

Ejercicio: Simulación de Procesos

Considere el proceso de resolución de reclamos de una Compañía Aseguradora, que se denominará BTB (Ver ilustración 1). Esta aseguradora en tiempos normales recibe 9.000 llamados por semana, pero en un escenario asociado a una catástrofe el número de llamadas por semana se duplica.

El proceso comienza cuando una llamada (una reclamación o reclamo) es recibida. La llamada es dirigida a uno de los dos call center que posee la empresa, esto depende de la ubicación del reclamante. Cada call center recibe la misma cantidad de llamadas (50/50) y tiene la misma cantidad de operadores (40 por call center). El proceso de gestión de cada llamado es similar para ambos call center:

- Cuando una llamada es recibida es asignada a un operador.
- El operador realiza al cliente un set estándar de preguntas de forma de determinar si el cliente posee el mínimo de información necesaria para poder efectuar el reclamo (identificación, número de póliza, etc.)
- Si el cliente entrega la información suficiente, se le solicita el detalle de la información del reclamo y se registra.
- Una vez un reclamo es registrado es dirigido a la oficina de administración de reclamos (única para ambos call centers).
- En la oficina de administración de reclamos se realiza una evaluación de dos etapas: determinar si la aseguradora debe cubrir el reclamo presentado por el cliente, y luego evaluar el seguro asociado al reclamo y determinar el monto que la compañía debe cubrir.
- Cuando el reclamo es aceptado el pago es iniciado y el cliente es informado del monto que recibirá, estas actividades también son realizadas por la oficina de administración de reclamos.

La oficina de administración de reclamos posee 150 ejecutivos de reclamación, quienes están encargados de realizar las actividades asignadas a este departamento.

El tiempo de ciclo de cada actividad está asociada a una distribución exponencial.

La hora de trabajo tiene un costo de 30 para el operador del call center y de 50 para un ejecutivo de reclamación.

Se pide (En un archivo PowerPoint):

1. Simule el caso Normal
2. Simule el caso con catástrofes
3. Guarde ambos resultados y envíelos mediante un archivo PowerPoint + archivo simulación.

Nota:

- Considerar una diapositiva de título con los integrantes del grupo.
- Grupos de máximo 2 personas.

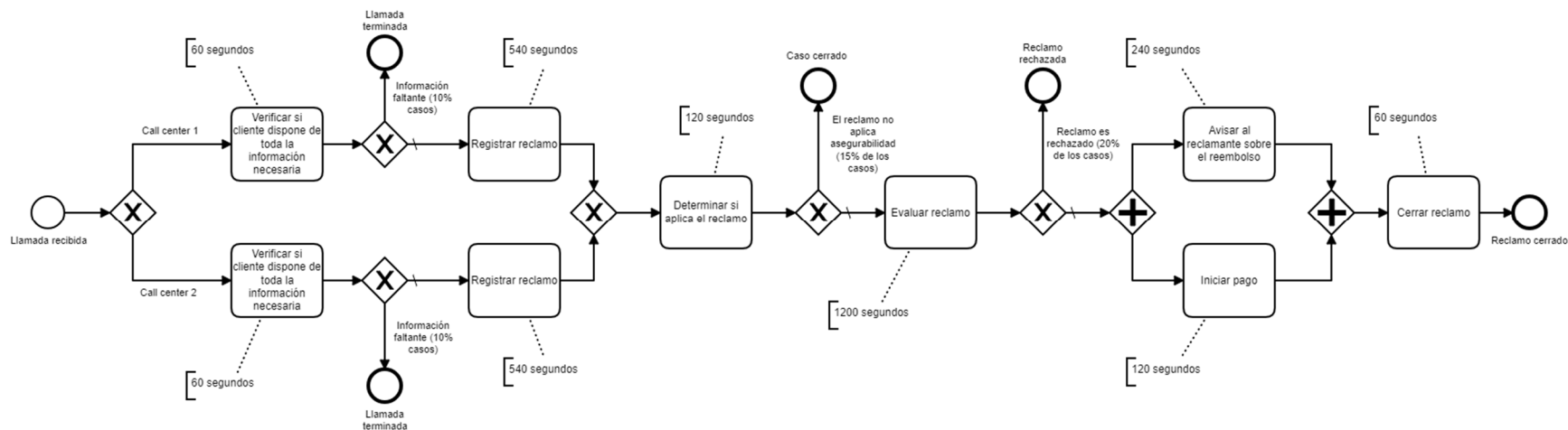


Ilustración 1: Diagrama de Flujo Proceso Resolución de Reclamos