

УДК 621.395
ББК 32.882
С79

Рецензент: канд. техн. наук, доцент *Е. Е. Маликова*

Степанова И. В.

С79 Расчет характеристик центров обслуживания вызовов. Учебно-методическое пособие. — М.: Горячая линия — Телеком, 2018. — 72 с.: ил.
ISBN 978-5-9912-0670-9.

Кратко изложены принципы построения и расчета центров обслуживания вызовов, которые широко представлены в телекоммуникационных сетях Российской Федерации. Рассмотрена последовательность обслуживания вызовов. Изложены подходы к проектированию центров обслуживания вызовов различного назначения. Учебно-методическое пособие предназначено для формирования необходимых компетенций у студентов вузов связи при проведении практических занятий и курсового проектирования.

Для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров 11.03.02 — «Инфокоммуникационные технологии и системы связи» по профилю «Сети связи и системы коммутации», будет полезно специалистам, занимающимся эксплуатацией и проектированием центров обслуживания вызовов.

ББК 32.882

Адрес издательства в Интернет WWW.TECHBOOK.RU

Тиражирование книги начато в 2017 г.

Все права защищены.

Любая часть этого издания не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами без письменного разрешения правообладателя.

© ООО «Научно-техническое издательство «Горячая линия — Телеком»

www.techbook.ru

© И. В. Степанова

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. СОСТОЯНИЕ РЫНКА И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ЦОВ	4
Глава 2. СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫХ К ЦЕНТРАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВОВ	10
Глава 3. АКТУАЛЬНЫЕ ДЛЯ ЦОВ РЕШЕНИЯ, ОСНОВАННЫЕ НА СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ	16
3.1. Специализированные блоки прикладных программ для центров обслуживания вызовов	16
3.2. Дисциплины очередей и алгоритмы обслуживания вызовов	20
3.3. Интерактивное голосовое меню IVR	22
Глава 4. АНАЛИЗ АЛГОРИТМОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВОВ В КОРПОРАТИВНЫХ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМАХ	25
4.1. Сценарии IVR	25
4.2. Пример настройки сценария IVR	26
4.3. Оценка качества работы IVR-системы	32
Глава 5. ВАРИАНТЫ ПОСТРОЕНИЯ CALL-ЦЕНТРОВ	36
Глава 6. ОБЩИЕ ПОДХОДЫ К РАСЧЕТУ ХАРАКТЕРИСТИК ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВОВ	42
6.1. Последовательность расчета характеристик ЦОВ на примере единого расчетного центра	42
6.2. Особенности расчета характеристик ЦОВ, работающего в режиме аутсорсинга	46
6.2.1. Изменение состава услуг с учетом пакетной коммутации	46
6.2.2. Особенности расчета аутсорсингового центра	48

<i>Оглавление</i>	71
Глава 7. ВАРИАНТ РАСЧЕТА КРУПНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА	51
Глава 8. ВАРИАНТЫ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ РАСЧЕТА ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВОВ	65
Список используемых источников	69