

Dokument:	Projekt 2009 Aplikacja dla Call-Center - Ankieta Telemarketingowa.doc			Wersja:	2.38
Autor:	Paweł Duda		Klient:	Dane odbiorcy	
Historia:					
Lp.	Data	Autor zmian	Uwagi		
1	2009-08-02	Paweł Duda	Utworzenie dokumentu.		
2	2009-09-02	Odbiorca	Uwagi/sugestie klienta.		
3	2010-01-07	Paweł Duda	Zamknięcie projektu.		

Zadania: Linki do zadań w systemie kontroli wersji/systemie projektu /ustalonej dokumentacji.  USER STORY ->  TASK  USER STORY (Opis zleceniodawcy)  TASK (Opis wykonawcy)  TASK	- - - SYSTEM KONTROLI WERSJI - - - Lista odnośników do projektu.
Opis projektu: - <i>kogo dotyczy (klient), jakiego modułu, nowa/stara funkcjonalności, rozbudowa/poprawka/inne</i> <i>Notatka ułatwiająca szacowaniach kosztów dla określeniu modyfikacji/funkcjonalności danego modułu czy funkcji.</i>	
Zmiany: 1. (US/TASK 1) Ogólne założenia oraz opis projektu ANKIETA. 2. (US/TASK 2) Logowanie oraz ustawienia aplikacji. 3. (US/TASK 3) Praca z projektem. 4. (US/TASK 4) Anita; struktura oraz podgląd. 5. (US/TASK 5) Autoryzacja/dostęp do projektu. 6. (US/TASK 6) Struktura danych; ogólny opis. 7. (US/TASK 7) Możliwość bieżącej rozbudowy/modyfikacji lub aktualizacji projektu.	
UWAGI: Dokument poglądowy na potrzeby portfolio.	

Pkt 1

([US/TASK 1](#)) Ogólne założenia oraz opis projektu ANKIETA.

Niniejsza aplikacja działa na potrzeby działu handlowego firmy z branży telekomunikacyjnej, w celu przeprowadzania ankiet z potencjalnymi klientami.

Niniejsza aplikacja umożliwia dostęp do danych umieszczonych w oddzielnym pliku msaccess. Oddzielny plik z danymi jest zabezpieczony hasłem, dostęp do danych możliwy jest tylko z poziomu drugiego pliku z przygotowanym interfejsem dla użytkownika (oddzielny plik MS Access). Dopiero po zalogowaniu się do bazy danych użytkownik może pracować na przydzielonych dla niego danych.

Pkt 2

([US/TASK 2](#)) Logowanie oraz ustawienia aplikacji.

Po zalogowaniu może rozpocząć pracę na rekordach, udostępniony jest również prosty interfejs z ustawieniami, z poziomu którego w prosty sposób można wskazać ścieżkę do pliku danych

jak i sam plik z danymi. Opcja ta umożliwia łatwe wdrożenie aplikacji w lokalnej sieci LAN firmy, jak i podmianę nowo przygotowanych danych w zabezpieczonym hasłem pliku, bez konieczności ujawniania hasła jak i bez konieczności ingerencji w kod czy strukturę aplikacji.



Ekran 1. Panel startowy dla użytkownika.



Ekran 2. Panel do wprowadzania ustawień źródła danych.

Pkt 3

(**US/TASK 3**) Praca z projektem.

Po prawidłowym zalogowaniu się i połączeniu z plikiem z danymi, użytkownik uzyskuje dostęp do przydzielonych dla niego rekordów. Aplikacja umożliwia pracę wielu użytkownikom, z tego względu użytkownik widzi wstępnie wybrane informacje o rekordzie, z którymi może rozpocząć pracę. Po kliknięciu na strzałkę (wybraniu rekordu) dany rekord zostaje zablokowany tak by inni użytkownicy niepotrzebnie nie pracowali na tych samych danych. Po zakończeniu pracy rekord jest zwalniany i jeśli zachodzi taka potrzeba jest dostępny dla pozostałych użytkowników już z wprowadzanymi zmianami oraz informacjami o poprzednich zmianach i operacjach wprowadzonych przez wcześniejszych użytkowników.

The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a header bar with the following information: 'ZALOGOWANY: Admin', 'Umówiony tel. Zadzwon !', and two dates/times: '2009-06-30 17:00' and '2009-07-09 10:05'. Below the header, there is a table with six rows of records. Each row contains a checkbox with the number '1', a 'Nazwa Płatnika:' field, an 'Osoba kontaktowa:' field, and an 'Uwagi:' field. To the right of each row is a button with a right-pointing arrow '->'. The main area of the interface is a large, light-colored rectangle with the text 'WYBIERZ REKORD' in bold, black, uppercase letters. At the bottom of the interface, there is a footer bar with a 'Rekord:' label, a '1 z 10' indicator, a 'Bez filtru' button, a 'Wyszukaj' button, and a 'KONIEC' button.

Ekran 3. Widok po zalogowaniu. Podgląda rekordów i oczekiwanie na wybranie rekordu.

Cały czas podczas pracy z danymi w górnej części głównego panelu użytkownik widoczny jest „przypominacz”. W trakcie prowadzenia rozmów/ankiety jeśli rozmówca nie może w danej chwili rozmawiać lub z innych powodów rozmowa ma się odbyć w innym mniej lub więcej ustalonym terminie, istnieje możliwość odnotowania tego tak by system automatycznie przypomniął w odpowiednim momencie o umówionej rozmowie. Do umówionej rozmowy można przejść poprzez kliknięcie na wyświetlający się termin.

Poza datą i godziną umówionej rozmowy widoczny jest również krótka informacja odnośnie umówionego terminu.



Ekran 4. Wybranie przejścia do umówionej rozmowy.

W momencie wybrania jakiegokolwiek rekordu, zostaje on zablokowany (zarezerwowany) na czas pracy z rekordem. W przypadku gdyby inny użytkownik próbował wejść prawie w tym samym momencie, zobaczy on komunikat że rekord został zablokowany przez innego użytkownika. Informacja wskazuje który użytkownik już zarezerwował rekord.

Po zarezerwowaniu rekordu zostaje ukryta lista wszystkich rekordów i zostają wyświetlone szczegółowe dane danego rekordu (tj. dane teleadresowe oraz inne informacje) oraz wyświetlone są informacje o wcześniejszych operacjach innych użytkowników na rekordzie opisujących przebieg pracy z rekordem.

Dodatkowe informacje zawierają dowolne wcześniej zdefiniowane statusy, w poniższym przypadku były to informacje: Nie odebrane, zajęte, nie ma takiego numeru, automatyczna sekretarka, poczta głosowa, błędny numer, inny numer (chodzi o komunikat o zmianie numeru), Sygnał Faxu, Połączenie nie może być zrealizowane (komunikat), Abonent czasowo wyłączony (komunikat), zerwanie połączenia, przerwanie rozmowy przez rozmówcę, nie jest zainteresowany.

Na podstawie zdefiniowanych statusów aplikacja może samodzielnie zarządzać dostępem do rekordów jak i raportami końcowymi z efektów rozmów lub prób dodzwonienia się do wybranej osoby/firmy docelowej. W fazie początkowej można ustawić kryteria wg. których rekord przechodzi do odpowiedniego statusu; zostaje widoczny w bazie lub nie, pojawia się w wybranych raportach lub nie.

ZALOGOWANY: Admin **Umówiony tel. Zadzwon !** 2009-06-30 17:00 S...k Piotr : 2009-07-09 10:05 F...ka Renata :

8037 Przedstawiciel: Handlowiec: Nr handlowca:

IP: [] [] []

Płatnik: 10121651 Osoba Kontaktowa: []

NAZWA PŁATNIKA

(1): []

(2): []

KONTAKTY (TELEFONY)

LP: Kontakt:

1 []

DANE KONTAKTOWE

IMIE: []

NAZWISKO: []

STANOWISKO: []

TEL: []

Uwagi: []

Kod: Status:

LN 1 PI N

ADRES

Ulica: [] Nr ulicy: 68 Nr lokalu: []

Pocztą: 22-12 Miejsowość: [] Miejsowość bezpocztowa: []

Uwagi: []

REKORD Zarezerwowany

< 1 >	Nie odbiera (brak odpowiedzi)
< 0 >	Zajęte
< 0 >	Nie ma takiego numeru
< 0 >	Automatyczna sekretarka
< 0 >	Pocztą głosową
< 0 >	Błędny numer
< 0 >	Inny numer(Wpisać do bazy)
< 0 >	Oddzwonienie (wpisać datę i godz.)
< 0 >	Fax
< 0 >	Połączenie nie może być zrealizowane (komunikat)
< 0 >	Abonent czasowo wyłączony
< 0 >	Uszkodzona linia
< 0 >	Zerwane połączenie
< 0 >	Przerwanie rozmowy przez rozmówcę
< 0 >	Nie jest zainteresowany/zakończony negatywnie

☐ Przekroczona maksymalna liczba dotarcia do rekordu

☐ **Rekord zakończony pomyślnie /ankietę przeprowadzono/**

ANKIETA ZWOLNI REKORD (POWRÓT)

KONIEC

Ekran 5. Zarezerwowany rekord.

Przykłady;

- rekord w którym zaznaczymy 5 razy nikt nie odbiera nie zostaje więcej wyświetlony i jest zablokowany do dalszej pracy – założenie: numer nie aktywny.
- rekord który zaznaczymy 1 raz nie ma takiego numeru nie zostaje więcej wyświetlany i jest zablokowany do dalszej pracy – założenie: numer nie istnieje, rekord jest wyświetlany w raporcie numerów nieaktualnych

Możliwe są dowolne kombinacje.

ZALOGOWANY: Admin Umówiony tel. 2009-06-30 17:00 Słuchawkę Piotr :
 Zadzwon ! 2009-07-09 10:05 Papieka Renata :

Uwagi:

ADRES KORESPONDENCYJNY
 Nr ulicy: Nr lokalu:
 Ulica:
 Miejscowość: Miejscowość bezpocztowa:
 Poczta:

Data rejestracji umowy: 2003-12-08
 Numer umowy: 00000000000000000000
 Data zawarcia umowy:
 Data wysłania zlecenia:
 Preselekcji do:
 Data złożenia wniosku o:
 TP:
 Inny operator: PLN
 Zaszerogowanie:
 Taryfa: KGRPO
 Data podpisania umowy: 2003-11-24
 Data zamknięcia:
 Segment: A
 PESEL/NGP:

REKORD Zarezerwowany

< 2 > Nie odbiera (brak odpowiedzi)
 < 0 > Zajęte
 < 0 > Nie ma takiego numeru
 < 0 > Automatyczna sekretarka
 < 0 > Poczta głosowa
 < 0 > Błędny numer
 < 0 > Inny numer(Wpisać do bazy)
 < 0 > Oddzwonienie (wpisać datę i godz.)
 < 0 > Fax
 < 0 > Połączenie nie może być zrealizowane (komunikat)
 < 0 > Abonent czasowo wyłączony
 < 0 > Uszkodzona linia
 < 0 > Zerwane połączenie
 < 0 > Przerwanie rozmowy przez rozmówcę
 < 0 > Nie jest zainteresowany/zakończony negatywnie

☐ Przekroczona maksymalna liczba dotarła do rekordu
☐ Rekord zakończony pomyślnie / ankietę przeprowadzono/

ANKIETA ZWOLNI REKORD (PRAWOŚĆ)

KONIEC

Ekran 6. Widok dalszej części ekranu z informacjami o firmie.

W razie gdyby ilość informacji była bardzo obszerna w górnej części aplikacji umieszczane są najbardziej istotne informacje tak by w pierwszej kolejności były one widoczne, przewijając lewe okienko można bezproblemowo przeglądać pozostałe informacje.

ZALOGOWANY: Admin Umówiony tel. 2009-06-30 17:00 Słuchawkę Piotr :
 Zadzwon ! 2009-07-09 10:05 Papieka Renata :

KONTAKTY (TELEFONY)

LP:	Kontakt:
1	7-00000000
2	7-00000000
3	7-00000000
4	7-00000000
5	7-00000000
6	7-00000000
7	7-00000000

DANE KONTAKTOWE
 IMIE:
 NAZWISKO:
 STANOWISKO:
 TEL:
 Uwagi:
 Kod: Status:
 LN 1 N

ADRES
 Nr ulicy: Nr lokalu:
 Ulica:
 Miejscowość: Miejscowość bezpocztowa:
 Poczta:

Uwagi:

ADRES KORESPONDENCYJNY
 Nr ulicy: Nr lokalu:
 Ulica:
 Miejscowość: Miejscowość bezpocztowa:
 Poczta:
 Data rejestracji: 2003-12-08

OKNO 20
 Jeśli Pan/Pani pozwoli, oddzwonię w późniejszym terminie. Kiedy mogę zadzwonić

2009 October October 2009

Wt	Sr	Cz	Pt	So	Il	Pn
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Godzina: 08 Minut: 00

ZAPISZ DATE

KONIEC

Ekran 7. Umawianie terminu w przypomnieniu.

Pkt 4
([US/TASK 4](#)) Anita; struktura oraz podgląd.



Ekran 8. Lista stron ankiety.

Ilość kroków w przeprowadzanej ankiecie/rozmowie jest przygotowana przed rozpoczęciem pracy użytkownika przez programistę. Krok po kroku użytkownik może prowadzić rozmowę bez potrzeby śledzenia wcześniejszych danych, które mogą warunkować przebieg ankiet. Np. jeśli w kroku 02 rozmówca wspomniał o tym że planuje zmienić operatora, w dalszym dowolnym miejscu ankiety prowadzący rozmowę będzie widział odpowiednio ukierunkowane pytania ankiety.

Proces ten może być również zautomatyzowany tak by mógł być on wykonany przez osobą prowadzącą projekt.

Pkt 5
(**US/TASK 5**) Autoryzacja/dostęp do projektu.



Ekran 9. Autoryzacja przy logowaniu do aplikacji.

Autoryzacja przy logowaniu do aplikacji zapewnia bezpieczeństwo danych jak i możliwość późniejszego przeglądania statystyk z pracy użytkownika.

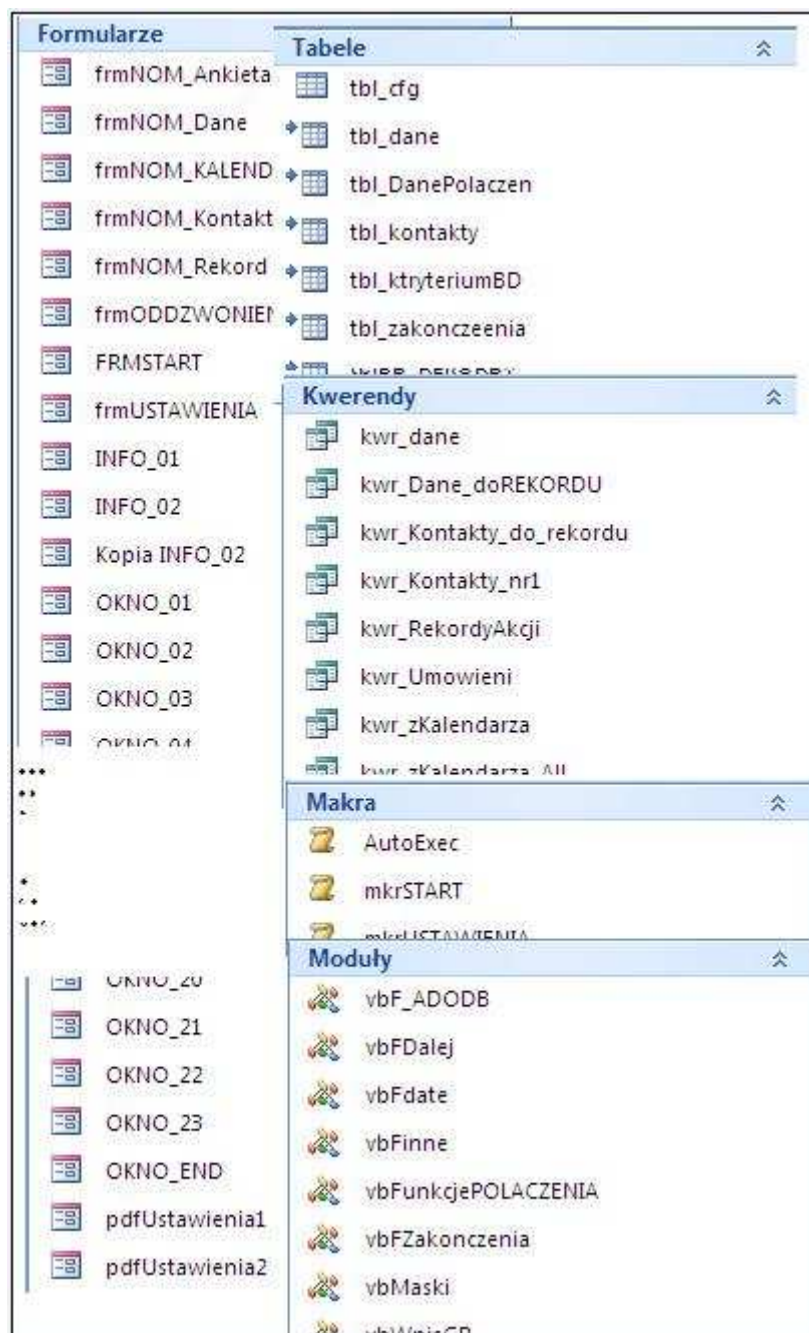
Pkt 6
(**US/TASK 6**) Struktura danych; ogólny opis.

Zestawienie_umow_2009		tblID_REKORDY		Nazwa pola	Typ danych	Opis
ID	Nazwa pola	Typ danych	Nazwa pola	ID	Autonumerowanie	
ID	Nazwa pola	Typ danych	NR_KLIENTA	ilosc_zkonczenia01	Liczba	Nie odbiera (brak odpowiedzi)
Nr_Klienta	Liczba		lp	ilosc_zkonczenia02	Liczba	Zajęte
Uzywany	Tak/Nie		przedstawiciel	ilosc_zkonczenia03	Liczba	Nie ma takiego numeru
OKNO_01	Liczba		Handlowiec	ilosc_zkonczenia04	Liczba	Automatyczna sekretarka
IMIE	Tekst		Numer_handlowca	ilosc_zkonczenia05	Liczba	Pocztą głosowa
NAZWISKO	Tekst		Osoba_Kontaktowa	ilosc_zkonczenia06	Liczba	Błędny numer
STANOWISKO			Płatnik	ilosc_zkonczenia07	Liczba	Inny numer(Wpisać do bazy)
TEL_kontaktowy			Nazwa_platnika_1	ilosc_zkonczenia08	Liczba	Oddzwonienie (wpisać datę i godz.)
OKNO_02			Nazwa_platnika_2	ilosc_zkonczenia09	Liczba	Fax
OKNO_03			Kod	ilosc_zkonczenia10	Liczba	Połączenie nie może być zrealizowane
OKNO_04			Status	ilosc_zkonczenia11	Liczba	Abonent czasowo wyłączony
OKNO_05			NR_tel	ilosc_zkonczenia12	Liczba	Uszkodzona linia
OKNO_06			Data_rejestracji_um	ilosc_zkonczenia13	Liczba	Zerwane połączenie
OKNO_07			Numer_umowy	ilosc_zkonczenia14	Liczba	Przerwanie rozmowy przez rozmówcę
OKNO_08			Data_zawarcia_umo	ilosc_zkonczenia15	Liczba	Nie jest zainteresowany/zakończony na
OKNO_09			data_wyslania_zlePi	Przekroczony_limit	Liczba	Przekroczona maksymalna liczba dotarci
OKNO_10			data_zlozenia_wnio	Ankieta_przeprowadzona	Liczba	Rekord zakończony pomyślnie /ankietę
OKNO_11			tp	Data_aktualizacji	Data/Godzina	
OKNO_12			Inny_operator_wPL	uzytkownik	Tekst	
OKNO_13			zaszeregowanie			
OKNO_14			taryfa			
OKNO_15			taryfa_zLini			
OKNO_16			Data_podpisania_um			
OKNO_17			Data_zamknienia			
OKNO_18			Segment			
OKNO_19			PESEL_NIP			
OKNO_20			Adres_Numer_ulicy			
OKNO_21			Adres_numer_lokaln			
OKNO_22			Adres_przedrostek			
OKNO_23			Adres_ulica			
OKNO_24			Adres_kod_pocztow			
OKNO_25			Adres_miejscowosc			
OKNO_26			Adres_miejscowosc			
OKNO_27			Adres_koresponden			
OKNO_28			Adres_koresponden			
OKNO_29			Adres_koresponden			
OKNO_30			Adres_koresponden			

tbl_zakonczenia		tbl_kontakty		tbl_Regiony		tbl_sciezka	
ID	Nazwa pola	Typ danych	Nazwa pola	Nazwa	Nazwa	Nazwa pola	
1	Nie odbiera (brak odpowiedzi)	3	ID	Region	obsadzony	id	
2	Zajęte	3	NR_Klienta			lp_okna	
3	Nie ma takiego numeru	1	contact			maska	
4	Automatyczna sekretarka	1	Kontakt			kolejne_okno	
5	Pocztą głosowa	3	Opis				
6	Błędny numer	1	Uwagi				
7	Inny numer(Wpisać do bazy)	3					
8	Oddzwonienie (wpisać datę i godz.)	3					
9	Fax	1					
10	Połączenie nie może być zrealizowane (komunikat)	3					
11	Abonent czasowo wyłączony	3					
12	Uszkodzona linia	1					
14	Zerwane połączenie	3					
15	Przerwanie rozmowy przez rozmówcę	3					

Ekran 10. Struktura danych.

Struktura danych jest wykonana w lokalnym pliku z danymi, w miarę potrzeby może być ona na bieżąco modyfikowana i adaptowana do nowych potrzeb przez programistę.



Ekran 11. Zaimplementowane elementy aplikacji.

Aplikacja jest zbudowana z elementów GUI, tabel, widoków, dokumentów raportowych i kodu, wykonanej w sposób modułarny i niezależny, co oznacza możliwość rozbudowy możliwości aplikacji jak i możliwość wprowadzania zmian bez konieczności zmiany i przebudowy aplikacji oraz bez przerywania pracy użytkowników.

Pkt 7
(**US/TASK 7**) Możliwość bieżącej rozbudowy/modyfikacji lub aktualizacji projektu.

The screenshot displays the 'PANEL ADMINISTRACYJNY' (Administrative Panel) interface. It is divided into several sections:

- USTAWIENIA (Settings):** Includes fields for 'PROJEKT/Projekt' (Project/Project), 'ścieżka_dostępu' (Access path), 'DB_nazwa' (DB name), 'nazwa_bazy' (Database name), and 'HASŁO' (Password).
- Polacz z Baza (Connect to Database):** A button to connect to the database.
- Sprawdz polaczenie (Check connection):** A button to check the connection.
- Ankiety (Surveys):** A button to manage surveys.
- Rozmowy (Conversations):** A button to manage conversations.
- Legenda-Rozmow (Legend-Conversations):** A button to manage the legend.
- ZAMKNIJ (Close):** A button to close the panel.

Below the settings, there is a table showing 'row_Statystyka_Polaczen' (Connection Statistics) with columns for various statistics (1-18) and a total row.

On the right, there is a table showing 'tbl_zakonczona' (Completed Surveys) with columns for 'ID', 'Rozcja_zakonczona' (Completed Survey), and 'pd_potarci' (Lost Points).

ID	Rozcja_zakonczona	pd_potarci
1	Nie odbiera (brak odpowiedzi)	3
2	Zajęte	3
3	Nie ma takiego numeru	1
4	Automatyczna sekretarka	1
5	Pocztą głosową	3
6	Błędny numer	1
7	Inny numer (Wzisać do bazy)	3
8	Odstawienie (wpisać datę i godzinę)	3
9	Fax	1
10	Połączenie nie może być zrealizowane (komunikat)	3
11	Abrument czas: wni użytkownik	3
12	Uszkodzona linia	1
13	Zerwane połączenie	3
14	Przerwanie rozmowy przez rozmówcę	3
15	Nie jest zainteresowany/zakończony negatywnie	1
16	Przekroczona maksymalna liczba dotarcia do rekordu	0
17	Rekord zakończony pomyslinis /ankietę przeprowadzono/	0

Ekran 12. Ustawienia dostępne dla administratora.

Osoba o uprawnieniach super użytkownika lub administratora, może w czasie rzeczywistym wprowadzać proste zmiany jak i śledzić statystyki z pracy i efektów pracy użytkowników.