Аңдатпа

Бұл дипломдық жобаның максаты IVR–системасы бар Call-центрдің кіріс трафигін зерттеу болып табылады.

Дипломдық жобада кіріс интенсивтік тариф, жауап беру ықтималы, жауап беру орта жылдамдыгы есептелді.

Tele2 call-центр абоненттері үшін кіріс трафиктеріне болжаулық есептеулер жургізілді.

Аннотация

Данная дипломная работа посвящена исследованию входящего трафика Call-центра с IVR-системой.

В работе освещены проблемы анализа входящего интенсивного трафика, проведен анализ вероятности ответа, рассчитаны средняя скорость ответа.

Источником статистических данных и объектом исследования является Call-центр телекоммуникационной компании Tele2, расположенный в городе Алматы.