

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИТМО
ITMO University**

**АННОТАЦИЯ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
SUMMARY OF A GRADUATION THESIS**

Обучающийся / Student Казаков Михаил Вячеславович
Факультет/институт/кластер/ Faculty/Institute/Cluster факультет информационных технологий и программирования
Группа/Group М34391
Направление подготовки/ Subject area 01.03.02 Прикладная математика и информатика
Образовательная программа / Educational program Информатика и программирование 2019
Язык реализации ОП / Language of the educational program Русский
Статус ОП / Status of educational program
Квалификация/ Degree level Бакалавр
Тема ВКР/ Thesis topic Разработка системы автоматического планирования деятельности операторов для оптимизации управления ресурсами служб поддержки с учетом прогнозируемой нагрузки
Руководитель ВКР/ Thesis supervisor Муравьев Сергей Борисович, кандидат технических наук, Университет ИТМО, институт прикладных компьютерных наук, доцент (квалификационная категория "ординарный доцент")
Консультант не из ИТМО / Third-party consultant Якупов Илья Юрьевич, ООО Яндекс.Технологии, Руководитель группы, кандидат технических наук

**ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
DESCRIPTION OF THE GRADUATION THESIS**

Цель исследования / Research goal

Оптимизация управления ресурсами служб поддержки

Задачи, решаемые в ВКР / Research tasks

а) Разработка алгоритма планирования расписаний; б) сравнение реализованного алгоритма с другими решениями; в) внедрение алгоритма в систему.

Краткая характеристика полученных результатов / Short summary of results/findings

Был разработан и внедрен алгоритм планирования ресурсов служб поддержки. Реализованный алгоритм равномерно планирует расписание для команды в службе поддержки. Алгоритм был сравнен с другими решениями. Сравнение алгоритмов показало, что разработанный программный код оптимальнее планирует смены операторов, чем реализованный в системе жадный алгоритм. Также выяснилось, что выбранный алгоритм быстрее сходится, чем другие рассмотренные.

Обучающийся/Student

Документ подписан	
----------------------	--

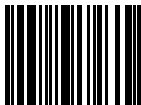
	
Казаков Михаил Вячеславович	
15.05.2023	

(эл. подпись/ signature)

Казаков Михаил
Вячеславович

(Фамилия И.О./ name
and surname)

Руководитель ВКР/
Thesis supervisor

Документ подписан	
Муравьёв Сергей Борисович	
15.05.2023	

(эл. подпись/ signature)

Муравьёв
Сергей
Борисович

(Фамилия И.О./ name
and surname)