Бизнес домен: Call-центр интернет провайдера

## Войтюк Виктория Александровна

## 5130905/30108

## Вариант 13

## Описание:

Крупный провайдер интернет-услуг принимает заявки от клиентов на подключение. Клиенты звонят в кол-центр равномерно в течение дня. Операторы обрабатывают заявки, но если все линии заняты и очередь заполнена, новый звонок сбрасывается.  
Каждый оператор сначала полностью обрабатывает все заявки от одного клиента, прежде чем перейти к следующему клиенту. Если свободных операторов несколько, звонок направляется тому, у кого меньший номер.

# Элементы бизнес-домена:

### 1.Источники (ИБ, ИЗ2):

Клиенты, звонящие в кол-центр. Поток звонков равномерный в течение рабочего дня.

### 2.Заявки:

Звонок клиента с запросом на подключение интернета.

### 3.Буфер (очередь ожидания):

Ограниченное количество мест в очереди ожидания (например, 5 мест). Если очередь заполнена, новый звонок сбрасывается.

### 4.Дисциплина буферизации (Д10З3):

Звонок ставится в очередь на первое свободное место (без сдвига очереди).

### 5.Дисциплина отказа (Д10О5):

Если очередь заполнена, вновь пришедший звонок получает отказ (клиент слышит «Все операторы заняты» и сбрасывается).

### 6.Приборы (ПЗ1):

Операторы кол-центра. Время обработки заявки случайное, экспоненциально распределённое (зависит от сложности запроса).

### 7.Дисциплина выбора заявки (Д2Б5):

Если у одного клиента несколько запросов (например, он звонит повторно или уточняет детали), оператор обрабатывает их все подряд, прежде чем взять следующего клиента («пакетное обслуживание»).

### 8.Дисциплина выбора прибора (Д2П1):

Свободный оператор с наименьшим номером (например, №1 — старший оператор) принимает звонок первым.

### 9.Режимы отображения:

ОД2: в пошаговом режиме показывается схема кол-центра с операторами, очередью и звонками.

ОР1: в автоматическом режиме выводится таблица с количеством принятых/отклоненных звонков, средним временем ожидания и обслуживания.

