

## **МОДЕЛИРОВАНИЕ ГИБРИДНОГО ЦЕНТРА СВЯЗИ С СЕРВИСАМИ САМООБСЛУЖИВАНИЯ И ПОРОГОВЫМ УПРАВЛЕНИЕМ РАЗМЕЩЕНИЯ ЗАЯВОК**

**Фархадов М.П.<sup>1</sup>, Петухова Н.В.<sup>2</sup>**

*(Учреждение Российской академии наук  
Институт проблем управления РАН, Москва)*

**Ефросинин Д.В.<sup>3</sup>**

*(Российский университет дружбы народов, Москва)*

**Семенова О.В.<sup>4</sup>**

*(ЗАО НПО «Информационные и сетевые технологии», Москва)*

*Рассматривается моделирование гибридного центра связи и обработки вызовов современной архитектуры, имеющего сервисы самообслуживания на базе компьютерного распознавания речи. Центр связи представляется открытой экспоненциальной сетью массового обслуживания с двумя узлами и с пороговым управлением размещения заявок. Один из узлов моделирует речевые серверы самообслуживания, а другой - операторскую группу. Оба узла рассматриваются как многолинейные системы массового обслуживания с идентичными приборами. Обслуживание заявки автоматом может быть успешным, и тогда заявка покидает систему, а может закончиться неудачей, и тогда заявка поступает в операторскую группу. Рассматривается задача оптимизации уровня порога. Определяются стационарные распределения вероятностей состояний сети, вероятностно-временные характеристики обслуживания.*

---

<sup>1</sup> Маис Паша оглы Фархадов, кандидат технических наук, заведующий лабораторией (mais@ipu.ru).

<sup>2</sup> Нина Васильевна Петухова, старший научный сотрудник, (nuret@ipu.ru). (Москва, ул. Профсоюзная, д. 65, тел. (495) 334-87-10).

<sup>3</sup> Дмитрий Владимирович Ефросинин, кандидат физико-математических наук, доцент (dmitriy\_e@mail.ru).

<sup>4</sup> Ольга Валерьевна Семенова, кандидат физико-математических наук, старший научный сотрудник, (olgasmnv@gmail.ru).