FORMULÁŘ PRO HODNOCENÍ BONUSOVÝCH POŽADAVKŮ

**Dodávka, provoz a rozvoj ITSM platformy MZe**

[Obchodní firma / název dodavatele podávajícího nabídku]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Automatizace opakujících se úkolů | ITSM nástroj automatizuje opakující se úkoly, jako je resetování hesel, přidávání uživatelů do skupin nebo kontrola statusu tiketů, aby ušetřil čas operátorům a minimalizoval chyby. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Inteligentní klasifikace a směrování tiketů | ITSM nástroj automaticky klasifikuje tikety podle jejich obsahu a přiřazuje je správným týmům nebo operátorům na základě jejich specializace a aktuální dostupnosti. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Prediktivní analýza a prioritizace | ITSM nástroj analyzuje tikety na základě historických dat, predikuje, které tikety vyžadují urgentní řešení, a automaticky jim přiděluje vyšší prioritu. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Self-service portály a chatboty | ITSM nástroj poskytuje uživatelům interaktivní portály nebo chatboty, které dokážou odpovídat na běžné dotazy, navigují je k relevantním zdrojům a iniciují jednoduché akce bez zásahu operátora. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Předcházení problémům | ITSM nástroj nad událostmi detekuje anomálie nebo vzorce, které mohou vést k problémům, a upozorňuje na ně dříve, než se eskalují do incidentů. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Personalizované odpovědi a doporučení | ITSM nástroj umí nabízí personalizované odpovědi na základě historie tiketů uživatele a poskytuje operátorům doporučení k řešení problémů na základě podobných případů z minulosti. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Podpora rozhodování pro operátory | ITSM nástroj operátorům poskytuje návrhy řešení nebo doporučení kroků na základě analýzy problémů a dostupných znalostních databází. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Zlepšení uživatelské spokojenosti | ITSM nástroj sleduje zpětnou vazbu od uživatelů a optimalizuje procesy a odpovědi, aby maximalizoval spokojenost zákazníků. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Analýza sentimentu | ITSM nástroj analyzuje tón a sentiment zpráv v tiketech nebo hodnocení zpětné vazby, aby identifikoval nespokojené uživatele a prioritizoval jejich tikety. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |
| **Název požadavku** | **Požadavek** | **Splňuje****ANO / NE** |
| Integrace s dalšími systémy | ITSM nástroj je schopen integrovat se s dalšími nástroji a databázemi, aby mohl využívat informace v reálném čase a poskytovat konzistentní a aktuální služby. | [DOPLNIT] |
| odkaz na část veřejně dostupné dokumentace ITSM nástroje | [DOPLNIT] |
| text vybrané části veřejně dostupné dokumentace řešení | [DOPLNIT] |
| doložení, že daná funkcionalita je součástí licenčního pokrytí | [DOPLNIT] |