



## דף מידע

### חדש במרכב"ה

תאריך: 13.4.15	דיווח שעות עצמי ESS	מודול:
פתיחת פנייה בנושא דיווחי שעות למרכז תמיכה ייעודי – מל"ם מערכות		נושא:
משתמשי מודול דיווח שעות עצמי ESS		רשימת תפוצה:

מ.ר. 2015-8551

#### 1. תוכן

1. תוכן..... 1
2. מהות העדכון..... 2
3. תהליך עבודה..... 3

## 2. מהות העדכון

מרכבה שמחה לבשר למשתמשי מערכת דיווח שעות עצמי כי הוקם מרכז תמיכה ייעודי לתמיכה במערכת דיווח שעות עצמי – ESS לכלל המשתמשים במודול זה בממשלה. מרכז התמיכה הייעודי לפניות בנושא דיווח שעות עצמי ESS מופעל ע"י חברת מלם מערכות בפקוח ובקרה של מרכבה . זאת על מנת לאפשר קבלת תמיכה וסיוע לכלל המשתמשים במערכת מצוות ייעודי שהוכשר והתמחה בנושא. מסמך זה מתעד את אופן פתיחת פניה למרכז התמיכה ואפשרות מעקב אחר הפניות שנפתחו על ידי המשתמש.

### 3. תהליך עבודה

#### 1. לחץ על לשונית משאבי אנוש - מערכת מכחות

יפתח המסך הבא:

עובד/ת:	שנה:	חודש:	סטטוס:	תאריך סטטוס
	2015	אפריל	אין דיווח	
		מרץ	נשלח על ידי העובד	07:59 13/04/2015
		פברואר	הושלם	14:52 02/03/2015
		ינואר	הושלם	08:40 04/02/2015

מסך זה מרכז את חודשי הדיווח של העובד.

**פתיחת פניה למרכז תמיכה**

בחלקו העליון של המסך לחץ על אייקון

(גם לאחר לחיצה על החודש המבוקש יופיע האייקון לפתיחת פנייה)

יפתח המסך הבא:

מרכז שירות - מרכבה  
שעות פעילות: אלה 08:00 עד 17:00  
דברו איתנו: 02-6703559

בקשת תמיכה

קריאה חדשה

לוח מצב

אם אתה יודע את המספר, הזן אותו בבקשה:  
הקישור מתממשט שלי 0  
הקישור הוסרות שלי 0  
הקישור התקשורת שלי 0

**קריאה חדשה**

לחץ על

יפתח המסך הבא:

196728 פתיחת תקרית חדשה


שם לקוח  
אתר  
מספר טלפון  
סלפון נייד  
מס' (MS)  
סטטוס Open

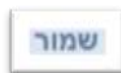
שמור בטל

תיאור הקריאה\*

מוד ראשי < 196728 פתיחת תקרית חדשה (אתה כאן)

1. אם נתוני התקשורת מופיעים במרכבה אזי מס' הטלפון והפלאפון הנייד יופיעו אוטומטית. במידה ולא הזן מס' טלפון / פלאפון
2. הזן תיאור לתקלה

- ניתן להוסיף קבצים לפנייה ע"י לחיצה על 

לאחר הזנת הנתונים יש ללחוץ על  לצורך שליחת הבקשה. לאחר השמירה יתקבל המסך הבא:

בקשת תמיכה

קריאה חדשה

תקרית 196728 חזרה, לצפייה לחץ כאן

לקבלת מצב סטטוס הפניות ניתן להיעזר בלוח המצב הנמצא בתחתית המסך.

לוח מצב

הקריאות הפתוחות שלי 0  
הקריאות הסגורות שלי 1  
הקריאות המוקפאות שלי 0

2. דרך נוספת לפתיחת פנייה היא מהמסך הראשי בראש העמוד מצד שמאל.



[יציאה מהמערכת](#)  
[פתיחת פניה למרכז תמיכה](#)

לחץ על "פתיחת פניה למרכז תמיכה"

יפתח המסך הבא:

ריכוז פניות שנפתחו ע"י 300784220 בפורטל						
יצירת פניה חדשה <a href="#">פתיחת פניה למרכז תמיכה לדיווח שעות - ESS</a>						
מספר פניה	שם פורטל	תאריך פתיחת פניה	תאור הפניה	תאריך התחלת טיפול מתוכנן	שעת התחלת טיפול מתוכנן	תאריך התחלת טיפול
0000138600	רכש אלקטרוני-EBP	10.03.2015	1	11.03.2015	08:29:00	10.03.2015

[פתיחת פניה למרכז תמיכה לדיווח שעות - ESS](#)

בחר באפשרות

יפתח המסך הבא:



המשך בביצוע הפעולות שהוזכרו לעיל.