

УДК 004.896

Косовський О. – ст. гр. КСМзм-51, Яциковська У. – ст. гр. КСМ-31

Тернопільський національний економічний університет

СИСТЕМА CONTACT CENTER ДЛЯ НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Науковий керівник: д.т.н., проф. Карпінський М. П.

Аналіз перспективних інтернет-технологій сьогодення вказує на щораз ширше зацікавлення розв'язаннями систем Call/Contact Center і телефонії IP.

Показано, що вищезазвані системи є ефективними для використання в автоматизації та розподілі зголошень телефонних систем, таких як IVR (Interactive Voice Response) – системи інтерактивної голосової відповіді, або засоби до автоматичного обслуговування простих транзакцій.

Висвітлено, що телефонія IP дозволяє суттєво зменшувати кошти, що пов'язані з функціонуванням установ, навчальних закладів і систем Call/Contact Center. На ефективність роботи останніх вагомо впливають успіхи в динамічному розвитку інтернету та мобільного зв'язку (послуги SMS, MMS, WAP), що зумовило значний ріст вимог, котрі стосуються інтегрування комунікаційних каналів в цій системі.

На підставі вищевикладеного вирішено замінити традиційні телефонні системи комп'ютерами та телефонією IP і створити Call Center четвертої генерації (IP Contact Center), причому в цих системах виділяємо три загальні риси, що відрізняють їх від існуючих систем:

- 1) зінтегроване обслуговування різного роду середовищ і комунікаційних каналів (телефон, факс, електронна пошта, www, чат і VoIP);
- 2) широкі можливості інтеграцій з іншими інформаційними розв'язаннями, що діють або плануються в навчальному закладі; Call Center позбавлений обмежень, які ставилися раніше традиційними комунікаційними пристроями;
- 3) децентралізація системи (можливість праці консультанта в будь-якому місці з доступом до інтранету і інтернету); комунікаційний канал добирається індивідуально кожною із сторін (клієнт-консультант).

Обумовлено використання систем розпізнавання та ідентифікації мови для підтвердження особистості клієнта через телефон.

Дослідження показали, що можливість перетворення тексту на мову (text-to-speech) дозволяє відслуховувати найрізноманітнішу записану на сторінці установи інформацію та повідомлення з поштової скриньки.

Результати проведених експериментів засвідчили, що система IVR може обслуговувати одночасно декількох додзвонювальних осіб до навчального закладу, що є особливим полегшенням для випадку відсутності у них доступу до інтернету.