



# Umíte efektivně spravovat požadavky (nejen) na IT služby?

**CRM ve veřejné správě**

**Tomáš Jirovský**  
**konzultant CRM**

ISSS Hradec Králové, 12.4.2010

# Obsah

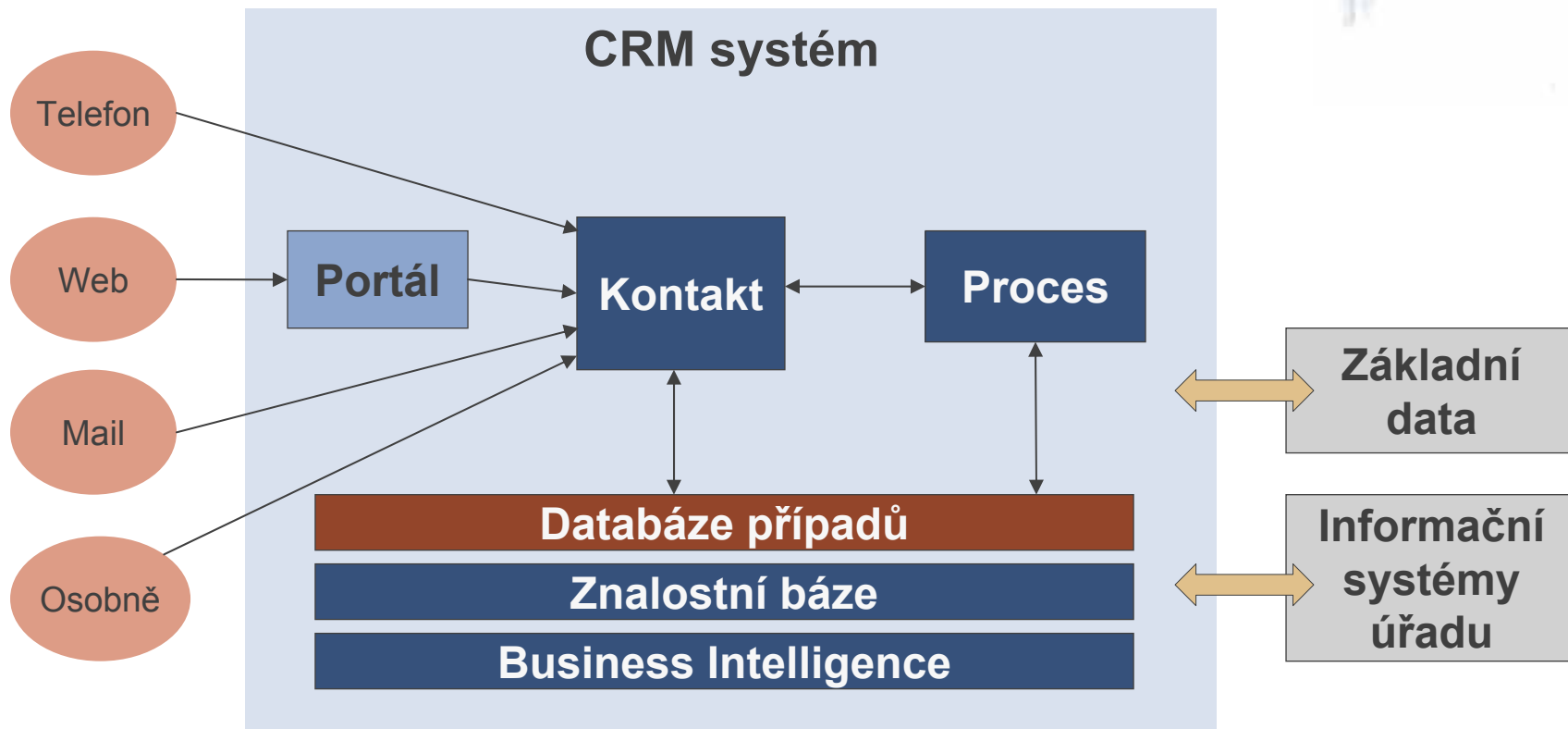
- Citizen-Centric Government
  - Občan jako střed výkonu veřejné správy
- Uplatnění CRM ve veřejné správě
- Využití CRM pro podporu IT služeb
- Reálný příklad uplatnění CRM
  - Evidence IT služeb poskytovaných zaměstnancům prostřednictvím externí organizace



# Občan jako střed výkonu veřejné správy (Citizen-Centric Government)



# CRM ve veřejné správě

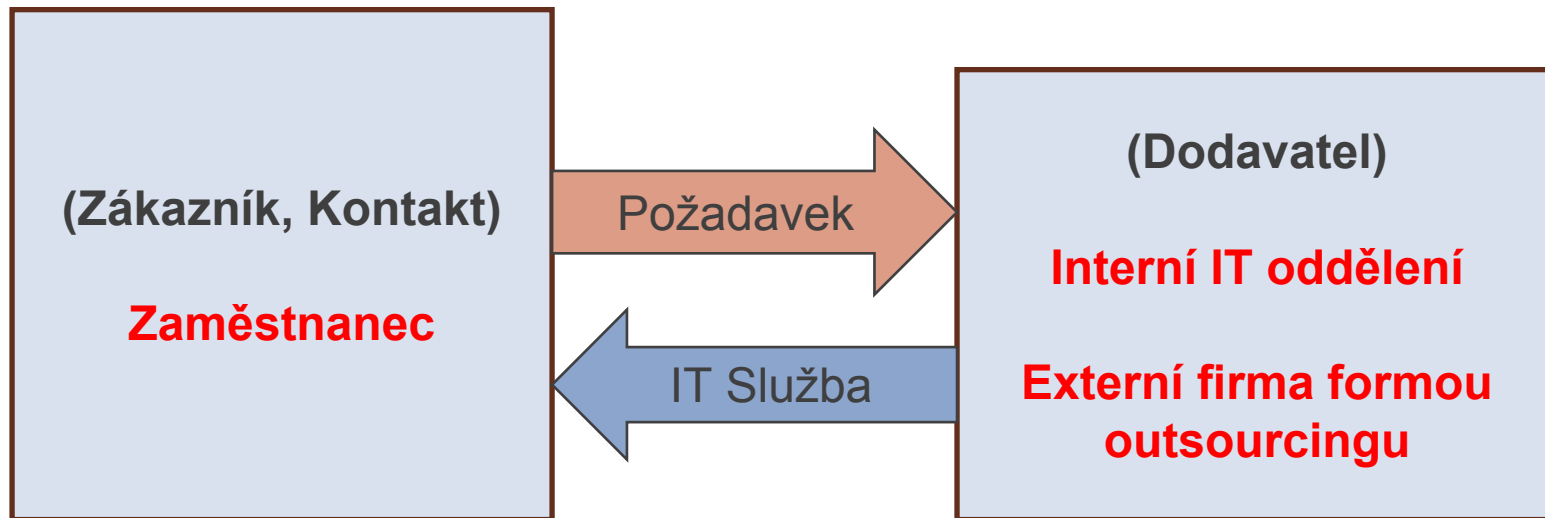


# Oblasti uplatnění CRM ve veřejné správě

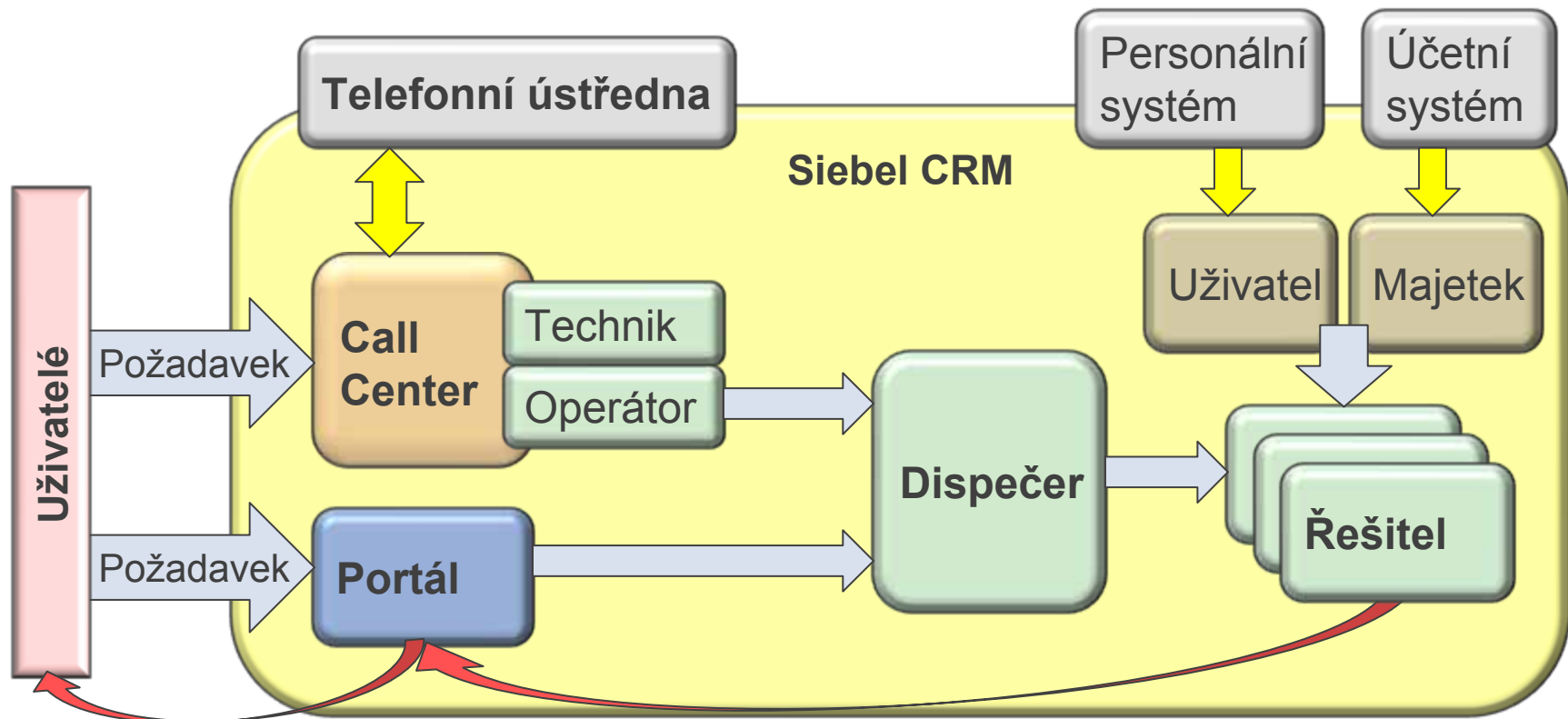
- Bezpečnost (Policie)
- Zdravotní záznamy
- Daňová správa
- **Města**
  - Služby občanům
  - **(nejen) IT služby zaměstnancům**



# CRM pro podporu IT služeb



# Uplatnění CRM - popis řešení



# Webový portál – pohled uživatele (zaměstnanec)

Oracle Siebel Customer Relationship Management

Služba

Domovská stránka Siebel eService:

Vítáme Vás zpět na portálu Siebel eService. Děkujeme, že využíváte naše služby.

11. Únor 2010

- Po 60 minutách nečinnosti dojde k automatickému odhlášení z portálu. Budete-li chtít pokračovat, přihlaste se znovu.
- Reso pro přihlášení k portálu si můžete změnit v rámci vašeho uživatelského profilu.

**Moje servisní požadavky**

- Zadáni nového servisního požadavku
- Kontrola stavu uzamčených servisních požadavků

**Moje aktiva**

Seznam problémových aktiv

**Můj uživatelský profil**

Zobrazit profil

**Báze znalostí**

- Často kladené otázky
- Uživatelská dokumentace

**Dostupnost systému**

| Stav (ikona) | Název systému               | Stav               | Popis | Plánováno / Ohlášeno  | Předpokládané ukončení |
|--------------|-----------------------------|--------------------|-------|-----------------------|------------------------|
|              | ASPI                        | Porucha            |       |                       |                        |
|              | Docházkový systém           | Plánovaná odstávka |       |                       |                        |
|              | Elektronická pošta - ePošta | Plánovaná odstávka |       | 17. 11. 2009 11:20:00 | 30. 11. 2009 07:00:00  |
|              | EvAgend                     | Plánovaná odstávka |       | 30. 10. 2009 11:20:00 | 2. 11. 2009 07:00:00   |



# Detail uživatele – pohled operátora

Siebel Service - Windows Internet Explorer

http:// /service\_csy/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&SWETS=1265917854187

Siebel Service

Uložené dotazy:

Kontakt: Adamcová Libuše > Kontakt:

Domovská stránka Služba Aktivita Aktiva Dokumenty o řešení Kalendář Kontakty Revizní záznam Server sestav BIP Smlouvy Správa - data Správa - dokumenty

Kontakty - domovská stránka | Seznam spotřebitelů | Osobní seznam kontaktů | Diagramy | Průzkumník manažera | Správa | **Seznam kontaktů**

### Adamcová Libuše

Nabídka Nové Odstranit Dotaz

Příjmení: Adamcová Tel. č. do zaměstnání: 460 Jméno zákazníka: MMO-Vnitř  
Jméno: Libuše Č. faxu do zaměstnání: Adresa zákazníka:  
Iniciála druhého jména: Č. mobilního tel.: Řádek adresy 2:  
Pan/Pani: Tel. č. domů: PSČ: Město:  
Pracovní zařazení: referent agendy CD E-mail: ladamcova@o Země:  
Osobní č.: 1103 Oddělení: cestovní doklady Poznámky:  
Stav kontaktu: Aktivní Budova: ul Gorkého  
VIP:  Urgentní:  Kancelář: 400

Aktivita Poznámky Příležitosti **Servisní požadavky** Smlouvy **Aktiva (Majetek)** Aktiva (SW práva) Přílohy Kalendář Objednávky Úlohy

| Č. aktiva      | Inv. č.      | Množství | Produkt                      | Rozvaděč | Produktová řada | Konec záruky | Datum instalace | Datum registrace |
|----------------|--------------|----------|------------------------------|----------|-----------------|--------------|-----------------|------------------|
| > OVA-00001087 | 000000101696 | 1        | MILLENIUM OFFICE - 101696    |          | PC POČÍTAČ      |              |                 |                  |
| OVA-00001874   | 000000114554 | 1        | Office PRO A22 - 114554      |          | PC POČÍTAČ      |              |                 |                  |
| OVA-00000311   | 000000021383 | 1        | HP LJ 1200 - 21383           |          | TISKÁRNA        |              |                 |                  |
| OVA-00000366   | 000000058313 | 1        | HP 1300n - 58313             |          | TISKÁRNA        |              |                 |                  |
| OVA-00001110   | 000000102341 | 1        | LCD ACER 1717As 17" - 102341 |          | MONITOR         |              |                 |                  |
| OVA-00000745   | 000000085957 | 1        | Acer LCD 17" - 85957         |          | MONITOR         |              |                 |                  |

1 - 6 ze 6

Done Local intranet 100%

# Přehled zadaných požadavků – pohled dispečera a řešitele

Siebel Service - Windows Internet Explorer

http://[service\_cay]Start.swe?SWC=Cmd=Login&WEPL=100WETS=1205917054187

Siebel Service

Soubor Upravit Zobrazit Procházet Dotaz Nástroje nápověda

ORACLE

Uložené dotazy:

Č. SP: Domovská stránka Služba Aktivita Aktiva Dokumenty o řešení Kalendář Kontakty Revizní záznam Server sestav BIP Smlouvy Správa - data Správa - dokumenty Správa - dokumenty o řešení Správa - katalog Správa - produkty

Seznam servisních požadavků | Diagramy servisního požadavku | Servisní požadavky - odborná pomoc | Diagramy agenta | Průběžník

| SLA1 | SLA2 | Č. SP     | Typ SP    | Oblast                    | Stav                 | Vytvořeno          | Přijato            | Uzavřít            | Uzavřeno | Zákazník    | Souhrn   | Kontakty   | Vlastník | Priorit |
|------|------|-----------|-----------|---------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------|-------------|--|------------|----------|---------|
|      |      | 1-3966321 | Vada      | Funkčnost aplikace, data  | V řešení             | 10.2.2010 14:52:19 | 10.2.2010 16:24:35 | 24.2.2010 16:24:35 |          | MMO-OPR     | dnes obzvláště pomalý systém                               | Mikulová   | SMELEK   | Nes     |
|      |      | 1-3972466 | Vada      | Tiskárna - oprava/hlášení | V řešení             | 11.2.2010 07:22:08 | 11.2.2010 08:22:36 | 25.2.2010 08:22:36 |          | Ovanet a.s. | horní podavač - tiskárna hp LaserJet 4100                  | Hozová     | MUSALEK  | Nes     |
|      |      | 1-3974124 | Vada      | Počítač, příslušenství    | V řešení             | 11.2.2010 13:28:50 | 11.2.2010 13:33:21 | 25.2.2010 13:33:21 |          | MPO-KŘ      | problém s PC   | Ryška      | JAGLA    | Nes     |
|      |      | 1-3974219 | Vada      | Funkčnost aplikace, data  | V řešení             | 11.2.2010 15:40:37 | 11.2.2010 16:27:35 | 25.2.2010 16:27:35 |          | MPO-VNAF    | Genis  | Marková    | KORISTKA | Nes     |
|      |      | 1-3975192 | Požadavek | Požádání nového SW        | V řešení             | 11.2.2010 12:08:49 | 11.2.2010 12:33:54 | 25.2.2010 12:33:54 |          | Ovanet a.s. | instalace modulu kompatibility MS Office pro pi Durasovou  | Černáková  | SARONEL  | Nes     |
|      |      | 1-3978052 | Vada      | Tiskárna - oprava/hlášení | V řešení             | 11.2.2010 14:12:32 | 11.2.2010 14:13:37 | 25.2.2010 14:13:37 |          | MPO-ŠC      | HP 4190  | Hozváerová | JAGLA    | Nes     |
|      |      | 1-1090721 | Vada      | Funkčnost aplikace, data  | Čekání na dodavatele | 7.7.2009 12:43:57  | 7.7.2009 13:16:36  | 27.7.2009 13:02:54 |          | ÚMOB-Ponuba | Matrika VERA - doplnění šablony                            | Hornáková  | SMELEK   | Nes     |
|      |      | 1-1393721 | Vada      | Funkčnost aplikace, data  | Čekání na dodavatele | 30.7.2009 10:57:23 | 30.7.2009 12:26:42 | 23.2.2010 11:19:29 |          | MPO-OPR     | .GML...implementace tiskových sestav pro vymáhání do systé | Slavíková  | KORISTKA | Nes     |
|      |      | 1-1679471 | Vada      | Funkčnost aplikace, data  | Čekání na dodavatele | 7.9.2009 15:05:42  | 7.9.2009 15:29:50  | 20.9.2009 15:29:50 |          | ÚMOB-MHAH   | vera   | Lužný      | SMELEK   | Nes     |
|      |      | 1-1048111 | Vada      | Funkčnost aplikace, data  | Čekání na dodavatele | 21.9.2009 11:34:23 | 21.9.2009 12:51:15 | 6.10.2009 13:51:24 |          | ÚMOB-Jh     | Integrace VERA-C-rpis                                      | Sedláčková | SMELEK   | Nes     |

1-3966321

Nabídka | Nové | Odesláno | Dotaz | Smlouvy odpovědi | Ověřit | Callback

Č. SP: 1-3966321

Zákazník: MMO-OPR

Přijetí: Mikulová

Jméno: Drahoňovská

E-mail: drahoňovs@p

Budova: Nová radnice

Kancelář: 420A

Telefon: 42525

Pr. zařazení: odborní pracovník pro vymáhání pohledů

Zákazník: MMO-OPR

Sídlo: Odbor finanční a rozpočt

Oprávnění: Vada

Vytvořeno: 10.2.2010 14:52:19

Přijato: 17.2.2010 14:52:19

Přijato: 10.2.2010 16:24:35

Uzavřít: 24.2.2010 16:24:35

Uzavřeno:

Souhrn: dnes obzvláště pomalý systém

Popis: paní potřebuje pracovat ve VERA a dnes se vše sešlá a je pomalé.URGUJE tento požadavek.

Typ SP: Vada

Stav: V řešení

Oblast: Funkčnost aplikace, c

DAG stav: Otevřeno

DAG oblast: VERA

Vlastník: SMELEK

Zdroj: Telefon

Název sekce: Oddělení IT podpory

Priorita: Neurgentní

Typ sekce: Řešitelé 1.úrovně

Aktuální a produkt, ostatní

Produkt:

Č. aktiva:

Návržnost aktiv:

Neuzařené aktivy:

Reklamováno:

Řešení

Křivá příčina:

Řešení:

Organizace: OVANET

Callback: Bez callbacku

Řešení SD: Ne

80 z 172

Local intranet 100%

**OKsystem s.r.o.**

Na Pankráci 125

140 21 Praha 4

tel: +420 244 021 111

[info@oksystem.cz](mailto:info@oksystem.cz)

[www.oksystem.cz](http://www.oksystem.cz)



# Otázky?

Děkuji za pozornost