Česká pošta

Příloha č. 1 Smlouvy: Specifikace plnění

Pilotní provoz měření zákaznické zkušenosti

Zpracoval	xxx
Útvar	MKPD
Datum vytvoření	00. 00. 0000
Datum aktualizace	00. 00. 0000
Počet stran	00
Počet příloh	00

Obsah dokumentu

1 Předávaná data Dodavateli 3
2 Zkratky 3
3 Popis pilotního provozu 3
4 Dotazník a práce s hodnocením 4
5 Požadavky na SW 6
5.1 Obecné požadavky na funkcionality, které musí minimálně obsahovat dodávaná služba 6
5.2 Kvalitativní parametry SLA, dostupnosti a hlášení incidentů 7
5.3 SLA parametry incidentů a kategorie chyb pro účely definice Podpory v rámci této Přílohy č. 1 8
5.4 Požadavky na zajišťovanou podporu, kterou musí minimálně splňovat dodávaná služba a kterou musí zajistit Dodavatel 8
6 Požadavky na reporty 9
6.1 Neomezený přístup 9
6.2 Ředitel DSPS 10
6.3 Ředitel DL 11
6.4 Ředitel PS 12
6.5 Ředitel REG 13
6.6 Vedoucí oblastní pošty 13
6.7 Vedoucí DEPA 14
6.8 Vedoucí pošty 15
6.9 Řešitel 16
7 Předávaná data 16
8 Přístupy do SW 18
9 Propojení 18
10 Bezpečnost 18

Příloha č. 1 Smlouvy: Podrobná specifikace plnění

1 Předávaná data Dodavateli

Parametr	Hodnota	Poznámka
Počet unikátních e-mailových adres za dobu poskytování služby	110.000 ± 10 %	V rámci měsíce může být unikátních adres méně
Počet předaných záznamů za dobu poskytování služby	200.000 ± 10 %	
Očekávaný počet odeslaných e-mailových avíz odeslaných po aplikaci pravidel pro rozesílání za dobu poskytování služby	140.000 ± 10 %	

2 Zkratky

- ČP – Česká pošta
- DL – divize logistiky
- DSPS – divize státní poštovní služby
- NPS – Net Promoter Score
- Obnovovací období – 1 pracovní den
- PS – pobočková síť
- REG - regionální logistika

3 Popis pilotního provozu

Měření zákaznické zkušenosti bude realizováno skrze NPS, a to e-mailovým šetřením.

Pilotní provoz bude probíhat pouze omezenou dobu 3 měsíců na 3 DEPECH a 12 poštách, a to jen u vybraných balíkových služeb (Balík Na poštu, Balík Do ruky, Balík Do balíkovny, Balík Komplet).

PSČ výpravy DR	PSČ doručení	Název pošty doručení
17704	150 00	Praha 5
	155 00	Praha 515
	160 00	Praha 6
	266 01	Beroun 1
100 03	110 00	Praha 1
	120 00	Praha 2
	140 00	Praha 4
	170 00	Praha 7
463 07	460 01	Liberec 1
	460 02	Liberec 2

	460 06	Liberec 6
	460 14	Liberec 14

Česká pošta bude poskytovat e-mailové adresy očištěné o e-mailové adresy na black listech ČP. K těmto e-mailovým adresám bude ČP předávat veškeré realizované transakce. Dodavatel zajistí, že dotazník nebude moci být zaslán na zákazníka, který v rámci pilotního provozu vyslovil nesouhlas se zasíláním dotazníků a že bude zaslán v souladu se stanovenými pravidly. Dodavatel bude sbírat uplatnění zamítavých reakcí k rozesílce dotazníku, jiné zamítavé reakce bude shromažďovat ČP. Po skončení spolupráce předá Dodavatel black list ČP.

Pravidla jsou taková, že na každý produkt se ptáme v průběhu 30 dnů daného klienta pouze jednou (je možné, že se během 30 dnů zeptáme klienta na 6 různých produktů). Platí výjimka, pokud by klient v rámci jednoho obnovovacího období využil více než jeden produkt, pak se ptáme na první zjištěný dle tohoto pořadí:

- Balík Komplet – vydaný na poště
- Balík Komplet – předaný na pochůzce
- Balík Do ruky – vydaný na poště
- Balík Do balíkovny – vydaný na poště
- Balík Na poštu
- Balík Do ruky – předaný na pochůzce

a ostatní vynecháváme.
Připouštíme i zjednodušenou variantu oslovování, kdy bude zákazník osloven pro daný produkt jednou za stanovený počet dní.

Dodavatel odešle e-mail pod svojí doménou, ale tvářící se jako e-mail od ČP. Po skončení pilotního provozu Dodavatel předá ČP veškerá předaná a získaná data a tato data u sebe vymaže dle pravidel stanovených ve Smlouvě.


Průběh dotazování.pdf

Dodavatel obdržené odpovědi zaznamená do SW, a to ke každému zákazníkovi tak, aby bylo možné sledovat vývoj jeho odpovědí a řešení případných problémů. Celý proces dotazníkového šetření je součástí přílohy výše. Případné „stránkování“ dotazníku je jen návrh, může být upraveno dle zkušenosti Dodavatele s ohledem na dosažení vysoké návratnosti vyplněných dotazníků a jejich pochopení zákazníky.

4 Dotazník a práce s hodnocením

Předběžná verze dotazníku. Budou existovat tyto varianty dotazníku:

- Balík Do balíkovny
- Balík Na poštu
- Balík Do ruky a Balík Komplet – vydaný na poště
- Balík Do ruky a Balík Komplet – předaný na pochůzce

V závislosti na vývoji počtu odpovědí bude dotazník moci obsahovat rozšíření o textové pole a možnost požádat o kontakt ze strany respondenta a následné zajištění workflow včetně reportingu. V průběhu pilotního provozu bude základní či rozšířená verze dotazníku nasazována dle potřeby. Nasazení bude záležet na rozhodnutí Objednatele a bude možné jeho vlastním zásahem nebo zásahem Dodavatele, ale bez vyvolání nákladů na straně

Objednatele, počet změn není limitován. V případě změn na straně Dodavatele bude třeba provést změnu v rámci jednoho obnovovacího období.

Dotazník bude v základní variantě obsahovat dotazy na tyto oblasti:

- Pobočka
  - Otevírací doba
  - Stav interiéru
  - Čekací doba
  - Vyvolávací systém
  - Možnost dovolat se
  - Umístění
- Personál pobočky
  - Ochota
  - Schopnost vyřešit moje potřeby
  - Profesionální jednání
- Doručování zásilky
  - Uskutečnění pokusu o doručení zásilky
  - Dodržení slíbeného termínu doručení
  - Doručení zásilky v nepoškozeném stavu
  - Zaslání avíza o doručení zásilky v dostatečném předstihu
  - Rozsah platebních metod u doručovatele
  - Profesionální jednání doručovatele

a pro jednotlivé varianty bude buď zkrácen nebo přetextován.

Rozdělení hodnocení NPS mezi DSPS a DL bude pouze automaticky, a to na základě produktu a případně konkrétního zvoleného hodnocení. Případné slovní hodnocení nebude mít na rozdělení hodnocení mezi DSPS a DL vliv. Ruční změna hodnocení nebude umožněna.

Hodnocený produkt		**Hodnocení**	**Přidělení hodnocení útvaru**	**Zpracovává útvar**
Balík Komplet/Balík Do ruky	vydaný na poště	pouze číselné hodnocení bez vyplnění zbytku dotazníku nebo číselné hodnocení doplněné o hodnocení v části DSPS i DL nebo číselné hodnocení doplněné o slovní hodnocení DSPS i DL	DSPS i DL	DL
		číselné hodnocení doplněné o hodnocení jen v části DL nebo slovní hodnocení DL	DL	DL
		číselné hodnocení doplněné o hodnocení jen v části DSPS nebo slovní hodnocení DSPS	DSPS	DSPS

	předaný na pochůzce		DL	DL
Balík Na poštu			DSPS	DSPS
Balík Do balíkovny			DSPS	DSPS

5 Požadavky na SW

5.1 Obecné požadavky na funkcionality, které musí minimálně obsahovat dodávaná služba

- Služba v modelu SaaS,
- Zajištění přístupu ke službě přes uživatelské rozhraní (webové případně i mobilní),
- Zajištění automatické aktualizace aplikace,
- Zajištění údržby, správy a uchovávání dat aplikace,
- Zajištění zálohování a obnovy dat po dobu platnosti spolupráce,
- Možnost exportu a importu dat
- Reporting a analytika
- Funkce pro umožnění výkonu práv klientů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen **„GDPR“**)
    - Splnit informační povinnost ve vztahu k subjektu údajů v okamžiku jeho oslovení dle čl. 13 GDPR a pokynu Objednatele
    - Umožnit uplatnit konkrétní právo subjektu údajů nebo jeho změnu v návaznosti na nastavené procesy:
    - udělení/neudělení/odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů (nastavení/zrušení souhlasu) v případě zpracování založeného na základě souhlasu,
    - uplatnění práva na přístup k osobním údajům (vytvoření seznamu evidovaných hodnot),
    - uplatnění práva na opravu osobních údajů,
    - uplatnění práva na výmaz osobních údajů (právo být zapomenut – výmaz/nevratná anonymizace),
    - uplatnění práva na omezení zpracování osobních údajů (zablokování pro další zpracování),
    - uplatnění práva na přenos osobních údajů (vytvoření seznamu evidovaných hodnot) v případě zpracování založeného na základě souhlasu nebo smlouvy a které se současně provádí automatizovaným způsobem,
    - uplatnění práva na podání námitky proti zpracování osobních údajů v případně zpracování založeného na základě oprávněného zájmu (popř. též veřejného zájmu),
    - uplatnění práva nebýt předmětem automatizovaného individuálního rozhodování, včetně profilování (právo na tzv. lidský přezkum takto vzniklého rozhodnutí).
- Dodavatel poskytuje služby prostřednictvím Cloudové služby – datová úložiště umístěná v rámci EU/EHP

V SW budou uložena data o všech transakcích, která ČP předá, nejen data k transakcím, která k sobě budou mít přiřazeno hodnocení.

SW musí umožňovat sledovat a zobrazovat nejen okamžité NPS, ale také jeho vývoj, a to ve zvoleném časovém intervalu. Sledování probíhá nejen za celou společnost, ale musí být možné filtrovat NPS dle jednoho či více atributů, viz kapitola 7 „Předávaná data“. Filtrování musí být možné i dle jednotlivých otázek/odpovědí z dotazníků, kromě otevřené otázky.

SW musí umožňovat workflow případu, což znamená agregovat veškerou komunikaci se zákazníkem a vnitrofiremní komunikaci, která se týkala případu. Pracovníci ČP budou skrze SW komunikovat se zákazníkem a jeho odpovědi musí být zaznamenány do SW. Dále je třeba, aby bylo možné řešený případ přesunout na kolegu. Připouštíme řešení, kdy bude možné vložit komunikaci se zákazníkem buď prostým CTRL+C označeného textu a následným vložením CTRL+V do SW tak též vložením celého souboru do SW.

SW musí umožňovat automatické akce na základě splnění určitých podmínek, zejména:
- poděkování v případě pozitivního hodnocení, pokud není vyplněno textové pole
- dotaz na spokojenost s vyřešením problému, pokud řešení problému vyžadovalo kontakt se zákazníkem ze strany ČP

SW musí pomoci s analýzou a kvantifikací vyplněných textových polí (otevřené otázky) z dotazníků, a to nejen dle definovaných slov/tagů (ty budou předány po uzavření smlouvy) tak dle často řešených problémů. Myšlen je tím automatický systém umožňující vyhodnocení odpovědí, aby to nebylo nutné dělat ručně.

Dodavatel musí zajistit standardní reporty pro e-mailové kampaně, tj.:
- počet nedoručitelných e-mailů a bounce rate
- počet přečtených e-mailů a míru otevření
- míru prokliku
- počet příjemců, kteří se odhlásí ze seznamu e-mailů a míru odhlášení,

a to v rozdělení na primární oslovení a připomínací e-mail. Zda tyto statistiky budou součástí SW nebo budou řešeny jiným způsobem, je na Dodavateli. Připouštíme řešení, kdy budou reporty předány souhrnně za primární oslovení a upomínku, ale v tom případě SW musí umožňovat vypnutí/zapnutí odeslání upomínky.

5.2 Kvalitativní parametry SLA, dostupnosti a hlášení incidentů

Parametr	Hodnota	Popis
Garantovaná provozní doba služby	7:00 - 19:00 hod. / Po-Pá	
Provozní doba podpory	8:00 - 16:00 hod. / Po-Pá	
RTO	16 hod.	Maximální čas obnovy aplikace v případě narušení její funkce (např. výpadek serveru).
RPO	16 hod.	Maximální čas, za který budou ztracena data při narušení funkce aplikace (např. výpadek serveru).
Dostupnost	99 %	Dostupnost v provozní době sledovaná za období 1 měsíc. Max. souhrnný rozsah výpadků 1 hod. / týden.
Plánovaná údržba aplikací s provozní dobou 24/7	max. 2 hod. / týden	Plánovaná údržba v rozsahu max. 1 hod. / týden. Plánovaná údržba musí být prováděna v době s minimálním dopadem na uživatele (v nočních hodinách).

5.3 SLA parametry incidentů a kategorie chyb pro účely definice Podpory v rámci této Přílohy č. 1

Priorita Hlášení / Kategorie chyb (vad)	Definice chyby	Odpověď do	Řešení nejpozději do
Priorita 1 / Chyba A	Celková nefunkčnost služby*** bránící v jeho užití/fungování. Provoz nebo vývoj je zastaven. Objednatel nemůže pokračovat v dalším provozu nebo vývoji.	2 hodin	8 pracovních hodin*
Priorita 2 / Chyba B	Dílčí nefunkčnost služby vč. nefunkčnosti některé komponenty. Provoz nebo vývoj je pozastaven, ale s dočasným obejitím problému (workaround) může pokračovat po určitou dobu.	do 8 hodin	3 pracovních dnů**
Priorita 3 / Chyba C	Méně závažné vady nemající vliv na základní funkcionality služby. Provoz nebo vývoj je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	do 24 hodin	10 pracovních dní

* Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci garantované provozní doby.
** Pracovním dnem se rozumí den, ve kterém je garantována provozní doba
*** Služba zde je míněna jako služba včetně nastavené funkcionality Úvodní Parametrizace.

5.4 Požadavky na zajišťovanou podporu, kterou musí minimálně splňovat dodávaná služba a kterou musí zajistit Dodavatel

a) aktualizace služby nasazením vyšší verze (upgrade) SW bezodkladně po vydání vyšší verze,
b) automatické průběžné bezpečnostní aktualizace služby včetně integrace bezpečnostních prvků s ohledem na požadavky bezpečnosti;
c) poskytování a nasazení opravných patchů – verzí, service packů a hotfixů,
d) příjem, registrace a správa databáze nahlášených požadavků na podporu a hlášení incidentů ze strany Objednatele;
e) řešení incidentů, včetně diagnostiky a odstraňování vad, chyb a vadných či nestandardních stavů (dále jen „vady“) služby, včetně případných konzultací a jednání souvisejících s jejich řešením s Objednatelem;
f) související dokumentace v českém jazyce a poskytnutí bezplatného přístupu na internetové stránky Dodavatele, případně třetí strany k informacím týkajícím se služby;
g) provozování kontaktní hot-line v českém jazyce (veškerá komunikace bude probíhat v českém jazyce);
h) podporu při testování a Parametrizaci
i) Dodavatel je povinen podporovat Objednatele ve Smlouvou stanovených dnech a časech,
j) Hot-line Dodavatele je provozovaná na telefonním čísle a e-mailové adrese uvedené ve Smlouvě. Za dostupnou hot-line se považuje i případ, kdy bude možné zanechat vzkaz na záznamníku, nebo odeslat požadavek e-mailem, aniž by bylo Objednateli doručeno oznámení o nemožnosti doručit e-mailovou zprávu obsahující požadavek.

k) Podpora spočívající v odstraňování vad bude poskytována na základě prokazatelného požadavku Objednatele.
l) Požadavek dle předchozího odstavce Smlouvy musí obsahovat alespoň tyto údaje:
   i. Jméno osoby, která vadu hlásila;
   ii. Jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
   iii. Kategorii vady (dle článku 4.b) této Přílohy č. 1 Smlouvy a očekávaný termín vyřešení;
   iv. Popis vady včetně popisu simulace v testovacím prostředí.

Každá vada bude hlášena samostatným požadavkem.

6 Požadavky na reporty

Plně hierarchický reporting s možností vybudovat hierarchii neobsaženou v původních datech, tj. propojováním dat. Možnost vytvářet kustomizované dashboardy pro jednotlivé uživatele a skupiny uživatelů dle nastavení jejich rolí, práv a funkčních oblastí v závislosti na transakčních proměnných. Možnost zasílat kustomizované reporty jednotlivým uživatelům a skupinám uživatelů ve zvolené frekvenci - denně/týdně/měsíčně.

Úroveň agregace dat. Každá nadřazená úroveň vidí vše pod sebou, ale kromě pracovníků s neomezeným přístupem nevidí do vedlejších úrovní, tj. ředitel DSPS nevidí do hodnocení DL, ředitel PS vidí jen svou PS nikoli jinou a nevidí do DL atd. Vidět vše pod sebou znamená, že v reportu vidí přednastavené hodnoty, ale může jít až do zdrojových dat. Možnost snadno vyhledat jednotlivý záznam uživateli systému.

Pozice přistupující do SW	DSPS	DL
Neomezený přístup	Česká pošta	
Ředitel	DSPS	DL
Ředitel PS/Ředitel REG	Region (PH, JČ, SČ, ZČ, VČ, SM, JM)	Region (PH, JČ, SČ, ZČ, VČ, SM, JM)
Vedoucí oblastní pošty/Vedoucí DEPA	Oblastní pošta (1-n pošt)	DEPO (1-n DEP)
Vedoucí pošty/Vedoucí DEPA	Pošta (1-n pošt)	Balíkový okrsek
Vedoucí pošty/Vedoucí DEPA	Přepážkový pracovník	Doručovatel
Řešitel	Hodnocená zásilka	Hodnocená zásilka

Pokud je dále v textu zmíněno grafické znázornění, jedná se jen o možnost nikoli nutnou podmínku.

6.1 Neomezený přístup

- Počítá se za poslední měsíc (období bude možné si nastavovat) klouzavě
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS v souhrnu za celou ČP, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření detractors/passives/promoters v souhrnu za celou ČP
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za DSPS a DL
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za jednotlivé produkty
  - grafické i číselné vyjádření distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek s možností rozpadu na podotázky
  - grafické i číselné vyjádření histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro celou ČP

- Zobrazuje se za aktuální měsíc
  - standardní reporty pro e-mailové kampaně – číselné vyjádření
  - kolik bylo osloveno zákazníků – číselné vyjádření absolutně
  - kolik zákazníků odpovědělo – číselné vyjádření absolutně a procentně
  - počet řešených případů – číselné vyjádření absolutně
  - počet vyřešených případů – číselné vyjádření absolutně a procentně
- Zobrazuje se aktuální stav
  - počet aktuálních případů v řešení – číselné vyjádření absolutně a procentně
    - v termínu
    - po termínu vyřešení a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních týdnech
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS v souhrnu za celou ČP, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření vývoje detractors/passives/promoters v souhrnu za celou ČP
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za DSPS a DL
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za jednotlivé produkty
  - vývoj počtu řešených případů – grafické a číselné vyjádření absolutní hodnoty
  - vývoj počtu vyřešených případů – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
  - vývoj počtu nevyřešených případů – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních měsících
  - grafické i číselné vyjádření vývoje distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek s možností rozpadu na podotázky
  - grafické i číselné vyjádření vývoje histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro celou ČP
  - grafické i číselné vyjádření vývoje standardních reportů pro e-mailové kampaně
  - vývoj počtu oslovení zákazníků – grafické a číselné vyjádření absolutní hodnoty
  - vývoj počtu zákazníků, kteří odpověděli – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty

6.2 Ředitel DSPS

- Počítá se za poslední měsíc (období bude možné si nastavovat) klouzavě
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS DSPS, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření detractors/passives/promoters DSPS
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za jednotlivé PS
  - grafické i číselné vyjádření distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se DSPS s možností rozpadu na podotázky
  - grafické i číselné vyjádření histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro DSPS
- Zobrazuje se za aktuální měsíc
  - počet řešených případů DSPS plus zobrazení průměrné hodnoty – číselné vyjádření absolutně
  - počet vyřešených případů DSPS – číselné vyjádření absolutně a procentně
- Zobrazuje se aktuální stav
  - počet aktuálních případů v řešení DSPS plus zobrazení průměrné hodnoty – číselné vyjádření absolutně a procentně
    - v termínu

    - po termínu vyřešení a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních týdnech
    - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS DSPS, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
    - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření vývoje detractors/passives/promoters DSPS
    - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za jednotlivé PS
    - vývoj počtu řešených případů DSPS – grafické a číselné vyjádření absolutní hodnoty
    - vývoj počtu vyřešených případů DSPS – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
        - v termínu
        - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
    - vývoj počtu nevyřešených případů DSPS – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
        - v termínu
        - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních měsících
    - grafické i číselné vyjádření vývoje distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se DSPS s možností rozpadu na podotázky
    - grafické i číselné vyjádření vývoje histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 DSPS

6.3 Ředitel DL

- Počítá se za poslední měsíc (období bude možné si nastavovat) klouzavě
    - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS DL, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
    - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření detractors/passives/promoters DL
    - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za jednotlivé REG
    - grafické i číselné vyjádření distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se DL s možností rozpadu na podotázky
    - grafické i číselné vyjádření histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro všechny DL
- Zobrazuje se za aktuální měsíc
    - počet řešených případů DL plus zobrazení průměrné hodnoty – číselné vyjádření absolutně
    - počet vyřešených případů DL – číselné vyjádření absolutně a procentně
- Zobrazuje se aktuální stav
    - počet aktuálních případů v řešení DL plus zobrazení průměrné hodnoty – číselné vyjádření absolutně a procentně
        - v termínu
        - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních týdnech
    - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS DL, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
    - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření vývoje detractors/passives/promoters DL
    - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za jednotlivé REG
    - vývoj počtu řešených případů DL – grafické a číselné vyjádření absolutní hodnoty
    - vývoj počtu vyřešených případů DL – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
        - v termínu
        - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
    - vývoj počtu nevyřešených případů DL – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
        - v termínu

    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních měsících
    - grafické i číselné vyjádření vývoje distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se DL s možností rozpadu na podotázky
    - grafické i číselné vyjádření vývoje histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro DL

6.4 Ředitel PS

- Počítá se za poslední měsíc (období bude možné si nastavovat) klouzavě
    - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS dané PS, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
    - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření detractors/passives/promoters dané PS
    - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší pošty v dané PS
    - grafické i číselné vyjádření distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se dané PS s možností rozpadu na podotázky
    - grafické i číselné vyjádření histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 dané PS
- Zobrazuje se za aktuální měsíc
    - počet řešených případů dané PS plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tří pošt v dané PS s nejvíce/nejméně řešenými případy – číselné vyjádření absolutně
    - počet vyřešených případů dané PS plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tří pošt v dané PS s nejvíce/nejméně vyřešenými případy – číselné vyjádření absolutně a procentně
- Zobrazuje se aktuální stav
    - počet aktuálních případů dané PS v řešení plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tři pošty v dané PS s nejvíce případy – číselné vyjádření absolutně a procentně
        - v termínu
        - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních týdnech
    - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS dané PS, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
    - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření vývoje detractors/passives/promoters dané PS
    - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší pošty v dané PS
    - vývoj počtu řešených případů dané PS plus zobrazení vývoje průměrné hodnoty a k tomu tří pošt v dané PS s nejvíce/nejméně řešenými případy – grafické a číselné vyjádření absolutní hodnoty
    - vývoj počtu vyřešených případů dané PS plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tří pošt v dané PS s nejvíce/nejméně vyřešenými případy – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
        - v termínu
        - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
    - vývoj počtu nevyřešených případů dané PS plus zobrazení vývoje průměrné hodnoty a k tomu tří pošt v dané PS s nejvíce nevyřešenými případy – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
        - v termínu
        - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních měsících
    - grafické i číselné vyjádření vývoje distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se dané PS s možností rozpadu na podotázky
    - grafické i číselné vyjádření vývoje histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro danou PS

6.5 Ředitel REG

- Počítá se za poslední měsíc (období bude možné si nastavovat) klouzavě
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS daného REG, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření detractors/passives/promoters daného REG
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší pošty v daném REG
  - grafické i číselné vyjádření distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se daného REG s možností rozpadu na podotázky
  - grafické i číselné vyjádření histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 daného REG
- Zobrazuje se za aktuální měsíc
  - počet řešených případů daného REG plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tří DEP v daném REG s nejvíce/nejméně řešenými případy – číselné vyjádření absolutně
  - počet vyřešených případů daného REG plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tří DEP v daném REG s nejvíce/nejméně vyřešenými případy – číselné vyjádření absolutně a procentně
- Zobrazuje se aktuální stav
  - počet aktuálních případů daného REG plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tří DEP v daném REG s nejvíce případy – číselné vyjádření absolutně a procentně
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních týdnech
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS daném REG, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření vývoje detractors/passives/promoters daném REG
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší DEPA v daném REG
  - vývoj počtu řešených případů daného REG plus zobrazení vývoje průměrné hodnoty a k tomu tří DEP v daném REG s nejvíce/nejméně řešenými případy – grafické a číselné vyjádření absolutní hodnoty
  - vývoj počtu vyřešených případů daného REG plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tří DEP v daném REG s nejvíce/nejméně vyřešenými případy – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
  - vývoj počtu nevyřešených případů daného REG plus zobrazení vývoje průměrné hodnoty a k tomu tří DEP v daném REG s nejvíce nevyřešenými případy – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních měsících
  - grafické i číselné vyjádření vývoje distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se daného REG s možností rozpadu na podotázky
  - grafické i číselné vyjádření vývoje histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro daný REG

6.6 Vedoucí oblastní pošty

- Počítá se za poslední měsíc (období bude možné si nastavovat) klouzavě
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS v souhrnu za spravované pošty, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání

- grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření detractors/passives/promoters v souhrnu za spravované pošty
- grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší spravované pošty
- grafické i číselné vyjádření distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se řízených pošt s možností rozpadu na podotázky
- grafické i číselné vyjádření histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro spravované pošty

- Zobrazuje se za aktuální měsíc
  - počet řešených případů za spravované pošty plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tři spravované pošty s nejvíce/nejméně případy – číselné vyjádření absolutně
  - počet vyřešených případů za spravované pošty – číselné vyjádření absolutně a procentně
- Zobrazuje se aktuální stav
  - počet aktuálních případů v řešení plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tři spravované pošty s nejvíce případy – číselné vyjádření absolutně a procentně
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních týdnech
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS v souhrnu za spravované pošty, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření vývoje detractors/passives/promoters v souhrnu za spravované pošty
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší spravované pošty
  - vývoj počtu řešených případů celkově i za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší spravované pošty a zobrazení vývoje průměrné hodnoty – grafické a číselné vyjádření absolutní hodnoty
  - vývoj počtu vyřešených případů celkově i za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší spravované pošty a zobrazení vývoje průměrné hodnoty – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
  - vývoj počtu nevyřešených případů celkově i za tři nejhorší spravované pošty a zobrazení vývoje průměrné hodnoty – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních měsících
  - grafické i číselné vyjádření vývoje distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se řízených pošt s možností rozpadu na podotázky
  - grafické i číselné vyjádření vývoje histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro spravované pošty

6.7 Vedoucí DEPA

- Počítá se za poslední měsíc (období bude možné si nastavovat) klouzavě
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za DEPO, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření detractors/passives/promoters za DEPO
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší spravované okrsky
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší zaměstnance
  - grafické i číselné vyjádření distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se DEPA s možností rozpadu na podotázky

  - grafické i číselné vyjádření histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 za DEPO
- Zobrazuje se za aktuální měsíc
  - počet řešených případů DEPA plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tří spravovaných okrsků s nejvíce případy – číselné vyjádření absolutně
  - počet vyřešených případů DEPA – číselné vyjádření absolutně a procentně
- Zobrazuje se aktuální stav
  - počet aktuálních případů v řešení plus zobrazení průměrné hodnoty a k tomu tři spravované okrsky s nejvíce případy – číselné vyjádření absolutně a procentně
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních týdnech
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za DEPO, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření vývoje detractors/passives/promoters za DEPO
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší spravované okrsky
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší zaměstnance
  - vývoj počtu řešených případů celkově i za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší spravované okrsky a zobrazení vývoje průměrné hodnoty – grafické a číselné vyjádření absolutní hodnoty
  - vývoj počtu vyřešených případů celkově i za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší spravované okrsky a zobrazení vývoje průměrné hodnoty – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
  - vývoj počtu nevyřešených případů celkově i za tři nejhorší spravované okrsky a zobrazení vývoje průměrné hodnoty – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních měsících
  - grafické i číselné vyjádření vývoje distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se DEPA s možností rozpadu na podotázky
  - grafické i číselné vyjádření vývoje histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 za DEPO

6.8 Vedoucí pošty

- Počítá se za poslední měsíc (období bude možné si nastavovat) klouzavě
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS pošty, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření detractors/passives/promoters v souhrnu za poštu
  - grafické i číselné vyjádření okamžitého stavu NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší zaměstnance
  - grafické i číselné vyjádření distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se pošty s možností rozpadu na podotázky
  - grafické i číselné vyjádření histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro poštu
- Zobrazuje se za aktuální měsíc
  - počet řešených případů za poštu – číselné vyjádření absolutně
  - počet vyřešených případů za poštu – číselné vyjádření absolutně a procentně
- Zobrazuje se aktuální stav
  - počet aktuálních případů v řešení – číselné vyjádření absolutně a procentně
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu

- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních týdnech
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za poštu, a to tak, aby bylo patrné kde se hodnota NPS nachází na stupnici od negativního po pozitivní vnímání
  - grafické i číselné (absolutně a procentně) vyjádření vývoje detractors/passives/promoters v souhrnu za poštu
  - grafické i číselné vyjádření vývoje NPS za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší zaměstnance
  - vývoj počtu řešených případů celkově i za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší zaměstnance a zobrazení vývoje průměrné hodnoty – grafické a číselné vyjádření absolutní hodnoty
  - vývoj počtu vyřešených případů celkově i za první tři nejlepší a poslední tři nejhorší zaměstnance a zobrazení vývoje průměrné hodnoty – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
  - vývoj počtu nevyřešených případů celkově i za tři nejhorší zaměstnance a zobrazení vývoje průměrné hodnoty – grafické a číselné vyjádření, a to absolutní i procentní hodnoty
    - v termínu
    - po termínu a případně rozdělení do tří úrovní dle doby po termínu
- Vývoj za poslední 3 měsíce, počítá se po kalendářních měsících
  - grafické i číselné vyjádření vývoje distribuce NPS a detractors/promoters na první úroveň otázek týkající se řízených pošt s možností rozpadu na podotázky
  - grafické i číselné vyjádření vývoje histogramu jednotlivých hodnocení 0-10 pro spravované pošty

6.9 Řešitel

- Přehled hodnocení splňující stanovená kritéria pro zobrazení
- Přehled aktuálních otevřených případů
- Upozornění na případy s blížícím se termínem splnění - Připouštíme řešení, kdy SW nemusí upozorňovat na případy s blížícím se termínem splnění, pokud bude možné přehled aktuálních otevřených případů filtrovat nebo alespoň seřadit dle termínu stáří případu.
- Upozornění na případy se zmeškaným termínem vyřešení
- Konverzace se zákazníkem a kolegy
- Vývoj hodnocení NPS zákazníka

Řešiteli jsou přidělovány případy k řešení na základě splnění pravidel například:
- Případ spadá do jeho kompetence (organizačního začlenění)
- Hodnocení v určitém rozsahu $0 \leq NPS \leq Y$
- V případě volného textového pole se objevují určitá definovaná slova např. stížnost, reklamace, problém. Přidělování k řešení nemusí být dle obsahu textového pole za podmínky, že systém bude řešitelům poskytovat souhrnné přehledy komentářů ve kterém bude jasné, kdo komentář poskytl a bude možné daný komentář vyhledat v SW a související případ začít řešit.

7 Předávaná data

Česká pošta bude předávat data klasifikovaná jako osobní údaje a obchodní tajemství. Budou předávána nebo zpracovávána data k firemním i retailovým klientům, viz tabulka níže. V SW očekáváme zobrazení a filtrování dle těchto dat.

Atribut	Využití dat

E-mail	Jedinečný identifikátor zákaznické zkušenosti. Jednotlivá hodnocení se „nasčítávají“ k e-mailům. Nutné pro Dodavatele k zaslání dotazníků a sběru hodnocení. Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Telefon z transakce	Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Jméno	Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Příjmení	Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Název firmy	Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Region	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
Hodnocená jednotka	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
Obec	Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení. Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
Místo poskytnutí služby	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
Segment hodnotitele	Analyzování dopadu hodnocení NPS na zákaznické skupiny.
Čárový kód zásilky	Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení. Pomocný identifikátor zákaznické zkušenosti. Slouží jako identifikátor pro interní analýzy dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
Identifikátor transakce	Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení. Pomocný identifikátor zákaznické zkušenosti. Slouží jako identifikátor pro interní analýzy dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
Datum odeslání dotazníku	Analýza odeslaných odpovědí
Datum poskytnutí služby	Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Produktová skupina	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
Produkt	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti. Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Dispozice adresáta	V případě Balíků Do ruky slouží k vyloučení balíků, které nepatří mezi doručované. Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti. Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Způsob dodání	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
PSČ	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti. Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Místo realizace transakce	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti. Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Typ transakce	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
Pracovník realizující transakci	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
PSČ oblastní pošty	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
Číslo balíkového okrsku	Slouží pro sledování dopadu hodnocení NPS do jednotlivých částí společnosti.
E-mail na řešitele	

Telefon z dotazníku	Nutné pro ČP v případě řešení stížností či špatného hodnocení.
Číslo zákaznické karty	Analyzování dopadu hodnocení NPS na zákaznické skupiny.
Zákaznická karta	Analyzování dopadu hodnocení NPS na zákaznické skupiny.

8 Přístupy do SW

Do SW bude mít během pilotního provozu přístup prostřednictvím sítě internet cca 30 pracovníků České pošty, a to na základě uživatelských jmen a hesel. Nebudeme požadovat propojení na Identity management České pošty. Budeme požadovat, aby část zaměstnanců měla přístup ke všem informacím v SW, část pouze k informacím ve své linii a řešitelé pouze ke konkrétním případům. Informace o přístupech budou součástí kódové tabulky mimo běžně nahrávaná data do SW.

Dodavatel provede prvotní nastavení uživatelských jmen a hesel. Heslo si budou moci uživatelé změnit, ale Dodavatel má administrátorská práva.

Reporting (na případné vyžádání) nad používáním systému - log in historie uživatelů, poslední login

Password management

Několik úrovní uživatelských přístupů - admin, uživatel, správce případů

Řízení přístupu k datům dle datových segmentů na úrovni uživatelů/skupin uživatelů

9 Propojení

SW poběží na vlastních či pronajatých zařízeních Dodavatele a nebude instalován na servery ČP.

Data budou předávána každý den e-mailem v zaheslované podobě a heslo bude odesláno prostřednictvím SMS na telefon odpovědné osoby Dodavatele.

Reporting nad úspěšností uploadu a downloadu, report důvodů nad chybami

10 Bezpečnost

Data budou přístupná a využitelná jen ČP, a to po přihlášení unikátním uživatelským jménem a heslem. Ostatní viz Smlouva.