

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