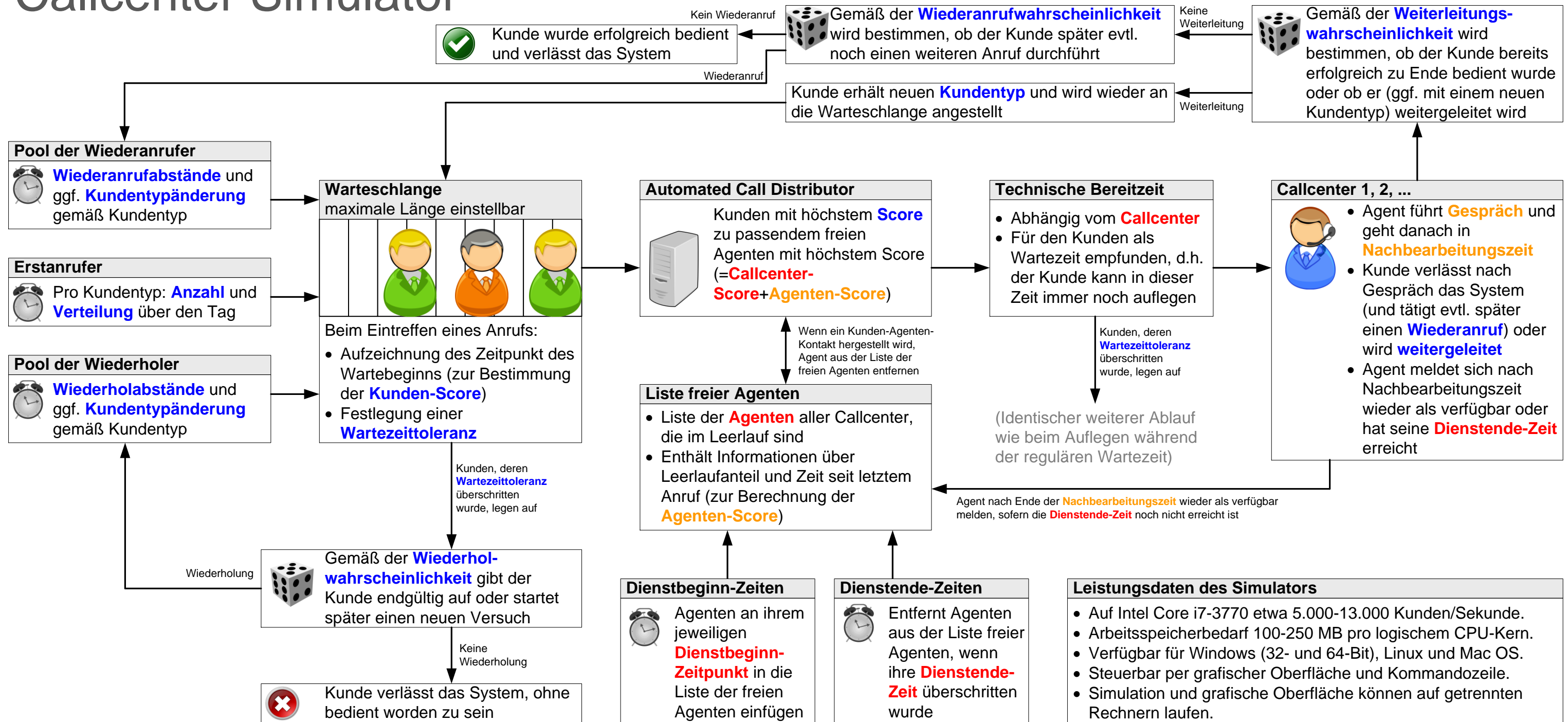


# Callcenter Simulator



Ein Callcenter-System kann aus beliebig vielen Kundengruppen und beliebig vielen Callcentern mit ihrerseits beliebig vielen Agentengruppen, die in beliebig viele Skill-Level untergliedert sind, bestehen.

## Einstellungen pro Kundentyp

- Anruferanzahl pro Stunden-, Halbstunden- oder 15-Minuten-Intervall**
- Score** (Basis-Wert, pro Wartesekunde und bei Weiterleitungen)
- Wartezeittoleranz** (als Verteilung oder aus gemessener Wartezeit und Abbruchrate hochgerechnet)
- Wahlwiederholungen** (Wahrscheinlichkeit und Verteilung der Abstände, ggf. Änderung des Kundentyps bei Wiederholung)
- Weiterleitungen** (Wahrscheinlichkeit und Raten für Kundentyp-Änderung)
- Wiederanrufe** nach erfolgreichem Gespräch Wahrscheinlichkeit und (Verteilung der Abstände, ggf. Änderung des Kundentyps bei Wiederholung)
- Die Weiterleitungs- und die Wiederanrufwahrscheinlichkeit können dabei davon abhängen, von einem Agent welchen Skill-Levels der Kunde bedient wurde.

## Einstellungen pro Skill-Level

- Kundentypen**, die bedient werden können
- Bedienzeit- und Nachbearbeitungszeit-Verteilungen** pro Kundentyp (optional zeitabhängig)
- Optionale Verlängerung der Bedienzeit in Abhängigkeit von der Wartezeit
- Score** der Agenten für den jeweiligen Kundentyp

## Einstellungen pro Callcenter

- Agentengruppen** (pro Gruppe: Skill-Level, Arbeitszeiten oder Anzahl pro Stunden-, Halbstunden- oder 15-Minuten-Intervall oder Kundentypen, deren Ankunftsverteilungen nachmodelliert werden sollen)
- Bei vorgegebener Agentenanzahl pro Intervall werden konkrete Arbeitszeiten gemäß einer einstellbaren maximalen Schichtlänge generiert. Hierbei kann eingestellt werden, dass nicht die gesamte angegebene Anzahl an Agenten jederzeit verfügbar ist (Produktivität).
- Technische Bereitszeit**
- Score** des Callcenters
- Faktoren zur Berechnung der **Agenten-Score** (Gewichtung von Leerlaufzeit seit letztem Anruf und Leerlaufanteil insgesamt)
- Mindestwartezeiten** für bestimmte Kundentypen