

## **Аңдатпа**

Аталмыш магистрлік диссертациялық жұмыс қазіргі заманғы байланыс орталығының қызметтеріне талдау жасауға арналған. Байланыс орталығы операторларының жұмыс сапасына, соның ішінде операторла жұмысының көрсеткіштеріне талдау, байланыс орталығы операторлары жұмысына мониторинг жүргізу тәсілдерін талдау, қызмет көрсету сапасын арттыру бойынша қазіргі заманғы байланыс орталығының мүмкіндіктеріне талдау жасау.

Диссертацияда байланыс орталығының қызмет атқару үрдісінің математикалық үлгілері келтірілген. Байланыс орталығы жөніндегі есептік мәліметтерге талдау жасалып өңдеуден өткізілді. На имитационной модели, разработанной в системе GPSS World жүйесінде әзірленіп дайындалған имитациялық үлгіде қызмет көрсету сапасына өз әсерін тигізетін түрлі жайттар да қарастырылды.

## **Аннотация**

Магистерская диссертация посвящена анализу функций современного контакт-центра. Проведен анализ качества работы операторов контакт – центра, включая анализ показателей качества работы операторов, анализ методов мониторинга работы операторов контакт-центра, анализ возможностей современного контакт-центра по повышению качества обслуживания.

В диссертации приведены математические модели процесса функционирования контакт – центра. Проведен анализ и обработка статистических данных контакт – центра. На имитационной модели, разработанной в системе GPSS World, исследованы влияния различных факторов на качество обслуживания.

## **Abstract**

This dissertation work is devoted to analysis modern call-center functions. There has been an analysis of call center operators' work quality, including operators' working quality analysis, the call center operators' work monitoring ways analysis, modern call-center's opportunities.

In this work have been given mathematical models of the call-center's functioning process. Have been done analysis and processing of call-center's statistic data. In imitation model, developed in GPSS World system, have been studied influences of different factors on service quality.