


POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK Č.117

Poskytovatel služby	GORDIC spol. s r. o., Erbenova 4, 586 01 Jihlava
Správce IS	Správa základních registrů, Na Vápence 14, 130 00 Praha 3
Objednatel	Správa základních registrů, Na Vápence 14, 130 00 Praha 3
Smlouva	Smlouva o zajištění podpory service desk a znalostní báze procesů včetně nástrojů na řízení dohledů systémů základních registrů č. j.: (SZR-679-28/Ř-2018)
Číslo RFC SZR	1071
Název RFC SZR	Úprava Call centra SZR
Kategorie RFC	Konfigurace
Číslo tiketu (Service Desk)	93046
Katalogový list	SD10  - reparametrizace – na objednávku
Typ odstavky	0

1. Identifikace vzniku požadavku

V současné době kontaktní centrum SZR provozuje jedno vstupní číslo pro všechny tři poskytované služby (agendy) klientům. Tento stav však vzhledem ke zvýšenému provozu a potřebě oddělit služby již nevyhovuje. SZR požaduje, aby se klienti dovolali na operátory, kteří vyřizují jejich agendu a eliminovaly se pokusy klientů dovolat se na operátora, kterému agenda nepřísluší i s ohledem na rozdílnou časovou dostupnost agend.

2. Zadání požadované změny

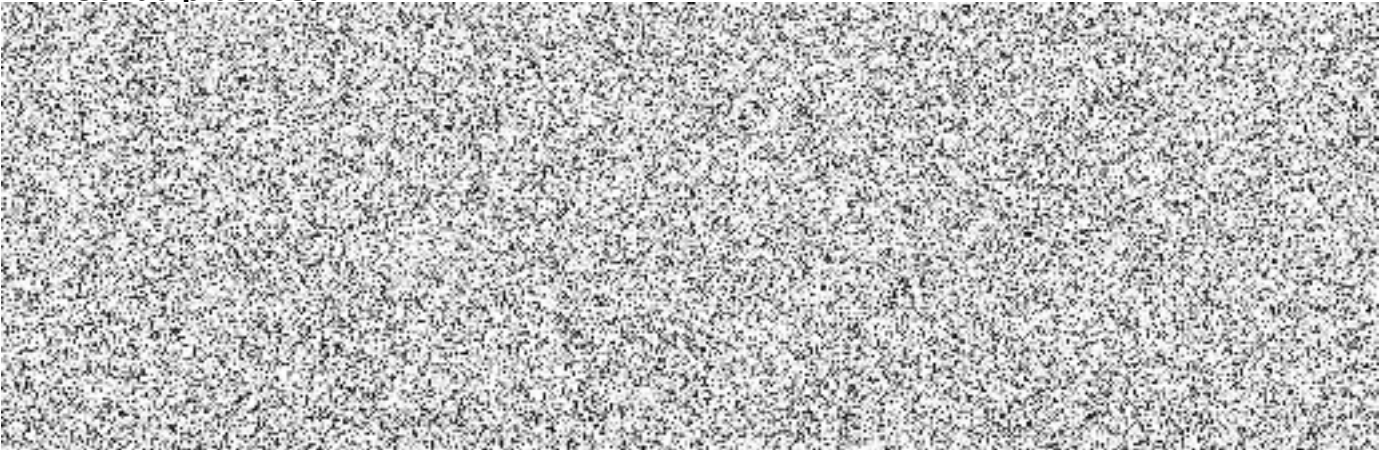
Na základě diskuzí a pochopení současného problému navrhuje již na vstupu vyčlenit vlastní telefonní čísla pro dané agendy a nastavit oddělené rozhodovací stromy. Tím se zamezí záměrně chybnému přepojení klienta na nevhodného operátora. Nadále však bude možné, aby operátoři mohli obsluhovat více služeb (agend) najednou podle jejich znalostí na základě přihlášení do jednotlivých pracovních skupin.


3. Popis zajištění realizace změny

Pro zajištění požadovaného výstupu je třeba provést následující úpravy stávajícího Call centra SZR:

- 1) Zřízení dvou nových telefonních čísel - rozšíření na tři příchozí oddělená čísla
- 2) úprava a vytvoření stromu provoleb pro jednotlivé agendy
- 3) změna přesměrování pro MPD(mimo pracovní dobu)

4. Odhad pracnosti



Celková cena – služby na objednávku:  = 150.000,- Kč bez DPH, tj. 181.500,- Kč s DPH

5. Návrh harmonogramu změnového požadavku

Předpokládaný termín realizace do 30.6.2022

Termín dodání může být prodloužen v případě neposkytnutí nezbytné součinnosti dle bodu 9. tohoto PnČ, nebo z dalších důvodů na straně objednatele. Nejzazší termín dodání je však 30.06.2022. Služba je dostupná do konce platnosti smlouvy.

6. Návrh testovacího scénáře

- 1) Ověření rozšíření na tři příchozí oddělená čísla
- 2) Ověření správné úpravy stromu provoleb
- 3) Změna přesměrování pro MPD(mimo pracovní dobu) funkční dle specifikací požadavku

7. Výstupy změnového požadavku

- 1) Bylo provedeno rozšíření callcentra na tři příchozí oddělená čísla
- 2) Strom provoleb byl rozdělen na jednotlivé agendy
- 3) Byla provedena změna přesměrování hovorů v MPD

8. Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci

Akceptace na základě otestování funkčnosti požadovaných úprav, které jsou :

- 1) Rozšíření callcentra na tři příchozí oddělená čísla
- 2) Strom provoleb byl rozdělen na jednotlivé agendy
- 3) Změna přesměrování hovorů v MPD

9. Požadavky na součinnosti

V případě potřeby bude upřesněno

10. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace

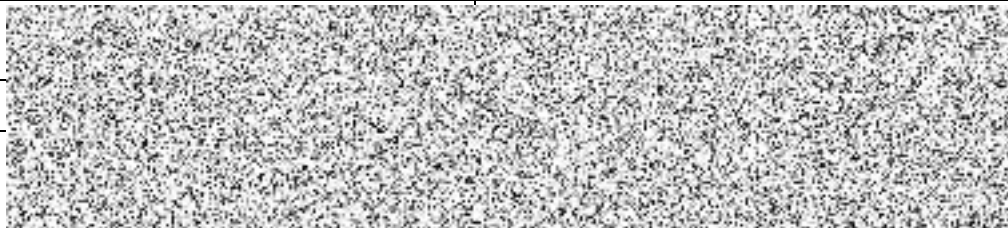
Bez úprav dokumentace

10.1 Náklady na podporu provozu IS

Úpravy služeb definované v čl. 3. „Popis zajištění realizace změny“ tohoto PnČ nemají a ani nebudou generovat další dodatečné finanční prostředky na podporu provozu daného IS.

11. Dopady na bezpečnost IS / dopady do bezpečnostní dokumentace

Bez dopadu.

	Schválil (dodavatel)	Schválil (zákazník)
Jméno		
Datum		
Podpis		