

Отчёт по лабораторной работе №14

Модели обработки заказов

Козлов Всеволод Павлович НФИбд-02-22

Содержание

1	Цель работы	5
2	Задание	6
3	Выполнение лабораторной работы	7
3.1	Модель оформления заказов клиентов одним оператором	7
3.2	Построение гистограммы распределения заявок в очереди	11
3.3	Модель обслуживания двух типов заказов от клиентов в интернет-магазине	14
3.4	Модель оформления заказов несколькими операторами	18
4	Выводы	22

Список иллюстраций

3.1	Модель оформления заказов клиентов одним оператором	8
3.2	Отчёт по модели оформления заказов в интернет-магазине	8
3.3	Модель оформления заказов клиентов одним оператором с измененными интервалами заказов и времени оформления клиентов .	10
3.4	Отчёт по модели оформления заказов в интернет-магазине с измененными интервалами заказов и времени оформления клиентов .	10
3.5	Построение гистограммы распределения заявок в очереди	12
3.6	Отчёт по модели оформления заказов в интернет-магазине при построении гистограммы распределения заявок в очереди	12
3.7	Гистограмма распределения заявок в очереди	14
3.8	Модель обслуживания двух типов заказов от клиентов в интернет-магазине	15
3.9	Отчёт по модели оформления заказов двух типов	15
3.10	Модель обслуживания двух типов заказов с условием, что число заказов с дополнительным пакетом услуг составляет 30% от общего числа заказов	17
3.11	Отчёт по модели оформления заказов двух типов заказов	17
3.12	Модель оформления заказов несколькими операторами	18
3.13	Отчет по модели оформления заказов несколькими операторами	19
3.14	Модель оформления заказов несколькими операторами с учетом отказов клиентов	20
3.15	Отчет по модели оформления заказов несколькими операторами с учетом отказов клиентов	20

Список таблиц

1 Цель работы

Реализовать модели обработки заказов и провести анализ результатов.

2 Задание

Реализовать с помощью gpss:

- модель оформления заказов клиентов одним оператором;
- построение гистограммы распределения заявок в очереди;
- модель обслуживания двух типов заказов от клиентов в интернет-магазине;
- модель оформления заказов несколькими операторами.

3 Выполнение лабораторной работы

3.1 Модель оформления заказов клиентов одним оператором

Порядок блоков в модели соответствует порядку фаз обработки заказа в реальной системе:

- 1) клиент оставляет заявку на заказ в интернет-магазине;
- 2) если необходимо, заявка от клиента ожидает в очереди освобождения оператора для оформления заказа;
- 3) заявка от клиента принимается оператором для оформления заказа;
- 4) оператор оформляет заказ;
- 5) клиент получает подтверждение об оформлении заказа (покидает систему).

Модель будет состоять из двух частей: моделирование обработки заказов в интернет-магазине и задание времени моделирования. Для задания равномерного распределения поступления заказов используем блок GENERATE, для задания равномерного времени обслуживания (задержки в системе) – ADVANCE. Для моделирования ожидания заявок клиентов в очереди используем блоки QUEUE и DEPART, в которых в качестве имени очереди укажем operator_q. Для моделирования поступления заявок для оформления заказов к оператору используем блоки SEIZE и RELEASE с параметром operator — имени «устройства обслуживания».

Требуется, чтобы модельное время было 8 часов. Соответственно, параметр блока GENERATE – 480 (8 часов по 60 минут, всего 480 минут). Работа программы начинается с оператора START с начальным значением счётчика завершений, равным 1; заканчивается – оператором TERMINATE с параметром 1, что задаёт ординарность потока в модели.

Построим модель оформления заказов клиентов одним оператором(рис. 3.1).

```

;operator
GENERATE 15,4
QUEUE operator_q
SEIZE operator
DEPART operator_q
ADVANCE 10,2
RELEASE operator
TERMINATE 0
;timer
GENERATE 480
TERMINATE 1
START 1

```

Рис. 3.1: Модель оформления заказов клиентов одним оператором

После запуска симуляции получаем отчёт (рис. 3.2).

START TIME		END TIME		BLOCKS	FACILITIES	STORAGES
0.000		480.000		9	1	0
NAME		VALUE				
OPERATOR		10001.000				
OPERATOR_Q		10000.000				
LABEL	LOC	BLOCK TYPE	ENTRY COUNT	CURRENT COUNT	RETRY	
1		GENERATE	32	0	0	
2		QUEUE	32	0	0	
3		SEIZE	32	0	0	
4		DEPART	32	0	0	
5		ADVANCE	32	1	0	
6		RELEASE	31	0	0	
7		TERMINATE	31	0	0	
8		GENERATE	1	0	0	
9		TERMINATE	1	0	0	
FACILITY	ENTRIES	UTIL.	AVE. TIME	AVAIL.	OWNER	PEND
OPERATOR	32	0.639	9.589	1	33	0
QUEUE	MAX CONT.	ENTRY	ENTRY(0)	AVE. CONT.	AVE. TIME	AVE. (-0)
OPERATOR_Q	1	0	32	31	0.001	0.021
FEC XN	PRI	ROT	ASSEM	CURRENT	NEXT	PARAMETER
33	0	489.786	33	5	6	VALUE
34	0	496.081	34	0	1	
35	0	960.000	35	0	8	

Рис. 3.2: Отчёт по модели оформления заказов в интернет-магазине

Результаты работы модели:

- модельное время в начале моделирования: START TIME=0.0;

- абсолютное время или момент, когда счетчик завершений принял значение 0: END TIME=480.0;
- количество блоков, использованных в текущей модели, к моменту завершения моделирования: BLOCKS=9;
- количество одноканальных устройств, использованных в модели к моменту завершения моделирования: FACILITIES=1;
- количество многоканальных устройств, использованных в текущей модели к моменту завершения моделирования: STORAGES=0. Имена, используемые в программе модели: operator, operator_q.

Далее идёт информация о блоках текущей модели, в частности, ENTRY COUNT – количество транзактов, вошедших в блок с начала процедуры моделирования.

Затем идёт информация об одноканальном устройстве FACILITY (оператор, оформляющий заказ), откуда видим, что к оператору попало 33 заказа от клиентов (значение поля OWNER=33), но одну заявку оператор не успел принять в обработку до окончания рабочего времени (значение поля ENTRIES=32). Полезность работы оператора составила 0, 639. При этом среднее время занятости оператора составило 9, 589 мин.

Упражнение

Изменим интервалы поступления заказов и время оформления клиентов (рис. 3.3).

```

;operator
GENERATE 3.14,1.7
QUEUE operator_q
SEIZE operator
DEPART operator_q
ADVANCE 6.66,1.7
RELEASE operator
TERMINATE 0
;timer
GENERATE 480
TERMINATE 1
START 1

```

Рис. 3.3: Модель оформления заказов клиентов одним оператором с измененными интервалами заказов и времени оформления клиентов

После запуска симуляции получаем отчет (рис. 3.4).

START TIME		END TIME		BLOCKS	FACILITIES	STORAGES				
0.000		480.000		9	1	0				
NAME		VALUE								
OPERATOR		10001.000								
OPERATOR_Q		10000.000								
LABEL	LOC	BLOCK TYPE	ENTRY COUNT	CURRENT COUNT	RETRY					
1		GENERATE	152	0	0					
2		QUEUE	152	82	0					
3		SEIZE	70	0	0					
4		DEPART	70	0	0					
5		ADVANCE	70	1	0					
6		RELEASE	69	0	0					
7		TERMINATE	69	0	0					
8		GENERATE	1	0	0					
9		TERMINATE	1	0	0					
FACILITY		ENTRIES	UTIL.	AVE. TIME	AVAIL.	OWNER	PEND	INTER	RETRY	DELAY
OPERATOR		70	0.991	6.796	1	71	0	0	0	82
QUEUE		MAX	CONT.	ENTRY	ENTRY(0)	AVE. CONT.	AVE. TIME	AVE. (-0)	RETRY	
OPERATOR_Q		82	82	152	1	39.096	123.461	124.279	0	
FEC	XN	PRI	BOT	ASSEM	CURRENT	NEXT	PARAMETER	VALUE		
71	0		480.408	71	5	6				
154	0		483.330	154	0	1				
155	0		960.000	155	0	8				

Рис. 3.4: Отчёт по модели оформления заказов в интернет-магазине с измененными интервалами заказов и времени оформления клиентов

Результаты работы модели:

- модельное время в начале моделирования: START TIME=0.0;
- абсолютное время или момент, когда счетчик завершений принял значение 0: END TIME=480.0;
- количество блоков, использованных в текущей модели, к моменту завершения моделирования: BLOCKS=9;
- количество одноканальных устройств, использованных в модели к моменту завершения моделирования: FACILITIES=1;

- количество многоканальных устройств, использованных в текущей модели к моменту завершения моделирования: `STORAGES=0`.

Имена, используемые в программе модели: `operator`, `operator_q`.

- количество транзактов, вошедших в блок с начала процедуры моделирования `ENTRY COUNT = 152`;

Далее информация об очереди:

- `QUEUE=operator_q` – имя объекта типа «очередь»;
- `MAX=82` – в очереди находилось 82 ожидающих заявок от клиента;
- `CONT=82` – на момент завершения моделирования в очереди было 82 заявки;
- `ENTRIES=82` – общее число заявок от клиентов, прошедших через очередь в течение периода моделирования;

В конце отчёта идёт информация о будущих событиях.

3.2 Построение гистограммы распределения заявок в очереди

Требуется построить гистограмму распределения заявок, ожидающих обработки в очереди в примере из предыдущего упражнения. Для построения гистограммы необходимо сформировать таблицу значений заявок в очереди, записываемых в неё с определённой частотой.

Команда описания такой таблицы `QTABLE` имеет следующий формат: `Name QTABLE A,B,C,D` Здесь `Name` – метка, определяющая имя таблицы. Далее должны быть заданы операнды: `A` задается элемент данных, чьё частотное распределение будет заноситься в таблицу (может быть именем, выражением в скобках или системным числовым атрибутом (СЧА)); `B` задается верхний предел первого

частотного интервала; C задает ширину частотного интервала — разницу между верхней и нижней границей каждого частотного класса; D задаёт число частотных интервалов.

Код программы будет следующим (рис. 3.5).

```
Waittime QTABLE operator_q,0,2,15
GENERATE 3.34,1.7
TEST LE Q$operator_q,1,Fin
SAVEVALUE Custnum+,X$Custnum
ASSIGN Custnum,X$Custnum
QUEUE operator_q
SEIZE operator_q
DEPART operator_q
ADVANCE 6.66,1.7
RELEASE operator_q
Fin TERMINATE 1
```

Рис. 3.5: Построение гистограммы распределения заявок в очереди

Получим отчет симуляции и проанализируем его (рис. 3.6).

START TIME		END TIME		BLOCKS	FACILITIES	STORAGES		
0.000		353.895		10	1	0		
NAME		VALUE						
CUSTNUM		10002.000						
FIN		10.000						
OPERATOR		10003.000						
OPERATOR_Q		10001.000						
WAITTIME		10000.000						
LABEL	LOC	BLOCK TYPE	ENTRY COUNT	CURRENT	COUNT	RETRY		
	1	GENERATE	102	0	0			
	2	TEST	102	0	0			
	3	SAVEVALUE	55	0	0			
	4	ASSIGN	55	0	0			
	5	QUEUE	55	1	0			
	6	SEIZE	54	1	0			
	7	DEPART	53	0	0			
	8	ADVANCE	53	0	0			
	9	RELEASE	53	0	0			
FIN	10	TERMINATE	100	0	0			
FACILITY	ENTRIES	UTIL.	AVE. TIME	AVAIL. OWNER	PEND	INTER	RETRY	DELAY
OPERATOR	54	0.997	6.470	1	98	0	0	1
QUEUE	MAX CONT.	ENTRY	ENTRY (0)	AVE. CONT.	AVE. TIME	AVE. (-0)	RETRY	
OPERATOR_Q	2	2	55	1	1.652	10.628	10.824	0

Рис. 3.6: Отчёт по модели оформления заказов в интернет-магазине при построении гистограммы распределения заявок в очереди

Результаты работы модели:

- модельное время в начале моделирования: START TIME=0.0;
- абсолютное время или момент, когда счетчик завершений принял значение 0: END TIME=353.895;

- количество блоков, использованных в текущей модели, к моменту завершения моделирования: BLOCKS=10;
- количество одноканальных устройств, использованных в модели к моменту завершения моделирования: FACILITIES=1;
- количество многоканальных устройств, использованных в текущей модели к моменту завершения моделирования: STORAGES=0.

Имена, используемые в программе модели: operator, operator_q.

- количество транзактов, вошедших в блок с начала процедуры моделирования ENTRY COUNT = 102;

Затем идёт информация об одноканальном устройстве FACILITY (оператор, оформляющий заказ), откуда видим, что к оператору попало 98 заказов от клиентов (значение поля OWNER=98), но оператор успел принять в обработку до окончания рабочего времени только 54 (значение поля ENTRIES=54). Полезность работы оператора составила 0,987. При этом среднее время занятости оператора составило 6,470 мин.

Далее информация об очереди:

- QUEUE=operator_q – имя объекта типа «очередь»;
- MAX=2 – в очереди находилось не более двух ожидающих заявок от клиента;
- CONT=2 – на момент завершения моделирования в очереди было два клиента;
- ENTRIES=55 – общее число заявок от клиентов, прошедших через очередь в течение периода моделирования;
- ENTRIES(O)=1 – число заявок от клиентов, попавших к оператору без ожидания в очереди;

Также появилась таблица с информацией для гистограммы: частотность разделена на 15 частотных интервалов с шагом 2 и началом в 0, как мы и задали. Наибольшее количество заявок(17) обрабатывалось в диапазоне 10-12 минут.

В конце отчёта идёт информация о будущих событиях.

Проанализируем гистограмму (рис. 3.7).

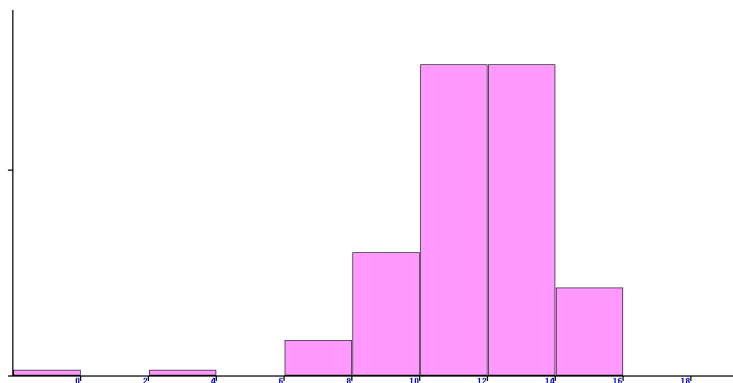


Рис. 3.7: Гистограмма распределения заявок в очереди

Частотность разделена на 15 частотных интервалов с шагом 2 и началом в 0, как мы и задали. Наибольшее количество заявок (17) обрабатывалось 10-12 минут, 14 заявок – 12-14 минут, 12 заявок – 8-10 минут, в остальных диапазонах 0-4 заявок.

3.3 Модель обслуживания двух типов заказов от клиентов в интернет-магазине

Необходимо реализовать отличие в оформлении обычных заказов и заказов с дополнительным пакетом услуг. Такую систему можно промоделировать с помощью двух сегментов. Один из них моделирует оформление обычных заказов, а второй – заказов с дополнительным пакетом услуг. В каждом из сегментов пара QUEUE–DEPART должна описывать одну и ту же очередь, а пара блоков SEIZE–RELEASE должна описывать в каждом из двух сегментов одно и то же устройство и моделировать работу оператора.

Код и отчет результатов моделирования следующие (рис. 3.8, 3.9).

```

ADVANCE 10,2
RELEASE operator
TERMINATE 0
; order and service package
GENERATE 30,8
QUEUE operator_q
SEIZE operator
DEPART operator_q
ADVANCE 5,2
ADVANCE 10,2
RELEASE operator
TERMINATE 0
; timer
GENERATE 480
TERMINATE 1
START 1

```

Рис. 3.8: Модель обслуживания двух типов заказов от клиентов в интернет-магазине

START TIME		END TIME	BLOCKS	FACILITIES	STORAGES
0.000		480.000	17	1	0

NAME	VALUE
OPERATOR	10001.000
OPERATOR_Q	10000.000

LABEL	LOC	BLOCK TYPE	ENTRY COUNT	CURRENT	COUNT	RETRY
1		GENERATE	32	0	0	
2		QUEUE	32	4	0	
3		SEIZE	28	0	0	
4		DEPART	28	0	0	
5		ADVANCE	28	1	0	
6		RELEASE	27	0	0	
7		TERMINATE	27	0	0	
8		GENERATE	15	0	0	
9		QUEUE	15	3	0	
10		SEIZE	12	0	0	
11		DEPART	12	0	0	
12		ADVANCE	12	0	0	
13		ADVANCE	12	0	0	
14		RELEASE	12	0	0	
15		TERMINATE	12	0	0	
16		GENERATE	1	0	0	
17		TERMINATE	1	0	0	

FACILITY	ENTRIES	UTIL.	AVE. TIME	AVAIL.	OWNER	PEND	INTER	RETRY	DELAY
OPERATOR	40	0.947	11.365	1	42	0	0	0	7

QUEUE	MAX CONT.	ENTRY	ENTRY(0)	AVE. CONT.	AVE. TIME	AVE. (-0)	RETRY	
OPERATOR_Q	8	7	47	2	3.355	34.261	35.784	0

FEC	XN	PRI	BDT	ASSEM	CURRENT	NEXT	PARAMETER	VALUE
42	0		487.825	42	5	6		

Рис. 3.9: Отчёт по модели оформления заказов двух типов

Результаты работы модели:

- модельное время в начале моделирования: START TIME=0.0;
- абсолютное время или момент, когда счетчик завершений принял значение 0: END TIME=480.0;
- количество блоков, использованных в текущей модели, к моменту завершения моделирования: BLOCKS=17;
- количество одноканальных устройств, использованных в модели к моменту завершения моделирования: FACILITIES=1;

- количество многоканальных устройств, использованных в текущей модели к моменту завершения моделирования: $\text{STORAGES}=0$.

Имена, используемые в программе модели: `operator`, `operator_q`.

- количество транзактов, вошедших в блок первого типа заказов с начала процедуры моделирования $\text{ENTRY COUNT} = 32$, а второго типа(с дополнительными услугами) $\text{ENTRY COUNT} = 15$; обработано $12+27 = 39$;

Затем идёт информация об одноканальном устройстве `FACILITY` (оператор, оформляющий заказ), откуда видим, что к оператору попало 42 заказ от клиентов (значение поля $\text{OWNER}=42$), но оператор успел принять в обработку до окончания рабочего времени только 40 (значение поля $\text{ENTRIES}=40$). Полезность работы оператора составила 0,947. При этом среднее время занятости оператора составило 11,365 мин.

В конце отчёта идёт информация о будущих событиях.

Упражнение

Скорректируем модель так, чтобы учитывалось условие, что число заказов с дополнительным пакетом услуг составляет 30% от общего числа заказов.

Будем использовать один блок `order`, а разделим типы заявок с помощью переходов оператором `TRANSFER`. Каждый заказ обрабатывается 10 ± 2 минуты, после этого зададим оператор `TRANSFER`, в котором укажем, что с вероятностью 0.7 происходит обработка заявки (переход к блоку `noextra RELEASE operator`), а с вероятностью 0.3 дополнительно заказ обрабатывается еще 5 ± 2 минуты (переход к блоку `extra ADVANCE 5,2`) и только после этого является обработанным (рис. 3.10).


```

; order
GENERATE 15,4
QUEUE operator_q
SEIZE operator
DEPART operator_q
ADVANCE 10,2
TRANSFER 0.3,noextra,extra
extra ADVANCE 5,2
noextra RELEASE operator
TERMINATE 0
; timer
GENERATE 480
TERMINATE 1
START 1

```

Рис. 3.10: Модель обслуживания двух типов заказов с условием, что число заказов с дополнительным пакетом услуг составляет 30% от общего числа заказов

Проанализируем результаты моделирования (рис. 3.11).

START TIME	END TIME	BLOCKS	FACILITIES	STORAGES
0.000	480.000	11	1	0

NAME	VALUE
EXTRA	7.000
NOEXTRA	8.000
OPERATOR	10001.000
OPERATOR_Q	10000.000

LABEL	LOC	BLOCK TYPE	ENTRY COUNT	CURRENT COUNT	RETRY
	1	GENERATE	33	0	0
	2	QUEUE	33	0	0
	3	SEIZE	33	0	0
	4	DEPART	33	0	0
	5	ADVANCE	33	0	0
	6	TRANSFER	33	0	0
EXTRA	7	ADVANCE	8	1	0
NOEXTRA	8	RELEASE	32	0	0
	9	TERMINATE	32	0	0
	10	GENERATE	1	0	0
	11	TERMINATE	1	0	0

FACILITY	ENTRIES	UTIL.	AVE. TIME AVAIL.	OWNER	PEND	INTER	RETRY	DELAY
OPERATOR	33	0.766	11.146	1	34	0	0	0

QUEUE	MAX CONT.	ENTRY	ENTRY(0)	AVE. CONT.	AVE. TIME	AVE. (-0)	RETRY
OPERATOR_Q	1	0	33	25	0.054	0.781	3.220

FEC	XN	PRI	BOT	ASSEM	CURRENT	NEXT	PARAMETER	VALUE
34	0		482.925	34	7	8		
35	0		487.726	35	0	1		
36	0		960.000	36	0	10		

Рис. 3.11: Отчёт по модели оформления заказов двух типов заказов

Результаты работы модели:

- модельное время в начале моделирования: START TIME=0.0;
- абсолютное время или момент, когда счетчик завершений принял значение 0: END TIME=480.0;
- количество блоков, использованных в текущей модели, к моменту завершения моделирования: BLOCKS=11;
- количество одноканальных устройств, использованных в модели к моменту завершения моделирования: FACILITIES=1;

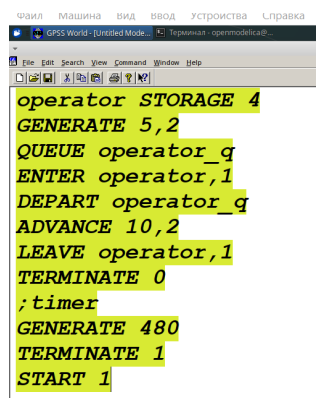
- количество многоканальных устройств, использованных в текущей модели к моменту завершения моделирования: `STORAGES=0`.

В конце отчёта идёт информация о будущих событиях.

3.4 Модель оформления заказов несколькими операторами

В интернет-магазине заказы принимают 4 оператора. Интервалы поступления заказов распределены равномерно с интервалом 5 ± 2 мин. Время оформления заказа каждым оператором также распределено равномерно на интервале 10 ± 2 мин. обработка поступивших заказов происходит в порядке очереди (FIFO). Требуется определить характеристики очереди заявок на оформление заказов при условии, что заявка может обрабатываться одним из 4-х операторов в течение восьмичасового рабочего дня

С помощью строки `operator STORAGE 4` указываем, что у нас 4 оператора, затем к обычной процедуре генерации и обработки заявки добавляется, что заявку обрабатывает один оператор `operator,1`, сегмент моделирования времени остается без изменений (рис. 3.12).



```

Файл  Машина  Вид  Ввод  Устройства  Справка
GPSS World - [Untitled Mode]  Терминал - openmodelcard...
File  Edit  Search  View  Command  Window  Help
operator STORAGE 4
GENERATE 5,2
QUEUE operator_q
ENTER operator,1
DEPART operator_q
ADVANCE 10,2
LEAVE operator,1
TERMINATE 0
;timer
GENERATE 480
TERMINATE 1
START 1
  
```

Рис. 3.12: Модель оформления заказов несколькими операторами

Далее получим и проанализируем отчет (рис. 3.13).

START TIME	0.000	END TIME	480.000	BLOCKS	9	FACILITIES	0	STORAGES	1
------------	-------	----------	---------	--------	---	------------	---	----------	---

NAME	VALUE
OPERATOR	10000.000
OPERATOR_Q	10001.000

LABEL	LOC	BLOCK TYPE	ENTRY COUNT	CURRENT COUNT	RETRY
1	GENERATE	93	0	0	
2	QUEUE	93	0	0	
3	ENTER	93	0	0	
4	DEPART	93	0	0	
5	ADVANCE	93	2	0	
6	LEAVE	91	0	0	
7	TERMINATE	91	0	0	
8	GENERATE	1	0	0	
9	TERMINATE	1	0	0	

QUEUE	MAX	CONT.	ENTRY	ENTRY(0)	AVE. CONT.	AVE. TIME	AVE. (-0)	RETRY
OPERATOR_Q	1	0	93	93	0.000	0.000	0.000	0

STORAGE	CAP.	REM.	MIN.	MAX.	ENTRIES	AVL.	AVE. C.	UTIL.	RETRY	DELAY
OPERATOR	4	2	0	4	93	1	1.926	0.482	0	0

FEC	XN	PRI	BDT	ASSEN	CURRENT	NEXT	PARAMETER	VALUE
95	0		480.457	95	0	1		
93	0		482.805	93	5	6		

Рис. 3.13: Отчет по модели оформления заказов несколькими операторами

Результаты работы модели:

- модельное время в начале моделирования: START TIME=0.0;
- абсолютное время или момент, когда счетчик завершений принял значение 0: END TIME=480.0;
- количество блоков, использованных в текущей модели, к моменту завершения моделирования: BLOCKS=9;
- количество одноканальных устройств, использованных в модели к моменту завершения моделирования: FACILITIES=1;
- количество многоканальных устройств, использованных в текущей модели к моменту завершения моделирования: STORAGES=0.

Упражнение

Изменим модель: требуется учесть в ней возможные отказы клиентов от заказа – когда при подаче заявки на заказ клиент видит в очереди более двух других заявок, он отказывается от подачи заявки, то есть отказывается от обслуживания (используем блок TEST и стандартный числовой атрибут Qj текущей длины очереди j).

Добавим строчку TEST LE Q\$operator_q,2, которая проверяет больше ли в очереди клиентов, чем два, если нет – клиент поступает на обработку, иначе уходит. Также в ранее проанализированном отчете видно, что клиентов в очереди не

было больше 2, поэтому увеличим время обработки заказов до 30 ± 2 мин., чтобы проверить результаты изменений модели (рис. 3.14).

```
operator STORAGE 4
GENERATE 5,2
TEST LE Q$operator_q,2
QUEUE operator_q
ENTER operator,1
DEPART operator_q
ADVANCE 30,2
LEAVE operator,1
TERMINATE 0
;timer
GENERATE 480
TERMINATE 1
START 1
```

Рис. 3.14: Модель оформления заказов несколькими операторами с учетом отказов клиентов

Проанализируем полученный отчет (рис. ~ 3.15).

START TIME		END TIME		BLOCKS	FACILITIES	STORAGES				
0.000		480.000		10	0	1				
NAME		VALUE								
OPERATOR		10000.000								
OPERATOR_Q		10001.000								
LABEL	LOC	BLOCK TYPE	ENTRY COUNT	CURRENT COUNT	RETRY					
	1	GENERATE	94	27	0					
	2	TEST	67	0	0					
	3	QUEUE	67	3	0					
	4	ENTER	64	0	0					
	5	DEPART	64	0	0					
	6	ADVANCE	64	4	0					
	7	LEAVE	60	0	0					
	8	TERMINATE	60	0	0					
	9	GENERATE	1	0	0					
	10	TERMINATE	1	0	0					
QUEUE										
OPERATOR_Q										
	MAX CONT.	ENTRY ENTRY(0)	AVE. CONT.	AVE. TIME	AVE. (-0)	RETRY				
	3	3	67	4	2.701	19.347	20.576	27		
STORAGE										
OPERATOR										
	CAP.	REN.	MIN.	MAX.	ENTRIES AVL.	AVE.C.	UTIL.	RETRY DELAY		
	4	0	0	4	64	1	3.885	0.971	0	3
FEC XN PRI										
BOT										
ASSEM CURRENT NEXT										
PARAMETER										
VALUE										
96	0	480.736	96	0	1					
62	0	491.784	62	6	7					
63	0	491.929	63	6	7					
64	0	495.070	64	6	7					
65	0	499.648	65	6	7					

Рис. 3.15: Отчет по модели оформления заказов несколькими операторами с учетом отказов клиентов

Результаты работы модели:

- модельное время в начале моделирования: START TIME=0.0;
- абсолютное время или момент, когда счетчик завершений принял значение 0: END TIME=480.0;
- количество блоков, использованных в текущей модели, к моменту завершения моделирования: BLOCKS=9;

- количество одноканальных устройств, использованных в модели к моменту завершения моделирования: FACILITIES=1;
- количество многоканальных устройств, использованных в текущей модели к моменту завершения моделирования: STORAGES=0.

Затем идёт информация о многоканальном устройстве STORAGE (оператор, оформляющий заказ), откуда видим, что к операторам попало 64 заказов от клиентов. Полезность работы операторов составила 0,971. При этом среднее время занятости оператора составило 3,885 мин. Также появились значения, характерные для STORAGE: вместительность 4, максимальное число одновременно работающих операторов – 4, минимальное – 0.

В конце отчёта идёт информация о будущих событиях.

4 Выводы

В результате была реализована с помощью gpss:

- модель оформления заказов клиентов одним оператором;
- построение гистограммы распределения заявок в очереди;
- модель обслуживания двух типов заказов от клиентов в интернет-магазине;
- модель оформления заказов несколькими операторами.