

### Práctica Nro 3

#### Modelado y Simulación de Procesos de Negocio

El Banco ABC ha detectado quejas en la atención de sus clientes por demoras excesivas en la atención de consultas. Por lo tanto requiere un estudio del proceso actual de atención a clientes.

Atención al cliente: El cliente llega y saca un número para ser atendido por el administrativo de atención al cliente.

Hay 2 Administrativos que trabajan desde las 9:00 hasta las 14:00. Se hizo un muestreo de llegada de los clientes con una tasa normal de 10 minutos con una desviación 3 minutos.

Hay dos tipos de clientes; clientes del banco (el 70%) y de otros bancos (el 30% restante), los cuales son atendidos indistintamente.

En tiempo que demora cada cliente en la atención depende de los trámites que realice, para obtener una aproximación se pidió un estudio de los tiempos de atención. Los resultados los puede encontrar en "tiempo de atención.xls"

Si el cliente realiza una consulta de inversión de más de \$10.000.000 es derivado al jefe de inversiones (el 15%), la atención de inversiones tiene una tasa promedio de 50 minutos.

Si el cliente realiza una consulta de plazo fijo es derivado al administrativo de plazos fijos (el 45%), la atención de plazos fijos tiene una tasa de promedio de 15 minutos.

Si el cliente realiza una consulta de préstamos es derivado al administrativo de préstamos (el 40%), la atención de plazos fijos tiene una tasa de promedio de 45 minutos.

El valor Hora del Administrativo es de \$ 4820 , el valor Hora del Jefe de Inversiones es de \$ 7045 , el valor Hora del Administrativo de Plazos fijos y el de prestamos es de \$5800,

Realizar una simulación no menor de 6 meses del proceso actual y obtener tiempo promedio de atención del cliente y el costo del proceso.