

Práctica 7 GPS 26/11/2021

Ejercicio 1:

1. T-. C+/- . Q+/- . F-.
2. T-. Q+/-.
3. T-. C+. Q-. F+.

Ejercicio 2:

Cambio 1: Comunicación directa entre el nivel 2 y el cliente.

Descripción del cambio:

Una vez la petición pase al nivel 2, la comunicación se hará de forma directa entre el cliente y el nivel 2. Esto quiere decir, que la resolución de la petición la enviará el nivel 2 al cliente. Si la petición no está resuelta, se enviará al nivel dos de forma directa, sin pasar por el nivel 1.

Esto simplifica el proceso, lo que puede reducir problemas como el tiempo que tarda en procesarse las peticiones.

El cambio hará que el tiempo que tarda en realizarse el proceso se reduzca, eso sí, puede afectar al costo, ya que estamos asignando al nivel 2 tareas que antes realizaba el nivel 1. Si es rentable o no dependerá de si la reducción de tiempo consigue que se traten más peticiones a pesar del aumento del coste.

Cambio 2: Nivel 2 cambia el estado cuando el cliente le envíe que la petición está resuelta.

A raíz del cambio anterior, será el nivel 2 el que cierre la petición cuando el cliente le comunique que efectivamente está resuelta. De esta forma, se perderá el rol de intermediario que tiene el nivel 1, siendo el nivel 2 el que cierre directamente el cambio que ha resuelto.

Esto pondría solución al problema de dar información errónea sobre el estado de las peticiones, ya que son los propios trabajadores que resuelven la petición los que actualizan el estado cuando esta se resuelve, sin intermediarios.

Esto aumentaría el coste, ya que estaríamos asignando una tarea más a los empleados del nivel 2, pero al mismo tiempo aumentaría la calidad, ya que sería mucho más improbable dar información errónea al cliente sobre el estado de las peticiones.

También daría solución al problema de la cantidad de peticiones que están con estado “abierto” cuando realmente están cerradas.

La rentabilidad dependerá de si consideramos dar respuestas veraces al cliente como una prioridad a pesar del aumento de coste que esto supone.

Cambio 3: Eliminación de la actividad Fetch Resolution:

A raíz de los cambios anteriores, la actividad “Fetch Resolution” dejaría de existir.

Cambio 4: Reducir el tiempo aumentando el número de recursos de nivel 2.

Cambio 5: Automatizar la comunicación al cliente, enviándole notificaciones cada vez que el estado de la petición cambia. De esta forma, los empleados no tienen por qué buscar el estado en el que se encuentra una petición al cliente.

Cambio 6: Recordatorio automático al empleado para que cierre los casos que ha resuelto.

Cambio 7: El propio cliente puede marcar que la petición esté cerrada después de la tarea “Test Resolution”. **PELIGRO:** Puede que el cliente nunca marque que la petición está cerrada.