



AutoCont CZ a.s.

Poděbradská 55/88, Praha 9

Tel.: + 420 251 022 111

Fax: + 420 251 022 999

# **DETAILNÍ SPECIFIKACE APLIKACE ZÁKAZNICKÉ DOKUMENTY**

Verze	1.0
Vytvořili	Aleš Fukal, Jiří Janota

## Odsouhlasení

Dokument byl odsouhlasen:

Verze	Útvar	Schvalovatelé	Podpis
1.0	Ředitel divize ECM	Jan Janota (AutoCont / ECM)	
	Ředitel BackOffice systémů	Radim Musil (Telefónica O2 Czech Republic, a.s.)	

## Distribuční seznam

Verze	Jméno	Organizace/Útvar	Akce
1.0	Jan Janota	AutoCont / ECM	Pro informaci
	Helena Pacasová	AutoCont / ECM	
	Aleš Fukal	AutoCont / ECM	
	Jiří Janota	AutoCont / ECM	
	Radim Musil	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	
	Petr Horešovský	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	
	Marcela Kristenová	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	
	Jiřina Císařová	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	
	Eva Vodičková	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	
	Kateřina Vildmanová	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	
	Petr Olšovský	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	
	Martin Doskočil	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	
	Pavel Žák	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.	

## Copyright Notice

Tento dokument byl připraven společností AutoCont CZ a.s. pro společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. a může být využit pouze pro účely vyhodnocení detailní specifikace aplikace Zákaznické dokumenty. Dokument obsahuje důvěrné informace a za žádných okolností nesmí být kopírován anebo jinak zpřístupněn třetím stranám (jako celek případně jeho jednotlivé části) bez písemného souhlasu společnosti AutoCont CZ a.s.

Tento dokument verze 1.0 je až do úplného uhrazení celkové ceny implementačního projektu výhradním majetkem společnosti AutoCont CZ a.s. Telefónica O2 Czech Republic, a.s. není oprávněna použít tento dokument ani z části k jinému účelu než je vyhodnocení a akceptace tohoto dokumentu, a to včetně zveřejnění jakékoliv jeho části libovolně třetí straně za účelem získání konkurenční nabídky.

© 2008 AutoCont CZ a.s. Všechna práva vyhrazena.

# Obsah

<b>1. ÚVOD .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ZKRATKY A TERMINOLOGIE .....</b>	<b>6</b>
2.1. ZKRATKY .....	6
2.2. TERMINOLOGIE .....	7
<b>3. UŽIVATELSKÉ ROLE .....</b>	<b>8</b>
<b>4. PROCESNÍ MODEL .....</b>	<b>11</b>
4.1. ZOBECNĚNÝ PROCESNÍ POHLED .....	11
4.2. PROCESY VSTUPNÍCH KANÁLŮ .....	12
4.2.1. Prodejce .....	12
4.2.2. Zákazník .....	14
4.3. PROCES DIGITALIZACE (KOFAX CAPTURE) .....	15
4.3.1. Vstupní formáty .....	16
4.3.2. Předskenovací příprava .....	17
4.3.3. Skenování .....	17
4.3.4. Import .....	17
4.3.5. Kontrola kvality .....	18
4.3.6. Batch Assembling Manager .....	18
4.3.7. Vytěžování .....	19
4.3.8. Získání dat z evidence přijaté zásilky .....	19
4.3.9. Získání dat z ODS .....	20
4.3.10. Validace .....	20
4.3.11. Uložení do P8 .....	21
4.3.12. Printování .....	21
4.4. ROZDÍLOVÝ PROCES V APLIKACI PODATELNA .....	22
4.4.1. Vstupy a výstupy .....	22
4.4.2. Evidence ZD .....	22
4.4.3. Reklasifikace ZD → nonZD .....	23
4.4.4. Reklasifikace nonZD → ZD .....	23
4.4.5. Evidence přijaté zásilky .....	23
4.4.6. Získání dat z přijaté zásilky .....	23
4.5. PROCES ZPRACOVÁNÍ (IBM FILENET P8 A SIEBEL) .....	24
4.5.1. Kontrola metadat .....	25
4.5.2. Založení SR v Siebel .....	25
4.5.3. Čekání na odpověď .....	25
4.5.4. Prepaid fronta .....	26
4.5.5. Chybová fronta .....	27
4.5.6. Nedostupný Siebel .....	28
4.5.7. Zpracováno mimo Siebel .....	29
4.5.8. Proces ZD v Siebel .....	30

4.5.9.	Zpracováno a předáno na Spisovnu .....	31
4.6.	ULOŽENÍ HISTORIE WF v P8 .....	32
<b>5.</b>	<b>PROCES DOKUMENTŮ K ARCHIVACI .....</b>	<b>33</b>
<b>6.</b>	<b>BOX MANAGEMENT .....</b>	<b>35</b>
<b>7.</b>	<b>REPORTING .....</b>	<b>36</b>
7.1.	REPORTING PRO KOFAX .....	36
7.2.	REPORTING PRO P8 .....	37
<b>8.</b>	<b>DOMÉNOVÝ MODEL .....</b>	<b>38</b>
8.1.	OBJEKTY v KC .....	38
8.2.	OBJEKTY v P8 .....	40
<b>9.</b>	<b>KOMUNIKAČNÍ MODEL .....</b>	<b>42</b>
9.1.	KOMUNIKACE S APLIKACÍ ODS .....	42
9.2.	KOMUNIKACE S APLIKACÍ SIEBEL .....	42
9.3.	KOMUNIKACE S APLIKACÍ ECHO .....	43
<b>10.</b>	<b>BEZPEČNOSTNÍ MODEL .....</b>	<b>44</b>
<b>11.</b>	<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>45</b>
11.1.	PŘÍLOHA 1 – SEZNAM TYPŮ ZÁKAZNICKÝCH DOKUMENTŮ .....	45
11.2.	PŘÍLOHA 2 – VYBRANÁ PRAVIDLA PRO SMĚROVÁNÍ PROCESU .....	46
11.3.	PŘÍLOHA 3 – TEXTY GENEROVANÉ APLIKACÍ ECHO .....	47
11.4.	PŘÍLOHA 4 – ČÍSELNÍK CHYB PRODEJCŮ .....	48
11.5.	PŘÍLOHA 5 – DŮVODY A PŘÍČINY REKLAMACE .....	49
11.6.	PŘÍLOHA 6 – TECHNOLOGICKÝ POPIS KOMUNIKACE S ODS A SBL .....	51
11.7.	PŘÍLOHA 7 – SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ .....	52

## 1. Úvod

Tento dokument je detailní specifikací nové aplikace pro zpracování zákaznických dokumentů ve společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen TO2CR). Cílem je dostatečně popsat principy fungování nové aplikace a všech souvisejících technologických i organizačních procesů za použití maximálně standardních prvků softwarového vybavení, které k tomuto bude k dispozici.

Základními technologickými pilíři jsou tři softwarové produkty – Kofax Capture 8.0 (KC), IBM FileNet P8 4.0 (P8) a CRM Siebel (SBL). Dokument toto v rámci obecnosti zohledňuje a apriori předpokládá, že tyto systémy budou v době implementace buď v základu již plně provozované, nebo budou v rámci implementace aplikace instalovány.

Nezbytné customizace jak standardní tak nadstandardní, jež jsou součástí specifikované aplikace, jsou popsány v tomto dokumentu. Customizace a funkcionality v tomto dokumentu nepopsané, nejsou předmětem specifikovaného řešení. V případě požadavku TO2CR na zajištění takové funkcionality bude postupováno dle běžných standardů změnového řízení.

Dokument je členěn tak, aby v hlavních kapitolách popsal danou ohraničenou problematiku, a jejich řazení je zvoleno tak, aby informace dříve uvedené bylo možné zúročit v následujícím textu.

Jelikož problematika zákaznických dokumentů není triviální a poskytnuté a zpracované podklady není možné plně začlenit do textu, jsou některé materiály přiloženy formou přílohy. Přílohy, které nebudou do tohoto dokumentu vloženy přímo, budou pouze vyjmenovány (název přílohy a souboru). S dokumentem nicméně tvoří nedílnou součást a jsou s ním společně akceptovány.

## 2. Zkratky a terminologie

### 2.1. Zkratky

Zkratka	Popis
ACCZ	AutoCont CZ a.s.
AD	MS Active Directory
BA	Typ zákazníka – Business
BAM	Batch Assembling Manager
BC	Barcode; Čárový kód
CIP	Central Integration Platform
CORP	Typ zákazníka – Corporate
CRM	Customer Relationship Management
DIGI	Digitalizace
DOCCON	Document Connector
EOZ	Externí obchodní zástupce
GDV	Group data warehouse
GOV	Typ zákazníka – Government
IOM	CRM Siebel pro zpracování ZD od zákazníka typu RES
KC	Kofax Capture 8.0 EN
LE	Letter Engine
NEOS	CRM Siebel pro zpracování ZD od zákazníka typu CORP, BA, GOV
nonZD	Nezákaznický dokument; Nezákaznické dokumenty
ODS	Operational Data Store
P8	IBM FileNet P8 4.0
QC	Quality Control; Kontrola kvality (modul v KC)
RES	Typ zákazníka – Residential
SBL	CRM Siebel
SR	Service Request = obecně task v SBL (aktivita, servisní požadavek, požadavek zákazníka, objednávka, aj.)
SR-Id	Service Request Identifier
TO2CR	Telefónica O2 Czech Republic, a.s.
WF	Workflow
WS	Webová služba
ZD	Zákaznický dokument, Zákaznické dokumenty

*Tabulka 1 – Seznam používaných zkratk*

## 2.2. Terminologie

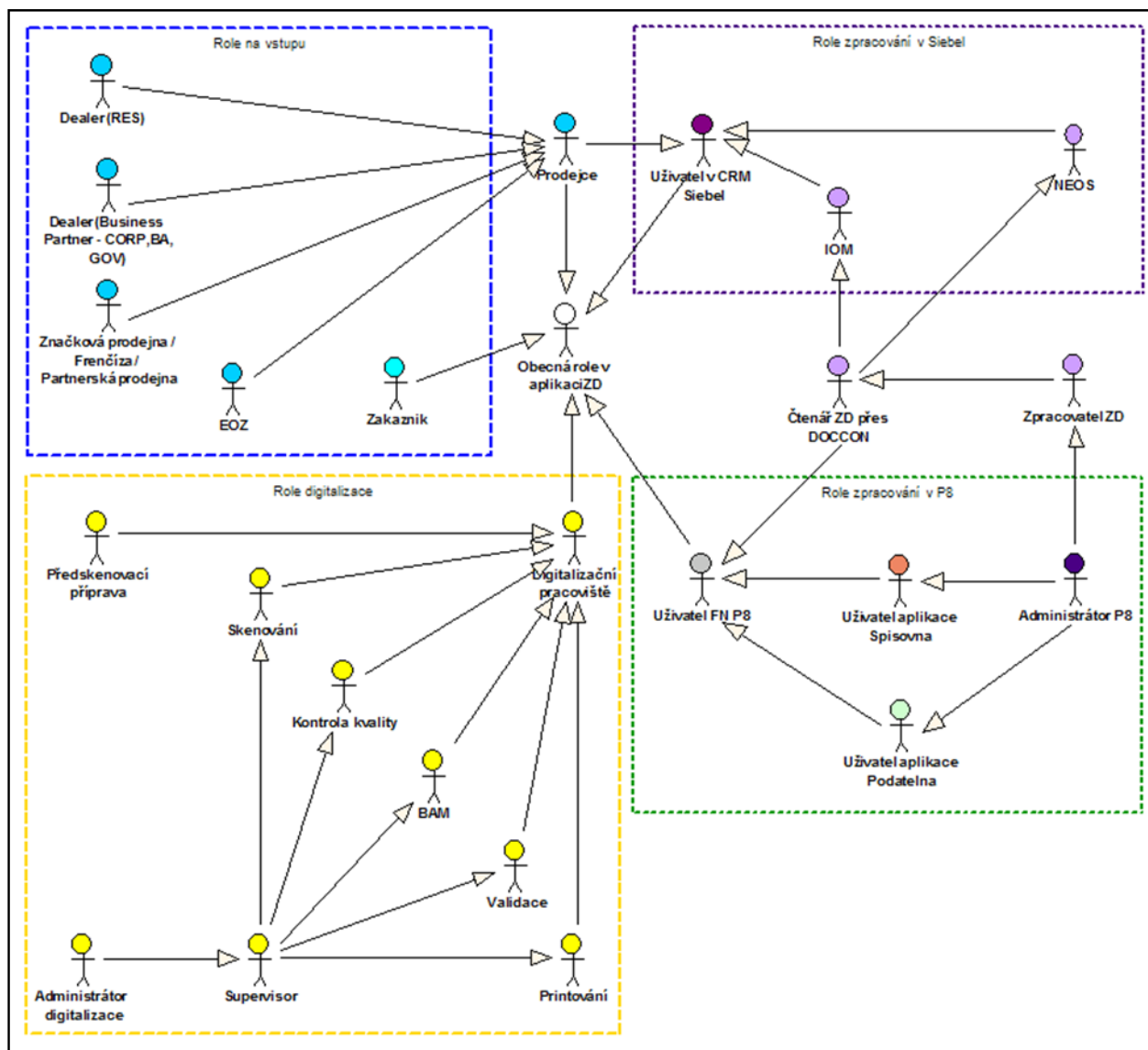
Termín	Vysvětlení
Batch Assembling Manager	Funkční rozšíření software KC umožňující rozdělování a slučování naskenovaných dávek.
DOCCON	Aplikační konektor P8 pro CRM Siebel
ECHO	Aplikace TO2CR umožňující odesílání informačních zpráv formou emailu, SMS zprávy nebo faxem. Komunikace s aplikací probíhá voláním URL adresy webové aplikace s odpovídajícími parametry.
Letter Engine	Nástroj pro automatizované generování tiskových sestav.
MSISDN	Telefonní číslo. V dokumentu představuje jak mobilní tak fixní číslo. Fixní číslo může také být nazýváno pojmem CLI.
Prepaid	„Segment“ využívající předplacených služeb TO2 formou dobíjení kreditu prostřednictvím předplacené O2 sim karty. Zákazník je anonymní neboť nemá se společností TO2 uzavřenou písemnou smlouvu o poskytování elektronických služeb.
Rozkopírování	Provázání ZD k jednomu nebo více objektům v SBL. V aplikaci prováděno zápisem více hodnot jednoho nebo více atributů (metadata), které jsou použity pro filtrování přes DOCCON. Zápis více hodnot je prováděn buď ručně v KC do indexů ve Validaci nebo P8 do vlastností dokumentu nebo v P8 přes DOCCON do vlastností dokumentu.
Workflow	Proces v P8
Zákaznický dokument	Papírový či elektronický dokument, který má přímou souvislost s poskytováním služeb společností TO2CR.

**Tabulka 2 – Definice používaných termínů**

### 3. Uživatelské role

Každý elementární proces zpracování ZD je vždy zpracován nějakou rolí. Role může být reprezentována fyzickým uživatelem nebo automatickým uživatelem. Obecně však neplatí, že tato role má nutně obraz v AD (skupina, uživatel). Jedná se o logické přiřazení, přičemž v případě, že je objekt v AD vyžadován, je toto explicitně uvedeno.

V rámci diskuse byly detekovány různé role, které souhrnně včetně dědičných vazeb znázorňuje následující obrázek.



**Obrázek 1 – Role v procesu zpracování ZD**

Role lze obecně rozdělit do čtyř hlavních ohraničených skupin.

- *Role na vstupu (Vstup)*

Obecně osoba, která je původcem ZD a zajišťuje jeho předání do procesu zpracování nebo archivace

- *Role digitalizace (DIGI)*

Skupiny uživatelů a automatů, které zajišťují příjem papírových i elektronických ZD ke zpracování nebo archivaci. Převážná většina rolí v digitalizaci by měla mít objekt v AD, ale není to nutnou podmínkou.



– *Role zpracování v P8(P8)*

Skupiny uživatelů a automatů, které zajišťují procesní zpracování dokumentu v P8 od jeho vložení až po jeho skartaci či trvalou archivaci. Všechny role vyžadují objekt v AD.

– *Role zpracování v Siebel (SBL)*

Skupiny uživatel a automatů, které zajišťují procesní zpracování dokumentu v CRM Siebel. Role nevyžadují objekt v AD, SBL pracuje se svou vlastní databází uživatelů.

Specifickou skupinu tvoří tři role, které nejsou zařazeny do žádné ohraničené skupiny:

- *Obecná role v aplikaci ZD*
- *Prodejce*
- *Čtenář ZD přes DOCCON*
- *Zpracovatel ZD*

Následující tabulka podrobně definuje jednotlivé role včetně specifikace jejich skupiny.

Role	Skupina	Definice
Obecná role v aplikaci ZD	—	Nejobecnější role v celém procesu zpracování ZD.
Digitalizační pracoviště	DIGI	Obecná role specifikující oprávnění nakládat s papírovými i elektronickými ZD na počátku celého procesu zpracování ZD.
Předskenovací příprava	DIGI	Obecná role specifikující oprávnění provádět třídění papírových dokumentů dle nastavených kritérií.
Skenování	DIGI	Role pro přístup do aplikace KC umožňující provádět zpracování v modulu Scan.
Kontrola kvality	DIGI	Role pro přístup do aplikace KC umožňující provádět zpracování v modulu Quality Control.
BAM	DIGI	Role pro přístup do aplikace KC umožňující provádět zpracování v modulu BAM.
Validace	DIGI	Role pro přístup do aplikace KC umožňující provádět zpracování v modulu Validation.
Printování	DIGI	Obecná role pro přístup do aplikace Printování zajišťující provázání fyzické krabice s uloženým papírovým originálem ZD a elektronické podoby tohoto ZD.
Supervisor	DIGI	Role pro přístup do aplikace Digitalizace, jenž má oprávnění spouštět veškeré moduly systému KC vyjma modulu administrace. Současně má v rámci KC oprávnění provádět zpracování všech dávek.
Administrátor digitalizace	DIGI	Role správce celého prostředí aplikace Kofax Capture zajišťující operativní akce v situacích, kdy aplikace KC jeví známky poruchy nebo je zcela nedostupná. Současně má oprávnění provádět změnu konfigurace nastavení systému.
Uživatel FN P8	P8	Obecná role pro přístup do prostředí P8.
Uživatel aplikace Podatelna	P8	Role pro přístup do aplikace Podatelna, v rámci jejíhož procesu je ZD evidován, popř. reklasifikován ze ZD na nonZD a obráceně.
Uživatel aplikace Spisovna	P8	Role pro přístup do aplikace Spisovna, v rámci jejíhož procesu je ZD i nonZD evidován.
Administrátor P8	P8	Role správce celého prostředí P8 zajišťující operativní akce v situacích, kdy aplikace ZD nebo její část není v rámci P8 dostupná, popř. kdy byl SBL mimo provoz a je třeba úkoly evidované v P8 přesunout ke zpracování do SBL.

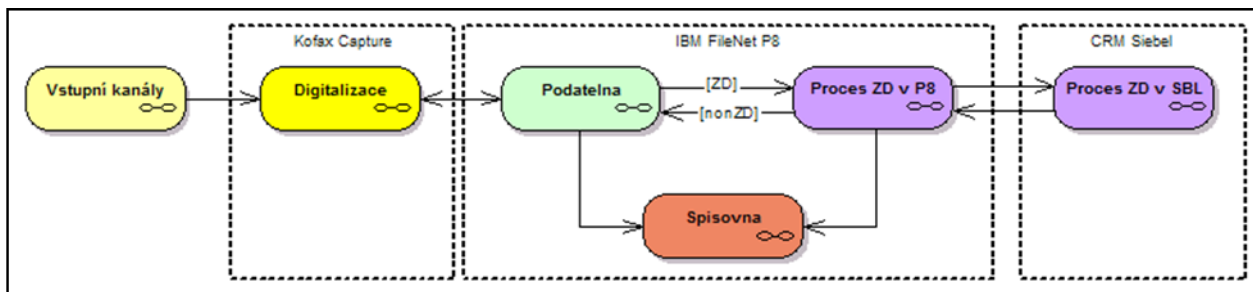
Role	Skupina	Definice
Čtenář ZD přes DOCCON	—	Obecná role s přístupem jak do SBL (IOM nebo NEOS) tak to P8 s cílem zobrazit ZD.
Zpracovatel ZD	—	Obecná role s přístupem jak do SBL (IOM nebo NEOS) tak to P8 s cílem zpracovat ZD.
Uživatel v CRM Siebel	SBL	Obecná role pro přístup do aplikace SBL (IOM nebo NEOS).
IOM	SBL	Role pro zpracování ZD v SBL IOM pro RES zákazníky. Současně má oprávnění provádět zpracovávání v rámci P8 (fronta Residential v subprocesech Nedostupný Siebel a Chybová fronta) v případě výpadku SBL IOM.
NEOS	SBL	Role pro zpracování ZD v SBL NEOS pro CORP, BA a GOV zákazníky. Současně má oprávnění provádět zpracovávání v rámci P8 (fronty BA a Corporate v subprocesech Nedostupný Siebel a Chybová fronta) v případě výpadku SBL NEOS.
Prodejce	—	Obecná role pro zástupce společnosti TO2CR s přístupem do sítě TO2CR. Uživatel v dané roli má přístup do SBL (IOM nebo NEOS), je vybaven skenerem a štítky čárových kódů.
Dealer (RES)	Vstup	Role pro RES zákazníky, která automaticky nese vlastnosti obecné role Prodejce. Specificky má přístup do SBL IOM.
Dealer (Business partner)	Vstup	Role pro CORP, BA, GOV zákazníky, která automaticky nese vlastnosti obecné role Prodejce. Specificky má přístup do SBL NEOS.
Značková prodejna	Vstup	Role „kamenného“ obchodu, kde jsou pracovníci s přístupem o odpovídajícího SBL a automaticky nese vlastnosti obecné role Prodejce.
EOZ	Vstup	Role externího pracovníka pořizujícího ZD, případně s přístupem do SBL. Současně automaticky nese vlastnosti obecné role Prodejce.
Zákazník	Vstup	Role definující fyzickou nebo právnickou osobu, která má nebo bude mít (na základě ZD) smluvní nebo jiný vztah k TO2CR, na jehož základě jsou generovány ZD.

**Tabulka 3 – Definice uživatelských rolí**

## 4. Procesní model

### 4.1. Zobecněný procesní pohled

Procesní model obecně vyjadřuje dynamiku systému a stanovuje jeho hranice. Následující obrázek znázorňuje obecný pohled na řešenou problematiku a vymezuje oblasti dále diskutované.



*Obrázek 2 – Obecný procesní model*

#### Vstupní kanály

Procesy vstupních kanálů popisují způsoby, jakými se ZD dostane do procesu zpracování nebo archivace v TO2CR. Jedná se o komplexní popis práce prodejců, značkových prodejen, externích obchodních zástupců, ale i samotných zákazníků.

#### Digitalizace

Procesy digitalizace vyjadřují principy a způsoby práce digitalizačního pracoviště od rozřídění papírových ZD, přes skenování papírových a import elektronických ZD, až po jejich vytěžení, validaci a uložení do P8. Součástí je také komunikace s aplikací ECHO.

#### Podatelna

Proces podatelny se v této detailní specifikaci omezuje pouze a jen na rozdílovou funkcionalitu oproti aplikaci Podatelna, která je řešena v rámci jiného projektu. Aplikace Podatelna bude tedy rozšířena o zde specifikované funkcionality.

#### Spisovna

Proces spisovny se v této detailní specifikaci omezuje pouze a jen na konstatování faktu její existence. Aplikace Spisovna je řešena v rámci jiného projektu a v době, kdy vzniká tato specifikace, nebyl projekt dosud zahájen. Proces předání na spisovnu v případě, že aplikace nebude k dispozici, je osvětlen níže.

#### Proces ZD v P8

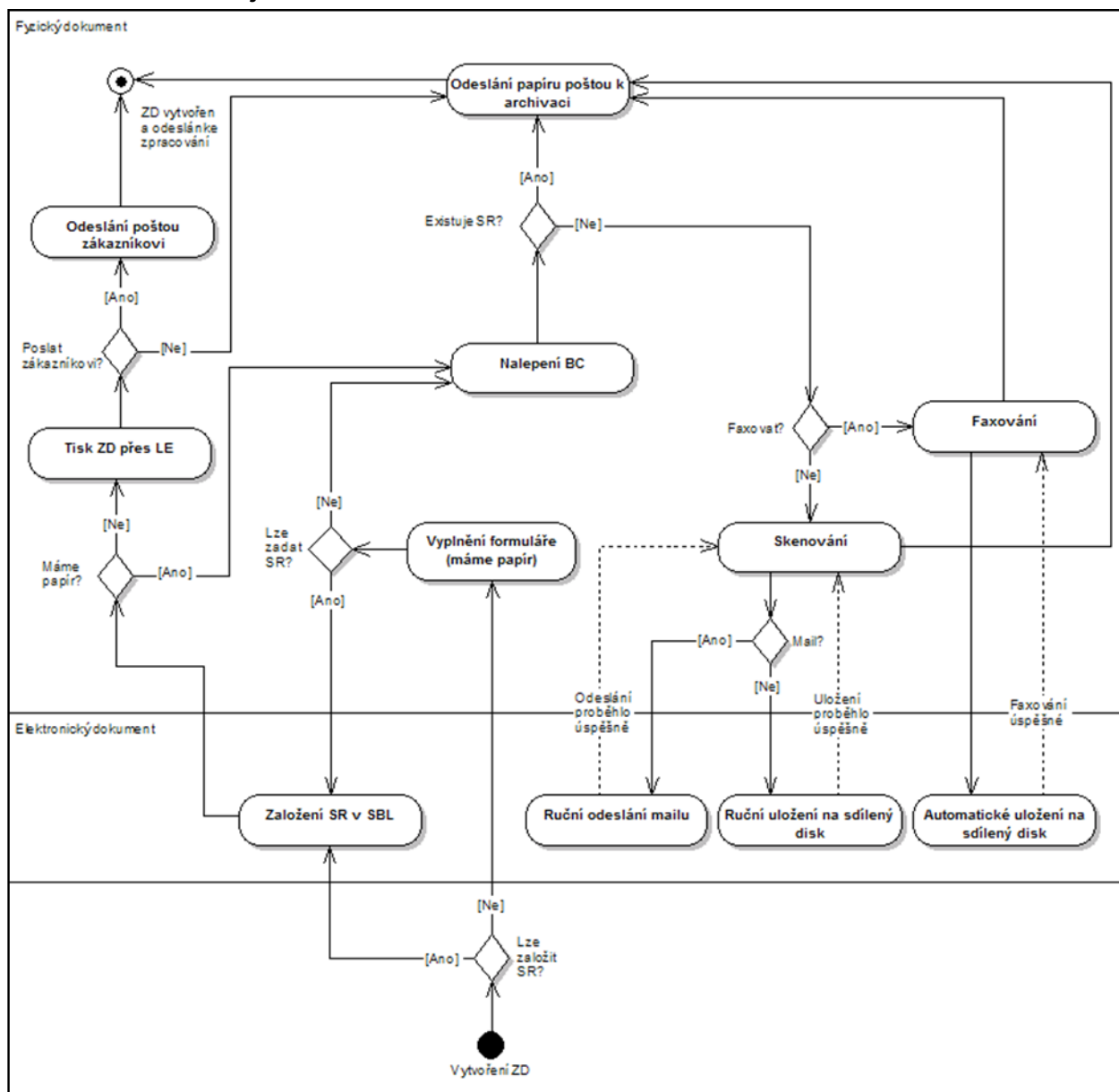
Procesy zpracování ZD v P8 vyjadřují principy a způsoby práce uživatelů v P8 v případě Prepaid dokumentů, výpadku systému SBL nebo při řešení chybových stavů. Dále pak řeší způsob komunikace se systémem SBL a aplikací ECHO.

#### Proces ZD v SBL

Procesy zpracování ZD v SBL vyjadřují princip založení SR, popř. evidenci v kontaktní historii. Samotný princip zpracování (workflow SBL) není předmětem tohoto dokumentu.

## 4.2. Procesy vstupních kanálů

### 4.2.1. Prodejce



Obrázek 3 – Proces vytvoření ZD prodejcem

Platí, že prodejce má přístup do interní sítě TO2CR. Stejně může mít i oprávnění pracovat v SBL a pokud jej nemá (typicky EOZ), využívá pověřené místo, které tento přístup má.

Prodejce obecně volí cestu co nejmenšího odporu, a tudíž pokud může uspíšit zahájení zpracování ZD, pak zajistí založení SR v SBL a vygenerování čísla objednávky. Pokud tak učinit nemůže (např. SBL nedostupný nebo není uživatelem SBL nebo není v prostorách TO2CR) zajistí vyplnění papírového (elektronického) formuláře.

Existují tedy dvě cesty přístupu:

- *Založení SR v SBL*

Jestliže prodejce může založit SR v SBL učiní tak a následně provede tisk odpovídajícího ZD přes LE. Po fyzickém tisku odesílá dokument poštou buď přímo zákazníkovi v případě, že nemá jeho fyzický podpis, nebo na podatelnu TO2CR (viz dále), přičemž před odesláním ZD opatří nalepením BC. BC nebude pouze lepit interní prodejna, která

ovšem před odesláním dokumentů na podatelnu TO2CR zajistí viditelné označení těchto dokumentů tak, aby bylo zřejmé, že jsou určeny k archivaci.

– *Prvotní vyplnění formuláře bez SBL*

Nemá-li prodejce SBL k dispozici, pak zajistí vyplnění odpovídajícího formuláře (elektronicky nebo papírově). Pokud to byl dokument elektronický, zajistí jeho tisk.

Následně může nechat dodatečně zadat SR v SBL (typicky EOZ). Ať byl či nebyl SR v SBL zadán, dojde následně k nalepení BC a odeslání na podatelnu TO2CR (viz dále).

Odeslání na podatelnu TO2CR je pro dvě výše uvedené cesty obdobné. Prodejce může ZD opatřený BC v případě, že nebyl předtím založen SR v SBL:

– *Nafaxovat*

Dokument je po faxování automaticky uložen na sdílený disk a automatický import digitalizačního pracoviště provede zavedení do KC.

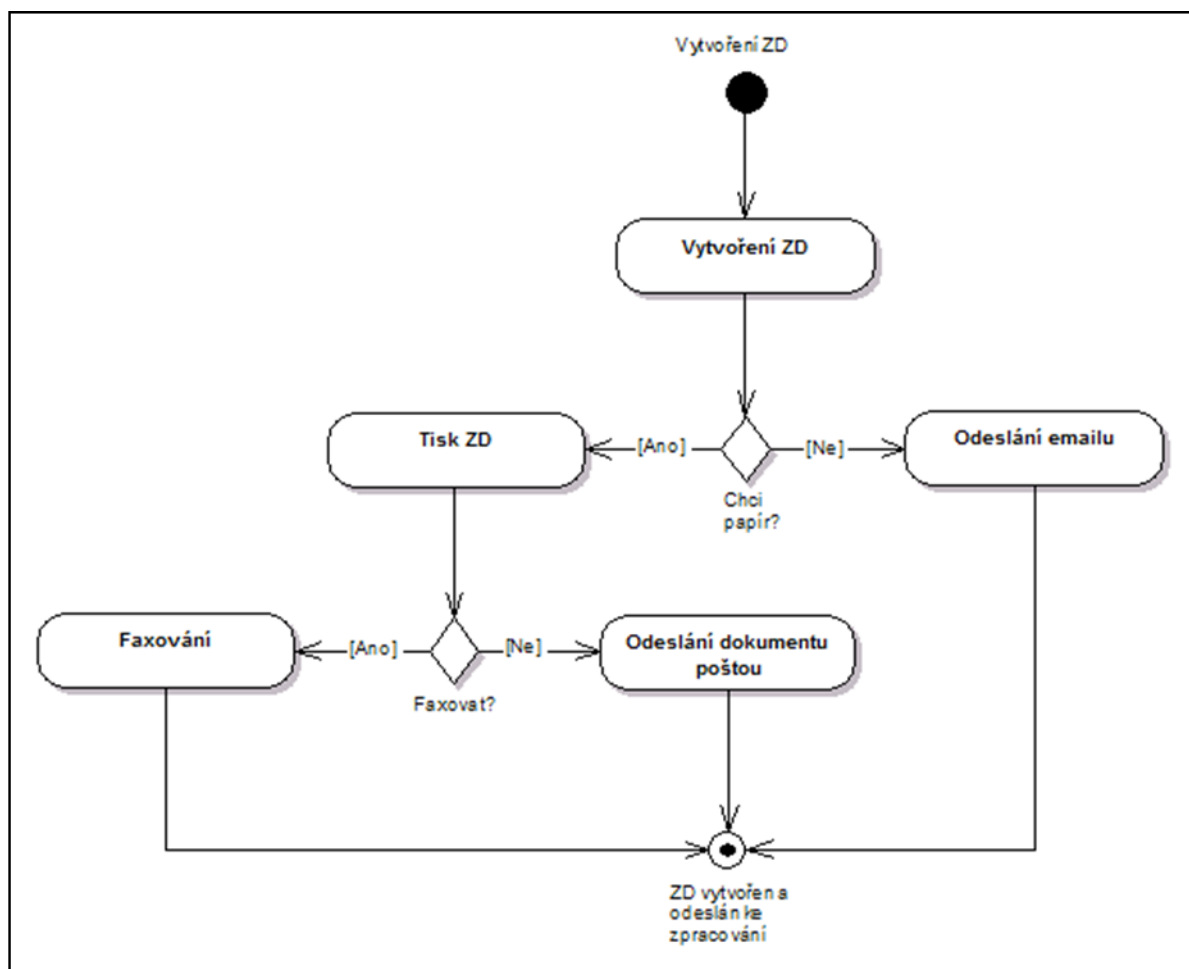
– *Naskenovat*

Naskenovaný obrázek prodejce uloží na sdílený diskový prostor pod specifikovaným názvem. Aby název souboru byl vždy korektní podle pravidel pro import v digitalizaci, provede prodejce uložení obrázku přes speciální webovou aplikaci. Webová aplikace není předmětem následné implementace a TO2CR si zajistí tuto webovou aplikaci vlastními prostředky.

V případě, že nebude moci provést uložení na diskový prostor, odešle obrázek elektronickou poštou na specifikovanou emailovou adresu.

Jakmile bude elektronický ZD korektně odeslán k procesnímu zpracování, nebo byl již předtím založen SR v SBL, a nebylo tudíž nutné faxovat ani skenovat, je dokument odeslán poštou na podatelnu k archivaci.

## 4.2.2. Zákazník



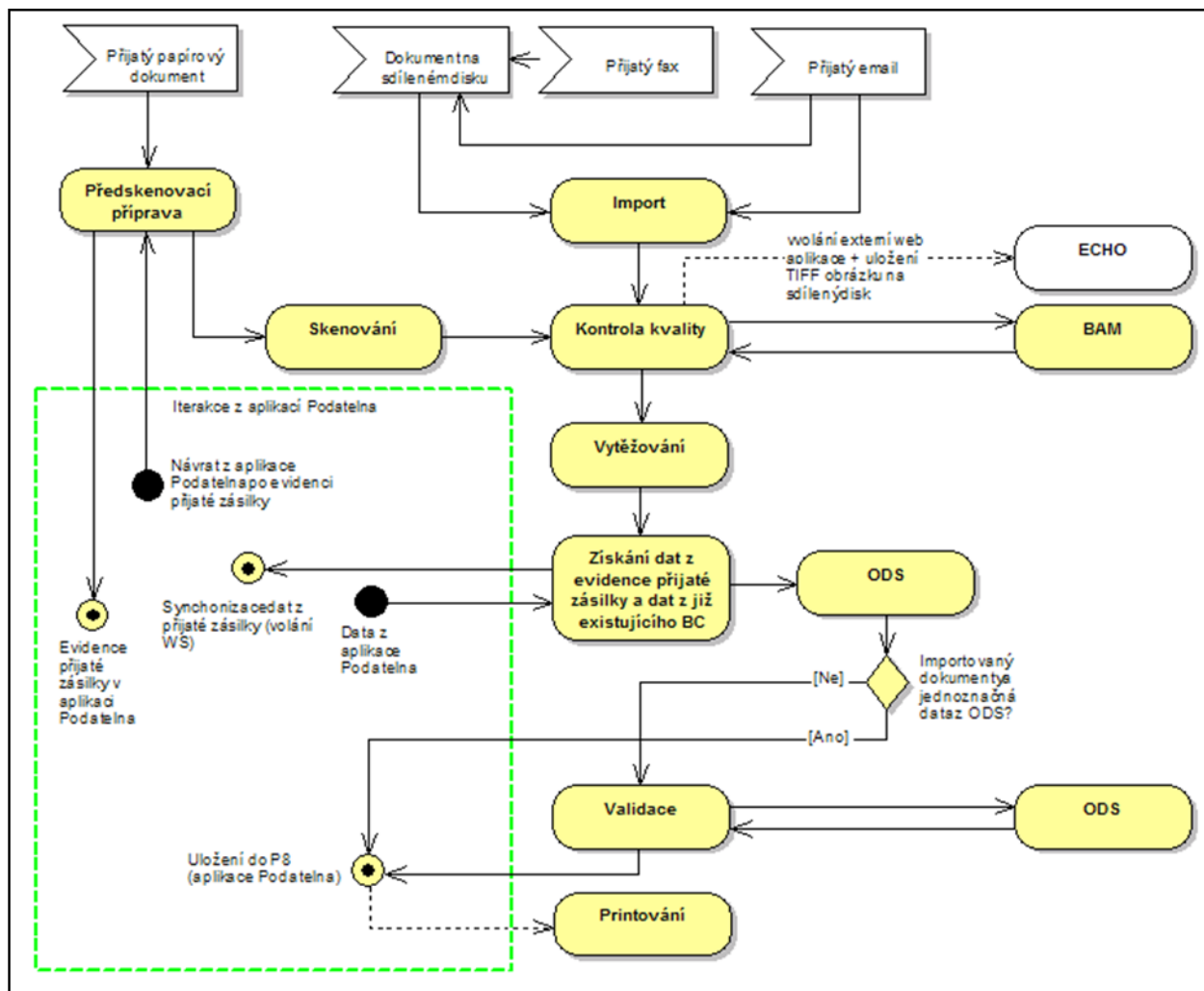
Obrázek 4 – Proces vytvoření ZD zákazníkem

Zákazník nemá obecně přístup do interní sítě TO2CR a v případě, že nekomunikuje přímo s prodejcem, může i přesto sám generovat ZD. ZD vytvoří tak, že vyplní na svém počítači formulář nebo napíše elektronický dokument nebo vyplní formulář ručně (má-li jej k dispozici fyzicky) nebo ručně napíše dopis.

Elektronický dokument může odeslat mailem do TO2CR nebo jej může vytisknout. S fyzickým papírem (vytištěným nebo ručně napsaným/vyplněným) může naložit dvěma způsoby. Buď jej do TO2CR faxuje nebo jej odešle poštou. Tímto zajistí, že ZD se dostane do interního procesu zpracování.

### 4.3. Proces digitalizace (Kofax Capture)

Uvedený obrázek schematicky znázorňuje způsob nakládání se ZD v průběhu jeho zpracování v rámci digitalizace. Schéma principiálně vychází z koncepce funkcionality KC, což také znamená, že některé části obrázku jsou přímo mapovatelné na funkční moduly KC.



Obrázek 5 – Proces digitalizace

Proces digitalizace apriori předpokládá, že každý vstupní dokument (ZD i nonZD) bude opatřen BC. V případě papírových dokumentů nalepením předtištěného štítku v předskanovací přípravě. U elektronických (emaily, faxy, soubory na sdíleném disku) bude automaticky číslo BC vygenerováno, za předpokladu, že BC nebyl v rámci vytěžování rozpoznán.

BC bude tvořen jako 1D kód v kódování CODE128 se sudým počtem znaků ve tvaru RRRRXXXXXXXX, kde RRRR je aktuální rok a XXXXXXXX je nepřerušovaná číselná řada v rámci roku. Hodnoty první číslice 7, 8 a 9 jsou vyhrazeny pro specifické dokumenty bez lepení BC (typ dokumentu Prepaid, podtyp O2 karta), faxy a emaily. Štítek BC bude obsahovat také textový popis hodnoty BC.



Obrázek 6 – Ukázka štítku BC

### 4.3.1. Vstupní formáty

Obecně lze ZD charakterizovat dvě základními skupinami:

- *Strukturované*

Strukturovaný ZD je takový, který je opatřen identifikační hlavičkou opatřenou předdefinovaným 2D BC. TO2CR provede přípravu takových ZD v rámci implementace.

- *Nestrukturované*

Opak strukturovaného ZD.

Identif. čárový kód	Kód prodejce: <input type="text"/>	Dokumentová třída a typ
	ID dokumentu: <input type="text"/>	
<b>RÁMCOVÁ SMLOUVA</b>		
<i>Prosím, čitelně vyplňte a vybrané možnosti označte.</i>		
<b>1. ZÁKAZNÍK</b>		
Jméno, příjmení a titul / Firma:	<input type="text"/>	
Ulice, č.popisné / orientační:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Obec - městská část:	<input type="text"/>	PSC: <input type="text"/>
Kontaktní osoba:	<input type="text"/>	
Kontaktní mobilní telefon:	Kód zákazníka / Referenční číslo:	<input type="text"/>
Telefonní číslo:	Rodné č.: <input type="text"/>	Č. pasu: <input type="text"/>
	DIČ: <input type="text"/>	DIČ: <input type="text"/>

**Obrázek 7** – Typová ukázka identifikační hlavičky

Do procesu zpracování ZD v TO2CR může dostat dokument maximálně čtyřmi různými vstupními formáty. Nutno podotknout, že formáty neřeší vznik ZD, ale způsob jak již existující ZD dostat do procesu. Jedná se o následující:

- *Papírový dokument*

Papírový dokument standardně přichází do TO2CR jako dopis/balík. Může se vyskytovat i více dokumentů v jedné obálce.

- *Dokument na sdíleném disku*

Sdílený disk je primárně využíván prodejci, kteří mají k dispozici skener a štítky čárových kódů. Sdílený disk je pouze systémové prostředí pro předávání dokumentů elektronických nebo digitalizovaných mimo prostředí digitalizace KC do KC.

- *Přijatý fax*

TO2CR disponuje faxovými čísly, které budou přijímat ZD. Více viz Příloha 2 – Vybraná pravidla pro směrování procesu

- *Přijatý email*

TO2CR má k dispozici emailové adresy, které slouží k přijmutí ZD. Více viz Příloha 2 – Vybraná pravidla pro směrování procesu



#### 4.3.2. Předskenovací příprava

V rámci předskenovací přípravy dojde několika akcím, které zajistí, že bude možné ZD korektně naskenovat a spustit tak jejich elektronické zpracovávání. Předskenovací příprava navazuje na proces pro nonZD, které jsou řešeny v rámci samostatného projektu.

Nezbytnou součástí bude nalepení BC na každý dokument, není-li již přítomen (dokument od prodejce k archivaci). Operátor předskenovací přípravy rozdělí příchozí poštu na obálky, které je možné rozlepit (skenovaná zásilka), obálky, které není možné rozlepit (neskenovaná zásilka) a balíky (neskenovatelná zásilka):

- *Neskenovaná zásilka*

Operátor předskenovací přípravy opatří obálku identifikačním čárovým kódem a provede její zaevidování v aplikaci Podatelna a takto zaevidovanou zásilku předá adresátovi.

- *Neskenovatelná zásilka*

Operátor předskenovací přípravy opatří balík identifikačním čárovým kódem a provede jeho zaevidování v aplikaci Podatelna a takto zaevidovanou zásilku předá adresátovi.

- *Skenovaná zásilka*

Operátor předskenovací přípravy provede rozlepení obálky a všechny dokumenty v ní obsažené opatří identifikačním čárovým kódem (pokud dokument již BC obsahuje, další BC se nelepí). Následně provede zaevidování obálky v aplikaci Podatelna a k zaevidované obálce přiřadí všechny dokumenty s identifikačními čárovými kódy (pomocí čtečky čárovým kódů), které obálka obsahovala. Takto zaevidované dokumenty následně roztřídí na „hromádky“ dle pravidel, která budou finálně specifikována v průběhu technického designu a implementace. Takto roztříděné dokumenty předá operátorovi skeneru.

#### 4.3.3. Skenování

Operátor skeneru bude používat ke své činnosti modul Scan aplikace KC. Vybere skenovací dávku „Zákaznický dokument“ a zadá do připravených indexových polí údaje o organizační jednotce, zda se budou dané skenované dokumenty fyzicky předávat organizační jednotce, a může zadat informaci, zda budou dané dokumenty fyzicky archivovány. Taktéž bude moci uvést číslo krabice uložení. Tyto manuálně vložené informace budou následně automaticky prokopírovány ke všem dokumentům v dané skenovací dávce. Připravenou papírovou skenovací dávku vloží operátor do podavače skeneru a provede její naskenování. Jednotlivé dokumenty budou automaticky separovány dle identifikačních čárových kódů, které na dokumenty nalepil operátor předskenovací přípravy. V rámci procesu skenování provede operátor skeneru kontrolu kvality naskenovaných obrázků a jejich kompletnost.

#### 4.3.4. Import

Jedná se o bezobslužný modul, který zajistí import TIFF dokumentů z definovaných sdílených adresářů (fax, prodejce, apod.) a zároveň automatický import emailů z předem definovaných emailových schránek na MS Exchange Serveru.

##### Import ZD od prodejců

- *Web (IDDEALERA\_BC.TIFF)*

Název souboru bude generován přes webovou aplikaci, která bude pro tento účel implementována v režii TO2CR. Aplikace taktéž zajistí uložení dokumentu na sdílený disk. Tento způsob odeslání ZD do procesu bude pro prodejce primární. Detaily viz kapitola 8.1.

- *Fax (ODESILATEL\_RRRRMMDD\_HHMMSS.TIFF)*

Název souboru bude generován na příjmové straně TO2CR (FaxIn) a následně bude dokument uložen na sdílený disk stejně jako u webové aplikace. Na sdíleném disku bude dokument uložen do adresáře, který bude odpovídat faxovému číslu, na které bylo faxo-

váno. V případě, že se budou ve faxovém čísle vyskytovat zakázané znaky, budou eliminovány. Vytvoření souboru bude implementováno v režii TO2CR. Detaily viz kapitola 8.1.

Formát názvu souboru je následující:

ODESILATEL je faxové číslo odesílatele,

RRRRMMDD je datum přijetí faxu faxovým serverem,

HHMMSS je čas přijetí faxu faxovým serverem.

– *Email (IDDEALERA\_BC.TIF)*

Odeslání ZD emailem bude záložní varianta, zejména pro nové zaměstnance, kteří ještě nebudou mít veškeré přístupy. Název souboru bude muset prodejce sestavit ručně. Dokument pak odešle emailem jako přílohu a to na definovanou schránku.

Na straně MS Exchange bude v režii TO2CR vytvořen mechanismus, který takový email přečte a dokument automaticky uloží na sdílený disk stejně jako u webové aplikace. Detaily viz kapitola 8.1.

### Import ZD od zákazníka

– *Email*

V případě emailu od zákazníka, budou importy ZD prováděny do KC tak, že se KC nakonfiguruje na odpovídající emailové schránky. Detaily viz kapitola 8.1.

– *Fax*

Faxy od zákazníků budou přijímány totožným způsobem jako u prodejců a importovány do KC přes sdílený disk. Detaily viz kapitola 8.1.

### 4.3.5. Kontrola kvality

Odpovídá modulu Quality Control v KC.

Tento modul je prakticky totožný s modulem Scan. Operátor tohoto modulu zde může provést téměř stejné operace jako v modulu Scan (mazat, skenovat, přesouvat, vytvářet dokumenty apod.). Zároveň zde může proběhnout manuální přiřazení typu dokumentu ze seznamu definovaných dokumentových tříd (pokud nedošlo k automatickému přiřazení). Dále zde bude probíhat manuální kontrola kompletnosti importovaného dokumentu a kontrola jeho kvality (čitelnosti). Zároveň je zde možnost zapsat poznámku, dle které je pak možné danou dávku dohledat v Batch Assembling Manageru (viz kapitola 4.3.6). V rámci tohoto modulu budou, u importovaných dokumentů, zobrazovány atributy jako např. číslo faxu odesílatele, emailová adresa odesílatele, datum a čas, které nebude možné změnit.

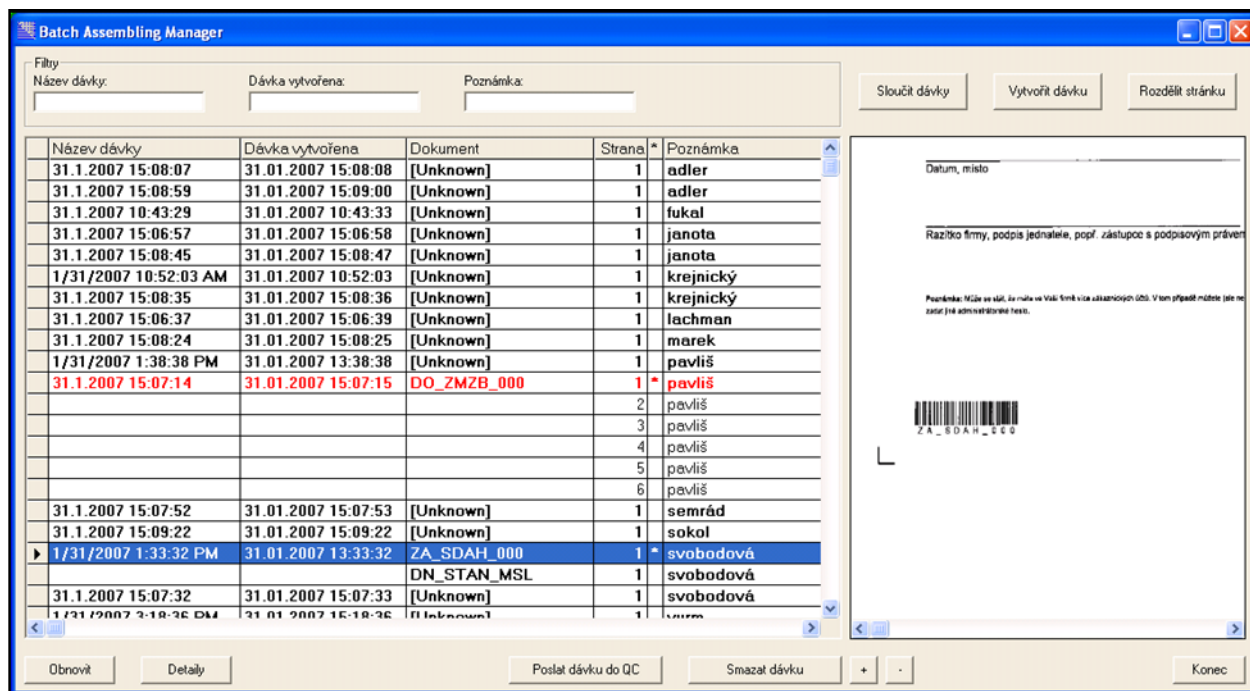
Nedílnou součástí bude možnost volání aplikace ECHO (podrobněji viz kapitola 9.3), která zajistí informování odesílatele dokumentu příslušnou formou o vzniklé situaci, která brání ZD dále zpracovat. Obsluha to provede tak, že stiskne tlačítko s názvem „ECHO“.

Uživatel bude moci požadovat přiložit jako součást ECHA i přílohu. Přílohou se rozumí dokument ve formátu TIFF, který bude sestaven ze všech stránek v rámci daného dokumentu, na kterém uživatel aktuálně „stojí“. Obrázek bude generován automaticky a uložen na specifikovaný sdílený prostor pod náhodně generovaným názvem. Odkaz na tento dokument bude předán v parametru volání aplikace ECHO. Tento požadavek bude nutně vyžadovat licenci SW Clear Image pro každou stanici, na které se bude pracovat v tomto modulu KC.

### 4.3.6. Batch Assembling Manager

Nově vytvořený modul, který slouží k následným úpravám již vytvořených (naskenovaných nebo importovaných) dávek. Operátor zde má možnost provést vyhledání dávky/dávek dle zapsané poznámky. Takto vyhledané dávky spojit v jedinou dávku, popř. z požadovaných stran dávky vytvořit dávku novou. V případě, že dávka bude obsahovat obrázek, který je tvořen z listu, vytvořený z více listů (komprimace faxem), má operátor možnost tento obrázek rozdělit dle požadovaných vlastností.

Výběr položek pro slučování bude probíhat poklepáním (dvojklik) na požadovaném řádku. Níže uvedený obrázek znázorňuje grafické rozložení modulu BAM, přičemž je zde vidět vybraný řádek (červený označený hvězdičkou).



Obrázek 8 – Ukázka UI modulu BAM

#### 4.3.7. Vytěžování

Bezobslužný automatický modul (odpovídá modulu Recognition v KC), který provede vytěžení hodnoty 1D BC a u strukturovaných ZD také identifikační hlavičky a vytěžení 2D BC. V případě, že se BC (1D a/nebo 2D) nevytěží (potencionálně u faxů), zadá jej obsluha ve *Validaci* ručně.

Z identifikační hlavičky se budou primárně vytěžovat tyto hodnoty:

- rodné číslo,
- IČ,
- číslo pasu,
- kód zákazníka/referenční číslo,
- MSISDN (mobilní či fixní telefonní číslo) – i vícenásobné pro hromadné požadavky,
- kód prodejce,
- ID dokumentu (identifikátor generovaný CRM systémem, ve kterém je dokument vytvářen; představuje číslo objednávky).

#### 4.3.8. Získání dat z evidence přijaté zásilky

Každý ZD v rámci dávky než doputuje k *Validaci*, bude v rámci procesu digitalizace automaticky dotazován vůči aplikaci Podatelna v P8. Tento dotaz bude proveden jako volání WS, která bude k tomu účelu implementována. WS bude předán BC ZD na jehož základě dojde k pokusu o dohledání případné evidované zásilky (obálky). Jestliže pro daný ZD bude existovat evidovaná zásilka, pak příslušná metadata nalezené zásilky budou zaslána jako odpověď. V opačném případě bude vrácena informace o nenalezení záznamu. V rámci volání taktéž dojde k dohledání, zda daný BC již v P8 existuje. Pokud bude BC existovat, budou také vráceny do KC ostatní data, aby validátor měl následnou práci jednodušší.

Jestliže WS nebude z nějakého důvodu odpovídat (např. nedostupnost P8), nebude volání opakováno a dávka bude automaticky odeslána do *Validace*. Fakt, že volání neproběhlo korektně, bude ve *Validaci*

indikován speciálním indexem, který se naplní, aby validátor zjevně viděl, že data nebyla dotažena pro nedostupnost P8.

#### 4.3.9. Získání dat z ODS

Stejně jako u WS, která bude komunikovat s P8, aby se pokusila získat data k zaevidované obálce, v rámci tohoto modulu bude WS komunikovat s ODS. U ZD dokumentů, které budou obsahovat standardizovanou hlavičku s identifikačními údaji, dojde v rámci Vytěžování na serveru k jejich automatickému vytěžení a na základě jejich hodnot bude automaticky provedeno volání WS, která se dotáže ODS. Na základě kombinace těchto vytěžených atributů ODS vrátí všechna data, která budou požadována např. segment, jméno zákazníka, apod.

Pokud ODS požadované atributy nevrátí (nebyl nalezen záznam nebo ODS nedostupná), budou manuálně doplněna v rámci *Validate*. Stejně tak v případě vrácení více validních hodnot, budou manuálně doplněna v rámci *Validate*. Vícenásobná data z ODS budou ztracena a volání ODS se musí provést ve *Validaci* ručně na tlačítko (viz níže). V případě, že data vrácená z ODS budou jednoznačná, pak krok *Validate* bude vynechán, pouze však za předpokladu, že není ZD určen k fyzické archivaci.

WS pro volání ODS bude akceptovat tyto vytěžené hodnoty, resp. jejich kombinaci:

- MSISDN,
- referenční číslo,
- IČ,
- rodné číslo,
- ID dokumentu.

V případě, že se stane, že některá hodnota bude vícenásobná, provede se volání ODS pouze jednou (nikoliv opakovaně jako ve *Validaci* na tlačítko), přičemž se použije první hodnota.

Princip komunikace je dále popsán v kapitole 9.1.

#### 4.3.10. Validate

Odpovídá modulu Validation. Bude použit validační modul implementovaný společností ACCZ.

V rámci tohoto modulu bude možné provádět manuální indexaci požadovaných atributů popř. měnit atributy, které byly doplněny WS na základě odpovědi z ODS.

Princip práce s ODS bude následující. Uživatel bude provádět indexaci standardním způsobem a v případě, že bude požadovat data z ODS, provede to stisknutím tlačítka s názvem „ODS“. Volání ODS proběhne podle pravidel popsaných v kapitole 9.1. Data vrácená z ODS se uživateli zobrazí v samostatném okně. Bude možné vybrat jeden nebo více řádků, přičemž princip výběru bude totožný jako v modulu BAM. Uživatel bude moci, kromě uzavření okna beze změny dat, provést propsání hodnot vybraných řádků do indexů nebo uložení vybraných řádků do dočasné schránky. Aktuální obsah dočasné schránky bude zobrazen současně s vrácenými daty v dolní polovině otevřeného okna. V případě propsání dat do indexů budou původní hodnoty nahrazeny.

Dočasná schránka bude vždy jen jedna na stanici a bude automaticky doplněna vytěženými indexy v okamžiku otevření dokumentu pro validaci.

Do dočasné schránky bude moci uživatel ukládat data opakovaně. V případě, že uživatel bude požadovat propsání dat z dočasné schránky do indexů, bude si moci otevřít samostatné okno s jejím obsahem s tiskem tlačítka „Schránka“. Následně bude možno stiskem jedním z nabídnutých tlačítek obsah schránky buď vymazat nebo vymazat aktuálně označené nebo propsat hodnoty do indexů nebo propsat hodnoty do indexů a vymazat vše. Propsat bude možné data, i když schránka bude prázdná. Bude to pak znamenat, že se aktuální indexy vyčistí.

Počet indexů ve schránce bude tolik, kolik vrátí ODS (viz Příloha 6 – Technologický popis komunikace s ODS a SBL). Při propsání hodnot ze schránky do indexů se propíší všechny možné, které budou zobrazené ve *Validaci*.

Jestliže nebude z ODS vrácen 3R segment, bude moci obsluha vybrat segment ručně.

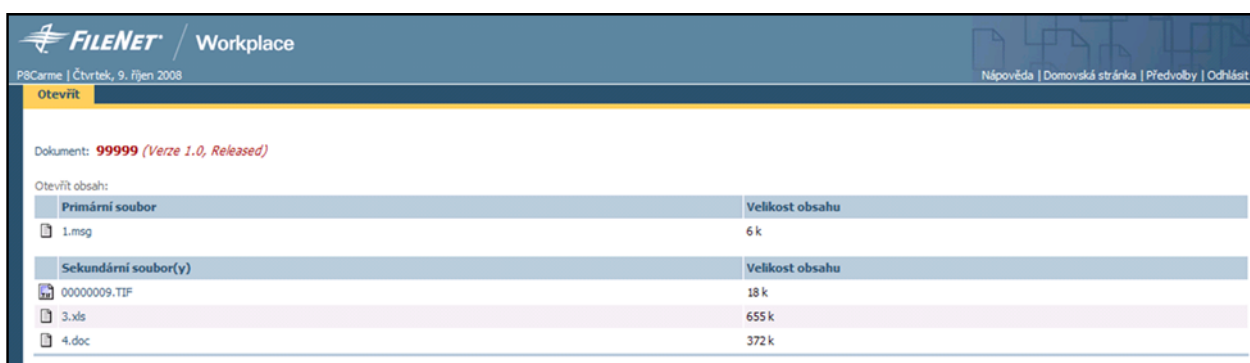
Obsluha *Validace* bude moci zadat do speciálního atributu poznámku, která bude propsána do metadat ZD v P8. Také bude možno nastavit informace o statusu (originál, polooriginál, neuvedeno) u následujících indexů:

- |           |            |              |
|-----------|------------|--------------|
| - Žádost  | - Plná moc | - Objednávka |
| - Výpověď | - Dodejka  |              |
| - Dodatek | - Různé    |              |

#### 4.3.11. Uložení do P8

Uložení dokumentu do P8 bude provedeno modulem Release, který je nedílnou součástí KC. Ten zajistí, že dokument bude uložen pod specifikovanou dokumentovou třídou v P8 a budou korektně vyplněna jeho vytěžená a validovaná metadata.

Dokument je standardně do P8 ukládán jako dokument s jedním obsahem (single-content document), jestliže sestává z právě jednoho obrázku. Dokument však může být také uložen s více obsahy (multi-content document) v případě, že je tak v KC zpracováván (např. email a jeho přílohy).



**Obrázek 9** – Multi-content dokument zobrazený v P8

#### 4.3.12. Printování

Všechny dokumenty budou po naskenování uloženy do dočasných krabic, které budou opatřeny identifikátorem krabice. Po uložení všech dokumentů z dočasné krabice do P8, bude provedeno printování podle následujícího scénáře:

1. Budou vytříděny dokumenty nebo jejich části, které nebudou podléhat uložení do archivačních krabic a budou přímo skartovány. Tato akce se provede pouze v případě, že vytřídění nebylo provedeno v *Předskenovací přípravě*.
2. Zbývající dokumenty budou umístěny do archivačních krabic.
3. Dokumenty v dané krabici budou načteny pomocí identifikačního BC a aplikačně spojeny s danou krabicí. Aplikačně dojde k propsání čísla krabice a pořadového čísla dokumentu v krabici do příslušného atributu ZD v P8.

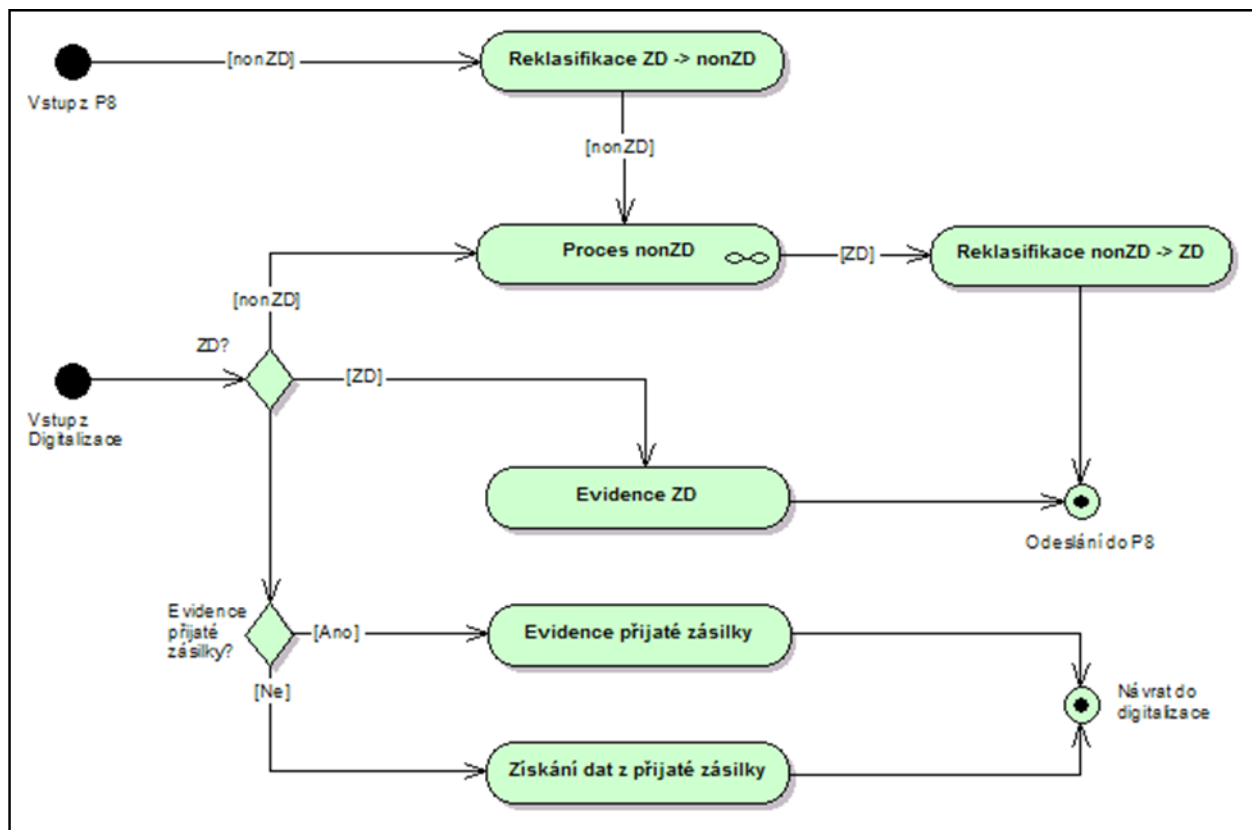
Printování bude provedeno stávající aplikací TO2CR a případné nezbytné funkční změny v souvislosti s novou aplikací jsou taktéž v režii TO2CR.

Princip box managementu je také dále v obecné rovině rozveden v kapitole 6.



## 4.4. Rozdílový proces v aplikaci Podatelna

Uvedený obrázek schematicky definuje rozdílovou funkcionalitu oproti standardní aplikaci Podatelna. Samotný proces Podatelny pro nonZD je nad rámec tohoto dokumentu. V případě potřeby detailů lze čerpat z dokumentu analýzy této aplikace (*Analýza\_Podatelna\_081110.doc*).



Obrázek 10 – Rozdílový proces v aplikaci Podatelna

### 4.4.1. Vstupy a výstupy

#### Vstup z Digitalizace

Do procesu aplikace Podatelna obecně z digitalizace vstupuje buď ZD nebo nonZD, popř. požadavek na evidenci nové přijaté zásilky (ručně uživatelem) nebo načtení dat z evidované přijaté zásilky (automatická funkce).

#### Vstup z P8

Vstup dokumentu z P8 do aplikace Podatelna znamená, že je vyžadována reklasifikace ZD na nonZD.

#### Odeslání do P8

Výstup z aplikace Podatelna ve smyslu procesu ZD je buď předání řízení zpracování ZD po evidenci nebo předání řízení zpracování ZD po reklasifikaci nonZD na ZD.

### 4.4.2. Evidence ZD

Aplikace Podatelna provede evidenci ZD standardně jako je tomu u běžné došlé pošty (nonZD). Následně pak automatizovaně dojde k předání dokumentu ke zpracování do procesu P8, který zajistí další kroky.

Evidované ZD budou v aplikaci Podatelna dohledatelné stejně jako nonZD, a tudíž zde bude i přehled o stavu zpracování.

#### **4.4.3. Reklasifikace ZD → nonZD**

V případě, že v rámci zpracování ZD dojde k vyhodnocení, že daný dokument je nonZD, bude uživatelem odeslán zpět do aplikace Podatelna, kde dojde k reklasifikaci dokumentu na nonZD. Tato reklasifikace z technologického hlediska bude znamenat změnu dokumentové třídy v P8. Znamená to, že případná vytěžená metadata v digitalizaci pro ZD budou nenávratně ztracena.

Reklasifikace bude v aplikaci Podatelna vždy prováděna ručně.

#### **4.4.4. Reklasifikace nonZD → ZD**

V případě, že v rámci zpracování nonZD v aplikaci Podatelna dojde k vyhodnocení, že daný dokument je ZD, bude uživatel oprávněn provést ruční reklasifikaci dokumentu na ZD. Tato reklasifikace z technologického hlediska bude znamenat změnu dokumentové třídy v P8. Znamená to, že data (zejména povinná) pro ZD bude uživatel aplikace Podatelna muset zadat ručně. Nicméně informace o těchto změnách budou uloženy v auditní historii dokumentu.

Reklasifikace bude v aplikaci Podatelna vždy prováděna ručně.

#### **4.4.5. Evidence přijaté zásilky**

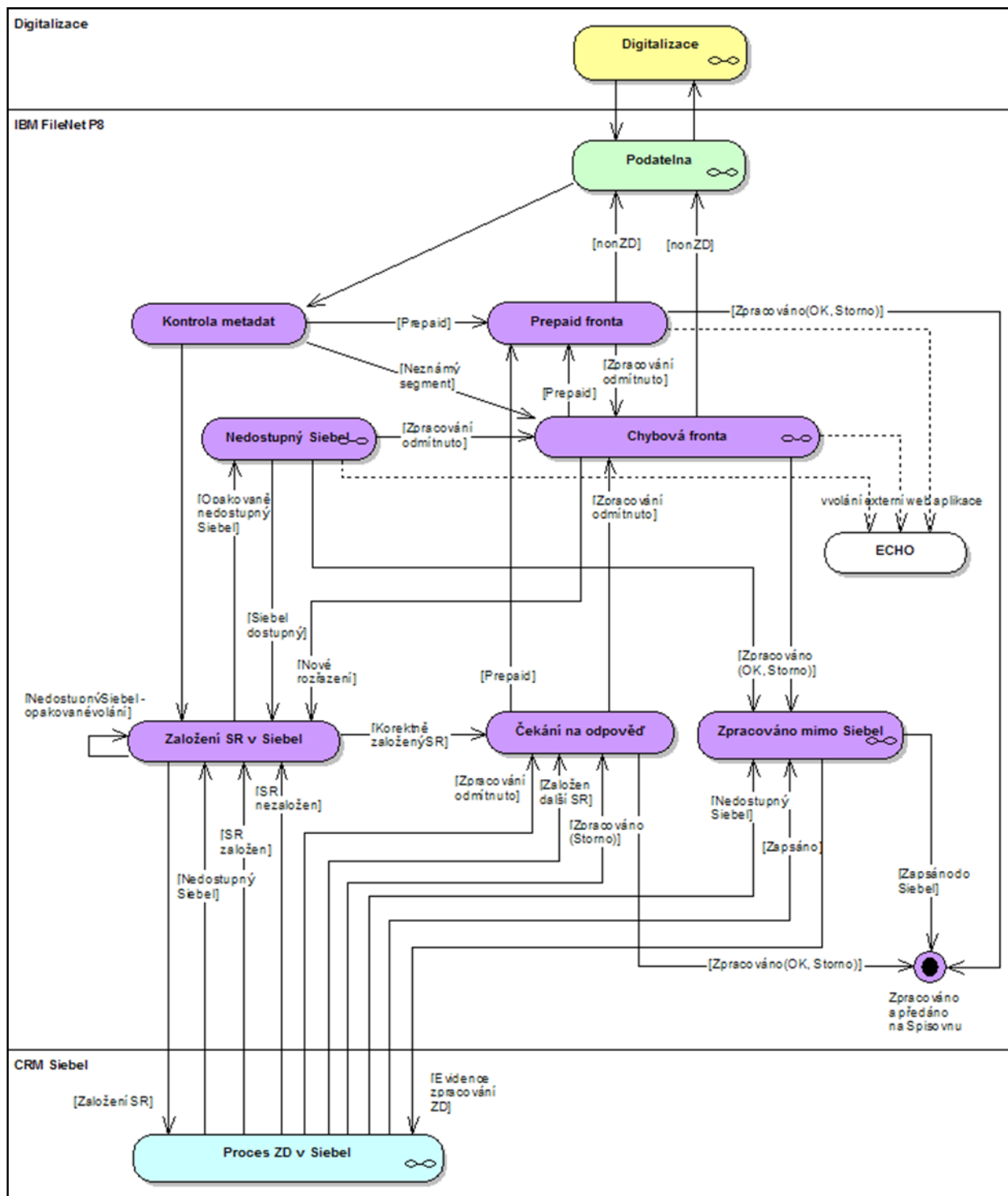
Evidence přijaté zásilky je řešena totožným způsobem jako pro nonZD. Způsob evidence je popsán v detailní analýze aplikace Podatelna (viz dokument uvedený výše).

#### **4.4.6. Získání dat z přijaté zásilky**

Získání dat z přijaté zásilky znamená, že aplikace Podatelna poskytne digitalizaci informace pro automatické naplnění dat před započítím validace. Tato data jsou získána voláním WS z digitalizace. Tato WS je implementována v rámci implementace aplikace Podatelna. Předpokládá se tedy, že tato funkcionality již bude v provozu v době nasazení aplikace pro zpracování ZD.

## 4.5. Proces zpracování (IBM FileNet P8 a Siebel)

Níže definovaný proces znázorňuje způsob nakládání se ZD v průběhu jeho zpracovávání. Zpracování je vázáno na jeden hlavní řídicí proces v P8, který sestává z několika sub-procesů a také z interakce s aplikací SBL. Interakce s aplikací SBL znamená, že je jí předáno procesní řízení a v P8 se čeká na odpověď.



Obrázek 11 – Řídicí proces zpracování ZD



#### 4.5.1. Kontrola metadat

Tento procesní krok je plně automatizovaný a bude provádět kontrolu metadat zpracovávaného ZD. Dokument bude z digitalizace, popř. Podatelny (po reklasifikaci), vybaven sadou metadat, které jej definují. Nicméně se může stát, že některá metadat vyplněna nebudou, a tak je nezbytné v takovém případě adekvátně reagovat.

Naprosto zásadní vlastností je Segment. Segment určuje typ SBL, ve kterém bude ZD zpracován, stejně tak určuje zpracovatelskou frontu v P8 v případě výpadku SBL nebo vzniku chybového stavu.

Primárním místem zpracování ZD bude vždy SBL. V případě, že nebude Segment znám nebo jej nebude možné dodatečně přiřadit, bude proces posunut do sub-procesu *Chybová fronta* (kapitola 4.5.5).

Jestliže nebude znám segment již z digitalizace, resp. Podatelny, v rámci tohoto kroku se provede pokus o jeho dodefinování a to podle pravidel popsanych v sekci příloh (Příloha 2 – Vybraná pravidla pro směřování procesu). Typ dokumentu Rámcová smlouva bude vždy směřován do segmentu BA.

#### 4.5.2. Založení SR v Siebel

Založení SR v SBL bude automatizovaná operace bez vlivu uživatele. Založení bude probíhat podle komunikačního principu popsaného v kapitole 9.2. Každopádně automat bude v případě nedostupnosti SBL opakovat jeho volání automaticky a to ve třech opakovaných voláních s časovým odstupem jedné, dvou a třech minut. V případě stále nedostupnosti SBL nebo nezaložení SR v SBL (i přes dostupnost) bude řízení procesu předáno do sub-procesu *Nedostupný Siebel* (kapitola 4.5.6), čímž se umožní zpracování ZD v P8 podle plavidel v sub-procesu definovaných.

Jestliže bude SR korektně založen a jeho SR-Id bude vráceno do P8, dojde k propsání SR-Id do vlastností ZD, aby byl viditelný v SBL přes DOCCON, a následně se proces posune do interní čekací fronty na odpověď. Konkrétně bude SBL vracet:

- vždy ID kontaktní historie (ID\_KH),
- ID aktivity nebo ID servisního požadavku nebo ID objednávky.

#### 4.5.3. Čekání na odpověď

Čekání na odpověď je interní procesní fronta P8, která očekává reakci od SBL. Tato fronta není uživatelsky přístupná. Interakce mezi SBL a P8 bude probíhat podle komunikačního principu popsaného v kapitole 9.2.

SBL odpoví P8 třemi možnými způsoby, přičemž každá odpověď bude doprovázena sadou několika dalších metadat, která budou následně propsána do metadat ZD nebo vlastností WF:

- *Založen další SR*

V rámci zpracování v SBL byla vygenerován další související SR. Toto volání může být provedeno od SBL opakovaně. V rámci P8 bude vystavena WS, která bude tyto požadavky obhospodařovat.

- *Zpracováno – STORNO*

Zpracování bylo v SBL úspěšně dokončeno, nicméně ZD nebyl zpracován z nějakého důvodu. Důvod stornování bude jednou z předávaných informací a dále pak případně text poznámky, který se propíše do vlastnosti ZD.

- *Zpracování odmítnuto*

Zpracování bylo uživatelem v SBL odmítnuto. Z velké pravděpodobnosti proto, že hodnota segmentu nebyla správná a zpracování přináleží jiné zpracovatelské skupině nebo, že se jedná o nonZD. Důvod odmítnutí bude jednou z předávaných informací a dále pak případně text poznámky, který se propíše do vlastnosti ZD. Dokument pak bude odeslán do *Chybové fronty*.

WF proces bude ve frontě automaticky čekat po dobu 60 kalendářních dní (parametr procesu modifikovatelný administrátorem P8) a to od doby založení prvního ID kontaktní historie. V případě, že nebude poslána ze SBL některá z výše uvedených odpovědí (Zpracováno – STORNO, Zpracováno odmítnuto), bude po uvedené době proces ZD automaticky ukončen, dokument nastaven stav *Zpracováno – OK* a bude odeslán na Spisovnu.

#### 4.5.4. Prepaid fronta

Zpracovatelská fronta v P8, do které budou zasílány ZD, které byly detekovány jako *Prepaid*. Fronta bude přístupná předem definované skupině uživatelů (skupina v AD). Ti provedou zpracování obsahu dokumentu podle interních pravidel TO2CR a následně v procesu v P8 budou moci WF posunout dále jednou z následujících odpovědí:

- *Zpracováno – OK*

Zpracování bylo v P8 úspěšně dokončeno a ZD korektně zpracován. V případě, že zpracovatel bude chtít provést rozkopírování, provede tak ručně přímo na metadatech ZD.

- *Zpracováno – STORNO*

Zpracování bylo v P8 úspěšně dokončeno, nicméně ZD nebyl zpracován z nějakého důvodu. Tyto důvody budou ve všech dodaných variantách přístupny jako odpovědi ve formě rozbalovacího menu. V případě, že zpracovatel bude chtít provést rozkopírování, provede tak ručně přímo na metadatech ZD.

- *Zpracování odmítnuto*

Zpracování bylo uživatelem v P8 odmítnuto. S velkou pravděpodobností proto, že ZD není typu prepaid a zpracování přináleží jiné zpracovatelské skupině. ZD pak bude odeslán do *Chybové fronty*.

- *Nezákaznický dokument*

Dokument není zákaznický a bude předán k reklasifikaci do aplikace Podatelna.

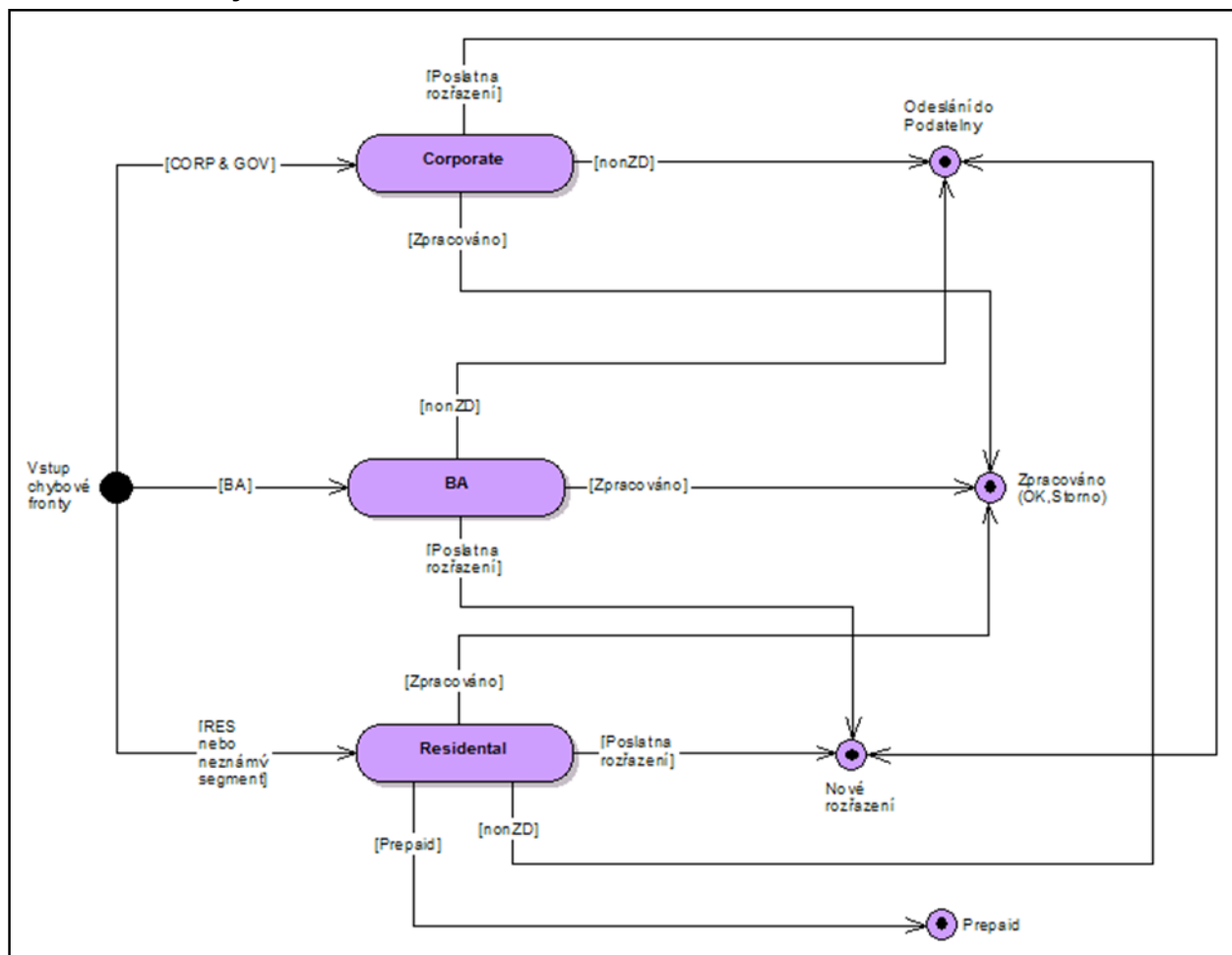
Zpracovatel bude taktéž moci zvolit, zda chce nechat poslat ECHO a to tak, že stiskne tlačítko s názvem „ECHO“. Princip volání a ovládání podrobněji viz kapitola 9.3.

Pro účely reportingu budou v tomto procesním kroku k dispozici tyto položky, které bude moci zpracovatel vyplnit:

- Akce A,
- Akce B,
- Akce C,
- Akce D,
- Kredit.

Položky typu Akce budou celočíselné (integer), položka Kredit pak číslo s plovoucí desetinnou čárkou (float). Podrobnější informace jsou dále uvedeny v kapitole 7.

#### 4.5.5. Chybová fronta



Obrázek 12 – Proces chybové fronty

Chybová fronta je sub-proces sestávající ze tří zpracovatelských front v P8. Každá fronta má totožné vlastnosti, jen je určena jiné skupině zpracovatelů odpovídající hodnotě Segmentu. Skupina zpracovatelů je definována jako skupina v AD. V případě, že proces ZD vstoupí do chybové fronty, je automaticky uložen do fronty ke zpracování podle segmentu. Jestliže nebude segment znám, bude ZD automaticky předán do fronty RES.

Uživatel bude moci v případě potřeby měnit metadata ZD a následně odpovědět jednou z následujících odpovědí:

- *Zpracováno – OK*
- *Zpracováno – STORNO*
- *Nezákaznický dokument*

Výše uvedené tři odpovědi mají totožné vlastnosti jako u Prepaid fronty (kapitola 4.5.4). Navíc pro odpovědi *Zpracováno* může uživatel zadat informační poznámku pro pozdější předání do SBL jako součást kontaktní historie.

- *Prepaid (pouze fronta RES)*

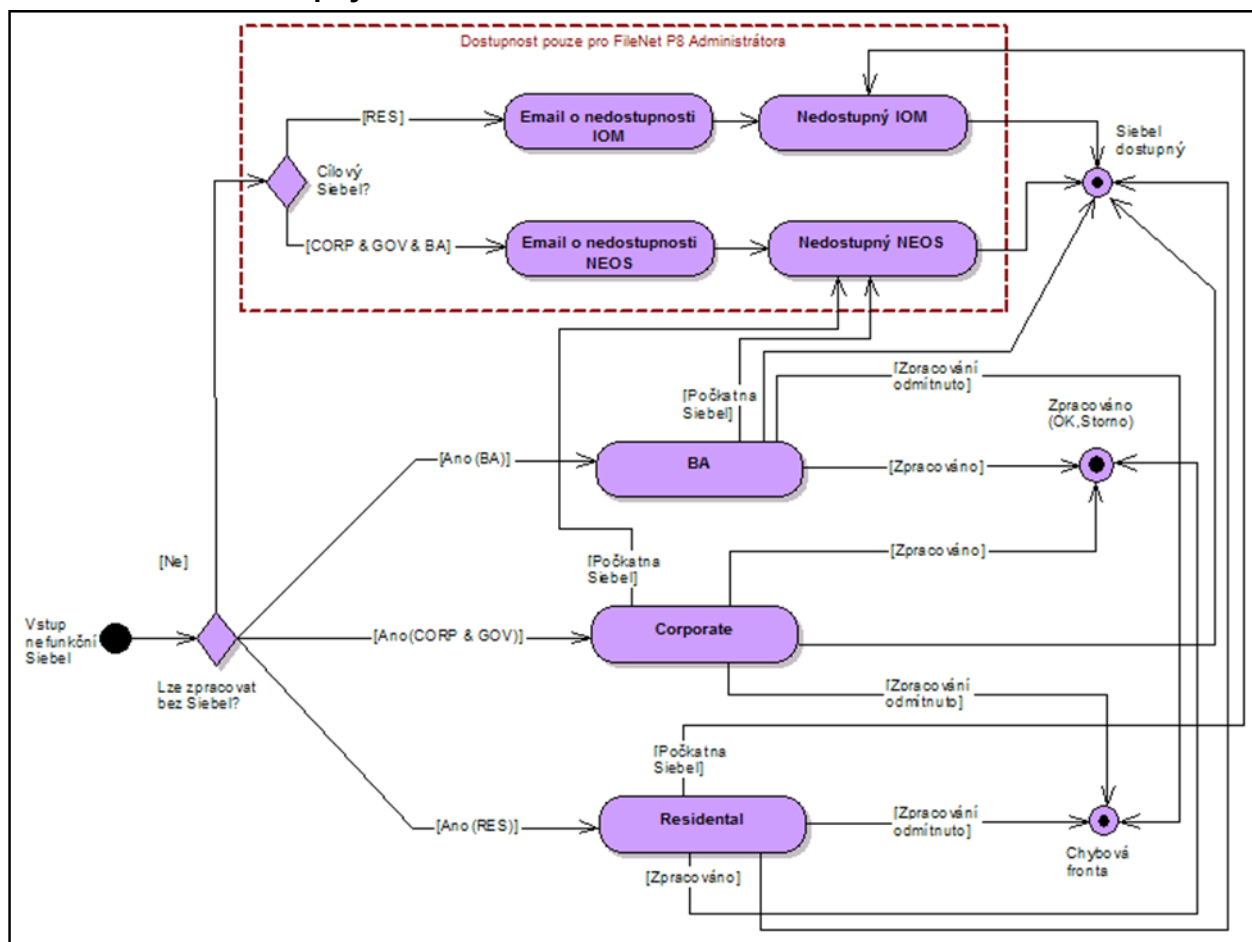
Uživatel detekoval dokument jako typ *Prepaid*, a tudíž jej přesouvá do odpovídající fronty ke zpracování.

- *Poslat na rozřazení*

Uživatel opravil korektně segment a odesílá ZD do SBL na zpracování.

Zpracovatel bude taktéž moci zvolit, zda chce nechat poslat ECHO a to tak, že stiskne tlačítko s názvem „ECHO“. Princip volání a ovládání podrobněji viz kapitola 9.3.

#### 4.5.6. Nedostupný Siebel



Obrázek 13 – Proces při nedostupnosti SBL

Bude-li SBL opakovaně nedostupný jak bylo popsáno v kapitole 4.5.2, pak dojde k předání řízení do tohoto sub-procesu v P8. Na základě pravidla (Příloha 1 – Seznam typů zákaznických dokumentů) co lze a co nelze zpracovat mimo SBL dojde k prvotnímu rozřazení.

Dokumenty, které vyžadují ke zpracování SBL budou podle segmentu přesunuty do jedné fronty, která odpovídá SBL, ve kterém se mají zpracovat. Protože budou existovat dva SBL, fronty jsou dvě. Obě jsou přístupné pouze a jen P8 administrátorovi (bude založena speciální skupina na AD pro účely ZD). Jakmile bude ten který SBL dostupný, P8 administrátor zajistí, dokončením procesního kroku WF, přesun zpracování do odpovídajícího SBL. Bude to moci provést i hromadě přes administrační nástroje P8. P8 Administrátor bude emailem informován o situaci, že ten který SBL není dostupný.

Dokumenty, které lze zpracovat mimo SBL budou podle segmentu rozřazeny do odpovídající fronty podle stejného pravidla jako v *Chybové frontě*. Uživatel bude moci v případě potřeby měnit metadata ZD a následně odpovědět jednou z následujících odpovědí:

- Zpracováno – OK
- Zpracováno – STORNO
- Zpracování odmítnuto

Výše uvedené tři odpovědi mají totožné vlastnosti jako u Prepaid fronty (kapitola 4.5.4). Navíc pro odpovědi *Zpracováno* může uživatel zadat informační poznámku pro pozdější předání do SBL jako součást kontaktní historie.

– *Počkat na Siebel*

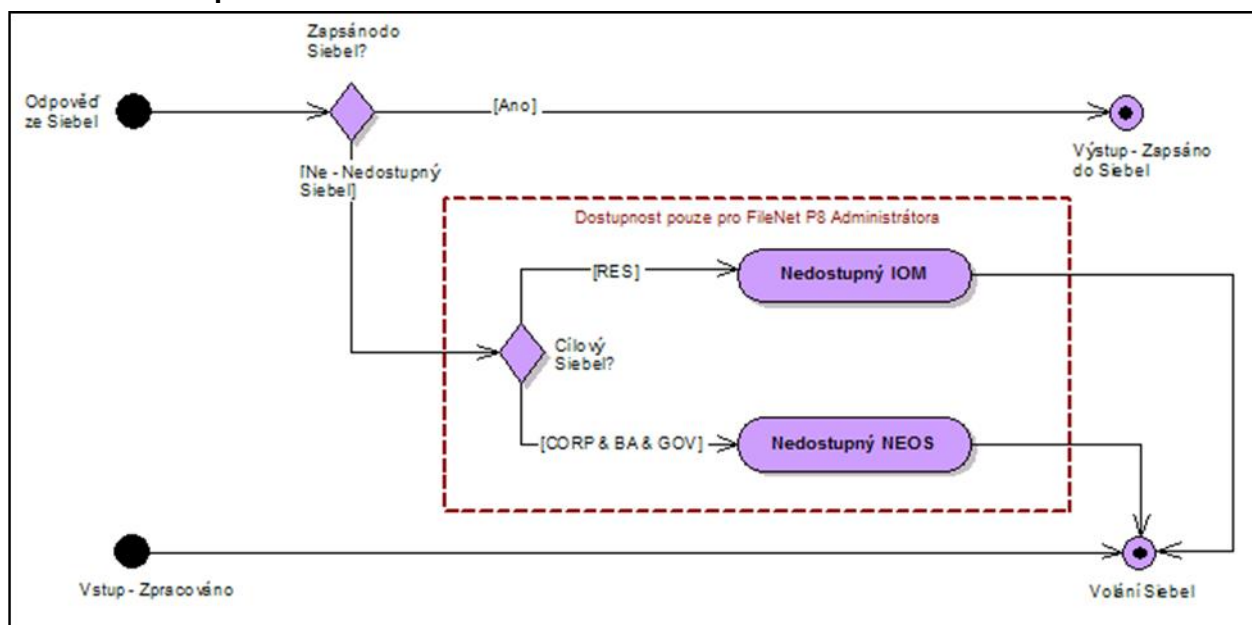
Tuto odpověď zpracovatel zvolí v případě, že ZD nelze zpracovat bez SBL.

– *Siebel dostupný*

Tuto odpověď může zvolit zpracovatel v případě, že má informaci, že daný SBL je již dostupný. Nicméně tato odpověď je primárně určena pro P8 administrátora, který jakmile bude ten který SBL dostupný, zajistí výběrem této odpovědi přesun procesu do SBL. Bude to moci provést i hromadě přes administrační nástroje P8.

Zpracovatel bude taktéž moci zvolit, zda chce nechat poslat ECHO a to tak, že stiskne tlačítko s názvem „ECHO“. Princip volání a ovládání podrobněji viz kapitola 9.3.

#### 4.5.7. Zpracováno mimo Siebel

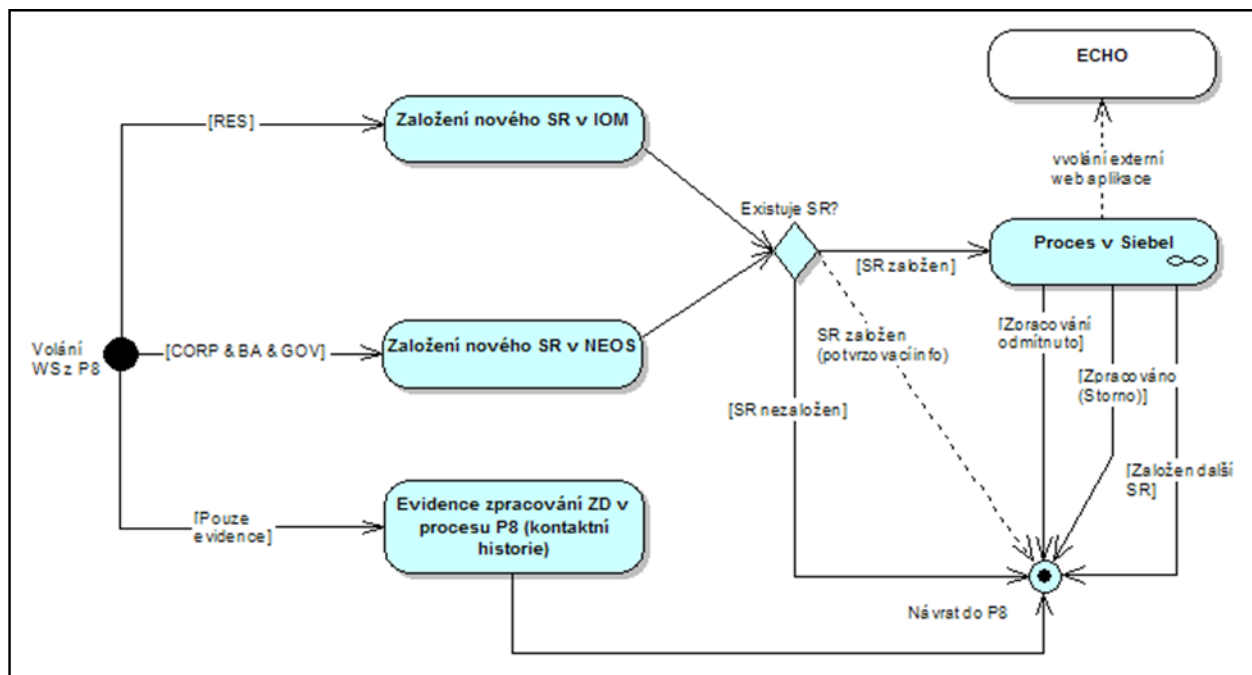


**Obrázek 14** – Proces zápisu do SBL po zpracování v P8

Uvedený sub-proces bude spuštěn pouze za předpokladu, že ZD byl zpracován v sub-procesu *Chybová fronta* nebo *Nedostupný Siebel*. Existence tohoto sub-procesu je dána tím, že je třeba zajistit založení záznamu v kontaktní historii v SBL.

Založení bude probíhat podle komunikačního principu popsaného v kapitole 9.2. Každopádně automat nebude opakovaně SBL volat v případě jeho nedostupnosti. V případě nedostupnosti SBL bude dokument přesunut do jedné fronty, která odpovídá SBL, ve kterém se mají zpracovat. Protože budou existovat dva SBL, fronty jsou dvě. Obě jsou přístupné pouze a jen P8 administrátorovi. Jakmile bude ten který SBL dostupný, P8 administrátor zajistí, dokončením procesního kroku WF, přesun zpracování do odpovídajícího SBL. Bude to moci provést i hromadě přes administrační nástroje P8.

#### 4.5.8. Proces ZD v Siebel



**Obrázek 15** – Proces zpracování v SBL

Proces v SBL úzce související s procesem v P8 je znázorněn na výše uvedeném obrázku. Procesní znázornění definuje komunikační princip mezi P8 a SBL. Samotný (sub-)proces zpracování v SBL není předmětem tohoto dokumentu a přesahuje jeho rámec (vyjma zobrazení dokumentu přes DOCCON, viz níže). Každá interakce mezi P8 a SBL znamená volání WS na základě komunikačních principů popsaných kapitole 9.2.

Volání WS z P8 lze rozdělit do dvou kategorií:

- *Založení nového SR v SBL*

SR bude podle segmentu založen v odpovídajícím SBL, tj. RES v IOM a CORP, BA a GOV v NEOS.

- *Zápis do kontaktní historie v SBL*

Zde se jedná o propsání informace o zpracování ZD mimo SBL, tj. v P8.

Volání WS ze SBL lze opět rozdělit do více kategorií:

- *SR založen*

Požadavek na založení nového SR proběh úspěšně a jako návratová hodnota je vrácen SR-Id, aby bylo možné v P8 provést provázání a ZD tak byl v SBL viditelný přes DOCCON.

- *SR nezaložen*

Požadavek na založení nového SR neproběhl úspěšně a jako návratová hodnota bude vrácen důvod (např. chybové hlášení) neúspěchu.

- *Evidence kontaktní historie dokončena*

Návratová informace, že zápis do kontaktní historie byl proveden.

- *Založen další SR*

V rámci procesu zpracování v SBL byl vygenerován další SR. Jeho ID je předáno do P8, aby byl ZD korektně viditelný v SBL přes DOCCON.

– *Zpracováno – STORNO*

Zpracování bylo v SBL úspěšně dokončeno, nicméně ZD nebyl zpracován z nějakého důvodu. Tento důvod bude předán do P8. V případě, že zpracovatel bude chtít provést rozkopírování, provede tak podle pravidel práce v SBL a to přes DOCCON přímo na vlastnostech ZD.

– *Zpracování odmítnuto*

Zpracování bylo uživatelem v SBL odmítnuto. S velkou pravděpodobností proto, že je jedná o nonZD nebo zpracování přináleží jiné zpracovatelské skupině. ZD pak bude odeslán v P8 do *Chybové fronty*.

Zpracovatel bude taktéž moci přes DOCCON zvolit, zda chce nechat poslat ECHO. Princip volání a ovládání podrobněji viz kapitola 9.3.

Na dokument v P8 bude z prostředí SBL nahlíženo přes DOCCON, který pro tyto účely bude rozšířen o následující funkcionality:

- umožnění tvorby anotací do obsahu dokumentů ve formátu TIFF,
- možnost změny vlastností (single-value i multi-value) zpracovávaného dokumentu,
- zobrazení historie u dokumentu (standardní auditní stopa, kterou lze nastavit ke sledování nad dokumentovou třídou – změna vlastností, práv, kdo a kdy zobrazil obsah, atp.),
- možnost zobrazení compound (složené) a multi-content (multi-element) dokumentů,
- rozšíření stávající funkcionality hledání o využití operátoru OR v podkladovém SQL dotazu,
- rozšíření stávající funkcionality hledání přes více dokumentových tříd,
- umožnit volání aplikace ECHO přes tlačítko s názvem „ECHO“ dle principu popsaného v kapitole 9.3,
- přidání autentikačního mechanismu pro každého uživatele (každý uživatel bude přistupovat pod svým uživatelským účtem)
  - v případě, že budou s implementací výše uvedeného technologické problémy (ať už na straně ACCZ nebo na straně TO2CR) bude požadavek na jméno a heslo pouze při požadavku na změnu vlastností.

#### **4.5.9. Zpracováno a předáno na Spisovnu**

Jakmile bude ZD zpracován, bude předáván automaticky do evidence do aplikace Spisovna, která zajistí hlídání skartačních a archivačních lhůt.

V případě, že aplikace Spisovna nebude v době nasazení aplikace pro zpracování ZD k dispozici, bude tento automatizovaný krok řešen tak, že ZD bude předán zpět do aplikace Podatelna do stavu *K předání na spisovnu*.



## 4.6. Uložení historie WF v P8

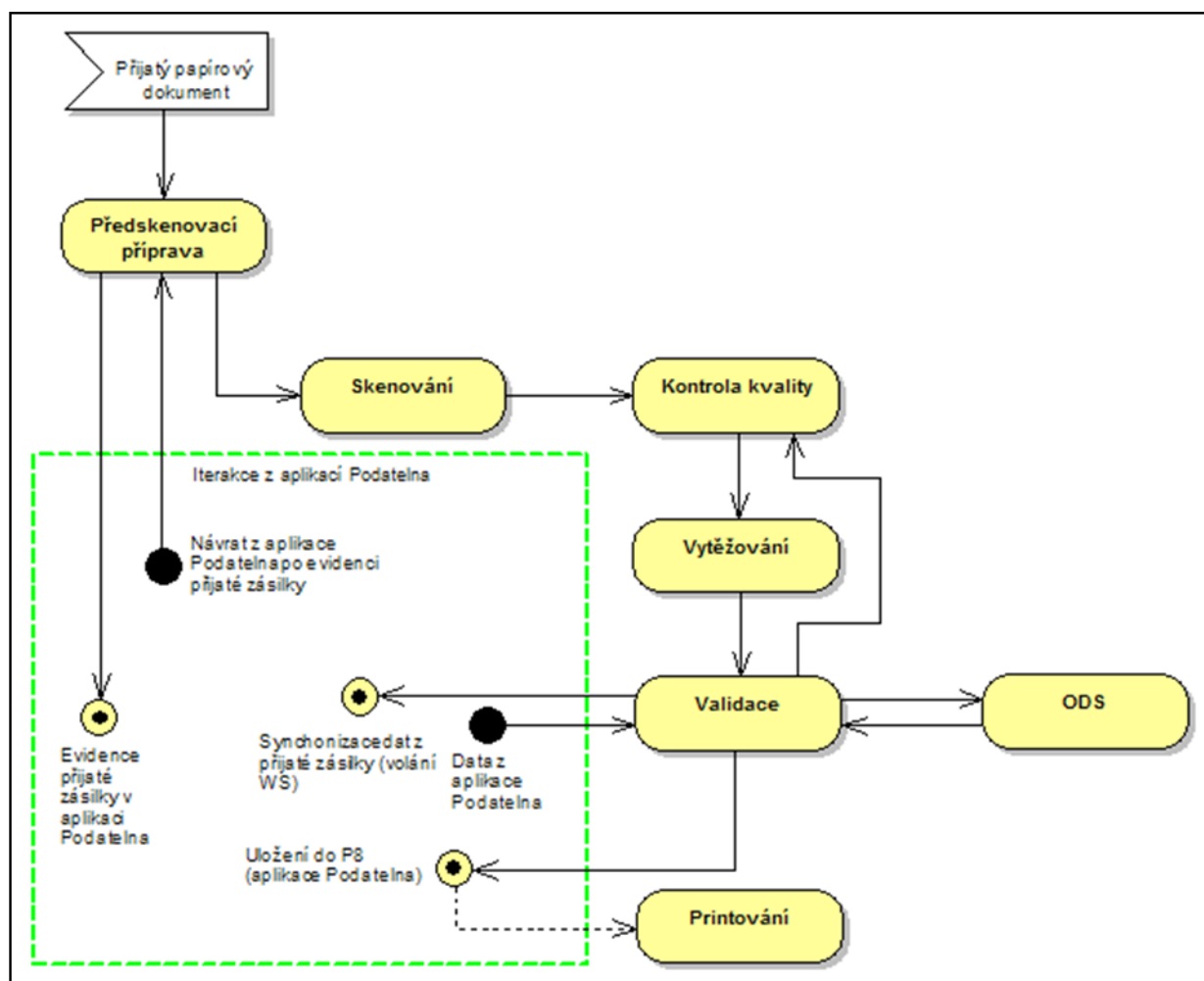
Jakmile bude celé zpracování dokončené, celá historie WF se uloží jako HTML dokument. Historie nebude obsahovat procesní historii ze SBL, ale pouze z P8. HTML dokument bude přiložen jako compound dokument k danému ZD a zdědí jeho přístupová oprávnění. Jedná se o využití již existující funkcionality v TO2 pro eDMS dokumenty, avšak rozšířené o ukládání výstupu jako compound dokument. Do položky Komentář (využije se systémové pole WF v P8) bude automaticky propisována poznámka k odbavení každého procesního kroku v P8, kde byla interakce uživatele. Grafická podoba HTML dokumentu je znázorněna na následujícím obrázku.

Předmět: TestMainAttachment					
Stav zpracování: Zpracování bylo ukončeno					
Krok	Akce	Datum	Uživatel	Odpověď	Komentář
LaunchStep	start	26.8.2008 17:15	P8Flora (P8Flora)		ěščřžýáíěúň
Krok1	[1094] zařazeno ke zpracování	26.8.2008 17:15	P8Flora (P8Flora)		
Krok1	[1095] zpracování ukončeno	26.8.2008 17:20	P8Flora (P8Flora)		ěščřžýáíěúň
Krok2	[1096] zařazeno ke zpracování	26.8.2008 17:20	P8Flora (P8Flora)		
Krok2	[1097] zpracování ukončeno	26.8.2008 17:20	P8Flora (P8Flora)	EndWorkflow	konec
	proces ukončen	26.8.2008 17:20	P8Flora (P8Flora)		

*Obrázek 16 – Ukázka grafického výstupu historie WF*



## 5. Proces dokumentů k archivaci



Obrázek 17 – Proces digitalizace – archivace

Dokument určený k archivaci bude příchozím papírovým dokumentem na podatelnu. Tento dokument bude již opatřen BC (nebude-li, bude BC nalepen na podatelnu) a bude odeslán od Prodejce. Dokumenty k archivaci budou v rámci *Předskenovací přípravy* vytříděny samostatně a skenovány samostatnou dávkou nebo více dávkami, což bude definitivně určeno v rámci technického designu.

Pro dokumenty, na které se BC lepit nebude (Prepaid, O2 karta), se bude BC automaticky generovat a pro skenování tohoto typu ZD bude existovat samostatná dávka.

Jako samostatný dokument budou validovány kopie ID. Až do validace však musí projít ve správném pořadí, tak jak byly skenovány za žádostí, ke které patří. Důvodem je přiřazení ke správnému zákazníkovi v případě že se ID dokument neváže přímo k zákazníkovi, ale třeba jeho zákonnému zástupci, jednateři, oprávněné osobě. Validátor bude mít možnost na tlačítko použít hodnoty společných indexů, které byly vyplněny ve *Validaci* před daným dokumentem.

Ve *Validaci* bude možno zadat číslo krabice, které se zadá před otevřením dávky jednou nebo opakovaně po zavření a otevření aplikace.

Po naskenování dokumenty vždy projdou *Validací*, kde budou ručně doplněny o potřebné atributy. Také bude možno nastavit informace o statusu (originál, polooriginál) u následujících indexů:

- |           |            |              |
|-----------|------------|--------------|
| - Žádost  | - Plná moc | - Objednávka |
| - Výpověď | - Dodejka  |              |
| - Dodatek | - Různé    |              |

Dále budou automaticky označeny jako dokumenty určené k archivaci (jeden z atributů vyplněný automaticky a uživatelsky neovlivnitelný), aby v P8 nedošlo k automatickému spuštění WF a tím vygenerování nežádoucího SR v SBL. Označení dokumentu, že je určen k archivaci je pouze interní hodnota pro uložení v P8, nijak nesouvisí s fyzickou archivací dokumentu, protože dokument nemusí být nutně fyzicky archivován. Dokument bude po ukončení *Validate* uložen do P8.

Pro reporting chyb prodejců bude umožněno zadání typu chyby na dokumentu a to výběrem s číselníku (viz Příloha 4 – Číselník chyb prodejců). Tato informace bude provázána s kódem prodejce, který bude vytěžen z hlavičky. V případě že vytěžen nebyl a dokument chybu obsahuje, bude validátorem kód doplněn, popř. opraven (v případě chybného vytěžení). Podrobnější informace o reportingu jsou dále uvedeny v kapitole 7.

*Validate* bude probíhat totožně jako u ostatních ZD včetně komunikace s ODS, avšak s tou výjimkou, že ODS nebude automaticky volán před *Validací*, jako je tomu u ZD ke zpracování. V případě, že je třeba provést rozkopírování, provede to uživatel ručně nebo s pomocí volání ODS. Taktéž volání P8, zda již dokument se stejným BC v P8 existuje, bude pouze na ruční zavolání z *Validate*. Před ní automatické volání taktéž nebude. Pokud obsluha *Validate* obdrží zpět data s tím, že existující ZD má ukončené zpracování s výsledkem *Storno*, bude moci obdržená data odmítnout. V ostatních případech budou data automaticky vyplněna.

Jestliže se ve *Validaci* zjistí, že se daný ZD nepatří k archivaci, ale má být zpracován, bude jej možné ve *Validaci* odstranit. Následně bude dodatečně naskenován dávkou pro zpracovávání ZD, a tudíž se mu v P8 spustí proces a v SBL vygeneruje SR.

V případě, že se ve *Validaci* zjistí, že je třeba spojit dva za sebou jdoucí dokumenty v dávce, bude třeba celou dávku odeslat zpět do *Kontroly kvality* a zde to provést toto spojení standardními prostředky modulu. Indexy vyplněné ve *Validaci* nebudou ztraceny, což je vlastnost KC. Validátor bude moci před odesláním dokumentu do *Kontroly kvality* zadat informační poznámku, která se pak uživateli v *Kontrolě kvality* zobrazí.

V P8 bude takový ZD automaticky evidován v aplikaci Podatelna totožně jako jiné ZD. Nebude mu však spouštěn standardní proces zpracování. Před samotnou evidencí v aplikaci Podatelna, bude ještě provedeno to, že se automaticky provede kontrola, zda již v úložišti existuje ZD se stejným BC. Bude-li takový dokument nalezen, pak k evidenci samostatného ZD nedojde, ale nalezený ZD bude naverzován o nový obsah. Naverzováním se přenesou některá metadata z předchozí verze a některá budou v nové verzi přepsána hodnotami z nově příchozí verze ZD.

Jakmile bude dokument korektně uložen v P8, bude možné provést *Printování* podle totožných pravidel jak je popsáno v kapitole 4.3.12.

## 6. Box management

Tato kapitola uceleně shrnuje poznatky výše uvedeného textu. Jedná o popis všech možných variant, které TO2CR chce mít k dispozici.

Papírový dokument (ZD i nonZD) bude vždy před samotným skenováním opatřen BC. BC buď bude nalepen přímo na podatelnu, nebo jej již nalepí prodejce. Výjimku bude tvořit dokument skenovaný dávkou *Archivace bez BC* (viz kapitola 8.1), kdy se BC bude generovat.

Dokumenty budou ukládány do krabic, které mohou být dočasné nebo finální. Každopádně do krabice se dokumenty budou ukládat s tím, že později v rámci *Printace* bude určeno, které z nich budou fyzicky archivovány a které skartovány. Nikdy nedojde k situaci, že by byla skartována stránka dokumentu určeného k printaci, která obsahuje BC. Maximálně to bude nějaká strana/strany v rámci tohoto dokumentu.

Jelikož TO2CR v době akceptace této analýzy nemá jasnou představu o organizačním řešení papírových dokumentů, tj. ukládání do krabic (dočasné/finální), označení krabic (označené/neoznačené) ani o místním uspořádání práce lidí, budou v rámci implementace digitalizační části pro podporu více možných variant implementovány možnosti definování čísla krabice v těchto modulech:

- skenovací modul,
- validační modul.

Číslo krabice bude možné zadat do definovaného atributu pro první dokument. Další dokumenty pak tuto hodnotu budou automaticky přebírat, dokud nebude uživatelem změněna nebo nedojde k uzavření modulu. Číslo bude vždy ve formátu \$###, kde \$ je písmeno A-Z a ### je trojčíferné pořadové číslo.

Aby byla zachována kontinuita čísel krabic, nedocházelo k překlepům nebo používání již uzavřených čísel krabic, bude existovat v MS SQL databázi číselník. Číselník bude plně v administraci TO2CR, která zajistí jeho prvotní naplnění a následnou správu. Tento číselník bude obsahovat seznam všech čísel krabic, které již byly uzavřeny a také ty, které ještě uzavřeny nejsou. Neuzavřená čísla krabic se budou obslužovat formou rozbalovacího menu.

## 7. Reporting

Reporty práce uživatelů vztahující se k ZD se budou generovat v systému GDW, a nejsou předmětem této detailní specifikace.

Podkladová detailní data se budou generovat systémy KC a P8 podle níže uvedených specifikací a dávkově poskytovat GDW, který zajistí jejich archivaci a potřebné zpracování. Vstupní formát pro GDW je plain text s dohodnutou delimitací prostřednictvím SFTP protokolu.

Pro zjednodušení budou na straně systému ZD vytvořeny dočasné (temporary) datové struktury, do kterých se budou potřebná data sbírat formou databázových operací mezi dočasnou strukturou a vlastní databázovou strukturou KC nebo voláním uložených procedur z WF kroků (DBExecute) procesu v P8 v okamžiku jejich ukončování. Z dočasných databází budou data v definovaném formátu a s danou periodicitou exportována do GDW prostřednictvím DTS.

### 7.1. Reporting pro Kofax

Z nasbíraných dat modulů KC Skenování, BAM, Kontrola kvality a Validace bude možné reportovat, kdo, kdy, co a jak dlouho dělal. Z toho důvodu se budou evidovat následující informace o zpracovávané dávce:

- čas zahájení zpracování dávky,
- čas dokončení zpracování dávky,
- jméno stanice, na které se pracovalo,
- uživatelské jméno zpracovatele,
- název modulu KC,
- název dávky,
- třída dávky,
- identifikace dávky,
- počet dokumentů v dávce,
- počet stran v dávce,
- adresa uložení (jen krabice),
- příznak, zda se bude dále zpracovávat v P8 nebo se jedná jen o archivaci.

V případě Validace se navíc kromě "sumárních" dat na úrovni dávky budou evidovat (v jiné tabulce) též detailní data na úrovni jednotlivých indexovaných dokumentů s důrazem na validovaná data:

- čas vytvoření dokumentu (čas skenování, importu),
- identifikace dávky (reference na tabulku výše),
- telco indexy dokumentu (pro vícehodnotové indexy jen první hodnota),
  - o MSSIDN, IČO/RČ, referenční číslo, atd. (viz doménový model a data vracená z ODS),
- kód prodejce,
- chyba prodejce,
- GUID dokumentu v P8 (bude doplněn z procesu P8),
- typ/podtyp dokumentu,
- počet stran,
- celá adresa uložení,
- původ (sken, fax, import, e-mail),

- uživatelské jméno zpracovatele,
- příznak, zda se bude dále zpracovávat v P8 nebo se jedná jen o archivaci.

## 7.2. Reporting pro P8

V okamžiku dokončení procesu zpracování ZD v P8 budou zaznamenána následující data:

- GUID dokumentu
- čas vytvoření dokumentu (čas skenování)
- čas spuštění procesu v P8, resp. čas posledního předání při přehazování mezi frontami (a nebo SBL)
- čas ukončení procesu (dokončení zpracování)
- telco indexy dokumentu (pro vícehodnotové indexy jen první hodnota),
  - o MSSIDN, IČO/RČ, referenční číslo, atd. (viz doménový model a data vracená z ODS),
- kód prodejce
- typ/podtyp dokumentu
- počet stran
- celá adresa uložení
- původ (sken, fax, import, e-mail)
- výsledek zpracování (i to, co vrátí SBL)
- uživatelské jméno zpracovatele

V případě Prepaid fronty budou ukládány také tyto hodnoty, které budou vyčteny z datových položek WF nebo vlastností ZD:

- akce A,
- akce B,
- akce C,
- akce D,
- kredit,
- příčina reklamace,
- důvod reklamace.

## 8. Doménový model

### 8.1. Objekty v KC

V rámci KC budou definovány tyto dávky, které budou využity k zavedení papírového ZD do systému:

**1. Strukturované OCR (SCAN – RECOGNITION – DOTAZ DO ODS/P8 – VALIDACE – RELEASE)**

Provede se dotaz do P8 (Podatelna) a v případě nalezení BC navrátí požadované návratové hodnoty a provede se dotaz do ODS na základě automaticky vytěžených atributů (pokud budou takové, podle kterých může být dotaz proveden). Následně bude proveden přesun do Validace, kde se zobrazí vytěžená data a případně vrácená data z ODS. V případě, kdy data automaticky vytěžena nebudou, nebo ODS nevrátí všechny požadované atributy, v rámci validace operátor manuálně vyplní požadované atributy a „stisknutím tlačítka“ provede opakovaný dotaz do ODS. V případě, že ODS nevrátí *3R segment*, bude tento index prázdný a automaticky se vyplní index *Segment* hodnotou *resident*.

**2. Strukturované ICR (SCAN – RECOGNITION – DOTAZ DO ODS/P8 – VALIDACE – RELEASE)**

Provede se dotaz do P8 (Podatelna) a v případě nalezení BC navrátí požadované návratové hodnoty a provede se dotaz do ODS na základě automaticky vytěžených atributů (pokud budou takové, podle kterých může být dotaz proveden). Následně bude proveden přesun do Validace, kde se zobrazí vytěžená data a případně vrácená data z ODS. V případě, kdy data automaticky vytěžena nebudou, nebo ODS nevrátí všechny požadované atributy, v rámci validace operátor manuálně vyplní požadované atributy a „stisknutím tlačítka“ provede opakovaný dotaz do ODS. V případě, že ODS nevrátí *3R segment*, bude tento index prázdný a automaticky se vyplní index *Segment* hodnotou *resident*.

**3. Nestrukturované (SCAN – RECOGNITION – VALIDACE - DOTAZ DO ODS/P8 – RELEASE)**

Provede se pouze vytěžení BC a na jeho základě se provede dotaz do P8 (Podatelna) a v případě nalezení BC navrátí požadované návratové hodnoty. V rámci validace operátor manuálně vyplní požadované atributy a „stisknutím tlačítka“ provede dotaz do ODS.

**4. Archivace bez BC (SCAN – VALIDACE – RELEASE – FYZICKÁ SKARTACE)**

Defaultně bude nastaven typ a podtyp dokumentu, vygeneruje se BC (stejně jako pro emaily a faxy) a ve validaci operátor zadá MSISDN.

**5. Archivace strukturované OCR (SCAN – RECOGNITION – DOTAZ DO ODS/P8 – VALIDACE – RELEASE)**

Pokud P8 nevrátí žádné návratové hodnoty, provede se ještě dotaz do ODS na základě automaticky vytěžených atributů (pokud budou takové, podle kterých může být dotaz proveden). V případě, kdy data automaticky vytěžena nebudou, v rámci validace operátor manuálně vyplní požadované atributy a „stisknutím tlačítka“ provede dotaz do ODS. V případě, kdy P8 BC nalezne, přepíše se vytěžená data daty z P8 za předpokladu, že dokument s existujícím BC v P8 nemá ukončené zpracování se závěrem *Zpracováno – STORNO*. Jestliže má, ve Validaci může uživatel indexy odmítnout a to tak, že je odstraní ze schránky a propíše prázdné hodnoty.

**6. Archivace strukturované ICR (SCAN – RECOGNITION – DOTAZ DO ODS/ P8 – VALIDACE – RELEASE)**

Pokud P8 nevrátí žádné návratové hodnoty, provede se ještě dotaz do ODS na základě automaticky vytěžených atributů (pokud budou takové, podle kterých může být dotaz proveden). V případě, kdy data automaticky vytěžena nebudou, v rámci validace operátor manuálně vyplní požadované atributy a „stisknutím tlačítka“ provede dotaz do ODS. V případě, kdy P8 BC nalezne, přepíše se vytěžená data daty z P8 za předpokladu, že dokument s existujícím BC v P8 nemá ukončené zpracování se závěrem *Zpracováno – STORNO*. Jestliže má, ve Validaci může uživatel indexy odmítnout a to tak, že je odstraní ze schránky a propíše prázdné hodnoty.

**7. Archivace nestrukturované (SCAN – RECOGNITION – DOTAZ DO ODS/P8 – VALIDACE – RELEASE)**

Pokud P8 nevrátí žádné návratové hodnoty, provede se ještě dotaz do ODS na základě automaticky vytěžených atributů (pokud budou takové, podle kterých může být dotaz proveden). V případě, kdy data automaticky vytěžena nebudou, v rámci validace operátor manuálně vyplní požadované atributy a „stisknutím tlačítka“ provede dotaz do ODS. V případě, kdy P8 BC nalezne, přepíše se vytěžená data daty z P8 za předpokladu, že dokument s existujícím BC v P8 nemá ukončené zpracování se závěrem *Zpracováno – STORNO*. Jestliže má, ve *Validaci* může uživatel indexy odmítnout a to tak, že je odstraní ze schránky a propíše prázdné hodnoty.

#### 8. Rescan (SCAN – RECOGNITION – DOTAZ DO ODS/ P8-/VALIDACE/ – RELEASE)

V případě, kdy bude nutné provést RESCAN, operátor v rámci skenování vybere skenovací dávku „Rescan“ a provede naskenování požadovaného papírového dokumentu. Po vytěžení BC, bude proveden dotaz do P8. V případě nalezení dat, provede jejich vložení do indexů. Pokud čárový kód nebude v P8 nalezen, bude dokument předán v manuální indexaci.

Dále budou vytvořeny dávky pro import ZD prostřednictvím sdíleného disku a emailu. Jejich workflow v rámci KC bude IMPORT –QUALITY CONTROL–BAM/ – RECOGNITION – DOTAZ DO ODS/P8 – /VALIDACE/ – RELEASE. Do *Validace* bude ZD odeslán pouze za předpokladu, že ODS nevrátí jednoznačné indexy, tj. právě jednu validní množinu indexů. Dávky budou pojmenovány následovně:

##### 1. Prodejce

Import bude proveden ze sdíleného diskového prostoru a bude nakonfigurován oproti jednomu konkrétnímu adresáři, který bude obsahovat ZD od všech prodejců. Importovány budou pouze TIFF soubory, které odpovídají strukturou názvu podle kapitoly 4.3.4 (prodejce-web, prodejce-email).

##### 2. Fax

Import bude proveden ze sdíleného diskového prostoru a bude nakonfigurován oproti jednotlivým adresářům, které svým názvem odpovídají jednotlivým faxovým číslům. Počet konfigurovaných adresářů odpovídá počtu faxových čísel uvedených v Příloha 2 – Vybraná pravidla pro směrování procesu. Importovány budou pouze TIFF soubory, které odpovídají strukturou názvu pro fax podle kapitoly 4.3.4.

##### 3. Email

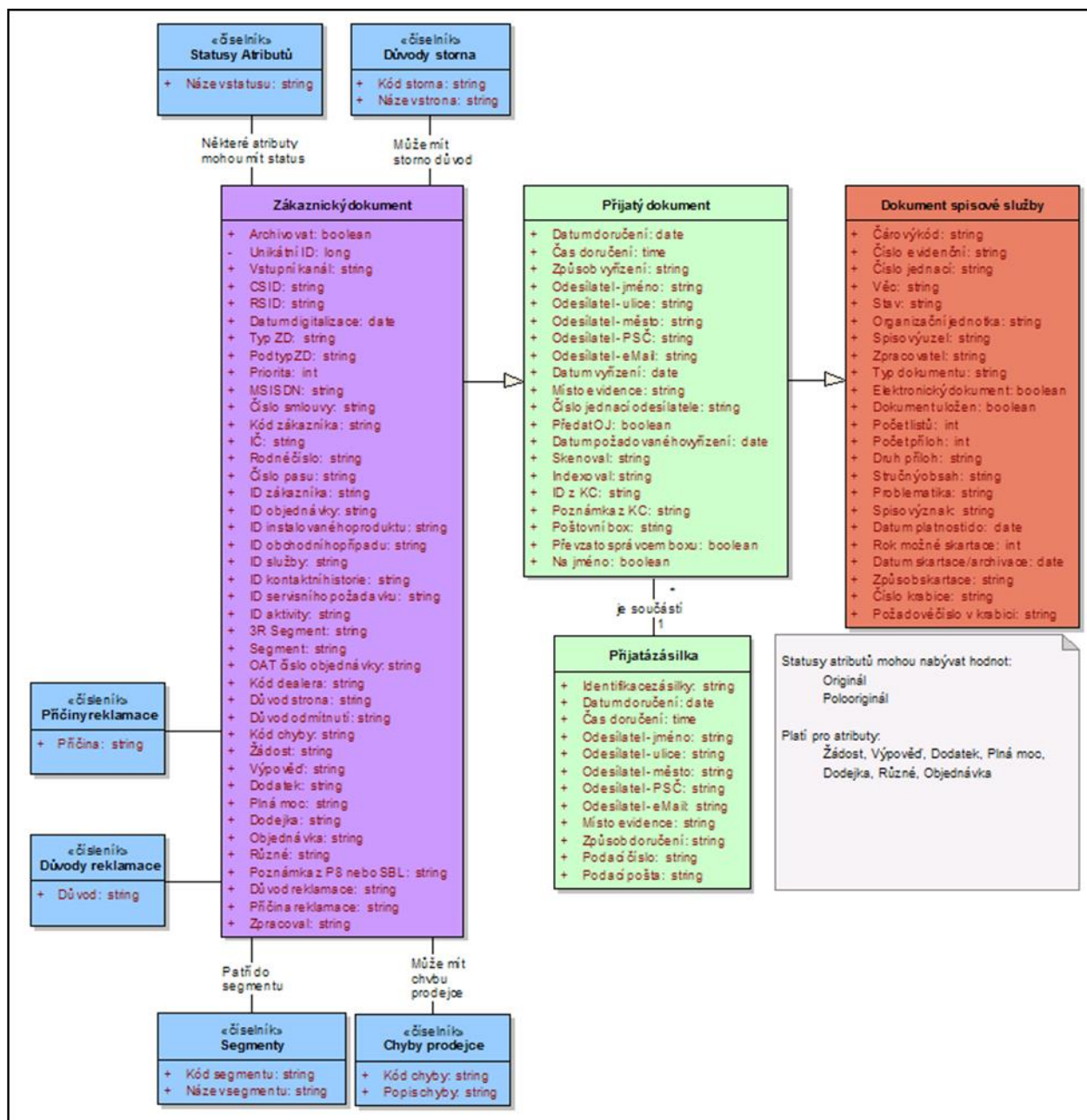
Import bude proveden z definovaných mailboxů na MS Exchange. Počet konfigurovaných mailboxů odpovídá počtu emailových adres uvedených v Příloha 2 – Vybraná pravidla pro směrování procesu.

Importovány jako obrázek budou formáty TIFF, PDF, JPG, BMP, které budou vyjma TIFF interně v KC převedeny na TIFF. Vše ostatní bude importováno beze změn a do P8 také beze změn uloženo. Náhled v rámci KC bude možný pouze k tomu určeným nativním prohlížečem.



## 8.2. Objekty v P8

Dokumentová třída zákaznický dokument bude dědit vlastnosti od základní třídy příchozího dokumentu, který standardně využívá aplikace Podatelna. Na níže uvedeném obrázku je zobrazena dědičná vazba objektů v P8, která vychází z objektového modelu Podatelny.



Obrázek 18 – Objekty v P8

Modře explicitně uvedené číselníky budou v rámci P8 vytvořeny jako fixní výběrové listy, které bude spravovat pouze P8 administrátor. Ostatní návazné číselníky, které zde nejsou zobrazeny, patří do aplikace Podatelna, která je spravuje a jejich popis je nad rámec tohoto dokumentu. Číselníky potřebné sdílené s KC budou spravovány v P8 a KC je bude dynamicky přebírat.

Číselníky důvodů a příčin reklamace a jejich vzájemného vztahu jsou uvedeny v Příloha 5 – Důvody a příčiny reklamace.



Vlastnost *Spisový znak* bude pro ZD určen explicitně jednou konkrétní hodnotou. Tato hodnota bude specifikována v rámci detailní analýzy aplikace Spisovna.

**Číselník segmentů bude nabývat těchto hodnot:**

- corporate,
- business,
- resident,
- prepaid,
- „segment neuveden“.

**Číselník důvodů storna bude nabývat těchto hodnot:**

- blacklist,
- duplicita,
- nevyplněné údaje,
- chybí část dokumentu,
- jiný,
- „storno neuvedeno“.

**Číselník chyb prodejce bude nabývat těchto hodnot:**

- podpis zákazníka je fotokopie,
- podpis zákazníka chybí,
- podpis zákazníka je otisk razítka,
- podpis zákazníka je průpis,
- písmo je špatně čitelné,
- nedostatečně vyplněné údaje,
- špatná čitelnost, nelze lépe naskenovat,
- chybně vyplněný údaj (CN, jméno, apod.),
- chybný formulář (jiný typ),
- „chyba neuvedena“.

Pro detailnější specifikaci chyby bude také možno vložit textovou poznámku s libovolným textem, která bude propsána do vlastnosti Poznámka z KC. Podrobnější osvětlení jednotlivých hodnot viz Příloha 4 – Číselník chyb prodejců.

**Číselník statusů bude nabývat těchto hodnot:**

- originál,
- polooriginál,
- „status neuveden“.

## 9. Komunikační model

Zpracování ZD vyžaduje interakci s různými systémy TO2CR, a proto v rámci implementace bude nezbytné zajistit korektní integraci. Předpokládá se, že všechna komunikace bude vždy synchronní a bude probíhat na principu volání WS nebo externí webové aplikace.

### 9.1. Komunikace s aplikací ODS

Aplikace ODS bude volána pouze z KC a to v kroku Validace. Volání bude provedeno stiskem tlačítka ve *Validaci*, které zavolá WS. Jestliže položka použitá jako vstupní parametr WS bude obsahovat více hodnot (oddělené středníkem), proběhne volání ODS opakovaně pro každou hodnotu zvlášť, podle pravidel popsaných v Příloha 6 – Technologický popis komunikace s ODS a SBL.

V případě, že volání ODS nebude úspěšné, tj. WS nebude dostupná, bude muset uživatel buď počkat se zpracováním než WS bude k dispozici nebo vyplní zbylé indexy ručně bez pomoci ODS.

Jestliže ODS vrátí více validních hodnot, bude uživateli v KC nabídnut seznam, ze kterého si vybere podle pravidel popsaných v kapitole 4.3.10.

WS pro volání ODS bude implementována vlastními zdroji a prostředky TO2CR. Podrobný popis komunikačních principů včetně XML specifikací pro předávání informací je popsán v Příloha 6 – Technologický popis komunikace s ODS a SBL.

### 9.2. Komunikace s aplikací Siebel

Veškerá komunikace se SBL bude probíhat před integrační platformu (CIP), která je komunikačním standardem v TO2CR. WS na straně CIP i SBL budou implementovány vlastními zdroji a prostředky TO2CR. Podrobný popis komunikačních principů včetně XML specifikací pro předávání informací je popsán v Příloha 6 – Technologický popis komunikace s ODS a SBL.

Interakce se SBL bude mít tři různé podoby, tj. budou existovat čtyři metody WS, dvě na straně P8 a dvě na straně SBL:

- *Založení SR (P8 → SBL)*

Bude založen nový SR v SBL a zpět do P8 bude vráceno vygenerované SR-Id.

Při volání bude použit v XML datech status volání *NEW*.

- *Evidence zpracování ZD – kontaktní historie (P8 → SBL)*

Bude založena informace do kontaktní historie zákazníka v SBL a zpět do P8 bude vrácena informace o (ne)úspěšném založení.

Při volání bude použit v XML datech status volání *UPDATE*.

- *Další založení SR (SBL → P8)*

Bude založen další SR v SBL a zpět do P8 bude vráceno vygenerované SR-Id.

Při volání bude použit v XML datech status volání *CHILDADED*. Při poskytování dalších SR-Id (aktivity, požadavku, objednávky), bude vždy opakovaně posíláno ID kontaktní historie (RowID).

- *Čekání na odpověď (SBL → P8)*

V rámci procesu v P8 bude implementována WS, která bude přijímat volání ze strany SBL (CIP) s informacemi o dokončení procesu zpracování v SBL.

Při volání bude použit v XML datech status volání *STORNO*. Tento status bude použit jak při stornování procesu, tak i při odmítnutí zpracování.

### 9.3. Komunikace s aplikací ECHO

Aplikace ECHO je nástroj pro automatizované odesílání SMS, emailů a faxů. ECHO bude možné volat jako samostatnou webovou aplikaci prostřednictvím URL s odpovídajícími parametry. Aplikace bude implementována v režii TO2CR a zajistí interaktivní webový formulář, který uživateli dovolí konfiguračně zvolit typ ECHA, který chce nechat poslat. Způsob práce s formulářem včetně jeho grafické podoby je nad rámec tohoto dokumentu. Business požadavky na funkcionalitu a chování formuláře si zmapuje TO2CR taktéž ve vlastní režii. V době vzniku této detailní specifikace je známo, že ECHO bude schopno automatizovaně generovat texty zpráv na základě šablon (viz Příloha 3 – Texty generované aplikací ECHO).

Vstupní parametry URL adresy budou tyto:

- *Kanál (channelName)*  
Může nabývat hodnoty KC nebo P8 nebo DOCCON.
- *Název souboru s obrázkem na sdíleném disku (imageName) bez přípony TIFF*  
Parametr bude přítomen pouze, když kanál bude KC.
- *Název úložiště v P8 (objectStore)*  
Parametr bude přítomen pouze, když kanál bude P8 nebo DOCCON.
- *GUID dokumentu v P8 (docId)*  
Parametr bude přítomen pouze, když kanál bude P8 nebo DOCCON.

Dále bude možné předat následující parametry budou-li známy (platí pro všechny kanály):

- datum doručení,
- kód prodejce,
- CSID,
- typ dokumentu,
- MSISDN,
- IČ,
- rodné číslo.

ECHO následně zajistí odeslání příslušného typu zprávy. V případě volání z P8 nebo SBL ještě převede text zprávy do textového souboru (TXT), který vloží do P8 k příslušnému ZD jako compound dokument. Dokument zdědí přístupová oprávnění od ZD.

Aplikace bude technologicky připravena tak, že bude kromě webové prezentace poskytovat i WS, aby v budoucnu bylo v případě požadavku možno volání ECHA automatizovat.

**Příklad:** (obecná URL adresa pro volání ECHA z KC – může být jinak dle použité technologie a názvu aplikace)

```
http://nazevServeru.to2.to2cz.cz:port/ECHO/form.jsp?  
channelName=KC&imageName=fileName
```

## 10. Bezpečnostní model

ZD bude vždy po dobu zpracování dostupný P8 administrátorovi a aplikaci ECHO s plnými právy (full control) a dále pak všem uživatelům dle segmentu (skupiny v AD), kteří provádějí zpracování s následujícími právy:

- právo zobrazit obsah dokumentu (view content),
- právo do obsahu vložit nebo modifikovat anotaci (annotate),
- právo změnit vlastnosti dokumentu (modify properties).

Budou tedy vytvořeny čtyři skupiny v AD, kdy každá bude reprezentovat segment (RES, CORP, BA, Prepaid). Uživatelé podle oprávnění ke zpracovávání ZD budou členy jedné nebo více skupin. Podle členství pak uživatelé budou schopni přistupovat po zpracovatelských front v rámci P8.

Po předání na Spisovnu budou oprávnění řízena výhradně touto aplikací. V rámci detailní specifikace aplikace Spisovna musí být nezbytně přihlédnuto k případným požadavkům na přístup jak k obsahu, tak i mít možnost modifikovat některá metadata.

## 11. Přílohy

### 11.1. Příloha 1 – Seznam typů zákaznických dokumentů

Úplný seznam typů a podtypů ZD je uveden v příloženém dokumentu, který je nedílnou součástí této specifikace (*TO2\_NewPanagon\_Proces\_ZD\_Příloha1\_Typy\_ZD.pdf*).



TO2\_NewPanagon\_P  
roces\_ZD-Příloha1\_Ty

## 11.2. Příloha 2 – Vybraná pravidla pro směrování procesu

Faxová linka	Email	Pracoviště / Název / Poznámka	Segment	Interní/ externí zákazník	Náhled do schránky
81108	–	Administrace požadavků Brno	RES	INT	–
82810	–	Retention fix	RES	INT	–
81616	–	COE	RES	INT	–
81617	–	Retention unit	RES	INT	–
81750	–	CA_linka (MA_linka)	CORP	EXT	–
82552	–	BA_linka (KA_linka)	BA	EXT	–
86733	–	Administrativa	RES	INT/EXT	–
541134206	npbrana@o2.com	NP brána	RES	INT	ANO
541132638	d2d@o2.com	D2D	RES	INT	ANO
541134190	CCAPfax@ct.cz	CC AP fax	RES	INT/EXT	ANO
541132651	urgencetppartner@o2.com	Urgence TP Partner	RES	INT	ANO
541132059	bsnp@ct.cz	BS – Nepřímý prodej / webové objednávky	RES	INT	ANO
541132656	ztp.slevy@o2.com	ZTP slevy	RES	INT	ANO
541132076	wifipodpora@o2.com	WiFi podpora	RES	INT	ANO
–	korporace@o2.com		CORP	EXT	NE
–	firmy@o2.com		BA	EXT	NE
–	samosprava@o2.com		CORP	EXT	NE
–	info@o2.com		BA	EXT	NE
–	rs.cz@o2.com	Komunikace s dealery	BA	INT	NE
–	verejnasprava@o2.com		CORP	EXT	NE
271481750	statnisprava@o2.com	Central GOV, Regional GOV	CORP	EXT	NE

**Tabulka 4 – Směrování na segmenty podle přichozího kanálu**

### Poznámka:

Další informace jsou také uvedeny v příloženém dokumentu, který je nedílnou součástí této specifikace (TO2\_NewPanagon\_Proces\_ZD-Příloha2\_Vstupy\_Faxy\_Maily.pdf).



TO2\_NewPanagon\_P  
roces\_ZD-Příloha2\_Vs

### 11.3. Příloha 3 – Texty generované aplikací ECHO

Důvod	Text ECHA (datum a čas bude vždy doplněn aktuální)	Možnost vložit přílohu
Nečitelné	Váš požadavek (přijatý naším systémem DD. MM. RRRR HH:MM:SS) nebylo možné zpracovat, protože je nečitelný. Prosím, zašlete opravenou / doplněnou žádost ještě jednou.	Ano
Uříznuté	Váš požadavek (přijatý naším systémem DD. MM. RRRR HH:MM:SS) nebylo možné zpracovat, protože je neúplný / uříznutý. Prosím, zašlete opravenou / doplněnou žádost ještě jednou.	Ano
Prázdná stránka	Váš požadavek (přijatý naším systémem DD. MM. RRRR HH:MM:SS) nebylo možné zpracovat, protože stránka je prázdná (neobsahuje text). Prosím, zašlete opravenou / doplněnou žádost ještě jednou.	Ne
Chybí strana	Váš požadavek (přijatý naším systémem DD. MM. RRRR HH:MM:SS) nebylo možné zpracovat, chybí strana/y. Prosím, zašlete opravenou / doplněnou žádost ještě jednou.	Ano

**Tabulka 5 – Varianty ECHA po volání z KC**

Storno důvod	Text ECHA (datum a čas bude vždy doplněn aktuální)	Možnost vložit přílohu
Blacklist	Vaše žádost (typ, podtyp ZD) ze (DD. MM. RRRR HH:MM:SS) nebyla vyřízena z důvodů evidence zákazníka na blacklistu (+ VOLNÉ POLE PRO VEPSÁNÍ TEXTU). O2	Ano
Duplicita	Vaše žádost (typ, podtyp ZD) ze (DD. MM. RRRR HH:MM:SS) nebyla vyřízena z důvodů duplicity požadavku. (+ VOLNÉ POLE PRO VEPSÁNÍ TEXTU). O2	Ano
Nevyplněné údaje	Vaše žádost (typ, podtyp ZD) ze (DD. MM. RRRR HH:MM:SS) nebyla vyřízena z důvodů nevyplněných údajů na dokumentu. Prosím, zašlete opravenou / doplněnou žádost ještě jednou. (+ VOLNÉ POLE PRO VEPSÁNÍ TEXTU). O2	Ano
Chybí část dokumentu	Vaše žádost (typ, podtyp ZD) ze (DD. MM. RRRR HH:MM:SS) nebyla vyřízena z chybějící části dokumentu. Prosím, zašlete opravenou / doplněnou žádost ještě jednou. (+ VOLNÉ POLE PRO VEPSÁNÍ TEXTU). O2	Ano

**Tabulka 6 – Varianty ECHA po volání z P8 nebo DOCCON**

**Poznámka:**

Kurzívou uvedené texty budou automaticky nahrazeny odpovídajícími hodnotami, které budou odpovídat dané situaci. Doplnění zajistí aplikace ECHO.



## 11.4. Příloha 4 – Číselník chyb prodejců

Název chyby	Důvod použití
podpis zákazníka je fotokopie	dokument by měl být, kdyby byl originál k fyzické archivaci
podpis zákazníka chybí	dokument by měl být, kdyby byl originál k fyzické archivaci
podpis zákazníka je otisk razítka	
podpis zákazníka je průpis	
písmo je špatně čitelné	prodejce píše nečitelně
nedostatečně vyplněné údaje	ze žádosti není jasné, co zákazník chtěl nebo není vyznačená dotace a měla být, apod.
špatná čitelnost, nelze lépe naskenovat	dokument je špatně čitelný už okem, už vůbec ne po skenování
chybně vyplněný údaj (CN, jméno, apod.)	
chybný formulář (jiný typ)	např. na změnové žádosti je napsaná výpověď

**Tabulka 7 – Číselník chyb prodejců**

## 11.5. Příloha 5 – Důvody a příčiny reklamace

Důvod	Příčina
Prepaid Administrativní služby Klientské karty	Jednorázové poplatky
Prepaid Administrativní služby Krádež	Stálé (pravidelné) poplatky
Prepaid Administrativní služby Migrace Pre/Post	Smluvní pokuty, záruky
Prepaid Administrativní služby Non AOC	Hovorné
Prepaid Administrativní služby Odpojení	SMS, data, content
Prepaid Administrativní služby Ostatní	Neuplatňované jednotky
Prepaid Administrativní služby Přenos CN	Kredity a slevy
Prepaid Administrativní služby Výměna SIM	3. strany
Prepaid Administrativní služby Výpis hovorů	Nefunkčnost (technické příčiny)
Prepaid Benefit Citi karta	Neprovedené aktivace, změny
Prepaid Benefit Členství	Rušení služby (neprovedená výpověď)
Prepaid Benefit Ostatní	Reakce na vymáhání
Prepaid Benefit Slevy	Nevyžádaná služba
Prepaid Data GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA	Chyba prodejce
Prepaid Data Ostatní	
Prepaid Data Vytáčená	
Prepaid Data WAP/O2 active	
Prepaid Nabíjení Bonus	
Prepaid Nabíjení Expirace kreditu	
Prepaid Nabíjení Chyba systému	
Prepaid Nabíjení Chyba zákazníka	
Prepaid Nabíjení Nečitelný kupón	
Prepaid Nabíjení Platnost SIM	
Prepaid Nadstavbové balíčky Antichurn	
Prepaid Nadstavbové balíčky Bonusy	
Prepaid Nadstavbové balíčky Data Nonstop	
Prepaid Nadstavbové balíčky Dlouhý víkend	
Prepaid Nadstavbové balíčky Internet v mobilu	
Prepaid Nadstavbové balíčky Neomezené volání	
Prepaid Nadstavbové balíčky O2 Nejbližší	
Prepaid Nadstavbové balíčky O2 Spolu	
Prepaid Nadstavbové balíčky O2 Star	
Prepaid Nadstavbové balíčky Ostatní	
Prepaid Nadstavbové balíčky Pokec na jedno	
Prepaid Nadstavbové balíčky SMS Smršť	
Prepaid Nadstavbové balíčky Volej domů	

Důvod	Příčina
Prepaid Pokrytí	
Prepaid Přístroj	
Prepaid Roaming	
Prepaid Tarif Fajn	
Prepaid Tarif Mix	
Prepaid Tarif Ostatní	
Prepaid Tarif TXT	

*Tabulka 8 – Důvody a příčiny reklamace***Poznámka:**

Každý z důvodů může nabývat kteroukoliv z příčin.

## 11.6. Příloha 6 – Technologický popis komunikace s ODS a SBL

Detailní popis způsobu komunikace s ODS a SBL je popsán v příloženém dokumentu, který je nedílnou součástí této specifikace (*TO2\_NewPanagon\_Proces\_ZD-Příloha6\_Komunikace\_ODS\_SBL.pdf*).



TO2\_NewPanagon\_P  
roces\_ZD-Příloha6\_Kc

### Klausule:

Zástupci za ACCZ (p. Fukal Aleš) a za TO2CR (p. Doskočil Martin) se vzájemně informovali a dohodli na tom, že dokument je vložený do této specifikace v jeho interní nefinální verzi 0.9, a s ní též akceptovaný. Dokument však může po akceptaci doznat nejvýše drobných nebo kosmetických změn. Jelikož dokument obsahuje poměrně rozpracované detaily, předpokládá se, že změny nebudou zásadního principiálního charakteru, který by zásadně ovlivnil způsob implementace daný touto specifikací. V případě požadavku TO2CR na zásadní změny (princip komunikace, struktura XML struktur, změna protokolů, apod.) bude postupováno dle běžných standardů změnového řízení v případě již běžící implementace, nebo bude aktualizována nabídka v případě, že již byla uveřejněna.

Tato klausule platí od doby uveřejnění nabídky ACCZ směrem k TO2CR. Uveřejnění nabídky je fixováno na poslední verzi vloženou do tohoto dokumentu před jeho akceptací.

TO2CR bere na vědomí, že akceptací tohoto dokumentu, akceptuje i tuto klausuli.

## 11.7. Příloha 7 – Seznam tabulek a obrázků

---

### Tabulky

---

- Tabulka 1** – Seznam používaných zkratk  
**Tabulka 2** – Definice používaných termínů  
**Tabulka 3** – Definice uživatelských rolí  
**Tabulka 4** – Směrování na segmenty podle příchozího kanálu  
**Tabulka 5** – Varianty ECHA po volání z KC  
**Tabulka 6** – Varianty ECHA po volání z P8 nebo DOCCON  
**Tabulka 7** – Číselník chyb prodejců  
**Tabulka 8** – Důvody a příčiny reklamace

### Obrázky

---

- Obrázek 1** – Role v procesu zpracování ZD  
**Obrázek 2** – Obecný procesní model  
**Obrázek 3** – Proces vytvoření ZD prodejcem  
**Obrázek 4** – Proces vytvoření ZD zákazníkem  
**Obrázek 5** – Proces digitalizace  
**Obrázek 6** – Ukázka štítku BC  
**Obrázek 7** – Typová ukázka identifikační hlavičky  
**Obrázek 8** – Ukázka UI modulu BAM  
**Obrázek 9** – Multi-content dokument zobrazený v P8  
**Obrázek 10** – Rozdílový proces v aplikaci Podatelna  
**Obrázek 11** – Řídicí proces zpracování ZD  
**Obrázek 12** – Proces chybové fronty  
**Obrázek 13** – Proces při nedostupnosti SBL  
**Obrázek 14** – Proces zápisu do SBL po zpracování v P8  
**Obrázek 15** – Proces zpracování v SBL  
**Obrázek 16** – Ukázka grafického výstupu historie WF  
**Obrázek 17** – Proces digitalizace – archivace  
**Obrázek 18** – Objekty v P8