



KISS: krizový informační a svolávací systém

Uživatelský manuál

Verze: 0.8

Obsah

1	POPIS	4
2	ADMIN PORTÁL.....	5
2.1	ZÁKLADNÍ PRVKY UI	5
2.1.1	HLAVNÍ STRÁNKA	5
2.1.2	ZOBRAZENÍ ZÁZNAMU A DETAILS	6
2.1.3	AKČNÍ TLAČÍTKA	7
2.1.4	FILTRACE ZÁZNAMŮ	8
2.1.5	KONTEXTOVÁ NÁPOVĚDA.....	9
2.2	FRÁZE.....	10
2.2.1	SPRÁVA FRÁZÍ.....	10
2.2.2	VYUŽITÍ PROMĚNNÝCH V RÁMCI FRÁZÍ	11
2.2.3	VLOŽENÍ FRÁZE DO SCÉNÁŘE.....	13
2.2.4	TYPY FRÁZÍ	13
2.3	KONTAKTY.....	15
2.4	SCÉNÁŘE.....	18
2.4.1	VÍCEJAZYČNÉ SCÉNÁŘE	25
2.4.2	VYHODNOCENÍ ÚSPĚŠNOSTI UZLU.....	26
2.4.3	FÁZE BĚHU SCÉNÁŘE.....	28
2.4.4	POUŽITÍ PLÁNOVAČE PRO SPUŠTĚNÍ INSTANCE SCÉNÁŘE.....	29
2.4.5	NASTAVENÍ PRIORITY KONTAKTŮ.....	30
2.4.6	POPIS UI.....	31
2.5	SYSTÉM OPRÁVNĚNÍ A ŘÍZENÍ PŘÍSTUPŮ	33
2.5.1	SPRÁVA SKUPIN OPRÁVNĚNÍ.....	33
2.5.2	TYPY A ÚROVNĚ OPRÁVNĚNÍ.....	36
2.5.3	SPRÁVA UŽIVATELŮ	37
2.5.4	MASKOVÁNÍ OPRÁVNĚNÍ.....	38
2.5.5	OPRÁVNĚNÍ KE SCÉNÁŘŮM	39
2.6	ODKAZY A REPORTY	41
2.6.1	REPORT „ADRESÁŘE“	41
2.6.2	REPORT „GRAF HISTORIE SCÉNÁŘŮ“	42
2.6.3	REPORT „HISTORIE SCÉNÁŘŮ“	43
2.6.4	REPORT „HISTORIE SCÉNÁŘŮ VČETNĚ ÚKOLŮ.....	45
2.6.5	REPORT „ROZVRŽENÍ NÁKLADŮ A PROVOZU“	46
2.6.6	REPORT „VŠECHNY KONTAKTY ORGANIZACE“	47
2.6.7	REPORT „KAMPANĚ“	47
2.7	OSLOVENÍ.....	48
2.8	MAPA.....	49
3	TOUCH PORTÁL	50
3.1	PŘIHLAŠOVACÍ OBRAZOVKA	51
3.2	HLAVNÍ MENU	52
3.3	VŠECHNY SCÉNÁŘE	53
3.4	KONTAKTY.....	56
3.5	OSLOVENÍ.....	57
3.6	HISTORIE	59
4	PŘÍKLADY	60



4.1 NEHODA VE VÝROBĚ.....	60
4.1.1 POSTUP.....	60

Verze	popis	datum
v0.1	alpha	7.4.2014
v0.2	Touch portál	11.8.2014
v0.3	Přidány snímky obrazovek z aplikace (po re-designu), úprava formátování	6.2.2015
v0.4	Vícejazyčné scénáře, seskupování	17.6.2015
v0.5	Použití plánovače, nastavení priority oslovení	11.1.2016
v0.6	Aktualizované snímky obrazovek, přidán popis pro vkládání textu před spuštěním (Moje texty)	15.6.2016
v0.7	Přidán popis pro výběr adresátů dle kritérií a dané oblasti; přidány kapitoly Oslovení a Mapa	28.3.2017
v0.8	Upraven a rozšířen popis frází, uživatelů a kontaktů	20.6.2017

Tabulka 1: Tabulka verzí dokumentu

1 Popis

Krizový informační a svolávací systém (dále jen **KISS**) je nástroj pro hromadné oslovení množství adresátů pomocí některého z běžných informačních kanálů / komunikačních forem:

- **SMS** – krátká textová zpráva, doručená na mobilní telefon adresáta
- **E-mail** – e-mailová zpráva
- **Hlas** – automatizovaná hlasová zpráva předaná adresátovi formou běžného hlasového hovoru
- **Push notifikace** – zpráva poslaná do mobilní aplikace KISS Mobile

Soubor nástrojů systému KISS umožní modelovat krizové plány, kampaně a provozní scénáře pro různé druhy oslovení cílové skupiny adresátů. Umožní rychle získat odpověď adresáta a podle ní vyhodnotit další směřování logiky provádění svolávacího scénáře.

Základem systému jsou následující nástroje:

Název	Popis/funkce
Admin portal	Webové rozhraní pro administrátora systému
Touch portal	Webové rozhraní pro obsluhu systému s podporou dotekových obrazovek
KISS Front End	Webové rozhraní pro běžné uživatele, nezahrnuje pokročilejší funkce, je snadnější na obsluhu
KISS Server	Služba zastřešující vyhodnocení scénářů a interní logiku systému
Message Server	Služba zajišťující rozesílání zpráv
Voice Server	Hlasový server pro zajištění hlasového komunikačního kanálu
Reporting	Modul pro tvorbu a vykreslování reportů
Self-Service desk	Veřejné web.stránky pro adresáty systému (samostatná správa skupin, do kterých adresát patří)

Tabulka 2: Základní nástroje systému KISS

Následující kapitoly popisují základy práce se systémem KISS, jeho možnosti a varianty.

Systém KISS naleznete na adrese: <https://kiss.o2.cz>

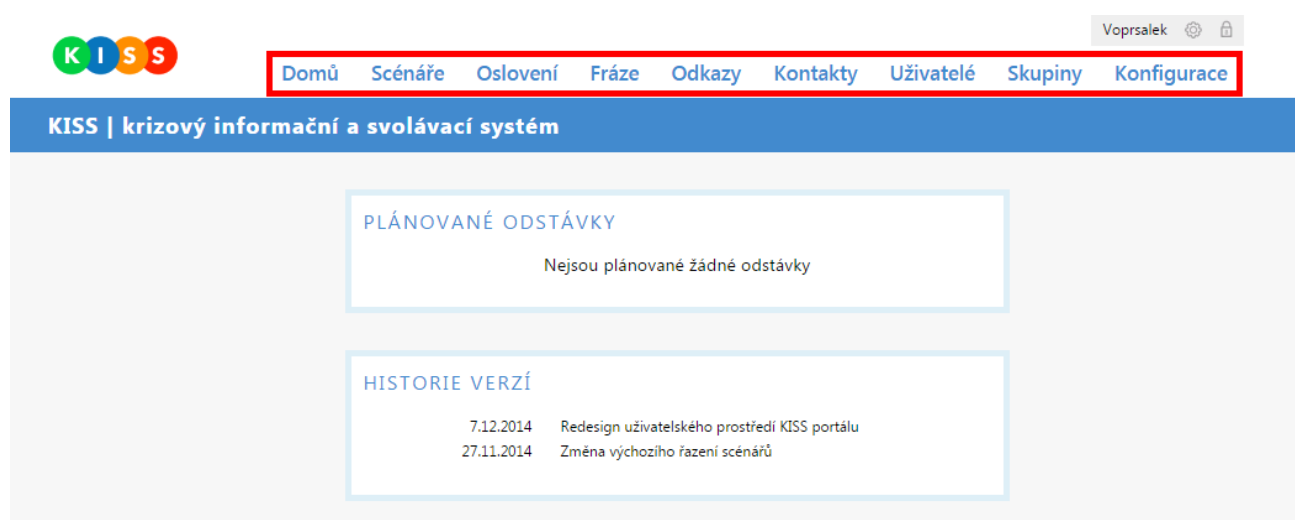
2 Admin portál

Na popisu admin portálu budou vysvětleny základní logické postupy tvorby, vyhodnocení a provádění scénářů. Analogicky jsou veškeré tyto postupy využity v dalších částech systému a všech jeho nástrojích.

2.1 Základní prvky UI

2.1.1 Hlavní stránka

Po přihlášení ověřeného uživatele se zobrazí hlavní stránka admin portálu, která je členěna do několika základních sekcí podle jejich určení.



Obrázek 1: Hlavní stránka admin portálu

2.1.2 Zobrazení záznamu a detaily

Veškeré záznamy jsou zobrazeny ve víceúrovňových seznamech s možností postupného zobrazení dalších (doplňkových) informací bez nutnosti vstupovat do detailu záznamu. Doplňkové informace o záznamech je možné zobrazit kliknutím na ikonu v levé části záznamu (viz obrázek níže).

Scénáře organizace | Test | Trim

Zobrazit aktivní ▼

Název	PIN	Popis
Nezařazené		
 KAMPAŇ tržby	TRB	Rozešle SMS všem provozovnám s dotazem na výši trž...
Max.délka běhu scénáře: výchozí Max.doba běhu uzlu: výchozí Rozešle SMS všem provozovnám s dotazem na výši tržby. Vyhodnotí výsledek.		
 Nácvik evakuace	TR000	

Obrázek 2: Ikona pro zobrazení doplňkových informací záznamu

Rozbalení/sbalení všech záznamů

Některé záznamy jsou na stránce organizovány v hierarchické struktuře. Týká se to hlavně záznamů definice scénářů, záznamů organizace adresátů do adresářů a uživatelů do uživatelských skupin. Tuto hierarchickou strukturu je možné postupně rozbalovat až na požadovanou úroveň prostřednictvím **tlačítka Rozbalit**, případně opět sbalit pomocí **tlačítka Sbalit** v levé části řádku záznamu (viz Obrázek 3: Tlačítko Sbalit/Rozbalit záznam).

Oslovení Organizace: všechny or

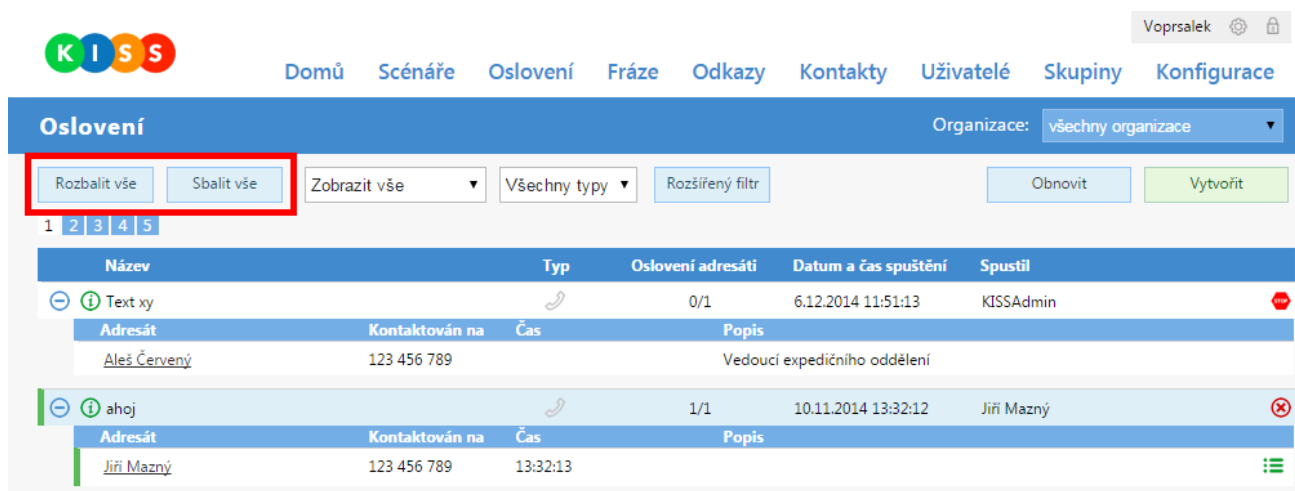
Rozbalit vše Sbalit vše Zobrazit vše ▼ Všechny typy ▼ Rozšířený filtr Obnovit

1 2 3 4 5

Název	Typ	Oslovení adresáti	Datum a čas spuštění	Spustil
  Text xy		0/1	6.12.2014 11:51:13	KISSAdmin
Adresát	Kontaktován na	Čas	Popis	
Aleš Červený	123 456 789		Vedoucí expedičního oddělení	
  ahoj		1/1	10.11.2014 13:32:12	Jiří Mazný

Obrázek 3: Tlačítko Sbalit/Rozbalit záznam

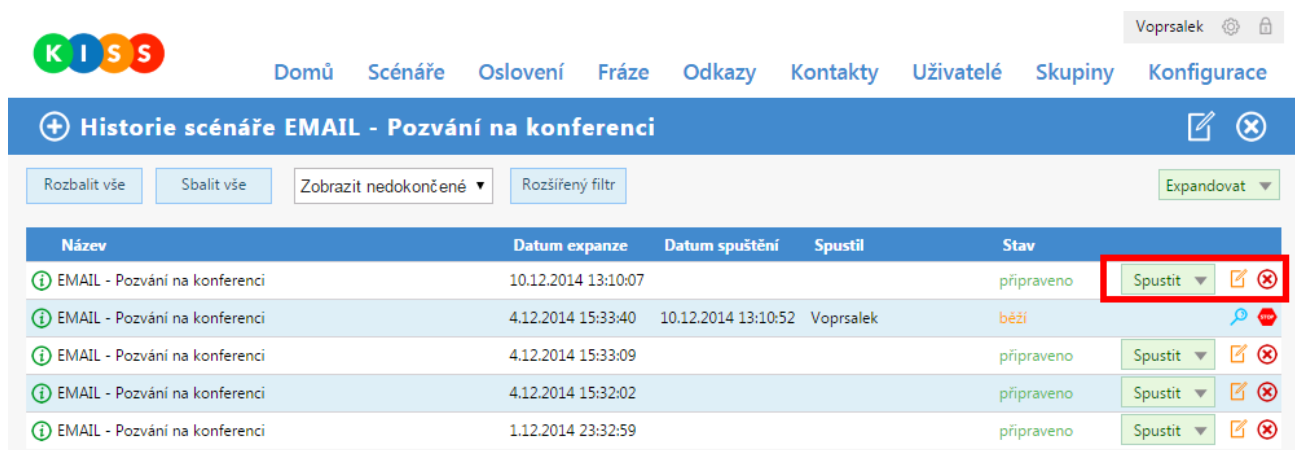
Pro získání lepšího přehledu je možné rozbalit/sbalit všechny větve hierarchické struktury záznamů. K tomu slouží dvě tlačítka v levého horní části seznamu položek (viz Obrázek 4: Tlačítka pro sbalení/rozbalení všech úrovní).



Obrázek 4: Tlačítka pro sbalení/rozbalení všech úrovní

2.1.3 Akční tlačítka

Akční tlačítka slouží k vyvolání akce nad záznamem nebo vstupu do podřazeného menu záznamu. Tato tlačítka jsou vždy zobrazena v pravé části řádku seznamu záznamu a po podržení myši na jejich ikonou je zobrazena nápověda tlačítka (viz Obrázek 5: Akční tlačítka záznamu).

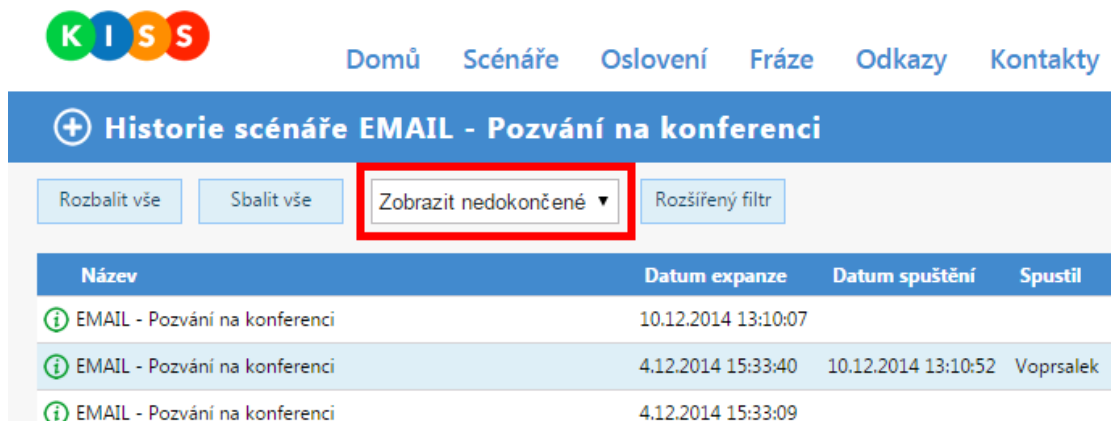


Obrázek 5: Akční tlačítka záznamu

2.1.4 Filtrace záznamů

Filtry dle stavu záznamu

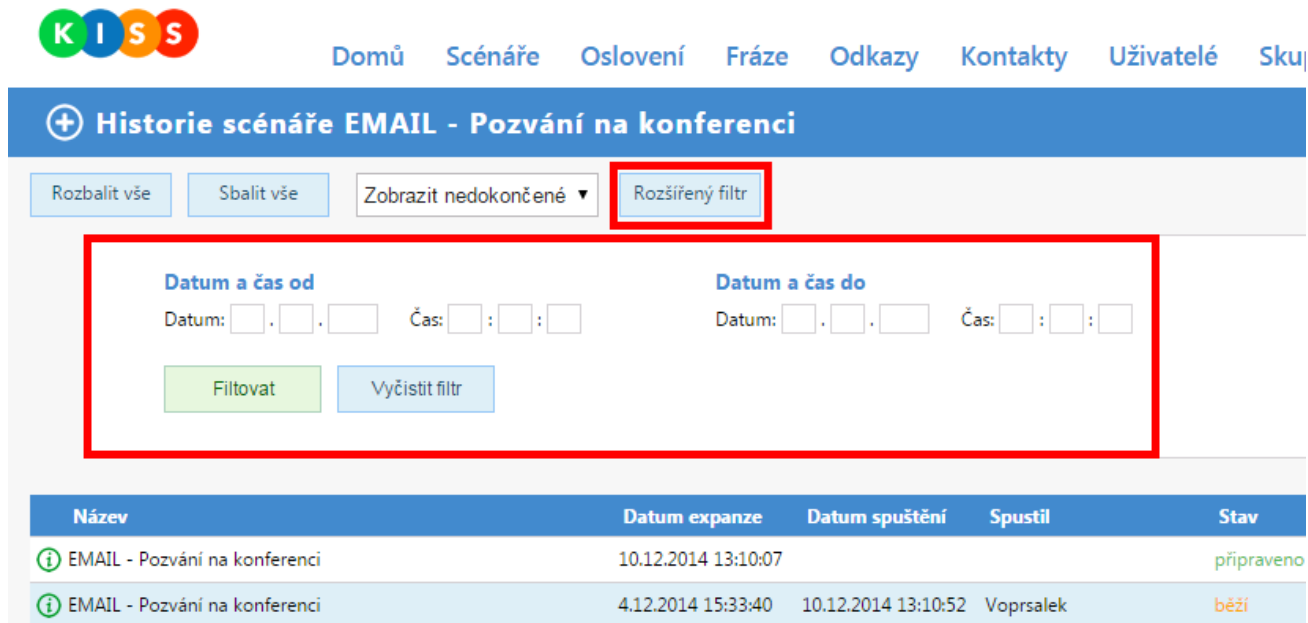
Umožňují předfiltrovat záznamy na obrazovce podle jejich stavu. Stavysou vždy předvyplněny kontextově podle typu záznamu, který má být filtrován (viz Obrázek 6: Filtr stavu záznamů).



Obrázek 6: Filtr stavu záznamů

Filtry dle času

Umožňují vybrat časové období, do kterého mají spadat zobrazené záznamy. Tento filtr je zobrazen opět pouze u záznamů, které mají časovou dimenzi (typicky historie realizovaných scénářů). Zobrazit parametry filtru je pak možné kliknutím na ikonu hodin v levé části obrazovky (viz Obrázek 7: Rozšířený filtr záznamů).



Obrázek 7: Rozšířený filtr záznamů

Vyhledávání mezi záznamy

Vyhledávání mezi záznamy je zobrazeno vždy v daném kontextu seznamu a zobrazí všechny záznamy, které obsahují vyhledávaný řetězec (viz Obrázek 8: Vyhledávání).

Rozbalit vše Sbalit vše Zobrazit aktivní					
Název adresáře		Počet kontaktů	Popis		
	Facility	7	Facility oddeleni		
	IT CZ	10	Factory IT		
	Kontakty (5)				
Hledaný výraz Hledat					
Zobrazované jméno		E-mail	SMS	Hlas	
	Černý Petr	mail@mail.com	123 456 789		
	Doubrava Jan	mail@mail.com	123 456 789		
	Nový Michal	mail@mail.com	123 456 789		
	Ondráček Jindřich	mail@mail.com	123 456 789		
	Zimová Alice	mail@mail.com	123 456 789		

Obrázek 8: Vyhledávání

2.1.5 Kontextová nápověda

Portál obsahuje nápovědu svázanou s každým polem dialogů. Zobrazí se automaticky vždy po najetí kurzorem do konkrétního pole dialogu (viz Obrázek 9: Kontextová nápověda k polím dialogů)

T100

Dny: Hodiny: Minuty: Sekundy:

Dny: Hodiny: Minuty: Sekundy:

☒

Rozešle pozvání všem označeným kontaktům a očekává odpověď

Maximální doba, po kterou může scénář běžet (tj. čekat na odezvu). Po jejím uplynutí dojde k automatickému ukončení běhu scénáře.

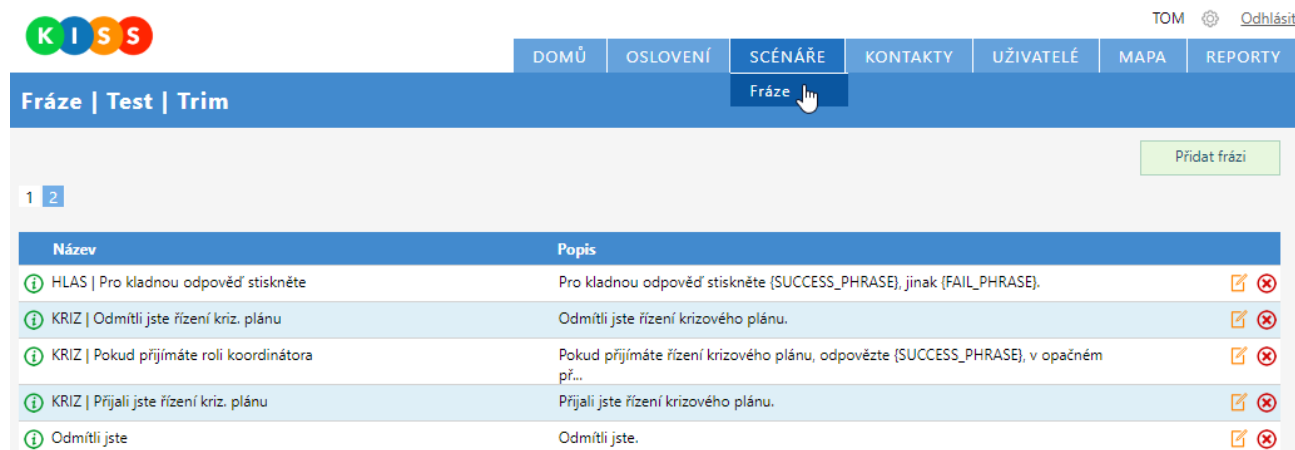
Obrázek 9: Kontextová nápověda k polím dialogů

2.2 Fráze

2.2.1 Správa frází

Fráze jsou předdefinované texty, které je možné použít při přípravě scénářů. Pokud v rámci scénáře použijete některou frázi, systém ji automaticky přidá na konec sdělení. Případně je fráze použita jako potvrzení odpovědi ze strany adresáta. Použití frází v rámci scénáře je nepovinné.

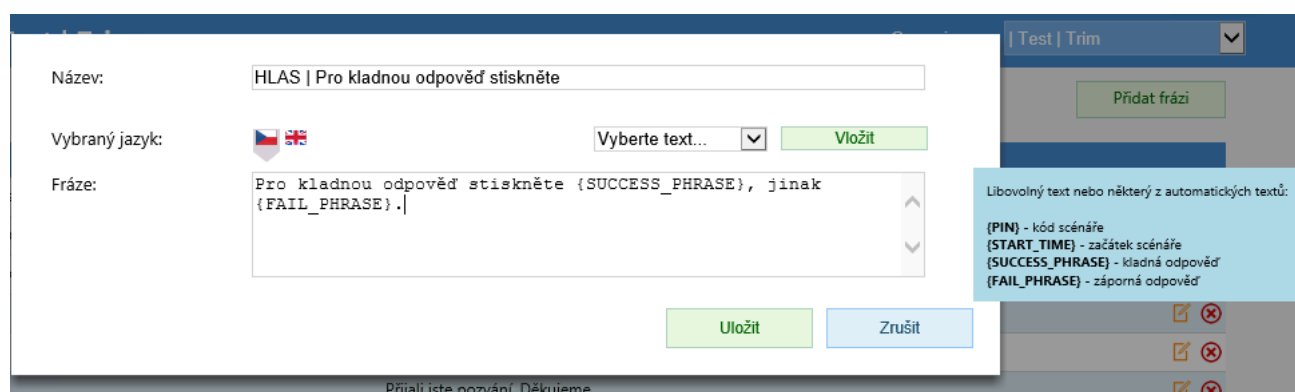
Fráze lze spravovat – přidávat, upravovat a mazat na **stránce Fráze** (Scénáře > Fráze).



Obrázek 10: Seznam frází

V detailu fráze je standardní text, ale lze vkládat i proměnné – viz následující kapitoly.

Pokud máte vícejazyčnou verzi systému, vyplňte všechny jazykové varianty fráze.



Obrázek 11: Detail fráze včetně nápovědy (ve frázi je použita proměnná)

2.2.2 Využití proměnných v rámci frází

Fráze mohou obsahovat kromě standardního textu i proměnné. Tyto proměnné doplňují dynamické informace během spuštění scénáře. Fráze je možné vytvořit zcela obecně a používat je napříč všemi scénáři. Systémové proměnné pak umožňují do textu sdělení automaticky doplnit informaci, která je svázaná s konkrétním během scénáře.

Dostupné systémové proměnné jsou vypsané v textu nápovědy pro textové pole fráze. Proměnné je možné vkládat do frází (Scénáře > Fráze), tak přímo do zprávy (Vybraný scénář > Pravidla scénáře > Záložka Zpráva).

Proměnná	Název	Význam
{PIN}	Kód scénáře	Unikátní kód scénáře, kterým je identifikována odpověď adresáta na sdělení.
{START_TIME}	Začátek scénáře	Čas začátku provádění scénáře
{EXECUTED_BY}	Spustil	Jméno uživatele, který spustil scénář.
{I_EventName}	Indoor – název události	Název události z číselníku událostí, která spustila scénář (pouze u instalací, kde je použita indoor lokalizace).
{I_LocatorId}	Indoor – id osoby	ID osoby, které se týká spuštění scénáře (pouze u instalací, kde je použita indoor lokalizace).
{I_LocatorName}	Indoor – jméno osoby	Jméno osoby, které se týká spuštění scénáře (pouze u instalací, kde je použita indoor lokalizace).
{I_Building}	Indoor – budova	Budova, které se týká spuštění scénáře (pouze u instalací, kde je použita indoor lokalizace).
{I_Floor}	Indoor – patro	Patro, kterého se týká spuštění scénáře (pouze u instalací, kde je použita indoor lokalizace).
{I_Room}	Indoor – místnost	Místnost, které se týká spuštění scénáře (pouze u instalací, kde je použita indoor lokalizace).
{I_Map}	Indoor – mapa	Mapa, které se týká spuštění scénáře (pouze u instalací, kde je použita indoor lokalizace).
{I_EventTime}	Indoor – čas události	Čas události, kterého se týká spuštění scénáře (pouze u instalací, kde je použita indoor lokalizace).
{SUCCESS_PHRASE}	Kladná odpověď	Odpovědní fráze pro kladnou odpověď. Pokud adresát v odpovědi použije tuto zprávu, je jeho odpověď považována za kladnou.
{FAIL_PHRASE}	Záporná odpověď	Odpovědní fráze pro zápornou odpověď. Pokud adresát v odpovědi použije tuto zprávu, je jeho odpověď považována za zápornou.

Tabulka 3: Seznam dostupných proměnných pro fráze

Příklad fráze před vyhodnocením:
„Pokud přijímáte řízení krizového plánu, stiskněte {SUCCESS_PHRASE}, v opačném případě stiskněte {FAIL_PHRASE}. Scénář odstartoval v {START_TIME}.“
Stejná fráze po vyhodnocení v rámci spuštěného scénáře pro větev SMS za předpokladu, že unikátní kód scénáře je „123“:
„Pokud přijímáte řízení krizového plánu, stiskněte A123 , v opačném případě stiskněte N123 . Scénář odstartoval v 2013-04-01 12:22:14 .“
Stejná fráze po vyhodnocení v rámci spuštěného scénáře pro větev EMAIL (jako unikátní kód scénáře je použit interní identifikátor záznamu):
„Pokud přijímáte řízení krizového plánu, stiskněte A bd81ad93-7d1a-4150-9379-7e0cb906d55e , v opačném případě stiskněte N bd81ad93-7d1a-4150-9379-7e0cb906d55e . Scénář odstartoval v 2013-04-01 12:22:14 .“
Stejná fráze po vyhodnocení v rámci spuštěného scénáře pro větev Hlas :
„Pokud přijímáte řízení krizového plánu, stiskněte pětku , v opačném případě stiskněte nulu . Scénář odstartoval v 2013-04-01 12:22:14 .“

Tabulka 4: Příklady automatického vyplnění proměnných do frází

Příklad:

Pokud potřebujete vytvořit frázi, která zobrazí, kdo daný scénář spustil, postupujte následovně:

1. Na stránce Fráze (Scénáře > Fráze) přidejte novou frázi
2. Nazvěte frázi tak, aby byl její účel pochopitelný i pro další uživatele
3. Vyplňte textové pole (v našem případě „Spustil:“)
4. V roletkovém menu vyberte položku Spustil
5. Stiskněte tlačítko Vložit
6. Systém přidá do fráze proměnnou
7. Stiskněte tlačítko Uložit

Podpis | Spustil

Spustil: {EXECUTED_BY}

1. Kód scénáře (selected)

2. Vložit

Zrušit

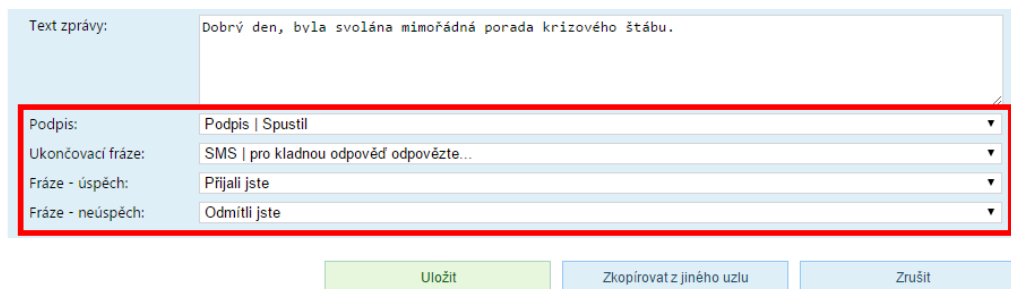
Obrázek 12: Vložení proměnné do fráze

Pokud tuto nově vytvořenou frázi použijete v rámci některého scénáře (například jako podpis – viz následující kapitola), systém na místě proměnné zobrazí jméno uživatele, který scénář spustil.

2.2.3 Vložení fráze do scénáře

Frázi vložíte do vybraného scénáře následujícím způsobem:

1. **Vyberte scénář**, který chcete upravit
2. Zobrazte **pravidla** scénáře
3. Přejděte na **záložku Zpráva**
4. Pod textem zprávy jsou roletkové nabídky pro vložení fráze
5. Vyberte frázi, kterou chcete vložit na konec sdělení



2.2.4 Typy frází

Každý krok scénáře umožňuje využít tyto typy frází:

Fráze	Popis	Příklad
Ukončovací fráze	Je přidána na konec scénáře, většinou obsahuje instrukce ohledně požadované odpovědi na dotaz ze strany adresáta.	Pokud přijímáte řízení krizového plánu, stiskněte {SUCCESS_PHRASE}, v opačném případě stiskněte {FAIL_PHRASE}. (V závorkách jsou proměnné, které je možné také použít.)
Fráze – úspěch	Může být použita pouze, pokud je využita i ukončovací fráze. Slouží většinou jako potvrzení kladné odpovědi ze strany adresáta.	Přijali jste pozvání
Fráze – neúspěch	Může být použita pouze, pokud je využita i ukončovací fráze. Slouží většinou jako potvrzení záporné odpovědi ze strany adresáta.	Odmítli jste pozvání
Podpis	Vkládá na konec scénáře informaci o tom, kdo daný scénář spustil.	Spustil: {EXECUTED_BY} (V závorkách jsou proměnné, které je možné také použít.)

Tabulka 5: Typy frází scénáře

Příklad:

Pokud za samotné sdělení přidáte ukončovací frázi, frázi pro úspěch, frázi pro neúspěch a podpis, může daný scénář vypadat v systému například jako na níže uvedeném obrázku.

The screenshot shows a web interface for configuring a crisis message. At the top, there are tabs: 'Uzel', 'Zpráva' (selected), 'Kontakt', 'NEBO', 'Kriteria', 'Moje texty', and 'Označených kontaktů (1)'. Below the tabs, there are checkboxes for communication methods: 'HOVOR' (unchecked), 'SMS' (checked), 'EMAIL' (unchecked), and 'PUSH' (unchecked). A checkbox 'STEJNÝ TEXT PRO VŠECHNY TYPY ZPRÁV' is also checked. The 'Vybraný jazyk:' section shows flags for Czech, English, Russian, and German, with a dropdown menu 'Vyberte text...' and a 'Vložit' button. The 'PIN odpovědi(TR):' field contains 'TR51'. The 'Text zprávy:' field contains the text 'Dobrý den, byla svolána mimořádná porada krizového štábu.'. Below this are dropdown menus for 'Podpis:' (selected 'Podpis | Spustil'), 'Ukončovací fráze:' (selected 'SMS | pro kladnou odpověď odpovězte...'), 'Fráze - úspěch:' (selected 'Přijali jste'), and 'Fráze - neúspěch:' (selected 'Odmítli jste'). At the bottom, there are three buttons: 'Uložit' (green), 'Zkopírovat z jiného uzlu' (blue), and 'Zrušit' (blue).

Obrázek 13: Příklad scénáře včetně frází

Z pohledu příjemce bude uvedený scénář vypadat následovně – **takováto SMS dorazí na mobilní telefon příjemce:**

- Dobrý den, byla svolána mimořádná porada krizového štábu. *(sdělení)* Spustil: Aleš Novák. *(fráze Podpis)*
Pro kladnou odpověď odpovězte ATR1, jinak NTR1. *(ukončovací fráze)*

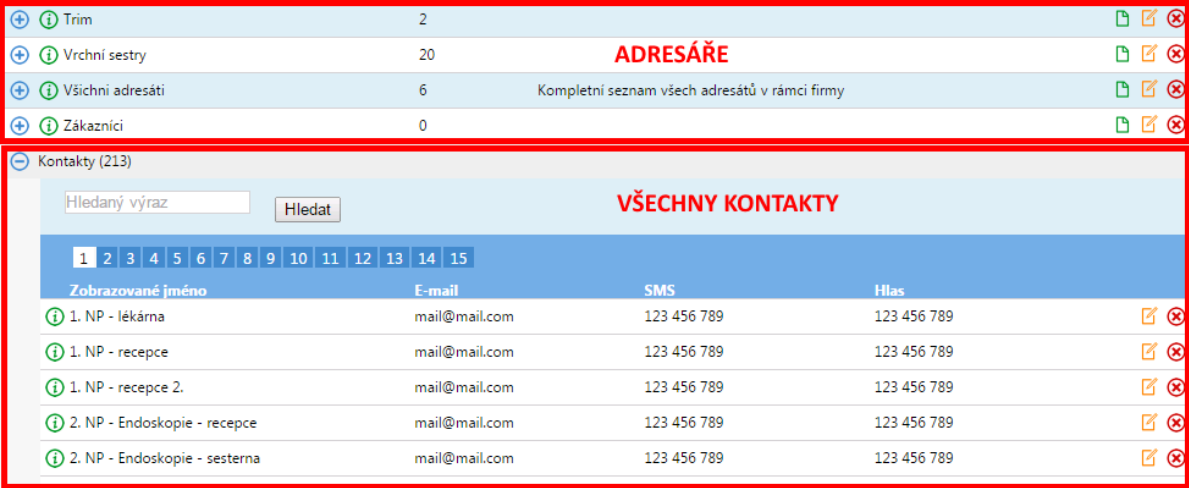
Pokud příjemce přijme, respektive odmítne účast na poradě, systém mu pošle potvrzovací SMS:

- Potvrdili jste účast na mimořádné poradě. *(fráze – úspěch)*
- Odmítli jste účast na mimořádné poradě. *(fráze – neúspěch)*

Fráze je možné pro všechny typy komunikace (hlasové sdělení, SMS, e-mail, PUSH notifikace)

2.3 Kontakty

Seznam kontaktů je v podstatě seznamem všech adresátů, které bude systém oslovovat v rámci realizace scénářů a kterým bude odesílat zprávy. Kontakty je možné členit mezi adresáře, které je následně možné použít v rámci scénáře jako cíl konkrétního oslovení.



ADRESÁŘE			
Trim	2		
Vrchní sestry	20		
Všichni adresáti	6	Kompletní seznam všech adresátů v rámci firmy	
Zákazníci	0		

VŠECHNY KONTAKTY			
Zobrazované jméno	E-mail	SMS	Hlas
1. NP - lékárna	mail@mail.com	123 456 789	123 456 789
1. NP - recepce	mail@mail.com	123 456 789	123 456 789
1. NP - recepce 2.	mail@mail.com	123 456 789	123 456 789
2. NP - Endoskopie - recepce	mail@mail.com	123 456 789	123 456 789
2. NP - Endoskopie - sestra	mail@mail.com	123 456 789	123 456 789

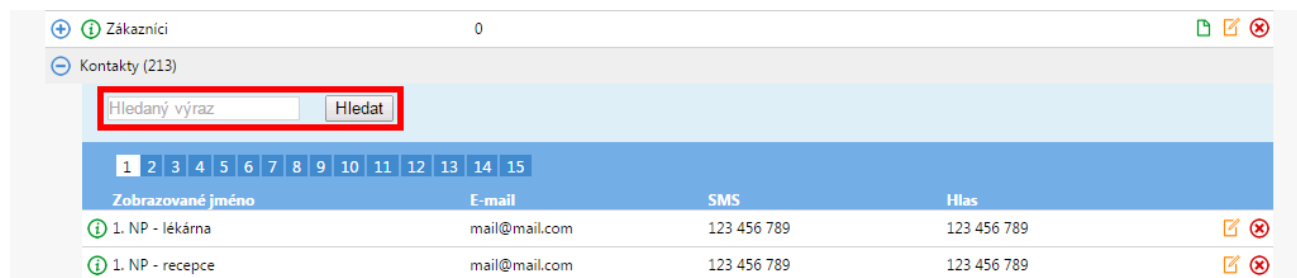
Obrázek 14: Kontakty a adresáře

Pozor, pokud ve vaší organizaci používáte vedle hlasu, SMS a e-mailů také komunikaci pomocí mobilní aplikace (PUSH), **přihlásí se adresáti do této aplikace pomocí e-mailové adresy a hesla uvedených právě zde – v detailu daných kontaktů.**

Stav:	● Offline
Zobrazované jméno:	Aleš Červný
Titul před jménem:	Mgr.
Jméno:	Aleš
Přímení:	Červný
Titul za jménem:	MBA
Mail:	cerveny@trimtech.cz
Číslo pro hlas:	123 123 123
Číslo pro SMS:	123 123 123
Vyberte heslo:	
Potvrďte heslo:	
Nastavení jazyků:	Vlastní nastavení ▼
Priority jazyků:	   
Externí id:	1001
Popis:	Vedoucí expedičního oddělení
Je v adresářích:	Všichni adresáti  Střední management 
Uložit Zrušit	

Obrázek 15: Detail kontaktu

V hierarchii kontaktů jsou zobrazeny všechny adresáře dostupné pro vaši organizaci. Po rozbalení adresáře je možné procházet jednotlivé kontakty a vyhledávat v něm.



Obrázek 16: Rozbalení adresáře a vyhledávání v něm

Zároveň je možné zanořovat jednotlivé adresáře do sebe a modelovat tak organizační strukturu organizace. Toto členění pak umožní cílit sdělení na konkrétní oddělení organizace včetně všech oddělení podřízených, podle toho, která úroveň hierarchie bude zvolena jako cíl sdělení. Systém pak umožní zahrnout kontakty všech podřízených adresářů (viz Obrázek 17: Hierarchická struktura adresářů)



Obrázek 17: Hierarchická struktura adresářů

Vytvoření kontaktu

Jednotlivé kontakty pak mohou figurovat v libovolném počtu adresářů nebo naopak v žádném. Přidání kontaktu je možné dvěma způsoby:

Bez příslušnosti ke skupině – na řádku „Kontakty“ (tj. na seznamu všech kontaktů) kliknout na tlačítko „Přidat kontakt“.

S příslušností ke skupině – na řádku skupiny, do které chceme kontakt přidat, kliknout na tlačítko „Přidat kontakt“. Kontakt bude vytvořen a automaticky přidán do zvolené skupiny.



Obrázek 18: Přidání nového kontaktu s/bez příslušnosti ke skupině

Přidání kontaktu do skupiny

Kdykoliv je možné rozšířit skupinu přidáním libovolného kontaktu, který v ní ještě není zařazen – tlačítkem „*Přidat existující kontakt*“.



Obrázek 19: Přidání existujícího kontaktu

Karta kontaktu

Vyplněná karta kontaktu pak umožní zařadit adresáta to scénáře a cílit na něj komunikaci. V kartě kontaktu jsou vidět adresáře, kterých je kontakt členem, a je možné jeho členství zrušit přímo z detailu kontaktu.

Kromě běžných kontaktních polí je k dispozici pole „zobrazované jméno“, které slouží k alternativnímu pojmenování kontaktu (primář, první technik, generální ředitel...atd.) v případech, kdy personální změna nemá ovlivnit strukturu scénáře a samotný scénář má být maximálně zobecněn.

2.4 Scénáře

Scénáře umožňují definovat předpis postupu kontaktování jednotlivých členů/adresátů a vyhodnocení jejich odpovědí.

Tvorba scénářů probíhá na základě navazování jednotlivých komunikačních uzlů, z nichž každý má následující parametry:

The screenshot shows the 'Detail' tab of the 'Plánovač' (Scheduler) interface. The form contains the following fields and values:

- Název:** Trauma plán | hlasový scénář
- Skupina:** [Nevyplněno]
- Identifikace volajícího:** 272002002
- Ident. odesílatele SMS:** [Výchozí 720001664]
- Odkaz na report:** Testovací scenar
- Zasílat reporty na:** bily@trimtech.cz
- Bezpečnostní PIN:** (empty)
- Maximální délka běhu:** dny: 0, hodiny: 0, minuty: 0, sekundy: 0
- Čekání na odpověď:** dny: 0, hodiny: 0, minuty: 0, sekundy: 0
- Povolit opakování:** ☒
- Popis:** (empty text area)

At the bottom right, there are two buttons: 'Uložit' (Save) and 'Zrušit' (Cancel).

Obrázek 20: Obecné vlastnosti scénáře

Název	Popis
Název	Název scénáře
Skupina	Volitelná skupina scénářů (pouze pro potřeby třídění)
Identifikace volajícího	Identifikace linky, která bude volat adresátům
Identifikace SMS	Identifikace odesílatele SMS, který bude odesílat zprávy adresátům
Odkaz na report	Report, který bude automaticky zaslán po ukončení scénáře na email níže
Zasílat reporty na	Cílový email pro automaticky zaslaný report
Bezpečnostní PIN	Dodatečné zabezpečení spuštění scénáře – pokud zadán, je vyžadován před spuštěním scénáře
Maximální délka běhu scénáře	Maximální doba, po kterou běží scénář, než je vynuceno jeho ukončení. Pokud jsou v rámci scénáře osloveni všichni adresáti a jsou posbírány všechny odpovědi – scénář skončí dříve.
Čekání na odpověď	Výchozí hodnota: 1den Doba, po kterou bude systém čekat na odpověď od oslovených kontaktů v daném uzlu. Po uplynutí této doby označí stávající uzel za ukončený a případně spustí následující uzel.
Povolit opakování	Globálně povolí/zakáže použití opakovaných oslovení v rámci jednotlivých uzlů
Popis	Libovolný popis

Uzel

Zpráva

Kontakt

NEBO

Kriteria

Moje texty

Označených kontaktů (1)

Název:

Byl aktivován první stupeň poplachu

Skóre pro úspěch:

1

Způsob vyhodnocení:

Vždy kontaktovat všechny ze seznamu

Změnit počet možných pokusů:

☒

Maximální počet opakování:

1

Prodleva mezi pokusy:

dny: 0

hodiny: 0

minuty: 5

sekundy: 0

Popis:

Aktivuje koordinátora krizového řízení

Uložit

Zkopírovat z jiného uzlu

Zrušit

Obrázek 21: Vlastnosti kroku (uzel)

Název	Popis
Název	Libovolný název kroku scénáře, který by měl vyjadřovat jeho obsah (např. „Svolání managementu k pravidelné střežní poradě“, „Svolání traumaplánu A“ atd.)
Skóre pro úspěch	Minimální počet kladných odpovědí, po kterém bude uzel vyhodnocen jako úspěšný
Způsob vyhodnocení	Určuje, zda po dosažení „Skóre pro úspěch“ bude i nadále kontaktovat ostatní adresáty kroku nebo distribuci informací zastaví a přejde na další krok
Změnit počet možných pokusů	Pokud je zatrženo, zobrazí pole Maximální počet opakování a Prodleva mezi pokusy – umožní nastavit opětovné kontaktování osob v případě neúspěchu
Popis	Libovolný popis kroku

Tabulka 6: Vlastnosti kroku (uzel)

Obrázek 22: Vlastnosti kroku (zpráva)

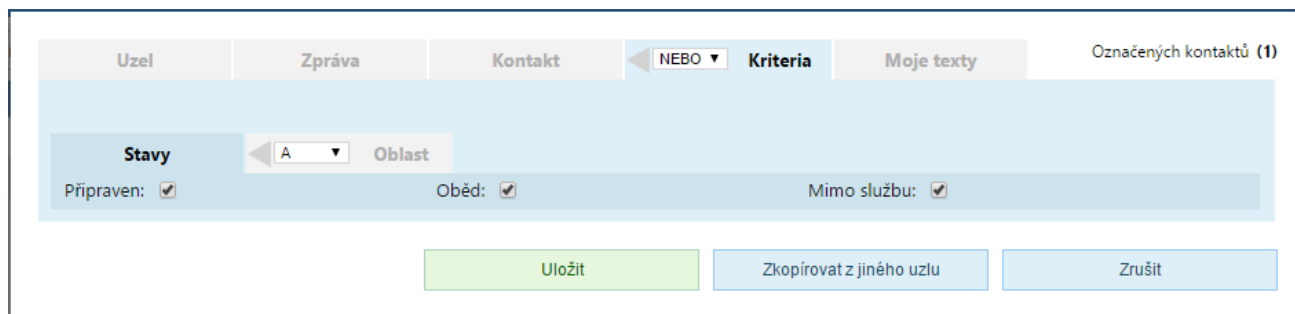
Název	Popis
Typ zprávy	Typ oslovení (Hovor / SMS/ Email); pokud je zatržítko Stejný text pro všechny typy zpráv neaktivní, můžete u každého vybraného kanálu použít jiný text.
Předmět zprávy	Předmět emailové zprávy (dostupné pouze pro typ zprávy „Email“)
Vybraný jazyk	Přepínač jazyka zprávy. Pokud oslovujete adresáty, kteří mají preferovaný jiný jazyk než češtinu, je nutné nadefinovat zprávu pro všechny použité jazyky.
Volba Vyberte text	V roletkovém menu Vyberte text můžete vybrat automaticky generovaný text a přidat ho do těla zprávy
PIN odpovědi (TR)	PIN pro odpověď pomocí SMS – slouží pro spárování SMS se scénářem a vyhodnocení výsledku odpovědi. PIN obsahuje povinnou část pro Vaši společnost.
Text zprávy	Text zprávy/oslovení adresáta
Podpis	Použitý podpis, který bude zařazen za text.
Ukončovací fráze	Použitá ukončovací fráze – je zařazena na konec sdělení (za podpis) a používá se pro informování adresáta o možnostech odpovědi.
Fráze – úspěch	V případě kladné odpovědi je adresátovi přehrána/zaslána tato fráze. Možnost je dostupná pouze v případě, že je zvolena nějaká ukončovací fráze.
Fráze – neúspěch	V případě záporné odpovědi je adresátovi přehrána/zaslána tato fráze. Možnost je dostupná pouze v případě, že je zvolena nějaká ukončovací fráze.

Tabulka 7: Vlastnosti kroku (zpráva)

Obrázek 23: Vlastnosti kroku (kontakt)

Název	Popis
Kontakt/adresář	Cíl zprávy – na koho bude zpráva tohoto kroku distribuována
	Mohou to být jednotlivci – jednotlivé kontakty, nebo celé adresáře ze seznamu kontaktů.

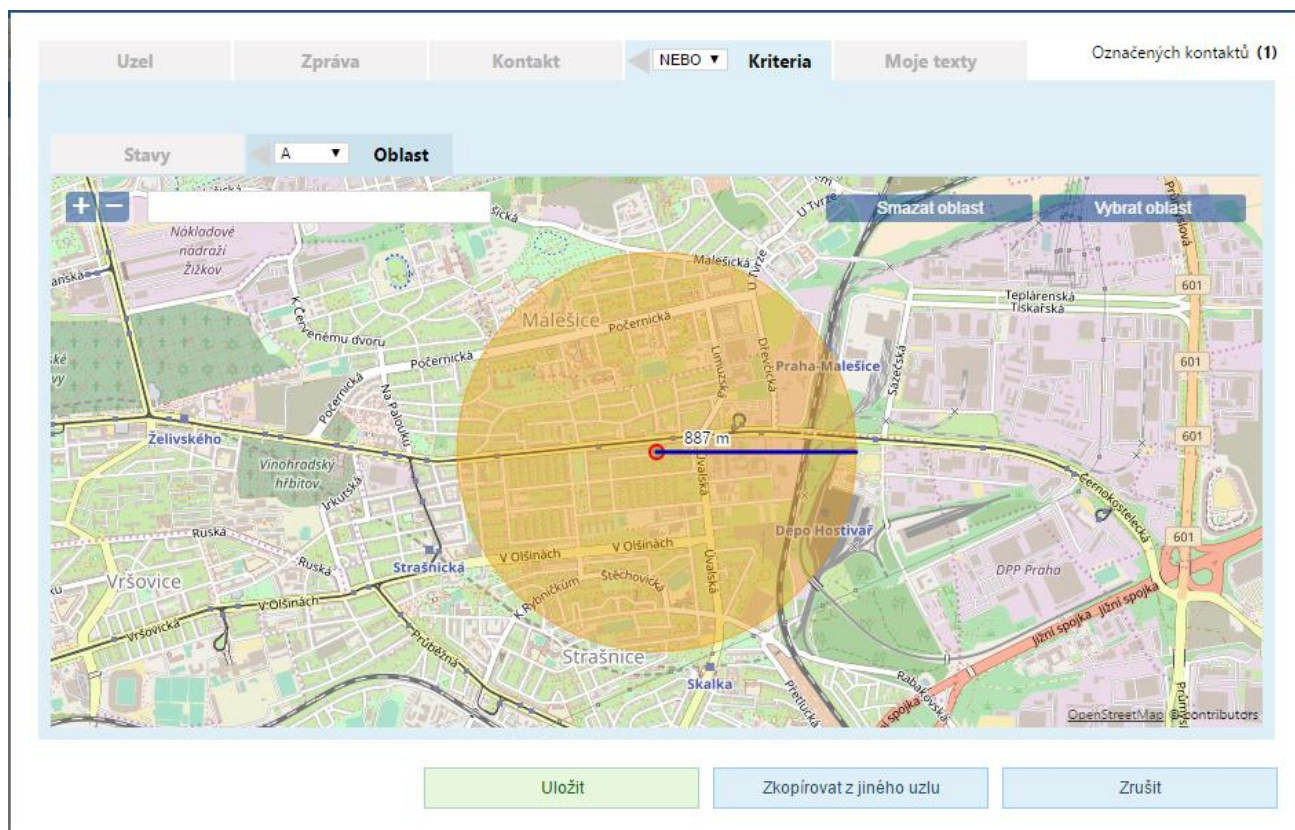
Tabulka 8: Vlastnosti kroku (kontakt)



Obrázek 24: Vlastnosti kroku (kritéria – stavy)

Název	Popis
Přepínač NEBO / A	Pokud je vybrána varianta NEBO, systém osloví kontakty vybrané na záložce Kontakt a také všechny uživatele, kteří splňují požadovaná kritéria (např. nastavili si v mobilní aplikaci stav Připraven). Pokud je vybrána varianta A, systém osloví uživatele vybrané na záložce Kontakt, ale tito uživatelé musí zároveň splňovat požadovaná kritéria. Příklad: Pokud jsem na záložce Kontakt vybral adresář Zaměstnanci a na záložce Kritéria jsem vybral stav Připraven, systém osloví všechny uživatele z adresáře Zaměstnanci, kteří si v mobilní aplikaci nastavili stav Připraven.

Tabulka 9: Vlastnosti kroku (kritéria – stavy)



Obrázek 25: Vlastnosti kroku (kritéria – oblast)

Název	Popis
Přepínač NEBO / A	Pokud je vybrána varianta NEBO , systém osloví uživatele vybrané na záložce Stavy (uživatelé mají v mobilní aplikaci nastaven požadovaný stav – např. Připraven) a také všechny uživatele, kteří se nacházejí ve vybrané oblasti. Pokud je vybrána varianta A , systém osloví uživatele vybrané na záložce Stavy, ale tyto uživatele se zároveň musí nacházet ve vybrané oblasti.
Tlačítko Vybrat oblast	Stiskněte tlačítko Vybrat oblast, klikněte na bod na mapě (určení středu oblasti) a posuňte myš pro vybrání velikosti oblasti.
Tlačítko Posunout mapu	Stiskněte tlačítko Posunout mapu a přetáhněte myš mapu do jiného místa.
Tlačítko Smazat oblast	Stiskněte tlačítko Smazat oblast, systém smaže oblast pro oslovení uživatelů.

Tabulka 10: Vlastnosti kroku (kritéria – oblast)

Někteří uživatelé nemají oprávnění zasahovat před spuštěním scénáře do textu, ale zároveň je potřeba, aby mohli připojovat ke sdělení vlastní text. K tomuto slouží záložka Moje texty:

1. Na záložce Moje texty vyplňte název a klíč (např. Číslo budovy, cislo-budovy)
2. Klikněte na ikonu Přidat
3. Přejděte na záložku Zpráva
4. V textu vyberte místo v textu, kde se bude zobrazovat uživatelem určený text
5. V roletkové nabídce vyberte danou položku a stiskněte tlačítko Vložit

Uzel **Zpráva** Kontakt Moje texty

☒ HOVOR ☐ SMS ☐ EMAIL ☒ STEJNÝ TEXT PRO VŠECHNY TYPY ZPRÁV

Vybraný jazyk: 🇨🇪 🇸🇰 🇩🇪 🇪🇸 🇫🇷 🇵🇹

Text zprávy: Byl aktivován testovací scénář kriz

Podpis: [Žádná fráze]

Ukončovací fráze: [Žádná fráze]

Fráze - úspěch: Přijali jste pozvání

Fráze - neúspěch: Odmítli jste pozvání

Vložit

Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit

6. V textu se objeví klíč
7. Stiskněte tlačítko Uložit
8. Při spuštění scénáře bude systém po uživateli požadovat, aby vyplnil údaj k dané položce

Chcete spustit tento scénář?
Traumaplán | hlasový scénář

Můj text - cs:

Spustit Zrušit

Uzel Zpráva Kontakt **Moje texty**

Název	Klíč
Můj text	muj-text
Můj text	muj-text

Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit

Obrázek 26: Vlastnosti kroku (moje texty)

Název	Popis
Název	Název uživatelského textu, který se bude zobrazovat

Tabulka 11: Vlastnosti kroku (moje texty)

Jednotlivé komunikační uzly mohou být na sebe navazovány a jejich provedení pak může záviset na výsledku předešlého uzlu. Lze tak snadno vytvořit uzel, který zareaguje na kladnou odpověď adresáta nebo naopak v případě záporné odpovědi provede eskalaci informace k dalším kontaktům nebo adresářům.

2.4.1 Vícejazyčné scénáře

Systém umožňuje v rámci jednoho scénáře (oslovení) adresovat skupinu adresátů až 17-ti světovými jazyky. Každého adresáta tak můžete oslovit jeho preferovaným jazykem, který má nastavený u své karty kontaktu. KISS automaticky zvolí správný (preferovaný) jazyk pro konkrétní kontakt a zprávu zašle/přehraje v tomto jazyce.

Pokud pro adresátem preferovaný jazyk není dostupný správný překlad sdělení, systém automaticky použije další jazyk v pořadí. Je tedy nutné věnovat pozornost doplnění všech požadovaných jazykových mutací sdělení před spuštěním scénáře.

Pro správné nastavení vícejazyčných scénářů je nutné provést níže uvedené kroky. Analogický postup platí i pro funkci „Oslovení“.

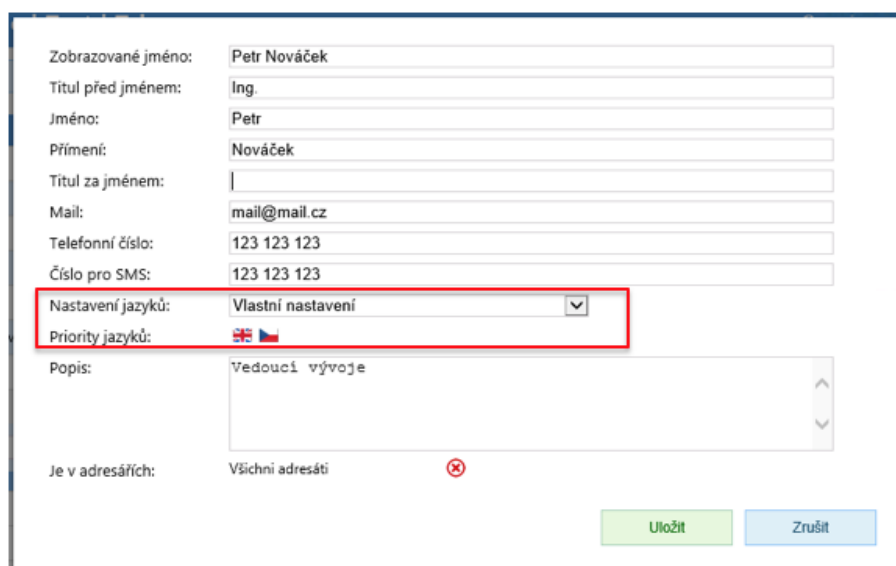
2.4.1.1 Objednat požadované jazyky

Pokud nějaký jazyk v nabídce chybí, dejte nám vědět – doplníme ho pro vás.

2.4.1.2 Nastavení priority jazyků kontaktu

U jednotlivých adresátů je třeba nastavit pořadí preferovaných jazyků. Výchozí preferovaný jazyk je čeština.

- Na kartě kontaktu v sekci „Nastavení jazyků“ zvolte „Vlastní nastavení“
- Přetažením vlajky seřaďte jazyky dle priorit pro konkrétní kontakt (zleva). Na obrázku níže je prioritním jazykem angličtina následovaná češtinou



Obrázek 27: Karta kontaktu – nastavení priorit jazyků

2.4.1.3 Příprava vícejazyčných frází

Fráze, které používáte napříč více scénáři, je nutné přeložit do všech používaných jazyků. Přejděte do sekce „Fráze“, kde v jejich detailu najdete známé vlajčky pro jednotlivé jazykové mutace – kliknutím na vlajčku zobrazíte danou jazykovou mutaci.

Přeložte všechny fráze, které máte v systému definované. Vyhnete se pak problémům při jejich používání později!!

Obrázek 28: Překlady frází

2.4.1.4 Příprava vícejazyčných scénářů

V každém ze scénářů je nutné také nadefinovat jednotlivé jazykové mutace požadovaného sdělení.

- Přepněte se na kartu scénáře a rozbalovacího menu zvolte položku „Pravidla“
- Otevřete vlastnosti jednotlivých uzlů a na kartě „Zpráva“ vyplňte požadovaný text ve všech použitých jazykových mutacích
- Fráze použijte jako obvykle – jejich překlady jsou připravené z předchozího kroku

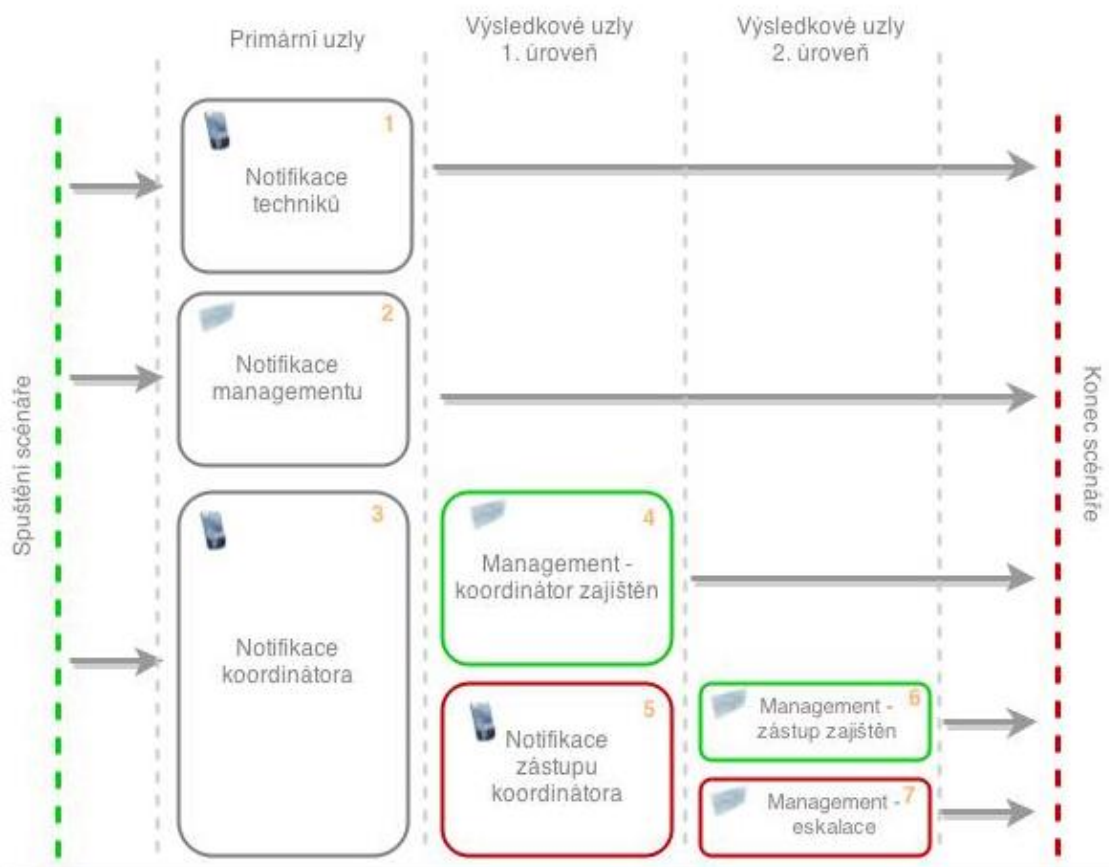
Tabulka 12: Překlady scénářů

2.4.2 Vyhodnocení úspěšnosti uzlu

Vzhledem k tomu, že v jednom uzlu lze z principu oslovovat celé skupiny adresátů, je definována dvojí logika vyhodnocení výsledku uzlu, na jehož základě je vybrána pokračovací větev. K nastavení logiky, která se má pro daný uzel použít slouží parametr uzlu „Způsob vyhodnocení“

Způsob vyhodnocení	popis
Vždy kontaktovat všechny ze seznamu	osloví všechny kontakty, které má nastaveny končí úspěchem, pokud má odpověď od všech oslovených
Pokračovat do dosažení skóre	Oslovuje kontakty pouze dokud nemá dostatek kladných odpovědí (dle nastaveného prahu), pak končí úspěchem a doposud nekontaktované adresáty dále neoslovuje.

Tabulka 13: Způsoby vyhodnocení



Obrázek 29: Příklad scénáře s navazujícími uzly

Obrázek 29 zobrazuje jednoduchý scénář pro svolání krizové skupiny adresátů a notifikaci managementu:

Postup provádění takového scénáře bude následující:

- Spuštění scénáře
- Všechny primární uzly se naplánují k realizaci a začnou se provádět zároveň, protože jsou na stejné úrovni a nečekají na výsledek žádného s předcházejících uzlů
- **Uzel (1)** - Skupině techniků je voláno se sdělením a je vyžadováno, aby odpověděli a dali tak najevo srozumění se situací. Krok je bez návazných uzlů
- **Uzel (2)** - Skupině managementu je rozeslána informativní SMS ohledně situace. Odpověď není vyžadována.
- **Uzel (3)** - Koordinátorovi KŘ (jeden kontakt) je voláno s informací o situaci a adresát je vyzván, aby přijal roli koordinátora (1. úroveň výsledkových uzlů)
 - **Uzel (4)** - Pokud původně oslovená koordinátor přijme roli, skupině managementu odchází informativní SMS, odpověď není vyžadována
 - **Uzel (5)** - Pokud původně oslovený koordinátor roli nepřijme, je voláno zástupci a přehrána informace o situaci. Adresát je vyzván, aby přijal roli zástupu za koordinátora
 - **Uzel (6)** - V případě přijetí zástupcem odchází skupině managementu informativní SMS – koordinátor zajištěn
 - **Uzel (7)** - V případě nepřijetí zástupcem odchází skupině managementu informativní SMS – eskalace
- Scénář končí

Jednotlivé uzly (resp. jejich úkoly) jsou vyhodnocovány postupně podle toho, jak dopadl uzel předcházející. V principu je tedy možné, že některé připravené úkoly nebudou nikdy provedeny, protože nebyly splněny podmínky k jejich aktivaci.

2.4.3 Fáze běhu scénáře

Scénář prochází během svého provádění životním cyklem, který odpovídá jednotlivým stavům jeho provádění.



Obrázek 30: Životní cyklus scénáře

Název stavu	Popis
Výběr scénáře	Obsluha vybírá scénář ke spuštění na základě svého oprávnění k přístupu ke scénářům
Expanze pravidel	Obsluha provede expanzi pravidel, čímž je scénář převeden na posloupnost jednotlivých úkolů vztažených ke konkrétním adresátům.
Úprava úkolů	Např.: volat na číslo, poslat SMS na číslo, poslat email na adresu... U expandovaného scénáře může obsluha libovolně změnit připravené úkoly
Spuštění scénáře	Např. odebrat některé úkoly, přidat nové úkoly, modifikovat texty sdělení Takto modifikovaná scénář obsluha spouští – okamžitě se začne vykonávat posloupnost naplánovaných úkolů
Monitoring úkolů	Obsluha monitoruje provádění jednotlivých úkolů podle jejich návazností a může manuálně změnit výsledek vyhodnocení daného kroku
Ukončení scénáře	Scénář je ukončen jedním z následujících způsobů: - Není již koho kontaktovat a všichni odpověděli - Není již koho kontaktovat a vypršel čas pro odpovědi - Scénář přesáhl svoji maximální dobu běhu (viz parametry scénáře) - Obsluha manuálně ukončila provádění scénáře

Tabulka 14: Životní cyklus (stavy) scénáře

2.4.4 Použití plánovače pro spuštění instance scénáře

KISS umožňuje odložit, respektive naplánovat čas, kdy se spustí připravená instance scénáře. Při použití plánovače lze nastavit:

- **Jednorázové** spuštění
- **Opakované** spuštění (v denních, týdenních, měsíčních a ročních intervalech)
- **Uzavřené období** – nastavíte čas ukončení (po něm systém ukončí spouštění instance scénáře)
- **Den pro spuštění scénáře**

Pro nastavení plánovače spuštění postupujte následovně (viz obrázek níže):

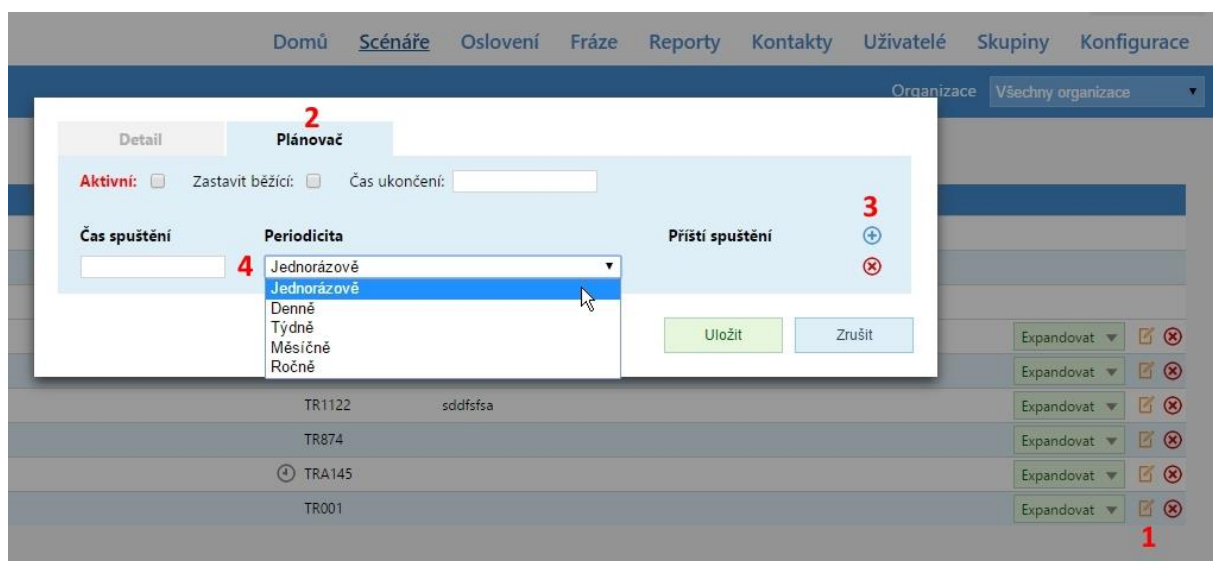
1. U vybraného scénáře klikněte na ikonu **Upravit**
2. Systém zobrazí modální okno s **detailem instance scénáře**
3. Přejděte na záložku **Plánovač**
4. Klikněte na ikonu pro přidání času spuštění
5. Zadejte **čas spuštění** a vyberte, zda jde o **jednorázové** či **opakované spuštění**
6. Stiskněte tlačítko **Uložit**

Pokud **zatrhnete** volbu Aktivní, bude spuštění **naplánované a bude se provádět**.

Pokud **nezatrhnete** volbu Aktivní, bude spuštění **naplánované, ale nebude se provádět**.

Pokud **zatrhnete** volbu Zastavit běžící, zruší daná instance scénáře jinou běžící instanci.

Pokud **nezatrhnete** volbu Zastavit běžící, nebude daná instance scénáře rušit jinou běžící instanci.



Obrázek 31: Životní cyklus scénáře

Pokud je u některé instance plánovač aktivní, v seznamu instancí se zobrazí ikona – viz obrázek níže.

Scénáře

Organizace

Všechny organizace

Zobrazit aktivní

Název	PIN	Popis		
TEST				
KAMPAŇ tržby	TR8	Rozešle SMS všem provozovněm s dotazem na výši trž...	Expandovat	
hlas	TR552		Expandovat	
hromadna SMS	TR1122	sddfsfa	Expandovat	
hromadna SMS 2	TR874		Expandovat	
SMS	TRA145		Expandovat	
souběžné hovory	TR001		Expandovat	

Obrázek 32: Ikona aktivního plánovače

2.4.5 Nastavení priority kontaktů

KISS umožňuje nastavit, které kontakty budou osloveny nejdříve a které později. Systém nabízí **tři stupně priority**. Priority oslovení se nastavují přímo **u dané instance**, nikoli u kontaktu.

Pro nastavení priorit oslovení postupujte následovně:

1. Otevřete **pravidla** daného scénáře
2. Klikněte na záložku **Kontakt**
3. Otevřete seznam kontaktů
4. U vybraných kontaktů **zaškrtněte volbu úplně vpravo**
5. Následně vyberte, zda má systém daný kontakt upřednostnit či naopak

Pokud vyberete prioritu „+“ (zelené tlačítko vpravo), systém osloví daný kontakt nejdříve. Pokud vyberete prioritu „-“ (červené tlačítko vlevo), systém osloví daný kontakt nejpozději.

Uzel

Zpráva

Kontakt 1

+

-

Pouze zahrnuté kontakty

+

+

+

+

+

+

-

-

prezentace

Hromadne kontakty

Krizove rizeni

Management2

Technici LBC

Technici PRG

Kontakty (2)

Hledaný výraz

Hledat

Zobrazované jméno	Email	SMS	Hovor	Priorita	
Aleš Červný	ales@kiss.cz	724 121 121	724 121 121	- +	2
Michal	miha@kiss.cz	888 121 121	888 121 121	- +	3
Testování souběžných hovorů					
Všichni adresáti					
Kontakty (1014)					

Uložit

Zkopírovat z jiného uzlu

Zrušit

Obrázek 33: nastavení priority oslovení

2.4.6 Popis UI

V editaci scénáře je zobrazena celá stromová struktura scénáře, kde červeně zvýrazněné jsou uzly záporných větví, zeleně pak uzly kladných.

+ Pravidla scénáře Krizový plán 2 - nehoda ve výrobě				
Rozbalit vše	Sbalit vše	Zobrazit aktivní ▼	Přidat uzel	
Název	Typ	Opakování		
ⓘ Svolat techniky	📞	výchozí	👍👎✎✖	
ⓘ Notifikace managementu	🗨️	výchozí	👍👎✎✖	
⊖ ⓘ Zajištění koordinátora krizového řízení	📞	výchozí	👍👎✎✖	
ⓘ Koordinátor byl aktivován - notifikace managementu	🗨️	výchozí	👍👎✎✖	
⊖ ⓘ Aktivace zástupu koordinátora krizového řízení	📞	výchozí	👍👎✎✖	
ⓘ Zástup koordinátora byl aktivován - notifikace managementu	🗨️	výchozí	👍👎✎✖	
ⓘ Nepodařilo se aktivovat žádného koordinátora (ESKALACE)	🗨️	výchozí	👍👎✎✖	

Obrázek 34: Tlačítka hlavního menu scénářů

Ikona

Popis



Editace vlastností scénáře (název, identifikace, popis, maximální časy atd.)

Smaže daný záznam (scénář, expanzi atd.)

Tabulka 15: Ikony hlavního menu scénářů

+ Pravidla scénáře Krizový plán 2 - nehoda ve výrobě				
Rozbalit vše	Sbalit vše	Zobrazit aktivní ▼	Přidat uzel	
Název	Typ	Opakování		
ⓘ Svolat techniky	📞	výchozí	👍👎✎✖	
ⓘ Notifikace managementu	🗨️	výchozí	👍👎✎✖	
⊖ ⓘ Zajištění koordinátora krizového řízení	📞	výchozí	👍👎✎✖	
ⓘ Koordinátor byl aktivován - notifikace managementu	🗨️	výchozí	👍👎✎✖	
⊖ ⓘ Aktivace zástupu koordinátora krizového řízení	📞	výchozí	👍👎✎✖	
ⓘ Zástup koordinátora byl aktivován - notifikace managementu	🗨️	výchozí	👍👎✎✖	
ⓘ Nepodařilo se aktivovat žádného koordinátora (ESKALACE)	🗨️	výchozí	👍👎✎✖	

Obrázek 35: Scénáře – nový primární uzel, uzly kladné/záporné větve

Po provedení expanze je možné modifikovat jednotlivé úkoly pomocí kontextových tlačítek uzlů v přehledu:

Ikona	Popis
	Přidat uzel
	Přidání uzlu kladné větve se provádí vždy z kontextu větve nadřazené
	Přidání uzlu záporné větve se provádí vždy z kontextu větve nadřazené
	Odebrat připravované úkoly
	Změnit text a typ zprávy jednotlivých úkolů Změnit text zprávy plošně pro všechny úkoly daného uzlu

Obrázek 36: Ikony správy expandovaného scénáře (úkolů) a definice scénáře

+ Historie scénáře Krizový plán 2 - nehoda ve výrobě							
Rozbalit vše	Sbalit vše	Zobrazit vše	Rozšířený filtr	Expandovat			
Název	Datum expanze	Datum spuštění	Spustil	Stav			
 Krizový plán 2 - nehoda ve výrobě	7.4.2014 21:31:47			zrušeno			
 Krizový plán 2 - nehoda ve výrobě	7.4.2014 21:30:21			zrušeno			
 TestSMS2	3.4.2014 18:53:19	3.4.2014 18:55:16	zrušeno				
 TestSMS2 2.4.2014 20:21:46	1.1.0001 0:00:00	2.4.2014 20:23:30	dokončeno				
 TestSMS2 1.4.2014 20:24:45	1.1.0001 0:00:00	2.4.2014 20:21:52	dokončeno				
 TestSMS2 1.4.2014 20:30:15	1.1.0001 0:00:00	2.4.2014 20:05:14	dokončeno				
 TestSMS2 2.4.2014 11:09:58	1.1.0001 0:00:00	2.4.2014 11:14:00	dokončeno				
 TestSMS2 1.4.2014 19:45:30	1.1.0001 0:00:00	1.4.2014 19:45:34	dokončeno				
 TestSMS2 2.4.2014 20:05:01	1.1.0001 0:00:00			zrušeno			
 TestSMS2 2.4.2014 21:23:54	1.1.0001 0:00:00			připraveno	Spustit Úkoly  		

Obrázek 37: Modifikace jednotlivých úkolů uzlů

2.5 Systém oprávnění a řízení přístupů

Pojem „uživatel“ je chápán jako uživatelský účet (dvojice login – heslo), který může přistupovat do systému a má možnost ho ovládat v rozsahu podle úrovně oprávnění, kterou má přidělenou (aktivní uživatel). V tom je rozdíl oproti entitě „Kontakt“ (popsaném v kapitole 2.3 Kontakty), kde jednotlivé kontakty jsou pouze pasivním uživatelem systému (adresáty) a nemohou do něj aktivně vstupovat ani ho ovlivňovat jinak než v rámci provádění scénářů.

Přístup do systému je umožněn všem uživatelům, kteří jsou oprávněni oproti AD/lokálním účtům aplikačního serveru.

2.5.1 Správa skupin oprávnění

Jednotlivé uživatele je možné sdružovat do skupin, které jsou nositelem oprávnění a zároveň nesou informaci o zařazení uživatele do organizační struktury. Obecně platí, že uživatel může být členem libovolného počtu skupin nebo nemusí být zařazený do žádné z nich.



Obrázek 38: Systém oprávnění a skupin – příklad

Zobrazení aktivních skupin a jejich oprávnění

Na záložce „Skupiny“ je k dispozici kompletní přehled existujících skupin, jejich členů a oprávnění. Vše je řazené v hierarchické struktuře tak, aby další informace bylo možné získat rozkliknutím požadované úrovně stromu.

Skupiny

Organizace: všechny organizace

Rozbalit vše

Sbalit vše

Zobrazit aktivní

Přidat oprávnění

Název	Kód skupiny	Popis
+ Editace scénářů	scenario_insert	
- Skupina managementu	Management	
Členové skupiny Hledaný uživatel Hledat ČLENOVÉ SKUPINY APPL\Optim KISSAdmin Oprávnění skupiny OPRÁVNĚNÍ SKUPINY Adresář Fráze		
+ Technici Liberec	Technici LBC	
+ Technici Praha	Technici PRG	
+ Vkladač scénářů	Vkladače	Vkládají scénáře

Obrázek 39: Skupiny, členové a oprávnění

Vytvoření nové skupiny

- Kliknout na ikonu nové skupiny v pravé části obrazovky

Uživatelské skupiny organizace | Test | Trim

Organizace: | Test | Trim

Rozbalit vše

Sbalit vše

Zobrazit aktivní

Přidat oprávnění

Přidat skupinu

Název	Kód skupiny	Popis
- Skupina managementu	Management	
Členové skupiny Hledaný uživatel Hledat ČLENOVÉ SKUPINY APPL\Optim KISSAdmin Oprávnění skupiny OPRÁVNĚNÍ SKUPINY Adresář Fráze		
+ Technici Liberec	Technici LBC	
+ Technici Praha	Technici PRG	

Obrázek 40: Přidání nové skupiny

- Vyplnit parametry nové skupiny

Kód skupiny:

Název:

Popis:

Obrázek 41: Detail skupiny

Přiřazení oprávnění skupině

Ze seznamu skupin je možné modifikovat úroveň oprávnění, kterou má daná skupina přidělenou kliknutím na ikonu přidání oprávnění v místě dle požadované úrovně.

Uživatelské skupiny organizace | Test | Trim
Organizace: Test | Trim

Rozbalit vše
Sbalit vše
Zobrazit aktivní
Přidat oprávnění
Přidat skupinu

Název	Kód skupiny	Popis
Skupina managementu	Management	
Členové skupiny		
Hledaný uživatel Hledat		
APPL\Optim		
KISSAdmin		
Oprávnění skupiny		
Adresář		
Fráze		
Technici Liberec	Technici LBC	
Technici Praha	Technici PRG	

Obrázek 42: Přidání/modifikace úrovně oprávnění

V seznamu je vždy zobrazen celkový výsledek všech oprávnění – tj. efektivní (maximálně možné) oprávnění uživatelů ve skupině. Obecně platí, že oprávnění restrikce má větší váhu než oprávnění povolující.



Obrázek 43: Detail přidání nového oprávnění

2.5.2 Typy a úrovně oprávnění

Oprávnění, která je možno přidělit uživateli popisuje tabulka níže.

Název	Popis
Adresář	Práva k adresářům a kontaktům
Expandované šablony	Práva k expandovaným šablonám (šablonám před spuštěním)
Externí odkazy	Práva k tabulce externích odkazů a sestav/reportů
Fráze	Práva definovat a prohlížet fráze scénářů
Kontakty	Práva ke kontaktům (bez adresářů)
Admin scénářů	Kompletní administrace všech scénářů
Scénáře	Přístup ke scénářům
Uživatelé	Správa uživatelů systému
Uživatelské skupiny	Správa uživatelských skupin

Tabulka 16: Typy uživatelských oprávnění

Úrovně oprávnění udávají efektivní účinnost konkrétního přidělovaného oprávnění.

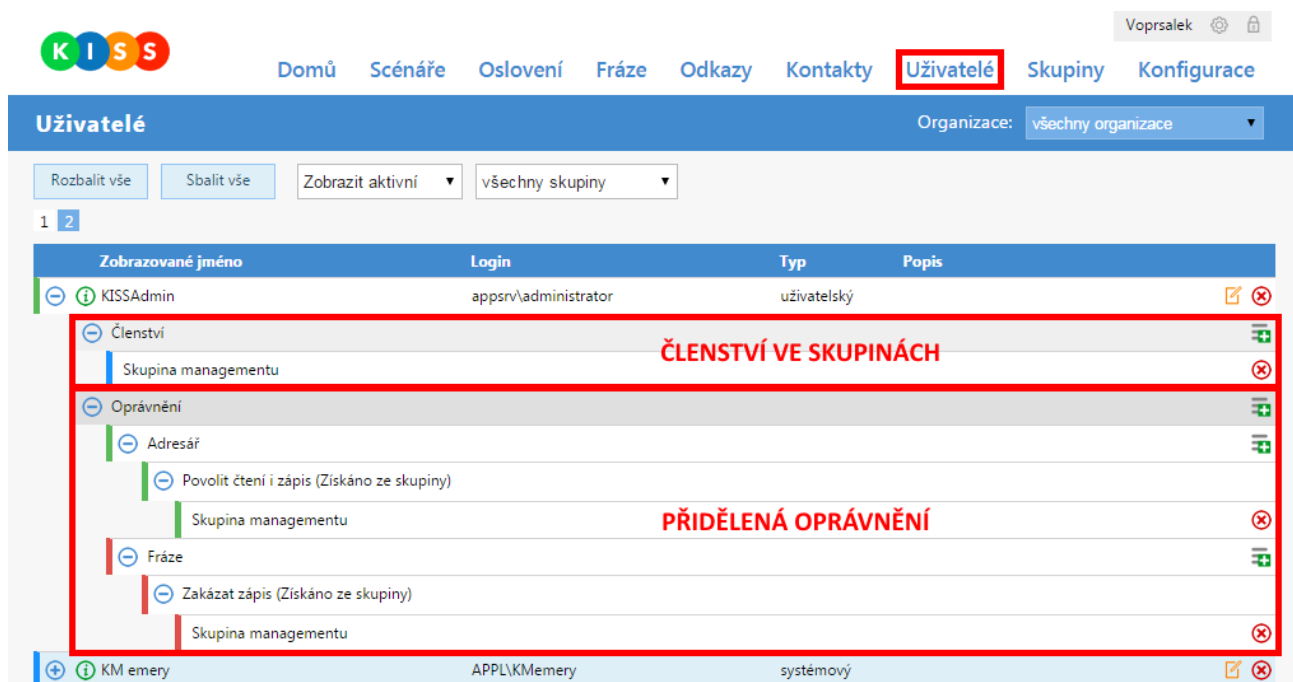
Název	Popis
Povolit čtení	Povoluje číst položky
Povolit zápis	Povoluje zapisovat do položek
Zakázat čtení	Explicitně zakazuje čtení položek
Zakázat zápis	Explicitně zakazuje zápis položek

Tabulka 17: Úrovně oprávnění

2.5.3 Správa uživatelů

Seznam uživatelů je dostupný na stránce Uživatelé. Obsahuje všechny uživatele s aktivním oprávněním přistupovat do systému (administračního rozhraní, touch portálu i uživatelského rozhraní).

Naleznete zde **přihlašovací údaje do systému** (položka login). V detailu záznamu uživatelů je možné měnit, respektive **resetovat uživatelská hesla**.



The screenshot displays the 'Uživatelé' (Users) management page. At the top, there is a navigation bar with links: Domů, Scénáře, Oslovení, Fráze, Odkazy, Kontakty, **Uživatelé**, Skupiny, and Konfigurace. Below the navigation bar, there is a header for 'Uživatelé' with a dropdown menu for 'Organizace: všechny organizace'. The main content area shows a list of users. The first user is 'KISSAdmin' with login 'appsrv\administrator' and type 'uživatelský'. A red box highlights the 'Členství' (Membership) and 'Oprávnění' (Permissions) sections for this user. The 'Členství' section shows the user is a member of the 'Skupina managementu' group. The 'Oprávnění' section shows the user has permissions for 'Adresář' (Address book) and 'Fráze' (Phrases), both inherited from the 'Skupina managementu' group. The 'Fráze' section shows the user has the 'Zakázat zápis (Získáno ze skupiny)' (Disallow writing (Inherited from group)) permission.

Obrázek 44: Uživatelé a jejich oprávnění

Záložka zobrazuje jednotlivé uživatele v hierarchické struktuře, kdy na dalších úrovních je možné:

- Sledovat členství uživatele v jednotlivých skupinách
- Sledovat efektivní oprávnění uživatele – tj. nejvyšší možné oprávnění, které uživatel získal z členství v různých skupinách
- Přidávat odebírat oprávnění přímo danému uživateli
- Přidávat/odebírat/modifikovat uživatele
- Přidávat/odebírat uživatele do/ze skupiny

2.5.4 Maskování oprávnění

Metoda maskování oprávnění umožňuje přidělit plošně oprávnění více skupinám na základě masky jejich kódu. Pokud je oprávnění navázáno na masku, pak platí pro všechny skupiny, jejichž kód masce odpovídá.

Maska se zapisuje v SQL-like notaci, kdy zástupným symbolem je „%“.

Příklad:

Příklady masky	Příklady platných kódů skupiny
Technici%	Technici LBC Technici PRG Technici-ABCD ...atd.
%LBC	Technici LBC Management LBC Servis-LBC ...atd.
Trauma1\%	Trauma1\sestry Trauma1\doktoři Trauma1\management ...atd.
%TEST%	Technici-TEST Technici-Test-LBC Test-LBC Test Test-Management ...atd.s

Tabulka 18: Příklady maskování oprávnění

Postup přidělení maskovaného oprávnění:

- Otevřít záložku „Skupiny“
- Kliknout na tlačítko „Přidat oprávnění“
- Vyplnit pole „Maska kódu skupin“ podle Tabulka 18: Příklady maskování oprávnění
- Oprávnění bude ihned aplikováno na všechny dotčené skupiny

The screenshot shows the 'Skupiny' (Groups) management interface. At the top, there's a navigation bar with 'Skupiny' selected. Below it, the header reads 'Uživatelské skupiny organizace | Test | Trim'. On the right, 'Organizace: | Test | Trim' is shown. Below the header, there are buttons for 'Rozbalit vše', 'Sbalit vše', and 'Zobrazit aktivní'. A red box highlights the 'Přidat oprávnění' button. Below these buttons is a table with columns 'Název', 'Kód skupiny', and 'Popis'. The table lists three groups: 'Skupina managementu' (Management), 'Technici Liberec' (Technici LBC), and 'Technici Praha' (Technici PRG). Each row has edit and delete icons on the right.

Obrázek 45: Přidělení maskovaného oprávnění

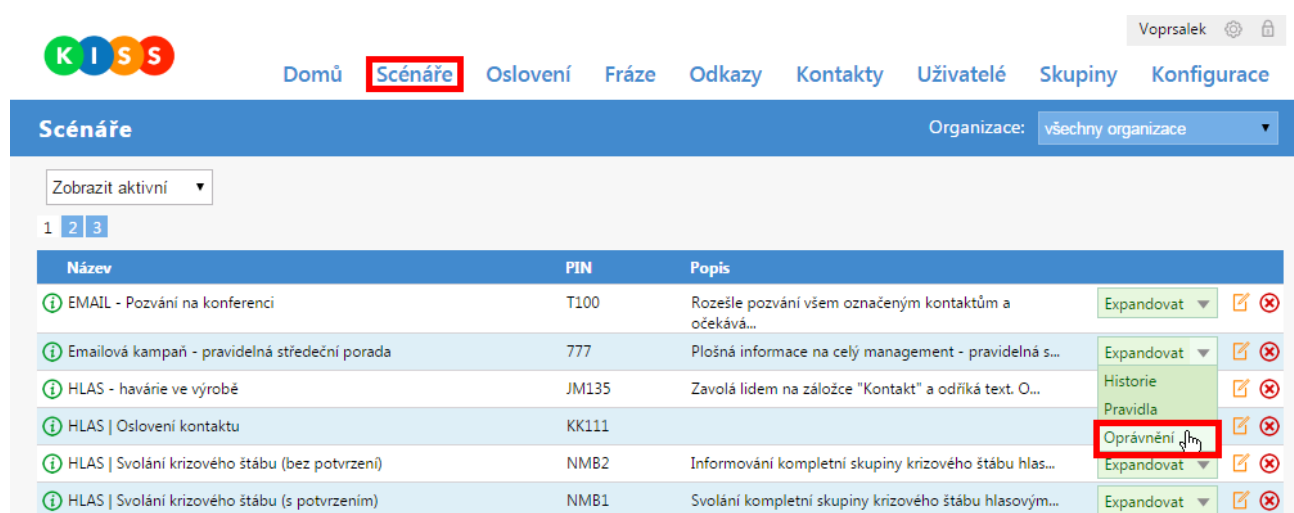
2.5.5 Oprávnění ke scénářům

Oprávnění k jednotlivým scénářům je nutné přidělovat jednotlivě – tj. ke každému scénáři zvlášť. Pokud není oprávnění ke scénáři přiděleno takto explicitně, mohou k němu přistupovat pouze administrátoři nebo uživatelé s oprávněním „Admin scénářů“

Oprávnění ke scénáři je možné nastavit:

- Konkrétnímu jedinému uživateli
- Skupině
- Masce skupin

Nastavení oprávnění ke scénáři je možné provést ze záložky „Scénáře“ tlačítkem „Oprávnění“...



The screenshot shows the 'Scénáře' (Scenarios) page in the KISS system. The page has a navigation bar with links: Domů, **Scénáře**, Oslovení, Fráze, Odkazy, Kontakty, Uživatelé, Skupiny, and Konfigurace. The 'Scénáře' link is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a dropdown menu for 'Organizace' set to 'všechny organizace'. The main content area shows a table of scenarios. The table has columns: Název, PIN, and Popis. The 'Oprávnění' button is highlighted in the table.

Název	PIN	Popis	Oprávnění
EMAIL - Pozvání na konferenci	T100	Rozešle pozvání všem označeným kontaktům a očekává...	Expandovat
Emailová kampaň - pravidelná středeční porada	777	Plošná informace na celý management - pravidelná s...	Expandovat
HLAS - havárie ve výrobě	JM135	Zavolá lidem na záložce "Kontakt" a odříká text. O...	Historie
HLAS Oslovení kontaktu	KK111		Pravidla
HLAS Svolání krizového štábu (bez potvrzení)	NMB2	Informování kompletní skupiny krizového štábu hlas...	Expandovat
HLAS Svolání krizového štábu (s potvrzením)	NMB1	Svolání kompletní skupiny krizového štábu hlasovým...	Expandovat

Obrázek 46: Přidání oprávnění ke scénáři

... a následně zvolením cíle oprávnění, tj. konkrétního jednoho uživatele, skupiny uživatelů nebo skupinové masky.

Povolit masce skupin: **SKUP**

Uživatelé	Seznam skupin	Maska skupin
Hledaný uživatel Hledat		
	Jiří Mazný	☒
	Test1	☒
	Test2	☒
Uložit Odebrat práva Zrušit		

Obrázek 47: Oprávnění ke scénáři pro konkrétního uživatele

Povolit masce skupin: **SKUP**

Uživatelé	Seznam skupin	Maska skupin
	SK	☒
Uložit Odebrat práva Zrušit		

Obrázek 48: Oprávnění ke scénáři – skupina

Povolit masce skupin: **SKUP**

Uživatelé	Seznam skupin	Maska skupin
Maska uživatelských skupin:	SKUP	
Uložit Odebrat práva Zrušit		

Obrázek 49: Oprávnění ke scénáři – maska skupin

2.6 Odkazy a reporty

Systém ve výchozí instalaci obsahuje základní sadu reportů a sestav, která umožní sledovat funkcionalitu systému z dlouhodobého hlediska.

2.6.1 Report „Adresáře“

Report zobrazuje kompletní adresářovou strukturu, tj. rozdělení všech adresátů do adresářů a jejich kompletní detaily. Kliknutím na název kontaktu je možné otevřít kartu kontaktu – detail konkrétního adresáta.

Kontakty:

1 of 1 Find | Next

KISS

adresář	popis						počet
Střední management	Střední management firmy						
Technici PRG	Všichni technici Pražského střediska						
název kontaktu	příjmení	jméno	titul za	titul před	email	sms	hlas
<u>Josef Volný</u>	Volný	Josef	MBA	Mgr	volny@trimtech.cz	123123123	123123123
<u>Josef Volný</u>	Volný	Josef	MBA	Mgr	volny@trimtech.cz	123123123	123123123
<u>Tomáš Berkovec</u>	Berkovec	Tomáš				123123123	123123123
<u>Tomáš Berkovec</u>	Berkovec	Tomáš				123123123	123123123
<u>Aleš Červený</u>	Červený	Aleš	MBA	Mgr.	cerveny@trimtech.cz	123123123	123123123
<u>Aleš Červený</u>	Červený	Aleš	MBA	Mgr.	cerveny@trimtech.cz	123123123	123123123
<u>Michal Modrý</u>	Modrý	Michal			modry@trimtech.cz	123123123	123123123
<u>Michal Modrý</u>	Modrý	Michal			modry@trimtech.cz	123123123	123123123
<u>Petr Paterný</u>	Paterný	Petr	PhD.	Ing.	Paterny@trimtech.cz	123123123	123123123
<u>Petr Paterný</u>	Paterný	Petr	PhD.	Ing.	Paterny@trimtech.cz	123123123	123123123
<u>Petr Nováček</u>	Nováček	Petr		Ing.	novacek@trimtech.cz	123123123	123123123
<u>Petr Nováček</u>	Nováček	Petr		Ing.	novacek@trimtech.cz	123123123	123123123
Všichni adresáti	Kompletní seznam všech adresátů v rámci firmy						
Management	Kompletní management firmy						
Technici LBC	Všichni technici Libereckého střediska						

Obrázek 50: Adresáře - rozdělení kontaktů mezi adresáře

KISS

Sestava: Karta kontaktu

Generoval: APPL\Administrator

Dne: 4/6/2014 9:46:52 PM

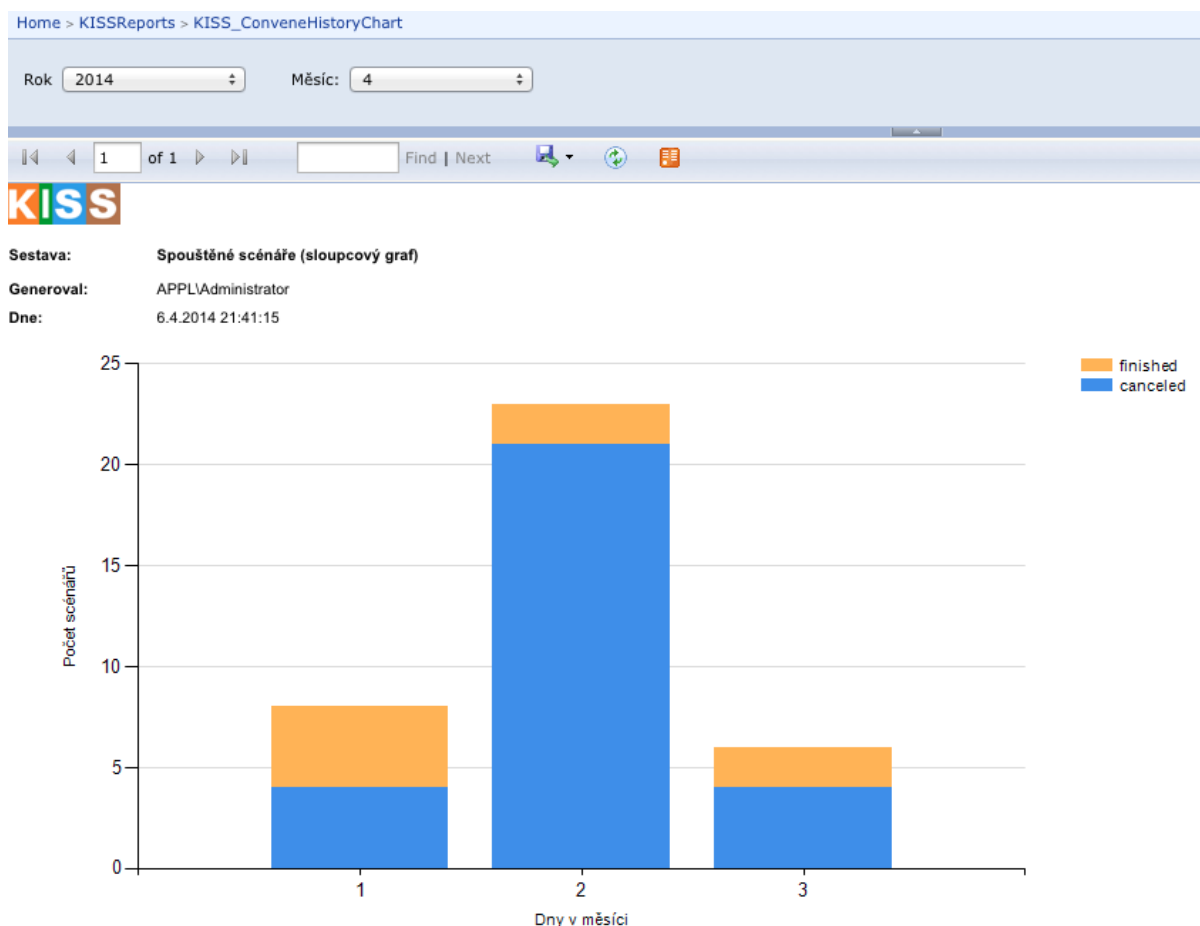
Adresáře

Zobrazované jméno:	Aleš Červený	email:	cerveny@trimtech.cz
Titul před:	Mgr.	SMS:	123123123
Jméno:	Aleš	Hlas:	123123123
Příjmení:	Červený		
Titul za:	MBA		
Popis:	Vedoucí expedičního oddělení		

Obrázek 51: Karta kontaktu – detail adresáta

2.6.2 Report „Graf historie scénářů“

Sestava zobrazuje grafickou formou scénáře provedené v jednotlivých dnech zvoleného měsíce a jejich stavy – tj. zda byly dokončené, zrušené nebo stále probíhají.

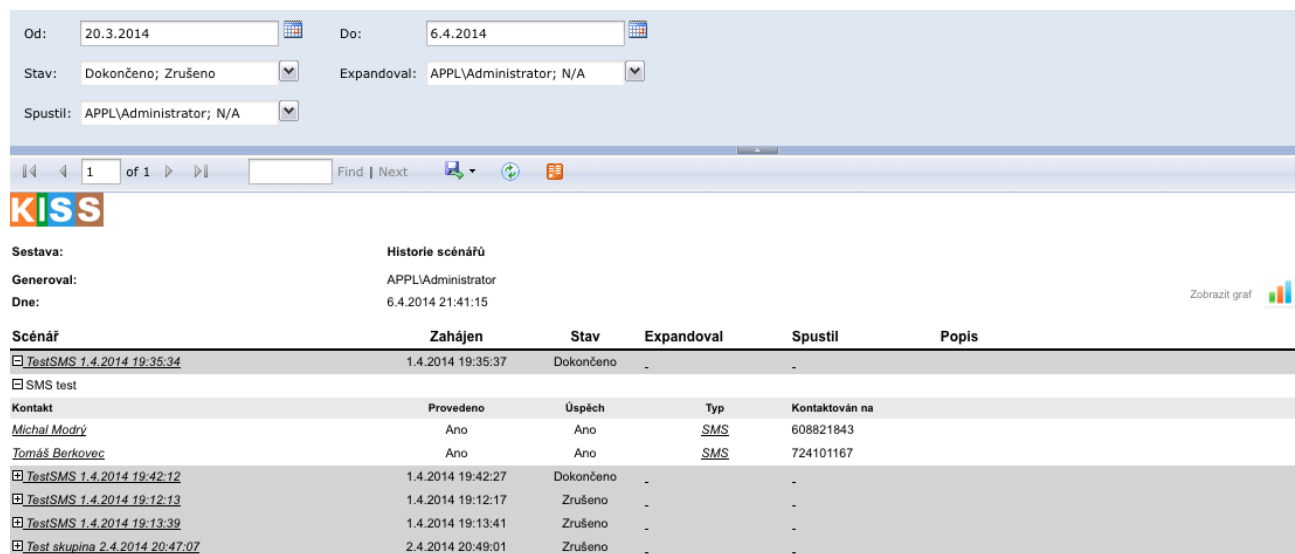


Obrázek 52: Graf historie scénářů – grafické zobrazení stavu

2.6.3 Report „Historie scénářů“

Zobrazuje kompletní výpis realizovaných scénářů včetně jejich uzlů a adresátů/kontaktů.

- Kliknutí na název adresáta/kontaktu zobrazí kartu kontaktu
- Kliknutí na typ uzlu zobrazí detail zprávy nebo detail hovoru včetně časových značek jeho jednotlivých kroků
- Kliknutí na název scénáře zobrazí jeho detail a všechny zahrnuté osoby



Od: 20.3.2014 Do: 6.4.2014

Stav: Dokončeno; Zrušeno Expandoval: APPL\Administrator; N/A

Spustil: APPL\Administrator; N/A

1 of 1 Find | Next

KISS

Sestava: Historie scénářů
Generoval: APPL\Administrator
Dne: 6.4.2014 21:41:15 [Zobrazit graf](#)

Scénář	Zahájen	Stav	Expandoval	Spustil	Popis
TestSMS 1.4.2014 19:35:34	1.4.2014 19:35:37	Dokončeno	-	-	
SMS test					
Kontakt	Provedeno	Úspěch	Typ	Kontaktován na	
Michal Modrý	Ano	Ano	SMS	608821843	
Tomáš Berkovec	Ano	Ano	SMS	724101167	
TestSMS 1.4.2014 19:42:12	1.4.2014 19:42:27	Dokončeno	-	-	
TestSMS 1.4.2014 19:12:13	1.4.2014 19:12:17	Zrušeno	-	-	
TestSMS 1.4.2014 19:13:39	1.4.2014 19:13:41	Zrušeno	-	-	
Test skupina 2.4.2014 20:47:07	2.4.2014 20:49:01	Zrušeno	-	-	

Obrázek 53: Historie scénářů – výpis všech realizovaných scénářů



KISS

Sestava: Detail zprávy
Generoval: APPL\Administrator
Dne: 6.4.2014 21:47:20

Odesílatel:	123456	Stav:	Chyba
Příjemce:	608821843	Typ zprávy:	SMS
Odesláno/přijato:		Směr:	Odchozí

Předmět:

Zpráva: Test

Obrázek 54: Detail zprávy



Sestava: Detail hovoru
Generoval: APPL\Administrator
Dne: 6.4.2014 21:49:43

volající:	272002001	zahájení hovoru:	31.3.2014 19:42:16
volaný:	608821843	délka hovoru:	11
směr:	Odchozí		

čas události	název události	zpráva
19:42:16	Inicializováno	
19:42:16	Zahájení	
19:42:16	Vyzvání	
19:42:25	Spojeno	
19:42:27	Odpojeno L	

Obrázek 55: Detail hovoru



Sestava: Detail scénáře
Generoval: APPL\Administrator
Dne: 6.4.2014 21:57:04

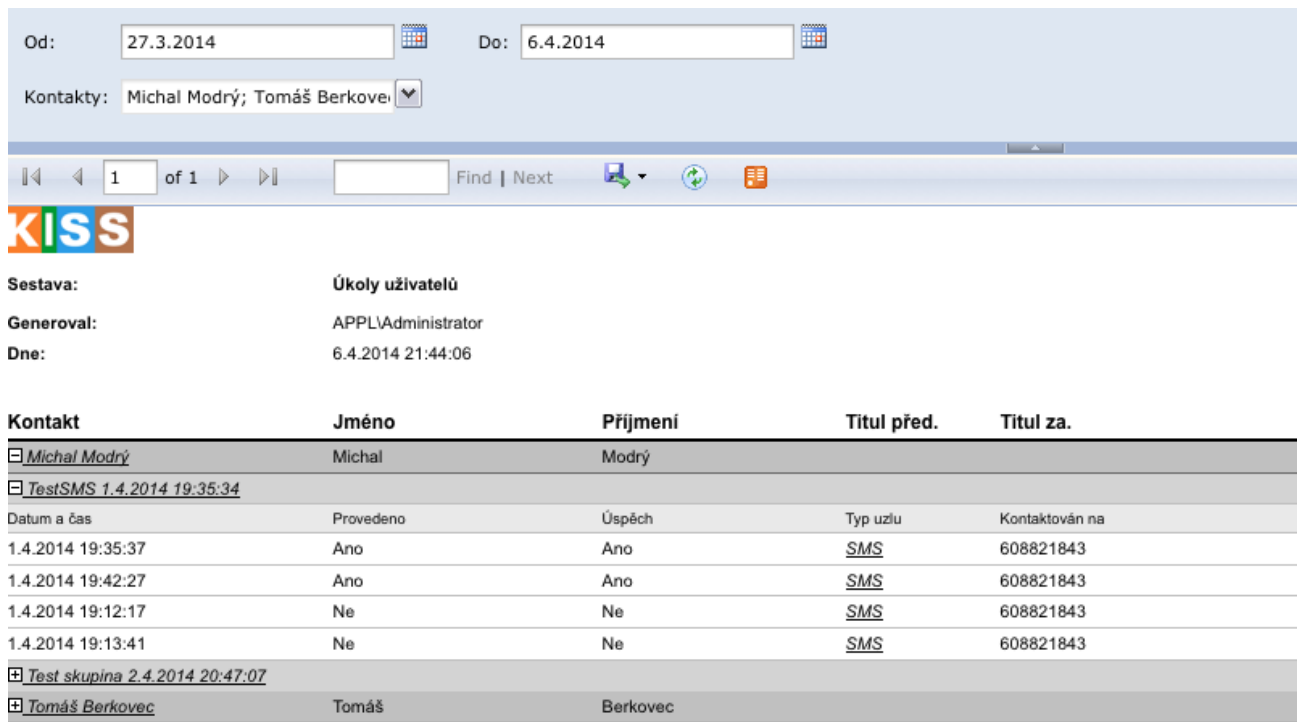
Název scénáře:	TestSMS 1.4.2014 19:35:34	Čas spuštění:	1.4.2014 19:35:37
Spustil:		Stav:	Dokončeno
Doba čekání:	0	PIN:	555
Popis scénáře:			

uzel	popis				
SMS test					
Kontakt	Provedeno	Úspěch	Typ	Kontaktován na	Zpráva
<u>Michal Modrý</u>	Ano	Ano	<u>SMS</u>	608821843	Test
<u>Tomáš Berkovec</u>	Ano	Ano	<u>SMS</u>	724101167	Test

Obrázek 56: Detail scénáře

2.6.4 Report „Historie scénářů včetně úkolů

Zobrazení expanze scénářů, včetně rozpadu na jednotlivé úkoly svázané s adresáty/kontakty.



Od: 27.3.2014 Do: 6.4.2014

Kontakty: Michal Modrý; Tomáš Berkovec

1 of 1 Find | Next

KISS

Sestava: Úkoly uživatelů
 Generoval: APPLAdministrator
 Dne: 6.4.2014 21:44:06

Kontakt	Jméno	Příjmení	Titul před.	Titul za.
☐ Michal Modrý	Michal	Modrý		
☐ TestSMS 1.4.2014 19:35:34				
Datum a čas	Provedeno	Úspěch	Typ uzlu	Kontaktován na
1.4.2014 19:35:37	Ano	Ano	SMS	608821843
1.4.2014 19:42:27	Ano	Ano	SMS	608821843
1.4.2014 19:12:17	Ne	Ne	SMS	608821843
1.4.2014 19:13:41	Ne	Ne	SMS	608821843
☐ Test skupina 2.4.2014 20:47:07				
☐ Tomáš Berkovec	Tomáš	Berkovec		

Obrázek 57: Historie scénářů včetně úkolů

2.6.5 Report „Rozvržení nákladů a provozu“

Zobrazuje množství kontaktů prostřednictvím jednotlivých kanálů, tzn. počty emailů, SMS a hovorů a to jak tabulární formou tak grafickou.

Home > KISSReports > KISS_Costs

Rok: 2014 Měsíc: 4

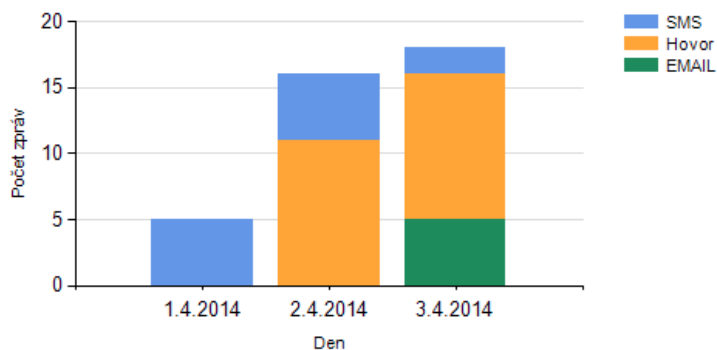
1 of 1 Find | Next

KISS

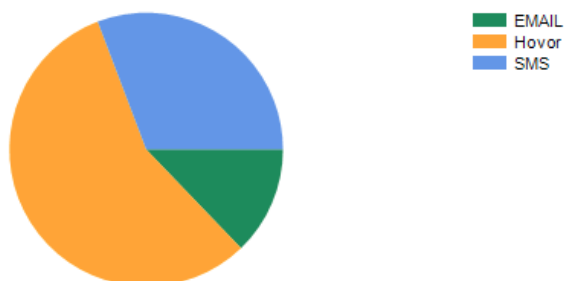
Sestava: Náklady
Generoval: APPL\Administrator
Dne: 6.4.2014 21:45:03

Scénář	Typ	Den	Suma
☐ Emailová kampaň - pravidelná středěční porada			5
☐ Krizový plán 2 - nehoda ve výrobě			6
☐ SMS - pravidelná středěční porada managementu odpadů			2
☐ Test obvolávání			10
☐ TestSMS			4
☐ Trauma plán 1 - hromadná nehoda			12

Graf rozložení komunikace mezi kanály



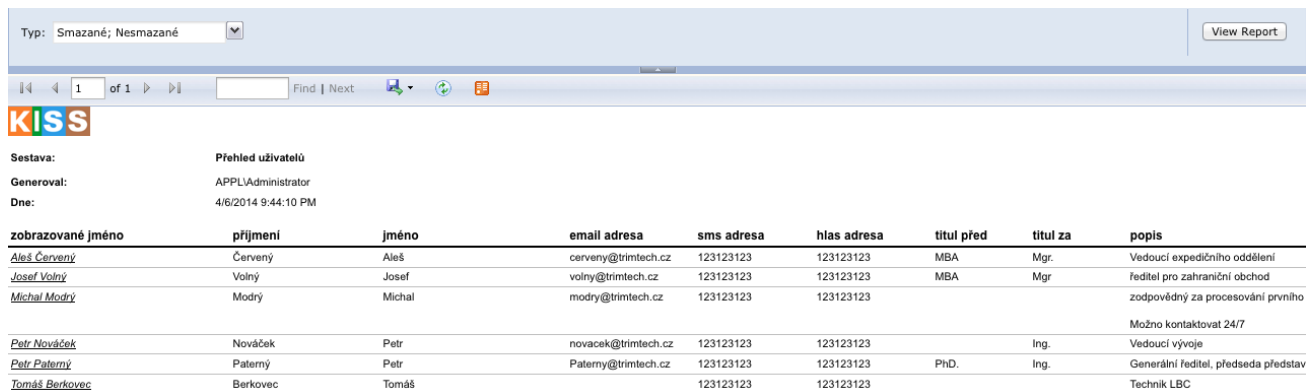
Graf celkového rozložení mezi kanály



Obrázek 58: Počty kontaktů v jednotlivých kanálech

2.6.6 Report „Všechny kontakty organizace“

Zobrazí lineární seznam všech kontaktů dané organizace s možností zobrazit i kontakty smazané.



zobrazované jméno	příjmení	jméno	email adresa	sms adresa	hlas adresa	titul před	titul za	popis
<u>Aleš Červený</u>	Červený	Aleš	cerveny@trimtech.cz	123123123	123123123	MBA	Mgr.	Vedoucí expedičního oddělení
<u>Josef Volný</u>	Volný	Josef	volny@trimtech.cz	123123123	123123123	MBA	Mgr.	Ředitel pro zahraniční obchod
<u>Michal Modrý</u>	Modrý	Michal	modry@trimtech.cz	123123123	123123123			zodpovědný za procesování prvního
								Možno kontaktovat 24/7
<u>Petr Nováček</u>	Nováček	Petr	novacek@trimtech.cz	123123123	123123123		Ing.	Vedoucí vývoje
<u>Petr Paterný</u>	Paterný	Petr	paterny@trimtech.cz	123123123	123123123	PhD.	Ing.	Generální ředitel, předseda představa
<u>Tomáš Berkovec</u>	Berkovec	Tomáš		123123123	123123123			Technik LBC

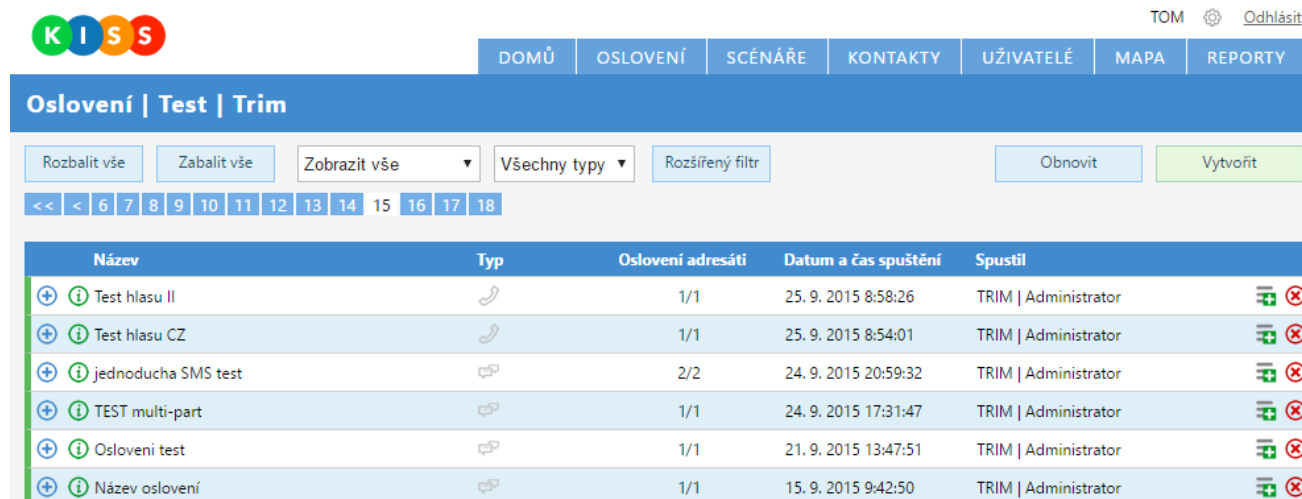
Obrázek 59: Všechny kontakty organizace

2.6.7 Report „Kampaně“

Umožní automaticky vyhodnotit dotazníkové kampaně a ankety, které jsou posílány formou zpráv. Zobrazí seznam všech adresátů včetně jejich odpovědi. Tento report je dostupný také pro automatické zaslání po ukončení scénáře (viz kap. 2.4 Scénáře)

2.7 Oslovení

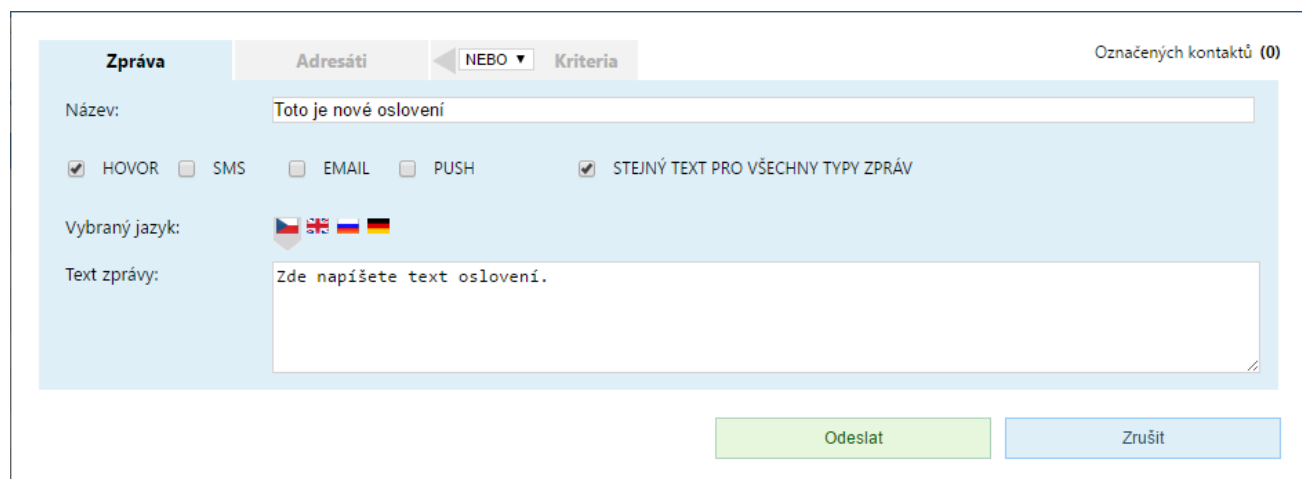
Systém umožňuje oslovit vybrané kontakty bez toho, aby byla požadována jejich zpětná vazba. Toto umožňují takzvaná oslovení.



The screenshot shows the 'Oslovení' (Outreach) section of the system. It includes a navigation bar with tabs: DOMŮ, OSLOVENÍ, SCÉNÁŘE, KONTAKTY, UŽIVATELÉ, MAPA, and REPORTY. Below the navigation bar, there's a header 'Oslovení | Test | Trim'. A filter section contains buttons for 'Rozbalit vše', 'Zabalit vše', a 'Zobrazit vše' dropdown, a 'Všechny typy' dropdown, a 'Rozšířený filtr' button, and 'Obnovit' and 'Vytvořit' buttons. A pagination bar shows numbers 6 through 18. The main table lists outreach messages with columns: Název, Typ, Oslovení adresáti, Datum a čas spuštění, and Spustil. Each row has icons for edit, delete, and status.

Název	Typ	Oslovení adresáti	Datum a čas spuštění	Spustil
+ Test hlasu II	📞	1/1	25. 9. 2015 8:58:26	TRIM Administrator
+ Test hlasu CZ	📞	1/1	25. 9. 2015 8:54:01	TRIM Administrator
+ jednoduchá SMS test	📞	2/2	24. 9. 2015 20:59:32	TRIM Administrator
+ TEST multi-part	📞	1/1	24. 9. 2015 17:31:47	TRIM Administrator
+ Oslovení test	📞	1/1	21. 9. 2015 13:47:51	TRIM Administrator
+ Název oslovení	📞	1/1	15. 9. 2015 9:42:50	TRIM Administrator

Obrázek 60: Oslovení – přehled oslovení



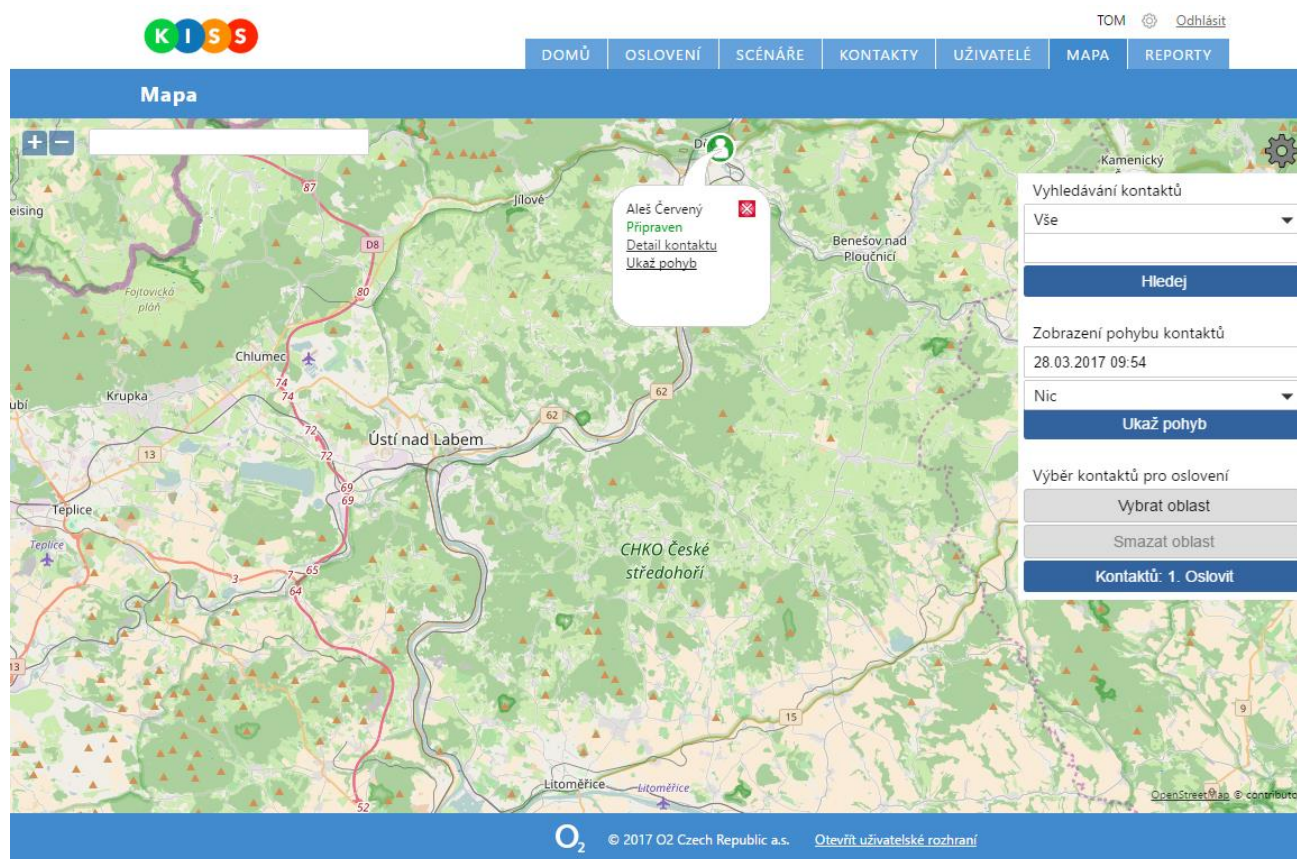
The screenshot shows the 'Oslovení' (Outreach) form for creating a new outreach message. It has tabs for 'Zpráva', 'Adresáti', and 'Kritéria'. The 'Zpráva' tab is active. The form includes fields for 'Název' (Name), 'Vybraný jazyk' (Selected language), and 'Text zprávy' (Message text). There are checkboxes for 'HOVOR' (Voice), 'SMS', 'EMAIL', 'PUSH', and 'STEJNÝ TEXT PRO VŠECHNY TYPY ZPRÁV' (Same text for all message types). The 'Adresáti' tab shows 'NEBO' (OR) and 'Kritéria' (Criteria). The 'Kritéria' tab shows 'Označených kontaktů (0)' (Marked contacts (0)). The form has 'Odeslat' (Send) and 'Zrušit' (Cancel) buttons.

Obrázek 61: Oslovení – nové oslovení

Název	Popis
Záložka Zpráva	Zde vyberte způsoby oslovení (pro každý typ může být text různý) a vyplňte všechny jazykové varianty
Záložka Adresáti	Zde vyberte adresáty – konkrétní kontakty nebo celé adresáře
Záložka Kritéria	Vybere kritéria, která musí adresáti splňovat - Pokud je vybrána roletka NEBO, systém osloví adresáty vybrané na záložce Adresáti a také osloví všechny adresáty, kteří splňují daná kritéria (např. nacházejí se ve vybrané oblasti, nebo mají v mobilní aplikaci nastavený nějaký stav) - Pokud je vybrána roletka A, systém osloví všechny adresáty vybrané na záložce Adresáti, kteří zároveň splňují daná kritéria (např. adresáti z adresáře Zaměstnanci, kteří mají v mobilní aplikaci nastaven stav Připraven)

Tabulka 19: Oslovení – nové oslovení

2.8 Mapa



Obrázek 62: Mapa

Kliknutím na ikonu ozubeného kola v pravém horním rohu zobrazíte (nebo skryjete) nabídku pro vyhledávání kontaktů, zobrazení pohybu a nastavení oblasti.

Název	Popis
Vyhledávání kontaktů	Vyhledá kontakty v určitém stavu a/nebo podle části jména
Zobrazení pohybu kontaktů	Zobrazí pohyb uživatelů v rámci mapy ve vybraném období
Výběr kontaktů pro oslovení	Vybere oblast, v níž se musí nacházet adresáti

Tabulka 20: Mapa

Kliknutím na ikonu kontaktu zobrazíte podrobnosti ohledně daného kontaktu. Podrobnosti skryjete kliknutím na křížek nebo kamkoli v rámci mapy.

Název	Popis
Detail kontaktu	Zobrazí dialogové okno s kontaktními a osobními údaji
Ukaž pohyb	Zobrazí pohyb vybraného kontaktu v rámci mapy
Skryj pohyb	Skryje znázornění pohybu na mapě

Tabulka 21: Mapa

3 Touch portál

Touch portál je rozhraní pro zjednodušené ovládání systému, které je uzpůsobené pro přístup z mobilních nebo dotekem ovládaných zařízení jako například:

- Mobilní telefony (smartphone)
- Tablety
- Dotekové terminály
- Běžná PC s dotekovou obrazovkou
- Běžná PC s využitím myši

Svým určením cílí na běžnou obsluhu systému KISS, která bude v první řadě realizovat provozní operace:

- Spouštění scénářů
- Monitoring běhu scénáře
- Přerušování běhu scénáře
- Procházení historie dříve spuštěných scénářů
- Procházení adresáře kontaktů

Touch portál se automaticky optimalizuje na velikost zobrazení na konkrétním zařízení. Lze jej tedy využít prakticky na všech aktuálně využívaných mobilních prohlížečích.

Upozornění!

Touch portál není určen pro administraci (vytváření a modifikaci) scénářů. K tomu vždy využívejte plnohodnotný portál, který obsahuje veškeré administrativní funkce.

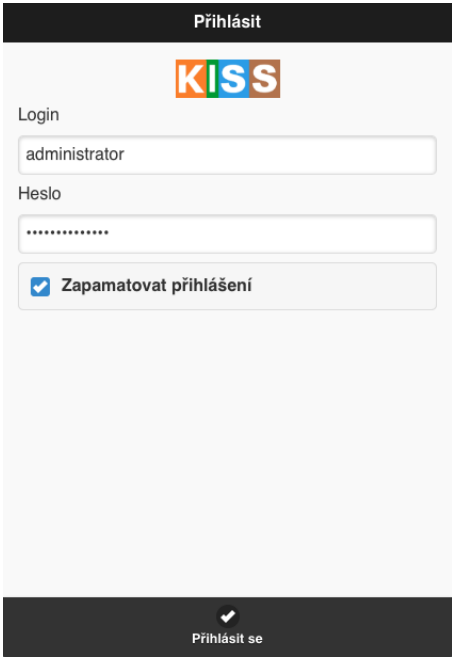
3.1 Přihlašovací obrazovka

Systém KISS je ve verzi pro doteková zařízení dostupný z adresy

<https://kiss.O2.cz/touch>

Přihlášení provedte Vaším obvyklým loginem a heslem. Systém Vám následně automaticky zobrazí Vám dostupné scénáře podle Vašeho konkrétního stupně oprávnění.

Během přihlašování můžete využít volbu **Zapamatovat přihlášení**, která Vám na podporovaných prohlížečích umožní zjednodušit přihlašování do systému.



Obrázek 63: Touch - přihlašovací obrazovka

3.2 Hlavní menu

Hlavní menu Touch portálu je dostupné po přihlášení kliknutím na ikonu  v pravém horním rohu aplikace. Prostřednictvím hlavního menu jsou k dispozici všechny funkce Touch portálu.

Aktivní scénáře

Zobrazí seznam všech scénářů, na které máte oprávnění a které aktuálně probíhají (nejsou ukončené)

Všechny scénáře

Zobrazí seznam všech scénářů, na které máte oprávnění. Tuto položku využijte, pokud chcete spustit novou instanci scénáře.

Kontakty

Zobrazí seznam všech kontaktů a umožní je procházet.

Historie

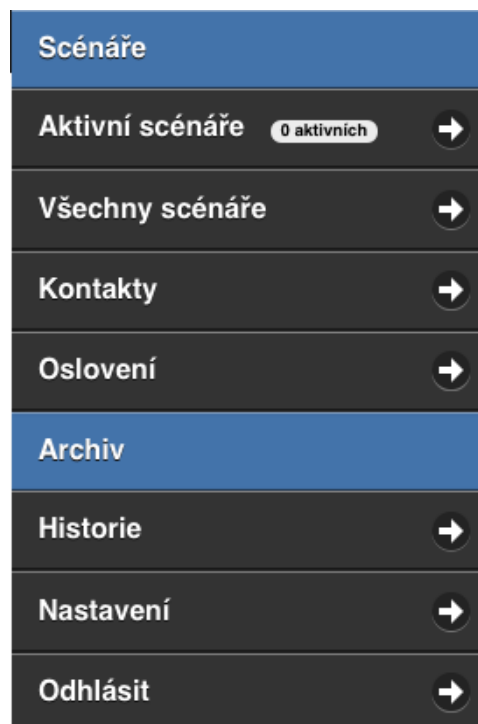
Zobrazí kompletní historii všech dříve spuštěných a aktuálně neběžících scénářů. Umožňuje procházet jejich výsledky.

Nastavení

Umožňuje nastavit automatické obnovování aplikace pro potřeby na některých dotykových terminálech při dohledu nad průběhem scénářů.

Odhlásit

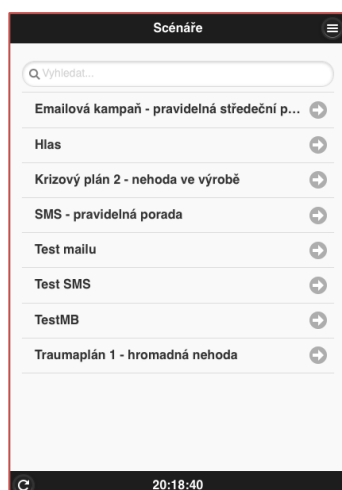
Provede ohlášení ze systému a zobrazí znovu úvodní obrazovku



Obrázek 64: Touch – hlavní menu

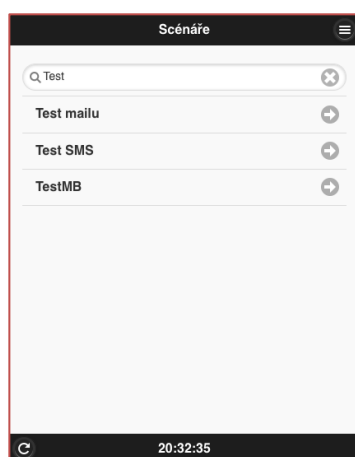
3.3 Všechny scénáře

Po přihlášení systém automaticky zobrazí seznam všem Vám dostupných scénářů.



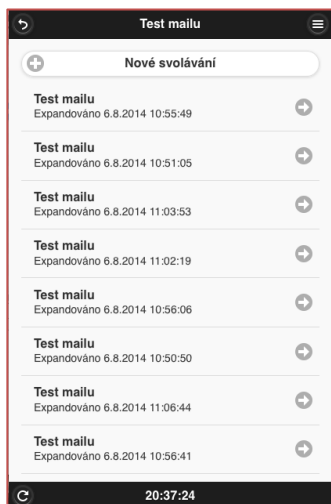
Obrázek 65: Zobrazení všech dostupných scénářů

- První obrazovka zobrazená bezprostředně po přihlášení
- Obsahuje základní přehled o všech scénářích, které má přihlášený uživatel dostupné
- Kliknutím na název scénáře se dostanete k seznamu jeho připravených expanzí



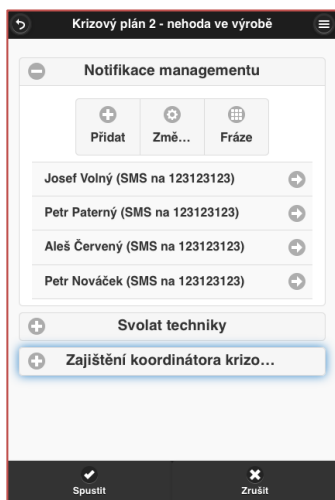
Obrázek 66: Vyhledávání v názvech scénářů

- Stačí použít jakoukoliv frázi z názvu scénáře
- Není nutné používat diakritiku – systém ji při vyhledávání ignoruje (Název „Svolávání“ bude vyhledán i při použití řetězce „Svolavani“)
- Všechny scénáře můžete snadno zobrazit kliknutím na křížek  ve vyhledávacím poli – zobrazí se tak opět všechny scénáře (ne jen výsledek vyhledávání)



Obrázek 67: Seznam expandovaných scénářů

- Detail scénáře
- Zobrazí všechny aktivní (připravené) expanze daného scénáře
- Zobrazí datu provedení expanze
- Tlačítkem „Nové svolávání“ umožní vytvořit zcela novou expanzi
- Kliknutím na konkrétní expanzi je možné procházet její jednotlivé kroky, případně je modifikovat



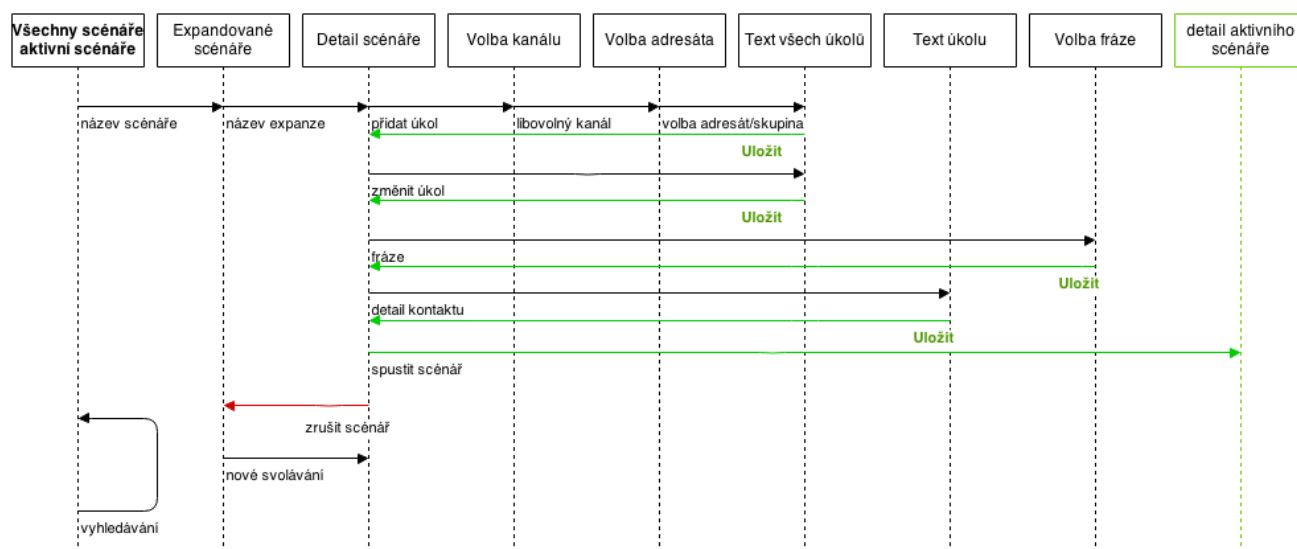
Obrázek 68: Detail expanze scénáře – kroky

- Zobrazuje jednotlivé kroky konkrétní expanze scénáře
- Umožní modifikovat jednotlivé kroky
- Přidávat nové kroky


- Změnit text zprávy


- Změnit fráze kroku

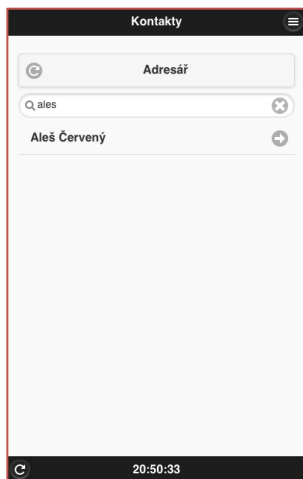

- Změnit text zprávy pro jednotlivé příjemce zvlášť kliknutím na jeho jméno
- Spustit provádění scénáře tlačítkem „Spustit“
- Zrušit provádění scénáře tlačítkem „Zrušit“



Obrázek 69: Mapa menu "Všechny scénáře"

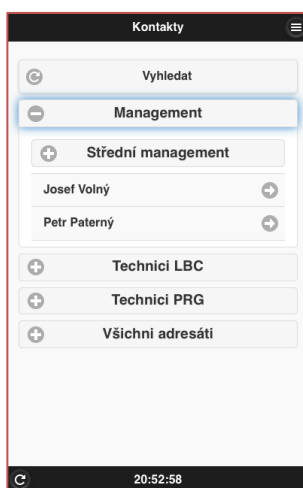
3.4 Kontakty

Kontakty obsahují kompletní seznam všech dostupných adresátů pro přihlášeného uživatele včetně jejich rozdělení do adresářů. Kontakty je možné procházet ve dvou základních pohledech:



Obrázek 70: Kontakty – vyhledávání

- Vyhledávání podle jména nebo kontaktu adresáta
- Opět ignoruje diakritiku
- Zobrazí všechny výsledky, které alespoň částečně vyhovují
- Kliknutím na vyhledané jméno zobrazí detail kontaktu
- Tlačítkem „Adresář“ přejde do prohlížení celého adresáře

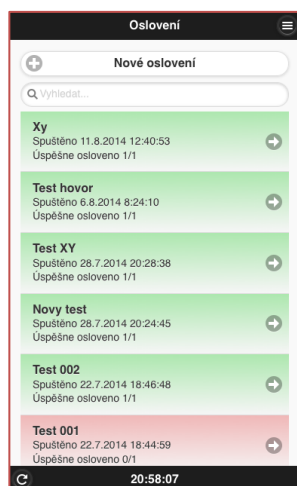


Obrázek 71: Kontakty - procházení

- Procházení všech kontaktů včetně jejich příslušnosti do skupin
- Seskupeno podle všech dostupných skupin včetně jejich hierarchie
- Kliknutím na požadované jméno zobrazí detail kontaktu
- Pod záložkou „všichni adresáti“ zobrazuje celý adresář nezávisle na skupinách
- Tlačítkem „Vyhledat“ přejde zpět k vyhledávacímu poli

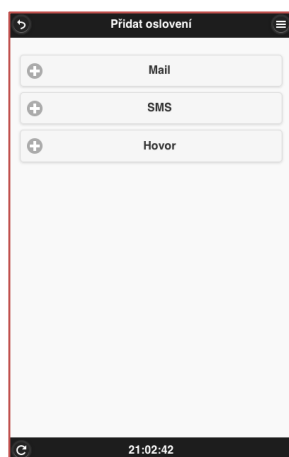
3.5 Oslovení

Záložka „Oslovení“ slouží k rychlé distribuce jednoduché informace adresátům jedním z dostupných kanálů.



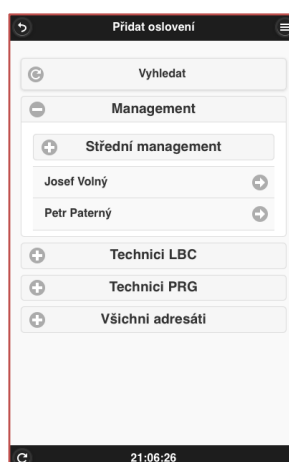
Obrázek 72: Oslovení – seznam

- Kompletní seznam všech oslovení v systému
- Zelenou barvou jsou úspěšná oslovení – podařilo se oslovit všechny adresáty ze seznamu
- Červenou barvou jsou neúspěšná oslovení – nepodařilo se oslovit všechny adresáty ze seznamu
- Nepodbarvené jsou právě probíhající oslovení
- Aktuální průběh je možné sledovat v detailu položky
- Volba „Nové oslovení“ umožní spustit průvodce novým oslovením



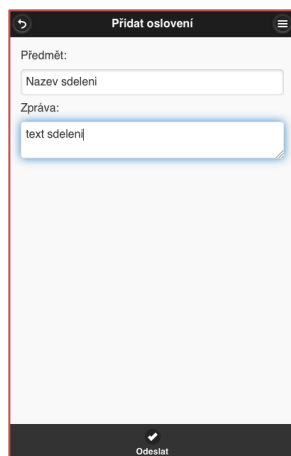
Obrázek 73: Nové oslovení krok 1 - volba kanálu

- Volba kanálu oslovení
- Pro oslovení není možné definovat návazné kroky ani složitější logiku scénáře
- Slouží pouze pro distribuce informace jedním kanálem ke statické skupině uživatelů



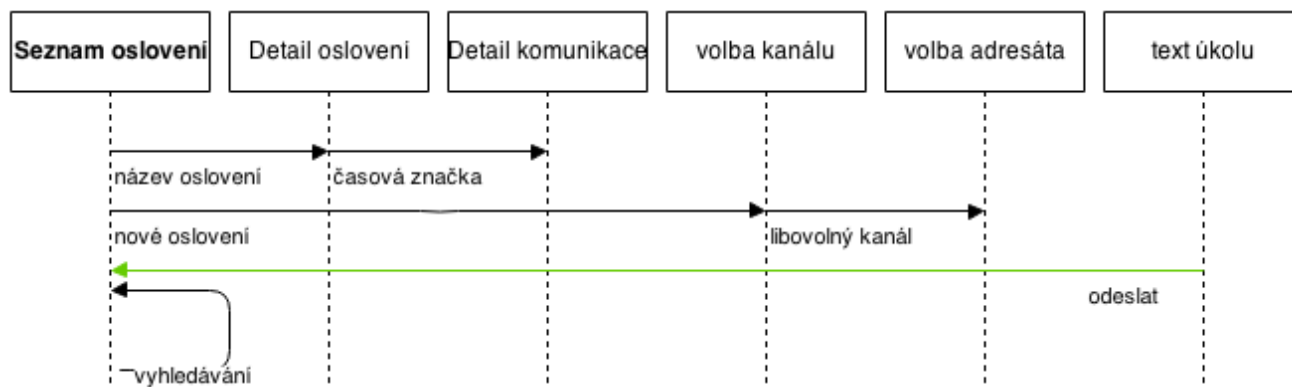
- Druhý krok průvodce nového oslovení
- Volba adresátů oslovení – komu bude informace distribuována
- Je možné zvolit pouze konkrétního člověka nebo předdefinovanou skupinu
- Není možné zvolit více samostatných adresátů (pro takové případy musí pro ně existovat skupina)
- Lze použít výběr vyhledáním nebo procházením adresáře

Obrázek 74: Nové oslovení krok 2 - volba adresátů



- Třetí krok scénáře nového oslovení
- Pole „Předmět“ souží jako předmět zprávy (email) a zároveň jako identifikátor oslovení (všechny kanály) v seznamu
- V textu zprávy pak může být libovolný text
- Tlačítko „Odeslat“ spustí oslovení

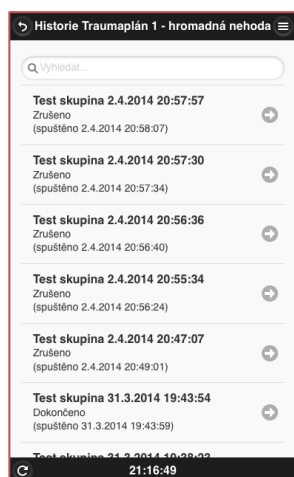
Obrázek 75: Nové oslovení krok 3 - text sdělení



Obrázek 76: Mapa menu "Oslovení"

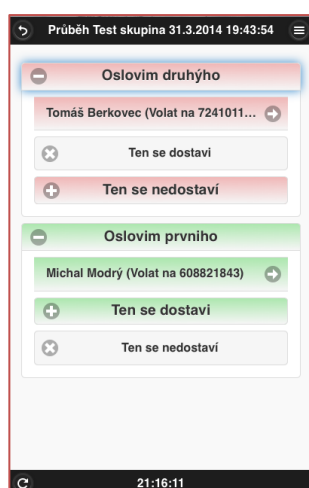
3.6 Historie

Menu Historie umožňuje procházet realizované scénáře včetně výsledků informování jednotlivých adresátů, případně jejich zpětné vazby. Historie obsahuje pouze spuštěné scénáře – nikoliv dříve spuštěná „Oslovení“



- Seznam všech expanzí scénáře, které byly realizovány
- Umožňuje vyhledávání podle názvu
- Umožňuje vstup do detailu realizované expanze za účelem monitorování výsledku případně výsledků jednotlivých kroků

Obrázek 77: Historie - seznam realizovaných scénářů



- Detail jedné realizované expanze scénáře
- Červeně zobrazuje neúspěšně vyhodnocené větve
- Zeleně zobrazuje úspěšně vyhodnocené větve
- Nevyhodnocované větve v rámci programového běhu jsou označeny symbolem křížku

Obrázek 78: Historie – detail realizovaného scénáře

4 Příklady

Níže uvedené příklady ukazují možnosti nastavení na konkrétních scénářích.

4.1 Nehoda ve výrobě

scénář: stala se nehoda ve výrobě, kde se pracuje s nebezpečnými látkami

kroky:

1. Ihned obvolat všechny technické pracovníky nouzového týmu (adresář) a získat od nich vyjádření, zda zprávě rozumí a akceptují ji.
2. Ihned podat informaci managementu firmy formou SMS zprávy. V tomto kroku není nutná zpětná vazba (odpověď) ze strany managementu)
3. Ihned kontaktovat koordinátora krizového řízení (KŘ) voláním a vyžádat si potvrzení, že přejímá roli krizového koordinátora
4. V případě, že koordinátor nereaguje nebo svoji roli nepřijme – volat okamžitě jeho zástupu a vynutit si jeho odpověď
5. Zaslát informativní zprávu managementu s výsledkem (aktivován koordinátor, aktivován zástup, neaktivován nikdo)

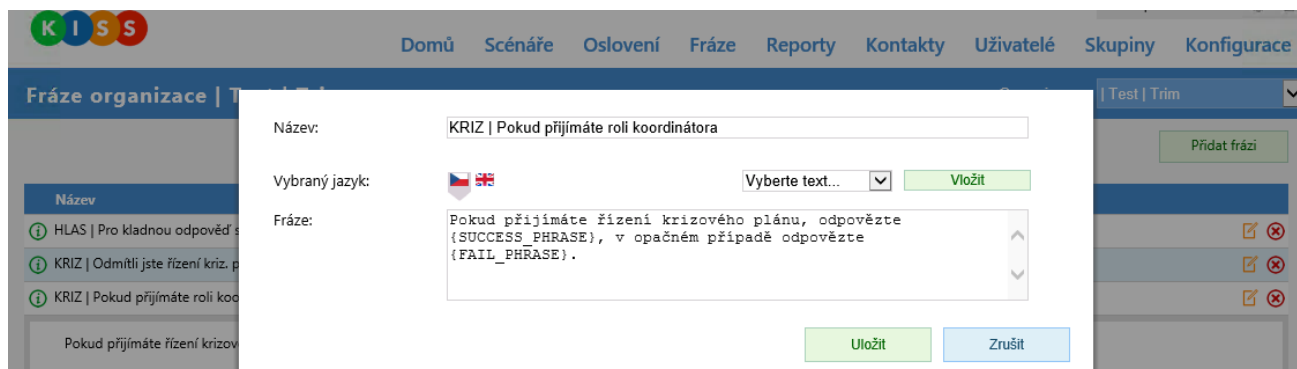
4.1.1 Postup

Navržení a příprava frází

V první fázi je nutné připravit si všechny ukončovací fráze, které budeme pro scénář potřebovat:

Fráze	Text
POZVANI - Pokud se zúčastníte <i>Výzva technikům</i>	Pokud se zúčastníte likvidace havárie, stiskněte pětku. Jinak stiskněte nulu.
POZVANI - Přijali jste pozvání <i>Výzva technikům</i>	Přijali jste pozvání k likvidaci havárie
POZVANI - Odmítli jste pozvání <i>Výzva technikům</i>	Odmítli jste pozvání k likvidaci havárie
KRIZ - Pokud přijímáte roli koordinátora <i>Výzva koordinátorovi</i>	Pokud přijímáte roli koordinátora, stiskněte pětku. Jinak stiskněte nulu.
KRIZ - Přijali jste řízení kriz. Plánu <i>Výzva koordinátorovi</i>	
KRIZ - Odmítli jste řízení kriz. Plánu <i>Výzva koordinátorovi</i>	

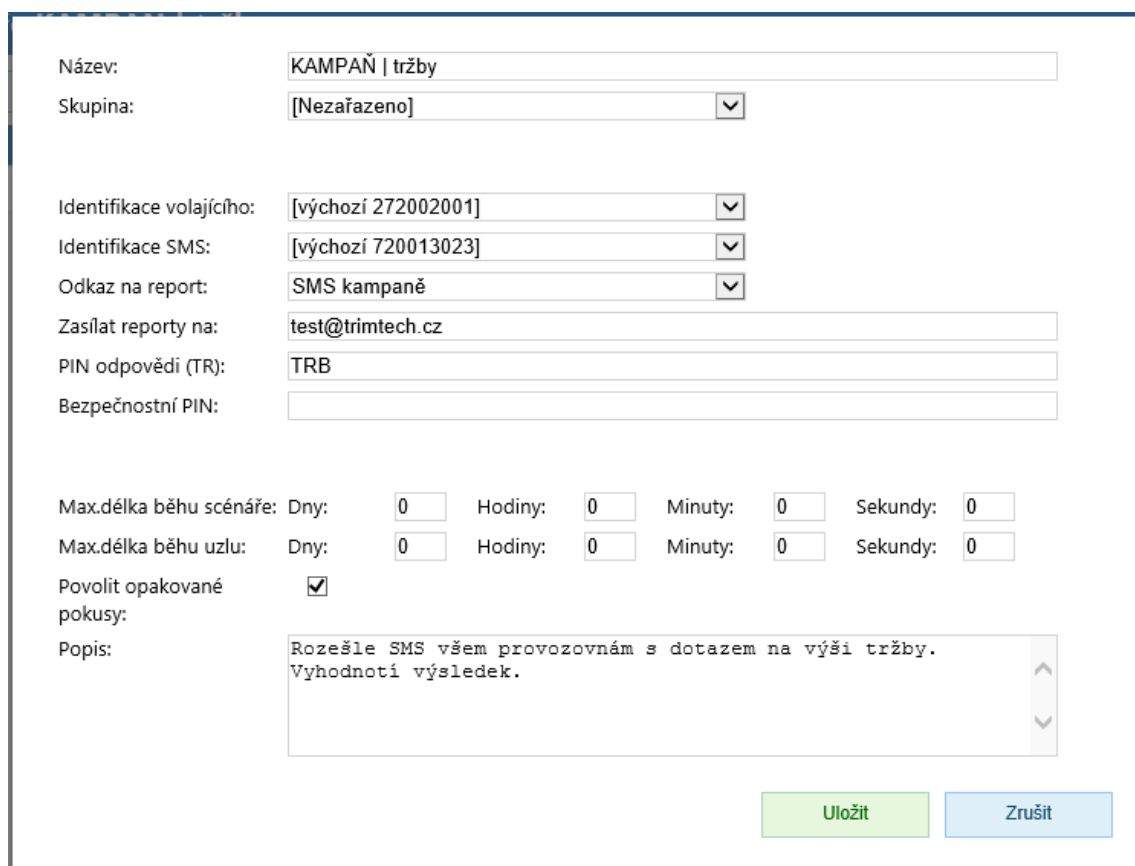
Tabulka 22: Příklady – Fráze



Obrázek 79: Příklady – UI Fráze

Založení scénáře

Druhým krokem je založení scénáře na záložce „Scénáře“



Obrázek 80: Vlastnosti scénáře (details)

Konfigurace kroků scénáře

A následuje doplnění jednotlivých kroků scénáře.

+ Pravidla scénáře Krizový plán 2 - nehoda ve výrobě				
Rozbalit vše	Sbalit vše	Zobrazit aktivní ▼	Přidat uzel	
Název	Typ	Opakování		
📌 Svolat techniky	📞	výchozí	👍	👎
📌 Notifikace managementu	📞	výchozí	👍	👎
⊖ 📌 Zajištění koordinátora krizového řízení	📞	výchozí	👍	👎
📌 Koordinátor byl aktivován - notifikace managementu	📞	výchozí	👍	👎
⊖ 📌 Aktivace zástupu koordinátora krizového řízení	📞	výchozí	👍	👎
📌 Zástup koordinátora byl aktivován - notifikace managementu	📞	výchozí	👍	👎
📌 Nepodařilo se aktivovat žádného koordinátora (ESKALACE)	📞	výchozí	👍	👎

Obrázek 81: Výsledný strom scénáře

Uzel	Zpráva	Kontakt
Název:	Svolat techniky	
Skóre pro úspěch:	1	
Způsob vyhodnocení:	Vždy kontaktovat všechny ze seznamu ▼	
Změnit počet možných pokusů:	☐	
Popis:	Zavolá všem technikům s informací o havárii. Vyžádá potvrzení	
Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit		

Uzel	Zpráva	Kontakt
⊕ ⊖ 📌		
⊕ 📌 Management2		P
⊕ 📌 Technici LBC		P
⊕ 📌 Technici PRG		P
⊕ 📌 Všichni adresáti		P
⊕ Kontakty (9)		
Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit		

Uzel	Zpráva	Kontakt
Typ zprávy:	Hovor ▼	
Text zprávy:	Byl aktivován krizový scénář 2, nehoda ve výrobě. Předpokládá nebezpečných chemikálií. Prosím hlaste se okamžitě na krizovém stanovišti.	
Ukončovací fráze:	POZVANI - Pokud se zúčastníte ▼	
Fráze - úspěch:	POZVANI - Přijali jste pozvání ▼	
Fráze - neúspěch:	POZVANI - Odmítli jste pozvání ▼	
Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit		

Obrázek 82: Detail uzlu "Svolat techniky"

Uzel	Zpráva	Kontakt
Název:	Notifikace managementu	
Skóre pro úspěch:	1	
Způsob vyhodnocení:	Vždy kontaktovat všechny ze seznamu	
Změnit počet možných pokusů:	☐	
Popis:	Informuje kompletní management o situaci. Bez vyžádání odpovědi.	

Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit

Uzel	Zpráva	Kontakt
Typ zprávy:	SMS	
Text zprávy:	Byl aktivován krizový plán 2 - nehoda ve výrobě.	
Ukončovací fráze:	[Žádná fráze]	

Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit

Uzel	Zpráva	Kontakt
☐ ☐ ☐		
☒ Management2 Podadresář: ☒ Přidat: ☒		
☒ Technici LBC Přidat: ☐		
☒ Technici PRG Přidat: ☐		
☒ Všichni adresáři Přidat: ☐		
☒ Kontakty (9) Přidat: ☐		

Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit

Obrázek 83: Detail uzlu "Notifikace managementu"

Uzel	Zpráva	Kontakt
Název:	Zajištění koordinátora krizového řízení	
Skóre pro úspěch:	1	
Způsob vyhodnocení:	Vždy kontaktovat všechny ze seznamu	
Změnit počet možných pokusů:	☐	
Popis:	Notifikace koordinátora krizového řízení, pokud neodpovídá, aktivován jeho zástup.	

Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit

Uzel	Zpráva	Kontakt
Typ zprávy:	Hovor	
Text zprávy:	Byl aktivován krizový plán 2 - nehoda ve výrobě. Prosím převzetí řízení krizového plánu.	
Ukončovací fráze:	KRIZ - Pokud přijímáte roli koordinátora	
Fráze - úspěch:	KRIZ - Přijali jste řízení kriz. plánu	
Fráze - neúspěch:	KRIZ - Odmítli jste řízení kriz. plánu	

Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit

Uzel	Zpráva	Kontakt
☐ ☐ ☐		
☒ Management2 Přidat: ☐		
☒ Technici LBC Přidat: ☐		
☒ Technici PRG Přidat: ☐		
☒ Všichni adresáři Přidat: ☐		
☒ Kontakty (9) Přidat: ☐		

Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit

Obrázek 84: Detail uzlu "Zajištění koordinátora krizového řízení"

Uzel

Zpráva

Kontakt

Název: Aktivace zástupu koordinátora krizového řízení

Skóre pro úspěch: 1

Způsob vyhodnocení: Vždy kontaktovat všechny ze seznamu

Změnit počet možných pokusů: ☐

Popis: Aktivuje zástupce koordinátora krizového řízení

Uložit

Zkopírovat z jiného uzlu

Zrušit

Uzel

Zpráva

Kontakt

Typ zprávy: Hovor

Text zprávy: Byl aktivován krizový plán 2. Prosím převeďte jeho koordinátora

Ukončovací fráze: KRIZ - Pokud přijímáte roli koordinátora

Fráze - úspěch: KRIZ - Přijali jste řízení kriz. plánu

Fráze - neúspěch: KRIZ - Odmítli jste řízení kriz. plánu

Uložit

Zkopírovat z jiného uzlu

Zrušit

Uzel

Zpráva

Kontakt

☐

☐ Management2 Přidat: ☐

☐ Technici LBC Přidat: ☐

☐ Technici PRG Přidat: ☐

☐ Všichni adresáři Přidat: ☐

☐ Kontakty (9)

Uložit

Zkopírovat z jiného uzlu

Zrušit

Obrázek 85: Detail uzlu "Aktivace zástupu koordinátora krizového řízení"

Uzel

Zpráva

Kontakt

Název: Zástup koordinátora byl aktivován - notifikace managementu

Skóre pro úspěch: 1

Způsob vyhodnocení: Vždy kontaktovat všechny ze seznamu

Změnit počet možných pokusů: ☐

Popis: Informace managementu, že se podařilo aktivovat zástup kriz. řízení

Uložit

Zkopírovat z jiného uzlu

Zrušit

Uzel

Zpráva

Kontakt

Typ zprávy: SMS

Text zprávy: Zástupce koordinátora krizového řízení byl úspěšně aktivován

Ukončovací fráze: [Žádná fráze]

Uložit

Zkopírovat z jiného uzlu

Zrušit

Uzel

Zpráva

Kontakt

☐

☐ Management2 Podadresáře: ☐ Přidat: ☒

☐ Technici LBC Přidat: ☐

☐ Technici PRG Přidat: ☐

☐ Všichni adresáři Přidat: ☐

☐ Kontakty (9)

Uložit

Zkopírovat z jiného uzlu

Zrušit

Obrázek 86: Detail uzlu "Zástup koordinátora byl aktivován - notifikace managementu"

Uzel	Zpráva	Kontakt
Název:	Nepodařilo se aktivovat žádného koordinátora (ESKALACE)	
Skóre pro úspěch:	1	
Způsob vyhodnocení:	Vždy kontaktovat všechny ze seznamu ▼	
Změnit počet možných pokusů:	☐	
Popis:	Nepodařilo se aktivovat koordinátora - eskalace na střední m	
Uložit Zkopírovat z jiného uzlu		

Uzel	Zpráva	Kontakt
Typ zprávy:	SMS ▼	
Text zprávy:	Nepodařilo se aktivovat žádného koordinátora. Prosím zajistě náhradu.	
Ukončovací fráze:	[Žádná fráze] ▼	
Uložit Zkopírovat z jiného uzlu		

Uzel	Zpráva	Kontakt
☐		
☐ Management2 Přidat: ☐		
☐ Technici LBC Přidat: ☐		
☐ Technici PRG Přidat: ☐		
☐ Všichni adresáti Přidat: ☐		
☐ Kontakty (9)		
Uložit Zkopírovat z jiného uzlu Zrušit		

Obrázek 87: Detail uzlu "Nepodařilo se aktivovat žádného koordinátora (ESKALACE)"