**Caso de Estudio 5: Telecentro**

Una empresa presta servicio de telefonía pública urbana, interurbana e internacional a particulares, cobrando de contado.

Todas las oficinas de TELECENTRO tienen un funcionamiento similar que se describe a continuación: Cada vez que un usuario llega a la central telefónica solicita una cabina, si hay cabinas disponibles se le asigna una y el usuario se dirige a la cabina asignada a efectuar la llamada.

En ese momento el encargado de la oficina habilita la cabina y la selecciona como ocupada. Cada una de las llamadas que el usuario realiza se registra en el tarifador de la cabina desde el cual se deben tomar los datos (cantidad de llamadas, destino de la llamada, número marcado, duración, pulsos, precio, importe total). Con estos datos se imprime el ticket correspondiente con el que el usuario realizará el pago y se selecciona la cabina como desocupada.

En caso que el usuario no haya realizado ninguna llamada, no se emite ticket, por lo que solo se deberá seleccionar la cabina como disponible.

Existen distintos precios de llamada según se trate de llamadas urbanas, interurbanas o internacionales, y de acuerdo al horario que se realicen las llamadas. Es importante destacar que es política de la empresa trabajar con promociones para ciertos acontecimientos, por ejemplo “Día de la Madre”, en el cual ciertas llamadas y en algunos

ciertos horarios cuentan con precios especiales. Estas promociones tienen una duración fija y limitada.