

Manuál — Český proud / CP Content

Český proud · CP Content 3.2

Table of Contents

MANUÁL — Český proud / CP Content

Kompletní uživatelská a provozní dokumentace systému. Verze systému: plugin **CP Content 3.2**, šablona **Český proud** (produkční), **ACF Free**, WordPress 6.x, PHP 7.4+. Pilotní region: **Karlovarský kraj**.

Tento manuál je psaný tak, aby mu rozuměl i člověk, který WordPress běžně neovládá. Technické detaily pro vývojáře jsou shrnuty v závěrečné **Technické příloze** a v samostatném souboru `TECHNICKA-PRILOHA-VYVOJAR.md`.

Obsah

1. Účel systému
2. Základní logika systému
3. Použité části WordPressu (typy obsahu)
4. Kraje
5. Žádosti firem
6. Firmy
7. Pipeline firmy (stavy)
8. Role a oprávnění
9. Práce operátorky
10. Práce obchodníka
11. Práce manažera
12. KPI Dashboard
13. Archivace místo mazání
14. Auditní log
15. CSV export
16. Bezpečnost a přístupová práva
17. Instalace a aktualizace pluginu
18. Instalace a aktualizace šablony
19. Testovací scénáře
20. Nejčastější problémy a řešení
21. Slovník pojmů

22. Doporučený provozní režim pilotu Karlovarský kraj

- Technická příloha pro vývojáře
 - Otevřené otázky
-

1. Účel systému

Co je Český proud

Český proud je program mediální skupiny, který malým a středním firmám v regionech nabízí mediální prezentaci („příběh firmy“) — natočený a odvysílaný materiál (TV, rádio, web) plus související produkty. Program běží **po krajích**; první ostrý pilot je **Karlovarský kraj**.

CP Content je WordPress plugin, který k veřejnému webu přidává jednoduché interní **CRM** (systém pro řízení obchodu): eviduje firmy, jejich stav v obchodním procesu, hovory operátorek, online prezentace obchodníků, objednávky a výkonnostní statistiky.

K čemu systém slouží

- **Veřejný web** (šablona Český proud) firmám vysvětlí nabídku a nechá je **podat žádost** přes formulář.
- **CRM** (plugin CP Content) přijaté žádosti zpracuje: operátorka firmu osloví, kvalifikuje a domluví online prezentaci; obchodník prezentaci odvede, vytvoří nabídku a uzavře objednávku.
- **Manažer** sleduje výkon (KPI), kapacitu krajů a kvalitu dat.

Jak spolu části souvisí

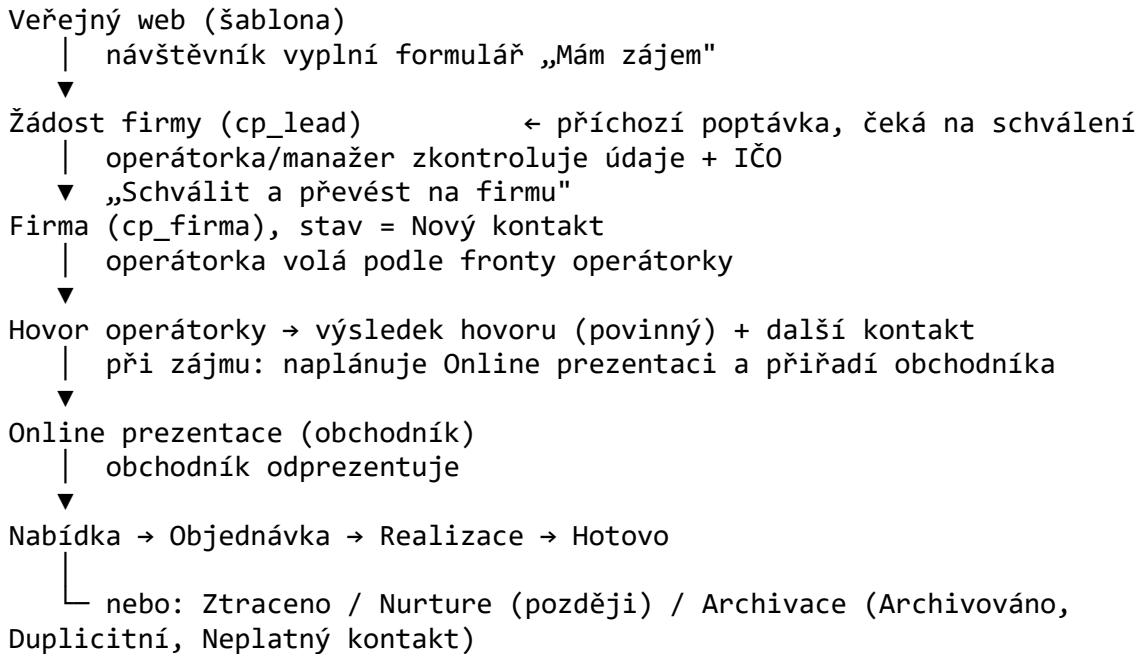
Část	Kdo	Role v systému
Veřejný web + formulář	návštěvník (firma)	sběr poptávky
Žádost firmy	operátorka / manažer	příchozí poptávka ke schválení
Firma	operátorka, obchodník	„karta“ klienta v obchodním procesu
Pipeline (stavy)	operátorka, obchodník	kde se firma nachází v procesu
KPI Dashboard	manažer, administrátor	měření výkonu
Kraje	manažer, administrátor	kapacita a mapa na webu

Proč to není „běžný web“, ale jednoduché CRM

Systém záměrně **není** velký podnikový CRM (jako Salesforce nebo Raynet). Je to **lehká nadstavba nad WordPressem** šitá na míru pilotu: jen tolik funkcí, kolik je potřeba, aby operátorky a obchodníci mohli okamžitě volat a uzavírat obchody, a aby manažer viděl čísla. Výhoda: nízká cena, rychlé nasazení, data na jednom místě s webem. Hranice: není to nástroj pro fakturaci, e-mailing, SMS ani pro tisíce uživatelů — to vědomě neřešíme.

2. Základní logika systému

Celý tok od návštěvníka po hotovou zakázku:



Klíčová pravidla toku:

- Žádost se **nemaže** — buď se převede na firmu, nebo se archivuje.
- Firma se **nikdy nemaže** (kromě administrátora ve výjimečných případech) — místo toho se **archivuje**.
- Každá **změna stavu** se zapisuje do **auditního logu** (kdo, kdy, z čeho na co).
- Operátorka **nesmí uložit změnu stavu bez výsledku hovoru**.
- Operátorka i obchodník vidí **jen svůj kraj** (krajové filtrování).

3. Použité části WordPressu (typy obsahu)

Systém používá tzv. **typy obsahu** (anglicky *Custom Post Type*, zkratka **CPT**). Zjednodušeně: každý typ obsahu je samostatná „složka záznamů“ v administraci (např. všechny Firmy, všechny Kraje).

Typ obsahu	Interní název	Veřejné na webu?	Kdo upravuje
Kraje	cp_kraj	nepřímo (mapa, počty)	manažer, administrátor
Firmy	cp_firma	volitelně (katalog)	operátorka, obchodník, manažer
Žádosti firem	cp_lead	ne (jen interně)	operátorka, manažer

Mediální příběhy	cp_pribeh	ano	manažer, administrátor
Reference	cp_reference	ano (přes šablonu)	manažer, administrátor
Případové studie	cp_studie	ano	manažer, administrátor

Kraje (cp_kraj)

- **Co to znamená:** seznam 14 krajů ČR s kapacitou (alokací) a nastavením zobrazení na webu.
- **Kdo používá:** manažer a administrátor.
- **Kde se zobrazuje:** řídí **mapu krajů** a počty volných míst na veřejném webu.
- **Na co pozor:** kraj se na webu objeví jen když má **Zobrazit na webu = Ano** a **platnou zkratku**.

Firmy (cp_firma)

- **Co to znamená:** hlavní „karta klienta“. Obsahuje kontakt, obchodní proces, hovory, zakázku.
- **Kdo používá:** operátorka a obchodník (svého kraje), manažer (všechny).
- **Kde se zobrazuje:** interně v CRM; volitelně ve veřejném katalogu (pole „Zobrazit ve veřejném katalogu“).
- **Na co pozor:** firmu nemažeme — archivujeme. Kraj firmy mění jen manažer/administrátor.

Žádosti firem (cp_lead)

- **Co to znamená:** příchozí poptávka z webového formuláře.
- **Kdo používá:** operátorka (kontrola, převod), manažer.
- **Kde se zobrazuje:** pouze interně (není veřejná).
- **Na co pozor:** žádost není firma — teprve schválením („Převést na firmu“) vznikne karta firmy.

Mediální příběhy (cp_pribeh)

- **Co to znamená:** produkční evidence natáčení a vysílání příběhu firmy (hlavní produkt).
- **Kdo používá:** manažer, redakce, administrátor.
- **Kde se zobrazuje:** veřejně na webu (archiv příběhů).
- **Na co pozor:** operátorka ani obchodník k příběhům nemají přístup.

Reference (cp_reference)

- **Co to znamená:** citace/doporučení klientů pro web.
- **Kdo používá:** manažer, administrátor.
- **Kde se zobrazuje:** na webu přes šablonu (pole „Zobrazit na webu“).
- **Na co pozor:** zobrazí se jen reference s „Zobrazit na webu = Ano“.

Případové studie (cp_studie)

- **Co to znamená:** delší příběhy s výsledky (např. „+38 % poptávek”).
 - **Kdo používá:** manažer, administrátor.
 - **Kde se zobrazuje:** veřejně (archiv studií).
 - **Na co pozor:** slouží marketingu, ne obchodnímu procesu.
-

4. Kraje

Kraj je „nádoba kapacity“ pro pilot. Určuje, kolik firem se v daném regionu zapojí, a řídí mapu na webu.

Jak přidat / nastavit kraj

1. V administraci otevři **Kraje** → **(vyber kraj)** nebo **Přidat**.
2. Vyplň pole (viz tabulka níže) a klikni **Publikovat / Aktualizovat**.

Pole	Co znamená	Příklad
Název	Název kraje (titulek)	Karlovarský
Zkratka	Oficiální kód kraje	KVK
Zobrazit na webu	Ano/Ne — má se kraj ukázat na veřejné mapě?	Ano
Stav kraje	Připravujeme / Aktivní pilot / Aktivní kraj / Uzavřeno / Skryto	Aktivní pilot
Alokace míst	Kolik firem se může v kraji zapojit	14
Koordinátor kraje	Jméno odpovědné osoby	Jana Nováková
Pořadí zobrazení	Pomocné řazení v seznámech	10

Co znamenají jednotlivá nastavení

- **Zobrazit na webu = Ano** → kraj se ukáže na veřejné mapě a v počtech. „Ne“ → kraj je jen interní.
- **Stav kraje:**
 - *Připravujeme* — kraj se chystá (na webu spíš jako „brzy”).
 - *Aktivní pilot* — kraj běží v pilotu (Karlovarský).
 - *Aktivní kraj* — kraj v běžném provozu.
 - *Uzavřeno* — nábor ukončen.
 - *Skryto* — kraj se **nikdy** nezobrazí na webu (ani když je „Zobrazit na webu = Ano”).
- **Alokace míst** — strop kapacity, ze kterého se počítají volná místa.

Jak se počítají čísla (automaticky)

Ukazatel	Vzorec	Vysvětlení
----------	--------	------------

Zapojené firmy	počet firem kraje ve stavu Objednávka / Realizace / Hotovo	počítá se samo, nevyplňuje se ručně
Volná místa	Alokace – Zapojené	kolik ještě lze přijmout
Obsazenost	Zapojené / Alokace × 100 %	v procentech

Důležité: „Zapojené firmy“ se **nevyplňují ručně**. Systém je dopočítává z firem v daném kraji.

Proč se kraje neumísťují ručně na mapě

Dřívější verze měla pole „pozice na mapě (sloupec/řádek)“. To už **není potřeba a bylo odstraněno**. Pozice každého kraje je **pevně dána zkratkou** (interní tabulka KVK, ULK, LBK, HKK, PHA, STC, PLK, JHC, VYS, JHM, PAK, OLK, MSK, ZLK). Stačí tedy zadat správnou **zkratku** — kraj se vykreslí na správném místě.

- Když je zkratka **nerozpoznaná**, kraj se na webu **nezobrazí** a administrátor uvidí varování v administraci.
- Správce tedy jen: zapne „Zobrazit na webu“, nastaví alokaci a koordinátora. Mapa se vykreslí sama.

Jak funguje mapa krajů ve frontendové šabloně

- Šablona má **skutečnou geografickou SVG mapu ČR** (assets/cz-kraje.svg), kde každý kraj je samostatný tvar s identifikátorem (KVK, ULK, ...).
- **Aktivní kraje** (Zobrazit na webu = Ano, platná zkratka, není Skryto) se vykreslí **modře**, ostatní **šedě**.
- **Kliknutím** na kraj se vpravo aktualizuje **detailová karta** (alokace, zapojené, volná místa, koordinátor).
- **Fallback:** pokud by SVG soubor chyběl, šablona automaticky zobrazí jednodušší **dlaždicovou mapu**.

Na co pozor: mapu neřídí žádné ruční pozicování — jen zkratka. Když kraj nevidíte na webu, zkontrolujte (1) Zobrazit na webu = Ano, (2) Stav kraje ≠ Skryto, (3) správnou zkratku.

5. Žádosti firem

Žádost je příchozí poptávka z webového formuláře. Je to „surovina“, ze které vzniká firma.

Odkud žádost vzniká

Návštěvník na veřejném webu vyplní formulář („Mám zájem / Ověřit dostupnost v kraji“). Po odeslání vznikne v administraci nová **Žádost firmy** (cp_lead).

Jaká data se ukládají

Pole	Popis
------	-------

Firma	název firmy
IČO	identifikační číslo
Kraj	kraj zadáný ve formuláři (text, např. „Karlovarský“)
Kontaktní osoba	jméno
Telefon	telefon
E-mail	e-mail
Obor	obor podnikání
Souhlas	datum a čas uděleného souhlasu (GDPR)

Jak žádost otevřít a zkontrolovat

1. V administraci jdi na **Žádosti firem**.
2. Klikni na žádost → zkontroluj úplnost (telefon, IČO, kraj).
3. Rozhodni: **převést na firmu**, nebo **archivovat** (nevhodná/duplicitní).

Převod žádosti na firmu (krok za krokem)

1. V detailu žádosti vpravo je panel „**Převod na firmu**“.
2. Klikni „**Schválit a převést na firmu**“.
3. Systém vytvoří **Firmu**, přenesení údaje (název, IČO, kontakt, telefon, e-mail, kraj, obor), nastaví stav **Nový kontakt** a žádost označí jako **Vyřízená**.
4. Otevře se nová karta firmy — pokračuje operátorka.

Převod smí provést jen **manažer** nebo **administrátor** (operátorka ne).

Co se stane při duplicitním IČO

- Před vytvořením firmy systém **zkontroluje IČO**.
- Pokud firma se stejným IČO **už existuje**, převod se **zastaví** a zobrazí se upozornění „**Firma s IČO ... již existuje**“ s odkazem na stávající firmu. Nová firma **nevznikne**.
- V panelu žádosti se zobrazí červené varování a tlačítko „**Převést přesto (vytvořit novou firmu)**“.

Kdy použít „Převést přesto“

Jen výjimečně a vědomě — např. když jde o jinou pobočku se stejným IČO nebo víte, že předchozí záznam je chybný. Vyžaduje potvrzení. Standardně raději otevřete existující firmu a pokračujte na ní.

Kdy žádost archivovat

- Žádost je **duplicitní**, **nevhodná** (spam, mimo cílovku) nebo **neúplná bez možnosti doplnit**.
- Ve výpisu žádostí použij řádkovou akci „**Archivovat žádost**“. Žádost zůstane v databázi, ale zmizí z aktivního výpisu (lze ji zobrazit filtrem „Archivované“).

6. Firmy

Firma je hlavní pracovní karta. Vše, co se s klientem děje, se zapisuje sem.

Co je karta firmy

Karta firmy sdružuje několik bloků (sekcí): základní údaje, obchodní proces, online hovory, zápis hovoru, a navíc **auditní log stavů** (jen pro čtení). Vpravo je nastavení **Stavu firmy (pipeline)**.

Pole karty firmy

Blok „Firma“ (základní údaje)

Pole	Popis	Pozn.
IČO	identifikační číslo	slouží i k hlídání duplicit
Web	webová stránka firmy	
Logo	obrázek loga	
Kraj	kraj firmy (vazba na Kraje)	mění jen manažer/administrátor
Perex	krátký popis do katalogu	
Kontaktní osoba	jméno	
E-mail	e-mail	
Telefon	telefon	
Zobrazit ve veřejném katalogu	Ano/Ne	volitelná veřejná prezentace

Blok „Obchodní proces“

Pole	Popis
Operátorka (kvalifikace)	kdo firmu kvalifikuje
Přiřazený obchodník	kdo povede prezentaci a obchod
Priorita	A (vysoký potenciál) / B (standard) / C (nízký)
Zakázka – produkt/typ	co se prodává
Zakázka – hodnota (Kč)	hodnota obchodu
Zakázka – stav	Návrh / Podepsáno / Realizováno
Zakázka – datum	datum

Blok „Online hovory“ (prezentace)

Pole	Popis
------	-------

Datum a čas	termín online prezentace
Platforma	Teams / Meet / Zoom / Telefon
Typ	Online prezentace / Online obchodní hovor
Obchodník	kdo prezentuje
Výsledek	Naplánováno / Proběhlo / Nedostavil se / Zájem do nabídky / Objednávka / Ztraceno
Poznámka	volný text

Blok „Zápis hovoru“ (operátorka)

Pole	Popis
Datum hovoru	kdy se volalo
Výsledek hovoru	Nedovoláno / Nezastižen / Zpětné volání / Zájem / Bez zájmu / Domluvena prezentace / Nevhodný
Poznámka	co bylo domluveno
Datum dalšího kontaktu	kdy volat znovu

Jak se firma vyplňuje (doporučený postup)

1. Většina firem vznikne **převodem žádosti** (údaje se přenesou samy).
2. Operátorka při hovoru vyplní **Zápis hovoru** (datum, výsledek, poznámka, další kontakt).
3. Při zájmu nastaví **Online hovory** (termín, platforma) a **Přiřazeného obchodníka**.
4. Obchodník po prezentaci vyplní **Obchodní proces** (zakázka, hodnota) a posune **stav**.

Na co pozor:

- IČO je klíč pro hlídání duplicit — vyplňujte ho pečlivě.
- **Kraj** firmy mění jen manažer/administrátor (operátorka/obchodník pole nevidí).
- Operátorka **neuloží změnu stavu bez Výsledku hovoru** (systém ji vrátí).

7. Pipeline firmy (stavy)

„Pipeline“ je cesta firmy obchodním procesem. Stav firmy je jeden štítek (taxonomie *Stav firmy*), který říká, kde se firma právě nachází. Stav se nastavuje vpravo na kartě firmy.

Stav	Co znamená	Kdo typicky nastaví	Co dál
Nový kontakt	firma právě vznikla (z žádosti)	systém / manažer	operátorka zařadí do fronty a volá
Osloveno	operátorka firmu poprvé kontaktovala	operátorka	pokračovat v kvalifikaci

Kvalifikace (SME Network)	ověřuje se vhodnost a zájem	operátorka	při zájmu domluvit prezentaci
Online prezentace	domluvena/proběhla online prezentace	operátorka → obchodník	obchodník odprezentuje
Nabídka	obchodník předložil nabídku	obchodník	čeká se na rozhodnutí
Příběh firmy A11	běží produkce mediálního příběhu	obchodník/manažer	dotáhnout do objednávky
Objednávka	klient objednal	obchodník	zahájit realizaci
Realizace	zakázka se realizuje (natáčení, vysílání)	obchodník/manažer	dokončit
Hotovo	zakázka dokončena	obchodník/manažer	uzavřeno (počítá se do zapojených)
Nurture (později)	ted' ne, ozvat se v budoucnu	operátorka	naplánovat další kontakt
Ztraceno	firma nemá zájem / nevyšlo	operátorka/obchodník	konec procesu
Archivováno	uloženo mimo aktivní provoz	manažer (akce archivace)	mimo fronty a KPI
Duplicitní	duplicitní záznam	manažer	mimo fronty a KPI
Neplatný kontakt	neexistující/chybný kontakt	manažer/operátorka	mimo fronty a KPI

Omezení podle role (důležité):

- **Operátorka** smí měnit stavy v rané a střední části (Nový kontakt → Online prezentace, Nurture, Ztraceno), ale **nesmí** nastavit finální obchodní stavy **Objednávka / Realizace / Hotovo** (to je práce obchodníka).
- **Obchodník** smí nastavit **Nabídka, Příběh A11, Objednávka, Realizace, Hotovo, Ztraceno**.
- **Archivováno / Duplicitní / Neplatný kontakt** jsou „archivní“ stavy — firma zmizí z front i z KPI, ale zůstává v databázi.
- **Každá změna stavu se zapisuje do auditního logu.** Operátorka navíc musí mít vyplněný **Výsledek hovoru**.

8. Role a oprávnění

Systém má čtyři role. Operátorka a obchodník **nikdy nepoužívají administrátorský účet**.

Společný princip: přiřazený kraj

Každý uživatel má pole **Přiřazený kraj** (zkratka, např. KVK). Operátorka i obchodník díky tomu vidí **jen svůj kraj**. Existuje **jedna** role operátorky a **jedna** role obchodníka — kraj je vlastnost uživatele, ne samostatná role. **Přiřazený kraj nastavuje pouze administrátor** (v profilu uživatele).

Operátorka Český proud

- **Vidí:** Fronta operátorky, Firmy svého kraje, Žádosti svého kraje, Kalendář/„Po termínu“.
- **Smí:** zapsat výsledek hovoru, poznámku, datum dalšího kontaktu; naplánovat online prezentaci; přiřadit obchodníka; měnit stav v rané/střední pipeline.
- **Nesmí:** vidět cizí kraje; měnit kraj firmy; měnit alokace; vytvářet kraje; mazat; nastavit finální obchodní stavy (Objednávka/Realizace/Hotovo); spravovat uživatele, pluginy, šablonu, WordPress, ACF.
- **Pracovní den:** přihlásí se → otevře Frontu operátorky → volá podle priority → u každého hovoru zapíše výsledek → při zájmu domluví prezentaci a přiřadí obchodníka.
- **Pozor:** bez výsledku hovoru nelze uložit změnu stavu. Bez přiřazeného kraje neuvidí žádné firmy.

Obchodník Český proud

- **Vidí:** Fronta obchodníka, Firmy svého kraje **přiřazené jemu**.
- **Smí:** zapisovat výsledek prezentace, nabídku, hodnotu zakázky; měnit stav Nabídka → Objednávka → Realizace → Hotovo → Ztraceno.
- **Nesmí:** vidět žádosti; exportovat všechny firmy; spravovat web, kraje, uživatele; pluginy; šablonu.
- **Pracovní den:** přihlásí se → Fronta obchodníka → vede online prezentace → po prezentaci zapíše výsledek a hodnotu → posune stav.
- **Pozor:** vidí jen firmy přiřazené sobě ve svém kraji; nemaže.

Manažer Český proud

- **Vidí:** všechny kraje a firmy, dashboardy, KPI, žádosti.
- **Smí:** KPI Dashboard, CSV export, spravovat kraje a alokace, převádět žádosti na firmy, spravovat pipeline, přiřazovat obchodníky k firmám.
- **Nesmí:** instalovat/vypínat pluginy, měnit šablonu, měnit nastavení WordPressu, měnit ACF, **mazat** firmy/žádosti/kraje, spravovat WordPress uživatele.
- **Pracovní den:** ráno KPI Dashboard → kontrola front a „po termínu“ → kontrola kvality dat (auditní log) → řízení kapacity krajů.
- **Pozor:** přiřazení kraje uživatelům dělá administrátor, ne manažer.

Administrátor

- Plný přístup: uživatelé, přiřazený kraj uživatelů, pluginy, šablona, WordPress, mazání.
- **Pozor:** jediný, kdo smí mazat a instalovat. Účet chraňte silným heslem (ideálně 2FA).

Proč jsou pravidla taková

- **Operátorka vidí jen svůj kraj** → ochrana dat a přehlednost (nevolá cizí firmy).
- **Obchodník vidí jen své firmy** → soustředí se na vlastní leady; nevidí cizí obchody.
- **Manažer nesmí instalovat pluginy** → nemůže omylem rozbít web; provoz oddělen od správy systému.
- **Jen administrátor spravuje uživatele a kraje uživatelů** → zabrání eskalaci práv a chaosu.

Podrobná matice oprávnění je v administraci: **Český proud** → **Role a oprávnění** (jen administrátor), a v technické příloze tohoto manuálu.

9. Práce operátorky (návod krok za krokem)

Cíl operátorky: oslovit firmy, kvalifikovat zájem a domluvit online prezentaci pro obchodníka.

1. **Přihlášení:** otevři přihlašovací stránku (/wp-admin), zadej jméno a heslo.
2. **Po přihlášení** tě systém přesměruje rovnou na **Fronta operátorky** (ne na nástěnku WordPressu).
3. **Fronta operátorky** ukazuje firmy tvého kraje k volání, seřazené podle priority (A → B → C). Sloupce: Firma, Priorita, Kontakt, Telefon, Obor, Stav, Poslední hovor, Další krok.
4. **Otevři firmu** tlačítkem „Otevřít“ u řádku.
5. **Zavolej** a v bloku „Zápis hovoru“ vyplň:
 - **Datum hovoru** (dnešní datum),
 - **Výsledek hovoru** (povinné — viz seznam),
 - **Poznámka** (co bylo domluveno),
 - **Datum dalšího kontaktu** (kdy volat znovu).
6. **Změna stavu** (vpravo) podle výsledku: Osloveno → Kvalifikace → Online prezentace...
 - Bez vyplněného **Výsledku hovoru** systém změnu stavu **neuloží** a vrátí ji.
7. **Naplánování online prezentace** (při zájmu): v bloku „Online hovory“ nastav datum a čas, platformu (Teams/Meet/Zoom), typ = Online prezentace.
8. **Přiřazení obchodníka:** v bloku „Obchodní proces“ vyplň **Přiřazený obchodník**.
9. **Ulož** (Aktualizovat).

Co operátorka nesmí: měnit kraj firmy, nastavit Objednávka/Realizace/Hotovo, mazat, vidět cizí kraje, chodit do nastavení/pluginů/šablony.

Typické chyby operátorky:

- Zapomenutý **Výsledek hovoru** → změna stavu se neuloží.
 - Nevyplněný **Datum dalšího kontaktu** → firma vypadne z přehledu „po termínu“.
 - Snaha posunout firmu rovnou na „Objednávka“ → není povoleno (to dělá obchodník).
-

10. Práce obchodníka (návod krok za krokem)

Cíl obchodníka: odvést online prezentaci, vytvořit nabídku a uzavřít objednávku.

1. **Najdi své leady:** po přihlášení tě systém přesměruje na **Fronta obchodníka** — firmy tvého kraje přiřazené tobě (stavy Online prezentace, Nabídka, Příběh A11, Objednávka). Přepínač „Všechny leady“ ukáže i ostatní (jen pro přehled).
2. **Online prezentace:** podle termínu v bloku „Online hovory“ odprezentuj (Teams/Meet/Zoom).
3. **Zapiš výsledek prezentace:** v bloku „Online hovory“ → **Výsledek** (Proběhlo / Nedostavil se / Zájem do nabídky / Objednávka / Ztraceno) + Poznámka.
4. **Posun do nabídky:** nastav stav **Nabídka**; v bloku „Obchodní proces“ vyplň **Zakázka – produkt/typ**.
5. **Hodnota zakázky:** vyplň **Zakázka – hodnota (Kč)** a **Zakázka – stav** (Návrh → Podepsáno → Realizováno).
6. **Objednávka:** když klient objedná, nastav stav **Objednávka**.
7. **Realizace:** při natáčení/vysílání nastav **Realizace**.
8. **Hotovo:** po dokončení nastav **Hotovo** (firma se započítá do „zapojených“ v kraji).
9. **Ztraceno:** když nevyšlo, nastav **Ztraceno** + poznámku proč.

Pozor: obchodník nevidí žádosti, nemaže, neexportuje vše, vidí jen svůj kraj a své firmy.

11. Práce manažera

Cíl manažera: řídit výkon týmu, kapacitu krajů a kvalitu dat.

- **Sledování výkonu:** denně **KPI Dashboard** (Český proud → KPI Dashboard).
- **CSV export:** na dashboardu Karlovarský kraj → tlačítko „Export firem do CSV“ (pro reporting).
- **Kontrola operátorek:** tabulka „Operátorky“ v KPI (hovory dnes/týden, prezentace) + „Po termínu“.
- **Kontrola obchodníků:** tabulka „Obchodníci“ v KPI (prezentace, nabídky, objednávky).
- **Kraje a alokace:** v Kraje uprav alokaci; zapojené/volná/obsazenost se počítají samy.
- **Vyhodnocení pilotu KVK:** sleduj konverzi (objednávky/kontaktované), počet hotových zakázek a obsazenost kraje.

Pozor: manažer nemaže a neinstaluje. Přiřazení kraje uživatelům řeší administrátor.

12. KPI Dashboard

Kde: Český proud → **KPI Dashboard** (jen manažer a administrátor; operátorka/obchodník nevidí, ani přes URL). **Co ukazuje** (archivované firmy/žádosti se nezapočítávají):

Dnes

Dlaždice	Jak se počítá
Hovory dnes	firmy s Datem hovoru = dnes
Kontaktované firmy dnes	firmy s aktivitou dnes (poslední aktivita = dnes)
Naplánované prezentace dnes	firmy s Datem online prezentace = dnes
Nové žádosti dnes	žádosti vytvořené dnes

Tento týden (od pondělí)

Dlaždice	Jak se počítá
Hovory	firmy s datem hovoru v tomto týdnu
Prezentace	firmy s datem online prezentace v týdnu
Objednávky	přechody do stavu Objednávka/Realizace/Hotovo v týdnu (dle auditního logu)
Nové firmy	firmy vytvořené v týdnu

Pipeline — počet firem v každém stavu (bez archivních). **Konverze** — Objednávky / Kontaktované firmy v %. **Operátorky** — tabulka: Operátorka | Hovory dnes | Hovory týden | Prezentace. **Obchodníci** — tabulka: Obchodník | Prezentace (týden) | Nabídky (aktuálně) | Objednávky (aktuálně). **Kraje** — tabulka: Kraj | Firmy | Žádosti | Objednávky.

Příklady interpretace čísel

- **120 kontaktovaných, 12 objednávek → konverze 10 %.** Zdravý pilot bývá kolem 8–15 %; pod 5 % zlepšit skript/kvalifikaci, nad 20 % zvážit navýšení kapacity.
 - **Hovory dnes vysoké, prezentace nízké** → operátorky volají, ale nedaří se domluvit prezentaci (kvalita oslovení / cílení).
 - **Objednávky týden = 0 při mnoha prezentacích** → problém je u obchodníka (nabídka/uzavírání).
 - **Obsazenost kraje 90 %+** → blíží se naplnění alokace; připravit navýšení nebo další kraj.
-

13. Archivace místo mazání

Proč se firmy nemažou

Smazaná data jsou nenávratně pryč. Pro audit, reklamace a vyhodnocení pilotu je potřeba historii zachovat. Proto se firmy a žádosti **nemažou**, ale **archivují** — zůstávají v databázi, jen zmizí z aktivního provozu.

Kdo smí co

Akce	Operátorka	Obchodník	Manažer	Administrátor
Mazat firmy/žádosti/kraje	NE	NE	NE	ANO
Archivovat	dle práv ke kartě	dle práv	ANO	ANO

Archivní stavy firem

- **Archivováno** — firma uložena mimo aktivní provoz (nepokračuje se).
- **Duplicitní** — firma je duplicitní záznam.
- **Neplatný kontakt** — neexistující/chybné spojení.

Žádosti mají archivní stav **Archivováno** a **Duplicitní**.

Jak archivovat

- **Firma:** ve výpisu **Firmy** u řádku klikni „**Přesunout do archivu**“ (nastaví stav Archivováno a zapíše do auditního logu). Stavy Duplicitní/Neplatný kontakt lze nastavit i ručně přes Stav firmy.
- **Žádost:** ve výpisu **Žádosti firem** u řádku klikni „**Archivovat žádost**“.

Filtrování

Ve výpisu firem je rozbalovací filtr: **Aktivní** (výchozí) / **Archivované** / **Duplicitní** / **Neplatné kontakty** / **Vše**. U žádostí: Aktivní / Archivované / Duplicitní / Vše.

Dopad na KPI a fronty

Archivované firmy/žádosti **se nezobrazují ve frontách** ani **v KPI** a nepočítají se do konverze. Zůstávají však v databázi a jdou kdykoli zobrazit přes filtr.

14. Auditní log

Co to je

Auditní log stavů je automatický záznam o tom, **kdo, kdy a jak změnil stav firmy** (z jakého na jaký).

Kde se zobrazí

Na kartě firmy v bloku „**Auditní log stavů**“ (jen pro čtení): tabulka **Datum | Uživatel | Změna**.

Příklad:

Datum	Uživatel	Změna
10.6.2026 09:15	operatorka_kvkc	Nový kontakt → Nezastižen
10.6.2026 14:32	obchodnik_kvkc	Nabídka → Objednávka

Jak vzniká

Při každé změně stavu firmy (ručně i akcí archivace) systém přidá nový řádek. Uchovává se posledních ~300 změn na firmu.

Proč je důležitý a jak ho používá manažer

- **Kontrola práce:** kdo a kdy posunul firmu; zda se stav nemění chaoticky.
- **Reklamáce a spory:** doložitelná historie.
- **Vyhodnocení:** „Objednávky tento týden“ v KPI se počítají právě z přechodů v auditním logu.

Manažer log používá při namátkové kontrole firem a při řešení nesrovnalostí ve výkonu.

15. CSV export

- **Kde:** Český proud → **Karlovarský kraj** (dashboard pilotu) → tlačítko „**Export firem do CSV**“.
- **Kdo smí:** **manažer** a **administrátor** (operátorka/obchodník dle práv; obchodník ne).
- **Co obsahuje:** Firma, IČO, Kontakt, Telefon, E-mail, Obor, Priorita, Stav, Poslední hovor, Datum hovoru, Další kontakt, Obchodník, Online prezentace, Platforma, Výsledek prezentace, Zakázka, Hodnota Kč, Stav zakázky.
- Export je **omezen na region** (pilot = Karlovarský kraj).

Jak otevřít CSV v Excelu

Soubor je v UTF-8 s oddělovačem středník (;) a má BOM, takže se v českém Excelu otevře správně.

1. Otevři Excel → **Soubor** → **Otevřít** → vyber .csv.
2. Pokud by se diakritika zobrazila špatně: **Data** → **Z textu/CSV** → kódování **UTF-8** → oddělovač **středník**.

K čemu export používat / pozor na osobní údaje

- **K čemu:** reporting, záloha, analýza mimo systém.

- **Pozor (GDPR):** export obsahuje **osobní údaje** (jména, telefony, e-maily). Ukládejte ho bezpečně, nesdílejte mimo oprávněné osoby, nenechávejte na sdílených discích a po použití mažte.
-

16. Bezpečnost a přístupová práva

- **Proč operátorky nejsou administrátoři:** administrátor může smazat web, pluginy i data. Operativa potřebuje jen úzký výřez — proto má vlastní role s minimem práv.
 - **Proč jsou skryté položky menu:** aby uživatel viděl jen to, co k práci potřebuje (přehlednost + bezpečnost).
 - **Proč nestačí skryt menu:** skryté menu jde obejít přímou adresou. Systém proto **blokuje i přímé URL** — např. operátorka na `/wp-admin/plugins.php`, `themes.php`, `users.php`, `options-general.php` dostane „**Přístup odepřen**“ (**403**). Totéž pro stránky cizích typů obsahu a pro KPI Dashboard u operativy.
 - **Zapomenuté heslo:** na přihlašovací stránce „Zapomněli jste heslo?“ → e-mail s odkazem. Případně administrátor v **Uživatelé** nastaví nové heslo.
 - **Založení nového uživatele (administrátor):** Uživatelé → Přidat nového → jméno, e-mail, **role** (Operátorka/Obchodník/Manažer Český proud) → vytvořit.
 - **Nastavení přiřazeného kraje (administrátor):** Uživatelé → otevřít uživatele → sekce „Český proud — přiřazení kraje“ → vybrat kraj (KVK...) → Uložit. Bez kraje operátorka/obchodník neuvidí žádné firmy.
-

17. Instalace a aktualizace pluginu

Pravidlo: vždy nejdřív **záloha**, pak aktualizace. Ideálně otestovat na **staging** kopii.

Jak aktualizovat CP Content

1. **Záloha** webu (databáze + soubory) — viz hosting nebo zálohovací plugin.
2. Stáhni nový balíček `cp-content-3.2.zip`.
3. **Pluginy** → **Přidat nový** → **Nahrát plugin** → vyber ZIP → **Instalovat** → při dotazu „nahradit existující“ potvrd' → **Aktivovat**.
4. Plugin při aktivaci sám doplní role a číselníky (stavy včetně archivních).

Proč nemazat plugin „nahrubo“

Smazání pluginu může spustit `uninstall.php` (úklid rolí). **Pro aktualizaci se plugin nemáže** — jen se nahraje nová verze přes starou. Mazat jen vědomě a se zálohou.

Co zkontrolovat po aktualizaci

- V **Pluginy** je verze **3.2** a plugin je aktivní (bez chybové hlášky).
- **Firmy / Žádosti** se otevírají, pole jsou vidět (ACF aktivní).

- **KPI Dashboard** se načte (manažer/admin).
- Filtr Aktivní/Archivované u Firem funguje.

Rollback (návrat o verzi zpět)

1. Obnovit zálohu, **nebo**
 2. Nahrát předchozí ZIP pluginu (např. 3.1) stejným postupem (Nahrát plugin → nahradit). Archivní termíny v číselníku zůstanou; neškodí.
-

18. Instalace a aktualizace šablony

Jak aktualizovat šablonu

1. **Záloha.** 2. **Vzhled → Šablony → Přidat → Nahrát šablonu** → ZIP → Instalovat → Aktivovat.

Proč mohou být šablona a plugin provázané

Frontendová **mapa krajů** a počty volných míst čtou data z pluginu (kraje, zapojené firmy). Pokud se změní názvy dat, musí si verze „rozumět“. Proto:

Doporučené pořadí: nejdřív aktualizuj plugin, potom šablonu.

Jak řešit fatální chybu šablony přes FTP

Pokud se po aktivaci šablony objeví „bílá stránka“ / fatální chyba:

1. Připoj se přes **FTP/Souborový manažer** k webu.
2. Přejdi do wp-content/themes/.
3. **Přejmenuj** složku rozbité šablony (např. cesky-proud → cesky-proud_off). WordPress se přepne na záložní šablonu a web naběhne.
4. Nahraj opravenou verzi a aktivuj v administraci.

Jak obnovit předchozí verzi

Nahraj předchozí ZIP šablony (Vzhled → Šablony → Přidat → Nahrát), aktivuj. Nebo přes FTP vrať zálohovanou složku šablony.

19. Testovací scénáře

Spouštěj na **staging**. U každého je uveden očekávaný výsledek.

1. **Formulář (web):** vyplň a odešli formulář → vznikne **Žádost firmy** s vyplněnými poli.
2. **Žádost:** otevři žádost → údaje sedí (firma, IČO, kraj, kontakt).

3. **Převod na firmu:** „Schválit a převést na firmu“ → vznikne **Firma** se stavem **Nový kontakt**, žádost = **Vyřízená**.
4. **Duplicitní IČO:** převed' druhou žádost se **stejným IČO** → převod se zastaví, hláška „Firma s IČO ... již existuje“ + odkaz; nová firma nevznikne. „Převést přesto“ (potvrzení) vytvoří novou.
5. **Operátorka:** přihlas operatorka_test → Fronta operátorky ukáže firmy KVK → otevři firmu → zkus změnit stav **bez** výsledku hovoru → změna se **vrátí** s upozorněním → vyplň výsledek → uloží se.
6. **Obchodník:** přihlas obchodnik_test → Fronta obchodníka → posuň firmu Nabídka → Objednávka → zapiš hodnotu zakázky → uloží se; žádosti nevidí.
7. **Manažer:** přihlas manazer_test → KPI Dashboard se zobrazí; plugins.php přes URL → **403**.
8. **Archivace:** u firmy „Přesunout do archivu“ → zmizí z Aktivní i z front; ve filtru „Archivované“ je vidět; v auditním logu je řádek „... → Archivováno“.
9. **KPI Dashboard:** nastav datum hovoru/prezentace na dnes → čísla „Dnes“ se zvýší; archivovaná firma se nezapočítá.
10. **CSV export:** manažer → Export do CSV → soubor se otevře v Excelu s diakritikou a sloupci.
11. **Krajové omezení:** operátorka KVK nevidí firmu jiného kraje; přímé URL na cizí firmu → **Přístup odepřen**.

20. Nejčastější problémy a řešení

Problém	Příčina	Řešení
Nevidím pole u firmy	ACF není aktivní	Aktivuj plugin Advanced Custom Fields (Free); pak Pluginy → zkontroluj CP Content.
Nevidím žádosti	role bez práv / obchodník	Žádosti vidí operátorka (svého kraje), manažer, admin. Obchodník je nevidí (záměr).
Nezobrazuje se kraj na webu	vypnuté/špatná zkratka/Skryto	Zkontroluj „Zobrazit na webu = Ano“, platnou zkratku , Stav ≠ Skryto.
Operátorka vidí prázdnou frontu	nemá přiřazený kraj / žádné firmy ve stavu	Administrátor nastaví Přiřazený kraj ; ověř, že kraj má firmy ve stavu Nový kontakt/Osloveno/Kvalifikace.
Nejde změnit stav	operátorka bez výsledku hovoru / zakázaný stav	Vyplň Výsledek hovoru ; finální stavy (Objednávka...) nastavuje obchodník.
Nejde převést žádost na firmu	chybí právo / duplicitní IČO	Převádí manažer/admin; u duplicitního IČO se zobrazí varování (viz kap. 5).
CSV se špatně otevřelo v	špatné kódování/oddělovač	Data → Z textu/CSV → UTF-8, oddělovač středník.

Excelu

Po aktualizaci web spadl	konflikt verzí / fatální chyba	Přes FTP přejmenuj složku šablony; vrať předchozí verzi; obnov zálohu (kap. 18).
ACF není aktivní	plugin ACF vypnutý	Plugins → aktivuj Advanced Custom Fields; pole se znovu objeví.
Cache zobrazuje starou verzi	mezipaměť webu/prohlížeče	Vyprázdni cache (cache plugin / hosting) a prohlížeč (Ctrl+F5).

21. Slovník pojmů

Pojem	Vysvětlení
CPT	Custom Post Type — vlastní typ obsahu (Kraje, Firmy, Žádosti...).
ACF	Advanced Custom Fields — plugin pro vlastní pole na kartách (IČO, telefon...). Používáme Free verzi.
Pipeline	obchodní „trychtýř“ — cesta firmy stavy od Nového kontaktu po Hotovo.
Lead	příchozí poptávka; v systému = Žádost firmy (cp_lead).
Žádost	totéž co lead — poptávka z formuláře, ještě není firma.
Firma	karta klienta v CRM (cp_firma).
Kraj	region s kapacitou (alokací) a zobrazením na mapě (cp_kraj).
Role	typ uživatele (Operátorka, Obchodník, Manažer, Administrátor).
Capability	konkrétní oprávnění (např. „smí exportovat“) přiřazené roli.
Dashboard	přehledová obrazovka (KPI Dashboard, dashboard kraje).
Auditní log	záznam změn stavů firmy (kdo, kdy, z čeho na co).
Archivace	uložení záznamu mimo aktivní provoz bez smazání.
CSV	textový tabulkový formát pro export (otevře se v Excelu).
Staging	testovací kopie webu (na ní se zkouší aktualizace).
Rollback	návrat k předchozí funkční verzi.
Shortcode	krátký kód v hranatých závorkách (např. veřejný katalog firem), který šablona promění v obsah.

22. Doporučený provozní režim pilotu Karlovarský kraj

1. **Start pilotu:** ověř, že kraj **Karlovarský** má Zobrazit na webu = Ano, Stav = **Aktivní pilot**, nastavenou **alokaci** (např. 14) a koordinátora.

2. **Import firem:** připrav databázi firem KVK mimo systém a naimportuj kontakty jako **Firmy** (stav Nový kontakt) — nebo je nechej přicházet přes žádosti. Doporučený start: **80–150 firem**, aby měla operátorka plnou frontu na první týdny.
3. **Vytvoření uživatelů (administrátor):** založ účty pro operátorku, obchodníka a manažera; každé operativní roli nastav **Přiřazený kraj = KVK**. Pro nácvik použij `operatorka_test`, `obchodnik_test`, `manazer_test` (Český proud → Role a oprávnění).
4. **Příprava operátorek:** projděte tento manuál + tahák operátorky; nacvičte zápis hovoru a plánování prezentace na testovací firmě.
5. **Měření prvního týdne (KPI Dashboard):** sleduj hovory/den, kontaktované, prezentace, konverzi. Orientační cíle: stabilní počet hovorů denně, rostoucí počet domluvených prezentací, konverze 8–15 %.
6. **Kdy je pilot úspěšný:** kraj se blíží naplnění **alokace** zapojenými firmami (Objednávka/Realizace/ Hotovo), konverze je v rozumném pásmu a data jsou čistá (auditní log, minimum „po termínu“). Pak lze připravit další kraj stejným postupem.

Technická příloha pro vývojáře

Plné technické detaily jsou i v samostatném souboru `TECHNICKA-PRILOHA-VYVOJAR.md`.

Typy obsahu (CPT)

CPT	Registruje	Veřejné	Pozn.
<code>cp_kraj</code>	plugin (<code>inc/cpt.php</code>)	ne	data pro mapu/dashboard
<code>cp_firma</code>	plugin	ano (archiv <code>/firmy/</code>)	hlavní CRM entita
<code>cp_pribeh</code>	plugin	ano	mediální příběhy
<code>cp_reference</code>	plugin	ne (přes šablonu)	
<code>cp_studie</code>	plugin	ano	
<code>cp_lead</code>	šablona (<code>functions.php</code>)	ne	žádosti z formuláře

Taxonomie

- `cp_stav_firmy` (hierarchická, neveřejná) — pipeline. Slugy: `novy-kontakt`, `osloveno`, `kvalifikace`, `online-prezentace`, `nabidka`, `pribeh-a11`, `objednavka`, `realizace`, `hotovo`, `nurture`, `ztraceno` + archivní `archivovano`, `duplicitni`, `neplatny-kontakt`.
- `cp_obor` (hierarchická, veřejná) — obory firem.

Role a capabilities

- Role: `cp_operatorka`, `cp_obchodnik`, `cp_manager` (+ vestavěný administrator).

- Vlastní capability typy: cp_firma/cp_firmas, cp_lead/cp_leads, cp_kraj/cp_krajs (přes filtr register_post_type_args) — práva k CRM se neprolínají do článků/stránek/ACF.
- Vlastní capabilities: cpc_crm, cpc_export, cpc_convert_leads, cpc_view_all, cpc_manage_kraje.
- Matice v inc/roles.php (cpc_role_matrix()), stránka **Český proud → Role a oprávnění**.

Hlavní soubory pluginu (cp-content/)

Soubor	Účel
cp-content.php	bootstrap, verze, require, aktivace (role, číselníky)
inc/cpt.php	registrace CPT
inc/taxonomies.php	taxonomie + seed stavů (vč. archivních)
inc/acf.php	ACF skupiny (ACF Free)
inc/admin-columns.php	sloupce ve výpisech
inc/dashboard.php	přehledový dashboard
inc/dashboard-kpi.php	KPI Dashboard (v3.2)
inc/queues.php	fronta operátorky/obchodníka, dashboard KVK, CSV export
inc/lead-convert.php	převod žádost→firma + kontrola IČO (v3.1)
inc/crm-extra.php	historie komunikace, auditní stopa, priorita, upozornění
inc/crm-metabox.php	nativní metaboxy CRM
inc/audit.php	auditní log stavů + povinný výsledek hovoru (v3.1)
inc/archive.php	archivace + zámek mazání (v3.2)
inc/roles.php	role, oprávnění, krajové filtrování, zabezpečení (v3.0)
inc/script-box.php, inc/catalog.php, inc/migrate.php	skript dle stavu, katalog, migrace
uninstall.php	úklid při odinstalaci (role, volby)

Hlavní soubory šablony (cesky-proud/)

Soubor	Účel
functions.php	registrace cp_lead, formulář, wp_localize_script('CP_DATA', regions...)
inc/template-functions.php	cp_kraj_grid(), cp_regions(), cp_render_kraje_svg(), fallback dlaždice
inc/customizer.php	nastavení vzhledu (fallback dat krajů)

template-parts/sections.php	sekce úvodní stránky vč. mapy
assets/js/main.js	mapa, fronty UI, formulář, dlaždicový fallback
assets/cz-kraje.svg	skutečná geografická mapa ČR (14 path s id = zkratka)
style.css	styly (vč. .cz-map aktivní/neaktivní)

ACF skupiny (Free-safe)

group_cp_firma (Firma), group_cp_proces (Obchodní proces), group_cp_online (Online hovory), group_cp_hovor (Zápis hovoru), group_cp_zadost (Žádost firmy — na cp_lead), group_cp_pribeh, group_cp_reference, group_cp_studie, group_cp_kraj.

Klíčové meta klíče

- **Firma:** ico, web, logo, kraj (ID kraje), perex, kontakt_osoba, email, telefon, katalog, operatorka, obchodnik, priorita (A/B/C), zak_nazev, zak_hodnota, zak_stav, zak_datum, oh_datum, oh_platforma, oh_typ, oh_obchodnik, oh_vysledek, oh_pozn, datum_hovoru, vysledek_hovoru, poznamka_hovor, datum_dalsiho_kontaktu.
- **Interní:** _cpc_last_stav, _cpc_last_vys, _cpc_last_oh, _cpc_stav_log (auditní log), _cpc_created_by, _cpc_modified_by, _cpc_last_activity.
- **Kraj:** zkratka, na_web, stav_kraje, alokace, kontakt, poradí.
- **Žádost (cp_lead):** cp_firma, cp_ico, cp_kraj, cp_osoba, cp_telefon, cp_email, cp_obor, cp_souhlas, cp_prevedeno_na, cp_stav_zadosti, cp_lead_archiv.
- **Uživatel:** cpc_region (zkratka přiřazeného kraje).

Jak funguje krajové filtrování

- cpc_user_region_post_id() z user meta cpc_region → ID kraje.
- pre_get_posts (admin, hlavní dotaz) přidá pro operátorku/obchodníka meta_query kraj = ID (firmy) a meta_query cp_kraj = název (žádosti); obchodník navíc obchodnik LIKE jméno.
- map_meta_cap blokuje přístup k cizí firmě/žádosti (přímé URL → do_not_allow).
- Fronty/dashboard/export používají cpc_effective_region_id() (operativa = jejich kraj, manažer/admin = aktivní pilot).

Jak funguje auditní log

- inc/audit.php: na save_post_cp_firma/acf/save_post (priorita 15/16) porovná aktuální stav s _cpc_last_stav a při změně přidá záznam do _cpc_stav_log (t, user, name, from, to). Před tím (priorita 11/12) běží **povinný výsledek hovoru** pro operátorku (vrátí stav, chybí-li vysledek_hovoru).

Jak funguje archivace

- inc/archive.php: archivní stavy archivovano/duplicitni/neplatny-kontakt; filtr ve výpisech (restrict_manage_posts + pre_get_posts); řádkové akce + admin_post

handlers; map_meta_cap povolí delete_post na cp_firma/cp_lead/cp_kraj jen administrátorovi. Žádosti: meta cp_lead_archiv.

Jak funguje mapa krajů + fallback

- cp_regions(): pokud existuje ≥1 publikovaný cp_kraj, použije **pouze CPT** (Customizer je fallback, jen když není žádný publikovaný kraj). Respektuje na_web, stav_kraje≠skryto, zkratku (pevná pozice z cp_kraj_grid()).
- cp_render_kraje_svg() vloží assets/cz-kraje.svg; main.js obarví aktivní/neaktivní a řeší klik → detailová karta. **Fallback:** chybí-li SVG, zobrazí se dlaždicová mapa (#tilemap).

Co hlídat při dalším vývoji

- **Verze v hlavičce i konstantě CPC_VERSION musí souhlasit.** Měnit obě.
 - ACF zůstává **Free-safe** (žádný repeater/gallery/group v polích, která jsou na Free).
 - Nepřidávat generické edit_posts rolím (rozbilo by izolaci od článků/stránek).
 - Při zásahu do mapy zachovat fallback a tabulku zkratk (cp_kraj_grid).
 - acf-json/ se do produkčních ZIPů nebalí (autoritativní je PHP registrace v inc/acf.php).
 - Statická kontrola PHP před každým buildem (php-parser jako náhrada php -l).
-

OTEVŘENÉ OTÁZKY

Tyto body nejsou chybou, ale je vhodné je vědomě potvrdit nebo doladit:

1. **Definice „hovorů“ v KPI.** Systém eviduje **jeden** datum_hovoru na firmu (poslední hovor), ne každý jednotlivý hovor. „Hovory dnes/týden“ tedy = počet **firem** s datem hovoru v daném období, ne absolutní počet uskutečněných hovorů. Pokud byste chtěli počítat každý hovor zvlášť, je potřeba doplnit evidenci hovorů (mimo rozsah tohoto manuálu).
2. **KPI „Operátorky/Obchodníci“ dle přiřazení.** Výkon se přiřazuje podle pole operátorka/obchodník na firmě, ne podle toho, kdo záznam reálně uložil. Pokud má firmu volat někdo jiný než přiřazená operátorka, čísla to nezohlední.
3. **Region u manažerského exportu/dashboardu KVK.** CSV export a dashboard „Karlovarský kraj“ jsou vázané na **aktivní pilotní region** (KVK). Pro více krajů současně by bylo potřeba rozšíření.
4. **Mapa krajů — přesnost.** SVG mapa je věrná, ale generalizovaná (vznikla z dodané ilustrace). Pro katastrální přesnost dodejte přesnější zdrojové SVG/GeoJSON.
5. **Lead → kraj podle názvu.** Žádosti ukládají kraj jako **text** z formuláře a filtrování/párování probíhá podle názvu kraje. Je vhodné držet názvy krajů ve formuláři shodné s názvy cp_kraj.
6. **Stav „Volat dnes“.** V zadání KPI byl uveden i stav „Volat dnes“ a „Má zájem / Zavolat později / Nezastižen“ — to jsou ve skutečnosti **výsledky hovoru**, ne samostatné stavy

pipeline. KPI proto zobrazuje reálné stavy taxonomie; přehled volání řeší fronta operátorky a „Po termínu kontaktu“.