

МОДЕЛЬ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПРИ РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ НА ОСНОВЕ НЕЧЕТКОЙ ЛОГИКИ

Гришин И.Ю., Боднар Д.А.

*Республиканское высшее учебное заведение
«Крымский гуманитарный университет»,
г. Ялта*

Изучение и использование математических средств для представления нечеткой исходной информации позволяет строить модели, которые наиболее адекватно отражают различные аспекты неопределенности, постоянно присутствующей в окружающей нас реальности [1 – 3]. Именно работа с клиентами, оценка таких показателей, как кредит доверия и др., требует принятия решений по предоставлению дополнительных сервисов и работы с каждым клиентом индивидуально.

На примере ГКС задача работы с клиентами и автоматизация принятия решений наиболее остро стоит при попытке определить необходимость отключения от Интернет и сети пользователей просрочивших с оплату. При этом для принятия решения (ежемесячно) для каждого пользователя необходимо учитывать следующие показатели: «степень надежности пользователя по оплате за предыдущие периоды», «уровень потребленного Интернета за предыдущий месяц» (если пользователь уехал и забыл предупредить, следовательно взимать плату за Интернет и ждать оплаты не стоит), «время пользования сетью», «ежемесячные затраты на Интернет», «статус пользователя». Принять решения в рамках таких нечетких показателей бывает достаточно трудно, поэтому применение нечеткой логики для построение подсистемы поддержки принятия решений полностью оправдывает себя. Была получена нечеткая модель на основе экспертной оценки директора сети и её нечеткий график. Соблюдение этих правил позволит создать более действенную модель поддержки принятия решений в реальном времени и избавить директора от ненужной информации.

Предложена нечеткая модель поддержки принятия решений при работе с клиентами в автоматическом режиме, для уменьшения нагрузки на руководителей малых предприятий.

Литература:

1. Александр Л. Нечёткое моделирование в среде MatLab и fuzzyTECH. // Л. Александр – СПб.: БХВ-Петербург, 2005. – 736 с.
2. Бондаренко М.Ф. Компьютерная дискретная математика: Навч. посіб. // М.Ф. Бондаренко, Н.В. Билоус, А.Г. Руткас. – Харьков: «Компания СМІТ», 2004. – 480 с.
3. Брайсон А. Прикладная теория управления. // А. Брайсон. – М.: Мир, 1972. – 544 с.