

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:

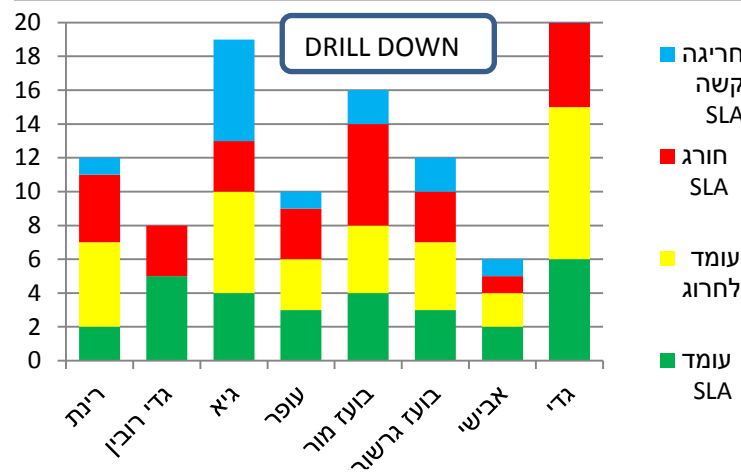


USERNAME:

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 הצוות התמיכה הטלפונית תהא האפשרות לדרוס לכל שם אחר.

הערות הטכנאי

היסטוריית טיפול טכנאים

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

ברגע שמספר העברות גדול מ-#, להתריע למנהל

תיאור המשימה

צוות טכנאים למשימה

קוד סט פעולות למשימה	פעילויות המשימה	טכנאי לביצוע המשימה	משקל יחסי
###	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
###	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
###	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
###	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

היסטוריית תקלות

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

המשקל היחסי הינו הערכת היקף העבודה לפעילות זו, סך כל המשקלים היחסיים בסט יהיו שווים בערכם למשקל הכולל לביצוע המשימה בכללותה

שגר לביצוע

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

בשורות אלו נציג קשרי הלקוחות יבחר את סט הקריאות המתאים למשימה הנדרשת לביצוע. בהתאם לזה תתמלאנה השורות במשימות. לאחר מכן, נציג קשרי הלקוחות ישייך את המשימות לטכנאי או למספר טכנאים