

## **UtilityReport – vyjádření k existenci sítí přes portál Plzeňského kraje**

### ***způsobené komplikace pro podatelnu, databázi partnerů a TDV PM i PO***

Od října 2018 je pro vydávání vyjádření o existenci provozovaných sítí zákazníky využíván vyjadřovací portál naší společnosti.

Ze strany Plzeňského kraje je poskytována veřejnosti služba s možností podávat online žádosti o existenci sítí hromadně prostřednictvím podatelny UtilityReport.

Mezi oběma aplikacemi neexistuje propojení umožňující vzájemnou komunikaci, ze strany VP a.s. je preferováno využívání WVP (webový vyjadřovací portál).

Dříve byly ze strany firmy Hrdlička (poskytovatel Utility Reportu) pouze vytvářeny žádosti, které žadatel, žádající vyjádření k existenci sítí, následně přeposlal na adresu VP a.s. a ze strany VP a.s. pak byla odeslána odpověď. Po zprovoznění WVP proběhlo jednání se zástupcem firmy Hrdlička, kde bylo domluveno, že žádosti budou generovány pouze v oblastech, kde VP a.s. provozuje VHI, a že tyto žádosti budou odesílány elektronickou cestou na podatelnu naší společnosti.

Stávající stav: na podatelnu VP a.s. jsou adresovány žádosti podané prostřednictvím portálu UtilityReport Plzeňského kraje, (počet žádostí cca 10 - 20/měsíc). Žádosti jsou doručovány pouze k lokalitám, kde VP a.s. provozuje VHI. Tyto žádosti jsou pracovníky podatelny zaevidovány jako pošta doručená s adresou žadatele v názvu procesu. Pracovníci podatelny v případě, že nedohledá žadatele v databázi partnerů VP, zadá požadavek na zavedení partnera. Pracovníci ZO má povinnost zadat požadavek. Většinou není známa identifikace partnera, kterého je nutné zadat. Partner je zadán s neznámou identifikací „VL“. Následně jsou v MTB přiřazeny k řešení vedoucí TDV – PM nebo TDV – PO, vedoucí těchto oddělení pak odešlou odpověď ve znění:

Dobrý den,

od 10. 10. 2018 jsou žádosti o vyjádření k existenci sítí přijímány prostřednictvím **vyjadřovacího portálu**, který najdete na WWW stránkách VODÁRNY Plzeň a.s. na adrese:

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

Žádosti nezaevidované na vyjadřovacím portálu **nebudou akceptovány**.

S pozdravem a přáním hezkého zbytku dne

.....

*Pokud jste již o síť prostřednictvím portálu zažádal/a, berte toto sdělení jako irelevantní.*

#### **Návrh na inovaci:**

nastavit proces, který by na emailovou korespondenci pocházející od odesílatele UtilityReport vytvořil automatickou odpověď ve výše uvedeném znění.

#### **Návrh do vyřešení nastavení automatické odpovědi:**

žadatele nezadávat do systému MTB, jelikož je vždy odesílána odpověď mailem s jednotnou odpovědí na přesměrování na náš portál. Pro databázi partnerů by znamenal úbytek zadaných partnerů s identifikací „VL“ a eliminoval možnost následného zjištění duplicity partnerů, která pak

způsobuje problémy napříč systémy ve VP a.s. (ZIS, HG, MTB, LIMS). Pro TVD PM i TDV PO by eliminoval množství došlé korespondence, která má vždy shodnou odpověď odkazující na náš WVP. Buď z podatelny (určené pracovnice), nebo přeposlaný mail na TDV (určeným pracovníkům) by odcházela výše uvedená odpověď – odkaz na náš portál bez zaevidování v podatelně.

**Výhody:**

úbytek agendy pro podatelnu, pro databázi partnerů a jejich zadávání s identifikací „VL“, tak i pro vedoucích TDV PO a TDV PM. Nebude zbytečně zahlcován MTB, zmenší se riziko, že mezi žádostmi podanými prostřednictvím UtilityReportu (desítky různých adresátů) dojde k „přehlédnutí“ významné korespondence.

*Situace byla předjednána s pracovníky SIT, dle vyjádření p. Rakúse není možné v Outlooku nastavit automatické odesílání, pokud není adresát odesílatelem žádosti (odesílatelem je spol. UtilityReport). P. Rakús následně oslovil své kolegy ze SIT, kteří možnost nastavení automatických odpovědí po technické stránce nevyloučili. Pro vlastní řešení nastavení automatických odpovědí doporučujeme oslovit SIT.*

*Finanční náklady nejsou vyčísleny.*