

Сервис подготовки и анализа выходных данных платформы TWIN (RETWINIT) - Описание проблемной ситуации в терминах теории систем

Описание проблемы

При работе с платформой TWIN возникает множество проблем или неудобных ситуаций, при которых требуется вмешательство специалиста. При подготовке данных обзвонів, при получении результатов обзвонів. Отчеты, которые выдает твин находятся в сыром состоянии, клиент не может получить полное представление эффективности работы с этой системой. При большом потоке обзвонів объем работы увеличивается, что затормаживает конечный процесс обработки информации, повышается вероятность допущения в отчетах ошибок.

Проблемосодержащая система

Проблемосодержащая система заключается в следующих пунктах:

- Подготовка обзвона
- Обработка обзвона
- Анализ обзвона

Целевая система

Информационная система, подготавливающая обзвонів по различным параметрам, автоматический запуск обзвонів в определенное время, подготовка читаемых отчетов для клиентов.

Проблеморазрешающая система

Команда разработчиков системы.

Взаимодействующие системы

- Система TWIN
- Клиенты
- Сотрудники обработки обзвонів

Функциональные подсистемы

1. Подготовка обзвона – система подготовки базы клиента, а именно приведение номера телефона к формату 7XXXXXXXXX, установка идентификатора каждому номеру телефона.

2. Обработка обзвона – разбиение обзвона на группы и автоматический обзвон в определенных временных границах.
3. Анализ обзвона – представление отчета, выделение ошибочных отработок бота.

Процесс

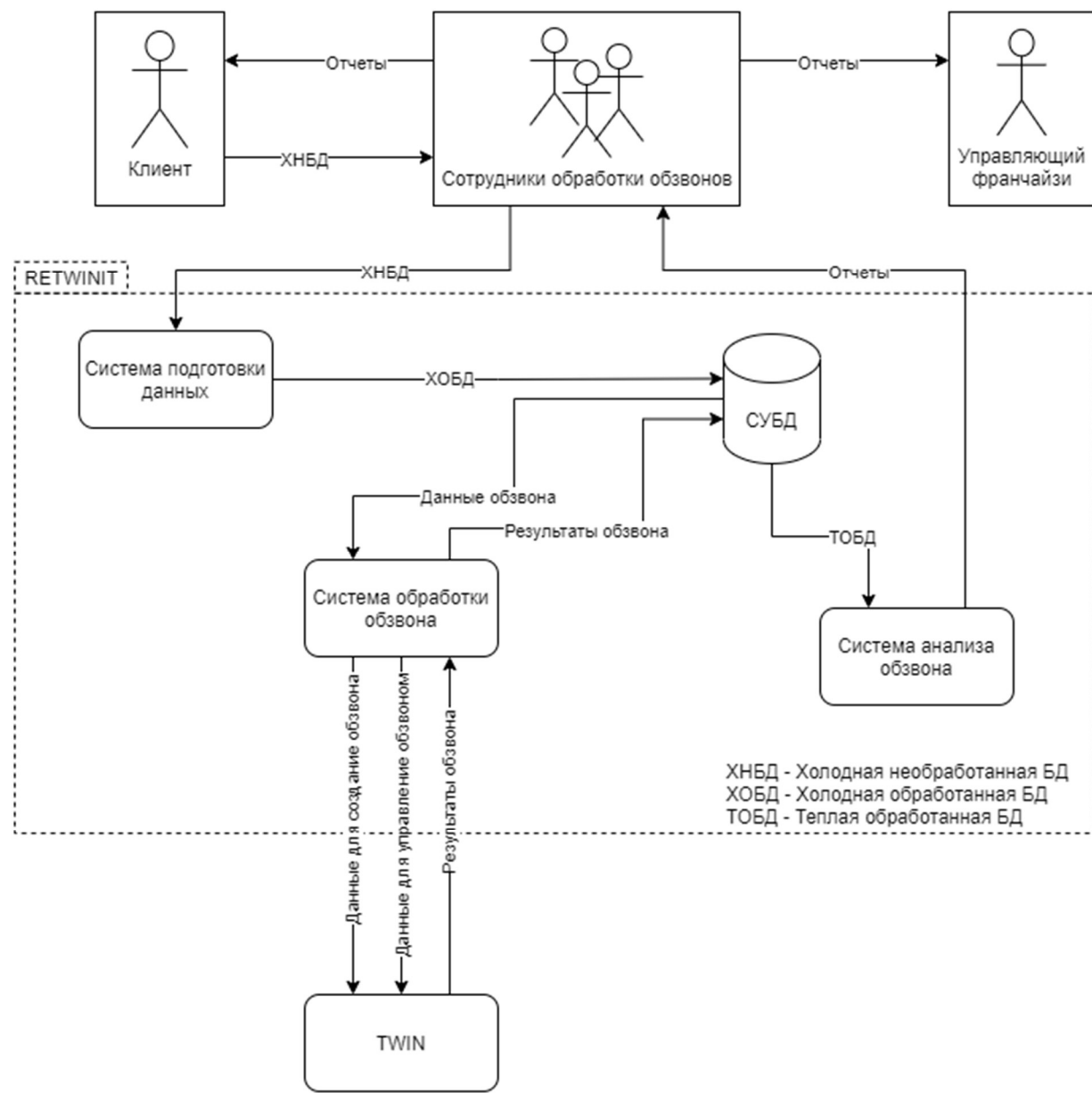
- Обработка ХНБД
- Обработка обзвонov
- Анализ обзвонov
- Генерация отчетов

Состояние

- Время обработки ХНБД
- Время обработки обзвона
- Качество отчета
- Время анализа обзвонov
- Скорость выполнение заказа

Там еще внизу есть

Синергия (ну схемка бомбовая я считаю)



Система отправитель	Связь	Система получатель
Клиент	ХНБД	Сотрудники обработки обзвонov
Сотрудники обработки обзвонov	ХНБД	Система подготовки данных
Система подготовки данных	ХОБД	СУБД
СУБД	Данные обзвона	Система обработки обзвона
Система обработки обзвона	Данные для создания обзвона	TWIN

Система обработки обзвона	Данные для управления обзвоном	TWIN
TWIN	Результаты обзвона	Система обработки обзвона
Система обработки обзвона	Результаты обзвона	СУБД
СУБД	ТОБД	Система анализа обзвона
Система анализа обзвона	Отчеты	Сотрудники обработки обзвонів
Сотрудники обработки обзвонів	Отчеты	Управляющий франчайзи
Сотрудники обработки обзвонів	Отчеты	Клиент

Цель

Показатель	Желаемое состояние
Время обработки ХНБД	Минимальное время обработки ХНБД
Качество отчета	Максимальное качество отчета
Время обработки обзвона	Минимальное время обработки обзвонів
Время анализа обзвонів	Минимальное время анализа обзвонів
Скорость выполнение заказа	Максимальная скорость выполнения заказа
Трудозатраты	Уменьшение трудозатрат сотрудников

Граница системы

К системе относятся: Деятельность сотрудников обработки обзвонів.

Вне системы находятся:

- Деятельность компании TWIN
- Деятельность клиента
- Деятельность управляющего франчайзи

Главная проблема владельца системы

Владелец стремится уменьшить трудозатраты сотрудников и повысить эффективность бизнес-процесса обзвонів.

Стейкхолдеры

- Клиенты
- Сотрудники обработки обзвонів
- Управляющий франчайзи
- Компания TWIN

Языки конфигуратора

- Язык IT-технологий (Система RETWINIT)
- Язык бухгалтерского учета (выставление и учет оплаты актов работ, отчетность о деятельности)