

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

## Интеллектуальный анализ данных о безошибочности операторов Call-центра. Подход к построению классификатора

Криводуб А.С., *аспирант*, Шапочка Ю.С., *студент*,  
Лавров Е.А., *профессор*  
Сумский государственный университет, г. Сумы

**Введение.** В современных Call-центрах практически невозможно использовать эргономические банки данных о качестве выполнения типовых действий и операций, ориентированных на «среднего оператора». Для прогнозирования надежности выполнения заявок в Call-центре целесообразно использовать накопленные статистические данные. При этом влияющими факторами являются [1]: загруженность, функциональное состояние оператора, коэффициент очереди и т.п. В общем случае задача прогнозирования надежности оператора состоит в определении вероятности безошибочного выполнения операций на основе учета значений всех перечисленных факторов.

**Постановка задачи.** В данном исследовании поставлена задача анализа возможности использования накопленных статистических данных для прогнозирования безошибочности. На начальной стадии исследования принято решение ограничиться учетом загруженности и коэффициента очереди.

**Результаты.** На основе статистических данных о характеристиках деятельности операторов Call-центра был разработан классификатор в виде вероятностной нейронной сети (PNN). В качестве входов использовались значения загруженности операторов и коэффициента очереди. Результатом работы сети является классификация безошибочности работы оператора Call-центра: низкая безошибочность, ниже средней, средняя, выше средней и высокая безошибочность.

**Перспективы исследований.** Планируется расширение функциональных возможностей классификатора с целью учета влияния всех эргономических показателей на безошибочность деятельности оператора Call-центра.

1. Оценка рабочего места оператора Call-центра [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://goo.gl/0j2ulZ>.