

## **Аңдатпа**

Магистерлік диссертацияда шынайы бар байланыс орталыққа туралы түс-шақырудың күтуінде туралы статистикалық деректерлердің бас негіз анализдың әзірленгенін бөл-орталықтың байланысының имитациялық қалып жұмыс үдерісі көрсетілген.

Магистерлік диссертацияның мақсаты - бөл- орталықтың байланысының абонентерінің күтуінің сапасының көтермелеуі. Сапасының көтермелеуі оның жұмыс үдерісінің зерттеуі, жекенің арасында байланыс орталықтармен шақырудың таратушылқының алгоритмының байқаумен жолмен жетеді. GPSS World системаның арасында имитациялық қалып бөл- орталықтың байланысының әзірленген, жұмыстың көрнекі демонстрациясы үшін шынайы жабдықта эксперимент өткізілген.

Магистерлік диссертацияның ал - нәтижелері бөл - орталықтың байланысының жобасының мәселе шешіледі. Осы диссертацияда абонентерінің күтуінің сапасының көтермелеулері үшін шешімі қабылданды.

## **Аннотация**

В данной магистерской диссертации представлены алгоритм процесса функционирования распределенного контакт центра и имитационная модель, разработанные на основе анализа статистических данных поступающих вызовов на реально существующий контакт центр.

Целью магистерской диссертации является повышение качества обслуживания абонентов распределенного контакт центра на основе исследования процесса его функционирования и разработки алгоритмов распределения вызовов между отдельными контакт центрами, влияющих на качество обслуживания. Проведен эксперимент на реальном оборудовании контакт центра, для наглядной демонстрации работы разработанного алгоритма распределения, разработана имитационная модель распределенного контакт центра в системе GPSS World.

Полученные результаты, позволят эффективно решать вопросы проектирования распределенных контакт центров, управления функционирования, эффективного распределения ресурсов и за счет этого добиться повышения качества обслуживания абонентов.

## **Abstract**

This master thesis presents simulation model and functioning process algorithm of the distributed contact center, which were developed based on statistical analysis of incoming calls of a real-life contact center.

The purpose of this master's thesis is to increase the level of customer services' quality in the distributed contact center, based on the study of the process of its functionality and development of call distribution algorithms between the individual contact centers, which are affecting the quality of service. An imitation model of the distributed contact center in the system of GPSS world was developed, an experiment on real hardware of the contact center was done in order to demonstrate the work of the distribution algorithm.

Achieved results will effectively address the issues of the distributed contact centers, the issues of the functionality and efficient allocation of resources, which will help achieve a greater customer service quality.