

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Minas

Especialización en Analítica

Módulo: Métodos analíticos de Optimización y Simulación

EC23

Modificado de Banks, p. 35

A un centro de atención telefónica llegan llamadas que son atendidas por dos empleados. Se toman datos de tiempos entre llegadas de llamadas y tiempos de servicio de cada empleado: Able y Baker. Los datos están en el archivo datosEC23.txt.

El objetivo es determinar cómo está operando el sistema. Para esto, se simulan 100 llamadas y se calculan los tiempos totales en el sistema de cada llamada, el tiempo de espera de las llamadas y la ocupación de A y B (% del tiempo).