Appointment-driven queueing systems ORAHS: Leuven 2009

Stefan Creemers & Marc Lambrecht

Research Center for Operations Management

Katholieke Universiteit Leuven

July 17, 2009

◆□> ◆□> ◆三> ◆三> ● 三 のへで

Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Presentation outline

- Introduction
- problem setting
- Optimization
- Methodology
- Questions

A B > A B >

< □ > < 同 >

 Problem description
 Introduction

 Optimization
 Problem Setting

 Methodology
 Performance Measures

 Questions
 Strategic Questions

Introduction: Traditional Appointment Scheduling

Traditional appointment scheduling policies:

- Fixed number of customers served during a given service session
- Use of static/dynamic scheduling rules or procedures
- Customers are scheduled well in advance of the service session

Problem description Optimization Problem Setting Problem Setting Methodology Questions Strategic Questions

Introduction: Traditional Appointment Scheduling

Traditional appointment scheduling policies:

- Fixed number of customers served during a given service session
- Use of static/dynamic scheduling rules or procedures
- Customers are scheduled well in advance of the service session
- Outpatient scheduling in health care: a review of literature Cayirli, T. and Veral, E. (2003)

Production and Operations Management, 12(4), 519-549

 Problem description
 Introduction

 Optimization
 Problem Setting

 Methodology
 Performance Measures

 Questions
 Strategic Questions

Introduction: Traditional Appointment Scheduling

Traditional appointment scheduling policies:

- Fixed number of customers served during a given service session
- Use of static/dynamic scheduling rules or procedures
- Customers are scheduled well in advance of the service session
- Outpatient scheduling in health care: a review of literature Cayirli, T. and Veral, E. (2003)

Production and Operations Management, 12(4), 519-549

\Rightarrow Cancelation and no-shows result in process variability

Open-access appointment scheduling policies:

- Random number of customers served during a service session
- Appointments are made during the same day
- Trade-off versus traditional appointment scheduling:
 - Less no-show and cancelation
 - Increased variability in day-to-day workload

Image: A matrix

→ □ → → □ →

Open-access appointment scheduling policies:

- Random number of customers served during a service session
- Appointments are made during the same day
- Trade-off versus traditional appointment scheduling:
 - Less no-show and cancelation
 - Increased variability in day-to-day workload
- Dynamic Scheduling of Outpatient Appointments under Patient No-shows and Cancellations
 - Liu, N., Ziya, S. and Kulkarni, V.G. (2009)

To appear in MSOM

・ロト ・同ト ・ヨト ・ヨト

Open-access appointment scheduling policies:

- Random number of customers served during a service session
- Appointments are made during the same day
- Trade-off versus traditional appointment scheduling:
 - Less no-show and cancelation
 - Increased variability in day-to-day workload

Image: A matrix

→ □ → → □ →

Open-access appointment scheduling policies:

- Random number of customers served during a service session
- Appointments are made during the same day
- Trade-off versus traditional appointment scheduling:
 - Less no-show and cancelation
 - Increased variability in day-to-day workload
- A Comparison of Traditional and Open-Access Appointment Scheduling Policies

Robinson, L.W. and Chen R.R. (2009)

Working Paper

イロト イポト イヨト イヨト

Introduction:

Existing approaches:

- In traditional appointment scheduling the randomness results from no-shows and cancelations
- In Open-access appointment scheduling randomness results from the variation in the number of arriving customers

(日) (同) (日) (日) (日)

Introduction:

Existing approaches:

- In traditional appointment scheduling the randomness results from no-shows and cancelations
- In Open-access appointment scheduling randomness results from the variation in the number of arriving customers
- \Rightarrow Existing approaches only observe a single service session

・ロト ・同ト ・ヨト ・ヨト

Introduction:

Existing approaches:

- In traditional appointment scheduling the randomness results from no-shows and cancelations
- In Open-access appointment scheduling randomness results from the variation in the number of arriving customers

 \Rightarrow Existing approaches only observe a single service session

Questions unanswered:

- How long do customers have to wait in the waiting list?
- What is the origin of the variability of the arrival process?
- How to assess the variability of the arrival process?

Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Setting



イロン イロン イヨン イヨン

Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Setting



イロト イポト イヨト イヨト

Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Setting



(a)

Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Setting



Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Setting



Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Setting



Stefan Creemers Appointment-driven queueing systems

Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Setting



Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Performance measures



(日)

Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Strategic questions

Waiting time at the waiting list	
Server idle time	
Server overtime	
→ How many service sessions s	should be installed
→ When should a service session	on be installed
How many customers should be a should be should be should be a should be a should be a	be served during each session
→ How should customers be sc	heduled during a session
L .	
	▲□▶ ▲圖▶ ▲圖▶ ▲圖▶

Introduction Problem Setting Performance Measures Strategic Questions

Problem description: Strategic questions



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session

イロト イポト イヨト イヨト

æ

Stefan Creemers Appointment-driven queueing systems

Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



イロト イポト イヨト イヨト

Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights





イロト イポト イヨト イヨト

Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session

イロト イポト イヨト イヨト



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session

イロト イポト イヨト イヨト



Optimization Methodology Questions

Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights





イロト イポト イヨト イヨト



Optimization Methodology Questions

Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights





イロト イポト イヨト イヨト



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session

イロト イポト イヨト イヨト



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session

イロト イポト イヨト イヨト



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session

イロト イポト イヨト イヨト



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session

イロト イポト イヨト イヨト



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session

< ロ > < 同 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ >



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session

< ロ > < 同 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ >



Insights Cost Function Areas of application



Number of customers allowed during a session



Insights Cost Function Areas of application



Number of customers allowed during a session



Insights Cost Function Areas of application



Number of customers allowed during a session



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session



Stefan Creemers Appointment-driven queueing systems

Insights Cost Function Areas of application



Number of customers allowed during a session



Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session



Stefan Creemers Appointment-driven queueing systems

Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Insights



Number of customers allowed during a session



Stefan Creemers Appointment-driven queueing systems

Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Cost function



Number of customers allowed during a session

< ロ > < 同 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ >

Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Cost function



Number of customers allowed during a session

< ロ > < 同 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ >

Insights Cost Function Areas of application

Optimization: Cost function



Number of customers allowed during a session

< ロ > < 同 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ >

Areas of application

- Health care and services in general (e.g. Cayirli & Veral 2003)
- Manufacturing systems (e.g. Biskup, Herrmann & Gupta 2008)
- Transportation (e.g. Namboothiri & Erera 2008)
- Telecommunications and computing (e.g. van Leeuwaarden, Denteneer & Resing 2006)
- Open Access appointment systems (e.g. Liu, Ziya & Kulkarni 2009)

• . . .

< ロ > < 同 > < 回 > < 回 > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □

Modeling approach Link between SAM and CAS Service Allocation Model (SAM) Customer Appointment System (CAS)

Modeling approach

An appointment-driven system is a combination of two distinct queueing systems:

- Service Allocation Model (SAM): observes the queueing behavior of customers from the making of an appointment until the start of the service session in which service is administered
- Customer Appointment System (CAS): observes the queueing behavior of customers during a service session itself

Modeling approach Link between SAM and CAS Service Allocation Model (SAM) Customer Appointment System (CAS)

・ロト ・同ト ・ヨト ・ヨト

Modeling approach

From the SAM we obtain:

- The expected waiting time of a customer from the making of an appointment until the start of the service session in which service is administered
- The distribution of the number of customers to be served during a given service session

This latter parameter is used to weigh the performance measures resulting from the analysis of the CAS:

- Customer waiting time at the service facility
- Server idle time
- Server overtime

Problem description Optimization Methodology Questions Customer Appointment System (CAS)

Link between SAM and CAS



(a)

Service Allocation Model (SAM)

(日) (同) (日) (日) (日)

Synopsis

- Model: set of two-dimensional DTMC
- Methodology: matrix-analytical techniques and efficient algorithms implemented in Visual C++
- Results: Numerically exact results, limited computational requirements allow the study of complex, real-life problems

Queueing models for appointment-driven systems Creemers S. and Lambrecht M.R. (2008) Accepted for publication in Annals of OR

An advanced queueing model to analyze appointment-driven service systems

Creemers S. and Lambrecht M.R. (2009)

Computers & operations research, 36(10), 2773-2785

(日) (同) (ヨ) (ヨ)

Assumptions

- Customer arrival and service processes are assumed to be cyclic (hence server vacations are cyclic as well)
- Customers are allowed during an arrival session *i*; each arrival session *i* is characterized by: a deterministic length T_{ai}, a PH arrival process *i*
- At the start of a service session *i*, up to *k_i* customers are removed from the queue (FCFS)
- After removal of up to k_i customers, a vacation of deterministic length T_i is initiated;
- k_i and T_i are time-dependent

General model

Inefficient approach: model the SAM as a Markov chain of four dimensions:

- Queue size Q
- Vacation type *j*
- Phase of the arrival process m
- Phase of the vacation process v

Efficient approach: use a set of two-dimensional DTMC X_j that observe the number of customers in queue at the start of a vacation of type j.

Image: A matrix

★ ∃ →

DTMC X_j

Solution procedure:

- Counting process to obtain the probability of a number of customers arriving during a deterministic time interval
- Efficient algorithm to obtain the transition probabilities of the DTMC X_i
- Matrix analytical methods to obtain the stationary distribution of the DTMC

Two-dimensional statespace represented by pairs (Q, m):

- Q; the number of customers in queue
- *m*; the phase of the arrival process

< ロ > < 同 > < 三 > < 三 > 、

DTMC X_j

Transition matrix \mathcal{P} may be represented as a non-skip-free M/G/1 Markov chain:



DTMC X_j

Using Matrix analytical methods, we obtain:

- the waiting time of a customer at the waiting list
- π[s|j]; the probability of having s customers in queue at the start of a vacation of type j (prior to the removal of k_j customers); the probability of having to service min(s, k_j) customers during a service session j

Both parameters are computed in a numerical exact manner

Results

Solution procedures are implemented in Visual C (adopting GSL and BLAS routines to perform matrix operations)

ρ	$CI(X_j)$	sec(CP)	$sec(X_j)$	sec(SIM)
0.75	1.00	0.25	0.23	6.64
0.85	1.00	0.26	0.42	7.44
0.90	1.00	0.27	0.72	7.86
0.95	1.00	0.28	7.78	8.31
0.99	0.99	0.29	10.4	17.9

Table: Confidence en CPU times for various traffic intensities

(日) (同) (三) (三)

Customer Appointment System (CAS)

(日) (同) (三) (三)

Customer Appointment System(CAS)

- Model: Four- to five-dimensional DTMC depending on the assumptions imposed
- Methodology: efficient algorithms implemented in Visual $C{+}{+}$
- Results: Depending on the granularity used in the algorithms near exact results may be obtained

Appointment-driven queueing systems Creemers S. (2009) PhD Thesis

Assumptions

- Customers are allowed to arrive early, late or may even fail to show up (overtaking of customers is possible)
- Customers have a unique arrival process characterization (i.e. unique probability to show up, unique probability to arrive early/late and unique corresponding distributions)
- All arriving customers are served
- Customers are served at a single server
- We assume general customer service times
- The service process of a customer is allowed to be interrupted (preemptive and non-preemptive interrupts)
- The start of a service session may be delayed

・ロト ・同ト ・ヨト ・ヨト

Definition

The goal of any Appointment System (AS) is to schedule customers as to optimize some set of performance measures. In order to obtain the scheduled arrival times of customers, one may resort to the use of:

- Appointment Scheduling Rules (ASRs)
- Scheduling procedures

We adopt a set of 314 ASR and optimize performance over:

- Customer waiting time at the waiting list
- Server idle time
- Server overtime

・ロト ・同ト ・ヨト ・ヨト

Different ASR

INDIVIDUAL APPOINTMENT SCHEDULING RULES



Different ASR

BLOCK APPOINTMENT SCHEDULING RULES



< ロ > < 同 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ >

Different ASR

EL APPOINTMENT SCHEDULING RULES



Model Definition

- The CAS is modeled as a DTMC and observes the system over unit time interval (Δ)
- Service and arrival distributions need to be discretisized
- Discretization yields:
 - P[S = x]; the probability of completing service during time interval [xΔ, (x + 1)Δ)
 - P[A = x]; the probability of a particular customer arriving during time interval [xΔ, (x + 1)Δ)

< ロ > < 同 > < 三 > < 三 > 、

Discretization



< ロ > < 同 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < 回 > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ > < □ >

Problem description	Modeling approach
Optimization	Link between SAM and CAS
Methodology Questions	Service Allocation Model (SAM) Customer Appointment System (CAS)

Discretization



・ロン ・部 と ・ ヨ と ・ ヨ と …

Statespace definition

The statespace of the DTMC may be represented using quadruples (x, Q, y, \mathbf{S}) :

- x; the current time in the system
- Q; the number of customers in queue at time instance $x\Delta$
- y; the phase of the service process
- S; the set of units that still have to arrive
- $\mathbf{S} \subseteq \mathbf{T}_x \subseteq \mathbf{N}$ where:
 - \mathbf{T}_{x} denotes the set of customers allowed to arrive at a time instance $x\Delta$
 - ${\bf N}$ denotes the set of all customers

Further define $(\mathbf{E}_x = \mathbf{T}_x \setminus \mathbf{T}_{x-1})$; the set of units that has become eligible to arrive at a time instance $x\Delta_{\odot}$, $z \in \mathbb{R}$

State transitions (simplified)

- Service is ongoing:
 - (x, Q, y, S) → ((x+1), max(0, (Q+|U|-1)), -1, (S \ U)) upon service completion and arrival of a set of customers U
 - $(x, Q, y, \mathbf{S}) \rightarrow ((x+1), (Q + |\mathbf{U}|), (y+1), (\mathbf{S} \setminus \mathbf{U}))$ upon service advancement and arrival of a set of customers \mathbf{U}
- Server is idle yet $(\mathbf{S} \neq \emptyset)$:
 - $(x, 0, -1, \mathbf{S}) \rightarrow ((x + 1), (|\mathbf{U}| 1), 0, (\mathbf{S} \setminus \mathbf{U}))$ upon arrival of a set of customers $(\mathbf{U} \neq \emptyset)$
 - $(x, Q, y, \mathbf{S}) \rightarrow ((x + 1), 0, -1, \mathbf{S})$ if no customers arrive during $[x\Delta, (x + 1)\Delta)$

ロト (得) (ヨ) (ヨ)

 Server is idle and (S = ∅); all customers have been served, an absorbing state has been entered

Obtaining performance measures

An efficient algorithm is developed to assess:

- the probability of visiting a transient state
- the probability of ending up in an absorbing state at time instance $x\Delta$
- A state (x, Q, y, \mathbf{S}) is associated with:
 - A total customer waiting time of $Q\Delta$ time units
 - A server idle time of Δ time units if (y = -1)
 - A server idle time of (O xΔ) time units if (x, Q, y, S) is an absorbing state and (xΔ < O)
 - A server overtime of (xΔ O) time units if (x, Q, y, S) is an absorbing state and (xΔ > O)

イロト イポト イヨト イヨト

Time for questions



(A) >

< 注 > < 注 >