

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

Факультет інформаційних технологій
(факультет)

Кафедра системного аналізу та управління
(повна назва)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

кваліфікаційної роботи ступеня бакалавра

Студента Шурпач Марії Віталіївни
академічної групи 124-18-1

спеціальності 124 Системний аналіз

на тему: «Аналіз та оптимізація роботи call-центру»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	Інституційною	
кваліфікаційної роботи	Ус С.А.	85	добре	
розділів:				
Інформаційно- аналітичний	Ус С.А.	85	добре	
Спеціальний розділ	Ус С.А.	85	добре	
Рецензент	Тимощенко П.В. к.е.н., доц.	85	добре	
Нормоконтролер	Хом'як Т.В.	90	відмінно	

Дніпро 2022

ЗАТВЕРДЖЕНО:
завідувач кафедри

Системного аналізу та управління
(повна назва)


(підпис)

к.т.н., доц. Желдак Т.А.
(прізвище, ініціали)

« 18 » 05 2022 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
ступеня бакалавра

студенту Шурпач М.В. академічної групи 124-18-1
спеціальності: 124 Системний аналіз
на тему «Аналіз та оптимізація роботи call-центру»

затверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка»
від 18.05.2022 р. №268-с

Розділ	Зміст	Терміни виконання
1. Інформаційно-аналітичний розділ	Проаналізувати структуру об'єкта дослідження. Визначити предметну область дослідження та проблему, що розв'язується. Обґрунтувати методи виконання поставлених завдань	10.09.2021 – 01.03.2022
2. Спеціальний розділ	Розв'язати поставлені задачі: розробити алгоритми та визначити оптимальну кількість операторів колл-центру	01.03.2022 – 30.05.2022

Завдання видано

(підпис)

доц. Ус С.А.

(прізвище, ініціали)

Дата видачі: 06.09.2021 р.

Дата подання до екзаменаційної комісії:

28.06.22

Прийнято до виконання

(підпис студента)

Шурпач М.В.

(прізвище, ініціали)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: с.64, рис.12, табл.5, додатків 3, джерел 7.

Об'єкт дослідження: діяльність колл-центру.

Предмет дослідження: моделі систем масового обслуговування.

Мета дослідження: оптимізація діяльності колл-центру шляхом визначення необхідної кількості операторів.

Методи дослідження: методи аналізу бізнес процесів та теорії масового обслуговування.

Економічна ефективність полягає у важливості аналізу та оптимізації навантаження на колл-центр, для ефективного обслуговування клієнтів, для забезпечення виконання економічних цілей компанії.

У *інформаційно-аналітичному розділі* проводиться дослідження роботи підприємства, його структури та діяльності за останні роки. Розглянуті актуальні задачі колл-центру. Також дається опис існуючих застосовуваних методів аналізу.

Спеціальний розділ містить практичну частину, яка складається з розрахунків оптимальної кількості операторів.

Ключові слова: ПРОГНОЗУВАННЯ, СИСТЕМНИЙ АНАЛІЗ, СИСТЕМИ МАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ, ОПТИМІЗАЦІЯ, ВИПАДКОВІ ПРОЦЕСИ.