


**POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK****Č. 156**

Poskytovatel služby	GORDIC spol. s r. o., Erbenova 4, 586 01 Jihlava
Správce IS	Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Objednatel	Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Smlouva	Smlouva o zajištění podpory CA service desk a nástrojů pro monitoring a dohled nad provozem systémů provozovaných SZR č.j.: (SZR-4170-10/Ř-2021)
Číslo RFC DIA	1358
Název RFC DIA	SD – Zavedení mailing procesu pro operátory v režimu PUSH
Kategorie RFC	Konfigurace
Číslo tiketu (SD)	164521
Katalogový list	SD 10 -  – objednávka
Typ odstavky	0

1. Identifikace vzniku požadavku

Kvůli očekávanému nárůstu objemu práce a zvyšující se zátěže pracovníků Service Desku je potřeba realizovat opatření vedoucí ke zvýšení efektivity práce a usnadnění odbavování požadavků operátory. Vzhledem k novým a novým oblastem podpory je nutné zavést proces vyřizování emailu – v současné době operátorům chodí emaily ze všech schránek dohromady a všem najednou a neexistuje transparentní proces, jak jednotlivé emaily vypořádat. Je zapotřebí usnadnit a zrychlit vyřizování mailových pomocí nástrojů pro operátory včetně možnosti definování šablon, skupin apod. V současné době je vyřizování emailu založeno na převzetí emailu od operátora v rámci Outlooku, bez řízeného procesu.

V rámci rozvoje koncepce musí být tento systém a nástroj připraven pro napojení na AI do budoucna.

2. Zadání požadované změny

Je požadováno zavedení zpracování emailu formou pro řešení na profesionální úrovni pro provoz Call Centra. Je požadováno zavedení takové formy zpracování, která by splňovala následující podmínky:

- transparentní zpracování došlých emailů v rámci provozu
- možná klasifikace a kategorizace emailu a možnost předání příchozího mailu na skupinu, která se zabývá problematikou definovanou v rámci obsahu
- přidělování emailu k vyřízení metodou PUSH (tzn. email jde řízeně na operátora, pokud je operátor připraven zpracovat email)
- vedení statistiky v rámci zpracování emailu (jak dlouho trvá zpracování emailu apod.)
- možnost definovat dynamické šablony (například v případě výpadku, aby se generovaly odpovědi pro emaily dynamicky bez větší práce operátora)



- umožnit rychlé volby pro šablony obsahu emailu (operátor bude rychle vkládat možné odpovědi)

3. Popis zajištění realizace změny

Dosažení jednotlivých potřeb dle zadání bude provedeno navržením a validací procesu zpracování příchozích emailů včetně způsobu navržení dílčích odpovědí pro operátory – zavedení procesu mailování PUSH metodou.

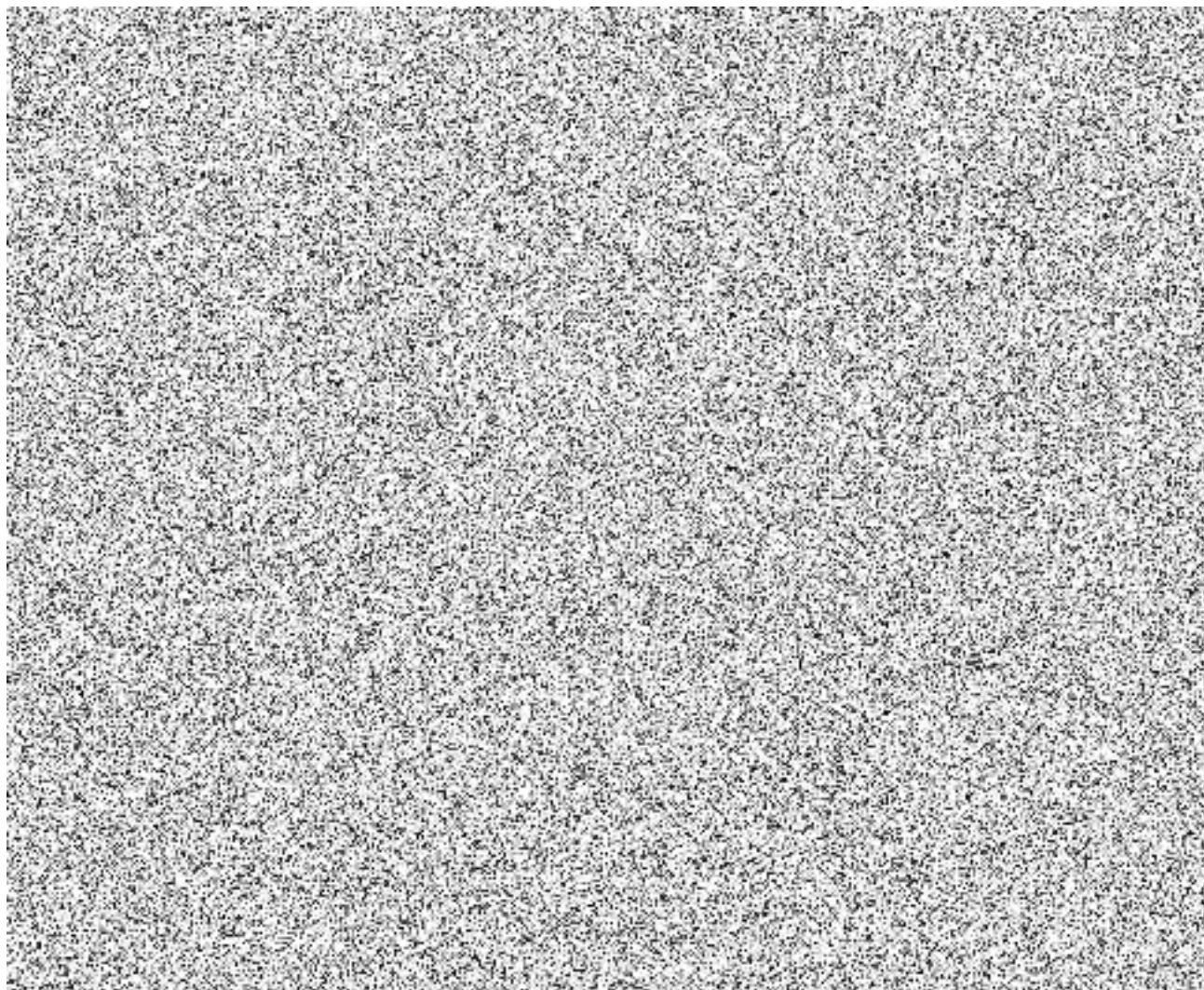
Bude navržen a aplikačně nastaven proces zpracování emailů z více schránek tak, aby vyřizování těchto emailů bylo efektivní a transparentní a aby formát vyřizování emailů byl nastaven jako u profesionálního callcentra. Jednotlivé emaily jsou tak na operátory přepojovány metodou push (mail za mailem v rámci operátorské lišty) a operátor je může vyřídit dle toho, zdali má kapacitu, čas a znalosti. V případě potřeby bude možné daný email přeposlat na jinou skupinu k vyřízení.

V rámci řešení budou předpřipraveny dynamické šablony pro odpovědi emailů, které bude moci operátor využít pro přípravu odpovědi. Cílem je eliminovat čas pro vytvoření emailu a připravit pro operátory možnost využití šablon tak, aby si odpověď pouze poskládali.

Řešení bude nastaveno a konfigurováno ve stávajících systémech. Bude využita lišta operátora a její nativní funkcionalita.

Emailování PUSH metodou bude zajišťován spolu s poddodavatelem (Algotech CC) telefonní ústředny (která je dnes na DIA provozována), která zajišťuje odesílání a přijímání telefonních hovorů a SMS zpráv a umožní využití funkcionality emailové lišty přímo dostupné z call centra.

4. Odhad pracnosti



Celková cena – služby na objednávku:

187.000 Kč bez DPH tj. 226 270 Kč s DPH.

Poznámka: Analýza řešení a návrh řešení jsou vyjmuty a budou obsahem jiného PnČ (RFC 1372). Poskytovatel služby (dále jen „Gordic“) bere na vědomí, že předmět plnění tohoto PnČ je spolufinancován z fondů Evropské unie, konkrétně z programu Národní plán obnovy (dále jen „NPO“), v rámci pilíře Digitální transformace, pro projekt, který byl zahrnut do projektu s názvem „Budování referenčního rozhraní propojeného datového fondu“ (dále jen „projekt“) s registračním číslem projektu: CZ.31.1.01/MV/22_22/0000022. Gordic v této souvislosti bere na vědomí, že je povinen plnit některé další povinnosti vyplývající z podmínek realizace projektu, a to uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací poskytnutého plnění dle tohoto PnČ, včetně všech účetních dokladů, nejméně po dobu 10 let ode dne schválení závěrečné zprávy o projektu, s tím, že o datu jejího schválení bude Gordic ze strany DIA informován po skončení projektu.

Faktura za plnění dle tohoto PnČ bude obsahovat údaje o názvu projektu a registrační číslo projektu, viz identifikace výše.

5. Návrh harmonogramu změnového požadavku

Harmonogram se může lišit dle data pokynu k realizaci. Předpokládané zahájení 1. 6. 2024.

Realizace požadovaných změn bude dokončena k 30. 9. 2024.

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 31.12. 2024.

6. Návrh testovacího scénáře

Příchozí email na podporu byl zpracován metodou PUSH a je dostupný v rozhraní operátora

7. Výstupy změnového požadavku.

Implementovaná operátorská konzole, která bude dílčí emaily z emailových schránek přiřazovat operátorům k vyřízení metodou PUSH a umožní definovat šablony odpovědí na stále se opakující rutinní otázky.

8. Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci

Přijatý email byl zobrazen metodou PUSH v rámci rozhraní operátora

Operátor využil šablonu pro navržení odpovědi na email

9. Požadavky na součinnosti

- Nastavení přístupů (VPN)
- Vytvoření kopií emailových schránek
- Informace pro připojení k emailové schránce, resp. kopii (protokol IMAP/SMTP): použité porty + typ zabezpečení
- Definice skupin uživatelů/operátorů

10. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace / dopady na finanční prostředky na podporu provozu daného IS

Realizace této změny má následující dopady do Smlouvy na podporu provozu SD:

Rozšíření KL SD13 – Zajištění provozu a dostupnosti Call centra Service Desku SZR o provoz zajištění funkcionality PUSH mail včetně integrace do Call centra a dále včetně provozu PUSH mail, vyžadující navýšení ceny u KL SD13 o [REDACTED]

11. Dopady na bezpečnost IS / dopady do bezpečnostní dokumentace

- Jde o rozšíření stávající integrace. Nebude mít dopady na bezpečnost IS.

