



Digitální
a informační
agentura

Nový Service Desk DIA Od provozního nástroje k řídící platformě

Digitální a informační agentura (DIA) • ISSS
2026 • Hradec Králové



Kontext: proč je Service Desk klíčový

- Digitální stát potřebuje spolehlivý provoz, ne jen technologii.
- S růstem služeb je dostupnost 24/7 očekáváním.
- Service Desk stabilizuje provoz při incidentech i změnách.
- Není IT helpdesk – je řídicí uzel digitálních služeb.
- Zvyšuje důvěru uživatelů v digitální veřejnou správu.



Co dnes Service desk DIA zajišťuje

Procesy

- Jednotné místo pro požadavky a incidenty
- Řízení životního cyklu požadavků
- Eskalace a koordinace napříč dodavateli a DIA

Služby

- Občan – podpora Identity občana – prostřednictvím telefonu, e-mailu a portálu Service Desk.
- OVM - podpora základních registrů, RAZR, CAAIS – prostřednictvím telefonu, e-mailu a portálu Service Desk.
- Občan – blokáce elektronické části eOP – prostřednictvím telefonu

Provoz a stabilita

- Návaznost na monitoring a výpadky
- Koordinace krizových situací
- Konzistentní a srozumitelná komunikace

Service Desk dnes není helpdesk – je provozní řídicí bod digitálních služeb státu.



Proč už nestačí jen „ticketovací“ nástroj

- Nepokrývá širší agend DIA.
- Nezvládá komplexní provozní scénáře.
- Neumožňuje automatizaci a integrace.
- Neposkytuje řídicí a manažerský pohled.

Zvyšuje operativu a zátěž, zpomaluje zlepšování služeb.



Proč Předběžné Tržní Konzultace (PTK)

- Účel PTK: ověřit směr a zadání nového Service Desk řešení.
- PTK nebylo výběrové řízení.
- Ověřit proveditelnost klíčových požadavků v praxi.
- Připravit základ zadávací dokumentace (68 detailních use case).
- Závěry: požadavky vycházejí z reálného provozu; trh je technicky schopen je pokrýt.



Infrastruktura Service Desku

Cloud/SaaS: jasné garance dostupnosti, bezpečnosti, škálování.

SaaS / cloudová služba

- Rychlejší zavedení
- Průběžné aktualizace
- Škálování a standardizované postupy

Vlastní prostředí (on-premise / privátní cloud)

- Vyšší kontrola nad provozem a integracemi
- Větší odpovědnost za údržbu a rozvoj

Rozhodovací kritéria

- Bezpečnost a soulad
- Umístění a správa dat
- Integrace na monitoring a identity
- Provoz 24/7 a DRP/BCP
- Celkové TCO



5 principů Service Desku DIA

- Řízení provozu (ne tiketů)
- Jedno místo pravdy
- Měřitelný výkon
- Proaktivní automatizace
- Občan a úřady v centru



Umělá inteligence v novém Service Desku

Co dělá AI

- Automatizuje rutinu: předvyplnění, třídění, směrování požadavků.
- Podporuje operátory: sumarizace, návrhy odpovědí, doporučení dalšího kroku.
- Stablnější a předvídatelnější provoz služeb.
- Rychlejší řešení opakujících se problémů.
- Menší zátěž úřadů i operátorů.

Vyšší komfort a srozumitelnost pro veřejnou správu a občany, důvěra ve státní služby.



Digitální
a informační
agentura

Děkujeme za pozornost

Zbyněk Baudyš

Ředitel Odboru provozu, informačních a komunikačních technologií DIA

zbynek.baudys@dia.gov.cz

Ivana Kotrčová

vedoucí oddělení Service Desk DIA

ivana.kotrcova@dia.gov.cz