

# РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ ПРЯМОГО ОБЩЕНИЯ

# Состав системы прямого общения



# «Живое» общение

## Преимущества

Просто организовать

Не требуется специальных  
технических средств

Наибольшее взаимопонимание сторон

Успешное решение наиболее острых  
вопросов

## Недостатки

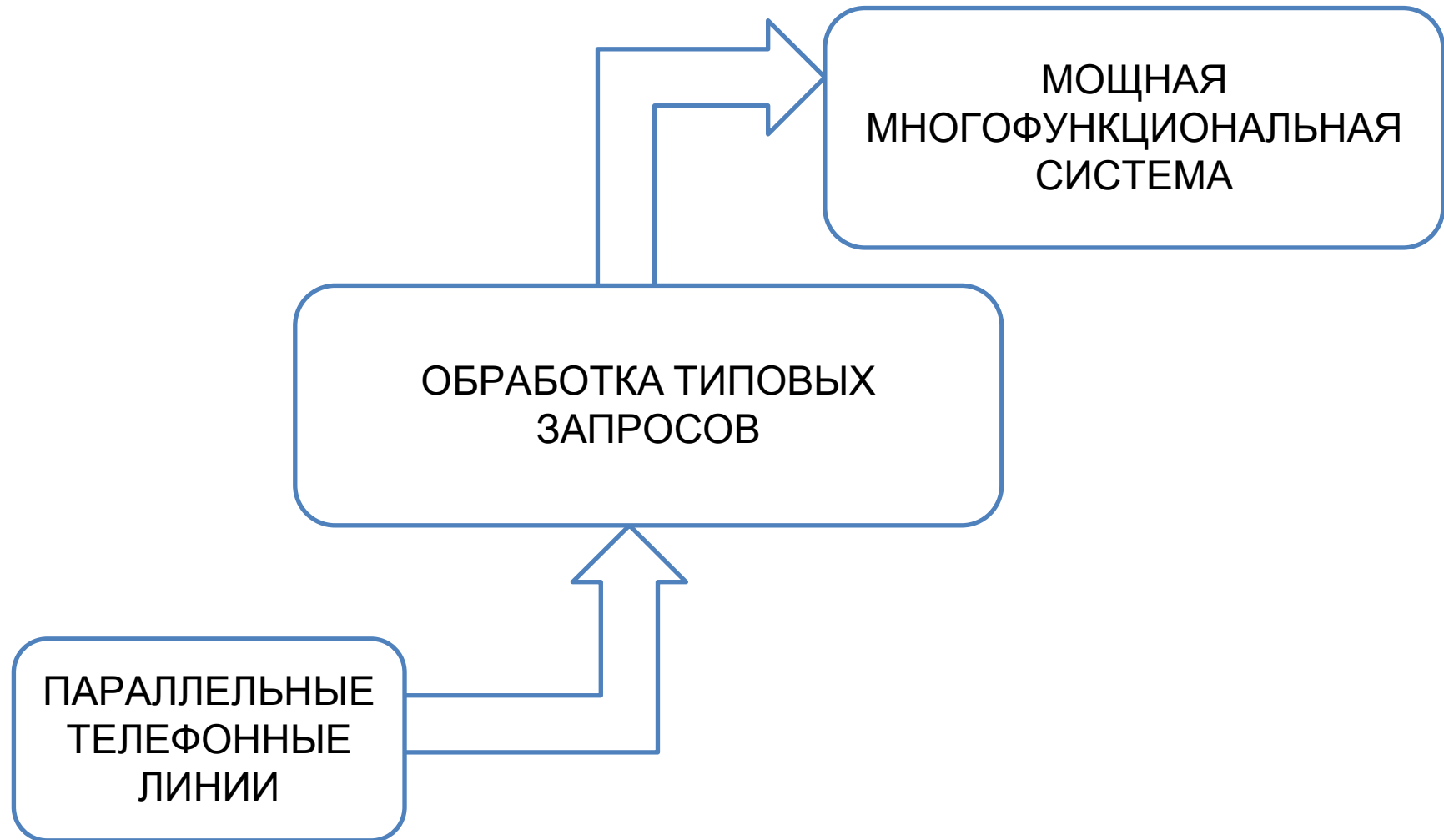
Ограничения по времени работы

Необходимость организации и проведения  
выездных мероприятий

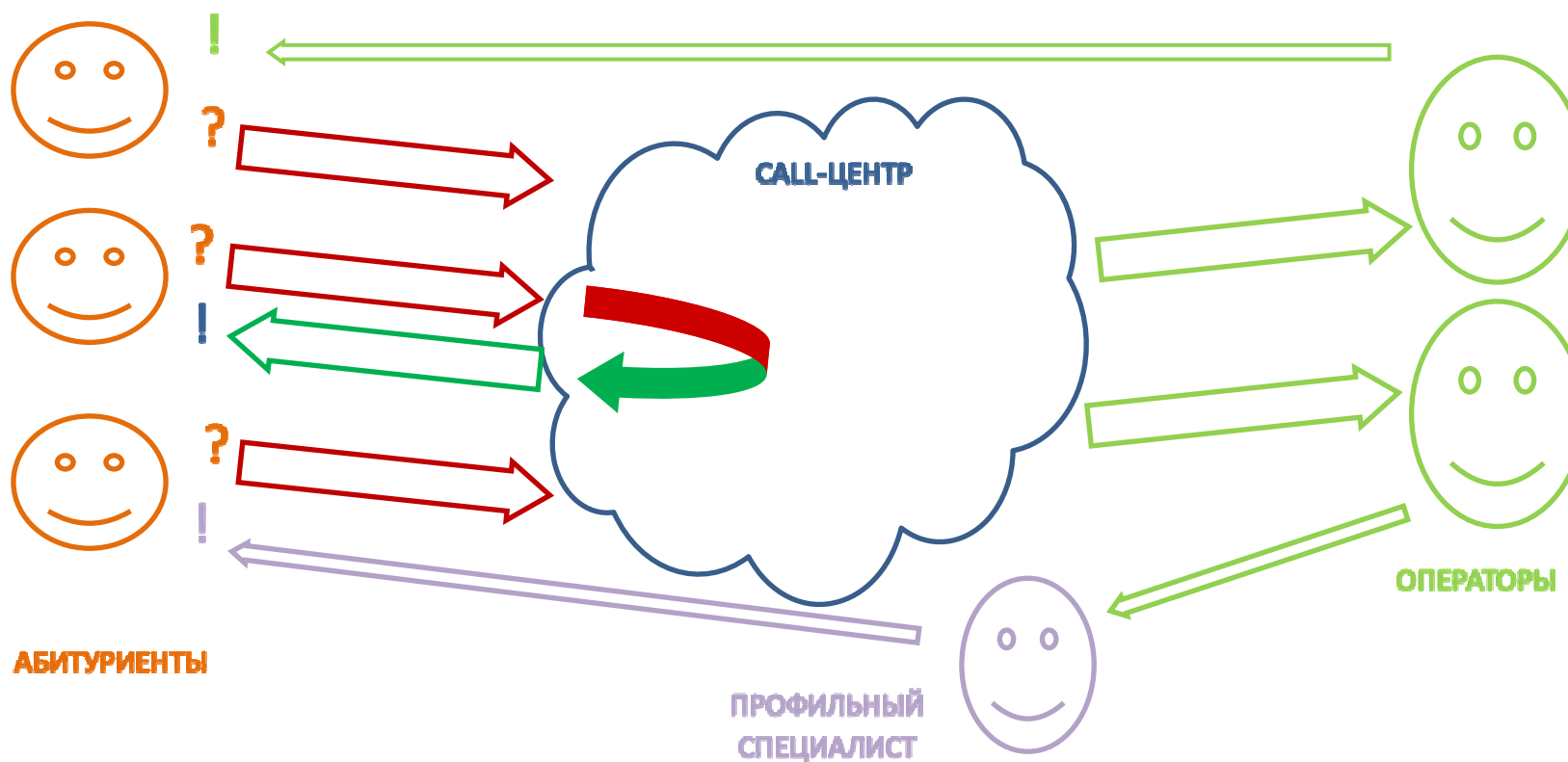
Задействование большого числа  
сотрудников

Повторение идентичных ответов на  
идентичные вопросы

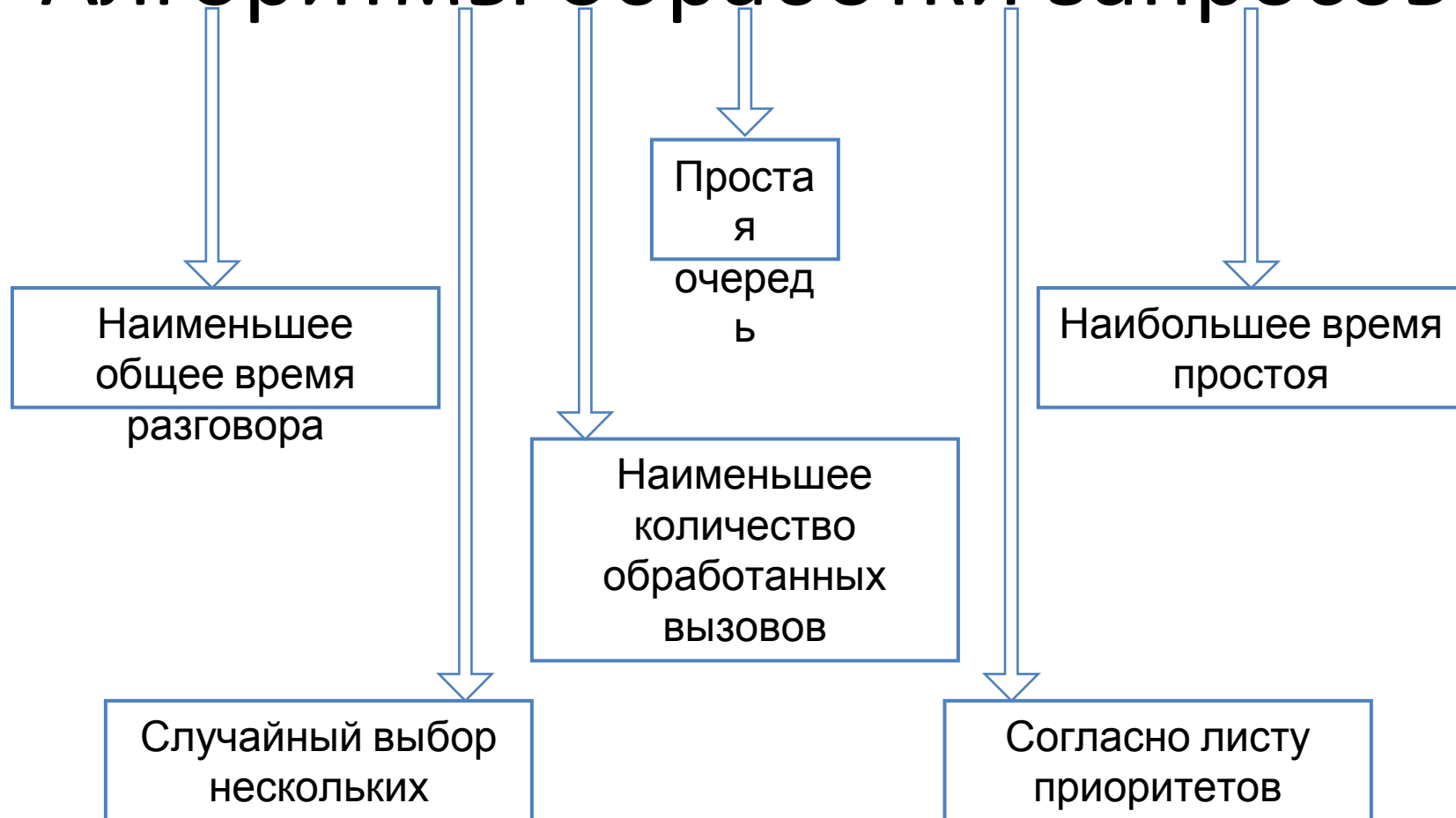
# Call-центр



# Структура работы call-центра



# Алгоритмы обработки запросов



# Реализация стратегии «Простая очередь»

Агент 1 принимает первый вызов



Агент 2 второй вызов



Агент 3 третий и так далее.

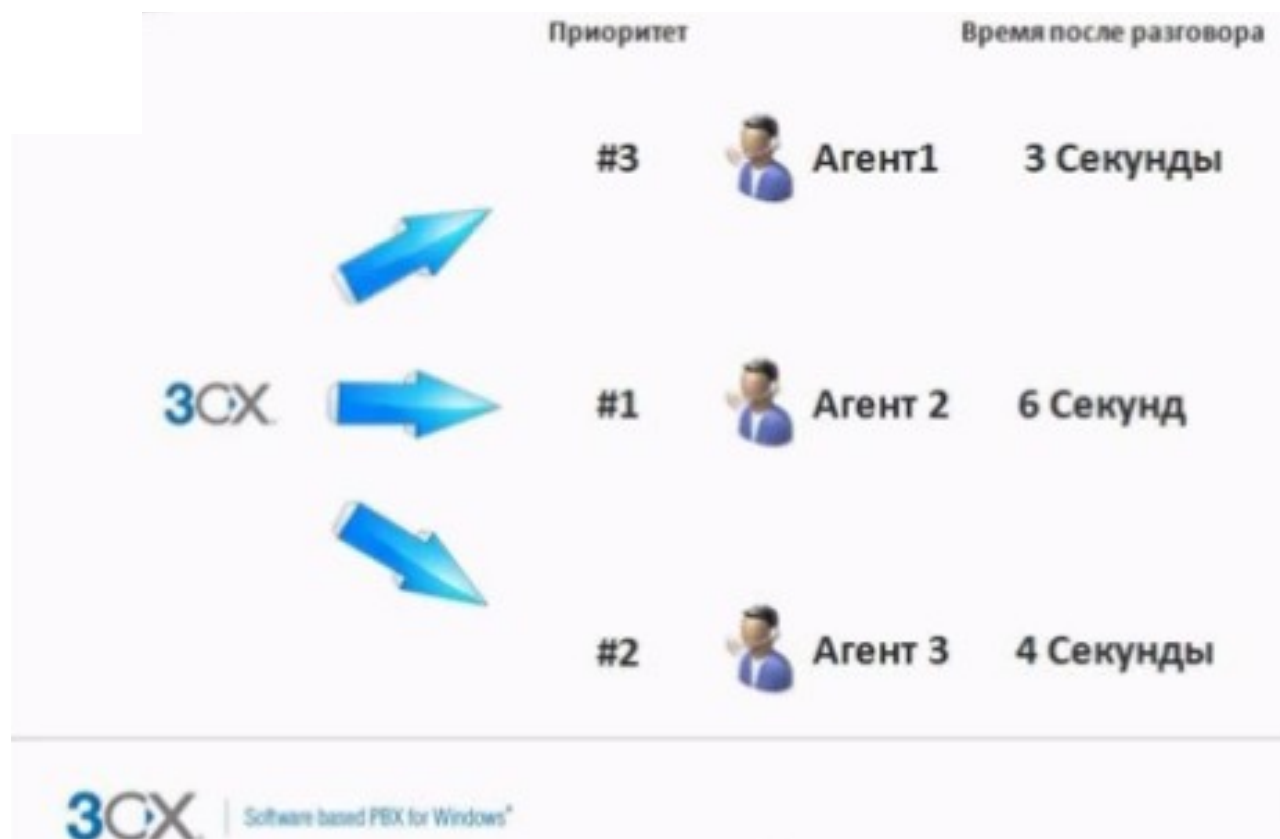


# Реализация стратегии «Наименьшее общее время разговора»





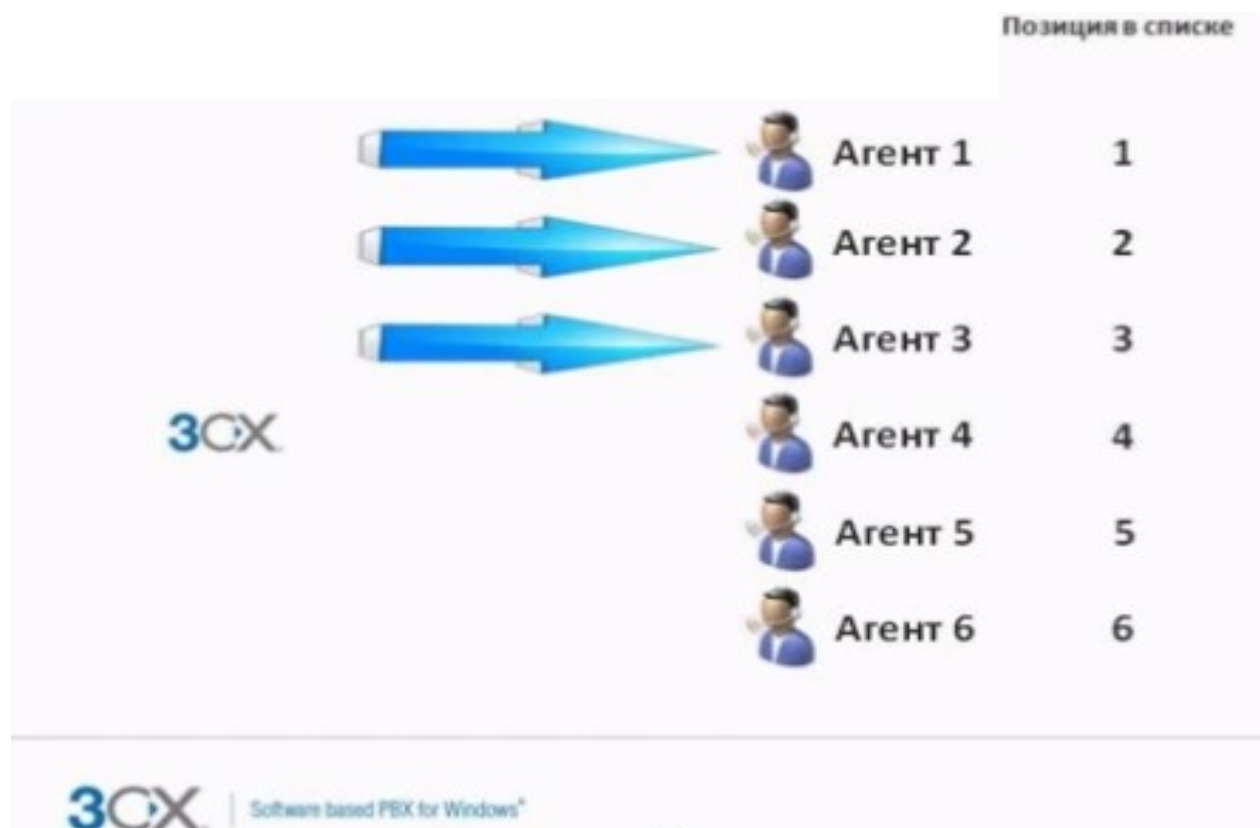
# Реализация стратегии «Наибольшее время простоя»



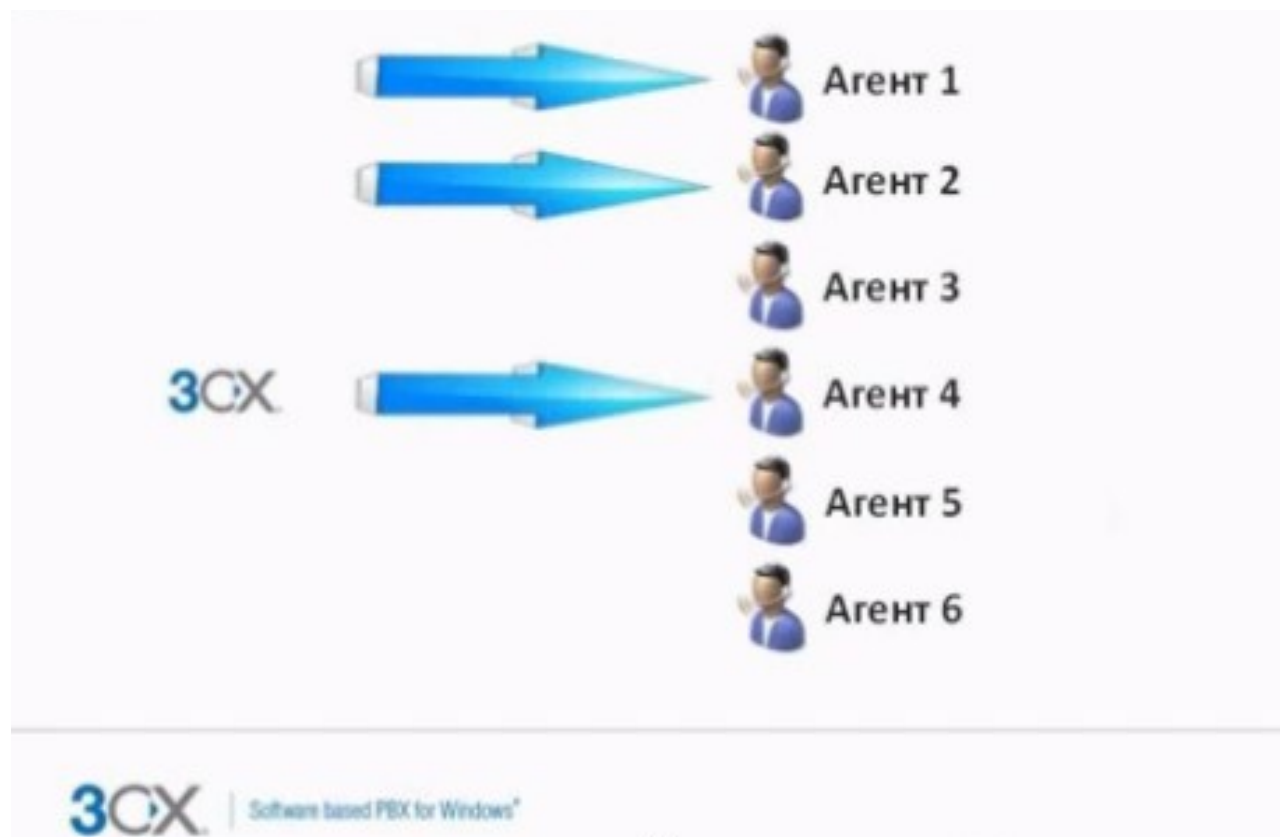
# Реализация стратегии «Наименьшее количество обработанных вызовов»



# Реализация стратегии «Согласно листу приоритетов»



# Реализация стратегии «Случайный выбор нескольких»



# Онлайн-технологии общения

