

Puhelinkeskussimulaatiossa järjestelmä toimii kronologisessa järjestyksessä toteutettujen tapahtumien perusteella. Simulointi etenee kolmivaiheisen mallin mukaan, jossa ensin käsitellään ajoitetut tapahtumat ja sitten tarkistetaan ehdolliset tapahtumat.

Kun asiakas kirjautuu sisään, se lisätään jonoon. Samalla luodaan uusi saapumistapahtuma, jotta asiakasvirta jatkuu. Jos palvelupiste on tyhjä, palvelu voidaan aloittaa välittömästi. Tämä luo kunnossapidon valmistumistapahtuman, joka ajoitetaan huoltoajan päättymiseen.

Kun palvelu päättyy, asiakas poistuu järjestelmästä ja palvelupiste tyhjenee. Sen jälkeen tarkistetaan muiden asiakkaiden läsnäolo jonossa. Jos jono ei ole tyhjä, seuraavan asiakkaan palvelu alkaa ja samalla luodaan uusi palvelun suorittamistapahtuma.

Simulaatio jatkuu käsittelemällä tapahtumia aikajärjestyksessä. Jokaisen tapahtuman jälkeen järjestelmän tila tarkistetaan ja tarvittaessa luodaan uusia tapahtumia. Simulaatio päättyy, kun ensimmäinen Y-tyypin asiakas poistuu järjestelmästä.

Tämän menetelmän avulla voit analysoida puhelinkeskusjärjestelmien toimintaa ja auttaa sinua ymmärtämään, miten jonot, palveluaika ja asiakasvirta vaikuttavat järjestelmän suorituskykyyn.