

Ткачук М.В., Кукленко Д.В., Туз О.В., Шаульська А.О., Україна, Харків

РОЗРОБКА ЕТАЛОННОЇ АРХІТЕКТУРИ, МОДЕЛЕЙ ТА ПРОГРАМНИХ РІШЕНЬ ДЛЯ ЦЕНТРА ОБСЛУГОВУВАННЯ АБОНЕНТІВ ОПЕРАТОРУ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Call-центр має свою власну систему управління; модулем якої є інформаційна система для підтримки процесу обдзвону операторами call-центру. Розробка еталонної архітектури такої інформаційної системи є головною метою цієї роботи. Інформаційна система повинна реалізовувати наступні функції: формування сесії обдзвону, адміністрування рівня компетентності оператора, розподіл кількості робіт між операторами, одержання необхідної інформації про суспендованих абонентів, фіксування результатів дзвінка, генерація звітів. Інформаційна система має три підсистеми: аналізу статистичних даних, обробки дзвінків та розподілу абонентів.

Ткачук Н.В., Кукленко Д.В., Туз А.В., Шаульська А.А., Україна, Харків

РАЗРАБОТКА ЭТАЛОННОЙ АРХИТЕКТУРЫ, МОДЕЛЕЙ И ПРОГРАМНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ ЦЕНТРА ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ ОПЕРАТОРА МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ

Call-Центр имеет свою собственную систему управления; модулем которой является информационная система для поддержки процесса обзвона операторами call-центра. Разработка эталонной архитектуры такой информационной системы является главной целью этой работы. Информационная система должна реализовывать следующие функции: формирование сессии обзвона, администрирование уровня компетентности оператора, распределение количества работ между операторами, получение необходимой информации о суспендированных абонентах, фиксирование результатов звонка, генерация отчетов. Информационная система имеет три подсистемы: анализа статистических данных, обработки звонков и распределения абонентов.

Tkachuk M.V., Kuklenko D.V., Tuz A.V., Schaulskaya A.A, Ukraine, Kharkiv

THE DEVELOPMENT OF THE REFERENCE ARCHITECTURE, MODELS AND PROGRAMMING TOOLS FOR THE MOBILE PROVIDER CALL-CENTER SERVICING

Call-center has an own management system; which has a module – the information system for support ringing round process by providers of the call-center. The development of the reference architecture for such information system is an overall objective of this work. The information system should realize the following functions: forming ringing session, administration of the operator competence level, work distribution between operators, providing necessary information about suspended subscribers, fixing ringing results, generation of reports. The information system has three subsystems: a statistical data analysis, a call processing and a subscriber distribution.