

ŠABLONA KATEGORIZACE POŽADAVKŮ

Tato šablona slouží jako základ pro nastavení helpdesku. Přizpůsobte kategorie a priority podle agendy vaší organizace. Sjednoťte je v celém týmu ještě před nasazením AI nástroje.

Matice priorit

Priorita	Název	SLA (odpověď)	Typická situace
P1	Kritická	2 hodiny	Dopad na více občanů, systémový výpadek, bezpečnostní incident
P2	Urgentní	1 pracovní den	Stížnost, blížící se lhůta, citlivé téma
P3	Standardní	3 pracovní dny	Běžný info dotaz, formuláře, poplatky
P4	Nízká	5 pracovních dní	Zpětná vazba, náměty



ŠABLONA KATEGORIZACE POŽADAVKŮ

Šablona kategorií a doporučené reakce

Kategorie	Typický štítek	Priorita	Role AI	Doporučená reakce
Informační dotaz	info-obecné, poplatek-X, formulář-Y	P3	Shrnutí, návrh odpovědi	Ověř fakta, AI přepíše do srozumitelného jazyka, odešli.
Doplňující dotaz (chybí info)	NEJISTÉ, chybí-info	P3	Návrh doplňujících otázek	Odešli šablonu s doplňujícím dotazem, nezahajuj řešení.
Technický problém	tech-formulář, tech-přihlášení	P2	Shrnutí, návrh kroků pro uživatele	Předej IT, odešli potvrzení přijetí s časovým rámcem.
Stížnost – komunikace	stížnost-komunikace, stížnost-lhůta	P2	Pouze styl, fakta na člověku	Povinná eskalace. Odešli potvrzení obratem, bez slibů.
Stížnost – rozhodnutí	stížnost-rozhodnutí	P1-P2	Žádná autonomní role	Předej specialistovi / vedoucímu. AI nepoužívej na formulaci.
Individuální posouzení	individuální, lhůta, výjimka	P2	Žádná autonomní role	Eskaluj na právní/odborné pracoviště. Pouze informuj o postupu.
Zpětná vazba / podnět	zpětná-vazba, návrh	P4	Shrnutí, kategorizace	Zapiš do znalostní báze, potvrď přijetí, není nutná věcná odpověď.
Incidentní vlna (opak. dotaz)	incident, formulář-nefunkční	P1-P2	Shrnutí, jednotná odpověď	Eskaluj koordinaci na garanta, odešli jednotnou odpověď občanům.



ŠABLONA KATEGORIZACE POŽADAVKŮ

Pole pro každý ticket (minimální standard)

Pole	Povinné/volitelné	Poznámka
Číslo ticketu / ID	Povinné	Generuje systém
Datum přijetí	Povinné	Pro SLA výpočet
Kanál příjmu	Povinné	E-mail / portál / DS / telefon
Kategorie	Povinné	Viz tabulka výše
Štítky	Povinné	Min. 1, max. 3 štítky
Priorita	Povinné	P1–P4
Přiřazeno (pracovník)	Povinné	Jméno nebo role
AI použita (A/N)	Povinné	Auditní stopa
Schválil (pracovník)	Povinné, pokud AI=A	Kdo finální text ověřil
Anonymizace provedena (A/N)	Povinné, pokud AI=A	GDPR kontrola
Datum uzavření	Povinné	Pro CT měření
Poznámka / FAQ návrh	Volitelné	Pro znalostní bázi

Jak šablonu zavést

1. Přizpůsobte kategorie a štítky vaší agendě.
2. Sjednoťte v týmu, co patří do P1 vs. P2 – ideálně na příkladech z praxe.
3. Zavedení alespoň pole „AI použita“ a „Schválil“ je základ auditní stopy dle EU AI Act.