

<<电信呼叫中心教程下册>>

图书基本信息

书名：<<电信呼叫中心教程下册>>

13位ISBN编号：9787513516310

10位ISBN编号：7513516316

出版时间：2012-1

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应大信息产业研究院

页数：259

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>

## <<电信呼叫中心教程下册>>

### 内容概要

《电信呼叫中心教程》分为上、下两册。

上册简要介绍了我国电信行业的发展历程及现状、现代电信业务种类、电信网与电信技术，并对电信呼叫中心所涉及的主要业务内容进行了详细介绍，包括本地通话业务、长途电话业务等。

下册对无线通信业务、智能网业务、电信数据通信业务、多媒体通信业务进行了介绍，并阐释了多媒体呼叫中心的价值和功能，以及呼叫中心在电信业中的重要作用。

## <<电信呼叫中心教程下册>>

### 书籍目录

#### 第7章 无线通信业务

##### 7.1 数字移动电话业务

###### 7.1.1 数字蜂窝移动电话业务

###### 7.1.2 集群移动通信业务

###### 7.1.3 移动卫星通信业务

###### 7.1.4 无线市话业务

##### 7.2 CDMA无线固话业务

###### 7.2.1 CDMA无线固话业务概述

###### 7.2.2 CDMA无线固话业务的处理

##### 7.3 无线局域网业务

##### 7.4 移动通信新业务

##### 7.5 第三代移动通信业务

###### 7.5.1 第三代移动通信系统简介

###### 7.5.2 第三代移动通信系统的业务功能

#### 第8章 智能网业务

##### 8.1 智能网概述

###### 8.1.1 智能网与现有网络的关系

###### 8.1.2 我国智能网体系结构

##### 8.2 本地智能网业务

###### 8.2.1 电话投票业务

.....

#### 第9章 电信数据通信业务及多媒体通信业务

#### 第10章 多媒体呼叫中心的价值与功能

#### 第11章 呼叫中心在电信企业中的作用

<<电信呼叫中心教程下册>>

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>