Таблица 1 – Словарь данных

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А0 | Название | Характеристика |
| Функции | А1 – Разработка анкеты | На данном этапе происходит компоновка вопросов и соответствующих им ответов согласно тематике проводимого опроса. |
| А2 – Формирование базы | На данном этапе формируется таблица номеров для опроса с помощью генератора случайных номеров. |
| А3 – Разработка сценариев | На данном этапе создаются сценарии развития опроса в зависимости от ответов респондентов, например, в базу могут попадать номера респондентов, не имеющих право проходить опрос (не достигли 18 лет, не имеют гражданства РФ и др.). |
| А4 – 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.). |
| А5 – Обучение операторов | На данном этапе операторы обучаются работе с программным обеспечением, изучают анкеты и сценарии опроса. |
| А6 - Тестирование | На данном этапе происходит проверка сценариев на различные прецеденты, а так же проверяется ПО на бесперебойность. |
| Дуги | Управление –  Устав ВЦИОМ | Документ, содержащий принципы составления анкет под конкретные цели и задачи. |
| Управление –  ФЗ 151 «О персональных данных» | Настоящий закон регулирует вопросы, связанные с обработкой и защитой персональных данных в РФ. |
| Управление –  Статья 31 ФЗ 131 «Опрос граждан» | Настоящий закон регулирует порядок проведения опроса граждан. |
| Управление –  Устав Infinity | Документ, содержащий принципы проведения опроса |
| Механизм –  Менеджер ВЦИОМ | Лицо, ответственное за создание анкет и проработку сценариев |
| Механизм –  Менеджер Infinity | Лицо, ответственное за техническое обеспечение и операторов |
| Вход –  Вопросы | Могут быть открытые и с вариантами ответов. Используются в создании анкеты |
| Вход –  Варианты ответов | Используются в создании анкеты. Соответствуют вопросам. |
| Вход –  Конфигурация генератора чисел | Настроенное ПО для генерации случайных чисел под генерацию телефонных номеров. |
| Вход –  Требования к ПО | Документ, регламентирующий свойства технического обеспечения |
| Выход –  База телефонных номеров | База номеров, которые следует обзвонить в рамках опроса |
| Выход –  Утвержденный опросник | Подходящая под цели опроса анкета, прошедшая тесты |
| Выход –  Акт проведения подготовки к опросу | Документ, заверяющий, что каждый этап бизнес-процесса был проведен и принят как выполненный |
| А1 – А3  Анкета | Первый вариант опроса, для которого еще не созданы сценарии и непрошедший тестирование |
| А4 – А5  Настроенное ПО | Настроенное ПО, которое соответствует требованиям |
| А2 – А5  Элемент ТЗ | Выходной документ от ВЦИОМ, по которому выполняет опрос Infinity. Представляет собой базу респондентов, которую следует обзвонить в рамках опроса. |
| А3 – А5  Элемент ТЗ | Выходной документ от ВЦИОМ, по которому выполняет опрос Infinity. Представляет собой утвержденный опросник. |
| А5 – А6  Обученные операторы | Операторы, которые ознакомлены с ТЗ и обучены работать с настроенным специализированным ПО |