



GUÍA DOCENTE 2009 - 2010

Asignatura (31675) SEMINARIO: CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS/ CALL CENTERS

Resumen

Índice

Descripción general de la asignatura
 Competencias
 Conocimientos recomendados
 Selección y estructuración de las Unidades Didácticas
 Distribución
 Metodología de enseñanza-aprendizaje
 Evaluación
 Recursos
 Bibliografía

Descripción general de la asignatura

En este seminario se realiza una descripción de la problemática del dimensionado y la gestión de llamadas en los call centers y se introducen algunos métodos y técnicas más comunes para este fin.

Competencias

Titulación	Competencia	Nivel
MÁSTER UNIVERSITARIO EN TECNOLOGÍAS, SISTEMAS Y REDES DE COMUNICACIÓN	Formar investigadores y profesionales de alta cualificación en el conocimiento y diseño de sistemas de tiempo real distribuidos, y en particular de las arquitecturas y protocolos necesarios para las comunicaciones multimedia y sus mecanismos de distribución y seguridad utilizados.	Recomendable (4)
MÁSTER UNIVERSITARIO EN TECNOLOGÍAS, SISTEMAS Y REDES DE COMUNICACIÓN	Formar investigadores y profesionales de alta cualificación en el diseño de elementos y subsistemas que formen parte de un sistema de comunicaciones.	Recomendable (4)
MÁSTER UNIVERSITARIO EN TECNOLOGÍAS, SISTEMAS Y REDES DE COMUNICACIÓN	Formar investigadores y profesionales de alta cualificación en el diseño, implementación y evaluación de prestaciones de las redes de comunicaciones tanto fijas como móviles, así como en el proceso de creación de la Sociedad de la Información.	Necesaria (2)

Titulación	Materia	Competencia	Nivel
------------	---------	-------------	-------

Conocimientos recomendados**Previos****Titulación**

MÁSTER UNIVERSITARIO EN TECNOLOGÍAS, SISTEMAS Y REDES DE COMUNICACIÓN

Asignatura(31058)
CONMUTACIÓN**Simultaneos****Titulación Asignatura****Selección y estructuración de las Unidades Didácticas**

1. Única

- 1. Visión General
 - Introducción
 - Costes, Beneficios y Objetivos
 - Planificación
 - Clientes y Agentes Heterogéneos
- 2. Evaluación y Dimensionado: Erlang-C
- 3. Evaluación y Dimensionado con Clientes Impacientes: Erlang-A

Distribución

Unidad didáctica	Trab. Presencial	Trab. no presencial
Única	10,00	10,00
Total horas	10,00	10,00

Metodología de enseñanza-aprendizaje**Presenciales**

Nombre	Descripción	horas
Clase presencial	Exposición de contenidos mediante presentación o explicación por parte de un profesor (posiblemente incluyendo demostraciones).	8,00
Seminario	Período de instrucción basado en contribuciones orales o escritas de los estudiantes.	2,00
Total horas		10,00

Autónomas

Nombre	Descripción	horas
Estudio práctico	Relacionado con las "clases prácticas".	10,00
Total horas		10,00

Evaluación

Nombre	Descripción
Trabajo académico	Desarrollo de un proyecto que puede ir desde trabajos breves y sencillos hasta trabajos amplios y complejos propios de últimos cursos y de tesis doctorales.
Preguntas del minuto	Son preguntas abiertas que se realizan al finalizar una clase (dos o tres).

Recursos

- pizarra
- copia de las transparencias
- transparencias

Bibliografía

Raik Stolletz
Performance Analysis and Optimization of Inbound Call Centers
Springer, 2003.

Ger Koole
Call Center Mathematics
<http://www.math.vu.nl/~koole/ccmath/book.pdf>
Noah Gans, Ger Koole and Avishai Mandelbaum

Telephone call centers: Tutorial, review, and research prospects
Manufacturing and Service Operations Management 5:79-141, 2003
<http://ie.technion.ac.il/serveng/References/Gans-Koole-Mandelbaum-CCReview.pdf>

Mandelbaum A. and Zeltyn S.
Service Engineering in Action: The Palm/Erlang-A Queue, with
Applications to Call Centers
Technion Technical Report, 2005
http://ie.technion.ac.il/serveng/References/MMNM_IAO.pdf