Аннотация

В данном диплом проекте разработана модель виртуального контакт-центра. С теоретической точки зрения тема исследована обширно, представлены настройки программного обеспечения и разновидности отчетов.

Также в работе были рассмотрены вопросы безопасности жизнедеятельности, в том числе электрическая безопасность рабочих на рабочем месте.

В экономической части были затронуты вопросы экономической эффективности, рассчитан срок окупаемости; изучены виды услуг, предоставляемые заказчиком и контакт-центром.