



בס"ד

# איפיון מפורט למערכת ניהול הקריאות העתידית של משרד החוץ

## כולל תיאור והמחשת תהליכי העבודה

**RFP**

מאי 2022



## **מטרות המסמך:**

מטרת המסמך הינה לתאר ולהמחיש את תהליכי העבודה אשר על המערכת החדשה יהיה לתמוך בהם.

## **כללי:**

1. מוקד מחלקת סיוע מחשוב – למרכז התמיכה בארץ.
2. מוקד מחלקת הנדסה – למרכז התמיכה לנציגויות בחו"ל.

המערכת החדשה תספק פתרון לשתי המחלקות לעיל באותה פלטפורמה ובסיס נתונים.

## **נתונים כמותיים לשני המוקדים :**

כ- 3000 עובדים/ לקוחות.

כ- 6000 מחשבים ניידים.

כ – 600 מחשבים ניידים.

כ – 1000 מדפסות.

כ – 1000 פניות טלפונית ביום.

מאות תקלות נפתחות ונסגרות ומטופלות בכל יום.

עשרות פעילויות הקשורות לביצוע מטלות יומיומיות.



### מושגים:

- תקלה/בעיה: קריאה/פניה מסוג תקלה/בעיה כלשהי שיש ללקוח ו/או לצידוד המהווה שיבוש או השבתה של פעילות מחשובית הצריכה להיות מטופלת במסגרת המערכת לניהול התקלות וה- SLA.
- משימה/מטלה: קריאה/פניה מסוג משימה/מטלה שיש לבצע ללקוח, בצידוד, בחדר הדרכה, לקראת מצגת, לקראת קורס, לקראת מצב כוננות, להתקנה חיצונית, לשדרוג חומרה, שדרוג תכנה, טיפול מונע וכ"ד ואינו תלוי בהכרח במנגנון ה- SLA.
- קריאה/פניה: או תקלה/בעיה או משימה/מטלה בשני המקרים נפתחת הקריאה לטיפול דרגי הטכנאים השונים.



## פרק 1:

### תיאור בעלי התפקידים במחלקות:

1.1 מנהלי המחלקות: מחלקת סיוע מחשוב, הנדסה.

תחום האחריות :

- מנהל צוות טכנאי שטח – טכנאי שטח/קומות/נציגויות .
- מנהל צוות טכנאי תמיכה טלפונית .

פעולות:

- ניהול המחלקה על כל מרכיביה.
- טיפול בקרה ומעקב אחר רמת השרות ותהליכי העבודה של המחלקה ושל הגורמים המטפלים, בהתאם לרמת השרות שנקבעה.
- ניתוח הנתונים הפקת מסקנות ולקחים זיהוי בצווארי בקבוק ותקלות כרוניות וטיפול בהתאם.
- אחריות על זמינות ויעילות צוותי הטכנאים.
- ניהול עומסים וניוד טכנאים בצוותי התמיכה בהתאם לעומסים, מטרת ניוד הכוחות הנו לאפשר שימוש אופטימלי בכוח האדם הקיים בצוות התמיכה מול גורמי עומס משתנים.
- קביעת נהלים, כללים לביצוע העבודות השונות.
- קליטת כח-אדם מקצועי ומיומן.
- שילוב פתרונות ועזרים טכנולוגיים בתהליכי העבודה.
- חיזוק קשרי העבודה בין המחלקה לשאר צוותי האגף ובמשרד.
- אחריות כוללת לפניות אשר נפתחות במרכז התמיכה.
- לשלוח הודעות למשתמשי המשרד בדבר: השבתות, שירותים, תורנויות, ליקויים ועוד.
- קביעת סדרי עדיפות ולוודא כי פניות בעלות דחיפות גבוהה יותר זוכות לטיפול מועדף.
- קביעת מדדים לביצוע התהליכים.
- ביצוע פגישות שוטפות עם משתמשי המשרד.
- תגמול עובדי המחלקה.
- טיפול בנושאים האישיים של עובדי המחלקה.
- העשרת עובדי המחלקה (קורסים, ימי עיון, השתלמויות).
- אישור עבודות מיוחדות /פרויקטים/ משימות.
- גיוון העבודה לעובדי המחלקה.
- אישור חופשות וחיסורים של עובדי המחלקה.



- לבצע אסקלציה לבעיות טכניות אשר לא ידוע מי הגורם המטפל אשר יוכל לספק להן פתרונות. כמו כן לבעיות אשר הופנו לגורם מטפל אשר אינו מספק רמת שרות מספקת ובהתאם לרמת השרות שהוגדרה במשרד.
- שימור והפצת ידע בתחום התמיכה.



## 1.2 ראש צוות התמיכה הטלפונית.

### תפקיד ראש צוות התמיכה הטלפונית.

- ביצוע עבודת תמיכה טלפונית רגילה (בהתאם להגדרת תפקיד "טכנאי תמיכה טלפונית") ובנוסף:
  - לבצע בקרה שוטפת ומעקב אחר מצב הפניות אשר נפתחו לצוותים אחרים ככל ובצוות שלו בפרט.
  - תפקידו של ראש צוות התמיכה הטלפונית הוא לבצע בקרה מתמשכת על רמת השרות אשר מספק מרכז התמיכה למשתמשי המשרד בהתאם לנוהלי ומדדי התמיכה שנקבעו ולוודא שכל הטלפונים והתקלות זוכים לטיפול, כלים לביצוע תפקיד זה: מערכת לניהול התקלות, ACD, SLA, משובים, גרפים, טבלאות EXCEL, דוחות ובדיקת שביעות רצון לקוחות.
  - לדאוג לפעילות תקינה של מרכז התמיכה על בסיס שעות הפעילות והתורנות של הטכנאים. במסגרת זאת על ראש צוות התמיכה הטלפונית לוודא כי מרכז התמיכה נפתח בזמנים אשר נקבעו ע"י הארגון ומכיל את כמות האנשים בהתאם לנהלים.
  - ניהול עומסים במרכז התמיכה הטלפונית, לעיתים במרכז התמיכה יתכנו שינויים קיצוניים של עומסים. מתפקידו של ראש צוות התמיכה הטלפונית לשרות הטוב ביותר בנתונים הקיימים.
  - לבצע מעקב קבוע ומתמשך אחר מצבם של כל הפניות אשר נפתחו במרכז התמיכה, ולהתריע על שרות לקוי למשתמשי המחשב במשרד. במסגרת אחריות זו מתפקידו של ראש צוות התמיכה הטלפונית לוודא כי פניות בעלות דחיפות גבוהה יותר זוכות לטיפול מועדף.
  - גיבוי מקצועי. ראש צוות התמיכה הטלפונית מהווה גורם מקצועי בכיר אשר תפקידו לספק פתרונות טכניים אשר אינם ברמת הידע של תומכי מרכז התמיכה. במקרה בו הידע אינו בנמצא גם אצל ראש צוות התמיכה הטלפונית האחריות על הבעיה עוברת לידי מנהל המחלקה ומתפקידו לאתר את הגורם אשר יוכל לספק פתרונות.
  - זיהוי צווארי בקבוק ותקלות כרוניות לדווח למנהל המחלקה ולהחליט על דרכים לפתרונם.
  - להקפיד ולעקוב אחר פתרון תקלות בצוותי העבודה השונים וגורמים מטפלים שבאגף.
  - אסקלציה, באחריות ראש צוות התמיכה הטלפונית לבצע אסקלציה ל-2 סוגים של בעיות:
    - 1. בעיות טכניות אשר לא ידוע מי הגורם אשר יוכל לספק להם פתרונות.



2. בעיות אשר הופנו לגורם מטפל אשר אינו מספק רמת שרות מספקת למשתמשי המחשב בארגון.
- שימור והפצת ידע במרכז התמיכה. תפקיד ראש צוות תמיכה טלפונית הנו לשמר ידע אשר הגיע למרכז התמיכה בכל דרך שהיא בצורה שידע זה יהיה נגיש לכל הגורמים אשר יזדקקו לידע זה. בתפקיד זה על ראש צוות התמיכה הטלפונית לוודא כי הידע יועבר לתומכים דרך הדרכות, כלים טכנולוגיים, מבחני ידע, כמו כן על ראש צוות התמיכה הטלפונית לוודא כי כל השייכים לצוות יודעים את הדרך למידע.
  - לשמור על קשר שוטף עם משתמשי המשרד ולספק מידע על שלבי התקלה ופתרונה, ליידיע את הלקוח על כל עיכוב יוצא דופן בפתרון התקלה החורג מגבולות נהלי ומדדי העבודה, כמו כן ידאג ראש הצוות לקדם את התקלות המעוכבות ולהביאן לסיום ולהתריע על עיכובים לא מוצדקים.
  - לשמור על סביבה מסודרת ומאורגנת במרכז התמיכה.
  - לארגן לתאם ולתזמן את כל הפעילויות המתרחשות במרכז התמיכה.
  - להכין להפיק דוחות, סטטיסטיקות, גרפים למנהל המחלקה.
  - לדאוג לסדר ולארגן את השלשות.
  - .
  - לדאוג לכך שכל עבודה שתבצע במסגרת המחלקה, מאושרת ומתבצעת במסגרת פניה מסודרת במערכת לניהול הפניות.



### 1.3 טכנאי/ת תמיכה טלפונית - דרג א' - משותף לסיוע ארץ ולסיוע חו"ל

תחום אחריות.

טכנאי תמיכה טלפונית אחראי על כל פנייה המגיעה אליו בכל נושא עד לפתרונה הסופי לשביעות רצונו של הלקוח.

- לענות לפניות הלקוחות.
- לזהות תקלות ולהחליט על פתרון.
- רישום כל הפניות.
- רישום כל פרטי הפנייה.
- לענות לכל הטלפונים.
- לעבוד בהתאם לנהליי העבודה ועמוד במדדי התמיכה שנקבעו.
- לעקוב אחר פתרון פניותיו ולהוות כגורם המקשר בין הלקוח לבין הגורמים המטפלים באם התקלה הופנתה לגורם מטפל אחר (צוותי סיסטם - DBA תקשורת, רכש - להלן "גורם מטפל") וליידע את הלקוח על שלבי התקלה.
- לדווח על בעיות בביצוע נהלי העבודה, כמו כן לזהות צווארי בקבוק ולדווח על בעיות כרוניות.
- לשמור על סביבת עבודה מסודרת.
- לבצע תורניות, שעות נוספות, גיבויים ונהלים שוטפים, ולהגיע במידת הצורך בכל שעה שיידרש.
- נשיאת טלפון נייד 24 שעות ביממה ולדאוג לתקינותו וטעינתו בצורה רציפה.



#### 1.4 טכנאית/שטח – מומחה – דרג ב' - סיוע מחשוב ארץ

תחום אחריות.

- מומחה שטח אחראי לקבל פניות ממרכז התמיכה הטלפונית שלא נפתרו, ולטפל בפניה עד לסגירתה, תוך תיעוד כל השלבים במערכת ניהול הפניות (בהתאם לנוהל טיפול בפניה).
- במידה ועולה צורך בהתערבות גורם מטפל לפתרון הפניה, באחריות הטכנאי לבצע מעקב על הפניה עד לפתרונה.
- בתפקידו של הטכנאי להגיע פיסית ללקוח ולספק פתרון לשיעור רצונו של הלקוח, על ידי שימוש בידע קיים ו/או הפעלה של גורם מטפל אחר.
- בתפקידו של טכנאי שטח נכלל טיפול בתחנות הקצה (התקנות / פתרונות של מערכת ההפעלה, תוכנות, חיבור לרשת, החלפה/הרחבה של זיכרון, דיסקים וכרטיסים, ניווד/החלפה של ציוד ועמדות קצה כולל גיבוי והעברת נתונים וטיפול במדפסות)
- ביצוע פרויקטים/משימות מטלות שונות, התקנות מחשבים רגילים, ניידים שאושרו ע"י מנהל מחלקת סיוע מחשוב אשר אינן חלק מפעילות התמיכה השוטפת.
- באחריות הטכנאי ללמוד ולקבל טכנולוגיות חדשות, התקנות חומרה ותוכנה חדשות אשר אינם במסגרת החלפת מחשב בודד ללקוח, טיפול מונע ברמת התשתיות ועוד..
- במסגרת תפקידו יאתר טכנאי שטח נושאים אשר בעזרת טיפול בהם יקטנו כמות הפניות למרכז התמיכה וימליץ על דרכי פעולה.
- לעבוד בהתאם לנהליי העבודה ועמוד במדדי התמיכה שנקבעו.
- לשמור על סביבת עבודה מסודרת ומאורגנת.
- לבצע תורניות, שעות נוספות, גיבויים ונהלים שוטפים, ולהגיע במידת הצורך בכל שעה שיידרש.
- נשיאת טלפון נייד 24 שעות ביממה ולדאוג לתקינותו וטעינתו בצורה רציפה.
- לדווח על הוזזת פרטי ציוד שלא בידיעת אגף התקשוב.
- טכנאי היוצא לטיפול בתקלה יצא עם ערכת כלים לתיקון/לטיפול מלאה.
- על הטכנאי לתאם את הגעתו ללקוח, כניסת טכנאי לחדר הלקוח תתבצע באישור ובידיעת הלקוח.



## 1.5 טכנאי/ת אזורי – מומחה – דרג ב' - מחלקת הנדסה- סיוע חו"ל

### תחום אחריות

מחלקת הנדסה אחראית על כ-100 נציגויות בעולם. הטכנאי האזורי אחראי על מספר נציגויות על פי אזור בעולם. חלק מהטכנאים יושבים בארץ וחלקם יושבים בנציגויות בחו"ל.

באחריותו של טכנאי האזורי לדאוג לתפקודו השוטף של ציוד הקצה הטכני בנציגות. כחלק מכך נכלל:

- טיפול בשרתי הנציגות הכולל גיבוי ותפעול שוטף.
- טיפול בתחנות הקצה- מחשבים ניידים ומחשבים ניידים (התקנות / פתרונות של מערכת ההפעלה, תוכנות, חיבור לרשת, החלפה/הרחבה של זיכרון, דיסקים וכרטיסים, ניווד/החלפה של ציוד ועמדות קצה כולל גיבוי והעברת נתונים וטיפול במדפסות).

הטכנאי האזורי אחראי לקבל פניות שלא נפתרו ממרכז התמיכה הטלפוני ולטפל בפניה עד לסגירתה, תוך תיעוד כל השלבים במערכת ניהול הפניות (בהתאם לנוהל טיפול בפניה).

במידה ועולה הצורך בהתערבות גורם מטפל אחר לפתרון הפניה, באחריות הטכנאי לבצע מעקב על הפניה עד לפתרונה.

בתפקידו של הטכנאי לספק פתרון לשביעות רצונו של הלקוח, על ידי שימוש בידע קיים ו/או הפעלה של גורם מטפל אחר.

במסגרת תפקידו יאתר טכנאי אזורי נושאים אשר בעזרת טיפול בהם יקטנו כמות הפניות למרכז התמיכה וימליץ על דרכי פעולה.

לעבוד בהתאם לנהלי העבודה ולעמוד במדדי התמיכה שנקבעו.

לדווח על הוזנת פרטי ציוד שלא בידיעת אגף התקשוב.

על הטכנאי האזורי לנסוע לנסיעת עבודה בנציגויות לפחות פעם בשנה.



## 1.6 נציג/ת קשרי לקוחות- סיוע מחשוב ארץ

תחום אחריות.

- לארגן את לוחות התורנות היומית, לחגי ישראל, שבתות בכל ימות השנה.
- לתאם בין המחלקה לבין כל הגורמים השונים המטפלים בתקלות בתוך המשרד ומחוצה לו.
- לדאוג לתהליכי התיאום בין המחלקה לבין צוותי האגף השוני
- לדאוג לעדכן בשוטף את תיק הנהלים.
- לטפל בבקשות הציוד השונות, בבקשות הפרויקטים הדורשות אישור, משימות, מטלות.
- לקבוע ולתאם פגישות.
- להכין רשימת טלפונים עדכנית של המחלקה.
- ביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות על פי דרישת מנהל המחלקה, לוודא שפניות מיוחדות שהתבקשו ממנהל המחלקה נסגרו, משימות, פרויקטים.
- טיפול נקודתי ואישי בלקוחות שמנהל המחלקה ואו צוות קשרי לקוחות בחרו.
- לטפל ב"שינוי אכלוס" של עובדי המשרד.
- לראיין את הלקוח על צרכי המחשוב בטרם יחל את עבודתו במשרד.
- לדאוג להכנת העמדה מ-א' ועד ת' החל ממערכות חומרה וכלה במערכות התוכנה, סיסמאות ועוד.
- לזווי הלקוח בתהליך הקליטה ועד לעבודתו השוטפת.
- תיאום מול גורמים שונים : מח"ע, הממונה הישיר על הלקוח, קב"ט, משק, אנשי המרכזייה, ומול גורמים שונים את קליטתו.



## 1.7 מדריך/ת האגף.

### תחום אחריות.

- לטפל בכל הפניות הדורשות הדרכה נקודתית ללקוח, לנושא, לתהליך ועוד.
- הדרכות אישיות לעובדים חדשים/חזרו מחו"ל על מערכות המשרד השונות.
- הדרכה אישית על תוכנות ה-OFFICE, להכרה וחיזוק הידע של הלקוחות ביוזמה של מחלקת סיוע מחשוב ו/או ביוזמה של הלקוח.
- אבחון וזיהוי קשיי עבודה נקודתיים על בסיס חוסר ידע אצל הלקוח ופתרונם.
- להביא לידיעת הלקוחות פונקציות נוספות בתוכנות השונות/טיפים ע"מ להקל על עבודתו.
- להוות גורם מקשר בין הלקוחות לשאר צוותי העבודה המחשוב.
- לסייע במתן תמיכה טלפונית לצוות התמיכה הטלפונית.
- טיפול נקודתי ואישי בלקוחות שמנהל המחלקה ואו צוות קשרי לקוחות בחרו.
- לטפל במצבי גיבוי ב"שינוי אכלוס" של עובדי המשרד.
- לראיין את הלקוח על צרכי המחשוב בטרם יחל את עבודתו במשרד לדאוג להכנת העמדה מ-א' ועד ת' החל ממערכות חומרה וכלה במערכות התוכנה, סיסמאות ועוד.
- לזווי הלקוח בתהליך הקליטה ועד לעבודתו השוטפת.
- תיאום מול גורמים שונים: מח"ע, הממונה הישיר על הלקוח, קב"ט, משק, אנשי המרכזייה, ומול גורמים שונים את קליטתו.

## 1.8 מנהל מערכת

- משתמש מומחה מטעם משרד החוץ אשר יהיה אחראי על ניהול שוטף של המערכת ITHD החדשה אחרי עלייתה לאוויר.



## פרק 2:

### תהליכי העבודה:

#### 2.1 טיפול בקריאת שירות.

קריאת השירות הינה דרישה לביצוע פעילות מקצועית של אנשי התקשוב בכל נושא השייך למערכת המחשוב של העובד והארגון. (חמרה/תכנה/תשתיות). כולל: דיווח על תקלות, שאלות הבהרה, קריאות בין צוותי האגף, בקשות לשינויים, התקנות חדשות, משימות עבודה, מטלות, תלונה, הדרכה וכדומה.

המערכת החדשה תצטרך להבחין בין קריאות שהן מסוג תקלות/בעיות לבין קריאות שהן משימות/מטלות.

ערוצי ההתקשרות של הלקוחות עם מרכזי התמיכה יהיו באמצעות:

- הטלפון SPOC.
- פניה בע"פ.
- הפורטל הארגוני, SERVICE-SELF במקרה זה יקבל הלקוח בארץ ובחו"ל באמצעות ה- WEB וה- WAN במשרד מסך פתיחת קריאה וימלא את כל הנתונים הרלוונטיים ובכך יחסוך לדרג ראשון את זמן פתיחת הקריאה (ראה **קובץ PDF** אפיון מסכים במסך 7) כמו כן לאפשר למישהו אחר להזין קריאה בשמו של הלקוח.
- מכשיר חכם.
- מייל מסביבת הבלמ"ס (לעמ"זים)
- משימות מגורם מוסמך (הנהלה, קשרי לקוחות)
- שו"ב

כל הקריאות ינוהלו במערכת ייעודית לניהול הקריאות התבססת על שני דברים עיקריים:

- א. בקיום מרכז או מרכזי תמיכה כאשר לכל אחד מהם מקושר SPOC משלו.
- ב. בהיערכות מבנית של כח האדם בכל מחלקה על פי המתואר לעיל.

כל פניה של לקוח תירשם באופן מסודר **במסך פתיחת קריאה** במערכת ניהול הקריאות של מרכז/מוקד תמיכת הלקוחות.



רישום הפניה יסמן את תחילת הטיפול בפניה של הלקוח. במסגרת כלי הניהול יירשמו כל תולדות הטיפול בפניה, מאז פתיחתה במוקד עם קבלתה ועד לסגירתה, עם קבלת המשוב מהלקוח לגבי שביעות רצונו מן הטיפול בפנייתו.

## 2.2 טיפול בקריאה ע"י מרכז התמיכה הטלפוני – דרג ראשון.

מקבל הקריאה:

בארץ בד"ר כ טכנאי/ת תמיכה טלפונית יברר את מהות הקריאה תקלה או משימה.

בנציגויות : הקריאות יופנו לאחראי הקשר ובאחריותו לפתוח קריאות/ משימות לנציגות המוקד סיוע חו"ל בארץ.

לרוב מדובר על קריאה מסוג תקלה ובמקרה זה יפתח "מסך פתיחת הקריאה" (ראה קובץ PDF אפיון מסכים במסך 1) כברירת מחדל לתקלה ומקבל הקריאה יחל במילוי פרטיה ויבצע תחקור ואפיון התקלה על ידי מקבל הקריאה לרוב טכנאי תמיכה טלפונית. במידה מדובר בקריאה מסוג משימה אין צורך בתחקור.

זיהוי הפונה באופן חד-חד-ערכי באמצעות אחד משדות המפתח שהם שדות חובה: נציגות, שלוחת טלפון, USERNAME, שם פרטי משפחה וכו". פרטי הפונה יטענו למסך פתיחת הקריאה (על בסיס אינטגרציה) כגון: נציגות, פרטי הפונה, תמונה, טלפון נייד, פרטי הציוד שברשות הפונה ועוד .

במקרים בהם המזכירה פותחת קריאה בשם המנהל שלה , תיפתח הקריאה על שם המנהל ותירשם הערה בהתאם.

כמו כן, פרטי מקבל הקריאה יטענו ויוצגו באופן אוטומטי בתיבת "טכנאי הנוכחי המטפל בקריאה" , באם מדובר בנציגות אזי גם פרטי הטכנאי האזורי יוצגו ותישלח הודעה באמצעות מערכת המסרים של משה"ח לטכנאי האזורי (ראה קובץ PDF אפיון מסכים במסך 4). בתיבה זו (במסך פתיחת הקריאה) ניתן גם לקשור וליידע גורמי הנהלה שיוחלט לידע אותם.

במקרה של קריאה מסוג משימה, מקבל הקריאה/ יוזם הקריאה ילחץ על מקש "משימה" תוגדר שלשה ומקבל הקריאה יצוות טכנאי לביצוע המשימה.

מקבל הקריאה יגדיר במסך פתיחת הקריאה "שלשות" שהן תיאור בשלוש רמות של היררכיה לגבי מהותה של הקריאה. לדוגמא: תקלה של תקיעת נייר



בתוך מדפסת מתוארת ע"י ה"שלושה" הבאה : תקלת תפעול, מדפסת אישית, כאשר "תקלת תפעול" מציינת את רמת השייך העליונה (נושא ראשי), "מדפסת אישית" היא פרוט נוסף (נושא משני) ו"דפים נתקעים" מציינ את מהות התקלה עצמה.

במקרה של קריאה מסוג תקלה מקבל הקריאה יתשאל את הפונה בכדי לסווג את הקריאה לאחת מבין השלוש המוגדרות במערכת הפניות. (במקרה של תקלה מסוג חדש לגמרי תיוצר מידית על ידי מנהל מערכת ניהול הפניות שלשה מתאימה על פי מבנה השלוש הקיים במשרד החוץ).

למקבל הקריאה תהא האפשרות לעיין לחפש באמצעות במפתוח מלא נח ומהיר על עץ השלוש, הקשת מחלק מאותיות השלושה תציג את כל השלוש בעלות אותה מחרוזת אותיות.

במקרה של ריבוי מוקדים, מנגנון השלוש צריך להיות גמיש באופן שניתן יהיה לקבוע לכל מוקד שלשות נפרדות משלו, ולאפשר בעתיד איחוד השלוש בין המוקדים.

כמו כן מאחר ולכל מוקד יש טבלת שלשות משלו, SLA נפרד, מנגנוני עדיפות ומשקלים שונים, צריך שלמערכת תהיה היכולת לקבוע ערכים נפרדים בחלק מהשלוש וכנ"ל בעתיד לאפשר איחוד בנושא זה בין המוקדים.

כמו כן לכל שלשה

למקבל הקריאה תהא אפשרות לבחור שלשה מהירה במסך פתיחת הקריאה מבין רשימת שלשות מהירות שנקבעה מראש על ידי מנהל המערכת (ראה קובץ PDF אפיון מסכים במסך 9).

קריאה מהירה = פתיחה וסגירה מידית של תקלה.

המקרים בהם נשתמש בקריאה מהירה:

- א. מקרה סתמי – מקרה לא חשוב, אין צורך בתיעוד הקריאה, טלפון סתמי, שלשה לא ברורה, כאשר מצד אחד רוצים לתאר את הקריאה והפניה למרכז התמיכה אבל אין חשיבות לקריאה.
- ב. מקרה חשוב במיוחד – כאשר יש מטרה לנטר את היקף התקלה ולהציג את שכיחותה ולרכז בתשומת לב מיוחדת לעניין.



הבעיה ידועה מראש ובעלת שלשה קבועה מראש שחוזרת על עצמה מספר רב של פעמים עם פתרון work around זמני שחוזר על עצמו ונמאס להזינה.

כל הקריאות תקבלנה כברירת מחדל רמת עדיפות ראשונית קבועה ושווה. בנוסף לזה בהתאם למנגנון ניהול ה- VIP וטבלת העדיפות (ראה קובץ PDF אפיון מסכים במסך 11) קריאה תקבל עדיפות נוספת באם היא משויכת לטבלה לעיל.

מקבל הקריאה יוכל לשנות את העדיפות לפי שיקול דעתו ובהתאם לעניין.

מנגנון ה- SLA יקבע את הזמן לפתרון התקלה ובהתחשב לאילוצי - TIME ZONE והעדיפות.

מקבל הקריאה יודא שהקריאה מסוג תקלה אינה קשורה לתקלה מערכתית שכרגע קיימת במערכת, אם כן יהא עליו לשייך אותה בהתאם לתקלה המערכתית שהוגדרה קודם לכן על ידי מי שמוסמך לכך או להגדירה בעצמו, למנהל המערכת/טכנאי התמיכה הטלפונית/מקבל הקריאה תהא האפשרות להגדיר תקלת אב מערכתית ולשייך אליה תקלות בנות, יוגדר בהמשך ויוצג במסך פתיחת הקריאה (ראה קובץ PDF אפיון מסכים - מסך 10).

עליו לוודא שלא קיימת כבר קריאה כפולה במערכת, ולוודא שהקריאה לא חזרה על עצמה ב- 48 השעות האחרונות או שאינה נמצאת במצב של הקפאה, לצורך העניין יצטרך חלון POPUP אשר בו יתקבל חיווי על המצבים לעיל.

בשלב זה מקבל הקריאה יוכל לראות את פרטי הציוד הקיימים לפונה, להיכנס לפריט ציוד ולעיין בהיסטוריית התקלות של הפריט. כמו כן יוכל מקבל הקריאה לפתוח קריאה על ציוד ציבורי (מדפסת תמך, ברקו וכ"ו) שהפונה שייך אליו או באמצעות הזנת מספר העמדה בו נמצא הציוד הציבורי.

מקבל הקריאה יוכל לראות את (ראה קובץ PDF אפיון מסכים במסך 12) שינויי החומרה/תוכנה שאושרו ובוצעו בתצורה על ידי צוותי העבודה השונים: SYS, תקשורת וכ"ו. ולבחון האם הקריאה נגרמה כתוצאה מהשינוי שבוצע.

מקבל הקריאה יהא רשאי לצרף צרופה (צילום מסך) לקריאה ו/או לשייך סימוכין.



עם השלמת מילוי מסך הפתיחה של המערכת יחל מקבל הקריאה בטיפול בקריאה וישלח מייל ללקוח דרך מערכת המסרים (OUTLOOK) של משרד החוץ בדבר פתיחת התקלה.

לאורך כל חייה של הקריאה יהיו לה "בעלים" (יוצג במסך פתיחת הקריאה תחת הכותרת "ציוות לטכנאי נוכחי"). תחילה יהיה זה מקבל הקריאה הראשון. בכל מקרה של העברת הטיפול לגורמים אחרים (ראה להלן) תימסר הבעלות למטפל הבא בתור. במקרה של פיצול הטיפול בקריאה, יהיו לה באופן זמני מספר בעלים. כל מטפל יהיה אחראי לפתירת חלקו. עם פתירת וסיום הפיצול האחרון שאינו מועבר לטיפול נוסף, תיחשב הקריאה כפתורה ואז יוכל מקבל הקריאה הראשון לסגור את הקריאה.

במקרה שהטיפול בקריאה מועבר לגורם חיצוני, או לגורם בתוך משרד החוץ שאינו לקוח במערכת הפניות ולכן לא יכול להיחשב כ"בעלים" של חלקו בקריאה, ייחשב עדיין מוסר הקריאה לאותו גורם כ"בעלים".

במקרה של פניה ע"י עובד שאינו נמצא ברשימת הלקוחות (למשל עובד חדש) תירשם הקריאה על שמו של מנהל של הפונה. במקביל ישלח מקבל הקריאה הודעה לגופים הממונים במשרד החוץ על לרישום העובדים שעליו להוסיף את פרטי הלקוח החדש ברשימת הלקוחות (הוצאת הודעת "שינוי אכלוס" על ידי מחלקת עובדים לכל גורמי המשרד). כמו כן, כל שינוי אצל הלקוחות כגון מעבר למיקום חדש, שינוי ציוד וכדומה, יירשם אך ורק ע"י הגורמים המוסמכים במשרד החוץ (דהיינו מחלקת עובדים – "שינוי אכלוס").

למקבל הקריאה האופציה להקפיא את הקריאה עד למועד בו היא "תצוף" בשנית לגורם המטפל בין אם מדובר בו או בין אם מדובר על דרג אחר.

מקבל הקריאה יוכל לקבל עבור כל "שלשה" המלצה לפתרון מבסיס הידע של המערכת ויפעל על פי שיקול דעתו המקצועית. תינתן אפשרות לכל הדרגים להמליץ על פתרון להזנה לבסיס המידע.

לאחר הזנת פרטי הקריאה יוכל מקבל הקריאה לפנות לאזור "היסטוריית התקלות" שבמסך פתיחת הקריאה ולקבל מידע לגבי התקלות שהיו לפונה או לפריט התקול.



לרשותו של טכנאי התמיכה הטלפונית יועמדו כלי שליטה , ותמיכה מרחוק, שיאפשרו טיפול בלקוח ללא היציאה לשטח, רצוי לשלב את האופציה זו בצורה מובנית בתוך המערכת.

ככלל, לא יצא טכנאי התמיכה הטלפונית לשטח, אלא באישור מנהל מחלקת סיוע מחשוב לביצוע מטלה ספציפית. בכל זמן שטכנאי שטח (דרג שני) נמצאים בשטח, הם אלו שיבצעו את הטיפולים הדורשים ליציאה לשטח.

הטכנאי האזורי (דרג שני) מבצע ביקור שטח בסבב שנתי על מנת לאבחן תקלות/ משימות בשטח לאחר סיום הזנת מסך פתיחת הקריאה בנתונים ניתן יהא לבצע את הפעולות הבאות :

לסגור מסך ולבטל הקריאה, נטישה ללא שמירת הקריאה.

לסגור מסך לשמור קריאה (להמשך טיפול על ידי גורם מטפל דרג 123) ובתנאי שכל שדות החובה הוזנו.

לשמור קריאה ולעבור למסך הגדרת תקלה מערכתית תקלת "אב" (ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים - מסך 10), תקלה תודגש בצבע ייחודי אשר יבדיל אותה משאר התקלות וילווה אותה בכל דרכה אפילו בסגירתה.

לסגור קריאה בליווי מייל לפונה (לאחר פתרון ותיאום עם הפונה שאכן הבעיה נפתרה) ופתיחת קריאה חדשה הבאה.

לסגור תקלה שהוגדרה מערכתית/ "אב" וסגירת תקלות "הבנים" שלה, ניתן יהא לבצע פעולה זו רק לאחר שהוזן פתרון בתקלת האב המערכתית ורק אז סגירת כל תקלות הבנים המשויכות לה.

לסגור מסך פתיחת הקריאה לשמור הקריאה ולהקפיא הקריאה ש"תתעורר" בעתיד (ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 8).

יש לאפשר למנהלי מרכזי התמיכה לבצע שאילתא בכל רגע נתון על הקריאות הסגורות ולוודא את שביעות רצונם של הלקוחות.

הערה ! אין לאפשר סגירת קריאה ללא הזנת פתרון בכל הדרגים, פרטי הפתרון יוצגו במסך פתיחת הקריאה.

למערכת תהיה אפשרות להזין סטטוס פתרון בבדיקה אצל הלקוח, בבדיקה של ספק חיצוני, ממתין לשליחה, ממתין לקבלה,



אם לא נפתרה הקריאה, יעביר מקבל הקריאה את הבעיה לטיפול דרג ב' להמשך הטיפול.

לצורך כך הוגדר שדה (מונה מספרי) או אפילו גרף מיוחד "זמינות טכנאים" (לדרג ב' בלבד – טכנאי שטח) אשר מטרתו להציג בצורה ברורה את זמינות הטכנאים ברמה היומית/השבועית/החודשית ואת עומס העבודה המוטל עליהם (מתקבל סיכום כולל של כל המשקלים) ועל ידי כך לעזור לו בהחלטה למי להפנות את התקלה (באופן עקרוני לא ניתן יהא לצוות קריאה לטכנאי שאינו זמין למעט מנהל מרכז התמיכה שיהיה בעל סמכות מיוחדת לעשות זאת) ולחלק את עומס העבודה בצורה שווה בין הטכנאים הזמינים. הסבר על מנגנון המשקלים?

משקל כולל:

כל קריאה תקבל באופן אוטומטי משקל כולל לביצועה (שקול ליחידת זמן/עומס שיוטל על הטכנאי).

- למשל – החלפת מסך תקול = משקל 1.
- הקמת עמדה = משקל 2.
- הקמת חדר הדרכה = משקל 4.

משקל יחסי:

משמש יותר את נציגי קשרי הלקוחות, כאשר קובע משימה ומחלק אותה למספר טכנאים, כל אחד מהם (מהטכנאים) יקבל משקל יחסי.

במקרים של תקלות דחופות ואו בעדיפות גבוהה, תצוות התקלה במידי לטכנאי שטח (דרג שני).

ראש צוות התמיכה הטלפוני ידגום בשוטף את מאגר התקלות ותהא לו האפשרות (במסך 2) לנתב את התקלות לטכנאים תוך ראייה כוללת של תחומי האחריות, עומסים, חלוקה צודקת בין הטכנאים, פרויקטים, היעדרויות, וכ"ו, לצורך העניין למקבל הקריאה ולראש צוות התמיכה הטלפוני יוצג גרף המתאר את זמינות הטכנאים ברמה יומית, שבועית וחודשית.

בתקלות ברורות בהן קיים צורך להחלפת רכיב חומרה חדש, יוכל ראש צוות התמיכה הטלפונית להזמין מראש ממחסן התקשוב את החומרה החדשה בשמו של הטכנאי שטח (דרג שני) וזאת כדי לחסוך בזמן.



מרגע קבלת הקריאה הן לדרג שני והן לשלישי, יהפוך ל"בעלים" של הקריאה, עד לפתרונה או עד להעברתה למטפל אחר, את פרטי הטכנאי העכשווי ניתן יהא לראות במסך התקלה בכותרת "ציוות לטכנאי נוכחי". אם התקלה הועברה למטפל אחר תתועד ההעברה ב"היסטוריית טיפולי טכנאים" כולל מונה המציין את מספר ההעברות שהתקלה עשתה. אם איש דרג שני או שלישי יפתור את הקריאה הוא יעדכן את הלקוח ויסמן אותה כסגורה (תיאור תהליך העבודה על ידי דרג שני ושלישי ראה בהמשך). מערכת ניהול הפניות תשלח הודעות מייל ללקוחות על פתיחת פניה וסגירתה.

אם הקריאה מסוג תקלה לא נפתרה תוך 15 דקות מתחילת הטיפול בה, או שטכנאי התמיכה הטלפונית ימצא שאין ביכולתו לטפל בה, כיון שהיא מצריכה התערבות של גורם מקצועי יותר, הוא יעביר את הטיפול לדרג השני או שלישי לפי שיקול דעתו, שיהפוך מעתה ל"בעלים" של הקריאה (חריגה מזמן זה, 15 דקות, יבוצע רק באישור ראש צוות תמיכה טלפונית). ייתכן שקריאה תפוצל למספר גורמים וכל גורם יהיה אחראי לפתרון חלקו הוא (בעיקר במשימות). העברת "בעלים" תלווה או בשיחת טלפון או בשליחת הודעה בדואר האלקטרוני (בין הגורמים המטפלים) על מנת להאיץ את התהליך. העברת טיפול לגורם שאיננו מתנהל באמצעות מערכת ניהול הפניות ואיננו יכול להפוך לבעלים של קריאה, תישאר הבעלות אצל מי שמפנה את הקריאה לאותו גורם, ועליו מוטלת האחריות לברר מה מצב הקריאה על מנת שלא יעבור הזמן שנקבע כזמן השירות עברה.

הגורמים שאליהם תועבר הקריאה הם הבאים:

גורמים פנימיים במשרד החוץ:  
טכנאי (דרג שני)  
צוות SYSTEM (דרג שלישי).  
הדרכה (דרג שלישי).  
נעם (דרג שלישי).  
כספים (דרג שלישי).  
אינטרנט (דרג שלישי).  
מח"ע 2000 (דרג שלישי).  
מחסן (דרג שלישי).  
תקשורת (דרג שלישי).  
טלפוניה (דרג שלישי).  
ועוד....



סיום טיפול בקריאה, שלא בזמן שיחה עם הפונה, תדרוש פניה יזומה של המטפל בקריאה אל הפונה, בטלפון, או בדואר אלקטרוני, על מנת לוודא שאכן הטיפול בפניה הסתיים לשביעות רצונו של הפונה. לכן בכל מקרה של העברת הטיפול לדרג גבוה יותר, יוחזר הטיפול בסיום הקריאה וקבלת המשוב מן הפונה אל הדרג הראשון.

בנפרד צוות קשרי לקוחות ידגום מפעם לפעם את הקריאות שנסגרו ויוודא שביעות רצון.

## 2.3 טיפול בקריאה ע"י דרג שני ושלישי – טכנאי שטח.

### להלן סוגי הקריאות:

- קריאות/פניות מסוג משימות .
- תקלות/בעיות שטכנאי התמיכה הטלפונית (דרג א') לא הצליחו לטפל בהן ועברו לטיפול דרג ב' או דרג ג'.

העברת הטיפול לדרג השני והשלישי תבוצע באמצעות מערכת ניהול הפניות.

במקרה הצורך יטלפן ראש צוות התמיכה הטלפוני לאנשי הדרג השני והשלישי ויזרז את פעילותם על מנת שמרכז התמיכה יוכל לעמוד במשימות. כלל - העברת "בעלות" על פניה לדרג השני והשלישי תלווה בשיחת טלפון, או בדואר אלקטרוני בכדי לזרז את הטיפול בלקוחות.

אנשי הדרג השני והשלישי יחזיקו חלון פתוח של מערכת ניהול הפניות על מנת שיוכלו לטפל ללא דיחוי בפניות (תקלות ומשימות) שהועברו ויועברו אליהם (ראה קובץ PDF אפיון מסכים במסך 2).

במסך טבלה המציינת וממיינת את הפניות על פי מידת הדחיפות והעדיפויות, וה- SLA שלהן.

טכנאי דרג שני ושלישי יוכלו לסגור ממסך זה משימות ואפילו מספר משימות בו זמנית, אך לא תקלות, לסגירת תקלות עליו להיכנס לפרטי התקלה ולזין פתרון.

כמו כן לטכנאי תוצג טבלה אשר תציין את כל התקלות שהועברו ממנו לטכנאים אחרים וממתינות לחזרה אליו.

לטכנאי אזורי ולראש צוות דרג ג'/מנהל צוות פיתוח יהיה מסך נוסף הזהה ברובו למסך טכנאי דרג ב' ו-ג' ובתוספת תקלות שהועברו לאזור שלו או לצוות שלו כולל אפשרות לבצע חיתוכים במסך למשימות או לתקלות, לטכנאי זה או אחר.

תיעוד על העברות מדרג לדרג ניתן יהא לראות במסך פתיחת הקריאה, שם טכנאי, תאריך העברה, שעת העברה, זמן הטיפול, מונה העברות.



מטרת מונה העברות למנוע "פינגפונג" בין הטכנאים, מעבר למספר העברות יועבר דיווח להנהלה.

מטפל בדרג השני והשלישי יבצע אותם דברים כמו המטפל בדרג הראשון בתוספת הדברים הבאים:

מרגע קבלת פניה מטכנאי התמיכה הטלפונית (דרג א') טכנאי שטח (דרג ב') או טכנאי צוות מקצועי אחר (דרג ג') הופך להיות אחראי על התקלה ובאחריותו לפתור את התקלה עד לסגירתה.

אם הקריאה נפתרה יעדכן המטפל את רשומת הקריאה ויסמן אותה כסגורה. המשך הבקרה על סגירת הקריאה כולל המשוב מן הלקוח תיעשה ע"י הדרג הראשון ועל ידי צוות קשרי לקוחות מאופן מדגמי.

אם הקריאה לא נפתרה יכול איש הדרג השני/שלישי לפנות להתייעצות לכל גורם אחר שיוכל לסייע בפתרון הקריאה ובין השאר לספק חיצוני.

אם הימשכות הטיפול יכול המטפל, בהתייעצות עם מנהל מחלקת סיוע מחשוב וראש צוות התמיכה הטלפונית לשנות את רמת השירות, או הדחיפות שנקבעה לקריאה, להעביר את הקריאה לטיפול גורם אחר / דרג אחר .

ראש צוות התמיכה הטלפונית יעדכן את הלקוח בסטטוס פנייתו.

מקבל הקריאה , הלקוח, וגורמים נוספים תהא האפשרות לעיין ב- LOG ולראות את כל השינויים שהתרחשו בקריאה תאריך, שעה, מהות השינוי ועוד.



## 2.4 קריאה מסוג משימה.

במידה ומדובר בקריאה מסוג משימה, יגדיר מקבל הקריאה את מסך פתיחת קריאה כ "משימה" ובאופן אוטומטי "מסך פתיחת הקריאה" יתאים את עצמו למצב "משימה" תוגדר שלשה ויצוות טכנאי לביצוע.

מנגנון השלשות למשימות יכול להיות בנוי משלשה אחת רמה 1 ולא חייב 3 רמות מובנות.

3 גורמים מוסמכים לפתוח משימות.

1. ההנהלה – מנהלי מרכזי התמיכה, מנהלי המחלקת רח"ט, רא"ג ועוד, החלפת מחשבים, מסכים, הקמת חדרי הדרכה, פריסות, כנסים, ועוד יבצעו זאת ממסך נפרד. (ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 5).
2. קשרי לקוחות (סיוע ארץ) – שינוי אכלוס, קליטת עובד, גריטת עובד וכ"ו, יבצעו זאת ממסך נפרד. (ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 6).
3. צוות התמיכה הטלפונית יבצעו זאת על פי המתואר לעיל מ"מסך פתיחה קריאה".
4. טכנאי אזורי (סיוע עולמי) יבצעו זאת על פי המתואר לעיל מ"מסך פתיחה קריאה".

## 2.5 עבודה מול ספקים.

על המערכת החדשה לאפשר להפנות לספקים חיצוניים.

במקרה זה יפנה המטפל לספק חיצוני, יעדכן בשדה "סטטוס פתרון" במסך פתיחת הקריאה שהקריאה הופנתה לספק חיצוני ויסמן מתי צפויה הקריאה להיפתר ע"י גורם זה. יש לציין שהבעלות על הקריאה תישאר בידי מי שפנה לספק החיצוני ועליו מוטל חובת המעקב להמשך הטיפול בקריאה עד לסגירתה. עם סיום הטיפול בקריאה ע"י הספק החיצוני יעדכן ה"בעלים" הנוכחי את מצב הקריאה. אם הטיפול בקריאה הסתיים יש לוודא את שביעות רצונו של יוזם הקריאה. אם הטיפול בקריאה לא הסתיים לשביעות רצונו של יוזם הקריאה יש להמשיך לטפל בקריאה כרגיל.



## פרק 3:

### **דרישות עבור מערכת ITHD החדשה**

מס'	קטגוריה	נושא	תיאור
1	כללי	גיור מלא	מערכת בגיור מלא (ממשק משתמש, תכנים וכד'...),
	כללי	תמיכה בשפות	ממשק משתמש, מסכים, שדות - בעברית דבר ראשון אבל נרצה גם באנגלית. תכנים חופשיים, טקסט אפשרי גם בשפה מקומית.
2	כללי	תצורת המערכת	המערכת תותקן ON-PREmise, תיעזר בשרתי ומאגרי משרד החוץ, תעבוד בסביבת הרשת הבלמ"סית של המשרד ארץ חו"ל, תשרת את עובדי המשרד והצוותים הטכניים בארץ ובחו"ל, תתמשק מול אתרי ידע, לצרכי מחקר תקלות, הורדת DRV ועוד. <b>בעתיד נרצה את היכולת לעבור לסביבה עננית.</b>
3	כללי	קישוריות עם מערכות לניהול דוא"ל של משרד החוץ	על המערכת לתמוך ולהתמשק לפרוטוקול SMTP (יכולת להתחבר למערכות כגון: OUTLOOK, Documentum ועוד). המערכת תכלול ממשק מלא עם OUTLOOK לשליחת וקבלת דוא"ל ועוד.
4	כללי	בסיס נתונים	<b>המערכת תותקן על בסיס נתונים MS SQL Server בגרסה עדכנית להיום.</b>
5	כללי	התמשקות למערכות שו"ב	<b>המערכת המוצעת תתמוך בהתמשקות עם מערכות השו"ב הארגוניות בנושאי אבטחת מידע ותקשוב. המערכת תספק API דו-כיווני לפיתוח ממשק לפתיחת, עדכון וסגירת קריאות השרות.</b>
6	כללי	הסבת נתונים ממערכות קיימות למערכת חדשה	במסגרת הפרויקט, באחריות המציע יהיה לבצע הסבת נתונים ממערכת קיימת (ומאגרי נתונים נלווים) למערכת חדשה שתוקם במסגרת הפרויקט (נתוני רשומות, קבצים מצורפים וכד'). הסבת נתונים תכלול: עד 10 סבבי טעינה (תיקוני/השלמות נתונים), זיהוי שגויים ועוד.



7	כללי	לתמוך ביישום ממשקים	<p>על הפתרון המוצע יהיה לתמוך בקישוריות והעברת נתונים IN/OUT הן באותה רשת והן בין רשתות נפרדות למערכות המשרד, כגון:</p> <p>* נושאי מחסן הציוד (מערכת חיצונית, כגון מרכבה) - כולל טיפול בהיררכיית אב ובנים בציוד (ציוד האב=מחשב מסוג AAA, ציוד בן (הציוד הנמצא בתוך ציוד האב)=זיכרון DVD, BBB מסוג CCC, כרטיס פנימי מסוג DDD וכד'.</p> <p>* נתוני עובדים (TBL) מרכבה</p> <p>* קישוריות למערכת המיילים של המשרד</p> <p>* קישוריות ל-SQL2019.</p> <p>* ממשקי יצוא וקליטת נתוני המערכת בין מערכות חיצוניות נוספות אשר ידרשו ויוגדרו בהמשך.</p>
8	ניהול לקוחות	ניהול לקוחות (עובדי המשרד)	<p>מסך ניהול פרטי לקוח כולל הצגת קריאות שרות, משימות ושאר רשומות נלוות ברמתו, מסך ניהול פרטי לקוח (עובד המשרד) שיהווה תמונת לקוח 360° מלאה אשר תכלול היסטוריית קריאות שרות מכל הסוגים (ברמת ציוד, מידע וכד'), משימות ושאר רשומות מכל הסוגים המקושרות ללקוח.</p>
9	ניהול משתמשים	ניהול משתמשים המערכת (תומכים)	<p>מסך ניהול פרטי משתמש/ תומך כולל הצגת קריאות שרות, משימות ושאר רשומות נלוות ברמתו</p>
10	ניהול ציוד	ניהול ציוד	<p>מסך ניהול פרטי ציוד, שיכלול פרטי הציוד, התסטוריית קריאות שרות ברמתו, לוגים וכד', מסך ניהול פרטי ציוד אשר יהווה תמונת 360° ברמת כל פריט עם נתונים כגון: פרטי הציוד, היסטוריית קריאות שרות ברמתו, לוג שינויים וכד'.</p>
11	ניהול קריאות שרות	סיווג (אפיון) קריאות	<p>המערכת תאפשר ניהול סיווג (אפיון) קריאות באמצעות מנגנון סיווג עם מספר רמות דינמי (בדומה ל-"שלושות"), לדוגמא: קטגוריה&lt;נושא&gt;תת-נושא.</p>
12	ניהול קריאות שרות	ניהול מגוון סוגי קריאות ברמת עובד	<p>המערכת תאפשר לפתוח ולנהל כלל סוגי קריאות (חומרה/תוכנה/תקשורת וכד') ברמת עובד.</p>
13	ניהול קריאות שרות	ניהול קריאות שרות ברמת פריט ציוד	<p>המערכת תאפשר לנהל קריאות בגין תקלות הקשורות לפריט ציוד (מסך, מחשב, מדפסת, סוויצ' וכד').</p>
14	ניהול קריאות שרות	ניהול קריאות "אב-בן"	<p>המערכת תאפשר לנהל קשרים בין קריאות שרות, כלומר ברמת כל קריאה ניתן יהיה לפתוח מספר קריאות בן או לקשר קריאות קיימות אל קריאה נבחרת רצויה.</p>



<p>המערכת תאפשר ניהול קריאות שרות מערכתיות. קריאה מערכתית – תקלה/בעיה ארגונית אשר משפיעה על עבודה של קבוצה של אנשים (מחלקה/אגף/כל הארגון וכד'). אל קריאה מערכתית ניתן יהיה לקשר קריאות שרות בנות נלוות אשר יסגרו אוט' בעת סגירת קריאה מערכתית.</p>	<p>קריאות שרות מערכתיות</p>	<p>ניהול קריאות שרות</p>	<p>15</p>
<p>המערכת תאפשר לנהל תסריטי טיפול שונים ברמת קריאות שרות ומשימות. המנגנון יתמוך בהגדרת תסריטי עבודה אוטומטיים לפי "טריגר הפעלה" שיוגדר ברמת קריאה/משימה אשר במסגרתם יבוצעו פעולות שונות כגון: פתיחה/סגירה/עדכון מספר משימות במקביל בהתאם ליצירת/עדכון קריאה עם סיווג רלוונטי ו/או העברת טיפול בקריאה ו/או משימה בין מספר גורמים שונים בתור (לפי הסדר שנקבע מראש, בעט סיום טיפול של מטפל נוכחי) וכד'... דוגמא לתסריט: בפתיחת קריאת שרות מסוג "שינוי איכלוס" יפתחו אוט' מספר משימות נלוות באופן אוט' ו/או על פי בחירת המשתמש. ניהול המנגנון יהיה בשליטת מנהל המערכת.</p>	<p>קריאות שרות – יכולת לנהל תסריטי טיפול</p>	<p>ניהול קריאות שרות</p>	<p>16</p>
<p>המערכת תאפשר לנהל מנגנון SLA לדרגי העבודה 1,2,3 ולגורמים חיצוניים (ספקים חיצוניים), רשימת VIP לעובדים, ציוד, מערכות, תהליך, שלשות ועוד. מנגנון SLA יתמוך בהתחשבות בחופשות, שבתות, חגים, שעות פעילות שונות פר מוקדים/מחלקות וכד'</p>	<p>ניהול SLA</p>	<p>ניהול קריאות שרות</p>	<p>17</p>
<p>המערכת תתמוך בניהול וחישוב מדדי עמידה ב-SLA ברמת קריאות אשר נפתחות ע"י משתמשים הנמצאים ב-Timezones שונים מ-Timezone של מטפלים בקריאות. חישוב ניצול SLA ברמת קריאות שרות יבוצע תמיד לפי Timezone של לקוח (עובד שפתח קריאת שרות).</p>	<p>ניהול SLA – תמיכה בעבודה ב-Timezones שונים</p>	<p>ניהול קריאות שרות</p>	<p>18</p>
<p>המערכת תאפשר ביצוע אסקלציה אוט' ו/או ידנית ברמת קריאות שרות שונות. אסקלציה אוט' – ביצוע אסקלציה אוט' לפי סוג קריאת שרות ו/או אי-עמידה ב-SLA, תקלות שהוגדרו ללא פתרון, וכד'. ניהול חוקים אוט' יהיה בשליטת מנהל המערכת.</p>	<p>ניהול אסקלציה</p>	<p>ניהול קריאות שרות</p>	<p>19</p>
<p>על המערכת לאפשר הקפאת קריאה (עצירת המשך טיפול ו-"ריצת ניצול SLA", התראות נלוות וכד').</p>	<p>הקפאת קריאה</p>	<p>ניהול קריאות שרות</p>	<p>20</p>
<p>על המערכת לאפשר סגירה מהירה של קריאה במעמד השיחה.</p>	<p>סגירה מהירה</p>	<p>ניהול קריאות שרות</p>	<p>21</p>



22	ניהול קריאות שרות	הפיכת קריאה רגילה לתקלת "אב" ו"בנים".	על המערכת לאפשר הפיכת קריאה רגילה לתקלת "אב" ו"בנים".
23	ניהול קריאות שרות	זיהוי אוטומטי של לקוח	על המערכת לאפשר זיהוי אוטומטי של לקוח בהתאם להזנת "מפתח" בשדה יעודי וטעינת פרטיו למסך הקריאה. כמו כן, יכולת להתחבר למערכות CALL CENTER התממשקות למרכזיית הטלפונים התאמה מול קובץ פרטי הלקוחות/עובדים TBL והצגת פרטי הלקוח באופן אוטומטי מלא במסך פתיחת הקריאה, CTI
24	ניהול קריאות שרות	זיהוי תקלות חוזרות	על המערכת לאפשר זיהוי של תקלה חוזרת ולהתריע בהתאם.
25	ניהול קריאות שרות	זיהוי תקלות כפולות	על המערכת לאפשר זיהוי של תקלה כפולה ללקוח ולהתריע בהתאם.
26	ניהול קריאות שרות	אפשרות להוספת צרופות לקריאה.	אפשרות להוספת צרופות לקריאה, כגון: צילום מסך.
27	פונקציונאליות כללית	הפצת הודעות והתראות למשתמשי מערכת (לקוחות) ועובדים	המערכת תתמוך בהפצת התראות והודעות באופן אוט' וידיני יזום למגוון משתמשים, דרגי הטכנאים, עובדים (לקוחות) ורשימות תפוצה במערכת. סוגי התראות/הודעות נדרשות: הודעה/התראה מתפרצת למשתמשי המערכת – הקפצת התראה/הודעה למשתמשי המערכת. ו/או באנר הודעות. שליחת התראות/הודעות במייל הארגוני לפי תנאים שונים שיוגדרו במערכת.
28	פונקציונאליות כללית	תמיכה בריבוי מוקדים	המערכת תאפשר ניהול מספר מרובה של מוקדים עם אפשרות להוספת מוקדים נוספים בצורה קונפיגורטיבית ע"י מנהל המערכת בארץ ובחו"ל.
29	פונקציונאליות כללית	ניהול משימות/מטלות יזומות	המערכת תאפשר לנהל משימות/מטלות יזומות שונות. המשימות ינוהלו ברמת פרויקטים (אופציונאלי) ו/או ברמת פריטי ציוד ו/או עובדים ו/או קבוצות עובדים וכד'.
30	פונקציונאליות כללית	ניהול ידע	מודול Knowledge Base לניהול פרטי ידע ברמת קריאות שרות, ציוד וכד' במערכת. המודול יכלול יכולות קטלוג גבוהות ומנוע חיפוש קל ונוח למשתמש (עם מפתוח מלא).
31	פונקציונאליות כללית	ניהול הרשאות	המערכת תכלול מנוע ניהול הרשאות עבור משתמשי המערכת. ניתן יהיה לנהל הרשאות ברמות הבאות: מודול, מסך, טאב, אזור במסך, שדה, תוכן של השדה (עבור רשימות בחירה), תמיכה בולידציות שונות במערכת כגון: מניעת סגירת תקלה ללא פתרון.



32	פונקציונאליות כללית	לוג שינויים	לוג אוטומטי לתיעוד שינויים ברמת שדות וישויות נבחרות במערכת – <b>לא חובה כדרישת סף</b> .
33	פונקציונאליות כללית	ניהול הגדרות מערכת	המערכת תאפשר למנהל מערכת לנהל באופן עצמאי כלל הגדרות המערכת כגון: "שלשות", סוגים, SLA, סוגי קריאות שרות, סיווגיהן, נושאים, וכד'...
34	פונקציונאליות כללית	Self-Service עבור הלקוחות (עובדים) בארץ ובחו"ל, שליחים, עמ"י, עמ"ז	Self-Service עבור העובדים. המנגנון יתמוך ויכלול כלים הבאים: - פתיחת קריאות שרות. - צפייה בקריאות שרות פתוחות וסגורות שלי. - יכולת פתיחת קריאות בשם משתמש אחר. - יהיה בשפה העברית ואנגלית.
35	פונקציונאליות כללית	מנוע דוחות מובנה	המערכת תכלול מנוע דוחות ושאלות דינמיות מובנה אשר יאפשר הפקת דוחות שונים בהתאם לצרכי המשתמש, כולל הצגת תוצאות בתצורות הבאות: טבלת נתונים, גראף/dashboard עם יכולות Drilldown וייצוא נתונים (פלט) לאקסל.
36	פונקציונאליות כללית	תמיכה בהתחברות למערכת ב-Single Sign On	המערכת תתמוך בהתחברות באמצעות מנגנון Single Sign On (על בסיס יוזר ב-AD).
37	פונקציונאליות כללית	HOT KEY	לתמוך בהגדרת מקשי HOT-KEY
38	פונקציונאליות כללית	דש בורדים גרפיים	לאפשר לבעלי התפקידים השונים לשלוט באמצעות דש בורד על תהליך ה- INCIDENT אצל תורי כל הדרגים, משולב הרשאות לצרכי גרירה מתומך לתומך, מדרג לדרג, כולל מודול זמינות, DRILL DOWN, משולב עוגות צבעוניות, חריגות SLA ועוד.
39	פונקציונאליות כללית	מודול ניהול משקלים ועומסים לטכנאי	יכולת או יכולת פיתוח למודול ניהול וקביעת משקלים לכל תקלה ו/או משימה, מודול זה ישקף את העומס הקיים (תקלות ומשימות) על כל טכנאי וטכנאי וישמש כלי עזר למנהלים לצרכי ניתוב תקלות ומשימות לטכנאים, היותר פנויים לטיפול בקריאה, מודול זה ישולב ביחד עם מודול זמינות הטכנאים. <b>לא חובה כדרישת סף</b> .
40	פונקציונאליות כללית	מודול ניהול זמינות הטכנאים	יכולת או יכולת פיתוח למודול ניהול זמינות טכנאים אשר יכיל את הכלים הבאים: מנגנון ניהול חופשות, היעדרויות, במנגנון ניהול עומסים ומנגנון משקלים. דשבורד דינמי להצגת הטכנאים הזמינים לעבודה בכל רגע נתון והעומס הקיים על כל אחד ואחד מהם,



			ברמה יומית, שבועית או בכל חתך אחר שיתבקש. דשבורד זה יוצג גם למנהלים. <u>לא חובה כדרישת סף.</u>
41	פונקציונאליות כללית	עיון ב"עץ" השלשות	לאפשר עיון ב"עץ" השלשות בצורה נוחה וקלה לשימוש. לאפשר חיפוש נוח ומהיר, עם מפתוח מלא.
42	פונקציונאליות כללית	יכולת להתממשק למובייל (SMART-), (PHONE ניידים, טאבלטים	אפליקציה לתומך, ניהול הקריאות והטיפול בהן, תיעוד, מעקב, סטטוס. אפליקציה למשתמש/לקוח/עובד לצרכי SELF-SERVICE, פתיחת קריאה, מעקב.
43	פונקציונאליות כללית	Problem Management	המערכת תאפשר לנהל "בעיות תקלות ידועות" שאין להן פתרון קבוע כרגע או שיש להן פתרון זמני WORK AROUND או הממתינות ל-PATCH וכ"ד ברמת כל בעיה ניתן יהיה לקשר קריאות שרות לבעיות לעיל. לצורך ניהול ותיעוד המידע עם/ללא ליווי ע"י כללי אוטומציה רלוונטיים אשר יוגדרו ע"י מנהל המערכת.
44	פונקציונאליות כללית	CHANGE MANAGEMENT	על המערכת לתמוך בניהול בקשות ושינויים.



## פרק 4:

### פיתוח ואיפיון מודולים תפקודיים לגורמים הבאים:

1. לטכנאי תמיכה טלפונית "דרג ראשון" – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 1
2. לטכנאי שטח "דרג שני" ולצוותי הפיתוח "דרג שלישי" ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 2.
- למנהל מוקד סיוע ארץ ומנהל מוקד סיוע חו"ל, ולמנהלי המחלקה רח"ט ורא"ג – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 3.
- לטכנאי אזורי/מנהל צוות פיתוח – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 4
- להנהלה ולמורשים לפתוח משימות – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 5.
- לנציגת קשרי לקוחות – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 6.
- לפתיחת SELF SERVICE – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 7.
- להקפאת קריאה – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 8.
- להגדרת קריאות מהירות – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 9.
- להגדרת תקלה כללית – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 10
- לניהול מנגנון ה-VIP – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 11.
- רשימת שינויי תצורה שאושרו ובוצעו – ראה [קובץ PDF](#) אפיון מסכים במסך 12.



## אפיון המסכים

### מסך פתיחת קריאה

#### מסך 1 :

מסך העבודה הראשי "מסך פתיחת קריאה" משמש כעקרון את כולם ובעיקר את צוות התמיכה הטלפוני / מקבל הקריאה.

מצבי העבודה במסך:

1. קליטה : קליטה ממצב ריק למצב של פתיחת קריאה.
2. חיפוש/עדכון: חיפוש קריאה והצגתה במסך האמור לצורך עדכון ועיון.



**להלן מסכים : 2, 3, 4.**

**מסך 2 :** מסך לטכנאי סיוע, טכנאי הנדסה ארץ ודרג ב' ו-ג' תקלות ומשימות.

**מסך טכנאי מומחה סיוע מחשוב / לטכנאי הנדסה בארץ לתקלות ומשימות לדרג ב' ו-ג' – מסך 2**

רשימת התקלות והמשימות הפתוחות לי בלבד על פי סדר העדיפות לביצוע

רמזור עדיפות	נציגות
■	<input checked="" type="checkbox"/> ניתן להיכנס מפה לכרטיס הקריאה והמשימה המקורי, רשימה
■	<input type="checkbox"/> זו ממוינת על פי SLA ותאריך, כל ה- של התקלות יהיו
■	<input type="checkbox"/> באפור, כלומר לא ניתן יהא לסגור אותן מפה באצוה.
■	<input checked="" type="checkbox"/> לעומת זאת המשימות המסומנות ב- הן משימות
■	<input type="checkbox"/> שנסגור אותן באצוה
■	<input type="checkbox"/>
■	<input type="checkbox"/>

סגירת משימה באצוה

**SLA - סטטוס**

עוגה זו תוצג פעם  
עבור תקלות ופעם  
עבור המשימות או  
עבור שניהם

■	רשימת התקלות הפתוחות העומדות ב-SLA
■	קריאה לקראת חריגה
■	חריגה מ-SLA
■	חריגה קשה

גם מפה ניתן להיכנס לתקלה

---

קריאות שהעברתי וממתינות לחזרה אליי

	רמזור SLA
_____ רשימת כל הקריאות ממוינת על פי SLA ותאריך שהועברו ממני לטכנאים ואני ממתין שיחזרו אליי	■
_____	■
_____	■
_____	■

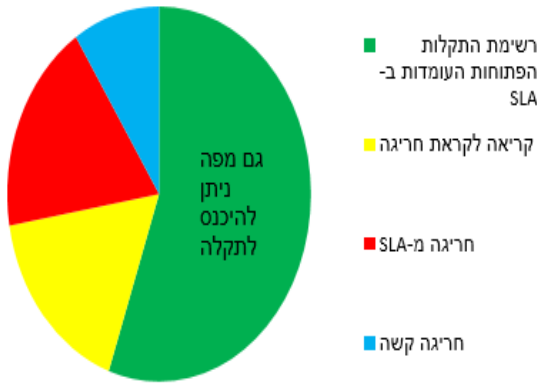
\* לאפשר לטכנאי להפוך עצמו בלחיצת כפתור לתומך טלפוני ולקבל מסך פתיחת קריאה



**מסך 3 :** מסך למעקב ההנהלה +אפשרות העברת מס' קריאות מטכנאי לטכנאי

**מסך למעקב ההנהלה - מסך 3**

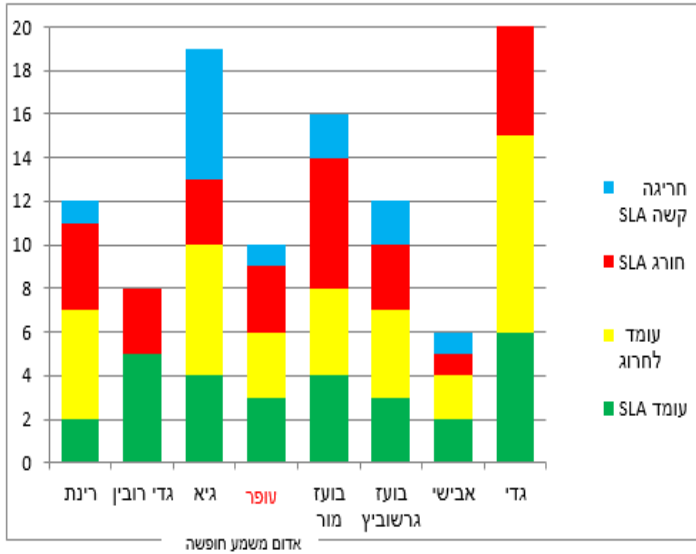
**SLA-סטטוס**



**סטטוס תקלות ומשימות על פי הדחיפות והחשיבות**

טכנאי	צוות	סטטוס
<input checked="" type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>

**זמינות טכנאים / (ניתן בחתך: יומי, שבועי, חודשי)**



**חסר במלאי**

_____	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>



**מסך 4 :** מסך לטכנאי אזורי/ מנהל צוות דרג ב' ג'.

בכל המסכים תהא אפשרות לראות את כל הקריאות מסוג תקלות ומשימות ממוינות עפ"י SLA, יחד עם זאת תהא האפשרות למיין את התצוגה על פי תקלות ואח"כ משימות וההפך, על פי נציגות ועל פי טכנאי או צוות.

**SLA - סטטוס**

עוגה זו תוצג פעם  
עבור תקלות ופעם  
עבור המשימות או  
עבור שניהם

- רשימת התקלות הפתוחות העומדות ב-SLA
- קריאה לקראת חריגה
- חריגה מ-SLA
- חריגה קשה

גם מפה ניתן להיכנס לתקלה

**מסך לטכנאי אזורי/ מנהל צוות פיתוח - מסך 4**

רשימת התקלות והמשימות הפתוחות בלבד על פי סדר העדיפות לביצוע

נציגות	רמזור עדיפות
<input checked="" type="checkbox"/> _____	<input checked="" type="checkbox"/> ניתן להיכנס מפה לכרטיס הקריאה והמשימה המקורי, רשימה
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> זו ממוינת על פי SLA ותאריך, כל ה- <input type="checkbox"/> של התקלות יהיו
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> באפור, כלומר לא ניתן יהא לסגור אותן מפה באצווה.
<input checked="" type="checkbox"/> _____	<input checked="" type="checkbox"/> לעומת זאת המשימות המסומנות ב- <input checked="" type="checkbox"/> הן משימות
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> שנסגור אותן באצווה
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____

סגירת משימה/ תקלה באצווה

---

קריאות שהעברתי וממתינות לחזרה אליי

רשימת כל הקריאות ממוינת על פי SLA ותאריך שהועברו ממני

לטכנאים ואני ממתין שיחזרו אליי

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

תקלות/ משימות באזור שלי

נציגות	שלשה	מטפל/ ק. מומחים	סטטוס	תאריך יצירה
_____	_____	_____	פתוחות	___/___/___
_____	_____	_____	_____	___/___/___
_____	_____	_____	_____	___/___/___
			⋮	
			⋮	
			⋮	

סדרה מתגלגל SCROOL



## מסך לפתיחת משימה- כללית

### מסך 5 :

מסך זה ישמש לפתיחת משימות לטכנאי דרג ב' ו- ג'.  
ישמש בעיקר את בעלי התפקידים השונים המורשים לפתוח משימות לצוותי העבודה בדרגים ב' ו-ג'.  
במסך יכולת לשנות SLA ועדיפות.  
יזם/פותר המשימה ימלא המלל חופשי את פרטי המשימה , אנשי קשר, באפשרותו לצרף צרופה (צילום מסך) או סימוכין.  
יצוות טכנאי או טכנאים לביצוע המשימה ויחלק בניהם את העבודה במידה ומדובר בפעילות מרובת טכנאים.



## מסך לפתיחת משימה כללית - מסך 5

**תאריך יצירת הקריאה:**

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

שדה זה מתקבל אוטומטית בקליטה

**נציגות:**

שדה

חובה

**סימוכין:**

**צרופה:**

**מספר הקריאה מסוג משימה:**

**משקל כולל:**

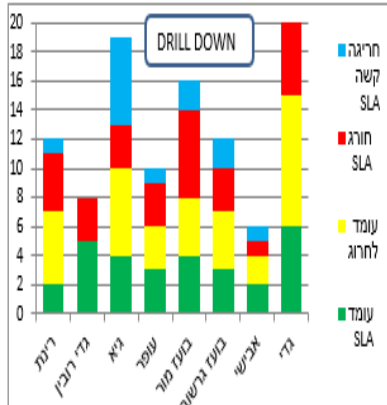
**עדיפות:**

**SLA**

פרמטר אשר הוגדר ביחידות משקל השקולות להיקף העבודה הנדרש לביצוע המשימה מא' עד ת' ביחס לזמן העבודה ומורכבות המשימה. לדוגמא: קריאה רגילה תקבל משקל 1 (שעה) כברירת מחדל, קריאה מורכבת תקבל משקל 2 וקריאה שתאריך חצי יום תקבל 4

■ ■ ■ ■ ■  
 כניסה משדה זה למנגנון SLA-הניהול המשכללת בתוכה מקדם VIP, תהייה האפשרות להיכנס משדה זה לטבלה ולשטת

**זמינות טכנאים / (ניתן בחתך: יומי, שבועי, חודשי)**



**הטכנאי הנכחי המטפל בקריאה (מתקבל אוטומטית):**

**צוות** **סכנאי מרכז כרגע** **ידוע** **דיוע** **דיוע סכנאי אחר**  
 שם הטכנאי הנקוד כרגע על התקלה, מאן הסכנאי יעביר את הקריאה לטכנאי אחר אחד בלבד. רק למנהל צוות התמיכה הסלפנות תהא האפשרות לחרס לכל שם אחר. הנרות הטכנאי

**היסטורית טיפול טכנאים**

**מונה העברות:**

צוות:	סכנאי:	תאריך:	שעה:	זמן הטיפול:	#
---	---	---	---	---	---
---	---	---	---	---	---
---	---	---	---	---	---
---	---	---	---	---	---

**תיאור המשימה**

מלל חופשי לתיאור המשימה

סכנאי נבחר 1 משקל יחסי | סכנאי נבחר 2 משקל יחסי | סכנאי נבחר 3 משקל יחסי

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

קוד טכנאי

חלוקת המשימה בין הטכנאים

**שגר**

הערה: שדה צבוע בירוק הינו שדה טבלאי, כלומר, שדה עם אפשרות

BANNER הודעות: - קיימת תקלה כללית במערכת הנשך; היום בערב תתקיים השבתה בשעות 18:00-24:00; קיימת איטיות



## מסך פתיחת משימות לעובד - קשרי לקוחות

### מסך 6 :

כניסה למסך זה מכפתור משימה ב"מסך פתיחת הקריאה".  
מסך זה ישמש את קשרי לקוחות בעיקר בהקמת עמדה, USER, הגדרות תוכנה, תשתיות SYS, תקשורת, הדרכות, משיכת ציוד מהמחסן, כמו כן פעילות הפוכה של גריטת עובד, כל האמור לעיל מחייב פתיחת משימות לצוותי העבודה השונים.  
המשימות פה מתייחסות לעובד, ניתן לשנות עדיפות, התייחסות דומה כמו לתקלה.



## קשרי לקוחות - מסך 6

מצבי המסך: קליטה/חיפוש/עדכון

**טלפון נייד:**

**USERNAME:**

**מספר חדר:**

**ציוד מחלקתי / אגפי:**

**תאריך יצירת הקריאה:**

**סטטוס הקריאה:**

**שלוות טלפון:**

**שם לקוח:**

**נציגות:**

שדה חובה

חיפוש ציוד בטבלה לפי # חדר או # עמדה

שדה זה מתקבל אוטומטית בקליטה

פתוחה / סגורה

שדה חובה לנציגות חו"ל מתקבל אונ' דרך TBL או שאנחנו ממלאים.

שדה חובה, טבלה, אפשרות לחיפוש גם על חלק מהשם והשלמה אוטומטית

שדה חובה



**פרטי ציוד:**  
טבלה שמופיעים בה כל פרטי הציוד של הלקוח, וכאשר נכנסים לפרט ניתן לראות את היסטוריית התקלות של הפרט

**מספר הקריאה:**

**משקל כולל:**

פרמטר אשר הגדר ביחידות משקל השקלות להיקף העבודה הנדרש לביצוע המשימה מאל עד תל ביחס לזמן העבודה ומורכבות המשימה. לדוגמא: קריאה רגילה תקבל משקל 1 (שעה) כברירת מחדל, קריאה מורכבת תקבל משקל 2 וקריאה שתאריך חצי יום תקבל 4

**עדיפות:**

**SLA**

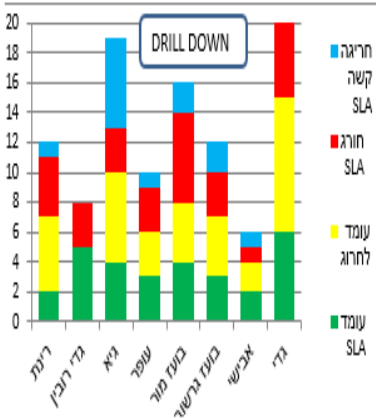
ייתקבל באופן אוטומטי מתוך טבלת עדיפות המשללת בתוכה מקדם VIP, תהיה האפשרות

**תפקיד:**

**משימה**

לחיצה על מקש זה יהפוך את מסך פתיחת קריאה למסך "פרטי משימה הקשורה לעובד"

### זמינות טכנאים / (ניתן בחתך: יומי, שבועי, חודשי)



### הטכנאי הנוכחי המטפל בקריאה (מתקבל)

**צוות** / **צוות** / **צוות** / **צוות**

**דיוע** / **דיוע** / **דיוע** / **דיוע**

**דיוע סכנאי** / **דיוע סכנאי** / **דיוע סכנאי** / **דיוע סכנאי**

שם הטכנאי הנוכחי כרגע על התקלה, מאן הטכנאי יעביר את הקריאה לטכנאי אחר אחד בלבד. רק למנהל צוות התמיכה הסלפנות תהא האפשרות לדרוש לל נש אחר

### היסטוריית טיפול טכנאים

**מנה העברות:**

ברגע	#	זמן הטיפול	שעה:	תאריך:	סכנאי:	צוות:
שם מספר העברות גדול מ # להתירע למנהל						

### תיאור המשימה

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### צוות טכנאים למשימה

קוד סט פעילות למשימה	פעילויות המשימה	סכנאי לביצוע	משקל יחסי
###	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
###	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
###	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**שגר לביצוע**

המשקל היחסי הנו הערכת היקף העבודה לפעילות זו, סך כל המשקלים החסיים בסט יהיו שווים בערכם למשקל הסולל לביצוע המשימה בכללותה

כגון: החלפת מסך, חימום תקשורת, שלשה זו ברמה 1, לא צריך 3 רמות

בשורות אלו נביא קשרי הלקוחות יבחר את סט הקריאות המתאים למשימה הנדרשת לביצוע בהתאם לזה התמלאנה השורות במשימות. לאחר מכן, נביא קשרי הלקוחות ושייך את המשימות

### היסטוריית תקלות

מספר תקלה:	תיאור פרטי התקלה:	סטטוס:	תאריך:
	רשימה ממוינת - קודם כל		
	התקלות הפתוחות בבע		
	בולט ואח"כ כל הסגורות		



## מסך פתיחת קריאה למרכז סיוע מחשוב על ידי העובד – SELF SERVICE.

### מסך 7 :

הלקוח/עובד פותח לעצמו קריאה .

מאפיין את התקלה שלו במסגרת מנגנון השלשות העומד ומותאם לרשותו.

מקבל חיווי בחלון ה- POPUP וה- BUNNER.

מקבל פתרון מומלץ ועוקב אחר הפעולות שעליו לבצע במטרה לפתור לבד את התקלה.

פותר.

סוגר.

הכול לבד ללא התערבות של אנשי התמיכה, למעט הגדרת/חשיפת השלשות המתאימות לעובדים והזנת פתרונות מנחים.

אם העובד לא הצליח לפתור לעצמו את התקלה, נוטש את המסך ומתקשר למרכז התמיכה לפתיחת קריאה.

בעתיד יתכן מצב שישגר את המסך שיצר למרכז התמיכה ובכך יחסוך את זמן הזנת פרטי העובד והתקלה מחדש.



**מסך פתיחת קריאה למרכז סיוע מחשוב על ידי העובד - SELF SERVICE - מסך 7**

**נציגות:** שדה חובה  
**שם לקוח:** שדה חובה, טבלה, אפשרות לחיפוש גם על חלק מהשם והשלמה אוטומטית  
**שלוחת טלפון:** שדה חובה, לניגות חו"ל מתקבל אנט' דרך TBL או שאנחנו ממלאים.  
**סטטוס הקריאה:** פתוחה / סגורה  
**תאריך יצירת הקריאה:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
**ציוד מחלקתי / אגפי:** חיפוש ציוד בטבלה לפי # חדר או # עמדה  
**מספר חדר:** שדה חובה  
**USERNAME:** שדה חובה  
**טלפון נייד:** שדה חובה



**פרטי ציוד:**  
טבלה שמופיעים בה כל פרטי הציוד של הלקוח, וכאשר נכנסים לפרטי ניתן לראות את היסטוריית התקלות של הפרטי

שדה זה מתקבל אוטומטית בקליטה

**מספר הקריאה:**

**תפקיד:**

\* פרטי העובד יוצגו אוטומטית

**תאור התקלה**

**POPAP:**

- קריאה כפולה
- הקפאה
- חזרת 48 שעות

**תיאור התקלה משימה:**

כולל פרמטרים של זמן והערות מיוחדות לסכנאי

**בזירת שלשה:**

___	___	___	___
___	___	___	___
___	___	___	___
___	___	___	___
___	___	___	___

סמל הקריאה ושמה	שורה - ובמאי שכל שדות החוב מלא	נישט מסך הקריאה
-----------------	--------------------------------	-----------------

מסך דרימות לפי שכיחות השימוש בפתרון יש לתכנן שיהיה אין הפתרון יקוטלג + אפשרות חיפוש - במסך דע.

סגירה לאחר הזנת פתרון

לא סגירה, לא פתרון קריאה עדין בטיפול

**היסטוריית תקלות**

מספר תקלה:	תיאור פרטי התקלה:	סטטוס:	תאריך:
_____	רשימה ממוינת - קודם כל	_____	____ / ____ / ____
_____	התקלות הפתוחות בצבע	_____	____ / ____ / ____
_____	בולט ואח"כ כל הסגורות	_____	____ / ____ / ____
_____		_____	____ / ____ / ____
_____		_____	____ / ____ / ____

כניסה למסך המתאר באופן כרונולוגי של כל השינויים שדווחו ובוצעו

**מאגר פתרונות מובנה** - המודיע על פי השלשה שנבחרה - חובת הזנה

אם הצליח לפתור לבד את התקלה יפה !!! אם לא, נוסט ופותח קריאה כמו כולם.



## מסך הקפאת קריאה.

### מסך 8 :

ברגע שתוגדר הקפאה , יופיע בחלון ה- POPUP חיווי.  
והקריאה לא תופיע בטבלת הקריאות השוטפות.  
יאפשר לפתוח קריאה להקפיאה ולהפשירה באופן אוטומטי לכשיגיע זמנה.

### מסך הקפאה – מסך 8

מספר הקריאה : ###

תאריך יציאה מהקפאה \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

תאריך הקפאה \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

סיבת ההקפאה :

פרטי הקפאה :

יבוצע דיווח אוטומטי למנהלים :

שמירה



**הגדרת קריאה מהירה**

**מסך 9 :**

**טבלת קריאות מהירות - מסך 9**

_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<b>הוסף קריאה מהירה</b>
פתרון הקריאה המהירה	ש	ת	ה	קריאה המלאה	תיאור קריאה מהירה במלל חופשי
_____	_____	_____	_____	_____	###
<u>תאריך סיום הקריאה המהירה</u>	<u>תאריך תחילת הקריאה המהירה</u>				
__/__/__	__/__/__				

**הקריאות שכבר מוגדרות**

<u>תאריך סיום הקריאה המהירה</u>	<u>WORK AROUND</u>	<u>השלשה</u>	<u>תרגום הקוד</u>	<u>קוד קריאה</u>
__/__/__	קיבלו תשובה – הקריאה נסגרה	___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/>	טלפון סתמי	001
__/__/__	כיבוי והדלקה של כל מחשבי העמדה	___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/>	עכבר דרך ק. מיתוג – נתקע	002 <b>דוגמא</b>
__/__/__	_____	___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/>	_____	_____
__/__/__	_____	___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/>	_____	_____
__/__/__	_____	___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/> ___ <input type="checkbox"/>	_____	_____

השלשות  
לתצוגה  
בלבד



**מסך 10 :**

**הכרזה על תקלה מערכתית "אב" וקישורה לתקלות "בנים"**

כניסה למצב זה , יתבצע דרך מסך פתיחת הקריאה כאשר אנו נמצאים במצב של קליטת קריאה והפיכתה לקריאה מערכתית.

נתוני התקלה יועתקו ממסך פתיחת הקריאה למסך זה.

יתקבל מספר רץ , אשר יוכר כמספר חד חד ערכי לתקלה המערכתית.

תתאפשר שליחה מייל לטכנאים בדבר התקלה על פי רשימת תפוצה/מגרפת הפצה לטכנאים בלבד.

ואז ניתן יהא לשייך מתוך רשימת התקלות הפתוחות הממוינת את כל התקלות השייכות לתקלה המערכתית.

יתרונות:

טיפול בכל התקלות שנקשרו באצווה ("בנים"), סגירתן באצווה בלבד ולא באופן בודד.

אזור הפתרון וכפתור סגירת תקלה יהפכו לאפור.

כולן תקבלנה את השלשה של התקלה המערכתית ואת מספר הרץ של התקלה המערכתית וכולן תצאנה מ- POOL התקלות הכללי.

הוצאת קריאה מתקלה מערכתית תבצע פעולה הפוכה והכל יחזור להיות כפי שהיה.

שיוך תקלה לתקלה מערכתית יכול להתבצע גם ממסך קריאה רגילה באשר היא.

תתאפשר הוספת הערה ל- BUNNER.



**הכרזה של תקלה מערכתית וקישורה לתקלות "בנים" – הכניסה למסך זה ממסך פתיחת קריאה – מסך 10**

	<p><b>תיאור התקלה</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>###</p> <p>מס' רץ של _____</p> <p>לתקלה מערכתית _____</p> <p>מקבל אוטומטית _____</p>
<p>שלח הודעה לטכנאים בגין פתיחת תקלה כללית:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>תיאור מקוצר של התקלה _____</p> <p>יועתק ממסך פתיחת הקריאה _____</p> <p>יפיע ב- BANNER – לא ניתן לשינוי מפה _____</p>	
<p>מגרפת טכנאים: _____ או _____</p> <p>צוות _____</p> <p>צוות _____</p> <p>צוות _____</p> <p>צוות _____</p> <p>שלח הודעה</p>	<p>מומחה (מיועד למי שאין מערכת ניהול תקלות) _____</p> <p>מומחה/טכנאי _____</p> <p>מומחה/טכנאי _____</p> <p>מומחה/טכנאי _____</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> הוסף ל- BANNER</p>

**שיוך "אב" "לבנים" מתוך רשימת התקלות הכללית שלהלן:**

<p>רשימת התקלות הכללית מתקבלת פה באופן אוט' ממוין על פי שלשת האב ותאריך. מבצעים קישור על</p>	מספר תקלה _____	תיאור התקלה _____	שלושה _____	שלושה _____	שלושה _____	תאריך _____	<input checked="" type="checkbox"/>
	מספר תקלה _____	תיאור התקלה _____	שלושה _____	שלושה _____	שלושה _____	תאריך _____	<input type="checkbox"/>
	מספר תקלה _____	תיאור התקלה _____	שלושה _____	שלושה _____	שלושה _____	תאריך _____	<input type="checkbox"/>
	מספר תקלה _____	תיאור התקלה _____	שלושה _____	שלושה _____	שלושה _____	תאריך _____	<input checked="" type="checkbox"/>

השלשות לתצוגה בלבד

**סגירת תקלה מערכתית וכל בניה** יוצג רק כאשר לתקלה הוכנס פתרון, הכניסה למסך זה ממסך פתיחת קריאה

	<p><b>מבטל הקריאה</b></p> <p>שנת _____ או _____</p> <p>מומחה/טכנאי _____</p> <p>תאריך/שעה _____</p> <p>תיאור פתרון התקלה לצוות הטכנאים – יועתק מהפתרון במסך פתיחת הקריאה (לא ניתן לשינוי) _____</p>	<p>שנת _____</p> <p>מומחה/טכנאי _____</p> <p>תאריך _____</p> <p>שלח את פתרון התקלה למגרפת הטכנאים הבאים: _____</p>
<p>שלח הודעה</p>	<p>מומחה (מיועד למי שאין מע' ניהול) _____</p> <p>צוות _____</p> <p>צוות _____</p> <p>צוות _____</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> הוצא מ-BANNER</p>

שמירה – (תקלה מקבלת צבע יחודי בולט) ביטול תקלה מערכתית ונטישה – (יציאה ללא שמירה) סגירת התקלות "אב" וסגירת כל תקלות הבנים



**לניהול מנגנון ה- VIP**

**מסך 11 :**

**מסך לניהול עדיפות ורשימת VIP – מסך 11**

עדיפות מסכמת	עדיפות פתיחה	עדיפות מקדמת	אובייקט VIP
4	1	3	מנכ"ל
4	1	3	מערכת ענ"א קריטית
4	1	3	ציוד קריטי
4	1	3	עובד קריטי
4	1	3	מנהל קריטי
3	1	2	סמנכ"ל X
3	1	2	מנהל X
3	1	2	מדפסת חשובה
3	1	2	עובד קריטי
2	1	1	עובד חשוב
1	1	0	עובד רגיל
1	1	0	ציוד רגיל
1	1	0	מערכת רגילה

ניתן לשינוי ערכים

ניתן לשינוי ערכים

לא ניתן לשינוי ערכים

**\* הערות :**

- כל תקלה תיפתח עם עדיפות 1 ובמידה והיא קיימת בטבלה לעיל תקבל בנוס בהתאם.
- למנהל המערכת תהא האפשרות להתערב ידנית בתהליך קבלת העדיפות ולגרוע ואו להוסיף ערכים בתור "העדיפות המקדמת" שבטבלה.
- לשמור תיעוד על כל שינוי בטבלה.



**רשימת שינויי תצורה שאושרו ובוצעו**

**מסך 12 :**

**שינויים שאושרו ובוצעו – מסך 12**

<b><u>מבצע השינוי</u></b>	<b><u>תיאור השינוי</u></b>	<b><u>שעה</u></b>	<b><u>תאריך</u></b>
_____	_____	00:00:00	__ / __ / __
_____	_____	00:00:00	__ / __ / __
_____	_____	00:00:00	__ / __ / __
_____	_____	00:00:00	__ / __ / __