Аннотация

В дипломном проекте анализируются методы повышения качества услуг в современных контакт-центрах.

Прежде всего, был проведен анализ современных контакт-центров, и была рассмотрена деятельность контакт-центра для создания модели. В расчетном отделе качество услуг в контакт-центрах рассчитывалось несколькими методами.

Рассмотрены вопросы безопасности жизнедеятельности и технико-экономического обоснования.