

Jak v jednom nástroji řídit procesy,
kyberbezpečnost, IT aktiva a detekce HW a
SW s podporou AI

Digitální univerzita Pardubice

8. – 9. 9. 2026

Lubomír Karas
Zdeněk Jelínek



Agenda

1.

Úvod

4.

Evidence aktiv

7.

Využití AI při řešení tiketů

2.

O ALVAO

5.

Automatizace

8.

Shrnutí

3.

Service Desk

6.

Kybernetická bezpečnost

9.

Kontakty CZ, SK

2.

O ALVAO

ALVAO

Integrované ITSM a ITAM řešení



Service Desk

The screenshot shows the Contoso Service Desk interface. At the top, there is a navigation bar with the Contoso logo, the name 'Alvao', and a search bar labeled 'Hledat'. Below the navigation bar, a welcome message reads 'Vítejte, jak vám dnes můžeme pomoci?'. On the left side, there is a vertical menu with icons and labels for various departments: Univerzitní knihovna, Bezpečnost, Informační technologie, Správa budov, Personální oddělení, Administrativa, Zákaznický servis, Právní služby, and Finance. The main content area is divided into two sections. The top section, titled 'Mé požadavky (30+)', lists three incidents: 'Detekován škodlivý software' (Značka požadavku: T1040SD, Žadatel: Mirek Veselý (Demo), Služba: Bezpečnost/Bezpečnostní incidenty, Řešitel: Mirek Veselý (Demo), Contoso, Stav: Posouzení incidentu), 'Předání kompetencí: Pavel Nesvatba' (Značka požadavku: T1039SD, Žadatel: Mirek Veselý (Demo), Služba: Zákaznický servis/Help desk nemocnice/Předání kompetencí, Řešitel: David Ostrý (Demo), Stav: Řešení), and another 'Předání kompetencí: Pavel Nesvatba'. The bottom section, titled 'Můj svěřený majetek (5)', displays five assets: Apple iPhone 11 Pro, HP ZR24w, PC33, 605123456, and Siemens Gigaset.



Asset Management

The screenshot shows the Contoso Asset Management interface. At the top, there is a navigation bar with the Contoso logo, the name 'Alvao', and a search bar labeled 'Hledat'. Below the navigation bar, there are two buttons: 'Nový objekt' and 'Přesunout ...'. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'Nalezené počítače v síti', lists several assets: 'Contoso', 'Generální ředitelství', 'HP, LaserJet Enterprise M506x', 'David Ostrý', 'Obchodní oddělení', 'Oddělení informatiky', 'Výroba', 'Sklad', and 'Vyřazený majetek'. The right section, titled 'Uživatel David Ostrý', displays the user's profile and a list of assets: 'Vlastnosti', 'Související', 'Všechno', 'Vlastní', 'Za', 'Kancelář', 'Uživatel', 'Osobní číslo', 'Uživatelské jméno', 'Mobil', and 'E-mail'.

Varianty implementace



ALVAO SaaS

ALVAO MS Azure infrastruktura

Azure VM, Azure SQL, Azure AD



On-premises

Infrastruktura zákazníka

Windows Server, Microsoft SQL
Server, Active Directory

Certifikace

- ISO 27001
ISO 27017
ISO 27018



- SOC 2 Type II
 - SD, AM



- Pink Elephant
 - ITIL praktiky



- Servview



- Katalog vládního cloudu České republiky



- Dynamický nákupní systém

- Katalog vládního cloudu Slovenské republiky



- Katalog vládního cloudu UK



Certifikované ITIL procesy (PinkVERIFY)

1. Incident Management
2. Request Management
3. Problem Management
4. Change Management
5. Service Request Management
6. Service Configuration Management
7. IT Asset Management



Vybraní zákazníci



MASARYKOVA
UNIVERZITA

ALVAO členem EUNIS od roku 2022

Členové EUNIS-CZ a EUNIS-SK (mimo
komerční společnosti) mají vlastní program
licencování pro oblast školství.

Platí pro nákup ALVAO Service Desk
a Asset Management.

Ceník je přizpůsoben potřebám
vysokoškolského prostředí pro zaměstnance
i studenty.

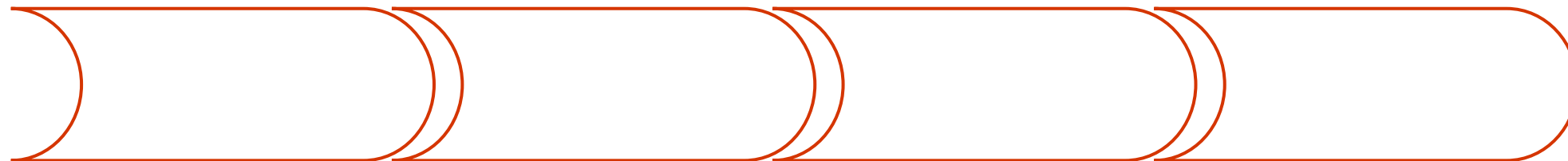
ALVAO



3.

Service Desk

Studijní systém, ekonomický systém atd.



Enterprise Service Management Platform (ALVAO)

in house / home office / externě / subdodavatelé



IT



Správa
budov



Vozový
park



Lidské
zdroje



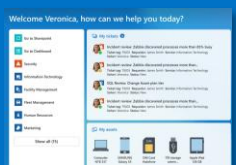
Nákup



Bezpečnost

A
Úspěch

Kanály pro zadání požadavku v ALVAO Service Desku



Self-service
portal

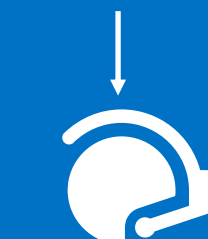
E-mail

Teams

Chatbot

Mobilní
aplikace

Telefon/
osobní
návštěva



Administrátor
/ řešitel /
operátor

Service Desk



REST API
Power Automate
Monitoring systems

Plnohodnotný Service Desk, který může využívat každý

Samoobslužný portál

Servisní katalog

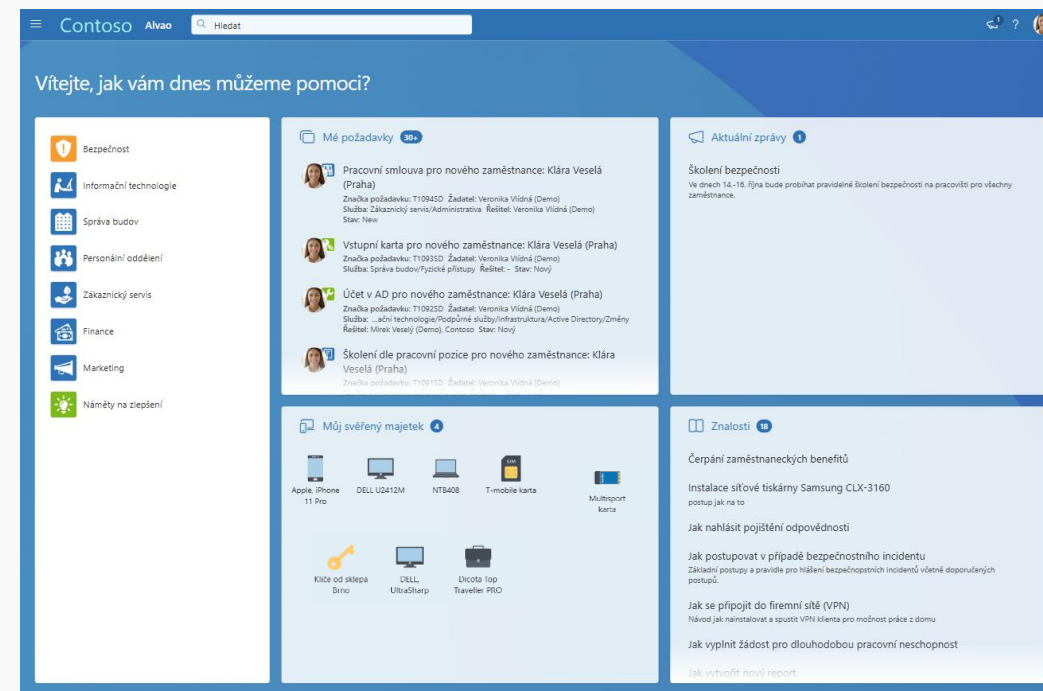
Řízení úrovně služeb (SLA)

Workflow editor

Single Sign-on + integrace AD a Entra ID

Automatické přiřazování tiketů

ALVAO



ALVAO for Outlook (Outlook Add-in)

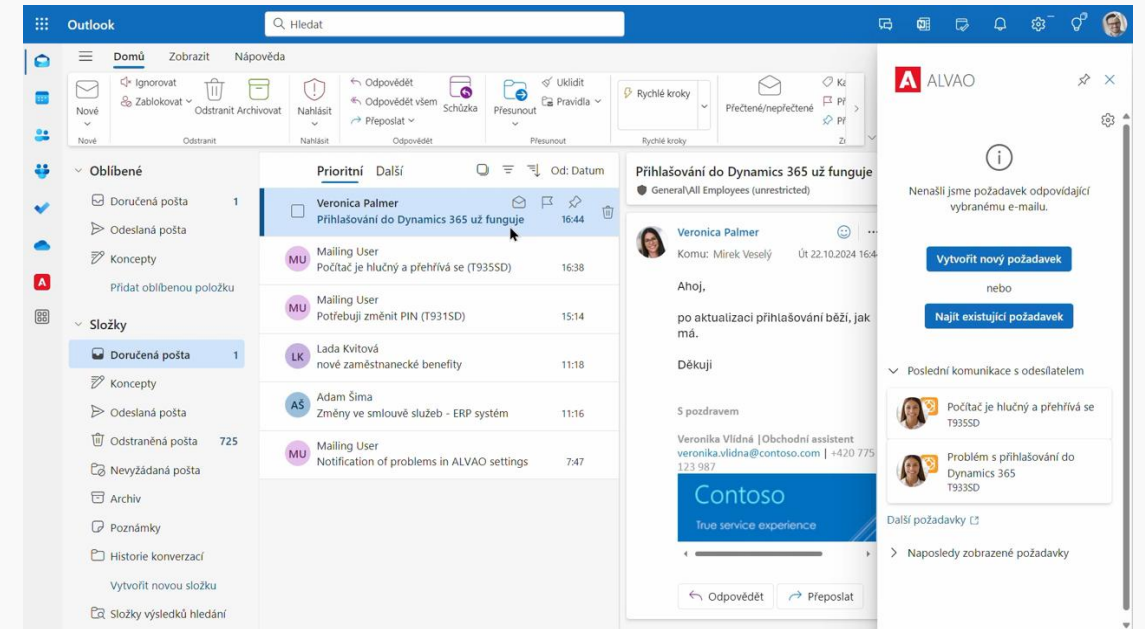
Service desk ve vašem Outlooku

Náhled komunikace v požadavcích

Ukládání příchozích zpráv do požadavků

Vytváření nových požadavků z emailů

Propojení kalendáře a service desku



ALVAO for Teams (Teams Add-in)

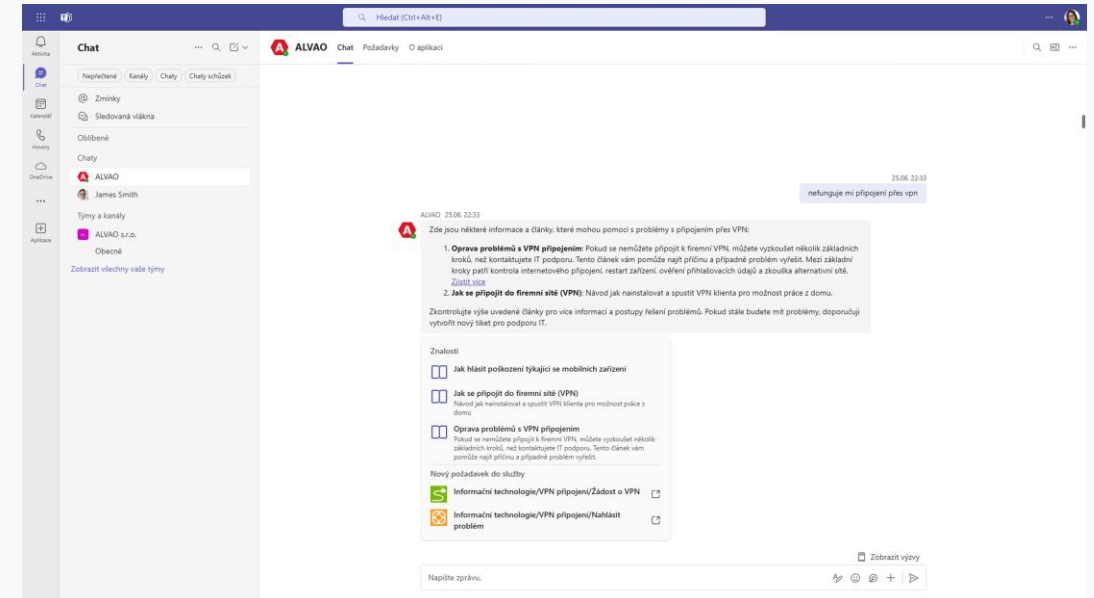
AI chatbot - řešení (KB, SharePoint),
vyhledávání služeb a novinek

Vytváření nových požadavků ze zpráv v
chatu

Ukládání zpráv z Teams do existujících
požadavků

Přehled všech řešených požadavků

ALVAO



Advanced Workflows

Automatizace procesů bez nutnosti psaní kódu

Vytváření komplexních automatizací napříč odděleními (např. nástup zaměstnance)

Přiřazuje automaticky požadavky členům týmu, vytváří související úkoly nebo rozděluje požadavek na dílčí úkoly na základě změny stavu

Contoso Alvao

Prohledat...

?

Přidat vazbu

Tento požadavek

Nový zaměstnanec: Michal Novotný (Obchodní zástupce)
T1166SD
Žadatel: [Veronika Vlídňá \(Demo\)](#) Řešitel: - Stav: **Nový** Aktuální cíl/termín: První reakce/20.01.2026 13:00

Komunikace

Obecné

Pracovní postup

Vazby 8

Základní

☐ Ikony	Typ vazby	Číslo pož	Název požadavku	Služba ↑	Stav	Řešitel
	Je nadřazený nad	1169	Školení bezpečnost informací pro nového zaměs	Bezpečnost/Pravidelné kontroly a školení	Řešení	David Ostrý (Demo)
	Je nadřazený nad	1167	Mobilní telefon pro nového zaměstnance: Micha	Informační technologie/Hardware/Standarc	Analýza	Petr Novák (Demo)

Nástup zaměstnance



Zahájení nástupu manažerem
nebo na personálním oddělení



Počítač a
vybavení

Automatické
vytvoření účtů
v Entra ID.

Pracoviště

Firemní
vozidlo



Průběžná
kontrola



V den nástupu je vše připravené
a zaměstnanec může ihned začít pracovat

ALVAO

Bezpečnost

Informační technologie

Správa budov

Personální oddělení

Zákaznický servis

Finance

Marketing

Náměty na zlepšení

Nástup zaměstnanců

Nábor nového zaměstnance

Pohovory

Žádost o benefit

Aktualizace informací o zaměstnancích

Školení

Rodičovská dovolená

Pracovní úraz

Potřebuji poradit

Nemoc

Odchod zaměstnanců

Personální oddělení

Požadavky a služby týkající se personálního obsazení. Tady hlase příchod nového zaměstnance nebo odchod zaměstnance.

Související aktuální zprávy

1

Školení bezpečnosti

Ve dnech 14.-16. října bude probíhat pravidelné školení bezpečnosti na pracovišti pro všechny zaměstnance.

Související znalosti

3

Čerpání zaměstnaneckých benefitů

Jak vyplnit žádost pro dlouhodobou pracovní neschopnost

Postup pro žádosti

Stručný návod jak hlásit časté požadavky na personální oddělení.



Informační technologie



Správa budov



Personální oddělení



Zákaznický servis



Marketing



Náměty na zlepšení

Jméno a příjmení

Jméno:

Klára

Příjmení: *

Veselá

Role a umístění společnosti

Oddělení: *

Prodej

Pozice:

11301 - Obchodní zástupce

Nadřízený zaměstnanec:



David Ostrý (Demo)

Pracoviště:

Praha

Nákladové středisko:

250 - Prodej

Informace o smlouvě

První den: *



01.10.2025

Právní forma:

Pracovní smlouva

Období: *

Pevná lhůta

Počet měsíců:

12

Zařízení

☒ Notebook

☒ Standardní stolní sestava (obsahuje displej, sluchátka, ergomous)

☒ Mobilní telefon

☒ Služební automobil

Přidat vazbu

Tento požadavek ▾



Nový zaměstnanec: Martin Veselý (Obchodní zástupce)

T1110SD

Žadatel: Veronika Vlídna (Demo) Řešitel: - Stav: Nový Aktuální cíl/termín: První reakce/16.09.2025 14:09

Komunikace

Obecné

Pracovní postup

Vazby 9

Základní ▾

☐	Ikony	Typ vazby	Číslo pož:	Název požadavku	Služba ↑	Stav	Řešitel
		Je nadřazený nad	1114	Školení bezpečnost informací pro nového zaměstn	Bezpečnost/Pravidelné kontroly a školení	Nový	
		Je nadřazený nad	1111	Mobilní telefon pro nového zaměstnance: Martin Ve	Informační technologie/Hardware/Standardní požadavek na HW	Analýza	Mirek Veselý (Demo)
		Je nadřazený nad	1112	Notebook pro nového zaměstnance: Martin Veselý (	Informační technologie/Hardware/Standardní požadavek na HW	Analýza	Mirek Veselý (Demo)
		Je nadřazený nad	1117	Účet v AD pro nového zaměstnance: Martin Veselý (	Informační technologie/Podpůrné služby/Infrastruktura/Identifikač	Vytvoření uživatele	Power Automate
		Je nadřazený nad	1115	Školení dle pracovní pozice pro nového zaměstnanc	Personální oddělení/Školení	Nový	
		Je nadřazený nad	1118	Vstupní karta pro nového zaměstnance: Martin Vese	Správa budov/Fyzické přístupy	Nový	
		Je nadřazený nad	1116	Služební automobil pro nového zaměstnance: Martir	Správa vozového parku/Žádost o služební automobil	Předáno řešiteli	Petr Novák (Demo)
		Je nadřazený nad	1113	Prověření zaměstnance: Martin Veselý	Zákaznický servis/Administrativa	Nový	
		Je nadřazený nad	1119	Pracovní smlouva pro nového zaměstnance: Martin	Zákaznický servis/Administrativa	Nový	Veronika Vlídna (Demo)

Přidat vazbu

Tento požadavek



Nový zaměstnanec: Martin Veselý (Obchodní zástupce)

T1110SD

Žadatel: Veronika Vlídna (Demo) Řešitel: Veronika Vlídna (Demo) Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: Vyřešení/17.09.2025 14:09

Komunikace

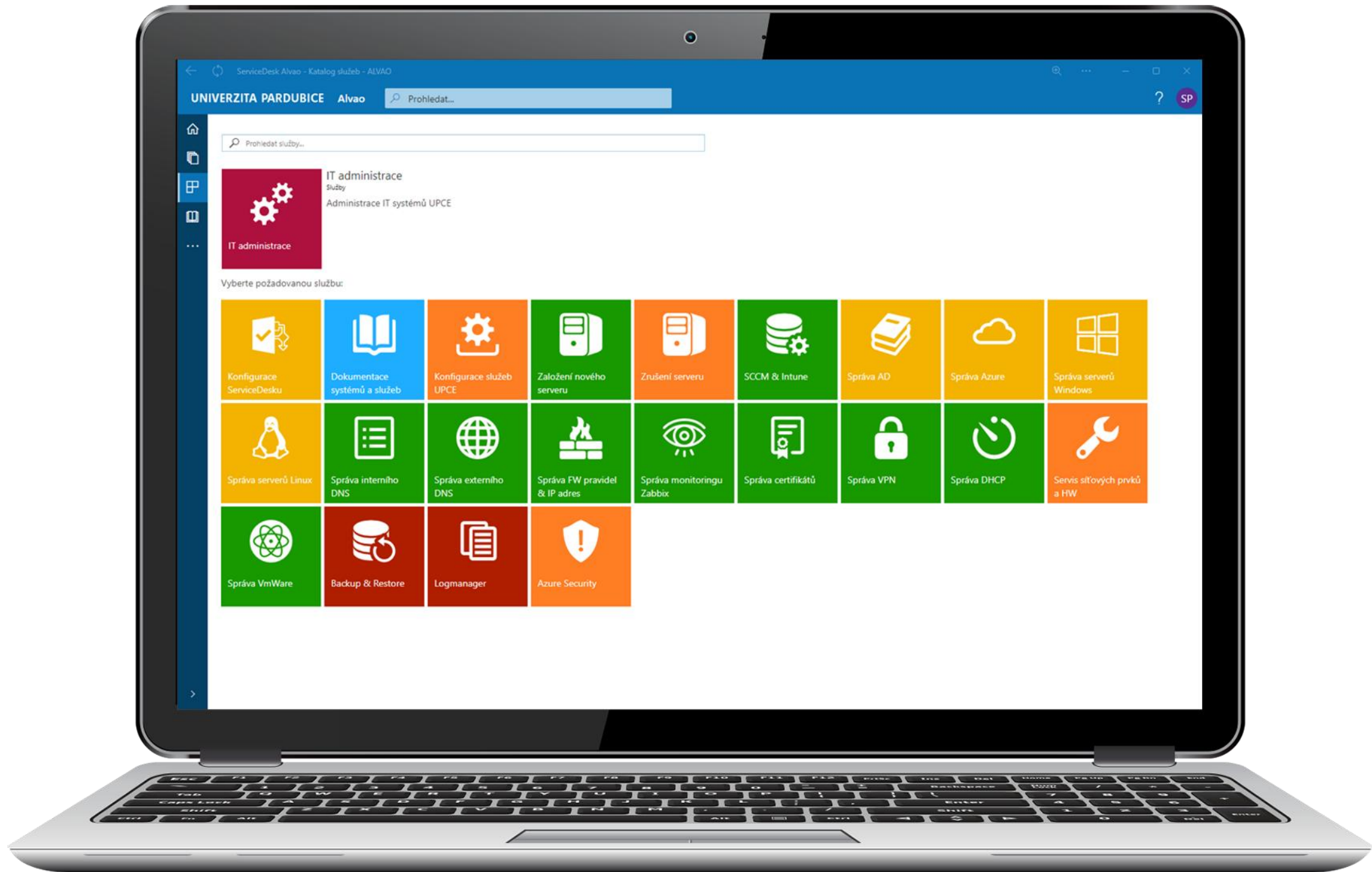
Obecné

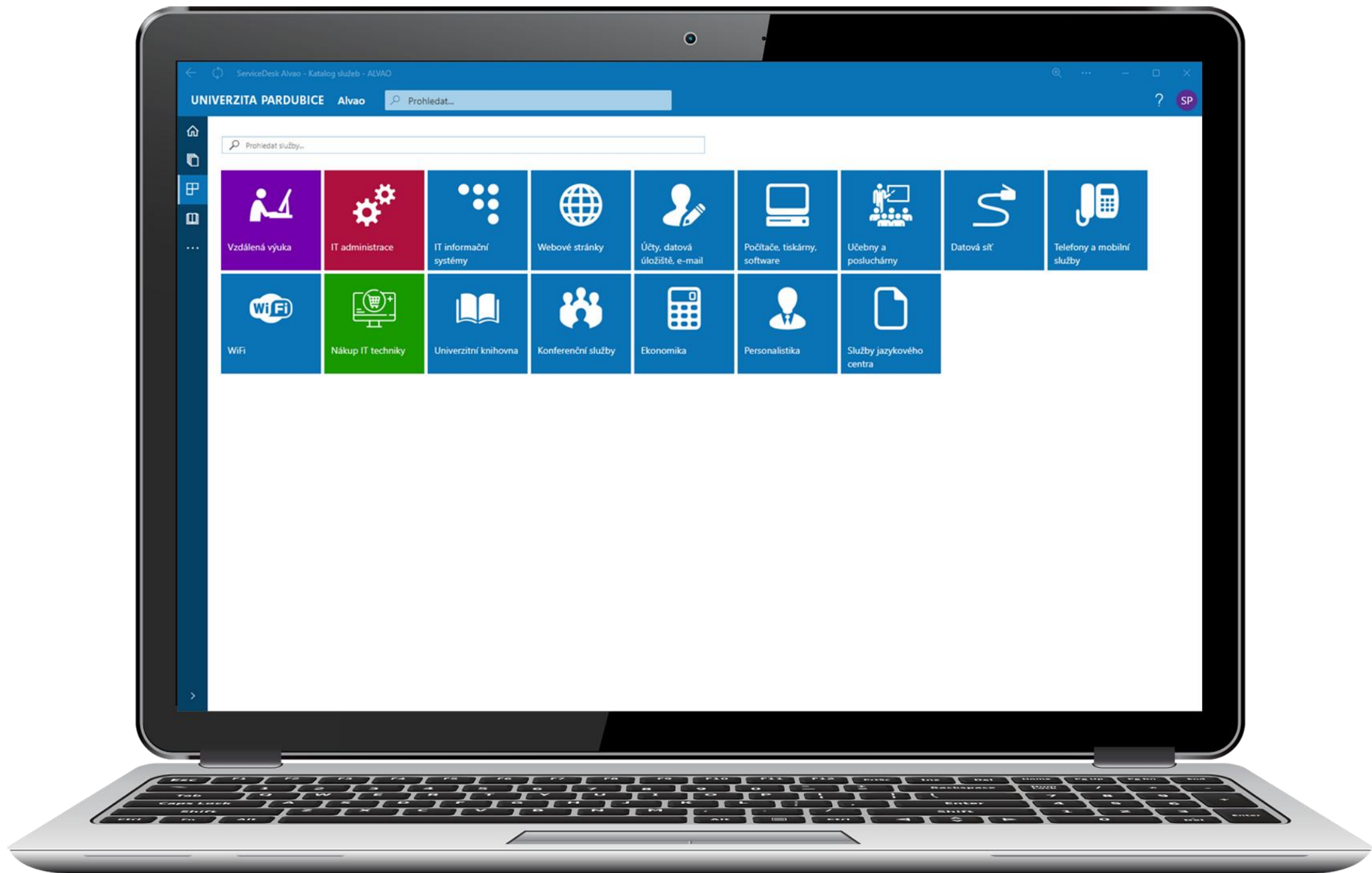
Pracovní postup

Vazby 9

Základní

☐	Ikony	Typ vazby	Číslo pož:	Název požadavku	Služba ↑	Stav	Řešitel
		Je nadřazený nad	1114	Školení bezpečnost informací pro nového zaměstnan	Bezpečnost/Pravidelné kontroly a školení	Řešení	David Ostrý (Demo)
		Je nadřazený nad	1111	Mobilní telefon pro nového zaměstnance: Martin Ve	Informační technologie/Hardware/Standardní požadavek na HW	Uzavřeno	Mirek Veselý (Demo)
		Je nadřazený nad	1112	Notebook pro nového zaměstnance: Martin Veselý (	Informační technologie/Hardware/Standardní požadavek na HW	Příprava	Mirek Veselý (Demo)
		Je nadřazený nad	1117	Účet v AD pro nového zaměstnance: Martin Vese	Informační technologie/Podpůrné služby/Infrastruktura/Identi	Uzavřeno	Power Automate
		Je nadřazený nad	1115	Školení dle pracovní pozice pro nového zaměstnanc	Personální oddělení/Školení	Řešení	Jan Černý (Demo)
		Je nadřazený nad	1118	Vstupní karta pro nového zaměstnance: Martin Vese	Správa budov/Fyzické přístupy	Nový	Josef Svoboda (Demo)
		Je nadřazený nad	1116	Služební automobil pro nového zaměstnance: Martir	Správa vozového parku/Žádost o služební automobil	Řeší se	Petr Novák (Demo)
		Je nadřazený nad	1113	Prověření zaměstnance: Martin Veselý	Zákaznický servis/Administrativa	New	
		Je nadřazený nad	1119	Pracovní smlouva pro nového zaměstnance: Martin \	Zákaznický servis/Administrativa	Closed	Veronika Vlídna (Demo)





Prohledat služby...



Vzdálená výuka



IT administrace



IT informační
systémy



Webové stránky



Účty, datová
úložiště, e-mail



Počítače, tiskárny,
software



Učebny a
posluchárny



Datová síť



Telefony a mobilní
služby



WiFi



Nákup IT techniky



Univerzitní knihovna



Konferenční služby



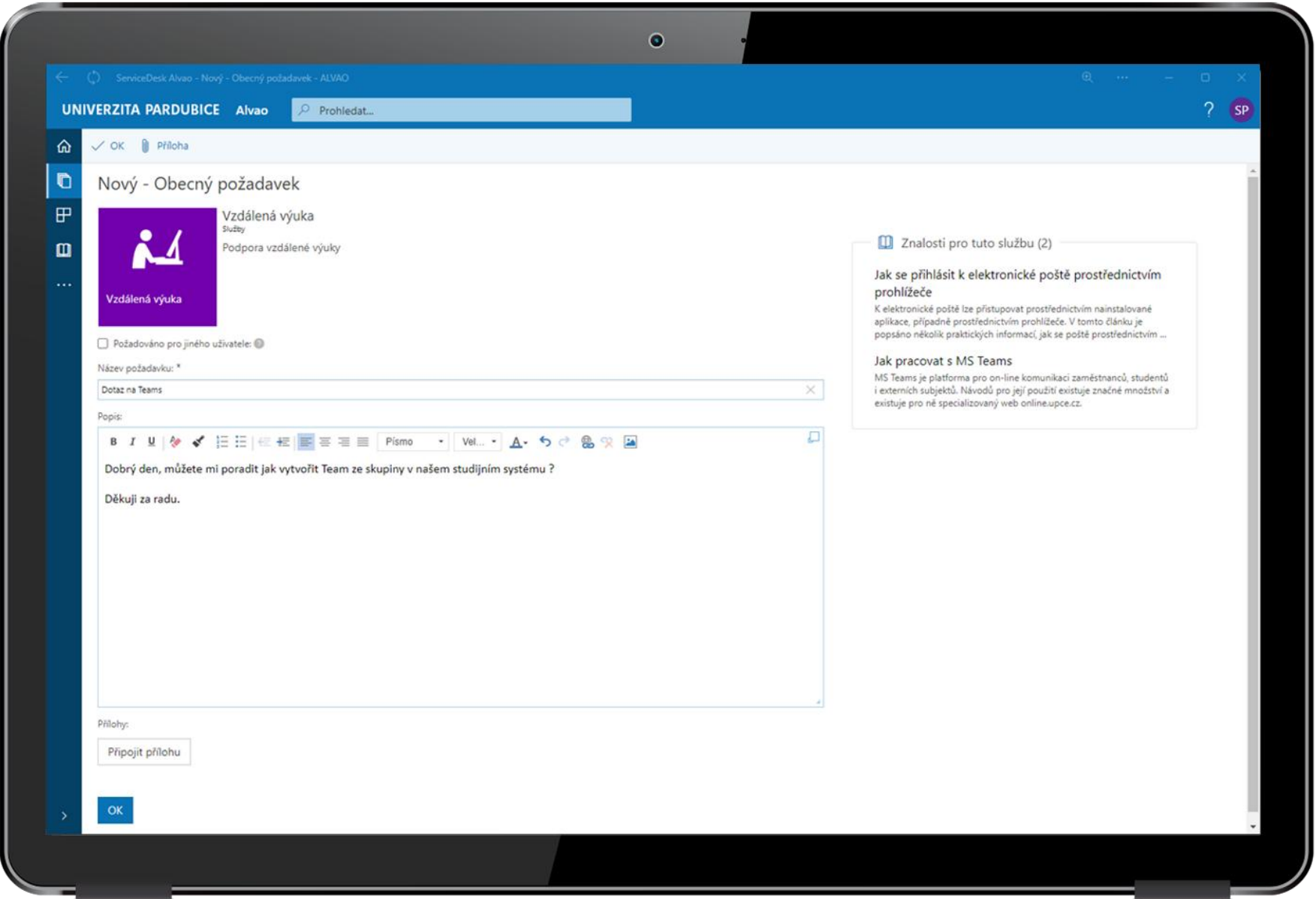
Ekonomika

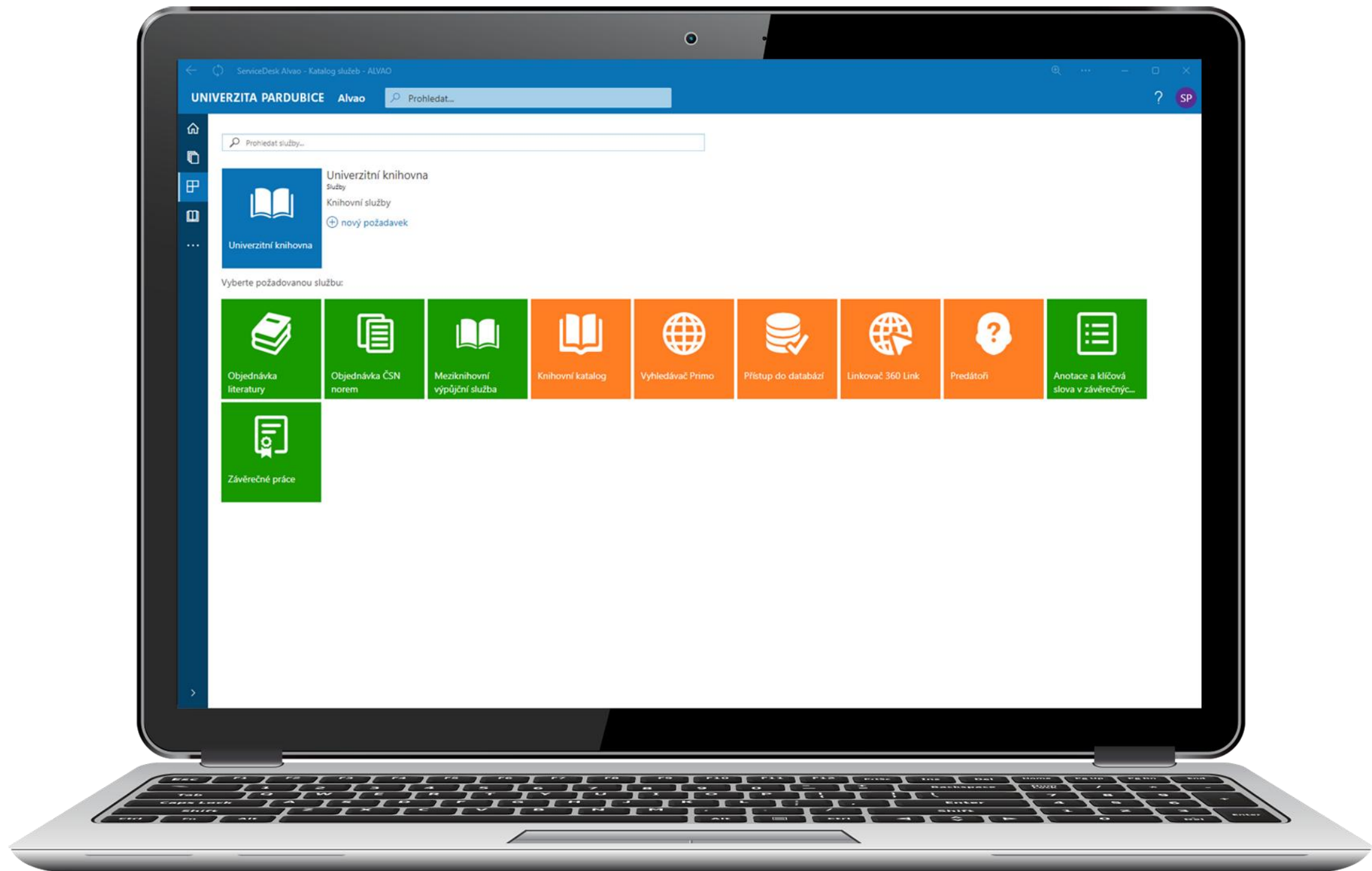


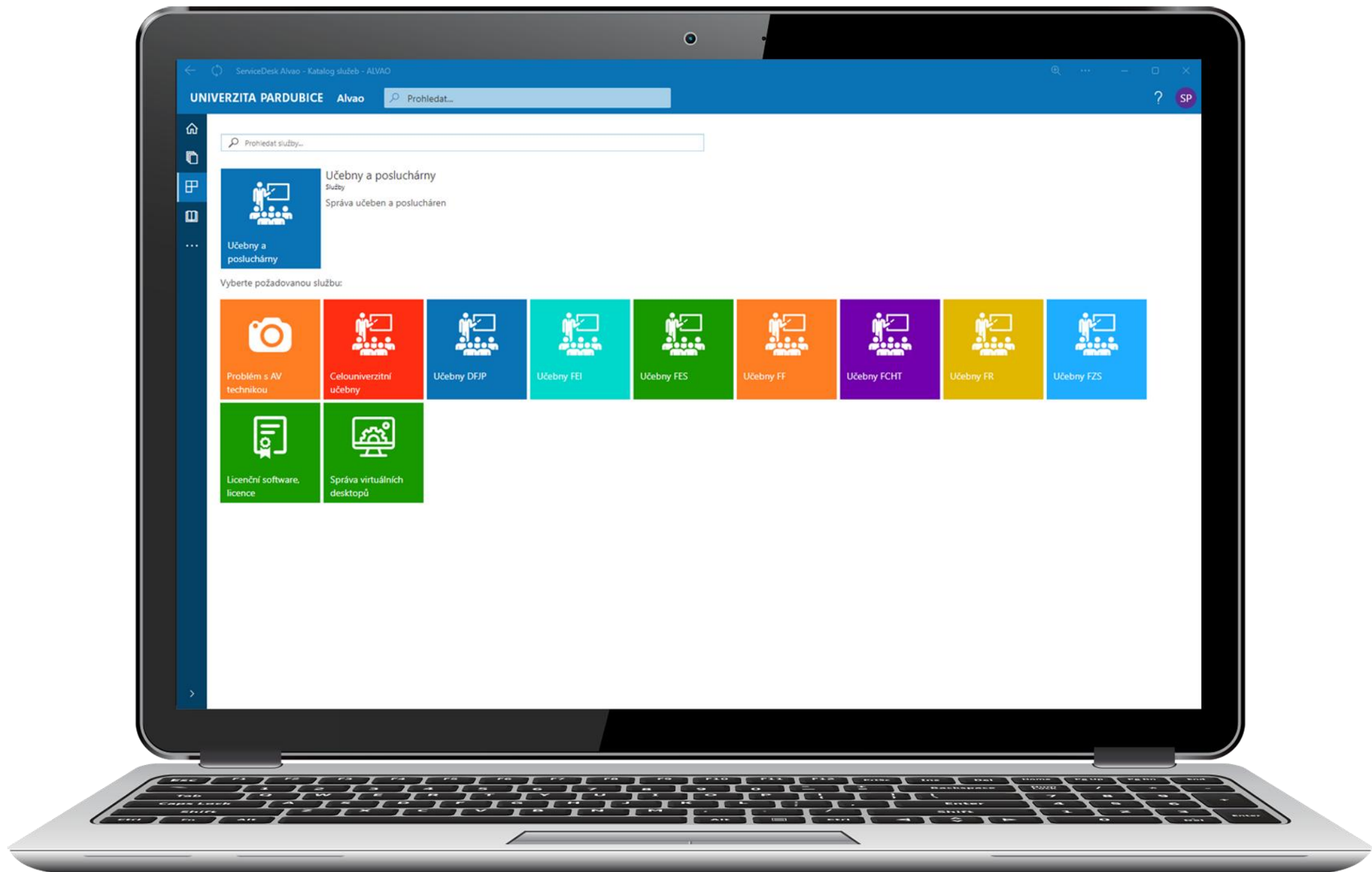
Personalistika

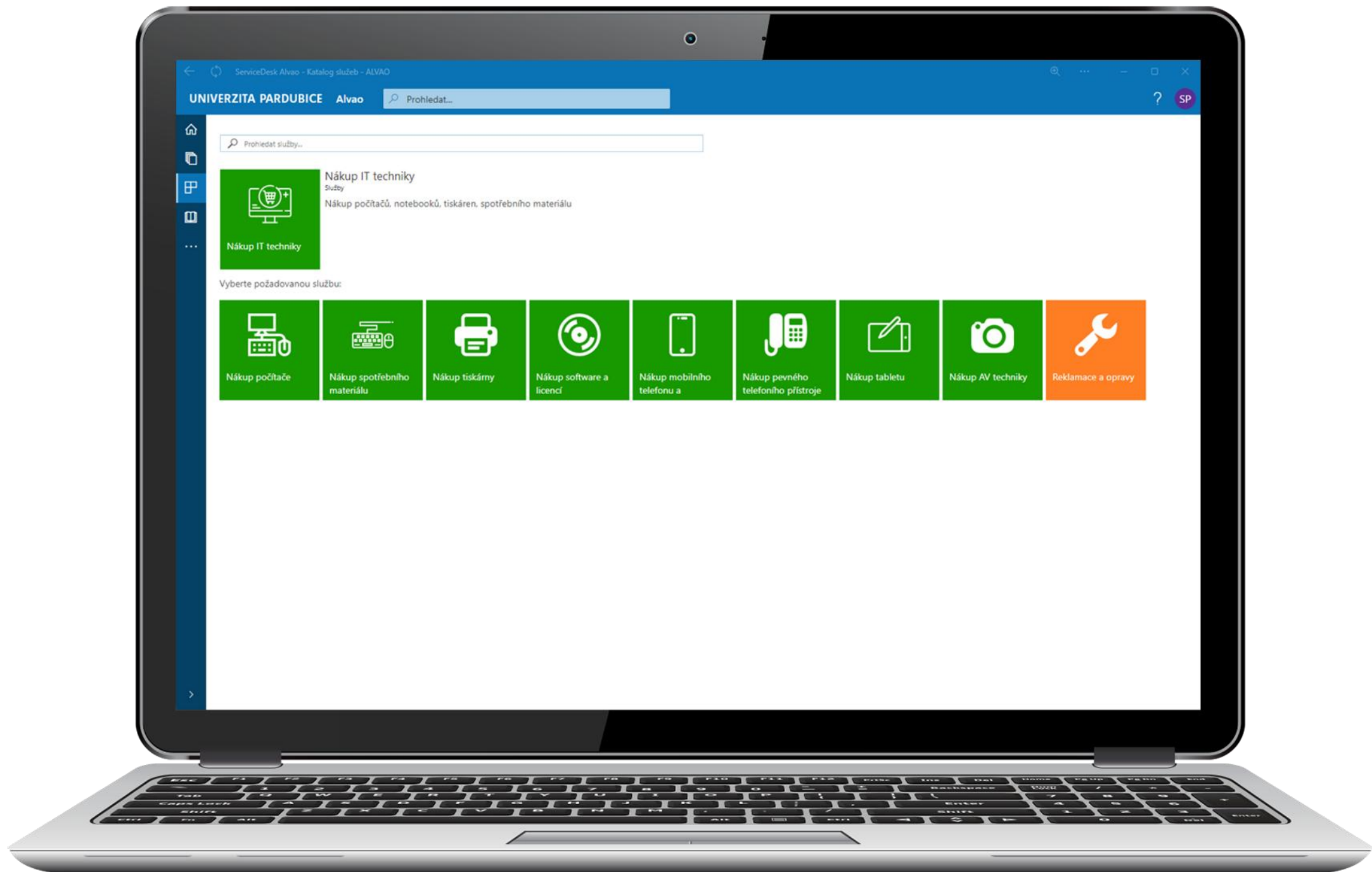


Služby jazykového
centra









4.

Evidence aktiv –
Asset management

Nový objekt

Kopírovat

Strom

Upravit hodnotu

Přesunout

Tisk



Importované objekty
Načtené objekty
Nalezená síťová zařízení

Contoso

Brno
Mikulov
Ostrava
Praha
Trnava
Sklad
Dodavatelé
Portfolio služeb
Smlouvy
Žádost o HW
Vyřazený majetek

Načteno z Active Directory
Kategorie vlastností
Koš

Organizace
Contoso

Vlastnosti

Podřazené objekty

Související požadavky

Přílohy

Deník

Všechno

Vlastní

Základní

Účetní

Umístění

S Vlastnost

Hodnota

Objekt

Adresa

Ukázková 1a, Praha 1

Kód organizace

Contoso - CZ

Název organizace

Contoso

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

- Importované objekty
- + Načtené objekty
- + Nalezená síťová zařízení
- Contoso
 - + Brno
 - + Mikulov
 - + Ostrava
 - + Praha
 - **Trnava**
 - + Budova A2, Šagátova 45
 - + Budova A4, Štefánikova 13
 - + Sklad
 - + Dodavatelé
 - + Portfolio služeb
 - + Smlouvy
 - + Žádost o HW
 - + Vyřazený majetek
- + Načteno z Active Directory
- + Kategorie vlastností
- + Koš



Budova
Trnava
Contoso

Vlastnosti

Podřazené objekty

Související požadavky

Přílohy

Deník

Všechno

Vlastní

Základní

Účetní

Umístění

S Vlastnost

Hodnota

Objekt

Budova

Trnava

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

- Importované objekty
- Načtené objekty
- Nalezená síťová zařízení
- Contoso
 - Brno
 - Mikulov
 - Ostrava
 - Praha
 - Trnava
 - Budova A2, Šagátova 45
 - 1. poschodí
 - 2. poschodí
 - A205
 - CANON, EOS 250D
 - HP, LaserJet Pro M477fi
 - Promítací plátno
 - Infrastruktura
 - David Ostrý (Demo)
 - Petr Novák (Demo)
 - Veronika Vlídna (Demo)**
 - Škoda, Superb 1.4
 - HP, Brašna k noteb



Uživatel

Veronika Vlídna (Demo)

Contoso / Trnava / Budova A2, Šagátova 45 / 2. poschodí / A205

Vlastnosti

Podřazené objekty

Související požadavky

Přílohy

Deník

Všechno Vlastní Základní Účetní Umístění

S	Vlastnost	Hodnota	Objekt
	Kancelář	A10	
	Uživatel	Veronika Vlídna (Demo)	
	Osobní číslo	007	
	Uživatelské jméno	veronika	
	Mobil	+420677345987	
	E-mail	Veronika.Vlidna@alvao.cz	
	Telefon	+420870755532	
	Oddělení	Prodej	
	Funkce	Asistentka prodeje	
	Město	Praha 1	

Nový objekt

Kopírovat

Strom

Upravit hodnotu

Přesunout

Tisk



HP, LaserJet Pro M477fnw

Promítací plátno

Infrastruktura

David Ostrý (Demo)

Petr Novák (Demo)

Veronika Vlídna (Demo)

Škoda, Superb 1.4 PHEV 160kW/218pk

HP, Brašna k notebooku

DELL, dokovací stanice

Canon Powershot G7X

CANON, EOS 250D

Klíč A335

<Mobilní telefon>

Samsung, Galaxy S9 G960F 64GB Singl

HWP, HP ZR24w

LG Full HD max

HP, LaserJet Pro M477fnw

Logitech, MX Anywhere 2S

NTB19

Přístupová karta

Promítací plátno

Genius, Reprodukory

Logitech, H165



Počítač/notebook

NTB19

Contoso / Trnava / Budova A2, Šagátova 45 / 2. poschodí / A205 / Veronika Vlídna (Demo)



Vlastnosti

Podřazené objekty

Software

Související požadavky



Všechno

Vlastní

Základní

Účetní

Umístění

S

Vlastnost

Hodnota

Objekt

Sériové číslo BIOSu

WIP3457

Typové označení

SDT 458

Číslo dodacího listu

Za software zodpovídá

Správci software na počítačích

Počet logických jader CPU

Naposled importováno z AD

13.04.2021

Velikost paměti RAM (GB)

8

Celkové místo v úložišti (GB)

512

Počet pevných disků

1

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

- Infrastruktura
- David Ostrý (Demo)
- Petr Novák (Demo)
- Veronika Vlídna (Demo)
- Škoda, Superb 1.4 PHEV 160kW/218pk
- HP, Brašna k notebooku
- DELL, dokovací stanice
- Canon Powershot G7X
- CANON, EOS 250D
- Klíč A335
- <Mobilní telefon>
- Samsung, Galaxy S9 G960F 64GB Singl
- HWP, HP ZR24w
- LG Full HD max
- HP, LaserJet Pro M477fnw
- Logitech, MX Anywhere 2S
- NTB19**
- Přístupová karta
- Promítací plátno
- Genius, Reprodukory
- Logitech, H165



Počítač/notebook

NTB19

Contoso / Trnava / Budova A2, Šagátova 45 / 2. poschodí / A205 / Veronika Vlídna (Demo)

Vlastnosti

Podřazené objekty

Software

Související požadavky

Všechno

Vlastní

Základní

Účetní

Umístění

MAC adresy	00:1A:4B:6F:B0:B2;00:1C:BF:0C:08:09
IP adresy	192.168.20.105; fe80::5923:9ee
Grafická karta	Intel Iris Xe Graphics
Druh skříně	
Počet fyzických jader CPU	
Verze TPM	1.2
Název v síti	NTB19
Součástí domény	Ano
Záruka do	12.04.2021
Datum nákupu	17.12.2024

Nový objekt

Kopírovat

Strom

Nový požadavek

Související šablony



1. poschodí

2. poschodí

A205

+ CANON, EOS 250D

+ HP, LaserJet Pro M477fnw

+ Promítací plátno

+ Infrastruktura

+ David Ostrý (Demo)

+ Petr Novák (Demo)

+ Veronika Vlídna (Demo)

+ Škoda, Superb 1.4 PHEV 160kW/218pk

+ HP, Brašna k notebooku

+ DELL, dokovací stanice

+ Canon Powershot G7X

+ CANON, EOS 250D

+ Klíč A335

+ <Mobilní telefon>

+ Samsung, Galaxy S9 G960F 64GB Singl

+ HWP, HP ZR24w

+ LG Full HD max

+ HP, LaserJet Pro M477fnw

+ Logitech, MX Anywhere 2S

+ NTB19



Počítač/notebook

NTB19

Contoso / Trnava / Budova A2, Šagátova 45 / 2. poschodí / A205 / Veronika Vlídna (Demo)



Vlastnosti

Podřazené objekty

Software

Související požadavky



Hlášené incidenty

Otevřené

Bezpečnostní Incidenty

Íslo	Typ vazby	Název požadavku	Řešitel	Služba
285	>	Počítač je pomalý a přehřívá se	Mirek Veselý (	Informační technologie
295		Rozbitá webcamera u notebooku	Mirek Veselý (	Informační technologie
341		Klávesnice vynechává písmena	Mirek Veselý (	Informační technologie

Nový objekt

Kopírovat

Strom

Upravit hodnotu

Přesunout

Tisk

Importované objekty

Načtené objekty

Nalezená síťová zařízení

Contoso

+ Brno

+ Mikulov

+ Ostrava

+ Praha

+ Trnava

+ Sklad

+ Dodavatelé

- Portfolio služeb

+ 1. Plánované služby

- 2. Katalog služeb

+ Podpůrné služby

- Poskytované služby

E-mailová schránka a kalendář, 11. V

ERP systém, 11. V provozu

Evidence IT majetku, 11. V provozu

Helpdesk, 11. V provozu

Podpora koncových stanic, 11. V prov

Vzdálený přístup do firmy, 11. V prov



Služba

E-mailová schránka a kalendář, 11. V provozu

Contoso / Portfolio služeb / 2. Katalog služeb / Poskytované služby

Vlastnosti

Podřazené objekty

Související požadavky

Přílohy

Deník

Všechno

Vlastní

Základní

Účetní

Umístění

S Vlastnost

Hodnota

Objekt

Popis

Tato služba Vám umožňuje komunikovat přes e-

Název služby

E-mailová schránka a kalendář

Stav služby

11. V provozu

Přístupové informace

Instrukce k nastavení e-mailového klienta jsou d

Software Asset Management

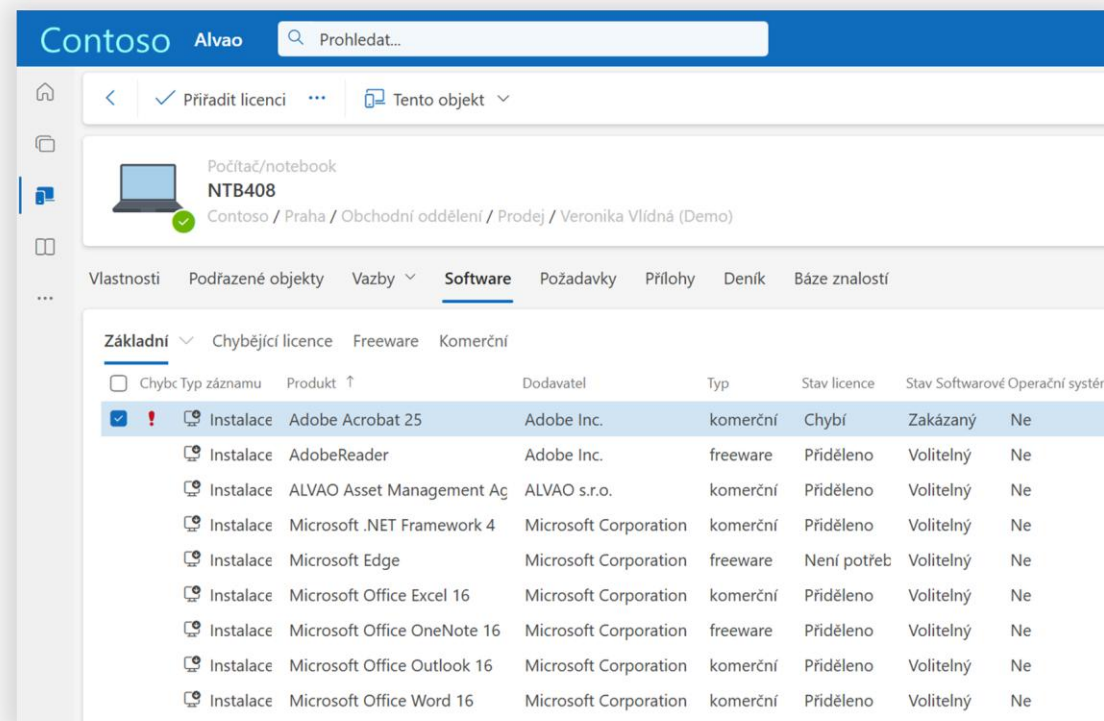
Automatický sken instalovaného softwaru
ALVAO agentem

Kontrola instalovaného softwaru X
přidělených licencí

Možnost automatizovat přiřazování a
odebírání licencí na základě nastavených
podmínek

Rozsáhlá softwarová knihovna se stovkami
tisíc produktů

ALVAO



The screenshot displays the ALVAO Software Asset Management (SAM) interface. At the top, the header shows 'Contoso Alvao' and a search bar. Below the header, a navigation bar includes options like 'Přidat licenci' and 'Tento objekt'. The main content area shows a device profile for 'NTB408' (Počítač/notebook) with a green status icon. Below this, a tabbed interface shows the 'Software' tab selected. A table lists installed software products with columns for 'Chybí' (Missing), 'Typ záznamu' (Record Type), 'Produkt' (Product), 'Dodavatel' (Supplier), 'Typ' (Type), 'Stav licence' (License Status), and 'Stav Softwarové Operační systém' (Software/OS Status).

Chybí	Typ záznamu	Produkt	Dodavatel	Typ	Stav licence	Stav Softwarové Operační systém
✓ !	Instalace	Adobe Acrobat 25	Adobe Inc.	komerční	Chybí	Zakázaný
	Instalace	AdobeReader	Adobe Inc.	freeware	Přiděleno	Volitelný
	Instalace	ALVAO Asset Management Ag	ALVAO s.r.o.	komerční	Přiděleno	Volitelný
	Instalace	Microsoft .NET Framework 4	Microsoft Corporation	komerční	Přiděleno	Volitelný
	Instalace	Microsoft Edge	Microsoft Corporation	freeware	Není potřeba	Volitelný
	Instalace	Microsoft Office Excel 16	Microsoft Corporation	komerční	Přiděleno	Volitelný
	Instalace	Microsoft Office OneNote 16	Microsoft Corporation	freeware	Přiděleno	Volitelný
	Instalace	Microsoft Office Outlook 16	Microsoft Corporation	komerční	Přiděleno	Volitelný
	Instalace	Microsoft Office Word 16	Microsoft Corporation	komerční	Přiděleno	Volitelný



Typy vazeb ▾

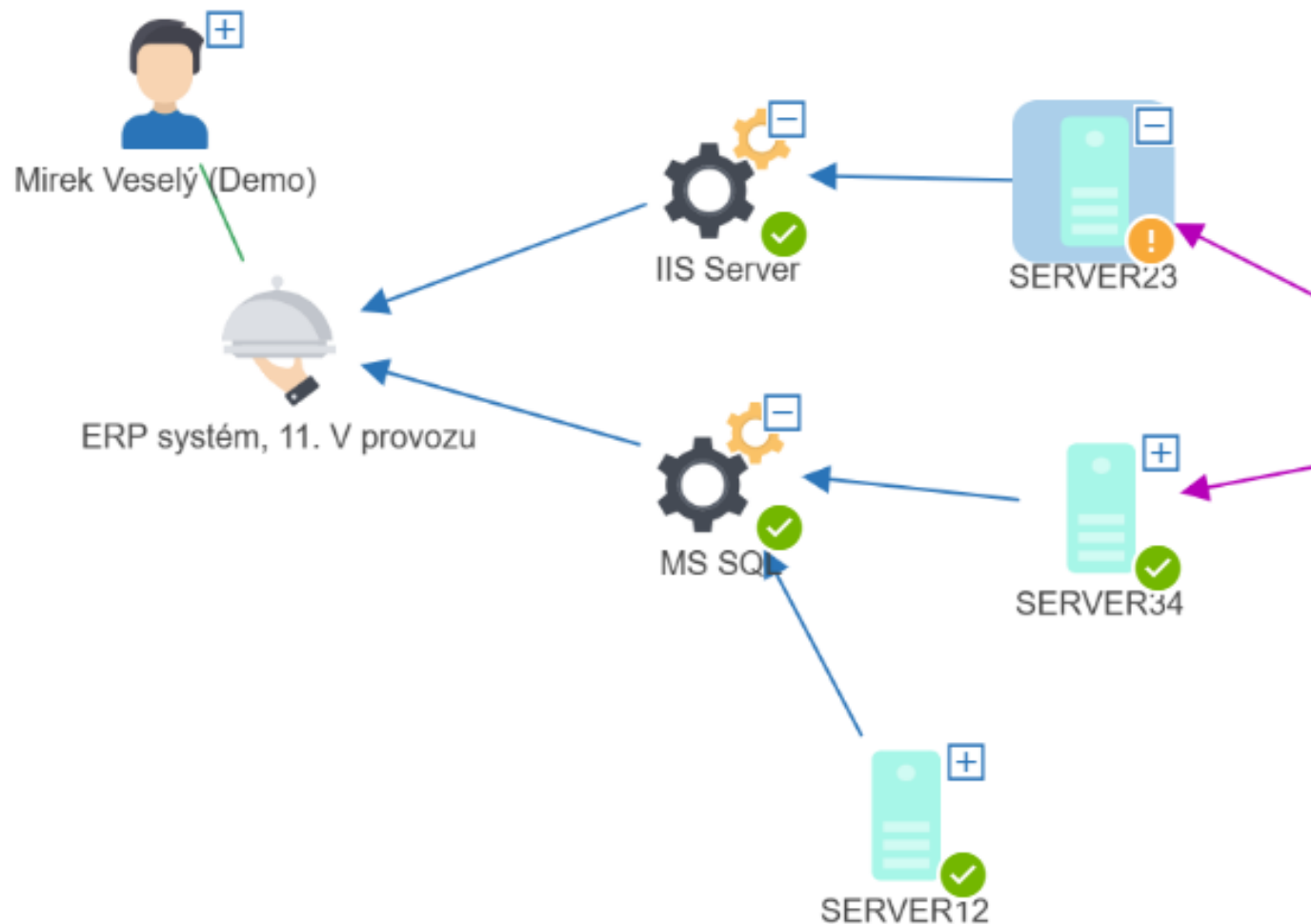
Uložit jako obrázek

Přidat objekt

Přidat vazbu



ERP systém, 11. V provozu - diagram vazeb



Počítač/virtuální počítač

SERVER23

Contoso / Praha / Oddělení informatiky /
Serverovna / Serverová farma A / Virtuální
počítače

Vlastnosti

Související požadavky

...

Hlášené incidenty ▾ Otevřené

Bezpečnostní Incidenty

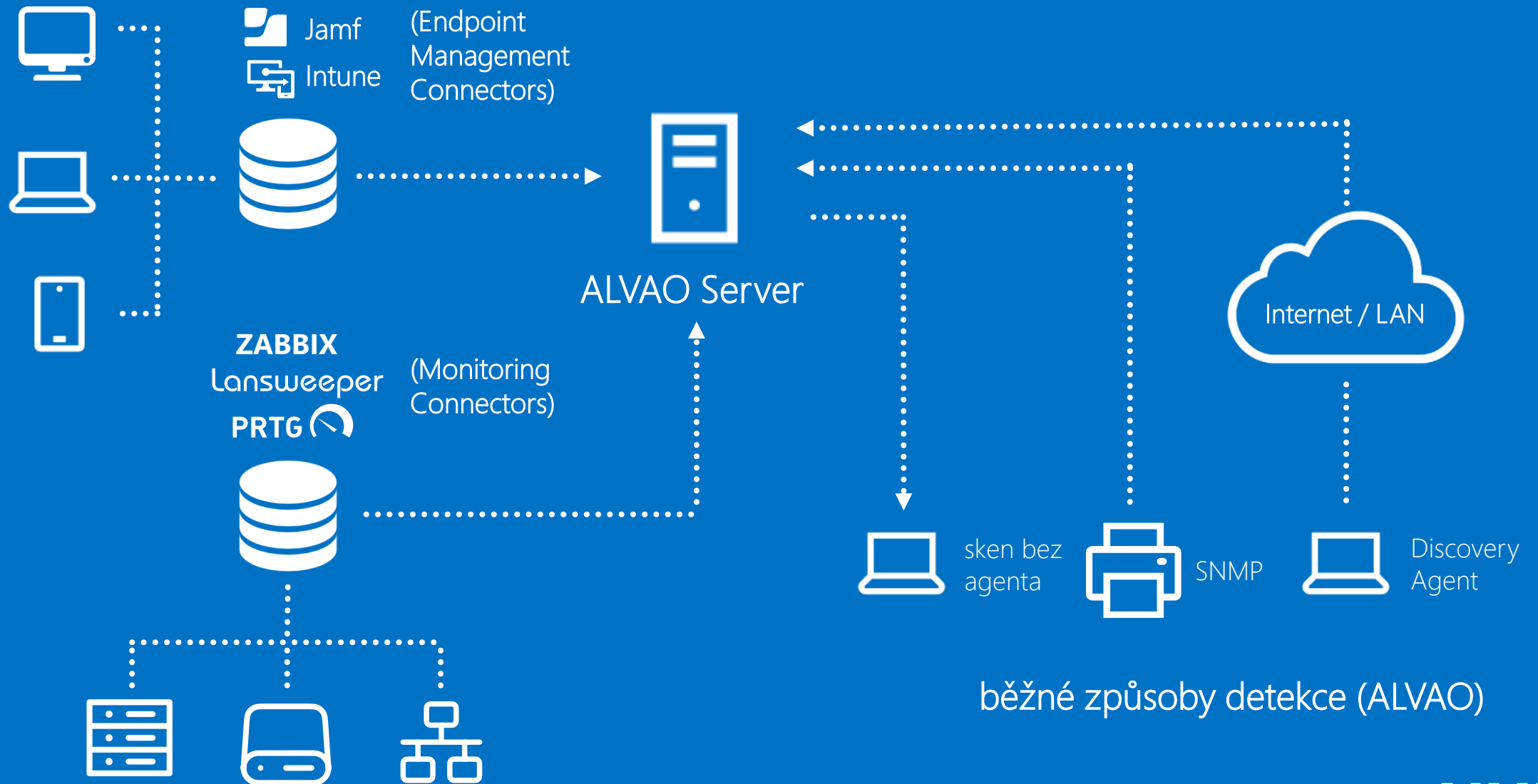
Jázev požadavku

Řešitel

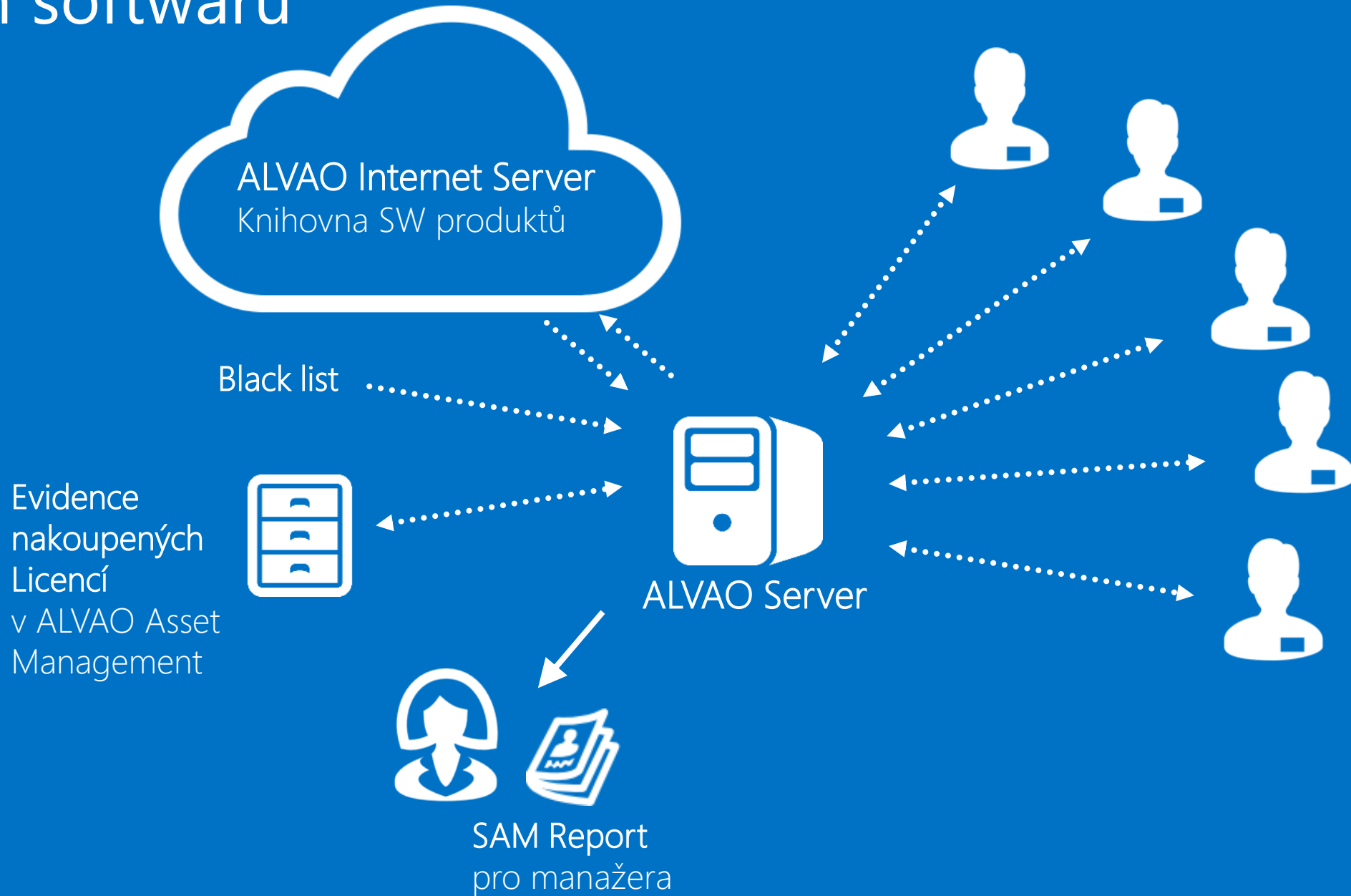
Služba

Přeinstalovat Server01 na Windo Mirek Veselý (Info

CMDB, síťový sken a integrace nástrojů třetích stran



Sken softwaru



Elektronické předávací protokoly

Každé předání a vrácení majetku je potvrzeno a evidováno digitálně

Potvrzení lze evidovat i formou PDF formuláře

Součást Asset Management Autopilot

ALVAO

Potvrzení majetku



Pomocí ikon na levé straně označte, zda vlastníte jednotlivé položky majetku uvedené níže.

Po dokončení klikněte na tlačítko **Potvrdit** a odešlete své volby.

☒ Označit vše jako potvrzené

Nově předaný majetek



NTB367

Inventární číslo: HIM122663 Sériové číslo: GHRT458SFT

Potvrzuji

Připomenout později

Inventory Audits

Zaměstnanec potvrdí majetek, za který odpovídá, prostřednictvím uživatelského portálu v ALVAO

Zrychlení inventury majetku až o 80 %

Plně automatizovaná inventura hardwaru díky ALVAO agentovi, monitoringu (např. Zabbix) a nástrojům správy koncových zařízení (Intune, Jamf)

ALVAO

Potvrzení majetku

Pomocí ikon na levé straně označte, zda vlastníte jednotlivé položky majetku uvedené níže. Po dokončení klikněte na tlačítko **Potvrdit** a odešlete své volby.

[Označit vše jako potvrzené](#)

☒	☒	☐		Samsung, Galaxy S9 G960F 64GB Single SIM Inventární číslo: HIM122402 Sériové číslo: C3321289102
☒	☒	☐		DELL, U2415 UltraSharp (210-AEVE), LCD, 24" Inventární číslo: HIM122666
☒	☒	☐		Desktop-33 Inventární číslo: HIM122494 Sériové číslo: 6N2J8P3K9L66
☒	☒	☐		Dell Latitude 3550 Inventární číslo: HIM122566 Sériové číslo: 6N2J8P3K9L4M
☒	☒	☒		Apple, iPhone 11 Pro Inventární číslo: HIM122639 Sériové číslo: L8MNQ99

Dokumenty

☒		PP42.pdf Datum vystavení: 15.04.2022
☒		PP72.pdf

PotvrzujiPřipomenout později

5.

Integrare a Automatizzare

ALVAO

Široké integrační možnosti

ALVAO





Příklad využití: automatizace a workflow

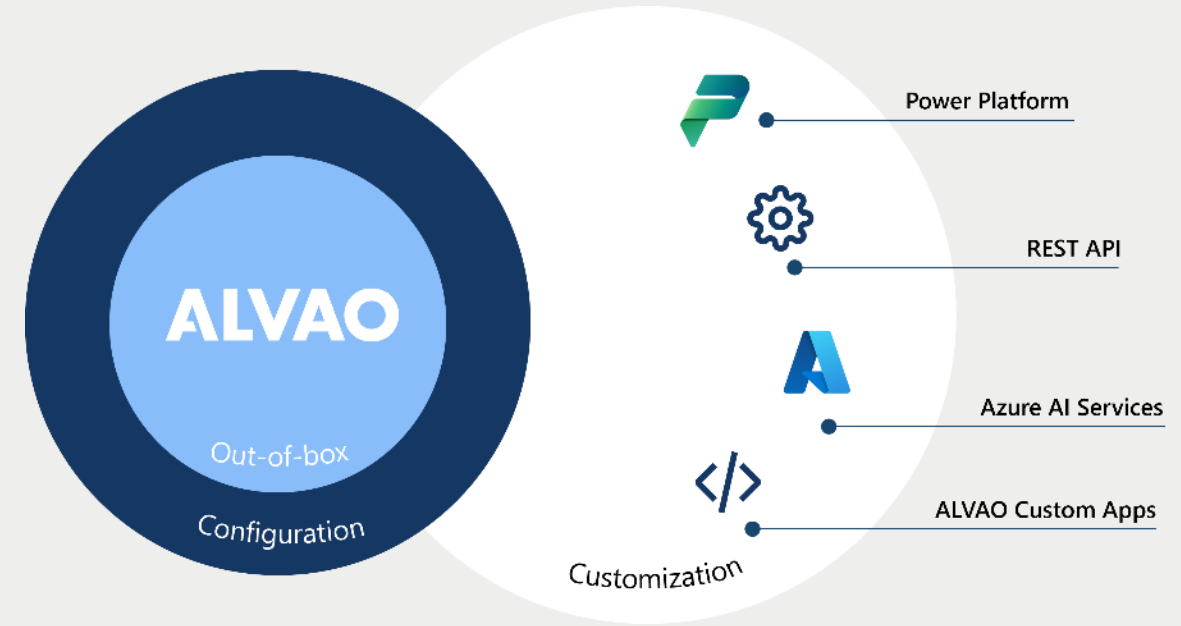
Automatizace bez programování v ALVAO v kombinaci s Power Automate pokryje stále více firemních procesů.

Flexibilní formuláře pro IT i ne-IT agendy.

Schvalování požadavků probíhá přes ALVAO workflow management.

Cílem je „no-touch“ správa běžných požadavků, vše se řeší automaticky.

ALVAO



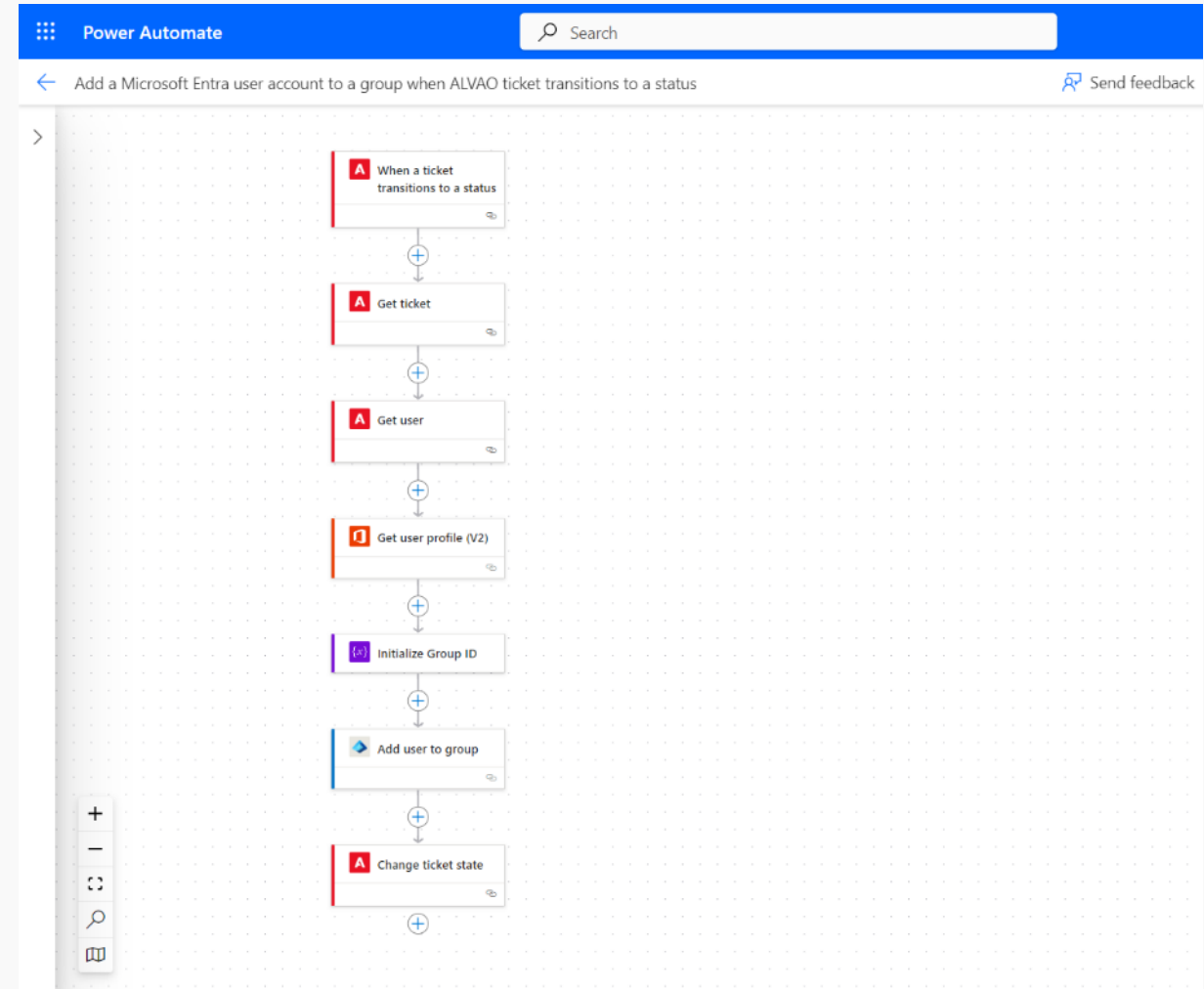
Power Automate Connector

Pokročilá automatizace a integrace napříč systémy a procesy

Knihovna předpřipravených workflow šablon

Integrovaná podpora pro Power Apps a Logic Apps

ALVAO



6.

ALVAO a kybernetická bezpečnost

ALVAO a kybernetická bezpečnost

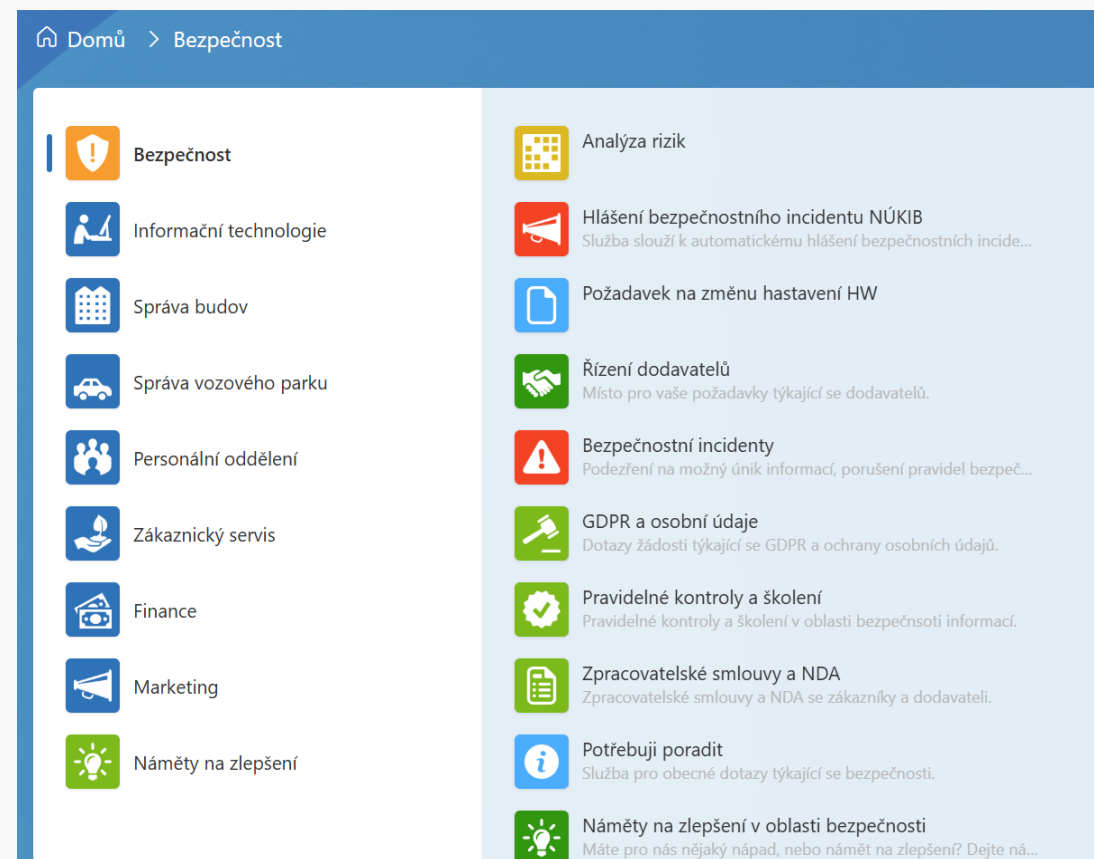
Co ALVAO není:

- Neřeší bezpečnost samostatně, není Security nástroj.

S čím ALVAO pomáhá:

- Evidence aktiv a jejich vazeb.
- Hodnocení rizik (Dostupnost, Integrita, Důvěrnost).
- Nastavení a automatizace procesů.
- Auditní stopa – kdo, co a kdy udělal.
- Řešení a hlášení bezpečnostních incidentů.
- Přehled oprávnění a organizační struktury.

ALVAO



ALVAO Service Desk a bezpečnost

Hlášení a řešení bezpečnostních událostí a incidentů

Zajištění pravidelného školení zaměstnanců

Řízení a schvalování přístupových práv a fyzických přístupů

Pravidelné přezkoumávání směrnic

Nástup a odchod zaměstnance

Zajištění auditní stopy -dohledatelnost, prokazatelnost, logování – kdo, co, kdy



Přístup k finančním reportům na SharePointu
T1178SD
Žadatel: [Veronika Vlídňá \(Demo\)](#) Řešitel: [Mirek Veselý \(Demo\), Contoso](#) Stav: [Schvalování](#)

Komunikace

Obecné

Pracovní postup

Vazby 0

Schvalování 1



David Ostrý (Demo)
Schvalování: Schváleno

Souhlasím s udělením přístupu do této složky.

David Ostrý



Veronika Vlídňá (Demo)
Přístup k finančním reportům na SharePointu



Dobrý den,

Dobrý den, žádám o přístup k zabezpečené složce Project Finance Reports na SharePointu. Přístup potřebuji potřebuji k přípravě projektového rozpočtu a finanční analýze.

Děkuji

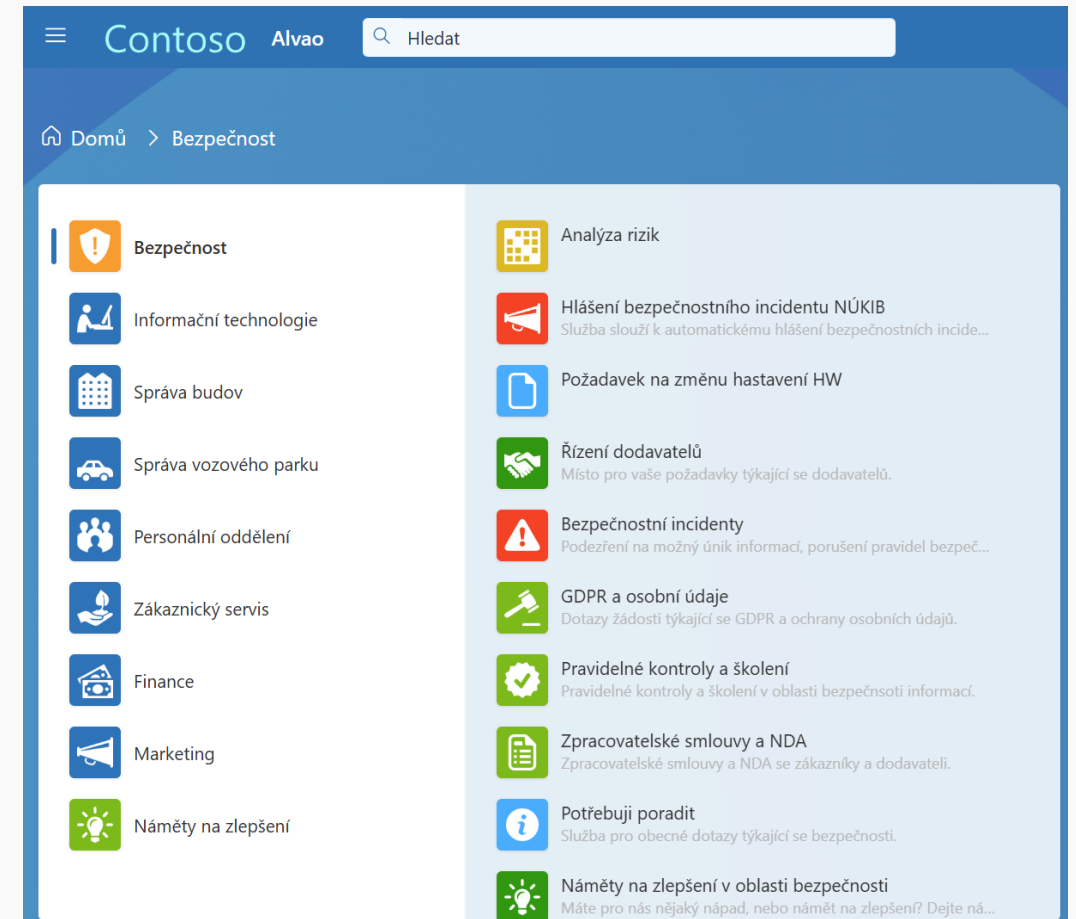
 **Schválit nebo zamítnout**

Katalog služeb pro kybernetickou bezpečnost

Navržen podle osvědčených postupů v oblasti kyberbezpečnosti

V souladu se standardy DORA, NIS2 a ISO 27001

Staví na moderních UX principech a osvědčených ITSM procesech



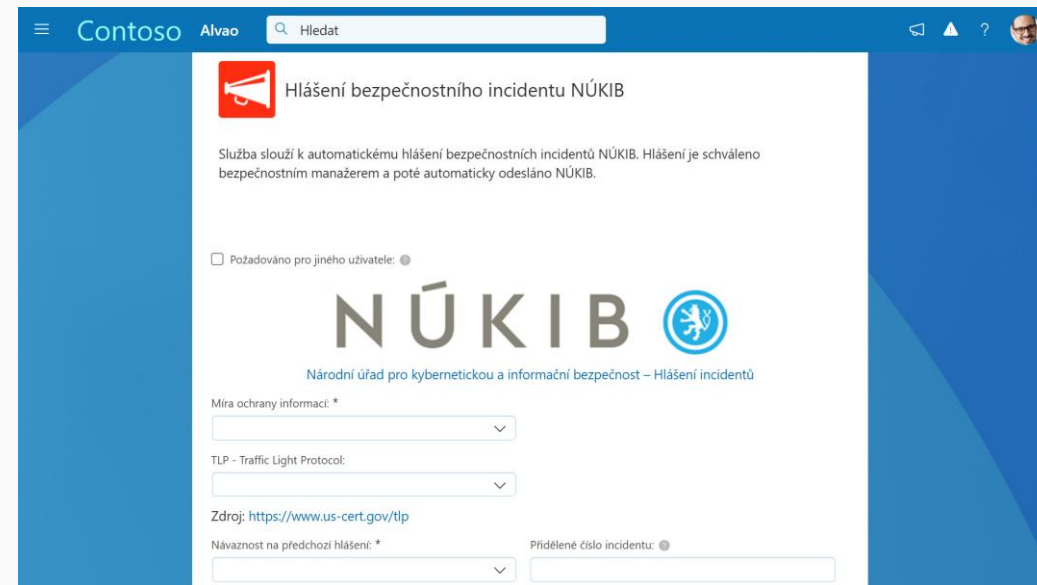
Hlášení pro NÚKIB

Snadné hlášení incidentů pro NÚKIB

Připravený formulář obsahující vše potřebné

Plná auditní stopa

ALVAO



The screenshot shows a web application interface for reporting incidents to NÚKIB. The header bar is blue and contains the text 'Contoso Alvaro', a search bar with the placeholder 'Hledat', and navigation icons. The main content area has a white background with a blue sidebar on the left and right. The title 'Hlášení bezpečnostního incidentu NÚKIB' is displayed next to a red megaphone icon. Below the title, a paragraph explains the service: 'Služba slouží k automatickému hlášení bezpečnostních incidentů NÚKIB. Hlášení je schváleno bezpečnostním manažerem a poté automaticky odesláno NÚKIB.' A checkbox labeled 'Požadováno pro jiného uživatele:' is present. The NÚKIB logo is prominently displayed, followed by the text 'Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost – Hlášení incidentů'. Below this, there are several form fields: 'Míra ochrany informací: *' with a dropdown menu, 'TLP - Traffic Light Protocol:' with a dropdown menu, 'Zdroj: <https://www.us-cert.gov/tlp>', 'Návaznost na předchozí hlášení: *' with a dropdown menu, and 'Přidělené číslo incidentu: *' with a text input field.

ALVAO Asset Management a bezpečnost

Evidence aktiv a konfigurační databáze

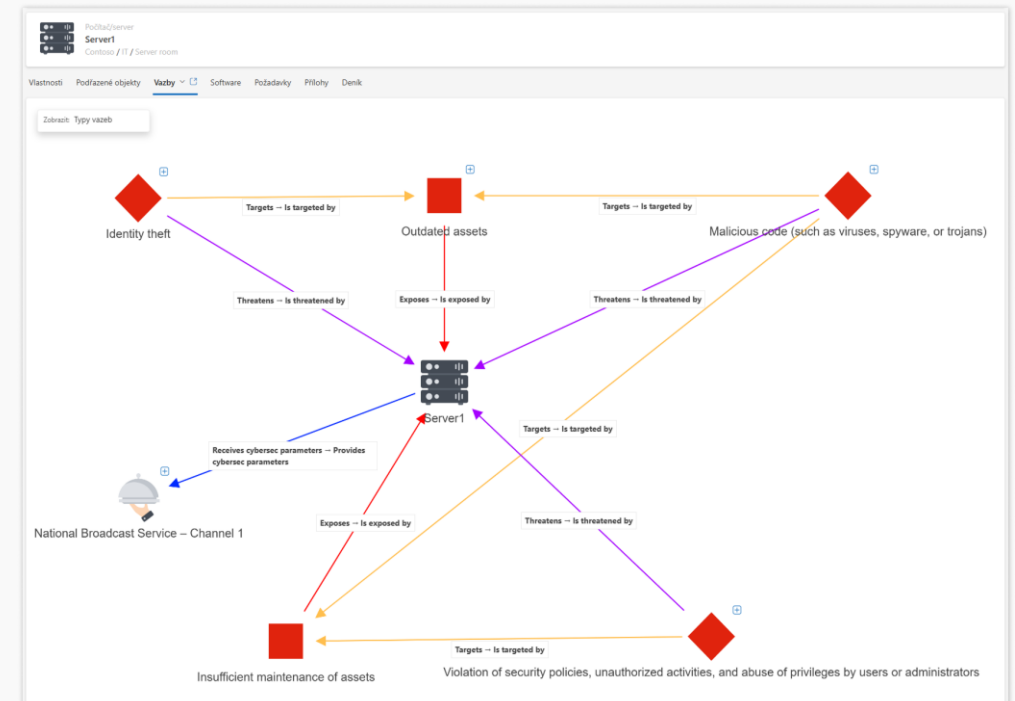
Efektivní analýza rizik

Přehledné řízení dodavatelů

Možnost uživatelsky definovat vlastní typy aktiv a jejich atributů

Řízení oprávnění na úrovni aktiv a jejich vlastností

Zajištění auditní stopy -dohledatelnost, prokazatelnost, logování – kdo, co, kdy



Monitoring konektory

Automatické vytváření požadavků v případě technických a bezpečnostních problémů

Navázání požadavků na objekty v evidenci majetku

ALVAO

Lansweeper

ZABBIX

ALVAO Asset Management a kybernetická bezpečnost – další možnosti

Hodnota aktiva

- Důvěrnost
 - Integrita
 - Dostupnost
-

Efektivní analýza rizik

ALVAO



ALVAO Asset Management a kybernetická bezpečnost

Contoso Alvao

Prohledat...

Nový objekt

Kopírovat

Strom

Contoso

Brno

Ostrava

Praha

Sklad

Dodavatelé

IT

Informace

Serverovna

Server67

Server68

Síťová infrastruktura

Služby

Systémy

Standard HW - katalog

Načteno z Active Directory

Portfolio služeb

Risk management

Řízení rizik

Hrozby

Zranitelnosti

Nedostatečná bezpečnostní architektura

Nedostatečná ochrana aktiv

Nedostatečná ochrana perimetru

Nedostatečná údržba aktiv

Nedostatečná úroveň nezávislé kontroly

Nedostatečné bezpečnostní povědomí mezi personálem

Nedostatečně definovaná bezpečnostní pravidla, nejasná nebo nejednoznačná definice práv a povinn...

Nedostatečné monitorování personálních aktivit a neschopnost odhalit nevhodné nebo škodlivé chov...

Nedostatečný počet zaměstnanců s požadovanou úrovní odbornosti

Nesprávná konfigurace přístupových oprávnění

Zastaralost aktiv

ERP system Navision

ISS Server

Vyřazený majetek

Koš

Upravit hodnotu vlastnosti

Přesunout

Tisk

Generate QR code

Počítač/server

Server68

Contoso / IT / Serverovna

Vlastnosti

Podřazené objekty

Vazby

Software

Požadavky

Přílohy

Deník

Všechno

Vlastní

Základní

Účetní

Umístění

Řízení rizik

Stav	Vlastnost	Hodnota	Objekt	Dědit	Kategorie
	Dostupnost	4		Ne	Risk management
	Důvěrnost	3		Ne	Risk management
	Hodnota aktiva	3,7		Ne	Risk management
	Integrita	4		Ne	Risk management
	Kategorie kybernetické bezpečnosti aktiva	Podpůrné		Ne	Risk management
	Úroveň rizika	Vysoká		Ne	Risk management

ALVAO Asset Management a kybernetická bezpečnost



Počítač/server
Server68
Contoso / IT / Serverovna

Vlastnosti Podřazené objekty Vazby Software Požadavky Přílohy Deník

Všechno Vlastní Základní Účetní Umístění **Řízení rizik**

Stav	Vlastnost ↑	Hodnota	Objekt	Dědit	Kategorie ≡
	Dostupnost	4		Ne	Risk management
	Důvěrnost	3		Ne	Risk management
	Hodnota aktiva	3,7		Ne	Risk management
	Integrita	4		Ne	Risk management
	Kategorie kybernetické bezpečnosti aktiva	Podpůrné		Ne	Risk management
	Úroveň rizika	Vysoká		Ne	Risk management

ALVAO Asset Management a kybernetická bezpečnost

Contoso Alvao

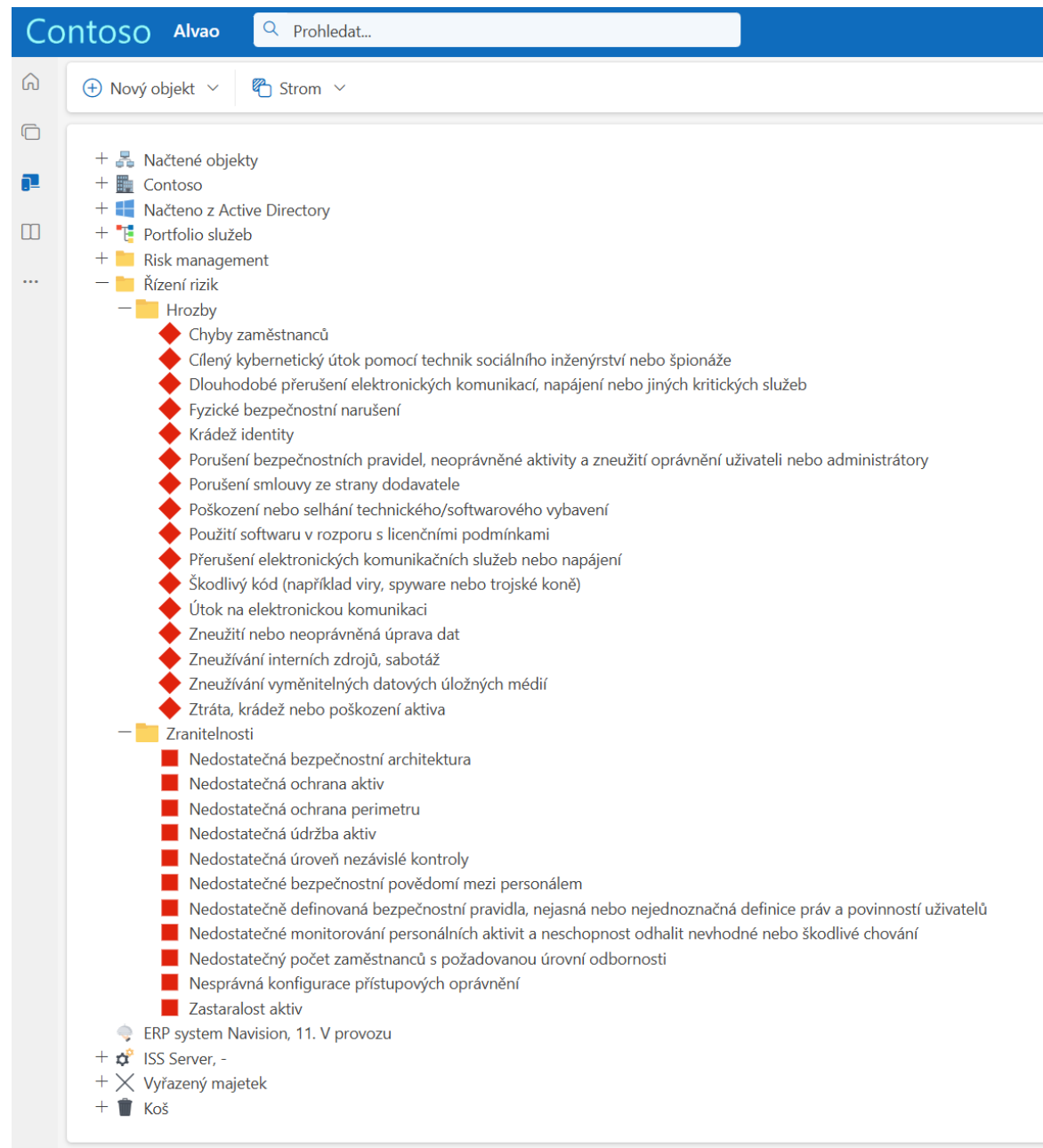
Prohledat...

Tabulka

AllŘízení rizikVíce

Upoz Typ	Název objektu	Cesta ve stromu	Kategorie kyberne	Úroveň rizika ↓	Hodnota aktiva	Důvěrnost	Integrita	Dostupnost
Počítač/server	Server68	Contoso/IT/Serverovna	Podpůrné	Vysoká	3,7	3	4	4
Technická služba	Služba satelitního přenosu	Contoso/IT/Služby	Podpůrné	Vysoká	2,3	2	1	4
Počítač/server	Server67	Contoso/IT/Serverovna	Podpůrné	Střední	3,7	3	4	4
Síťové zařízení	Ubiquiti, EdgeRouter 4	Contoso/IT/Síťová infrastruktura	Podpůrné	Střední	3,7	3	4	4
Síťové zařízení	Cisco, Catalyst 1000-24T-4G-L	Contoso/IT/Síťová infrastruktura	Podpůrné	Střední	3,7	3	4	4
Služba	Národní vysílací služba – Kanál 1	Contoso/IT/Služby	Primární		3,7	3	4	4
System	System pro správu obsahu (CMS)	Contoso/IT/Systemy	Primární		2,7	3	2	3
Informace	Archiv vysílacích programů	Contoso/IT/Informace	Primární		1,7	1	2	2

ALVAO Asset Management a kybernetická bezpečnost



ALVAO Asset Management a kybernetická bezpečnost



Počítač/server



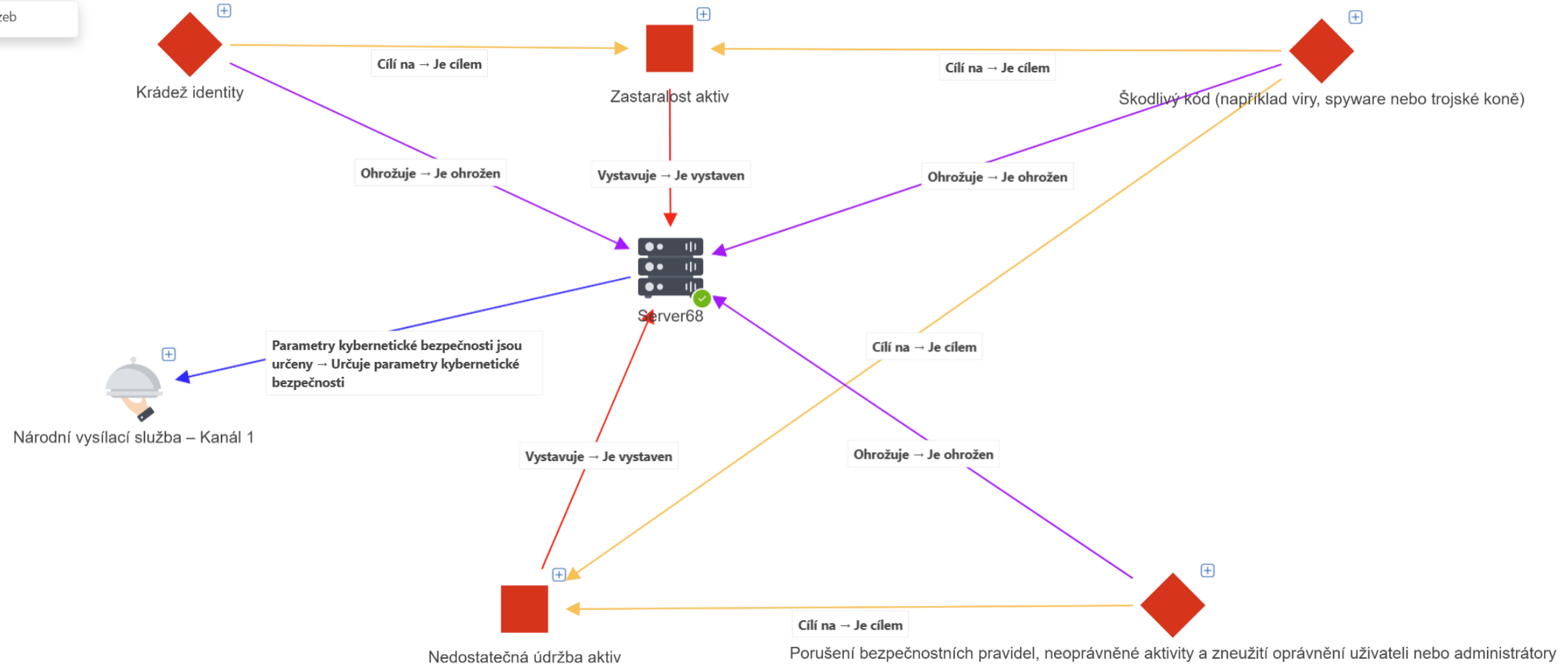
Server68



Contoso / IT / Serverovna

Vlastnosti Podřazené objekty **Vazby** Software Požadavky Přílohy Deník

Zobrazit: Typy vazeb



Contoso Alvao

←
+ Přidat vazbu
Tento objekt ▾

Počítač/server

Server68

Contoso / IT / Serverovna

Vlastnosti
Podřazené objekty
Vazby ▾
Software
Požadavky
Přílohy
Deník

Přímé vazby
Ovlivňuje
Ovlivněno kým
Řízení rizik* ▾

☐	Typ ↑	Název objektu ↗	Typ vazby ⇅	Úroveň rizika	Pravděpodobnost výskytu hrozby	Pravděpodobnost zneužití zranitelnosti
◆	>	Chyby zaměstnanců	Ohrožuje	Střední		
◆	>	Cílený kybernetický útok pomocí technik sociálního inženýrství	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Dlouhodobé přerušení elektronických komunikací	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Fyzické bezpečnostní narušení	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Krádež identity	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Porušení bezpečnostních pravidel, neoprávněné a nezákonné činnosti	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Porušení smlouvy ze strany dodavatele	Ohrožuje	Střední		
◆	>	Poškození nebo selhání technického/softwarevého vybavení	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Přerušení elektronických komunikačních služeb na straně poskytovatele	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Škodlivý kód (například viry, spyware nebo trojské kočky)	Ohrožuje	Střední		
◆	>	Zneužití nebo neoprávněná úprava dat	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Zneužívání interních zdrojů, sabotáž	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Zneužívání vyměnitelných datových úložných médií	Ohrožuje	Nízká		
◆	>	Ztráta, krádež nebo poškození aktiva	Ohrožuje	Nízká		
■	>	Nedostatečná ochrana aktiv	Vystavuje			Střední
■	>	Nedostatečná údržba aktiv	Vystavuje			Střední
■	>	Zastaralost aktiv	Vystavuje			Střední

ALVAO Asset Management a kybernetická bezpečnost

Contoso Alvao

Prohledat...

Nový objekt

Kopírovat

Strom

Načtené objekty

Contoso

Načteno z Active Directory

Portfolio služeb

Risk management

Řízení rizik

- Hrozby
 - Chyby zaměstnanců
 - Cílený kybernetický útok pomocí technik sociálního inženýrství nebo špionáže
 - Dlouhodobé přerušení elektronických komunikací, napájení nebo jiných kritických služeb
 - Fyzické bezpečnostní narušení
 - Krádež identity
 - Porušení bezpečnostních pravidel, neoprávněné aktivity a zneužití oprávnění uživateli n...
 - Porušení smlouvy ze strany dodavatele
 - Poškození nebo selhání technického/softwarevého vybavení
 - Použití softwaru v rozporu s licenčními podmínkami
 - Přerušení elektronických komunikačních služeb nebo napájení
 - Škodlivý kód (například viry, spyware nebo trojské koně)
 - Útok na elektronickou komunikaci
 - Zneužití nebo neoprávněná úprava dat
 - Zneužívání interních zdrojů, sabotáž
 - Zneužívání vyměnitelných datových úložných médií
 - Ztráta, krádež nebo poškození aktiva

Zranitelnosti

ERP system Navision

ISS Server

Vyřazený majetek

Koš

Přidat vazbu

Tento objekt

Hrozba

Škodlivý kód (například viry, spyware nebo trojské koně)

Řízení rizik / Hrozby

Vlastnosti

Podřazené objekty

Vazby

Software

Požadavky

Přílohy

Deník

Přímé vazby

Ovlivňuje

Ovlivněno kým

Řízení rizik

Typ	Název objektu	Typ vazby	Úroveň rizika
	> Server67	Je ohrožen	Střední
	> Server68	Je ohrožen	Střední
	Cisco, Catalyst 1000-24T-4G-L	Je ohrožen	Střední
	Ubiquiti, EdgeRouter 4	Je ohrožen	Nízká
	> Služba satelitního přenosu	Je ohrožen	Vysoká

Zobrazování stránky můžete zrychlit skrytím vazeb.
[Skrýt vazby](#)

ALVAO Asset Management a kybernetická bezpečnost

Contoso Alvao

Prohledat...

Nový objekt

Kopírovat

Strom

Načtené objekty

Contoso

Načteno z Active Directory

Portfolio služeb

Risk management

Řízení rizik

Hrozby

Zranitelnosti

Nedostatečná bezpečnostní architektura

Nedostatečná ochrana aktiv

Nedostatečná ochrana perimetru

Nedostatečná údržba aktiv

Nedostatečná úroveň nezávislé kontroly

Nedostatečné bezpečnostní povědomí mezi personálem

Nedostatečně definovaná bezpečnostní pravidla, nejasná nebo neje...

Nedostatečné monitorování personálních aktivit a neschopnost od...

Nedostatečný počet zaměstnanců s požadovanou úrovní odbornosti

Nesprávná konfigurace přístupových oprávnění

Zastaralost aktiv

ERP system Navision

ISS Server

Vyřazený majetek

Koš

Přidat vazbu

Tento objekt

Zranitelnost

Zastaralost aktiv

Řízení rizik / Zranitelnosti

Vlastnosti

Podřazené objekty

Vazby

Software

Požadavky

Přílohy

Deník

Přímé vazby

Ovlivňuje

Ovlivněno kým

Řízení rizik

Typ	Název objektu	Typ vazby	Pravděpodobnost zneužití zranitelnosti
Server	Server67	Je vystaven	Střední
Server	Server68	Je vystaven	Střední
Router	Cisco, Catalyst 1000-24T-4G-L	Je vystaven	Střední
Router	Ubiquiti, EdgeRouter 4	Je vystaven	Střední
Service	Služba satelitního přenosu	Je vystaven	Kritické

Zobrazování stránky můžete zrychlit skrytím vazeb.
[Skrýt vazby](#)

7.

AI při řešení tiketů



Dynamics je nefunkční

T560SD

Žadatel: Veronica Palmer, Contoso, Inc. Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace 🔍

Obecné

Pracovní postup

Vazby 1

Objekty 1

Asistent



Peter Jenkins (Demo)

Předáno řešiteli

🔄 23.08.2024 12:52



Předáno řešiteli: James Smith (Demo)

Zpráva pro řešitele:

Vyřešte požadavek a ukončete řešení příkazem "Vyřešit".

Zdokumentujte své kroky v polích Poznámky a Incident (Symptomy, Kategorie, Diagnostické činnosti).

Při uzavírání vyberte z možných hodnot v poli Kategorie uzavření.

Pokud se jedná o opakovaný incident nebo jste jej nevyřešili odstraněním příčiny, vyplňte pole Kandidát na problém.

Peter Jenkins (Demo) | IT

IT Department | Contoso, Inc.

Práce + cesta (hodiny): 0 + 0 (0 km)



Peter Jenkins (Demo)

🔗 RE: Dynamics je nefunkční (T560SD)

Komu: Veronica Palmer <veronica.palmer.test@alvao.com>

✉ 23.08.2024 12:52



Dobrý den, Veroniko,

doufám, že se máte dobře. Chtěl bych vás informovat o aktuálním stavu vašeho tiketu ohledně problému s přihlášením do Dynamics.

Po přezkoumání vašich informací jsem problém eskaloval našemu týmu pro řešení technických problémů a tiket byl přiřazen Jamesovi, jednomu z našich zkušených techniků. James se nyní věnuje podrobné analýze a hledání řešení, aby problém co nejrychleji odstranil.

Buďte ujištěna, že je o váš tiket dobře postaráno a James se bude snažit vyřešit problém co nejdříve. Budu s Jamesem v kontaktu a budu vás průběžně informovat o jakémkoli dalším vývoji.

Pokud budete mít jakékoli otázky nebo potřebujete další informace, neváhejte se na mě kdykoli obrátit. Velice si vážím vaší trpělivosti a spolupráce.



Dynamics je nefunkční

T560SD

Žadatel: Veronica Palmer, Contoso, Inc. Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace  

Obecné

Pracovní postup

Vazby 1

Objekty 1

Asistent

1. Zobrazuje se vám při pokusu o přihlášení nějaká konkrétní chybová zpráva?
2. Můžete mi prosím popsat přesné kroky, které podnikáte při pokusu o připojení do Dynamics?
3. Dochází k tomuto problému neustále, nebo se objevuje pouze občas?
4. Setkala jste se s podobnými problémy u jiných systémů nebo aplikací M365?
5. Používáte konkrétní zařízení nebo prohlížeč pro přístup do Dynamics?

Čím více informací nám poskytnete, tím lépe budeme schopni identifikovat a řešit příčinu problému. Pokud máte jakékoli screenshoty nebo kódy chyb, neváhejte je připojit k vaší odpovědi.

Jakmile budu mít jasnější obraz o situaci, předám váš požadavek našemu týmu pro řešení problémů k dalšímu šetření. Těším se na vaši rychlou odpověď.

S pozdravem,

This message refers to ticket [T560SD](#).

Peter Jenkins (Demo) | IT
IT Department | Contoso, Inc.

Práce + cesta (hodiny): 0 + 0 (0 km)



Veronica Palmer

 Dynamics je nefunkční

 23.08.2024 12:32



Objekty:

Popis požadavku:

Při pokusu o připojení systém vrátí chybu, že je vytížen

Veronica Palmer | Sales Assistant
Sales | Contoso, Inc.

Práce + cesta (hodiny): 0 + 0 (0 km)



Dynamics je nefunkční

T560SD

Žadatel: Veronica Palmer, Contoso, Inc. Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace ▾

Obecné

Pracovní postup

Vazby 1

Objekty 1

Asistent



Souhrn

Veronika Palmer z Contoso, Inc. se obrátila na Petra Jenkinse s problémem přihlášení do systému Dynamics z důvodu chyby "systém je vytížen". Peter požádal Veroniku o podrobnější popis situace. Veronika vyloučila, že by problém byl způsoben jinou aplikací nebo zařízením, a informovala, že chyba se objevuje konzistentně. Peter pak navrhl několik základních technických řešení, včetně vymazání cache a cookies v prohlížeči, změny prohlížeče nebo zařízení pro přístup. Veronika však tyto kroky vyzkoušela a problém přetrvával, což naznačuje možnou chybu na straně serveru. Peter potvrdil, že problém bude dále zkoumat technický tým a zařadil ho k dalšímu šetření technikovi Jamesovi. Veroniku ujistil, že je o její tiket dobře postaráno a že ji bude průběžně informovat o postupu řešení problému.



Preferované služby 1



Informační Technologie/MS Dynamics 365/Sales/Něco mi nefunguje

Služba pro hlášení chyb a poruch informačního systému.

93%

Aktuální služba



Informační Technologie/Něco mi nefunguje

Žádost o rychlou pomoc, pokud nevíte, kam je zařadit, pošlete sem. V případě, že se jedná o naléhavou situaci, volejte IT horkou linku 7777 nebo mobilní telefon: 777234783.

86%



Dynamics je nefunkční

T560SD

Žadatel: Veronica Palmer, Contoso, Inc. Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace ▾

Obecné

Pracovní postup

Vazby 1

Objekty 1

Asistent

postaráno a že ji bude průběžně informovat o postupu řešení problému.



Preferované služby 1



Informační Technologie/MS Dynamics 365/Sales/Něco mi nefunguje

Služba pro hlášení chyb a poruch informačního systému.

93%

Aktuální služba



Informační Technologie/Něco mi nefunguje

Žádost o rychlou pomoc, pokud nevíte, kam je zařadit, pošlete sem. V případě, že se jedná o naléhavou situaci, volejte IT horkou linku 7777 nebo mobilní telefon: 777234783.

86%



Skóre závažného incidentu 85%

Incident je podobný hlavnímu incidentu



Zabbix discovered that processes are more than 90% busy - possible overload

Značka požadavku: T972SD Žadatel: Zabbix monitoring Služba: Informační Technologie/Něco mi nefunguje

Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení

84%



Dynamics je nefunkční

T560SD

Žadatel: Veronica Palmer, Contoso, Inc. Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace ▾

Obecné

Pracovní postup

Vazby 1

Objekty 1

Asistent



Zádst o rychlou pomoc, pokud nevíte, kam je zařadit, pošlete sem. V případě, že se jedná o naléhavou situaci, volejte IT horkou linku 7777 nebo mobilní telefon: 777234783.

80%



Skóre závažného incidentu 85%

Incident je podobný hlavnímu incidentu



Zabbix discovered that processes are more than 90% busy - possible overload

Značka požadavku: T972SD Žadatel: Zabbix monitoring Služba: Informační Technologie/Něco mi nefunguje
Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení

84%

Incident se týká kritického majetku:



MS Dynamics ERP

/Portfolio služeb/2. Katalog služeb/Služby určené zákazníkům

90%

Za posledních 24 hodin došlo k 4 podobným incidentům.



Problémy s integrací D365

Značka požadavku: T511SD Žadatel: David Cooper (Demo)
Služba: Informační Technologie/MS Dynamics 365/Sales/Něco mi nefunguje Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc.
Stav: Nový

97%



Oprava integrace D365

Značka požadavku: T569SD Žadatel: James Smith (Demo)

95%



Dynamics je nefunkční

T560SD

Žadatel: Veronica Palmer, Contoso, Inc. Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace ▾

Obecné

Pracovní postup

Vazby 1

Objekty 1

Asistent

Řešitel: David Cooper (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení



Vytvoření faktury v D365 nefunguje

Značka požadavku: T494SD Žadatel: Veronica Palmer

Služba: Informační Technologie/MS Dynamics 365/Sales/Něco mi nefunguje Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc.

Stav: Řešení

87%

V souvisejících objektech došlo ke změnám



SERVER01

Contoso, Inc./IT/Server Room/Serverová farma A/Fyzické počítače

Existují služby se špatným zdravím



MS Dynamics ERP

/Portfolio služeb/2. Katalog služeb/Služby určené zákazníkům

75%



MS SQL

/Portfolio služeb/2. Katalog služeb/Podpůrné služby/Servery a data

75%



IIS Server

/Portfolio služeb/2. Katalog služeb/Podpůrné služby/Servery a data

75%



Podobné požadavky 5



Dynamics je nefunkční

T560SD

Žadatel: Veronica Palmer, Contoso, Inc. Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace ▾

Obecné

Pracovní postup

Vazby 1

Objekty 1

Asistent



Podobné požadavky 5



Problémy s integrací D365

Značka požadavku: T511SD Žadatel: David Cooper (Demo)

Služba: Informační Technologie/MS Dynamics 365/Sales/Něco mi nefunguje Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc.
Stav: Nový

97%



Oprava integrace D365

Značka požadavku: T569SD Žadatel: James Smith (Demo)

Služba: ...ní Technologie/Podpůrné služby/Aplikace/MS Dynamics 365/Incidenty
Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Nový

95%



Problémy v Business Central a D365 for Sales integraci

Značka požadavku: T479SD Žadatel: David Cooper (Demo)

Služba: Informační Technologie/MS Dynamics 365/Sales/Něco mi nefunguje
Řešitel: David Cooper (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení

94%



Vytvoření faktury v D365 nefunguje

Značka požadavku: T494SD Žadatel: Veronica Palmer

Služba: Informační Technologie/MS Dynamics 365/Sales/Něco mi nefunguje Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc.
Stav: Řešení

87%



D365 je nefunkční

Značka požadavku: T568SD Žadatel: Joseph Freeman (Demo)

Služba: ...ní Technologie/Podpůrné služby/Aplikace/MS Dynamics 365/Incidenty
Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Uzavřeno

86%



Dynamics je nefunkční

T560SD

Žadatel: Veronica Palmer, Contoso, Inc. Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace

Obecné

Pracovní postup

Vazby 1

Objekty 1

Asistent

Kesitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Uzavreno



Možná řešení 3

Již vyřešené podobné tickety



D365 je nefunkční

Značka požadavku: T568SD Žadatel: Joseph Freeman (Demo)

Služba: ...ní Technologie/Podpůrné služby/Aplikace/MS Dynamics 365/Incidenty

Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Uzavreno

86%

Články z báze znalostí související s tématem



Dynamics 365 Sales - Průvodce řešením potíží s aplikací

84%

Další řešení (generováno umělou inteligencí)

Následujte tyto tipy pro řešení problému:

1. Restartování systému: Někdy se problém vyřeší prostým restartováním systému. Zkuste to.
2. Vyčištění cache prohlížeče: Pokud používáte webovou verzi Dynamics, zkuste vyčistit mezipaměť a cookies prohlížeče.
3. Pravidelné aktualizace: Ujistěte se, že váš systém Dynamics je aktuální. Zkuste ho aktualizovat.
4. Kontaktování podpory: Pokud problém přetrvává, měli byste kontaktovat technickou podporu Microsoftu.

Doufám, že tyto tipy vám pomohou vyřešit problém.



Dynamics je nefunkční

T560SD

Žadatel: Veronica Palmer, Contoso, Inc. Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Řešení Aktuální cíl/termín: -/-

Komunikace ▾

Obecné

Pracovní postup

Vazby 1

Objekty 1

Asistent



Možná řešení 3

Již vyřešené podobné tickety



D365 je nefunkční

Značka požadavku: T568SD Žadatel: Joseph Freeman (Demo)

Služba: ...ní Technologie/Podpůrné služby/Aplikace/MS Dynamics 365/Incidenty

Řešitel: James Smith (Demo), Contoso, Inc. Stav: Uzavřeno

86%

Články z báze znalostí související s tématem



Dynamics 365 Sales - Průvodce řešením potíží s aplikací

84%

Další řešení (generováno umělou inteligencí)

Následujte tyto tipy pro řešení problému:

1. Restartování systému: Někdy se problém vyřeší prostým restartováním systému. Zkuste to.
2. Vyčištění cache prohlížeče: Pokud používáte webovou verzi Dynamics, zkuste vyčistit mezipaměť a cookies prohlížeče.
3. Pravidelné aktualizace: Ujistěte se, že váš systém Dynamics je aktuální. Zkuste ho aktualizovat.
4. Kontaktování podpory: Pokud problém přetrvává, měli byste kontaktovat technickou podporu Microsoftu.

Doufám, že tyto tipy vám pomohou vyřešit problém.

Obsah vygenerovaný umělou inteligencí může být nesprávný.

8.

Shrnutí

■ Service Desk

- Hlášení – řešení bezpečnostních událostí / incidentů
- Zajištění pravidelného školení zaměstnanců
- Řízení a schvalování přístupových práv
- Řízení a schvalování fyzických přístupů
- Pravidelné přezkoumávání směrnic
- Nástup / změna pozice / odchod zaměstnance

ALVAO zajistí auditní stopu
Dohledatelnost, prokazatelnost, logování - kdo, co, kdy

■ Asset Management

- Evidence aktiv a konfigurační databáze
- Efektivní analýza rizik
- Přehledné řízení dodavatelů
- Možnost uživatelsky definovat **vlastní typy aktiv** a jejich atributů
- Řízení oprávnění na úrovni aktiv a jejich vlastností

■ Vazby mezi aktivy

- Hodnocení a evidence
 - Dostupnost,
 - Integrita,
 - Důvěrnost,
 - Celková hodnota aktiva

Kontakt



Lubomír Karas

lubomir.karas@alvao.com

+420 602 228 926



LinkedIn: Lubomír Karas

linkedin.com/in/lubomirkaras

Kontakt



Zdeněk Jelínek

zdenek.jelinek@alvao.com

+420 724 228 016



LinkedIn: Zdeněk Jelínek

linkedin.com/in/zdenekjelinek