



CALL CENTER STAFFING
CALCULATOR

MEER INFORMATIE: INFO@SIM-BOX.NET

Telefonische bereikbaarheid

Als dienstverlener is het noodzakelijk om telefonisch goed bereikbaar te zijn.

Voor poliklinieken en afdelingen van ziekenhuizen zullen de binnenkomende gesprekken snel opgenomen moeten worden om een goede service naar de patiënt te leveren. Anders loopt het ziekenhuis de kans dat de patiënt naar een ander ziekenhuis gaat.

Ook contact centers van bedrijven als de ANWB, verzekeringsmaatschappijen en banken, willen zo snel mogelijk hun klanten te woord staan.

Maar hoe wordt nu het aantal benodigde agents bepaald?

Erlang wachtrijmodel met abandonments

Traditioneel werd het Erlang C model gebruikt om de benodigde aantal agents te berekenen, en nog steeds is dit een veel gebruikte methode. Er is echter een nadeel. Erlang C veronderstelt dat bellers oneindig geduldig zijn en dat iedereen blijft wachten totdat ze uiteindelijk een keer een agent aan de lijn krijgen. Dit is in de praktijk niet zo. De Simbox Call Center Staffing Calculator gebruikt een model gebaseerd op Erlang C, maar houdt daarin ook rekening met abandonments.

Voorspelde aantal aankomsten per uur

Aantal agents benodigd om minimale service level van 80% te behalen

Percentage van de bellers dat binnen 20 seconden geholpen wordt

Gemiddelde wachttijd in seconden

Percentage van de bellers dat niet hoeft te wachten

Percentage van de bellers dat afhaakt vanwege te lange wachttijden

Hour	Arrivals	Agents	Service level	AWT (s)	% Answered immediately	% Abandonments
6	1.8720756595321055	1	94.26%	0	5.74%	0%
7	36.817487970798076	3	91.92%	4.6	12.41%	1.95%
8	69.68281621591726	4	86.71%	8	20.81%	3.4%
9	87.5715391847796	5	89.89%	5.8	17.2%	2.48%
10	128.34118688125656	6	83.94%	9.3	26.7%	3.95%
11	106.29229578010067	5	81.3%	11.2	29.25%	4.76%
12	104.62822852718323	5	82.16%	10.7	28.1%	4.53%
13	90.4836568773851	5	88.74%	6.5	18.9%	2.76%

Kaplan-Meier schatter

Berekenen van het gemiddelde geduld is lastig! In de data treffen we deze waarde niet aan. Van de bellers die afhaken weten we dat hun geduld op is, maar van de bellers die niet afgehaakt hebben weten we alleen dat hun geduld langer geweest moet zijn dan hun gewachte tijd, maar dat kunnen we niet observeren. De Kaplan-Meier schatter biedt hierin uitkomst en is geïmplementeerd in de Simbox Call Center Staffing Calculator.