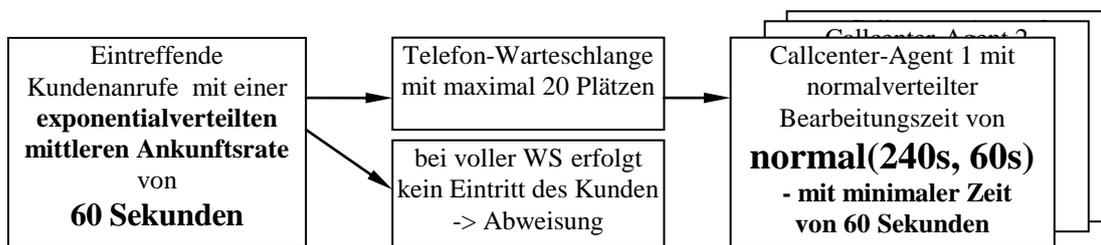


## Modellierung eines Callcenters mit Enterprise Dynamics

1. Starten Sie das Simulationsprogramm Enterprise Dynamics im Pfad  
i:\prakt\wiedem\.simulation\software\ED8\Ed.exe.
2. Die Firma Callix betreibt ein Callcenter für den Softwaresupport. Zur Verbesserung der Geschäftszahlen soll eine Überprüfung und Optimierung der Infrastruktur und der benötigten Arbeitskräfte erfolgen. **Die Basisdaten sind analog zu den Werten aus der ersten SLX-Aufgabe:**

1. Daten zu den Ankunfts- und Bedienzeiten :



2. Bauen Sie das Modell mit dem Atom „Multiservice“ (aus der Lib „Processes“) für die Callcenter-Agenten auf und steigern Sie die Anzahl der Agenten sukzessive. Lassen Sie das Modell genau 5 Tage simulieren (->Stoptime = 5 days) und ermitteln Sie die Anzahl der abgewiesenen Kunden (sollte <5% ein) und die mittlere Wartezeit in der Telefonwarteschlange 1 (mit „Generic Monitor“ (aus Results und Anzeige der Eigenschaften „Average stay“).
3. Lassen Sie sich die anderen Ergebnisse der Stationen über „Results“ anzeigen. (Stellen Sie dazu die History (-> Simulate -> History) auf aktiv!)
4. Testen Sie den Einsatz von Monitoring-Blöcken zur Überwachung der Warteschlangenparameter und zum Durchsatz des Gesamtsystems! (->Results->Status-StatusHistogramm der Warteschlangenbelegung)
5. Eine nochmalige Analyse der Kundenanrufe zeigte, daß 75% der Kundenanrufe normalverteilt sind mit der obigen, ersten Charakteristik und 25% deutlich komplizierter sind und damit länger dauern. Es soll deshalb ein Second-Level-Support eingesetzt werden, d.h. 25% der Anrufe werden NACH einer Annahme durch den ersten Callcenter-Agenten (mit der gleichen Bedienzeit) an den Second-Level-Support mit einer Bedienzeit = Exponentialverteilung mit einem Mittelwert von  $t = 400s$  übertragen. Wieviel Plätze würden für diesen Secondlevel-Support benötigt, um für die Kunden ein befriedigendes Zeitverhalte zu erreichen?