

SZÁMÍTÓGÉPES OPTIMALIZÁLÁS TANSZÉK

Diplomamunka vagy Szakdolgozat

Call centerek működésének optimalizálása

Külső témavezető: Dr. Krész Miklós főiskolai docens

Belső konzulens: Dr. Pluhár András egyetemi docens

Megoldandó feladat:

Az utóbbi években széles körben elterjedtek az úgynevezett call centerek, melyek méretükben is rendkívül dinamikusan növekednek. A call center optimális működtetése azonban rendkívül komplex feladat, melynek során számos részprobléma merül fel. Ilyen feladatokra példaként szolgál a bejövő hívások optimális irányítása (különböző szempontok szerint) szabad ügyintézőhöz, a bejövő hívások eloszlásának becslése vagy az ügyintézők optimális beosztásának elkészítése. A diplomamunka/szakdolgozat keretében a fentebb említett témakörökhöz tartozó eljárásokat kell kidolgozni és ezen eljárások alapján egy mintarendszert kifejleszteni.

A megoldáshoz rendelkezésre álló eszközök:

A feladat megoldásához angol nyelvű szakirodalom áll rendelkezésre.

Elérendő cél:

A szükséges módszerek elméleti háttérének elsajátítása, hatékony számítógépes implementációja, a mintarendszer kifejlesztése.

A téma programtervező matematikus, közgazdasági programozó matematikus, mérnök informatikus BSc, gazdaságinformatikus BSc, valamint programtervező informatikus BSc és MSc hallgatók számára lett kiírva.

Jelentkezni Krész Miklósnál a kresz@jgypk.u-szeged.hu címen lehet.

A fenti téma kiírását engedélyezem.

Szeged, 2009.08.04.

Dr. Csendes Tibor
tanszékvezető egyetemi tanár