1. Поток вызовов - это последовательность событий, связанных с поступлением, обслуживанием и завершением звонков или запросов.
2. Основные характеристики потоков вызовов - это интенсивность (число звонков или запросов, поступающих за единицу времени) и параметр (среднее время обслуживания одного звонка или запроса). Интенсивность выражается в единицах количества звонков или запросов в единицу времени, а параметр - в единицах времени на звонок или запрос.
3. Принципы классификации потоков вызовов могут включать свойства стационарности (постоянство структуры потока во времени), ординарности (отсутствие влияния одного звонка или запроса на другие) и последействия (возможность для звонков или запросов остаться неудовлетворенными).
4. Простейший поток вызовов - это поток, в котором звонки или запросы поступают по случайному закону, а время обслуживания каждого звонка или запроса имеет постоянное или экспоненциальное распределение. Математическая модель простейшего потока вызовов представляет собой процесс Пуассона.
5. Примитивный поток вызовов - это поток, в котором звонки или запросы поступают в соответствии с законом распределения, а время обслуживания каждого звонка или запроса имеет постоянное или экспоненциальное распределение. Математическая модель примитивного потока вызовов представляет собой процесс Маркова.
6. Поступающая нагрузка - это количество звонков или запросов, поступающих в систему. Обслуженная нагрузка - это количество звонков или запросов, обработанных в системе. Потерянная нагрузка - это количество звонков или запросов, которые не могут быть обработаны из-за ограничений системы (например, из-за нехватки ресурсов или ограничений по времени).
7. Час наибольшей нагрузки станции (ЧНН) - это период времени, когда на станции наблюдается наибольшее количество звонков или запросов.
8. Основными параметрами нагрузки являются количество звонков или запросов, время обработки каждого звонка или запроса, и вероятность поступления звонка или запроса в систему в определенное время.
9. Нагрузка измеряется в единицах количества звонков или запросов, интенсивность нагрузки - в единицах количества звонков или запросов в единицу времени.

10. Формулы для определения нагрузки: - Среднее число звонков или запросов (N) = интенсивность (λ) время наблюдения (t) - Вероятность поступления звонка или запроса (P0) = 1 / (1 + сумма от k=1 до n-1 (λ^k / k! ) + ( (λ^n / n! ) ( 1 / (1 - Pот) ) ) ) где Pот - вероятность потери звонка или запроса.