

# מערכת פתיחה וניהול קריאות של חברת לל"נ

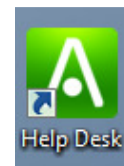
## מדריך למשתמש

ספטמבר 2016



### כניסה למערכת ניהול השירות ופתיחת פניה

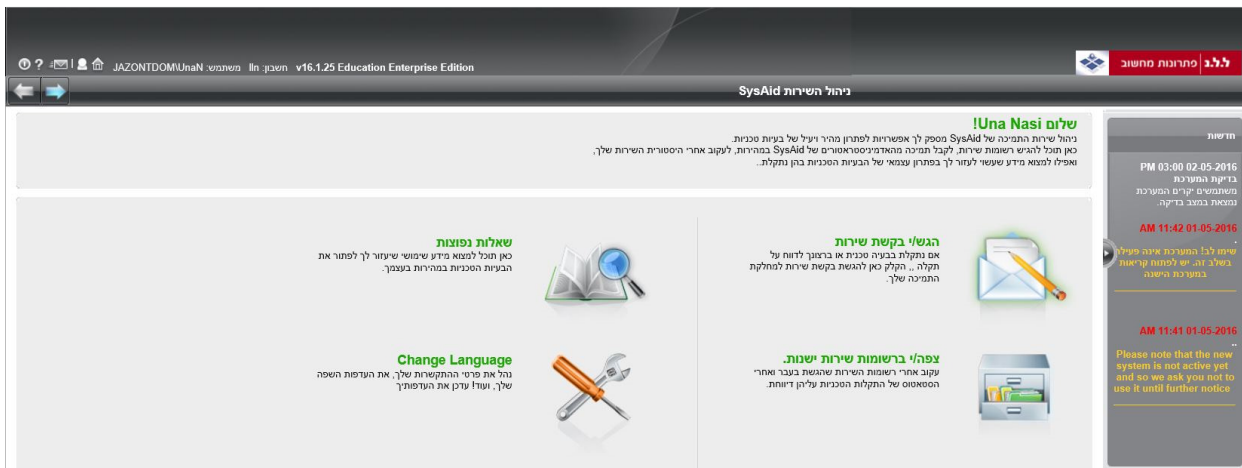
לכניסה למערכת לחצו לחיצה כפולה על קיצור הדרך שעל שולחן העבודה:



במידה ולא מופיע לכם קיצור דרך זה על שולחן העבודה אנא פתחו קריאה בלינק הבא:  
<http://hdesk.jafi.org.il> - (בפתיחת הקריאה יש לציין בנוסף שאין לכם אייקון על שולחן העבודה)

במסך זה ניתן לפתוח פניה במרכז התמיכה. כמו כן, ניתן לעקוב אחרי היסטורית הטיפול בפניות שלך, לצפות במאגרי מידע שונים ולשנות הגדרות כגון שפה ואזור זמן.  
**שים לב:** ניתן גם לפתוח קריאה באמצעות אפליקציה שנקראת Sysaid עבור טלפונים חכמים (ניתנת להורדה ב-App store עבור מכשירי אפל ו-Play store עבור מכשירי אנדרואיד)  
בהגדרת המערכת (בטלפונים החכמים) יש להזין את הנתונים הבאים:  
שדה ה-URL : <http://hdesk.jafi.org.il>  
שם משתמש וסיסמה לרשת הארגונית

בלחיצה על קיצור הדרך בשולחן העבודה ייפתח המסך הבא :



לפתיחת פניה חדשה יש ללחוץ על "הגש/ בקשת שירות".



## לפניכם מסך פתיחת פנייה:

The screenshot shows a web application interface for submitting a request. The header includes system information: "JAZONTDOM\UnaN", "מסכת: ln", "v16.1.25 Education Enterprise Edition", and a "לוג" (Log) button. The main form area is titled "שליחת בקשת שירות" (Submitting a service request) and contains several input fields: "בחר קטגוריה" (Select category), "בחיל'ת קטגוריה" (Select sub-category), "בחר רמת קטגוריה שלישית" (Select third-level category), "אנא בחר ערך" (Please select a value), "טלפון" (Phone), "טלורי" (Fax), "כתובת" (Address), "מספר חדר" (Room number), "קבצים מצורפים" (Attachments), and "שם מחשב" (Computer name). There are also buttons for "הוסף" (Add) and "לא לשייך לפריט" (Do not link to item). The right-hand sidebar displays system status and notifications, including a warning about a system update: "PM 03:00 02-05-2016 בדיקת התערכת מסתובבת קיים המערכת נמצאת בבנייה בדיקה" and "AM 11:42 01-05-2016 שים לב! המערכת אינה פעילה בשלב זה. יש לפנות קריאת במערכת הישנה." (Please note that the new system is not active yet and we ask you to use it until further notice).

## לפתיחת פנייה עליכם להזין את השדות הבאים:

יש לבחור את הקטגוריה המתאימה – בחירת הקטגוריה המתאימה מאד חשובה – אנא נסו לדייק בבחירה עד כמה שניתן.

יש לרשום את "נושא" הפנייה - בשדה זה יש לרשום משפט תמציתי המתאר את נושא הפניה. לדוגמה: "מסך שחור".

בשדה "תיאור" יש למלא את תיאור הפניה באופן מפורט ככל האפשר (שדה חובה)

כדי לספק עבורכם שירות מהיר ויעיל אנא וודאו כי פרטי התקשרות עמכם עדכניים. תוכלו לעדכן את פרטיכם במקום המתאים לכך (שדה הטלפון במשרד הינו שדה חובה) שימו לב: הפרטים שתשנו יהיו תקפים רק עבור קריאה זו, יש לפנות לפורטל שירות עצמי או למשאבי אנוש בכדי לעדכן את הפרטים באופן קבוע.

לצירוף תצלום המסך, יש לסמן ב- V ליד "שלח תמונת מסך".

במידה וישנם קבצים הרלוונטיים לפניה, ניתן לצרפם באמצעות לחיצה על כפתור "הוסף/י" בשדה "קבצים מצורפים".


בסיום הזנת הפרטים הנדרשים לחצו על "שלח", לשליחת הפנייה לצוות הס"ל..

## צפייה בפניות קיימות

אם ברצונכם לצפות, לעדכן, או לסגור פניה אשר פתחתם, יש ללחוץ על:

צפה/י ברשומות שירות ישנות.

עקוב אחרי רשומות השירות שהגשת בעבר ואחרי הסטאטוס של התקלות הטכניות עליהן דיווחת.



בדף זה ניתן לצפות בפניות הפתוחות ולסגור פניות שאינן נחוצות יותר.

ללוג | מטרונות מחשוב

מטרונות שירות ענתי
הספרייה רשומות שירות

הצגה הכל
» דף 1 מתוך 1 «

רשומות 1 - 5 מתוך 5	#	זמן בקשה	קטגוריה	תת-קטגוריה	קטגוריה ברמה השלישית	הקבלה ל	טקסט	דואר	סטטוס	פתרון מוצג למשתמש
237	11-09-2016 16:02:55	מערכת מידע - רשת	תקשורת	רשת אלחוטית	none	Контрольная	Контрольная 2	בסיסל	פתרון מוצג למשתמש	
225	07-09-2016 13:42:10	מערכת מידע - חומרה וציוד קצה	השאלות מחשב נייד	Asaf	test for HD	Blah blah	סגור	פתרון למשתמש		
204	16-08-2016 14:22:53	N/A	N/A	N/A	RE: 3	none	סגור	נכר אוטומטית עקב		
203	16-08-2016 14:14:53	N/A	N/A	N/A	RE	none	סגור	נכר אוטומטית עקב		
202	16-08-2016 14:09:24	מערכת מידע - CRM	CRM	TEN	kuku test	test	בסיסל			

**דיווח**

PM 03:00 02-05-2016  
בדיקת המערכת משותפים קיים המערכת נמצאת במצב בדיקה.

AM 11:42 01-05-2016  
ישנו ללא המערכת אינה פעילה בשל זה יש לנמון קיימות במערכת הישנה.

AM 11:41 01-05-2016  
Please note that the new system is not active yet and so we ask you not to use it until further notice.

כדי לראות פרטים נוספים ולעדכן את הפניה יש ללחוץ על הפניה אשר ברצונכם לצפות בה. יוצג בפניכם המסך הבא שמכיל את נתוני הפניה:

ללוג | מטרונות מחשוב

תקלה 225

מסא:	test for HD
תואר:	Blah blah
קטגוריה:	מערכת מידע - מחשב אישי חומרה וציוד קצה השאלות מחשב נייד
פתרון מוצג למשתמש:	פתרון למשתמש
זמן בקשה:	13:42:10 07-09-2016
סטטוס:	סגור
הקבלה ל:	Asaf Sades
לכיתת מסך:	
קובץ מחירף:	

הסוף
הכר

**דיווח**

PM 03:00 02-05-2016  
בדיקת המערכת משותפים קיים המערכת נמצאת במצב בדיקה.

AM 11:42 01-05-2016  
ישנו ללא המערכת אינה פעילה בשל זה יש לנמון קיימות במערכת הישנה.

AM 11:41 01-05-2016  
Please note that the new system is not active yet and so we ask you not to use it until further notice.

בנוסף ניתנת אפשרות להוסיף קבצים נוספים לפניה (על פי בקשת נציג התמיכה או ביוזמתכם) באמצעות לחיצה על כפתור "הוסף" ובחירת הקבצים הרצויים. כדי לסגור פניה פתוחה, סמנו את "סגור את הפניה" ולאחר מכן ללחוץ על "שלח".

## צפיה במאגרי מידע

אם ברצונכם לצפות במאגרי מידע יש ללחוץ על:

**שאלות נפוצות**  
כאן תוכל למצוא מידע שימושי שיעזור לך לפתור את הבעיות הטכניות במהירות בעצמך.



הצפייה במאגרי מידע מאפשרת למשתמשים לקבל מידע הקשור לקריאה שברצונם לפתוח. לדוגמה: ברצונכם לפתוח קריאה הקשורה להתקנה כלשהיא, במאגר המידע יהיה מאמר המנחה כיצד לבצע את ההתקנה. כמובן שמאגר המידע יגדל במשך הזמן וניתן יהיה להיעזר בו בתחומים נוספים.