



Modelo ATTENTUS

$$\frac{\partial A}{\partial x} + \frac{\partial A}{\partial y} + \frac{\partial A}{\partial z}$$



$$\frac{\partial B}{\partial x} + \frac{\partial B}{\partial y} + \frac{\partial B}{\partial z}$$

Para alguns segmentos da economia o telemarketing representa 100% das vendas; entretanto essa facilidade moderna esbarra nas limitações da telemática corporativa (serviços disponibilizados em redes de telecomunicações) resultando em um número incontável de ligantes não atendidos. Isso acontece devido a uma distribuição temporal equivocada do número de atendentes.

Como distribuir os atendentes do telemarketing em horários que maximizam o número de clientes atendidos e minimiza o custo desse atendimento?

$$\sum_t^T \sum_h^H E_t \cdot A_t^h \cdot \beta_t^h$$

Prof. Aguinaldo Prandini Ricieri



PROGRAMA MATEMÁTICO ATTENTUS

CUSTO TOTAL ÓTIMO= 182620.

ATENDENTES ALOCADOS

PERÍODO	TURNO 3h	TURNO 4h	TURNO 6h	TOTAL
1	0	1	0	1
2	0	0	0	0
3	0	1	0	1
4	2	0	1	3
5	0	0	3	3
6	0	0	0	0
7	0	5	0	5
8	0	0	1	1
9	4	0	0	4
10	0	12	0	12
11	0	0	0	0
12	0	0	0	0
13	0	0	2	2
14	0	9	0	9
15	0	0	0	0
16	0	0	0	0
17	0	0	0	0
18	0	0	0	0
19	0	0	1	1
20	0	0	0	0
21	0	0	0	0
22	6	7	1	14
23	0	0	0	0
24	0	0	0	0
25	0	6	0	6
26	0	0	6	6
27	0	0	0	0
28	0	0	0	0
29	0	2	0	2
30	0	0	0	0
31	0	0	0	0
32	5	0	0	5
33	0	0	0	0
34	0	0	8	8
35	0	0	0	0
36	0	0	0	0
37	0	0	0	0
38	0	1	0	1
39	0	0	0	0
40	11	0	0	11
41	0	1	0	1
42	0	0	0	0
43	0	7	0	7
44	0	0	5	5