

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ВЕРОЯТНОСТНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ЗАКОНОВ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ДЛЯ ИМИТАЦИОННОЙ МОДЕЛИ БАНКОВСКОЙ СЛУЖБЫ SERVICE DESK

В настоящее время деятельность большинства компаний связана с вычислительной техникой. Небольшие компании, численность которых не превышает 300 человек, не всегда обеспечены своей ИТ-инфраструктурой и поэтому пользуются услугами аутсорсинга. При этом в каждой компании существуют особенности, которые необходимо учитывать. В работе предполагается разработка концептуальной и математической моделей системы с низкой себестоимостью и высокой универсальностью.

Системный анализ структуры аутсорсинговой компании позволил построить концептуальную модель системы “ServiceDesk” для компании разрабатывающей программное обеспечение для банковских систем (рис. 1). В данной модели учитывается, что от клиента компании поступает заявка на ремонт программно-аппаратного комплекса; заявка обрабатывается оператором; соответствующая информация заносится в базу данных; заявка обрабатывается первой линией поддержки; если поломка не устранена, заявка обрабатывается



Рис. 1. Концептуальная модель системы ServiceDesk для аутсорсинговой компании: БД – база данных для учета поступивших инцидентов.

второй линией поддержки; заполняется регистрационная форма инцидента; обновляется информация в базе данных; после устранения неполадки запрашивается подтверждение клиента; заявка «закрывается» и изменяет статус в базе данных на «решено».

Построение имитационной модели позволяет организовать для службы аутсорсинга

эффективный подбор кадров, определить их оптимальное количество при удовлетворении потребностей клиентов.

Список литературы: 1. *Петреченко В.*, Задача планирования резервов // Открытые системы [Электронный ресурс]: научно-образовательный журнал. – Режим доступа к журналу: <http://www.osp.ru/text/print/302/3348018.html>. 2. *Бочаров П. П.*, Теория массового обслуживания / *Бочаров П. П., Печинкин А. В.* – М.: РУДН, 1995. – 529 с.

