

## **Аңдатпа**

Бұл магистірлік диссертацияның максаты Call-центр кіріс трафигін зерттеуболып табылады.

Диссертациялық жұмыста кіріс трафигін анализдеу, болжамдау әдісіне анализ жүргизилип, трафиктің болжамдау бағасы пайдаланып, әртүрлі әдістермен есептелді. Нақты болжамды қамтамасыз ететін қысқа мерзімді болжамдау әдісі таңдалынды.

«Қазақтелеком»АҚ call-центр абоненттері үшін кіріс трафиктеріне болжаулықесептеулер жүргізілді.

## **Аннотация**

Данная магистерская диссертация посвящена исследованию входящего трафика Call-центра.

В работе освещены проблемы анализа входящего трафика, проведен анализ методов краткосрочного прогнозирования, рассчитаны прогнозные оценки трафика. Выбран метод прогнозирования, обеспечивающий наибольшую точность краткосрочного прогноза.

Выполнено исследование входящего трафика Call-центра ГЦТ Алматытелеком.