационного моделирования позволяет при сравнительно небольших затратах времени и средств не только приблизиться к более рациональной структуре учреждения, но и перейти на более качественный уровень организации работы с клиентами. Тем самым, рассматривая отделение банка как систему массового обслуживания, можно обеспечить минимальное среднее время реакции системы при ограниченных человеческих и материальных ресурсах. По сравнению с другими подходами к реинжинирингу бизнес-процессов удастся избежать лишних управленческих «манипуляций» над живыми людьми – что, в свой черед, благотворно влияет на отношение сотрудников к работе, выполнение поставленных задач и достижение общепанковских целей.

Литература:

1. Ивницкий В.Л. Теория сетей массового обслуживания. – М.: Физматлит, 2004. – 772 с.
2. Рыжиков Ю.И. Имитационное моделирование. Теория и технологии. – СПб.: КОРОНАпринт; М.: Альтекс-А, 2004. – 384 с.