

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

Глава 7. ВАРИАНТ РАСЧЕТА КРУПНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА	51
Глава 8. ВАРИАНТЫ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ РАСЧЕТА ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВОВ	65
Список используемых источников	69