

מסך לפתיחת קריאה – מסך 1

נציגות:

שדה חובה

שם לקוח:

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

שלוחת טלפון:

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

סטטוס הקריאה:

פתוחה / סגורה

תאריך יצירת הקריאה:

___ / ___ / ___

שדה זה מתקבל אוטומטית בקליטה

ציוד מחלקתי / אגפי:

חיפוש ציוד בטבלה לפי # חדר או # עמדה

פרטי ציוד:

טבלה שמופיעים בה כל פרטי הציוד של הלקוח, וכאשר נכנסים לפרטי ניתן לראות את היסטוריית התקלות של הפרט

מספר הקריאה:

משקל כולל:

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 שתארך חצי יום תקבל 4

עדיפות:

יתקבל באופן אוטומטי מתוך טבלת עדיפות המשכללת בתוכה מקדם VIP, תהייה האפשרות להיכנס משדה זה לטבלה ולשנות.

SLA



כניסה משדה זה למנגנון ניהול ה-SLA

תפקיד:

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

משימה

טלפון נייד:

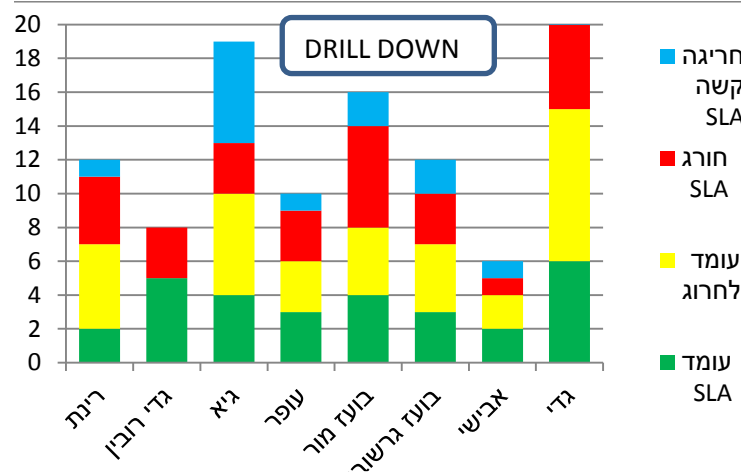


USERNAME:

שדה חובה

מספר חדר:

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



הטכנאי הנוכחי המטפל בקריאה (מתקבל אוטומטית)

צוות | **טכנאי נוכחי כרגע** | **ידוע** | **ידוע טכנאי אזורי**

שם הטכנאי העובד כרגע על התקלה, מכאן הטכנאי יעביר את הקריאה לטכנאי אחר אחד בלבד. רק למנהל צוות התמיכה הטלפונית תהא האפשרות לדרוס לכל שם אחר. הערות הטכנאי

יתקבל באופן אוטומטי, לפי בחירת שם נציגות ותישלח הודעה לטכנאי חו"ל

המנהלים (אופציה)

היסטוריית טיפול טכנאים

צוות:	טכנאי:	תאריך:	שעה:	זמן הטיפול:	מונה העברות:
___	___	___/___/___	___:___	___:___	___
___	___	___/___/___	___:___	___:___	___
___	___	___/___/___	___:___	___:___	___

ברגע שמספר העברות גדול מ-#, להתריע למנהל

פרטי התקלה

POPAP:
- קריאה כפולה
- הקפאה
- חוזרת 48 שעות
- וכו'

תיאור התקלה:

כולל פרמטרים של זמן והערות מיוחדות לטכנאי

שיור לתקלה מערכתית:

###

בחירת שלשה:

<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"/>
<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"/>

ראה הסבר על הכפתורים בנפרד

סגירת הקריאה ושמירה ופתיחת חדש	שמירה – ובתנאי שכל שדות החובה מולאו	נטישת מסך הקריאה	הקפאת הקריאה	הגדרת תקלה מערכתית	סגירת תקלה מערכתית וכל "בניה"
--------------------------------	-------------------------------------	------------------	--------------	--------------------	-------------------------------

סגירה לאחר הזנת פתרון

ללא סגירה, ללא פתרון, קריאה עדין בטיפול

מלל חופשי+מיפתוח מלא, תיאור מה בוצע בקצרה-יזון רק לתקלות אב ללא בנים. ברגע שתקלה הוגדרה כתקלת בן, הן משויר לתקלה מערכתית לעיל והן ממסך אב מהגדרת תקלה מערכתית, לא ניתן להזין לה פתרון אישי וגם לא לסגור אותה ממסך זה, רק ממסך "סגירת תקלה מערכתית וכל בניה".

פתרונות חופשי - חובת הזנה

הסטטוס - בשורה תחתונה

נפתרה, פתרון זמני, אין פתרון

מאגר פתרונות מובנה - חובת הזנה

מערכת דינמית לפי שכיחות השימוש בפתרון, יש לתכנן שיטה איך הפתרון יקוטלג + אפשרות חיפוש – בסיס ידע.

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