

Master Universitario di I Livello in: “ANALISI DATI PER LA BUSINESS INTELLIGENCE E DATA SCIENCE” A.A. 2023/2024

Titolo della tesi: Simulazione di un call center: il caso di Blue Assistance

Autore: Filicicchia Federico

Abstract

Il presente lavoro ha come obiettivo lo studio di nuove tecniche di analisi per la gestione e il dimensionamento del call center di Blue Assistance, società specializzata nella gestione dei sinistri per il gruppo Reale Mutua e altre compagnie assicurative. L'obiettivo principale è stato lo sviluppo di un modello di simulazione, realizzato con il software Arena, per riprodurre e ottimizzare le dinamiche operative del call center, con particolare attenzione al rispetto degli SLA (Service Level Agreements).

Nel primo capitolo, viene fornita una panoramica dell'azienda e del mercato di riferimento, evidenziando il ruolo strategico del Data&Price Center e la crescente importanza delle analisi predittive per la gestione dei flussi di chiamata. Il secondo capitolo è interamente dedicato alla costruzione del simulatore: attraverso l'analisi dei dati storici aziendali, sono stati definiti i parametri chiave del sistema, tra cui i volumi di chiamate, i tempi di attesa e il comportamento degli utenti. Il modello sviluppato ha consentito di testare diverse strategie di gestione delle risorse, tra cui la riassegnazione dinamica degli operatori e l'utilizzo di meccanismi di overflow per ottimizzare il livello di servizio.

I risultati delle simulazioni hanno confermato l'efficacia del modello nel prevedere e migliorare le prestazioni del call center, offrendo spunti concreti per ottimizzare la distribuzione del personale e ridurre i tempi di attesa. Infine, vengono discussi possibili sviluppi futuri del simulatore, con l'obiettivo di estendere l'analisi a scenari più complessi e supportare in modo sempre più efficace le decisioni aziendali.

Questa ricerca dimostra come l'uso di strumenti di simulazione a eventi discreti possa contribuire a migliorare l'efficienza e l'efficienza operativa e la qualità del servizio in contesti ad alta variabilità come i call center, fornendo un valido supporto per l'ottimizzazione delle risorse e il miglioramento dell'esperienza del cliente.