

## **Аңдатпа**

Көрсетілген магистерлік диссертация зияткерлік басқарманың зертте-сапамен оператордың ақпараттық анықтаманың қызметтерінде байланысқа арнаулы.

Клиенттің күтуінің тиімділігінің шолуы өткізідген. Көтермелеу деңгей сапа оператордың жұмысының және анықтаманың қызметінің функционирувания тиімділігінің бұлақты көрсеткіштерінің информациялық . қажетті алгоритмның талғамы, клиенттің нарықты күтуі үшін жасалған.

## **Аннотация**

Данная магистерская диссертация посвящена исследованию интеллектуального управления качеством в информационных справочных службах операторов связи.

Проведен обзор эффективности обслуживания клиентов. Повышение уровня качества работы операторов и ключевых показателей эффективности функционирувания информационно справочных служб .

Осуществлен выбор необходимого алгоритма для качественного обслуживания клиентов.

## **Abstract**

This Master dissertation devoted to the study of intellectual quality nagement information reference service operators.

A review of the effectiveness of customer service. Enhancement of the uality of operators and key performance indicators functioning of information inquiry services.

Implemented algorithm for selection of the desired quality customer service.