Аннотация

В дипломном проекте рассмотрены вопросы анализа методов искусственного интеллекта, применяемых в контакт-цетрах.

Выполнен анализ эффективности применения искусственного интеллекта в контакт-центрах.

Реализована статистическая обработка вызовов, поступающих на контакт-центр. Разработана модель функционирования контакт - центра.

Выполнен анализ условий труда, расчет освещенности и кондиционирования.

Произведены расчеты показателей экономической эффективности, а именно срока окупаемости.