

Service Desk a využití AI při řešení požadavků

Michal Hrotík
OVANET
Člen představenstva

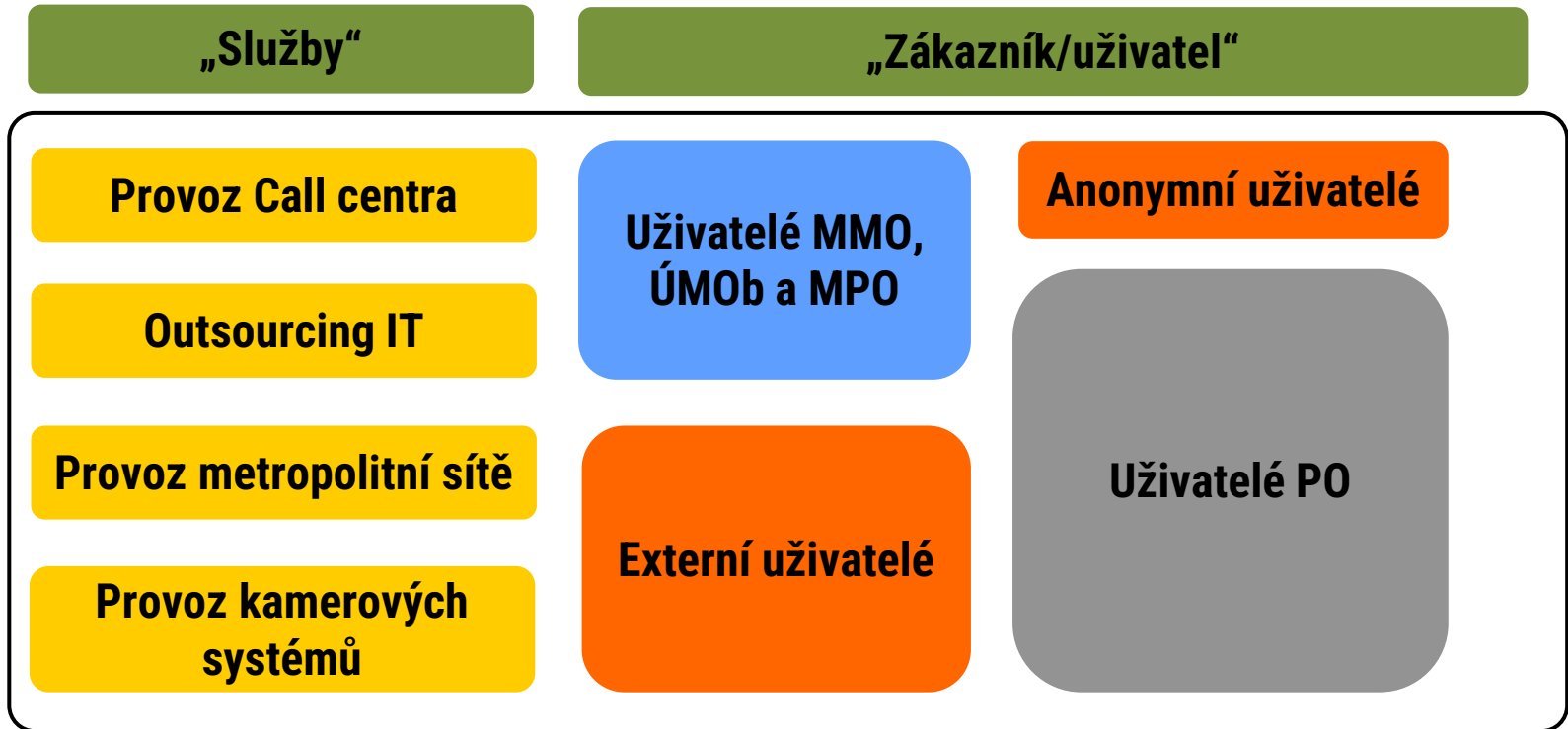
Lubomír Karas
ALVAO
Senior konzultant



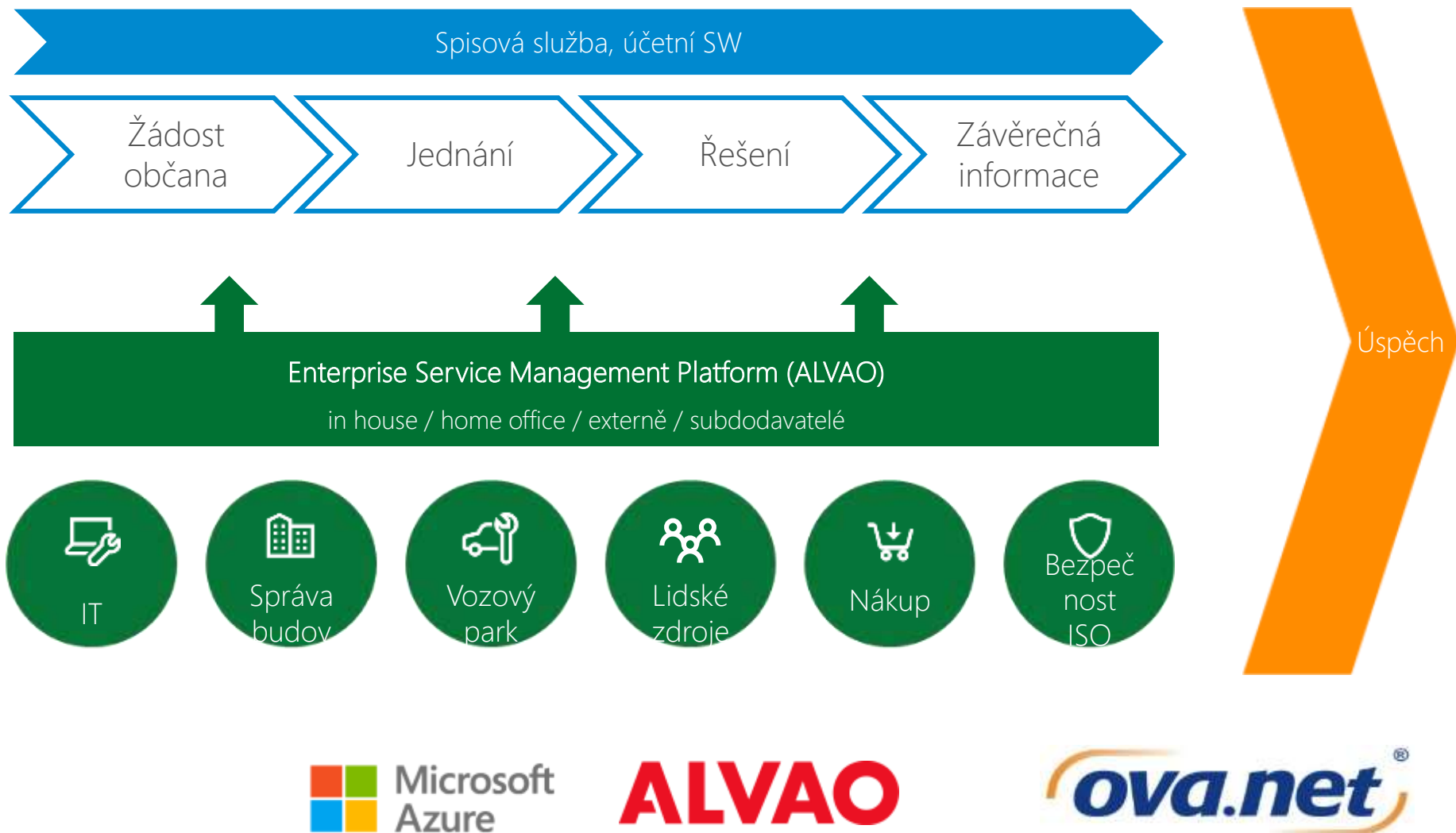
ALVAO

ova.net[®]

Portfolio služeb a zákazníků OVANET



Řešení ALVAO



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.



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

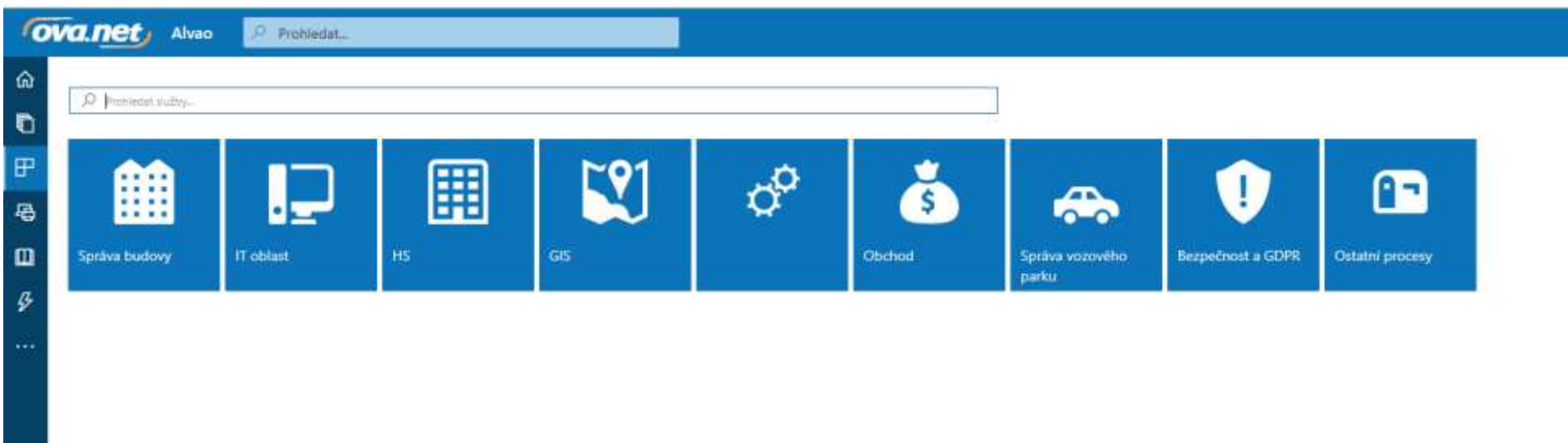
Operativní komunikace v rámci řešení požadavků

Microsoft Azure

ALVAO

ova.net

Katalog služeb Service Desk



ALVAO



Katalog služeb část IT

The screenshot shows the 'ova.net' website interface. At the top left is the 'Alvao' logo. A search bar contains the text 'Prohledat...'. Below this is a navigation sidebar with icons for home, list, grid, print, book, lightning bolt, and a menu icon. The main content area features a search bar with the text 'Prohledat služby...'. Below the search bar is a large blue box with a computer monitor icon, labeled 'IT oblast Služby'. The text inside this box reads: 'Zde zadávejte požadavky, které se týkají IT prostředí.' Below this box is the instruction '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 'Sít', internet a vzdálený přístup' (network icon).

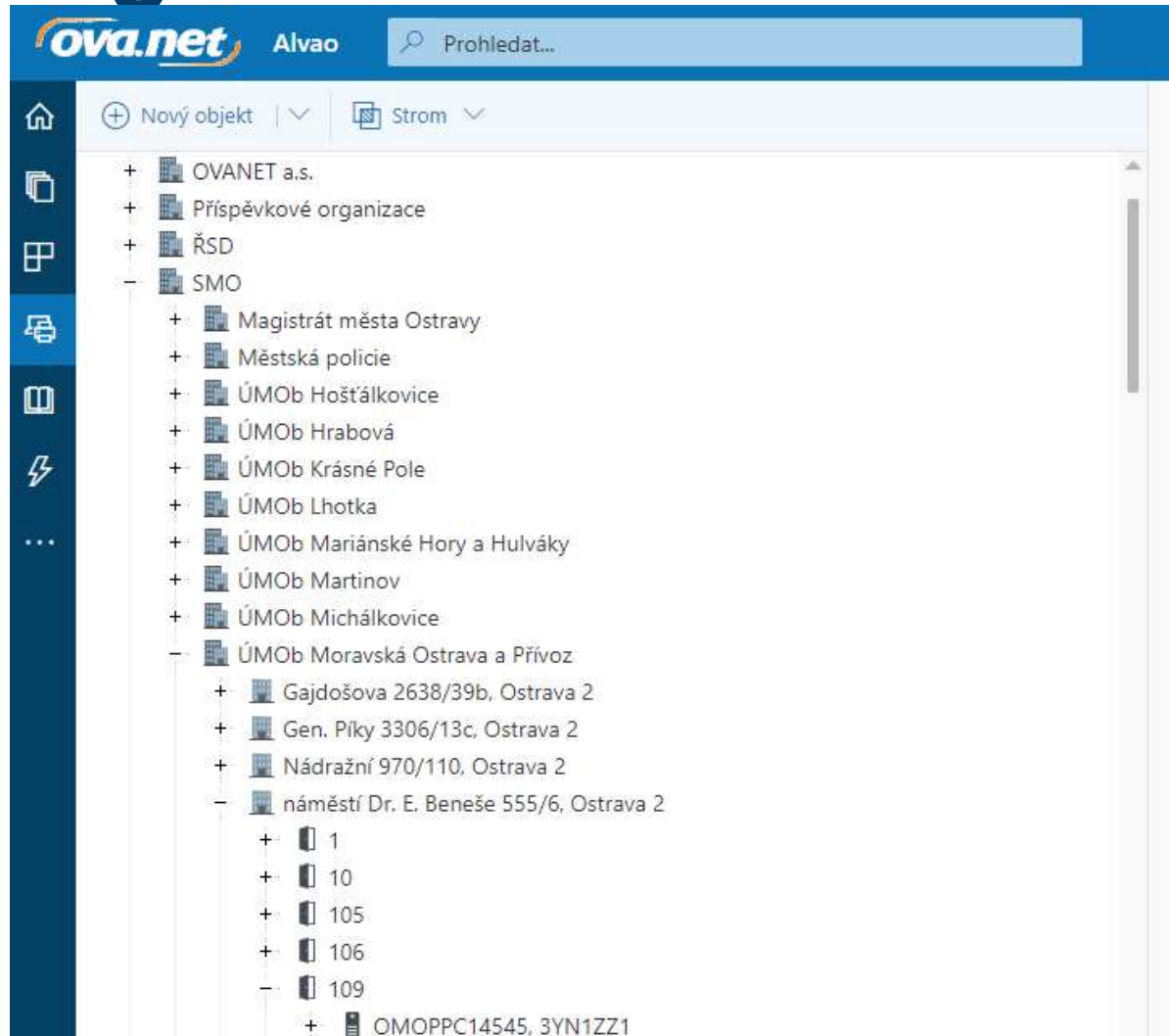


Evidence majetku – strom dle organizací

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, 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
 - Developineo+ 308, P00002

Evidence majetku – strom dle organizací



The screenshot displays the 'ova.net' web application interface. At the top, there is a search bar labeled 'Prohledat...'. Below the search bar, a navigation menu includes 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
 - 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

At the bottom of the tree view, there is a '+' icon followed by the text 'OMOPPC14545, 3YN1ZZ1'.

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 icons for navigation and actions, including 'Nový objekt', 'Kopírovat', and 'Strom'. The main content area is divided into two panels. The left panel shows a hierarchical tree structure of assets, with the selected asset 'OMOPPC14545, 3YN1ZZ1' highlighted. The right panel displays the detailed properties of 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	

Spolupráce s firmou ALVAO

Rok spolupráce na přípravě praktického využití AI v ALVAO ServiceDesku

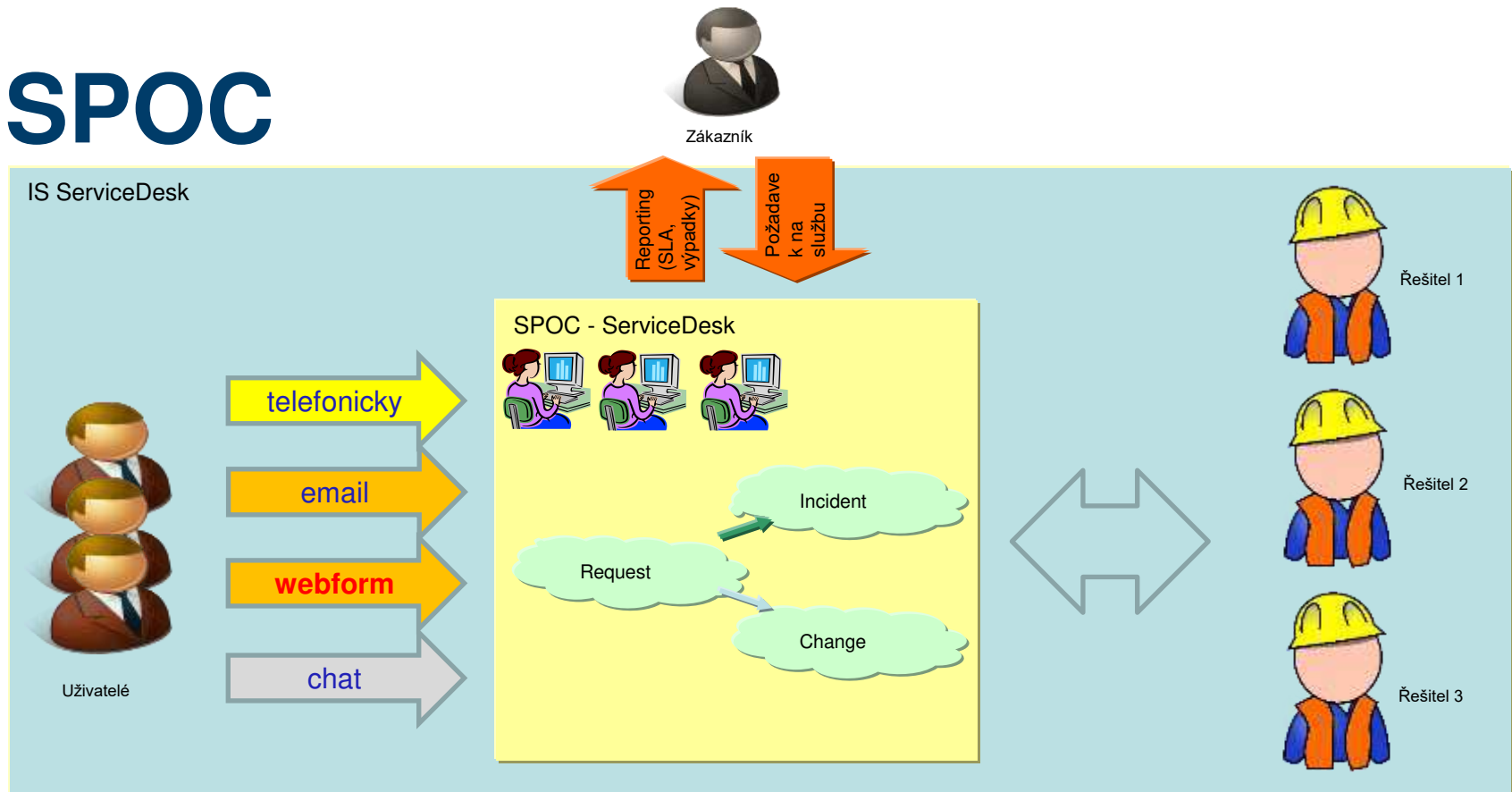
Request assistant



ALVAO



SPOC

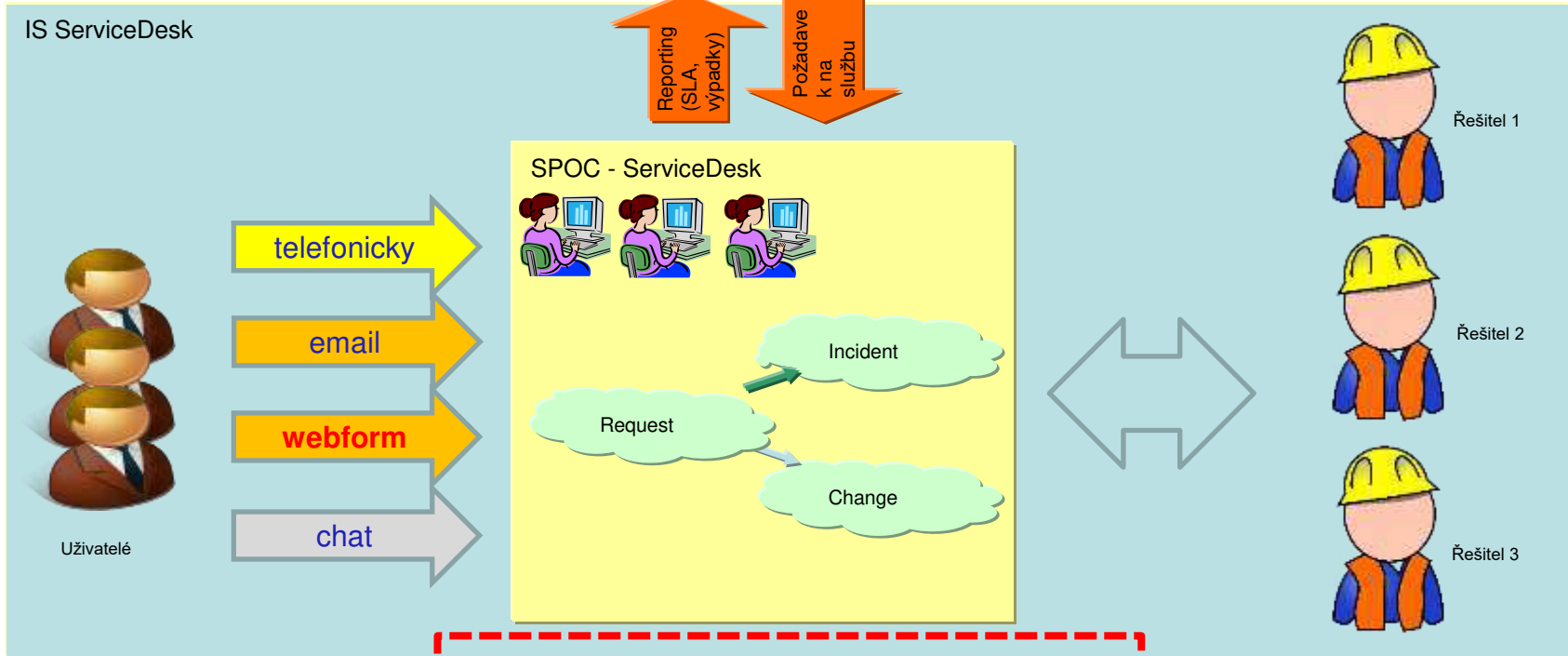


- Service request
 - Nový
 - Dotaz
 - Urgence
- Informace o průběhu řešení
- Klasifikace
 - Záznam hlášení
 - Kontrola a nastavení Naléhavosti a dopadu (Priorita)
 - Nastavení správného procesu/služby/CI
 - Identifikace hromadných výpadků
 - Identifikace problémů a známých chyb
 - Doplnění zadání (i 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



- 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...

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



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 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%]

Monžková Kričina



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

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%]

Monžková Kriktína



ALVAO



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

požadavek

informace o průběhu

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 nezobrazuje.

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




Zapojení AI – návrh řešení

GV  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

 Alvaro 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.

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

- 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:



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 tiketu 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 

Objekty 

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 nahlášený závažné incidenty.

Similar requests:



Zapojení AI - ostatní řešitelé

A co ostatní řešitelé?

Sekce Summary



ALVAO

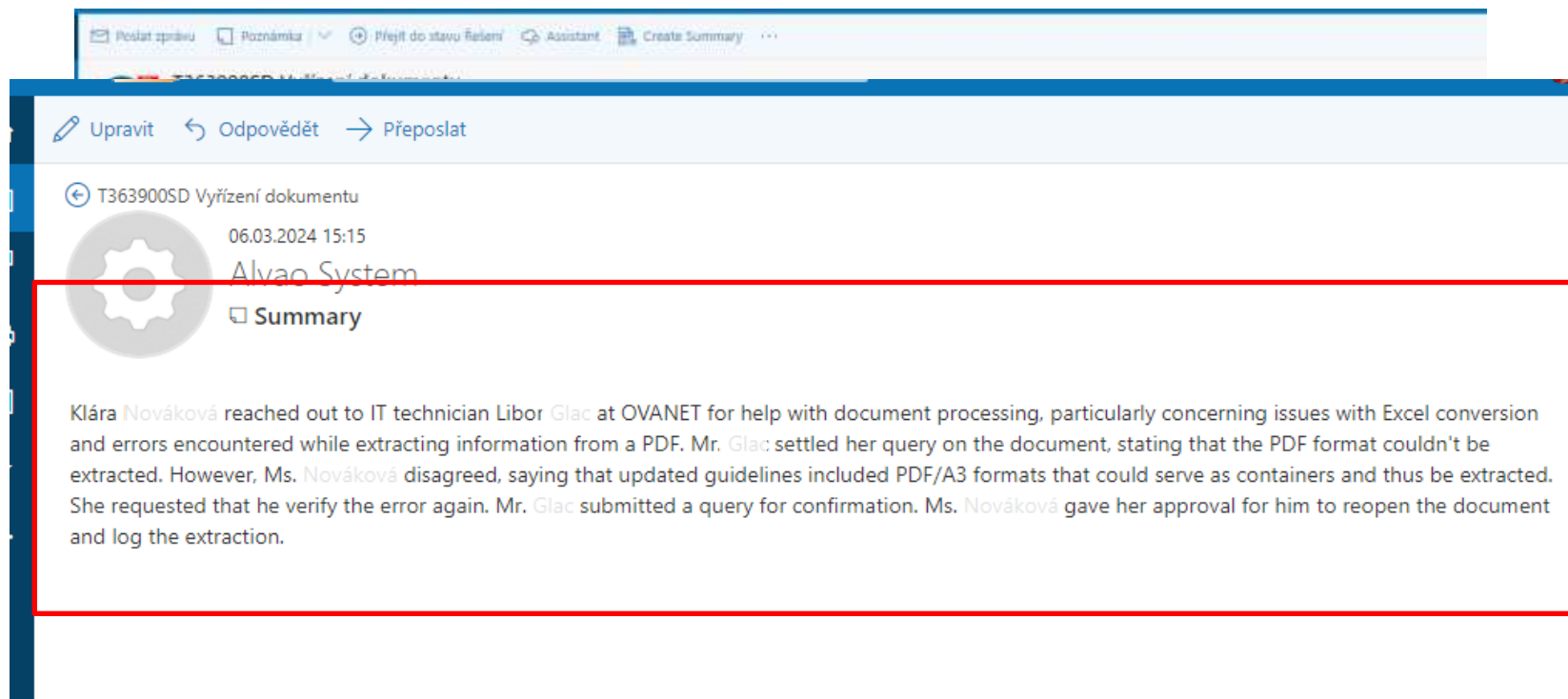
ova.net[®]

Zapojení AI – Sumarizace

The screenshot shows a ticketing system interface for ticket T363900SD, titled "Vyřízení dokumentu". The ticket is assigned to Klára, Magistrát města Ostavy. The interface includes a top navigation bar with buttons for "Postat zprávu", "Poznámka", "Přejít do stavu Řešení", "Asistanci", and a highlighted "Create Summary" button. Below the navigation bar, there are tabs for "Komunikace", "Obecné", "Postup řešení", "Vazby", "Objekty", "Schvalování", "Detail tiketu", "Navázané tikety MMD", "Přílohy", and "Knowledge Base". The main content area shows a conversation history with messages from Libor and Klára. The messages discuss the conversion of PDF documents to PDF/A format, mentioning issues with PDF containers and the use of a validation tool. The conversation ends with a message from Libor stating that the document has been converted and provided to the requester.



Zapojení AI – Sumarizace



The screenshot shows an email client interface. At the top, there are navigation icons: 'Poslat zprávu', 'Poznámka', 'Přejít do stavu Řešení', 'Asistent', and 'Create Summary'. Below this is a toolbar with '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 red box highlights the AI-generated summary text.

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.



The screenshot shows an email thread. The first message is from Klára Nováková to Libor Glac. The second message is from Libor Glac to Klára Nováková, dated 06.03.2024 15:15, with the subject 'T363900SD Vyřízení dokumentu'.

Komu: Nováková Klára <klara.novakova@ova.net>
Zpráva pro žadatele: Dobry den, dokument jsem vyřídil. Děkuji s pozdravem Mgr. Libor Glac, technik IT podpory OVANET a.s. Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrova - Přivoz W www.ovanet.cz [logo.png] Po vyřízení požadavku bychom Vás chtěli po
Glac Libor
Předáno řešiteli
Předáno řešiteli: Glac Libor
Glac Libor
RE: T363900SD Vyřízení dokumentu
Komu: Nováková Klára <klara.novakova@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)



Uživatelé
Požadavek
Informace o průběhu



Dotazy



ALVAO

