

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 לנציגות ח"ל מתקבל אוט' דרך TBL או שאנחנו ממלאים.

**סטטוס הקריאה:**

פתוחה / סגורה

**תאריך יצירת הקריאה:**

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

שדה זה מתקבל אוטומטית בקליטה

**מספר הקריאה:**

**ציוד מחלקתי / אגפי:**

חיפוש ציוד בטבלה לפי # חדר או # עמדה

**פרטי ציוד:**

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

**USERNAME:**

שדה חובה

**מספר חדר:**

**טלפון נייד:**

תמונה

**תפקיד:**

\* פרטי העובד יוצגו אוטומטית

**תאור התקלה**

**בחירת שלשה:**

___	□	___	□	___	□
___	□	___	□	___	□
___	□	___	□	___	□
___	□	___	□	___	□
___	□	___	□	___	□

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

**תיאור התקלה/ משימה:**

\_\_\_\_\_ כולל פרמטרים של זמן והערות  
\_\_\_\_\_ מיוחדות לטכנאי  
\_\_\_\_\_

סגירת הקריאה ושמירה ופתיחת חדש	שמירה – ובתנאי שכל שדות החובה מולאו	נטישת מסך הקריאה
--------------------------------	-------------------------------------	------------------

ללא סגירה, ללא פתרון, קריאה עדין בטיפול

סגירה לאחר הזנת פתרון

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

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

**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