

Аннотация

В данной магистерской диссертации представлена математическая модель процесса функционирования контакт-центра, разработанная на основе статистических данных об обслуживании поступающих вызовов, а также разработана имитационная модель двух вариантов распределения операторов в контакт-центре для выбора эффективного способа обслуживания разнородного трафика.

Целью магистерской диссертации является повышение качества обслуживания клиентов контакт-центра на основе исследования и анализа процесса его функционирования и разработка эффективного способа распределения операторов для обслуживания разнотипного трафика, методов расчета параметров, влияющих на качество обслуживания абонентов.

Для достижения поставленной цели выполнен анализ процессов функционирования контакт-центра, произведено аналитическое моделирование контакт-центра как системы массового обслуживания, определены управляемые параметры качества обслуживания контакт-центра, разработаны имитационные модели контакт-центра в системе GPSS World, проведено исследование на имитационной модели производительности работы контакт-центра, произведен выбор эффективного способа распределения операторов для обслуживания разнотипного трафика.

Результаты работы могут быть использованы различными компаниями, коммерческими предприятиями, правительственными учреждениями, торговыми организациями или организациями, оказывающие различные услуги при разработке, внедрении новых и усовершенствовании существующих контакт-центров.

Андатпа

Бұл магистрлік диссертацияда келіп түскен шақыруларға қызмет көрсету туралы статистикалық мәліметтер негізінде жасалған контакт-орталықтың жұмыс үрдісінің математикалық үлгісі келтірілген, сондай-ақ әр текті трафикке қызмет көрсетудің тиімді әдісін таңдау үшін контакт-орталықтағы операторлар үлестірімінің екі нұсқасының имитационды үлгісі әзірленген.

Магистрлік диссертацияның мақсаты болып контакт-орталықтың жұмыс үрдісін зерттеу және талдау негізінде контакт-орталықтың тұтынушыларына қызмет көрсету сапасын жоғарылату және әр текті трафикке қызмет көрсету үшін операторларды үлестірудің тиімді тәсілін және абоненттерге қызмет көрсету сапасына әсер ететін параметрлерді есептеу әдістерін әзірлеу болып табылады.

Қойылған мақсатқа жету үшін контакт-орталықтың жұмыс жасау

үрдісінің талдауы жасалған, контакт-орталықты жаппай қызмет көрсету жүйесі секілді аналитикалық үлгілеу жүргізілген, контакт-орталықтың қызмет көрсету сапасының басқарылатын параметрлері анықталып, GPSS World бағдарламасында контакт-орталықтың имитационды үлгісі әзірленген, контакт-орталықтың жұмысының өнімділігінің имитационды үлгісінде зерттеулер және әр текті трафикке қызмет көрсету үшін операторларды үлестірудің тиімді әдісі таңдау жүргізілген.

Жұмыстың нәтижелері әртүрлі бірлестіктерде, сауда кәсіпорындарында, басқару мекемелерінде және алуан түрлі қызметтерді көрсететін ұйымдарда жаңа контакт-орталықтарды енгізу немесе қазіргі барларын жетілдіру кезінде пайдаланылуы мүмкін.

Abstract

This master thesis presents the mathematical model of the functioning of the contact center, developed on the basis of statistical data on incoming service calls and also developed a simulation model of the two options of distribution of operators in contact center for a choice of an effective way of service of a diverse traffic.

The purpose of the master's thesis is to improve the quality of customer service contact center based on research and analysis of the process of its operation and development of an effective method of distribution of different types of operators to service traffic, methods for calculating the parameters affecting the quality of customer service.

To achieve this goal the analysis of the functioning of the contact center, produced analytical modeling of the contact center as a queuing system, defined quality of service parameters managed contact center simulation models developed contact center system GPSS World, a study on the performance of the simulation model contact center, the choice made effective method of distribution of different types of operators to service traffic.

The results can be used by different companies, businesses, government agencies, trade organizations or organizations providing various services for the development, implementation of new and improvement of existing contact centers.