

מסך לפתיחת משימה כללית – מסך 5

נציגות:

שדה חובה

תאריך יצירת הקריאה:

___ / ___ / ___

שדה זה מתקבל אוטומטית בקליטה

סימוכין:

צרופה:

מספר הקריאה מסוג משימה:

משקל כולל:

עדיפות:

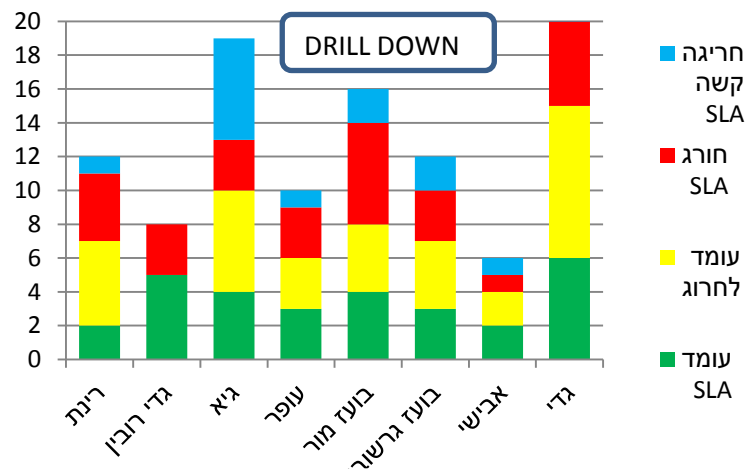
SLA

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 שתארך חצי יום תקבל 4

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

כניסה משדה זה למנגנון ניהול ה-SLA

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

היסטורית טיפול טכנאים

מונה העברות: #

צוות:	טכנאי:	תאריך:	שעה:	זמן הטיפול:
---	---	---	---	---
---	---	---	---	---
---	---	---	---	---

ברגע שמספר העברות גדול מ-#, להתייע למנהל

תיאור המשימה

מלל חופשי לתיאור המשימה

משקל יחסי **טכנאי נבחר 3**

משקל יחסי **טכנאי נבחר 2**

משקל יחסי **טכנאי נבחר 1**

קוד טכנאי

חלוקת המשימה בין הטכנאים

שגר