

PREGUNTAS CENTRALES

1. ¿Cuál es el mínimo número de líneas que se deben de mantener abiertas para darle servicio a los clientes sin que se sature el sistema?

Dentro del programa, un nuevo cliente llega cada 1 a 4 minutos. En promedio, un nuevo cliente llega cada 2.5 minutos. Esto le podemos traducir en una tasa de llegada de aproximadamente 24 clientes por hora. Así, la llamada de cada cliente dura entre 5 y 10 minutos y en promedio una llamada va a demorar 7.5 minutos, esto significa que una sola línea va a poder atender a unos 8 clientes por hora.

De esta forma, las líneas mínimas para evitar la saturación al servicio son 3 líneas para manejar la tasa de llegada promedio de 24 clientes por hora.

2. ¿Cuál es el estimado de tiempo máximo de atención de los clientes premier?

El tiempo máximo de atención para un cliente premier es el mismo que para cualquier otro cliente: 10 minutos, pero es probable que experimenten un tiempo de espera menor en la cola debido a su prioridad.