



# מדריך לפורטל משתמשי הקצה החדש



# SysAid



## ברוכים הבאים לפורטל משתמשי הקצה החדש

1. שלח בקשה

2. פתח/י קריאת שירות

3. שאלות נפוצות

4. חיפוש

מערכות מידע

משאבי אנוש

לוגיסטיקה

הכרטיסים שלי

פעולות בקשת שינוי

נסגרו לאחרונה

שדרוג לגרסה חדשה: #2275

מבקש להוסיף חוק לתיבה: #2274

מתנתק כל הזמן SSD: #2273

כיצד לנקות את עמדת העבודה

כיצד מגדירים מדפסת רשת

כללי דואר נכנס

כיצד להיכנס ל- Outlook.com או ליצוא ממנו

הראו הכל

Help Desk software by SysAid

### במדריך זה נפרט על יכולות הפורטל הבאות:

1. פתיחת קריאות שירות חדשה.
2. צפייה בהיסטוריית הקריאות הפתוחות והסגורות.
3. חיפוש קריאות וקטגוריות.
4. מאגר ידע לשאלות נפוצות.
5. חדשות ממנהל המערכת.

## 1. קריאת שירות חדשה

פתח/י קריאת שירות

על מנת לפתוח קריאת שירות חדשה לחצו על כפתור תועברו לעמוד הקלדת פרטי הקריאה:

שליחת בקשת שירות

קטגוריה \*  
מערכות מידע

בחור/י תת קטגוריה  
בחור רמת קטגוריה שלישית

כותרת \*

תיאור \*

נכס עיקרי  
ללא

קבצים מצורפים  
בחר קבצים מצורפים או גזור ושחרר קבצים לכאן

שלח ביטול

Help Desk software by SysAid

יש למלא את שדות הטופס לפי סדר זה:

1. קטגוריה - אליה שייכת הקריאה שלכם לפי סדר.
  2. כותרת – המציגה באופן כללי את הקריאה.
  3. תיאור – המפרט את כל הפרטים הרלוונטיים לקריאה.
  4. אפשרות להוסיף קבצים מצורפים.
- לאחר מילוי כל השדות לחץ על כפתור "שלח", כעת הקריאה תועבר לגורם המטפל הרלוונטי.

## 2. היסטוריית הקריאות שלי

במסך זה תוכלו לצפות בקריאות הפתוחות / הסגורות שלכם. לאחר כניסה לקריאה מהמסך הראשי, תוכלו לראות את הנתונים הבאים:

The screenshot displays the CONSI IT Service Desk interface. At the top right is the CONSI logo. Below it is a search bar labeled 'חיפוש'. On the left, there are buttons for 'שלח בקשה' and 'פתח/קריאת שיחה'. A 'הוסף הערה' button is also visible. The main content area shows a ticket titled 'תקלה #2275: שדרוג לגרסה חדשה' with subtext 'מערכות מדיע < תוכנה < nero'. A 'פרטי כרטיס' section contains a table with the following data:

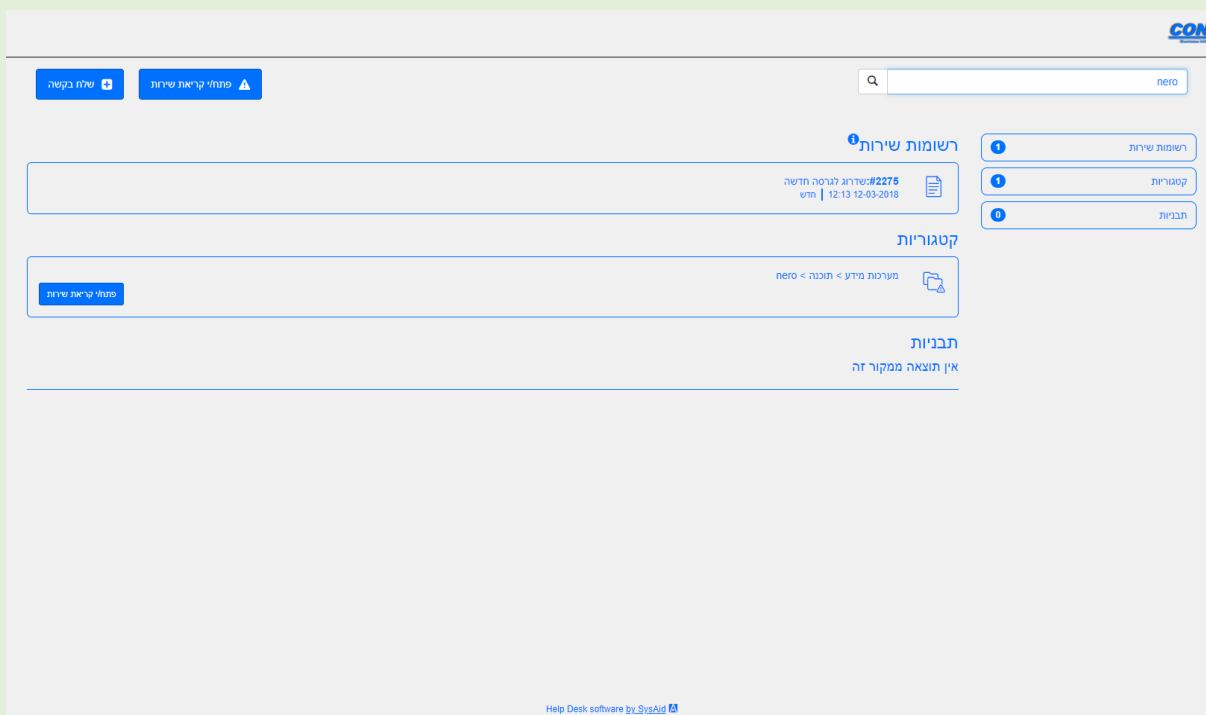
זמן שינוי	12-03-2018 12:13:14
סטטוס	חדש
דחיות	Low
הקצה ל	
עדיפות	נמוכה

Below the table, there is a 'תיאור' section with the text 'שלום רב. מבקש לשרג אותי לגרסה החדשה של Nero. מבקש בהקדם!' and a 'קבצים מצורפים' section with a download link for 'Nero\_standard\_2018\_ENG\_Left\_downloads.png'.

- פרטי הקריאה מעודכנים בזמן אמת למעקב אחר הטיפול.
- ניתן להוסיף הערה (בקריאה פתוחה בלבד) לגורם המטפל.
- לפתוח את קריאה מחדש לאחר שהקריאה נסגרה.
- לצפות בקבצים המצורפים.

### 3. חיפוש נתונים בשורת החיפוש

שורת החיפוש עוזרת למשתמש להתנהל בקלות וביעילות מול המערכת. לאחר הקלדת המילה הרצויה ניתן לצפות בנתונים הבאים:

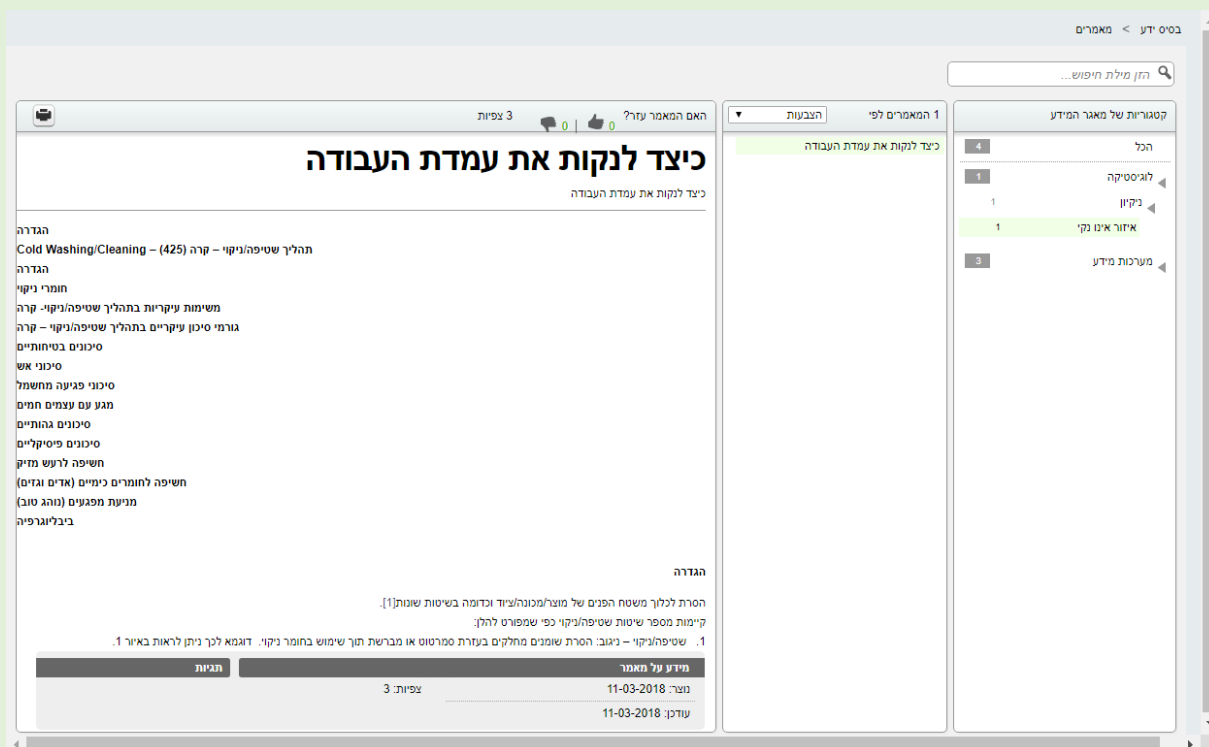


The screenshot displays a service desk interface with a search bar at the top right containing the text 'nero'. Below the search bar, there are three tabs: 'רשומות שירות' (1), 'קטגוריות' (1), and 'תבניות' (0). The 'רשומות שירות' tab is active, showing a list of service records. The first record is for ticket #2275, titled 'שדרוג לגרסה חדשה', with a date of 12-03-2018 12:13. Below this, there is a section for 'קטגוריות' (Categories) with a sub-section for 'קטגוריות' (Categories) showing a record for 'מערכת מדע < תוכנה < nero'. At the bottom right, there is a section for 'תבניות' (Templates) with the text 'אין תוצאה ממקור זה'. The interface also includes navigation buttons like 'שלח בקשה' and 'פתח קריאת שירות'.

- קריאות שירות פתוחות/סגורות המכילות את המילה הרצויה.
- קטגוריה אשר מכילה את המילה הרצויה, לאחר לחיצה על כפתור "פתח/קריאת שירות" תועברו ישירות לטופס המתאים המכיל את הקטגוריה שחיפשת.

## 4. מאגר ידע לשאלות נפוצות

לאחר לחיצה על אחד מנתוני מאגר הידע יפתח מסך המידע אשר יציג את הפירוט:



בסיס ידע < מאמרים

הזן מילת חיפוש...

האם המאמר עזר? 0 | 0 צפיות 3

### כיצד לנקות את עמדת העבודה

הגדרה

תהליך שטיפה/ניקוי – קרה (425) – Cold Washing/Cleaning

הגדרה

חומרי ניקוי

משימות עיקריות בתהליך שטיפה/ניקוי – קרה

גורמי סיכון עיקריים בתהליך שטיפה/ניקוי – קרה

סיכונים בטיחותיים

סיכוני אש

סיכוני פגיעה מחשמל

מגע עם עצמים חמים

סיכונים גהתיים

סיכונים פיסיקליים

חשיפה לרעש מדיק

חשיפה לחומרים כימיים (אדים וגזים)

מניעת מפגעים (נוהג טוב)

ביבליוגרפיה

הגדרה

הסרת לכלוך משטח הפנים של מוצר/מכונה/יוד וכדומה בשיטות שונות[1].

קיימות מספר שיטות שטיפה/ניקוי כפי שסופרט להלן:

1. שטיפה/ניקוי – נגוב: הסרת שומנים מחלקים בעזרת סמרטוט או מברשת תוך שימוש בחומר ניקוי. דוגמא לכך ניתן לראות באיור 1.

מידע על מאמר	תגיות
מוצר: 11-03-2018	צפיות: 3
עדכון: 11-03-2018	



## 5. חלון חדשות

אפשרות "חדשות" נועדה להעברת הודעות למשתמשי הקצה באמצעות הפורטל.

לשונית החדשות נפתחת עם הכניסה לפורטל, לאחר מכן הקריאה תיפתח שוב רק כאשר יהיו חדשות נוספות.

