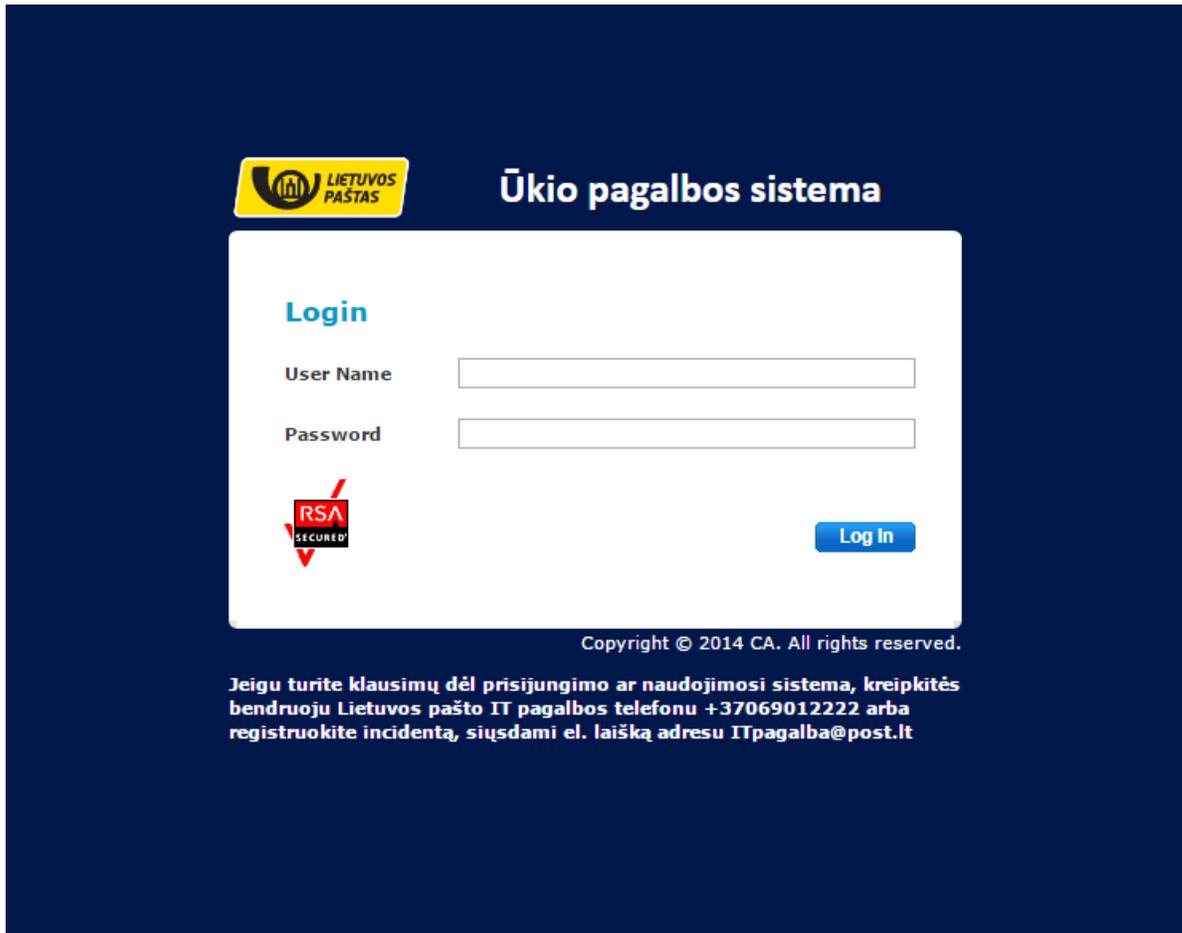


3-ųjų šalių Ūkio pagalba sistemos naudojimosi instrukcija

1. Norėdami prisijungti prie IT pagalba sistemos interneto naršyklės adreso laukelyje įveskite <https://ukis.post.lt> ir atsivėrusiame lange įrašykite AB Lietuvos paštas pateiktą jūsų naudotojo vardą (user name) ir slaptažodį (Password):



Ūkio pagalba sistema

Login

User Name

Password

RSA SECURED

Log In

Copyright © 2014 CA. All rights reserved.

Jeigu turite klausimų dėl prisijungimo ar naudojimosi sistema, kreipkitės bendroju Lietuvos pašto IT pagalba telefonu +37069012222 arba registruokite incidentą, siųsdami el. laišką adresu ITpagalba@post.lt

Pradinis IT pagalbos sistemos langas:

Copyright © 2014 CA. All rights reserved.

2. Jums spręsti priskirti incidentai pateikiami Scoreboard dalyje Mano grupės sprendžiami incidentai (1) :

Request #	Category	Summary	Site	Location	Address	Affected End User	Open Date	Status	Assigned To
286 **	Baldu remontas	testuoj. gerai?	Centrinė būstinė	Centrinė būstinė	J.Jasinskio g. 16, 03500 Vilnius	[redacted]	2016-09-21 10:19	Perduotas 3 šaliai	[redacted]

Copyright © 2014 CA. All rights reserved.

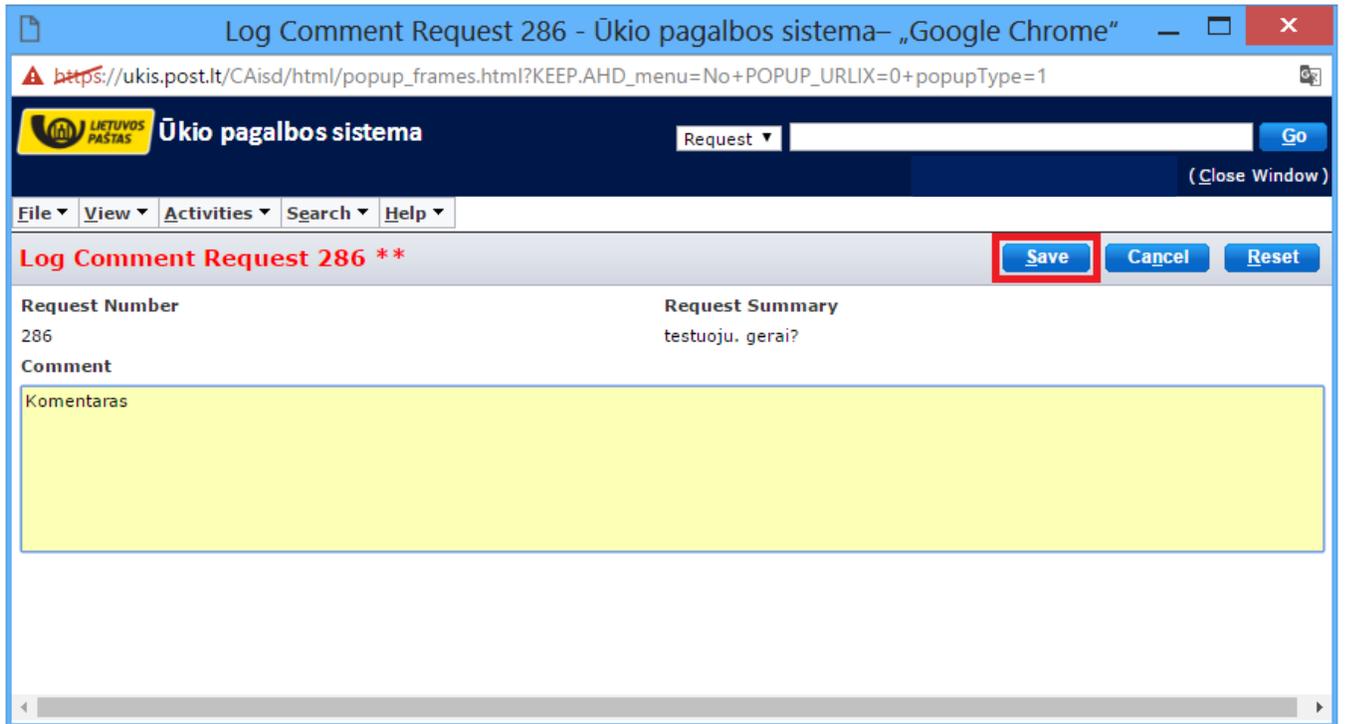
Su jūsų pagalba išspręsti incidentai pateikiami Scoreboard dalyje – [Mano grupės išspręsti incidentai \(1\)](#).
Apie jums spręsti priskirtą incidentą Ūkio pagalbos sistema informuos ir el. paštu.

3. Pasirinkę reikiamą incidentą ir spustelėję **Log Comment** mygtuką, galite parašyti komentarą, kuris el. paštu bus išsiųstas, jums incidentą perdavusiam AB Lietuvos pašto darbuotojui:

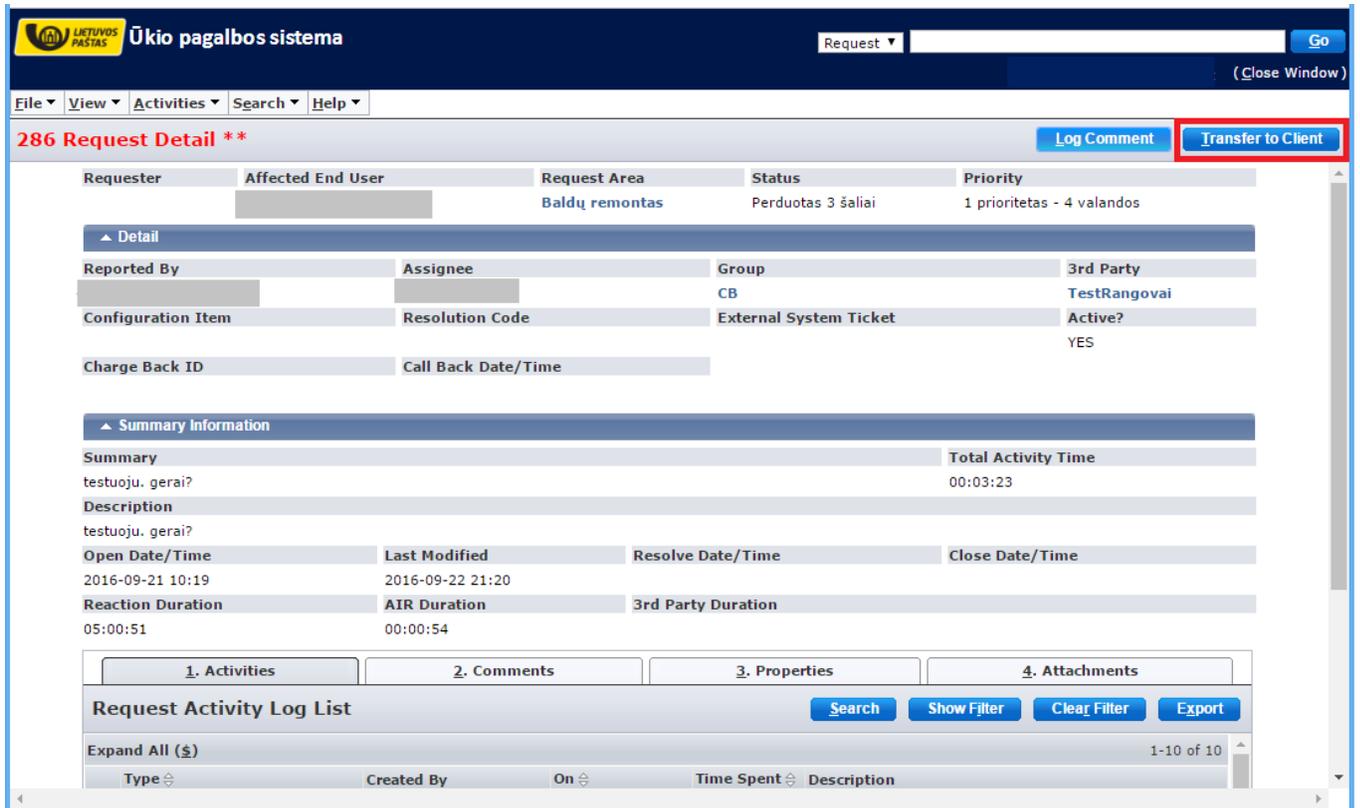
The screenshot displays the 'Ūkio pagalbos sistema' (Business Support System) interface. At the top, there is a navigation bar with the system name and a search field. Below this, a menu bar includes 'File', 'View', 'Activities', 'Search', and 'Help'. The main content area is titled '286 Request Detail **' and features a 'Log Comment' button highlighted with a red box, along with a 'Transfer to Client' button. The request details are organized into several sections:

- Requester Information:** Requester, Affected End User, Request Area (Baldu remontas), Status (Perduotas 3 šaliai), Priority (1 prioritetas - 4 valandos).
- Detail Section:** Reported By, Assignee, Group (CB), 3rd Party (TestRangovai), Configuration Item, Resolution Code, External System Ticket, Active? (YES), Charge Back ID, Call Back Date/Time.
- Summary Information:** Summary (testuoju. gerai?), Total Activity Time (00:03:23), Description (testuoju. gerai?).
- Timeline:** Open Date/Time (2016-09-21 10:19), Last Modified (2016-09-22 21:20), Reaction Duration (05:00:51), AIR Duration (00:00:54), Resolve Date/Time, Close Date/Time, 3rd Party Duration.
- Request Activity Log List:** A table with columns for Type, Created By, On, Time Spent, and Description. It includes a search bar and filter options (Search, Show Filter, Clear Filter, Export).

Atsivėrusiame lange parašykite reikiamą informaciją:



4. Kai jau žinote incidento sprendimą, pasirinkite **Transfer to Client** ir atsivėrusiame lange aprašykite sprendimą:



LIETUVOS PAŠTAS Ūkio pagalbos sistema

Request (Close Window)

File View Search Help

Transfer Request 286 to Client **

Request Number: 286 Request Summary: testuoju. gerai?

Comments *
Sprendimo informacija

Šis aprašymas el. paštu bus išsiųstas atsakingam AB Lietuvos paštas darbuotojui. Taip pat incidento būseną iš Perduotas 3 šaliai pasikeis į Gauta iš 3 šalies. Užfiksuotas laiko skirtumas tarp šių būsenų yra Trečiosios šalies incidento sprendimui sunaudotas laikas.

5. Incidento formoje naudojamų laukų reikšmės:

LIETUVOS PAŠTAS Ūkio pagalbos sistema

Request (Close Window)

File View Activities Search Help

286 Request Detail **

Requester	Affected End User	Request Area	Status	Priority
		Baldų remontas	Perduotas 3 šaliai	1 prioritetas - 4 valandos

Detail

Reported By	Assignee	Group	3rd Party
		CB	TestRangovai
Configuration Item	Resolution Code	External System Ticket	Active?
			YES
Charge Back ID	Call Back Date/Time		

Summary Information

Summary	Total Activity Time		
testuoju. gerai?	00:03:23		
Description			
testuoju. gerai?			
Open Date/Time	Last Modified	Resolve Date/Time	Close Date/Time
2016-09-21 10:19	2016-09-22 21:20		
Reaction Duration	AIR Duration	3rd Party Duration	
05:00:51	00:00:54		

1. Activities 2. Comments 3. Properties 4. Attachments

Request Activity Log List

Expand All (\$) 1-10 of 10

Type	Created By	On	Time Spent	Description
------	------------	----	------------	-------------

Affected End User – paveiktas darbuotojas;

Request Area - priskirta kategorija;

Status – būsena;

Priority – prioritetas, nurodantis per kiek laiko incidentas turi būti pašalintas;

Assignee – priskirtas sprendėjas;

Group – priskirta sprendėjų grupė;

3rd Party – priskirta trečioji šalis (rangovas);

Configuration item – laukas skirtas nurodyti automobilio valstybiniam numeriui. Privalomas, jeigu priskirta kategorija Transportas;

Resolution Code – incidento kilimo priežastis. Privaloma pasirinkti, išsprendus incidentą;

Projected Violation time – numatomas išsprendimo laikas;

Open Date/Time – registravimo laikas;

Last Modified – paskutinio redagavimo laikas;

Resolve Date/Time – išsprendimo laikas;

Close Date/Time – uždarymo laikas (automatiškai uždaroma po 3 d.d.);

Reaction Duration – reakcijos trukmė, laikas per kurį incidentas buvo suklasifikuotas ir priskirtas sprendėjams;

AIR Duration – laikas pas darbuotoją, skaičiuojamas nuo momento, kai užklausėte papildomos informacijos (6.1. punktas) iki darbuotojo pateikto atsakymo, t.y. laiko skirtumas tarp būsenaų **Laukiama informacijos** ir **Informacija pateikta**.

3rd Party Duration – trečios šalies sprendimo laikas, t.y. laiko skirtumas tarp būsenaų **Perduotas 3 šaliai** ir **Gauta iš 3 šalies**.

Resolution Duration – incidento sprendimo laikas nuo jo užregistravimo iki išsprendimo, t.y. laiko skirtumas tarp būsenaų **Užregistruotas** ir **Išspręstas**.