

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

АВТОМАТИЗАЦІЯ РОЗПОДІЛУ ОБСЯГІВ РОБІТ ПО ОБДЗВОНУ АБОНЕНТІВ НА ПРИКЛАДІ CALL-ЦЕНТРУ

Call-центр за замовленням мобільного оператора здійснює обдзвін абонентів, які мають заборгованість. Для формування сесії обдзвону експерт обирає один з алгоритмів розподілу абонентів, які регулюють навантаження операторів. Було розроблено такі алгоритми розподілу абонентів, як вибір найбільш вільного оператора, вибір найменш зайнятого оператора, запобігання перевантаження оператора, алгоритм навантаження операторів з метою розподілу робіт. Робота інформаційної системи дозволяє підвищити ефективність роботи call-центру, що забезпечує зменшення заборгованості абонентів оператора мобільного зв'язку.

Ткачук М.В., Кукленко Д.В., Шаульская А.А., Туз А.В., Украина, Харьков

АВТОМАТИЗАЦИЯ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОБЪЕМОВ РАБОТ ПО ОБЗВОНУ АБОНЕНТОВ НА ПРИМЕРЕ CALL-ЦЕНТРА

Call-центр по заказу мобильного оператора осуществляет обзвон абонентов, у которых имеется задолженность. Для формирования сессии обзвона эксперт выбирает один из алгоритмов распределения абонентов, которые позволяют регулировать нагрузку операторов. Были разработаны такие алгоритмы распределения абонентов, как выбор наиболее свободного оператора, выбор наименее занятого оператора, предотвращение перегрузки оператора, алгоритм нагрузки операторов с целью распределения работ. Работа информационной системы позволяет повысить эффективность работы callцентра, который обеспечивает уменьшение задолженности абонентов оператора мобильной связи.

Tkachuk M.V., Kuklenko D.V., Shaulska A.O., Tuz O.V., Ukraine, Kharkiv

THE CALL-CENTRE AUTHOMATION ACCORDING TO DISTRIBUTION OF WORK VOLUMES BETWEEN OPERATORS IN THE TASK OF RINGING ROUND SUBSCRIBERS

A mobile provider asks the call-centre to ring the debtors round. An expert chooses one of the existing algorithms for subscribers distribution to create the ringing session. The following algorithms were elaborated: choosing of the most free operator, choosing of the least occupied operator, prevention of the operator overload, operator load distribution algorithm. The information system allows increasing an effectiveness of the call-centre, so it is possible to decrease subscribers debts for the mobile provider.