

נוהל פתיחת קריאה באמצעות הפורטל

1. כיצד מתחברים

מתחברים לפורטל באמצעות אתר האינטרנט help.computech.co.il או באמצעות קיצור הדרך הנמצא על שולחן העבודה. מתוך הפורטל יש ללחוץ על הרשמה ולמלא את השדות הנדרשים כמו בדוגמא:

The screenshot shows the 'הירשמו ל- Helpdesk חשבונכם' (Register to Helpdesk your account) form. The following fields are highlighted with red boxes:

- Name (שם מלא): משה כהן
- Email (דוא"ל): Moshe@gmail.com
- Phone (טלפון נייד): 0000000000
- Phone (טלפון בעבודה): 0000000000
- Language (שפה): Hebrew
- reCAPTCHA: אני לא רובוט (I am not a robot)
- Registration button: הרשמה

לאחר ההרשמה ישלח אליכם מייל אוטומטי עם קישור לבחור סיסמא (כל התהליך מאוד פשוט ולוקח כ-2 דקות)

2. האפשרויות בפורטל (פתיחת פנייה, צפייה בסטאטוס, מדריכים ושאלות נפוצות)

בפורטל ניתן לפתוח פניות, לצפות מה מצב הפניות הפתוחות, להגיב לפניות ישירות מהפורטל, לבדוק פורום ומדריכים על מנת לפתור בעיות מהר ככל הניתן

The screenshot shows the CompuTech Helpdesk portal homepage. The navigation bar includes links for 'דף הבית' (Home), 'פתרונות' (Solutions), 'פורומים' (Forums), and 'קריאות' (Calls). The main heading is 'איך נוכל לעזור לכם היום?' (How can we help you today?). Below the heading is a search bar with the placeholder text 'הזינו את ביטוי החיפוש שלכם כאן...' (Enter your search expression here...). At the bottom, there are contact options: 'קריאת תמיכה חדשה' (New support request), 'בדקו את סטטוס הקריאה' (Check the status of the request), and a phone number '089293338'.

3. כיצד פותחים פנייה

על מנת לפתוח פניה יש ללחוץ על "קריאת תמיכה חדשה" ולמלא את הנתונים הדרושים. מצורף דוגמא:

שלח כרטיס

כתובת מייל * Moshe@gmail.com

שם כהן משה כהן

נושא * אני לא מקבל מיילים

סוג * בעיה במייל

תיאור * שלום רב,
נראה שיש לי בעיה בקבלה ושליחה של מיילים
הבעיה התחילה לפני כחצי שעה
אשמח לעזרתכם
בברכה.

+ צירוף קובץ

ביטול שליחה

4. כיצד יודעים מה הסטאטוס של הטיפול בקריאה

על מנת לבדוק סטטוס טיפול בקריאה וליצור קשר ישירות עם התומך המטפל יש ללחוץ על "בדקו את סטטוס הקריאה" ולבחור את הקריאה הרלוונטית.

ייצוא קריאות לקובץ

כל הקריאות

מיון על פי תאריך יצירה

אני לא מקבל מיילים #198

נצור בתאריך א', 16 יוני 10:11 at לפני הצהריים סוק: Daniel Shimon

ביטול

מכאן ניתן לצפות בהיסטוריית הקריאות ולהגיב ישירות לקריאה פתוחה. לאחר ביצוע שינויים/הוספות יש ללחוץ על "עדכון".

סוכן שעובד על כרטיס זה

Daniel Shimon

פרטי קריאה

סוג *

בעיה במייל

Status

בעיבוד

Assigned to

Daniel Shimon

עדכון

דף הבית / רשימת קריאות

בעיבוד | לפני 2 דקות

בל מיילים #198

דוח לפני 2 דקות

שלום רב,

נראה שיש לי בעיה בקבלה ושליחה של מיילים
הבעיה התחילה לפני כחצי שעה
אשמח לעזרתכם

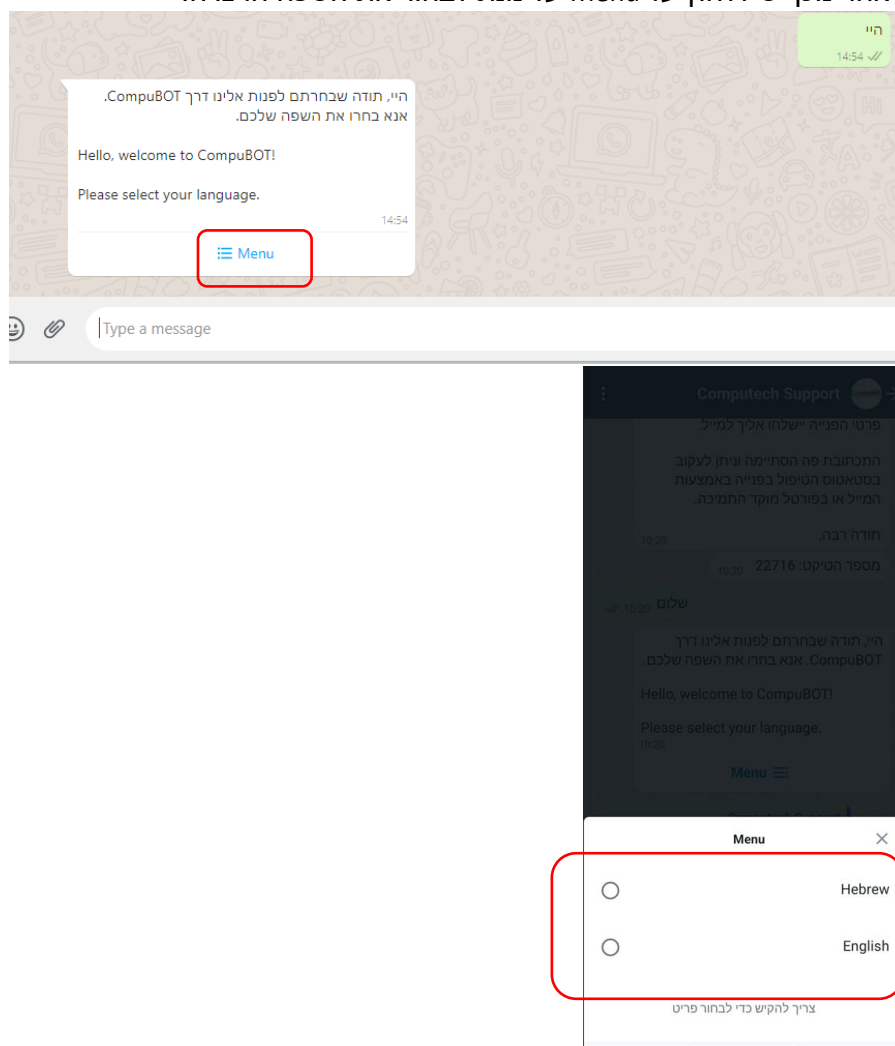
בברכה.

לחצו כאן כדי להגיב לקריאה זו

נוהל פתיחת קריאה באמצעות וואטסאפ (צ'אט בוט)

• כיצד מתחברים

שולחים הודעת וואטסאפ למספר +97289293338 והבוט יכנס מידית לפעולה.
לאחר מכן יש ללחוץ על Menu על מנת לבחור את השפה הרצויה.



• כיצד פותחים פנייה

יש למלא את התשובות לשאלות הבוט עד לסיום, לאחר מכן תפתח קריאה אוטומטית במערכת

• כיצד יודעים מה הסטאטוס של הטיפול בקריאה

בשלב זה הוואטסאפ משמש לפתיחת קריאה בלבד. על מנת לבדוק סטטוס יש להיכנס לפורטל כפי המדריך למעלה.