

AREÁL PÍSNICE · PRAHA 4

OKIN Steward pro Písnici

Helpdesk pro nájemce, společenství
vlastníků i zadavatele. Ukázka nad
skutečnou strukturou areálu.

OKIN Facility

Podklad k výběrovému řízení

Září 2026



ODPOVĚDI NA VAŠE DOTAZY

Stručně na úvod

1

Název helpdesku**OKIN Steward**

Helpdesk a klientská zóna OKIN Facility. V záhlaví aplikace je název areálu, pro který je nastavená — tedy Písnice.

2

Hlasování per rollam**Ano**

Vlastníci hlasují bez svolání shromáždění, z telefonu i počítače a podle stanov SVJ. Váha hlasu odpovídá podílu, systém hlídá kvórum. Strana 6.

3

Obrazovky pro tři strany

Nájemce: nahlášení havárie a její řešení (str. 4–5)

SVJ: hlasování, nástěnka, dokumenty (str. 6–7)

Zadavatel: kokpit a přehled požadavků (str. 8)

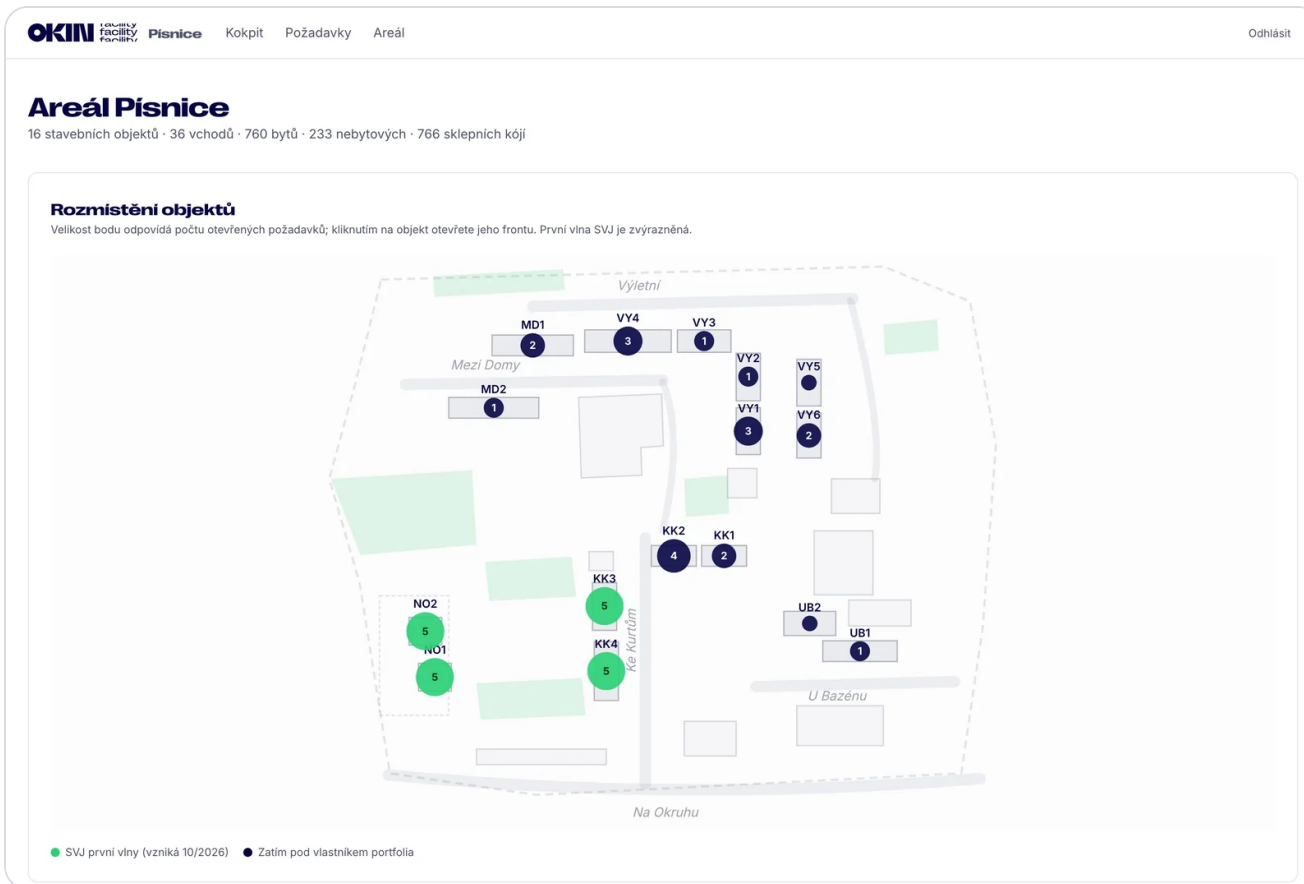
Hlavní obrazovky přikládáme také jako samostatné obrázky.

NEŽ ZAČNETE

Skutečný areál. Vymyšlení lidé.

Ukázku jsme postavili nad strukturou areálu z podkladů výběrového řízení: **16 objektů, 36 vchodů, 760 bytů** a celkem 1 759 jednotek.

- **Skutečné:** objekty, vchody, byty, nebytové prostory a sklepní kóje.
- **Vymyšlené:** všechny osoby, telefonní čísla, dodavatelé, historie požadavků, hlasování i dokumenty.
- Data a časy na snímcích jsou ilustrativní, plán areálu je schematický.

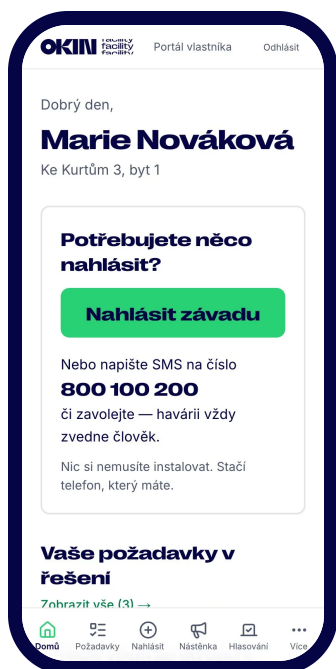


Stránka Areál: 16 objektů na schematickém plánu. Velikost bodu odpovídá počtu otevřených požadavků, zeleně objekty, kde vznikají SVJ.

PRO NÁJEMCE A VLASTNÍKY BYTŮ

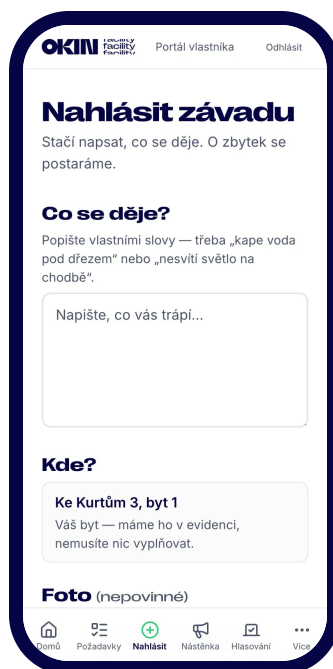
Havárii nahlásí SMS, telefonem nebo v portálu

Nic se neinstaluje. Obyvatel dostane potvrzení s číslem požadavku a v telefonu vidí, co se s hlášením děje. Portál slouží nájemcům i vlastníkům stejně, v ukázce se jmenuje Portál vlastníka.



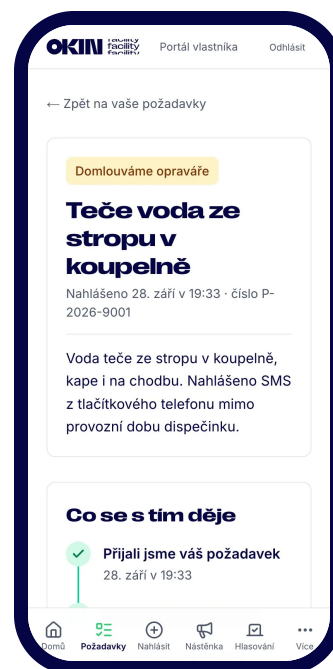
Domů

Tlačítko Nahlásit závalu, číslo pro SMS i volání.



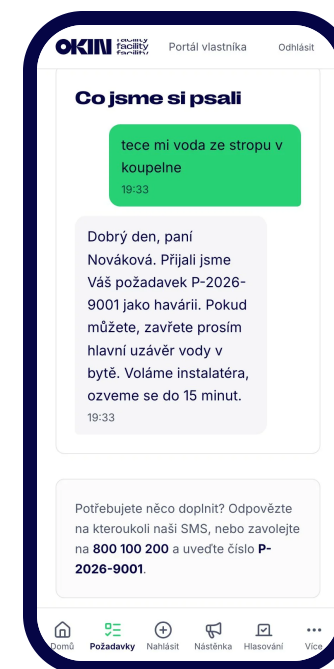
Nahlásit závalu

Co se děje, kde a fotka. Adresu doplní systém.



Stav požadavku

Lidskou řečí: „Domlouváme opraváře“.



Co jsme si psali

Celá SMS komunikace na jednom místě.

HAVÁRIE MIMO PRACOVNÍ DOBU

Večer teče voda ze stropu

- 1

SMS z tlačítkového telefonu

„tece mi voda ze stropu v koupelne“
- 2

Identifikace

Paní Nováková, Ke Kurtům 3. Seniorka, proto jednoduchý jazyk.
- 3

Triáž

Havárie. Při nejistotě se eskaluje výš, nikdy níž.
- 4

Člověk hned ví

Koordinátor pohotovosti dostane SMS a hovor.
- 5

Odpověď obyvatele

Číslo požadavku a prosba zavřít uzávěr vody.
- 6

Návrh opraváře

Havarijní instalatér s reakcí do 2 hodin.
- 7

Schválení člověkem

Koordinátor potvrdí objednávku. Al havarii nikdy neuzavírá.

OKIN

facility
facility

Písnice

KokpitPožadavkyKe schváleníSimulátorAreálZařízeníServisní zprávy

Koordinátor OKIN · Můj přístupOdhájit

← Zpět na frontu

Havárie

Čeká na schválení

Voda a odpady

Teče voda ze stropu v koupelně

P-2026-9001

Voda teče ze stropu v koupelně, kape i na chodbu. Nahlášeno SMS z tlačítkového telefonu mimo provozní dobu dispečinku.

EntitaSVJ Ke Kurtům 3

ObjektKe Kurtům 3

Jednotkač.p. 381, byt 1

NahlásilMarie Nováková (senior)

KanálSMS

Vytvořeno28. 9. 2026 19:33

Lhůta28. 9. 2026 21:33

Dodavatelneprifazen

Až bude závada odstraněná, uzavřete požadavek — SMS o vyřízení odejde ohlašovatel.

Označit jako vyřízené

Co se s požadavkem dělo

Auditní stopa — každý krok agenta i každé rozhodnutí člověka

Koordinátor

prijem

jistota 100 %

28. 9. 2026 19:33

Přijata SMS z čísla +420 601 234 567 v 19:33 — mimo provozní dobu dispečinku.

Koordinátor

identifikace

jistota 99 %

28. 9. 2026 19:33

Číslo nalezeno v evidenci: Marie Nováková, Ke Kurtům 3 (KK4), č.p. 381. Označena jako senior — komunikace SMS, jednoduchý jazyk.

Koordinátor

triáz

jistota 94 %

28. 9. 2026 19:33

Klasifikováno jako HAVÁRIE — únik vody. Spouštěč: „teče ze stropu“ + rozšíření mimo byt. Při nejistotě se eskaluje výš, nikdy níž.

Koordinátor

notifikace_cloveka

jistota 100 %

28. 9. 2026 19:33

Havárie — souběžně upozorněn koordinátor pohotovosti (SMS + telefon). Al havarii nikdy neuzavírá.

Koordinátor

odpoved_obyvatele1

jistota 100 %

28. 9. 2026 19:33

Odeslána potvrzovací SMS s číslem požadavku a srozumitelnou instrukcí (uzávěr vody).

Dispečer dodavatelů

navrh_dodavatele

jistota 91 %

28. 9. 2026 19:34

Navržen Aquaservis Praha s.r.o. — havarijní SLA 2 h, obor voda, dnes v pohotovosti. Čeká na schválení koordinátorem.

Návrh agenta čeká na vaše schválení

Schválit

Vrátit

Komunikace s obyvatelem

Senior — komunikace SMS, jednoduchý jazyk

tece mi voda ze stropu v koupelne

19:33

Dobrý den, paní Nováková. Přijali jsme Váš požadavek P-2026-9001 jako havárii. Pokud můžete, zavřete prosím hlavní uzávěr vody v bytě. Voláme instalátéra, ozveme se do 15 minut.

19:33

Pohled koordinátora: auditní stopa každého kroku, vpravo SMS s obyvatelkou. Objednávka opraváře čeká na schválení.

OKIN Steward · Areál Písnice — helpdesk pro nájemce, SVJ a zadavatele

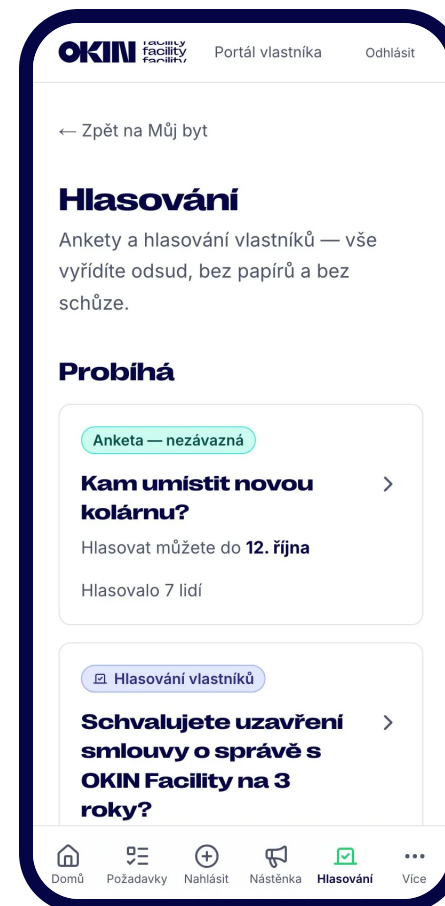
5 / 10

PRO SVJ

Hlasování per rollam z telefonu

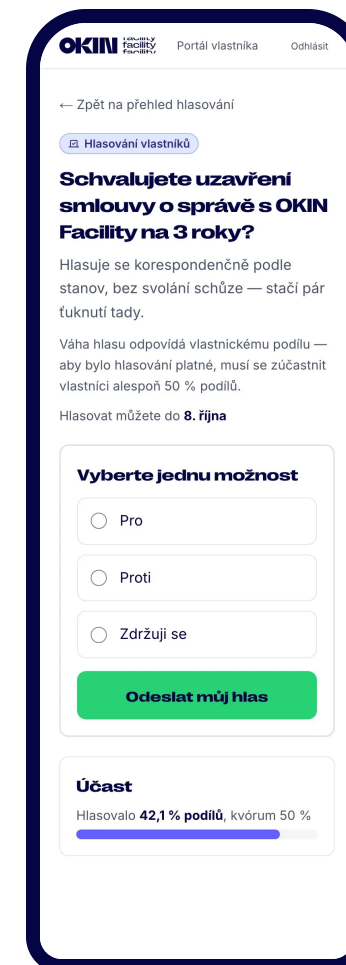
Ano, helpdesk hlasování per rollam umožňuje. Vlastníci hlasují bez svolání shromáždění, podle stanov společenství.

- Nezávazná anketa a závazné hlasování vlastníků jsou odlišené na první pohled.
- Váha hlasu odpovídá vlastnickému podílu.
- Ukazatel účasti hlídá kvórum. V ukázce hlasovalo 42,1 % podílů z potřebných 50 %.
- Hlasuje se z telefonu i počítače, nic se neinstaluje.



Přehled hlasování

Probíhající ankety a hlasování vlastníků.



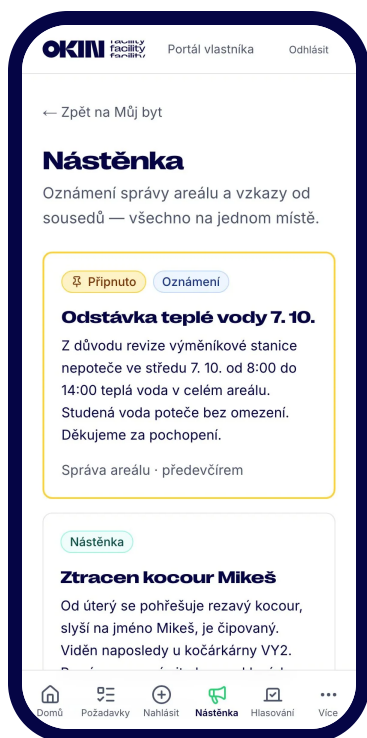
Hlasování vlastníků

Otázka, možnosti, účast a kvórum.

PRO SVJ

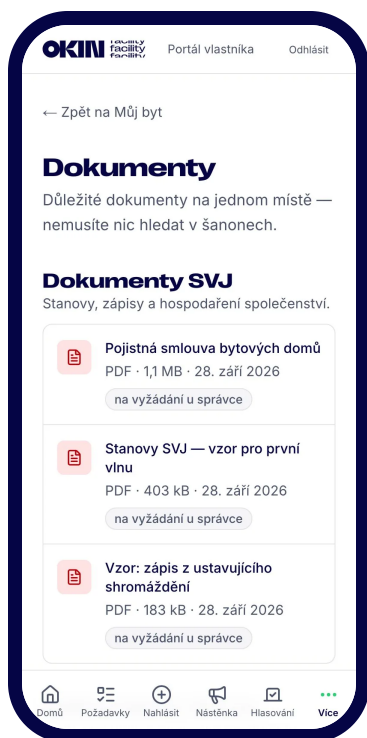
Nástěnka, dokumenty a kalendář místo papíru ve vchodu

Oznámení správy i vzkazy sousedů, stanovy a zápisy jako PDF, revize a odstávky v kalendáři. Pro celý areál, nebo jen pro váš dům.



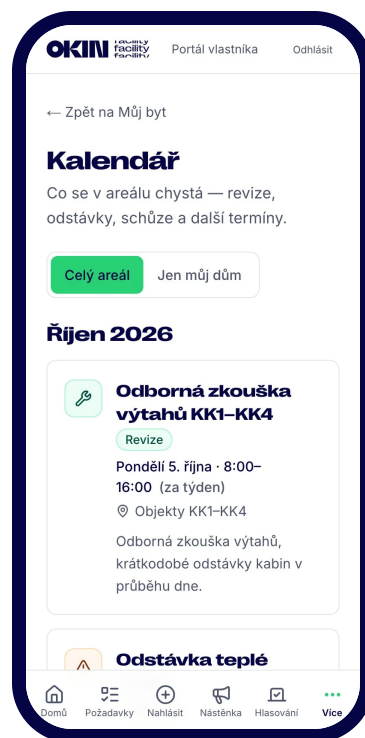
Nástěnka

Připnutá oznámení správy a vzkazy sousedů.



Dokumenty

Stanovy, zápisy, pojistná smlouva jako PDF.



Kalendář

Revize, odstávky a shromáždění.

PRO ZADAVATELE

Celý areál na jeden pohled

OKIN

facility
facility
facility

Písnice

Kokpit

Požadavky

Areál

Odhlásit

Provozní kokpit

Areál Písnice — 16 objektů, 36 vchodů, 760 bytů. Celkem 2 168 požadavků v evidenci.

Entita: Celý areál

40

Otevřené požadavky

Vše, co ještě není hotové ani uzavřené

1

Havárie v řešení

Vždy má paralelně přiřazeného člověka

9

Čeká na schválení

Návrhy agentů, které potvrzuje koordinátor

2

Po lhůtě

Překročená reakční lhůta

Vyžaduje pozornost

Všechny otevřené →

Havárie

Teče voda ze stropu v koupelně

P-2026-9001 - Ke Kurtům 3 - Marie Nováková - SMS

Čeká na schválení

před 2 h

Běžná

Reklamacce: zvedá se podlaha z předání

P-2026-1735 - Ke Kurtům 3 - Jarmila Mášová - SMS

Po lhůtě

Čeká na dodavatele

před 6 dny

Nizká

Vada z přejímky: prasklina v omítkce

P-2026-1710 - Na Okruhu 9 - Michal Máša - SMS

Po lhůtě

Čeká na dodavatele

před 10 dny

Urgentní

Dvěře výtahu se zasekávají

P-2026-8391-04 - Na Okruhu 11 - Stanislav Zeman - SMS

Čeká na dodavatele

před 6 h

Urgentní

V kabině výtahu nesvítí světlo

P-2026-8391-11 - Na Okruhu 11 - Vlasta Sedláčková - SMS

Čeká na dodavatele

před 7 h

Urgentní

Výtah zastavuje mimo úroveň podlahy

P-2026-8378-16 - Ke Kurtům 9 - Zdeněk Kříž - SMS

Čeká na schválení

před 12 h

Urgentní

Výtah se trhaně rozjíždí

P-2026-8391-05 - Na Okruhu 11 - Jana Horáková - SMS

Čeká na schválení

před 14 h

Běžná

Nefunguje zvonek

P-2026-1783 - Vyletní 20 - Martin Urban - Web

Čeká na schválení

před 1 h

Co dělají agenti

Auditní stopa každého rozhodnutí

Dispečer dodavatelů

28. 9. 19:45

Navržen dodavatel pro obor zeleň a venkovní plochy podle smluvního pasportu a vytížení.

P-2026-1784 →

Koordinátor

28. 9. 19:45

Klasifikováno jako Zeleň a venkovní plochy, priorita nízká. Běžný požadavek, zařazeno do fronty.

P-2026-1784 →

Dispečer dodavatelů

28. 9. 19:38

Navržen dodavatel pro obor elektro podle smluvního pasportu a vytížení.

P-2026-1783 →

Koordinátor

28. 9. 19:38

Klasifikováno jako Elektro, priorita běžná. Běžný požadavek, zařazeno do fronty.

Kokpit: otevřené požadavky, havárie, návrhy ke schválení a překročené lhůty. Za celý areál, nebo za jednotlivá SVJ.

Zadavatel má vlastní roli s pohledem pro reporting: kokpit, požadavky a areál, bez provozních nástrojů koordinátora.

OKIN

facility
facility
facility

Písnice

Kokpit

Požadavky

Areál

Odhlásit

Požadavky

2 168 požadavků

Export XLSX

+ Nový požadavek

Všechny stavy

Všechny priority

Všechny kategorie

Všechny typy

Všechny objekty

Bez ohledu na lhůtu

Hledat...

ČÍSLO	PŘEDMĚT	OBJEKT	PRIORITA	STAV	KANÁL	VYTVORENO
P-2026-9001	Teče voda ze stropu v koupelně Voda a odpady	KK4	Havárie	Čeká na schválení	SMS	28. 9. 26 19:33
P-2026-1742	Uvznutí osoby ve výtahu Výtah	KK2	Havárie	Uzavřena	Web	22. 9. 26 20:09
P-2026-1508	Uvznutí osoby ve výtahu Výtah	MD2	Havárie	Uzavřena	SMS	21. 8. 26 15:43
P-2026-1411	Zaplavený suterén Voda a odpady	KK2	Havárie	Uzavřena	SMS	7. 8. 26 17:24
P-2026-1327	Zaplavený suterén Voda a odpady	KK4	Havárie	Uzavřena	Web	25. 7. 26 16:35
P-2026-1316	Uvznutí osoby ve výtahu Výtah	KK4	Havárie	Uzavřena	SMS	24. 7. 26 16:05
P-2026-1310	Zaplavený suterén Voda a odpady	VY4	Havárie	Uzavřena	SMS	23. 7. 26 15:15
P-2026-1231	Zaplavený suterén Voda a odpady	NO2	Havárie	Uzavřena	Web	11. 7. 26 16:49
P-2026-1220	Zaplavený suterén Voda a odpady	NO1	Havárie	Uzavřena	SMS	9. 7. 26 10:36
P-2026-1204	Uvznutí osoby ve výtahu Výtah	NO1	Havárie	Uzavřena	SMS	7. 7. 26 06:36
P-2026-1190	Kouř z elektrorozvaděče Elektro	MD2	Havárie	Uzavřena	Telefon	4. 7. 26 06:19
P-2026-1058	Uvznutí osoby ve výtahu Výtah	NO1	Havárie	Uzavřena	E-mail	10. 6. 26 15:22
P-2026-1010	Kouř z elektrorozvaděče Elektro	NO2	Havárie	Uzavřena	SMS	1. 6. 26 10:09
P-2026-0843	Kouř z elektrorozvaděče Elektro	KK4	Havárie	Uzavřena	Web	9. 5. 26 13:27
P-2026-0841	Uvznutí osoby ve výtahu Výtah	KK2	Havárie	Uzavřena	Web	9. 5. 26 09:11

Požadavky: všechna hlášení s filtry podle stavu, priority, kategorie, objektu a lhůty. Export do Excelu podle nastavených filtrů.

OKIN Steward · Areál Písnice — helpdesk pro nájemce, SVJ a zadavatele

8 / 10

PŘÍSTUPY A PRAVIDLA

AI připraví. Člověk rozhodne.

Každý vidí svou část

Koordinátor provoz, obyvatel svůj byt a své SVJ, zadavatel přehledy za areál. Přístup dostane každý pozvánkou s rolí.

Passkey místo hesla

Přihlášení otiskem prstu, obličejem nebo PINem zařízení. V systému nejsou hesla, která by šla ukrást.

Poslední slovo má člověk

Vše, co hýbe penězi, právy nebo pověstí, potvrzuje koordinátor. Každý krok stroje i člověka zůstává v auditní stopě.

Data pod kontrolou

Zpracování běží co nejvíc na hardwaru OKIN (NVIDIA DGX Spark). Cloudový model jen pro návrhy a eskalace, s pseudonymizovanými daty a zpracováním v EU.

SHRNUTÍ

Kde najdete odpovědi

VÁŠ DOTAZ	KDE V OKIN STEWARD	STRANA	OBRÁZEK
Název prezentovaného helpdesku	OKIN Steward	1–2	—
Nájemce: nahlášení havárie	SMS, telefon a portál v telefonu, stav požadavku	4	01
Řešení havárie	Auditní stopa, schválení člověkem	5	04
SVJ: možnost hlasování (per rollam)	Hlasování vlastníků s váhou podílů a kvórem	6	02
SVJ: komunikace a dokumenty	Nástěnka, dokumenty, kalendář	7	—
Výstup pro zadavatele	Kokpit, přehled požadavků s exportem do Excelu, areál	3, 8	03

Osoby, telefony a historie v ukázce jsou vymyšlené, struktura areálu je skutečná. S doplňujícími dotazy se prosím obraťte na **Jana Baláše, OKIN Facility**.

