

Progetto di Sistemi Complessi: Modelli e Simulazione

Supermarket Simulation

Tonelli Lidia Lucrezia (m. 813114)
Grassi Marco (m. 830694)
Giudice Gianluca (m. 829664)

University of Milano Bicocca

Settembre 2021

- 1 Introduzione
- 2 Stato dell'arte
- 3 Descrizione del modello
 - Overview
 - Agenti del modello
- 4 Implementazione dei comportamenti e delle strategie
- 5 Simulazione
- 6 Conclusioni

Introduzione

Il nostro progetto è un modello basato su agenti che **simula** il comportamento dei clienti in un supermercato durante le fasi di scelta della coda relativa a diversi tipi di casse.

Prenderemo in considerazione 3 tipi di casse diverse (standard, self-service e self-scan) e 2 tipi di scelte fatte dai clienti (scelta della coda, jockeying). L'utilizzo di code è fondamentale per gestire le grandi quantità di clienti.

Obiettivo

Sperimentare diverse **configurazioni di casse** e **strategie di scelta della coda** per gestire in modo ottimale il flusso di clienti e ridurre al minimo il tempo d'attesa passato in coda.

Un supermercato è un **sistema complesso** in cui agiscono diverse entità, come clienti e casse.

Si verificano aspetti emergenti difficilmente prevedibili dovuti a diversi aspetti:

- Flusso di clienti in ingresso variabile
- Numero di prodotti che un cliente acquista
- Numero di casse aperte contemporaneamente
- Strategia di scelta della coda dei clienti
- Strategia di cambio della coda dei clienti

Stato dell'arte

Il principale spunto per il modello è stato l'articolo *Data-driven simulation modeling of the checkout process in supermarkets: Insights for decision support in retail operations*¹, che utilizza 5 strategie di scelta della coda confrontando i **tempi d'attesa medi** dei clienti.

¹Antczak, Tomasz and Weron, Rafał and Zabawa, Jacek, 2020

Estensioni

Abbiamo voluto estendere il modello introducendo nuovi concetti:

- **Jockeying**²: quando un cliente sta attendendo in coda, confronta i tempi d'attesa della propria coda con quelli delle code vicine e può decidere di spostarsi di conseguenza.
- **Code parallele e N-Fork**³: vogliamo indagare sull'effetto della disposizione delle code sui tempi di attesa medi, questa può essere **parallela**, se ogni cassa ha una coda dedicata, oppure **N-Fork**, se c'è un'unica coda condivisa.

²*On jockeying in queues*, E. Koenigsberg, 1966

³*Methods for improving efficiency of queuing systems*, Yanagisawa, D and Suma, Y and Tanaka, Y and Tomoeda, A and Ohtsuka, K and Nishinari, K, 2011

Estensioni

- **Casse self-scan:** l'articolo sopra citato prende in considerazione solo 2 tipi di casse, le casse **standard** e le casse **self-service**. Nel modello sono presenti le casse **self-scan**, presenti attualmente in molti supermercati, che permettono di scannerizzare i prodotti in fase di spesa e rendere la fase di pagamento molto più veloce.
- **Simulazione non deterministica:** per far emergere comportamenti non banali nel supermercato e rendere più realistiche le simulazioni sono state aggiunte alcune variabili probabilistiche.

Approccio ad agenti

- **Sistema multiagente** sviluppato in Python con il framework Mesa
 - **Ambiente:** supermercato
 - Il supermercato è una struttura divisa in zone, composta da code e casse
 - I clienti entrano nel supermercato per fare la spesa minimizzando il tempo impiegato
 - **Agenti:** clienti e casse
- I clienti sono agenti intelligenti (pianificano e decidono) con una componente imprevedibile che fa emergere un comportamento complesso interagendo con gli altri agenti

Ambiente

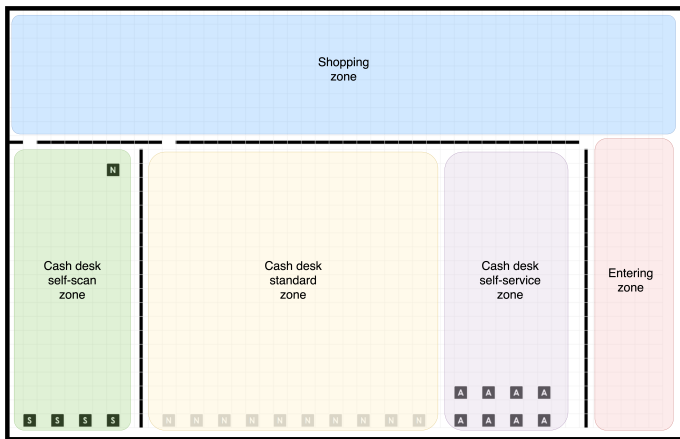


Figure: Stuttura del supermercato diviso in zone.

Ambiente

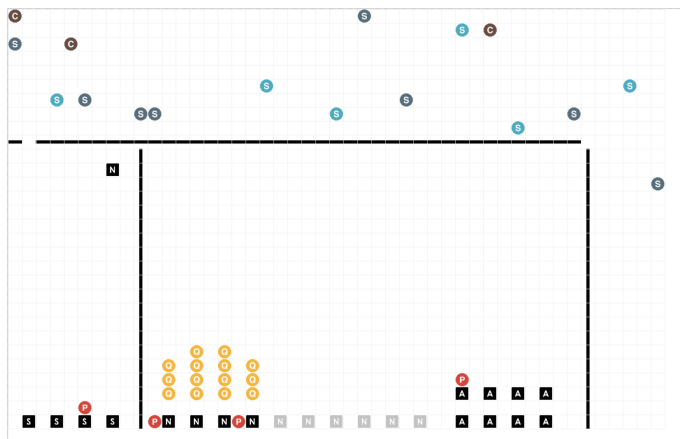


Figure: Interazione tra agenti e ambiente.

Descrizione del modello

Cose teoriche su ambiente, agenti, interazione #TODO: Marco

Agente Cliente

- I clienti sono gli agenti principali, si muovono nel supermercato con hanno l'obiettivo di fare la spesa e attendere il minimo tempo possibile in coda.
- Per minimizzare il tempo in coda il cliente usa strategie di **scelta della coda** e di **jockeying**, quindi ha bisogno di una pianificazione
- Il cliente è un agente di tipo *utility-based* perchè per la pianificazione e la valutazione dei tempi d'attesa utilizza una utility function.

Agente Cliente - workflow

- 1 Attesa all'entrata del supermercato: l'agente è in attesa fino a che non può mettersi nella zona d'entrata.
- 2 Fase di shopping: si muove nella zona di shopping e inizia a raccogliere elementi fino a raggiungere il *basket-size* desiderato; questa fase dipende dalla velocità di shopping, un parametro del modello.
- 3 Scelta della coda: finita la spesa, deve scegliere la cassa in base alla utility function; viene scelta la coda q^* tale che

$$q^* = \operatorname{argmin}_{q \in Q} f(q)$$

dove Q è l'insieme delle code dedicate e f varia con la strategia.

Agente Cliente - workflow

- 1 Attesa in coda e jockeying: mentre il cliente è in coda può decidere di lasciarla per una coda migliore. Considera le 2 code adiacenti (parametro del modello) alla propria e per ognuna calcola la coda migliore secondo la sua strategia di jockeying. Se il "guadagno" risulta maggiore di un certo **threshold**, allora il cliente può decidere di cambiare coda. Si estrae quindi un numero casuale che determina se cambiare coda o no (perchè non tutte le persone fanno jockeying).
- 2 Attesa alla cassa: il cliente viene servito dalla cassa e deve attendere la fine del pagamento per uscire dal supermercato.

Agente Cassa

- I clienti, una volta conclusa la fase si di spesa, scelgono una coda in attesa di essere serviti in cassa per il pagamento.
- Ogni cassa ha al più una coda associata.
- La cassa è un'agente di tipo *model-based reflex*, in cui lo stato è il cliente che si sta processando in un determinato momento.
- Il comportamento di una cassa è piuttosto semplice:
 - 1 Prendi un cliente dalla coda (se disponibile)
 - 2 Processa il cliente
 - 3 Ripeti
- Le code (FIFO) ammissibili per ogni cassa sono di 2 tipi:
 - 1 Coda dedicata: ogni cassa ha una coda dedicata
 - 2 Coda condivisa: una coda è associata a più casse, tutte le casse serviranno i clienti che si sono accodati alla coda condivisa
- Nel modello sono state modellate 4 tipi di casse diverse.

Agente Cassa - Tipo 1: Standard

- Rappresenta la classica cassa di un supermercato.
- Questa cassa può avere una coda dedicata o condivisa, in entrambi i casi:
 - 1 Il cliente si accoda
 - 2 La cassa prende il primo cliente dalla coda
 - 3 Il cassiere processa gradualmente tutti gli articoli del cliente
 - 4 Ripeti

Agente Cassa - Tipo 2: Self-service

- Cassa in cui non è presente un cassiere ma è il cliente stesso a dover passare uno alla volta gli articoli acquistati.
- Tutte le casse self-service hanno una coda condivisa
 - ① Il cliente si accoda alla coda condivisa
 - ② La cassa prende il primo cliente dalla coda
 - ③ Il cliente processa ogni articolo
 - ④ Il cliente lascia il supermercato

Agente Cassa - Tipo 3: Self-scan

- Il cliente scannerizza gli articoli durante la spesa mediante un dispositivo fornito dal supermercato
- Avendo già scannerizzato gli articoli a priori non è necessario farlo in cassa
- Vengono effettuati controlli a campione per verificare il corretto comportamento dei clienti (tutti gli articoli devono essere stati effettivamente scannerizzati durante la spesa)
- Tutte le casse hanno una coda condivisa
 - ① Il cliente si accoda alla coda condivisa
 - ② La cassa prende il primo cliente dalla coda
 - ③ Nel caso in cui il cliente è stato estratto per una rilettura della spesa si reca ad una cassa riservata, altrimenti paga ed esce dal supermercato

Agente Cassa - Tipo 4: Riservata

- Comportamento analogo alla cassa standard.
- Ha una coda dedicata
- Nel caso di rilettura alla cassa "self-scan", il cliente viene normalmente processato in questa nuova cassa
- La rilettura può essere **parziale** (vengono controllati solo 10 elementi), o **totale** (viene controllata tutta la spesa)
- Nessun cliente può venire processato nella cassa riservata a meno di una rilettura

Considerazioni

Il nostro modello è stra flessibile per le strategie e per gli stati e anche per i parametri che mo descriviamo #TODO: Marco

Parametri

Mega elenco puntato dei parametri (non roba matematica qui non serve)
#Todo: LLucrezia

Implementazione dei comportamenti e delle strategie

- Il cliente una volta presi tutti gli articoli si reca alla coda.
- La cassa self-scan deve essere scelta prima di fare la spesa e non è possibile cambiare.
- Il cliente vuole minimizzare il tempo speso all'interno del supermercato tramite:
 - **Scelta iniziale della coda:** il cliente sceglie la coda ottima rispetto ad una determinata strategia
 - **Fase di jockeying:** una volta in coda il cliente può scegliere di cambiarla se ne esiste una migliore

Scelta della coda

definizione di strategia (con formula argmin) - 4 strategie - formule delle strategie #TODO: Marco

Jockeying

adiacenza - threshold - probabilità di non fare jockeying - 2 strategie e
formule per il calcolo del guadagno #TODO: Lucrezia

Simulazione

definizioni di densità di clienti e flusso di clienti

Validazione

Stessa simulazione dei polacchi con le 4 strategie

Simulazione con jockey

Uguale a sopra aggiungendo il jockey (4 strategie + 2 strategie di jockey)

Simulazione con coda condivisa

Uguale a sopra ma con coda condivisa (quindi senza scelta della coda e senza jockey)

Simulazione con casse self-scan

Non importa che sia uguale a sopra perchè tanto è come se fosse una simulazione a parte, si può fare anche con 0 standard e 0 self-service, giusto per non avere mille robe in mezzo

Simulazione non deterministica

Uguale con tutto (quindi a sx abbiamo i self scan e a dx le casse normali con coda condivisa o meno, 4 strategie di scelta della coda, 2 strategie di jockey) però accendiamo i parametri probabilistici

Conclusioni

DAJE RAGA