 <b>אורט בראודה</b> המכללה האקדמית להנדסה ORT Braude College
מהדורה : 01	מס' נוהל : מח-001-א-14	
תאריך : 18 ספטמבר 2014	סטאטוס : אושר	מחשבים
עמוד 1 מתוך 4	שם הכותב : נדב היימן	נוהל שירות בנושאי מחשוב ומערכות מידע

## 1. כללי

מחלקת טכנולוגיות מידע פועלת לספק שרותים מתקדמים בתחום מערכות מידע, תוכנה, חומרה ותקשורת לקהלים השונים: סטודנטים, סגל אקדמי וסגל מנהלי.

## 2. מטרה

מטרת הנוהל היא לשפר את איכות השירות של המחלקה.

## 3. מסמכים ישימים ודרישות חוק

אין מסמכים ישימים ודרישות חוק.

## 4. הגדרות

4.1. **מערכת תמיכה** – תוכנה בפורטל הארגוני לניהול בקשות השירות והפקת לקחים.

4.2. **בקשת שירות** – רשומה במערכת התמיכה בה נרשמים פרטי הבקשה וסטטוס הטיפול.

4.3. **ערוצי פנייה - קיימים 2 ערוצים:**

4.3.1. בקשת שירות בפורטל (נספח 1)

4.3.2. פניה בטלפון.

4.4. **תומך טכנולוגי – עובד מדור תמיכה במחלקת טכנולוגיות המידע, שתפקידו לטפל בבקשות שירות.**

4.5. **סוגי בקשות שירות:**


4.5.1. **בקשה מיידית** - קריאה בזמן הרצאה, כנס, סמינר או אירוע.

4.5.2. **בקשה בזמן עבודה** – בעיה המונעות המשך עבודתו התקינה של עובד מנהל או מרצה במשרדו.

4.6. **בקשה לטווח ארוך** – בקשת רכש, שדרוג או הערכות לארוע עתידי.

## 5. אחריות

האחראי להפעלת הנוהל הוא מנהל מרכז התמיכה של המכללה.

		 <b>אורט בראודה</b> המכללה האקדמית להנדסה ORT Braude College
מהדורה : 01	מס' נוהל : מח-001-א-14	
תאריך : 18 ספטמבר 2014	סטאטוס : אושר	מחשבים
עמוד 2 מתוך 4	שם הכותב : נדב היימן	נוהל שירות בנושאי מחשב ומערכות מידע

## 6. שיטה

### 6.1 מעטפת השירות

6.1.1. המחלקה מטפלת בציוד שבבעלות המכללה בלבד, ואינה רשאית לשטפל בציוד פרטי.

### 6.2 שלבי הטיפול בבקשת שירות

#### 6.2.1 פתיחת הבקשה במערכת התמיכה.

6.2.1.1 פתיחת הבקשה תעשה באמצעות מילוי בקשת שירות בפורטל האירגוני

או בפניה טלפונית למוקד התמיכה בהתאם מקרים המוגדרים בהמשך.

6.2.1.2 ערוצי פנייה בהתאם לסוג הבקשה (קרי בהתאם לדחיפות הטיפול):

טלפון	תחנת מידע	פורטל	
בקשה מיידית או שאין גישה לפורטל		בקשה בזמן עבודה. בקשה לטווח ארוך	סגל מנהלי ואקדמי
בקשה מיידית	שוטף		סטודנטים

#### 6.2.2 טיפול הבקשה על ידי תומך טכנולוגי.

6.2.2.1 מנהל התמיכה יקצה את הבקשה לתומך, והודעה תשלח ללקוח אודות סטטוס הטיפול.

6.2.2.2 התומך ייצור קשר עם פותח הבקשה על מנת לתאם את הטיפול.

6.2.2.3 הטיפול בתקלה יעשה במידת האפשר בנוכחות פותח הבקשה ולשביעות רצונו.

6.2.2.4 עם סיום הטיפול בתקלה יודיע התומך למנהל התמיכה על סיום הטיפול בפניה בערוצים שיבחר מנהל התמיכה.


#### 6.2.3 סגירת הבקשה.

6.2.3.1 עם סיום הטיפול בבקשה, יתעד התומך במערכת את אופן הטיפול והפתרון.

6.2.3.2 מועד סגירת הבקשה ירשם במערכת באופן אוטומטי.

6.2.3.3 התומך יוכל להזין מועד סיום שונה לצורך תיעוד נכון של מקרים מורכבים.

6.2.3.4 הודעה אודות סיום הטיפול תישלח למבקש השירות, ותכלול מתן אפשרות ללקוח למלא משוב אודות איכות הטיפול.

		 <b>אורט בראודה</b> המכללה האקדמית להנדסה ORT Braude College
מהדורה : 01	מס' נוהל : מח-001-א-14	
תאריך : 18 ספטמבר 2014	סטאטוס : אושר	מחשבים
עמוד 3 מתוך 4	שם הכותב : נדב היימן	נוהל שירות בנושאי מחשוב ומערכות מידע

### 6.3. מעקב ובקרה


6.3.1. פעילות התמיכה תבוקר האמצעות דוחות תקופתיים במטרה להפיק לקחים ולבצע טיפול מונע בנושאים הרלוונטיים.

### 6.4. מדדים ויעדים

מדד	הסבר	יעד
שביעות רצון הלקוח	מתבסס על משוב לקוחות מובנה באתר 1 – שביעות רצון נמוכה 5 – שביעות רצון גבוהה	5
% המשובים מכלל בקשות השירות		גידול ב-% המשיבים ביחס לתקופה קודמת
משך הטיפול	זמן מפתחת הקריאה ועד לסגירתה	סוג הבקשה
		יעד
		מיידי
		עד 30 דקות
		בזמן עבודה
		יום עבודה
		לטווח ארוך

### 7. הגדרת התהליך



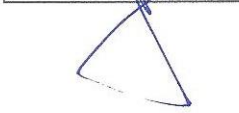
פעילות מס'	הפעילות	מועד אחרון לביצוע	אחראי ביצוע	מסמכים
1	פתיחת בקשת שירות	במיידי	פותח התקלה או מנהל מרכז תמיכה	טופס בקשת שירות (נספח א')
2	טיפול בבקשה	מיידי לאחר פתיחת התקלה	התומך המוקצה	הודעת דואר לעדכון פותח הבקשה
3	סגירת הבקשה	לאחר סיום הטיפול	התומך המטפל	טופס בקשת שירות (נספח א')

		 <b>אורט בראודה</b> המכללה האקדמית להנדסה ORT Braude College
מהדורה : 01	מס' נוהל : מח-001-א-14	
תאריך : 18 ספטמבר 2014	סטאטוס : אושר	מחשבים
עמוד 4 מתוך 4	שם הכותב : נדב היימן	נוהל שירות בנושאי מחשוב ומערכות מידע

### 8. מדדים

יעד	הסבר	מדד
5	מתבסס על משוב לקוחות מובנה באתר 1 – שביעות רצון נמוכה 5 – שביעות רצון גבוהה	<b>שביעות רצון הלקוח</b>
גידול ב-% המשיבים ביחס לתקופה קודמת		% המשובים מכלל בקשות השירות
יעד	סוג הבקשה	זמן מפתיחת הקריאה ועד לסגירתה
עד 30 דקות	מיידית	
יום עבודה	בזמן עבודה	
	לטווח ארוך	

### 9. חתימות

תפקיד	שם	תאריך	חתימה
כותב	מר נדב הימן	20/11/14	
בודק	מר איל קינברג	20/11/14	
מאשר	פרופי אריה מהרשק	23.11.14	

**טופס בקשת שירות - מוקד תמיכה**

<input type="text"/>		* מציין שדה חובה
<input type="text"/>		* כותרת
<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>		פרטים
<input type="text"/>		* שם המבקש
<input type="text"/>		* טלפון ציקרי
<input type="text"/>		* דאר אלקטרוני
<input type="text" value="(ללא)"/>		חדר
<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px;"></div>	<input type="button" value="הוסף &lt;"/> <input type="button" value="הסר &gt;"/>	מילות מפתח Browser Office Share Point אאוטלוק אינטרנט חומרה מדפסת מחשב מסך
<input type="button" value="ביטול"/> <input type="button" value="שמור"/>		



## טופס משוב סגירת תקלה

הטיפול בבקשתך הסתיים. לפרטי הטיפול [לחצ'י כאן](#)

נודה לך על מילוי המשוב.

למילוי המשוב [לחצ'י כאן](#)

בברכה  
צוות מוקד התמיכה  
מחלקת טכנולוגיות מידע

להלן טופס המשוב:

<input type="button" value="שמור"/> <input type="button" value="ביטול"/>	
<b>-- טופס משוב לבקשת שירות --</b>	
<b>שם המבקש</b>	<b>אורית</b>
<small>* כותרת</small>	אורית ניסין
<small>מקנה ל</small>	Orit Dembo
<small>העיות</small>	
<small>תאריך התחלה</small>	
<small>תאריך סיום</small>	
<small>דואר אלקטרוני</small>	oritd4@braude.ac.il
<small>פריטים</small>	
<small>סלפון עיקרי</small>	762
<small>חדר</small>	099 מעבדה
<small>כינוי שירות</small>	
<b>האם התקלה טופלה לשיעיות רצונך?</b>	<input checked="" type="radio"/> כן <input type="radio"/> לא
<b>מהי מידת שביעות רצונך מהשירות שקבלת?</b>	מידת שביעות רצונך מהשירות שקבלת מאישה - IT בזמן שהותו אצלך (הקשבה, סבלנות ואדיבות). <b>1 - שביעות רצון נמוכה</b> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 - שביעות רצון גבוהה
<b>הצעות לשיפור ויעול השירות</b>	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
<input type="button" value="שמור"/> <input type="button" value="ביטול"/>	

גירסה: 2.0  
 נוצר בתאריך 09:54 02/01/2014 על-ידי Orit Dembo  
 שונה לאחרונה ב- 09:54 02/01/2014 על-ידי Orit Dembo