



KISS: systém pro hromadné oslovení osob

Uživatelská příručka

Verze: 0.3

Obsah

1. PRVNÍ KROKY V SYSTÉMU	5
K ČEMU JE SYSTÉM DOBRÝ	5
CO JE OSLOVENÍ	5
CO JE SCÉNÁŘ	5
MOŽNOSTI SPUŠTĚNÍ SCÉNÁŘE	5
MOŽNOSTI KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ	6
CO JE KAMPAŇ.....	6
KDY POUŽÍT OSLOVENÍ, SCÉNÁŘ NEBO KAMPAŇ	6
JAK ZAČÍT	6
2. PŘEHLED PRACOVNÍCH POSTUPŮ	8
OSLOVENÍ.....	8
JAK VYTVOŘIT OSLOVENÍ	8
JAK KOPÍROVAT OSLOVENÍ	11
JAK ZOBRAZIT DETAIL OSLOVENÍ	11
SCÉNÁŘE.....	12
JAK VYTVOŘIT NOVÝ SCÉNÁŘ.....	12
JAK PŘIDAT PRAVIDLA DO SCÉNÁŘE	14
JAK ZKOPÍROVAT EXISTUJÍCÍ PRAVIDLO	20
JAK POŽÁDAT UŽIVATELE, ABY PŘED SPUŠTĚNÍM SCÉNÁŘE VYBRAL ÚDAJ	21
JAK VYTVOŘIT PODŘÍZENÁ PRAVIDLA (SPUSTÍ SE PO VYHODNOCENÍ NADŘÁZENÉHO PRAVIDLA)	22
JAK SPUSTIT SCÉNÁŘ	24
JAK ZOBRAZIT DETAIL SCÉNÁŘE.....	28
FRÁZE.....	30
JAK VYTVOŘIT NOVOU FRÁZI.....	30
JAK UPRAVIT STÁVAJÍCÍ FRÁZI	31
KONTAKTY	32
JAK VYTVOŘIT NOVÝ KONTAKT.....	32
JAK VYTVOŘIT NOVÝ ADRESÁŘ	34
JAK IMPORTOVAT KONTAKTY A ADRESÁŘE	37
PŘÍKLAD IMPORTU SOUBORU	39
JAK OZNAČIT KONTAKT JAKO OBLÍBENÝ	40
JAK ZOBRAZIT DETAIL KONTAKTU A ADRESÁŘE	41
VYBAVENÍ.....	42
JAK VYTVOŘIT NOVÉ VYBAVENÍ.....	42
JAK PŘÍRADIT VYBAVENÍ K VYBRANÉMU KONTAKTU.....	42
KAMPAŇ.....	44
JAK VYTVOŘIT NOVOU KAMPAŇ	44
NASTAVENÍ	47
JAK VYTVOŘIT NOVÉHO UŽIVATELE	47
JAK VYTVOŘIT NOVOU SKUPINU UŽIVATELŮ	48
3. PODROBNOSTI OHLEDNĚ PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ SYSTÉMU.....	50
PRVKY SYSTÉMU	50
ČLENĚNÍ UŽIVATELSKÉHO ROZHRANÍ.....	50
STRÁNKA DOMŮ	54
OSLOVENÍ.....	55

SEZNAM OSLOVENÍ	55
DETAIL OSLOVENÍ	56
STRÁNKA PRO VYTVOŘENÍ NOVÉHO OSLOVENÍ	57
SCÉNÁŘE.....	60
SEZNAM SCÉNÁŘŮ	60
DETAIL SCÉNÁŘE	61
VÝBĚR ŠABLONY SCÉNÁŘE	62
STRÁNKA KONTAKTY.....	67
STRÁNKA KAMPANĚ.....	70
STRÁNKA STATISTIKY.....	71

Verze	popis	datum
v0.1	Vytvoření dokumentu	6. 2. 2017
v0.2	Přidána kapitola První kroky v systému, doplněn popis nových funkcí systému (kapitoly Scénáře, Fráze, Kontakty, Nastavení)	31.12.2020
v0.3	Přidána kapitola Jak požádat uživatele, aby před spuštěním scénáře vybral údaj	

Tabulka 1: Tabulka verzí dokumentu

1. První kroky v systému

K čemu je systém dobrý

Systém KISS umožňuje **hromadně oslovit více příjemců**. Příjemce je možné oslovit několika způsoby:

- vygenerovaným **hlasem**,
- pomocí **SMS**,
- **e-mailem**,
- notifikací do **mobilní aplikace**.

Kromě předání informace do telefonu jsou i další možnosti – viz kapitola [Možnosti koncových zařízení](#). Můžete použít pouze jeden způsob komunikace, ale také všechny způsoby zároveň.

V systému naleznete oslovení, scénáře a kampaně. Rozdíly mezi nimi a využití popisujeme níže.

Co je oslovení

Oslovení je způsob, jak **jednosměrně** (bez zpětné vazby příjemce) oslovit příjemce. Jde tedy o nástroj pro informování či oznámení. Oslovení není předem připravené – **vytvoříte ho v několika málo krocích**.

Podrobnosti najdete v kapitole [Oslovení](#).

Co je scénář

Scénář je **předem připravená šablona** pro různé situace – například:

- scénář pro požární poplach nebo jiné živění pohromy,
- scénář pro narušení objektu nebo jiné bezpečnostní hrozby,
- scénář pro pravidelně se opakující události (kontroly zařízení, porady apod.),
- scénář pro informování příjemců v určité oblasti,
- další typy scénářů.

Scénář umožňuje **pokročilejší způsob** pro hromadné oslovení příjemců než oslovení:

- systém předá informaci příjemcům a **vyžaduje po nich odpověď**,
- systém **opakuje výzvu**, pokud příjemce neodpověděl,
- systém **eskaluje sdělení** na zástupce adresáta,
- systém umožňuje spustit scénář **ve vybraný den a čas** (nabízí i periodická opakování),
- u scénářů lze nastavovat **oprávnění**, aby je mohli spouštět pouze vybraní uživatelé,
- scénáře je možné spustit několika různými způsoby.

Podrobnosti najdete v kapitole [Scénáře](#).

Možnosti spuštění scénáře

Scénář je možné spustit **z uživatelského rozhraní**, což popisujeme níže. Scénář lze spustit také pomocí **hardwarových prvků** – například:

- uživatel stiskne **SOS tlačítko**,
- **čidlo** (například teplotní, kouřové, pro měření vlhkosti) zjistí, že byla překročena mezní hodnota,
- další možnosti spouštění pomocí hardwaru.

Možnosti koncových zařízení

Výstupné sdělení – stejně jako u oslovení – systém doručí na **telefony příjemců**. Kromě toho může systém informaci doručit i na další místa:

- systém předá obsah sdělení do **tlampače**,
- informace je možné zobrazovat na **informačních panelech**,
- další výstupní zařízení.

Co je kampaň

Kampaň je způsob, jak **sbírat odpovědi pomocí SMS**. Kampaň lze využít pro různé průzkumy, hlasování, ankety a pro další podobné typy akcí. Kampaň může zahájit odchozí SMS na dotazované adresáty. Kampaň ale může být zahájena i bez odchozí SMS. Účastníci kampaně následně odpovídají pomocí SMS v daném tvaru na předem určené telefonní číslo.

Podrobnosti najdete v kapitole [Kampaně](#).

Kdy použít oslovení, scénář nebo kampaň

Zde jsou rozdíly mezi jednotlivými typy nástrojů v rámci systému.

Oslovení	Scénář	Kampaň
Nemáte připravenou šablonu pro daný typ události	Máte předem připravenou šablonu pro daný typ události	Potřebujete vytvořit hlasování, kde se bude vybírat z více možností
Nepotřebujete sbírat odezvu příjemců	Potřebujete sbírat odezvu příjemců	Chcete použít čistě SMS
Budete oslovovat příjemce pomocí uživatelského rozhraní	Chcete používat návazné kroky (například eskalace sdělení) Chcete spouštět scénář pomocí hardwaru	

Jak začít

Na začátku doporučujeme **vhodně rozvrhnout strukturu kontaktů**. V rámci systému se používají jak adresáře, tak kontakty. Každý kontakt může být zařazen v jednom a více adresářích (ale nemusí být zařazen v žádném).

Příklad adresářové struktury v systému:

- *Všichni zaměstnanci*
- *Budova A*
 - *Patro 1*
 - *Patro 2*
- *Úsek 1*
 - *První odbor*
 - *Druhý odbor*

Následně bude možné snadno oslovovat **různé typy příjemců** a odeslání případně kombinovat s různými podmínkami (oslovení adresátů v určité oblasti, ve vybraném stavu apod.). To je popsáno v dalších kapitolách.

Kontakty lze do systému snadno [importovat pomocí CSV souboru](#).

Po vytvoření adresářové struktury je možné začít **připravovat scénáře** – pokud nebudete používat pouze oslovení. Přípravu scénářů popisujeme ve zvláštní kapitole.

2. Přehled pracovních postupů

Oslovení

Oslovení umožňuje jedním nebo více způsoby zároveň (volání, SMS, e-mail, PUSH notifikace) kontaktovat příjemce. Oslovení jsou pouze **jednosměrná**, systém nevyžaduje odpovědi příjemců. Pokud potřebujete sbírat odpovědi, použijte scénáře.

Jak vytvořit oslovení

Nové oslovení vytvořte následujícím způsobem:

1. Na stránce **Domů** nebo na stránce **Oslovení** stiskněte tlačítko **Vytvořit oslovení**

VYTVOŘIT OSLOVENÍ

2. Systém zobrazí průvodce vytvořením oslovení
3. V kroku 1 vyplňte **název oslovení** – ten se bude zobrazovat pouze uživatelům systému s odpovídajícími oprávněními, příjemci ho neuvidí

Krok 1: Název oslovení

Název oslovení se vám bude zobrazovat v přehledu, uživatelé ho neuvidí. Doporučujeme vybrat takový název, který vám později usnadní orientaci.

Příklad: Školení požární ochrany

4. V kroku 2 vyberte, **jakým způsobem chcete příjemce oslovit**; můžete vybrat všechny způsoby oslovení (volání, SMS, e-mail, PUSH notifikace), nebo pouze jediný

Krok 2: Výběr způsobu oslovení

Zvolte způsob, jak příjemce oslovíte. Můžete vybrat jeden nebo i více způsobů oslovení.

☐ Hlasový hovor

☒ Poslat SMS

☐ Poslat e-mail

☒ Poslat push notifikaci

5. V kroku 3 vyplňte samotný obsah oslovení:
 - pokud jste zvolili více způsobů oslovení, **můžete pro každý způsob vyplnit jiný text**
 - pokud má vaše organizace nastaveno vícejazyčné oslovování, vyplňte **všechny jazykové varianty**
 - pokud jste jako způsob zvolili e-mail, **vyplňte předmět e-mailu**
 - pokud jste jako způsob zvolili e-mail, můžete k němu **připojit i přílohu**

Krok 3: Obsah oslovení

Napište text, který příjemci obdrží jako Vámi definovaným komunikačním kanálem.

STEJNÝ OBSAH

6. V kroku 4 **vyberte příjemce sdělení** – můžete označit **adresář** nebo vybrat **konkrétní příjemce**; je důležité, jak nastavíte přepínač Kontakty nebo kritéria – platí následující:

Kontakty nebo kritéria – systém osloví kontakty vybrané na záložce Kontakty a zároveň osloví kohokoli, kdo splňuje podmínky určené na záložce Kritéria

Kontakty a kritéria – systém osloví kontakty vybrané na záložce Kontakty, tyto kontakty musí splňovat stanovené podmínky (například být ve stavu připraven)

Krok 4: Oslovené osoby

Vyberte osoby, které chcete oslovit. Přidat můžete celé adresáře nebo pouze vybrané kontakty.

KONTAKTY NEBO KRITERIA

Kontakty Kritéria

Hledaný výraz HLEDAT

UKÁZAT VŠE

★	Název / Příjmení a jméno	Popis	Výběr kontaktu
★	+ BUDOVA A		NE DETAIL
★	+ BUDOVA B		NE DETAIL

7. Pokud chcete nastavovat i kritéria, podle kterých budete oslovovat příjemce, platí následující:

- Na záložce Kritéria **vyberte stav**, které musí mít příjemce nastaven (Připraven, Oběd apod.)
- Vyberte oblast, kde se musí příjemce nacházet
- Přepínač **Stavy nebo oblast** – systém osloví uživatele ve vybraných stavech nebo uvnitř oblasti
- Přepínač **Stavy a oblast** – systém osloví uživatele ve vybraných stavech, kteří jsou zároveň uvnitř vybrané oblasti

Krok 4: Oslovené osoby

Vyberte osoby, které chcete oslovit. Přidat můžete celé adresáře nebo pouze vybrané kontakty.

☐ KONTAKTY NEBO KRITERIA

VYBRANÉ KONTAKTY : 0

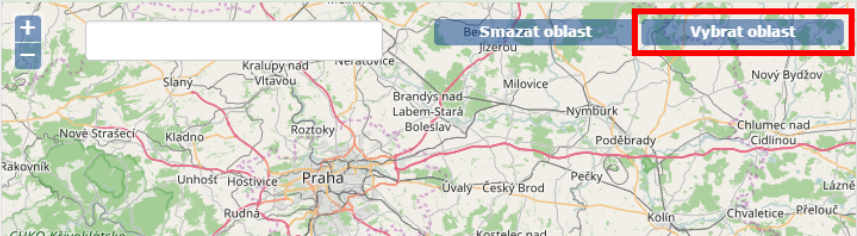
☐ Kontakty ☒ **Kriteria**

Do oslovení budou zahrnuty kontakty v těchto stavech.

☒ Připraven ☐ Mimo službu

☐ STAVY NEBO OBLAST

Zde vyberte, zda má systém oslovit kontakty v určité oblasti.



8. Stiskněte **tlačítko Spustit**
9. Systém zobrazí dialogové okno pro potvrzení volby
10. Potvrďte spuštění oslovení

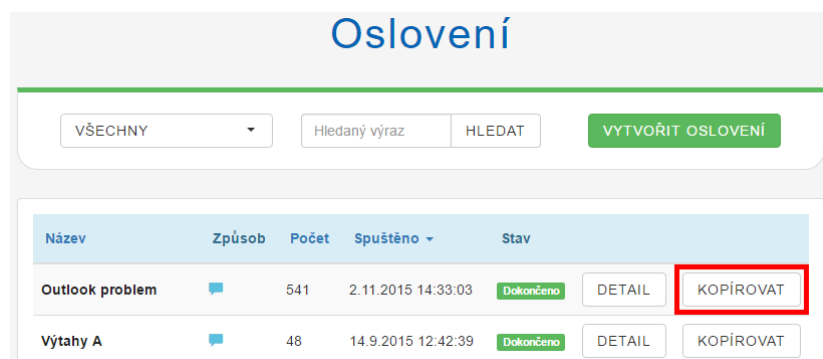
Pozor!

Pokud chcete oslovovat příjemce na základě kritérií, musí příjemci používat mobilní aplikaci KISS Mobile! V aplikaci si uživatelé přepínají stav a potvrzují, zda mají u sebe vybavení. Poloha uživatelů se určuje na základě dat sbíraných pomocí GPS modulů mobilních telefonů.

Jak kopírovat oslovení

Systém umožňuje zkopírovat kterékoli oslovení, které v minulosti spustili. Pro zkopírování oslovení postupujte následujícím způsobem:

1. Přejděte na **stránku Oslovení**
2. V seznamu oslovení **najděte oslovení**, jehož vlastnosti chcete zkopírovat
3. Stiskněte **tlačítko Kopírovat**
4. Systém zobrazí průvodce vytvořením oslovení
5. Postup je uvedený v předchozí kapitole [Vytvoření oslovení](#)

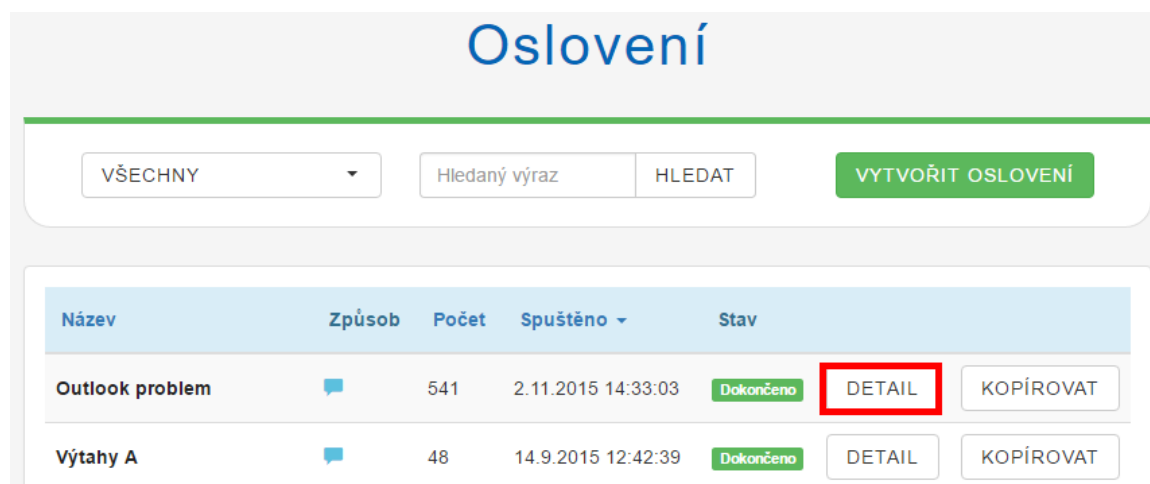


Obrázek: kopírování oslovení

Jak zobrazit detail oslovení

Detail oslovení zobrazte následující způsobem:

1. Přejděte na **stránku Oslovení**
2. Vyberte oslovení, u kterého chcete zobrazit detail
3. Stiskněte **tlačítko Detail**
4. Systém zobrazí detail oslovení – jednotlivé části popisujeme v kapitole [Detail oslovení](#)



Obrázek: zobrazení detailu Oslovení

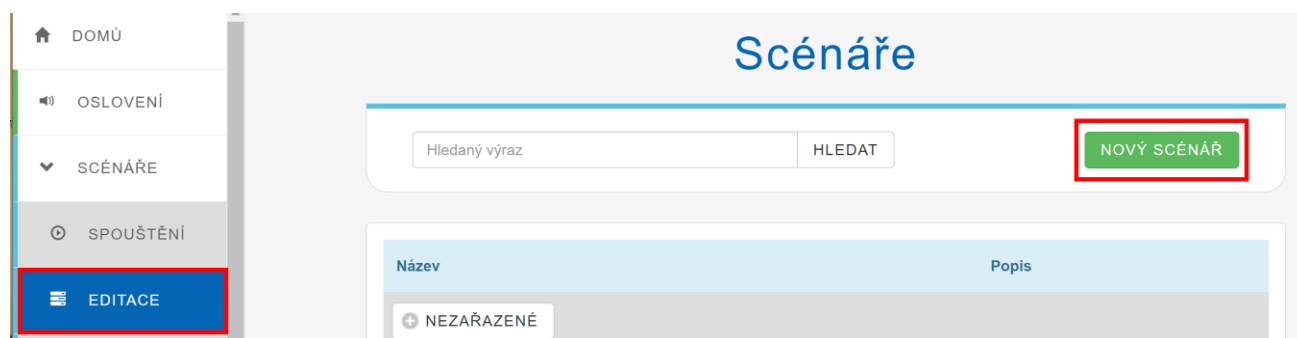
Scénáře

Scénáře umožňují jedním nebo více způsoby zároveň (volání, SMS, e-mail, PUSH notifikace do mobilní aplikace) kontaktovat příjemce. Scénáře jsou **obousměrné**, systém umožňuje **sběr odpovědí** příjemců. Scénáře mohou zahrnovat **více na sebe navazujících kroků**.

Jak vytvořit nový scénář

Pro vytvoření nového scénáře postupujte následujícím způsobem:

1. V levém menu přejděte do editoru scénářů – klikněte na položku **Editace**
2. Stiskněte tlačítko **Nový scénář**



Obrázek: tlačítko pro založení nového scénáře

The screenshot displays the 'Vytvoření scénáře' (Create Scenario) form. At the top, the title 'Vytvoření scénáře' is centered. Below it, two tabs are visible: 'Základní' (Basic) and 'Rozšířené' (Advanced), with 'Základní' being the active tab. The form is titled 'Nastavení scénáře' (Scenario Settings) and includes a gear icon for settings. A descriptive text states: 'Zde vyplíte nastavení pro celý scénář - například název scénáře, číslo odesílatele, dobu trvání scénáře, vlastnosti a možnosti spuštění apod.' (Here you will fill in the settings for the entire scenario - for example, the name of the scenario, the sender's number, the duration of the scenario, properties and options for starting, etc.). The form contains several input fields and dropdown menus: 'Název' (Name) with the value 'Požární poplach - Budova A', 'Skupina' (Group) with the value 'Požární poplach', 'Popis' (Description) which is empty, 'Identifikace volajícího' (Caller ID) with a dropdown showing '[VÝCHOZÍ +420210082119]', 'Ident. odesílatele SMS' (SMS sender ID) with a dropdown showing '[VÝCHOZÍ 720013023]', 'Odkaz na report' (Report link) with a dropdown showing 'SUMARIZACE SCÉNÁŘE', and 'Reporty posílat na' (Send reports to) with the email 'voprsalek@trimtech.cz'. At the bottom of the form, there are two buttons: a green 'VYTVOŘIT' (Create) button and a blue 'ZPĚT' (Back) button. The 'VYTVOŘIT' button is highlighted with a red rectangular box.

Obrázek: formulář pro založení nového scénáře – záložka Základní

Systém zobrazí formulář pro vytvoření nového scénáře. Na záložce Základní vyplňte alespoň **název nového scénáře**, zde je význam všech polí:

- **Název** – toto se bude uživatelům zobrazovat při výběru scénářů ke spuštění
- **Skupina** – zařadí nově vytvářený scénář do tematické skupiny scénářů
- **Popis** – pole pro volný text
- **Identifikace** (hovory a SMS) – pod tímto číslem bude voláno, respektive posíláno sdělení
- **Odkaz na report** – pokud vyberete Sumarizace scénáře, systém pošle po dokončení scénáře report na uvedený e-mail
- **Reporty posílat na** – adresa pro posílání reportů

Obrázek: formulář pro založení nového scénáře – záložka Rozšířená

Překlikněte se na záložku Rozšířená a vyplňte požadované údaje – vše na této záložce může zůstat **ve výchozím nastavení**:

- **Maximální délka běhu** – po tuto dobu bude scénář aktivní
- **Čekání na odpověď** – po tomto čase podnikne systém další kroky (opakování, eskalace)
- **Povolit opakování** – pokud je volba aktivní, bude možné opětovně vyzvat příjemce k odpovědi
- **Vícenásobné spuštění** – pokud je volba aktivní, je možné jeden scénář spustit několikrát současně
- **Rychlé spuštění** – příznak pro zobrazení scénáře v režimu dlaždic

- **Výběr místa pro spuštění scénáře** – pokud používáte i mobilní aplikaci je možné oslovit příjemce ve vybrané oblasti

Po vyplnění formuláře stiskněte tlačítko **Vytvořit**.

Systém vytvoří scénář a přidá do něj:

- Nástroj pro vytvoření pravidla záložce Základní
- Záložku plánovač
- Záložku oprávnění

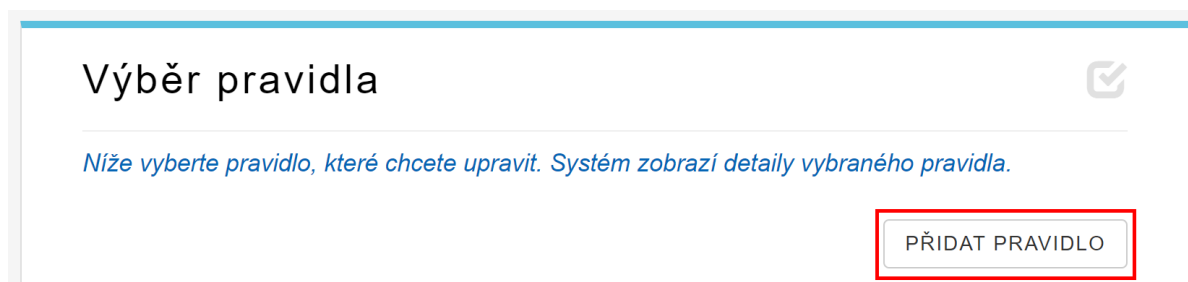
Pozor!

Scénář sám o sobě žádnou akci nevyvolá. Do scénáře je potřeba přidat pravidla – což jsou úkoly, které bude systém postupně plnit.

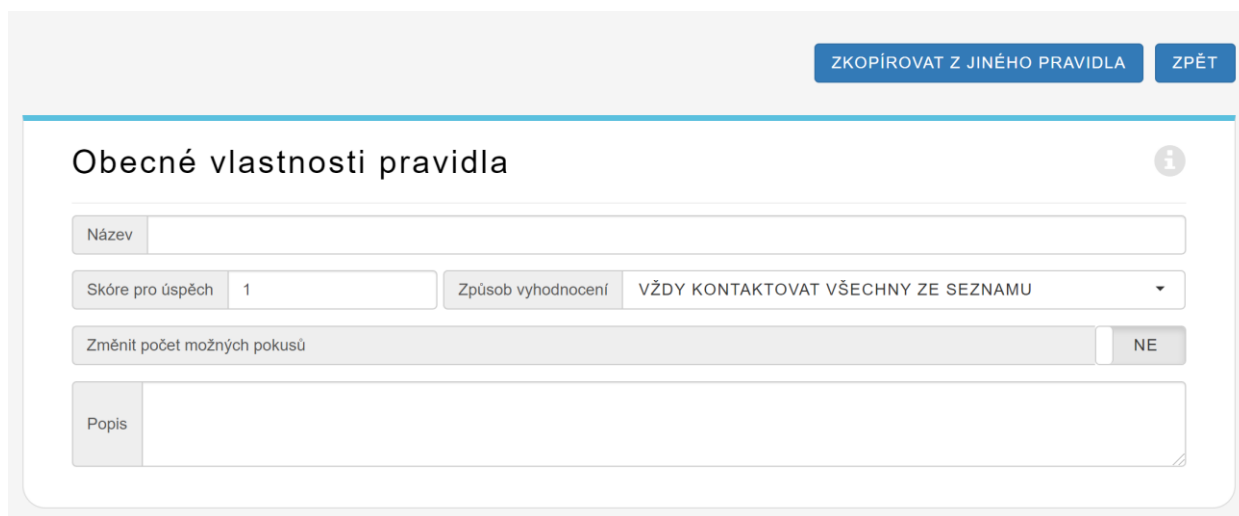
Jak přidat pravidla do scénáře

Scénář je obálka pro pravidla (úkoly), které má systém postupně plnit. Scénář musí obsahovat **minimálně jedno pravidlo**. Pro přidání pravidla postupujte následovně:

1. Na záložce **Základní** přejděte do oblasti **Výběr pravidla**



2. Stiskněte tlačítko **Přidat pravidlo**
3. Systém zobrazí formulář, který je podobný vytváření oslovení
4. V obecných vlastnostech pravidla vyplňte alespoň **název pravidla**



Obrázek: obecné vlastnosti pravidla

- **Název** – toto se bude zobrazovat při spuštění scénáře (například Oslovení krizového týmu hlasem)
- **Skóre** – pokud bude dosaženo tohoto čísla, bude systém považovat toto pravidlo za úspěšně dokončené (v závislosti na tom bude systém aktivovat návazné kroky)
- **Způsob vyhodnocení** – systém může po dosažení skóre pro úspěch přestat oslovovat adresáty
- **Změnit počet možných pokusů** – pokud je volba aktivní, systém bude opakovaně požadovat odpověď

Po vyplnění údajů přejděte ke způsobu oslovení.

Způsob oslovení

☒ Hlasový hovor ☒ Poslat SMS

☐ Poslat e-mail ☐ Poslat push notifikaci

Obrázek: způsob oslovení

Stejně jako u oslovení je možné příjemce kontaktovat minimálně jedním způsobem. U každého způsobu oslovení může být **jiný text** (například jiný pro hlas, jiný pro SMS).

Obsah sdělení

STEJNÝ OBSAH

VYBERTE TEXT... VLOŽIT

PIN odpovědi (XTR):

Podpis: [ŽÁDNÁ FRÁZE]

Ukončovací fráze: [ŽÁDNÁ FRÁZE]

Obrázek: obsah sdělení

U obsahu sdělení je potřeba vyplnit minimálně text, zde je význam jednotlivých polí:

- **Stejný obsah / Různý obsah** – přepínač, pomocí kterého určíte, zda bude u různých typů (hlas, SMS apod.) stejný nebo různý text
- **Vyberte text** – umožňuje do těla sdělení vložit proměnné (adresátům se například zobrazí čas aktivace scénáře, jméno spouštějícího apod.)

- **Záložky jazyků** – pokud máte vícejazyčnou verzi systému, vyplňte všechny varianty textu (příjemcům přijde sdělení v jejich jazyce)
- **PIN odpovědi** – potřeba zadat, pokud pravidlo používá SMS a zároveň chcete po adresátech odpověď (tento SMS kód používá systém pro párování odpovědí)
- **Podpis** – do tohoto pole je možné vložit předem připravenou frázi
- **Ukončovací fráze** – pokud chcete od adresátů odpověď, vyberte některou z ukončovacích frází (například POZVANI | pokud se zúčastníte); na základě toho systém přehraje nebo pošle rozhodovací hlášku („Pokud se zúčastníte, stiskněte 5. Pokud ne, stiskněte 0.“)
- **Fráze úspěch / fráze neúspěch** – pokud jste vybrali ukončovací frázi, zobrazí systém i tyto volby. Jde pouze o potvrzení adresátovi, jakou volbu vybral („Přijal jste pozvání.“)

Poté, co jste vyplnili obsah sdělení a nastavili jeho vlastnosti, **přejděte k výběru příjemců.**

Systém umožňuje oslovit příjemce:

- **Výběrem příjemců z adresářů** – můžete vybrat i celé adresáře
- **Nastavením kritérií**
 - Osloví příjemce, kteří si nastavili určitý stav (například Pohotovost)
 - Osloví příjemce v dané oblasti
 - Osloví příjemce s daným vybavením
- Můžete **kombinovat** výběr z adresářů s nastavením kritérií

Pozor!

Pokud chcete použít kritéria, musí příjemci používat mobilní aplikaci KISS Mobile.

Obrázek: výběr příjemců z adresářů

Pro **výběr příjemců z adresářů** – tedy pokud **nebudete používat kritéria** – postupujte následovně:

1. Na záložce Kontakty ponechte přepínač v poloze **Kontakty nebo kritéria**
2. Přepínač u kontaktů přepněte do polohy **Ukázat vše**
3. Pomocí **přepínačů ANO / NE** vyberte adresáře a/nebo kontakty

„Semafor“ vedle přepínače určuje **prioritu kontaktu** – ve výchozím nastavení mají všechny kontakty střední prioritu. Pokud zvolíte vyšší prioritu (zelená barva) systém osloví příjemce přednostně.

Pro výběr příjemců **na základě zvolených kritérií** – tedy pokud **budete používat kritéria** – postupujte následovně:

1. Pokud chcete, aby systém oslovil příjemce z adresářů (nemusí být vybráni) **a zároveň** oslovil příjemce, kteří splňují kritéria, ponechte přepínač v poloze **Kontakty nebo kritéria**



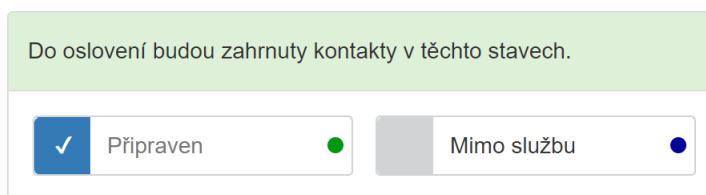
2. Pokud chcete, aby systém oslovil příjemce z adresářů, kteří **vyhovují daným kritériím**, přepněte přepínač do polohy **Kontakty a kritéria**



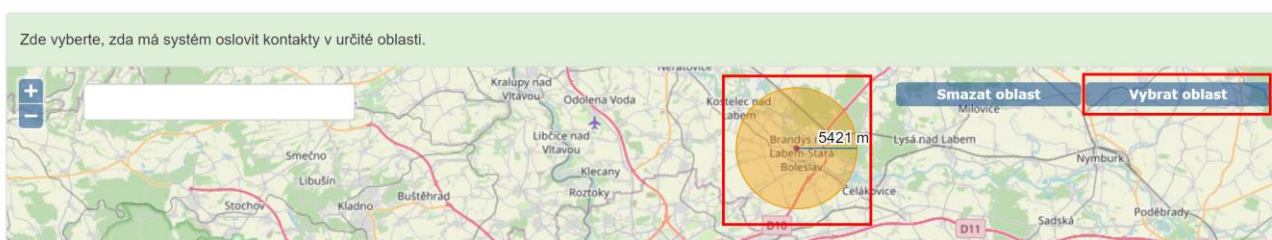
3. Přejděte na záložku **Kritéria**



4. Pokud chcete, aby systém oslovil příjemce, kteří mají v mobilní aplikaci **nastavený určitý stav**, stiskněte vybrané tlačítko



5. Pokud chcete, aby systém oslovil příjemce ve vybrané oblasti, přejděte na mapu a stiskněte tlačítko **Vybrat oblast**



6. Pokud chcete, aby systém oslovil příjemce, kteří v aplikaci potvrdili, že mají určité vybavení, vyberte dané vybavení.

Budou osloveny kontakty s vybraným vybavením.

Název	Popis	
Lékárnička	Kompletně vybavená lékárnička pro pos...	☒ ANO

Pokud nastavujete kritéria pro oslovení příjemců, můžete výběr zužovat pomocí přepínačů:

- **Stavy nebo oblast** – osloví příjemce, kteří si v mobilní aplikaci nastavili vybraný stav, **a mimo to** i příjemce, kteří se nachází ve vybrané oblasti

☐ STAVY NEBO OBLAST

- **Stavy a oblast** – osloví příjemce, kteří si v mobilní aplikaci nastavili vybraný stav **a zároveň** se nachází ve vybrané oblasti

☒ STAVY A OBLAST

- **Nebo vybavení** – osloví příjemce, kteří odpovídají výše uvedeným kritériím, **a mimo to** i příjemce, kteří mají dané vybavení

☐ NEBO VYBAVENÍ

- **A vybavení** – osloví příjemce, kteří odpovídají výše uvedeným kritériím **a zároveň** mají dané vybavení

☒ A VYBAVENÍ

Poté, co jste vybrali příjemce, stiskněte tlačítko **Vytvořit**. Systém vytvoří pravidlo a přidá ho do scénáře.

Výběr pravidla

Níže vyberte pravidlo, které chcete upravit. Systém zobrazí detaily vybraného pravidla.

PŘIDAT PRAVIDLO

Název	Způsob	Počet	
Oslovení příjemců v budově A		1	  ZMĚNIT

Obrázek: nově vytvořené pravidlo

Pozor!

Každý scénář musí mít **minimálně jedno pravidlo**. Scénář může mít i více pravidel.

Příklad:

- Pravidlo 1: Oslovení příjemců v budově A
- Pravidlo 2: Oslovení krizového týmu
 - Pravidlo 3 (po úspěšném vyhodnocení nadřazeného pravidla): Potvrzení při úspěšném svolání krizového týmu
 - Pravidlo 4 (po neúspěšném vyhodnocení nadřazeného pravidla): Informování svolavatele, že se tým nepodařilo svolat

Jak zkopírovat existující pravidlo

Jednoduchým způsobem, jak vytvořit pravidlo, je kopírování již existujícího pravidla. Pro vytvoření nového pravidla pomocí kopírování postupujte následovně:

1. Stiskněte tlačítko **Přidat pravidlo**

Název	Způsob	Počet
Oslovení příjemců v budově A	☎	1

2. Systém zobrazí formulář pro vytvoření pravidla
3. Stiskněte tlačítko **Zkopírovat z jiného pravidla**

Vytvoření pravidla

ZKOPIROVAT Z JINÉHO PRAVIDLA ZPĚT

Obecné vlastnosti pravidla

4. Systém zobrazí dialogové okno pro **výběr pravidla**, které má kopírovat

Zkopírovat z jiného pravidla

Oslovení příjemců v budově A Kopírovat

5. Stiskněte tlačítko **Kopírovat**
6. Systém zkopíruje údaje z kopírovaného pravidla
7. Potřebné údaje pozměňte
8. Stiskněte tlačítko **Uložit**
9. Systém nově vytvořenou kopii pravidla uloží

Jak požádat uživatele, aby před spuštěním scénáře vybral údaj

Systém umožňuje, aby ještě před spuštěním scénáře musel uživatel vybrat některou z hodnot.

Příklad:

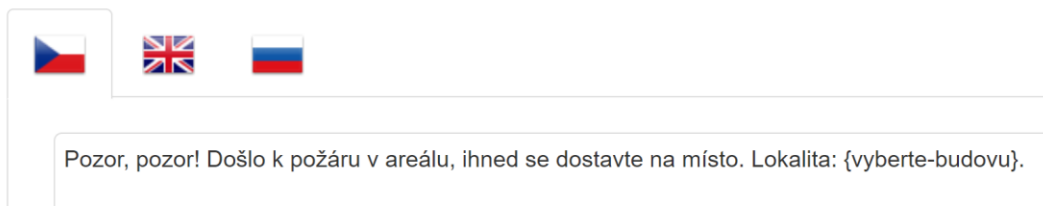
Před spuštěním požárního scénáře bude muset uživatel vyplnit nebo vybrat jednu z hodnot (místo, budova, závažnost apod.).

Pro vytvoření scénáře s požadavkem na vyplnění údajů postupujte následovně:

1. V editoru scénářů vyberte požadovaný scénář
2. Přejděte na záložku **Rozšířené**
3. Přejděte do oblasti **Vlastní pole v textech**
4. Vyplňte pole **Název**, **Klíč** a **Hodnota**
 Pokud pole **Hodnota** **nevyplníte**, uživatel ho bude muset vyplnit sám
 Pokud do pole **Hodnota** zadáte **jednu hodnotu**, zobrazí se uživateli jako výchozí hodnota
 Pokud do pole **Hodnota** zadáte **více hodnot oddělených středníkem**, zobrazí se uživateli roletkové menu (například: Budova A;Budova B)

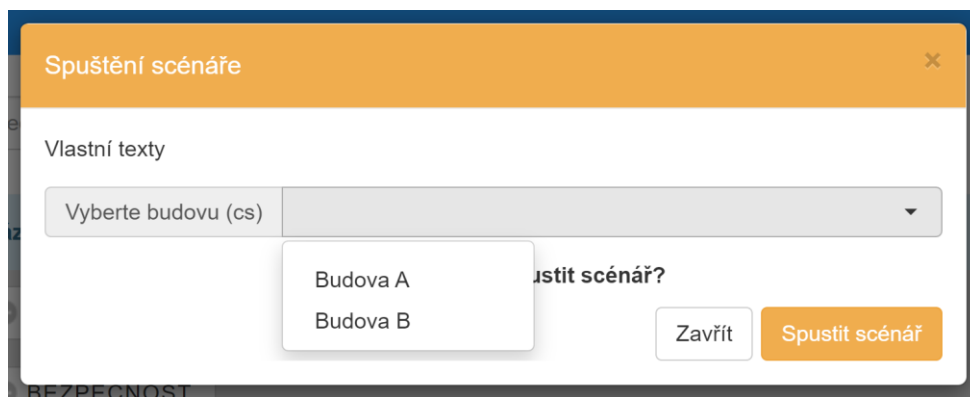
5. Přejděte na záložku **Základní**
6. Přejděte do oblasti **Výběr pravidla**
7. V detailu vybraného pravidla přejděte do oblasti **Obsah sdělení**
8. Vyplňte text sdělení a přidejte řetězec pro výběr z hodnot do sdělení – rozbalte roletkové menu a stiskněte tlačítko **Vložit**

9. Systém přidá řetězec do textu



10. Stiskněte tlačítko **Uložit**

Při spuštění scénáře bude požadavek na vyplnění hodnoty vypadat podobně jako na níže uvedeném obrázku.



Obrázek: ukázka požadavku na vyplnění hodnoty před spuštěním scénáře

Jak vytvořit podřízená pravidla (spustí se po vyhodnocení nadřazeného pravidla)

Systém umožňuje vytvářet strukturu pravidel. Po vyhodnocení kořenového pravidla systém spustí buď pravidlo pro **úspěšné provedení** nebo pravidlo pro **neúspěšné provedení**.

Příklad:

Systém osloví náhradníka na službu. Pokud náhradník odpoví kladně, oznámí systém spouštějícímu, že náhradník službu přijal. Pokud náhradník odpoví záporně, systém kontaktuje spouštějícího s informací, že náhradníka se nepodařilo sehnat.

Název	Způsob	Počet			
HLASOVÉ OSLOVENÍ NÁHRADNÍKA...	📞	1	👍	👎	ZMĚNIT
● Informování o úspěšném vyrozumění	💬	1	👍	👎	ZMĚNIT
● Nepodařilo se sehnat náhradníka	💬	1	👍	👎	ZMĚNIT

Obrázek: kořenové pravidlo s podřízenými pravidly

Pro vytvoření podřízeného pravidla postupujte následovně:

1. Mezi pravidly **vyberte kořenové pravidlo**, ke kterému budete vytvářet podřízená pravidla
2. Stiskněte tlačítko s ikonou palce



3. Pokud stisknete tlačítko se **zelenou** ikonou, systém zobrazí formulář pro vytvoření **kladného pravidla**. Pokud stisknete tlačítko s **červenou** ikonou, systém zobrazí formulář pro vytvoření **záporného pravidla**.
4. Dále postupujte jako při [vytváření běžného pravidla](#)

Jak spustit scénář

Systém umožňuje spustit předem připravené scénáře několika způsoby. Scénáře lze buď **rovnou spustit** (z uživatelského rozhraní či pomocí hardwarového prvku), nebo **upravit vybrané kroky a poté spustit**.

Přímé spuštění scénáře

Pro přímé spuštění scénáře postupujte následovně:

1. Přejděte na stránku **Spouštění**
2. Stiskněte tlačítko **Spustit scénář**

SPUSTIT SCÉNÁŘ

3. Systém zobrazí seznam dostupných šablon
4. U vybrané šablony stiskněte **tlačítko Spustit**
5. Systém zobrazí dialogové okno pro potvrzení
6. Potvrďte, že chcete spustit vybraný scénář

Hledání náhradníka na službu	(ukázka eskalace sdělení)	VYBRAT	SPUSTIT
Informování rodičů o návštěvách: Covid-19	(ukázka jednoduchého sdělení pomocí SMS)	VYBRAT	SPUSTIT
Narušení objektu	(ukázka vkládání vlastního textu)	VYBRAT	SPUSTIT
Odstávka mzdového systému	(ukázka textů s různým obsahem)	VYBRAT	SPUSTIT
Svolání krizového týmu	(ukázka sdělení s návaznými kroky)	VYBRAT	SPUSTIT

Obrázek: přímé spuštění scénáře bez úpravy vlastností

Spuštění scénáře s úpravou vlastností

Pokud chcete před spuštěním scénáře upravit vlastnosti spouštěného scénáře, postupujte následovně:

1. Přejděte na stránku **Spouštění**
2. Stiskněte tlačítko **Spustit scénář**

SPUSTIT SCÉNÁŘ

3. Systém zobrazí seznam dostupných šablon
4. U vybrané šablony stiskněte **tlačítko Vybrat**

Hledání náhradníka na službu	(ukázka eskalace sdělení)	VYBRAT	SPUSTIT
Informování rodičů o návštěvách: Covid-19	(ukázka jednoduchého sdělení pomocí SMS)	VYBRAT	SPUSTIT
Narušení objektu	(ukázka vkládání vlastního textu)	VYBRAT	SPUSTIT
Odstávka mzdového systému	(ukázka textů s různým obsahem)	VYBRAT	SPUSTIT
Svolání krizového týmu	(ukázka sdělení s návaznými kroky)	VYBRAT	SPUSTIT

5. Pokud potřebujete spustit scénář v určitém místě, vyberte v prvním kroku lokalitu – buď výběrem na mapě pomocí tlačítka **Výběr místa** nebo přímým zadáním **souřadnic**; v tomto případě je potřeba, aby příjemci používali mobilní aplikaci KISS Mobile

Krok 1: GPS lokalizace

Místo spuštění scénáře

E N **VÝBĚR MÍSTA**

6. V následujícím kroku je třeba **vybrat pravidlo**, které budete následně upravovat. U scénářů s jediným uzlem tento krok odpadá. Všechny další – níže uvedené kroky – se **po stisknutí tlačítka Zobrazit aktualizují**

Krok 2: Volba upravovaného pravidla

! Momentálně upravujete pravidlo: Hlasové oslovení náhradníka na službu

Název	Způsob	Počet	
HLASOVÉ OSLOVENÍ NÁHRADNÍKA...	📞	1	ZOBRAZIT
Informování o úspěšném vyrozumění	💬	1	ZOBRAZIT
Nepodařilo se sehnat náhradníka	💬	1	ZOBRAZIT

7. Následně vyberte, **jakým způsobem chcete příjemce oslovit**. Můžete vybrat jeden nebo více způsobů: automaticky generovaný hlasový hovor, SMS, e-mail, PUSH notifikace do mobilní aplikace.

Krok 3: Způsob oslovení

Zvolte způsob oslovení adresátů.

☒ Hlasový hovor

☒ Poslat SMS

☐ Poslat e-mail

☐ Poslat push notifikaci

8. V dalším kroku napište text, který systém pošle (nebo pomocí automaticky generovaného hlasu sdělí) příjemcům. Text může být pro každý ze způsobů odlišný.

Krok 4: Obsah sdělení

Napište text, který příjemci obdrží jako Vámi definovaným komunikačním kanálem.

☒ STEJNÝ OBSAH

VYBERTE TEXT...

Dobry den, vzhledem k nemoci hledáme náhradníka na dnešní odpolední službu.

PIN odpovědi (XTR):

Podpis:

Ukončovací fráze:

Fráze - úspěch:

Fráze - neúspěch:

Pokud používáte v systému více jazyků, **nezapomeňte vyplnit všechny jazykové varianty**. S obsahem sdělení jsou spojené i další související prvky:

- **PIN odpovědi** (*povinné pole*): kód, který se používá při oslovení příjemců pomocí SMS; tento kód použijí příjemci v SMS odpovědi na váš dotaz; PIN můžete nastavit, musí začínat požadovanými písmeny
- **Podpis** (*nepovinné pole*): dynamicky generovaný text, který systém umístí za sdělení; nové podpisy mohou přidávat administrátoři systému
- **Ukončovací fráze** (*nepovinné pole*): fráze, která bude vyžadovat odpovědi adresátů – na základě nich systém zvolí návazné kroky (*například: Pokud se zúčastníte stiskněte 5, pokud se nezúčastníte, stiskněte 0.*);

pokud vyberete ukončovací frázi, systém nabídne, abyste vybrali i frázi pro úspěch a neúspěch

- **Fráze pro úspěch / Fráze pro neúspěch** (nepovinná pole): tato fráze příjemci sdělí, jakou volbu vybral; jde jen o potvrzovací sdělení (například: *Potvrdili jste svoji účast.*)

9. V posledním kroku **vyberte příjemce** – můžete označit **adresář** nebo vybrat **konkrétní příjemce**; je důležité, jak nastavíte přepínač Kontakty nebo kritéria – platí následující:
 - **Kontakty nebo kritéria** – systém osloví kontakty vybrané na záložce Kontakty a zároveň osloví kohokoli, kdo splňuje podmínky určené na záložce Kritéria
 - **Kontakty a kritéria** – systém osloví kontakty vybrané na záložce Kontakty, tyto kontakty musí splňovat stanovené podmínky (například být ve stavu připraven)

Pro snadnější orientaci v adresáři kontaktů je možné kliknout na ikonu hvězdičky vlevo – systém zobrazí pouze oblíbené kontakty.

10. Pokud chcete nastavovat i kritéria, podle kterých budete oslovovat příjemce, platí následující:
 - Na záložce Kritéria **vyberte stav**, které musí mít příjemce nastaven (Pohotovost, Pauza apod.)
 - **Vyberte oblast**, kde se musí příjemce nacházet
 - Přepínač **Stavy nebo oblast** – systém osloví uživatele ve vybraných stavech nebo uvnitř oblasti
 - Přepínač **Stavy a oblast** – systém osloví uživatele ve vybraných stavech, kteří jsou zároveň uvnitř vybrané oblasti
 - Vyberte **vybavení**, které musí u sebe příjemce mít

11. Stiskněte tlačítko **Spustit scénář**
12. Systém zobrazí dialogové okno pro potvrzení
13. Potvrďte, že chcete spustit scénář

Pozor!

Pokud chcete používat kritéria k oslovení příjemců, musí příjemci používat mobilní aplikaci KISS Mobile! V ní si volí stavy (Pohotovost, Pauza apod.) a potvrzují, že mají u sebe dané vybavení (např. lékárnička). Poloha uživatelů se určuje na základě dat sbíraných pomocí GPS modulů mobilních telefonů.

Jak zobrazit detail scénáře

Pro zobrazení detailu scénáře postupujte následujícím způsobem:

1. Přejděte na **stránku Scénáře**
2. Vyberte scénář, který chcete zobrazit
3. Stiskněte **tlačítko Detail**
4. Systém zobrazí detail scénáře

Scénáře			
VŠECHNY	Hledaný výraz	HLEDAT	SPUSTIT SCÉNÁŘ
Název	Spuštěno	Stav	
Obecná informace pro B	17.5.2016 16:27:39	Dokončeno	DETAIL
Svolávání FAC	6.5.2016 14:11:41	Dokončeno	DETAIL

Obrázek: zobrazení detailu scénáře

Pokud si zobrazujete scénář, který má více návazných uzlů, platí zde: u uzlů scénáře si **vyberte konkrétní uzel** (1) a jeho **vlastnosti se zobrazí ve spodní části obrazovky** (2)

Informace o scénáři
Statistiky

Uzly scénáře

Název	Způsob	Počet	
PŮJDEME NA B1?		2/1/3	ZOBRAZIT
Půjdeme na B1!		3/0/3	ZOBRAZIT
Půjdeme na B3		0/0/0	ZOBRAZIT

Oslovené osoby

Hledat
HLEDAT

Příjemce	Popis	Osloven	
Jaroslav	123456789	14:56:18	Osloveno

Obrázek: detail scénáře s více uzly

Pokud si zobrazujete statistiky u scénáře, který má více uzlů, platí zde: u uzlů scénáře si **vyberte všechny uzly** (1), které chcete **zobrazit ve spodní části obrazovky** a zahrnout je do statistik (2).

Informace o scénáři
Statistiky

ZPĚT

Uzly scénáře

Název	Způsob	Počet	
PŮJDEME NA B1?		2/1/3	ANO
Půjdeme na B1!		3/0/3	ANO
Půjdeme na B3		0/0/0	ANO

Výsledky

Krok	Nevyh.	Ne	Ano
Půjdeme na B1?	0	1	2
Půjdeme na B1!	0	0	3
Půjdeme na B3	3	0	0
Celkem	3	1	5

Obrázek: zobrazení statistik v detailu scénáře

Fráze

Fráze jsou **krátké části textu**, které můžete vkládat **do pravidel scénářů**. Na stránce fráze vytvoříte tyto texty, následně se použijí při editaci pravidla (Podpis, Ukončovací fráze, Fráze pro úspěch, Fráze pro neúspěch) – viz kapitola [Přidání pravidla do scénáře](#), obrázek Obsah sdělení.

Jak vytvořit novou frázi

Novou frázi vytvoříte následovně:

1. Přejděte na stránku **Fráze**
2. Stiskněte tlačítko **Nová fráze**
3. Systém zobrazí formulář pro založení nové fráze
4. Vyplňte požadovaná pole
5. Stiskněte tlačítko **Vytvořit**
6. Systém vytvoří novou frázi

Do frází můžete vkládat proměnné – postupujte následovně:

1. V roletkovém menu **vyberte proměnnou** (například Záporná odpověď)
2. Stiskněte tlačítko **Vložit**
3. Systém **vloží do textu kód**, který po spuštění naplní hodnotou z databáze (například číslo 0)

Údaje o frázi



Vyplňte údaje o frázi.

Název

Ukončovací fráze - HLAS

ZÁPORNÁ ODPOVĚĎ ▾

VLOŽIT



Pokud se zúčastníte, stiskněte {SUCCESS_PHRASE}. Pokud se nezúčastníte, stiskněte {FAIL_PHRASE}.

VYTVOŘIT

ZPĚT

Obrázek: založení fráze s proměnnou

Nově vytvořenou frází bude systém nabízet **při editaci pravidla scénářů** – pod obsahem sdělení.

Obsah sdělení



VYBERTE TEXT...

VLOŽIT

Pozor, pozor! Právě byla svolána schůzka krizového týmu. Začátek neprodleně na ředitelství.

Podpis:

[ŽÁDNÁ FRÁZE]

Ukončovací fráze:

UKONČOVACÍ FRÁZE - HLAS

Fráze - úspěch:

POZVANI | PŘIJALI JSTE POZVÁNÍ

Fráze - neúspěch:

POZVANI | ODMÍTLI JSTE POZVÁNÍ

Obrázek: ukázka fráze v rámci pravidla scénáře

Jak upravit stávající frázi

Pokud potřebujete upravit stávající frázi, postupujte následovně:

1. Přejděte na stránku **Fráze**
2. Stiskněte tlačítko **Detail** u fráze, kterou chcete upravit
3. Systém zobrazí detail vybrané fráze
4. Proved'te úpravy a stiskněte tlačítko **Uložit**

Kontakty

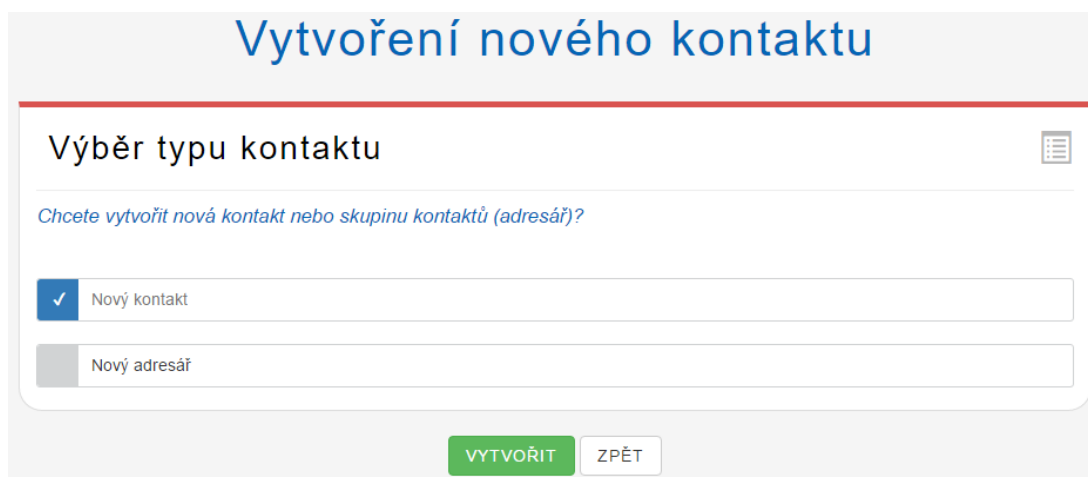
Systém umožňuje vytvoření kontaktů několika způsoby:

- **Pomocí API rozhraní** – kontakty se do systému přenesou z jiného systému (tento způsob zde nepopisujeme, je u každého zákazníka jiný)
- **Ručním vytvořením** kontaktu
- **Importem** kontaktů pomocí CSV souboru

Jak vytvořit nový kontakt

Pro vytvoření nového kontaktu postupujte následujícím způsobem:

1. Přejděte na **stránku Kontakty**
2. Stiskněte tlačítko **Nový**
3. Systém zobrazí stránku pro výběr typu kontaktu



4. Vyberte **Nový kontakt** a stiskněte tlačítko **Vytvořit**
5. Systém zobrazí průvodce pro vytvoření kontaktu rozděleného do tří kroků
6. V prvním kroku vyplňte osobní a kontaktní údaje

Stačí vyplnit údaje:

Zobrazované jméno – toto se bude zobrazovat v adresářích

E-mail – na tuto adresu budou posílána oslovení a scénáře, pokud vyberete jako komunikační kanál e-mail; e-mail zároveň slouží jako login do mobilní aplikace KISS Mobile

Telefon hlas – na toto číslo bude systém volat, pokud vyberete jako komunikační kanál hlas

Telefon SMS – na toto číslo systém pošle SMS, pokud vyberete jako komunikační kanál SMS

Telefonní čísla musí být ve tvaru **777 123 456** nebo **00420 777 123 456**.

Vytvoření nového kontaktu

Krok 1: Osobní a kontaktní údaje

Vyplňte osobní a kontaktní údaje. Uvedená telefonní čísla a e-mailové adresy systém použije při oslovování.

Zobrazované jméno

Příklad: Jan Novák

Příjmení

Příklad: Novák

Jméno

Příklad: Jan

Titul před

Příklad: Ing.

Titul za

Příklad: PhD.

7. V druhém kroku vyberte, **do kterého adresáře bude** nový kontakt **zařazen** – může být zařazen do jednoho nebo více adresářů, ale nemusí být zařazen do žádného adresáře. Toto **můžete změnit i později**.

Krok 2: Zařazení kontaktu do adresáře

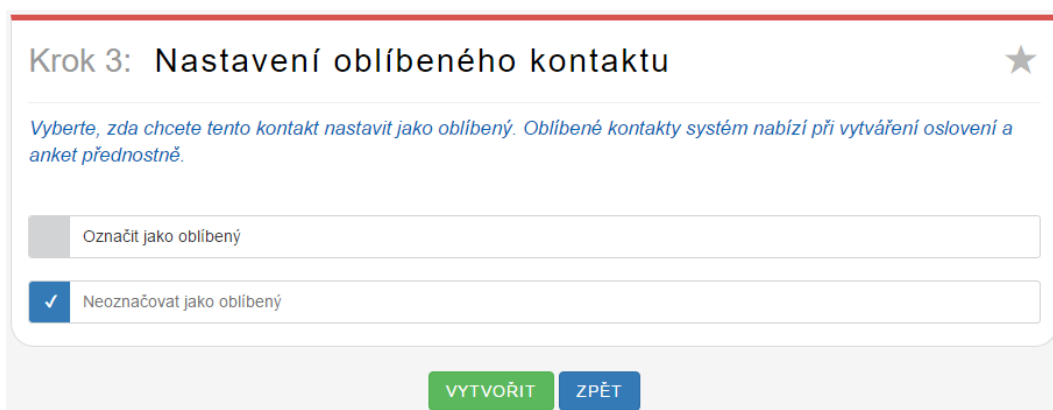
Vyberte adresář, do kterého si přejete kontakt zařadit. Kontakt můžete zařadit i do více adresářů zároveň.

Hledat

HLEDAT

Název	Popis	Zařadit do adresáře
BUDOVA A		☒ ANO
BUDOVA B		☐ NE
BUDOVA C		☐ NE

8. Ve třetím kroku vyberte, jestli bude kontakt nastaven jako oblíbený. K oblíbeným kontaktům se v rámci systému dostanete rychleji (*pomocí kliknutí na hvězdičku v seznamu kontaktů*). Toto můžete nastavit i později.

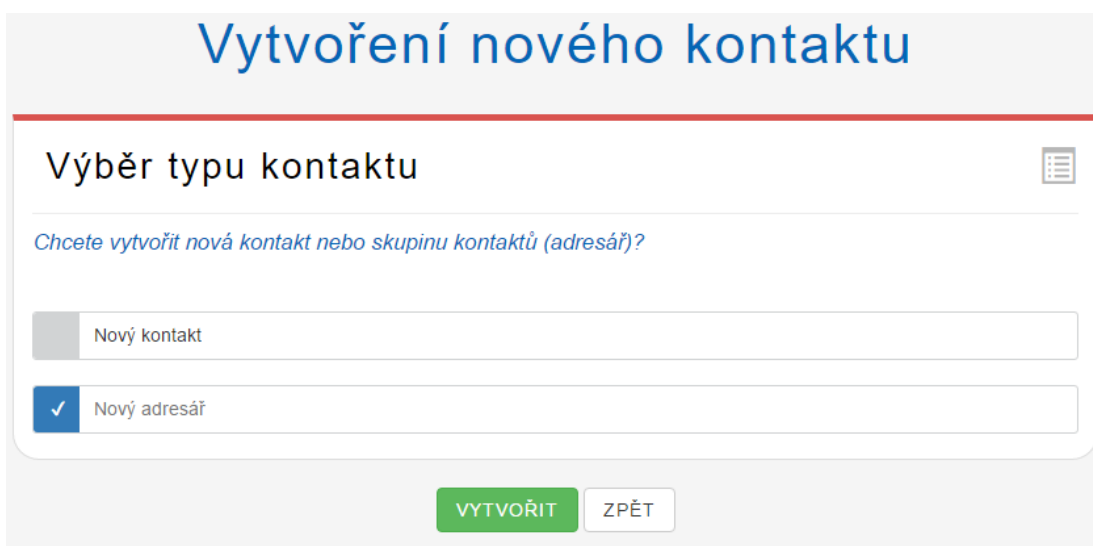


9. Stiskněte tlačítko **Vytvořit**

Jak vytvořit nový adresář

Pro založení nového adresáře postupujte následujícím způsobem (všechny vlastnosti adresáře můžete změnit později):

1. Přejděte na **stránku Kontakty**
2. Stiskněte tlačítko **Nový**
3. Systém zobrazí stránku pro výběr typu kontaktu



4. Vyberte **Nový adresář** a stiskněte tlačítko **Vytvořit**
5. Systém zobrazí stránku pro vytvoření adresáře
6. Vyplňte údaje o adresáři a stiskněte tlačítko **Vytvořit**

Vytvoření nového adresáře

Krok 1: Údaje o adresáři



Vyplňte údaje o adresáři.

Název	Příklad: Důležité kontakty
Popis	Příklad: Kontakty, které nejvíc používám

VYTVOŘIT **ZPĚT**

7. Systém vytvoří nový adresář a **rozšíří formulář**, pomocí kterého upřesníte vlastnosti adresáře
8. V kroku 2 **vyberte umístění nového adresáře** v rámci adresářové struktury – přetáhněte podbarvený záznam na požadované místo

Krok 2: Umístění adresáře



Vyberte umístění adresáře v adresářové struktuře.

Název	Popis
BUDOVA A	
BUDOVA B	

9. V kroku 3 vyberte kontakty, které má adresář obsahovat – stiskněte tlačítko **Přidat**

Krok 3: Obsahuje kontakty

Vyberte kontakty, které budou součástí adresáře.

★	Název / Příjmení a jméno	Popis
Nebyly nalezeny žádné kontakty.		

PŘIDAT

10. Systém zobrazí **seznam kontaktů**, které můžete do nového adresáře přidat
11. U kontaktů, které chcete přidat, přepněte přepínač do polohy **ANO**

★	Název / Příjmení a jméno	Popis	Výběr kontaktu	
★	+ BUDOVA A		☐ NE	DETAIL
★	+ BUDOVA B		☐ NE	DETAIL
★	Honza Burian		☒ ANO	DETAIL
★	Michal Pajgrt		☐ NE	DETAIL

12. Stiskněte tlačítko **Přidat vybrané**
13. Systém vybrané kontakty přidá do nového adresáře
14. V kroku 4 přiřaďte adresáři oprávnění – pokud ponecháte **výchozí hodnotu**, adresář se **bude zobrazovat všem**, kdo mají povolené zobrazování adresářů

Záložka **Uživatelé** – oprávnění můžete nastavit na konkrétní uživatele

Záložka **Skupiny** – oprávnění můžete nastavit na skupinu uživatelů (například Administrátoři)

Krok 4: Oprávnění

Výběr uživatelů a skupin uživatelů pro přístup k adresáři

Uživatelé Skupiny

trimAdmin NE

15. V kroku 5 nastavte, zda chcete nový adresář jako oblíbený – oblíbené adresáře (stejně jako oblíbené kontakty) bude systém **nabízet přednostně**

Krok 5: Nastavení oblíbeného adresáře

Vyberte, zda chcete tento adresář nastavit jako oblíbený. Oblíbené adresáře systém nabízí při vytváření oslovení a anket přednostně.

☐ Označit jako oblíbený

☒ Neoznačovat jako oblíbený

16. Stiskněte tlačítko **Uložit**
17. Systém uloží vlastnosti nově vytvořeného adresáře

Jak importovat kontakty a adresáře

Systém umožňuje importování kontaktů a adresářů pomocí CSV souborů. Pro importování souborů postupujte následovně:

1. Přejděte na stránku **Kontakty**
2. Stiskněte tlačítko **Import**

Kontakty

Hledaný výraz: HLEDAT NOVÝ IMPORT

3. Systém zobrazí dialogové okno
4. Klikněte na odkaz **Příklad souboru CSV**



5. Uložte si do počítače vzorový soubor CSV
6. Soubor má dva řádky:

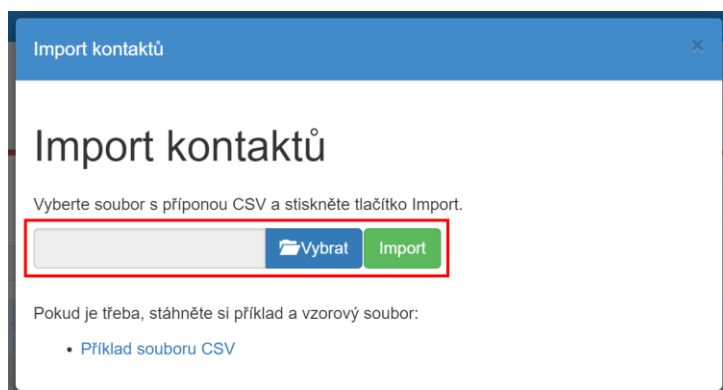
1. řádek **vytvoří nový adresář**
2. řádek **vytvoří nový kontakt** a zařadí ho do adresářů

```
1 TESTOVACÍ ADRESÁŘ (zápis pro vytvoření nového adresáře);;  
2 Franta Novák (zobrazované jméno);Popis kontaktu;František (jméno);Novák  
(příjmení);Ing. (titul před);PhD. (titul za);fnovak@email.cz;111111111(číslo pro  
hovory);999999999(číslo pro SMS);novakpasswd(heslo do KISS aplikace);Ulice;20;Praha  
4;Česká republika;14000;Existující adresář|TESTOVACÍ ADRESÁŘ (vloží kontakt do  
existujícího adresáře + do nově vytvořeného adresáře)
```

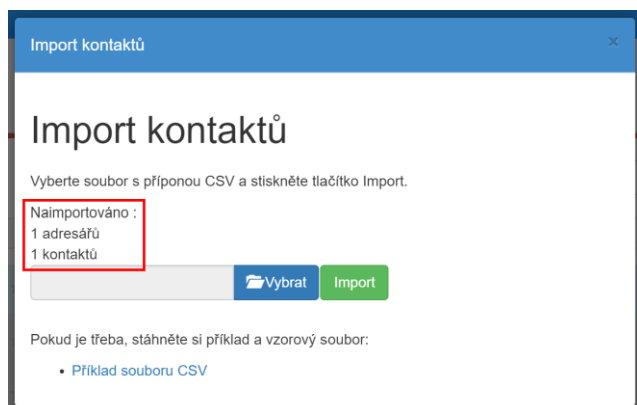
7. Soubor upravte ve vybraném editoru (např. MS Excel)

Doporučujeme celý postup nejdříve **vyzkoušet na jednom kontaktu zahrnujícím české znaky**.

8. Připravený CSV soubor nahrajte do systému – přejděte na stránku **Kontakty**
9. Stiskněte tlačítko **Import**
10. Systém zobrazí dialogové okno pro výběr importovaného souboru



11. Stiskněte tlačítko **Vybrat**
12. Vyberte cestu k CSV souboru a stiskněte tlačítko **Import**
13. Systém importuje adresáře a kontakty



14. Následně je možné importovat další kontakty

Pozor!

Při přípravě CSV souboru je potřeba dodržet:

- Počet sloupců u kontaktu i u vytvářeného adresáře
- Kódování CSV souboru Windows-1250
- Správný formát e-mailové adresy a telefonního čísla
- Stačí vyplnit 1. sloupec (zobrazované jméno) a sloupce s e-mailem a telefonními čísly
- Pomocí CSV nemusíte přiřazovat kontakty do adresářů, to můžete udělat následně v systému

Příklad importu souboru

Takto vypadá importovaný soubor v editoru:

```
1 TESTOVACÍ ADRESÁŘ;;
2 František Říha;;;;;riha@trimtech.cz;777123456;777123456;;;;;Budova A|TESTOVACÍ ADRESÁŘ
```

Takto vypadá importovaný kontakt a adresář v systému:

★	Název / Příjmení a jméno	Popis	Stav
★	➖ BUDOVA A		Aktivní DETAIL
★	František Říha		Aktivní DETAIL
★	➕ BUDOVA B		Aktivní DETAIL
★	➕ BUDOVA C		Aktivní DETAIL
★	➕ TESTOVACÍ ADRESÁŘ		Aktivní DETAIL
★	František Říha		Aktivní DETAIL

Takto vypadá detail importovaného souboru:

František Říha

SMAZAT
UPRAVIT
ZPĚT

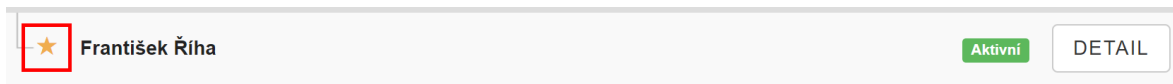
Osobní a kontaktní údaje

Stav kontaktu	
Zobrazované jméno	František Říha
Příjmení	
Jméno	
Titul před	
Titul po	
E-mail	riha@trimtech.cz
Telefon hlas	777 123 456
Telefon sms	777 123 456

Jak označit kontakt jako oblíbený

Kontakt (stejně jako adresář) můžete **označit jako oblíbený**. Můžete to udělat v detailu kontaktu, ale rychlejší cesta je **pomocí ikony hvězdičky**. Postupujte následovně:

1. Přejděte na stránku **Kontakty**
2. U vybraného kontaktu (stejně jako u adresáře) klikněte na ikonu **hvězdičky**



3. Systém označí kontakt jako oblíbený

Oblíbené kontakty můžete rychleji zobrazit na stránce Kontakty – klikněte **na ikonu hvězdičky v záhlaví**.

★	Název / Příjmení a jméno	Popis	Stav
☆	➔ BUDOVA A		Aktivní DETAIL
★	František Říha		Aktivní DETAIL
☆	➕ TESTOVACÍ ADRESÁŘ		Aktivní DETAIL
★	František Říha		Aktivní DETAIL

Obrázek: zobrazení oblíbených kontaktů

Pozor!

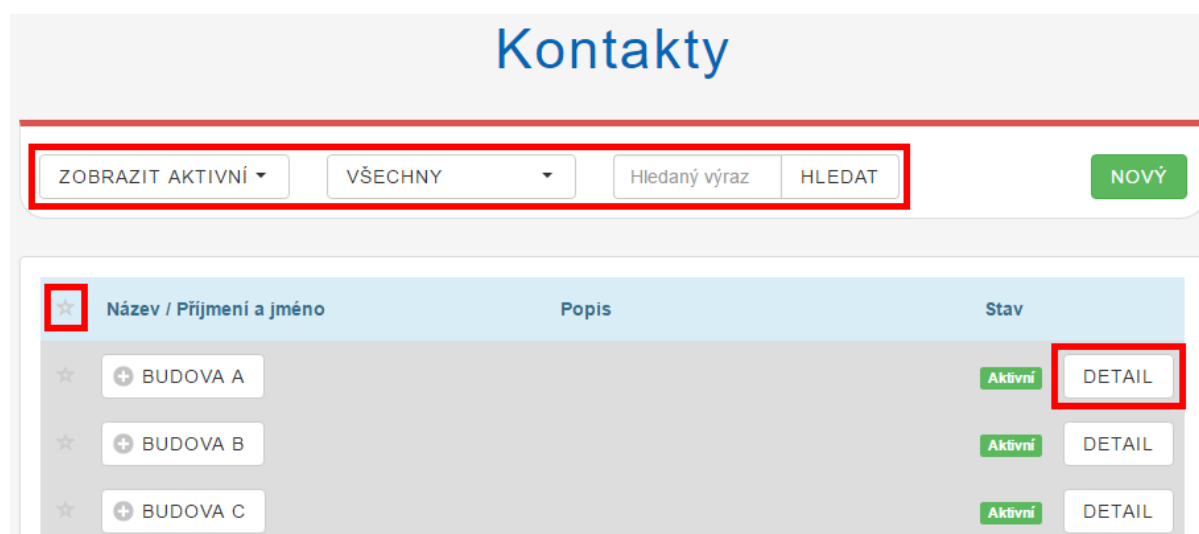
Zobrazení oblíbených kontaktů můžete použít i při spouštění oslovení a scénáře.

Jak zobrazit detail kontaktu a adresáře

Pro zobrazení detailu kontaktu nebo adresáře postupujte následujícím způsobem:

1. Přejděte na **stránku Kontakty**
2. Vyberte kontakt nebo adresář, který chcete zobrazit
3. Stiskněte tlačítko **Detail**
4. Systém zobrazí detail kontaktu nebo adresáře

Pro snadnější orientaci můžete použít **filtry**, **vyhledávání** a **ikonu hvězdičky** (systém zobrazí pouze oblíbené kontakty).



Obrázek: stránka Kontakty

Vybavení

Systém umožňuje zakládat záznamy typu Vybavení. Vybavení **následně přiřadíte vybraným kontaktům** – příjemcům. Příjemci v mobilní aplikaci potvrzují, že mají vybavení s sebou – na základě toho je systém buď osloví, nebo neosloví.

Příklad:

Kontakt: František Říha

Vybavení: lékárnička

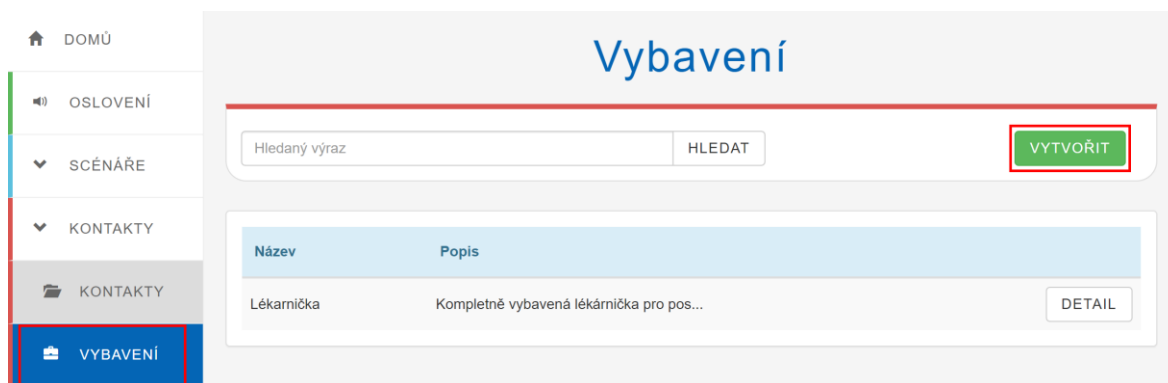
Pozor!

Pokud chcete používat oslovování příjemců na základě toho, jestli mají vybavení, musí mít nainstalovanou mobilní aplikaci KISS Mobile a aktivovaný komunikační kanál PUSH notifikací.

Jak vytvořit nové vybavení

Pro přidání nového vybavení postupujte následovně:

1. Přejděte na stránku **Vybavení**
2. Stiskněte tlačítko Vytvořit
3. Systém zobrazí formulář pro vytvoření nového vybavení
4. Vyplňte požadované položky
5. Stiskněte tlačítko **Vytvořit**
6. Systém vytvoří vybavení



Obrázek: stránka pro vytvoření vybavení

Jak přiřadit vybavení k vybranému kontaktu

Pokud chcete vybavení přiřadit ke kontaktu, postupujte následovně:

1. Přejděte na stránku **Kontakty**
2. **Vyhledejte kontakt**, kterému chcete přiřadit vybavení

3. Stiskněte tlačítko **Detail**
4. V detailu kontaktu stiskněte tlačítko **Upravit**
5. Přejděte do sekce **Výběr vybavení**

Výběr vybavení

Vyberte vybavení, které má tento kontakt k dispozici.

Hledaný výraz

Název	Popis
Lékárnička	Kompletně vybavená lékárnička pro pos...

☒ ANO

6. **Přepněte přepínač** z NE na ANO
7. Stiskněte tlačítko **Uložit**
8. Kontakt má k sobě přiřazené vybavení

V mobilní aplikaci příjemce volí, zda má vybavení u sebe. Na základě toho ho systém osloví, nebo neosloví.

Kampaně

Kampaně umožňují sběr odpovědí pomocí SMS, které koncoví uživatelé zasílají do systému.

Jak vytvořit novou kampaň

Pomocí kampaní můžete **sbírat odpovědi** na vaše otázky. Kampaň buď začíná odesláním SMS, nebo například inzercí v časopise (v tom případě není třeba zahájení ze strany systému).

Pro vytvoření nové kampaně postupujte následujícím způsobem:

1. Přejděte na **stránku Kampaně**
2. Stiskněte **tlačítko Vytvořit**
3. Systém zobrazí průvodce vytvořením nové kampaně
4. V prvním kroku vyplňte podrobnosti kampaně

Krok 1: Nastavení kampaně

V nastavení kampaně je třeba kromě názvu kampaně určit, jaký tvar bude mít odpovědní kód, kdy bude kampaň probíhat a také pod kterým telefonním číslem bude systém příjemce kontaktovat.

Název kampaně	Testovací kampaň
Odpovědní kód: TR	TEST
Začátek kampaně	07.02.2017 12:30
Konec kampaně	08.02.2017 00:00

Odeslat po dokončení report? ☐ NE

- Jako **odpovědní kód** nastavte krátký a jedinečný řetězec, který budou používat adresáti vaší kampaně; to napíšou do odpovědní SMS
- V **roletce Tel. číslo** není nezbytně nutné vybírat hodnotu; jde o číslo, které bude použito pro komunikaci s adresáty kampaně

5. V druhém kroku napište odpovědi, ze kterých budou adresáti kampaně vybírat

Krok 2: Možné odpovědi

Niže přidejte jednotlivé odpovědi, ze kterých si budou příjemci vybírat.

	PŘIDAT
ANO	SMAZAT
NE	SMAZAT

6. Ve třetím kroku zvolte, zda chcete použít **automaticky posílané SMS**

Krok 3: Texty automatických SMS

Poté, co příjemce odpoví na otázku kampaně, mu můžete poslat automatickou SMS. Níže vyberte, pro které typy odpovědí na kampaň má systém SMS posílat a napište text.

Odeslat potvrzovací SMS při přijetí validní odpovědi? ANO

Děkujeme za vaši odpověď.

Odeslat notifikační SMS při přijetí nevalidní odpovědi? ANO

Vaše odpověď není platná. Prosím, vyberte jednu z možných odpovědí.

Odeslat notifikační SMS při překročení maximálního počtu odpovědí? ANO

Na otázku je možné odpovědět pouze jednou.

Max. počet odpovědí

7. Stiskněte **tlačítko Vytvořit**
8. Systém kampaň uloží a přejde do detailu

Pokud chcete kampaň zahájit pomocí SMS, která odejde ze systému a osloví adresáty, postupujte následujícím způsobem:

1. V detailu kampaně přejděte na **záložku Odchozí**
2. Přepínač pro text odchozí kampaně přepněte na **Ano**

Příchozí **Odchozí** Statistiky Odpovědi

Text odchozí kampaně

Odeslat SMS kampaň s níže uvedeným zněním? ANO

3. Do textu kampaně napište text sdělení včetně tvaru odpovědi, který má příjemce použít. Pro vložení odpovědního kódu použijte roletku **Vložit dynamická data**.

Text kampaně VLOŽIT DYNAMICKÁ DATA VLOŽIT

Vyhovuje vám nová otevírací doba? Pošlete SMS ve tvaru {ODPOVEDNI_KOD} ANO nebo {ODPOVEDNI_KOD} NE. Děkujeme.

- Poté importujte textový soubor s kontakty (*nazev-souboru.txt*) do systému

Soubory

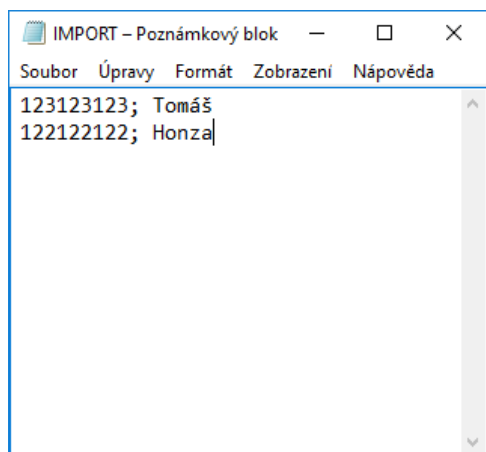
Název souboru	Počet kontaktů	
IMPORT.txt	1	ODEBRAT
Přidání kontaktů		
	ZVOLIT	PŘIDAT

Kontakty

Tel. číslo	Kontakt	Stav
123 123 123	Tomáš	Čeká

- Systém zobrazí seznam importovaných kontaktů
- V horní části detailu stiskněte **tlačítko Uložit**

Textový soubor musí obsahovat kontakty ve tvaru: **123123123; Jméno**



Obrázek: příklad importovaného souboru

Nastavení

V levém menu (v sekci Nastavení) najdete položky **Uživatelé** a **Skupiny**. Na stránce Uživatelé můžete **vytvářet uživatele**, kteří budou přistupovat do systému. Na stránce Skupiny můžete vytvářet **skupiny uživatelů** – do nich lze následně přiřazovat uživatele.

Jak vytvořit nového uživatele

Uživatel je osoba **s přístupem do systému**. Kontakt je příjemce, kterému se posílá sdělení (oslovení, scénář). Uživatel má nastaveno, co se mu v rámci systému bude zobrazovat – pomocí **oprávnění zviditelníte** nebo naopak **skrýjete** vybrané části systému.

Pro vytvoření nového uživatele systému postupujte následovně:

1. Přejděte na stránku **Uživatelé** (v levém menu sekce Nastavení)
2. Stiskněte tlačítko **Vytvořit**
3. Systém zobrazí formulář pro vytvoření nového uživatele
4. V sekci Údaje o uživateli vyplňte údaje

Údaje o uživateli



Vyplňte údaje o uživateli.

Název	Jan Nový		
Login	novy		
Popis			
Lokální uživatel	☒ ANO	Supervizor	☐ NE
Nové heslo			
Nové heslo (potvrzení)			
Povolená IP	Příklad: 128.0.0.1		

Název – takto se bude uživatel zobrazovat v nabídkách systému

Login – takto se bude uživatel hlásit do systému

Popis – doplňkové informace o uživateli

Lokální uživatel – pokud je volba přepnuta na ANO, bude se uživatel přihlašovat loginem a níže uvedeným heslem, tedy nikoli jako doménový uživatel

Supervizor – uživatel bude mít oprávnění administrátora

Heslo, nové heslo – zde napište heslo, které si uživatel po přihlášení změní

Povolená IP – v rámci systému je možné vázat přístup na jedinečnou IP (například pouze z práce)

5. V sekci Změna jazyka nastavte **výchozí jazyk uživatele** (systém je dostupný v češtině, slovenštině a angličtině), jazyků pro příjemce je více

Změna jazyka

☒	čeština
☐	angličtina
☐	slovenština

6. V sekci Další informace nastavte podrobnosti ohledně nového uživatele

Skupiny	Oprávnění	Efektivní oprávnění	Oprávnění na scénáře
---------	------------------	---------------------	----------------------

Běžní uživatelé
 ☐ NE

Skupiny – přepnutím přepínače na ANO zařadíte uživatele do dané skupiny

Oprávnění – nastavíte, ke kterým operacím bude mít uživatel přístup

Efektivní oprávnění – součet všech oprávnění (zděděné ze skupin + přidělené přímo uživateli)

Oprávnění na scénáře – oprávnění ke konkrétním scénářům

7. Stiskněte tlačítko **Vytvořit**

Jak vytvořit novou skupinu uživatelů

Díky skupinám uživatelů můžete **snadněji spravovat oprávnění**. Vytvoříte skupinu, které nastavíte oprávnění, a následně do ní přidáte uživatele – díky tomu **nemusíte** nastavovat **oprávnění jednotlivým uživatelům**.

Pro vytvoření skupiny postupujte následovně:

1. Přejděte na stránku **Skupiny**
2. Stiskněte tlačítko **Vytvoření nové skupiny**

VYTVOŘENÍ NOVÉ SKUPINY

3. Systém zobrazí formulář pro vytvoření nové skupiny

Údaje o skupině

Vyplňte údaje o skupině.

Název	Běžní uživatelé
Kód	bežní

4. Vyplňte **název skupiny** a **kód skupiny** (libovolný text)
5. Ve spodní části obrazovky na záložce **Členové** přepněte přepínač na ANO u těch uživatelů, které chcete přidat do nové skupiny

Členové

Oprávnění

Hledaný výraz

HLEDAT

Jan Nový

ANO

6. Přejděte na záložku **Oprávnění**
7. Specifikujte, jaká oprávnění (například upravovat Oslovení) má daná skupina mít

Členové

Oprávnění

OSLOVENÍ

POVOLIT ZÁPIS

PŘIDAT

8. Stiskněte tlačítko Vytvořit

3. Podrobnosti ohledně pracovního prostředí systému

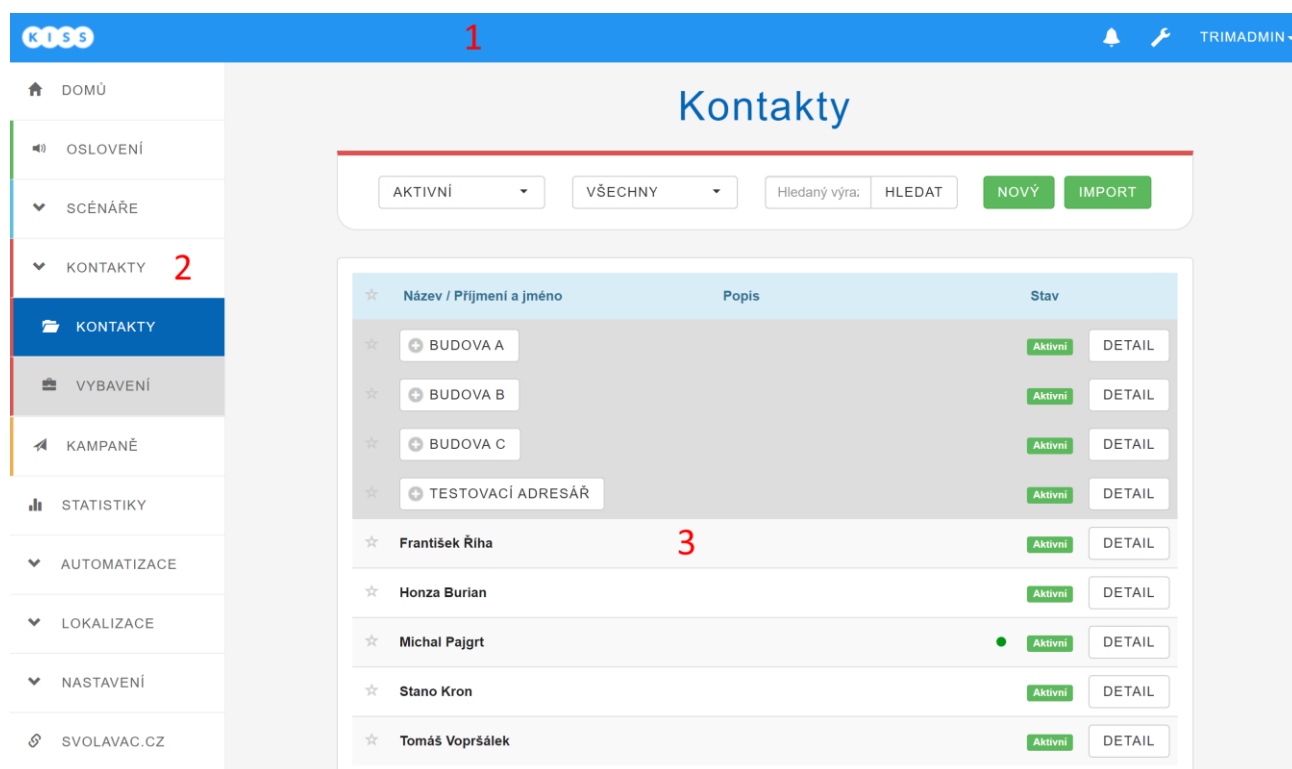
V následujících kapitolách popisujeme pracovní prostředí systému. Jednotlivé operace (spuštění scénáře, vytvoření kontaktu apod.) popisujeme v kapitole [Přehled pracovních postupů](#).

Prvky systému

Členění uživatelského rozhraní

Uživatelské rozhraní je rozdělené na tři hlavní části:

1. [Horní lišta](#)
2. [Levé menu](#)
3. [Datová část](#)



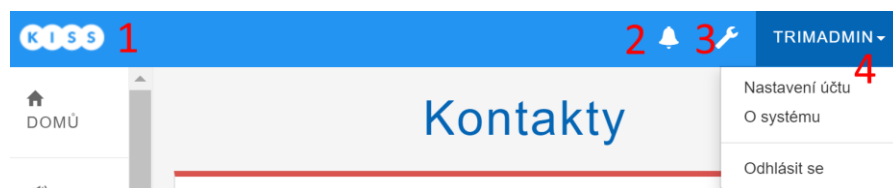
Obrázek: rozložení systému KISS

Horní lišta

Horní lišta obsahuje tyto prvky:

1. **Logo KISS** – kliknutí na logo vás přesune z kterékoli části systému na úvodní stránku
2. **Ikona zvonečku** – aktivuje se při použití hardwarových prvků
3. **Ikona klíče** – přepne uživatele do administrátorského rozhraní
4. **Roletkové menu se jménem** – kliknutí na něj umožňuje:
 - nastavení účtu

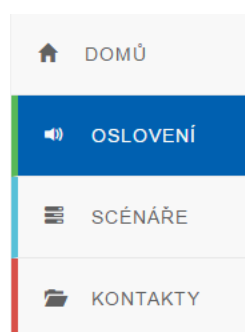
- zobrazení podrobností o systému
- odhlášení ze systému



Obrázek: horní lišta

Levé menu

Levé menu slouží pro navigaci napříč systémem. Některé z položek (Oslovení, Scénáře a Kontakty) jsou pro snadnější orientaci napříč systémem zvýrazněné barevným pruhem.



Obrázek: levé menu

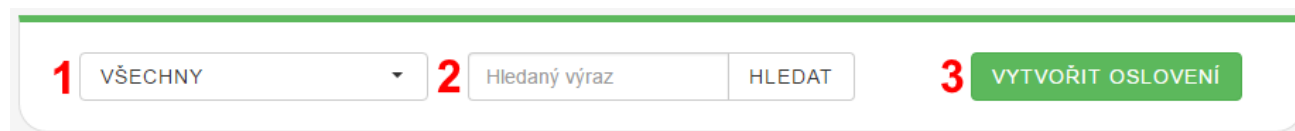
Datová část

V datové části se zobrazují seznamy záznamů a detaily záznamů.

Filtry, vyhledávání a tlačítka pro vytvoření nového záznamu

U většiny seznamů (oslovení, scénáře, kontakty apod.) jsou společné prvky, které usnadňují práci se systémem. Jde například o:

1. filtry (například dokončená oslovení)
2. vyhledávání podle klíčových slov
3. tlačítka pro vytvoření nového záznamu (založení nového oslovení apod.).



Obrázek: filtry, vyhledávání a tlačítka pro vytvoření nového záznamu

Seznam záznamů

Seznamy záznamů (například oslovení, scénáře a kontakty) obsahují řadu společných prvků:

1. **Záhlaví**, podle kterého lze vzestupně a sestupně třídit záznamy (neplatí pro všechny sloupce)
2. Nejdůležitější **vlastnosti záznamu**
3. **Ikony** způsobu oslovení (na obrázku níže například ikona pro SMS)
4. Barevný **štítek** pro snadnější orientaci v záznamech
5. **Tlačítka** pro různé operace (nahlédnutí do detailu, kopírování záznamu apod.)

Název ¹	Způsob	Počet	Spuštěno	Stav		
EasyHMI problem ²		30	16.1.2016 20:54:35	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
EasyHMI solved	 ³	30	16.1.2016 21:37:57	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
Exchange issue		11	6.8.2015 09:56:59	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
Fire alarm drill - budova C		390	13.5.2016 09:00:23	Dokončeno ⁴	DETAIL	KOPÍROVAT
Fire alarm drill finished		36	13.5.2016 09:52:27	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT ⁵
Grand Opening		1	16.4.2015 18:55:45	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
Grand Opening		37	16.4.2015 18:44:52	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT

Obrázek: seznam položek

Detail záznamu

Detaily záznamů (například oslovení, scénáře a kontakty) obsahují řadu společných prvků:

1. **Záložky**, které oddělují typ informací (například obecné informace a statistiky)
2. **Tlačítka** (pro návrat na předchozí místo, pro smazání záznamu apod.)
3. **Sekce** pro jemnější oddělení informací
4. **Texty s podrobnostmi** (jednotlivé záložky obsahují všechny dostupné jazykové varianty)
5. **Vyhledávání** podle klíčových slov
6. Související **seznamy** (například seznam oslovených adresátů)

Informace¹

Statistiky

2

ZPĚT

Obsah oslovení³



Ahoj, cvicny poplach ukoncen, prosim o kontrolu vseh nasich systemu. MOD⁴

Oslovené osoby

Hledat

HLEDAT⁵

Příjemce	Popis	Osloven	
Andrianaová Patricie		882617286 10:08:25 Osloveno	DETAIL⁶

Obrázek: detail záznamu

Stránka Domů

Domovská stránka umožňuje:

1. **Vytvořit** nové záznamy (oslovení, scénáře, kampaně a kontakty)
2. Zobrazit **historii záznamů** (například seznam proběhlých oslovení)
3. **Stáhnout mobilní aplikaci** KISS Mobile

The screenshot displays the KISS Home Page interface. It features four main functional areas arranged in a 2x2 grid:

- Oslovení** (Top Left): Includes a speaker icon, a description of the tool, and buttons for **VYTVOŘIT OSLOVENÍ** (marked with a red '1') and **HISTORIE** (marked with a red '2').
- Scénáře** (Top Right): Includes a play icon, a description of predefined scenarios, and buttons for **SPUSTIT SCÉNÁŘ** and **HISTORIE**.
- Kampaně** (Bottom Left): Includes a paper plane icon, a description of campaigns, and buttons for **VYTVOŘIT KAMPAŇ** and **HISTORIE**.
- Kontakty** (Bottom Right): Includes a folder icon, a description of contact lists, and buttons for **VYTVOŘIT KONTAKT** and **KONTAKTY**.

Below these sections is a **Novinky** (News) section with a flame icon, showing a date '14.12.2020' and a link 'Nová instalace'. At the bottom of the page are two large buttons for downloading the mobile app: 'Stáhnout v App Store' and 'NYNÍ NA Google Play', preceded by a red number '3'.

Obrázek: stránka Domů

Oslovení

Oslovení umožňují kontaktovat jednoho nebo několik příjemců jedním nebo několika vybranými způsoby zároveň (volání, SMS, e-mail, PUSH notifikace do mobilní aplikace příjemce). Oslovení **neumožňují návazné kroky** podle určených pravidel ani sběr zpětné vazby – pokud potřebujete použít tyto funkce, použijte scénáře.

Seznam oslovení

Na stránce Oslovení systém zobrazuje úplnou historii oslovení – ve výchozím nastavení se zobrazují všechny stavy oslovení, tedy dokončené, spuštěné i zrušené.

Popis částí seznamu oslovení:

1. **Tlačítko pro vytvoření** nového oslovení
2. **Název oslovení**
3. **Ikona** způsobu oslovení (📞 znamená volání, ✉️ znamená e-mail, 💬 znamená SMS, 📱 znamená PUSH notifikace)
4. **Počet** oslovených kontaktů
5. **Den a čas spuštění**
6. **Stav** oslovení (Dokončeno, Spuštěno, Zrušeno)
7. **Tlačítko** pro zobrazení **detailu záznamu**
8. **Tlačítko pro vytvoření** nového oslovení **s vlastnostmi vybraného oslovení**

DOMŮ

OSLOVENÍ

SCÉNÁŘE

KONTAKTY

VZKAZY

KAMPANĚ

STATISTIKY

Oslovení

VŠECHNY

Hledaný výraz

HLEDAT

1 VYTVOŘIT OSLOVENÍ

2 Název	3 Způsob	4 Počet	5 Spuštěno	6 Stav	7	8
Test paměti		43	17.5.2016 16:32:37	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
LT malý požár v lese.		36	16.5.2016 16:52:26	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
Požár v lese		423	16.5.2016 16:45:14	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
Test - referenční návštěva		3	16.5.2016 11:29:35	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
Poplach		43	13.5.2016 10:08:24	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
Fire alarm drill finished		36	13.5.2016 09:52:27	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT
Info - zpoždění kantýny		432	13.5.2016 09:33:16	Dokončeno	DETAIL	KOPÍROVAT

Obrázek: seznam oslovení

Detail oslovení

Detail oslovení zobrazuje oslovení ve stavu Dokončeno, Spuštěno a Zrušeno – ve stavu Spuštěno jsou navíc tlačítka pro zrušení oslovení. Stránka je rozdělena do záložek a každá záložka do sekcí:

1. **Aktivní záložka Informace**
2. **Odkaz na záložku se statistikami**
3. **Obsah sdělení** – ikona v pozadí ukazuje, že jde o oslovení SMS
4. **Oslovené osoby** – světle zelená barva znamená, že příjemce byl úspěšně osloven (*neúspěšně oslovená osoba má světle červenou barvou zvýrazněný řádek*)

Informace 1

Statistiky 2

ZPĚT

Obsah oslovení

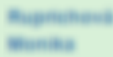


Test 16. 5.

3

Oslovené osoby

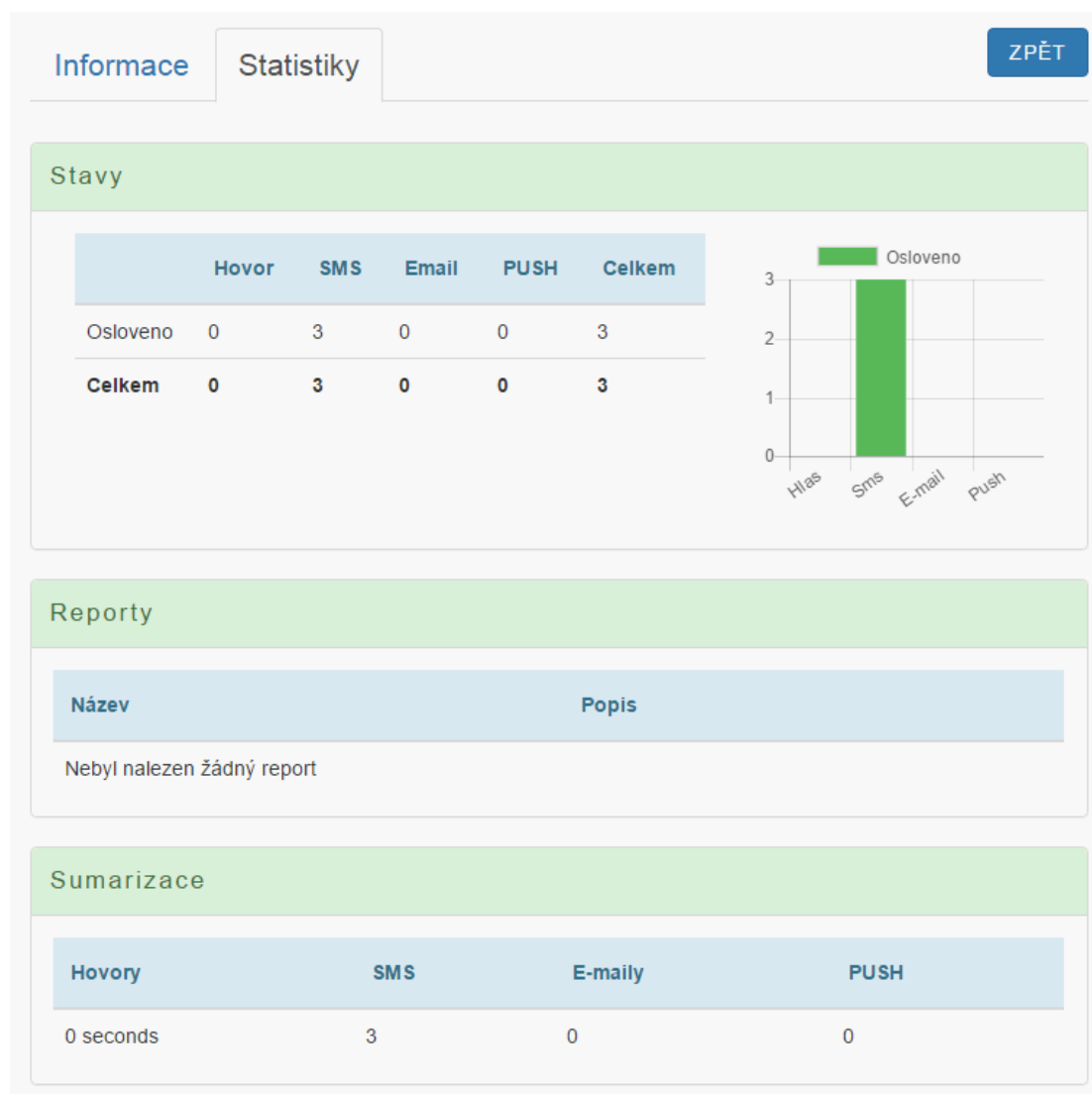
HLEDAT

Příjemce	Popis	Osloven
 4	520015, Operations Support	 12/16/2016 11:29:36 Osloveno DETAIL

Další vlastnosti oslovení

Spustil	 Monika Rugeřichová
Stav	Dokončeno
Čas spuštění	16.5.2016 11:29:35
Způsob oslovení	
Počet oslovených	3

Obrázek: detail sdělení – záložka Informace



Obrázek: detail sdělení – záložka Statistiky

Stránka pro vytvoření nového oslovení

Na stránku pro vytvoření nového oslovení se dostanete z [úvodní stránky](#) systému nebo ze seznamu oslovení – stiskněte tlačítko **Vytvořit oslovení**.

Vytvoření nového oslovení je pro snadnější orientaci členěno do několika kroků:

- **Krok 1** – název oslovení, který se bude zobrazovat v seznamu – příjemci ho neuvidí
- **Krok 2** – výběr způsobu oslovení (hovor, SMS, e-mail, PUSH notifikace poslaná do mobilní aplikace příjemce) – můžete vybrat jeden nebo více způsobů
- **Krok 3** – text, který systém pošle příjemcům – pro každý ze způsobů můžete použít odlišný text; **vyplňte všechny jazykové varianty, jinak mohou někteří příjemci obdržet text v jazyce, kterému nerozumí!**
- **Krok 4** – výběr osob (nebo adresářů), které chcete oslovit

Vytvoření nového oslovení

Krok 1: Název oslovení

Název oslovení se vám bude zobrazovat v přehledu, uživatelé ho neuvidí. Doporučujeme vybrat takový název, který vám později usnadní orientaci.

Název

Krok 2: Výběr způsobu oslovení

Zvolte způsob, jak příjemce oslovíte. Můžete vybrat jeden nebo i více způsobů oslovení.

☒ Hlasový hovor

☒ Poslat SMS

Obrázek: vytvoření nového oslovení – krok 1 a krok 2

Krok 3: Obsah oslovení

Napište text, který příjemci obdrží jako Vámi definovaným komunikačním kanálem.

☐ STEJNÝ OBSAH

Předmět:

Přílohy:

Obrázek: vytvoření nového oslovení – krok 3

Krok 4: Oslovené osoby

Vyberte osoby, které chcete oslovit. Přidat můžete celé adresáře nebo pouze vybrané kontakty.

☐ KONTAKTY NEBO KRITERIA

☐ Kontakty
 ☐ Kriteria

VYBRANÉ KONTAKTY : 0

★	Název / Příjmení a jméno	Popis	Výběr kontaktu
Nebyly nalezeny žádné kontakty.			

Obrázek: vytvoření nového oslovení – krok 4 (výběr kontaktů)

☐ KONTAKTY NEBO KRITERIA

☐ Kontakty
 ☐ Kriteria

VYBRANÉ KONTAKTY : 0

Do oslovení budou zahrnuty kontakty v těchto stavech.

☐ Připraven
 ☐ Mimo službu

☐ STAVY NEBO OBLAST

Zde vyberte, zda má systém oslovit kontakty v určité oblasti.

Obrázek: vytvoření nového oslovení – krok 4 (nastavení kritérií)

Scénáře

Scénáře umožňují kontaktovat jednoho nebo několik příjemců jedním nebo několika vybranými způsoby zároveň (volání, SMS, e-mail, PUSH notifikace). Scénáře (na rozdíl od oslovení) **umožňují návazné kroky**, které se řídí podle určených pravidel. Scénáře zároveň umožňují sběr zpětné vazby.

Seznam scénářů

Na stránce Scénáře systém zobrazuje úplnou historii scénářů – ve výchozím nastavení se zobrazují všechny stavy oslovení, tedy dokončené, spuštěné i zrušené.

Popis částí seznamu oslovení:

1. **Tlačítko pro spuštění** nového scénáře
2. **Název scénáře**
3. **Den a čas spuštění**
4. **Stav** oslovení (Dokončeno, Spuštěno, Zrušeno)
5. **Tlačítko pro zobrazení detailu záznamu**

Scénáře

VŠECHNY Hledaný výraz HLEDAT **1** SPUSTIT SCÉNÁŘ

Název 2	3 Spuštěno	Stav 4	
Obecná informace pro B	17.5.2016 16:27:39	Dokončeno	DETAIL 5
Svolávání FAC	6.5.2016 14:11:41	Dokončeno	DETAIL
Svolávání FAC	6.5.2016 14:08:24	Dokončeno	DETAIL
Obecná informace pro C	10.9.2015 13:48:00	Dokončeno	DETAIL
Obecná informace pro C	9.9.2015 11:53:07	Dokončeno	DETAIL
Svolávání FAC	9.9.2015 11:37:01	Dokončeno	DETAIL
test ENG	20.8.2015 13:19:38	Dokončeno	DETAIL
Obecná informace pro A	30.7.2015 09:44:51	Dokončeno	DETAIL

Obrázek: stránka Scénáře

Detail scénáře

Detail scénáře zobrazuje scénáře ve stavu Dokončeno, Spuštěno a Zrušeno – ve stavu Spuštěno jsou navíc tlačítka pro zrušení scénáře. Stránka je rozdělena do záložek a každá záložka do sekcí:

1. **Aktivní záložka Informace o scénáři**
2. **Odkaz na záložku se statistikami**
3. **Aktivní uzel** – pokud je řádek podbarvený modře, zobrazují se na celé stránce údaje, které se týkají tohoto uzlu
4. **Tlačítko pro rozbalení** – stisknutím tlačítka rozbalíte nebo sbalíte podřazené uzly
5. **Tlačítko Zobrazit** – po stisknutí tlačítka se na celé stránce zobrazí údaje k danému uzlu
6. **Oslovená osoba** – červeně podbarvený je neúspěšně oslovený adresát

ZPĚT

Informace o scénáři

Statistiky

Uzly scénáře

Název	Způsob	Počet	
⊖ PŮJDEME NA B1?	💬	0/11/11	ZOBRAZIT
⊕ Půjdeme na B1!	💬	0/0/0	ZOBRAZIT
⊕ Půjdeme na B3	💬	11/0/11	ZOBRAZIT

Oslovené osoby

HLEDAT

Příjemce	Popis	Osloven	
Zdeněk Kopecký	💬 123456789	15:04:19	Osloveno DETAIL

Další vlastnosti scénáře

Stav	Dokončeno
Čas spuštění	18.9.2014 15:04:19

Obrázek: detail scénáře – záložka Informace o scénáři

Na záložce Statistika si můžete vybrat, které uzly se v grafech a tabulkách budou zobrazovat. Použijte přepínač Ano / Ne v sekci Uzly scénáře – viz obrázek níže.

Informace o scénáři
Statistiky

Uzly scénáře

Název	Způsob	Počet	
PŮJDEME NA B1?		0/11/11	ANO ☐
Půjdeme na B1!		0/0/0	ANO ☐
Půjdeme na B3		11/0/11	ANO ☐

Výsledky

Krok	Nevyh.	Ne	Ano
Půjdeme na B1?	0	11	0
Půjdeme na B1!	11	0	0
Půjdeme na B3	0	0	11
Celkem	11	11	11

Nevyh.

Ne

Ano

Stavy

Hovor
SMS
Email
PUSH
Celkem

Osloveno

30

Obrázek: detail scénáře – záložka Statistika

Výběr šablony scénáře

Systém obsahuje připravené šablony scénáře. Poté, co si některou šablonu vyberete, ji můžete upravit a následně spustit. Na stránku s výběrem šablon se dostanete stisknutím tlačítka **Spustit scénář** (na stránce Domů nebo na stránce Scénáře).

Vybranou šablonu můžete buď okamžitě bez jakýchkoli úprav spustit, nebo můžete v šabloně provést úpravy a následně ji spustit. Stiskněte jedno z tlačítek:

1. **Spustit** – okamžitě spustíte šablonu scénáře
2. **Vybrat** – systém zobrazí podrobnosti šablony, ty můžete upravit a následně scénář spustíte

Spuštění scénáře

Výběr šablony scénáře

Zvolte prosím šablonu scénáře, kterou chcete použít.

Název	Popis	1	2
└ Informace pro LT (ABC)		SPUSTIT	VYBRAT
└ Informace pro LT (D)		SPUSTIT	VYBRAT
└ Nácvik - požární poplach		SPUSTIT	VYBRAT
└ Obecná informace pro A		SPUSTIT	VYBRAT
└ Obecná informace pro B		SPUSTIT	VYBRAT
└ Obecná informace pro C		SPUSTIT	VYBRAT
└ Obecná informace pro D		SPUSTIT	VYBRAT

Obrázek: výběr šablony scénáře

Pokud jste zvolili výběr šablony s úpravami, systém zobrazí průvodce šablonou. Průvodce je pro snadnější orientaci členěn do několika kroků. Krok 1 a krok 2 zahrnují tyto důležité prvky (případ scénáře s více uzly):

1. Informace o tom, **který uzel upravujete**
2. **Tlačítko Zobrazit** – pomocí tlačítka vyberte uzel, který budete upravovat – v krocích Způsob oslovení a výše
3. **Výběr typu komunikace** – hlasový hovor, SMS, e-mail nebo PUSH notifikace

Pozor, pokud šablona obsahuje pouze jediný uzel a žádné návazné uzly, je prvním krokem výběr typu komunikace!

Krok 1: Volba upravovaného uzlu

1 Momentálně upravujete uzel: Info pro LT (ABC)

Název	Způsob	Počet	
INFO PRO LT (ABC)		21	ZOBRAZIT
Půjdeme na B1!		0	ZOBRAZIT
Půjdeme na B3		0	ZOBRAZIT

2

Obrázek: výběr upravovaného uzlu

Krok 2: Způsob oslovení

3 Zvolte způsob oslovení adresátů.

Hlasový hovor

☒ Poslat SMS

Poslat e-mail

Poslat push notifikaci

Obrázek: výběr způsobu komunikace

V následujících krocích je potřeba vybrat text, který systém pošle, a také samotné příjemce sdělení. Níže popisujeme důležité prvky na stránce:

1. **Přepínač jazykových verzí** textu – vyplňte všechny jazyky, jinak mohou někteří adresáti obdržet text v jazyce, kterému nerozumí
2. **Pole pro text**
3. **PIN odpovědi** – používá se pouze u SMS, je důležitý pro párování odpovědi
4. **Podpis** – v roletkovém menu vyberte předem připravenou frázi
5. **Ukončovací fráze** – fráze, která se zobrazí příjemci (případně ji uslyší); na základě odpovědi na tuto frázi systém rozhodne, jestli bylo oslovení adresátů úspěšné, a zvolí návazné kroky (pokud vyberete ukončovací frázi, systém nabídne, abyste vybrali i frázi pro úspěch a frázi pro neúspěch)

Krok 3: Obsah sdělení

Napište text, který příjemci obdrží jako Vámi definovaným komunikačním kanálem.




Vlož text

PIN odpovědi (LG): LGB1

Podpis: [ŽÁDNÁ FRÁZE]

Fráze: [ŽÁDNÁ FRÁZE]

Obrázek: příprava obsahu sdělení

1. Přepínač Kontakty nebo kritéria / Kontakty a kritéria
2. Záložky a pro výběr kontaktů a kritérií
3. **Přepínač Pouze zahrnuté kontakty** – v níže uvedeném seznamu systém zobrazí pouze kontakty, které chcete oslovit
4. **Přepínač pro zahrnutí kontaktů**

Krok 4: Příjemci

Vyberte osoby, které chcete oslovit. Přidat můžete celé adresáře nebo pouze vybrané kontakty.

Kontakty

Kritéria

KONTAKTY NEBO KRITERIA

VYBRANÉ KONTAKTY 21

Hledaný výraz

HLEDAT

POUZE ZAHRNUTÉ KONTAKTY

★ Název / Příjmení a jméno	Popis	Výběr kontaktu
★ + LT (A,B,C)	Operations Leadership Team	4 ANO DETAIL

Obrázek: výběr příjemců

1. Výběr podle **stavu uživatelů**
2. Přepínač **Stavy nebo oblast / Stavy a oblast**

- **Stavy nebo oblast** – systém osloví kontakty ve vybraném stavu a kohokoli, kdo se nachází ve vybrané oblasti

- **Stavy a oblast** – systém osloví pouze kontakty, které jsou ve vybraném stavu a zároveň se nachází ve vybrané oblasti

3. Tlačítka pro práci s mapou

Krok 4: Příjemci

Vyberte osoby, které chcete oslovit. Přidat můžete celé adresáře nebo pouze vybrané kontakty.

KONTAKTY NEBO KRITÉRIA

VYBRANÉ KONTAKTY 21

Kontakty

Kritéria

Do oslovení budou zahrnuty kontakty v těchto stavech.

Připraven 1

Mimo službu

2

STAVY NEBO OBLAST

Zde vyberte, zda má systém oslovit kontakty v určité oblasti.

Smazat oblast

Vybrat oblast 3

Obrázek: záložka pro výběr kritérií

Pozor, je důležité, jak nastavíte přepínač Kontakty nebo kritéria – platí následující:

- **Kontakty nebo kritéria** – systém osloví kontakty vybrané na záložce Kontakty a zároveň osloví kohokoli, kdo splňuje podmínky určené na záložce Kritéria
- **Kontakty a kritéria** – systém osloví kontakty vybrané na záložce Kontakty, tyto kontakty musí splňovat stanovené podmínky (například být ve stavu připraven)

Stránka Kontakty

Na stránce Kontakty systém zobrazuje kontakty a adresáře. Jeden kontakt může být zahrnutý do jednoho nebo více adresářů. Nemusí být ale zahrnutý do žádného adresáře.

Seznam obsahuje mimo jiné tyto důležité prvky:

1. **Tlačítko Nový** – stisknutí tlačítka umožní vytvořit nový záznam (adresář nebo kontakt)
2. **Hvězdička pro označení oblíbeného kontaktu**
3. Tlačítko pro **rozbalení a sbalení** záznamu
4. Tlačítko pro **zobrazení detailu**

Název / Příjmení a jméno	Popis	Stav
★ + BUDOVA A		Aktivní DETAIL
★ + BUDOVA B		Aktivní DETAIL
★ + BUDOVA C		Aktivní DETAIL
★ + BUDOVA D		Aktivní DETAIL
★ + EDC		Aktivní DETAIL
★ - EMERGENCY KONTAKTY 3	Pohotovostní kontakty FAC IT	Aktivní DETAIL
★ Jiří	520015, Operations Support	Aktivní DETAIL 4
★ EHS technik		Aktivní DETAIL

Obrázek: seznam kontaktů a adresářů

EHS technik

[SMAZAT KONTAKT](#)[UPRAVIT KONTAKT](#)[ZPĚT](#)

Osobní a kontaktní údaje

Stav kontaktu

Zobrazované jméno

EHS technik

Příjmení

Jméno

EHS technik

Titul před

Titul po

E-mail

test@trimtech.cz

Telefon hlas

123 456 789

Telefon sms

123 456 789

Ulice

Číslo ulice

Město

Stát

PSČ

Je v následujících adresářích

Emergency kontakty

Pohotovostní kontakty FAC IT

Obecné vlastnosti kontaktu

Stav

Aktivní

Nastaven jako oblíbený kontakt

Ne

Obrázek: detail kontaktu

Budova A

SMAZAT ADRESÁŘ

UPRAVIT ADRESÁŘ

ZPĚT

Údaje o adresáři

Název	Budova A
-------	----------

Popis

Umístění adresáře

Název	Popis
-------	-------

Budova A

Obsahuje kontakty

Hledaný výraz

HLEDAT

★	Název / Příjmení a jméno	Popis
---	--------------------------	-------

★	Václav	330002, HBWH Purple
---	--------	---------------------

DETAIL

Obecné vlastnosti adresáře

Stav

Aktivní

Nastaven jako oblíbený adresář

Ne

Obrázek: detail adresáře

Stránka Kampaně

Na stránce Kampaně systém zobrazuje seznam SMS kampaní, které se používají pro sběr odpovědí při marketingových a jiných průzkumech.

Kampaně

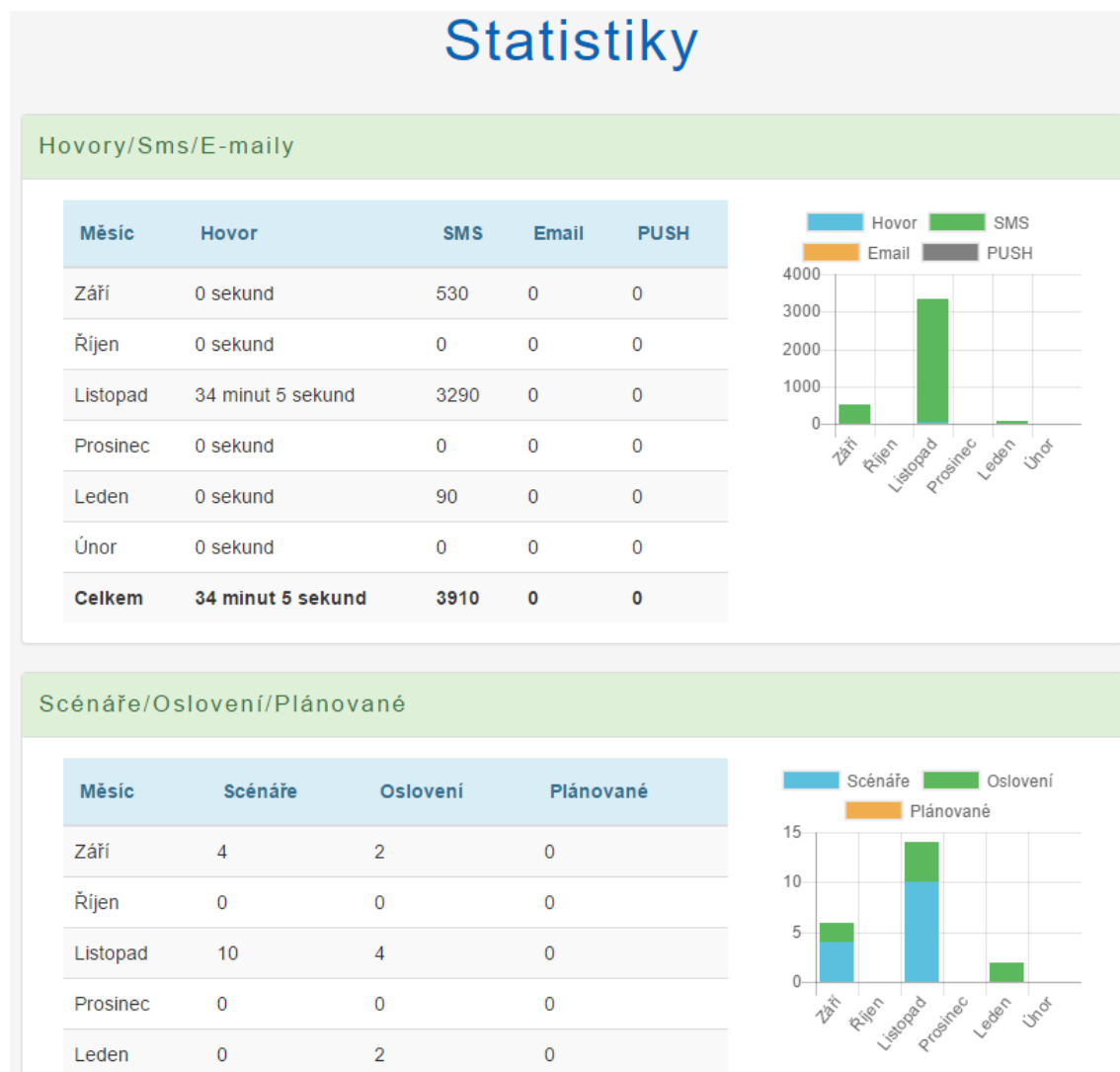
VŠECHNY ▾

Název kampaně	PIN/Tel. číslo	Vytvořeno	Od	Do	Stav	
importovana kampan	72000000000000000000	TRIM Administrator	20.10.2016 10:41	26.10.2016 13:49	Dokončeno	DETAIL
dsasa	TRM1	TRIM Administrator	20.10.2016 10:14	20.10.2016 10:16	Dokončeno	DETAIL

Obrázek: stránka Kampaně

Stránka Statistiky

Na stránce Statistiky systém zobrazuje celkové statistiky ohledně počtu uskutečněných hovorů, odeslaných SMS a e-mailů. Statistiky jsou vyčísleny také dle typu oslovení adresátů (scénáře, oslovení).



Obrázek: stránka Statistiky