



دانشگاه صنعتی شریف
دانشکده‌ی مهندسی صنایع

پروژه‌ی شبیه‌سازی مرکز تماس یک فروشگاه اینترنتی

نگارندگان

امیرحسین قناعتیان ۹۷۱۰۴۵۸۳

سجاد عابد ۹۷۱۰۴۵۱۵

استاد:

دکتر صدقی

بهار ۱۴۰۱



۱. نهادها.....	۱
۲. متغیرهای حالت.....	۱
۳. تاخیرها.....	۲
۴. لیست‌ها.....	۲
۵. فعالیت‌ها.....	۳
۵.۱. توضیحات متغیرهای تصادفی سیستم.....	۳
۶. پیشامدها.....	۴
۷. فرضیات طراحی سیستم.....	۴
۸. چهار معیار برای ارزیابی عملکرد سیستم.....	۵
۸.۱. دلایل اهمیت معیارهای ذکر شده.....	۶
۹. تعریف پویای سیستم.....	۷
۱۰. اعلان پیشامدها.....	۱۶
۱۱. لیست پیشامدهای آتی در لحظه‌ی شروع شبیه سازی.....	۱۷
۱۲. تعیین توزیع‌های $D1$ ، $D2$ و $D3$ و برآورد پارامترها.....	۱۸
۱۲.۱. رویکرد مورد استفاده.....	۱۸
۱۲.۲. پیش پردازش و محاسبات مربوط به توزیع $D1$	۱۸
۱۲.۳. پیش پردازش و محاسبات مربوط به توزیع $D2$	۱۹
۱۲.۴. پیش پردازش و محاسبات مربوط به توزیع $D3$	۲۰
۱۲.۵. فیت کردن توزیع‌ها، برآورد پارامتر و آزمون برازندگی.....	۲۱
۱۳. خروجی‌ها.....	۲۴
۱۴. تحلیل خروجی.....	۲۵
۱۵. برآورد فاصله اطمینان برای ۳ خروجی.....	۲۷

۱۶.	تحلیل حساسیت.....	۲۸
۱۷.	آماره‌های تجمعی و فرمول معیارهای مدیریتی.....	۳۱
۱۸.	فایل output.xlsx.....	۳۵
۱۹.	توضیحات کد فاز دوم.....	۳۶
۲۰.	تغییرات سیستم در فاز سوم.....	۳۷
۲۱.	تعریف پویای سیستم جدید (فاز سوم).....	۳۸
۲۲.	تحلیل سرد و گرم سیستم.....	۴۳
۲۳.	مقایسه‌ی مدت زمان انتظار در صف عادی سیستم یک و دو.....	۴۴
۲۴.	ارزیابی برخی معیارهای سیستم یک و دو.....	۴۵
۲۵.	سه پیشنهاد برای بهبود سیستم مرکز تماس.....	۴۷

۱. نهادها

ابتدا برای تعریف سیستم نهادهای این سیستم را تعریف می‌کنیم:

- مشتری i (هر مشتری یک ویژگی ویژه یا عادی (A_1)، یک ویژگی تمایل یا عدم تمایل به تماس مجدد (A_2), یک ویژگی عجله یا صبور بودن (A_3) و یک ویژگی نیاز به بررسی فنی (A_4) دارد) $C_i \quad i = 1, 2, 3, 4, \dots$
- برای اینکه بتوانیم سیستم را شبیه سازی کنیم و به سوالات سیستم پاسخ دهیم و با توجه به اینکه هر مشتری ویژگی‌های مختص به خود را دارد، نیاز داریم مشتری به صورت نهاد جداگانه تعریف شود. در مورد متصدی‌ها با توجه به اینکه صف‌های مشتریان مختلف به صورت جداگانه تعریف شده است و متصدیان و کارشناسان با هم نوع خودت تفاوتی ندارند نیازی به تعریف آن‌ها به شکل یک نهاد جداگانه نیست.

۲. متغیرهای حالت

برای تعریف وضعیت سیستم از متغیرهای زیر استفاده می‌کنیم:

- شیفت کاری (Sh) مقدار آن برابر با ۱، ۲ و یا ۳ است.
- تعداد متصدی تازه کار مشغول (BB) که مقداری بین ۰ تا ۳ دارد.
- تعداد متصدی متخصص مشغول (BE) که مقداری بین ۰ تا ۲ دارد.
- تعداد کارشناس فنی مشغول (BT) که مقداری بین ۰ تا ۲ دارد.
- طول صف مشتریان ویژه (QL1)
- طول صف مشتریان عادی (QL2)
- طول صف مشتریان ویژه تماس مجدد (QL3)
- طول صف مشتریان عادی تماس مجدد (QL4)
- طول صف مشتریان ویژه کارشناس فنی (QL5)
- طول صف مشتریان عادی کارشناس فنی (QL6)
- مشکل داشتن شبکه (NE) که مقدار ۰ یا ۱ دارد.

۳. تاخیرها

تاخیرهای سیستم با توجه به تعاریفی که ارائه شد و در ادامه نیز اشاره می‌شود عبارت خواهند بود از:

- زمان انتظار مشتریان در صف مشتریان ویژه
- زمان انتظار مشتریان در صف مشتریان عادی
- زمان انتظار مشتریان در صف مشتریان ویژه تماس مجدد
- زمان انتظار مشتریان در صف مشتریان عادی تماس مجدد
- زمان انتظار مشتریان ویژه در صف مشتریان کارشناس فنی
- زمان انتظار مشتریان عادی در صف مشتریان کارشناس فنی

۴. لیست‌ها

لیست‌ها (صف‌های) این سیستم عبارت اند از:

- لیست مشتریان ویژه در صف انتظار ls_{q1}
- لیست مشتریان عادی در صف انتظار ls_{q2}
- لیست مشتریان ویژه در صف تماس مجدد ls_{q3}
- لیست مشتریان عادی در صف تماس مجدد ls_{q4}
- لیست مشتریان ویژه در صف کارشناس فنی ls_{q5}
- لیست مشتریان عادی در صف کارشناس فنی ls_{q6}

۵. فعالیت‌ها

فعالیت‌های زیر در سیستم انجام می‌شود که زمان هر یک را به شکل زیر نشان می‌دهیم:

- فاصله‌ی بین ورود مشتری که توزیعی نمایی با میانگین μ دارد. $(t_{1,\mu}^*)$
- فاصله تا قطع تماس توسط مشتری که توزیعی یکنواخت با پارامترهای ۵ و $\max(25, LQ)$ دارد. (t_2^*) (با توجه به صفی که در آن قرار می‌گیرد)
- مدت زمان لازم برای شروع اختلال در سیستم که توزیعی یکنواخت گسسته بین ۰ و ۲۹ دارد. (t_3^*)
- زمان سرویس‌دهی متصدی متخصص که توزیع D_1 دارد. (d_1^*)
- زمان سرویس‌دهی متصدی تازه کار که توزیع D_2 دارد. (d_2^*)
- زمان سرویس‌دهی متصدی متخصص به صف تماس مجدد که با احتمال p_1 برابر با صفر (عدم پاسخ مشتری) و با احتمال $1 - p_1$ عددی تصادفی با توزیع D_1 است. (b_1^*) (احتمال پاسخ ندادن مشتری است که در صورت فاز اول به آن اشاره‌ای نشده بود)
- زمان سرویس‌دهی متصدی تازه کار به صف تماس مجدد که با احتمال p_1 برابر با صفر (عدم پاسخ مشتری) و با احتمال $1 - p_1$ عددی تصادفی با توزیع D_1 است. (b_2^*)
- زمان سرویس‌دهی کارشناس فنی که توزیع D_3 دارد. (d_3^*)

۵.۱ توضیحات متغیرهای تصادفی سیستم

با توجه به اینکه توزیع حضور مشتریان در یک دقیقه پواسون (با پارامتر β) است، می‌توان نتیجه گرفت که فاصله‌ی بین حضور این مشتری تا یک مشتری بعدی توزیعی گاما با پارامترهای $n=1$ و $\frac{1}{\beta}$ است. پس فاصله بین حضور دو مشتری توزیعی نمایی با میانگین $\frac{1}{\beta}$ دارد. همچنین در هنگام ایجاد پیشامد ورود یک مشتری سه ویژگی آن را با توزیعی که در صورت سوال گفته شده است ایجاد می‌کنیم. به این ترتیب هنگام ایجاد پیشامد ورود مشتری، مشخص می‌کنیم که t_1^* دقیقه بعد یک مشتری با ویژگی اول A_1^* ، ویژگی دوم A_2^* و ویژگی سوم A_3^* ، ویژگی چهارم A_4^* تماس می‌گیرد. A_1^* با احتمال ۰.۳ برابر ۱ (مشتری ویژه) و با احتمال ۰.۷ برابر صفر (مشتری عادی) است. A_2^* نیز با احتمال ۰.۵ برابر ۱ (تمایل مشتری به تماس مجدد) و با احتمال ۰.۵ برابر صفر (عدم تمایل به تماس مجدد) است. A_3^* با احتمال ۰.۱۵ برابر ۱ (عجل بودن مشتری و قطع کردن تماس پس از مدتی) و با احتمال ۰.۸۵ برابر صفر (صبور بودن مشتری) می‌باشد. A_4^* نیز با احتمال ۰.۱۵ برابر با ۱ (نیاز مشتری به بررسی فنی) و با احتمال ۰.۸۵ برابر با صفر است. همچنین چون توزیع A_2^* و A_3^* مستقل از یکدیگر است، A_3^* برای ۱۵ درصد افرادی که تماس مجدد نخواهند داشت نیز برابر با ۱ یک خواهد بود همچنین متغیر t_3^* مشخص می‌کند که چند روز بعد از شروع ماه اختلال رخ می‌دهد که عددی صحیح بین ۰ و ۲۹ است و به این معنی است که t_3^* روز بعد از شروع ماه، وضعیت اختلال شبکه برابر با $NE=1$ خواهد شد. یک روز پس از این پیشامد، مجدداً $NE=0$ خواهد شد.

۶. پیشامدها

پیشامدهای سیستم به شرح زیر میباشند:

- تغییر شیفت
- تغییر ماه
- شروع اختلال در سیستم
- پایان اختلال در سیستم
- تماس مشتری i ام
- اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط متصدی تازه کار
- اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط متصدی متخصص
- اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط کارشناس فنی
- قطع کردن تماس توسط مشتری i ام

۷. فرضیات طراحی سیستم

هر ماه ۳۰ روز فرض شده است و در ابتدای ماه مشخص می شود که چند روز پس از آغاز ماه اختلال شبکه آغاز می شود و یک ساعت پس از شروع اختلال شبکه، اختلال به اتمام می رسد.

اینکه مشتری ویژه است یا عادی، احتمال دارد تماس مجدد بگیرد، پس از مدتی انتظار تماس را قطع کند و یا به کارشناس فنی نیاز پیدا می کند پیش از تماس گرفتن آن (هنگام پیشامد تماس مشتری قبلی و مشخص شدن ویژگی های مشتری بعدی) مشخص می شود و پس از پیشامد تماس همان مشتری با توجه به ویژگی مشتری و نفرات در صف تصمیم گرفته می شود که مشتری تمایل به تماس مجدد دارد یا اگر ممکن است تماس را قطع کند، این پیشامد پس از چند دقیقه اتفاق خواهد افتاد. همچنین اگر فرد نیاز به بررسی فنی داشته باشد پس از اتمام تماس با متصدی به کارشناس متخصص متصل می شود.

۸. چهار معیار برای ارزیابی عملکرد سیستم

۱. زمان تاخیر (انتظار) در صف

- میانگین زمان انتظار مشتریان ویژه در صف
- میانگین زمان انتظار مشتریان عادی در صف
- میانگین زمان انتظار مشتریان ویژه در صف تماس مجدد
- میانگین زمان انتظار مشتریان عادی در صف تماس مجدد
- میانگین زمان انتظار مشتریان در صف کارشناس فنی

۲. زمان بیکاری کارشناسان

- کل زمان بیکاری کارشناس تازه کار
- کل زمان بیکاری کارشناس متخصص
- کل زمان بیکاری کارشناس فنی

۳. درصد قطع کردن تماس توسط مشتری

- حاصل تقسیم تعداد مشتری‌هایی که پس از مدتی در صف بودند، تماس را قطع می‌کند به مشتری‌هایی که از گزینه‌ی تماس مجدد در ابتدای کار استفاده نمی‌کنند و وارد صف می‌شوند
- حاصل تقسیم تعداد کل مشتریانی که پس از تماس گرفتن، قطع می‌کنند به کل تماس‌های ورودی

۴. میانگین طول صف‌ها

- میانگین تعداد مشتریان ویژه در صف
- میانگین تعداد مشتریان عادی در صف
- میانگین تعداد مشتریان ویژه در صف تماس مجدد
- میانگین تعداد مشتریان عادی در صف تماس مجدد
- میانگین مشتریان در صف کارشناس فنی

۸.۱. دلایل اهمیت معیارهای ذکر شده

۱. این موضوع که هر مشتری پس از ورود به سیستم تا اتمام کار وی در سیستم، چه زمانی را صرف نظر از مدت خدمت‌دهی، دچار تاخیر شده و ناچار به صبر کردن در صف بماند؛ بسیار حائز اهمیت است چرا که این موضوع بر روی رضایت مشتری از خدمت‌دهی تاثیر می‌گذارد. توجه به این نکته نیز مهم است که در صورت بالا بودن این زمان انتظار علاوه بر به وجود آمدن امکان نارضایتی مشتری، تماس از سمت وی قطع شود و مشتری از دست ما برود. همچنین این معیار می‌تواند در تصمیم‌گیری‌های مدیریتی کمک کند تا بتواند راه‌حلهایی برای این مشکل ارائه دهد، از جمله افزایش تعداد کارشناسان.

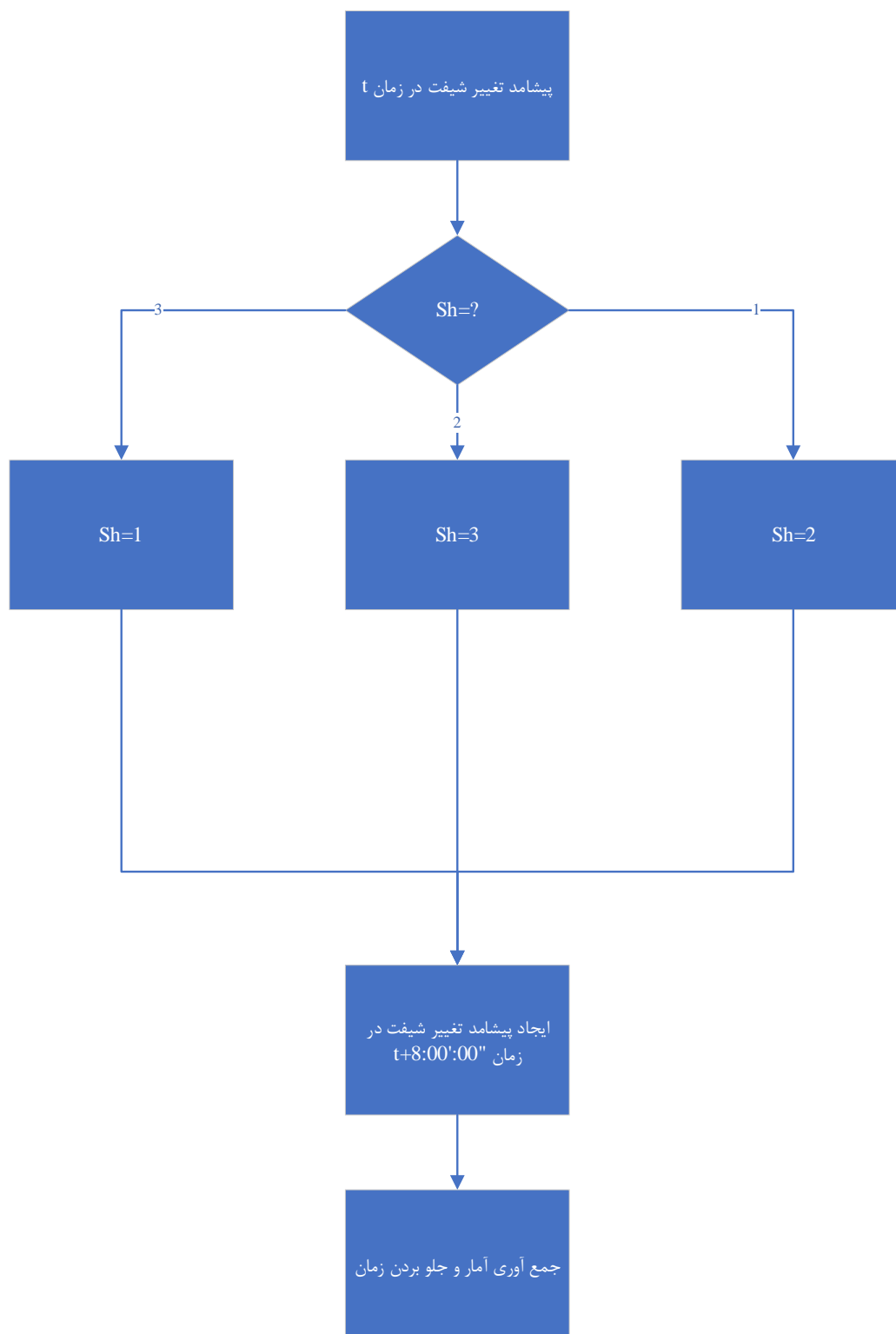
۲. در صورتی که زمان کل بیکاری هر یک از کارشناسان را در طول روز داشته باشیم، می‌توانیم با تقسیم کردن این عدد به کل ساعات کاری که ۸ ساعت است، درصد بیکاری کارشناسان را محاسبه کنیم. با استفاده از این درصد می‌توانیم برنامه‌ریزی بهتری برای سیستم داشته باشیم. بدین گونه که همزمان هر دو موضوع وقت بیکاری زیاد برخی کارشناسان و تاخیر (انتظار مشتریان در صف) را کاهش دهیم.

۳. اگر بدانیم در هر کدام از گروه‌های مشتری، یکی مشتریانی که پس از اطلاع از طول صف تماس را قطع می‌کنند و یکی مشتریانی که وارد صف می‌شوند و برای چندین دقیقه در صف می‌مانند و سپس تماس را قطع می‌کند؛ می‌توانیم راهکاری برای بالا بودن درصد این موارد مطرح کنیم تا بتوانیم نیاز مشتری را در همان تماس اول برطرف کنیم. این مورد از آن جایی اهمیت دارد که مشتریان به طور غریزی تمایل دارند زمانی که تماس می‌گیرند در کوتاه‌ترین زمان ممکن به هدف خود برسند. اگر مشتری تماس را قطع کند نوعی نارضایتی به وجود می‌آید و همچنین بعضاً احتمال از دست رفتن مشتری باشد.

۴. میانگین صف، بسیار شبیه به میانگین تاخیر مشتریان است. اگر این معیار را داشته باشیم می‌توانیم با استفاده از آن تغییرهایی را در نحوه‌ی خدمت‌دهی به وجود آوریم چرا که به طور کلی در صف بودن، مطلوب نیست. راه‌کارهایی می‌تواند برای برطرف کردن این مشکل ارائه شود از جمله مهیا کردن سرویس پاسخگویی خودکار (ضبط شده از قبل) در صورتی که سوالات مشتری جز موارد پر تکرار است.

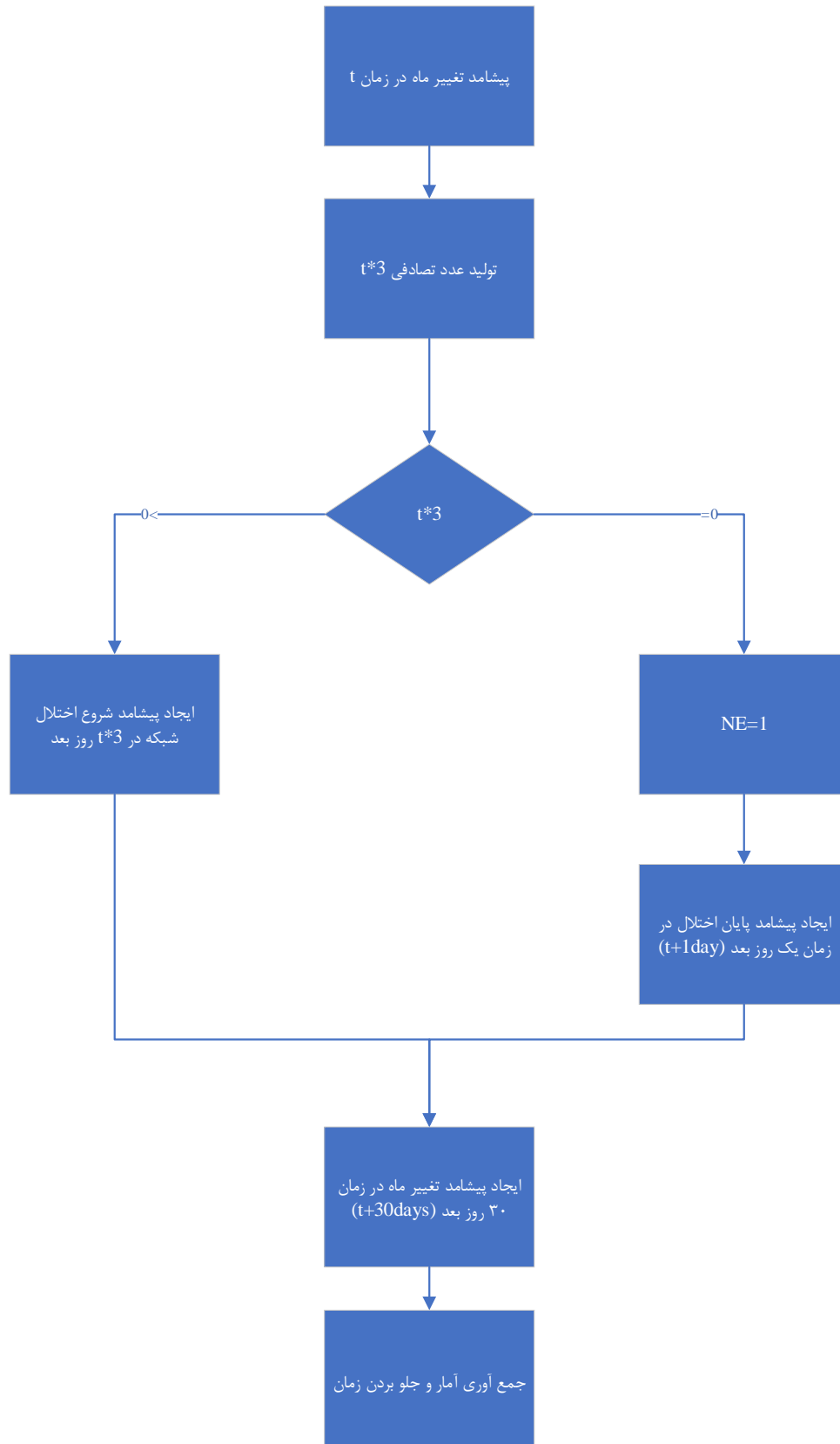
۹. تعریف پویای سیستم

پیشامد تغییر شیفت در زمان t :



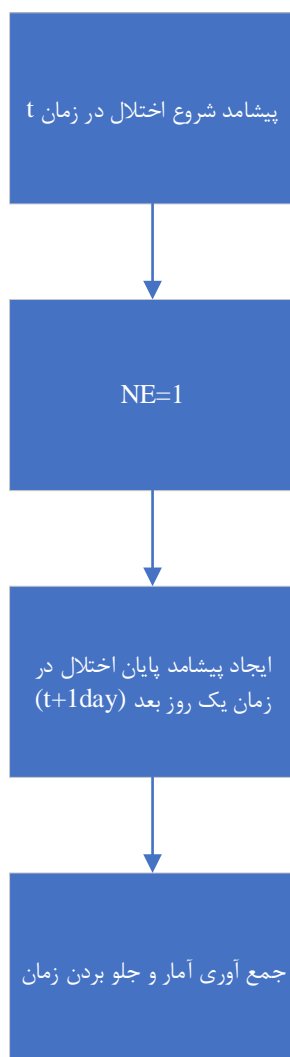
شکل ۱ - فلوچارت تغییر شیفت در زمان t

پیشامد تغییر ماه در زمان t :



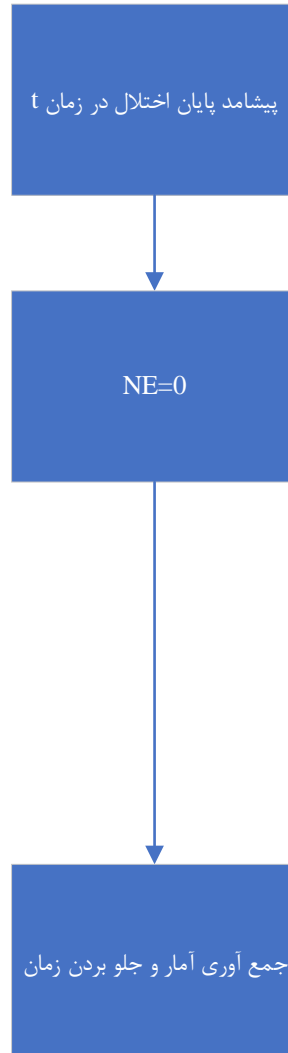
شکل ۲ - فلوچارت تغییر ماه در زمان t

پیشامد شروع اختلال در سیستم در زمان t :



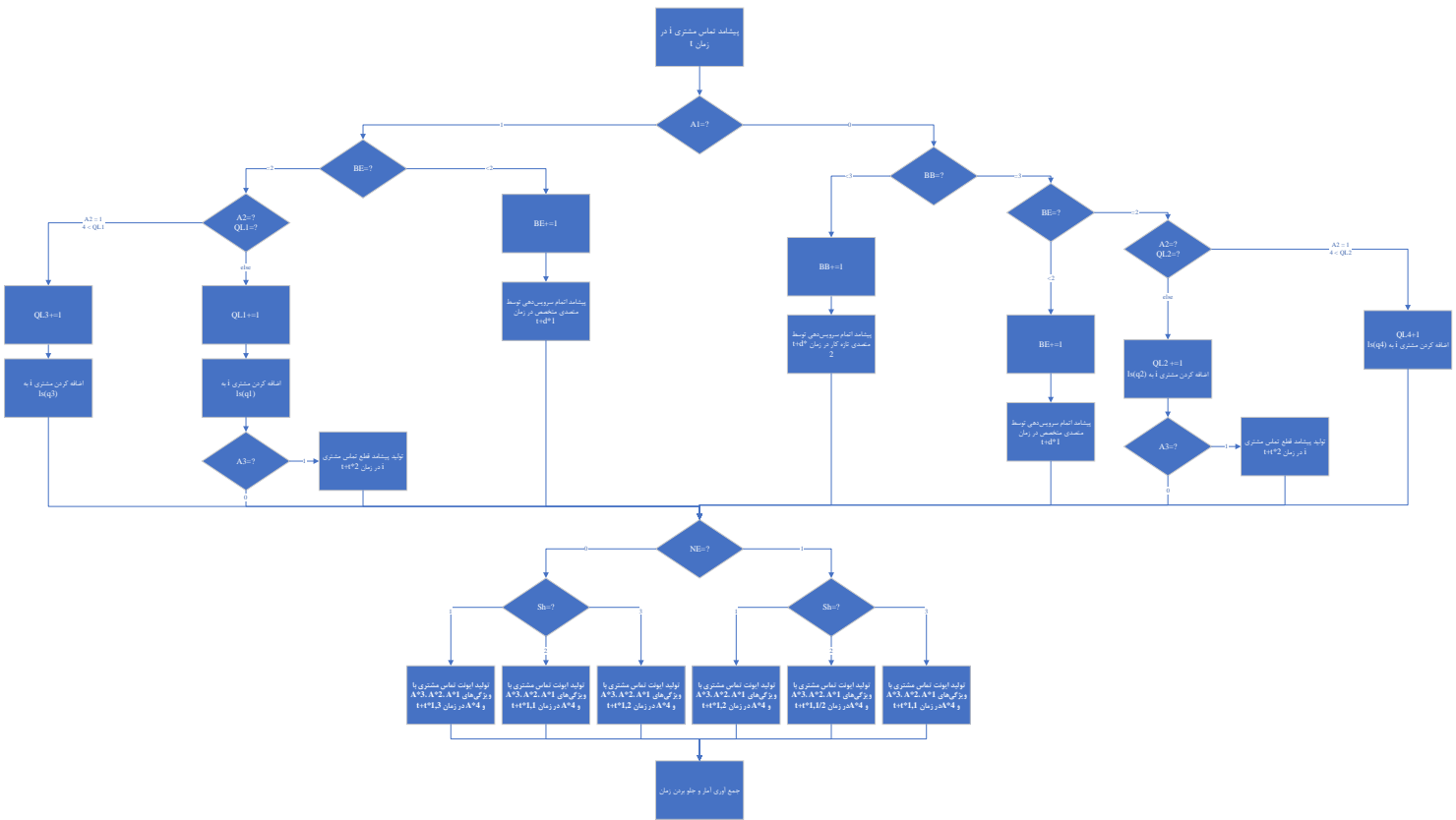
شکل ۳ - فلوجارت شروع اختلال در سیستم در زمان t

پیشامد پایان اختلال در سیستم در زمان t :



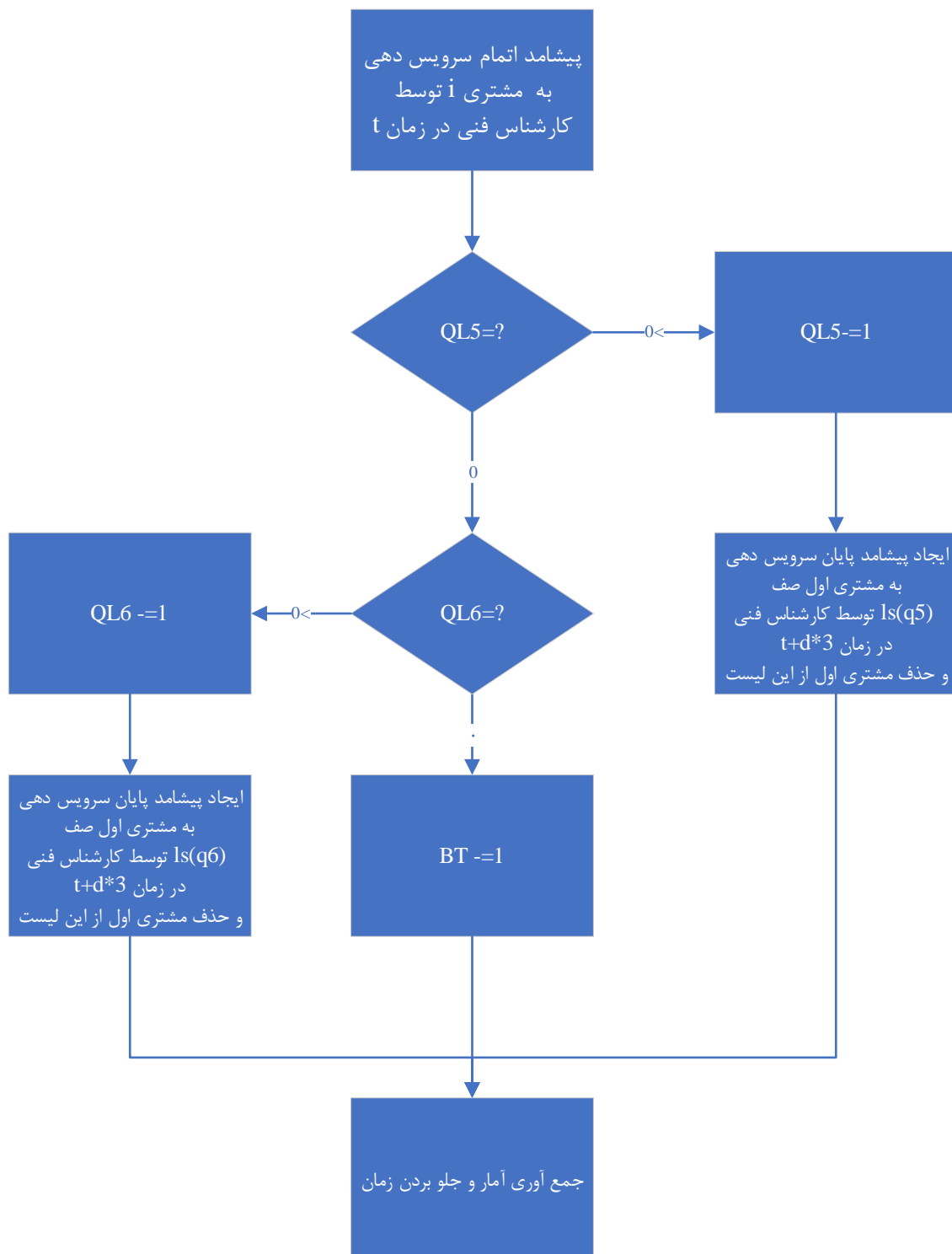
شکل ۴ - فلوچارت پایان اختلال در سیستم در زمان t

پیشامد تماس مشتری i در زمان t :



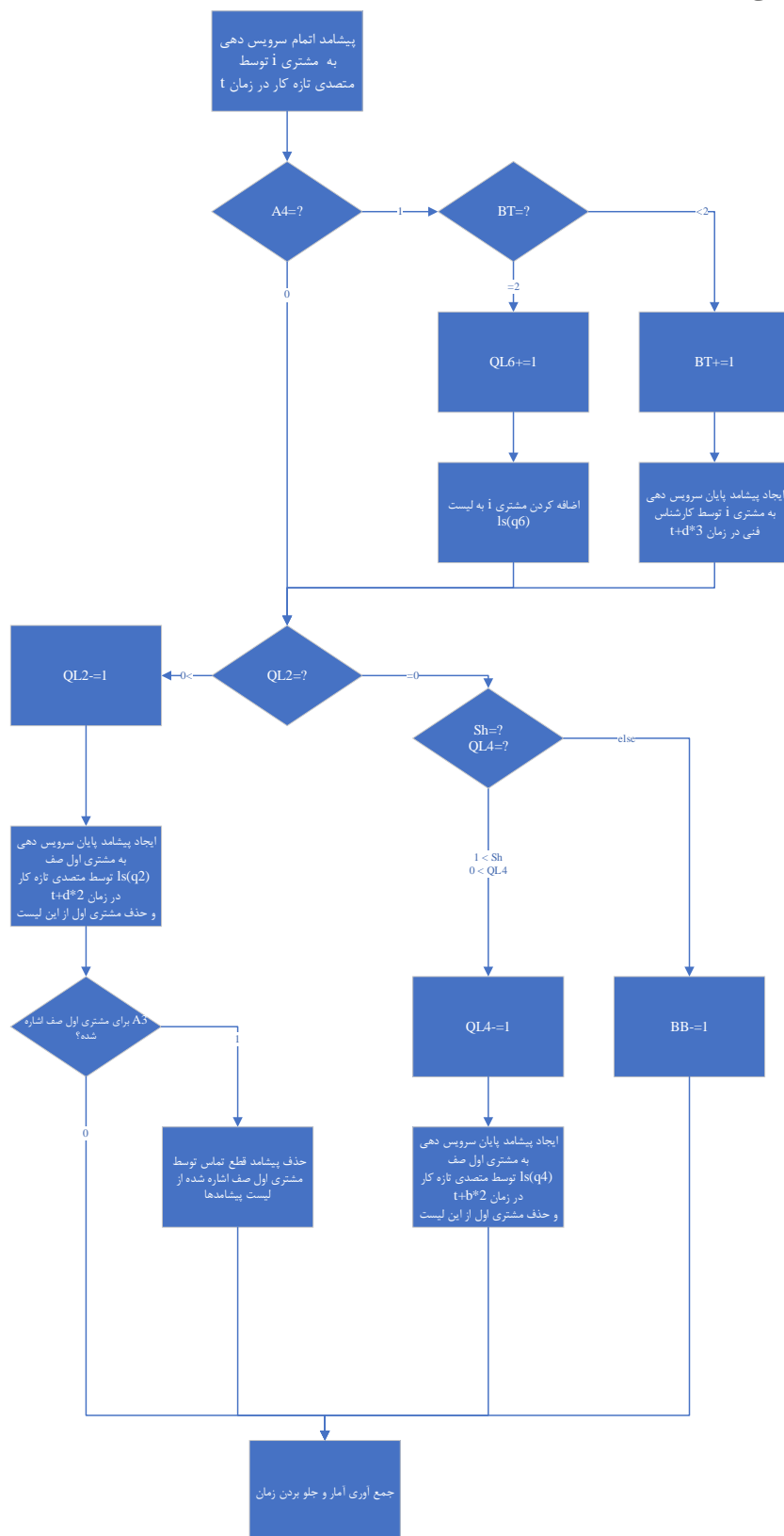
شکل ۵ - فلوجارت تماس مشتری i در زمان t

پیشامد اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط کارشناس فنی در زمان t :



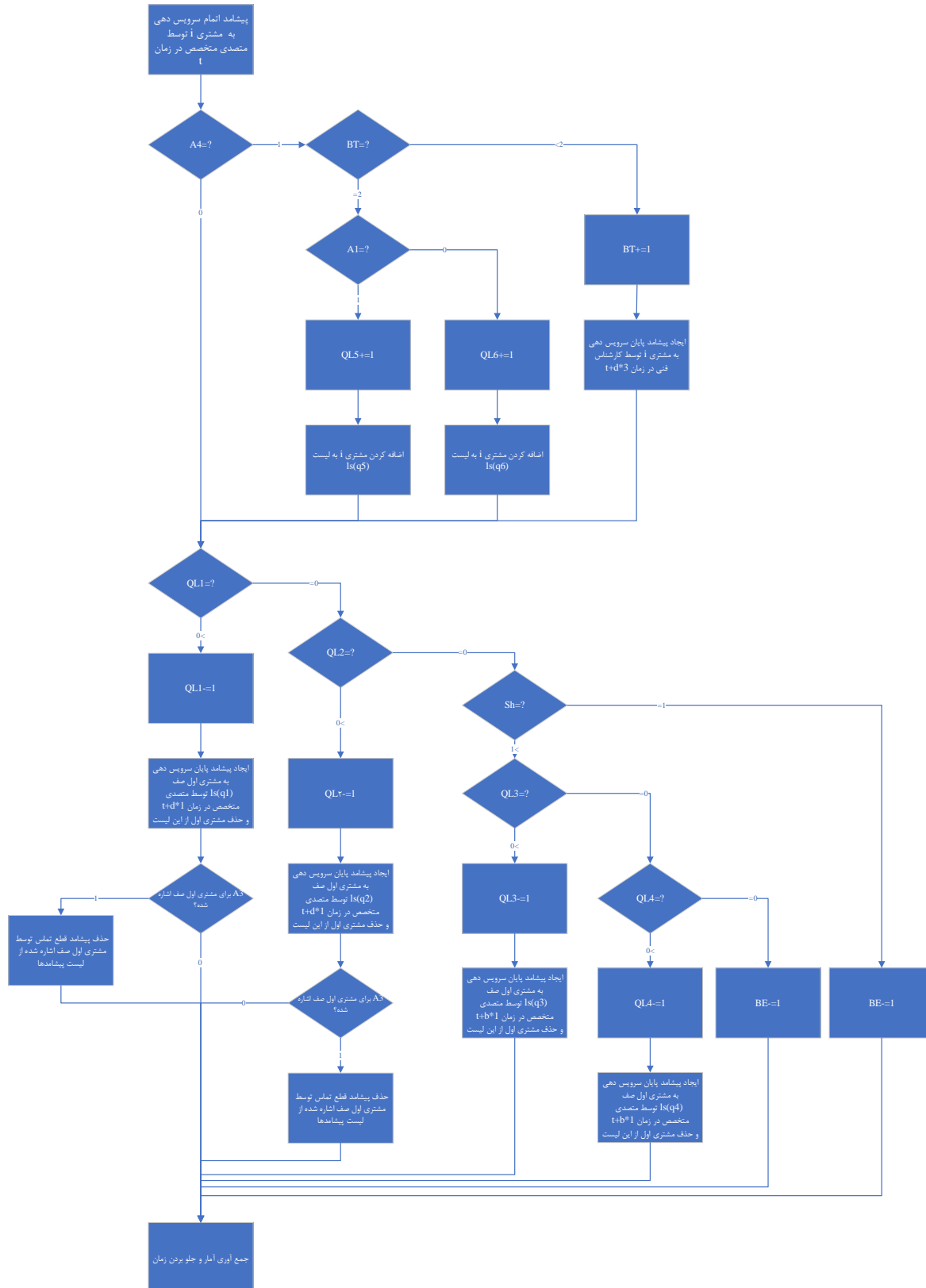
شکل ۶ - فلوچارت اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط کارشناس فنی در زمان t

پیشامد اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط متصدی تازه کار در زمان t :



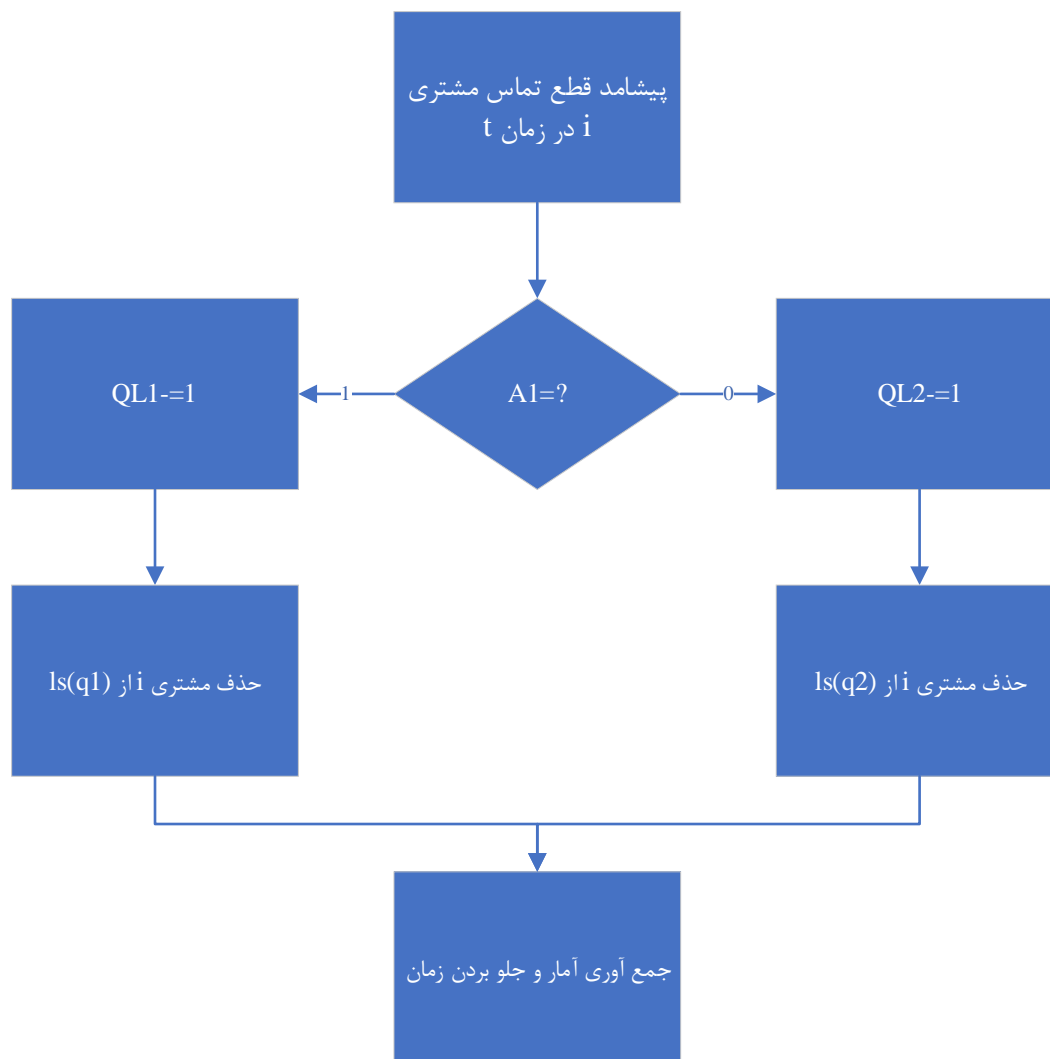
شکل ۷ - فلوچارت اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط متصدی تازه کار در زمان t

پیشامد اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط متصدی متخصص در زمان t:



شکل ۸ - فلوچارت اتمام سرویس دهی به مشتری توسط متصدی متخصص در زمان t

پیشامد قطع تماس مشتری i در زمان t :



شکل ۹ - فلوچارت قطع تماس مشتری i در زمان t

۱۰. اعلان پیشامدها

- پیشامد تغییر شیفت در زمان t
(CHSH, t)
در زمان t شیفت کاری تغییر پیدا می‌کند.
- پیشامد تغییر ماه در زمان t
(CHM, t)
در زمان t ماه تغییر پیدا می‌کند.
- پیشامد شروع اختلال سیستم در زمان t
(NES, t)
در زمان t سیستم اختلال پیدا می‌کند.
- پیشامد پایان اختلال در سیستم در زمان t
(NEE, t)
در زمان t اختلال سیستم پایان می‌یابد.
- پیشامد تماس مشتری i ام در زمان t
(CR, t , C_i)
در زمان t مشتری C_i با مرکز تماس فروشگاه تماس می‌گیرد.
- پیشامد اتمام سرویس‌دهی به مشتری i توسط متصدی تازه کار در زمان t
(BD, t , C_i)
در زمان t کار مشتری C_i توسط متصدی تازه کار به اتمام می‌رسد.
- پیشامد اتمام سرویس‌دهی به مشتری i توسط متصدی متخصص در زمان t
(ED, t , C_i)
در زمان t کار مشتری C_i توسط متصدی متخصص به اتمام می‌رسد.
- پیشامد تماس مشتری i ام در زمان t
(TD, t , C_i)
در زمان t کار مشتری C_i توسط متصدی تازه کار به اتمام می‌رسد.
- پیشامد قطع کردن تماس توسط مشتری i ام در زمان t
(CC, t , C_i)
در زمان t مشتری C_i تماس خود را قطع می‌کند و از صف انتظار خارج می‌شود.

۱۱. لیست پیشامدهای آتی در لحظه‌ی شروع شبیه سازی

در شروع شبیه سازی متغیر شیفت کاری مقدار $Sh=1$ را دارد و صف‌ها خالی از مشتری و تمام متصدیان و کارشناسان بیکار هستند. همچنین پیشامدهای تغییر شیفت کاری در دقیقه‌ی ۴۸۰ (۸ ساعت پس از شروع شبیه سازی) و تماس مشتری اول در زمان t_1^* که توزیعی نمایی با میانگین ۳ دارد در ابتدای شبیه سازی برنامه ریزی می‌شوند. پیشامد تغییر ماه در ۳۰ روز پس از شروع و پیشامد تغییر شروع اختلال سیستم در روز t_1^* ام نیز جز پیشامدهای آتی در لحظه‌ی شروع شبیه سازی است. بنابراین فهرست پیشامدهای آتی در لحظه‌ی شروع شبیه سازی به شکل زیر خواهد بود:

$$FEL = \{(CR, t_1^*, C_i), (CHSH, 480m), (NES, t_3^*), (CHM, 30days)\}$$

۱۲. تعیین توزیع‌های D_1 ، D_2 و D_3 و برآورد پارامترها

۱۲.۱. رویکرد مورد استفاده

پس از انجام پیش پردازش مربوط به هر توزیع که در ادامه به آن اشاره شده است، نتایج که داده‌های تمیز هستند هر کدام داخل شیت جداگانه‌ای در فایل اکسل clean_data.xlsx ذخیره شده اند. سپس این داده‌ها را وارد نرم افزار مینی‌تب (minitab) می‌کنیم تا با کمک آن توزیع مناسب مربوط به هر سری از داده‌ها را به دست بیاوریم. با بررسی مقدار P ، توزیع مناسب را پیدا می‌کنیم. کافی است توزیعی را انتخاب کنیم که بیشترین مقدار P (بیشتر از ۰.۰۵) را داشته باشد.

۱۲.۲. پیش پردازش و محاسبات مربوط به توزیع D_1

نحوه‌ی به دست آوردن این داده‌ها از اکسل داده شده:

- ابتدا ستون نوع کاربر را بر اساس VIP فیلتر می‌کنیم
 - ستون نوبت خدمت‌گیری را روی عدد ۱ قرار می‌دهیم
 - ستون‌هایی که داده‌های NULL دارند را حذف می‌کنیم
 - زمان آغاز مکالمه را از پایان مکالمه کم می‌کنیم، نوع سلول را به general تغییر داده، عدد بدست آمده را در ۲۴ و سپس ۳۶۰۰ ضرب می‌کنیم تا مدت زمان خدمت دهی در واحد ثانیه بدست بیاید.
- پس از بررسی با توجه به مقادیر p -value توزیع‌ها، توزیع‌های gamma و Weibull (۳ پارامتره) برای بررسی داده‌های D_1 انتخاب می‌شود. (از توزیع‌های Box-Cox و Johnson صرف‌نظر می‌کنیم و سعی می‌کنیم از توزیع‌های بررسی شده در درس استفاده کنیم). داده‌های آماری و مقدار P و پارامترهای هر در زیر هر بخش آمده است و همچنین این داده‌ها در فایل ضمیمه با نام phase2.mpx آورده شده است.

Descriptive Statistics

N	N*	Mean	StDev	Median	Minimum	Maximum	Skewness	Kurtosis
232	0	177.935	148.391	131	1.00000	718	0.987021	0.413766

ML Estimates of Distribution Parameters

Distribution	Location	Shape	Scale	Threshold
Normal*	177.93534		148.39094	
Box-Cox Transformation*	5.60374		1.97357	
Lognormal*	4.68461		1.20621	
3-Parameter Lognormal	5.02657		0.80538	-25.94756
Exponential			177.93534	
2-Parameter Exponential			177.70128	0.23405
Weibull		1.12023	185.12798	
3-Parameter Weibull		1.09643	182.89952	0.86121
Smallest Extreme Value	257.90408		174.01342	
Largest Extreme Value	111.61160		106.88518	
Gamma		1.14431	155.49546	
3-Parameter Gamma		1.16759	152.86050	-0.54301
Logistic	160.98724		83.58263	
Loglogistic	4.80971		0.65863	
3-Parameter Loglogistic	4.92253		0.55822	-10.48648
Johnson Transformation*	0.00313		1.04374	

* Scale: Adjusted ML estimate

Goodness of Fit Test

Distribution	AD	P	LRT	P
Normal	26.996	<0.005		
Box-Cox Transformation	0.379	0.404		
Lognormal	7.623	<0.005		
3-Parameter Lognormal	1.733	*	0.000	
Exponential	1.292	0.054		
2-Parameter Exponential	1.137	0.084	0.056	
Weibull	0.337	>0.250		
3-Parameter Weibull	0.395	0.398	0.062	
Smallest Extreme Value	67.721	<0.010		
Largest Extreme Value	7.952	<0.010		
Gamma	0.314	>0.250		
3-Parameter Gamma	0.330	*	0.263	
Logistic	16.434	<0.005		
Loglogistic	4.528	<0.005		
3-Parameter Loglogistic	2.839	*	0.003	
Johnson Transformation	0.581	0.130		

شکل ۱۰ - داده‌های آماری مربوط به توزیع D_1

۱۲.۳. پیش پردازش و محاسبات مربوط به توزیع D_2

نحوه‌ی به دست آوردن این داده‌ها از اکسل داده شده:

- ابتدا ستون نوع کاربر را بر اساس Normal فیلتر می‌کنیم
 - ستون نوبت خدمت‌گیری را روی عدد ۱ قرار می‌دهیم
 - ستون‌هایی که داده‌های NULL دارند را حذف می‌کنیم
 - زمان آغاز مکالمه را از پایان مکالمه کم می‌کنیم، نوع سلول را به general تغییر داده، عدد بدست آمده را در ۲۴ و سپس ۳۶۰۰ ضرب می‌کنیم تا مدت زمان خدمت‌دهی در واحد ثانیه بدست بیاید.
- برای داده‌های D_2 توزیع‌های gamma و Weibull برای بررسی انتخاب می‌شود.

Descriptive Statistics

N	N*	Mean	StDev	Median	Minimum	Maximum	Skewness	Kurtosis
606	0	429.315	414.017	321.5	2	3294	2.14918	7.46033

ML Estimates of Distribution Parameters

Distribution	Location	Shape	Scale	Threshold
Normal*	429.31518		414.01689	
Box-Cox Transformation*	4.59959		1.28427	
Lognormal*	5.55244		1.17395	
3-Parameter Lognormal	5.80896		0.86950	-43.02521
Exponential			429.31518	
2-Parameter Exponential			428.02149	1.29369
Weibull		1.06563	440.26341	
3-Parameter Weibull		1.04646	435.19403	1.91699
Smallest Extreme Value	667.62378		670.35031	
Largest Extreme Value	262.69009		256.21167	
Gamma		1.11809	383.97073	
3-Parameter Gamma		1.10457	387.97080	0.77400
Logistic	366.99288		204.76670	
Loglogistic	5.65627		0.64245	
3-Parameter Loglogistic	5.74285		0.56488	-19.00917
Johnson Transformation*	0.01223		1.02479	

* Scale: Adjusted ML estimate

Goodness of Fit Test

Distribution	AD	P	LRT	P
Normal	26.996	<0.005		
Box-Cox Transformation	0.379	0.404		
Lognormal	7.623	<0.005		
3-Parameter Lognormal	1.733	*	0.000	
Exponential	1.292	0.054		
2-Parameter Exponential	1.137	0.084	0.056	
Weibull	0.337	>0.250		
3-Parameter Weibull	0.395	0.398	0.062	
Smallest Extreme Value	67.721	<0.010		
Largest Extreme Value	7.952	<0.010		
Gamma	0.314	>0.250		
3-Parameter Gamma	0.330	*	0.263	
Logistic	16.434	<0.005		
Loglogistic	4.528	<0.005		
3-Parameter Loglogistic	2.839	*	0.003	
Johnson Transformation	0.581	0.130		

شکل ۱۱ - داده‌های آماری مربوط به توزیع D_2

۱۲.۴. پیش پردازش و محاسبات مربوط به توزیع D_3

نحوه‌ی به دست آوردن این داده‌ها از اکسل داده شده:

- ستون نوبت خدمت گیری را روی عدد ۲ قرار می‌دهیم
 - ستون‌هایی که داده‌های NULL دارند را حذف می‌کنیم
 - زمان آغاز مکالمه را از پایان مکالمه کم می‌کنیم، نوع سلول را به general تغییر داده، عدد بدست آمده را در ۲۴ و سپس ۳۶۰۰ ضرب می‌کنیم تا مدت زمان خدمت دهی در واحد ثانیه بدست بیاید.
- برای داده‌های D_3 هم توزیع‌های gamma و Weibull برای بررسی انتخاب می‌شود.

Descriptive Statistics

N	N*	Mean	StDev	Median	Minimum	Maximum	Skewness	Kurtosis
131	0	567.878	464.390	475	6	2511	1.47441	2.79506

ML Estimates of Distribution Parameters

Distribution	Location	Shape	Scale	Threshold
Normal*	567.87786		464.38986	
Box-Cox Transformation*	21.82538		9.60389	
Lognormal*	5.91856		1.10606	
3-Parameter Lognormal	6.35398		0.65340	-137.02796
Exponential			567.87786	
2-Parameter Exponential			566.20000	1.67786
Weibull		1.21220	604.30926	
3-Parameter Weibull		1.18714	596.63697	3.67774
Smallest Extreme Value	826.23812		617.04452	
Largest Extreme Value	369.29208		319.92726	
Gamma		1.32293	429.25846	
3-Parameter Gamma		1.45765	397.05588	-10.89026
Logistic	510.11321		243.71550	
Loglogistic	6.04063		0.58288	
3-Parameter Loglogistic	6.27722		0.42092	-91.82819
Johnson Transformation*	0.03890		1.02289	

* Scale: Adjusted ML estimate

Goodness of Fit Test

Distribution	AD	P	LRT	P
Normal	3.637	<0.005		
Box-Cox Transformation	0.276	0.651		
Lognormal	2.905	<0.005		
3-Parameter Lognormal	0.411	*	0.000	
Exponential	1.878	0.012		
2-Parameter Exponential	1.817	0.013	0.379	
Weibull	0.285	>0.250		
3-Parameter Weibull	0.353	0.478	0.625	
Smallest Extreme Value	9.715	<0.010		
Largest Extreme Value	0.812	0.035		
Gamma	0.436	>0.250		
3-Parameter Gamma	0.292	*	1.000	
Logistic	2.239	<0.005		
Loglogistic	1.567	<0.005		
3-Parameter Loglogistic	0.616	*	0.008	
Johnson Transformation	0.239	0.777		

شکل ۱۲ - داده‌های آماری مربوط به توزیع D_3

۱۲.۵. فیت کردن توزیع‌ها، برآورد پارامتر و آزمون برازندگی

فرمول صریحی در اکسل برای فیت کردن و کار کردن با توزیع وایبول سه پارامتره و گامای سه پارامتره وجود نداشت به همین دلیل در این بخش از زبان برنامه‌نویسی پایتون برای فیت کردن توزیع، برآورد پارامترها و آزمون برازندگی مربع کای استفاده کرده ایم. اسکریپت مربوطه با نام chi-square.py ضمیمه شده است.

ابتدا کتابخانه‌های مربوطه را فراخوانی می‌کنیم و داده‌ها را می‌خوانیم. سپس آن‌ها را به لیست تبدیل می‌کنیم تا بتوانیم با کتابخانه reliability با آن‌ها کار کنیم. پس از برآورد داده‌ها به کمک reliability.Fitters برای درست کردن توزیع از کتابخانه‌ی reliability.Fitters کمک می‌گیریم. در نهایت با مشخص کردن ۱۶ bin، داده‌ها را دسته بندی می‌کنیم و به کمک chi2test تست مربع کای را انجام می‌دهیم. آلفای این تست‌ها را برابر با ۰.۰۵ در نظر می‌گیریم. این تست سه خروجی خواهد داشت که در بخش آخر کد به آن اشاره می‌کنیم.

پسوندهای متغیرها به این معانی هستند. (w:توزیع وایبول، g:توزیع گاما، عدد انتهایی:مربوط به D1، D2 یا D3 هستند)

```
import pandas as pd
from reliability.Fitters import Fit_Weibull_3P, Fit_Gamma_3P, Fit_Exponential_1P
from reliability.Distributions import
Weibull_Distribution, Gamma_Distribution, Exponential_Distribution
from reliability.Reliability_testing import chi2test
import warnings
warnings.filterwarnings('ignore')
#readind data
d1=pd.read_excel('2/clean_data.xlsx', sheet_name='D1', header=None)
d2=pd.read_excel('2/clean_data.xlsx', sheet_name='D2', header=None)
d3=pd.read_excel('2/clean_data.xlsx', sheet_name='D3', header=None)
#convert pandas DF to lists
data1=list(d1[0])
data2=list(d2[0])
data3=list(d3[0])

#fit and test weibull dist for D1
wb1 = Fit_Weibull_3P(failures=data1)
# print('alpha:',wb1.alpha, '\nbeta:',wb1.beta, '\ngamma:',wb1.gamma)
dist_w_1 = Weibull_Distribution(alpha=wb1.alpha, beta=wb1.beta, gamma=wb1.gamma)
# dist_w_1.inverse_SF(0.25)
# dist_w_1.CDF(247.23352197423867)
bins_w1=[0.001]
for i in range(10):
    bins_w1.append(dist_w_1.inverse_SF(1 - (i + 1) * 0.1))
chi2_test_w1=chi2test(dist_w_1, data=data1, significance=0.05, bins=bins_w1)

#fit and test Gamma dist for D1
gm1 = Fit_Gamma_3P(failures=data1)
# print('alpha:',gm1.alpha, '\nbeta:',gm1.beta, '\ngamma:',gm1.gamma)
dist_g_1 = Gamma_Distribution(alpha=gm1.alpha, beta=gm1.beta, gamma=gm1.gamma)
# dist_g_1.inverse_SF(0.25)
# dist_g_1.CDF(0.890839752681416)
bins_g1=[0.001]
for i in range(10):
    bins_g1.append(dist_g_1.inverse_SF(1 - (i + 1) * 0.1))
chi2_test_g1=chi2test(dist_g_1, data=data1, significance=0.05, bins=bins_g1)
```

شکل ۱۳ - فراخواندن کتابخانه‌ها، خواندن داده‌ها، فیت کردن و تست کردن توزیع D1


```
#fit and test weibull dist for D2
wb2 = Fit_Weibull_3P(failures=data2)
dist_w_2 = Weibull_Distribution(alpha=wb2.alpha,beta=wb2.beta,gamma=wb2.gamma)
bins_w2=[0.001]
for i in range(10):
    bins_w2.append(dist_w_2.inverse_SF(1 - (i + 1) * 0.1))
chi2_test_w2=chi2test(dist_w_2,data=data2,significance=0.05,bins=bins_w2)

#fit and test Gamma dist for D2
gm2 = Fit_Gamma_3P(failures=data2)
dist_g_2 = Gamma_Distribution(alpha=gm2.alpha,beta=gm2.beta,gamma=gm2.gamma)
bins_g2=[0.001]
for i in range(10):
    bins_g2.append(dist_g_2.inverse_SF(1 - (i + 1) * 0.10))
chi2_test_g2=chi2test(dist_g_2,data=data2,significance=0.05,bins=bins_g2)
```

شکل ۱۴- فیت کردن و تست کردن توزیع D2

```
#fit and test weibull dist for D3
wb3 = Fit_Weibull_3P(failures=data3)
dist_w_3 = Weibull_Distribution(alpha=wb3.alpha,beta=wb3.beta,gamma=wb3.gamma)
bins_w3=[0.001]
for i in range(10):
    bins_w3.append(dist_w_3.inverse_SF(1 - (i + 1) * 0.1))
chi2_test_w3=chi2test(dist_w_3,data=data3,significance=0.05,bins=bins_w3)

#fit and test Gamma dist for D3
gm3 = Fit_Gamma_3P(failures=data3)
dist_g_3 = Gamma_Distribution(alpha=gm3.alpha,beta=gm3.beta,gamma=gm3.gamma)
bins_g3=[0.001]
for i in range(10):
    bins_g3.append(dist_g_3.inverse_SF(1 - (i + 1) * 0.10))
chi2_test_g3=chi2test(dist_g_3,data=data3,significance=0.05,bins=bins_g3)
```

شکل ۱۵- فیت کردن و تست کردن توزیع D3

که پس از انجام آزمون نتایج زیر حاصل شد که با آلفای ۵ درصد توزیع وایبول و گاما برای هر سه داده پذیرفته شدند که با توجه به اینکه ضریب مربع کای برای آلفای مدنظر برای همه‌ی آزمون‌ها یکسان است، توزیعی که آماره‌ی آزمون (خطا) کمتری دارد را انتخاب می‌کنیم. بنابراین توزیع مناسب هر سه داده گامای سه پارامتره است.

	hypothesis	chisquared_statistic	chisquared_critical_value
weibull for d1:	ACCEPT	11.017241379310335	12.591587243743977
gamma for d1:	ACCEPT	7.568965517240711	12.591587243743977
weibull for d2:	ACCEPT	4.627062706270604	12.591587243743977
gamma for d2:	ACCEPT	4.231023102310377	12.591587243743977
weibull for d3:	ACCEPT	7.702290076335913	12.591587243743977
gamma for d3:	ACCEPT	7.396946564885496	12.591587243743977

شکل ۱۶- داده‌های مربوط به تست مربع کای توزیع‌های وایبول و گامای سه پارامتره

بنابراین با توجه به آزمون‌هایی که انجام شد توزیع‌های انتخاب شده برای داده‌ها توزیع‌های گامای سه پارامتره با پارامترهای زیر هستند:

	alpha	beta	gamma	mean	stdev
gamma for d1:	162.35104070701996	1.0905042263239393	0.890839752681416	177.9353357917766	169.53866279818587
gamma for d2:	397.2434950394143	1.0760708356340252	1.8529329533958094	429.3150726106391	412.0759084858875
gamma for d3:	435.5848433059195	1.3003325237794359	1.4728152328163657	567.8779538488728	496.70664738026466

شکل ۱۷ - پارامترها، میانگین و انحراف معیار توزیع‌های انتخاب شده

با این حال در بخش‌های بعد از توزیع نمایی با میانگین‌های داده شده برای خدمت دهی استفاده می‌کنیم.

۱۳. خروجی ها

تمام مواردی که برای بخش دوم فاز ۲ خواسته شده بود، در اکسل پیوست موجود می باشد.

[illegible]

شکل ۱۸ محاسبه خروجی شاخص‌های عملکرد با ۱۰۰ هسته‌ی متفاوت (نام ستون‌ها)

77	880007	1,013,966	228,218	331,845	0.51	0.371	0.687	0.806	29,000	29,000	321,000	3,000	13,000	0.21	0.929	29,000	13,341	8079	0.552	136,323	264,954	196,750	28,721,855	918,226	4,704,609	0.683	0.531	0.446	0.002	0.015
78	573462	1,032,920	220,623	320,667	0.487	0.399	0.585	0.806	48,000	48,000	277,000	38,000	13,000	0.218	0.676	0.274	10,567	8432	0.546	156,439	270,000	177,500	29,666,000	864,961	4,784,073	0.682	0.492	0.462	0.003	0.015
79	780002	1,000,000	208,000	318,000	0.487	0.399	0.585	0.806	48,000	48,000	277,000	38,000	13,000	0.218	0.676	0.274	10,567	8432	0.546	156,439	270,000	177,500	29,666,000	864,961	4,784,073	0.682	0.492	0.462	0.003	0.015
80	43171	1,032,920	220,626	320,668	0.486	0.376	0.577	0.900	52,000	52,000	341,000	3,000	24,000	0.271	0.802	0.022	14,200	0.822	0.576	133,446	281,000	183,979	30,127,000	868,862	5,113,009	0.685	0.507	0.470	0.003	0.015
81	51172	1,002,299	208,299	318,299	0.486	0.376	0.577	0.900	52,000	52,000	341,000	3,000	24,000	0.271	0.802	0.022	14,200	0.822	0.576	133,446	281,000	183,979	30,127,000	868,862	5,113,009	0.685	0.507	0.470	0.003	0.015
82	804900	1,026,856	225,351	321,100	0.488	0.385	0.585	0.803	52,000	52,000	342,000	3,000	24,000	0.271	0.806	0.034	14,001	0.831	0.656	150,633	249,129	127,322	32,264,000	875,405	4,798,758	0.686	0.509	0.470	0.003	0.015
83	804900	1,026,856	225,351	321,100	0.488	0.385	0.585	0.803	52,000	52,000	342,000	3,000	24,000	0.271	0.806	0.034	14,001	0.831	0.656	150,633	249,129	127,322	32,264,000	875,405	4,798,758	0.686	0.509	0.470	0.003	0.015
84	606804	1,000,000	208,000	318,000	0.483	0.399	0.580	0.806	52,000	52,000	341,000	3,000	12,000	0.255	0.943	0.222	14,041	0.870	0.487	158,103	202,000	108,835	33,997,000	740,916	4,565,352	0.677	0.497	0.460	0.003	0.015
85	606804	1,000,000	208,000	318,000	0.483	0.399	0.580	0.806	52,000	52,000	341,000	3,000	12,000	0.255	0.943	0.222	14,041	0.870	0.487	158,103	202,000	108,835	33,997,000	740,916	4,565,352	0.677	0.497	0.460	0.003	0.015
86	627949	1,061,331	234,631	334,631	0.482	0.377	0.575	0.903	56,000	56,000	331,000	3,000	22,000	0.270	0.802	0.029	13,181	0.822	0.574	153,884	260,000	172,725	30,128,000	748,531	4,780,477	0.684	0.506	0.477	0.002	0.015
87	77151	1,000,000	208,000	318,000	0.483	0.399	0.580	0.806	52,000	52,000	341,000	3,000	12,000	0.255	0.943	0.222	14,041	0.870	0.487	158,103	202,000	108,835	33,997,000	740,916	4,565,352	0.677	0.497	0.460	0.003	0.015
88	56751	1,023,449	229,552	329,552	0.482	0.379	0.574	0.903	56,000	56,000	331,000	3,000	22,000	0.270	0.802	0.029	13,181	0.822	0.574	153,884	260,000	172,725	30,128,000	748,531	4,780,477	0.684	0.506	0.477	0.002	0.015
89	51961	1,007,612	210,612	319,612	0.483	0.399	0.580	0.806	52,000	52,000	341,000	3,000	12,000	0.255	0.943	0.222	14,041	0.870	0.487	158,103	202,000	108,835	33,997,000	740,916	4,565,352	0.677	0.497	0.460	0.003	0.015
90	900349	1,000,000	208,000	318,000	0.483	0.399	0.580	0.806	52,000	52,000	341,000	3,000	12,000	0.255	0.943	0.222	14,041	0.870	0.487	158,103	202,000	108,835	33,997,000	740,916	4,565,352	0.677	0.497	0.460	0.003	0.015
91	900349	1,000,000	208,000	318,000	0.483	0.399	0.580	0.806	52,000	52,000	341,000	3,000	12,000	0.255	0.943	0.222	14,041	0.870	0.487	158,103	202,000	108,835	33,997,000	740,916	4,565,352	0.677	0.497	0.460	0.003	0.015
92	470087	1,051,908	233,903	332,903	0.482	0.378	0.569	0.900	74,000	74,000	444,000	7,000	12,000	0.271	0.272	0.255	22,682	0.083	0.941	133,366	398,087	674,938	41,006,700	916,000	9,456,236	0.680	0.502	0.488	0.002	0.014
93	1,046,216	225,708	330,208	0.483	0.378	0.579	0.900	74,000	74,000	444,000	7,000	12,000	0.271	0.272	0.255	22,682	0.083	0.941	133,366	398,087	674,938	41,006,700	916,000	9,456,236	0.680	0.502	0.488	0.002	0.014	
94	906431	1,047,408	226,408	330,408	0.483	0.378	0.579	0.900	74,000	74,000	444,000	7,000	12,000	0.271	0.272	0.255	22,682	0.083	0.941	133,366	398,087	674,938	41,006,700	916,000	9,456,236	0.680	0.502	0.488	0.002	0.014
95	44805	1,085,223	236,748	335,228	0.505	0.379	0.575	0.900	77,000	77,000	465,000	7,000	12,000	0.272	0.844	0.068	14,707	0.063	0.546	167,750	290,707	174,272	31,734,758	918,226	4,704,609	0.683	0.531	0.446	0.002	0.015
96	515901	1,000,000	208,000	318,000	0.483	0.399	0.580	0.806	52,000	52,000	341,000	3,000	12,000	0.255	0.943	0.222	14,041	0.870	0.487	158,103	202,000	108,835	33,997,000	740,916	4,565,352	0.677	0.497	0.460	0.003	0.015
97	874318	1,002,299	208,299	318,299	0.486	0.376	0.577	0.900	52,000	52,000	341,000	3,000	24,000	0.271	0.802	0.022	14,200	0.822	0.576	133,446	281,000	183,979	30,127,000	868,862	5,113,009	0.685	0.507	0.470	0.003	0.015
98	000714	1,002,299	208,299	318,299	0.486	0.376	0.577	0.900	52,000	52,000	341,000	3,000	24,000	0.271	0.802	0.022	14,200	0.822	0.576	133,446	281,000	183,979	30,127,000	868,862	5,113,009	0.685	0.507	0.470	0.003	0.015
99	524201	1,070,941	232,626	331,654	0.511	0.392	0.584	0.800	94,000	94,000	495,000	7,000	20,000	0.284	1.282	0.022	16,874	0.079	0.634	172,752	404,000	42,882	30,748,000	917,897	4,796,273	0.685	0.530	0.474	0.003	0.014
100	988612	1,061,331	234,631	334,631	0.482	0.377	0.575	0.903	56,000	56,000	331,000	3,000	22,000	0.270	0.802	0.029	13,181	0.822	0.574	153,884	260,000	172,725	30,128,000	748,531	4,780,477	0.684	0.506	0.477	0.002	0.015
Average		1,016,580	225,737	332,514	0.542	0.386	0.580	0.800	48,830	48,830	278,390	4,820	16,500	0.269	0.818	0.385	13,314	0.875	0.558	156,615	323,172	194,370	32,464,906	872,646	5,262,071	0.680	0.502	0.468	0.003	0.014

شکل ۱۹ محاسبه خروجی شاخص‌های عملکرد با ۱۰۰ هسته‌ی متفاوت (میانگین ستون‌ها)

از برنامه‌ی پایتون، ۱۰۰ بار مختلف با ۱۰۰ هسته‌ی متفاوت خروجی‌ها را برای ۳۰ روز شبیه‌سازی به دست آورده و میانگین

میگیریم. تمام خروجی‌های خواسته شده در این بخش محاسبه شده است. این اطلاعات در شیت 100 Replication for

”30 Days موجود است. همچنین به عنوان شاخص آخر یکی از شاخص‌های فایل خود (درصدی از مشتریانی که داخل

صف قرار میگیرند و تماسشان را قطع می کنند) را ارائه کرده ایم.

۱۴. تحلیل خروجی

میانگین زمان حضور مشتریان ویژه، به طور کلی برابر است با ۳۲۹ ثانیه. برای دانستن جزییات، میانگین حضور در سیستم زمانی که فرد به کارشناس فنی دارد حدود ۱۰۲۳ ثانیه و در صورتی که مشتریان ویژه نیاز به کارشناس فنی ندارند میانگین مدت زمان انتظار ۲۲۵ ثانیه است.

این در حالی است که درصد مشتریان ویژه‌ای که بدون ایستادن در صف کارشان به اتمام می‌رسد حدود ۳۸ درصد خواهد بود. در میان این دسته از مشتریان، اگر نیاز به کارشناس فنی باشد حدود ۳۴ درصد نیازی به ایستادن در صف ندارند و این عدد برای حالتی که نیازی به کارشناس فنی نیست ۳۹ درصد است. (یعنی از بین کسانی که نیاز به پشتیبانی فنی ندارند، ۳۹ درصدشان در صف قرار نمی‌گیرند و از میان آن‌هایی که نیاز به پشتیبانی فنی دارند ۳۴ درصد در هیچ صفی قرار نمی‌گیرند).

بهره‌وری برای هر یک از کارشناسان تازه‌کار و متخصص و فنی به ترتیب برابر ۶۸ و ۵۰ و ۴۶.۸ درصد است. برای مشتریانی که وارد صف می‌شوند، اگر این مشتری از نوع ویژه باشد حدود ۰.۳ درصد قطع تماس از طرف مشتری و اگر مشتری عادی باشد ۱.۴ درصد قطعی خواهیم داشت.

حال به بررسی ۶ صف موجود می‌پردازیم:

۱. صف مشتریان ویژه

میانگین این صف ۰.۲۶۹ نفر هست که نشانه‌ی خوبی است. اما بیشینه‌ی تعداد افراد در صف تقریباً ۹ نفر است. از سوی دیگر ۱۵۶.۶ ثانیه میانگین زمان انتظار مشتریان ویژه در صف می‌شود.

۲. صف مشتریان عادی

بیشینه افراد حاضر در این صف برابر است با ۴۸ نفر، که میانگینی برابر ۱۰.۱۸ نفر در هر لحظه است. به طور میانگین مدت زمان انتظار در صف برای این دسته از مشتری ۳۲۳ ثانیه می‌باشد.

۳. صف مشتریان ویژه تماس مجدد

حداکثر طول صف ۲۸، میانگین افراد در صف ۰.۳۸۵ و میانگین زمان انتظار این صف برابر ۱۹۱۴۱ است.

۴. صف مشتریان عادی تماس مجدد

حداکثر طول صف ۳۵۸، میانگین افراد در صف ۱۵.۳ و میانگین زمان انتظار این صف برابر ۳۲۷۰۴ است.

۵. صف مشتریان ویژه کارشناس فنی

به طور متوسط در هر لحظه ۰.۰۷۵ نفر در صف انتظار هستند. حداکثر طول صف حدود ۴.۸ است و میانگین زمان انتظار در این صف ۸۷۲.۶ ثانیه است.

۶. صف مشتریان عادی کارشناس فنی

به طور متوسط در هر لحظه ۰.۵۸۷ نفر در صف انتظار هستند. حداکثر طول صف حدود ۱۶.۵۶ است و میانگین زمان انتظار در این صف ۵۲۶۲ ثانیه است.

۱۵. برآورد فاصله اطمینان برای ۳ خروجی

محاسبات انجام شده با اطلاعات موجود در شیت "100 Replication for 30 Days" است. همچنین آلفا ۵ درصد محاسبه شده و جزییات محاسبه به ترتیب در شیت های VIP average In-system no-tech و average length Queue 6 و Beginners Efficiency موجود می باشد.

برآورد نقطه‌ای برابر میانگین است که در قسمت‌های قبل محاسبه شده است و نتیجه‌ی محاسبه فاصله اطمینان عبارت است از :

۱. مشتریان ویژه‌ای که نیاز به تماس مجدد ندارند، متوسط زمان سپری شده در سیستم

[218,7 , 232.7]

۲. میانگین طول صف مشتریان عادی کارشناس فنی

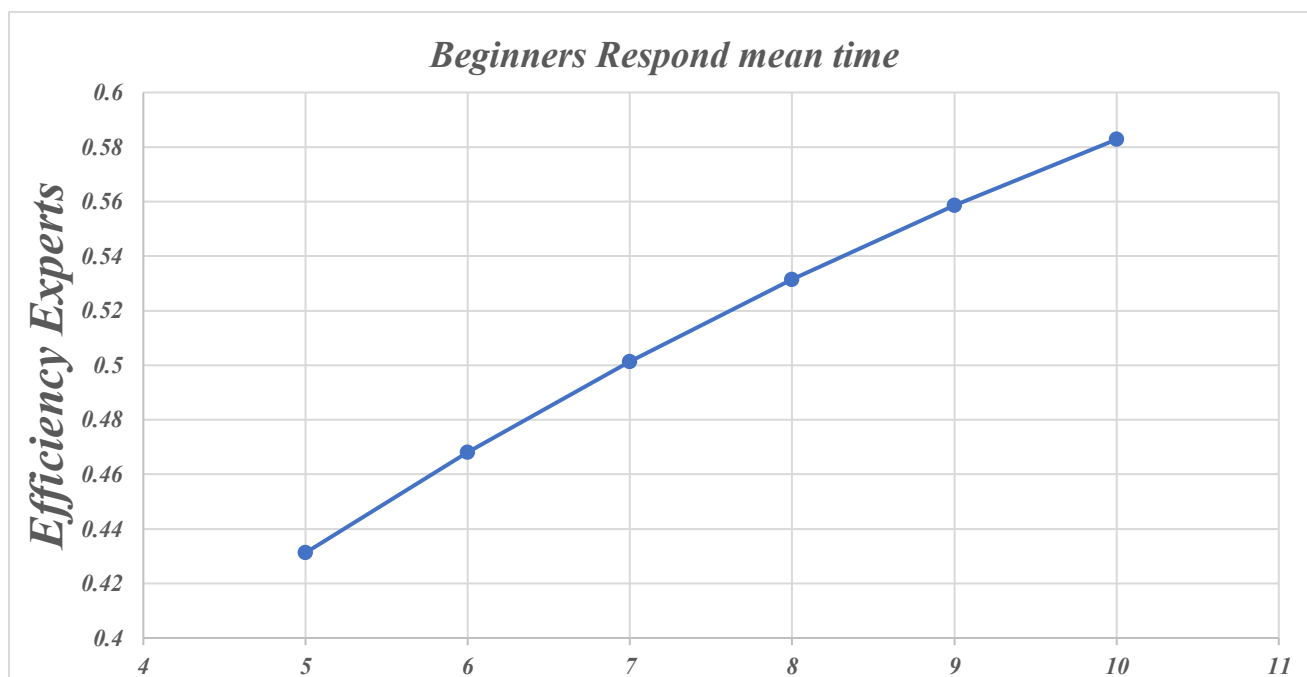
[0.4 , 0.77]

۳. بهره‌وری کارشناسان تازه‌کار

[0.672 , 0.688]

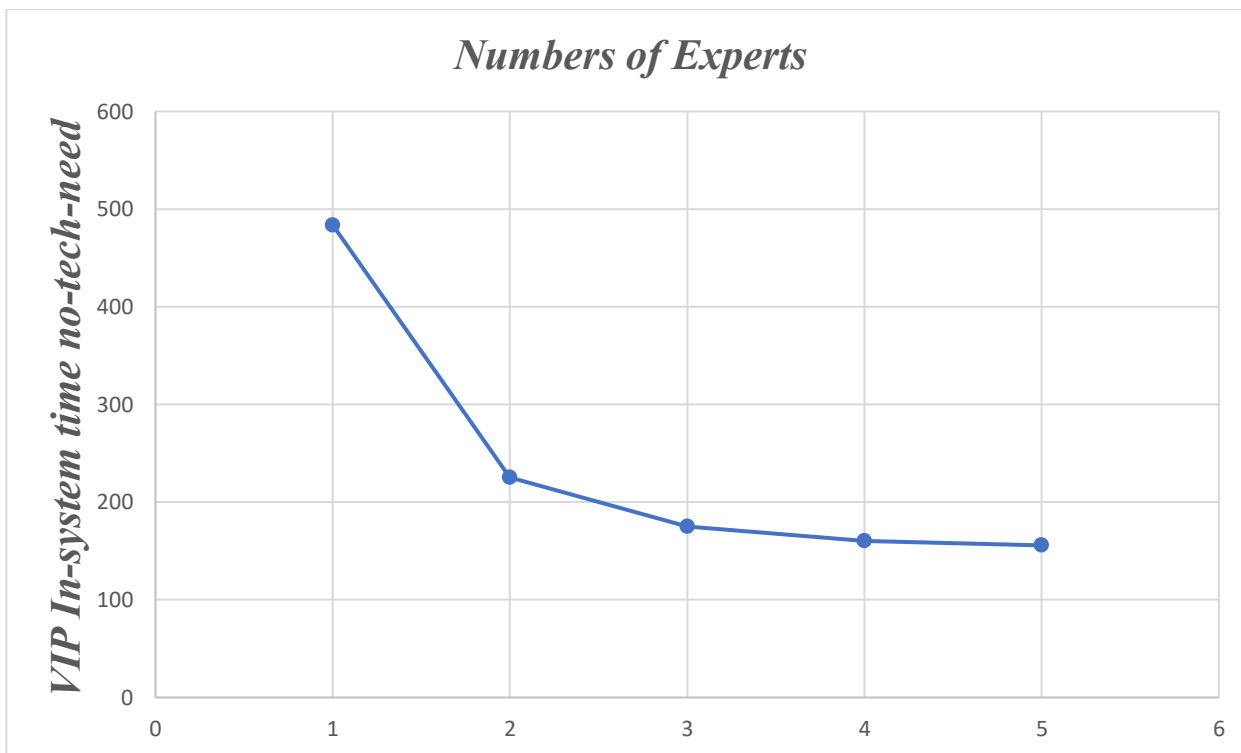
۱۶. تحلیل حساسیت

در شیت “Sensitivity Analysis 1” میانگین زمانی پاسخ دادن کارشناس تازه کار، تغییر کرده است. در این بخش ما تاثیر این توزیع را از اعداد ۵ تا ۱۰ به روی بهره‌وری کارشناسان متخصص بررسی کردیم و نتیجه نشان می‌دهد با زیاد شدن زمان پاسخگویی کارشناس تازه کار، بهره‌وری کارشناس متخصص زیاد می‌شود که این به معنای این است که متخصص‌ها مشغول پاسخ به مشتریان عادی شده‌اند.



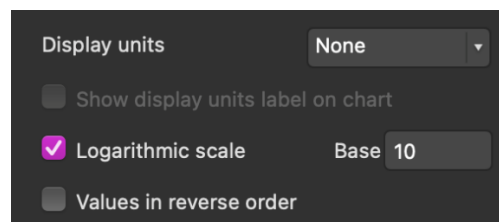
شکل ۱۹ نمودار تحلیل حساسیت کارایی (درصد مشغول بودن) متصدی حرفه‌ای به ازای میانگین‌های مختلف برای مدت زمان پاسخگویی متصدی تازه کار

در شیت “Sensitivity Analysis 2” تعداد کارشناسان متخصص را از ۱ تا ۵ نفر تغییر دادیم. نتیجه‌ی این تغییر را روی میانگین مدت زمان سپری شده‌ی مشتری ویژه‌ای که نیاز به کارشناس فنی ندارد را بررسی کرده‌ایم. این تغییر برای تبدیل شدن ۱ متخصص به ۲ متخصص بسیار مشهور است و سپس شیب کاهش زمان سپری شده در سیستم کاهش می‌یابد.



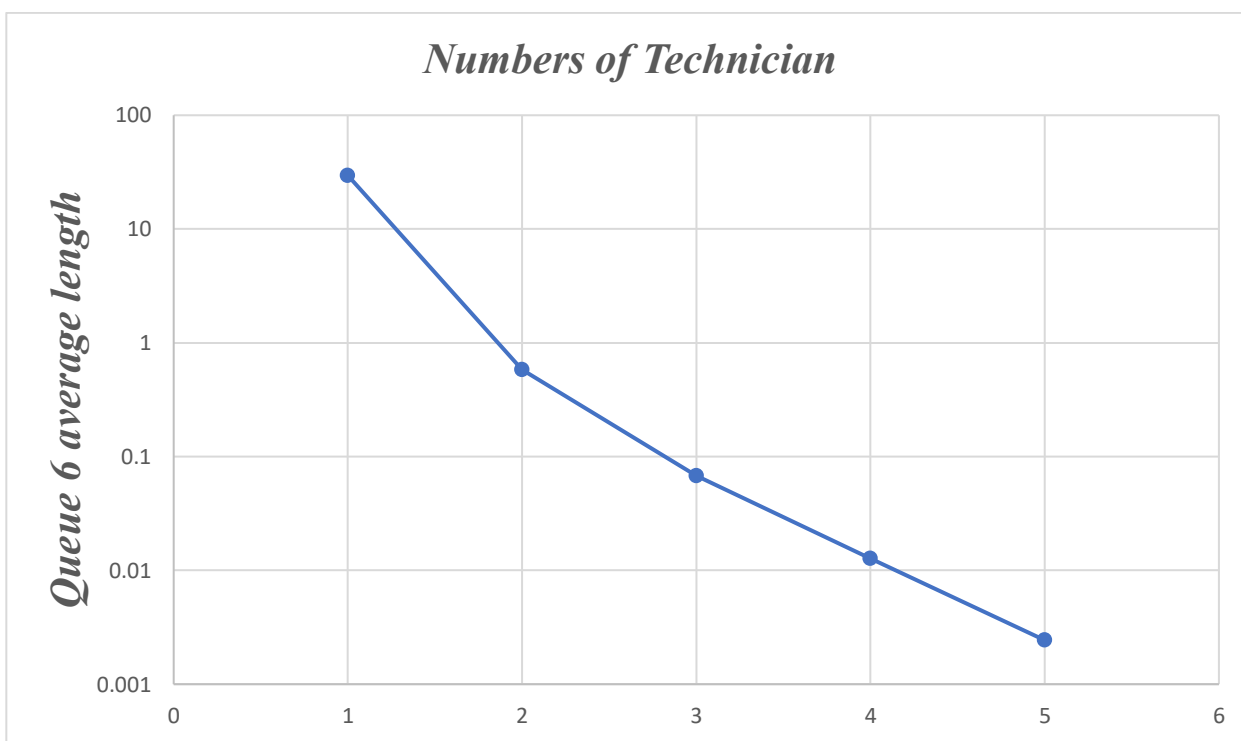
شکل ۲۰ نمودار تحلیل حساسیت میانگین زمان در سیستم بودن مشتریان ویژه (ثانیه) به ازای تعداد مختلف متصدی حرفه‌ای

در شیت “Sensitivity Analysis 3” تعداد کارشناسان فنی را از ۱ تا ۵ نفر تغییر دادیم. تاثیر این تغییر را به روی میانگین طول صف ۶ که مشتریان عادی در انتظار کارشناسان متخصص هستند را بررسی کردیم. لازم به ذکر است که برای مشخص شدن نحوه‌ی تغییر مقدار زمان انتظار، نمودار رسم شده را لگاریتمی کردیم.



شکل ۲۱ رسم نمودار لگاریتمی

در این حالت نموداری به شکل زیر خواهیم داشت:



شکل ۲۲ نمودار لگاریتمی تحلیل حساسیت طول میانگین طول صف ششم به ازای تعداد تکنسین‌های مختلف

۱۷. آماره‌های تجمعی و فرمول معیارهای مدیریتی

۱. میانگین زمان تاخیر (انتظار) در صف

- میانگین زمان انتظار مشتریان ویژه در صف
- میانگین زمان انتظار مشتریان عادی در صف
- میانگین زمان انتظار مشتریان ویژه در صف تماس مجدد
- میانگین زمان انتظار مشتریان عادی در صف تماس مجدد
- میانگین زمان انتظار مشتریان در صف کارشناس فنی

$$\frac{\text{sum of waiting time for customers}}{\text{total numbers of customers that have been serviced}}$$

۲. میانگین زمان سپری شده در سیستم

- میانگین زمان سپری شده مشتریان ویژه در سیستم
- میانگین زمان سپری شده مشتریان عادی در سیستم
- میانگین زمان سپری شده مشتریان ویژه در سیستم تماس مجدد
- میانگین زمان سپری شده مشتریان عادی در سیستم تماس مجدد
- میانگین زمان سپری شده مشتریان در سیستم کارشناس فنی

$$\frac{\text{sum of spending time in sysetm for cusomers}}{\text{total numbers of customers that have been serviced}}$$

۳. میانگین زمان خدمت‌دهی در سیستم

- میانگین زمان خدمت‌دهی مشتریان ویژه
- میانگین زمان خدمت‌دهی مشتریان عادی
- میانگین زمان خدمت‌دهی مشتریان ویژه ، تماس مجدد
- میانگین زمان خدمت‌دهی مشتریان عادی ، تماس مجدد
- میانگین زمان خدمت‌دهی مشتریان ، کارشناس فنی

$$\frac{\sum(\text{time when customer call finished} - \text{time when customer call started})}{\text{total numbers of customers that have been serviced}}$$

۴. درصد بیکاری کارشناسان (بهره‌وری کارشناسان)

- درصد سرویس‌دهی کارشناس تازه‌کار
- درصد سرویس‌دهی کارشناس متخصص
- درصد سرویس‌دهی بیکاری کارشناس فنی

$$\text{Total busy time} / \text{Total time spend during day}$$

۵. درصد قطع کردن تماس توسط مشتری

- حاصل تقسیم تعداد مشتری‌هایی که پس از مدتی در صف بودند، تماس را قطع میکند به مشتری‌هایی که از گزینه‌ی تماس مجدد در ابتدای کار استفاده نمی‌کنند و وارد صف می‌شوند.

$$\frac{\text{customers enter the call queue}}{\text{Customers who calls} - \text{customers who request a call from center}}$$

- حاصل تقسیم تعداد کل مشتریانی که پس از تماس گرفتن، قطع می‌کنند به کل تماس‌های ورودی

$$\frac{\text{Number of every customer who hang the phone off after calling}}{\text{Number of every recieved call}}$$

۶. میانگین طول صف‌ها

- میانگین تعداد مشتریان ویژه در صف
- میانگین تعداد مشتریان عادی در صف
- میانگین تعداد مشتریان ویژه در صف تماس مجدد
- میانگین تعداد مشتریان عادی در صف تماس مجدد
- میانگین مشتریان در صف کارشناس

$$\frac{\int_{t_s}^{t_f} (\text{waiting customers in queue}) * dt}{\text{Total number of customers}}$$

علاوه بر محاسبه میانگین می‌توان از آماره‌های زیر نیز استفاده کرد:

- واریانس
- احتمال موفقیت تماس پس از برقراری تماس (مشتریانی که تماس گرفته‌اند و به آن‌ها پاسخ داده شده، یا مشتریانی که درخواست تماس مجدد دادند و تماس با آن‌ها برقرار شده و آن‌ها هم پاسخگو بودند)
- محاسبه quantiles ها، برای مثال ۹۰ درصد مشتری ها به مقدار زمان t در صف انتظار بودند

۱۸. فایل output.xlsx

در فایل output.xlsx قدم‌های مربوط به ۳ ماه شبیه سازی آورده شده است که ستون آماره‌های تجمعی داخل کد در این فایل قابل مشاهده است. در آخر نیز KPI های محاسبه شده از این اجرای سه ماهه برابر به مقادیر زیر است:

```
-----
seed = 223330
VIP average In-system time (sec):
    tech-need = 1019.366
    no-tech-need = 226.781
    total = 330.673
No waiting VIP percentage:
    tech-need = 0.335
    no-tech-need = 0.384
    total = 0.377
Queue stats
    max length:
        Queue 1= 12
        Queue 2= 53
        Queue 3= 45
        Queue 4= 381
        Queue 5= 6
        Queue 6= 22
    average length:
        Queue 1= 0.808
        Queue 2= 3.038
        Queue 3= 1.062
        Queue 4= 45.283
        Queue 5= 0.238
        Queue 6= 1.882
    average waiting time (sec):
        Queue 1= 156.323
        Queue 2= 313.154
        Queue 3= 18853.682
        Queue 4= 31191.339
        Queue 5= 935.006
        Queue 6= 6061.609
Efficiency:
    Beginners = 2.057
    Experts = 1.51322
    Technician = 1.408
end-call stats:
    VIP = 0.003
    Normal = 0.01364
```

۱۹. توضیحات کد فاز دوم

کد در فایل ضمیمه آمده است. در آن ابتدا از تابع `tt` برای تبدیل زمان به ثانیه استفاده شده است. سپس توابع تولید عدد رندوم نوشته شده اند. سپس کلاس `Person` که به وسیله‌ی آن هر مشتری تعریف شده و ویژگی‌های آن تعیین می‌شود. همچنین در باقی مسیر برخی آمارهای مربوط به هر مشتری داخل آن ثبت می‌شود.

پس از آن تابع حالت آغازین به همراه دیکشنری‌های `data` و `state` آورده شده است. پس از آن تابع `FEL_maker` آورده شده است که با توجه به نوع رویداد زمان آن را مشخص می‌کند و آن را به `FEL` اضافه می‌کند.

در ادامه به ازای هر فلوچارت که در بخش ۹ آورده شد، یک تابع نوشته شده است و آماره‌های تجمعی در آن محاسبه می‌شوند و پس از آن توابع مربوط به فایل `output.xlsx` آورده شده و در نهایت در تابع `simulation` پس از اجرا شدن شبیه سازی تا زمان داده شده، `KPI` های مورد نظر با توجه به آماره‌های تجمعی محاسبه می‌شوند. همچنین شبیه سازی به جز زمان کل شبیه سازی سه ورودی دیگر نیز دریافت می‌کند که مربوط به تحلیل حساسیت است و برای اجرای ساده تر آن بخش‌ها، این قسمت به صورت ورودی به تابع شبیه سازی داده می‌شود.

برخی آماره‌ها نیز در کد کامنت شده اند که برای `validation` سیستم بوده است و پس از اعتبار سنجی سیستم کامنت شده اند. همچنین توضیحات بیشتر کد به صورت کامنت داخل آن آمده است.

همچنین بخش آخر کامنت شده مربوط به ران‌هایی است که برای بازه اطمینان و تحلیل حساسیت صورت گرفته اند و مربوط به فایل اکسل آن می‌باشند.

همچنین در کد منظور از `Beginner` متصدی تازه کار، منظور از `Expert` متصدی کارشناس و منظور از `Technician` متصدی فنی است.

کد و باقی توضیحات در `main.py`

۲۰. تغییرات سیستم در فاز سوم

در این فاز تغییراتی در سیستم صورت گرفته است که لازم است آن‌ها را در کد خود اعمال کنیم. این تغییرات عبارت اند از:

- تغییر درصد کاربران VIP

هنگام ایجاد یک مشتری جدید با احتمال ۰.۴ ویژگی VIP او را (A1) را برابر با ۱ قرار می‌دهیم. (به جای ۰.۳)

- حذف کردن قابلیت تماس مجدد

در این صورت ویژگی انتخاب تماس مجدد (A2) بی تاثیر خواهد شد و دیگر در صورت بیشتر بودن طول صف از ۴ نفر هیچ کدام از مشتریان به صف تماس مجدد نخواهند رفت. در نتیجه صف تماس مجدد عادی و VIP نخواهیم داشت. همچنین متصدی تازه کار (Beginner) و متخصص (Expert) نیز در شیفت‌های دوم و سوم پس از صفر شدن صف‌های مشتریان (صف اول و دوم) به سراغ مشتریان تماس مجدد (صف سوم و چهارم) نخواهند رفت. پس فلوچارت‌های مربوط به این بخش تغییر خواهند کرد.

- حذف کردن اختلال شبکه

دیگر نیازی به تغییر وضعیت شبکه نیست و می‌توان پیشامدهای آغاز اختلال شبکه، پایان اختلال شبکه و تغییر ماه (که در آن روزی که شبکه اختلال دارد مشخص می‌شود) می‌توانند حذف شوند. همچنین از لیست پیشامدهای اولیه نیز باید پیشامد شروع اختلال شبکه و تغییر ماه حذف شوند. (البته کد به صورتی نوشته شده است که اگر فقط از لیست EFL‌های اولیه این موارد را حذف کنیم، خواسته‌ی ما برآورده می‌شود)

- تغییر فاصله‌ی ورود مشتریان

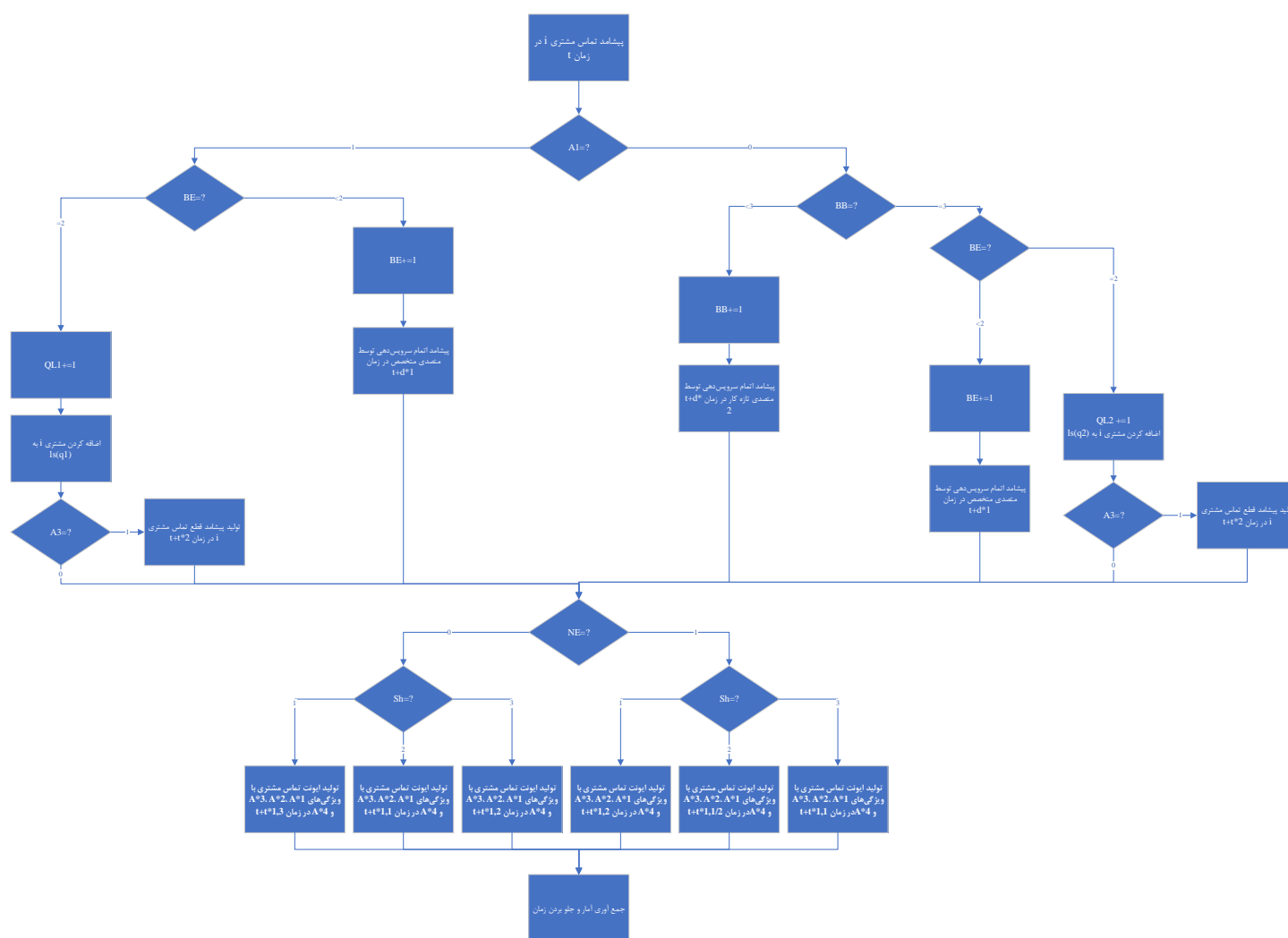
پارامتر توزیع ورود مشتریان تغییر می‌کند و برای تمام شیفت‌ها یکسان می‌شود. بنابراین دیگر نیازی به پیشامد تغییر شیفت نداریم و از لیست پیشامدهای اولیه می‌توانیم این مورد را حذف کنیم.

البته با توجه به مواردی که گفته شد، تابع پیشامدها و ویژگی‌های ذکر شده را در کد نیاز نداریم و فلوچارت‌های پیشامدها به صورت زیر است:

۲۱. تعریف پویای سیستم جدید (فاز سوم)

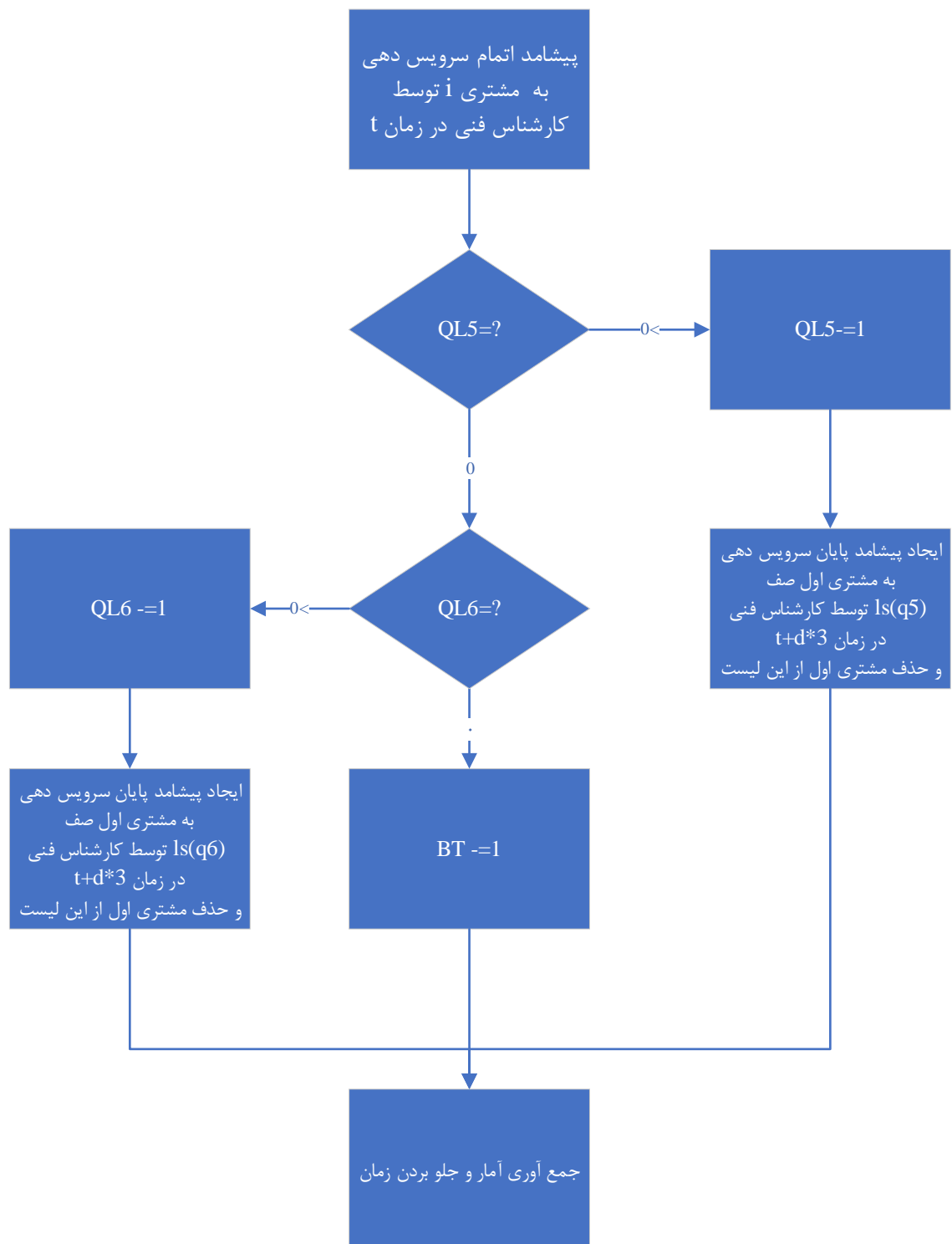
با توجه به اینکه دیگر اختلال شبکه نداریم، پیشامد شروع اختلال، پایان اختلال شبکه و تغییر ماه (که تنها کارایی آن مشخص کردن روز اختلال بود) دیگر بدون استفاده خواهند بود. همچنین چون دیگر فاصله‌ی بین ورود مشتریان در تمام شیفت‌ها یکسان است، نیازی به پیشامد تغییر شیفت نداریم. با توجه به تغییرات دیگر (حذف شدن تماس مجدد)، پیشامدها به شکل زیر خواهند بود.

پیشامد تماس مشتری i در زمان t :



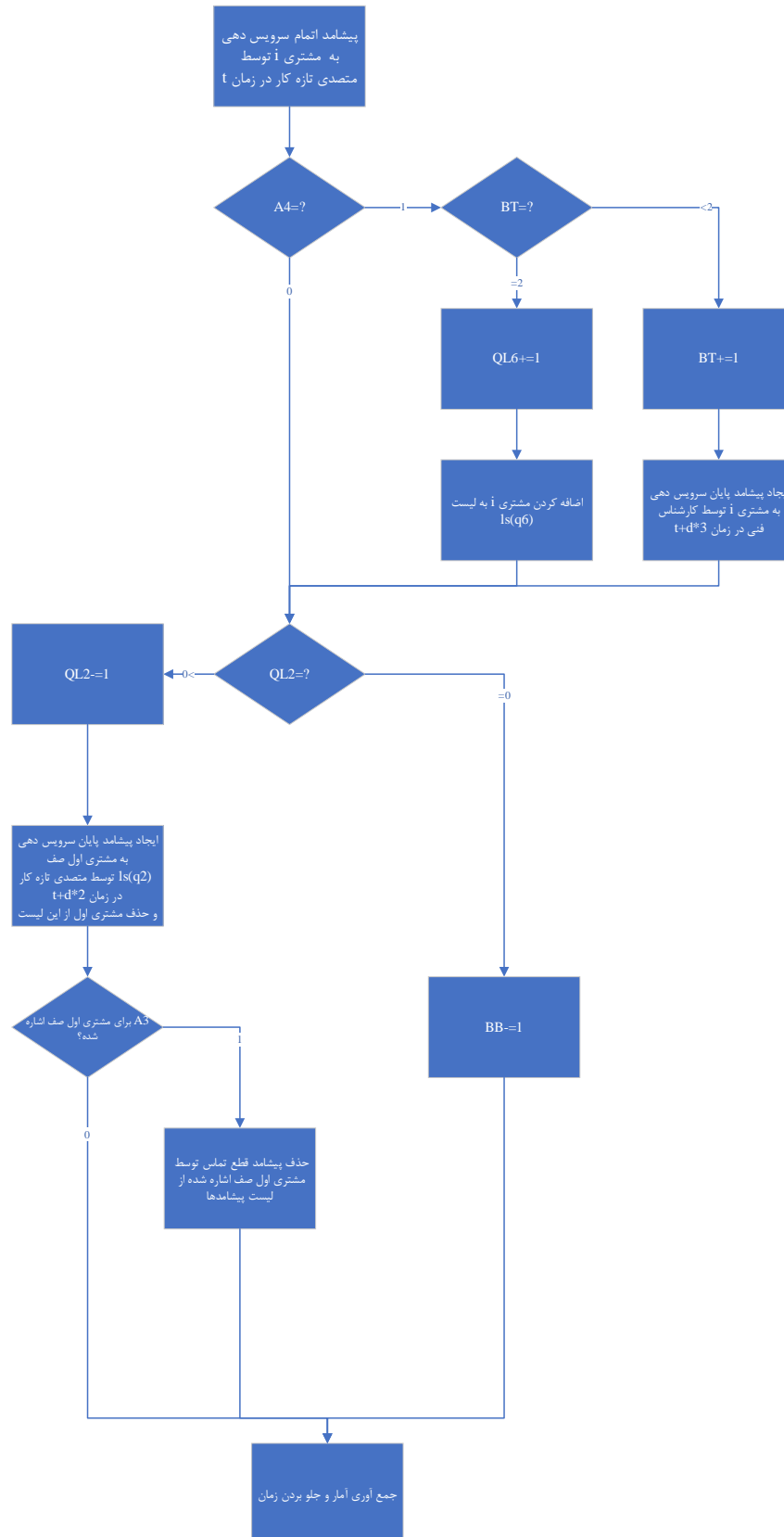
شکل ۲۳ - فلوچارت تماس مشتری i در زمان t در فاز سوم

پیشامد اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط کارشناس فنی در زمان t :



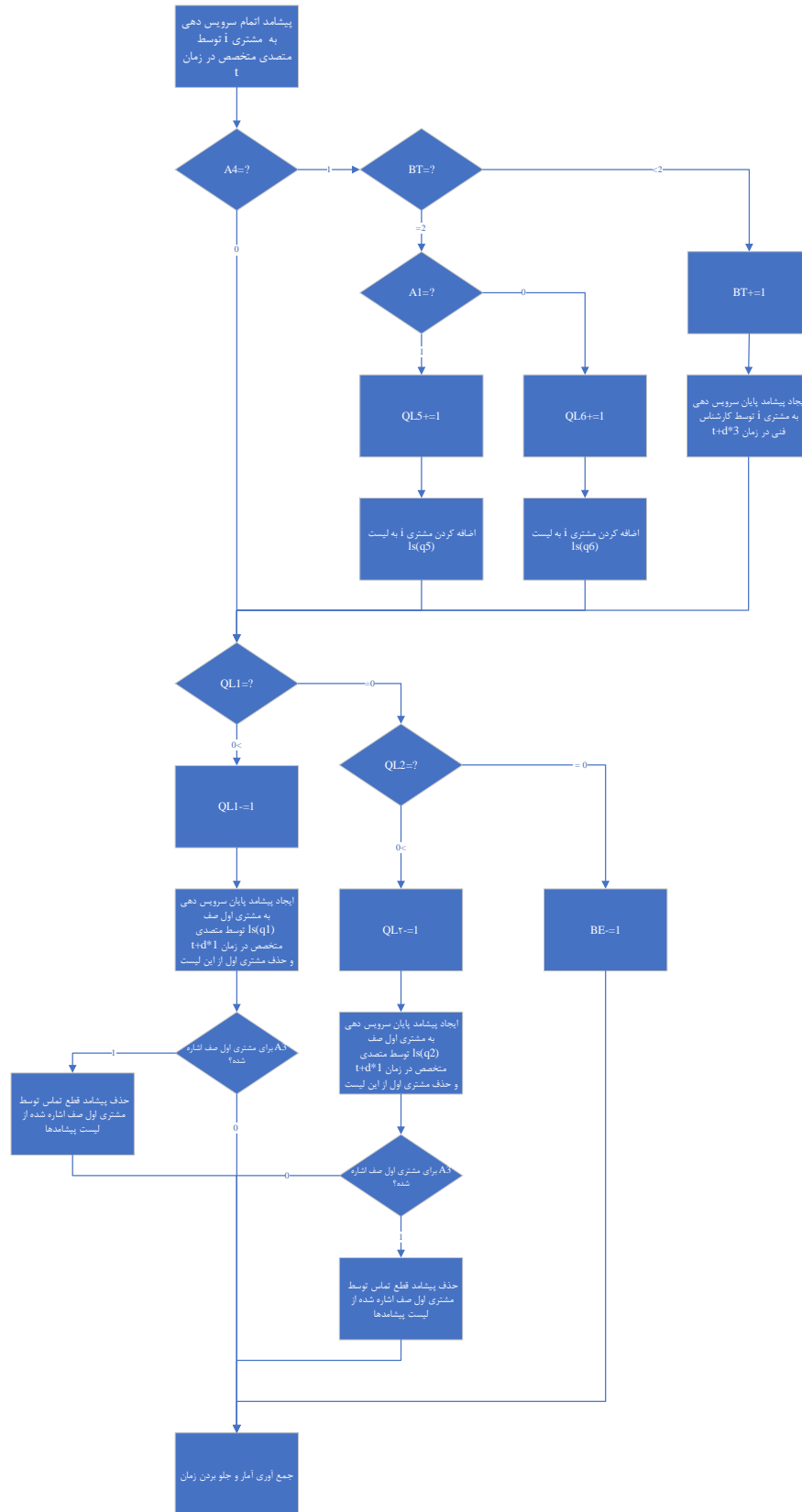
شکل ۲۴ - فلوچارت اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط کارشناس فنی در زمان t در فاز سوم

پیشامد اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط متصدی تازه کار در زمان t :



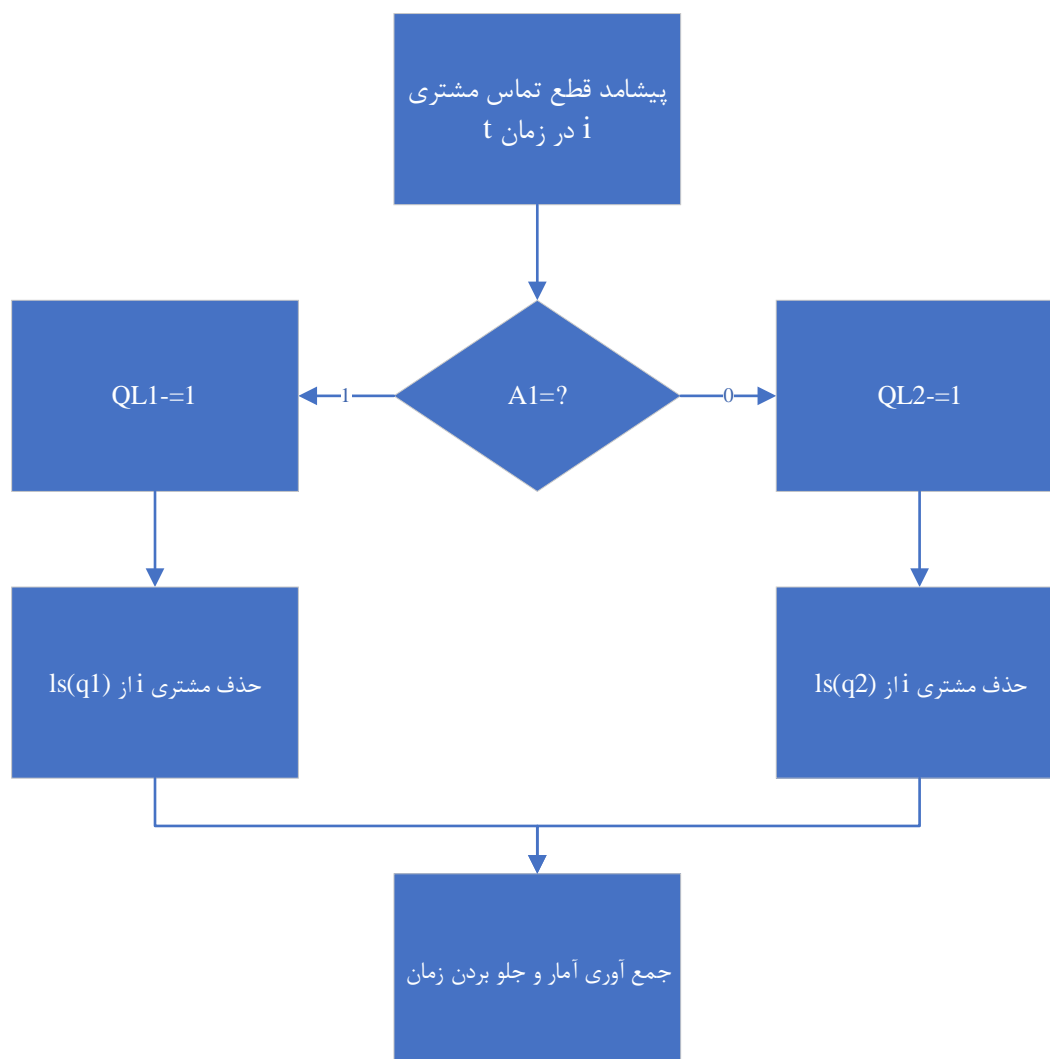
شکل ۲۵ - فلوچارت اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط متصدی تازه کار در زمان t در فاز سوم

پیشامد اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط متصدی متخصص در زمان t :



شکل ۲۶ - فلوچارت اتمام سرویس دهی به مشتری i توسط متصدی متخصص در زمان t در فاز سوم

پیشامد قطع تماس مشتری i در زمان t :

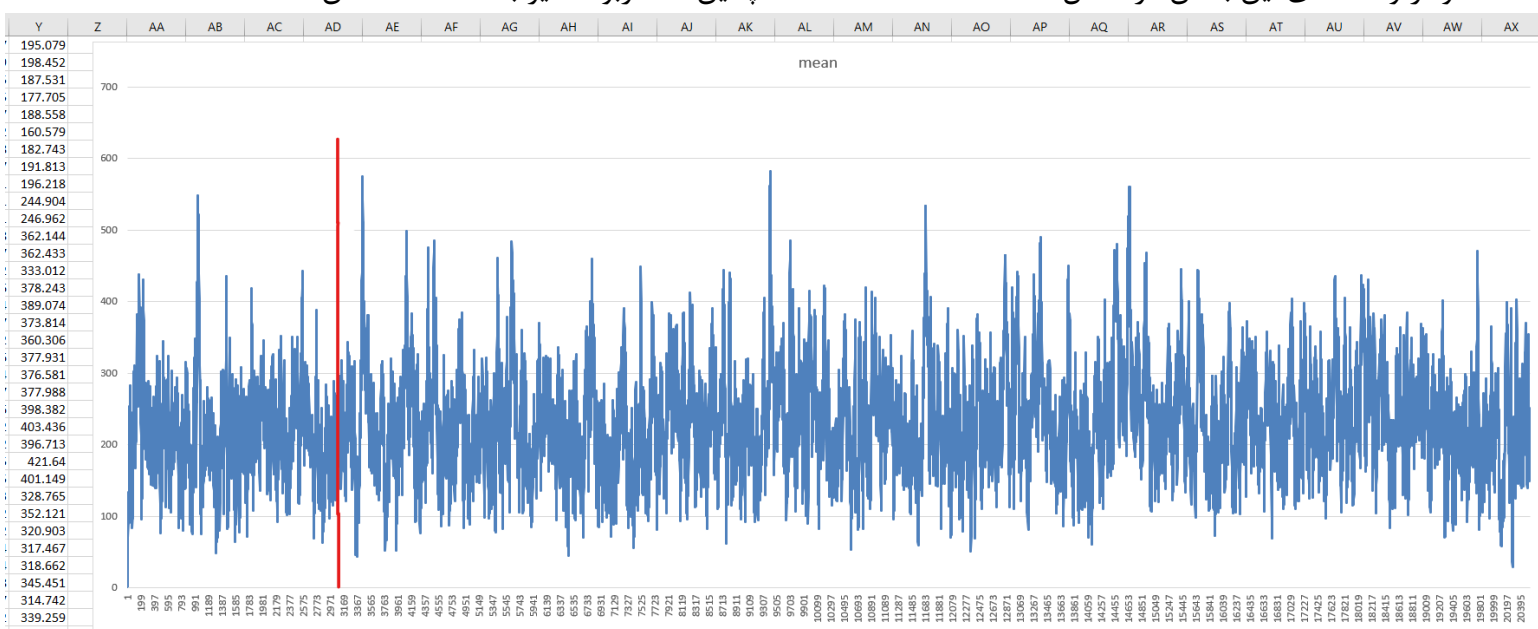


شکل ۲۷ - فلوچارت قطع تماس مشتری i در زمان t در فاز سوم

۲۲. تحلیل سرد و گرم سیستم

ابتدا شبیه سازی را ۲۰ بار برای ۳۰ روز انجام می دهیم و نمودار انتظار در صف مشتریان عادی را رسم می کنیم که نتیجه ی آن در ادامه آمده است. به توجه به نمودار می توان با تقریب خوبی گفت که پس از مشتری ۳۰۰۰ام سیستم گرم می شود و اگر داده های پس از مشتری ۳۰۰۰ام را بررسی کنیم می توانیم بر اساس حالت گرم سیستم تصمیم گیری کنیم. با توجه به اینکه در ۳۰ روز حدود ۲۰۰۰۰ مشتری وارد سیستم شده است و نیاز است برای تحلیل بخش گرم ما حداقل ۱۰ برابر بخش سرد باشد، باید شبیه سازی را تا مدتی انجام دهیم که حداقل ۳۳۰۰۰ مشتری وارد سیستم شود که اگر شبیه سازی را برای دو ماه انجام دهیم می توان گفت که حدود ۴۰۰۰۰ مشتری وارد سیستم می شود که خواسته ی ما را ارضا می کند. بنابراین شبیه سازی را در بخش های بعد برای دو ماه انجام می دهیم.

نمودار و داده های این بخش در اکسل cold-start آمده است. همچنین کد مربوطه نیز با کامنت مشخص شده است.



شکل ۲۸ - نمودار تحلیل سرد و گرم سیستم

در ادامه نیز تمام داده ها را با شرط اینکه از مشتری ۳۰۰۰ام عبور کرده باشیم جمع آوری می کنیم. در دیکشنری data مقدار Customer_number را برای اینکه بدانیم چندمین مشتری وارد سیستم شده است و مقدار No3000_time را برای ثبت زمان ورود مشتری ۳۰۰۰ام ایجاد می کنیم.

۲۳. مقایسه‌ی مدت زمان انتظار در صف عادی سیستم یک و دو

تفاوت سیستم یک و دو در میانگین توزیع زمان سرویس دهی توسط متصدی تازه کار و متخصص و همچنین تعداد متصدی تازه کار است که این متغیرها به صورت ورودی به تابع simulation داده می‌شوند. برای هر کدام از سیستم‌ها به صورت مستقل، ۵۰ بار اجرا می‌شود و میانگین مدت زمان انتظار در صف مشتریان عادی در اکسل independent_sampling ذخیره می‌شوند. همانطور که در فایل مشخص است این عدد برای سیستم اول برابر با ۲۳۴.۳۸ ثانیه و برای سیستم دوم برابر با ۲۸۳.۵۴ ثانیه است. با ایجاد آماره‌ی آزمون و محاسبه‌ی فاصله‌ی اطمینان اختلاف دو سیستم که در تصویر زیر نیز آمده است مشاهده می‌شود که فاصله‌ی اطمینان به طور کامل در بخش منفی قرار دارد بنابراین نمی‌توان این فرض که مدت زمان انتظار در صف مشتریان عادی سیستم اول کمتر از سیستم دوم است را رد کرد. و اگر بخواهیم بر اساس این معیار تصمیم‌گیری کنیم، سیستم یک وضعیت بهتری نسبت به سیستم دوم دارد.

	Ybar1	234.38
	Ybar2	283.54
	Ybar1-Ybar2	-49.16
	Var Ybar1	107.58
	Var Ybar2	138.71
	Se(Ybar1-Ybar2)	2.219444
	degree of freedom	96.45895
	rounded DoF	96
	t	1.984984
confidence interval	a-	-53.5621
	a+	-44.751

شکل ۲۹ - محاسبه فاصله اطمینان تفاوت مدت زمان انتظار دو سیستم

همچنین با توجه به اینکه اختلاف دو سیستم زیاد است و شبیه سازی اول با تعداد تکرار بالا (۵۰ بار) صورت گرفته است، نیازی به بدست آوردن فاصله اطمینان از روش CRN نیست و می‌توان با اطمینان بالایی از کمتر بودن میانگین انتظار در صف مشتریان عادی صحبت کرد.

۲۴. ارزیابی برخی معیارهای سیستم یک و دو

حال علاوه بر مدت انتظار مشتریان در صف عادی، مدت انتظار مشتریان در صف ویژه، کارایی متصدیان تازه کار و متخصص و درصد مشتریان عادی و ویژه که تماس خود را قطع می‌کنند و بیشینه‌ی طول صف مشتریان عادی و ویژه برای دو سیستم محاسبه شده است که در فایل independent_sampling_full_version آمده است. همچنین با توجه به اینکه در تعداد کارشناسان فنی و زمان خدمت‌دهی آنان تغییری ایجاد نشده و در هر دو سیستم توزیع ورود مشتریان و درصد مشتریانی که نیاز به بررسی فنی دارند ثابت است، این مورد متوجه تغییر آنچنانی نخواهد بود و موارد مربوط به آن را بررسی نمی‌کنیم. (توجه بفرمایید که در کد و فایل ما اندیس یک برای مشتریان ویژه و اندیس دو برای مشتریان عادی است.)

با توجه به فایل اکسل مذکور، فاصله اطمینان‌های زیر برای تفاوت میانگین سیستم یک از دو بدست می‌آید. با توجه به داده‌های زیر نمی‌توان فرض‌های زیر را رد کرد:

- میانگین زمان انتظار در صف مشتریان ویژه در سیستم دوم کمتر است
- میانگین زمان انتظار در صف مشتریان عادی در سیستم اول کمتر است
- کارایی هر متصدی تازه کار در سیستم دوم بیشتر است
- کارایی هر متصدی متخصص در سیستم دوم بیشتر است
- در سیستم اول درصد قطع تماس توسط مشتریان ویژه بیشتر است.
- در سیستم دوم درصد قطع تماس توسط مشتریان نرمال بیشتر است.
- بیشینه طول صف مشتریان ویژه در سیستم اول بیشتر است.

22.942 25.353	-53.539 -43.460	-0.015 -0.012	-0.008 -0.004	0.001 0.002	-0.004 -0.003	0.220 1.660	-2.998 0.638
average waiting time in Q1	average waiting time in Q2	Beginner Efficiency	Expert Efficiency	end call VIP	end call Normal	max QL1	max QL2

شکل ۳۰ - فاصله‌ی اطمینان برای اختلاف برخی معیارها در سیستم اول و دوم

با توجه به فاصله‌ی اطمینان‌هایی که بدست آمد و فرض‌هایی که گفته شد می‌توان نتایج زیر را گرفت: مشتریان ویژه تنها از متصدی متخصص خدمت می‌گیرد و اولویت پاسخگویی آنان نیز مشتریان ویژه هستند. بنابراین وقتی تعداد متصدیان تازه کار ثابت می‌ماند و مدت زمان خدمت‌دهی آنان کاهش می‌یابد انتظار داریم که میانگین مدت زمان انتظار مشتریان ویژه در صف، درصد قطع تماس مشتریان ویژه و بیشینه طول صف مشتریان ویژه کاهش بیابد که فواصل اطمینان بالا همین نتیجه را نشان می‌دهند.

از طرف دیگر تعداد متصدیان تازه کار ۳۳ درصد کاهش یافته اما زمان خدمت‌دهی آن‌ها ۱۷ درصد کاهش یافته است. این مورد نشان می‌دهد که خدمت‌دهی به مشتریان عادی با کاهش کیفیت و افزایش زمان همراه خواهد بود. البته اینکه بخشی از بار پاسخگویی به مشتریان عادی توسط متصدیان متخصص انجام خواهد شد که با توجه به کاهش زمان خدمت‌دهی (و ثابت ماندن تعداد متصدیان) وقت بیکاری بیشتری خواهند داشت و بیشتر می‌توانند به مشتریان عادی خدمت‌دهی کنند. بنابراین مانند بخش قبل این مورد با نمی‌توان با اطمینان مورد بحث قرار داد و باید نتایج آزمون آماری را مشاهده کرد که

طبق آن در سیستم جدید مشتریان عادی بیشتر در صف منتظر می‌مانند و درصد بیشتری از آنان تماس را قطع می‌کنند اما در مورد بیشینه طول صف مشتریان عادی نمی‌توان نظر داد.

برای نتیجه‌گیری می‌توان گفت که با این کار رضایت مشتریان ویژه افزایش خواهد یافت اما بیش از آن رضایت مشتریان عادی کاهش می‌یابد. اگر تمرکز شرکت بر روی نگه داشتن مشتریان وفادار و قدیمی (ویژه) باشد این کار منطقی است اما با توجه به اینکه میزان کاهش زمان خدمت‌دهی به مشتریان ویژه کمتر از افزایش زمان خدمت‌دهی به مشتریان عادی است و درصد مشتریان عادی (۶۰) بیشتر از مشتریان ویژه (۴۰) است، بهتر است از همان سیستم اول استفاده کنیم. در این صورت اکثریت جمعیت مشتریان حس رضایت بهتری نسبت به سیستم دیگر (۲) دارند و همچنین اگر رضایت مشتریان نو ورود به سیستم کاهش یابد، میزان جذب مشتری به مرور کاهش قابل توجهی خواهد داشت و مشتریانی که تازه وارد سیستم می‌شوند نیز پس از مدتی در پی نارضایتی از سیستم می‌روند و نمی‌توان آن‌ها را به مشتری ویژه تبدیل کرد. بنابراین به نظر می‌رسد انجام این تغییر در سیستم کار مناسبی نیست و در نهایت پیشنهاد به مدیریت این است که این کار را انجام ندهد، (مگر اینکه شرایط دیگری را در سیستم ایجاد کند که در فرض مساله نیامده است).

۲۵. سه پیشنهاد برای بهبود سیستم مرکز تماس

در این بخش سه پیشنهاد برای بهبود مرکز تماس داده می‌شود که البته این پیشنهادات باید امکان‌سنجی شده و پس از آن انجام شوند.

با توجه به صورت سوال که به ما نشان می‌دهد شرکت تمایل دارد درصد مشتریان ویژه را افزایش دهد، نیاز داریم تا مشتریان عادی را راضی‌تر کنیم تا تمایل آن‌ها نسبت به باقی ماندن در شرکت افزایش یابد. برای این کار باید میانگین مدت زمان در سیستم بودن مشتریان عادی کاهش یابد. برای اینکار می‌توان مدت زمان خدمت‌دهی متصدیان (تازه کار یا متخصص) و یا تعداد آن‌ها را افزایش داد. در حالت حاضر میانگین مدت زمان انتظار در صف مشتریان عادی ۲۳۳ ثانیه و برای مشتریان ویژه ۱۳۸ ثانیه است. به علاوه میانگین زمان خدمت‌رسانی توسط متصدی تازه کار برابر با ۴۲۰ ثانیه و این مقدار برای متصدی متخصص برابر با ۱۸۰ ثانیه است. علاوه بر این موارد، اگر مشتری نیاز به بررسی فنی داشته باشد، مشتری ویژه در اولویت خواهد بود. بنابراین زمان در سیستم بودن مشتری عادی بسیار بیشتر از مشتری ویژه بیشتر است و بهتر است برای جلوگیری از ریزش مشتریان نو ورود، این اختلاف را کاهش دهیم. برای این کار بهتر است:

۱. بدون کم کردن تعداد متصدیان تازه کار، برای آنان جهت خدمت‌دهی با زمان کمتر، دوره‌ی آموزشی برگزار کنیم.

۲. بدون برگزاری دوره‌ی آموزشی، تعداد متصدی تازه کار را یک نفر افزایش دهیم.

در ادامه همچنین با توجه به داده‌های فاز دوم، متوجه این قضیه می‌شویم که زمان در سیستم بودن مشتریانی که نیاز فنی دارند تفاوت بسیار زیادی با مشتریانی دارد که نیاز فنی ندارند. دلیل این مشکل مدت زمان خدمت‌رسانی بالا توسط کارشناس فنی است. این در حالی است که میانگین طول صف فنی مشتریان عادی و ویژه از صف اول و دوم کوتاه‌تر است. بنابراین می‌توان گفت که زمانی که مشتریان در صف این بخش سپری می‌کنند کم است اما زمان زیادی صرف خدمت‌رسانی می‌شود. بنابراین افزایش تعداد کارشناسان فنی مشکل زیادی را حل نمی‌کند و باید با کاهش زمان خدمت‌دهی به حل این مشکل کمک کنیم. بنابراین پیشنهاد سوم را به شکل زیر مطرح می‌کنیم:

۳. زمان خدمت‌دهی توسط کارشناسان فنی را از طریق برگزاری دوره و یا ایجاد داشبردهایی برای کارشناس و یا

روش‌های دیگر کاهش دهیم. همچنین اگر زمان کاهش یافته به حد قابل قبولی برسد، با توجه به اینکه تنها درصدی از مشتریان به کارشناس فنی نیاز دارند، می‌توانیم کارشناسان این بخش را در آینده به یک نفر کاهش دهیم. (در صورتی که کاهش زمان خدمت‌دهی قابل توجه باشد).