

DEKLARACIJA DĖL PASLAUGŲ VALDYMO PORTALO („NBCS SERVICE DESK“)

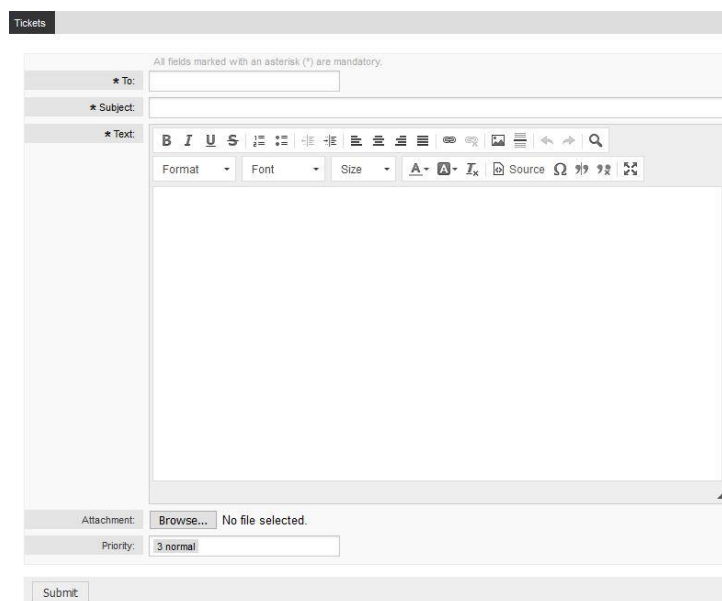
Pranešame, kad UAB „NBCS“ (į.k.301817848) turi internetinį paslaugų valdymo portalo (ServiceDesk), kuris atitinka IT Paslaugų valdymo standartą – ITIL. Perkančiosios organizacijos po užklausų registracijų gali gauti ataskaitas apie incidentų pobūdį, kiekį ir vykdymo savalaikiškumą.

Pateikiamas trumpas aprašymas:

1. KREIPIMOSI PATEIKIMAS IR SPRENDIMAS

Kiekvienas vartotojo kreipimasis, t.y. pranešimas apie gedimą (toliau vadinamas įvykiu) gaunamas ir užregistruojamas veikiančiame NBCS, UAB paslaugų valdymo portale „NBCS Service Desk“ (adresu <https://service.nbcs.lt:8443/otrs/customer.pl>), suteikiant unikalų numerį. Šis numeris toliau naudojamas pranešimuose kaip unikalus kreipimosi identifikatorius. „NBCS Service Desk“ sistema prieinama registruotiems vartotojams internetu per vartotojo vardu ir slaptažodžiu apsaugotą Web sąsają lietuvių kalba.

„NBCS Service Desk“ sistema leidžia bet kuriuo metu stebėti ir valdyti visas susijusias užklausas.



The screenshot shows a web form for creating a new ticket. At the top, there is a 'Tickets' tab. Below it, a message states: 'All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.' The form includes fields for 'To:', 'Subject:', and 'Text:'. The 'Text:' field has a rich text editor toolbar with options for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, source, and other formatting tools. Below the text area, there is an 'Attachment:' section with a 'Browse...' button and the text 'No file selected.' There is also a 'Priority:' dropdown menu currently set to '3 normal'. At the bottom of the form is a 'Submit' button.

1 pav. „NBCS Service Desk“ prieiga vartotojams

„NBCS Service Desk“ pagalba vartotojas turi galimybę stebėti kiekvienos užklauskos (įvykio) eigą – kaip greitai bus išspręsta problema, kuris IT specialistas bus paskirtas įvykiui arba užklauskos sprendimui ir išspręsti.

Vartotojas užklauskas pateikia ir jos vykdomos sekančia tvarka:

1. „ServiceDesk“ sistemoje vartotojas užregistruoja įvykį adresu <https://service.nbcs.lt:8443/otrs/customer.pl> (prisijungdamas su priskirtu vardu ir slaptažodžiu), aprašyme aprašo įvykį, prideda bylą, pvz: nuotrauką (1 pav. „NBCS Service Desk“);
2. užsiregistravęs vartotojas elektroniniu paštu gauna patvirtinimą apie sėkmingą kreipimosi registraciją, sprendimo eigą ir pranešimą apie išsprendimą;
3. vartotojas turi galimybę savarankiškai stebėti informaciją susijusią su sprendimo eiga, pvz: registracijos laiką, vykdytojo priskyrimo laiką, sprendimo pradžios laiką, būseną (atviras, išspręstas, uždarytas);
4. vartotojas gaudamas išsprendimo patvirtinimą e. paštu, poreikiui atsiradus gali pakartotinai atidaryti įvykį „NBCS ServiceDesk“ sistemoje.

2. ATASKAITOS

Vadovaujantis sistemos pagalba iš Paslaugos valdymo portalo (2 Pav. Paslaugos valdymo portalas), vartotojai turi galimybę stebėti užklauskos pakeitimus ir/ar įvykio eigą.



The screenshot shows the NBCS Service Desk interface. At the top, there's a 'Tickets' header with a 'Back' button. Below it, a table lists tickets with columns for status, name, and time. The first ticket is 'Loreta Janovic - NESPAUSDINA SPAUSDINTUVAS' with a status of 'NBCS Pagalba - NBCS techninė pagalba' and a time of '2 m'. The second ticket is 'NBCS Pagalba - NESPAUSDINA SPAUSDINTUVAS' with a status of 'From: NBCS Pagalba' and a time of '0 m'. Below the table, there's a section for the selected ticket, showing the subject 'NESPAUSDINA SPAUSDINTUVAS' and a message from Loreta Janovic dated 10/26/2018 13:18. The message content is: 'Trečiame aukšte neveikia spausdintuvas. Kreiptis į Loreta.'.

2 Pav. Paslaugos valdymo portalas

Taip pat teikiame ataskaitą apie pasirinkto periodo incidentų dinamiką:



3 Pav. Periodo incidentų dinamika

Elektroninis paštas: info@nbc.lt

Interneto portalo adresas - <https://service.nbc.lt:8443/otrs/customer.pl>

Telefonas: +370 5 2764563