

## Задание №1

Внесение данных по  
оплате услуг  
домашнего телефона



Печать квитанции об  
оплате



Подпись клиента на  
квитанции об оплате  
услуг домашнего  
телефона



## Задание №2

### БЛАНК РЕГИСТРАЦИИ ПОТЕРЬ

T I M W O O D S Безопасность

1	Отправка на печать предварительной квитанции			*			*			
2	Ожидание проведения оплаты				*					
3	Отрывание обеих квитанции от ленты принтера			*			*			
4	Отрывание «лишней» бумаги			*			*			

## Задание №3

### Kaizen-лист мероприятий

№	Проблема	Корректирующие действия	Ответственный	Дата	% выполнения	
1	Печать «предвар.» квитанции об оплате, ожидание проведения оплаты, использование лишней бумаги	Перенастройка программного комплекса по приему платежей. Перенастройка принтеров в кассовых кабинках.	ИТ	15.09.13	25%	50%
					100%	75%

**Проблема:**  
 При приеме оплаты за услуги телефонной связи в кассе банка кассир дважды распечатывает квитанцию об оплате, при этом происходит ожидание проведения операции оплаты и используется лишняя бумага

Результаты			
Показатель	До	После	%
Использование бумаги при печати	60 см.	15 см.	75%
Ожидание проведения оплаты	120 сек.	0 сек.	100%

**Стандартизация:**  
 Приняты новые настройки ПК для приема платежей и принтеров в кассах банка при печати квитанций



Дмитрий Шершнёв,  
 нач. отдела мониторинга бизнес-процессов ПАО «ВБР»

**Принятые меры:**  
 Разработано ТЗ для Департамента ИТ на перенастройку программного комплекса по приему платежей и принтеров в кассовых кабинах.

**Экономия:**  
 1) 2мин.(эконом. времени), \* 0,37 грн. (стоимость 1 мин. кассира )\*50 операций в день\*260 р.д. = 9600 грн. в год.  
 2) 45 см. (экономия бумаги)\*0,003грн. (стоимость 1 см. бумаги)\*50 операций в день\*260 р.д. = 1755 грн. в год.

**До**

**После**

