

Задача №1

Единый колл-центр выгоден из-за сокращения расходов и повышения уровня сервиса, также возможен при наличии инфраструктуры. Повышение доходов это дополнительный аспект, за который давались дополнительные баллы.

Сокращение расходов происходит за счет нескольких факторов (не исчерпывающий список):

- Сотрудник колл-центра отвечает на вопросы гораздо быстрее, чем произвольный сотрудник отделения. При этом выделенных сотрудников в отделении обычно не бывает, поскольку количества звонков недостаточно, чтобы занять двух сотрудников (два нужны из-за отпусков и работы в выходные), а значит, трубку поднимает кто угодно.
- Зарплаты сотрудника отделения в Москве и крупных городах существенно выше зарплат сотрудников колл-центра в условно Владимире или Твери.

Повышение уровня сервиса обусловлено следующими обстоятельствами (не исчерпывающий список):

- Если все сотрудники отделения заняты работой, то клиенту, который звонит в отделение, может никто не отвечать в течении часа, при этом в децентрализованной системе невозможно отслеживать среднее время ожидания ответа
- Наоборот, в случае наличия очереди в отделении, любое отвлечение оператора на ответы на телефонные звонки вызывает раздражение клиентов (и создает риск отказа клиента от выполнения операции, что сказывается на снижении доходов)
- В колл-центрах операторы придерживаются единого оптимального скрипта при ответах на стандартные вопросы, которые составляют подавляющее большинство
- В колл-центре возможен контроль за работой операторов за счет возможности прослушивать разговоры
- Возможность создания в колл-центре единой претензионной службы

В советские времена (времена Сберкасс) отсутствовала адекватная телефонная и компьютерная инфраструктура, которая является необходимым условием создания колл-центра

Дополнительные доходы могут создаваться за счет (не исчерпывающий список):

- Использования сотрудников колл-центра в работе на прозвон потенциальных клиентов
- Уже упоминавшееся высвобождение мощностей операторов отделения на их непосредственную коммерческую деятельность

Задача №2

Клиенты, которые летают 50 раз - это самые выгодные клиенты авиакомпании (так, например, в среднем россиянин летает менее 1 раза в год). В результате

такие пассажиры приносят авиакомпаниям большую часть прибыли. Причем обычно частые клиенты летают по делам, а по работе, то есть, в конечном счете, не сами оплачивают билет, а значит меньше заботятся о цене билета. Бесплатное шампанское и пирожок перед вылетом дают таким пассажирам дополнительный стимул летать именно Аэрофлотом, повышая привязанной пассажира именно к этой авиакомпании, по сравнению с другими. Такие небольшие бонусы требуют незначительных затрат от компании и выгода от большого количества постоянных клиентов во много раз больше расходов.

Задача №3

1) Почему раньше цену не поднимали?

Ответ: Фирма выбирала цену наилучшим для себя образом. Если бы она повысила цену, то покупатели слишком сильно отреагировали бы на рост цены падением числа покупок, что привело бы к падению прибыли.

2) Почему цену подняли теперь?

Ответ: В экономических терминах произошло следующее: спрос на продукцию компании упал, после чего цена выросла. Как такое может быть? Самое простое объяснение состоит в том, что ушли более бедные клиенты, ради которых имело смысл делать цену низкой (их много и общий объем продаж делал эту стратегию выгодной). Как только они ушли, остались богатые — для них можно поднять цену еще. В случае с лекарствами можно предположить, что “богатые” — те, кто готовы платить за лекарства больше — это просто пожилые люди или консервативные люди, которые не доверяют новым брендам и не хотят экспериментировать. Они остаются верны компании и она поднимает для них цену. Молодежь же, наоборот, готова платить за таблетки меньше, и при этом готова уходить к конкурентам.

Задача №4

а) Нужно ли Робинзону нарушить свое уединение и начать торговать с Беном Ганном мидиями и плодами хлебного дерева?

Ответ: Да, нужно. Без торговли Робинзон для того, чтобы получить один плод хлебного дерева должен пожертвовать двумя мидиями, в то время как Бен жертвует одной. Это значит, что Робинзон может обменять у Бена плоды на меньшее количество мидий, чем ему приходится жертвовать без торговли. Также Бону для того, чтобы получить одну мидию приходится жертвовать одним плодом, в то время, как Робинзон жертвует 1/2 плода. Таким образом, торговля была бы выгодна и Робинзону, и Бону.

б) Кто будет что продавать и что покупать?

Ответ: Робинзон будет продавать мидии и покупать плоды, а Бен продавать плоды и покупать мидии.

с) На каких условиях будет возможна такая торговля: сколько плодов на сколько мидий будут готовы менять стороны?

Ответ: Минимальная цена, по которой Робинзон может приобрести плоды хлебного дерева равна одной мидии или чуть больше. При меньшем количестве мидий Бен откажется от обмена, так как он сам может за ту же альтернативу (плоды хлебного дерева) обеспечить себя таким же количеством мидий. Минимальная цена, по которой Бен может приобрести мидии равна $\frac{1}{2}$ плода или чуть больше. При меньшем количестве плодов Робинзон откажется от обмена, потому что и без торговли может пожертвовать таким количеством мидий ради не меньшего количества плодов. Так образом, диапазон цен, при котором будет осуществляться торговля, будет 1 плод за 1-2 мидии или 1 мидия за $\frac{1}{2}$ -1 плод.

Задача №5

а) Сколько жетонов на игровые автоматы купил Ваня?

Ответ: У Вани осталось $300 - 3 \times 50 = 150$ руб. На эти деньги он может купить 15 жетонов.

б) Представьте, что Ванины родители решили вместо денег на игровые автоматы купить Ване 20 жетонов, а остальные 100 руб. выдать наличными. Как, по-вашему, это отразилось бы на Ване: он выиграл бы, проиграл или просто не заметил изменения? Объясните ваш ответ.

Ответ: В результате Ваня получает 20 жетонов и 2 порции мороженого. Его благосостояние ухудшилось, так как он мог себе позволить эту комбинацию и раньше, однако остановился на другой, которая стала для него недоступной.

Задача №6

Ключ к ответу на задачу – это идея об экономии на масштабе. С некоторого момента в предприятии меньшего размера постоянные издержки становятся относительно большими: нельзя оставить меньше одного бухгалтера (охранника, одну уборщицу и т.д.). Есть расходы на закупки и услуги, которые будут требовать те же абсолютные суммы, что и у большого предприятия (примеры: принтеры, инкассация). Вероятно, требуется принимать на работу сотрудников с запасом (на случаи болезней или отпусков в маленьком предприятии нужно тоже иметь возможность отправить на работу дополнительных сотрудников), а это снова лишние расходы. Большое предприятие из-за своего размера делает средние расходы на пассажира маленькими: знаменатель (количество пассажиров) сильно выше, а числитель не значительно.