

<<呼叫中心分布模型>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心分布模型>>

13位ISBN编号：9787115143600

10位ISBN编号：7115143609

出版时间：2006-10

出版单位：人民邮电出版社

作者：李跃

页数：214

字数：179000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<呼叫中心分布模型>>

内容概要

本书为电信工作人员提供了关于电信企业呼叫中心丰富的数据和实用的模型，书中大量的第一手数据为从事呼叫中心，特别是电信行业呼叫中心技术研究、开发、建设、运营的单位和个人提供了宝贵的设计依据和参考资料。

其研究成果对电信运营企业的呼叫中心，乃至其他业务支撑系统的建设和运营有实用价值，对其他行业的呼叫中心的建设运行也有指导意义。

本书最大的特点在于丰富翔实的实践经验和系统深入的理论研究的有机结合。

作者李跃博士是中国最大的电信运营企业——中国移动通信集团公司副总裁，在书中与我们分享了多年来从事电信行业呼叫中心技术研究的心得和建设运营实践的经验。

<<呼叫中心分布模型>>

作者简介

李跃，1959年生于天津，现任中国移动通信集团公司副总裁，教授级高工，北京邮电大学客座教授。自1976年参加工作以来，一直从事电信运营企业的技术及管理工作。历任天津长途电信局副局长、总工，天津贴电管理局副局长、天津移动通信公司总经理，中国移动通信集团公司筹备组临时党组成员、副组长。自2000年4月至今任中国移动通信集团公司党组成员、副总裁。2004年于香港理工大学获工商管理博士学位。

<<呼叫中心分布模型>>

书籍目录

第一章 概述 第一节 呼叫中心的定义 (一) 定义 (二) 分类 (三) 技术演进 第二节 呼叫中心的功能 (一) 多种接入方式 (二) 后台网络支撑 (三) 多种功能实现 第三节 呼叫中心在电信企业的作用 (一) e-TOM框架 (二) 客户的广泛接触 (三) 低成本的服务手段 第四节 呼叫中心分布问题的争论 第五节 集中化建设呼叫中心的优势 第六节 香港电信呼叫中心的集中化建设案例 第二章 分布问题研究综述 第一节 运筹学领域的分布研究 第二节 线性规划的问题求解 (一) 传统方法 (二) 计算机方法 第三节 结构化模型 (一) 整数规划(或混合整数规划)模型 (二) 重力模型 (三) 多目标规划方法 (四) 目标规划方法 (五) 组合最优化模型 (六) 图与网络优化方法 第四节 启发式方法 (一) 启发式方法的定义 (二) 主要的启发式算法 (三) 启发式算法在传统模型求解中的应用 (四) 启发式算法的应用和最新进展 第五节 其他方法与比较评价 第三章 呼叫中心的分布模型 第一节 变量定义 (一) 影响因素 (二) 变量分析 (三) 假设条件 (四) 变量 第二节 分布模型 第三节 呼叫中心分布模型的解 第四章 模型计算与实证研究 第一节 数据搜集 第二节 应用模型分析 第三节 分布模型计算与多方案比较 (一) 不同方案下的计算结果 (二) 特大省份(广东)呼叫中心的分布方案 (三) 计算结果分析及研究结论 (四) 现实比较 第四节 研究结论 (一) 主要结论 (二) 扩展与讨论 (三) 局限性 (四) 应用价值 (五) 应用建议 第五章 分布模型的应用推广 第一节 呼叫中心系统 (一) 系统结构 (二) 集中化的呼叫中心设置 (三) 呼叫中心的业务功能 第二节 省公司呼叫中心应用实例 (一) 江苏移动 (二) 重庆移动 (三) 河南移动 (四) 浙江移动 第三节 分布模型提升运营效率 参考文献 附录一 Solver软件工具计算编程 附录二 英中缩写对照表 结束语

<<呼叫中心分布模型>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>