

# Service Desk a využití AI při řešení požadavků

Michal Hrotík  
OVANET  
Člen představenstva

Lubomír Karas  
ALVAO  
Senior konzultant

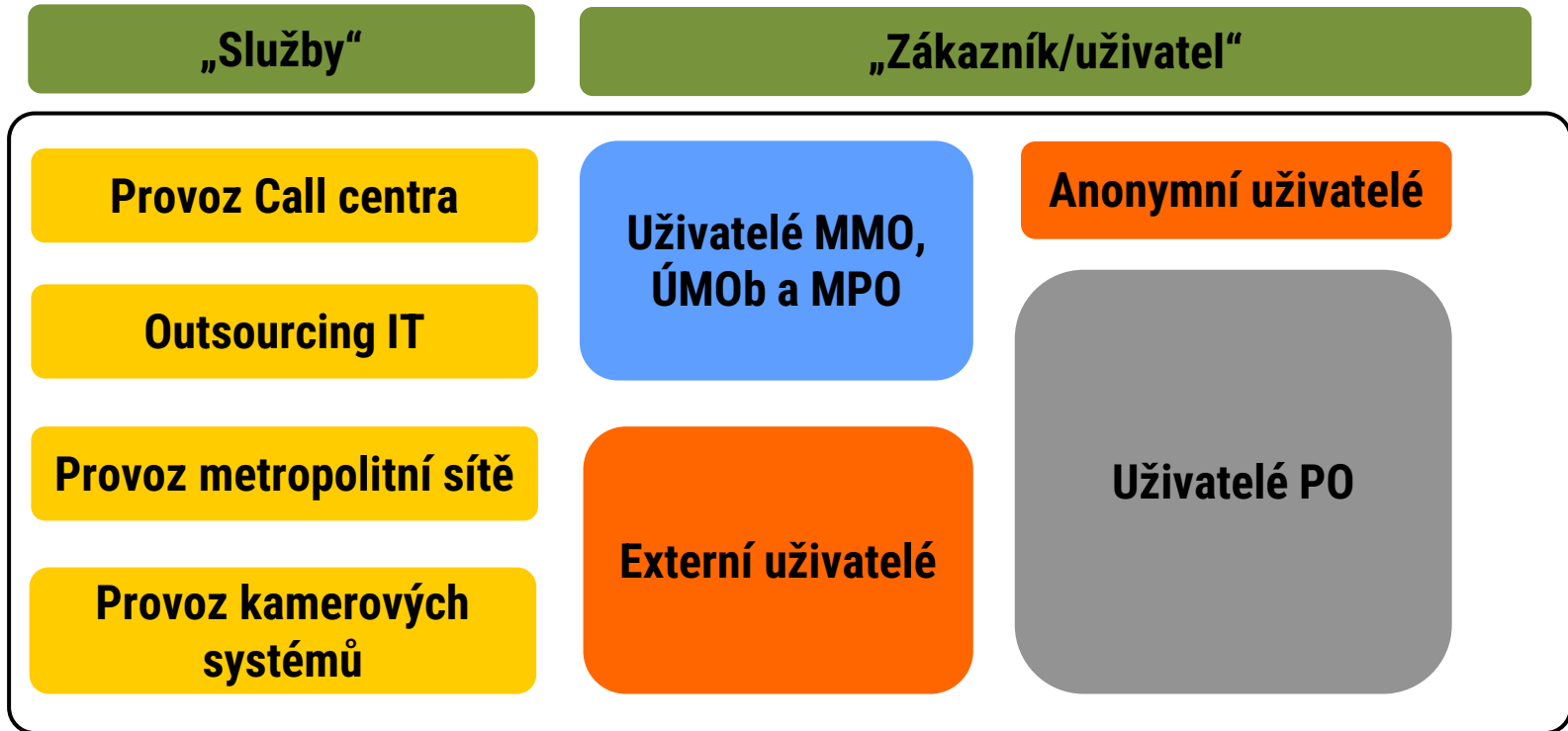


Cacio

ALVAO

ova.net<sup>®</sup>

# Portfolio služeb a zákazníků OVANET

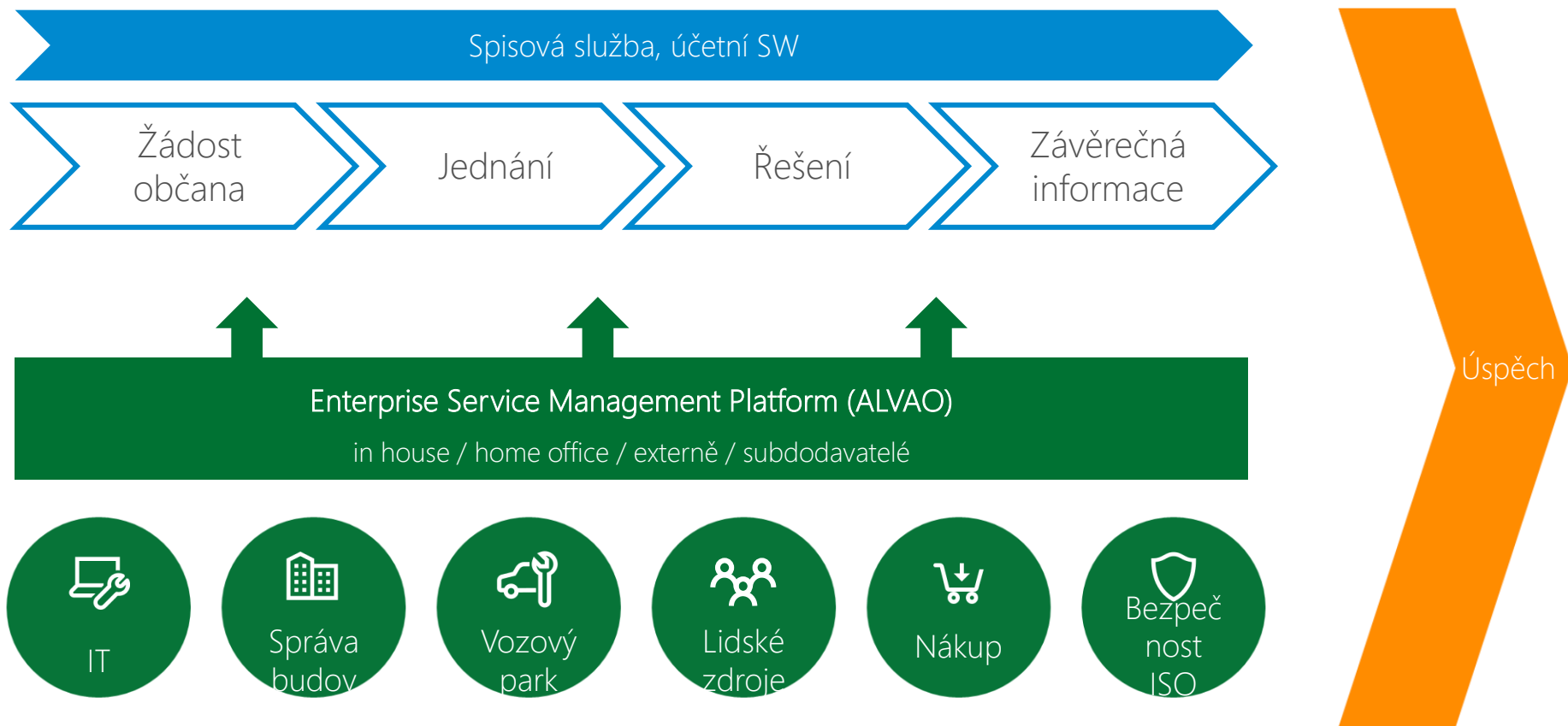


Cacio

ALVAO

ova.net<sup>®</sup>

# Řešení ALVAO



Cacio

ALVAO

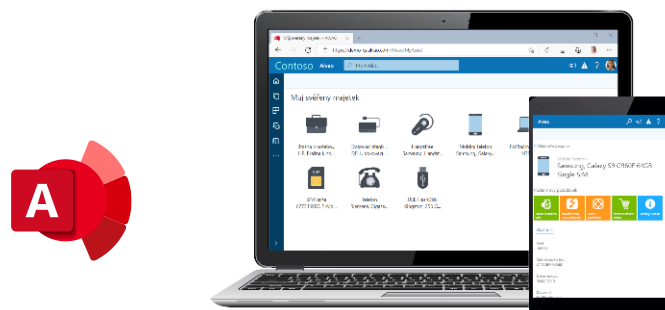
ova.net<sup>®</sup>

# ALVAO je komplexní systém pro řešení požadavků a technickou správu majetku



## Service Desk

Jedno kontaktní místo zrychlí řešení žádostí a usnadní práci řešitelskému týmu.



## Asset Management

Jeden spolehlivý zdroj informací o veškerém majetku společnosti.

Cacio

ALVAO

ova.net<sup>®</sup>

# Integrace ALVAO do prostředí Microsoft

Jeden kalendář v Outlooku a telefonu

Oprávnění a informace o počítačích, uživateli a skupinách z Active Directory nebo Azure Active Directory

Sharepoint jako jednotné místo pro pracovní postupy i dokumenty

Exchange

Azure Active Directory

Windows Azure

SaaS na platformě Windows Azure nebo on-prem na MS SQL

SharePoint

Microsoft SQL Server

Získávání dat o zařízeních z MS SCCM

Microsoft System Center Configuration Manager

ALVAO

Office 365

Plánování schůzek a úkolů přímo v Outlooku a snadná práce s e-maily

Power BI

Reporty dostupné v Power BI

Azure DevOps

Microsoft Teams

Jednotný proces v rámci řízení změn zajišťuje lepší kontrolu

Operativní komunikace v rámci řešení požadavků

Cacio

ALVAO

ova.net

# Katalog služeb Service Desk

The screenshot shows the user interface of the Service Desk portal. At the top left is the **ova.net** logo and the text "Alvao". To the right is a search bar with the placeholder text "Prohledat...". Below this is a vertical sidebar on the left with icons for home, documents, a grid, a printer, a calendar, a lightning bolt, and a menu. The main content area features a search bar with the placeholder "Prohledat služby...". Below the search bar is a horizontal row of nine blue category tiles, each with an icon and a label: "Správa budovy" (building icon), "IT oblast" (monitor icon), "HS" (calendar icon), "GIS" (map icon), "Obchod" (gears icon), "Obchod" (money bag icon), "Správa vozového parku" (car icon), "Bezpečnost a GDPR" (shield with exclamation mark icon), and "Ostatní procesy" (lock icon).

Cacio

ALVAO

ova.net<sup>®</sup>

# Katalog služeb část IT

The screenshot shows the 'ova.net' website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'ova.net' logo, the text 'Alvao', and a search field labeled 'Prohledat...'. Below this is a vertical sidebar with icons for home, search, and other navigation options. The main content area features a search bar labeled 'Prohledat služby...'. A large blue box highlights the 'IT oblast' (IT area) with a computer monitor icon and the text 'IT oblast Služby' and 'Zde zadávejte požadavky, které se týkají IT prostředí.' Below this, a prompt says 'Vyberte požadovanou službu:' followed by seven service categories, each with an icon and text: 'Informační systémy a aplikace' (person at computer), 'Počítač, tablet, notebook' (laptop), 'Tiskové služby' (printer), 'Email, soubory a složky, hesla, el.p...' (envelope), 'Telefonie' (phone), 'Videokonference, prezentační technik...' (camera), and 'Síť, internet a vzdálený přístup' (network icon).

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Evidence majetku – strom dle organizací

The screenshot displays the 'ova.net' web interface. At the top, there is a search bar with the text 'Prohledat...'. Below the search bar, a navigation bar contains a home icon, a '+ Nový objekt' button, and a 'Strom' dropdown menu. The main content area shows a tree view of assets, organized into several categories:

- OVANET a.s.
- Příspěvkové organizace
- ŘSD
- SMO
  - Magistrát města Ostravy
  - Městská policie
  - ÚMOB Hošťálkovice
  - ÚMOB Hrabová
  - ÚMOB Krásné Pole
    - Družební 576, Ostrava 26
  - ÚMOB Lhotka
  - ÚMOB Mariánské Hory a Hulváky
  - ÚMOB Martinov
    - Martinovská 3154/23, Ostrava 23
      - OMARNB002111, 5CG136C11N
        - <Rack>
        - Epson, WorkForce DS 1630, 000000190923
        - Hewlett Packard, ScanJet flow N9120, 000000207384
        - Develop ineo+ 224e
        - Develop ineo+ 308, P00002

Cacio

ALVAO

ova.net®



# Evidence majetku – strom dle organizací

The screenshot displays the 'ova.net' web application interface. At the top, there is a search bar with the text 'Prohledat...'. Below the search bar, the navigation menu includes 'Nový objekt' and 'Strom'. The main content area shows a tree view of assets, organized into several categories:

- OVANET a.s.
- Příspěvkové organizace
- ŘSD
- SMO
  - Magistrát města Ostravy
  - Městská policie
  - ÚMOb Hošťálkovice
  - ÚMOb Hrabová
  - ÚMOb Krásné Pole
  - ÚMOb Lhotka
  - ÚMOb Mariánské Hory a Hulváky
  - ÚMOb Martinov
  - ÚMOb Michálkovice
  - ÚMOb Moravská Ostrava a Přívoz
    - Gajdošova 2638/39b, Ostrava 2
    - Gen. Píky 3306/13c, Ostrava 2
    - Nádražní 970/110, Ostrava 2
    - náměstí Dr. E. Beneše 555/6, Ostrava 2
      - 1
      - 10
      - 105
      - 106
      - 109
- OMOPPC14545, 3YN1ZZ1

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Evidence majetku – detail vlastností

The screenshot displays the 'ova.net' web application interface. The top navigation bar includes the 'ova.net' logo, the user 'Alvao', and a search bar labeled 'Prohledat...'. Below the navigation bar, there are several action buttons: 'Nový objekt', 'Kopírovat', 'Strom', 'Upravit hodnotu', 'Přesunout', 'Tisk', and a menu icon. The left sidebar shows a hierarchical tree structure of assets, with the selected asset 'OMOPPC14545, 3YN1ZZ1' highlighted. The main content area displays the details for this asset, including its name, manufacturer, and various technical specifications.

**ova.net** Alvao

Nový objekt | Kopírovat | Strom | Upravit hodnotu | Přesunout | Tisk

OVANET a.s.  
Příspěvkové organizace  
ŘSD  
SMO  
Magistrát města Ostravy  
Městská policie  
ÚMOb Hošťálkovice  
ÚMOb Hrabová  
ÚMOb Krásné Pole  
ÚMOb Lhotka  
ÚMOb Mariánské Hory a Hulváky  
ÚMOb Martinov  
ÚMOb Michálkovice  
ÚMOb Moravská Ostrava a Přívoz  
Gajdošova 2638/39b, Ostrava 2  
Gen. Píky 3306/13c, Ostrava 2  
Nádražní 970/110, Ostrava 2  
náměstí Dr. E. Beneše 555/6, Ostrava 2  
1  
10  
105  
106  
109  
OMOPPC14545, 3YN1ZZ1

Počítač/desktop  
**OMOPPC14545, 3YN1ZZ1**  
SMO / ÚMOb Moravská Ostrava a Přívoz / náměstí Dr. E. Ben

Vlastnosti | Podřazené objekty | Software | Související poža

Všechno | Vlastní | Základní | Technické | Účetní | Umístění

SI	Vlastnost	Hodnota	Objekt
	Název v síti	OMOPPC14545	
	Poznámka		
	Inventární číslo		
	Sériové číslo	3YN1ZZ1	
	Číslo dodacího listu		
	Výrobce	Dell Inc.	
	Dodavatel	<Dodavatel>	
	Datum nákupu		
	Cena		
	IP adresa		
	Sériové číslo BIOSu	3YN1ZZ1	
	Model	OptiPlex 3010	
	Druh skříně	Desktop	
	Součástí domény	Ano	
	Datum inventury		
	Záruka do		
	Naposled přihlášený uživatel		
	Za software zodpovídá	Správci software na počítačích	
	Počet logických jader CPU	4	
	Za majetek zodpovídá		
	Naposled importováno z AC		
	Produkt	Standardní PC	

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Spolupráce s firmou ALVAO

Rok spolupráce na přípravě praktického  
využití AI v ALVAO ServiceDesku

Request assistant

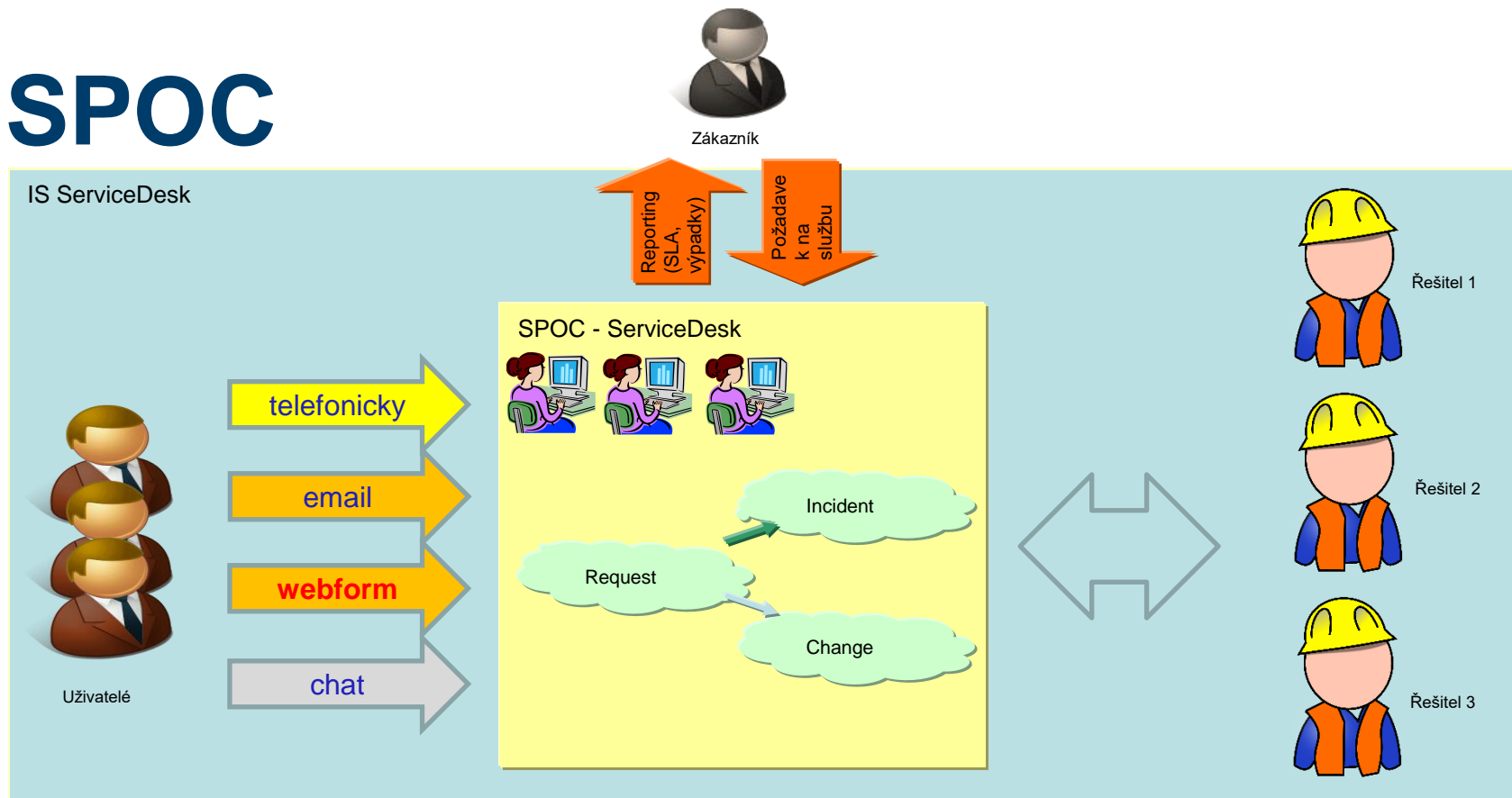


Cacio

ALVAO

ova.net<sup>®</sup>

# SPOC



- Service request

- Nový
- Dotaz
- Urgence

- Informace o průběhu řešení

- Klasifikace

- Záznam hlášení
- Kontrola a nastavení Naléhavosti a dopadu (Priorita)
- Nastavení správného procesu/služby/CI
- Identifikace hromadných výpadků
- Identifikace problémů a známých chyb
- Doplnění zadání (i s uživatelem)
- Předání správnému řešiteli

- Je-li to možné vyřešit požadavek
- Dohled nad řešením tiketů incidentů
- Dohled nad dodržováním SLA
- Major incident
- Problém management (KB)

- Vyřešit požadavek

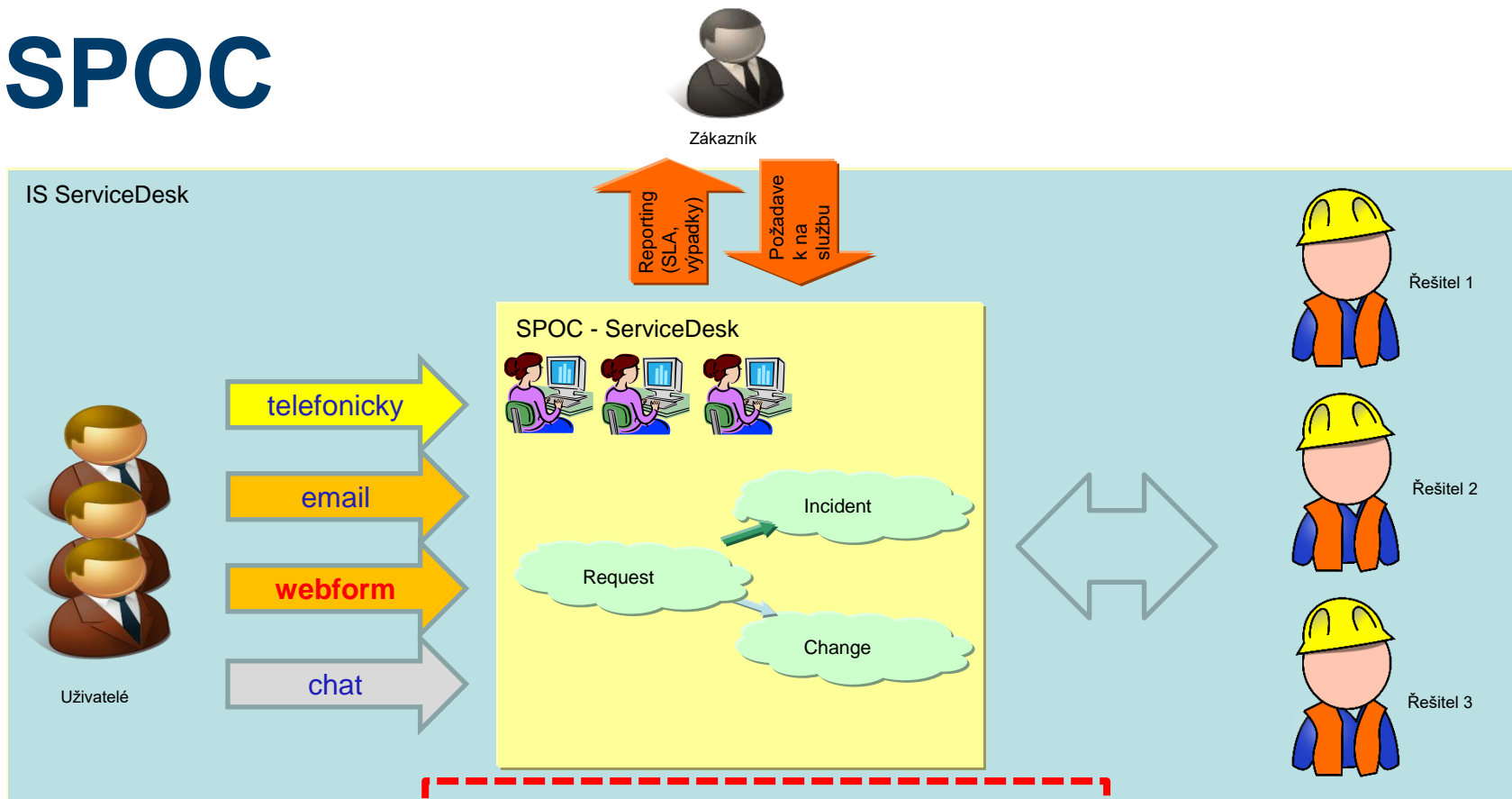
- Poskytovat informace o průběhu řešení

Cacio

ALVAO

ova.net®

# SPOC



- Service request
  - Nový
  - Dotaz
  - Urgence
- Informace o průběhu řešení

- Klasifikace
  - Záznam hlášení
  - Kontrola a nastavení Naléhavosti a dopadu (Priorita)
  - Nastavení správného procesu/služby/CI
  - Identifikace hromadných výpadků
  - Identifikace problémů a známých chyb
  - Doplnění zadání (i s uživatelem)
  - Předání správnému řešiteli
- Je-li to možné vyřešit požadavek
- Dohled nad řešením tiketů incidentů
- Dohled nad dodržováním SLA
- Major incident
- Problém management (KB)

- Vyřešit požadavek
- Poskytovat informace o průběhu řešení

# SPOC



Zákazník

IS Service Desk

- **Klasifikace**

- Záznam hlášení
- Kontrola a nastavení Naléhavosti a dopadu (Priorita)
- **Nastavení správného procesu/služby/CI**
- Identifikace hromadných výpadků
- Identifikace problémů a známých chyb
- Doplnění zadání (i s uživatelem)
- Předání správnému řešiteli

- **Je-li to možné vyřešit požadavek**

- **Dohled nad řešením tiketů incidentů**

- **Dohled nad dodržováním SLA**

- **Major incident**

- **Problém management (KB)**



Uživatelé

Řešitel 1

Řešitel 2

Řešitel 3

žadavek

informace o průběhu

- Service Desk
  - N...
  - D...
  - U...
- Informac

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Zapojení AI – Nastavení služby

MK

## T357817SD Problém s outlookem

Žadatel: Monczková Kristýna, Magistrát města Ostravy Řešitel: Kučera Pavel, OVANET a.s. Stav: Uzavřeno Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace

Obecné

Postup řešení

Vazby 1

Objekty 0

Detail tiketu

Navázané tikety MMO

Přílohy

Knowledge Base

Režim zobrazení: Důležité

MK

Monczková Kristýna

Problém s outlookem

Dobrý den,

nefunguje mi outlook, píše to "Žádné připojení - Zkontrolujte prosím nastavení sítě a zkuste to znovu. [2603]". Zkusila jsem restartovat počítač a nepomohlo. Internet funguje, připojení je v

Děkuji

Kristýna | referent státní správy | pracovník pro vyloštění, odvolací řízení a přezkumy  
odbor územního plánování a stavebního řádu | Magistrát města Ostravy

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Zapojení AI – Nastavení služby

- T357552SD Outlook [93%]
- T357800SD Nefunkční email v PC [93%]



Kom

Reži



## Similar requests:

- T357803SD Nefunkční outlook [95%]
- T357814SD Nefunkční Outlook. [94%]
- T357815SD MS Outlook [93%]
- T357804SD Email bez připojení [92%]
- T357801SD Problémy s připojením mailu (Outlook) a Onedrivu [92%]

## Possible solutions:

- Problémy s aplikací Outlook [86%]
- Prvotní konfigurace poštovní schránky uživatele [84%]
- MS outlook mimo síť MMO [83%]
- Krizová komunikace [82%]
- Problém se schůzkou v MS Teams [81%]

## Similar requests are also addressed in the services:

- IT oblast/Email, soubory a složky, hesla, el.podpis/Něco mi nefunguje/Email [93%]
- IT oblast/Email, soubory a složky, hesla, el.podpis/Něco mi nefunguje [93%]

 Monczková Krištína

Cacio

ALVAO

ova.net®



# SPOC



Zákazník

IS Service Desk

- **Klasifikace**
  - Záznam hlášení
  - Kontrola a nastavení Naléhavosti a dopadu (Priorita)
  - Nastavení správného procesu/služby/CI
  - Identifikace hromadných výpadků
  - Identifikace problémů a známých chyb
  - Doplnění zadání (i s uživatelem)
  - Předání správnému řešiteli
- Je-li to možné vyřešit požadavek
- Dohled nad řešením tiketů incidentů
- Dohled nad dodržováním SLA
- Major incident
- Problém management (KB)



Uživatelé



Řešitel 1



Řešitel 2



Řešitel 3

žadavek

informace o průběhu

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Zapojení AI – Identifikace problémů

- T357552SD Outlook [93%]
- T357800SD Nefunkční email v PC [93%]

MK

Kom

Reži

MK

## Similar requests:

- T357803SD Nefunkční outlook [95%]
- T357814SD Nefunkční Outlook. [94%]
- T357815SD MS Outlook [93%]
- T357804SD Email bez připojení [92%]
- T357801SD Problémy s připojením mailu (Outlook) a Onedrive [92%]

## Possible solutions:

- Problémy s aplikací Outlook [86%]
- Prvotní konfigurace poštovní schránky uživatele [84%]
- MS outlook mimo síť MMO [83%]
- Krizová komunikace [82%]
- Problém se schůzkou v MS Teams [81%]

Similar requests are also addressed in the services:

- IT oblast/Email, soubory a složky, hesla, el.podpis/Něco mi nefunguje/Email [93%]
- IT oblast/Email, soubory a složky, hesla, el.podpis/Něco mi nefunguje [93%]

Monczková Krištína

Cacio

ALVAO

ova.net®

# SPOC



Zákazník

IS Service Desk

- **Klasifikace**

- Záznam hlášení
- Kontrola a nastavení Naléhavosti a dopadu (Priorita)
- Nastavení správného procesu/služby/CI
- Identifikace hromadných výpadků
- Identifikace problémů a známých chyb
- Doplnění zadání (i s uživatelem)
- Předání správnému řešiteli

- **Je-li to možné vyřešit požadavek**

- **Dohled nad resením tiketů incidentů**

- **Dohled nad dodržováním SLA**

- **Major incident**

- **Problém management (KB)**



Uživatelé

Řešitel 1

Řešitel 2

Řešitel 3

žadavek

informace o průběhu

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Zapojení AI – návrh řešení



T344644SD nefunguje MS Word

Žadatel: Gawlíková Veronika, Magistrát města Ostravy Řešitel: Fischer Petr, OVANET a.s. Stav: Uzavřeno Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace

Obecné

Postup řešení

Vazby

Objekty

Schvalování

Detail tiketu

Navázané tikety MMO

P

Režim zobrazení: Důležité

Chybová zpráva se je zobrazuje.

Fischer Petr | technik IT podpory

Úsek manažera IT podpory (L1) | OVANET a.s.



Gawlíková Veronika

nefunguje MS Word



Objekty:

**Popis požadavku:**

Dobrý den,

celý dnešní den mi nefunguje MS Word. Respektive funguje, ale po různě dlouhé době se objeví tabulka, která sděluje, že došlo k chybě a vynutí si Word zavřít. Kliknou Právě jsem vyzkoušela, že stejnou chybu hlásí Excel i PowerPoint.

Mockrát děkuji za vyřízení a přeji hezký den.

Veronika Gawlíková

Microsoft Word



Je nám to líto, ale došlo k chybě, takže Word nefunguje správně. Word se proto musí zavřít.

Chcete, abychom ho hned opravili?

Opravit

Nápověda

Zavřít

Gawlíková Veronika | metodik v oblasti sociálních služeb

Cacio

ALVAO

ova.net

# Zapojení AI – návrh řešení



T344644SD nefunguje MS Word

Žadatel: Gawliková Veronika, Magistrát města Ostravy

Řešitel: Fischer Petr, OVANET a.s.

Stav: Vyřešeno

Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace

Obecné

Postup řešení

Vazby

Objekty

Schvalování

Detail tiketu

Navázané tikety MMC

Byla poslána aplikace Office 365 64-32



Alvao System

Solution proposal

I'm sorry for the inconvenience you're experiencing. Here are several steps to potentially solve your problem with Word, Excel, and PowerPoint:

1. Perform an Online Repair: Go to the Control Panel on your computer -> select "Programs and Features" -> Find Microsoft Office in the list and right-click -> In the new window that opens select "Online Repair"
2. Update Software: Check if there are any Microsoft updates available. You can do this by opening any Office app -> going to "File" -> "Account" -> "Update Now".
3. Turn Off Add-ins: Sometimes add-ins can cause problems. Open Word -> "File" -> "Options" -> "Add-ins" -> Manage "COM Add-ins" -> "Go" -> Uncheck -> Restart Word and see if it works. If it does, you can enable add-ins one by one to see which one caused the problem.
4. User Profile: There could be an issue specific to your user profile. Try opening and using Word under a different user profile on your computer if one is available.
5. Reinstall: If none of the above solutions work, you may need to completely uninstall and then reinstall Microsoft Office.

I hope these tips help to resolve the issue, and I hope you have a great day.

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Zapojení AI – návrh řešení



## T344644SD nefunguje MS Word

Žadatel: Gawliková Veronika, Magistrát města Ostravy | Řešitel: Fischer Petr, OVANET a.s. | Stav: Uzavřeno | Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace

Obecné

Postup řešení

Vazby

Objekty

Schvalování

Detail tiketu

Navázané

- T337337SD Nelze pracovat v Excelu a Wordu [90%]

Possible solutions:

- T339672SD nefunguje mi notebook - nemohu pracovat ve Wordu - Request assistance [90%]
- T339672SD nefunguje mi notebook - nemohu pracovat ve Wordu - Vyřešeno [90%]
- T306442SD WORD - Vyřešeno [90%]
- T249175SD Nefunkční Word - Vyřešeno [90%]
- T296173SD URGENCE!!! práce s EXCEL - Vyřešeno [90%]
- T337337SD Nelze pracovat v Excelu a Wordu - Request assistance [90%]
- T337337SD Nelze pracovat v Excelu a Wordu - Vyřešeno [90%]
- Nefunkční tisk jednotlivých stránek nebo rozsahu stránek ve Wordu [84%]
- Problém se schůzkou v MS Teams [83%]
- Nefungují MS Teams (Office365) po změně hesla do Windows [83%]

Similar requests are also addressed in the services:

Cacio

ALVAO

ova.net®

# SPOC



Zákazník

IS Service Desk

- **Klasifikace**

- Záznam hlášení
- Kontrola a nastavení Naléhavosti a dopadu (Priorita)
- Nastavení správného procesu/služby/CI
- Identifikace hromadných výpadků
- Identifikace problémů a známých chyb
- Doplnění zadání (i s uživatelem)
- Předání správnému řešiteli

- **Je-li to možné vyřešit požadavek**

- **Dohled nad řešením tiketů incidentů**

- **Dohled nad dodržováním SLA**

- **Major incident**

- **Problém management (KB)**



Uživatelé

Řešitel 1

Řešitel 2


Řešitel 3


žadavek


informace o průběhu


- Service Desk
  - N...
  - D...
  - U...
- Informac...


# Zapojení AI – Major incident


**VP**  **T363950SD Nelze podepisovat**  
Žadatel: Valerián Pavel, Magistrát města Ostravy | Řešitel: Wowra Daniel, OVANET a.s. | Stav: Vyřešeno | Aktuální cíl/termín: -/-


Komunikace  ▾ | Obecné | Postup řešení | Vazby **1** | Objekty **1** | Detail tiketů | Navázané tikety M

 **Wowra Daniel**  
✉ Vyřešeno  
Komu: Valerián Pavel <pavel.valerian@ostrava.cz>  
Zpráva pro žadatele: Dobrý den, časová razítka jsou již plně funkční. Omlouvám se za způsobené komplikace. Hezký den Wowra Daniel | Technik IT p

 **Wowra Daniel**  
Předáno řešiteli  
Předáno řešiteli: Wowra Daniel

 **Alvao System**  
Solution proposal  
It seems like you're experiencing difficulties with signing. Here are some general tips that might help: 1. Update the Software/App: If you are using a

 **Alvao System**  
Request assistance  
Major incident score: 92% Incident is similar to T362468SD Nefunguje e-spis, prosím o nápravu. [92%] Incident relates to critical assets: eSPIS, Produ

 **Fischer Petr**  
✉ Nelze podepisovat  
Komu: Valerián Pavel <pavel.valerian@ostrava.cz>  
Předmět: Nelze podepisovat



# Zapojení AI – Major incident



Zadatel: Valerián Pavel, Magistrát města Ostravy Rešitel: Wowra Daniel, OVANET a.s. Stav: Vyřešeno Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace

Obecné

Postup řešení

Vazby 1

Objekty 1

Detail tiketu

Navázané tik

## Major incident score: 92%

- Incident is similar to [T362468SD Nefunguje e-spis, prosím o nápravu](#) [92%]
- Incident relates to critical assets:
  - [eSPIS, Produkce](#) [80%]
- There were 6 similar incidents in the last 24 hours
  - [T363945SD Nelze podepisovat v espis](#) [97%]
  - [T363943SD nefunguje podepisování dokumentu](#) [95%]
  - [T363944SD nefunguje el. podpis](#) [95%]
  - [T363947SD nefunguje el. podpis](#) [94%]
  - [T363885SD Podpis](#) [94%]
- There are changes on the related assets
  - [eSPIS, Produkce](#)
- The related assets have bad health status
  - [eSPIS, Produkce](#) - Zařízení je nyní nefunkční. Má nahlášeny závažné incidenty.

Similar requests:

Cacio

ALVAO

ova.net<sup>®</sup>

# Zapojení AI - ostatní řešitelé

A co ostatní řešitelé?

Sekce Summary

Cacio

ALVAO

ova.net<sup>®</sup>

# Zapojení AI – Sumarizace

Poslat zprávu | Poznámka | Přejít do stavu Řešení | Assistant | **Create Summary**

**NK** T363900SD Vyřízení dokumentu  
Žadatel: Nováková Klára, Magistrát města Ostravy | Řešitel: Glac Libor, OVANET a.s. | Stav: Čekání na dodavatele | Aktuální cíl/termín: Vyřešení/neznámy - Čekání na dodavatele

Komunikace | Obecné | Postup řešení | Vazby 1 | Objekty 1 | Schvalování 0 | Detail tiketu | Navázané tikety MMO | Přílohy | Knowledge Base

Zahájeno řešení Oznamovatel: Matušková, Tereza

**NK** Nováková Klára  
RE: T363900SD Znovu otevřeno  
Komu: "Service Desk2" <sd2@ovanet.cz>

**Ověření PDF/A**

Poznámka 2024-03-01 08... | Poznámka 2024-03-01 08... | Poznámka 2024-03-01 08...

Dobrý den, s tímto nemohu plně souhlasit. Pokud vím, tak tento seznam byl rozšířen také o formáty PDF/A3 (viz příručka icz), který umožňuje mít pdf jako kontejner a zároveň jej tedy vytěžit. Jeden soubor jsem prohnala validátorem, který potv...

**Glac Libor**  
RE: T363900SD Znovu otevřeno  
Komu: Nováková Klára <klara.novakovi@ostrava.cz>

Nejspíš se při práci s prionami (nejspíš při vytěžení kontejneru) vyskytl nějaký problém (výpadek eSpisu ...) toto způsobilo asi chybný záznam v DB, kdy se vytěžení již provedlo, ale záznam se nezměnil. Rozhodně PDF nepatří mezi formáty, kter...

**NK** Nováková Klára  
RE: Znovu otevřeno

Dobrý den, moc děkuji za vyřízení, přesto bych ještě měla dotaz ke zmíněným \*pdf, které jsou označeny jako kontejnery a stále nejsou vytěženy. Ráda bych věděla, proč jsou označeny jako kontejnery a v čem konkrétně je problém při snaze o ji...

**Glac Libor**  
RE: Vyřešeno  
Komu: Nováková Klára <klara.novakovi@ostrava.cz>

Zpráva pro žadatele: Dobrý den, dokument jsem vyřídil. Děkuji s pozdravem Mgr. Libor GLAC technik IT podpory OVANET a.s. Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava - Přívoz W www.ovanet.cz [logo.png] Po vyřešení požadavku bychom Vás chtěli po...

**Glac Libor**  
Předáno řešiteli

Předáno řešiteli: Glac Libor

**Glac Libor**  
RE: T363900SD Vyřízení dokumentu  
Komu: Nováková Klára <klara.novakovi@ostrava.cz>

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Zapojení AI – Sumarizace

The screenshot shows an email client interface. At the top, there are navigation options: 'Poslat zprávu', 'Poznámka', 'Přejít do stavu Řešení', 'Assistant', and 'Create Summary'. Below this, the email header includes 'Upravit', 'Odpovědět', and 'Přeposlat'. The email subject is 'T363900SD Vyřízení dokumentu' with a timestamp of '06.03.2024 15:15' and the sender 'Alvao System'. A 'Summary' icon is visible. The main body of the email contains an AI-generated summary of a support ticket. The summary text is enclosed in a red rectangular box. Below the summary, the email footer shows the recipient 'Nováková Klára', a confirmation message from the sender, and the sender's details 'Glac Libor, Předáno řešiteli'.

Poslat zprávu | Poznámka | Přejít do stavu Řešení | Assistant | Create Summary

Upravit | Odpovědět | Přeposlat

T363900SD Vyřízení dokumentu  
06.03.2024 15:15  
Alvao System  
Summary

Klára Nováková reached out to IT technician Libor Glac at OVANET for help with document processing, particularly concerning issues with Excel conversion and errors encountered while extracting information from a PDF. Mr. Glac settled her query on the document, stating that the PDF format couldn't be extracted. However, Ms. Nováková disagreed, saying that updated guidelines included PDF/A3 formats that could serve as containers and thus be extracted. She requested that he verify the error again. Mr. Glac submitted a query for confirmation. Ms. Nováková gave her approval for him to reopen the document and log the extraction.

Komu: Nováková Klára <klara.novakova@ostrava.cz>  
Zpráva pro žadatele: Dobrý den, dokument jsem vyřídil. Děkuji s pozdravem Mgr. Libor GLAC technik IT podpory OVANET a.s. Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava - Přívoz W www.ovanet.cz [logo.png] Po vyřešení požadavku bychom Vás chtěli po

Glac Libor  
Předáno řešiteli  
Předáno řešiteli: Glac Libor

Glac Libor  
RE: T363900SD Vyřízení dokumentu  
Komu: Nováková Klára <klara.novakova@ostrava.cz>

Cacio

ALVAO

ova.net®

# SPOC



Zákazník

IS Service

- **Klasifikace**

- Záznam hlášení
- Kontrola a nastavení Naléhavosti a dopadu (Priorita)
- Nastavení správného procesu/služby/CI
- Identifikace hromadných výpadků
- Identifikace problémů a známých chyb
- Doplnění zadání (i s uživatelem)
- Předání správnému řešiteli

- Je-li to možné vyřešit požadavek

- Dohled nad řešením tiketů incidentů

- Dohled nad dodržováním SLA

- Major incident

- Problém management (KB)



Řešitel 1

Řešitel 2

Řešitel 3

Uživatelé

Service

– N

– V

Informa



lavek

formace o průběhu

Cacio

ALVAO

ova.net®

# Dotazy



Cacio

ALVAO

ova.net<sup>®</sup>