## Titulo1 : Sistema de distribución de clientes para agencias de banco mediante el algoritmo A\*.

## Titulo2 : Distribución de Clientes para agencia de banco mediante el algoritmo A\*.

## Titulo3 : Reducción del tiempo de espera de clientes mediante una mejor distribución usando el algoritmo A\* para el banco de crédito del Perú.

Nota: Tomaremos como base de ejemplo al Banco de Crédito del Perú (BCP) ya que estoy realizando practicas ahí, por ende, tengo más información del negocio.

RESUMEN:

Actualmente el banco BCP dispone de 459 agencias, 2311 cajeros automáticos (ATM), 5573 agentes BCP, 27252 empleados y bancos corresponsales en todo el mundo aproximadamente, con el alza de nuevos clientes aumentado exponencialmente con los años, el banco realiza una tarea de satisfacer y estar acorde a la demanda de los clientes mediante productos y servicios de atención al cliente.

Al ser el considerado el mejor banco del país y sus 128 años en el mercado financiero tiene sus problemas tanto en sus productos como también en sus servicios por ende el banco tiene diferentes canales para resolver dichos problemas con personal profesional y técnicos calificados pese a eso por la demora en resolver dichos problemas genera en el cliente un malestar que podría generar una mala imagen para el banco.

El problema que se encontró es el excesivo tiempo de espera que sufren los clientes en las agencias del bcp ya que algunas agencias sufren una mayor demanda de clientes lo cual desmotiva al personal ya que sienten la demanda de clientes y genera en algunos casos falta de trato e tino en la atención lo cual generará malestar en el cliente.

Actualmente bcp dispone de una appmovil que ayuda a mitigar ese problema, pero tiene los siguientes defectos: solo muestra por mapa las agencias más cercanas al punto inicial donde te encuentres mediante GPS, mas no soluciona el excesivo tiempo de espera de los clientes que sufren algunas agencias, por eso mismo se plateo lo siguiente.

La solución que plantea es la mejor distribución de los clientes a diferentes agencias por medio del aplicativo appmovil pero añadiendo y usando el algoritmo de A\* para los n factores externos (aforo de la agencia, tráfico de ruta hacia agencia, clientes en la agencia, cierre de agencia por x motivo, horario de atención) que nos ayudará a elegir la opción correcta y a qué agencia dirigirme.