**Сухоруков Р.М.**

**КЛІЄНТ-СЕРВЕРНА СИСТЕМА ОБСЛУГОВУВАННЯ ВИКЛИКІВ В МІКРОCALL-ЦЕНТРІ**

Саll-центри являють собою організаційно-технічний комплекс, призначений для приймання й обробки великих потоків телефонних викликів клієнтів за допомогою операторів. Головним же завданням такого центру є забезпечення взаємодії із клієнтами в тому обсязі, у якому це необхідно компанії, щоб ефективно працювати й діставати більший прибуток.

Основна проблема – збільшення навантаження (кількості викликів) та відповідне збільшення статистики обробки даних, з одного боку, з іншого перехід на пакетне обслуговування викликів, який потребує нового обладнання. Дослідити роботу центру в таких умовах є досить актуальним.

Щоб задовольнити послуги користувачів не тільки стаціонарних телефонних ліній, але й інших в роботі була запропоновані схема реалізації мікроCall центру, наведена на рис. 1а.



а) б)

Рис.1 МікроCall центр (а- структурна схема, б- взаємодія програмних компонентів)

Архітектура програмного забезпечення на рис. 1б. Розроблений серверний додаток являє собою веб-сервіс, написаний об'єктно-орієнтованою мовою програмування PHP, з використанням SOAP -розширення, яке допомагає повною мірою реалізувати технологію SOAP. Розроблений додаток складається з 3 основних складових: SOAP сервер управління системою; SOAP сервер для взаємодії з CRM системою; SOAP сервер для аутентифікації операторів у системі. Для того щоб створити SOAP сервер необхідно створити WSDL документ, що описує сервіс у форматі, зрозумілому клієнтським додаткам.

Реалізована система була запроваджена в одному з Call центрів Харкова, що має 40 робочих місць і працює 8.00-20.00 вечора. На базі нього була досліджена ефективність використання статистичного та імітаційного моделювання, а також оцінена ефективність використання системи IVR. Для цього за допомогою приведеного вище програмного забезпечення була зібрана та оброблена статистика за 1 місяць роботи центру. Система показала свою ефективність, і може бути використана для підвищення якості обслуговування клієнтів мікроСall-центру.

Робота виконана під керівництвом к.т.н., доц. кафедри АЕП Федюшина О.І.