

חדש!

תרמי"ל

תמיכה רוחבית במערכת ייצוג לקוחות



מערכת תרמי"ל – ידע תפעולי ומקצועי, המסייע לתפעול מערכת ייצוג לקוחות באופן עצמאי.

עזרה

המערכת מכילה מסכי עזרה און ליין לכל שירות המוצגים בלחיצה על כפתור "עזרה" (הכפתור ממוקם בצידו השמאלי העליון של כל שרות).



ניתן לבצע בכל עת חיפוש ממוקד בלחיצה על סמל העזרה הכללית (הכפתור ממוקם בצידו השמאלי העליון של כל דף מדפי מערכת ייצוג הלקוחות).

למידע מורחב – עיינו במדריך המצורף.

מדריך למשתמש במינהלת ידע למערכת ייצוג לקוחות – תרמי"ל

על מערכת התרמי"ל

מערכת ייצוג לקוחות מכילה מעתה גם את הידע התפעולי והמקצועי הנדרש לתפעולה השוטף. מערכת תרמי"ל שהוטמעה בתוך אתר ייצוג לקוחות מיועדת לשמש כלי עזר למייצגים לתפעול המערכת באופן עצמאי, זאת באמצעות כפתורי העזרה הממוקמים בכל אחד מהמסכים במערכת ייצוג לקוחות.

אופן הכניסה לתרמי"ל

דרך כפתורי "עזרה" במערכת ייצוג לקוחות

1. הקלקה על כפתור "עזרה" מתוך הבאנר העליון של מערכת ייצוג לקוחות תוביל למסך חיפוש ממוקד בתרמי"ל שיפתח בלשונית/tab נפרדת, ביניה ניתן לנווט באמצעות העכבר.



2. הקלקה על כפתור "עזרה" במסך כלשהו במערכת ייצוג לקוחות, תפתח בלשונית חדשה פריט ידע יעודי בתרמי"ל, המציג את המידע המקצועי הרלוונטי למסך/השירות בו המשתמש נמצא.

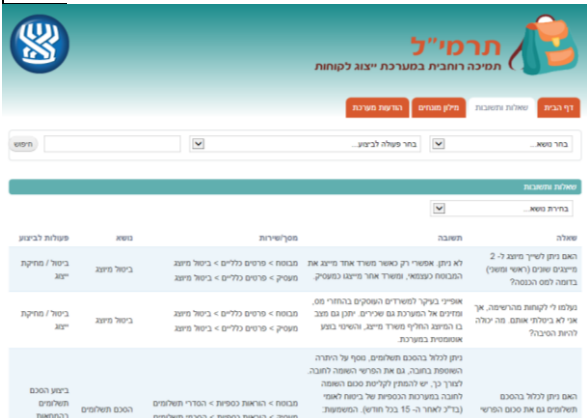


מבנה התרמי"ל - ניווט עליון

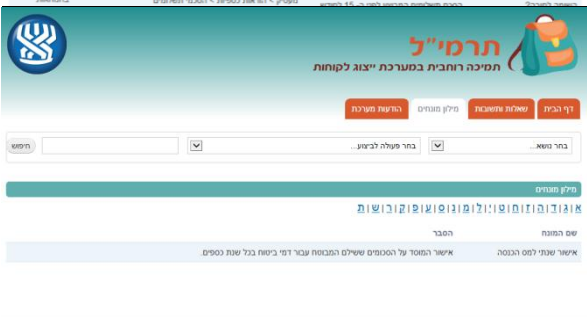
התפריט העליון מכיל קישורים למאגרי מידע שונים: שאלות תשובות, מילון מונחים, הודעות מערכת.

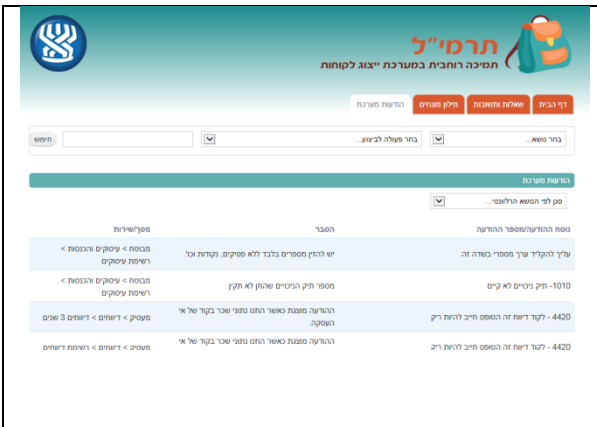


דף שאלות ותשובות – מציג תשובות על לשאלות נפוצות. ניתן למקד את השאלות באמצעות שימוש בסנן "בחירת נושא".



מילון מונחים – מציג רשימת מונחים מעולם המייצגים. הקלקה על אות כלשהי, תציג את רשימת המונחים באות שנבחרה.





דף הודעות מערכת – מציג הודעות שגיאה במערכת, המוצגות בעת ביצוע פעולה כלשהי באופן לא תקין. לגבי כל הודעה מוצגים: נוסח ההודעה, משמעות ההודעה, המסך/שירות בו היא מוצגת.

אם נתקלת בהודעת שגיאה במערכת ייצוג לקוחות (בד"כ, מופיעה באדום בתחתית המסך), וההודעה לא מופיעה בדף הודעות מערכת, אנא הוסף למאגר את הנוסח שלה באמצעות לחיצה על כפתור "הוספת הודעת מערכת".

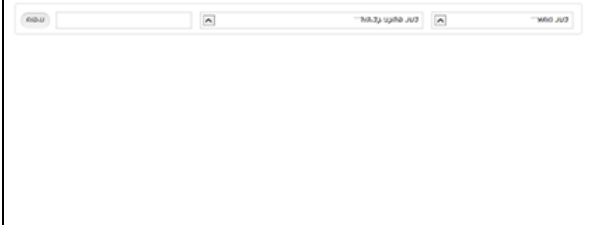
הוספת הודעת מערכת – לחץ על כפתור "הוספת הודעת מערכת". במסך שנפתח, מלא את השדות הבאים:

- מסך/שירות – המסך בו מופיעה ההודעה.
- פעולות לביצוע – איזו פעולה בוצעה כאשר הופיעה ההודעה.
- נוסח ההודעה / מספר הודעה – נוסח מדוייק כפי שמופיע בתחתית המסך (בד"כ כתוב באדום).
- תורם הפריט – שם המשתמש שהוסיף את ההודעה לתרמי"ל.
- כתובת מייל לעדכון – כתובת המייל של תורם הפריט.

שדות חובה למילוי מסומנים בכוכבית אדומה. לא ניתן לשמור את הטופס במערכת מבלי למלא שדות אלה.

הפריטים יגיעו למנהל האתר. מנהל האתר ידאג להוסיף את ההסבר להודעה, ופיץ אותה לכלל המשתמשים.

חיפוש בתרמי"ל



ניתן לבצע חיפוש תוכן בתרמי"ל באמצעות שימוש בשורת החיפוש. אפשרויות החיפוש:

- חיפוש באמצעות סוגים. בחירה של ערך ברשימת הנושאים (שדה "בחר נושא"), תציג את רשימת "פעולות לביצוע".
- חיפוש במלל חופשי

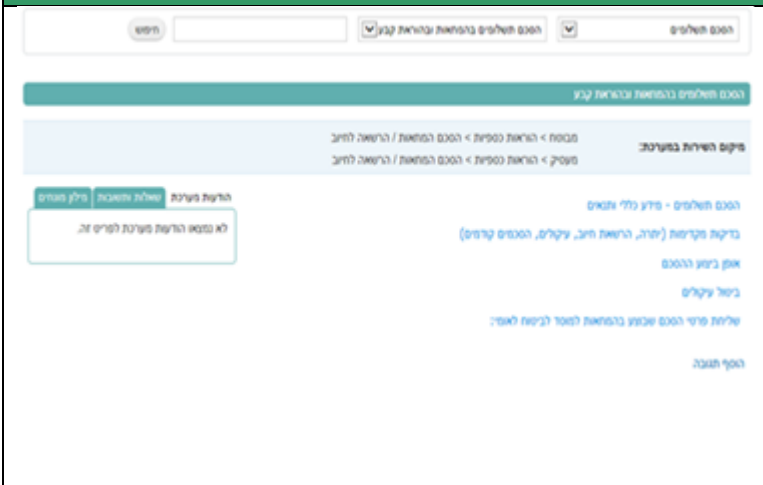
לביצוע החיפוש, לחץ על כפתור "חיפוש".

מסך תוצאות החיפוש



מסך תוצאות החיפוש יציג את כל פריטי הידע המתאימים לחיפוש שבוצע. לחיצה על שם הפריט (תחת עמודת "פעולה לביצוע"), תציג את תוכן הפריט.

מבנה פריט ידע



פריט הידע מורכב ממספר חלקים :

1. שם הפריט
2. מיקום במערכת – מיקום המסך / שירות במערכת ייצוג לקוחות.
3. ראשי פרקים של הפריט, הקלקה על כותרת ראש הפרק תפתח את תוכנו.
4. חלונית חוצצים המכילים מידע משלים הרלוונטי לפריט הידע: הודעות מערכת, שאלות תשובות ומילון מונחים.

הוסף תגובה- הפניית שאלה או משוב למנהל האתר, לגבי פריט הידע.

הוסף תגובה (שליחת משוב על פריט הידע למנהל המערכת)

הינכם מוזמנים לשלוח **משובים** - שאלות הבהרות לגבי תכני האתר. הקלקה על "הוסף תגובה", תפתח מסך, שיכיל את השדות הבאים:

- שם הפריט ממנו נשלחת התגובה (יעודכן באופן אוטומטי)
- שם השולח (יש למלא)
- כתובת מייל השולח (יש למלא)
- כותרת התגובה (יש למלא)
- תוכן התגובה (יש למלא)

המשוב יועבר אל מנהל האתר. מנהל האתר יטפל במשוב, יעדכן את פריט הידע (אם נדרש), ויעדכן במייל את שולח המשוב בסטטוס הטיפול.

בהצלחה !