|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 0 | Название | Характеристика |
| Функции | 1 – Разработка анкеты | Создание формы проведения опроса, в котором будут фиксироваться ответы респондентов на подготовленные вопросы. |
| 2 – Формирование базы | На данном этапе формируется таблица номеров для опроса с помощью генератора случайных номеров. |
| 3 – Формирование ТЗ | На основании готовой анкеты формируется ТЗ для Infinity, на основании которого будет настраиваться ПО и обучаться операторы. |
| 4 – Настройка ПО | На данном этапе происходит настройка технического и программного обеспечения call-центра под проведение опроса (создаются виртуальные телефоны для операторов, настраивается БД и сервера и др.). |
| 5 – Обучение операторов | На данном этапе операторы обучаются работе с программным обеспечением, изучают анкеты и сценарии опроса. |
| 6 – Тестирование | На данном этапе происходит проверка сценариев на различные прецеденты, а так же проверяется ПО на бесперебойность. |
| Внешние сущности | 1 – ВЦИОМ | Инициализатор бизнес-процесса, предоставляет необходимые требования к работе. |
| 2 – Infinity | Отвечает за техническую подготовку и предоставляет операторов для бизнес-процесса. |
| 3 – Генератор чисел | Программное обеспечение, которое при необходимой настройке составляет случайные телефонные номера. |
| 4 – Оператор | Сотрудник Infinity, обученные по требованиям ВЦИОМ, которые впоследствии будут проводить опрос. |
| Дуги | Требования к анкете | Данные от ВЦИОМа, на основании которых формируется анкета. |
| Вопросы (двунаправленная) | Запрос вопроса из хранилища и ответ в виде данных о вопросе. |
| Новая анкета | Добавление созданной анкеты в хранилище |
| Анкета | Данные о некоторой анкете из хранилища |
| Требования к ПО | Данные из хранилища ТЗ, на основании которых будет настраиваться ПО |
| Сценарии (двунаправленная) | Запрос сценариев из хранилища и ответ в виде данных о сценариях. |
| Конфигурация | Настройки генератору чисел для генерации номеров. |
| Сгенерированные номера | Номера созданные генератором чисел |
| Валидация номеров | Данные о валидности номеров. |
| Материалы для обучения | Опыт существующих сценариев проведения опросов для операторов. |
| Настройки | Конфигурация всех элементов системы для проведения опроса |
| Сертификат квалификации | Данные документа подтверждающие квалификацию оператора. |
| Данные оператора | Персональные данные оператора. |
| Руководство оператора (двунаправленная) | Запрос методических материалов из хранилища и ответ в виде материалов. |
| Телефонные номера | Прошедшие валидацию номера из хранилища. |
| Результат тестирования | Данные о правильности настройки системы и бесперебойности её работы. |
| Акт проведения подготовки к опросу | Данные подтверждающие готовность системы к проведению опроса |
| Хранилище данных | 1 – Вопрос | Данные о вопросах, которые применялись в анкетах |
| 2 – Сценарий | Данные об опыте проведения предыдущих опросов |
| 3 – Номера | Телефонные номера, созданные Генератором чисел |
| 4 – Анкета | Готовая анкета, содержащая вопросы, ответы и варианты продолжения опроса |
| 5 – ТЗ | Техническое задание для Infinity, выявленное из созданной ВЦИОМом анкеты |
| 6 – Конфигурация системы | Настройки системы для проведения опроса |
| 7 – Оператор | Персональные данные оператора, в том числе подтверждение компетенции |
| 8 – Руководство оператора | Методические материалы, согласно которым оператор проводит конкретный опрос |
| 9 – Акт проведения подготовки к опросу | Документ, подтверждающий готовность системы к проведению опроса по каждому из пунктов |