

## Принципы формирования модели описания контакт-центра с учетом индивидуальных особенностей оператора

Сусик А.А., студент; Криводуб А.С., аспирант;  
Лавров Е.А., профессор  
Сумской государственной университет, г. Сумы

**Введение.** В связи с ростом сложности технологического процесса обслуживания клиентов контакт-центров актуальной становится задача изучения индивидуальных характеристик операторов, таких как опыт работы оператора по обслуживанию заявок определенного типа, безошибочность выполнения типовых операций, режим рабочего дня и др., которые влияют на скорость обслуживания клиентов и общую эффективность функционирования системы.

**Постановка задачи.** Для системы моделирования человеко-машинного взаимодействия в контакт-центре с очередями [1] разработать принципы формирования модели, позволяющие учитывать функциональное состояние оператора.

**Результаты.** Разработанная Simulink-модель функционирования контакт-центра [1] рассматривает операторов как идентичные обслуживающие приборы, характеризующиеся общей очередью, дисциплиной обслуживания, одинаковыми параметрами обслуживания заявок (технология обслуживания, длительность и безошибочность выполнения заявки). В качестве оптимизации модели разработана ее модификация, позволяющая моделировать работу каждого оператора с учетом его индивидуальных особенностей.

**Выводы.** Разработанные принципы формирования модели описания контакт-центра позволяют рассматривать операторов как отдельные обслуживающие устройства с индивидуальными особенностями, что обеспечивает выполнение эргономических норм и повышение общей эффективности функционирования системы.

1. Е.А. Лавров, А.С. Криводуб, А.А. Сусик, *Доклады БГУИР*, №2 (88) 119 (2015).