

## **Аннотация**

Это магистерская диссертация, направленная на исследование методов повышения эффективности функционирования контакт центра. При поступлении вызова на рабочие места операторов в диссертации приводится статистическое моделирование, опираясь на результаты аналитической оценки для определения влияния защитного интервала времени. Также были проведены расчеты, исходя из формул теории телетрафика.