Аннотация

Данный дипломный проект посвящен определению особенностей и путей применения технологий Big Data для повышения качества обслуживания современных контакт центров.

В проекте были рассмотрены методы обработки и хранения больших данных, а также влияние конченых результатов на повышения качества работы контакт центров. Для достижения поставленной задачи были обработаны данные о функционировании контакт центра и выполнен статистический анализ.

К тому же, был проведен анализ рабочего места оператора относительно безопасности жизнедеятельности. В экономической части были затронуты вопросы касательно эффективности и срока окупаемости проекта и составлен бизнес-план.