

ВІРТУАЛІЗАЦІЯ ЧЕРГ РОЗПОДІЛЕНОЇ ОБЧИСЛЮВАЛЬНОЇ СИСТЕМИ (РОС) НА БАЗІ INTERNET-ТЕХНОЛОГІЙ

Актуальність. Корпоративні розподілені обчислювальні системи надають користувачам доступ до інтегрованих сховищ даних, що дозволяє підвищити ефективність їх роботи.

Метою роботи є аналіз і дослідження технологічного процесу створення віртуальної черги, як нової технології ефективної взаємодії клієнтів РОС.

Задачі. Аналіз переваг впровадження в технологічний процес універсальної віртуальної черги.

Віртуалізація - це ізоляція обчислювальних процесів і ресурсів один від одного. Віртуалізація представляє собою абстракцію ресурсів для багатьох аспектів обчислень.

Комунікація за допомогою віртуальної черги виконує процес обробки вхідних запитів по таким каналам як IP-телефон, електронна пошта та Інтернет. За встановленими процедурами запити переадресовуються до відповідного оператора або направляються до зовнішніх фахівців за межами контакт-центру. Зібрані дані зберігаються в профілі клієнта, який автоматично з'являється на екрані оператора про наступне звернення. Система здатна вирішувати рутинні запити самостійно і допомагати оператору формувати відповіді або припущення щодо потреб конкретного клієнта.

Результати досліджень. При використанні даного методу обслуговування запитів клієнтів значно зменшиться час їх обробки. Економія на оплаті телекомунікацій може бути досить значною.

Висновки. Переваги використання універсальної черги:

- запис взаємодій з клієнтами та створення чіткої історії спілкування. Аналіз зібраних даних допомагає пропонувати клієнтам найбільш персоналізовані послуги;
- універсальний інтерфейс клієнта через всі доступні засоби комунікації;
- інтеграція даних про клієнтів корпоративної мережі компанії - дані з різних відділів можуть об'єднуватись в єдине інформаційне середовище з можливістю аналітичних досліджень;
- сегментація клієнтів дозволяє розділяти клієнтів на групи і забезпечувати їх обслуговування з урахування пріоритетів.

Список літератури

1. Гольдштейн Б.С., Фрейнкман В.А. Call-центры и компьютерная телефония. – СПб.: БХВ – Санкт-Петербург, 2002. – 372 с.: ил.

Науковий керівник – М.М. Гузій, к.т.н., проф.