

РЕФЕРАТ

Дипломна робота: 83с., 10 рис., 6 табл., 2 додатки, 15 джерел.

Об'єкт дослідження – методи для моделювання і прогнозування динаміки дзвінків контактного центру.

Предмет дослідження – моделі, методи та технології прогнозування часових рядів вибраних нестационарних процесів.

Мета роботи – реалізація прогнозу вибірки нестационарних даних. Створення програмного продукту для автоматизації прогнозу.

Проведений огляд деяких відомих методів прогнозування часових рядів.

Створено інформаційну аналітичну систему для моделювання та прогнозування на базі авторегресійних моделей ковзкого середнього та моделі Хольта-Вінтерса.

Система реалізована з використанням мови програмування Matlab, наведено приклади застосування програми для прогнозування реальних показників. Розглянуто шляхи можливого подальшого вдосконалення системи.

АВТОРЕГРЕСІЯ, ЕКСПОНЕНЦІЙНЕ ЗГЛАДЖУВАННЯ, РЕГРЕСІЙНЕ МОДЕЛЮВАННЯ, ПРОГНОЗУВАННЯ.