

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ НАГРУЗКИ, ПОСТУПАЮЩЕЙ В CALL-ЦЕНТР

УДК 621.395.34

LOAD FORECASTING OF INCOMING CALL-CENTER

СОЛУЯНОВ А.В. (аспирант), ЮРКИН Ю.В. (к.т.н.)
(Петербургский госуниверситет путей сообщения)

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

Call-центр/Call-center, железнодорожный транспорт/railway transport, потеря вызова/loss of a call

АННОТАЦИЯ:

Организация Call-центров на железнодорожном транспорте имеет свою специфику: очевидно, что потребность в их услугах тесно связана с объемом пассажирских перевозок, которые, в свою очередь, обладают сильной сезонной зависимостью. Таким образом, задачами, решение которых позволит повысить качество предоставляемых услуг, являются выявление закономерностей в изменении нагрузки, поступающей на обслуживание, а также выбор и исследование математической модели, наиболее точно описывающей процесс обслуживания заявок. Это позволит оптимально организовать работу центра: сократить эксплуатационные расходы и снизить вероятность потери вызова.

Organization of Call centers on the railway transport has its own specifics: it is obvious that the demand for their services is closely linked with the volume of passenger traffic which, in turn, have a strong seasonal dependence. Thus, the tasks which will improve the quality of services provided, identify regularities in the variation of the load entering the service, as well as the selection and study of a mathematical model that best describes the service process of applications. This will allow you to optimally organize the work of the center: to reduce operating costs and reduce the probability of loss of a call.

СПИСОК ЦИТИРУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Лившиц Б.С., Пшеничников А.П., Харкевич А.Д. Теория телетрафика. Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Связь. 1979. 224 с.
2. Боровиков В.П., Ивченко Г.И. Прогнозирование в системе Statistica в среде Windows. М.: Финансы и статистика. 1999. 384 с.
3. Грешилов А.А., Стакун В.А., Стакун А.А. Математические методы построения прогнозов. М.: Радио и связь. 1997. 112 с.
4. Ханк Д.Э., Уичерн Д.У., Райтс А.-Дж. Бизнес-прогнозирование. М.: Издательский дом "Вильямс". 2003. 656 с.
5. Ивченко Г.И., Каштанов В.А., Коваленко И.Н. Теория массового обслуживания. М.: Высш. школа. 1982. 256 с.