

יום רביעי כ"ו ניסן תשע"ח, 11/04/2018

מדריך מערכת קריאת שרות

פתיחת קריאת שרות

1. על מנת לפתוח קריאת שירות נכנסים לקישור הבא:

<http://www.ee.bgu.ac.il/helpdesk.php>

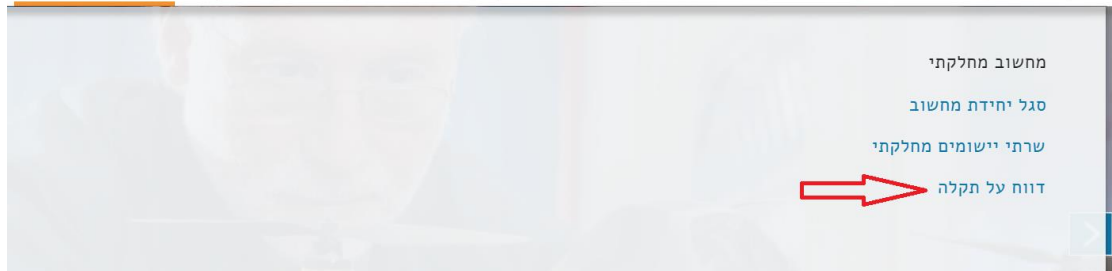


או ע"י לחיצה על צלמית בשולחן העבודה

או דרך אתר המחלקה ◀ שירותי מחשב ◀ דווח על תקלה

אוניברסיטת בן-גוריון בנגב | המחלקה להנדסת חשמל ומחשבים

דף הבית | אודותינו | אנשים | למועמדים | תואר ראשון | תארים מתקדמים | מחקר | שירותי מחשב



2. בחלון ההזדהות יש להקיש את שם המשתמש והסיסמא של BGU.

המחלקה להנדסת חשמל ומחשבים | ECE


מערכת דווח תקלות
Fault Reporting System

User name: שם משתמש:
Password: סיסמה:


Login

3. במסך שנפתח יש לבחור ב"הגש/י בקשת שירות"

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




Change Language



הגש/י בקשת שירות
שעות פעילות המדור: ימים א' עד ה' בין השעות 08.00-16.00. קבלת קהל בתיאום מראש בלבד בימים א' עד ה' בין השעות 08.30-15.30. מדור תמיכת מחשוב יעשה כל מאמץ להיענות לפניית המשתמשים בהקדם.



צפה/י בבקשות שירות ישנות.
ניתן לעקוב אחרי בקשות השירות שהגשתם בעבר. אחרי סטאטוס התקלות הטכניות עליהן דיווחתם.



4. במסך הבא, צריך למלא את כל השדות

פרטים כלליים

כותרת

Description/תיאור *

* סיווג תקלה

* טלפון/Phone *

קבצים מצורפים/Attachments Files

הכנסת מלוא הנתונים לשדה תיאור/Description תאפשר טיפול יעיל ומהיר בקריאה. להלן דוגמאות לפרטים נחוצים ומועילים:

- כאשר מדובר בתקלת מחשוב במעבדות ובמשרדים יש לציין כתובת IP של המחשב (מופיע על שולחן העבודה/Desktop).
- כאשר מדובר בתקלת ציוד אלקטרוני במעבדות הוראה יש לציין את מספר העמדה.

יש לשים לב ששדה "סיווג תקלה" מחולק לשלוש תתי קטגוריה

5. תת-קטגוריה הראשונה חייבת להיות הנדסת חשמל ומחשבים

פרטים כלליים

- בחר/י קטגוריה
- אגף מחשוב ומערכות מידע
- הנדסת חשמל ומחשבים
- כימיה/גיאולוגיה
- קמפוס אילת

כותרת

Description/תיאור *

* סיווג תקלה

* טלפון/Phone *

קבצים מצורפים/Attachments Files

6. יש לבחור התת קטגוריה השנייה.

פרטים כלליים

כותרת

Description/תיאור *

סיווג תקלה *

טלפון/Phone *

קבצים מצורפים/Attachments Files

Add/הוסף

ביטול/Cancel

שלח/Send

בחר רמת קטגוריה שלישית

הנדסת חשמל ומחשבים

בחר/ תת קטגוריה

- אתר מחלקתי
- אתר פרוייקטים
- כיתות ציבוריות
- כללי
- מעבדות הוראה
- מעבדות מחקר
- משרדים
- שטחים ציבוריים

7. תת-קטגוריה השלישית מתואמת לשנייה וכדי למנוע עיכובים בטיפול בקריאה מומלץ לבחור תתי קטגוריות בצורה מדויקת.

לדוגמה, לדווח על בעיה במעבדת מבוא להנדסת חשמל, יש לבחור:

הנדסת חשמל ומחשבים ◀ מעבדות הוראה ◀ מבוא להנדסת חשמל (228)

הנדסת חשמל ומחשבים

מעבדות הוראה

מבוא להנדסת חשמל (228)

Add/הוסף

8. בסוף מילוי הפרטים יש ללחוץ על שלח. לאחר הלחיצה תקבלו הודעה על המסך ולדוא"ל עם מספר הקריאה ולמי היא שויכה להמשך טיפול.

בקשת השירות נקלטה ושויכה ל- BGU-USERS@ece-helpdesk - סיסרוק.
מספר קריאת השירות הוא 80127.
חזרה לדף הבית של מערכת קריאות השרות