Système: 8h-12h (0-240 minutes)

téléconseillers

affectés au poste de tel

affectés au poste de courrier

poste tel

File 1 :

Appel arrivé :

loi exponentielle avec ou entre 8h et 9h

loi exponentielle avec ou entre 9h et 11h

loi exponentielle avec ou entre 11h et 12h

Temps de réponse :

loi uniforme avec (minutes)

File 2 :

Courriel arrivé :

loi exponentielle avec ou entre 8h et 9h

loi exponentielle avec ou entre 9h et 12h

A 8h, courriel arrivé : loi uniforme avec

Temps de réponse :

loi uniforme avec (minutes)

Ressources :

Variables :

l’état de poste téléphonique, 0 libre et 1 occupé

 : le nombre de téléconseillers présents dans la poste téléphonique

// : le nombre de téléconseillers présents dans la poste de courriel

 : l’état de poste de courriel, 0 libre, 1 occupé

 : le nombre d’appel en attente dans la file 1

 : le nombre de courriel en attente dans la file 2

// : le nombre de téléconseillers libres

Cas pas cohérent : Le nombre des appels en attente est inférieur au nombre de téléconseillers dans la poste téléphonique. Lorsqu’un téléconseiller a terminé le traitement du courriel et la file d’attente de courriel est vide, il ne passe pas à la poste téléphonique pour répondre l’appel.

Réorganisation Appel

1. Mettre à jour les Aires
2. Si Alors
3. Insérer dans l’échéancier un évènement Accès Appel à l’instant DS
4. Sinon
5. Si Alors

8. Insérer dans l’échéancier un évènement Accès Courriel à l’instant DS
9. //Sinon
10. //
11. //
12. Fin Si
13. Fin Si
14. DDS DS

Début :

1. Mettre à jour les Aires
2. Insérer dans l’échéancier un évènement Fin à l’instant DS+240
3. Insérer dans l’échéancier un évènement Arrivée Appel à l’instant DS+
4. Insérer dans l’échéancier un évènement Arrivée Courriel à l’instant DS
5. DDS DS

Réorganisation Courriel:

1. Mettre à jour les Aires
2. Si et Alors

5. Insérer dans l’échéancier un événement Accès Appel à l'instant DS
6. Si non
7. Si Alors
8. Insérer dans l'échéancier un événement Accès Courriel à l'instant DS
9. //Si non
10. //
11. //
12. Fin Si
13. Fin Si
14. DDS ← DS

Arrivée Courriel:

1. Mettre à jour les aires
2. Si et Alors
3. Générer un événement Arrivée Courriel à l'instant
4. Sinon
5. Si  et Alors
6. Générer un événement Arrivée Courriel à l'instant
7. Fin Si
8. Fin Si
9. Pour i de 0 à faire
10. Si Alors
11. Générer un évènement Accès Courriel à l’instant DS
12. Break
13. Fin Si
14. Fin Pour
15. Si Alors
16. //Si Alors
17. //
18. //
19. //Générer un évènement Accès Courriel à l’instant DS
20. //Fin Si
21. Fin Si

Arrivée Appel :

1. Mettre à jour les Aires
2. Si Alors
3. Générer un évènement Arrivée Appel à l’instant DS+
4. Sinon
5. Si Alors
6. Générer un évènement Arrivée Appel à l’instant DS+
7. Sinon
8. Si Alors
9. Générer un évènement Arrivée Appel à l’instant DS+
10. Fin Si
11. Fin Si
12. Fin Si
13. Pour i de 0 à faire
14. Si Alors
15. Générer un évènement Accès Appel à l’instant DS
16. Break
17. Fin Si
18. Fin Pour
19. Si Alors
20. //Si et Alors
21. //
22. //
23. //Générer un évènement Accès Appel à l’instant DS
24. //Fin Si
25. Fin Si

Accès Appel :

1. Mettre à jour les Aires
2. Générer un évènement Fin Appel à l’instant DS +

Accès Courriel :

1. Mettre à jour les Aires
2. Générer un évènement Fin Courriel à l’instant DS +

Fin Appel :

1. Mettre à jour les Aires
2. Générer un évènement Réorganisation Appel à l’instant DS

Fin Courriel :

1. Mettre à jour les Aires
2. Générer un évènement Réorganisation Courriel à l’instant DS