

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Факультет інформаційних технологій

(факультет)

Кафедра системного аналізу і управління

(повна назва)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеню Бакалавра
(бакалавра, магістра)

студентки Безуглої Оксани Вікторівни

академічної групи 124-16-1

спеціальності: 124 - Системний аналіз

спеціалізації за освітньо-професійною програмою 124 - Системний аналіз

на тему: «Аналіз та оптимізація бізнес-процесів роботи колл центру компанії»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	<i>к.ф-м.н., доц. Хом'як Т.В.</i>			
розділів:				
Інформаційно- аналітичний	<i>к.ф-м.н., доц. Хом'як Т.В.</i>			
Спеціальний	<i>к.ф-м.н., доц. Хом'як Т.В.</i>			
Рецензент	<i>к.ф-м.н., доц. Коряшкіна Л. С.</i>			
Нормоконтролер	<i>доц. Малієнко А. В.</i>			

Дніпро

2020

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: 91 с., 18 рис., 5 табл., 3 додатки, 22 джерела.

Ефективним методом спілкування компаній зі своїми клієнтами є контактні центри. Раціональне використання людських ресурсів для забезпечення їх роботи є важливою проблемою для оптимізації витрат.

Об'єкт дослідження: процес оптимізації обробки вхідних заявок контактного центру.

Предмет дослідження: методи з оптимізації процесів та дослідження даних, а також методи з прогнозування навантаження на контактний центр та оптимізація витрат часових та людських ресурсів.

Мета дослідження: оптимізувати процес обробки вхідних заявок контактного центру та віднайти вдалий метод прогнозування навантаження на контактний центр з метою оптимізація витрат часових та людських ресурсів.

Методи дослідження та апаратура: аналіз процесу роботи контактного центру, пошук вузьких місць, збір даних, прогнозування, пошук оптимальної кількості каналів для покриття заданого рівня навантаження за допомогою методу Erlang C.

Економічна ефективність: очікується позитивною завдяки впровадженню нового функціоналу у використовуване ПО, застосування методів прогнозування навантаження на контактний центр, та більш чіткому плануванню кількості операторів у зміні і таким чином знизити витрати на персонал, а також скоротити час, необхідний для виконання операцій.

В інформаційно-аналітичному розділі наведено означення контактного центру, висвітлені основні показники ефективності роботи контактних центрів. Розглянуто різні методи прогнозування, способи визначення найбільш релевантного методу прогнозування. Також розглянуті методи побудови та модифікації бізнес-процесів.

У спеціальному розділі виконано розробку оптимізованого процесу обробки вхідних звернень клієнтів, оцінено користь від впровадження модифікованого процесу у роботу контактної центру, проведено прогнозування навантаження на контактний центр рядом методів та обрано найбільш точний. Розраховано необхідну кількість операторів у зміні на основі прогнозованого рівня навантаження та заданого рівня якості обслуговування.

Практична цінність роботи полягає у реінжинірингу процесу обробки вхідних заявок з розробкою додаткового функціоналу ПО на основі цього, а також, винайденню найкращого способу прогнозування для визначення навантаження на контактний центр та необхідної кількості операторів для забезпечення необхідного рівня обслуговування.

Ключові слова: КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР, АНАЛІЗ, ПРОГНОЗУВАННЯ, ЕКСПОНЕНЦІЙНЕ ЗГЛАДЖУВАННЯ, КОВЗНА СЕРЕДНЯ, АДАПТИВНЕ ЗГЛАДЖУВАННЯ, БІЗНЕС ПРОЦЕСС, UML, ERLANG C.