

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA_

Export z Národní architektury eGovernmentu ČR

Table of Contents

<title>Systémové a uživatelské notifikace, hlavní principy a rozdíly</title>

Co to jsou notifikace klientů/uživatelů a notifikace informačního systému, jaké jsou principy jejich realizace a užití, jaký je u nich potenciál centrálních sdílených služeb a způsob užití kontaktních údajů FO?

V hantýrce eGovernmentu se pro některé formy komunikace vžilo označení „notifikace“.

Vedle činění vzájemných úkonů poskytovateli a klienty služeb v obslužných kanálech jsou důležitou složkou komunikace státu s klienty (subjekty práva FO i PO) různá osobní upozornění a oznámení, často generovaná automaticky na základě pravidel nebo změny údajů. Tato oznámení jsou i nadále nazývána notifikace, někdy přesněji klientská notifikace.

Stejný pojem notifikace je ale v současnosti používán pro techniku sloužící jako jeden z nástrojů řízení integrace mezi dvěma systémy, kde je závislý (řízený) systém, má-li to ve vedoucím (řídícím) systému nastaveno (předplaceno, abonováno), upozorňován na nějakou změnu údajů v systému hlavním a může například požádat službou o změněné údaje. V tomto případě se jedná o tzv. systémovou notifikaci. Tento proces bude v rámci propojeného datového fondu ČR nadále nazýván Vyrozumění o změně údajů.

Cílem architektury eGovernmentu je definovat a implementovat centrální sdílené služby pro oba druhy komunikace, pro notifikaci i pro vyrozumění o změně údajů. Pro vyrozumění o změně údajů subjektů (ROB, ROS) a objektů (RUIAN) vedených v základních registrech je doporučeno užívání služeb ISZR. V prostředí ISZR a základních registrů bude vybudována jednotná sdílená služba pro registraci a zasílání vyrozumění o změně údajů..

Sdílené služby pro notifikace klientům by měly být dostupné ve všech univerzálních, agendových i územních obslužných a komunikačních kanálech, samoobslužných i asistovaných. Architektonická vize eGovernmentu v NAP předpokládá vznik sady centrálních aplikací, podporujících sdílenými službami všechny kanály - hovoříme o komponentách kategorie CRM (Citizen Relationship Management). Jednou z nich by měl být klientský notifikační engine a integrace na jednu nebo několik komunikačních platform pro každou z forem předávání sdělení (SMS brána, mail-server, IVR, skript kontaktního centra, hybridní pošta, ISDS, apod.).

Klientské notifikace jsou vždy předávány výhradně subjektům práva na základě údajů uložených v základních registrech či v agendách dle zvláštních předpisů.

Kontakty klienta pro předávání klientských notifikací jsou tedy udržovány na více úrovních platnosti, jako centrální v základních registrech a jako lokální v agendových systémech a agendových nebo územních portálech. Centrální kontaktní údaje uložené v Registru obyvatel nebo Registru osob spravuje fyzická osoba prostřednictvím portálu Národního bodu po své identifikaci a autentizaci.

Návrh využití kontaktních údajů centrálními sdílenými službami pro klientské notifikace předpokládá, že pokud zpráva z AIS, volající sdílenou notifikační službu, nese jako parametr vedle sdělení i preferovaný komunikační kanál a kontaktní údaj v něm, má tato lokální preference klienta (nebo poskytovatele služby) přednost před kontaktními údaji z profilu. Pokud preferovaných kanál a kontakt z lokálního AIS chybí a je přenášeno pouze AIFO a text sdělení, použijí se centrální kontaktní údaje.

notifikace, uživatelské notifikace, systémové notifikace

From:

<https://archi.gov.cz/> - Architektura eGovernmentu ČR

Permanent link:

<https://archi.gov.cz/nap:notifikace?rev=1597407893>

Last update: 2020/08/14 14:24

