

WEB – ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ УЧЁТА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ CALL-ЦЕНТРА

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Маковецкая Я. С.

Розум Г. А. – магистр техники и технологии,
ассист. каф. ИПиЭ

Цель работы – создание серверного приложения для учёта качества работы операторов call-центра, проведения работы по улучшению качества работы операторов и создания отчётов о работе операторов. Приложение призвано оптимизировать и упростить работу специалистов, осуществляющих контроль работы операторов call-центра, усовершенствовать проводимую ими с операторами работу по улучшению качества предоставляемых услуг, автоматизировать рутинные процессы.

Процесс создания серверного приложения включает в себя такие шаги, как: анализ предметной области, обзора аналогов, функции системы. Для достижения поставленной цели решены следующие задачи: выполнен анализ предметной области на предмет выявления структуры и форматов исходных данных; проведён обзор аналогов создаваемой системы и выявлены достоинства и недостатки; определены характеристики функций, которые реализованы в разработанной системе.

Существует достаточно большое количество различного программного обеспечения в той или иной мере удовлетворяющих требованиям к программному обеспечению для call-центра, однако каждый из рассмотренных вариантов обладает своими недостатками, что делает его неподходящим (таблица 1).

Таблица 1 Сравнение рассмотренных программ на наличие требуемого функционала.

Требования к функционалу call-центра	Аутсорсинг	HelloAsterisk	Kickidler	Infinity
1 Сбор и выдача отчёта	+	+	+	+
2 Разграничение доступа	+	+	+	+
3 Управление работниками	+	+	+	+
4 Запись замечаний	-	-	+	+
5 Проведение бесед	-	-	+	+
6 Аудиоконтроль	+	+	+	-
7 Рейтинг работы оператора	-	-	+	-
8 Сохранение информации	+	+	+	+

Реализация приложения позволила избавиться в call-центре от работе в различных книгах MS Excel, где вся обработка производилась путём использования формул и макросов, написанных на VBA и при увеличении в последнее время объёма необходимой работы по контролю качества работы операторов многие достоинства подхода учёта в книгах MS Excel стали недостатками – работа в Excel стала чересчур долгой и трудоёмкой,

Возможность одновременной работы с данными, большое количество информации и новые подходы к определению качества работы операторов сформировались в качественно новом программном обеспечении, который собрало в себе все достоинства старого подхода и новые методики работы.

Приложение позволило осуществить централизованность, с возможностью одновременной работы с одними и теми же массивами информации нескольких пользователей; автоматическую обработку рутинной работы, создание отчётов, лёгкая и быстрая расширяемость.

Разработано серверное приложение с веб-интерфейсом. Основная логическая часть написана на PHP – общераспространённом языке программирования с относительно невысоким порогом вхождения, что обеспечит расширяемость и поддержку, а так же возможность использования различных библиотек, распространяемых по лицензии GPL/GNU, с открытым исходным кодом. Веб-интерфейс создан с использованием HTML [1], языка гипертекстовой разметки, на котором будет написан каркас каждой страница приложения, CSS – каскадных таблиц стилей [2], на которых основан дизайн страниц, и jQuery – наиболее распространённой библиотеки JS, которая обеспечивает сайту оптимальное представление информации [3]

Реализованный программный продукт предназначен для легкого доступа начальнику call-центра (специалисту, осуществляющему контроль качества) к необходимой информации. Специалисты посредством сайта могут получать доступ к учётным записям операторов и перечнем нарушений и поведенной по ним работы, начальник как ответственный может создавать отчёты по работе операторов. Вся информация хранится на внутреннем сервере без внешнего доступа к нему.

Список использованных источников:

1. Статья HTML [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/HTML>.
2. Статья CSS [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/CSS>
3. Статья jQuery [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/JQuery>
4. Статья Как использовать call центр на 100% [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.callcentre.by/index.php?type=review&p=articles&id=17>