**Ejercicio Básico sobre Promodel**

**Atención de clientes**

Una empresa de telefonía atiende a sus clientes en sus Agencias, inicialmente, los clientes arriban a la agencia a un ritmo de un cliente cada 12 minutos en una distribución de probabilidad de Poisson, luego son recibidos por una persona en una estación de atención al cliente donde les pregunta su consulta, la cual puede dividirse en “Realizar un Pago” o “Soporte”, para lo cual se les entrega un ticket y el proceso demora aproximadamente 1 minuto con una distribución exponencial.

Los clientes que se trasladan a cajas son atendidos por dos personas en cajas, con una cola general y luego se van dividiendo en la disponibilidad del Cajero, allí pueden pagar sus facturas y en promedio tardan 5 minutos por persona entre lo que consulta el saldo, paga y recibe su cambio o bien realiza el proceso de pago con tarjeta de crédito, después salen del sistema.

Las personas que se trasladan a atención al cliente, se van a una cola con capacidad máxima de 10 personas, donde esperan ser atendidos por 4 estaciones de atención al cliente, en donde un cliente puede demorar en promedio 20 minutos en ser atendido para poder resolver su caso, posterior a ello, se retiran del sistema.

Se le solicita lo siguiente:

* Identifique las entidades, locaciones y eventos
* Realice una simulación de 48 horas efectivas de trabajo.
* Cuántos usuarios finalizan el proceso en el sistema
* Cuál es el porcentaje de ocupación de cada cajero