Аңдатпа

Берілген дипломдық жобада ақпараттық-анықтамалық қоңырауларды қабылдау орталығының жұмысына талдау жүрзілді.

Дипломдық жобаның негізгі мақсаты - келіп түскен қоңыраулардың статистикалық мәліметтеріне сай, компанияның негізгі көрсеткіштеріне талдау жасау, келіп түсетін қоңыруларға болжау жасау, операторлардың санын анықтау болып табылады.

Болжау негізінде екі әдіс арқылы жүзеге асты, біріншісі жылжымалы орташа, екіншісі экспоненциальды әдіс арқылы. Алынған мәліметтер негізгі көрсеткіштермен салыстырылды және де ең тиімді әдіс анықталды.

Жобада, өмір тіршілік қауіпсіздігінің негізгі мәселелері де қарастырылды. Жұмыс орнындағы қауіпті жағдайлар, жерлендіру, өрт қауіпсіздігінің негізгі көрсеткіштері стандартқа сәйкес бағаланды.

Осы жобаның экономикалық тұрғысынан тиімділігін айқындайтын жұмыс жоспары құрылды.

Аннотация

В данном дипломном проекте рассмотрен анализ работы информационно-справочных центров сотовой связи.

Цель дипломной работы – прогноз звонков поступающих в компанию.

Было выполнено прогнозирования трафика двумя способами, первое скользящее среднее, второе экспоненциально взвешенное среднее. Выполнена оценка точности прогноза и определено число операторов.

В безопасности жизнедеятельности выполнены расчеты заземления и противопожарные действия. Разработан бизнес план для данного проекта.

Abstract

In the given diploma project the work of a call canter was analyzed.

The aim of the project work is to identify to what extent the information of the statistics match the real number of the received calls, to analyze the main indicators of the company, to predict the incoming calls, and to reveal the number of service providers.

The prognostic work was fulfilled by means of two methods: the first method of moving average and the second one is an exponential moving average method. The information was fulfilled with the main indicators and the most effective method was identified.

The problems of life safety were scrutinized in the thesis. The indicators of the level of danger in the workplace, the grounding and fire safety were assessed according to the standard.

The plan of the work to reveal the economical effectiveness was done.