Аннотация

Цель данного дипломного проекта посвящена вопросу анализа и прогнозирования трафика поступающего в контакт-центр. Было прогнозирование трафика методом скользящей средней и экспоненциально взвешенного среднего. Сравнение продуктов фирмы Avay с продуктами Genesys, Oracle Siebel CRM.

В безопасности жизнедеятельности выполнены расчеты естественного и искусственного освещения. Разработан бизнес план проекта.

Absract

The aim of the diploma project is devoted to the analysis and forecasting of traffic coming into the contact center.Traffic forecasting method was moving average exponentially weighted average. Compare avatar firm is products with products Genesys, Oracle Siebel CRM.

Security of life calculated the natural and artificial lighting. It developed a business plan for the project.

Аңдатпа

Бұл дипломдық жоба мақсаты байланыс-ортылығына түскен трафикті есептеу және болжау сұрақтарына арналған. Жылжымалы орташа әдіс және экспоненциалды орташа әдіс арқылы трафикке болжам жасалған. Avay фирмасының өнімдерін Oracle Siebel CRM және Genesys өнімдері салыстырылған.

Еңбек және қоршаған ортаны қорғау барысында шынайы жарықтандыру мен жасанды жарықтандыруға есептер құрастырылған. Бизнес жоспары да жасалған.