

V Praze dne 26. února 2025

Věc: Cenová nabídka na změnové požadavky prostředí a routingu

1. Identifikace dodavatele:

Dodavatel	
obchodní jméno	atlantis telecom spol. s r.o.
se sídlem (přesná adresa z obchodního rejstříku)	Praha 10 - Hostivař, Štěrboholská 1427/55, PSČ 10200
IČO	60466189
DIČ	CZ60466189
zástupce pro jednání	Ondřej Papírek
mobilní telefon	██████████
e-mail	██████████

2. Popis požadavku

V souladu s Rámcovou dohodou o dílo na rozvoj software č. 48209/2023-SŽ-GŘ-O8 objednááme úpravy uživatelského prostředí instance aplikace FrontStage – zákaznické centrum. Podněty k úpravám inicializoval zadavatel na základě užívání systému a analýzy možností s dodavatelem SW.

Poptávaný rozsah prací

Požadavek	Položka	Počet
25_01	Analýza ukončování hovorů pro 1 min, vyžaduje součinnost s poskytovatelem telefonie SŽ	1,0
25_02	Rozšíření šablony odpovědi o datum přijetí a datum odpovědi, úprava čerpání dat, nasazení, testování	1,0
25_03	Funkcionalita preferovaný agent - Aktivace a nastavení funkcionality preferovaného agenta pro terminaci zpětného volání na totožnou osobu. Definice IVR skriptu, nasazení, testování	1,0
25_04	Vizuální úpravy prostředí Záložka Podání • Ponechat tabulku Všechna podání – Nová – přejmenovat na Nová podání. • Ponechat tabulku Všechna podání rozpracovaná – přejmenovat na Rozpracovaná podání. • Nahradit tabulku Všechna podání uzavřená tabulkou Všechna podání – celé SŽ ze záložky Změna zpracovatele. • Tabulku Všechna podání – celé SŽ přejmenovat na Všechna podání. • Ponechat tabulku Všechna podání – čekají na převzetí od ERMS – přejmenovat na Podání čekající na převzetí od ERMS. Záložka Odpovědi • Skrýt tuto záložku – s kolegytými záložkou nevyužíváme, často zde figurují podání. Která už máme vyřízená. Záložka Změna zpracovatele • Skrýt záložku Změna zpracovatele. Tabulka Podání celé SŽ (přejmenovaná na Všechna podání) se přesune do záložky Podání, viz výše. • Tabulka Podání – v podstatě kopíruje stejná data jako tabulka Všechna podání, ve které budeme filtrovat podle potřeby. Více informací z tabulky Podání nepotřebujeme. • Sjednotit vzhled všech ponechaných tabulek v tomto pořadí sloupců: • Evidenční číslo • Stav • Zpracovatel • Organizační jednotka • Název • Místa • Odávající • E-mail • Vyhledávání v těle	0,5
	Tabulka (nová se jmenuje Stav, ale název Stav je zduplikovaný. Prosíme o přejmenování na Eže, tento název je již obsazen v systému) • Eže (nová se jmenuje Stav, ale název Stav je zduplikovaný. Prosíme o přejmenování na Eže, tento název je již obsazen v systému)	
25_05	Doplnění názvu podání - Doplnění pole "Evidenční číslo podání" do entity Task. Pole bude trvale editovatelné a bude zdrojem pro předmět e-mailu pro odpověď pisatelům	0,5
25_06	Sjednocení šanon pro notifikační zprávy + doplnění pole název podání	1,0
25_07	Změna kapacitních pravidel v návaznosti na ovlivnění routingu interakcí. Zamezení nabízení hovoru v průběhu zpracování chatu a omezení redistribuce započaté konverzace na další agenty	0,3
25_08	Analýza a návrh řešení (zlepšení ergonomie prostředí a doplnění nové funkcionality)	2,0

3. Termíny, cena

Zahájení řešení prvního požadavku bude nejpozději do 10 kalendářních dnů od obdržení závazné objednávky, prioritu, respektive pořadí řešení požadavků bude na základě vzájemné dohody zadavatele a dodavatele. Veškeré požadavky budou vyřešeny nejpozději do 60 kalendářních dnů od obdržení závazné objednávky.

Požadavek	Položka	Počet	Cena za položku	Mezisoučet	Poznámka
25_01	Analýza ukončování hovorů pro 1 min, vyžaduje součinnost s poskytovatelem telefonie SŽ	1,0	14 780 Kč	14 780 Kč	MD Konzultant
25_02	Rozšíření šablony odpovědi o datum přijetí a datum odpovědi, úprava čerpání dat, nasazení, testování	1,0	14 780 Kč	14 780 Kč	MD Konzultant
25_03	Funkcionalita preferovaný agent - Aktivace a nastavení funkcionality preferovaného agenta pro terminaci zpětného volání na totožnou osobu. Definice IVR skriptu, nasazení, testování	1,0	14 780 Kč	14 780 Kč	MD Konzultant
25_04	Vizuální úpravy prostředí Záložka Podání •Ponechat tabulku Všechna podání – Nová – přejmenovat na Nová podání. •Ponechat tabulku Všechna podání rozpracovaná – přejmenovat na Rozpracovaná podání. •Nahradit tabulku Všechna podání uzavřená tabulkou Všechna podání – celé SŽ ze záložky Změna zpracovatele. •Tabulku Všechna podání – celé SŽ přejmenovat na Všechna podání. •Ponechat tabulku Všechna podání – čekají na převzetí od ERMS – přejmenovat na Podání čekající na převzetí od ERMS. Záložka Odpovědi •Skrýt tuto záložku – s kolegyněmi záložku nevyužíváme, často zde figurují podání. Která už máme vyřízená. Záložka Změna zpracovatele •Skrýt záložku Změna zpracovatele. •Tabulka Podání celé SŽ (přejmenovaná na Všechna podání) se přesune do záložky Podání, viz výše. •Tabulka Podání – v podstatě kopíruje stejná data jako tabulka Všechna podání, ve které budeme filtrovat podle potřeby. Více informací z tabulky Podání nepotřebujeme. •Sjednotit vzhled všech ponechaných tabulek v tomto pořadí sloupců: •Evidenční číslo •Stav •Zpracovatel •Organizační jednotka •Název •Místo •Dodávající •E-mail •Vyhledávání v těle •Pole (nynějším) Stav, ale název Stav je zduplikovaný. Prosíme o přejmenování na <u>Stav</u> tento	0,5	14 780 Kč	7 390 Kč	MD Konzultant
	Doplnění názvu podání - Doplnění pole "Evidenční číslo podání" do entity Task. Pole bude trvale editovatelné a bude zdrojem pro předmět e-mailu pro odpověď pisatelům	0,5	14 780 Kč	7 390 Kč	MD Konzultant
25_06	Sjednocení šanon pro notifikační zprávy + doplnění pole název podání	1,0	14 780 Kč	14 780 Kč	MD Konzultant
25_07	Změna kapacitních pravidel v návaznosti na ovlivnění routingu interakcí. Zamezení nabízení hovoru v průběhu zpracování chatu a omezení redistribuce započaté konverzace na další agenty	0,3	14 780 Kč	4 434 Kč	MD Konzultant
25_08	Analýza a návrh řešení (zlepšení ergonomie prostředí a doplnění nové funkcionality)	2,0	14 780 Kč	29 560 Kč	MD Konzultant
Cena celkem				107 894 Kč	Cena je bez DPH

4. Odpovědná osoba za správnost nabídky

Business Development Manager
atlantis telecom s.r.o. | Štěrboholská 1427/55 | 102 00 Praha 10
Fix/Mobile: SMS: www.atlantis.cz

