

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІНФОРМАТИКА, МАТЕМАТИКА,
АВТОМАТИКА

ІМА :: 2016

**МАТЕРІАЛИ
та програма**

НАУКОВО-ТЕХНІЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

(Суми, 18–22 квітня 2016 року)



Суми
Сумський державний університет
2016

Системний аналіз інтегрованого контакт-центра як полієргатичної системи

Криводуб А. С., *аспірант*

Сумський державний університет, м. Суми

Вступ. Сучасний контакт-центр представляє собою складну систему з великою кількістю операторів, які працюють в єдиному інформаційному просторі. Проектуванням такого роду систем та пошуком ергономічних резервів їх удосконалення займається «організаційна ергономіка».

Постановка задачі. Існуючі засоби ергономічного аналізу полієргатичних систем не забезпечують можливість опису всіх елементів системи та можливих зв'язків між ними. Метою даної роботи є формування на основі аналізу реальних систем (PortaOne, Global Bilgi) бази моделей, необхідних для проведення різнопланових ергономічних розрахунків та оцінок ефективності системи.

Результати. В основу дослідження покладений системний ергономічний підхід, запропонований професором Губінським А. І. та розвинутий в роботах Ашерова А. Т., Лаврова Є. А., Пасько Н. Б. Модель системи представлена у вигляді комплексу елементних та морфологічних структур, які описують систему у всіх необхідних розрізах. Розвиток полягає в тому, що запропоновані:

- формальні моделі (у вигляді функціональної мережі), що описують технології, які використовуються в управлінні інцидентами;
- удосконалена професійно-морфологічна модель, яка описує переважні можливості операторів (у розрізі виконання різноманітних операцій по управлінню інцидентами: виявлення проблемної ситуації, діагностика, реалізація процедур усунення проблем та ін.);
- часова модель активності джерел аутсорсингових заявок та ін.

Перспективи досліджень. Розроблені моделі тестуються в аналітико-імітаційному програмному комплексі моделювання Call-центра на рівні підсистем, які характеризують елементи, взаємозв'язки між ними, і є основою для інформаційного забезпечення пошуку ергономічних резервів.