Аннотация

В данном дипломном проекте представлена разработанная имитационная модель процесса функционирования распределённого контакт-центра. Выявлены его предпочтительность над неинтегрированными центрами обработки вызовов. Рассмотрена исполнимость развёртки распределённого контакт-центра в телекоммуникационной компании. Проведён сравнительный рассмотрение эффективности внедрения системы IVR. Выполнен подсчёт необходимого количества операторов.

В разделе безопасность жизнедеятельности выполнены подсчёты по снижению пожароопасности и взрывоопасности в служебном помещении. Разработан бизнес-план проекта.

Annotation

This diploma project represents the issue of modeling and building a distributed contact-center. It’s advantages over integrated call-centers have been identified. A variant of the technical solutions for the implementation of a distributed contact-center in a telecommunications company. Was made the comparative analysis of the effectiveness of the implementation of IVR systems. The calculation of required number of operators was made.

In health and safety are made calculations to reduce fire and explosion . Business plan of project was developed.

Аңдатпа

Осы дипломдық жобада ұсынылған әзірленген имитациялық модель процесінің жұмыс істеуі бөлінген байланыс-орталығы. Анықталды оның артықшылықтары үстінен, слияниеланған емес орталықтар шақыруларды өңдеу. Мүмкіндігі қашау бөлінген байланыс-орталығының телекоммуникациялық компания. Талдау жүйесін енгізудің тиімділігі IVR. Орындалды қажетті санын операторлар мен сенімділігін бағалау.

Өмір тіршілік қауіпсіздігі бөлімінде есеп орындалды төмендету бойынша өрт және жарылыс қауіптілігі қызметтік үй-жайында. Жобаның бизнес-жоспары әзірленген.