

ІНФОРМАЦІЙНА ТЕХНОЛОГІЯ НЕЧІТКОГО УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ CALL-ЦЕНТРУ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Система «Unit»

Мета проекту:

- Створити систему автоматизації служби технічної підтримки для операторів мобільного зв'язку.
- Підвищити продуктивності call-центру мобільного зв'язку за рахунок підвищення якості обслуговування клієнтів.

Обґрунтування доцільності розробки:

- Потреба у зменшенні навантаження на операторів call-центру без втрати продуктивності.
- Потреба у зменшенні навантаження на серверне устаткування.
- Потреба у зменшенні кількості наднормової роботи працівників.

Постановка задачі

- Необхідно створити інформаційну технологію нечіткого управління ресурсами call-центру мобільного зв'язку, яка повинна полегшити взаємодію операторів з клієнтом, та зменшити навантаження на устаткування, та операторів.

Об'єктна модель системи

- Система “Unit” створена для роботи з користувачем у режимі онлайн, за допомогою сторонніх комунікаційних програм. У даній конфігурації системи використовується програма «Skype»

Form1
Класс
→ Form

Поля

- buttonSkype
- buttonStart
- components
- count
- myBot
- myUser
- skype
- textLog
- textMsg

Методы

- botInit
- buttonSkype_Click
- buttonStart_Click
- Dispose
- fcommand
- Form1
- InitializeCompo...
- skype_Message...

Resources
Класс

Поля

- resourceCulture
- resourceMan

Свойства

- Culture
- ResourceMana...

Методы

- Resources

Program
Static Класс

Методы

- Main

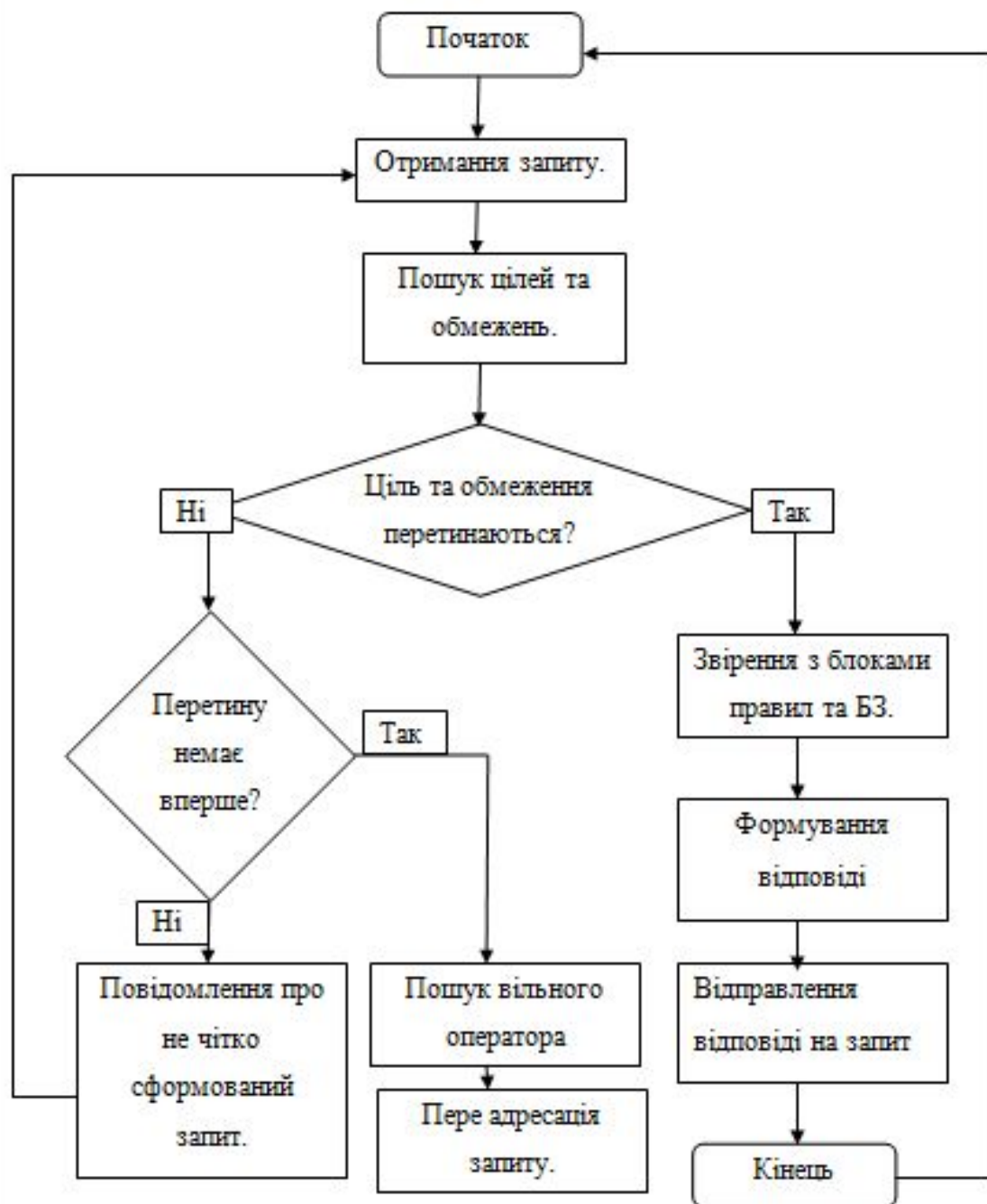
Settings
Sealed Класс
→ ApplicationSettingsBa...

Поля

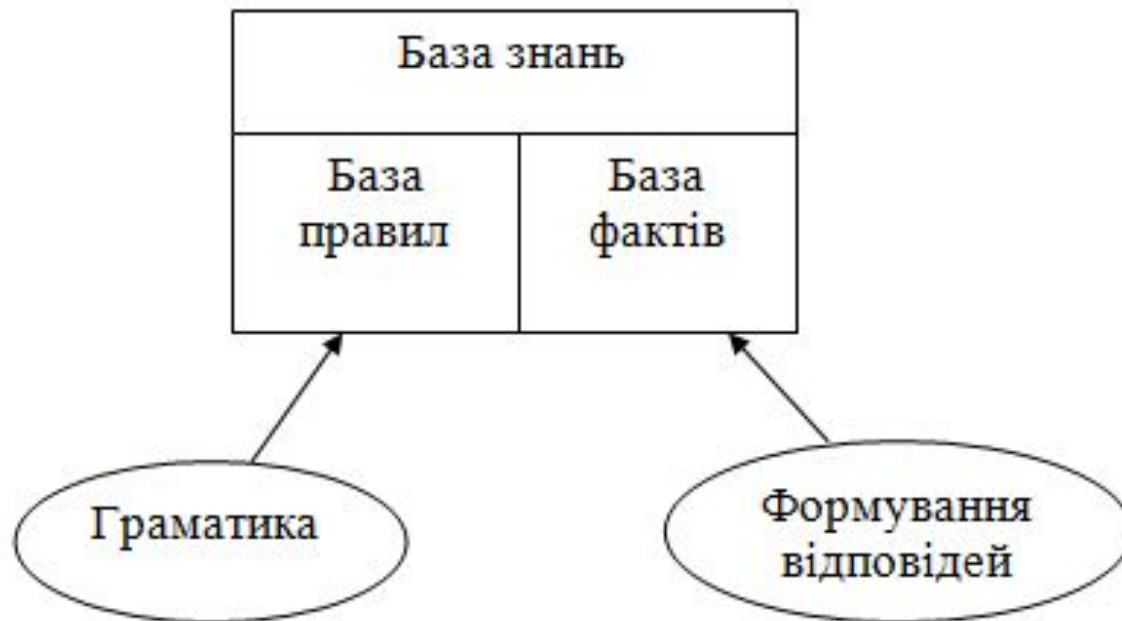
- defaultInstance

Свойства

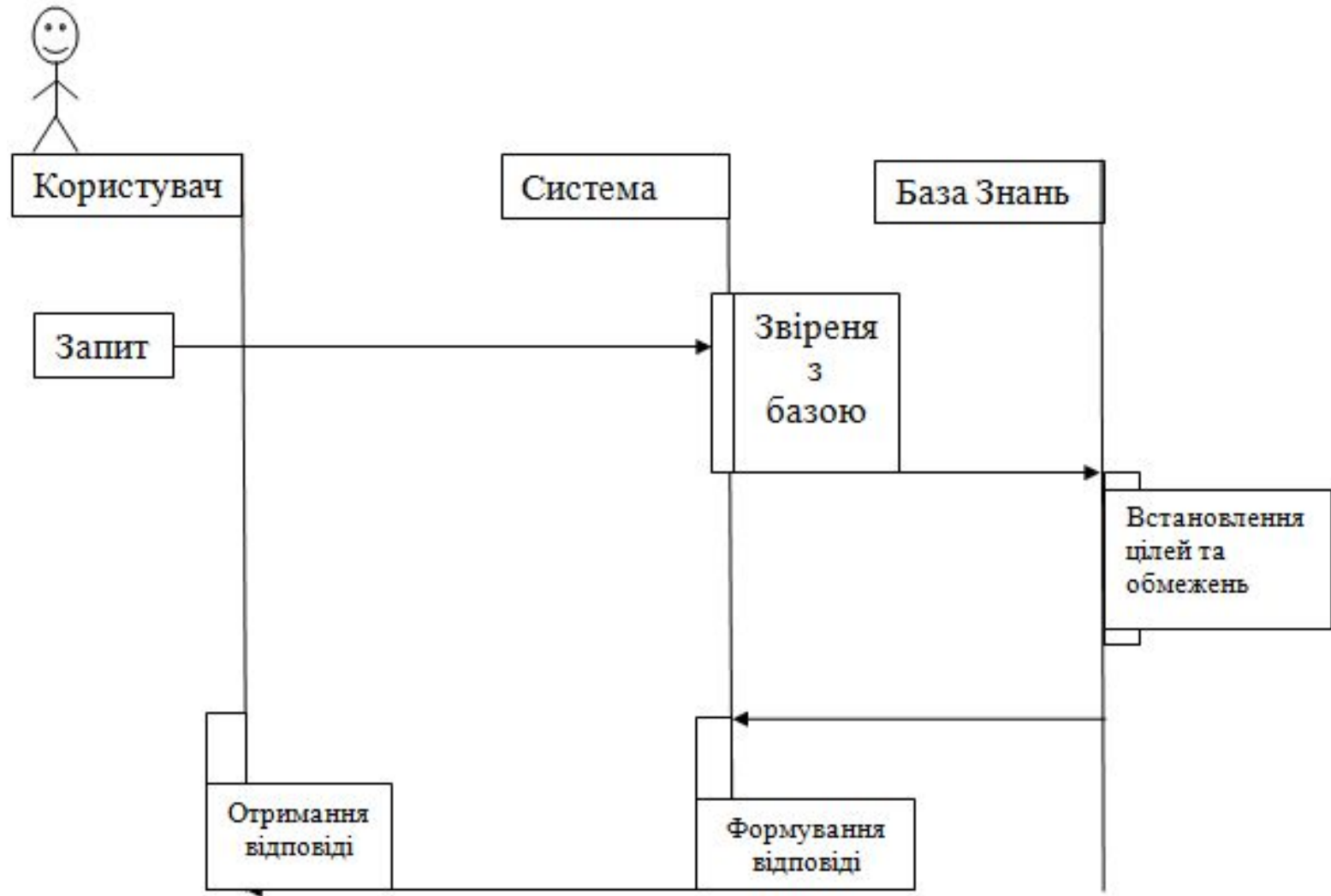
- Default



Структура бази знань



Діаграма взаємодії



План захиту інформації:

- Планова зміна паролів.
- Захищення фізичних носіїв інформації.
- Багаторівневий підбір кандидатів на посаду адміністратора.
- Створення відділу цифрової безпеки.

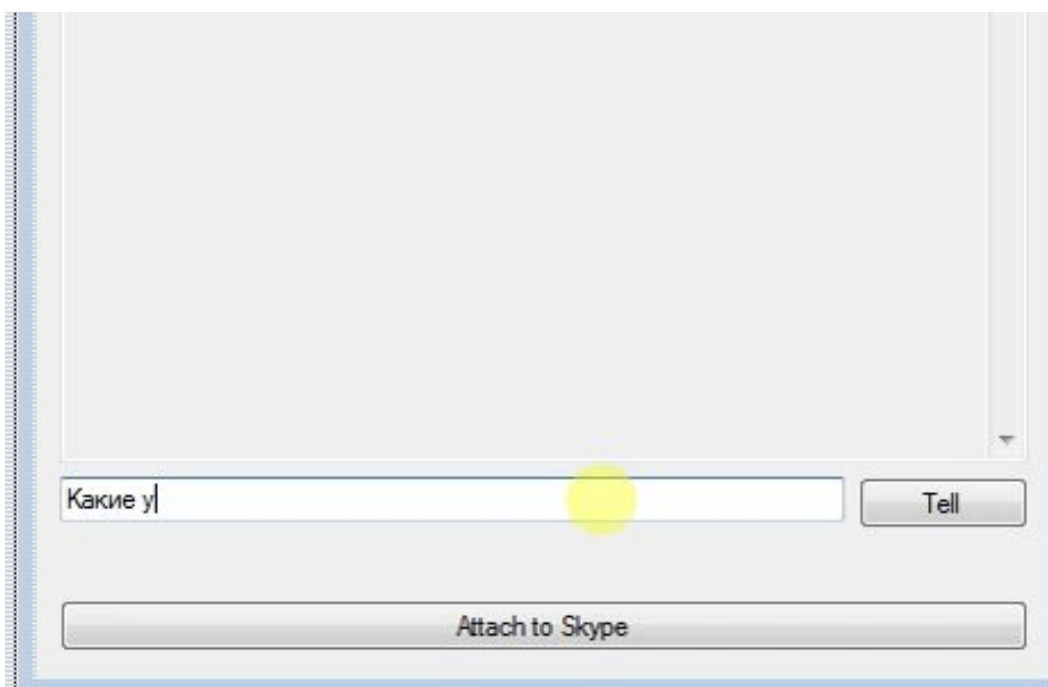
Какие у вас есть тарифные планы?

3

У нас есть разные тарифные планы для смартфонов, различающихся по размеру трафика и абонентской платы. Описание и условия представлены здесь:

<http://www.altel.kz/tariffs/>

Сменить тарифный план можно с помощью команды для перехода, которая указана в описании каждого тарифного плана.



...

Привет!

Добрый день. На связи Юнит №27, в ожидании вашего запроса.

через Skype ▾

Test_Unit

Initializing Skype...
[16.06.2016 7:53:45]Curumavar Ardamirė status:cmsReceived
User: Привет!
Bot: Добрый день. На связи Юнит №27, в ожидании вашего запроса.

Tell

Attach to Skype

Висновки:

- Було створено інформаційну систему прийняття рішень на основі нечіткої логіки, яка суттєво зменшує навантаження на операторів служби підтримки call-центру мобільного оператора. Можливості легкого доповнення баз знань, та адміністрування програми в цілому роблять можливим її використання не програмуючим персоналом. Хоча перспектива розвитку програмного продукту через це скорочується, на кінцевому етапі розробки отримано самостійний, простий, легкий в освоєнні та модифікуванні програмний продукт, який не потребує додаткового обслуговування.