

应用数学与基础数学

基于不耐烦、声讯互动的呼叫中心性能分析

张化清

首都师范大学数学科学学院, 北京 100037

收稿日期 2009-2-24 修回日期 2009-5-3 网络版发布日期 2010-1-15 接受日期 2009-12-22

摘要 考虑带声讯互动(Interacting Voice Response, IVR)且有不不耐烦顾客呼叫中心的马尔可夫模型, 通过建立两状态和三状态MC, 分别利用流守恒方程和Q矩阵给出系统的平稳状态概率, 以及其他一些重要的性能指标.

关键词 [呼叫中心](#) [不耐烦顾客](#) [声讯互动](#) [积形式](#) [Q矩阵](#)

分类号 [0226](#)

Performance analysis in call centers with IVR and impatient customers (Chinese)

ZHANG Hua-qing

College of Mathematics Science, Capital Normal University, Beijing 100037, China

Abstract

The paper considered a call center with interacting voice response (IVR) by using Markov model. By constructing a two-state and a three-state MC, stationary probability was given using flow conservation equation and Q-matrix respectively. Furthermore, other performance indexes was deduced, too.

Key words [call center](#) [impatient customer](#) [IVR](#) [product form](#) [Q-matrix](#)

DOI:

通讯作者 张化清

扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [PDF\(411KB\)](#)
- ▶ [\[HTML全文\]\(0KB\)](#)
- ▶ [参考文献](#)

服务与反馈

- ▶ [把本文推荐给朋友](#)
- ▶ [加入我的书架](#)
- ▶ [加入引用管理器](#)
- ▶ [复制索引](#)
- ▶ [Email Alert](#)

相关信息

- ▶ [本刊中 包含“呼叫中心”的
相关文章](#)
- ▶ 本文作者相关文章
- [张化清](#)