

Диаграмма процесса работы колл-центра:

❖ A0 Работа колл-центра

➤ A1 Принятие заявки

- A1.1 Нажатие кнопки *Принять заказ*
- A1.2 Ввод фамилии
- A1.3 Ввод имени
- A1.4 Ввод отчества
- A1.5 Оставить отчество пустым

➤ A2 Обработка обращения

- A2.1 Перечисление предложений из списка ключевых моментов
- A2.2 Предложения в соответствии с результатами первичного опроса
- A2.3 Нажатие кнопки *Завершить обслуживание*

➤ A3 Закрытие заявки колл-центра

- A3.1 Завершить обслуживание
- A3.2 Записать на прием
 - A3.2.2 Ввод фамилии
 - A3.2.3 Ввод имени
 - A3.2.4 Ввод отчества
 - A3.2.5 Оставить отчество пустым
 - A3.2.6 Ввод модели устройства
 - A3.2.7 Ввод серийного номера устройства
 - A3.2.8 Ввод адреса отделения
 - A3.2.9 Ввод времени приема
 - A3.2.10 Ввод даты приема
- A3.3 Оформить доставку

- A3.2.2 Ввод фамилии
- A3.2.3 Ввод имени
- A3.2.4 Ввод отчества
- A3.2.5 Оставить отчество пустым
- A3.2.6 Ввод модели устройства
- A3.2.7 Ввод серийного номера устройства
- A3.2.8 Ввод адреса расположения
- A3.2.9 Ввод времени доставки
- A3.2.10 Ввод даты доставки
- A3.4 Отправить мастера
 - A3.2.2 Ввод фамилии
 - A3.2.3 Ввод имени
 - A3.2.4 Ввод отчества
 - A3.2.5 Оставить отчество пустым
 - A3.2.6 Ввод модели устройства
 - A3.2.7 Ввод серийного номера устройства
 - A3.2.8 Ввод адреса расположения
 - A3.2.9 Ввод времени приема
 - A3.2.10 Ввод даты приема
- A4 Контроль результативности

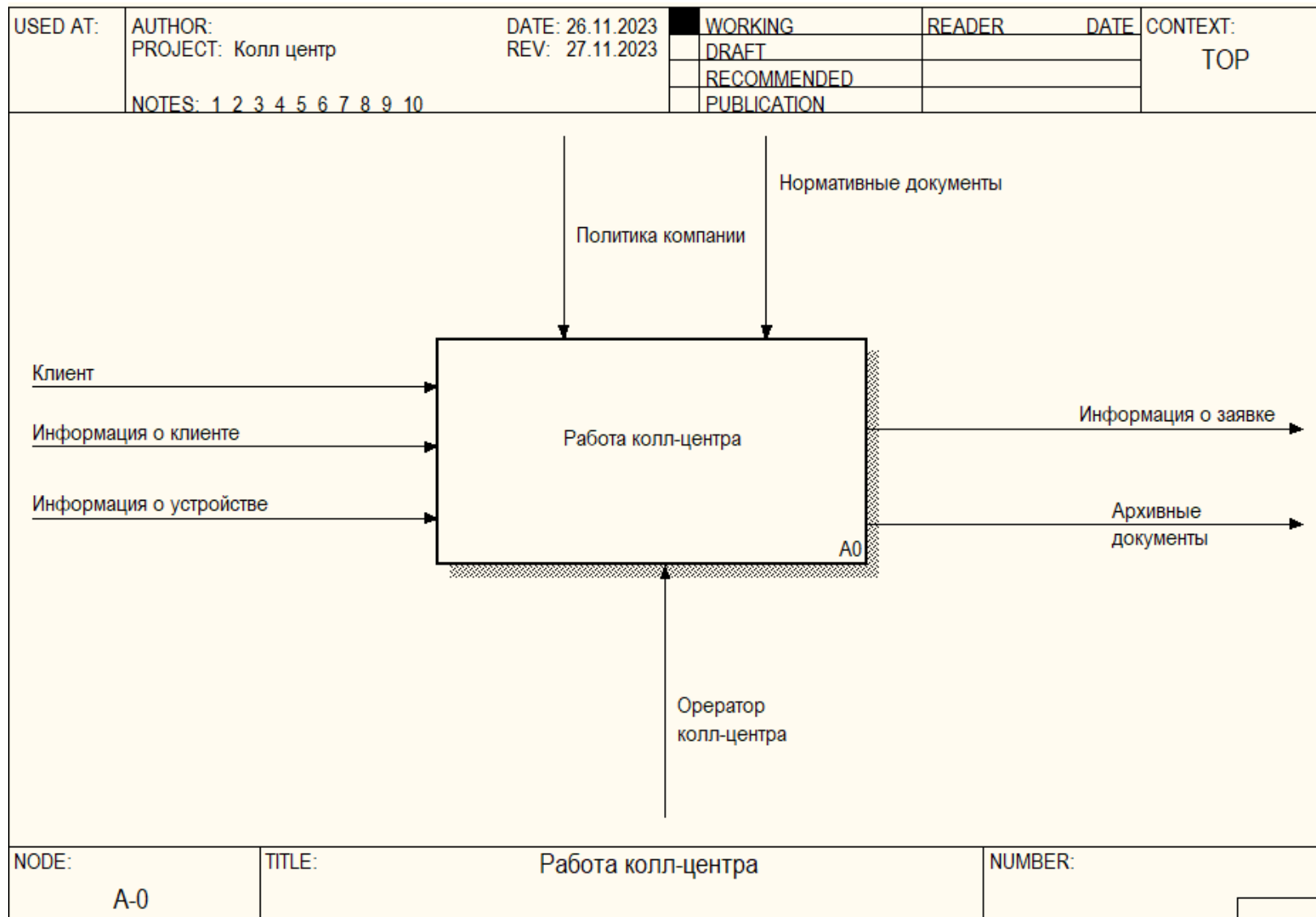


Рисунок 1 – Диаграмма A0

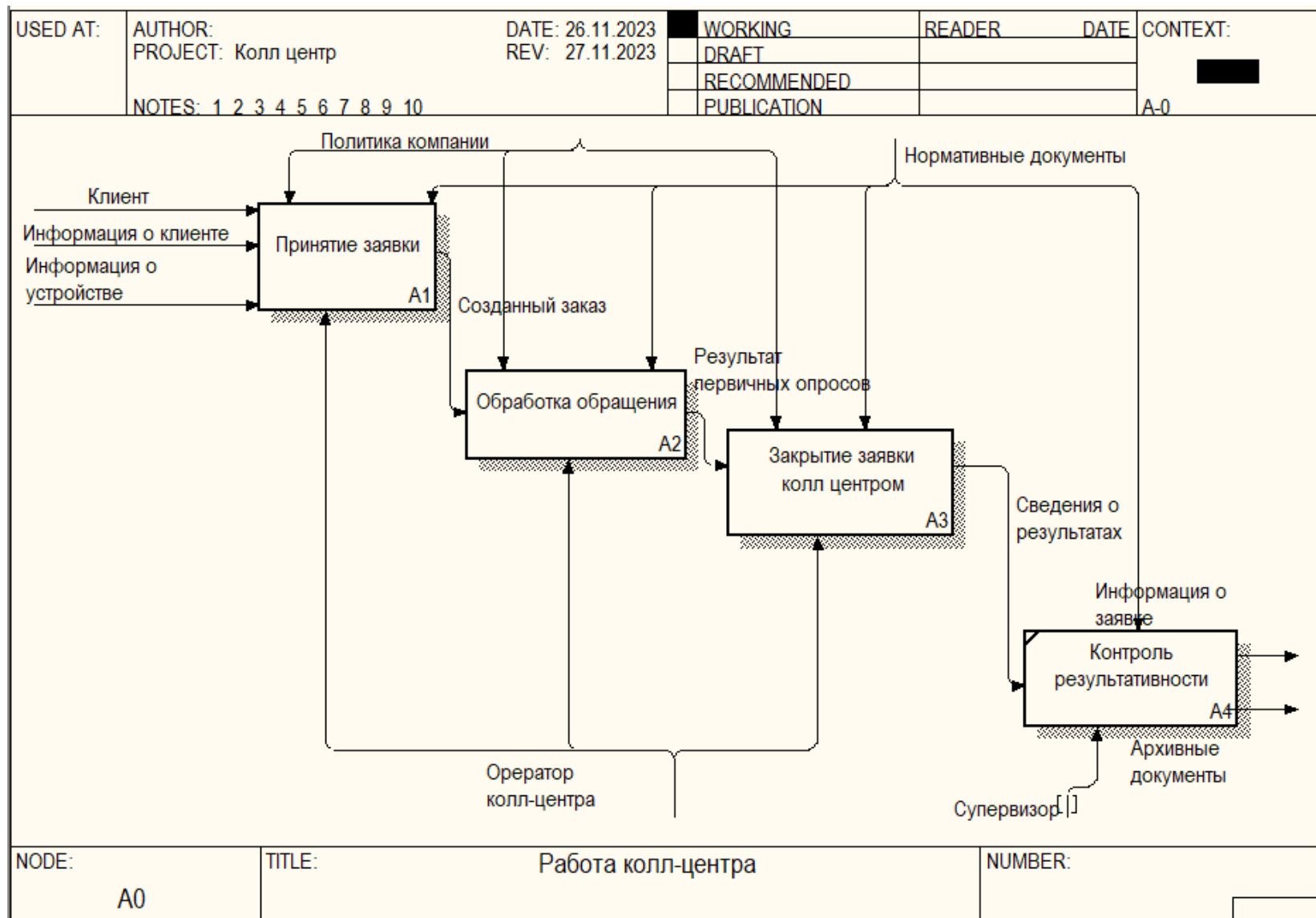


Рисунок 2 – Декомпозиция A0

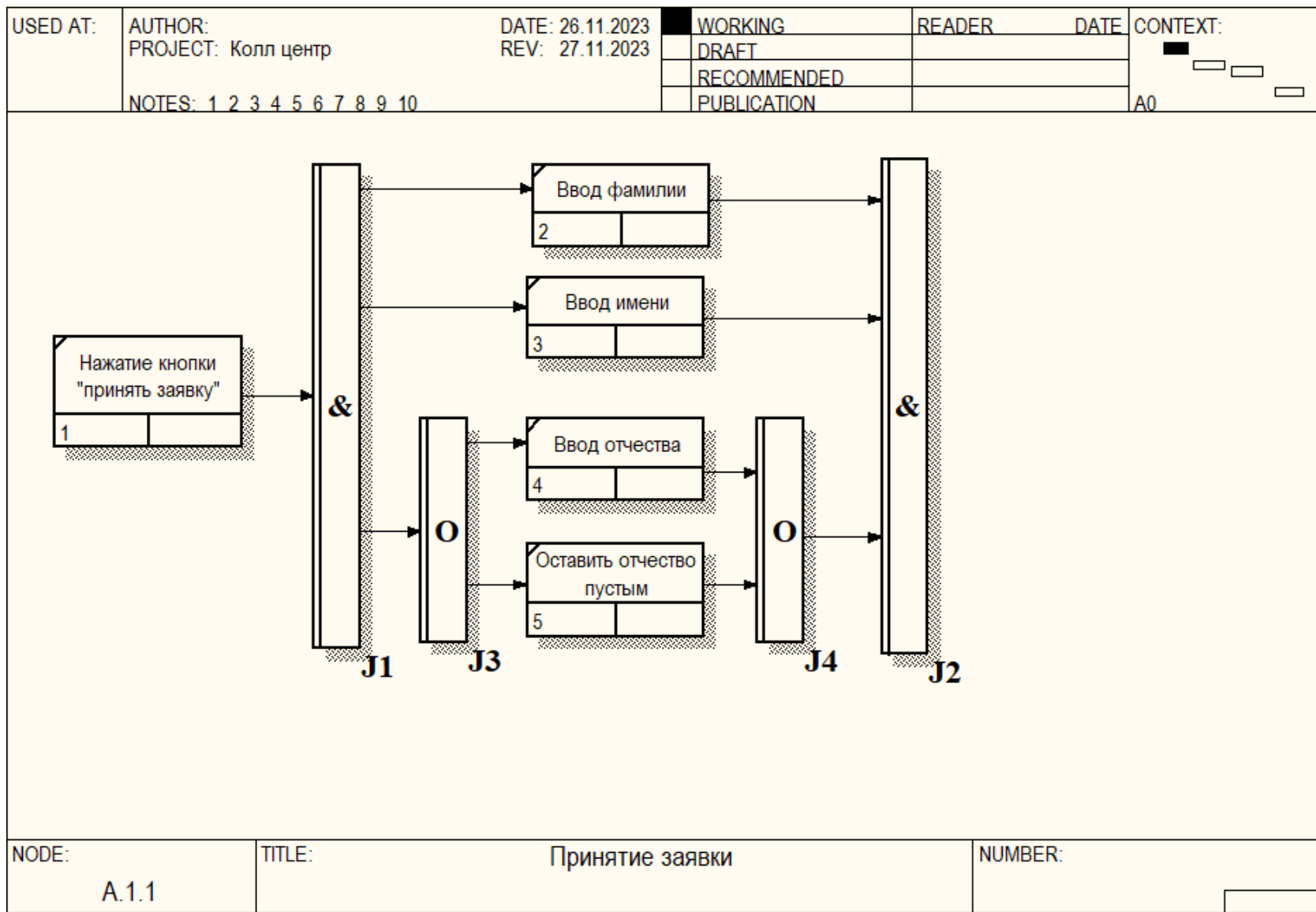


Рисунок 3 - Декомпозиция A1

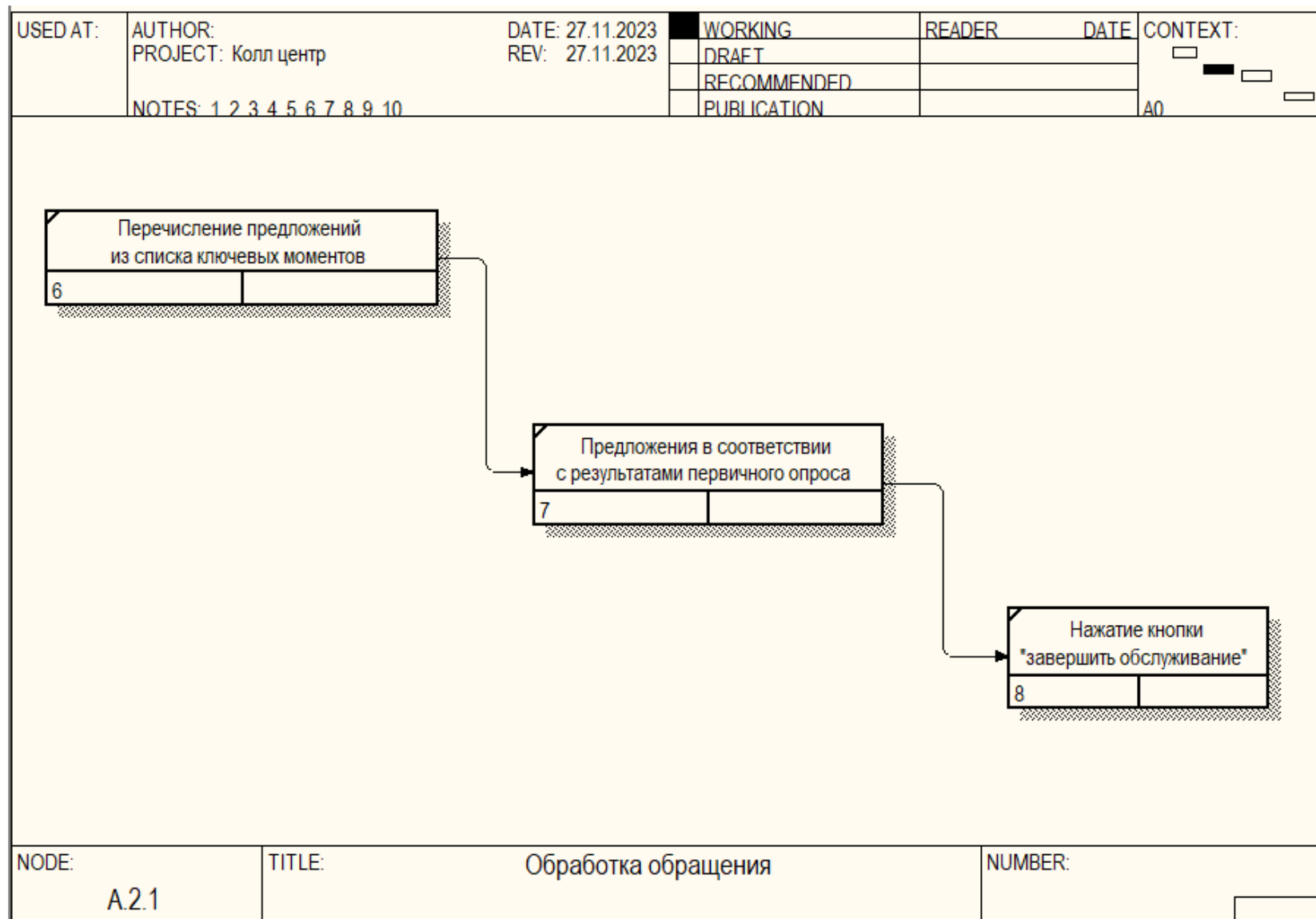


Рисунок 4 – Декомпозиция A2

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 27.11.2023	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Колл центр	REV: 29.11.2023	DRAFT			
			RECOMMENDED			
			PUBLICATION			
NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		A0				

The diagram illustrates a process decomposition. It features two vertical bars, one on the left labeled 'O' and one on the right labeled 'O'. Between these bars are four rectangular boxes, each representing a task. The tasks are: 'Завершить обслуживание' (numbered 10), 'Записать на прием' (numbered 11), 'Оформить доставку' (numbered 12), and 'Вызов мастера' (numbered 13). Arrows point from the left bar to each task box, and from each task box to the right bar, indicating a sequential flow. Below the left bar is the label 'J20' and below the right bar is 'J21'.

NODE:	TITLE:	NUMBER:
A.3.1	Закрытие заявки колл центром	

Рисунок 5 –Декомпозиция А3

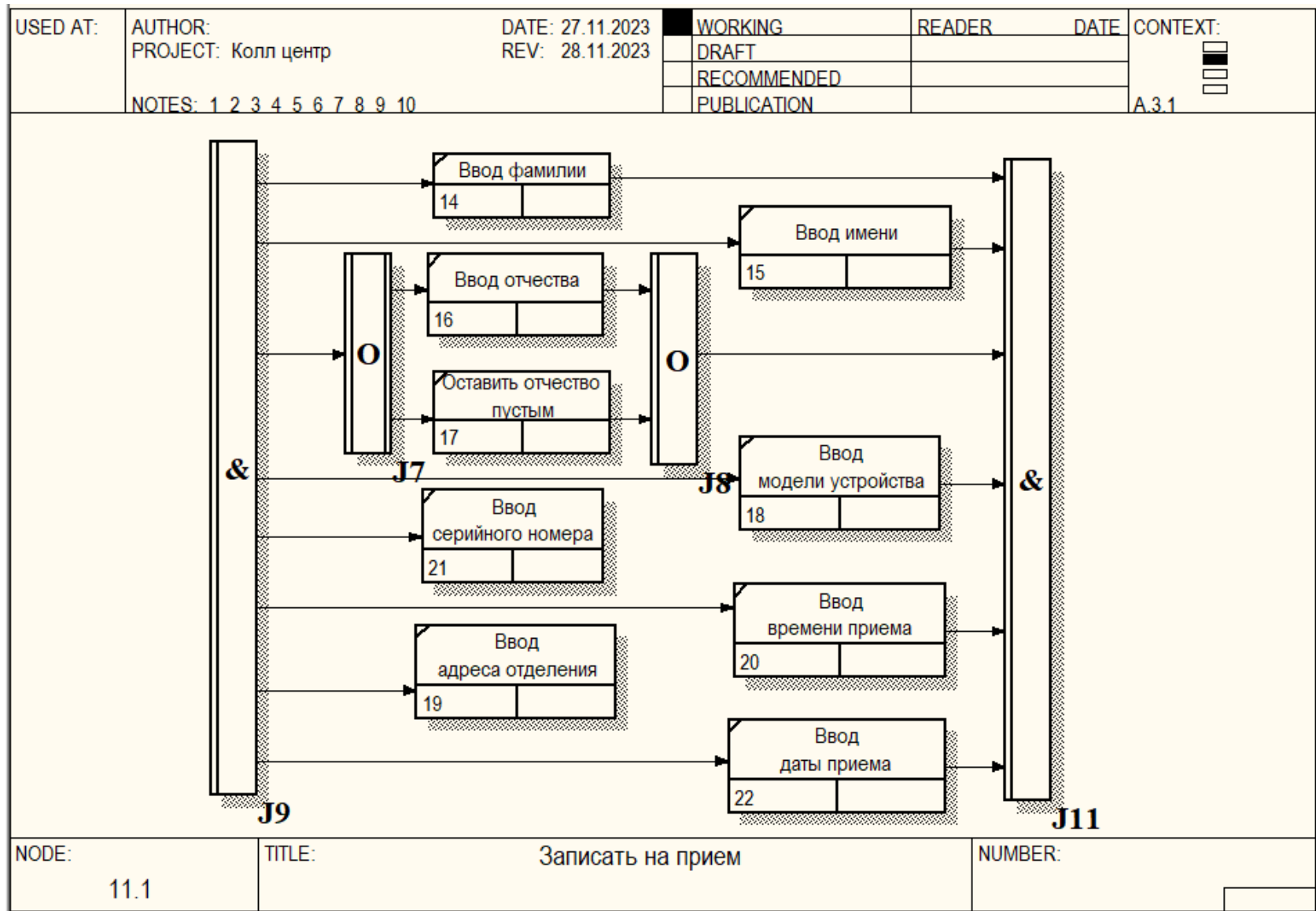


Рисунок 6 - Декомпозиция A3.1.11

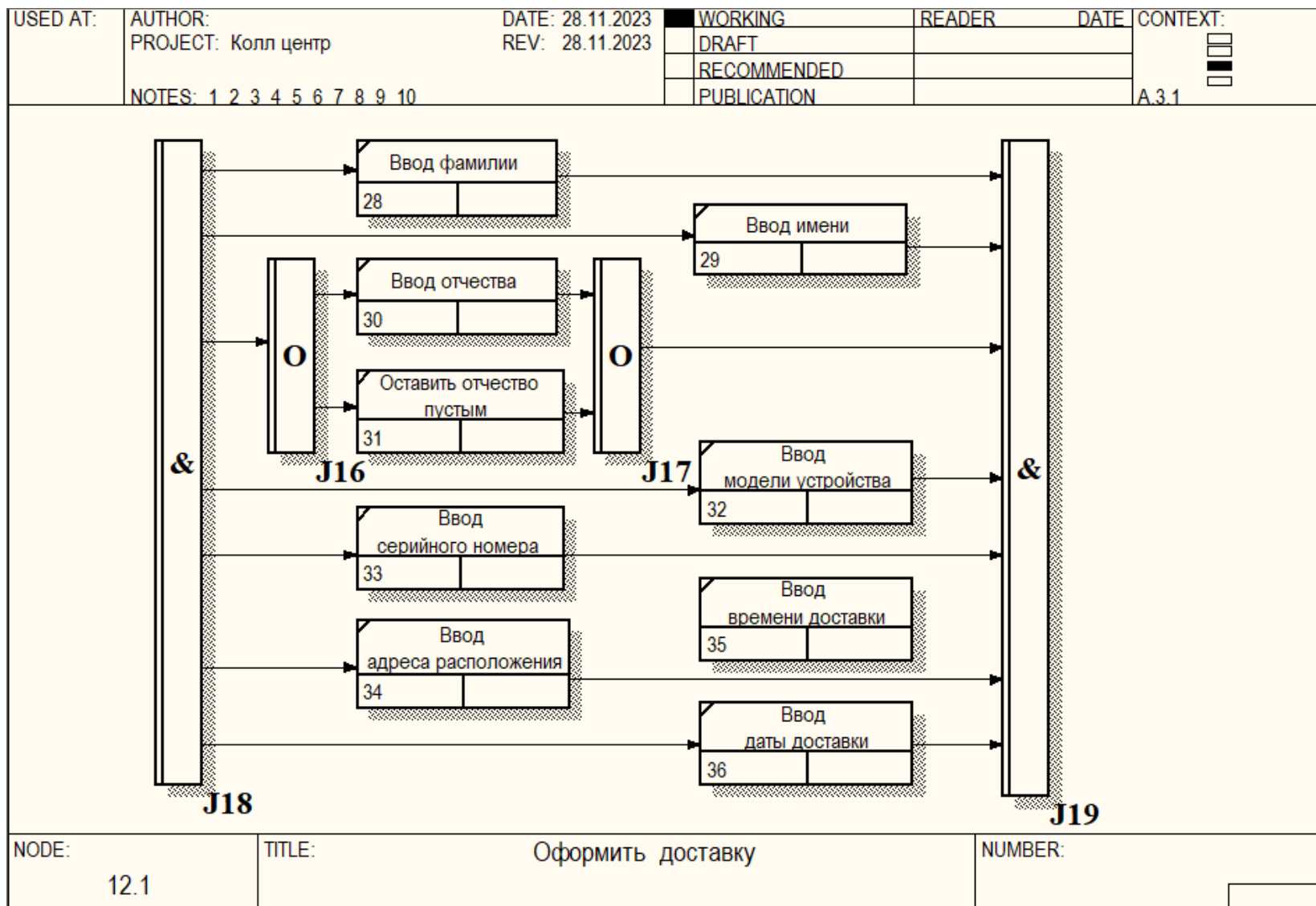


Рисунок 7 – Декомпозиция A3.1.12

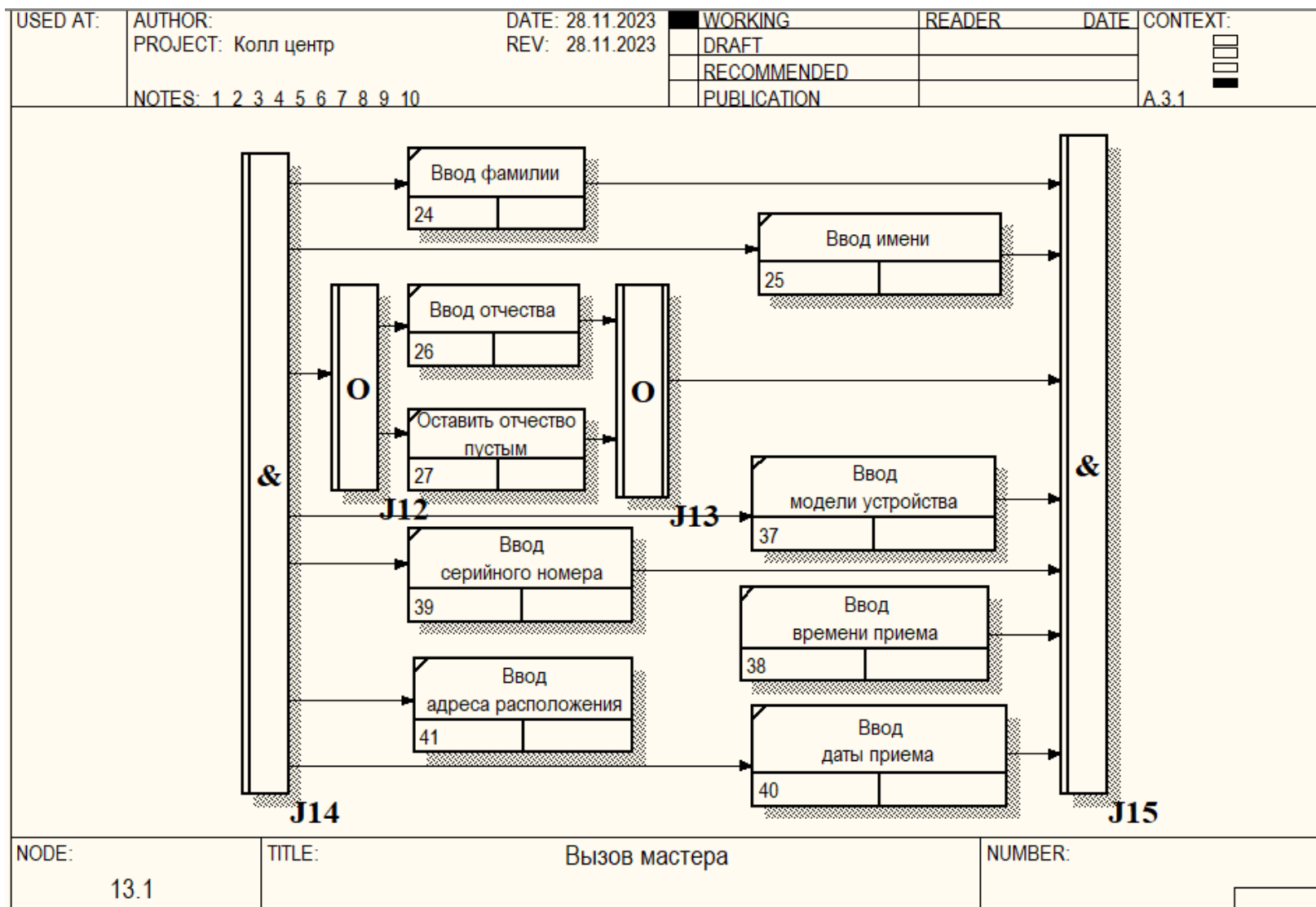


Рисунок 8 – Декомпозиция A3.1.13

Диаграмма процесса разработки автоматизированной системы колл-центра:

❖ A0 Разработка автоматизированной системы колл-центра

- A1 Модуль авторизации
- A2 Модуль главного меню
- A3 Модуль обработки обращений
 - A3.1 Подмодуль обработки обращения
 - A3.2 Подмодуль завершения обслуживания
- A4 Модуль генерации отчетности
 - A4.1 Подмодуль закрытия заказа специалистом
 - A4.2 Подмодуль подтверждения закрытия заказа
- A5 Модуль администрирования архива
 - A5.1 Подмодуль просмотра архива
 - A5.2 Подмодуль удаления данных из архива
- A6 Модуль администрирования аккаунта
 - A6.1 Подмодуль создания аккаунта
 - A6.2 Подмодуль изменения аккаунта
 - A6.3 Подмодуль удаления аккаунта

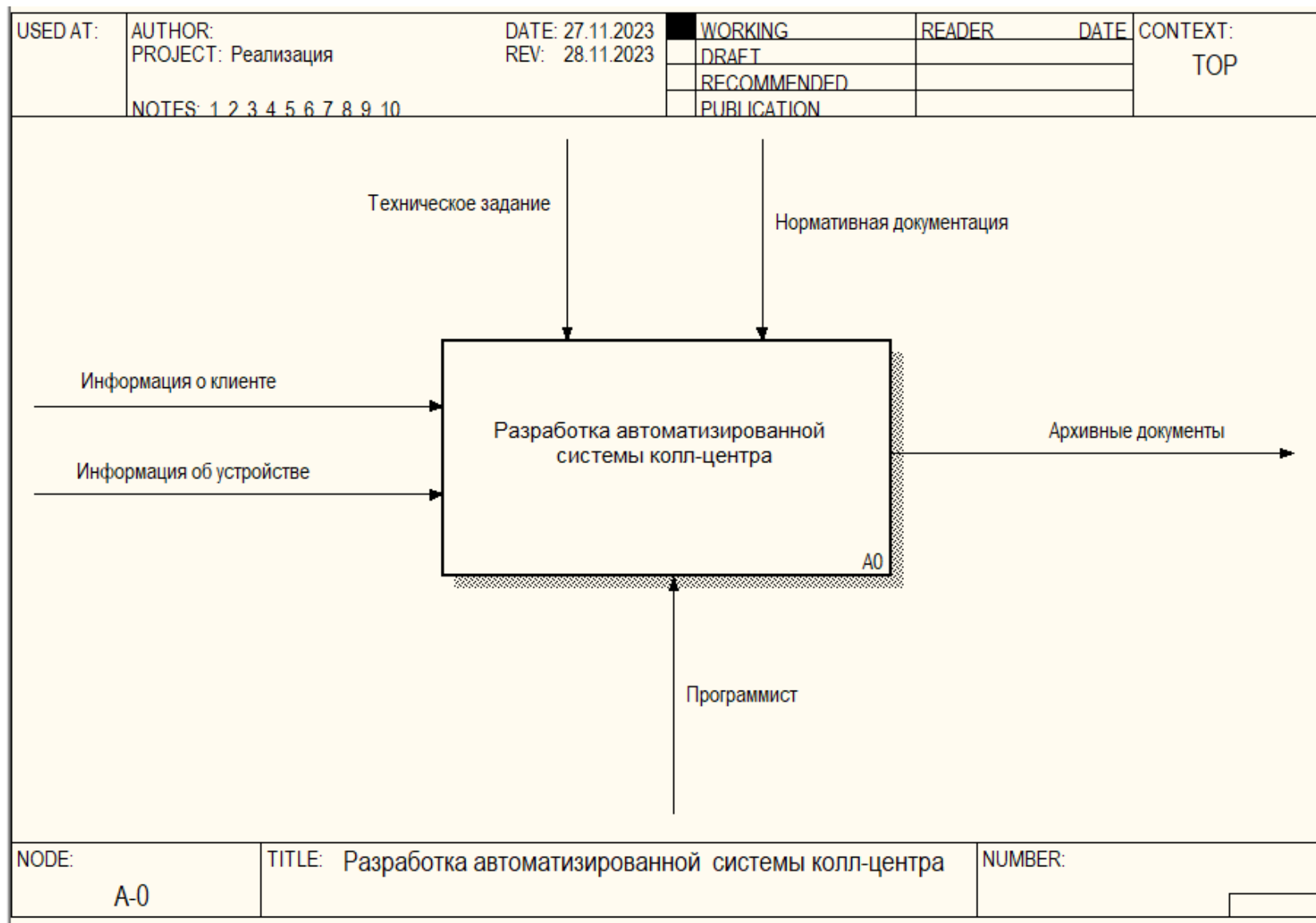


Рисунок 9 – Диаграмма A0

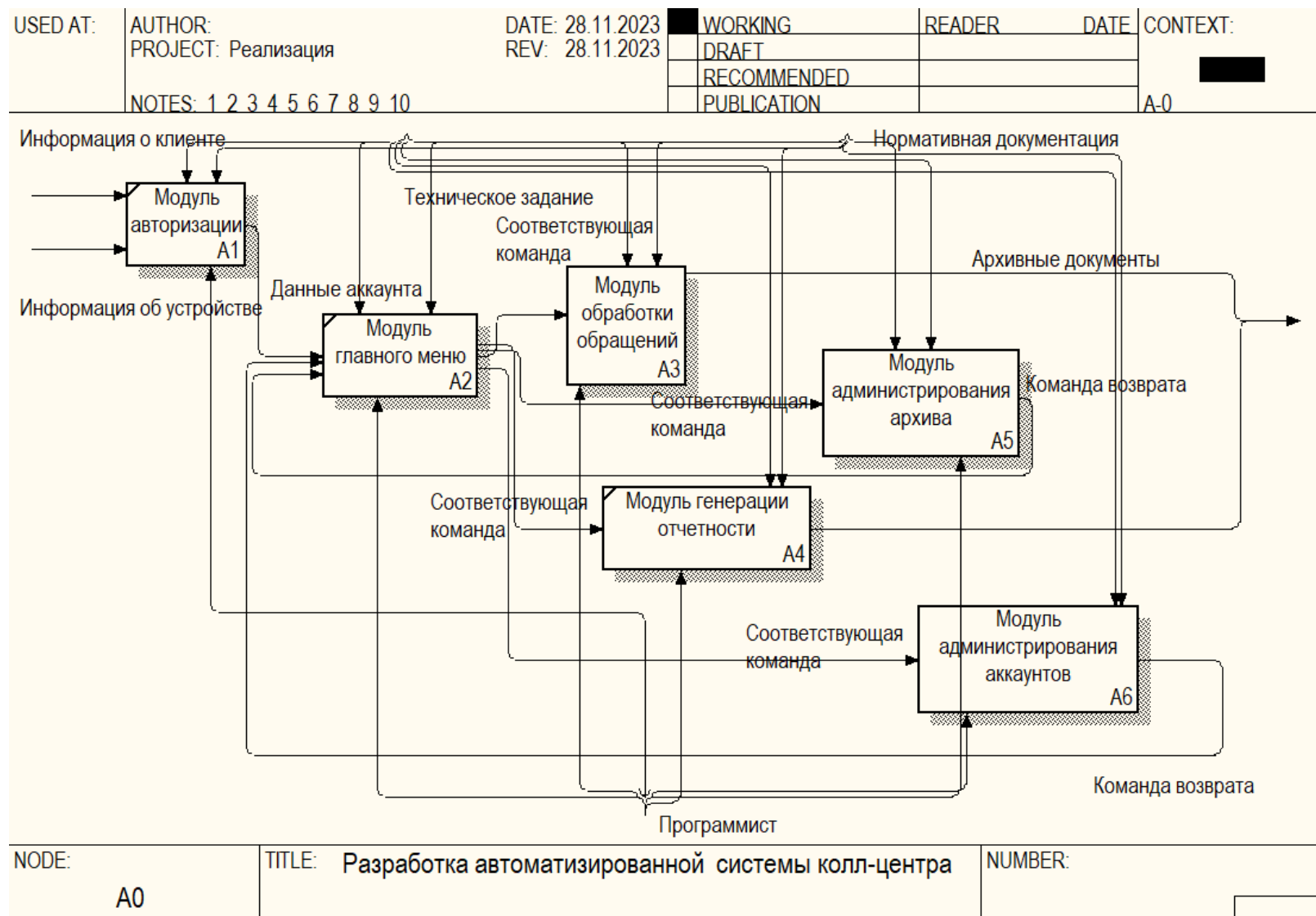


Рисунок 10 – Декомпозиция A0

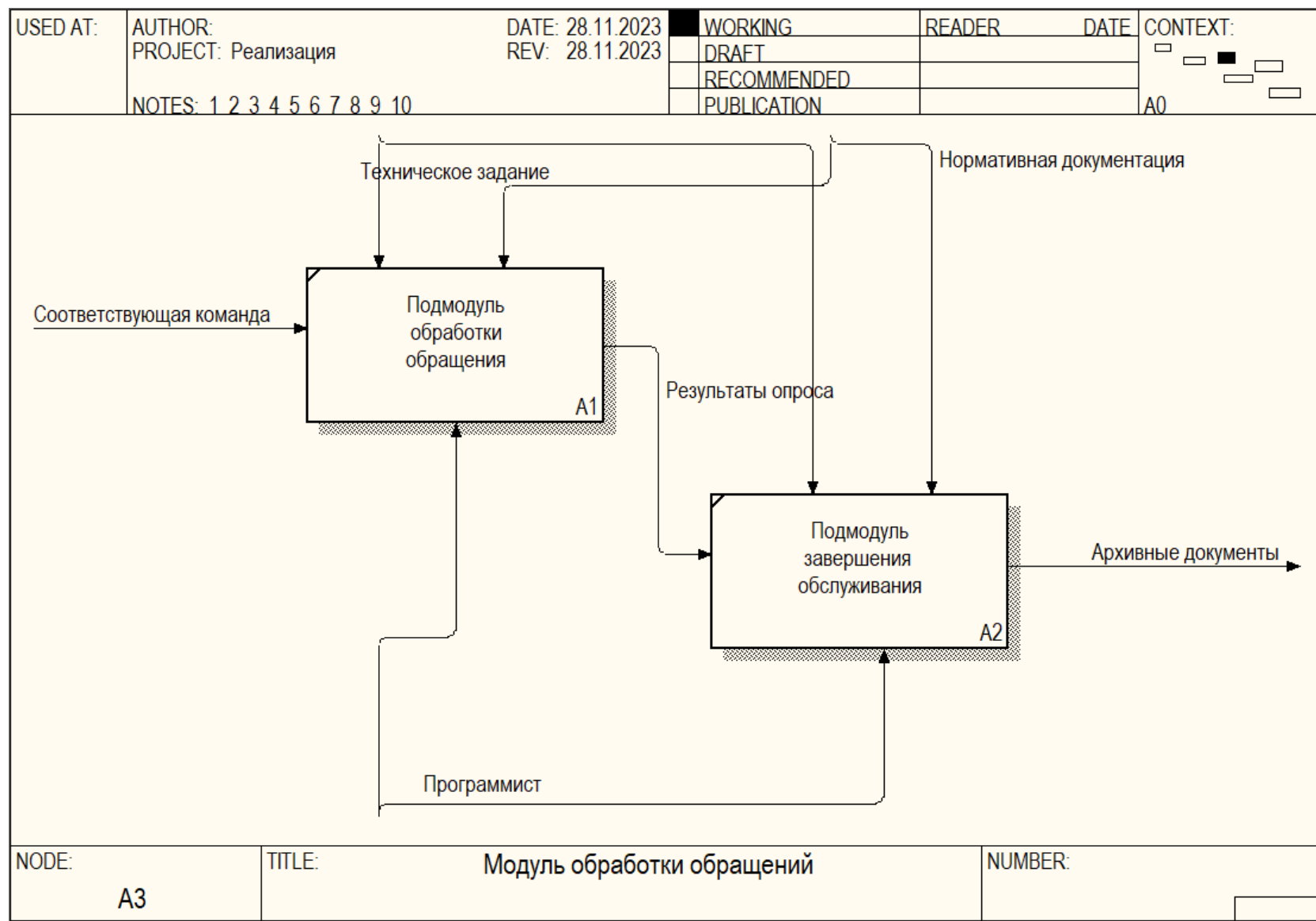


Рисунок 11 – Декомпозиция A3

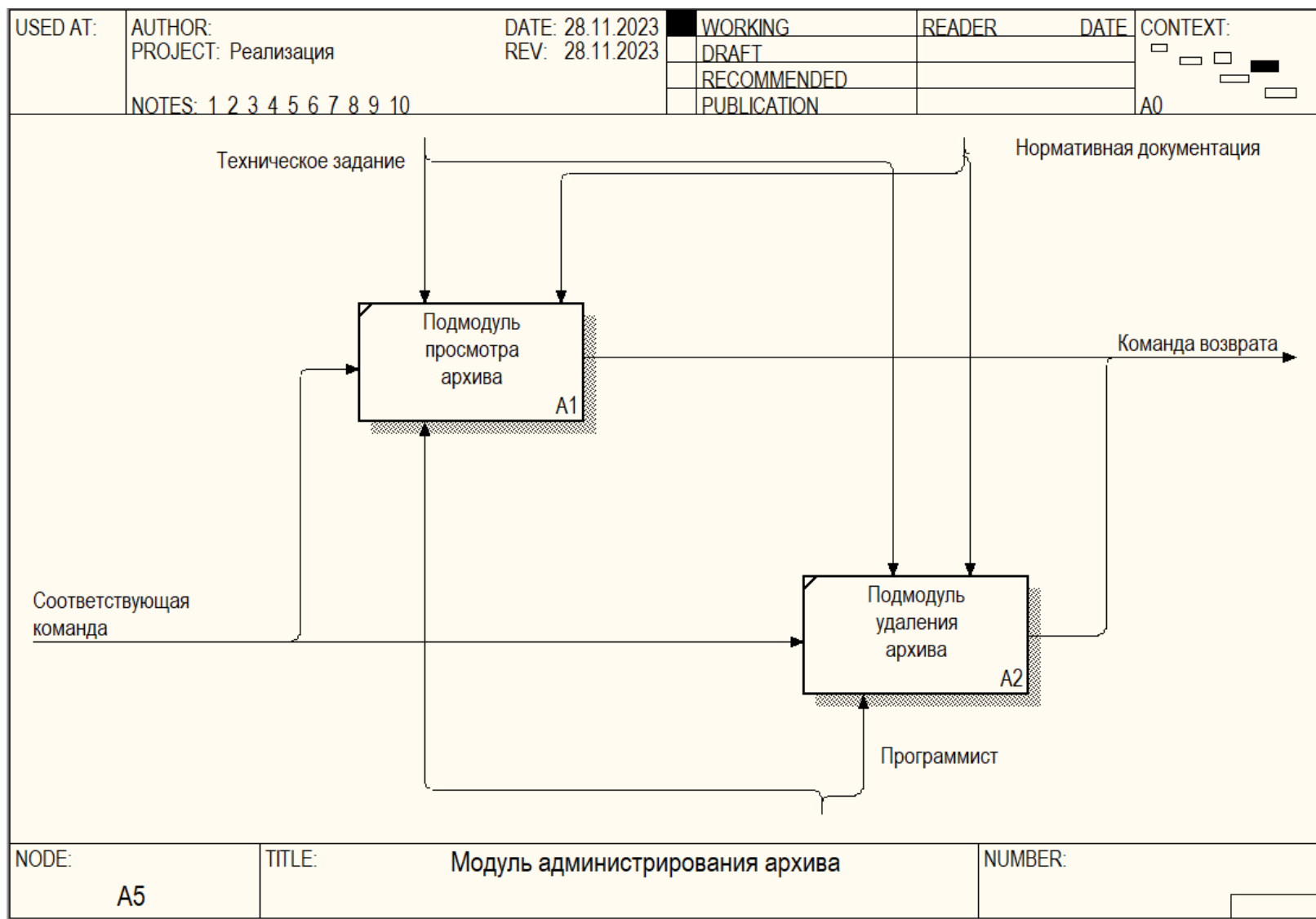


Рисунок 12 – Декомпозиция A5

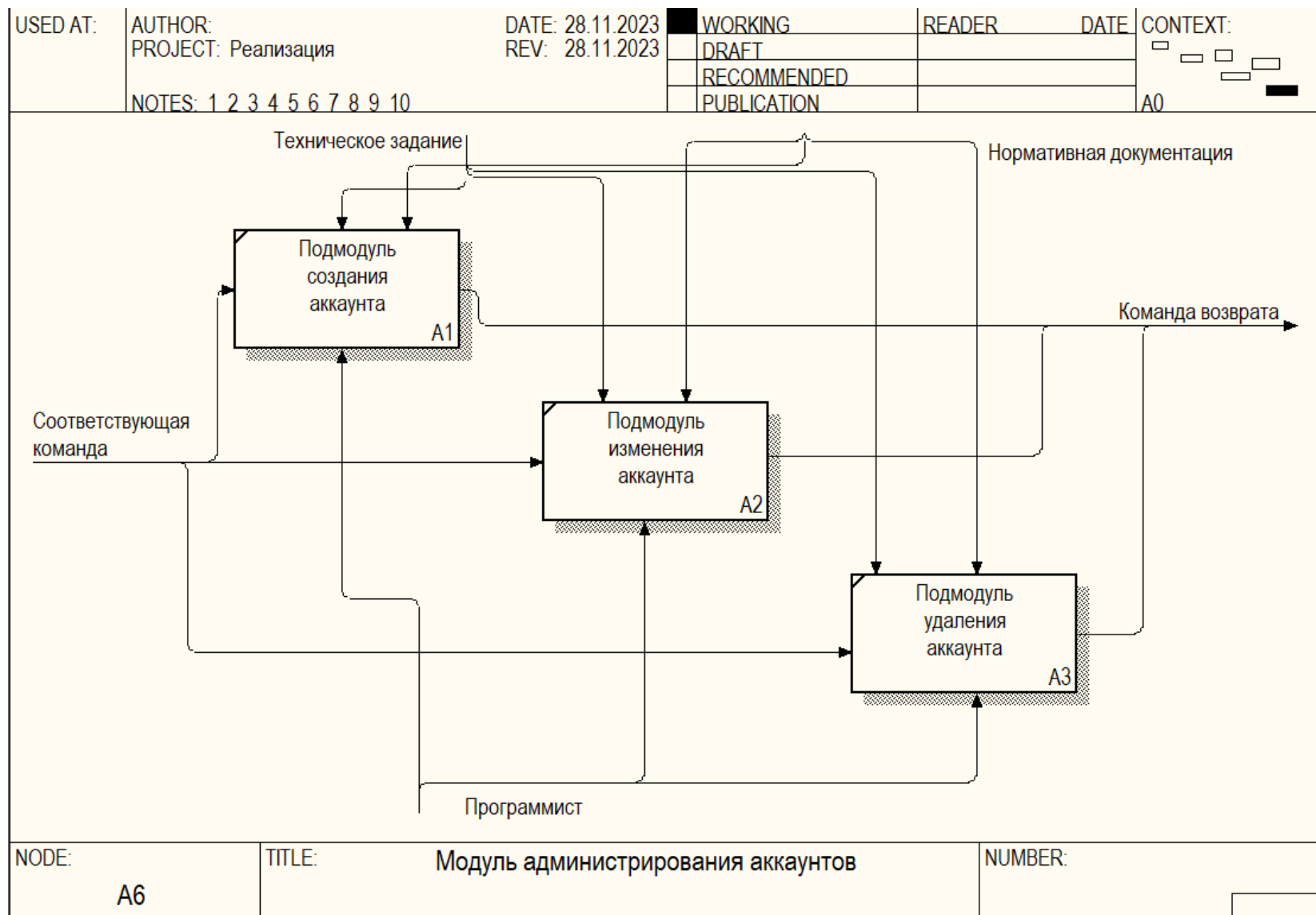


Рисунок 13 – Декомпозиция A6

Диаграмма потоков данных:

❖ A0 Работа колл-центра

- A1 Обработка обращения
 - A1.1 Проведение первичного обслуживания
 - A1.2 Завершение обслуживания
 - A1.3 Передача сведений в приемный отдел
 - A1.4 Передача сведений в отдел логистики
 - A1.5 Передача сведений в ремонтный отдел
- A2 Генерация отчетности
- A3 Администрирование архива
 - A3.1 Просмотр данных из архива
 - A3.2 Удаление данных из архива
- A4 Администрирования аккаунта
 - A4.1 Создание аккаунта
 - A4.2 Изменение аккаунта
 - A4.3 Удаление аккаунта
- A5 Вход в систему

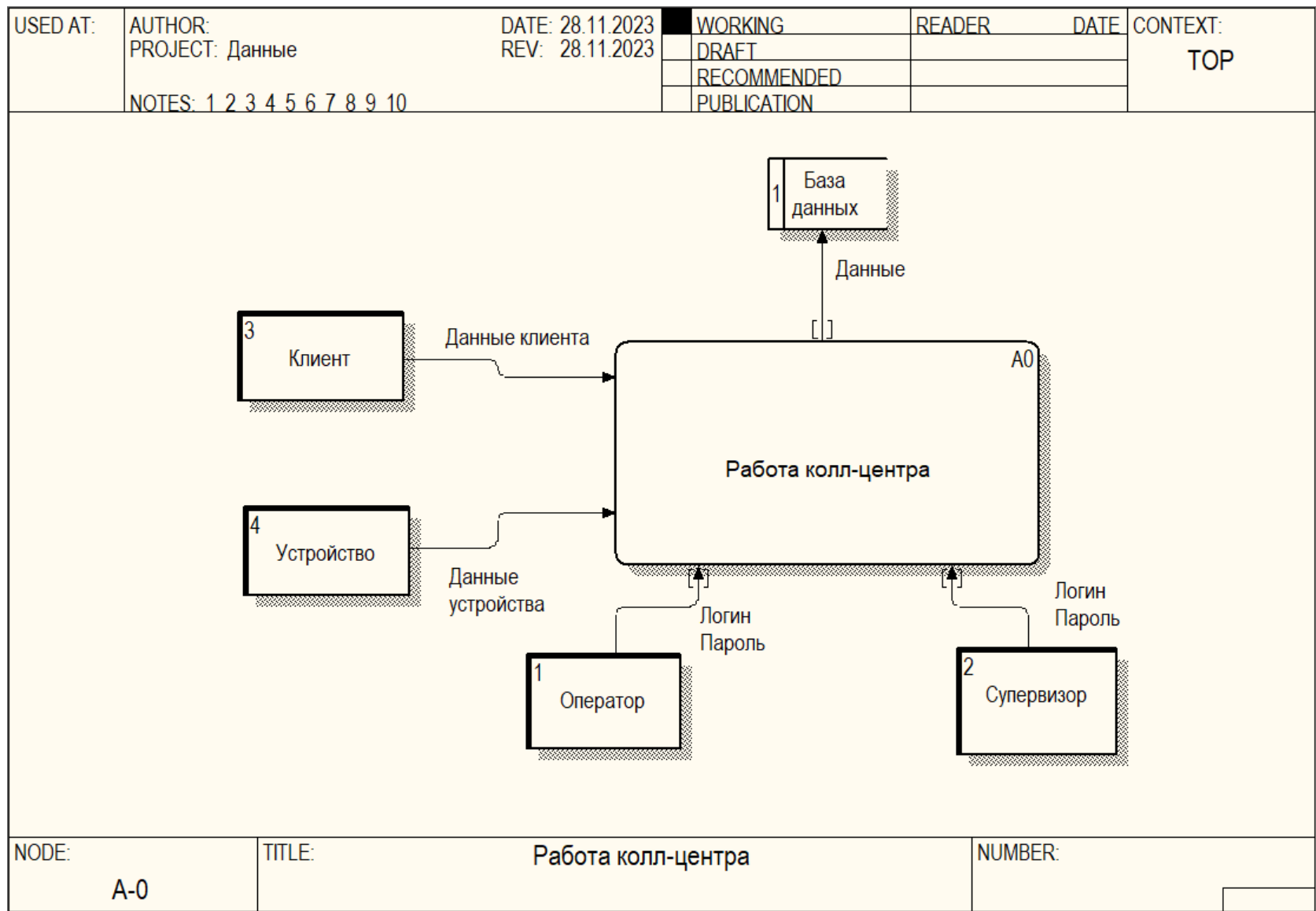


Рисунок 14 – Диаграмма A0

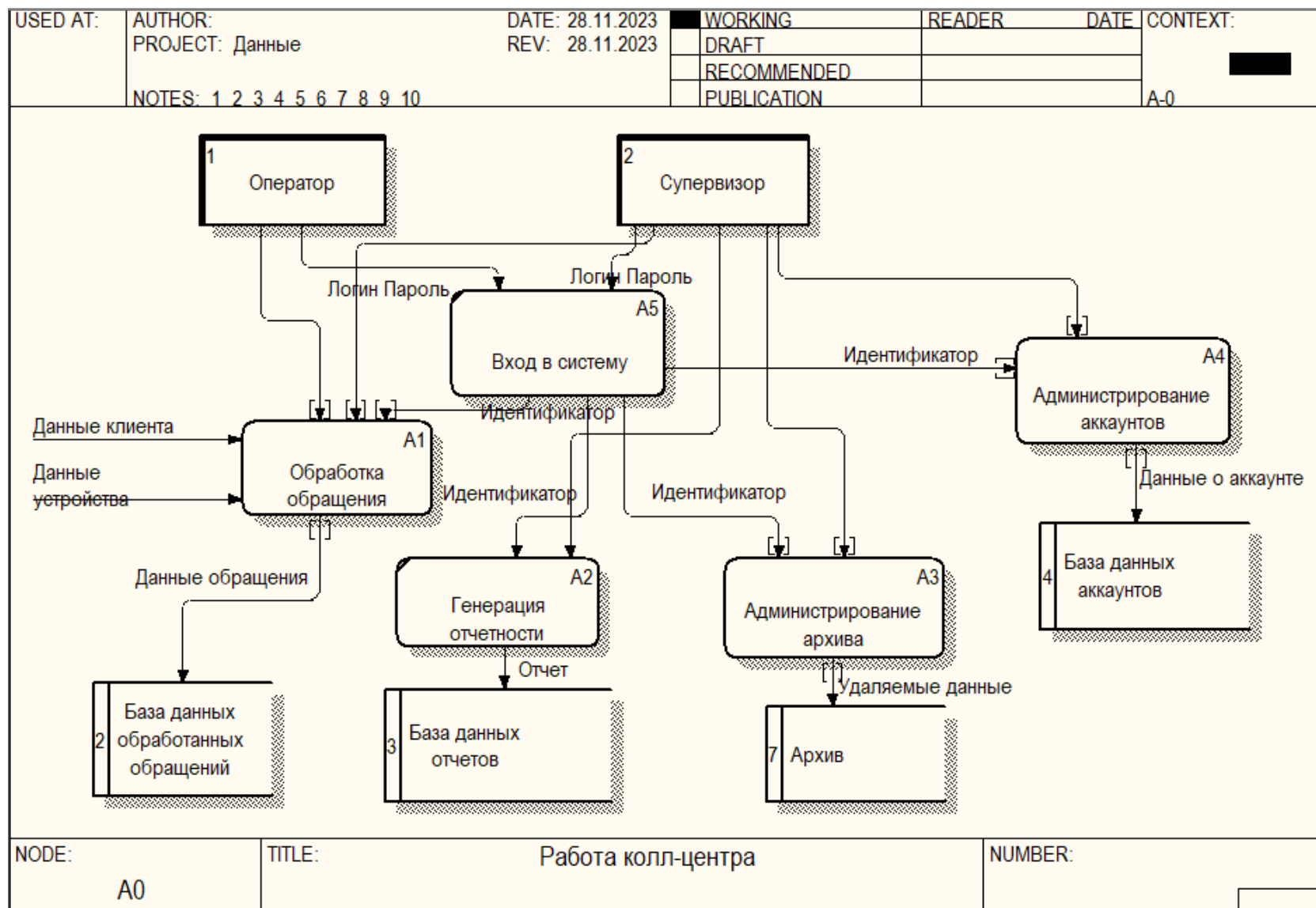


Рисунок 15 – Декомпозиция A0

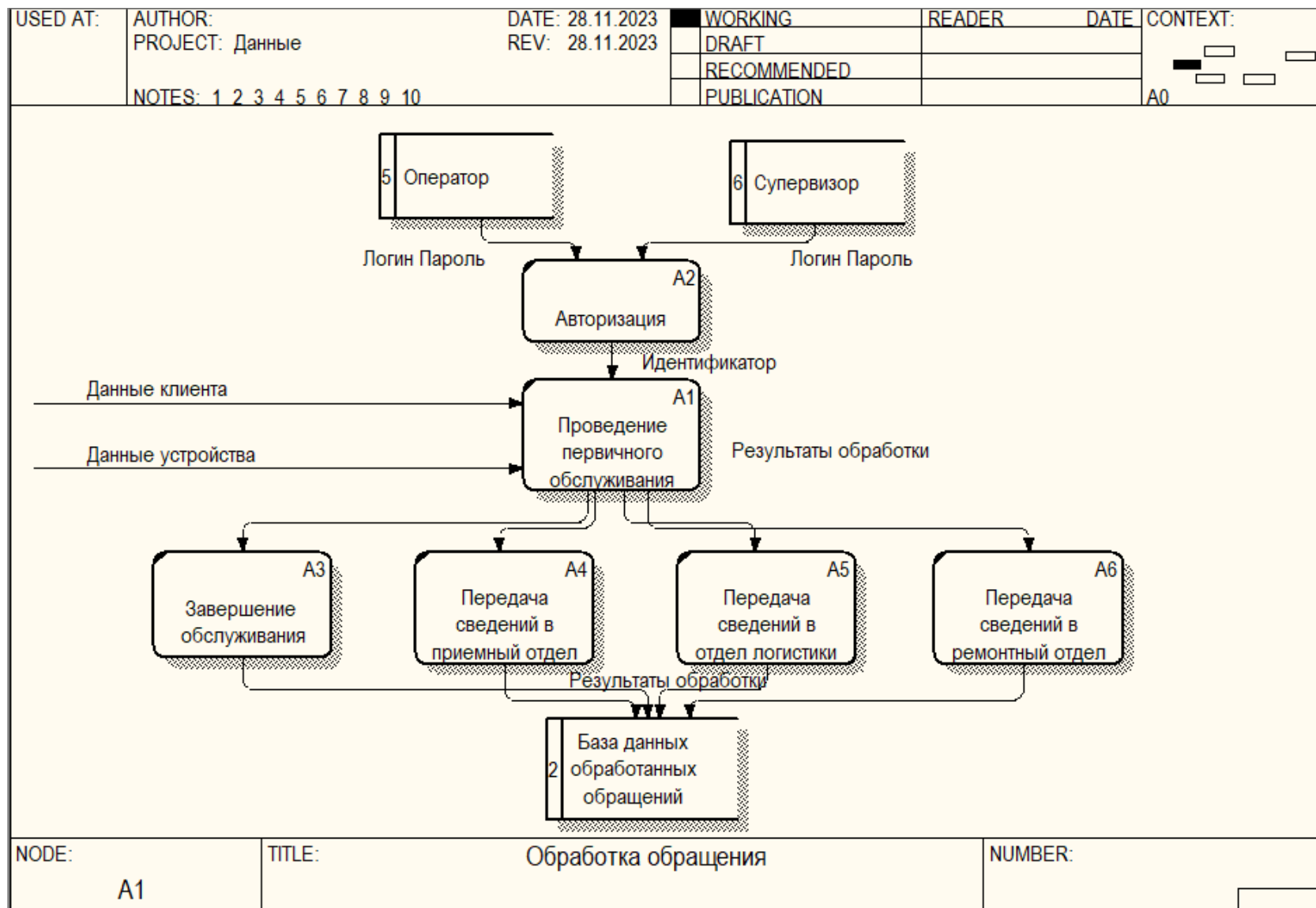


Рисунок 16 – Декомпозиция A1

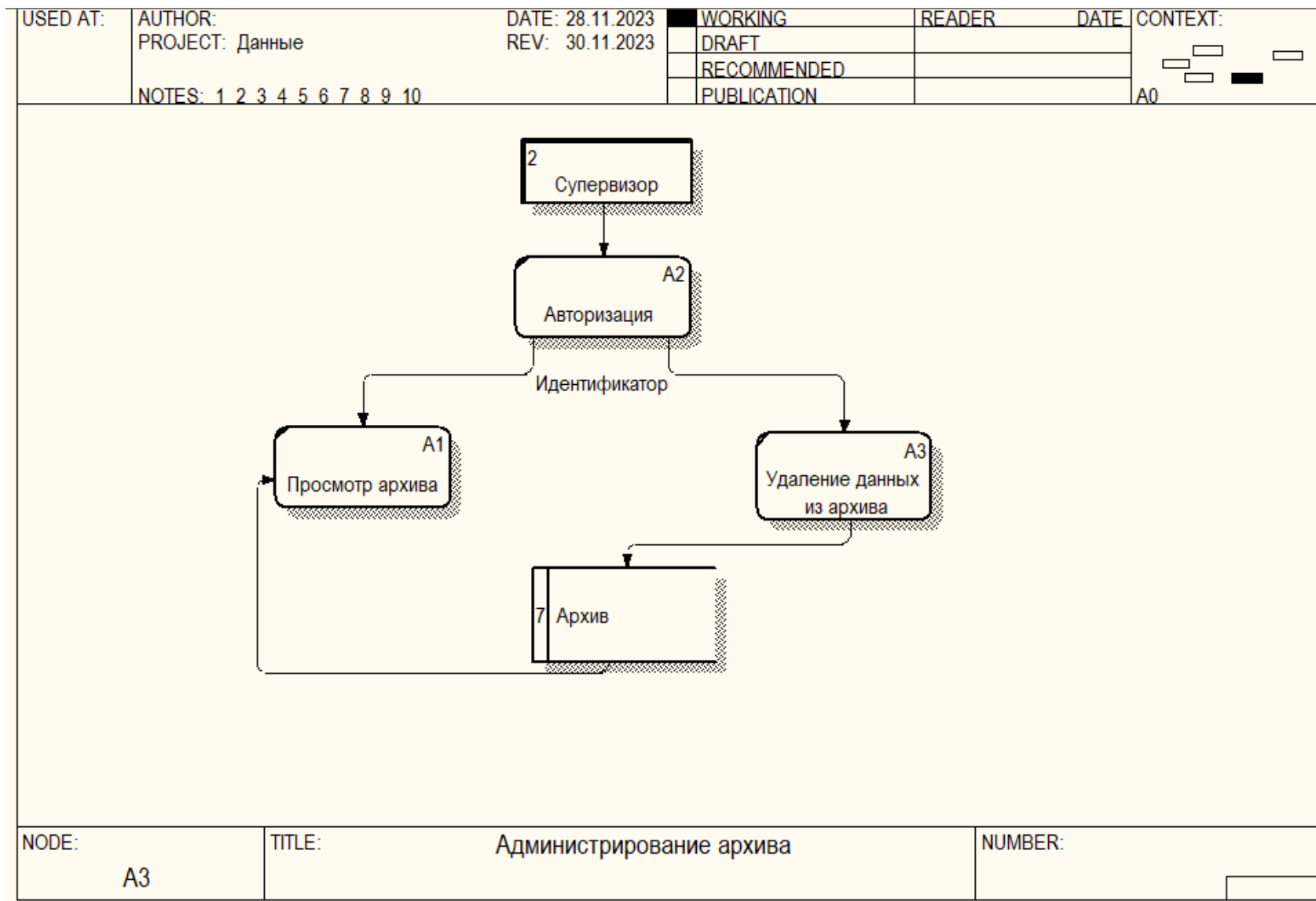


Рисунок 17 – Декомпозиция A3

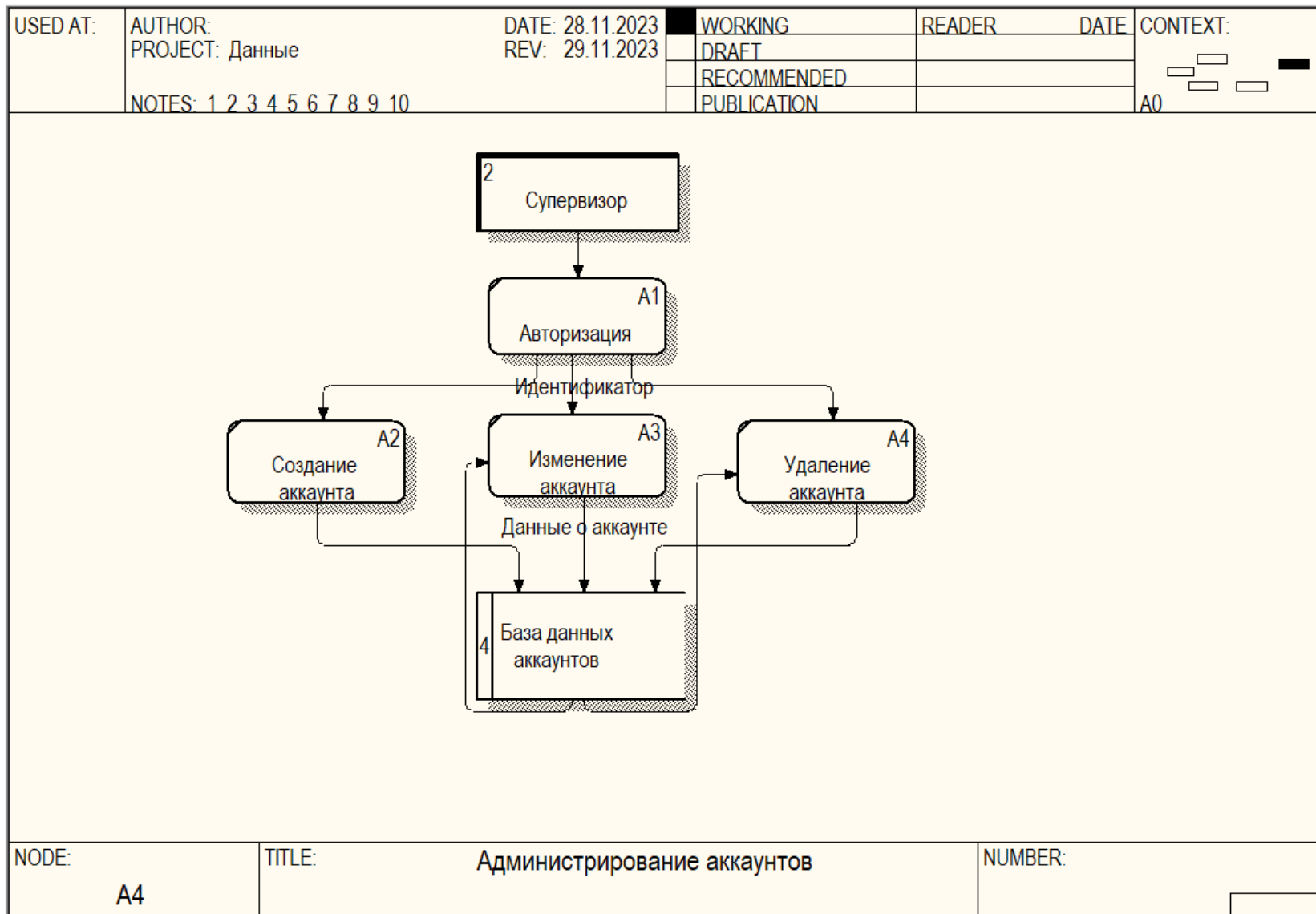


Рисунок 18 – Декомпозиция A4