**Příloha 4 - Základní popis vybraných aplikací Agentury**

Obsah

[1 Základní popis IS SINPRO 3](#_Toc500143276)

[1.1 Charakteristika informačního systému 3](#_Toc500143277)

[1.2 Zpracovávaná data 3](#_Toc500143278)

[1.3 Zajišťované služby 4](#_Toc500143279)

[2 Základní popis vybraných aplikací IS agentury 4](#_Toc500143280)

[2.1 Popis vybraných modulů (informačních výstupů) a funkcionalit IS SINPRO 4](#_Toc500143281)

[3 Ostatní aplikace 8](#_Toc500143282)

[3.1 Intranet – SharePoint 8](#_Toc500143283)

[3.2 Autentizační služba 9](#_Toc500143284)

# Základní popis IS SINPRO

## Charakteristika informačního systému

Informační systém IS SINPRO zajišťuje zásadní informační podporu hlavním i podpůrným procesům agentury CzechTrade. Zároveň díky zapojení dalších subjektů (např. MPO, MZV, MZe, přičemž zhruba dvě třetiny uživatelů jsou z těchto organizací) do IS SINPRO je tento systém využíván jako státní proexportní CRM systém. V IS SINPRO jsou sdílena aktuální, strukturovaná a provázaná data o podnikatelských subjektech, evidence zakázek, služeb, exportních příležitostí a další relevantní navazující informace. IS SINPRO umožňuje vzájemné informační propojení jednotlivých pracovišť, které mají vazbu na dané teritorium nebo poskytují službu konkrétním klientům (podnikatelským subjektům). IS SINPRO také poskytuje data pro prezentaci informací relevantních k exportu a teritoriím na portálu BusinessInfo.cz (např. Souhrnné teritoriální informace) a na internetových stránkách agentury CzechTrade, kde je používán také pro správu obsahu. IS SINPRO též slouží jako podpora procesu vyřizování dotazů podnikatele pro Jednotná kontaktní místa (JKM). Interně v CzechTrade je systém dále využíván jako workflow pro interní agendy s napojením na další systémy agentury.

IS SINPRO je VIS z pohledu ZKB.

## Zpracovávaná data

* Podnikatelské subjekty (ČR, zahraniční)
* Kontaktní osoby
* Jednání
* Pracovník
* Aktivity
* Úkol
* Nápravně preventivní opatření
* Dotazy podnikatele
* Znalostní databáze (dotazů podnikatele)
* Zahraniční poptávky
* Zahraniční projekty a tendry
* Zahraniční nabídky
* Zahraniční investiční příležitosti
* Souhrnné teritoriální informace
* Plány činností OEÚ
* Obchodní případy
* Úspěšné případy
* Kampaně
* Monitoring médií
* Akce CzechTrade, Semináře
* Smlouvy CzechTrade
* Akce s evidencí účastníků
* Individuální služby
* Dotazy ZÚ
* Interní objednávky
* Veřejné zakázky

Zkráceně:

* Klientské informace (o podnikatelských subjektech, zakázkách, jednáních) – CRM
* Výstupy pro reportingy - BI
* Interní agendy (evidence a workflow - smlouvy, objednávky, veřejné zakázky) – napojení na ERP (Helios Orange)
* Sdílené informace (Informace různého charakteru, které jsou určeny pro sdílení mezi CzechTrade a jeho partnery
* Informace partnerů (podpora činnosti partnerských organizací, zpravidla bez podpory nebo s jednoduchým workflow.

## Zajišťované služby

* Podpora hlavním i podpůrným procesům agentury CzechTrade
* Workflow
* CRM, webový klient
* BI, reportingy
* Správa obsahu webu
* Upozorňování na informace (mailing)
* Datové toky pro další systémy (např. portál BusinessInfo.cz)
* Správa dat sdílených mezi partnery CzechTrade.

# Základní popis vybraných aplikací IS agentury

## Popis vybraných modulů (informačních výstupů) a funkcionalit IS SINPRO

### Podpora interních činností, informací

|  |  |
| --- | --- |
| IS SINPRO - modul "Podnikatelský subjekt" | Modul umožňuje spravovat informace o tuzemských podnikatelských subjektech (firmách), se kterými agentura přichází do styku v rámci propagace a prodeje svých služeb, zahraničních firmách a vládních institucí a organizací. Profil položky je zaměřen na informace týkající se exportních aktivit a exportního zaměření podnikatelských subjektů. Modul podnikatelských subjektů slouží zároveň jako číselník pro další informační výstupy a to např. pro obchodní případy (přiřazování firmy – klienta) apod. Modul také slouží pro evidenci dodavatelů. |
| IS SINPRO - modul "Aktivity" | Modul umožňuje spravovat informace o aktivitách pracovníků využívajících IS SINPRO s jednotlivými podnikatelskými subjekty nebo dalšími institucemi (resp. jejich kontaktními osobami). Aktivitou se rozumí například osobní schůzka, telefonický nebo e-mailový kontakt. |
| IS SINPRO - modul "Obchodní případ" | Modul umožňuje spravovat informace o obchodních aktivitách agentury. Profil položky je vytvořen přesně podle specifických požadavků na strukturu této informace konzultanty agentury a pracovníky zahraničních kanceláří CzechTrade. Struktura vyhovuje i zakázkám, ve kterých se pro klienty zpracovávají služby poskytované centrálou (semináře, bonita firmy a další). |
| IS SINPRO - modul "Zahraniční poptávka" | Modul umožňuje spravovat informace o zahraničních poptávkách služeb nebo komodit. Zahraniční firma poptává komoditu nebo službu a tato informace se dostane do CzechTrade některým z mnoha informačních kanálů. Informace o těchto exportních příležitostech jsou zpracovávány agenturou a zveřejňovány na internetových stránkách agentury, případně jsou potenciální dodavatelé přímo agenturou kontaktování a tato informace je jim poskytnuta proaktivně. Modul zahraničních poptávek slouží zároveň jako číselník pro další informační výstupy. A to např. pro newsletter CzechTrade (přiřazování poptávky která má být v newsletteru rozeslán) a dále je využíván pro pravidelné zasílání exportních příležitostí a informací klientům (služba CzechTrade denně). Pomocí XML datového toku jsou informace z modulu "Zahraniční poptávka" zobrazovány na portálu BusinessInfo.cz. |
| IS SINPRO - modul "Exportní příležitost" | Modul umožňuje spravovat různé typy záznamů, které spojuje základní proces. To je založené na zjištění důležité informace pro tuzemské podnikatelské subjekty, která je dostupná v zahraničí. Následně její přenesení prostřednictvím systému do emitačních kanálů (například e-mail, web, osobní kontakt…) Proces je částečně podpořen automatizovaným workflow. |
| IS SINPRO - modul "Souhrnná teritoriální informace" | Modul umožňuje spravovat dokument o souhrnných teritoriálních informacích (STI). Pracovníci ZÚ spravují STI a následně je publikují na internetu (businessinfo.cz, export.cz). Jednotlivým pracovníkům je umožněna editace pouze jim příslušejících záznamů. |
| IS SINPRO - modul "Novinka" | Modul umožňuje spravovat informace o novinkách z různých oblastí činnosti agentury i z různých teritorií. Slouží pracovníkům agentury v centrále i v teritoriích jako možnost interaktivně vytvářet obsah na internetových stránkách agentury a to jak českých tak i zahraničních stránkách jednotlivých zahraničních kanceláří či na webu BusinessInfo.cz pomocí datového toku. Modul novinek slouží zároveň jako číselník pro další informační výstupy a to např. pro pravidelné zasílání exportních příležitostí (služba CzechTrade denně). |
| IS SINPRO - modul "Tiskové zprávy" | Modul tiskových zpráv slouží pracovníkům odd. PR ke správě informací o jimi vytvářených tiskových zprávách agentury. Tyto zprávy jsou zveřejňovány na internetových stránkách agentury a jsou zde k dispozici pro novináře k využití jako zdroj oficiálních informací z agentury. Výstup může sloužit i jako číselník pro další výstupy a to např. pro výstup newsletteru agentury, kde je možné tiskové zprávy přikládat dovnitř newsletteru. |
| IS SINPRO - modul "Úspěšný případ" | Modul slouží ke správě informací o úspěšných případech, kdy firmy exportují do zahraničí s pomocí CzechTrade. Informace do systému zadávají pracovníci agentury CzechTrade a následně je mohou publikovat na stránkách czechtrade.cz. |
| IS SINPRO - modul "Monitoring médií" | Modul slouží ke správě informací o monitoringu médií. Informace se do IS SINPRO automaticky importují jednou denně z datového toku a publikují na stránkách czechtrade.cz. Informace je možno v IS SINPRO publikovat/depublikovat, případně upravovat obsah monitoringu. |
| IS SINPRO - modul "Proexportní akce" | Modul připravovaných nebo konaných akcí agentury. V rámci informace se specifikují atributy jako popis akce, její název, místo konání, odpovědné osoby a další. Informace obsahuje i část pro definici účastníků (firem a osob) na jednotlivých akcích. Modul je prezentován i na webových stránkách agentury kde se mohou návštěvníci stránek agentury dozvědět informace o konaných akcích popř. přihlásit na danou akci. |
| IS SINPRO - modul "Smlouva " | Modul umožňuje spravovat informace o smlouvách agentury, které uzavřela se svými dodavateli služeb / zboží vč. dodatků ke smlouvě. Výstup slouží pro zobrazení dodatku, odkazu na upravovanou smlouvu, Gestora apod. Součástí je i dotčená smlouva, přiložená jako souborová příloha. Modul smluv slouží zároveň jako číselník pro další informační výstupy např.: Interní objednávka (Smlouva, na základě které je objednávka tvořena). Součástí modulu je i workflow schvalovacího procesu. |
| IS SINPRO - modul "Interní objednávka" | Modul umožňuje spravovat informace o interních objednávkách agentury dle interní směrnice k provozu. Modul spravuje kompletní informace o interní objednávce. Součástí je i workflow pro podporu schvalovacího procesu. |
| IS SINPRO - modul "Veřejné zakázky“ | Modul umožňuje spravovat informace o podlimitních veřejných zakázkách (především informace k výběrovým řízením) agentury. Dle interní směrnice zajišťuje evidenci veřejných zakázek a sdílení informací. |
| IS SINPRO – modul „Kampaně“ | Modul slouží pro řízení marketingových aktivit včetně hromadných e-mailových kampaní. |
| IS SINPRO - modul "Znalostní databáze" | Znalostní databáze slouží pracovníkům MPO a pracovníkům JKM (jednotných kontaktních míst) pro shromažďování nejčastějších odpovědí (FAQ) na dotazy podnikatele (viz modul Dotaz podnikatele). |
| IS SINPRO - upozornění na informaci "Aktivita" | Služba umožňuje pravidelně zasílat vybrané informace definované skupině odběratelů. Každý odběratel má vygenerovaný samostatný e-mail, kde jsou pouze informace pro tohoto konkrétního odběratele. V praxi to znamená např. to, že pracovníci CzechTrade dostanou každý den do své e-mailové schránky své objednávky pro schválení, nebo že konzultanti CzechTrade jsou týdně upozorňováni na své zakázky. |
| IS SINPRO – modul „Dokument MPO“ | Slouží pro vkládání dokumentů primárně používaných pracovníky MPO. |
| IS SINPRO – modul „Dotaz podnikatele“ | Modul obstarává dotazy podnikatelských subjektů, které jsou vkládány zejména pracovníky JKM nebo prostřednictvím webového formuláře na serveru businessinfo.cz. |
| IS SINPRO – modul „Kalendář akcí“ | Modul připravovaných a proběhlých akcí. V rámci informace se specifikují atributy jako popis akce, její název, místo konání, odpovědné osoby a další. Informace obsahuje i část pro definici účastníků (firem a osob) na jednotlivých akcích. Modul je prezentován i na internetu kde se mohou návštěvníci stránek agentury dozvědět informace o konaných akcích. Modul slouží všem organizacím a je jedním z klíčových nástrojů spolupráce. |
| IS SINPRO – modul „Nápravně preventivní opatření“ | Modul vychází z dotazníku spokojenosti, který se rozesílá po realizaci obchodního případu. Jedná se o nápravné opatření, které se zavádí, pokud klient není spokojen s výstupy obchodního případu. |
| IS SINPRO - upozornění na informaci "Uživatelé systému" | Služba umožňuje pravidelně zasílat vybrané informace definované skupině odběratelů. Každý odběratel má vygenerovaný samostatný e-mail, kde jsou pouze informace pro tohoto konkrétního odběratele. V praxi to znamená např. to, že pracovníci CzechTrade dostanou každý den do své e-mailové schránky své objednávky pro schválení, nebo že konzultanti CzechTrade jsou týdně upozorňováni na své zakázky. |
| IS SINPRO - upozornění na informaci "Interní objednávky" | Služba umožňuje pravidelně zasílat vybrané informace definované skupině odběratelů. Každý odběratel má vygenerovaný samostatný e-mail, kde jsou pouze informace pro tohoto konkrétního odběratele. V praxi to znamená např. to, že pracovníci CzechTrade dostanou každý den do své e-mailové schránky své objednávky pro schválení. |
| IS SINPRO - upozornění na informaci "Zakázka CzechTrade" | Služba umožňuje pravidelně zasílat vybrané informace definované skupině odběratelů. Každý odběratel má vygenerovaný samostatný e-mail, kde jsou pouze informace pro tohoto konkrétního odběratele. V praxi to znamená např. to, že konzultanti CzechTrade dostanou týdně upozornění na své zakázky. |

#### Externí činnosti, služby, business

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| IS SINPRO - modul "Dotazníky spokojenosti " | Modul je úzce integrován s CMS nástrojem Kentico. V modulu je prostor pro uživatelskou správu dat, které do systému přijdou jako sada vyplněných odpovědí na každý dotazník. Modul je velmi škálovatelný a flexibilní v možnostech úprav otázek. |

#### Organizace, správa systému

|  |  |
| --- | --- |
| IS SINPRO - modul "Pracovník" | Modul umožňuje spravovat základní informace o pracovnících agentury a dalších uživatelích IS SINPRO. Slouží především jako centrální úložiště informací o pracovnících pro výstupy na internetové stránky a jako číselník pracovníků pro další informační výstupy, kde se specifikuje pracovník jako jedna nebo více položek těchto výstupů (např. pracovník – konzultant zakázky, nebo pracovník – zpracovatel zahraniční poptávky). Nejedná se o náhradu systému pro personalistiku a evidenci pracovníků oddělením lidských zdrojů. |
| IS SINPRO - modul "Organizační jednotka" | Modul umožňuje spravovat základní informace o organizačních jednotkách a to především informacích o provázanosti (organizační struktuře) tj. nadřízenosti a podřízenosti) jednotlivých organizačních jednotek mezi sebou. |
| IS SINPRO - modul "Zahraniční kancelář" | Modul umožňuje spravovat základní informace o zahraničních kancelářích agentury a to především informacích o kontaktních spojeních na zahraniční kanceláře. Slouží především jako centrální úložiště informací o zahraničních kancelářích a spojeních na ně pro výstupy na internetové stránky a jako číselník zahraničních kanceláří pro další informační výstupy, kde se specifikuje zahraniční kancelář jako jedna nebo více položek těchto výstupů (např. zahraniční kancelář – zpracovatel zakázky, nebo zahraniční kancelář – garant akce CzechTrade). |
| IS SINPRO - modul "Uživatel systému" | Modul slouží k základní definici uživatelů systému IS SINPRO a jejich oprávnění. Je využíván pouze správci systému pro definici nových nebo modifikaci stávajících uživatelů systému. Modul je integrován s Active Directory. |

# Ostatní aplikace

## Intranet – SharePoint

### Základní popis

Intranet zajišťuje pro CzechTrade velkou část interních agend. Jeho záběr je velmi široký: DMS systém, rezervace zdrojů, projektové řízení, weby oddělení a projektů, sdílení souborů, workflow k interním procesům, část personální agendy, podpora řízené dokumentace atp.

### Technické detaily

Intranet je vybudován na platformě Microsoft SharePoint Server 2013. Správa workflow je doplněna nástrojem třetí strany - Nintex Workflow.

## Autentizační služba

### Základní popis

Autentizační služba zajišťuje autentizaci externích uživatelů v externích rozhraních. Jedná se o weby CzechTrade, které jsou určeny ke komunikaci s klienty nebo partnerskými organizacemi. Služba je napojena na databázi IS SINPRO a ovládána je právě prostřednictvím tohoto systému.

### Technické detaily

Služba je vyvinuta na technologiích Microsoft .NET a Microsoft SQL Server 2012.