

Clearingový informační systém Clearing ICE ČR

Úvodní studie

Historie dokumentu			
Verze	Stav dokumentu / Popis změn	Datum	Autor
1.0	Vytvoření dokumentu	4.9.2007	RVO
1.1	Koncept požadavků	7.9.2007	DMA, TPL
1.2	Koncept business procesů, aktualizace požadavků	17.9.2007	DMA, TPL
1.3	Pracovní nepublikovaná verze	-	-
1.4	Přidány kapitoly Funkční studie, Předpoklady a závislosti	3.10.2007	DMA, TPL
1.5	Revize dokumentu	10.10.2007	DMA, TPL
1.6	Finální verze ke schválení	15.10.2007	DMA, TPL
1.7	Schválená finální verze pro zákazníka	17.10.2007	RVO

© 2007 DEZADATA s.r.o.
Veškerá práva vyhrazena.

Mostní 102, 757 01 Valašské Meziříčí
Czech Republic
tel.: +420 571 618 935
fax: +420 571 618 933
<http://www.dezadata.cz>

Tento dokument zahrnuje informace důvěrného charakteru a informace v něm obsažené jsou vlastnictvím společnosti DEZADATA s.r.o. a společnosti Clearing ICE a.s. Žádná část dokumentu nesmí být kopírována, uchovávána v dokumentovém systému nebo přenášena jakýmkoliv způsobem včetně elektronického, mechanického, fotografického či jiného záznamu a uveřejněna či poskytnuta třetí straně bez předchozí dohody a písemného souhlasu vlastníků.

Všechny uvedené obchodní značky nebo jména výrobců jsou nebo mohou být registrované obchodní značky a jsou použity k identifikaci jejich vlastníků.

Obsah

Pojmy a terminologie.....	4
Úvod	5
Účel studie	5
Rozsah studie	5
Manažerské shrnutí.....	6
Předpoklady a závislosti.....	7
Předpoklady a podmínky	7
Otevřené otázky.....	7
Analýza rizik.....	7
Požadavky na nové řešení	9
Shrnutí požadavků.....	9
Funkční požadavky.....	9
Obecné požadavky na systém.....	10
Požadavky na evidenci	15
Obchodní funkčnost	24
Manažerská funkčnost	35
Požadavky na GUI	36
Nefunkční požadavky	37
Organizační struktura	42
Popis firemních procesů.....	43
Funkční studie	80
Kontext systému	80
Popis funkcionality.....	83
Obchodní oddělení.....	83
Účtování služeb	85
Administrace	86
Finanční vedení	87
Klient	87
Controlling	87
Reporting.....	88
Uživatelské role	88
Předpokládaný počet účtů	89
Využívání funkcí clearingového IS.....	89
Řešení požadavků jednotlivými funkčnostmi.....	91
Funkční požadavky	91
Nefunkční požadavky.....	94

Pojmy a terminologie

V následující tabulce je uveden slovník pojmů a zkratk použitý v dokumentu, jejichž znalost je nutná pro pochopení obsahu (jednotlivé pojmy jsou řazeny abecedně).

Pojem/zkratka	Popis
ARES	Administrativní registr ekonomických subjektů - veřejný on-line přístupný registr vedený ministerstvem financí ČR.
Bankovní systém	V následujícím textu se bankovním systémem rozumí rozhraní, kterým klient dostane výpis ze svého účtu elektronickou cestou.
Barterové poukázky	Forma způsobu úhrady za zboží a služby v rámci obchodování v Clearing ICE. (formou poukázky) Více viz všeobecné smluvní podmínky Clearing ICE umístěné na www.ice.cz
CBU	Clearingový bilanční účet
ceník Clearing ICE	Listina obsahující sazby za služby nabízené Clearing ICE
centrála	Ústředí firmy Clearing ICE.
ČOP	Číslo obchodního případu
IS	Informační systém společnosti Clearing ICE
Poukázka ICE	Listina vystavená Clearing ICE, kterou se poukazník opravňuje vybrat plnění nabízené poukázaným, coby prodávajícím, a poukázaný se zmocňuje, aby plnil poukazníkovi na účet Clearing ICE.
RCNL	Roční clearingový nákupní limit
RŽP	Registr živnostenského podnikání – veřejný on-line přístupný registr vedený ministerstvem průmyslu a obchodu ČR.
VIP klient	Klient, kterému se převod na CBU uskuteční bez ohledu na úhradu poplatků. (u klasického klienta je převod uskutečněn až po splacení poplatků - viz rezervace)

Úvod

Účel studie

Dokument je vytvářen pro zmapování požadavků na informační systém clearingové společnosti ICE a.s. a k popsání business procesů, které jsou relevantní k vyvíjenému systému.

Cílem studie je popsat výše uvedené tak, aby vznikl univerzální materiál, podle kterého by bylo možno dále pokračovat ve vývoji bez nutnosti zabývat se znovu těmito úvodními kroky.

Rozsah studie

Rozsah úvodní studie (studie proveditelnosti) je dán

- rozsahem funkcí systému
- rozsahem detailnosti zpracování výstupů studie

Z pohledu funkčnosti je předmětem Úvodní studie analýza požadavků na vytvoření informačního systému jednak reflexí těch požadavků ze současného systému, které je třeba ve vyvíjeném systému zachovat nebo rozšířit a dále potom požadavky ze strany clearing ICE, které zohledňují nové všeobecné smluvní podmínky a také zefektivňují práci.

Výstupem studie je nejen textový dokument, který popisuje daný systém z různých úhlů pohledu přes různé fáze jeho realizace, ale také důležitý informační zdroj pro každého, kdo se na vyvíjeném systému bude podílet.

Z pohledu detailnosti zpracování výstupů studie je zvolen takový detail, aby čtenář dostatečně pochopil problematiku clearingové společnosti i požadavky na vyvíjený systém kladené, na druhou stranu ale studie respektuje požadavek univerzálnosti a nezávislosti na zvolené vývojové a provozní platformě.

Kromě standardní textové části studie obsahuje:

- soupis požadavků rozdělených do tématických kategorií
- přehled hlavních business procesů
- rozpad těchto business procesů (popsán procesním diagramem při použití standardu UML)
- funkcionalitu budoucího systému včetně uživatelských rolí

Manažerské shrnutí

Tento dokument detailně popisuje požadavky na informační systém, který by podporoval běžnou obchodní činnost Clearing ICE a.s. Pro pochopení problematiky fungování clearingové společnosti Clearing ICE a.s zachycuje rovněž obchodní procesy firmy v detailu a rozsahu potřebném pro případný vývoj nového informačního systému.

Ve spolupráci s pracovníky clearing ICE a.s. byly identifikovány požadavky, které by měl vyvíjený systém splňovat. Tyto požadavky spadají do kategorií:

- **požadavky běžné firemní agendy** – zahrnující evidenci klientů, smluv, transakcí, faktur. Jejich identifikace probíhala formou zkoumání současného stavu systému používaném v Clearing ICE. Byly zmapovány požadavky, které jsou nezbytné pro chod IS v potřebném rozsahu
- **požadavky k zefektivnění práce s IS** – vznikly na základě konzultací s pracovníky firmy. Účelem těchto požadavků je odstranění neduhů současného IS. Zachycují zkušenosti a postupy pracovníků firmy Clearing ICE, které je vhodné určitým způsobem automatizovat, nebo poskytnout potřebnou dávku kontroly a informací vyplývajících ze zpracovávaných údajů.
- **rozšíření funkčnosti IS o internetové prostředí** – poskytuje klientům a obchodním zástupcům možnost interakce s Clearing ICE formou internetových služeb. Rozšiřuje využití IS jednotlivými subjekty o další informační kanál. V případě klienta se jedná zejména o zobrazení zůstatků a transakcí na CBÚ, možnost zažádat si o ČOP nebo vytisknout nesplacenou fakturu. Obchodník má možnost v omezené míře pracovat s údaji svých klientů, nebo zasílat bezpečnou cestou podklady ke smlouvám s novými klienty.

V další části studie jsou zachyceny business procesy, popisující běžný model fungování clearingové společnosti Clearing ICE a.s. Procesy jsou popsány z nejvyšší úrovně detailu a podle složitosti procesů je dále zobrazen jejich rozpad na dílčí procesy. Úroveň detailu rozpadu je taková, aby byla dostatečná k pochopení souvislostí mezi funkcionalitou systému a požadavky.

Kontextový diagram, obsažený v další části studie, zobrazuje možné zařazení vyvíjeného IS v rámci systémů se kterými bude v interakci. Poskytuje představu o informačních vazbách a závislostech s okolními systémy.

Dokument uzavírá matice pokrytí funkcionalit uživatelskými právy.

Dokument ve své příloze obsahuje matici funkcí vs. požadavků, pro ověření pokrytí všech požadavků zamýšlenou funkcionalitou nového IS.

Jak již bylo naznačeno v úvodní části dokumentu, účelem této úvodní studie je vytvořit univerzální materiál, který mapuje požadavky a zachycuje business procesy firmy tak, aby se k této fázi vývoje informačního systému již nebylo nutné vracet a vývojové a programátorské práce by mohly pokračovat plynule dál.

Předpoklady a závislosti

Tato kapitola popisuje předpoklady, za kterých byla Úvodní studie vypracována a na základě kterých je proveditelnost projektu možná. Také specifikuje stále otevřené otázky, které se během Úvodní studie nepodařilo vyřešit nebo rozhodnout a definuje jejich vliv na implementační projekt. Kapitola rizik specifikuje rizika projektu, jejich potenciální dopad na projekt a pravděpodobnost, že dané riziko nastane.

Předpoklady a podmínky

Studie proveditelnosti byla vypracována na základě těchto předpokladů a podmínek

- Systémové závislosti
 - o Studie vychází z popisu stávajícího systému (funkčnost zajišťuje aplikace nad MS SQL která historicky vychází z MS Access)
 - o Studie reflektuje přání a požadavky zákazníka z hlediska funkčních i nefunkčních (systémových) požadavků
 - o Studie předpokládá závislost na nové verzi všeobecných smluvních podmínek Clearing ICE[®]
 - o Dále je předpokladem:
 - migrace dat z původního systému na vyvíjený
 - důkladné ověření konzistence dat
 - paralelní provoz systémů pro doladění
- Procesní závislosti
 - o Nekonfliktnost požadavků napříč časem a odpovědnými osobami
 - o Konzistence požadavků i procesů
 - o Zamezení vzniku nového požadavku, který by zásadně změnil charakter systému, kterým se studie zabývá

Otevřené otázky

Tato kapitola obsahuje dosud nedořešené nebo nerozhodnuté otázky.

Otázka 1: Jakým způsobem bude nakládáno s daty klientů ve smyslu z.101/2000 o ochraně osobních údajů?

Otázka 2: Jaké manažerské tiskové výstupy budou požadované od systému?

Analýza rizik

Tato kapitola obsahuje seznam rizik projektu a jejich vyhodnocení.

Pro hodnocení rizik je použito následujících kategorií a jejich hodnot.

Pravděpodobnost vzniku

- Vysoká
- Střední
- Nízká

Dopad rizika

- Vysoký
- Střední
- Nízký

Tabulka rizik

Riziko	Pravdě- podobnost	Dopad	Potenciální reakce
Příliš nízký odhad rozsahu projektu	Střední	Vysoký	
Nedostačující vývojové nástroje	Nízká	Nízký	
Změna požadavků ze strany zákazníka	Vysoká	Střední	
Nízký odhad nákladů	Střední	Vysoký	
Nedorozumění anebo špatná komunikace mezi členy týmu	Nízká	Vysoký	
Fluktuace pracovníků	Nízká	Střední	
Vada anebo chyba HW/SW při vývoji	Nízká	Nízký	
Nedostatečná dokumentace produktu	Nízká	Vysoký	
Nedostatky v analýze	Střední	Vysoký	
Nekonzistence datových extraktů	Střední	Střední	
Nedostupnost externích veřejných databází (úpadců, rejstříku právnických osob...)	Nízká	Nízký	
Špatný odhad prostředků přidělených pro zajištění migrace dat	Střední	Střední	
Nedostatečná kapacita HW (zejména databáze)	Nízká	Střední	
Nedostupnost klíčových osob	Střední	Vysoký	

Požadavky na nové řešení

Konvence kapitoly: v jednotlivých verzích tohoto dokumentu (číslovaných 1.0 až X.X) platí řazení požadavků podle jejich aktuálnosti. Na začátku kapitoly jsou uváděny požadavky rozpracované, které obsahují nejasnosti, nebo jsou námětem pro další diskusi (vhodné k připomínkovaní). Požadavky schválené a uzavřené se přesouvají vespod kapitoly.

Červeně označený text popisuje změny v dokumentu oproti předchozí verzi (zejména po zapracování připomínek z konzultací a emailové komunikace)

Cílová struktura kapitoly je rozdělení požadavků na funkční a nefunkční, bude zdůrazněna priorita řešení a oblast, které se požadavek týká (evidence, fakturace, atd..)

Shrnutí požadavků

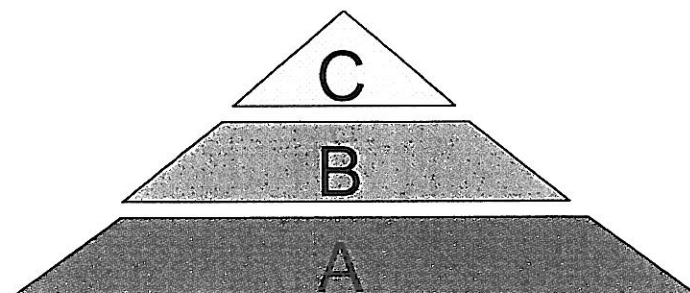
Bylo identifikováno 34 požadavků na vyvíjený systém. Tyto požadavky jsou odlišné co do míry složitosti, tak detailnosti a přesnosti zadání. Při dodržování principu univerzálnosti tohoto dokumentu byly požadavky rozpracovány do té úrovně detailu, do které bylo ještě možné zachovat nezávislost na použitých vývojových a provozních technologiích. Každému požadavku byla přidělena priorita:

A – musí být

B – žádoucí

C – výhledově

Priorita B resp. C zde ovšem neznamená, že požadavek má nižší důležitost než požadavek kategorie A. Znamená to pouze, že k úspěšnému zpracování tohoto požadavku je nanejvýš vhodné zabývat se nejdříve požadavky s vyšší prioritou. Teprve po zpracování požadavků kategorie A by se mělo přejít ke zpracování ostatních požadavků.



Požadavky s označením závažnosti řešení A jsou pro správnou funkci systému klíčové. Nelze je při vývoji systému opomenout. Jedná se zejména o požadavky na evidenci záznamů a kalkulaci operací. Patří sem rovněž nefunkční požadavky (zabezpečení, forma přihlašování ..)

Požadavky se závažností řešení B jsou požadavky, díky kterým práce se systémem stane efektivnější. Tyto požadavky řeší činnosti uživatelů, které byly doposud prováděny ručně, mimo systém a které by měly výrazným způsobem přispět ke zefektivnění práce běžných uživatelů ale i finančního vedení. Patří zde párování položek s veřejně přístupnými daty a možnost práce s předvyplněnými texty často se opakujících položek.

Požadavky se závažností řešení C obohacují systém o možnost práce se systémem (s její částí) prostřednictvím internetu a krátkých textových zpráv (SMS).

Funkční požadavky

V následujícím textu je uveden seznam hlavních funkčních požadavků na nové řešení tak, jak jej vidí klíčoví uživatelé. Každý požadavek je očíslován a je uveden uživatel (nebo uživatelé), který ho vznesl. Pro každý požadavek je evidován popis požadavku, popis stávajícího řešení, očekávaný přínos daného požadavku. Je zde uvedena závažnost řešení (A – musí být, B - žádoucí, C - výhledově).

Obecné požadavky na systém

R001 Výpočet poplatků, provází a slev

Systém bude počítat poplatky dle aktuálního ceníku clearing ICE a počítat DPH z poplatků dle aktuálních českých zákonů. Na základě ceníku clearing ICE s možností editace hodnot položek se hodnoty doplní do relevantních polí (výpočet bude využíván zejména v oblasti faktur).

Poplatky (dle Finančního a Clearingového ceníku Clearing ICE):

Poplatky (hrazené klientem finančně):

- poplatek za kreditní a debetní pohyb na CBÚ (vyjímečně může být hrazen z CBU klienta – řeší dodatek ke smlouvě o vstupu klienta)
- poplatek za schvalování ekonomických podkladů při schvalování RCNL
- garanční poplatek za přidělení revolvingového RCNL
- slevy z poplatků za kreditní a debetní pohyb za vysoké obchodní obraty po dobu jednoho roku
- poplatky za poukázky:
 - kumulovaný vstupní poplatek
 - roční poplatek
 - poplatek pro subjekty přijímající poukázky Clearing ICE

Poplatky (hrazeny z CBÚ klienta):

- odeslání pravidelného měsíčního výpisu
- vyhotovení a zaslání kopie nebo mimořádného výpisu
- zaslání upomínky
- poplatek za potvrzený a nerealizovaný odběr BP
- odměna za nadstandardně vysoký aktivní zůstatek na CBÚ

Uživatel	Šicner, Richterová
Stávající řešení	Stávající systém provádí výpočet ne zcela automaticky, do některých dokumentů je nutné hodnoty dosazovat ručně.
Očekávaný přínos	Správný výpočet DPH a poplatků. Zefektivnění práce pracovníků ICE.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	DPH je vždy jednotná, v současné době 19% (může se změnit při změně zákonů ČR). Poplatek je proměnlivý v průběhu platnosti smlouvy (bonusy zůstatkové a obrátové, dodatky ke smlouvám atd..), uvádí se v procentech.

R002 Zpracování importovaných dat z banky (ČSOB)

Zpracovávají se data importovaná z účtu společnosti clearing ICE u ČSOB. Každé ráno proběhne napárování zaplacených faktur se záznamy systému. Systém umožňuje zpracování přenesených dat z banky s fakturami uloženými v systému a vyhodnocení zda byla faktura uhrazena či nikoli. Systém přehledně zobrazí seznam dosud nesplacených faktur spolu se změnou v daném dni (příznak o zaplacení ke dni kontroly)

Párování probíhá na základě porovnání variabilního symbolu platby uvedeném na extraktu z banky. Tento variabilní symbol obsahuje:

- IČO plátce nebo
- Číslo faktury nebo
- Číslo smlouvy nebo
- Číslo poštovní poukázky

V ostatních případech se musí platby dohledat ručně – systém je nespáruje.

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Párování faktur na výpisy z banky probíhá ručně
Očekávaný přínos	Zvýšení efektivity a produktivity pracovníku ICE. Jednodušší kontrola. Snížení pravděpodobnosti vzniku chyb. Vznik tiskového výstupu „nezaplacené faktury“
Závažnost řešení	B – může být
Poznámka	Zpracovávají se pouze výpisy kreditních avíz. V současné době firma využívá služeb ČSOB

R003 Dočítání již uložených informací

Systém důsledně dodržuje princip zadávání údajů pouze jednou. Do případných dalších formulářů se stejnými údaji jsou tyto doplněny. Platí princip, že pokud se daný údaj v databázi již vyskytuje, bude do oblasti dalšího výskytu doplněn systémem (možnost editace pole zůstane zachována).

V případě změny hodnoty se toto projeví na všech dalších formulářích. (změna údajů na již vytvořené výstupy je zakázána, změny se projeví pouze na nově vytvářené dokumenty po okamžiku provedení této změny)

Nutnost vyvarovat se duplicit, dopočítávat a doplňovat položky, povolena však možnost editace všech takto předvyplněných/dopočítaných položek.

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Zadávají se několikrát stejné údaje, i když se jedná o stále stejného klienta.
Očekávaný přínos	Zvýšení efektivity a produktivity pracovníku ICE. Snížení pravděpodobnosti vzniku chyb.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	Je vhodné vyjít ze stromové struktury dokumentů o klientovi, při čemž z nadřazených dokumentů lze přenášet informace do podřízených dokumentů

R004 Možnost zvolit určité texty jako přednastavené

V oblastech dokumentů, kde se často opakují určité texty, bude existovat editovatelný seznam přednastavených textů, které lze vybrat pomocí combo boxu. Tyto texty mohou být i nadále editovatelné.

Uživatel má možnost vytvořit nový přednastavený text.

Uživatel	Richterová, Lukešová
Stávající řešení	Přednastavené texty v současném systému neexistují.
Očekávaný přínos	Zvýšení efektivity a produktivity pracovníku ICE, ale taktéž zvýšení pravděpodobnosti vzniku chyby.
Závažnost řešení	B – může být
Poznámka	Tyto texty se budou zobrazovat v combo boxu, s možností editace

R005 Systém kontrol, které provádí systém

Systém bude kontrolovat následující události:

- kontrola zůstatků (včetně případných rezervací) na účtu klienta v momentě přidělení ČOP.
- kontrola na stanovený počet rezervací při přidělování čísla obchodního případu ale i další.
- kontrola nesplněných závazků
- kontroly vypršení smluv, RCNL

Systém přihlášeného uživatele upozorní, pokud jedna z výše uvedených situací nastane.

Uživatel	Richterová, Lukešová, Dufek
Stávající řešení	Stávající kontroly jsou nedostatečné
Očekávaný přínos	Zamezení vzniku chyby.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

Požadavky na evidenci

R006 Uchovávání poznámek k výpisům

System umožňuje evidenci poznámek k výpisům.

Poznámky jsou informativní popisky textového formátu umístěné v těle výpisu (standardní neformátovaný text s českou diakritikou).

Poznámky jsou řazeny chronologicky s datem, ke kterému měsíci přísluší.

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Poznámky jsou na výpisy kopírovány ručně bez evidence. Na zpětných výpisech za minulé období nejsou zobrazeny vůbec.
Očekávaný přínos	Zvýšení efektivity a produktivity pracovníku ICE.
Závažnost řešení	A – musí být

Poznámka

R007 Evidence klientů

Systém bude evidovat klienty včetně dat s nimi souvisejících. Spolu s klientem se evidují:

- identifikační údaje
- poznámka klienta
- forma zasílání výpisů (elektronicky, poštou)
- smluvní poplatky za transakce (data z aktuální smlouvy)
- informace, že se jedná o VIP klienta
- informace, že je s klientem vázána platná smlouva

Z hlediska ochrany osobních údajů dle zákona 101/2000 o ochraně osobních údajů ještě není rozhodnuto, jak se s těmito údaji bude nakládat (viz kapitola otevřené otázky)

Uživatel	Dufek
Stávající řešení	Současný systém podporuje tuto evidenci.
Očekávaný přínos	Jádro systému. K zajištění správné funkčnosti systému je potřeba tento požadavek implementovat.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

R008 Evidence záznamů o smlouvách

Systém bude evidovat záznamy o smlouvách.

Existují tyto smlouvy:

- smlouva o vstupu do clearing ICE
- smlouva o využití poukázek clearing ICE
- smlouva o využití Ročního Clearingového Nákupního Limitu
- dodatky ke smlouvám

Evidovány jsou informace:

- číslo smlouvy
- typ smlouvy
- platnost smlouvy (datum od, datum do)
- provize přidělená k této smlouvě
- vstupní poplatky
- zda existuje dodatek o smlouvě
- platnost smlouvy (ukončené, platné)
- odkaz na fyzické umístění souboru se smlouvou (ve formátu pdf) - hyperlink

Uživatel	Dufek
Stávající řešení	Současný systém podporuje tuto evidenci.
Očekávaný přínos	Jádro systému. K zajištění správné funkčnosti systému je potřeba tento požadavek implementovat.
Závažnost řešení	A – musí být

Poznámka

R009 Evidence rezervací

Systém bude evidovat rezervace. Součástí evidence je i:

- dodavatel
- odběratel
- číslo obchodního případu
- částka
- datum
- provize
- zapláceno
- datum platby

Uživatel	Dufek
Stávající řešení	Současný systém podporuje tuto evidenci.
Očekávaný přínos	Jádro systému. K zajištění správné funkčnosti systému je potřeba tento požadavek implementovat.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

R010 Evidence transakcí

Systém bude evidovat transakce. Součástí evidence transakcí je:

- strana má dáti (název a IČO)
- strana dal (název a IČO)
- druh transakce (pohyb – vyjádřený číslem obchodního případu, poplatek za výpis, penále, upomínky)
- text transakce
- částka
- datum
- poznámka k transakci (doplňující info)

Systém umožňuje storno transakcí.

Uživatel	Dufek
Stávající řešení	Současný systém podporuje tuto evidenci.
Očekávaný přínos	Jádro systému. K zajištění správné funkčnosti systému je potřeba tento požadavek implementovat.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

R011 Evidence záznamů o fakturách

System bude evidovat záznamy o fakturách. Součástí evidence faktur je:

- typ faktury (kreditní, debetní, penalizační, jiná..)
- číslo faktury
- dodavatel
- odběratel
- datum vystavení faktury
- datum splatnosti faktury
- částka

System umožňuje storno faktury.

System nabídne při ukládání fakturačních údajů do systému tisk faktury.

Uživatel	Dufek
Stávající řešení	Současný systém podporuje tuto evidenci.
Očekávaný přínos	Jádro systému. K zajištění správné funkčnosti systému je potřeba tento požadavek implementovat.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

R012 Evidence výpisů

Systém uchovává údaje o výpisech klientů. Údaje o výpisech jsou svázány s klientem. Spolu s historií klienta jsou evidovány jeho výpisy (hyperlinkovým odkazem na umístění do úložiště dokumentů) a způsob jakými je obdržel.

Rozsah výpisů:

- Pravidelné měsíční
- Pravidelné roční

Výpisy obsahují všechny pohyby na CBU ve sledovaném období. Spolu s výpisem se uchovává i poznámka k výpisu a příznak pro zaslání výpisu elektronicky nebo tisk výpisu.

Kromě této evidence výpisů systém umožňuje připravit z takto vygenerovaných výpisů dávku (měsíční, roční) k odeslání hromadě elektronickou poštou (preferovaný způsob) nebo tisk výpisů.

Uživatel Dufek

Stávající řešení Současný systém podporuje tuto evidenci.

Očekávaný přínos Jádru systému. K zajištění správné funkčnosti systému je potřeba tento požadavek implementovat.

Závažnost řešení A – musí být

Poznámka

R013 Evidence úročení účtu

Systém eviduje úročení účtu klienta, obratový bonus na účtu.

Uživatel	Dufek
Stávající řešení	Současný systém podporuje tuto evidenci.
Očekávaný přínos	Jádro systému. K zajištění správné funkčnosti systému je potřeba tento požadavek implementovat.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

R014 Evidence stavu účtu

System eviduje stav na účtu klienta. System zobrazuje aktuální, disponibilní zůstatky, rezervace, nezaúčtované operace.

System eviduje zůstatek na účtu k libovolnému momentu (resp. ke dni transakce). Zůstatek na účtu musí být dostupný jako aktuální, tzn. k momentu dotazu obsluhy.

System uchovává historii zůstatků (v rámci transakcí, zůstatky se nedopočítávají).

Uživatel	Dufek
Stávající řešení	Současný systém podporuje tuto evidenci.
Očekávaný přínos	Jádro systému. K zajištění správné funkčnosti systému je potřeba tento požadavek implementovat.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

Obchodní funkčnost**R015 Prohlížení účtu klienta prostřednictvím internetu**

Běžný klient má možnost prohlížet si svá data - nikoli editovat. Klient se autentifikačním mechanismem přihlásí ke svému účtu. Zde bude mít možnost zobrazovat si detaily svého účtu, včetně transakcí, zůstatků a klientských informací (výše smluvních poplatků, provizí).

Klient má možnost zobrazení svých neuhrazených faktur (jako záznam z databáze). Má možnost si tyto faktury vytisknout.

Uživatel	Šicner, Richterová, Lukešová, Dufek
Stávající řešení	Žádný klient nemá možnost přistupovat ke svému účtu prostřednictvím internetu.
Očekávaný přínos	Rozšíření poskytovaných služeb firmy ICE zákazníkům, přenesení části komunikace mezi firmou a zákazníkem na IS běžící na internetu, zvýšení efektivity a produktivity pracovníku ICE.
Závažnost řešení	C - výhledově
Poznámka	Následující data budou viditelné pro vlastníky účtů přistupujících do systému elektronicky: disp.zůstatek, výpisy, faktury, historie

R016 Generování výpisů z klientských účtů

Zajistit generování výpisů z bilančních účtů klientů, včetně jejich tisku.

Výpisy jsou:

- pravidelné měsíční (pro aktivní klienty)
- pravidelné roční (pro klienty s kladným zůstatkem na bilančním účtu)
- nepravidelné – ad-hoc na vyžádání
- po pohybu na účtu

Ke stávajícím pohybům na klientském účtu (zaúčtované kreditní nebo debetní operace) se před generováním výpisu provádějí tyto operace:

- Ověření, zda má klient fakturu po splatnosti (možnost generování upomínky, vzniká transakce na účtu klienta, probíhá její zaúčtování)
- Zaúčtování zůstatkových bonusů
- Kontrola RCNL klienta (v případě konce smlouvy o RCNL v sledovaném období se zůstatek upraví dle RCNL)

Takto vygenerované výpisy jsou uloženy ve formě PDF souboru s přesně definovanou strukturou pro dodatečné vyhledávání konkrétního výpisu za klienta a sledované období a současně odeslány k tisku.

Klient výpisy obdrží standardně elektronicky, na požádání (=záznam na kartě klienta) jej bude dostávat poštou (systém umožní tisk výpisu).

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Stávající tiskové výstupy jsou nedostatečné. S generováním výpisů je spojená dodatečná administrativa, která by se dala ošetřit na straně informačního systému.
Očekávaný přínos	Zrychlení a zefektivnění práce pracovníků ICE.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	Hromadné výpisy se tisknou jednou měsíčně, jednotlivé kdykoliv. Kroky, které je potřeba provést před tvorbou každého výpisu jsou: spuštění kontrol, výpočet bonusů, penále atp....

R017 Generování upomínek

System bude nabízet možnost generování upomínek k fakturám po splatnosti a to tak, že v jednodenních intervalech nebo na uživatelskou akci zkontroluje všechny faktury a označí ty po splatnosti.

System nabídne vytvořit k této faktuře upomínku (první, druhou, třetí) a zaúčtovat poplatek za upomínku na klientský účet, rovněž nabídne tisk této upomínky. Upomínka je vždy odesílána poštou a to doporučeně.

Poplatky za upomínky zohledňují i výši smluvního úroku z prodlení (počítá se dle počtu dní po splatnosti).

System umožní vybrat klienty, kterým bude upomínka odeslána a kterým nikoli.

System eviduje záznam, že byla upomínka odeslána.

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Upomínky jsou generovány ručně, provádí se manuální kontrola data po splatnosti faktur
Očekávaný přínos	Zvýšení efektivity a produktivity pracovníku ICE.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

R018 Reaktivace klienta

Platnost smlouvy s Clearing ICE je jeden rok. Systém bude na základě požadavku operátora upozorňovat (např. formulář reaktivace klienta) na takové klienty, kterým za nastavený časový interval vyprší smlouva. Toto upozornění systém umožní odeslat emailem nebo vytisknout.

Poznámka: tento požadavek zahrnuje rovněž reaktivaci RCNL klienta.

Poznámka: sledovaný časový interval vypršení smlouvy se liší u klientů s kladným a záporným zůstatkem na bilančním účtu.

Uživatel Lukešová

Stávající řešení Stávající systém upozornění generuje, dopisy nevytváří.

Očekávaný přínos Zautomatizování reaktivace přenáší nutnost kontroly platnosti smluv na systém

Závažnost řešení A – musí být

Poznámka

R019 Kontrola na databázi úpadců a databázi exekucí

Systém na základě požadavku operátora (v předem nastavených časových intervalech) kontroluje klienty – firmy (FO), zda nejsou v databázi úpadců. V případě, že takové záznamy naleznou, zobrazí se na obrazovce.

Napojení je i na databázi exekucí s funkcí popsanou výše.

Evidují se zejména informace:

- IČO klienta
- Odkdy vstoupil do konkurzu
- Spisová značka

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Stávající systém neumožňuje, kontroluje se ručně
Očekávaný přínos	Odstranění administrativy spojené s vyhledáváním úpadců
Závažnost řešení	B – může být
Poznámka	

R020 Založení účastníka clearing ICE

Existují 2 způsoby založení:

1) účastník založený pomocí tlustého klienta

Uživatel má možnost založit účastníka přímo v systému. To provede tím způsobem, že vytvoří nový záznam a umístí jej do fronty neověřených smluv.

2) účastník založený přes internet

Obchodník má možnost vyplnit formulář o Smlouvě o vstupu do clearing ICE nebo Smlouvě o využití poukázek clearing ICE přímo v systému. Takto vyplněný formulář se paralelně odešle na centrálu k ověření.

Tímto způsobem odeslané dokumenty se na centrále řadí do fronty neověřených smluv.

Na centrále se z dat formuláře vytvoří smlouva, která je systémem poslána zpět (preferovaný způsob: smlouva v PDF) obchodníkovi a to tak, aby ji nebylo možno měnit (pouze tisknout)

Obchodník musí být přihlášen k systému (=být online), pokud chce takto s aplikací pracovat.

Uživatel	Lukešová, Dufek
Stávající řešení	Obchodníci nemají možnost on-line práce s dokumenty. Veškeré dokumenty se nejprve vyplňují ručně a po té se digitalizují do stávajícího systému.
Očekávaný přínos	Zrychlení a zefektivnění práce obchodníků a pracovníků evidence. Odpadnutí kroku digitalizace vyplněných dokumentů do systému. Snížení pravděpodobnosti vzniku chyb.
Závažnost řešení	C - výhledově
Poznámka	Existuje možnost tisku prázdných formulářů. Autorizace nutná pro všechny dokumenty.

R021 Detail klienta

Klíčový formulář pro rychlý přehled o klientovi. Karta klienta. Systém poskytne v přehledné formě údaje o klientovi. Data jsou odvozena z evidovaných dat o klientech, výpisech, transakcích atd....

Obsahuje:

- identifikační údaje
- kontaktní údaje včetně korespondenční adresy
- kontaktní osoba
- bankovní spojení
- označení klienta aktivní/neaktivní + historie smluv (datum aktivace a vypršení smlouvy)
- historie zaslaných výpisů
- smluvní poplatky
- informace, že se jedná o VIP klienta
- zůstatky klienta na účtu klienta – aktuální, disponibilní, rezervace – podklad pro výpočet poplatku z pohybu na CBU (věnovat zvýšenou pozornost při detailní analýze výpočtu těchto zůstatků)
- způsob notifikace klienta o transakcích
- přiděleného obchodníka
- poznámku
- jaké má sjednány služby
- platnost smlouvy
- odkaz na fyzické umístění pro smlouvu, dodatek ke smlouvě

Formulář neumožňuje editaci výše uvedených údajů, obsahuje pouze odkazy na příslušné formuláře, kde editace možná je.

Odkazy přemístí uživatele na příslušný formulář

Uživatel	Lukešová, Dufek
Stávající řešení	System má obrazovku detail klienta, nejsou zde však všechny potřebné údaje (zůstatek na účtu na dalším formuláři). Není zde informace, že klient je VIP
Očekávaný přínos	Zefektivnění práce
Závažnost řešení	A –Musí být
Poznámka	

R022 Evidence upomínek

System eviduje upomínky související s klientem. System má nastaveny události, které upomínku umožní vytvořit (faktura po splatnosti zadaný počet dnů). Možnost vytvoření upomínky (textu upomínky).

Uživatel Lukešová
Stávající řešení Upomínky jsou generovány ručně.

Očekávaný přínos Zefektivnění práce.

Závažnost řešení B – může být

Poznámka

R023 Možnost zahájení obchodního případu klientem

Klient se přihlásí do internetové aplikace a vyrozumí pracovníka ICE pomocí tlačítka na internetové stránce a ten takto vytvořený požadavek obdrží do fronty obchodních případů založených přes internet. Následně obchodník otevře obchodní případ. Toto se děje až ve chvíli kdy to pracovník na centrále provede - systém není interaktivní.

Funkcionalita internetové aplikace rovněž zahrnuje možnost odeslat bezpečnou cestou dokumenty (podklady) k probíhajícímu obchodnímu případu – není třeba tyto dokumenty fyzicky zasílat k ověření na centrálu.

Klientovi se zobrazuje stav zpracování obchodního případu.

Uživatel	Šicner
Stávající řešení	Žádný klient nemá možnost přistupovat ke svému účtu prostřednictvím internetu.
Očekávaný přínos	Rozšíření poskytovaných služeb firmy ICE zákazníkům, přenesení části komunikace mezi firmou a zákazníkem na IS běžící na internetu, zvýšení efektivity a produktivity pracovníku ICE.
Závažnost řešení	C - výhledově
Poznámka	U běžných klientů bude existovat schránka, ve které se budou evidovat požadované obchodní operace zadané klientem do doby, než je „vyzvedne“ pracovník ICE a vytvoří z nich obchodní případy. U VIP klientů schránka nebude, tito klienti budou vytvářet obchodní případy přímo.

R024 SMS nebo emailová notifikace

V případě vybraných operací s klientským účtem je v okamžiku zpracování transakce odeslána informační zpráva v definovaném tvaru formou SMS nebo emailové zprávy.

System toto pouze umožňuje, neprovádí se automaticky (klient si zvolí – položka na kartě klienta)

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Stávající systém toto neumožňuje.
Očekávaný přínos	Rozšíření poskytovaných služeb firmy ICE zákazníkům.
Závažnost řešení	C – výhledově
Poznámka	Klient si bude moci zvolit, zda bude tímto způsobem informovaný, či nikoliv.

R025 Nabídky a poptávky zákazníků

Klient má možnost oslovit zájemce informativním mailem o produktu který nabízí nebo poptává. Je žádoucí, aby do tohoto procesu vstupoval ICE clearing ve formě 'cenzora' těchto nabídek. Tato klientova nabídka by měla být zadána přesně definovaným formulářem obsahujícím definované položky (druh komodity, platnost nabídky atd...) a odeslána do databáze IS. Odtud je dále zpracovávána uživatelem a rozeslána dle povahy nabídky/poptávky vybraným klientům formou emailové zprávy.

Nabídky a poptávky jsou evidovány, uchovává se historie těchto nabídek a poptávek.

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Stávající systém neumožňuje provádět hromadnou korespondenci.
Očekávaný přínos	Rozšíření poskytovaných služeb firmy ICE zákazníkům, přenesení části komunikace mezi firmou a zákazníkem na IS běžící na internetu.
Závažnost řešení	C - výhledově
Poznámka	

Manažerská funkčnost**R026 Tiskové výstupy**

Preferuje se možnost přehledových sestav v tabulkové formě, s možností filtrace a s možností tisku a exportu do vybraných formátů (preferuje se Excel)

Uživatel Lukešová

Stávající řešení Stávající tiskové výstupy jsou nedostatečné

Očekávaný přínos Zvýšení efektivity a produktivity pracovníku ICE.

Závažnost řešení A – musí být

Poznámka

Požadavky na GUI

R027 Zobrazení, vkládání a editace evidovaných informací na formulářích

Data, evidovaná dle požadavků v rámci R023-R033 umístit do příslušných formulářů, sestav pro práci se systémem. S výjimkou formuláře pro R24 se bude jednat o přehledové tabulky s možnostmi filtrace dat dle několika filtrů, s možností řazení vzestupně/sestupně dle číselných i alfabetských řad. V rámci těchto sestav by měla být možnost tisku těchto přehledů, nebo export do podporovaného datového formátu.

Uživatel	Dufek
Stávající řešení	Současný systém podporuje tuto evidenci.
Očekávaný přínos	Jádro systému. K zajištění správné funkčnosti systému je potřeba tento požadavek implementovat.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

Nefunkční požadavky

R028 Uživatelé systému a jejich práva

Se systémem pracují zákazníci i pracovníci clearing ICE.

Zákazníci pracují se systémem pouze přes internetové rozhraní.

Pracovníci obsluhují tlustého klienta.

Pracovníky je možné z hlediska oprávnění k systému rozdělit na:

- Finanční vedení – má přístup ke všem údajům systému, včetně manažerských sestav
- Operátor – možnost zapisovat klienty, smlouvy, obchodní čísla, poplatky, nemá možnost mazat záznamy
- Obchodník – vidí pouze údaje o svých klientech s možností provádění operací. Neměli by vidět detaily transakcí
- Asistent - mají právo ověřovat údaje pro zákazníka
- Regionální obchodní zástupce – je na úrovni klasického obchodníka na centrále. Vidí data za sebe a za případné obchodníky jemu podřízené
- Obchodník regionálního obchodního zástupce – vidí pouze svá data
- uživatel mající právo autorizovat neschválené položky (spárované faktury, smlouvy)
- Uživatel mající právo měnit a mazat logy

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Stávající systém má správu uživatelů a jejich práv na úrovni práv k jednotlivým tabulkám
Očekávaný přínos	Zabezpečení informací v systému proti zneužití.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	Budou vytvořeny role uživatelů tak, aby každý uživatel měl přístup jen k těm informacím, ke kterým přístup má mít

R029 Překlopení dat

System bude pracovat se všemi daty z předchozího systému.

Všechna data z původního systému budou migrována do nového systému.

Vyvíjený systém poběží paralelně se stávajícími systémy, bude se kontrolovat korektnost dat do chvíle, kdy budou výstupy s obou systémů shodné.

Na základě dodaného datového modelu stávajícího systému a promítnutí požadavků v rámci tohoto dokumentu sestavit nový datový model.

Uživatel	Lukešová
Stávající řešení	Současný systém v běží nad databází MSSQL, do něj byly v minulosti migrována data z původního systému postaveného na bázi MS Access.
Očekávaný přínos	Zvýšení efektivity a produktivity pracovníku ICE.
Závažnost řešení	A – musí být
Poznámka	

R030 Logování

System provádí následující logování:

- aplikace – záznamy o přístupech do aplikace, chyby aplikace
- transakce – na úrovni vkládaných a editovaných vět je možnost zobrazit informaci o datu vytvoření záznamu nebo změně záznamu a kdo tuto operaci provedl

Historie logu je uchovávána po předem definovanou dobu (bude upřesněno) a lze ji měnit.

K přístupu k logu mají pouze definovaní pracovníci (definice práv).

V logu lze vyhledávat a to buď:

- Záznamy o konkrétním typu operace za určité období
- Záznamy o akcích konkrétního uživatele za určité období
- Kombinace předchozích dvou

Uživatel Lukešová

Stávající řešení Stávající systém neumožňuje logování.

Očekávaný přínos Prvek kontroly při práci se systémem, možnost odhalení případných chyb.

Závažnost řešení B – může být

Poznámka

R031 Kontrola obchodních údajů oproti veřejně přístupné databázi

System umožňuje automaticky zkontrolovat údaje z veřejně přístupné databáze obchodních subjektů na základě vyplněného IČO.

Uživatel	Dufek
Stávající řešení	System tuto funkci nepodporuje.
Očekávaný přínos	Zpřesnění zadávaných údajů, omezení možnosti vzniku chyby, zrychlení a zefektivnění práce s kartou klienta.
Závažnost řešení	C - výhledově
Poznámka	

R032 Zabezpečení internetové aplikace a tenkého klienta

K aplikaci i tenkému klientu přistupuje uživatel pomocí přístupového jména (login) a hesla. Po zadání těchto údajů se klient do aplikace přihlásí.

Pro jakoukoli akci v rámci práce s internetovým rozhraním se odešle jedinečný autentifikační kód formou SMS zprávy na mobilní telefon klienta. Teprve po zadání tohoto kódu bude akce

Celkové zabezpečení obchodních operací je velmi zvýšeno samotným procesem obchodního případu - kontaktem s centrálou (data z návrhu smluv jsou ověřována na centrále, v internetové aplikaci je možno si pouze zažádat o přidělení čísla obchodního případu, obchodní případ nevzniká přímo)

Dalším vylepšením bezpečnosti některých operací je zamykání dokumentů pouze pro čtení (tisk). Připravené smlouvy odesílané z centrály jsou zamčeny proti jakýmkoli úpravám.

Uživatel Lukešová, Dufek

Stávající řešení

Očekávaný přínos Zvýšení bezpečnosti aplikace.

Závažnost řešení A – musí být

Poznámka

R033 Uživatelská konfigurace

Systém umožní nastavení základních konfiguračních parametrů pro běh aplikace (nastavení prostředí, cest k programům – Word, Excel, PDF, formátu čísel, měn, datumu)

Uživatel Dezadata s.r.o

Stávající řešení

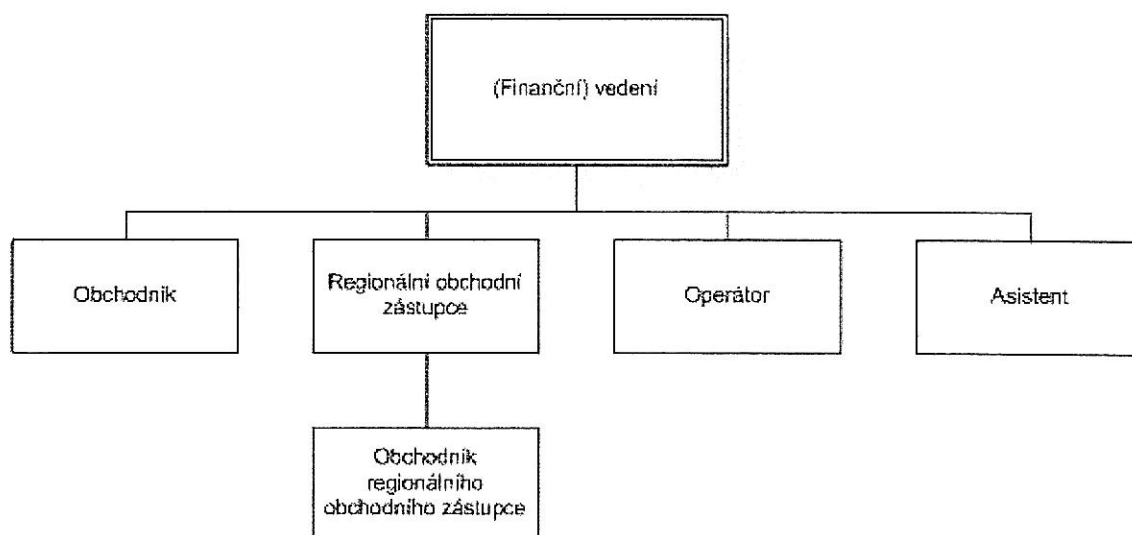
Očekávaný přínos Nastavení aplikace

Závažnost řešení A – musí být

Poznámka

Organizační struktura

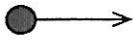
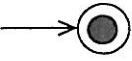
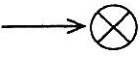
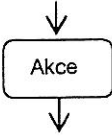
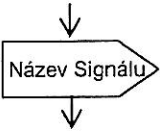
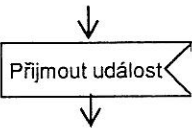


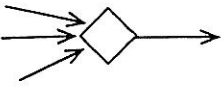
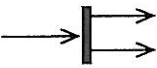
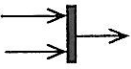
Struktura firmy (diagram):



obr. 1 Organizační struktura firmy

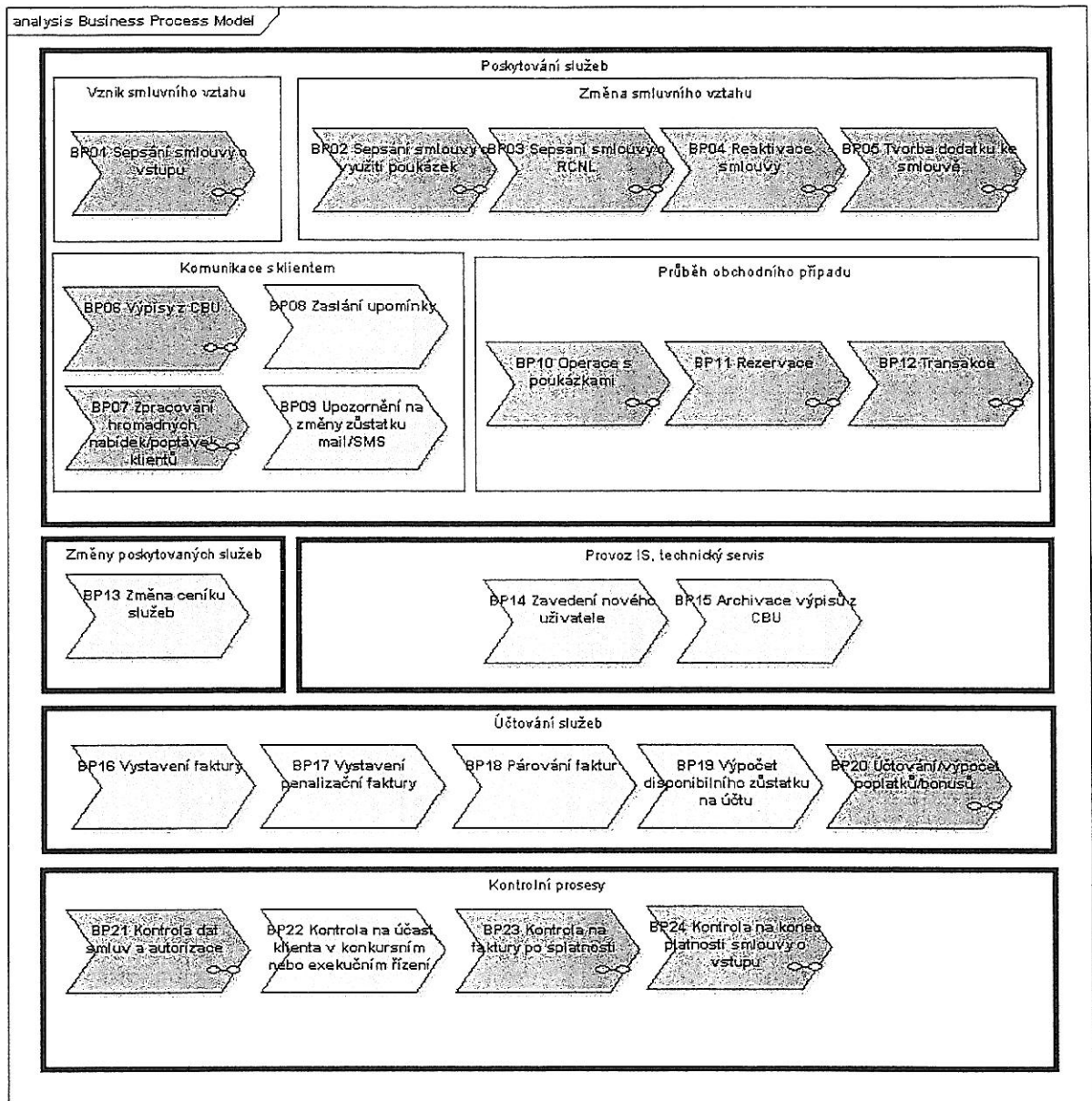
Popis firemních procesů

Legenda použitých prvků ve firemních procesech

Grafické označení	Popis
	počáteční uzel (signalizuje počátek aktivity firemního procesu)
	konečný uzel (ukončuje aktivitu firemního procesu, zastavuje všechny cesty v rámci aktivity)
	konečný uzel cesty (ukončuje konkrétní cestu v rámci aktivity firemního procesu)
	volání určité akce (iniciuje aktivitu, chování nebo operaci)
	odeslání signálu
	přijmout událost (čeká na událost a tu pak nabízí na výstupu)
	přijmout časovou událost (reaguje na čas, generuje časovou událost na základě časového výrazu)
	uzel rozhodnutí (vždy jen jedna výstupní cesta splňuje podmínku)
	uzel sloučení (kopíruje vstupní cesty na jednu výstupní)
	uzel rozvětvení (rozvětví cestu na několik souběžných-paralelních cest)
	uzel spojení (synchronizuje souběžné cesty, všechny vstupy musí být aktivní)

tab. 1 Legenda použitých prvků ve firemních procesech

Ve společnostech Clearing ICE byly identifikovány následující procesy:



obr. 2 Procesní model

Poznámka k obr.2: Tmavě modrou barvou jsou vyznačeny procesy s vlastním diagramem aktivit, světle modrou elementární procesy (nemají svůj vlastní diagram).

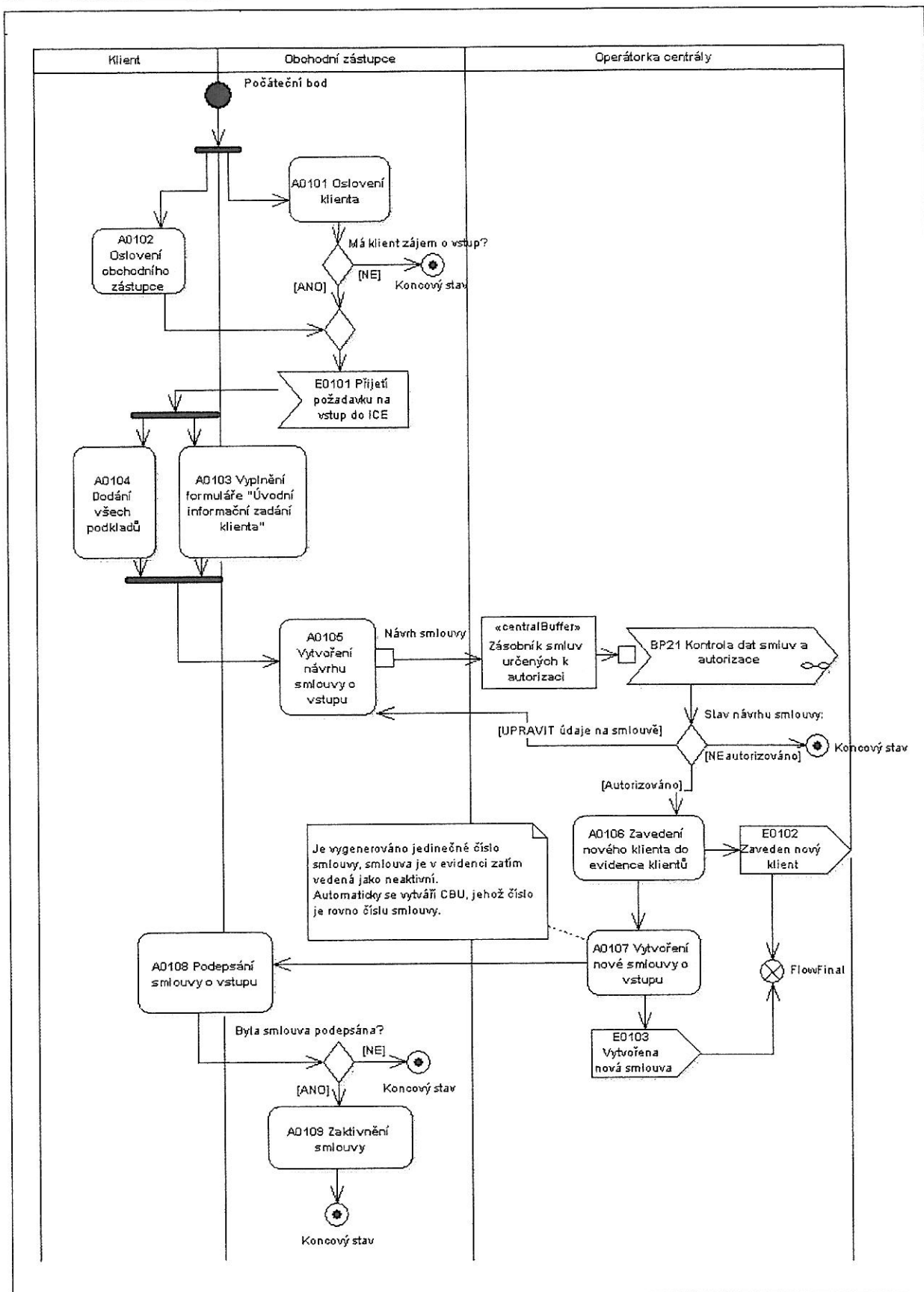
V následující kapitolách jsou tyto procesy podrobně popsány

BP01 Sepsání smlouvy o vstupu

Cílem tohoto procesu je uzavření smluvního vztahu mezi klientem, který má zájem o poskytované služby, a firmou Clearing ICE. Klient uzavírá smlouvu o vstupu do clearingového systému s obchodním zástupcem, jenž ve smluvním vztahu zastupuje firmu Clearing ICE. Vlastní dokument smlouvy však vytváří centrála firmy, která kontroluje správnost a pravdivost informací o klientovi a zároveň smlouvu autorizuje. Smlouva má vždy platnost 1 rok, po této době dojde k její reaktivaci nebo deaktivaci.

Podmínky vyvolání	Potenciální klient má zájem o služby clearingové centrály.
Vstupy	Klientem vyplnění formulář „Úvodní informační zadání klienta“, klientem dodané podklady (výpis z OR, kopie ŽL, kopie dokladu o registraci k DPH).

Výstupy	Podepsaná smlouva mezi klientem a clearingovou centrálou.
Role	Klient, Obchodní zástupce, Operátorka centrály, Finanční vedení
Poznámky	



obr. 3 BP01 Sepsání smlouvy o vstupu

A0101 Oslovení klienta

Obchodní zástupce osloví potenciálního klienta a nabídne mu vstup do clearingů. Forma oslovení je libovolná a z hlediska IS nepodstatná.

A0102 Oslovení obchodního zástupce

Potenciální klient osloví obchodního zástupce s žádostí o vstupu do clearingů. Forma žádosti není z hlediska IS podstatná.

A0103 Vyplnění formuláře "Úvodní informační zadání klienta"

Potenciální klient vyplní formulář v papírové podobě. Data na formuláři slouží jako základní informace o klientovi a jako podklad pro budoucí smlouvu. Část formuláře také vyplňuje obchodní zástupce.

A0104 Dodání všech podkladů

Potenciální klient je povinný dodat: výpis z OR, kopie ŽL, kopie dokladu o registraci k DPH.

A0105 Vytvoření návrhu smlouvy o vstupu

Na základě vyplněného formuláře „Úvodní informační zadání klienta“ vytvoří obchodní zástupce návrh smlouvy. Do návrhu doplní další informace, jenž s klientem dojednal (např. výši provize, individuální podmínky atd.) Obchodní zástupce vytváří návrh smlouvy on-line pomocí internetové aplikace clearingové centrály. Návrh smlouvy může obchodník provést kdekoliv, kde je přístup k internetu – například přímo u klienta. Návrhu smlouvy obchodník odešle pomocí internetu na clearingovou centrálu do zásobníku návrhů smluv, kde smlouva čeká na autorizaci.

BP21 Kontrola dat smluv a autorizace

(detail procesu viz další kapitoly). Operátorka centrály provede jednak kontrolu na změnu údajů v on-line registrech státní právy (ARES, RŽP) a jednak kontrolu na existenci klienta v databázi exekucí a databázi úpadců. Pokud došlo ke změně v registrech, informuje operátorka obchodního zástupce o změnách, pak obchodní zástupce zahájí proces reaktivace smlouvy. V případě přítomnosti klienta v databázi úpadců nebo exekucí vytvoří operátorka report pro finanční vedení, které buďto autorizuje smlouvu o využití poukázek, nebo ne.

A0106 Zavedení nového klienta do evidence

Pokud jsou data o klientovi v pořádku, zavede operátorka centrály nový záznam do evidencí klientů. Evidence je vedena v elektronické podobě a je součástí IS. Tyto data se v dalších procesech používají jako zdrojové pro další dokumenty (např. smlouvy, dodatky ke smlouvám, korespondence, výpisy z účtu atd.)

A0107 Vytvoření nové smlouvy o vstupu

Na základě kontroly dat smlouvy a autorizací finančním vedením vytvoří operátorka centrály novou smlouvu, ta je zatím vedena jako neaktivní. Operátorka centrály přidělí smlouvě číslo (číslo smlouvy je unikátní v rámci celé firmy, klíč pro číslování smluv je následující: 49AAAABBBB kde 49 = konstanta; AAAA = číslo obchodníka; BBBB = pořadové číslo smlouvy obchodníka). Po vytvoření smlouvy IS automaticky vytváří CBU, jehož číslo je shodné s číslem smlouvy. Smlouvu pak operátorka posílá k podpisu obchodnímu zástupci a to buďto vytisknutou prostřednictvím české pošty, nebo elektronicky e-mailem jako přílohu ve formátu PDF (obchodní zástupce nemá možnost smlouvu jakkoliv měnit). Smlouva ve formátu PDF se archivuje na pevném disku serveru IS.

A0108 Podepsání smlouvy o vstupu

Doručenou smlouvu podepisuje klient a obchodní zástupce. Pokud je smlouva dodána v elektronické podobě, je nejprve vytisknuta

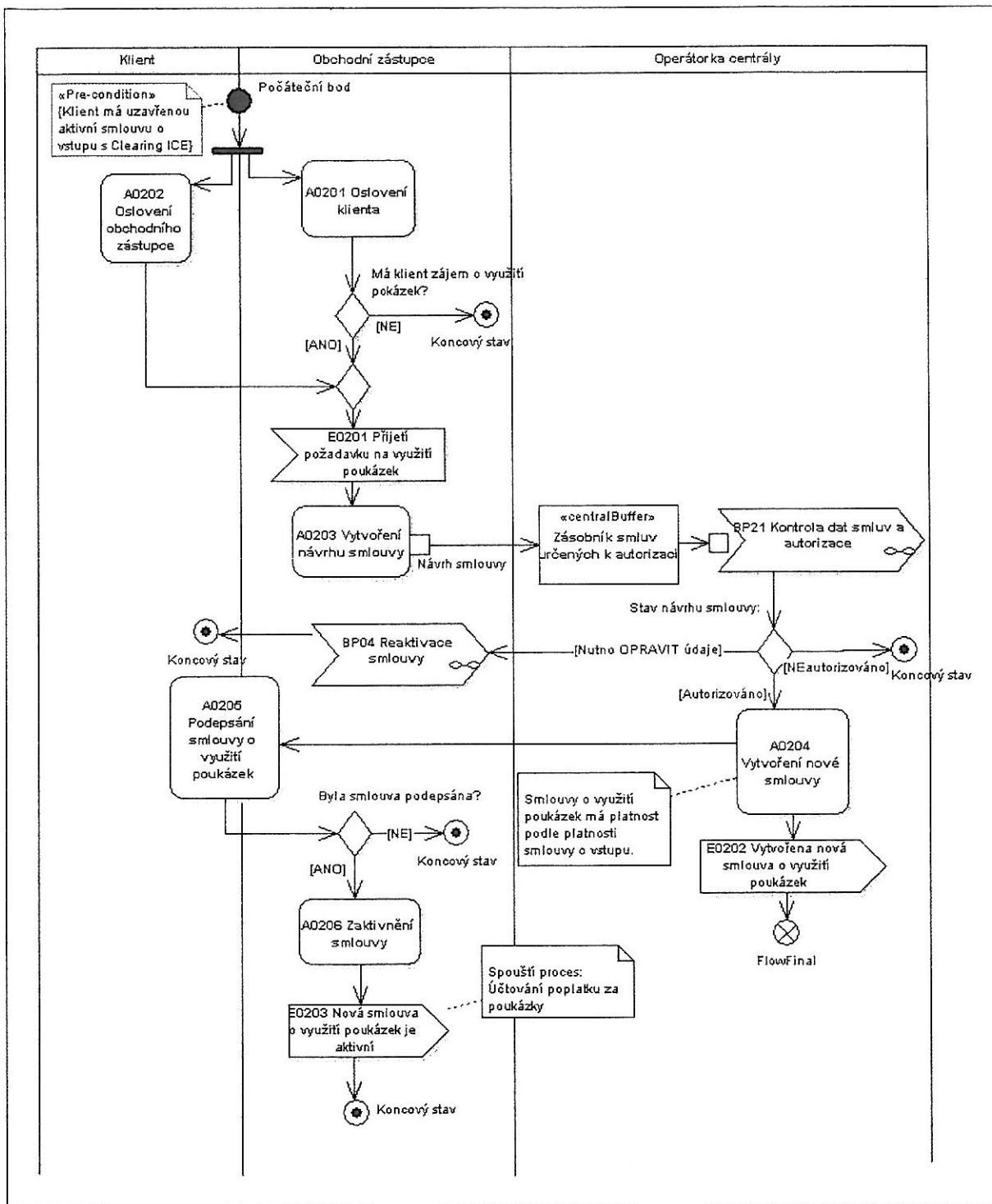
A0109 Zaktivnění smlouvy

Pokud je smlouva oboustranně podepsaná, nastaví obchodní zástupce skrz internetové rozhraní IS smlouvu jako aktivní. Od této doby je možné provádět operace na CBU.

BP02 Sepsání smlouvy o využití poukázek

Cílem tohoto procesu je rozšíření smluvního vztahu s klientem, který má zájem o využívání poukázek. Podmínkou tohoto procesu je existence aktivní smlouvy o vstupu klienta do clearing. Klient uzavírá smlouvu o vstupu do clearing s obchodním zástupcem, jenž ve smluvním vztahu zastupuje firmu Clearing ICE. Vlastní dokument smlouvy však vytváří centrála firmy, která kontroluje správnost a pravdivost informací o klientovi a zároveň smlouvu autorizuje. Smlouva má vždy platnost do datumu ukončení platnosti smlouvy o vstupu nebo 1 rok.

Podmínky vyvolání	Klient má zájem o využívání barterových poukázek. Klient má aktivní smlouvu o vstupu do Clearing ICE.
Vstupy	Požadavek klienta na využívání barterových poukázek.
Výstupy	Podepsaná smlouva o využití poukázek mezi klientem a clearingovou centrálou.
Role	Klient, Obchodní zástupce, Operátorka centrály, Finanční vedení
Poznámky	



obr. 4 BP02 Sepsání smlouvy o využití poukázek

A0201 Oslovení klienta

Obchodní zástupce osloví klienta a nabídne mu možnost využívat barterové poukázky. Forma oslovení je libovolná a z hlediska IS nepodstatná.

A0202 Oslovení obchodního zástupce

Klient osloví obchodního zástupce s žádostí o možnost využívat barterové poukázky. Forma žádosti není z hlediska IS podstatná.

A0203 Vytvoření návrhu smlouvy

Obchodní zástupce vytvoří návrh smlouvy pomocí internetové aplikace clearingové centrály. Návrh smlouvy může obchodník provést kdekoliv, kde je přístup k internetu – například přímo u klienta. Návrh smlouvy obchodník odešle pomocí internetu na clearingovou centrálu do zásobníku návrhů smluv, kde smlouva čeká na autorizaci.

BP21 Kontrola dat smluv a autorizace

(detail procesu viz další kapitoly). Operátorka centrály provede jednak kontrolu na změnu údajů v on-line registrech státní právy (ARES, RŽP) a jednak kontrolu na existenci klienta v databázi exekucí a databázi úpadců. Pokud došlo ke změně v registrech, informuje operátorka obchodního zástupce o změnách, pak obchodní zástupce zahájí proces reaktivace smlouvy. V případě přítomnosti klienta v databázi úpadců nebo exekucí vytvoří operátorka report pro finanční vedení, které buďto autorizuje smlouvu o využití poukázek, nebo ne.

BP04 Reaktivace smlouvy

(detail procesu viz další kapitoly). Pokud došlo ke změně obchodních údajů klienta v registrech státní správy, je potřeba reaktivovat smlouvu o vstupu.

A0204 Vytvoření nové smlouvy

Na základě kontroly dat smlouvy a autorizací finančním vedením vytvoří operátorka centrály novou smlouvu. Smlouva je zatím vedena jako neaktivní. Tuto pak posílá k podpisu obchodnímu zástupci a to buďto vytisknutou prostřednictvím české pošty, nebo elektronicky e-mailem jako přílohu ve formátu PDF (obchodní zástupce nemá možnost smlouvu jakkoliv měnit). Smlouva ve formátu PDF se archivuje na pevném disku serveru IS.

A0205 Podepsání smlouvy o využití poukázek

Doručenou smlouvu podepisuje klient a obchodní zástupce. Pokud je smlouva dodána v elektronické podobě, je nejprve vytisknuta.

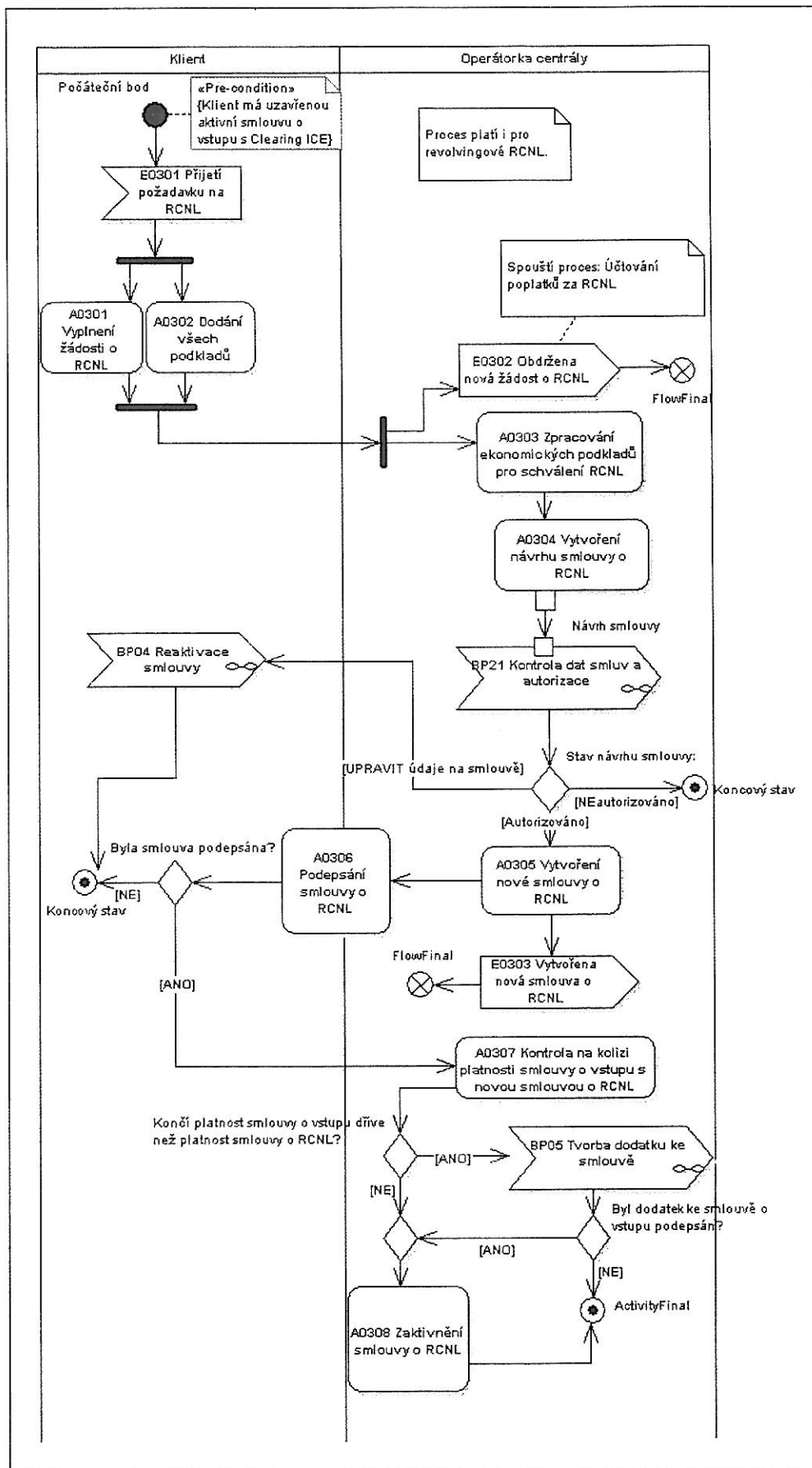
A0206 Zaktivnění smlouvy

Pokud je smlouva oboustranně podepsaná, nastaví obchodní zástupce skrz internetové rozhraní IS smlouvu jako aktivní, od této chvíle může klient využívat barterové poukázky. Po zaktivnění smlouvy o využití poukázek se spouští proces SP2006 Účtování poplatku za poukázky (detail viz další kapitoly).

BP03 Sepsání smlouvy o RCNL

Cílem tohoto procesu je rozšíření smluvního vztahu s klientem o RCNL. Obchodní zástupce, k němuž je tento klient přidělen, nemá možnost do procesu uzavírání smlouvy zasahovat. Proces uzavírání smlouvy o RCNL je shodný i pro případ revolvingového RCNL.

Podmínky vyvolání	Klient má aktivní smlouvu o vstupu do Clearing ICE. Klient má zájem o RCNL.
Vstupy	Požadavek klienta na využívání RCNL.
Výstupy	Podepsaná smlouva RCNL mezi klientem a clearingovou centrálou.
Role	Klient, operátorka centrály, finanční vedení
Poznámky	



obr. 5 BP03 Sepsání smlouvy o RCNL

A0301 Vyplnění žádosti o RCNL

Klient vyplní formulář žádosti o RCNL. Žádost obsahuje jednak informace o klientovi, jednak údaje o žádaném RCNL (účel, částka, záruka). Formulář je veřejně přístupný na internetových stránkách firmy Clearing ICE

A0302 Dodání všech podkladů

Klient je povinný dodat k žádosti o RCNL kopii OP. Po obdržení žádosti centrálou se spouští proces SP2005 Účtování poplatku za RCNL (detail viz další kapitoly), velikost poplatku je dána aktuálním ceníkem. Poplatek je účtován pouze jednou ročně při podpisu smlouvy o RCNL (u revolvingového RCNL každý rok).

A0303 Zpracování ekonomických podkladů pro schválení RCNL

Operátorka centrály připraví ekonomické podklady potřebné pro schválení smlouvy o RCNL.

A0304 Vytvoření návrhu smlouvy o RCNL

Na základě evidence o klientovi a ekonomických podkladů vytvoří operátorka centrály návrh smlouvy.

BP21 Kontrola dat smluv a autorizace

(detail procesu viz další kapitoly). Operátorka centrály provede jednak kontrolu na změnu údajů v on-line registrech státní právy (ARES, RŽP) a jednak kontrolu na existenci klienta v databázi exekucí a databázi úpadců. Pokud došlo ke změně v registrech, informuje operátorka klienta o změnách, po té klient informuje obchodní zástupce a spolu zahájí proces reaktivace smlouvy. V případě přítomnosti klienta v databázi úpadců nebo exekucí vytvoří operátorka report pro finanční vedení, které buďto autorizuje smlouvu o RCNL, nebo ne.

BP04 Reaktivace smlouvy

(detail procesu viz další kapitoly). Pokud došlo ke změně obchodních údajů klienta v registrech státní správy, je potřeba reaktivovat smlouvu o vstupu.

A0305 Vytvoření nové smlouvy o RCNL

Na základě kontroly a autorizace finančním vedením vytvoří operátorka novou smlouvu o RCNL. Tuto vytiskne a na centrále společně s klientem podepíše. Smlouva je zatím vedena jako neaktivní. Smlouva ve formátu PDF se archivuje na pevném disku serveru IS.

A0306 Podepsání smlouvy o vstupu

Vtisknutou smlouvu podepisuje klient a operátorka na centrále Clearing ICE.

A0307 Kontrola na kolizi platnosti smlouvy o vstupu s novou smlouvou o RCNL

Pokud je smlouva oboustranně podepsaná, provede operátorka kontrolu na kolizi datumů platností smlouvy o RCNL a smlouvy o vstupu. Smlouva o RCNL je vždy platná jeden rok a jelikož je poplatek účtován ročně, je v případě kolize nutno prodloužit platnost smlouvy o vstupu do doby platnosti smlouvy o RCNL.

BP05 Tvorba dodatku ke smlouvě

Pokud platnosti smluv o vstupu a o RCNL kolidují, vytváří operátorka dodatek ke smlouvě o vstupu, který prodlužuje platnost smlouvy o vstupu do datumu platnosti smlouvy o RCNL. (detail procesu viz další kapitoly)

A0308 Zaktivnění smlouvy o RCNL

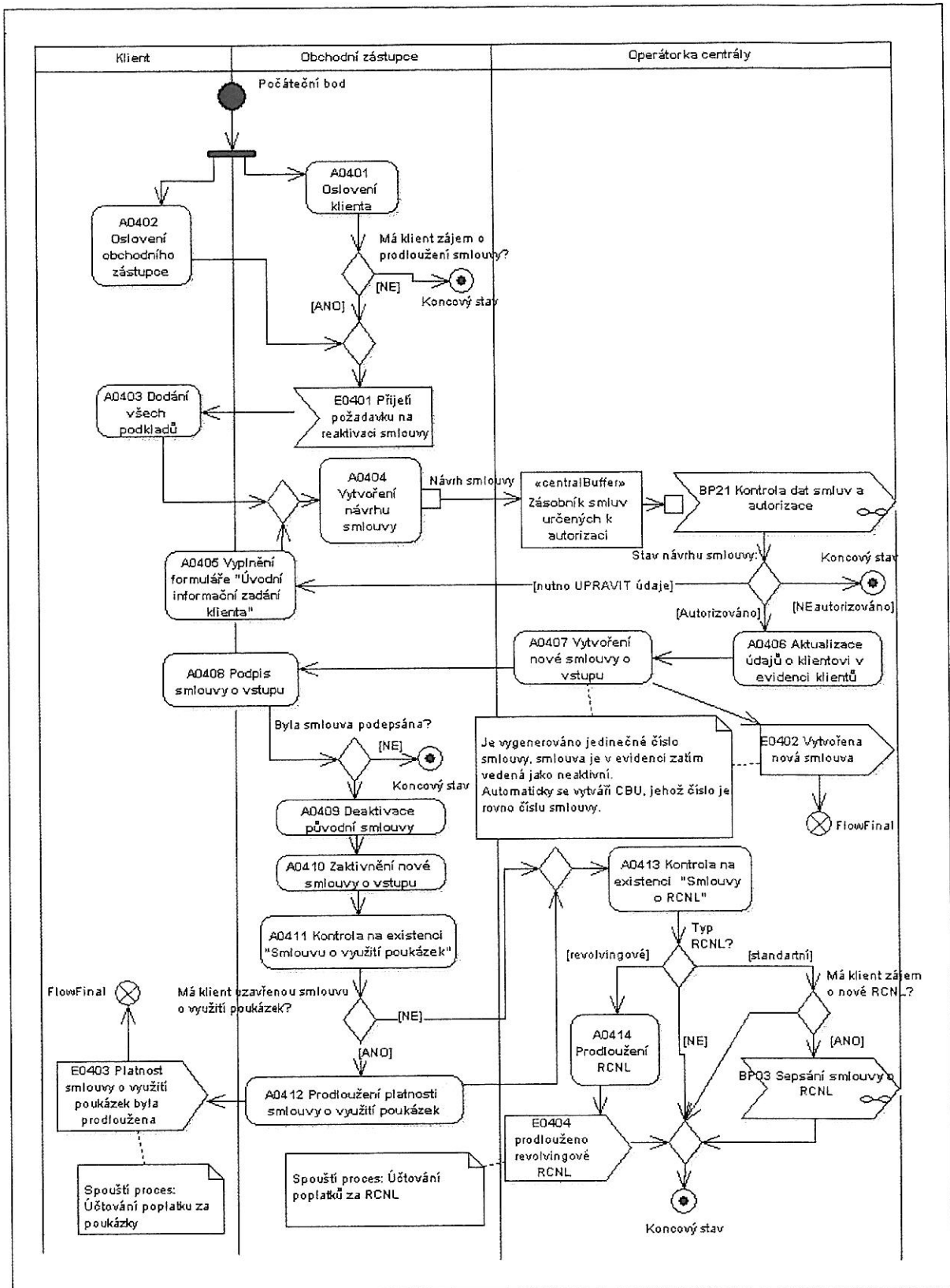
Pokud je smlouva oboustranně podepsaná, je vyřešena kolize datumů platností smluv (případně je podepsán dodatek ke smlouvě o vstupu), nastaví operátorka smlouvu o RCNL jako aktivní, klient může od této doby využívat RCNL.

BP04 Reaktivace smlouvy

Cílem tohoto procesu je obnovení smluvního vztahu s klientem, kterému již skončila roční platnost smlouvy o vstupu do clearing ICE nebo z jiného důvodu je potřeba uzavřít novou smlouvu o vstupu. Klient reaktivuje smlouvu o vstupu do clearing s obchodním zástupcem, jenž ve smluvním vztahu zastupuje firmu Clearing ICE. Vlastní dokument smlouvy však vytváří centrála firmy, která kontroluje správnost a pravdivost informací

o klientovi a zároveň smlouvu autorizuje. Smlouva má platnost 1 rok. Obnova smlouvy nemusí nastat ihned po ukončení platnosti smlouvy předchozí, ale jednak v době platnosti stávající smlouvy, jednak po libovolně dlouhé době po skončení platnosti poslední smlouvy klienta s centrálou. Při reaktivaci dochází k změnám čísla CBU.

Podmínky vyvolání	Klient nebo clearingová centrála má zájem o reaktivaci smlouvy o vstupu do Clearing ICE.
Vstupy	Vyplnění formulář „Úvodní informační zadání klienta“, klientem dodané podklady (výpis z OR, kopie ŽL, kopie dokladu o registraci k DPH).
Výstupy	Podepsaná nová smlouva mezi klientem a clearingovou centrálou.
Role	Klient, Obchodní zástupce, Operátorka centrály, Finanční vedení
Poznámky	



obr. 6 BP04 Reactivace smlouvy

A0401 Oslovení klienta

Obchodní zástupce osloví klienta a nabídne mu možnost obnovení smlouvy o vstupu do clearingů. Forma oslovení je libovolná a z hlediska IS nepodstatná.

A0402 Oslovení obchodního zástupce

Klient osloví obchodního zástupce s žádostí o reaktivaci smlouvy o vstupu do clearingů. Forma žádosti není z hlediska IS podstatná.

A0403 Dodání všech podkladů

Klient dodává k reaktivaci: výpis z OR, kopie ŽL, kopie dokladu o registraci k DPH.

A0404 Vytvoření návrhu smlouvy o vstupu

Na základě platné evidence o klientovi v IS vytvoří obchodní zástupce návrh smlouvy. Do návrhu doplní další informace, jenž s klientem dojednal (např. výši provize, individuální podmínky atd.). Obchodní zástupce vytváří návrh smlouvy on-line pomocí internetové aplikace clearingové centrály. Návrh smlouvy může obchodník provést kdekoliv, kde je přístup k internetu – například přímo u klienta. Návrh smlouvy obchodník odešle pomocí internetu na clearingovou centrálu do zásobníku návrhů smluv, kde smlouva počká na autorizaci.

BP21 Kontrola dat smluv a autorizace

(detail procesu viz další kapitoly). Operátorka centrály provede jednak kontrolu na změnu údajů v on-line registrech státní právy (ARES, RŽP) a jednak kontrolu na existenci klienta v databázi exekucí a databázi úpadců. Pokud došlo ke změně v registrech, informuje operátorka obchodního zástupce o změnách. V případě přítomnosti klienta v databázi úpadců nebo exekucí vytvoří operátorka report pro finanční vedení, které buďto autorizuje smlouvu o využití poukázek, nebo ne.

A0405 Vyplnění formuláře "Úvodní informační zadání klienta"

Pokud operátorka zjistila změnu informací o klientovi v registrech státní správy, klient společně s obchodním zástupcem vyplní formulář „Úvodní informační zadání klienta“. Pak obchodní zástupce vytvoří nový návrh smlouvy o vstupu ne však na základě informací o klientovi v IS, ale na základě formuláře „Úvodní informační zadání klienta“.

A0406 Aktualizace údajů o klientovi v evidenci klientů

Pokud jsou data o klientovi v pořádku, aktualizuje operátorka centrály záznam klienta v evidenci klientů. Evidence je vedena v elektronické podobě a je součástí IS. Tyto data se v dalších procesech používají jako zdrojové pro další dokumenty (např. smlouvy, dodatky ke smlouvám, korespondence, výpisy z účtu atd.)

A0407 Vytvoření nové smlouvy o vstupu

Na základě kontroly dat smlouvy a autorizací finančním vedením vytvoří operátorka centrály novou smlouvu, smlouva je zatím vedena jako neaktivní. Operátorka centrály přidělí smlouvě číslo (číslo smlouvy je unikátní v rámci celé firmy, klíč pro číslování smluv je následující: 49AAAABBBB kde 49 = konstanta; AAAA = číslo obchodníka; BBBB = pořadové číslo smlouvy obchodníka). Po reaktivaci smlouvy IS automaticky změní číslo CBU na číslo, jenž je shodné s číslem smlouvy. Operátorka pak smlouvu posílá k podpisu obchodnímu zástupci a to buďto vytisknutou prostřednictvím české pošty, nebo elektronicky e-mailem jako přílohu ve formátu PDF (obchodní zástupce nemá možnost smlouvu jakkoliv měnit). Smlouva ve formátu PDF se archivuje na pevném disku serveru IS.

A0408 Podepsání smlouvy o vstupu

Doručenou smlouvu podepisuje klient a obchodní zástupce. Pokud je smlouva dodána v elektronické podobě, je nejprve vytisknuta

A0409 Deaktivace původní smlouvy

Pokud je smlouva oboustranně podepsaná a pokud je stará smlouva v IS stále aktivní, nastaví obchodní zástupce skrz internetové rozhraní IS předchozí smlouvu jako neaktivní (deaktivuje ji).

A0410 Zaktivnění nové smlouvy o vstupu

Obchodní zástupce nastaví skrz internetové rozhraní IS novou smlouvu jako aktivní. Od této doby je možné provádět operace na CBU.

A0411 Kontrola na existenci "Smlouvu o využití poukázek"

Obchodní zástupce skrz internetové rozhraní IS zkontroluje, zda-li měl klient k původní smlouvě sepsanou smlouvu o využití poukázek.

A0412 Prodloužení platnosti smlouvy o využití poukázek

Pokud obchodní zástupce zjistí, že klient měl k původní smlouvě sepsanou smlouvu o využití poukázek, prodlouží její platnost na dobu platnosti nové smlouvy o vstupu. Po prodloužení platnosti smlouvy o využití poukázek se spouští proces SP2006 Účtování poplatku za poukázky (detail viz další kapitoly), který účtuje na vrub CBU částku jako poplatek za využití poukázek dle aktuálního ceníku.

A0413 Kontrola na existenci "Smlouvy o RCNL"

Operátorka centrály s pomocí IS zkontroluje, zda-li měl klient k původní smlouvě sepsanou smlouvu o využití RCNL a v případě že ano, o jaký typ RCNL se jedná.

BP03 Sepsání smlouvy o RCNL

(detail procesu viz předchozí kapitoly). Pokud operátorka centrály zjistí, že klient měl k předchozí smlouvě o vstupu uzavřenou standardní smlouvu o RCNL (s platností na jeden rok), informuje operátorka klienta s informací o neplatnosti stávající smlouvy o RCNL a o možnosti uzavřít novou smlouvu o RCNL. Pokud se klient rozhodne uzavřít novou smlouvu o RCNL, spouští se proces „Sepsání smlouvy o RCNL“.

A0414 Prodloužení RCNL

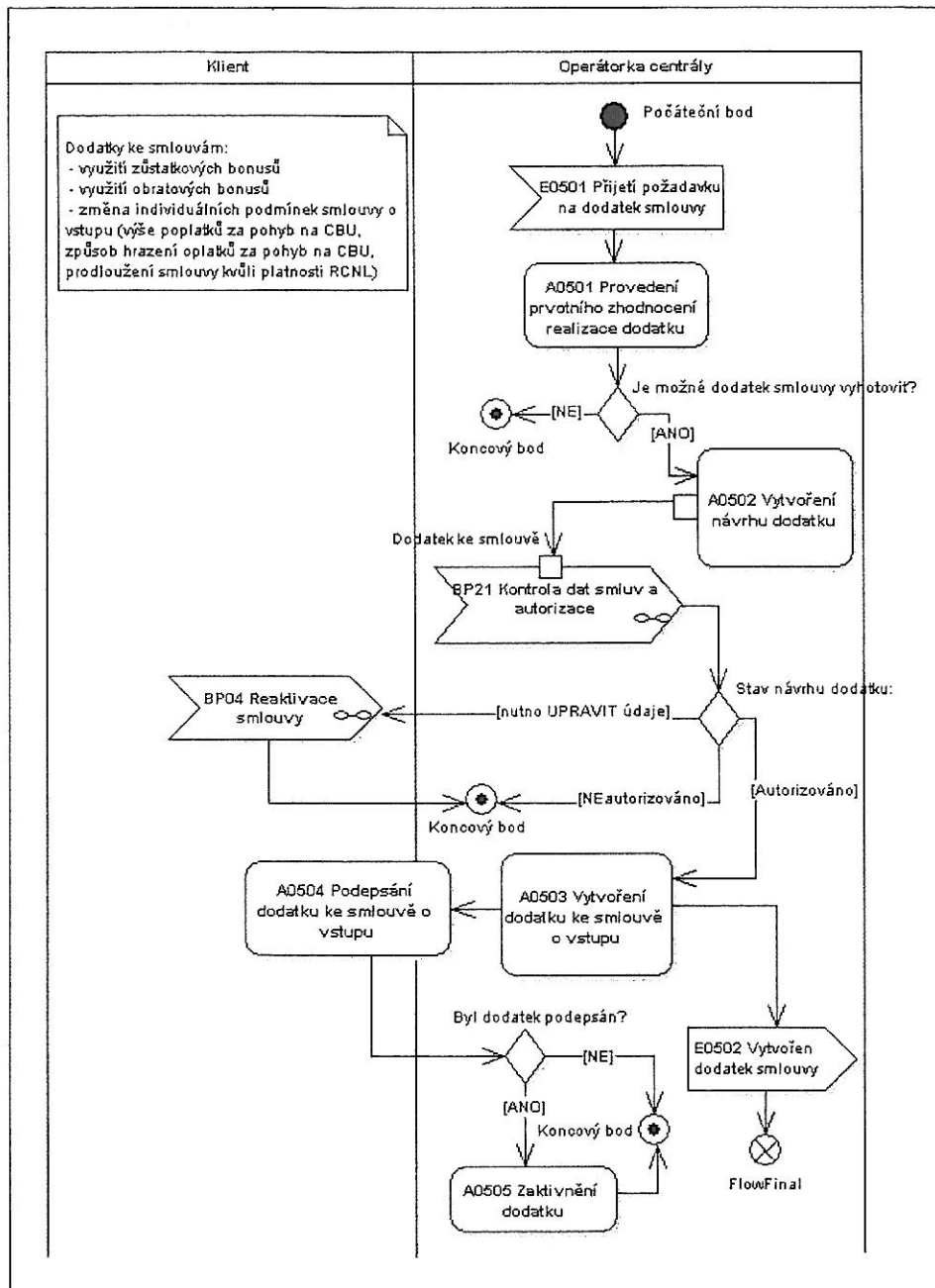
Pokud operátorka centrály zjistí, že klient měl k předchozí smlouvě o vstupu uzavřenou revolvingovou smlouvu o RCNL, prodlouží ji o další rok. Po prodloužení revolvingového RCNL se spouští proces SP2005 Účtování poplatků za RCNL (detail viz další kapitoly).

BP05 Tvorba dodatku ke smlouvě

Cílem tohoto procesu je změna smluvního vztahu s klientem formou dodatků ke smlouvě o vstupu. Dodatky mohou být následující:

- využití zůstatkových bonusů
- využití obrátových bonusů
- změna poplatků za pohyb na CBU
- změna způsobu úhrady poplatků za pohyb na CBU
- prodloužení platnosti smlouvy o vstupu

Podmínky vyvolání	Klient má aktivní smlouvu o vstupu. Klient nebo Clearing ICE mají zájem o dodatek ke smlouvě o vstupu do Clearing ICE.
Vstupy	Žádost klienta nebo Clearing ICE na dodatek ke smlouvě.
Výstupy	Podepsaný dodatek mezi klientem a clearingovou centrálou.
Role	Klient, Operátorka centrály, Finanční vedení, Obchodní zástupce
Poznámky	Proces tvorba dodatku ke smlouvě se spouští i po reaktivaci smlouvy o vstupu, pokud k předešlé smlouvě existovaly dodatky.



obr. 7 BP05 Tvorba dodatku ke smlouvě

A0501 Provedení prvotního zhodnocení realizace dodatku

Operátorka centrály provede zhodnocení, zda-li je možné požadovaný dodatek ke smlouvě o vstupu realizovat. Tuto aktivitu lze chápat jako prvotní filtr požadavků klientů na dodatky smluv.

A0502 Vytvoření návrhu dodatku

Na základě evidence klientů v IS vytvoří operátorka centrály návrh dodatku ke smlouvě o vstupu. Návrh musí následně projít kontrolou musí být schválen finančním vedením.

BP21 Kontrola dat smluv a autorizace

(detail procesu viz další kapitoly). Operátorka centrály provede jednak kontrolu na změnu údajů v on-line registrech státní právy (ARES, RŽP) a jednak kontrolu na existenci klienta v databázi exekucí a databázi úpadců. Pokud došlo ke změně v registrech, informuje operátorka klienta o nemožnosti sepsání dodatku ke smlouvě o vstupu a informuje obchodního zástupce o změnách. Obchodní zástupce zahájí proces reaktivace smlouvy. V případě přítomnosti klienta v databázi úpadců nebo exekucí vytvoří operátorka report pro finanční vedení, které buďto autorizuje smlouvu o využití poukázek, nebo ne.

BP04 Reaktivace smlouvy

(detail procesu viz další kapitoly). Pokud došlo ke změně obchodních údajů klienta v registrech státní správy, je potřeba reaktivovat smlouvu o vstupu.

A0503 Vytvoření dodatku ke smlouvě o vstupu

Na základě kontroly a autorizace centrály operátorka centrály vytvoří dodatek ke smlouvě. Dodatek je zatím veden v IS jako neaktivní. Smlouva ve formátu PDF se archivuje na pevném disku serveru IS.

A0504 Podepsání dodatku ke smlouvě o vstupu

Vytisknutý dodatek ke smlouvě o vstupu podepisuje klient a operátorka centrály na centrále Clearing ICE.

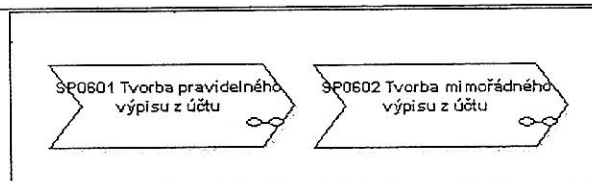
A0505 Zaktivnění dodatku

Pokud je dodatek oboustranně podepsán, operátorka centrály jej v IS nastaví jako aktivní, v tuto chvíli začínají platit veškeré změny uvedené v dodatku.

BP06 Výpisy z CBU

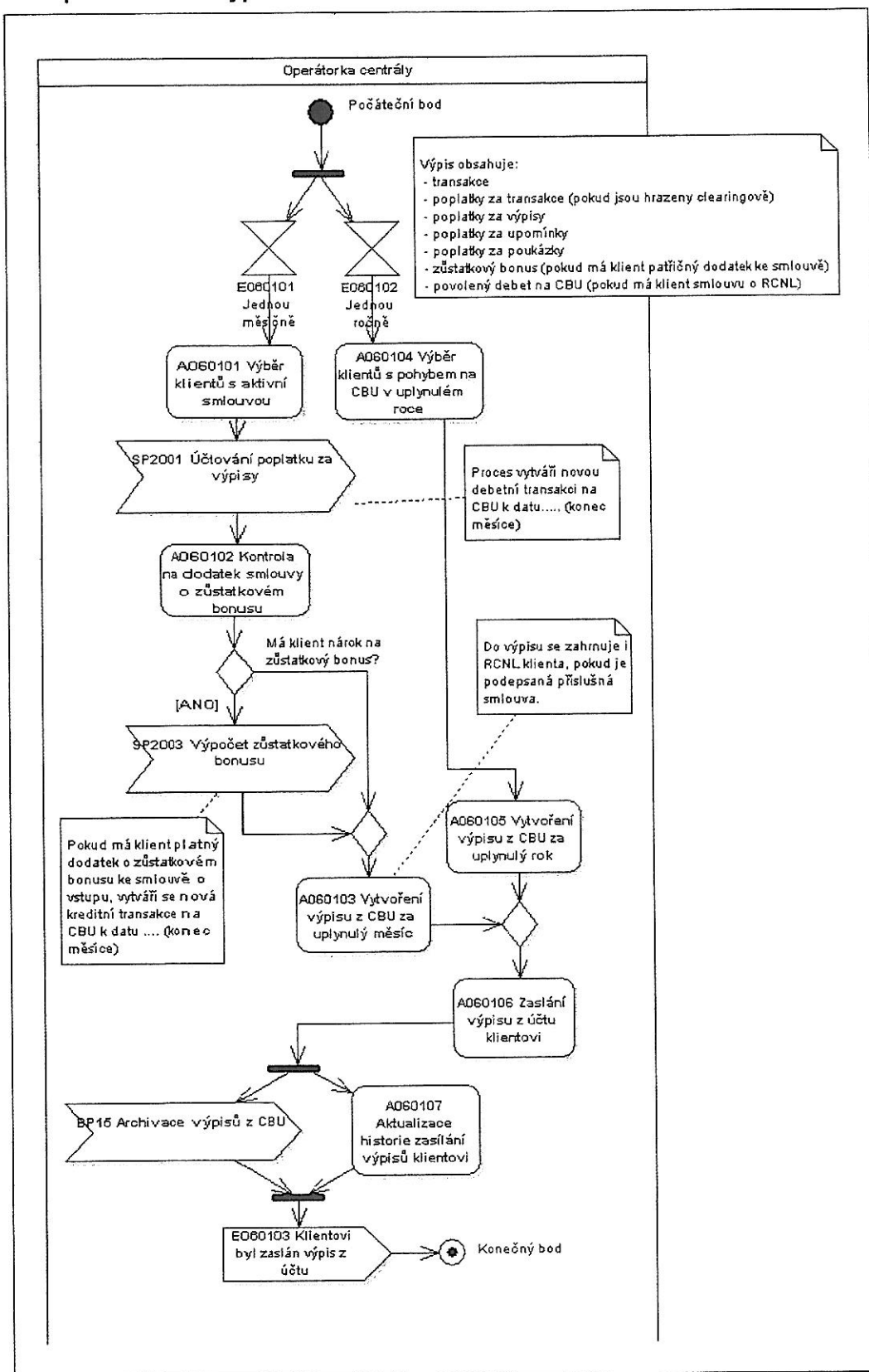
Cílem tohoto procesu je tvorba pravidelných a nepravidelných výpisů z účtů. Výpisy z účtu jsou zpoplatněné dle aktuálního ceníku, poplatek je účtován vždy na vrub CBU. Výpisy je možno zasílat jednak preferovaným způsobem elektronickým (e-mail – příloha ve formátu PDF s nemožností měnit obsah) a jednak je možný tisk a rozeslání s využitím české pošty.

Podmínky vyvolání	Uplynutí časového období pro pravidelný výpis z CBU. Přijetí požadavku klienta na mimořádný výpis z CBU.
Vstupy	Požadavek klienta na mimořádný výpis z CBU. Účty klientů s transakcemi. Dodatky ke smlouvám o vstupu. Smlouvy klientů o RCNL.
Výstupy	Odeslaný a archivovaný výpis z CBU
Role	Operátorka centrály
Poznámky	Pravidelný výpis z CBU se dělí na měsíční a roční. Měsíční výpis se provádí pro všechny klienty s aktivní smlouvou a je zpoplatněn. Roční výpis se provádí pro všechny klienty, kteří měli v uplynulém roce pohyb na CBU (čili i klienti, kteří již nemají platnou smlouvu) a je zdarma.



obr. 8 BP06 Výpisy z CBU

SP0601 Tvorba pravidelného výpisu z účtu



obr. 9 SP0601 Tvorba pravidelného výpisu z účtu

A060101 Výběr klientů s aktivní smlouvou

Operátorka centrály vybere klienty s aktivní smlouvou, kterým má být zaslán pravidelný měsíční výpis z CBU.

SP2001 Účtování poplatku za výpisy

(detail procesu viz další kapitoly) Pravidelný měsíční výpis je zpoplatněný dle aktuálního ceníku Clearing ICE. Poplatek za výpis se vždy účtuje na vrub CBU klienta.

A060102 Kontrola na dodatek smlouvy o zůstatkovém bonusu

Operátorka centrály provede kontrolu na existenci dodatku ke smlouvě o vstupu, která povoluje klientovi zůstatkový bonus ve výši dané dodatkem.

SP2003 Výpočet zůstatkového bonusu

(detail procesu viz další kapitoly) Pokud existuje platný dodatek o zůstatkovém bonusu, připisuje se zůstatkový bonus jako kreditní operace na CBU.

A060103 Vytvoření výpisu z CBU za uplynulý měsíc

Operátorka centrály vytváří výpisy s pomocí IS do souborů PDF. IS automaticky přidá do výpisu informaci o RCNL klienta, pokud je ke smlouvě o vstupu taktéž platná smlouva o RCNL.

A060104 Výběr klientů s pohybem na CBU v uplynulém roce

Operátorka centrály vybere s pomocí IS klienty, kteří měly v uplynulém roce pohyb na CBU. Těmto klientům má být zaslán pravidelný roční výpis z CBU.

A060105 Vytvoření výpisu z CBU za uplynulý rok

Operátorka centrály vytváří výpisy s pomocí IS do souborů PDF. IS automaticky přidá do výpisu informaci o RCNL klienta v obdobích, kdy měl klient povoleno čerpání RCNL.

A060106 Zaslání výpisu z účtu klientovi

Preferovaný způsob zasílání výpisů klientům je prostřednictvím elektronické pošty, kde v příloze je umístěn patřičný PDF dokument. IS takto zasílá výpisy na pokyn operátorky centrály. Další možný způsob zaslání výpisů je vytisknutí a následné rozeslání pomocí české pošty. Klient má obecně možnost volby, jakým způsobem mu výpis z CBU bude doručován.

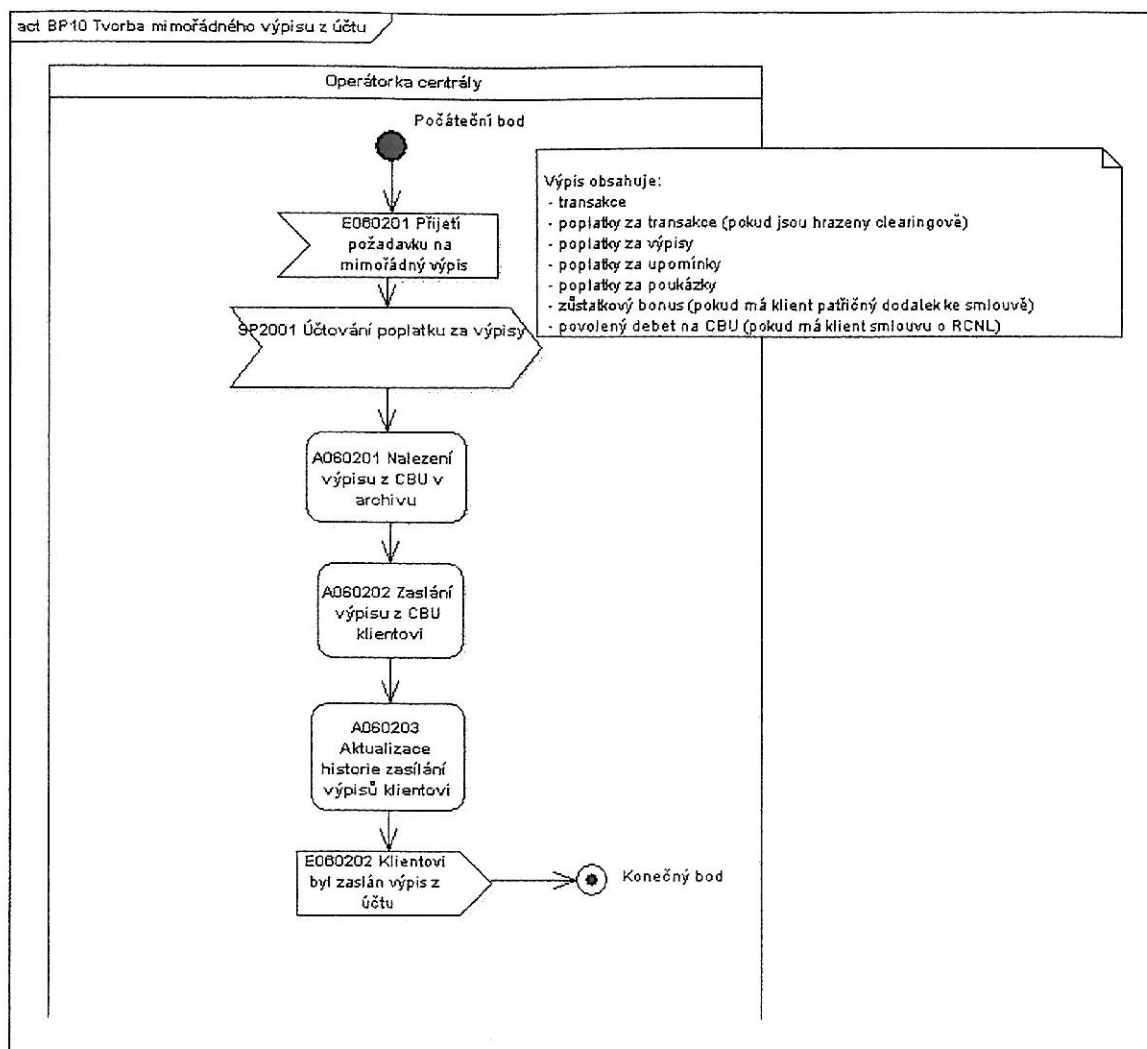
BP15 Archivace výpisů z CBU

IS provádí na pokyn operátorky centrály archivaci zasláných výpisů z CBU (detail procesu viz další kapitoly).

A060107 Aktualizace historie zasílání výpisů klientovi

Operátorka centrály s pomocí IS provede aktualizaci historie zasílání výpisů z CBU u všech klientů, kterým byl zaslán výpis z CBU.

SP0602 Tvorba mimořádného výpisu z účtu



obr. 10 SP0602 Tvorba mimořádného výpisu z účtu

SP2001 Účtování poplatku za výpisy

(detail procesu viz další kapitoly) Mimořádný výpis je zpoplatněný dle aktuálního ceníku Clearing ICE. Poplatek za výpis se vždy účtuje na vrub CBU klienta.

A060201 Nalezení výpisu z CBU v archivu

Operátorka centrály vyhledá archivovaný výpis vytvořený do souboru PDF v inkriminovaném období (dle požadavku klienta) s pomocí IS.

A060202 Zaslání výpisu z účtu klientovi

Preferovaný způsob zaslání výpisu klientovi je prostřednictvím elektronické pošty, kde v příloze je umístěn patřičný PDF dokument. IS takto zašle výpis na pokyn operátorky centrály. Další možný způsob zaslání výpisu je vytisknutí a následné odeslání pomocí české pošty. Klient má obecně možnost volby, jakým způsobem mu výpis z CBU bude doručován.

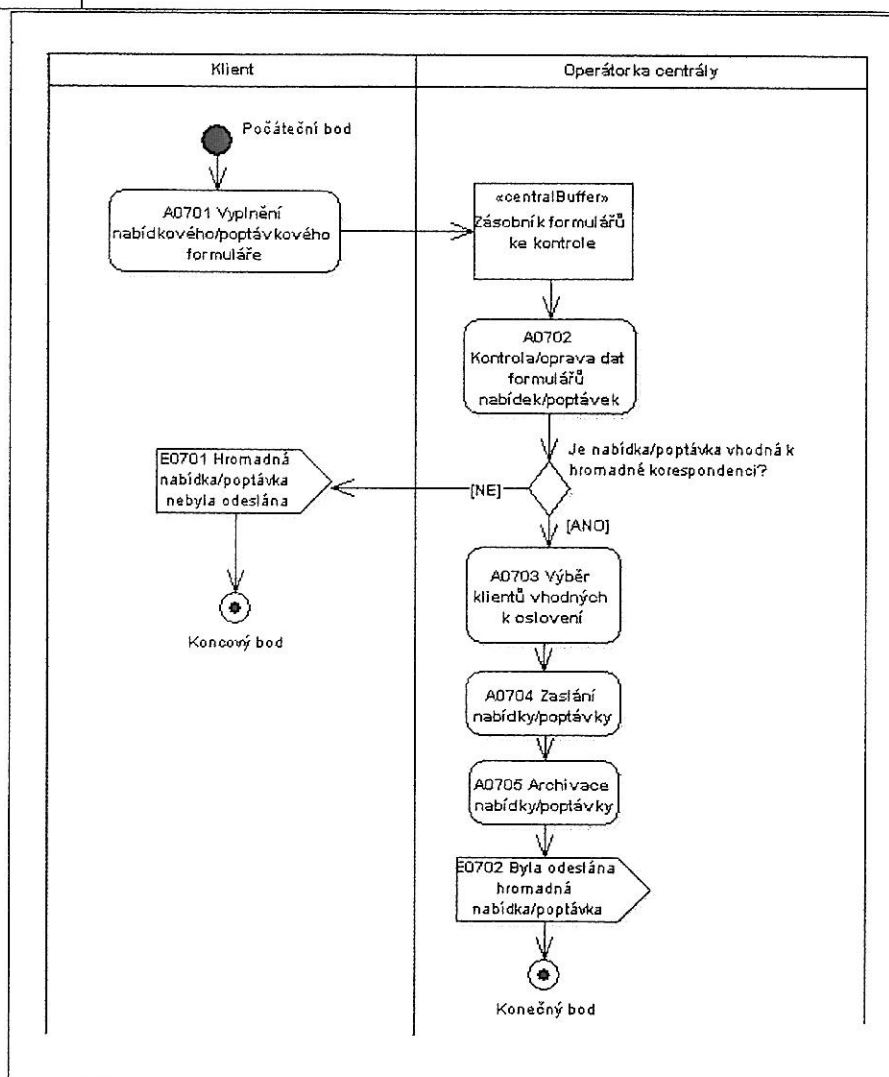
A060203 Aktualizace historie zaslání výpisů klientovi

Operátorka centrály s pomocí IS provede aktualizaci historie zaslání výpisů z CBU klienta, jenž žádal o zaslání mimořádného výpisu z CBU.

BP07 Zpracování hromadných nabídek/poptávek klientů

Cílem tohoto procesu je přijetí, kontrola, oprava a následné rozeslání hromadných nabídek/poptávek klientů. Klienti zadávají hromadné nabídky/poptávky skrz internetové rozhraní IS – pomocí formulářů, data formulářů projdou na centrále cenzurou a jsou odeslány vytypovaným klientům jako hromadný e-mail.

Podmínky vyvolání	Klient má aktivní smlouvu o vstupu. Klient má potřebu nabídnout/poptat určitou komoditu formou hromadného e-mailu.
Vstupy	Klientem vyplněný nabídkový/poptávkový formulář.
Výstupy	Hromadný e-mail s nabídkou/poptávkou určité komodity.
Role	Klient, Operátorka centrály
Poznámky	



obr. 11 BP07 Zpracování hromadných nabídek/poptávek klientů

A0701 Vyplnění nabídkového/poptávkového formuláře

Klient skrze internetové rozhraní IS vyplní nabídkový nebo poptávkový formulář pro určitou komoditu. Data formuláře odešle přes internet na clearingovou centrálu do zásobníku dat, kde počkají na kontrolu operátorkou.

A0702 Kontrola/oprava dat formulářů nabídek/poptávek

Operátorka centrály každou nabídku/poptávku posoudí z hlediska vhodnosti na rozeslání hromadnou elektronickou korespondencí, zkontroluje ji na vulgarity, pravopisné, překlepové a jiné chyby, které případně opraví.

A0703 Výběr klientů vhodných k oslovení

Operátorka centrály vybere s pomocí IS seznam vhodných klientů k zaslání hromadného e-mailu. Výběr operátorka provádí s přihlédnutím na obchodovanou komoditu.

A0704 Zaslání nabídky/poptávky

Operátorka centrály odešle hromadnou elektronickou korespondencí nabídku/poptávku všem vybraným klientům.

A0705 Archivace nabídky/poptávky

Operátorka provede s pomocí IS archivaci hromadného e-mailu.

BP08 Zaslání upomínky

Cílem tohoto procesu je zaslání upomínky o nezaplacené faktuře klientovi.

Podmínky vyvolání	Klient nezaplatil fakturu do datumu splatnosti.
Vstupy	Faktura po datumu splatnosti.
Výstupy	Vytisknutá upomínka zasláná doporučeně s pomocí české pošty klientovi.
Role	Operátorka centrály.
Poznámky	Po zaslání upomínky se spouští proces Účtování poplatku za upomínky (viz další kapitoly).

Upomínku zasílá operátorka vždy vytisknutou s pomocí české pošty, a to doporučeně. Upomínka se zpravidla posílá 7 dnů po splatnosti faktury (viz proces Kontrola na faktury po splatnosti). Po zaslání upomínky provede operátorka aktualizaci v evidenci zasláných upomínek. Tato evidence obsahuje záznamy o všech upomínkách zasláných klientům.

BP09 Upozornění na změny zůstatku mail/SMS

Cílem tohoto procesu je informování klienta o změnách zůstatku na CBU formou SMS nebo e-mailu.

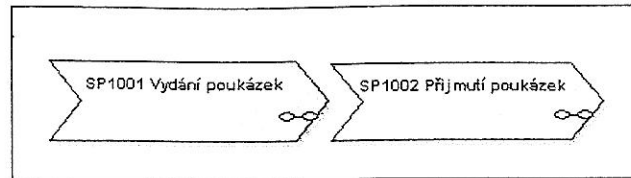
Podmínky vyvolání	Klient má aktivní smlouvu o vstupu. Klient má zájem být informován o každé změně na CBU.
Vstupy	Změna stavu na CBU.
Výstupy	Zaslaný e-mail nebo SMS s informací o změně zůstatku na CBU.
Role	Operátorka centrály
Poznámky	

Zprávu zasílá IS na pokyn operátorky centrály v případě pohybu na CBU. Klient má možnost volby, zda bude tuto službu využívat.

BP10 Operace s poukázkami

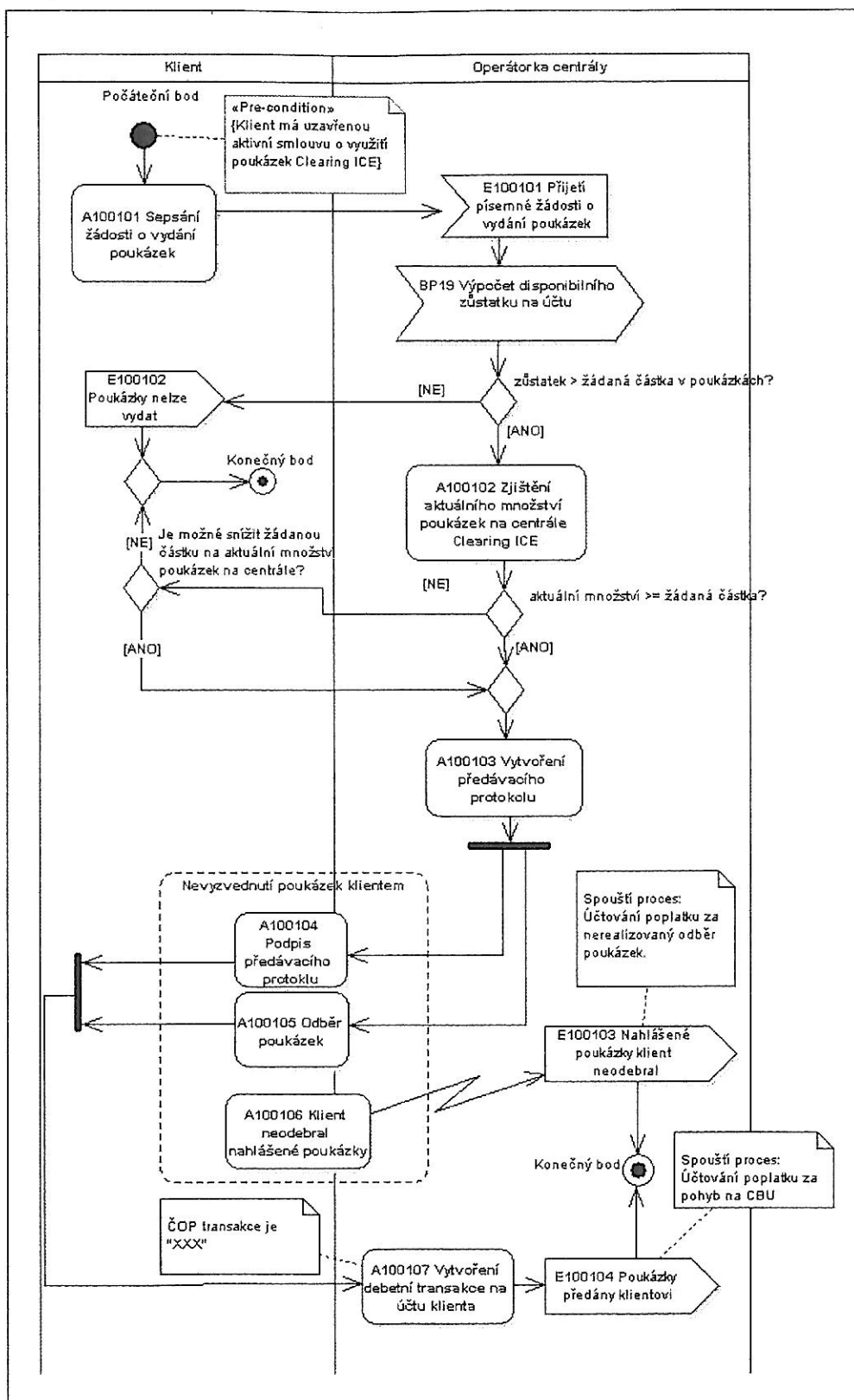
Cílem tohoto procesu je vydávání a přijímání poukázek clearingovou centrálou a s tím spojený pohyb na CBU.

Podmínky vyvolání	Platná smlouva o využití poukázek na straně příjemce i dodavatele poukázek.
Vstupy	Žádost o vydání poukázek v případě výdeje. Výčetka poukázek společně s poukázkami v případě příjmu.
Výstupy	Předávací protokol společně s poukázkami v případě výdeje. Poukázky v případě příjmu.
Role	Operátorka centrály
Poznámky	



obr. 12 BP10 Operace s poukázkami

SP1001 Vydání poukázek



obr. 13 SP1001 Vydání poukázek

A100101 Sepsání žádosti o vydání poukázek

Klient sepíše žádost o vydání poukázek. Do žádosti uvede počet a hodnotu poukázek, o které žádá. Žádost doručí na clearingovou centrálu v písemné formě.

BP19 Výpočet disponibilního zůstatku na účtu

(detail procesu viz další kapitoly) Operátorka pomocí tohoto procesu zjistí velikost disponibilního zůstatku na CBU klienta, jenž o poukázky žádá.

A100102 Zjištění aktuálního množství poukázek na centrále Clearing ICE

Pokud je disponibilní zůstatek na CBU dostatečně velký, aby pokryl výdej poukázek, zjistí operátorka množství poukázek v hodnotách žádaných klientem, jenž jsou na centrále. Pokud je množství poukázek v žádaných hodnotách na centrále nedostačující, spojí se operátorka telefonicky s klientem a informuje ho o skutečném množství poukázek v žádaných hodnotách. Pokud klient nesouhlasí s odběrem menšího počtu poukázek, než o které žádal, k vydání poukázek nedojde.

A100103 Vytvoření předávacího protokolu

Operátorka vytvoří předávací protokol s informacemi o počtu vydaných poukázek v jednotlivých hodnotách, odběrateli a datumu předání.

A100104 Podpis předávacího protokolu

Klient podepisuje předávací protokol na clearingové centrále společně s odběrem poukázek.

A100105 Odběr poukázek

Klient odebírá poukázky na clearingové centrále společně s podpisem předávacího protokolu

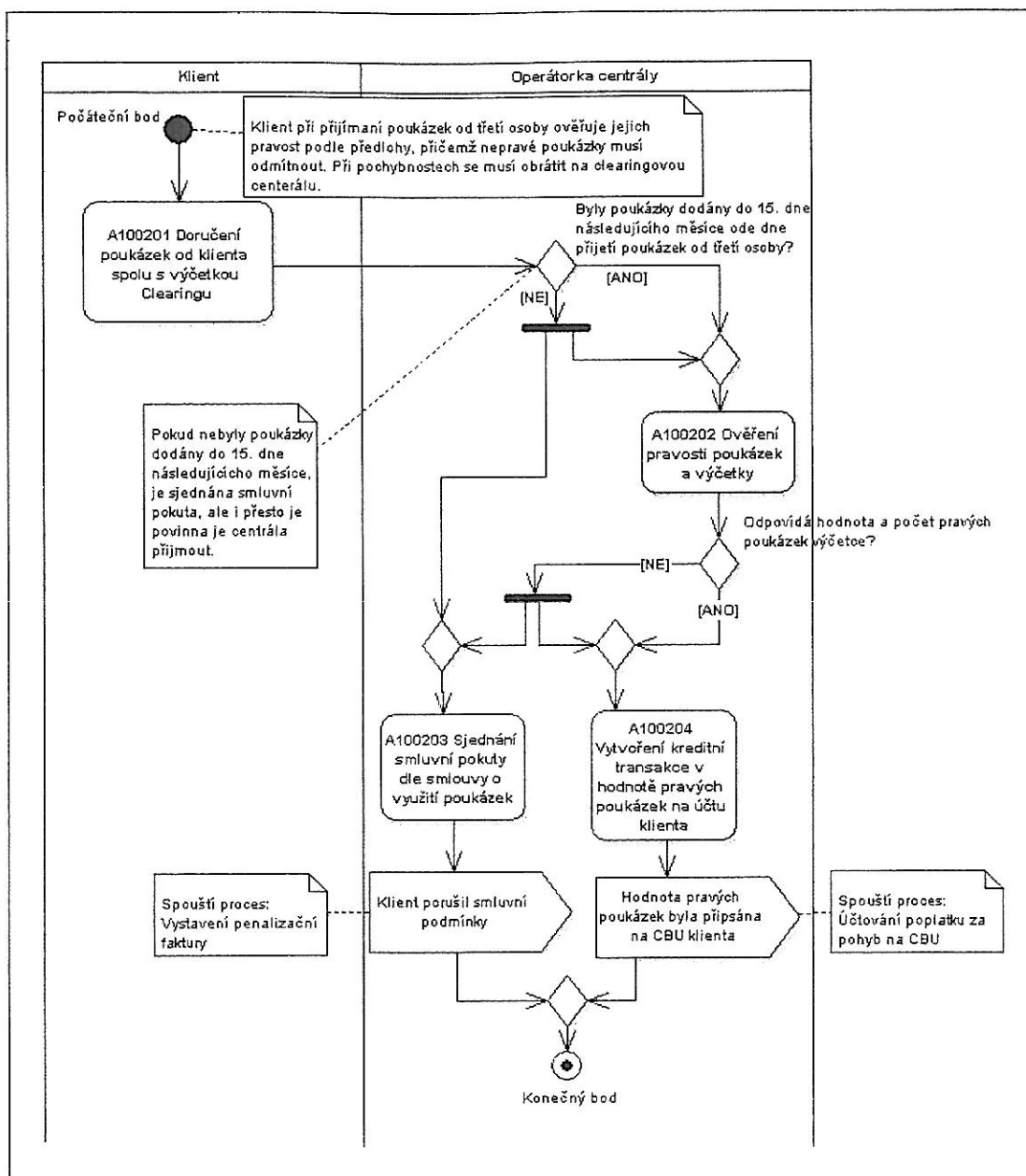
A100106 Klient neodebral nahlášené poukázky

Pokud klient s různých důvodů neodebere připravené poukázky, spouští se proces SP2009 Účtování poplatku za nerealizovaný odběr poukázek (detail procesu viz další kapitoly) a poukázky zůstávají na clearingové centrále. Poplatek se vždy účtuje jako debetní transakce na CBU klienta.

A100107 Vytvoření debetní transakce na účtu klienta

Po vyzvednutí poukázek klientem a podepsání předávacího protokolu vytvoří operátorka centrály novou debetní transakci na CBU. Této transakci nepředchází rezervace a ČOP je nastaveno na „XXX“. Po vytvoření transakce se proces SP2003 Účtování poplatku za pohyb na CBU (detail procesu viz další kapitoly).

SP1002 Přijmutí poukázek



obr. 14 SP1002 Přijmutí poukázek

A100201 Doručení poukázek od klienta spolu s výčetkou Clearingu

Klient je při přijímání poukázek od třetích osob povinen ověřit jejich pravost dle vzoru poskytnutého clearingovou centrálou. Pokud si jejich pravostí není jistý, nesmí tyto poukázky přijmout. Přijaté poukázky je povinen do patnáctého dne následujícího měsíce dodat na clearingovou centrálu společně s výčetkou poukázek, jenž takto přijal od třetích osob.

A100202 Ověření pravosti poukázek a výčetky

Operátorka centrály ověří pravost všech přijatých poukázek a porovná jejich skutečný počet a hodnotu s výčetkou.

A100203 Sjednání smluvní pokuty dle smlouvy o využití poukázek

Pokud dodal klient poukázky později, než patnáctého dne následujícího měsíce (měřeno od přijetí poukázek od třetí osoby) nebo jsou některé poukázky nepravé či nesouhlasí počet dodaných poukázek s výčetkou, je toto považováno za porušení smluvních podmínek a sjednána smluvní pokuta dle aktuálního ceníku. Operátorka centrály vystaví fakturu s částkou smluvní pokuty a adresuje ji klientovi. I přesto je však operátorka povinna zpracovat pravé přijaté poukázky.

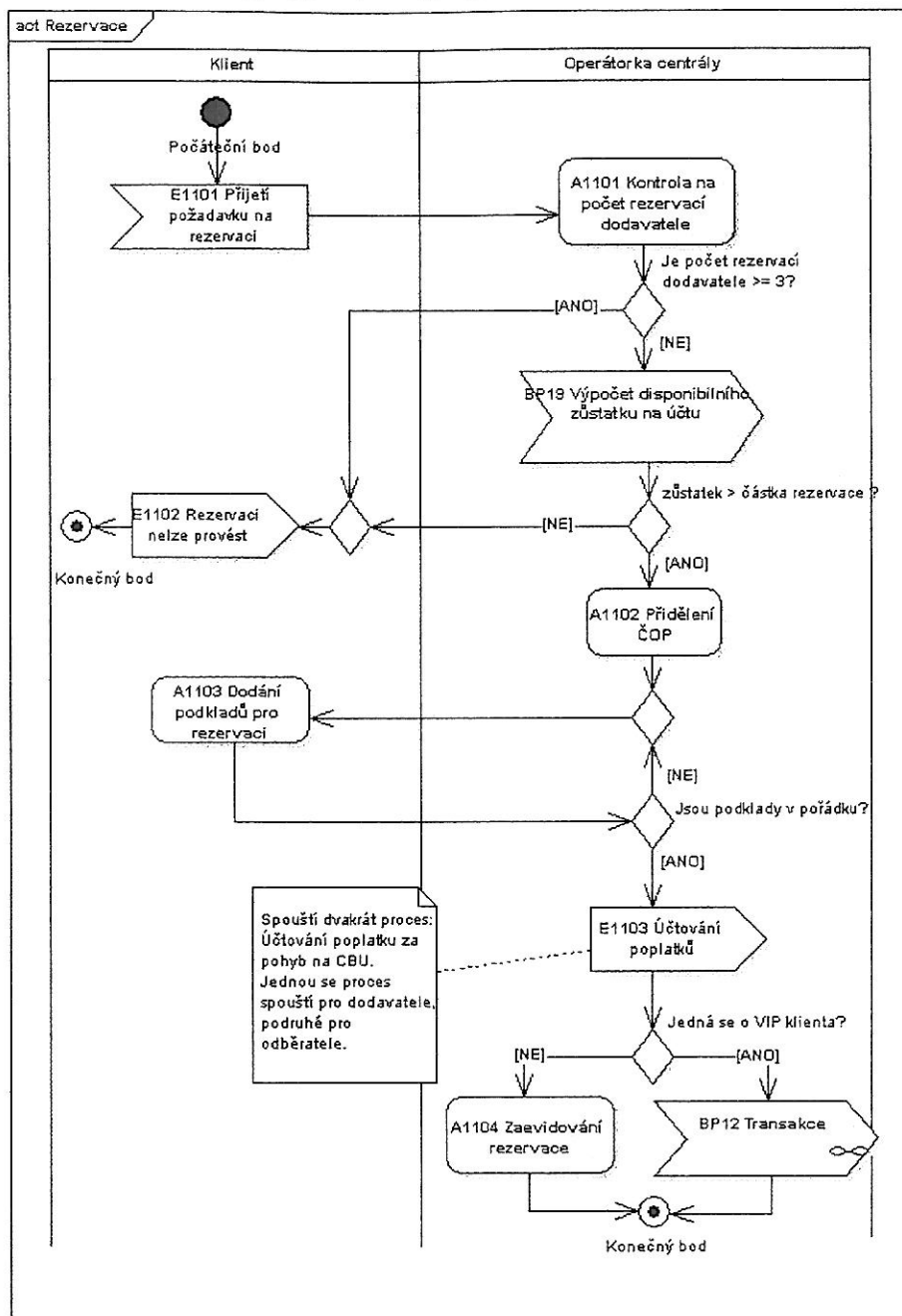
A100204 Vytvoření kreditní transakce v hodnotě pravých poukázek na účtu klienta

Operátorka centrály vytvoří kreditní transakci na CBU klienta. Hodnota transakce odpovídá hodnotě dodaných „pravých poukázek“. Po vytvoření kreditní transakce se spouští proces SP2003 Účtování poplatku za pohyb na CBU (detail procesu viz další kapitoly).

BP11 Rezervace

Cílem tohoto procesu je zaevidování rezervace. Rezervace je ještě neproběhlá transakce, nicméně clearingové prostředky jsou již na tuto transakci rezervovány. Převod rezervace na transakci proběhne v momentě, kdy dodavatel i odběratel zaplatí poplatek za transakci. Pokud se jedná o VIP klienta, přechází rezervace plynule na transakci bez ohledu na zaplacení poplatků. Žádost a podklady k rezervaci dodává vždy dodavatel. Žádost na rezervaci lze provést přímo – telefonicky nebo e-mailem, nebo nepřímo – pomocí internetové aplikace, formulářem žádosti o přidělení ČOP.

Podmínky vyvolání	Klient má aktivní smlouvu o vstupu. Klient má dostatečný disponibilní zůstatek na CBU. Klient má v době podání žádosti na rezervaci maximálně dvě rezervace.
Vstupy	Požadavek klienta na rezervaci transakce. Dodání všech potřebných podkladů (kopie faktury mezi dodavatelem a odběratelem, clearingový šek)
Výstupy	Rezervace transakce.
Role	Klient, Operátorka centrály
Poznámky	



obr. 15 BP11 Rezervace

A1101 Kontrola na počet rezervací dodavatele

Klient žádá o rezervaci několika možnými způsoby: telefonicky, elektronicky e-mailem či prostřednictvím internetového rozhraní IS anebo písemně. Po přijetí žádosti operátorka clearingové centrály provede kontrolu na maximální povolený počet rezervací dodavatele. Pokud je tento počet překročen, není možné rezervaci provést.

BP19 Výpočet disponibilního zůstatku na účtu

(detail procesu viz další kapitoly) Operátorka pomocí tohoto procesu zjistí velikost disponibilního zůstatku na CBU klienta, jenž žádá o rezervaci. Pokud disponibilní zůstatek nedosahuje výše částky určené pro clearingovou úhradu, rezervace není možné provést.

A1102 Přidělení ČOP

Pokud nemá klient překročen maximální počet rezervací a má dostatečně velký disponibilní zůstatek, operátorka centrály přidělí nové ČOP, které sdělí klientovi. Ten je povinen toto číslo uvést na podklady pro rezervaci.

A1103 Dodání podkladů pro rezervaci

Klient musí dodat následující podklady nutné pro rezervaci: kopie faktury nebo smlouvy s uvedením částky, která je hrazena clearingově a clearingový šek s uvedením přiděleného ČOP.

A1104 Zaevidování rezervace

Pokud se nejedná o VIP klienta, zadá operátorka centrály rezervaci do informačního systému firmy. Tímto je část zůstatku CBU dodavatele potřebná k provedení transakce zablokována pro jakékoliv další použití. Prostředky jsou převedeny až po zaplacení poplatku za převod clearingové centrále. Po zavedení rezervace se spouští dvakrát proces SP2003 Účtování poplatku za pohyb na CBU (detail procesu viz další kapitoly) – jednou pro dodavatele (poplatek za debetní pohyb na CBU), jednou pro odběratele (poplatek za kreditní pohyb na CBU).

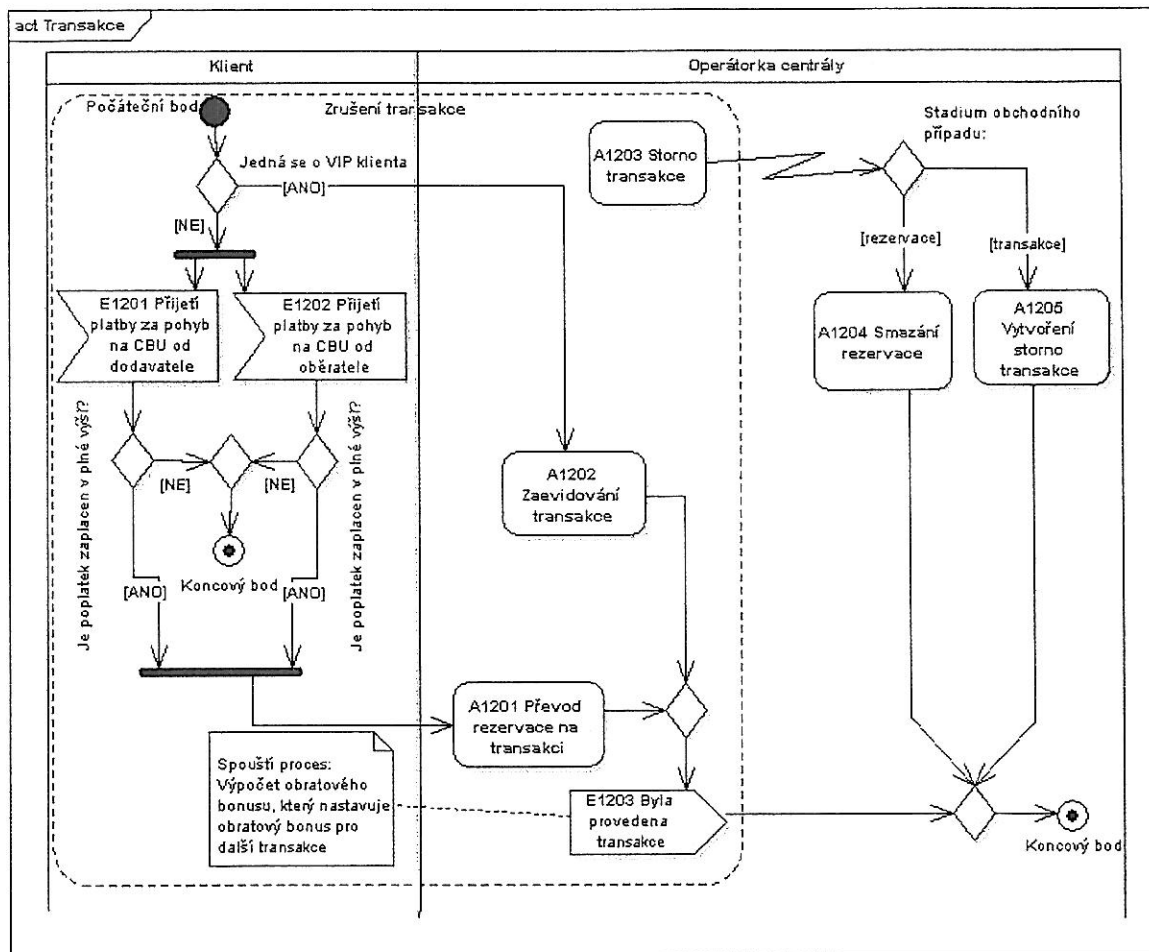
BP12 Transakce

(detail procesu viz další kapitoly) Pokud patří klient do skupiny VIP klientů, operátorka provede transakci žádanou klientem bez ohledu na zaplacení poplatků.

BP12 Transakce

Cílem tohoto procesu je převod rezervace na transakci. V případě standardního klienta transakce vznikne z rezervace v momentě, kdy dodavatel i odběratel zaplatí poplatek za transakci. V případě VIP klienta vzniká transakce bez ohledu na zaplacení poplatků. Transakce způsobuje skutečný pohyb na CBU.

Podmínky vyvolání	Klient i dodavatel zaplatili poplatky za pohyb na CBU v plné výši.
Vstupy	Rezervace dodavatele.
Výstupy	Transakce na CBU dodavatele i odběratele.
Role	Klient, Operátorka centrály
Poznámky	



obr. 16 BP12 Transakce

A1201 Převod rezervace na transakci

Operátorka centrály provede převod rezervace na transakci v momentě, kdy jsou v plné výši zaplacený poplatky obou účastníků obchodního případu a nejedná se o VIP klienta. Transakce způsobuje pohyb na CBU jak dodavatele, tak odběratele. Po převodu operátorka nastavuje rezervaci za uzavřenou a tím uvolňuje místo pro další možnou rezervaci klienta.

A1202 Zaevidování transakce

Operátorka centrály vytvoří transakci v momentě, kdy se jedná o VIP klienta nezávisle na uhrazení poplatků. Transakce způsobuje pohyb na CBU jak dodavatele, tak odběratele.

A1203 Storno transakce

Klient může v kterékoliv fázi obchodního případu transakci stornovat, avšak za písemného souhlasu druhé strany. Pokud jsou již zaplacený poplatky clearingové centrály za pohyb na CBU, nejsou tyto clearingovou centrálou vráceny, pokud je však klienti neuhradili, hradit je již nemusejí.

A1204 Smazání rezervace

Pokud dojde ke stornu transakce a obchodní případ se nalézá ve fázi rezervace, je tato rezervace smazána operátorkou centrály.

A1205 Vytvoření storno transakce

Pokud dojde ke stornu transakce a obchodní případ se nalézá již ve fázi transakce, je operátorkou centrály vytvořena nová transakce s opačným pohybem na CBU zainteresovaných klientů, tím dojde ke srovnání stavů na CBU k době před provedením transakce.

BP13 Změna ceníku služeb

Cílem tohoto procesu je aktualizace ceníku poplatků pro klienty.

Podmínky vyvolání	Finanční vedení clearingové centrály rozhodne o změně ceníku poplatků.
Vstupy	Podklady pro změnu ceníku poplatků.
Výstupy	Provedená změna ceníku poplatků.
Role	Finanční vedení, Představenstvo clearingové centrály.
Poznámky	

Změnu ceníku provádí finanční vedení a schvaluje ji představenstvo clearingové centrály.

BP14 Zavedení nového uživatele

Cílem tohoto procesu je vytvoření přístupu do IS pro nového uživatele.

Podmínky vyvolání	Finanční vedení clearingové centrály rozhodne o přidělení přístupu novému uživateli do IS.
Vstupy	Informace o novém uživateli.
Výstupy	Platný přístup nového uživatele do IS.
Role	Finanční vedení.
Poznámky	

Finanční vedení rozhodne o udělení přístupu nového uživatele do IS. Role uživatelů v IS detailně popisuje kapitola „Uživatelské role“, jež je popsána dále.

BP15 Archivace výpisů z CBU

Cílem tohoto procesu je archivace všech typů výpisů z CBU.

Podmínky vyvolání	Vytvořen výpis z CBU
Vstupy	Výpis z CBU.
Výstupy	Archivovaný výpis z CBU.
Role	Operátorka centrály. Finanční vedení
Poznámky	

Archivace výpisu z CBU provádí IS na pokyn operátorky centrály při generování výpisu z CBU. Archivaci IS provádí souborově na definované místo na pevném disku PC a zároveň aktualizuje evidenci provedených výpisů klienta. Fyzické místo pro umístění výpisů může změnit finanční vedení.

BP16 Vystavení faktury

Cílem tohoto procesu je vystavení faktury.

Podmínky vyvolání	Vytvoření rezervace.
Vstupy	Poplatek hrazený hotově dle platného ceníku Clearing ICE.
Výstupy	Faktura.
Role	Operátorka centrály.
Poznámky	

Operátorka centrály vystavuje fakturu adresovanou klientovi za kreditní nebo debetní pohyb na CBU nebo jiný poplatek hrazený hotově dle platného ceníku Clearing ICE. Faktura se zasílá klientovi vytištěná s pomocí české pošty doporučeně.

BP17 Vystavení penalizační faktury

Cílem tohoto procesu je vystavení penalizační faktury.

Podmínky vyvolání	Klient nezaplatil vystavenou fakturu ani po třech vystavených upomínkách, porušení smluvní vztahu mezi klientem a clearingovou centrálou.
Vstupy	Nezaplacená faktura. Úroky z prodlení. Pokuta za porušení smluvního vztahu.
Výstupy	Penalizační faktura.
Role	Operátorka centrály.
Poznámky	

Operátorka centrály vystavuje penalizační fakturu adresovanou klientovi v momentě, kdy klient nezaplatí pohledávku clearing ICE ani po třech vystavených upomínkách nebo dojde k porušení smluvní vztahu mezi klientem a clearingovou centrálou. Hodnota penalizační faktury je dána součtem hodnoty pohledávky a úroku z prodlení nebo pokutou. Faktura se zasílá klientovi vytištěná s pomocí české pošty doporučeně. Penalizační fakturu operátorka vystavuje každých sedm dnů do zaplacení a je vždy navýšena o úroky z prodlení.

BP18 Párování faktur

Cílem tohoto procesu je doplnění datumů zaplacení u vydaných faktur.

Podmínky vyvolání	Každý pracovní den ráno.
Vstupy	Soubor s exportem přijatých plateb na účtu společnosti Clearing ICE vedeného u ČSOB. Seznam nezaplacených faktur (pohledávek).
Výstupy	Aktualizace seznamu nezaplacených faktur.
Role	Operátorka centrály.
Poznámky	

Operátorka centrály se snaží propojit seznam nezaplacených faktur se seznamem došlých plateb na účtu ČSOB skrz variabilní symbol, který by měl být IČO/RČ nebo číslo smlouvy nebo číslo faktury nebo číslo poštovní poukázky. U záznamů v seznamu nezaplacených faktur se souhlasným variabilním symbolem nastaví operátorka datum zaplacení. Obecně může existovat více plateb klienta na jednu pohledávku a naopak klient může jednou platbou zaplatit více pohledávek.

BP19 Výpočet disponibilního zůstatku na účtu

Cílem tohoto procesu je zjištění disponibilního zůstatku klienta.

Podmínky vyvolání	Klient má aktivní smlouvu o vstupu.
Vstupy	CBU, RCNL klienta, Rezervace klienta
Výstupy	Disponibilní zůstatek klienta
Role	Operátorka centrály.
Poznámky	

Operátorka centrály potřebuje znát aktuální disponibilní zůstatek klienta mimo jiné taky pro přijetí rezervace nebo vydání barterových poukázek. Proces spočívá v sečtení všech transakcí na CBU, RCNL klienta (pokud klient vlastní patřičnou smlouvu) a odečtení debetů rezervací klienta.

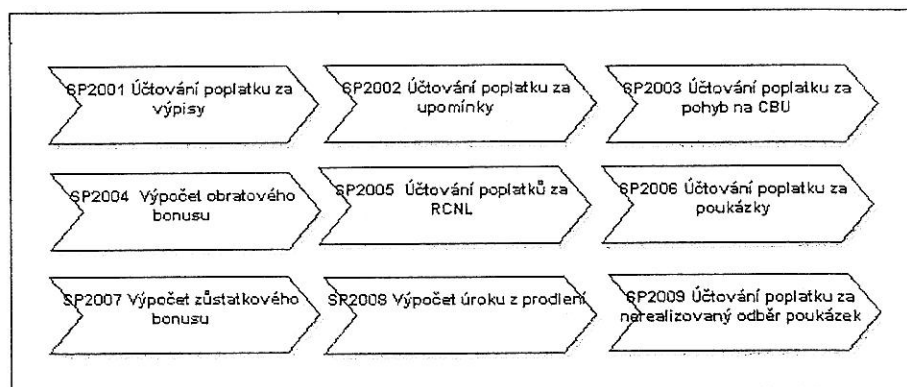
BP20 Účtování/výpočet poplatků/bonusů

Cílem tohoto procesu je vyúčtování všech poplatků a bonusů dle aktuálního ceníku, které se mohou při obchodních procesech mezi klientem a clearingovou centrálou vyskytnout.

Podmínky vyvolání	Obchodní proces mezi klientem a centrálou se nachází ve fázi, která je zpoplatněná dle aktuálního ceníku nebo je zvýhodněna bonusem.
--------------------------	--

Vstupy	Aktuální ceník poplatků a bonusů. Smlouvy upravující smluvní vztah mezi klientem a centrálou (smlouva o vstupu, o poukázkách, o RCNL, dodatky ke smlouvám upravující dodatečné a zůstatkové bonusy)
Výstupy	Transakce na CBU. Faktura
Role	Operátorka centrály
Poznámky	

Operátorka centrály účtuje poplatek na CBU formou debetní transakce nebo vystavuje fakturu (způsob úhrady závisí na typu poplatku a taktéž je upraven dokumenty smluvního vztahu klienta s clearingovou centrálou). V případě bonusu operátorka naopak zmírňuje některé poplatky nebo účtuje bonus jako kreditní transakci na CBU (dle typu bonusu). Ve firmě clearing ICE byly identifikovány následující poplatky/bonusy:



obr. 17 BP20 Účtování/výpočet poplatků/bonusů

SP2001 Účtování poplatku za výpisy

- vždy se účtuje na vrub CBU klienta
- velikost poplatku je rozdílná podle typu výpisu (pravidelný - měsíční/roční, mimořádný) a řídí se platným ceníkem
- účtuje se před tvorbou výpisu z CBU

SP2002 Účtování poplatku za upomínky

- vždy se účtuje na vrub CBU klienta
- velikost poplatku je pevně daná platným ceníkem
- účtuje se po zaslání upomínky

SP2003 Účtování poplatku za pohyb na CBU

- standardně se účtuje vystavením faktury, upravením smluvního vztahu je však možné jej účtovat na vrub CBU klienta
- velikost poplatku je daná platnou smlouvou o vstupu a může být rozdílný pro kreditní a debetní pohyb na CBU
- účtuje se po vytvoření rezervace nebo vydání/přijetí barterových poukázek
- Poplatek může být snížen o obrátový bonus klienta (detail viz další kapitola)

SP2004 Výpočet obrátového bonusu

- Obrátový bonus povoluje klientovi patřičný dodatek ke smlouvě o vstupu, který taktéž řeší jeho velikost při různých ročních obrátech na CBU
- Pokud klient dosáhne patřičného ročního obrátu na CBU, jsou mu sníženy poplatky za pohyb na CBU dle dodatku smlouvy
- Počítá se po každém pohybu na CBU

SP2005 Účtování poplatků za RCNL

- vždy se účtuje vystavením faktury
- velikost poplatku je pevně daná platným ceníkem a je rozdílná pro standartní a revolvingové RCNL
- účtuje se jednou ročně (po podpisu smlouvy o RCNL, v případě revolvingového RCNL po každém obnovení)

SP2006 Účtování poplatku za poukázky

- využívat poukázky povoluje klientovi patřičný dodatek ke smlouvě o vstupu
- vždy se účtuje vystavením faktury
- velikost poplatku je pevně daná platným ceníkem a je odlišná pro klienty, kteří mají platnou smlouvu o RCNL
- účtuje se jednou ročně, poprvé při podpisu dodatku ke smlouvě o vstupu, další roky pak reaktivacích smlouvy o vstupu

SP2007 Výpočet zůstatkového bonusu

- Zůstatkový bonus povoluje klientovi patřičný dodatek ke smlouvě o vstupu
- vždy se účtuje jako kreditní pohyb na CBU klienta a jeho velikost je pevně daná ceníkem
- počítá se na konci každého měsíce před tvorbou pravidelného měsíčního výpisu z CBU

SP2008 Výpočet úroku z prodlení

- Úrok z prodlení se počítá jako procento z hodnoty nezaplacené faktury za každý den po splatnosti
- Úrok z prodlení se přičítá k hodnotě nezaplacené faktury, součet se uvádí na penalizační faktuře (detail viz proces BP17 Vystavení penalizační faktury), která je vystavena po zaslání určitého počtu upomínek

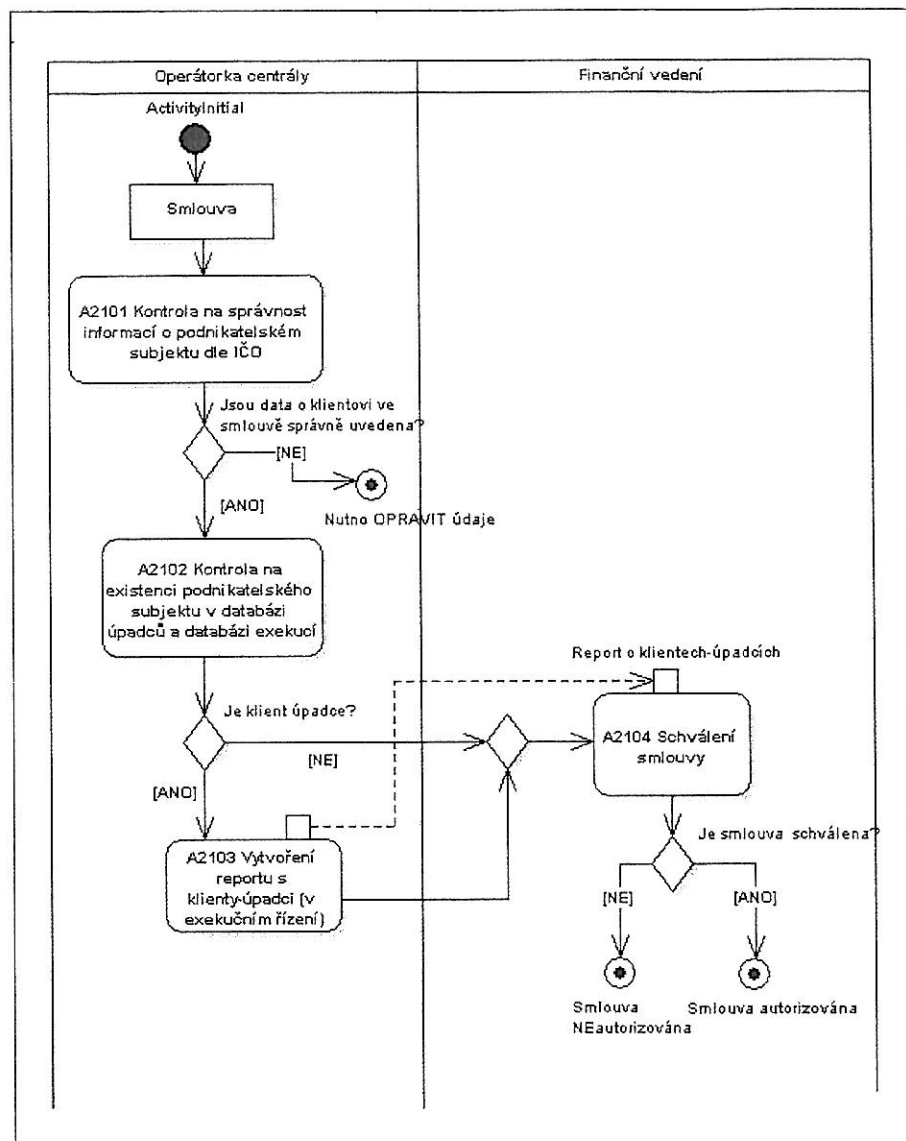
SP2009 Účtování poplatku za nerealizovaný odběr poukázek

- vždy se účtuje na vrub CBU klienta
- velikost poplatku je pevně daná platným ceníkem
- účtuje se v případě, kdy klient nahlásí odběr poukázek, tyto jsou mu připraveny ale k odběru nakonec nedojde (detail viz proces BP10 Operace s poukázkami)

BP21 Kontrola dat smluv a autorizace

Cílem tohoto procesu je provádět kontroly a autorizace veškerých dokumentů vytvářejících nebo upravujících smluvní vztah mezi klientem a společností Clearing ICE. Dokumenty vytvářejí obchodní zástupci nebo operátorky a řadí se do zásobníku neschválených dokumentů, odkud je po jednom zpracovává operátorka centrály a finanční vedení.

Podmínky vyvolání	Vytvoření nového nebo změna stávajícího smluvního vztahu s klientem.
Vstupy	Dokument smlouvy nebo dodatku ke smlouvě.
Výstupy	Dokument ve stavu: autorizovaný, neautorizovaný, k opravě.
Role	Obchodní zástupce, Operátorka centrály, Finanční vedení
Poznámky	



obr. 18 BP21 Kontrola dat smluv a autorizace

A2101 Kontrola na správnost informací o podnikatelském subjektu dle IČO

Operátorka centrály zkontroluje pomocí on-line přístupných databází státní správy (ARES, RŽP), zda-li jsou informace o klientovi uvedené v návrhu smlouvy pravdivé a správně uvedené. Kontrolu provádí na základě údaje IČO. Pokud je v informacích chyba, telefonicky nebo e-mailem informuje obchodního zástupce za účelem sjednání nápravy.

A2102 Kontrola na existenci podnikatelského subjektu v databázi úpadců a databázi exekucí

Operátorka centrály zkontroluje pomocí on-line přístupných databází státní správy, zda-li není klient uveden v databázi úpadců a databázi exekucí. Pokud klient není uveden ani v jedné z těchto databází, předá návrh smlouvy finančnímu vedení k autorizaci.

A2103 Vytvoření reportu s klienty-úpadci nebo v exekučním řízení

Pokud operátorka centrály zjistí, že je klient uveden v databázi úpadců nebo databázi exekucí, vytvoří report o této skutečnosti a předá návrh smlouvy spolu s reportem finančnímu vedení k autorizaci.

A2104 Schválení smlouvy

Návrh smlouvy schvaluje (autorizuje) finanční vedení a přihlíží při tom k případnému reportu o účasti klienta v databázi úpadců nebo databázi exekucí. Pokud finanční vedení smlouvu neschválí, není možné uzavřít nebo změnit smluvní vztah mezi Clearing ICE a klientem.

BP22 Kontrola na účast klienta v konkursním nebo exekčním řízení

Cílem tohoto procesu je periodicky porovnávat evidenci aktivních klientů Clearing ICE a on-line přístupných databází státní správy (databáze úpadců a databáze exekucí).

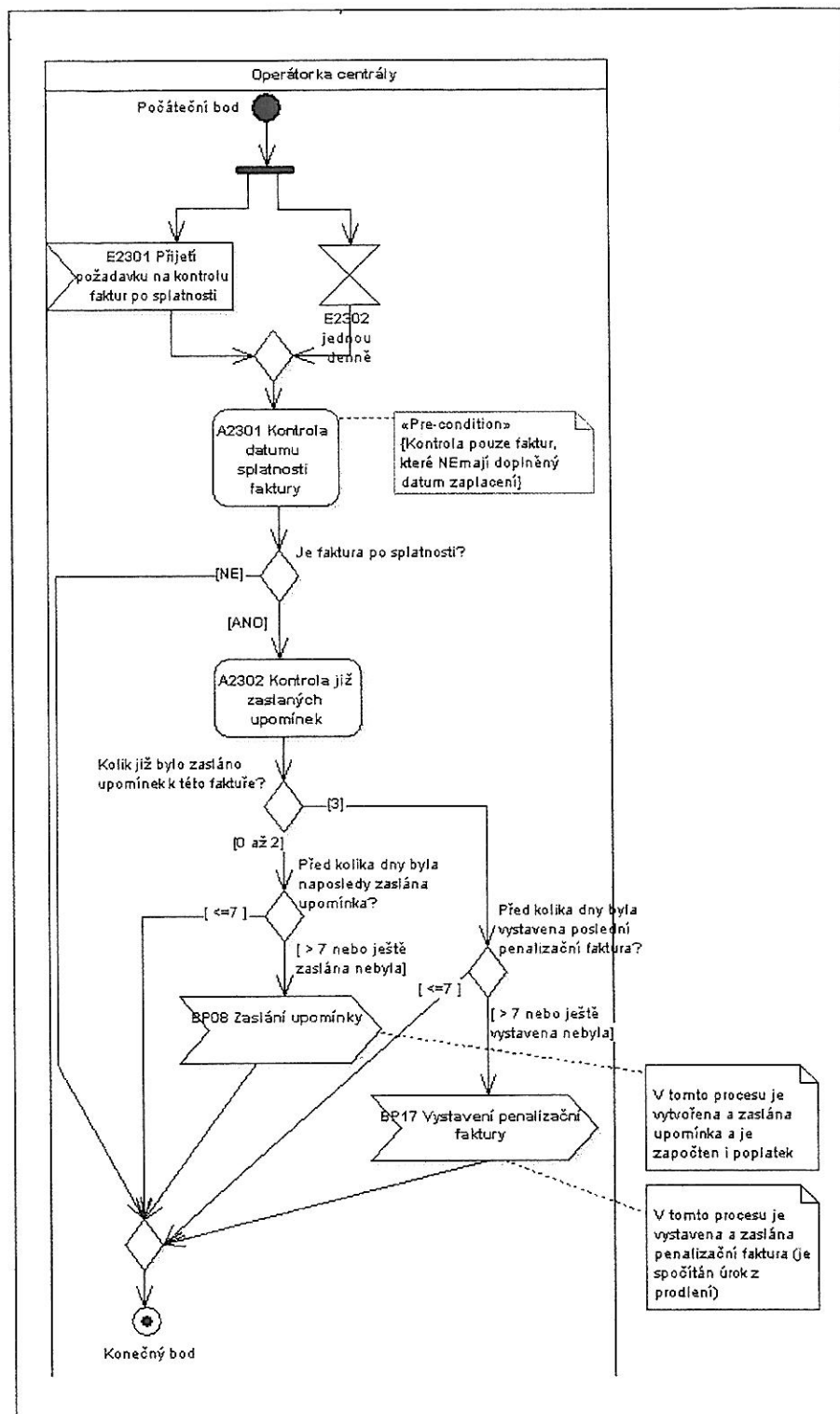
Podmínky vyvolání	Konec každého týdne.
Vstupy	Klienti s aktivní smlouvou o vstupu.
Výstupy	Report o klientech nalezených v databázi úpadců a databázi exekucí.
Role	Operátorka centrály, Finanční vedení
Poznámky	

Operátorka centrály provádí kontrolu ke konci každého týdne. Pokud nalezne aktivního klienta (klienta s aktivní smlouvou o vstupu) v jedné z těchto databází, přidá jej do reportu o klientech-úpadcích pro finanční vedení. Finanční vedení se rozhodne u každého takto označeného klienta, zda-li proti němu podnikne restrikce

BP23 Kontrola na faktury po splatnosti

Cílem tohoto procesu je provádět periodicky kontroly na faktury po splatnosti.

Podmínky vyvolání	Počátek každého pracovního dne.
Vstupy	Nezaplacené faktury. Zasláné upomínky k nezaplaceným fakturám.
Výstupy	Upomínka, Penalizační faktura.
Role	Operátorka centrály, finanční vedení
Poznámky	



obr. 19 BP23 Kontrola na faktury po splatnosti

BP2301 Kontrola datumu splatnosti faktury

Operátorka centrály provádí kontrolu na datумы splatnosti pouze u nezaplacených faktur a to počátkem každého pracovního dne nebo na žádost finančního vedení.

BP2302 Kontrola již zasláných upomínek

Pokud operátorka centrály nalezne nezaplacenou fakturu po datumu splatnosti, provede kontrolu na počet již zasláných upomínek k této faktuře a na datum zaslání poslední z nich.

BP08 Zaslání upomínky

(detail procesu viz předchozí kapitoly) V případě zjištění operátorky, že klientovi bylo zasláno méně než tři upomínky a poslední upomínka byla zaslána před více jak sedmi dny nebo ještě zaslána nebyla, vystavuje operátorka novou upomínku.

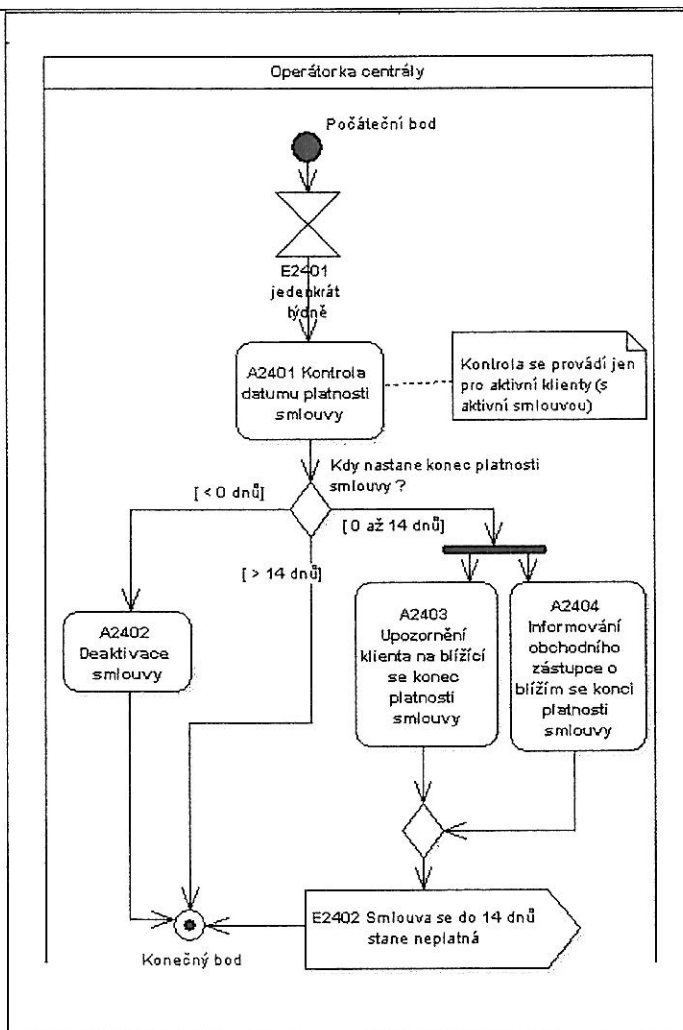
BP17 Vystavení penalizační faktury

(detail procesu viz předchozí kapitoly) V případě zjištění operátorky, že klientovi byly již zaslány tři upomínky a poslední penalizační faktura byla vystavena před více jak sedmi dny nebo ještě vystavena nebyla, operátorka vystaví novou penalizační fakturu.

BP24 Kontrola na konec platnosti smlouvy o vstupu

Cílem tohoto procesu je provádět periodicky kontroly ukončení platnosti smluv o vstupu.

Podmínky vyvolání	Počátek každého týdne.
Vstupy	Aktivní smlouvy o vstupu.
Výstupy	Report o smlouvách s blížím se koncem platnosti. Deaktivovaná smlouva o vstupu.
Role	Operátorka centrály, Obchodní zástupce
Poznámky	



obr. 20 BP24 Kontrola na konec platnosti smlouvy o vstupu

A2401 Kontrola datumu platnosti smlouvy

Operátorka centrály provádí kontrolu na datумы platnosti smluv pouze u aktivních smluv o vstupu a to počátkem každého týdne.

A2402 Deaktivace smlouvy

Pokud operátorka centrály nalezne smlouvu jenž je již neplatná, deaktivuje ji v IS.

A2403 Upozornění klienta na blížící se konec platnosti smlouvy

V případě zjištění smlouvy o vstupu s končící platností do čtrnácti dnů, informuje operátorka klienta o blížícím se konci platnosti jeho smlouvy o vstupu klienta následujícími způsoby: telefonicky, e-mailem nebo vytisknutím informačního dopisu a jeho odesláním s pomocí české pošty.

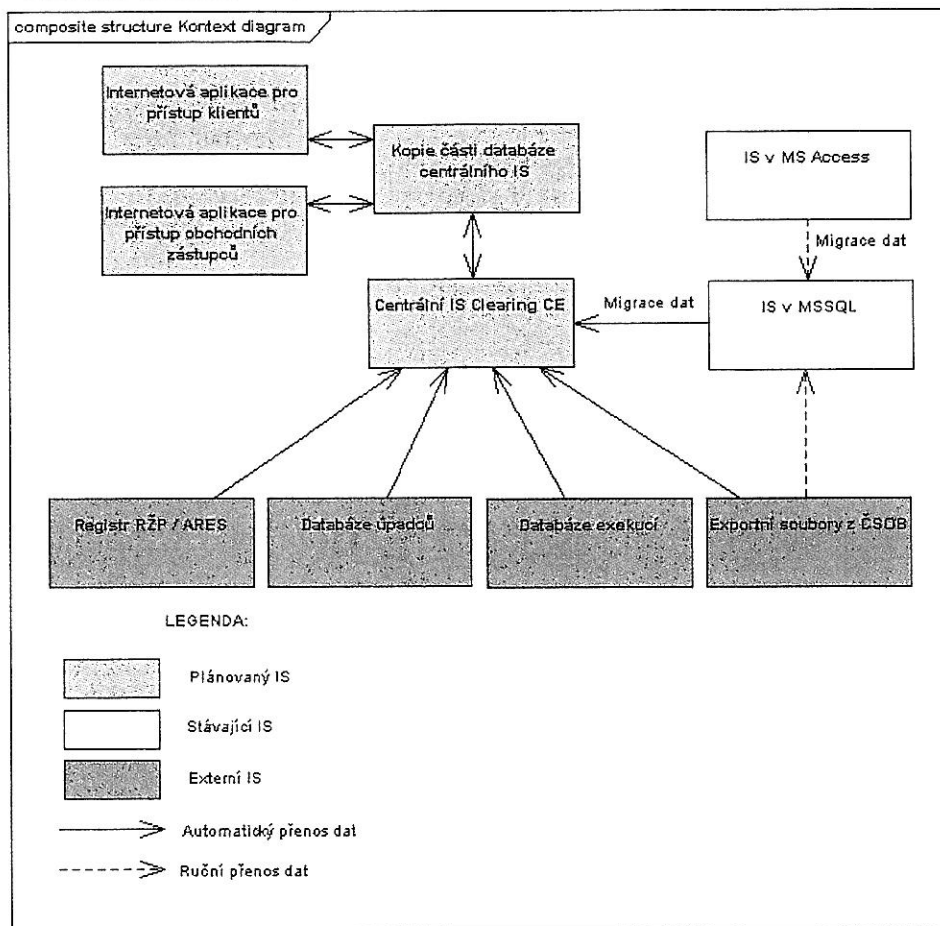
A2404 Informování obchodního zástupce o blížícím se konci platnosti smlouvy

V případě zjištění smlouvy o vstupu s končící platností do čtrnácti dnů, informuje operátorka obchodního zástupce jenž má daného klienta na starosti, o blížícím se konci platnosti smlouvy o vstupu nejlépe telefonicky nebo e-mailem.

Funkční studie

Kontext systému

Ve společnosti Clearing ICE existují v současné době dva IS, které jsou podrobněji popsány níže. Spolupráci současných, plánovaných a externích IS nejlépe znázorňuje následující obrázek:



obr. 21 Kontext systému

IS v MS Access

Původní IS, který se již nepoužívá. Data z tohoto IS byly ručně přenesena do stávajícího IS v MSSQL.

IS v MSSQL

IS používaný v současnosti. Obsahuje evidenci klientů a smluv, evidenci pohybů na CBU klientů (rezervace, transakce a poplatky) a evidenci faktur. Aktualizace stavu vystavené faktury (zaplacená / nezaplacená) je prováděna ručně porovnáním exportu výpisu z účtu Clearing ICE vedeného u ČSOB s evidencí nezaplacených faktur. Systém umožňuje tisk výpisů z účtu klientů.

Centrální IS Clearing ICE

Plánovaný IS, který nahradí starší a v současnosti používaný IS postavený nad databází MSSQL. Všechna data budou přenesena ze současného IS automaticky. Systém bude obsahovat evidenci údajů o klientech a smlouvách (včetně dodatků ke smlouvám), evidenci pohybů na CBU klientů (rezervace, transakce a poplatky), bude obsahovat evidenci údajů o fakturách, tisk a archivaci výpisů z CBU. IS bude porovnávat dodaný exportní soubor z ČSOB s evidencí nezaplacených faktur na základě variabilního symbolu a v případě shody nastavovat tyto faktury jako zaplacené. Systém bude kontrolovat informace o klientech v on-line veřejně přístupných registrech podnikatelských subjektů (ARES / RŽP) a taktéž bude kontrolovat umístění klienta ve veřejně přístupné databázi úpadců a exekucí.

Kopie části databáze centrálního IS

Kopie bude vytvářena každý den a bude sloužit jako datový zdroj pro internetové aplikace pro přístup klientů a obchodních zástupců. Kopie databáze bude obsahovat informace o klientech a smlouvách, pohybech na CBU, stavech obchodních případů a nezaplacených fakturách. Kopie dat z centrálního IS budou určena pouze pro čtení, nicméně klienti budou moci vytvářet nové záznamy v žádostech o přidělení ČOP, hromadných nabídkách/poptávkách a obchodní zástupci budou moci vytvářet nové záznamy v žádostech o

autorizace dokumentů (smluv a dodatků) a aktivovat smlouvy. Kopie bude zřizována za účelem zvýšení bezpečnosti centrálního IS.

Internetová aplikace pro přístup klientů

Každý klient bude mít přidělené identifikační číslo (jméno) a PIN. Pomocí těchto hodnot se bude moci přihlásit do internetové aplikace, ve které bude moci nahlížet na svůj CBU (pohyby, zůstatky) a stavy obchodních případů a dále bude moci zobrazovat a tisknout nezaplacené faktury. Klient bude moci zažádat formulářem o přidělení čísla obchodního případu a vyplnit nabídkový/poptávkový formulář pro hromadnou korespondenci. Data formulářů se zařadí do zásobníku žádostí čekajících na vyřízení.

Internetová aplikace pro přístup obchodních zástupců

Každý obchodní zástupce bude mít přidělené identifikační číslo (jméno) a PIN. Pomocí těchto hodnot se bude moci přihlásit do internetové aplikace, ve které bude moci nahlížet na data svých klientů (případně data klientů svých podřízených obchodníků). Jedná se o data: informace o klientovi, jeho smlouvách a dodatcích a disponibilní zůstatky na CBU (obchodní zástupce nevidí podrobnosti o pohybech na CBU). Obchodní zástupce bude moci tvořit s pomocí formulářů návrhy smluv a dodatky smluv a bude moci aktivovat nově podepsané smlouvy. Data formulářů se zařadí do zásobníku dokumentů čekajících na autorizaci.

Exportní soubory z ČSOB

Internetový systém ČSOB poskytuje exportní soubory s informacemi o přijatých platbách na účtu Clearing ICE. Slouží pro porovnání s nezaplacenými fakturami pomocí hodnoty variabilního symbolu.

Databáze exekucí

Databáze exekucí je vedena exekutorskou komorou české republiky a je označena jako CEE (centrální evidence exekucí, <https://live.ceecr.cz>). Přístup do databáze je v současnosti zpoplatněn, cena jednoho vyhledání je 100Kč a cena za zobrazení podrobností o exekuci je dalších 100Kč. V současnosti není umožněn automatizovaný přístup do evidence (automatizovaný přístup by měl být zprovozněn před koncem roku 2007 a v současné době je testován).

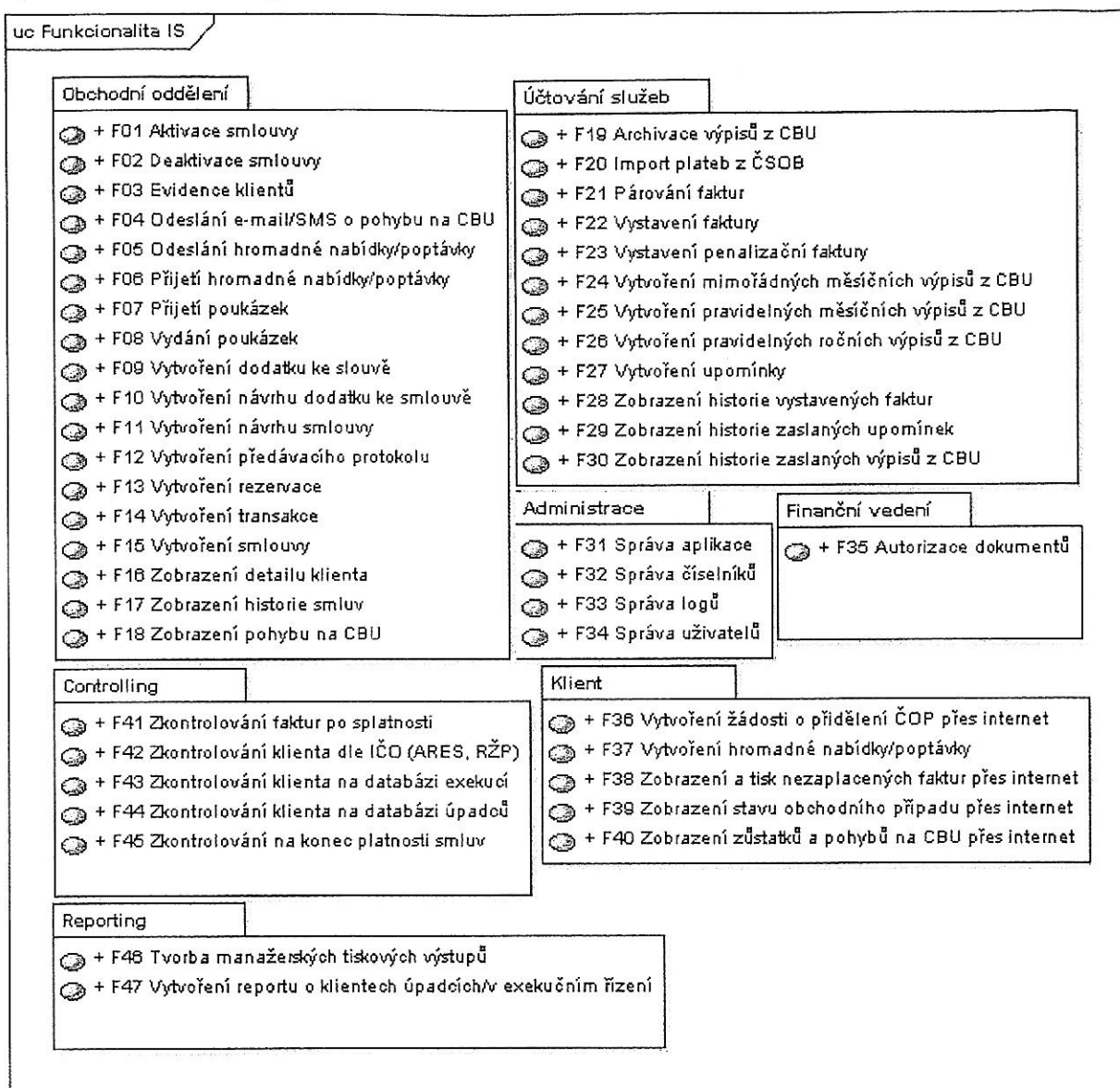
Databáze úpadců

Databáze úpadců je vedena ministerstvem spravedlnosti české republiky a je přístupná na informačním portálu českého soudnictví (<http://portal.justice.cz>). Přístup do databáze není v současnosti zpoplatněn a je umožněn automatizovaný přístup do databáze pomocí standartu XML. Maximální počet zaslaných dotazů za den nesmí překročit číslo 3000.

Registr RŽP / ARES

Databáze ARES a RŽP poskytují informace o ekonomických subjektech v ČR. Databáze RŽP vychází z živnostenského rejstříku a je vedena ministerstvem průmyslu a obchodu české republiky a je přístupná na internetové adrese <http://www.rzp.cz>. Databáze ARES vychází z více zdrojů (tzv. zdrojové registry, do kterých patří i živnostenského rejstřík) a je vedena ministerstvem financí české republiky a je přístupná na internetové adrese <http://www.info.mfcr.cz>. Přístup do databází není v současnosti zpoplatněn a je umožněn automatizovaný přístup do databáze pomocí standartu XML. Maximální počet zaslaných dotazů za den nesmí překročit u databáze ARES číslo 3000, u databáze RŽP je počet přístupů neomezený.

Popis funkcionality



obr. 22 Seznam funkcionalit

Obchodní oddělení

F01 Aktivace smlouvy

Aktivace smlouvy (smlouva o vstupu, RCNL, poukázkách) se provádí po podpisu smlouvy oběma stranami smluvního vztahu. Do podpisu je smlouva vždy vedena jako neaktivní. Každý klient má pouze jednu aktivní smlouvu o vstupu.

F02 Deaktivace smlouvy

Smlouva (smlouva o vstupu, RCNL, poukázkách) se deaktivuje v momentě, kdy dojde k ukončení její platnosti, je potřeba ji reaktivovat nebo dojde k jejímu závažnému porušení jednou ze stran smluvního vztahu. Pokud klient nemá žádnou aktivní smlouvu o vstupu, nemůže provádět změny na CBU (rezervace, transakce) a ztrácí přístup do internetové aplikace pro přístup klientů.

F03 Evidence klientů

Evidence klientů umožňuje vkládání nových a editaci stávajících klientů a vyhledávání klientů podle různých kritérií. Evidují se aktivní i neaktivní klienti. Aktivní klient je klient, jenž má aktivní smlouvu o vstupu. Neaktivní klient je klient bez platné smlouvy o vstupu. Klienti se dělí na standardní a VIP.

F04 Odeslání e-mail/SMS o pohybu na CBU

Odesílání informace o pohybu na CBU formou e-mail nebo SMS je možné pouze u aktivních klientů, kteří si o tuto službu zažádaly a probíhá na pokyn operátorky centrály.

F05 Odeslání hromadné nabídky/poptávky

Hromadná nabídka/poptávka se odesílá vybraným klientům po té, co byla zkontrolována (případně upravena). Výběr klientů probíhá na základě komodity hromadné nabídky/poptávky.

F06 Přijetí hromadné nabídky/poptávky

Hromadná nabídka/poptávka se přijímá od klienta do zásobníku přijatých nabídek/poptávek, odkud jsou postupně vybírány a zpracovávány operátorkami.

F07 Přijetí poukázek

Poukázky jsou přijímány na centrále společnosti a hodnota přijatých poukázek se připisuje jako kredit na CBU klienta formou kreditní transakce s číslem obchodního případu „XXX“. Klient musí mít uzavřenou smlouvu s clearing ICE o využití poukázek.

F08 Vydání poukázek

Poukázky jsou vydávány na centrále společnosti a hodnota vydaných poukázek se připisuje jako debet na CBU klienta formou debetní transakce s číslem obchodního případu „XXX“. Klient musí mít uzavřenou smlouvu s clearing ICE o využití poukázek.

F09 Vytvoření dodatku ke smlouvě

Vytvoření dodatku ke smlouvě o vstupu vychází z autorizovaného návrhu dodatku ke smlouvě o vstupu. Dodatek se vytváří nejprve elektronicky, pak se tiskne a předává k podpisu. Preferovaný formát elektronického dokumentu je PDF.

F10 Vytvoření návrhu dodatku ke smlouvě

Návrh dodatku se vytváří pomocí formuláře, data formuláře se odesílají do centrálního zásobníku dokumentů čekajících na autorizaci. Dodatek může být typu:

- Dodatek o využití zůstatkových bonusů
- Dodatek o využití obrátových bonusů
- Dodatek na změnu individuálních podmínek smlouvy o vstupu (výše poplatků za pohyb na CBU, způsob hrazení oplatek za pohyb na CBU, prodloužení smlouvy kvůli platnosti RCNL)

F11 Vytvoření návrhu smlouvy

Návrh smlouvy se vytváří pomocí formuláře, data formuláře se odesílají do centrálního zásobníku dokumentů čekajících na autorizaci. Smlouva může být typu:

- smlouva o vstupu
- smlouva o RCNL
- smlouva o využití poukázek

F12 Vytvoření předávacího protokolu

Předávací protokol se vytváří mimo IS.

F13 Vytvoření rezervace

Rezervace se vytváří pro rezervaci prostředků dodavatele k vytvoření transakce. Takto rezervované prostředky nevytváří pohyb na CBU, ale není již s nimi možno nakládat. Rezervace přechází na transakci po zaplacení všech poplatků.

F14 Vytvoření smlouvy

Vytvoření smlouvy vychází z autorizovaného návrhu smlouvy. Smlouva se vytváří nejprve elektronicky, pak se tiskne a předává k podpisu. Preferovaný formát elektronického dokumentu je PDF.

F15 Vytvoření transakce

Transakce vytváří pohyb na CBU. Může být vytvořena z rezervace, přijetím nebo vydáním poukázek, zaplacením poplatků

F16 Zobrazení detailu klienta

Detail klienta je formulář sloužící pro rychlý přehled o klientovi. Obsahuje:

- detailní informace o klientovi (s odkazem k evidenci klienta)
- historii smluv (včetně datumu aktivace a vypršení smlouvy, s odkazem na reaktivaci smlouvy)
- dodatky ke smlouvě o vstupu
- historii zaslaných výpisů
- výši smluvních poplatků
- zůstatky na CBU (aktuální, disponibilní, rezervace)

F17 Zobrazení historie smluv

Zobrazení historie smluv obsahuje smlouvy a dodatky klienta.

F18 Zobrazení pohybu na CBU

Zobrazení pohybu na CBU klienta obsahuje kreditní a debetní historii klienta společně se zůstatkem po každém pohybu. Kreditní historie je: přijatá platba, přijetí poukázek, zůstatkové a obrátové bonusy. Debetní historie je: platba jinému klientovi, vydání poukázek, platba poplatků.

Účtování služeb

F19 Archivace výpisů z CBU

Výpisy se archivují na předem určené místo disku serveru. Archivují se výpisy ve formátu PDF.

F20 Import plateb z ČSOB

ČSOB poskytuje výpis o přijatých platbách na účtu Clearing ICE v textovém souboru, který se importuje do IS.

F21 Párování faktur

Párování faktur spočívá v nalezení souhlasných hodnot mezi importovanými platbami z ČSOB (hodnota variabilní symbol) a seznamem nezaplacených faktur - pohledávek Clearing ICE (hodnota IČO nebo RČ). V případě nalezení souhlasných hodnot se nastavuje u nezaplacené faktury datum zaplacení.

F22 Vystavení faktury

Faktura musí obsahovat náležitosti dle českých zákonů o účetnictví. Částka na faktuře představuje poplatek za pohyb na CBU.

F23 Vystavení penalizační faktury

Faktura musí obsahovat náležitosti dle českých zákonů o účetnictví. Částka na faktuře představuje penalizaci za nezaplacenou fakturu po doručení určitého počtu upomínek nebo pokutu.

F24 Vytvoření mimořádných měsíčních výpisů z CBU

Mimořádné měsíční výpisy jsou v podstatě pravidelné měsíční výpisy odeslané klientovi v minulosti, jsou vyhledány a zaslány na požadavek klienta a jsou zpoplatněny. Výpis je doručován klientovi e-mailem nebo vytisknutý českou poštou.

F25 Vytvoření pravidelných měsíčních výpisů z CBU

Pravidelné měsíční výpisy se vytváří na konci každého měsíce pro všechny klienty s aktivní smlouvou o vstupu a jsou zpoplatněny. Výpis je tvořen do dokumentu PDF a doručován klientovi e-mailem nebo vytisknutý českou poštou. Výpis obsahuje kreditní a debetní historii klienta za období posledního měsíce. Kreditní historie je: přijatá platba, přijetí poukázek, zůstatkové a obrátové bonusy. Debetní historie je: platba jinému klientovi, vydání poukázek, platba poplatků.

F26 Vytvoření pravidelných ročních výpisů z CBU

Pravidelné roční výpisy se vytváří na konci každého roku pro všechny klienty, kteří měly v uplynulém roce jakýkoliv pohyb na CBU a jsou zdarma. Výpis je tvořen do dokumentu PDF a doručován klientovi e-mailem nebo vytisknutý českou poštou. Výpis obsahuje kreditní a debetní historii klienta za období uplynulého roku. Kreditní historie je: přijatá platba, přijetí poukázek, zůstatkové a obrátové bonusy. Debetní historie je: platba jinému klientovi, vydání poukázek, platba poplatků.

F27 Vytvoření upomínky

Upomínka se vytváří v momentě, kdy klient nezaplatí do sedmi dnů od datumu splatnosti faktury nebo od zaslání předchozí upomínky. Pokud jsou zaslány již tři upomínky a klient stále nezaplatil, je vystavena penalizační faktura.

F28 Zobrazení historie vystavených faktur

Zobrazení historie vystavených faktur obsahuje faktury a penalizační faktury vystavené klientům.

F29 Zobrazení historie zasláných upomínek

Zobrazení historie zasláných upomínek obsahuje upomínky zasláné klientům.

F30 Zobrazení historie zasláných výpisů z CBU

Zobrazení historie zasláných výpisů z CBU obsahuje mimořádné a pravidelné (měsíční i roční) výpisů z CBU zasláné klientům.

Administrace

F31 Správa aplikace

Správa nastavení aplikace (konfigurace částí IS, nastavování absolutních a URL cest IS atd.)

F32 Správa číselníků

Správa všech číselníků IS (ceník poplatků a DPH, přednastavené texty dokumentů, komodity)

F33 Správa logů

Správa logů o přihlášení a činnostech prováděných uživateli v IS a logů o vlastních chybách systému.

F34 Správa uživatelů

Správa uživatelů – vytváření a rušení uživatelů a skupin uživatelů, přidělování a odebrání uživatelských práv.

Finanční vedení**F35 Autorizace dokumentů**

Autorizace dokumentů (smlouvy a dodatky) spočívá ve chvíli dokumentů čekajících v zásobníku dokumentů na autorizaci.

Klient**F36 Vytvoření žádosti o přidělení ČOP přes internet**

Žádost se tvoří s pomocí formuláře, který se odesílá na centrálu. Pokud má žadatel dostatečný disponibilní zůstatek a nemá překročen maximální počet rezervací, je mu přiděleno ČOP.

F37 Vytvoření hromadné nabídky/poptávky přes internet

Hromadná nabídka/poptávka se vytváří pomocí formuláře a odesílá se na centrálu do zásobníku hromadných nabídek/poptávek určených ke kontrole.

F38 Zobrazení a tisk nezaplacených faktur přes internet

Nezaplacené faktury jsou viditelné a tisknutelné přihlášeným klientem přes internet.

F39 Zobrazení stavu obchodního případu přes internet

Stavy obchodních případů klienta mohou být: přiděleno ČOP, rezervace, transakce.

F40 Zobrazení zůstatků a pohybů na CBU přes internet

Pohyby na CBU se zobrazují společně se zůstatkem po každém pohybu. Pohyb na CBU může být kreditní a debetní. Kreditní pohyb na CBU je: přijatá platba, přijetí poukázek, zůstatkové a obrátové bonusy. Debetní pohyb na CBU je: platba jinému klientovi, vydání poukázek, platba poplatků.

Controlling**F41 Zkontrolování faktur po splatnosti**

Kontrola faktur po splatnosti probíhá minimálně jednou denně.

F42 Zkontrolování klienta dle IČO (ARES, RŽP)

Kontrola probíhá odesláním IČO klienta pomocí formátu XML na patřičný server státní správy, odkud přijde obratem odpověď taktéž ve formátu XML s podrobnostmi o klientovi.

F43 Zkontrolování klienta na databázi exekucí

Kontrola probíhá odesláním informací o klientovi pomocí formátu XML na patřičný server exekutorské komory, odkud přijde obratem odpověď taktéž ve formátu XML s informací, zdali je klient veden v databázi exekucí a případně podrobnější informaci o exekuci.

F44 Zkontrolování klienta na databázi úpadců

Kontrola probíhá odesláním informací o klientovi pomocí formátu XML na patřičný server státní správy, odkud přijde obratem odpověď taktéž ve formátu XML s informací, zdali je klient veden v databázi úpadců a případně podrobnější informaci o konkursu (datum vstupu do konkursu, spisová značka).

F45 Zkontrolování na konec platnosti smluv

Kontrola na konec platnosti smluv o vstupu probíhá jedenkrát týdně.

Reporting

F46 Vytvoření reportu o klientech úpadcích/v exekučním řízení

Report o klientech úpadcích nebo o klientech v exekučním řízení obsahuje data o klientovi a údaje o konkursu nebo exekuci klienta.

F47 Tvorba manažerských tiskových výstupů

IS vytváří následující reporty dle požadavku R013 Tiskové výstupy. Tiskové výstupy je možno exportovat do formátů PDF a XLS.

Uživatelské role

Uživatelské role identifikované v rámci vyvíjeného IS:

(role jsou seřazeny od role s nejvyššími právy po nejnižší)

Administrátor – všechna práva, předpokládá se jeden administrátorský účet.

Vedení – přístupy k přehledovým sestavám, manažerské využívání IS.

Operátor – možnost vkládat údaje do databáze, ověřovat a schvalovat operace.

Obchodník – vidí pouze údaje svých klientů, stavy na jejich účtech, nesplacené faktury a rezervace, kartu klienta.

Regionální obchodní zástupce – stejná práva jako Obchodník. Pokud má tento zástupce podřízeny obchodníky, vidí data i za ně.

Asistent obchodníka – má stejná práva jako obchodník.

Obchodník (internet) – přístup k údajům o klientech na úrovni role Obchodníka, bez grafického rozhraní tlustého klienta

Klient (internet) – přístup ke svým údajům, transakcím, nesplaceným fakturám.

Předpokládaný počet účtů

Role	Předpokládaný počet uživatelů s tímto oprávněním
Administrátor	1
Vedení	řádově jednotky
Operátor	10-20
Obchodník	řádově desítky
Asistent obchodníka	řádově desítky
Obchodník (internet)	řádově desítky
Klient (internet)	řádově stovky (200 a více)

tab. 2 Předpokládané role účtů v IS

Využívání funkcí clearingového IS

	Matice funkcionality versus role uživatelů	Klient (internet)	Obchodník (internet)	Asistent obchodníka	Obchodník	Operátor	Vedení	Administrátor
Obchodní oddělení	Aktivace smlouvy		X	X	X	X	X	
	Deaktivace smlouvy					X	X	
	Evidence klientů					X		
	Odeslání e-mail/SMS o pohybu na CBU					X		
	Odeslání hromadné nabídky/poptávky					X		
	Přijetí hromadné nabídky/poptávky					X		
	Přijetí poukázek					X		
	Vydání poukázek					X		
	Vytvoření dodatku ke smlouvě					X	X	
	Vytvoření návrhu dodatku ke smlouvě					X		
	Vytvoření návrhu smlouvy		X	X	X	X		
	Vytvoření předávacího protokolu					X		
	Vytvoření rezervace					X		
	Vytvoření smlouvy					X	X	
	Vytvoření transakce					X		
	Zobrazení detailu klienta		X	X	X	X	X	
	Zobrazení historie smluv		X	X	X	X	X	
Zobrazení pohybu na CBU					X	X		

Účtování služeb	Archivace výpisů z CBU						X		
	Import plateb z ČSOB						X	X	
	Párování faktur						X	X	
	Vystavení faktury						X	X	
	Vystavení penalizační faktury						X	X	
	Vytvoření mimořádných měsíčních výpisů z CBU						X		
	Vytvoření pravidelných měsíčních výpisů z CBU						X		
	Vytvoření pravidelných ročních výpisů z CBU						X		
	Vytvoření upomínky						X	X	
	Zobrazení historie vystavených faktur						X	X	
	Zobrazení historie zaslaných upomínek						X	X	
	Zobrazení historie zaslaných výpisů z CBU						X	X	
	Klient	Vytvoření žádosti o přidělení ČOP přes internet	X						
Vytvoření hromadné nabídky/poptávky přes internet		X							
Zobrazení a tisk nezaplacených faktur přes internet		X							
Zobrazení stavu obchodního případu přes internet		X							
Zobrazení zůstatků a pohybů na CBU přes internet		X							
Controlling	Zkontrolování faktur po splatnosti						X	X	
	Zkontrolování klienta dle IČO (ARES, RŽP)						X	X	
	Zkontrolování klienta na databázi exekucí						X	X	
	Zkontrolování klienta na databázi úpadců						X	X	
	Zkontrolování na konec platnosti smluv						X	X	
Reporting	Vytvoření reportu o klientech úpadcích/v exekučním řízení						X		
	Tvorba manažerských tiskových výstupů							X	
Finanční vedení	Autorizace dokumentů							X	
Administrace	Správa aplikace								X
	Správa číselníků							X	
	Správa logů								X
	Správa uživatelů							X	X

tab. 3 Matice uživatelských rolí versus funkcionalita

Řešení požadavků jednotlivými funkcčnostmi

Funkční požadavky

	Obecné požadavky na systém	Požadavky na evidenci	Obchodní funkčnost	Manažerská funkčnost
Matice funkcionality versus požadavky	R001 Výpočet poplatků, provází a slev			
	R006 Zpracování importovaných dat z banky (ČSOB)			
	R007 Docítání již uložených informací			
	R009 Možnost zvolit určité texty jako přednastavené			
	R011 Systém kontrol, které provádí systém			
	R018 Uchovávaní poznámek k výpisům			
	R023 Evidence klientů	X		
	R025 Evidence záznamů o smlouvách	X		
	R026 Evidence rezervací			
	R027 Evidence transakcí			
R028 Evidence záznamů o fakturách				
R030 Evidence výpisů				
R032 Evidence úročení účtů				
R033 Evidence stavu účtů				
R002 Prohlížení účtů klienta prostřednictvím internetu				
R014 Generování výpisů z clientských účtů				
R017 Generování upomínek				
R022 Reaktivace klienta		X		
R021 Návrh na konkurs				
R005 Založení účastníka clearing ICE			X	
R024 Detail klienta				
R031 Evidence upomínek				
R035 Kontrola obch. údajů oproti veřejně přístupné DB.				
R003 Možnost zahájení obchodního případu klientem				
R012 SMS nebo emailová notifikace			X	
R016 Nabídky a poplávky záznamů				X
R013 Tiskové výstupy				X
Obchodní oddělení				
Aktivace smlouvy				
Deaktivace smlouvy				
Evidence klientů				
Odeslání e-mail/SMS o pohybu na CBU				
Odeslání hromadné nabídky/poptávky				
Přijetí hromadné nabídky/poptávky				

Nefunkční požadavky

		Nefunkční požadavky				
		R015 Uživatelé systému a jejich práva	R019 Překlopení dat	R020 Logování	R004 Zabezpečení internetové aplikace a tenkého klienta	R036 Uživatelská konfigurace
Administrace	Správa aplikace					X
	Správa číselníků					
	Správa logů			X		
	Správa uživatelů	X				