

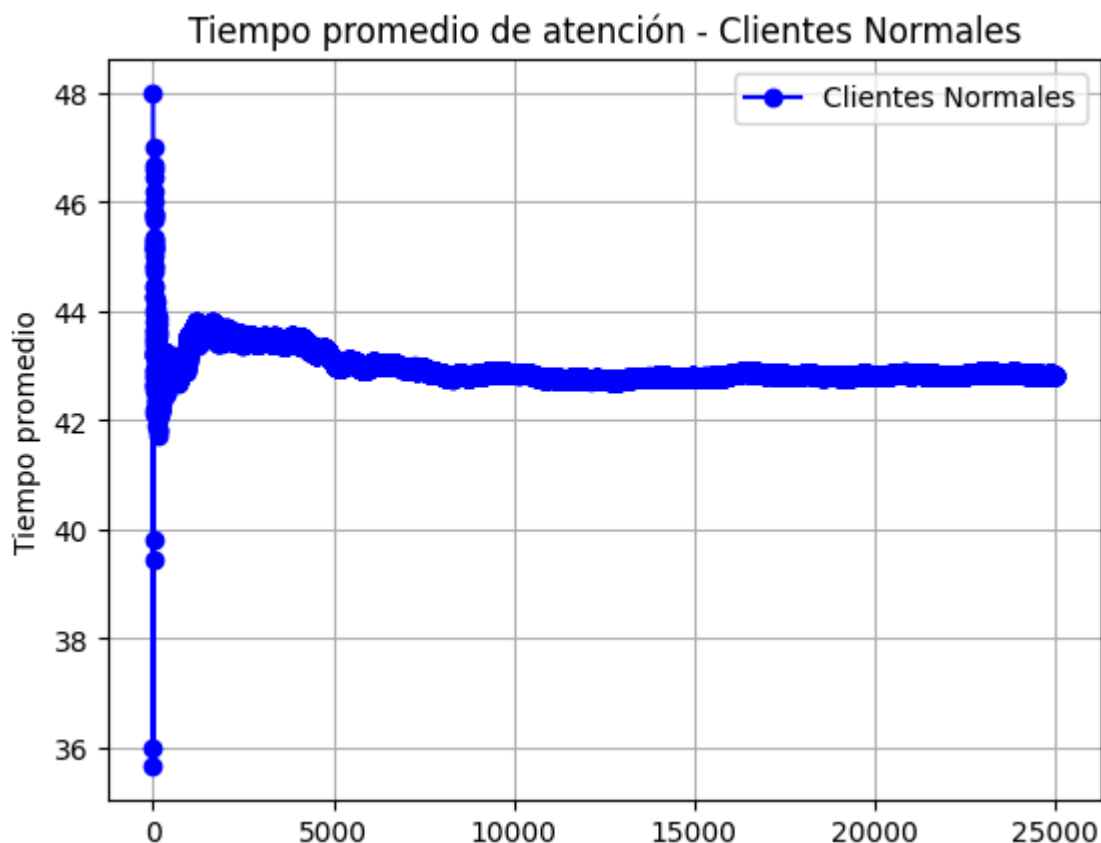
Practica 2

Centro de Llamadas

Actualmente el centro de llamadas cuenta con 19 líneas que están activas las 24 horas del día, durante todos los días del año. El banco desea saber lo siguiente(Justifique sus respuestas anteriores por medio de los datos estadísticos proporcionados por el programa.):

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

De acuerdo al tiempo de espera de ambas gráficas 19 operadores es insuficiente por lo que debe incrementarse de acuerdo a la cantidad de llamadas que tenemos en tiempo de espera en este caso en promedio son de 42 a 45 para ambos escenarios debemos incrementar a 45 operadores de acuerdo a tu constante



(II) ¿Cuál es el estimado de tiempo máximo de atención de los clientes premier?

De acuerdo a la gráfica con el muestreo de 50,000 llamadas nos da un promedio de atención de 40 a 45 minutos debido a la saturación.

