

האוניברסיטה הפתוחה
המחלקה למתמטיקה ולמדעי המחשב

סדנה בתכנות מונחה עצמים

מספר קורס 20586

SwiftTicket מדריך למשתמש



העבודה הוכנה על-ידי: אנטון דכטיאר, ת"ז 321691909

תאריך ההגשה: 13/05/2024

תוכן עניינים

2	תוכן עניינים
3	תיאור כללי של המערכת SwiftTicketApp
3	תכונות עיקריות
4	דגשים והנחות
4	לקוחות (Clients)
4	רישום למערכת
6	פתיחת בקשה
7	הוספה/הסרה/עדכון/חיפוש של בקשות
9	טכנאים (Technicians)
9	כניסה למערכת
9	Technician Dashboard
11	Closed Requests History
12	מנהלי מערכת (Administrators)
12	ניהול הגדרת משתמשים
13	ניהול הרשאות
13	הקצאת קריאת שירות
15	הפקת דו"חות תפעולים

תיאור כללי של המערכת SwiftTicketApp

SwiftTicketApp היא מערכת ניהול כרטיסים (קריאות שירות) דינמית המיועדת לארגונים ועסקים לניהול בקשות שירות ותמיכה טכנית. המערכת מאפשרת יצירה, מעקב וניהול של כרטיסי תמיכה טכנית, תוך הקצאת משאבים ותיאום פעולות בין טכנאים ומשתמשי הקצה.

תכונות עיקריות

ניהול כרטיסים - המערכת מאפשרת יצירת כרטיסים חדשים, עדכון ומעקב אחר כרטיסים קיימים, וסגירתם לאחר טיפול.

דיווח וניתוח - מנהלים יכולים לצפות במידע מפורט ולנתח פעילות התמיכה לצורך שיפור ואופטימיזציה של התהליכים.

ממשק משתמש גרפי - ממשק משתמש חדשני וידידותי המאפשר ניווט קל ויעיל בין המודולים השונים של המערכת.

הודעות - מערכת ההתראות מאפשרת למשתמשים לקבל הודעות בזמן אמת על עדכונים בכרטיסים ותזכורות לפעולות שטרם בוצעו.

קהל יעד - טכנאים ומנהלי תמיכה: אחראים על טיפול בכרטיסים וסגירתם.

מנהלי מערכת - אחראים על הגדרת המערכת, ניהול משתמשים וגישות.

משתמשי קצה - עובדים בארגון הפונים לתמיכה טכנית.

סביבת פיתוח - שפת תכנות: #C

סוג מסד נתונים - SQL Server מאוחסן ב-Azure.

פלטפורמת פיתוח - Visual Studio 8 (8.0.204) ASP .NET CORE

המערכת מבוססת על מיטב הטכנולוגיות העדכניות על מנת להבטיח יעילות אמינות וקלות שימוש עבור כל סוגי המשתמשים.

SwiftTicketApp זמינה לגישה בכתובת האינטרנט:

<https://swiffticketapp20240502222556.azurewebsites.net> וגישה מכל מחשב או טלפון חכם המחובר לאינטרנט. הדפדפנים התומכים לשימוש אופטימלי ותפקוד כוללים:

- Google Chrome (גרסה 49 ומעלה)
- Safari (גרסה 10.1 ומעלה)
- Firefox (גרסה 54 ומעלה)
- Microsoft Edge
- Internet Explorer (גרסה 11)

למרות שמערכת SwiftTicketApp עוצבה כך שהמשתמש יוכל להשתמש בה ללא צורך במדריך, מדריך זה נכתב לנוחיותכם ומספק הוראות שלב אחר שלב לשימוש יעיל בכל התכונות.

דגשים והנחות לגבי פעולת המערכת SwiftTicketApp:

הרשאות משתמש - SwiftTicketApp תומכת בהגדרת הרשאה יחידה לכל משתמש. ההרשאה קובעת את גבולות הפונקציונאליות הזמינה למשתמש.

פונקציונאליות לפי הרשאות - המערכת תציג את כל הפונקציונאליות הזמינה להרשאה המוגדרת למשתמש.

הצגת נתונים - בכל דו"חות המערכת ובכל טבלאות הנתונים, ברירת המחדל היא להציג את כל הנתונים הקיימים במערכת. שדה חיפוש ריק מציין שאין הגבלת חיפוש עבור שדה זה.

סיסמת אדמיניסטרציה - סיסמת האדמיניסטרציה במערכת היא מוגדרת מראש (לטובת הנוחות והצגה של הפרויקט).

UserName = admin@admin.com •

Password = "1@Password" •

סיסמת Technician:

UserName = technician@technician.com •

Password = "1@Password" •

סיסמת USER:

UserName = user@user.com •

Password = "1@Password" •

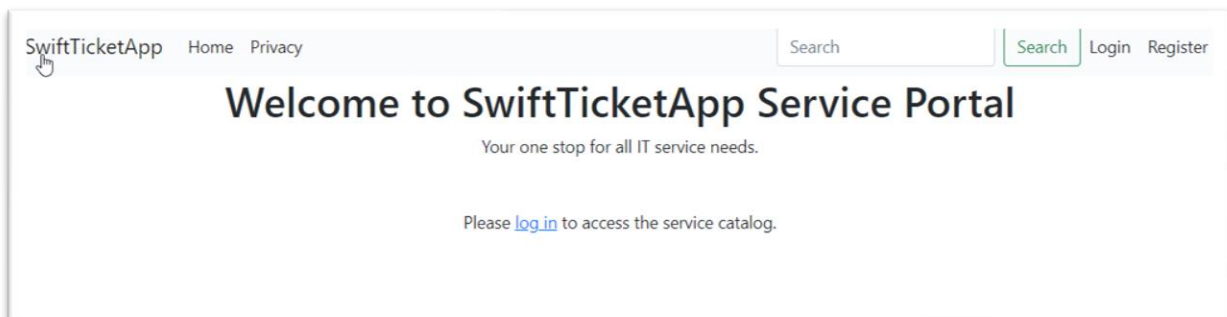
הרישום למערכת - הרישום דורש אישור דוא"ל אך במקרה שהמשתמש נרשם על ידי מנהל המערכת הדוא"ל יאושר אוטומטית. הליך זה מעוצב לשפר את נוחות השימוש.

לקוחות (Clients)

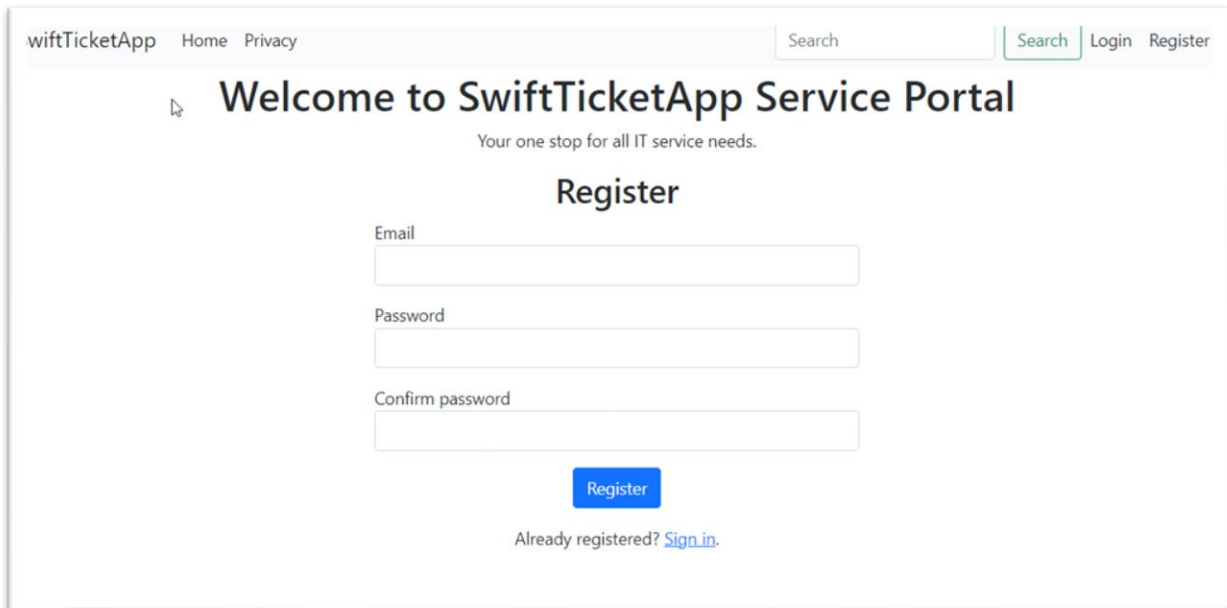
רישום למערכת

המערכת SwiftTicketApp מאפשרת למשתמשים חדשים להירשם וליצור חשבון חדש כדי להשתמש בכלי ניהול הכרטיסים לשירותי IT. כדי להירשם עליך לבצע את הצעדים הבאים:

גישה למסך הרישום - נווט לכתובת האינטרנט של המערכת: [SwiftTicketApp](#).



לחץ על הלשונית "Register" בצד ימין העליון של הדף, או בחר באפשרות "log in" ואז בקישור "Register" מתחת לטופס ההתחברות.



The screenshot shows the 'Register' page of the SwiftTicketApp Service Portal. At the top, there is a navigation bar with 'wiftTicketApp', 'Home', and 'Privacy' links, along with a search bar and 'Login' and 'Register' buttons. The main heading is 'Welcome to SwiftTicketApp Service Portal' with the tagline 'Your one stop for all IT service needs.' Below this is the 'Register' section, which includes three input fields for 'Email', 'Password', and 'Confirm password', followed by a blue 'Register' button. At the bottom, there is a link for 'Already registered? Sign in.'

מילוי פרטי ההרשמה - מלא את טופס ההרשמה המופיע בדף ההרשמה:

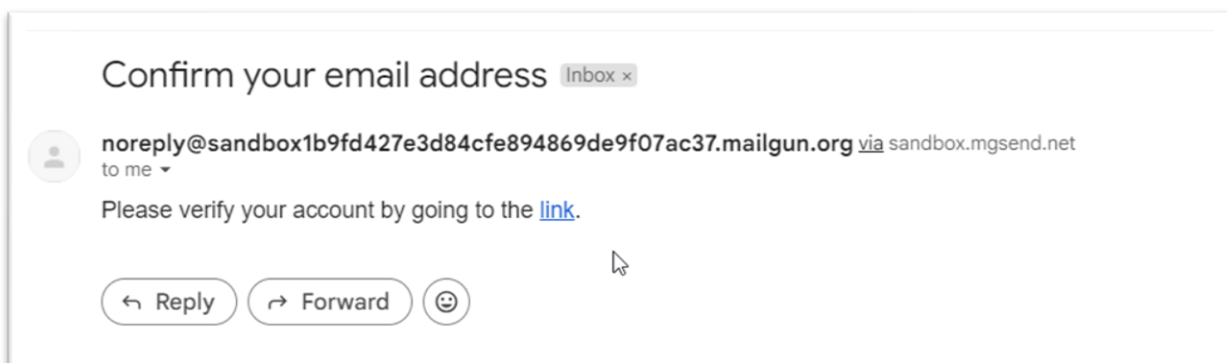
- Email: הזן כתובת דוא"ל תקפה ופעילה. כתובת זו תשמש לתקשורת עם המערכת ולאומות החשבון.
- Password: בחר סיסמה בטוחה שתשמש אותך לגישה למערכת.
- Confirm password: הזן שוב את הסיסמה לאימות.

שליחת טופס ההרשמה - לחץ על הכפתור "Register" כדי לשלוח את טופס ההרשמה.

לאחר השליחה המערכת תבצע בדיקת תקינות ותשלח לך אימייל לאימות הכתובת שהזנת. בכתובת הדוא"ל יהיה קישור לאימות החשבון.

אימות כתובת הדוא"ל - עבור אל תיבת הדוא"ל שלך ופתח את ההודעה שנשלחה מ-SwiftTicketApp.

לחץ על קישור האימות כדי להפעיל את החשבון שלך (אם מייל לא מופיע אזי לבדוק ב SPAM).



The screenshot shows an email confirmation message. The subject is 'Confirm your email address' with an 'Inbox' tag. The sender is 'noreply@sandbox1b9fd427e3d84cfe894869de9f07ac37.mailgun.org via sandbox.mgsend.net to me'. The message body says 'Please verify your account by going to the link.' with a blue link. At the bottom, there are buttons for 'Reply', 'Forward', and a smiley face icon.

לאחר לחיצה על קישור האימות חשבונך יאומת ותוכל להתחיל להשתמש במערכת.

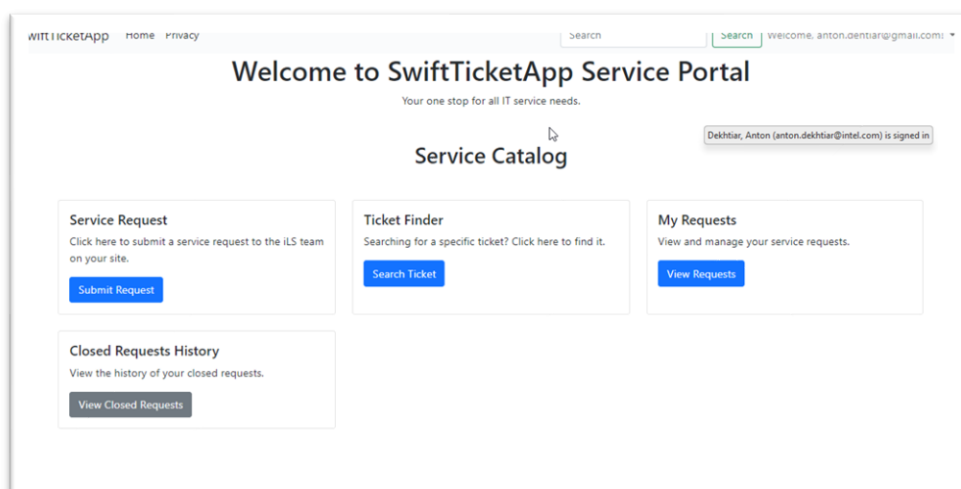
יצירת חשבון על ידי מנהל מערכת - אם חשבוך נוצר על ידי מנהל המערכת, הוא יהיה מאושר מראש ולא תצטרך לעבור את תהליך אימות כתובת הדוא"ל. במקרה זה, תקבל פרטי התחברות ישירות מהמנהל ותוכל להתחבר למערכת מיד ללא צורך באימות נוסף.

עקוב אחר ההוראות הללו כדי להבטיח הרשמה חלקה ומהירה ל-SwiftTicketApp.

פתיחת בקשה

כדי לפתוח בקשה חדש במערכת SwiftTicketApp עקוב אחרי השלבים הבאים:

1. נווט לדף הבית - בקר בעמוד הבית של SwiftTicketApp ולחץ על 'Service Request' ב 'Service Catalog' בתפריט הראשי.
2. כנס לטופס פתיחת בקשה - בתפריט 'Service Catalog' לחץ על 'Submit Request' תחת 'Service Request' כדי לעבור לטופס פתיחת בקשה.

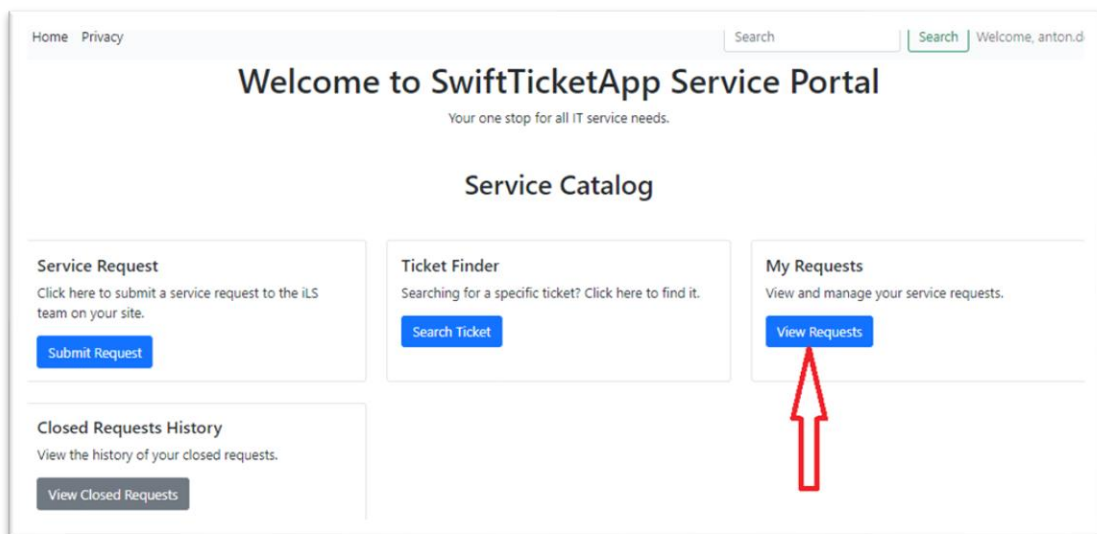
The screenshot shows the 'Submit Service Request' form. It has a heading 'Welcome to SwiftTicketApp Service Portal' and the tagline 'Your one stop for all IT service needs.' The form fields are: 'Current Site *' (a dropdown menu), 'Category *' (a dropdown menu), 'Description *' (a text area), 'Mobile Number' (a text field), 'Lab / Location *' (a text field), 'Urgency *' (a dropdown menu), and 'Attachments' (a file upload area with a 'Choose Files' button and 'No file chosen' text). At the bottom, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons.

3. בחר אתר - בחר את האתר הנוכחי שלך מהרשימה הנפתחת תחת 'Current Site'. אפשרויות כוללות אתרים כמו IDC, PTK, ו-JER.
4. בחר קטגוריה - בחר את קטגוריית הבעיה מהרשימה הנפתחת תחת 'Category'. הקטגוריות כוללות תמיכה טכנית, רכש, וסביבה.
5. תיאור הבעיה - מלא את התיאור המפורט של הבעיה או השירות הנדרש בתיבת הטקסט 'Description'.
6. מספר טלפון ליצירת קשר - אם רלוונטי הוסף מספר טלפון ליצירת קשר בשדה 'Mobile Number'.
7. מיקום המעבדה או המקום - מציין את המיקום הספציפי שבו צריך להתבצע השירות בשדה 'Lab / Location'.
8. בחירת דחיפות - בחר את רמת הדחיפות של הבקשה מהרשימה הנפתחת תחת 'Urgency'. אפשרויות כוללות נמוך, גבוה, ורגיל.
9. שליחת הבקשה - לחץ על הכפתור 'Submit' כדי לשלוח את הבקשה. אם תרצה לבטל, לחץ על 'Cancel'.

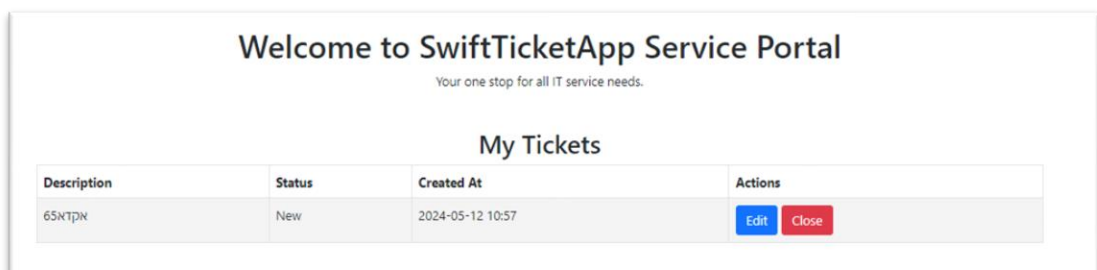
המערכת תעבד את הפניה. במידה והבקשה נדרשת תיאום נוסף, נציג התמיכה ייצור עמך קשר.

הוספה/הסרה/עדכון/חיפוש של בקשות

תיקון בקשה קיימת - מתוך הפורטל המשתמש בחר באפשרות "My Requests" כדי לראות את כל הבקשות שלך.



בחירת בקשה לעריכה- המשתמש לחץ על כפתור "Edit" ליד הבקשה שרוצה לעדכן.



עריכת פרטים - עדכן את הפרטים הנדרשים בטופס ולוחץ על "Save changes" לשמירת השינויים.

Welcome to SwiftTicketApp Service Portal

Your one stop for all IT service needs.

Edit Ticket

Description

אקדא65

CurrentSite

IDC

Category

Purchasing

MobileNumber

0545663843

LabLocation

205

Urgency

High

Save changes

חיפוש בקשה - מהדף הראשי של הפורטל לחץ על "Search Ticket".

Welcome to SwiftTicketApp Service Portal

Your one stop for all IT service needs.

Service Catalog

Service Request

Click here to submit a service request to the iLS team on your site.

Submit Request

Ticket Finder

Searching for a specific ticket? Click here to find it.

Search Ticket

My Requests

View and manage your service requests.

View Requests

Closed Requests History

View the history of your closed requests.

View Closed Requests

הזנת פרטים לחיפוש - תזין מזהה בקשה או תיאור בשדה החיפוש.

Welcome to SwiftTicketApp Service Portal

Your one stop for all IT service needs.

Enter Ticket ID or Description:
65
Search

No tickets found matching your search criteria.

ביצוע החיפוש - לחץ על כפתור "Search" כדי למצוא את בקשה הרלוונטי.

Welcome to SwiftTicketApp Service Portal

Your one stop for all IT service needs.

Enter Ticket ID or Description:
65
Search

Search Results

ID	Description	Status	Created At
6	אקדא65	New	2024-05-12 10:57

View Details

טכנאים (Technicians)

כניסה למערכת

כדי להבטיח שכל טכנאי יהיה מזוהה כראוי במערכת, התהליך של רישום טכנאים דומה לרישום של משתמש רגיל, אך כולל שלב נוסף שבו מנהל המערכת (אדמין) מוסיף את התפקיד 'Technician' לפרופיל המשתמש של הטכנאי. זה מאפשר לטכנאים לגשת לפונקציונליות ולאפשרויות שמוגדרות עבור תפקידם במערכת.

Privacy

Search

Search

Welcome, technician@tecnitian.com!

Welcome to SwiftTicketApp Service Portal

Your one stop for all IT service needs.

Service Catalog

Service Request

Click here to submit a service request to the ILS team on your site.

Submit Request

Ticket Finder

Searching for a specific ticket? Click here to find it.

Search Ticket

My Requests

View and manage your service requests.

View Requests

Closed Requests History

View the history of your closed requests.

View Closed Requests

Technician Dashboard

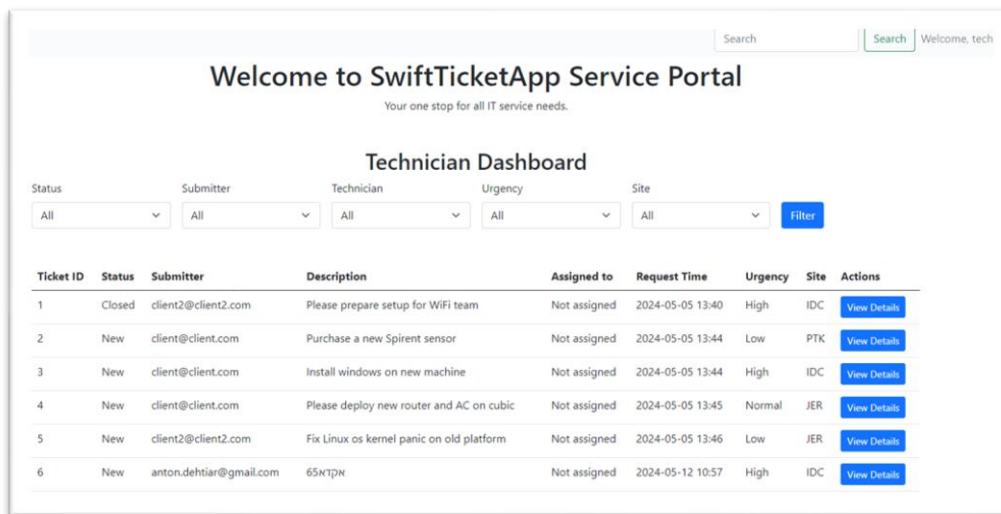
Access your service dashboard and manage requests.

Dashboard

Technician Dashboard

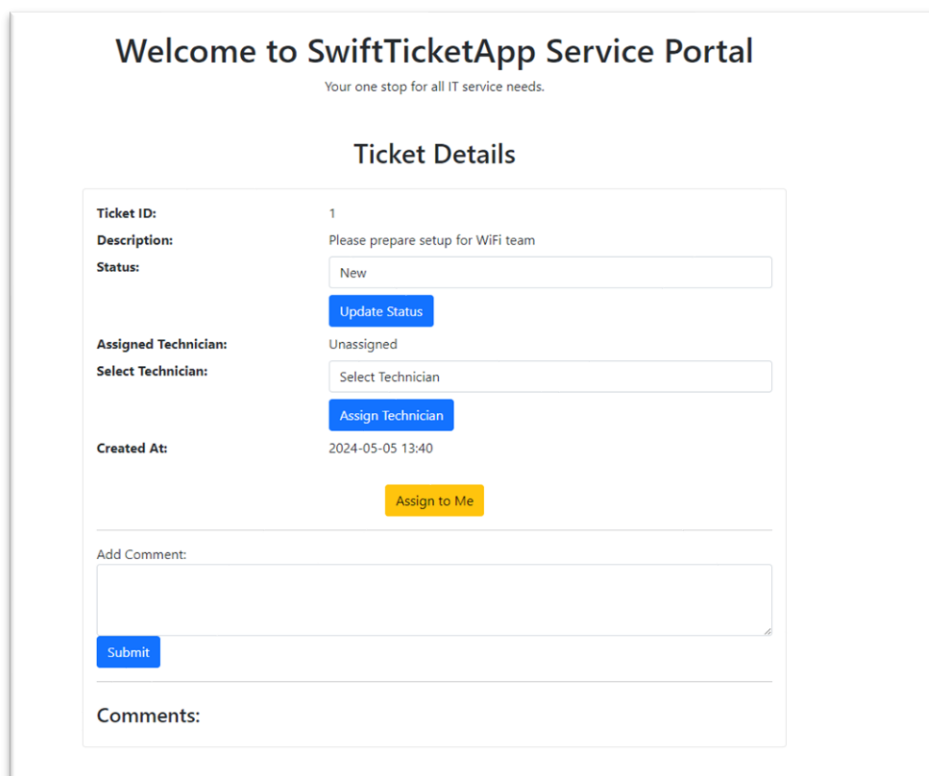
כדי להשתמש בלוח הבקרה של הטכנאי ב-SwiftTicketApp עקוב אחר השלבים הבאים:

1. הגישה ללוח הבקרה - לאחר התחברות למערכת לחץ על הלשונית "Technician Dashboard".
זה ינחה אותך לממשק שלך שממנו תוכל לנהל בקשות שירות.



Ticket ID	Status	Submitter	Description	Assigned to	Request Time	Urgency	Site	Actions
1	Closed	client2@client2.com	Please prepare setup for WiFi team	Not assigned	2024-05-05 13:40	High	IDC	View Details
2	New	client@client.com	Purchase a new Spirent sensor	Not assigned	2024-05-05 13:44	Low	PTK	View Details
3	New	client@client.com	Install windows on new machine	Not assigned	2024-05-05 13:44	High	IDC	View Details
4	New	client@client.com	Please deploy new router and AC on cubic	Not assigned	2024-05-05 13:45	Normal	JER	View Details
5	New	client2@client2.com	Fix Linux os kernel panic on old platform	Not assigned	2024-05-05 13:46	Low	JER	View Details
6	New	anton.dehtiar@gmail.com	מקדמ	Not assigned	2024-05-12 10:57	High	IDC	View Details

2. צפייה בבקשות - בלוח הבקרה, תוכל לראות את כל הבקשות הפתוחות והסגורות. בקשות מסודרות לפי סטטוס, מועד הבקשה, דחיפות ועוד.
3. מיון וסינון - השתמש באפשרויות הסינון למעלה כדי למצוא בקשות ספציפיות לפי סטטוס, שולח, דחיפות או אתר.
4. ניהול בקשות ספציפיות וצפייה בפרטים - לחץ על "View Details" בכל בקשה כדי לראות את כל הפרטים ולנהל אותה.



Welcome to SwiftTicketApp Service Portal
Your one stop for all IT service needs.

Ticket Details

Ticket ID: 1
Description: Please prepare setup for WiFi team
Status: New
[Update Status](#)

Assigned Technician: Unassigned
Select Technician:
[Assign Technician](#)

Created At: 2024-05-05 13:40
[Assign to Me](#)

Add Comment:

[Submit](#)

Comments:

5. שיוך טכנאי - במידה והבקשה לא שויכה לטכנאי, תוכל לבחור טכנאי מתוך רשימה נגלת ולשייך אותו לבקשה.
6. עדכון סטטוס - אם רוצה לעדכן את סטטוס הבקשה, למשל מ"חדש" ל"בתהליך" או ל"סגור", תוכל לעשות זאת בקלות.

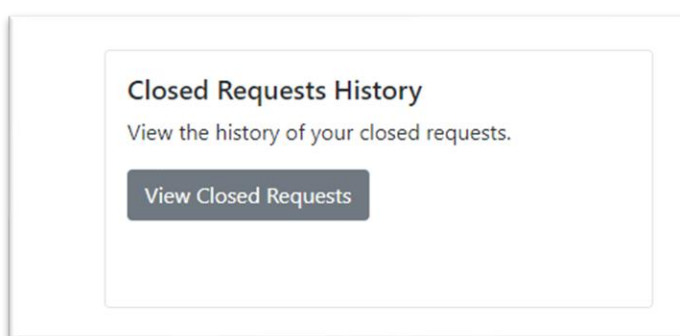
7. הוספת תגובות לטיקטים - בעמוד פרטי הטיקט הזן תגובות בשדה המתאים ושלח אותן לרישום תקשורת עם הלקוח או עם צוותי תמיכה אחרים. בנוסף נשלח מייל ללקוח עם תוכן של התגובה.
8. סגירת טיקטים - לאחר סיום העבודה על טיקט, תוכל לחוץ על כפתור "Close" לסגירת הטיקט והסרתו מהרשימה הפעילה.

השימוש בלוח הבקרה מאפשר לטכנאים לנהל את משימותיהם ביעילות ולשמור על תזמון מותאם של השירותים הניתנים ללקוחות.

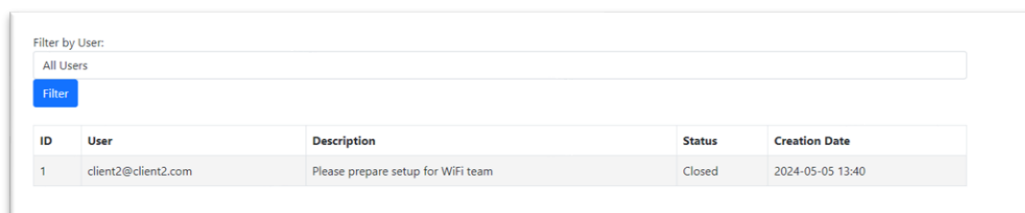
Closed Requests History

באזור "Closed Requests History" (היסטוריית בקשות סגורות) טכנאים יכולים לראות את כל הבקשות שנסגרו ולסנן אותן לפי משתמש, מה שמאפשר מעקב נוח אחר הבקשות שהוגשו ונפתרו.

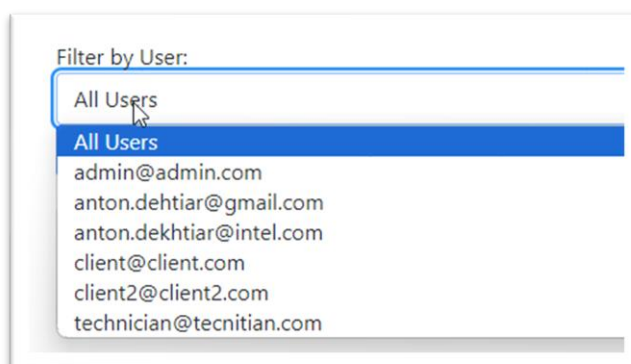
1. גישה להיסטוריה - בקר בעמוד הראשי של SwiftTicketApp ולחץ על "View Closed Requests" תחת "Requests".



2. סינון לפי משתמש - בחלק העליון של עמוד ההיסטוריה ניתן למצוא תיבת נפילה שמאפשרת לך לבחור משתמש ספציפי. בחר משתמש כדי לראות רק את הבקשות שהוא הגיש.



3. סינון התוצאות - לאחר בחירת משתמש לחץ על הכפתור "Filter" כדי לעדכן את התוצאות לפי הבחירה שלך.



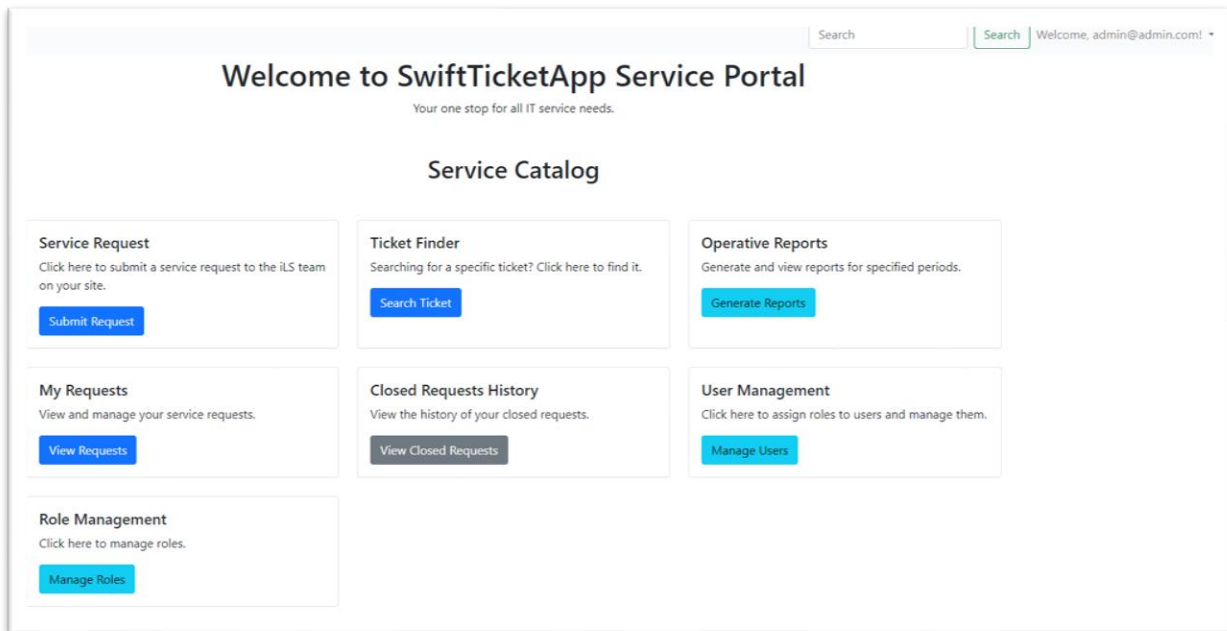
4. צפייה בפרטים - כל רשומה ברשימת ההיסטוריה כוללת את מזהה הבקשה, שם המשתמש שהגיש אותה, תיאור הבקשה, מצבה, ותאריך היצירה.

האזור הזה שימושי במיוחד לניהול מעקב אחר הבקשות שונות שנעשו, לאבחון טרנדים בבעיות הנפוצות או פעולות שפותרו בעבר, ולהבטיח שכל הבקשות טופלו באופן מסודר ויעיל.

מנהלי מערכת (Administrators)

ניהול הגדרת משתמשים

להלן השלבים כיצד לנהל משתמשים בפורטל של SwiftTicketApp כמנהל המערכת:



1. כנס לעמוד ניהול משתמשים - מהדף הראשי של הפורטל, לחץ על הכפתור 'Manage Users' תחת קטגוריית 'User Management'. זה יוביל אותך לרשימת כל המשתמשים במערכת.

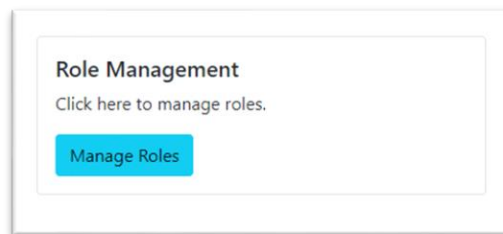
Users List		
Add New User		
Email	UserName	Actions
technician@tecnitian.com	technician@tecnitian.com	Edit Delete
anton.dekhtiar@intel.com	anton.dekhtiar@intel.com	Edit Delete
admin@admin.com	admin@admin.com	Edit Delete
client@client.com	client@client.com	Edit Delete
anton.dehtiar@gmail.com	anton.dehtiar@gmail.com	Edit Delete
client2@client2.com	client2@client2.com	Edit Delete

- הוספת משתמש חדש - בעמוד 'Users List' לחץ על הכפתור 'Add New User' להוספת משתמש חדש. הזן את כתובת הדוא"ל, שם המשתמש, תפקיד (למשל - Technician) וסיסמה עבור המשתמש החדש.
- עריכת פרטי משתמש - לחץ על כפתור 'Edit' ליד כל משתמש על מנת לערוך את פרטיו. בעמוד 'Edit User' ניתן לשנות את כתובת הדוא"ל, שם המשתמש, תפקידו וסיסמתו.
- מחיקת משתמש - לחץ על כפתור 'Delete' ליד משתמש כדי למחוק אותו מהמערכת. זהירות עם פעולה זו כיוון שהיא בלתי הפיכה.

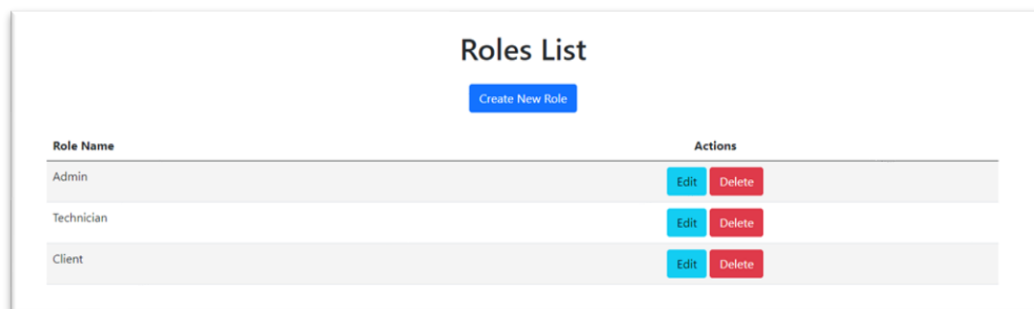
המערכת מאפשרת ניהול יעיל ומהיר של משתמשים, כולל הקצאת תפקידים והרשאות מתאימות, המאפשרת לשמור על סדר ובקרה בפעילות היומיומית של הפורטל.

ניהול הרשאות

ניהול הרשאות ב-SwiftTicketApp:



1. גישה לניהול הרשאות - ניתן לגשת לניהול הרשאות מתוך הפורטל הראשי תחת הקטגוריה 'User Management'. יש ללחוץ על 'Manage Roles' על מנת להגיע לרשימת התפקידים.



2. צפייה ברשימת תפקידים - מסך 'Roles List' מציג את כל התפקידים הקיימים במערכת. לכל תפקיד ישנם אפשרויות לעריכה ומחיקה.
3. עריכת תפקיד: לחיצה על 'Edit' ליד תפקיד מסוים מאפשרת לשנות את שם התפקיד ולהתאים את ההרשאות המקושרות אליו.
4. מחיקת תפקיד - לחיצה על 'Delete' תסיר את התפקיד מהמערכת. יש לשים לב שלא למחוק תפקידים שיש להם משתמשים פעילים מוקצים אליהם.
5. יצירת תפקיד חדש - ניתן ליצור תפקיד חדש באמצעות לחיצה על 'Create New Role'. יש להזין את שם התפקיד ולהגדיר את ההרשאות הרלוונטיות לו.
6. שמירה וחזרה - לאחר עריכה או יצירת תפקיד חדש יש ללחוץ על 'Save' כדי לשמור את השינויים. ניתן לחזור לרשימת התפקידים בכל עת על ידי לחיצה על 'Back to Roles List'.

ממשק זה מאפשר לאדמיניסטרטור לנהל בקלות ובצורה מרכזית את כל התפקידים וההרשאות במערכת, ולהבטיח שכל משתמש יוכל לגשת רק לנתונים ולפונקציונליות שמתאימים לתפקידו.

הקצאת קריאת שירות

ההקצעת קריאת שירות לעובד צוות במערכת SwiftTicketApp מאפשרת למנהלים ולטכנאים מורשים לשייך קריאות פתוחות לטכנאים ספציפיים. הליך זה כולל את השלבים הבאים:

1. ניווט לקריאה - ניתן לגשת לקריאה דרך ממשק 'Ticket Finder' על ידי חיפוש לפי מספר זיהוי או תיאור של הקריאה. לאחר מציאת הקריאה הרצויה לחץ על כפתור 'View Details'.

The screenshot shows a search interface with a text input field containing '65' and a 'Search' button. Below the search bar, the title 'Search Results' is displayed. A table lists search results with columns: ID, Description, Status, and Created At. One result is shown with ID 6, Description 'אקדמא 65', Status 'New', and Created At '2024-05-12 10:57'. A 'View Details' button is located to the right of the table row.

ID	Description	Status	Created At
6	אקדמא 65	New	2024-05-12 10:57

2. עדכון פרטי הקריאה - בדף פרטי הקריאה ניתן לראות את כל המידע הקשור לקריאה כולל תיאור, סטטוס וזמן יצירה.

The screenshot shows the 'Ticket Details' page. It displays the following information: Ticket ID: 6, Description: אקדמא 65, Status: New (with an 'Update Status' button), Assigned Technician: Unassigned, Select Technician: (dropdown menu with 'Assign Technician' button), Created At: 2024-05-12 10:57. Below this is a section for 'Add Comment' with a text area and a 'Submit' button. At the bottom, there is a 'Comments' section.

3. בחירת טכנאי להקצאה - באזור 'Assigned Technician', בחר מהרשימה הנפתחת את הטכנאי אליו תרצה להקצות את הקריאה. אם הקריאה עדיין לא הוקצתה, שדה זה יציין 'Unassigned'.
4. שמירת ההקצאה - לחץ על 'Assign Technician' לאחר בחירת הטכנאי כדי לעדכן את ההקצאה במערכת.

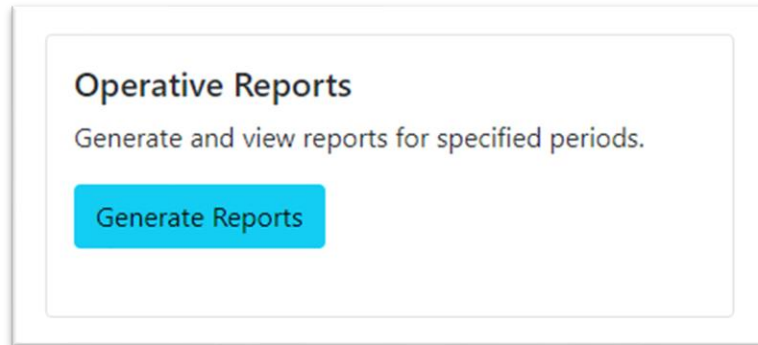
This screenshot is a close-up of the 'Select Technician' dropdown menu. The menu is open, showing a list of options. The first option is 'Select Technician' (highlighted in blue), and the second option is 'technician@tecnitian.com'. The background shows parts of the 'Assigned Technician' and 'Created At' fields.

5. הוספת הערות - אם יש צורך, ניתן להוסיף הערה בשדה 'Add Comment' וללחוץ על 'Submit' לשמירת ההערה ברשומת הקריאה.
6. עדכון סטטוס - אם נדרש, ניתן לעדכן את סטטוס הקריאה באמצעות לחיצה על 'Update Status'.

דף זה מאפשר גם צפייה בכל ההערות שהתווספו לקריאה, ובכך לעקוב אחר ההתקדמות והתגובות לבעיות שהועלו.

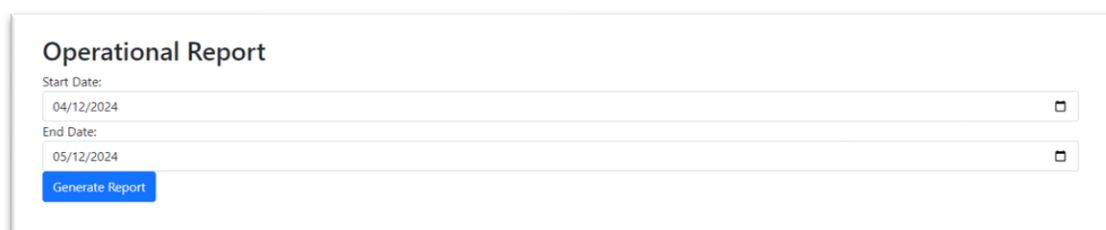
הפקת דו"חות תפעולים

הפקת דו"חות תפעוליים במערכת SwiftTicketApp מאפשרת למנהלי מערכת לצפות ולנתח את נתוני השירות במהלך תקופות זמן ספציפיות.

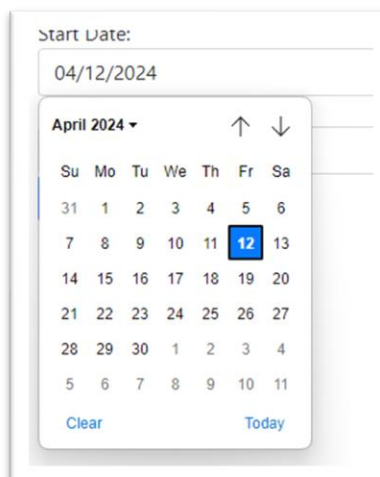


כדי להפיק דו"ח תפעולי בצע את השלבים הבאים:

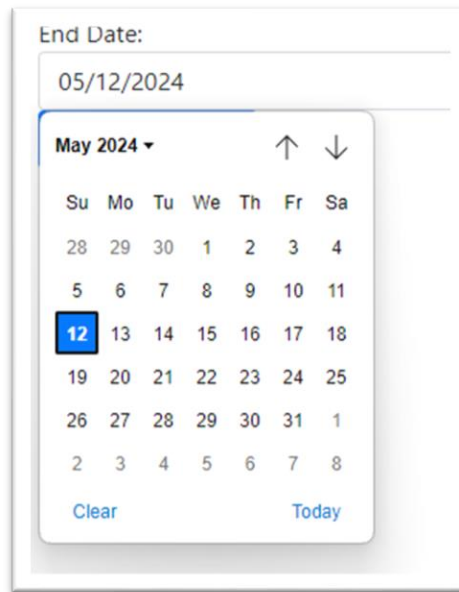
1. גישה לדו"חות תפעוליים - עבור אל 'Operative Reports' בקטלוג השירותים על ידי לחיצה על ['Generate Reports'](#).



2. הגדרת תקופת הדו"ח:
a. תאריך התחלה - בחר את תאריך ההתחלה לדו"ח מהלוח שנה המופיע.

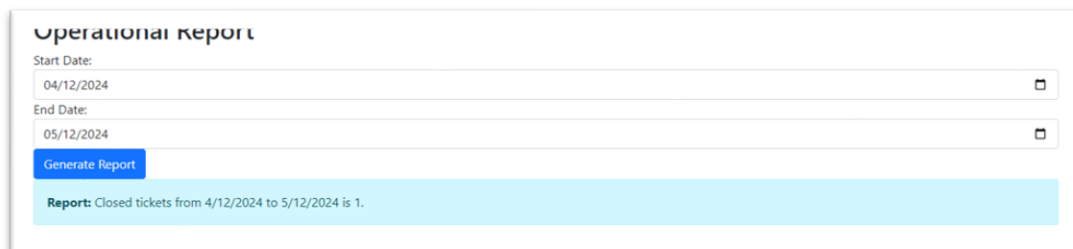


b. תאריך סיום - בחר את תאריך הסיום לדו"ח מהלוח שנה המופיע.



3. ניתן לבחור כל תאריך על ידי לחיצה על התאריך הרצוי בלוח השנה או על ידי הזנת התאריך בפורמט יום/חודש/שנה בשדה הטקסט.

4. הפקת הדו"ח - לחץ על 'Generate Report' לאחר בחירת טווח התאריכים. המערכת תעבד את הבקשה ותציג דו"ח עם הנתונים הרלוונטיים לתקופה שנבחרה.



5. צפייה בדו"ח - הדו"ח שיווצר יכלול כמות הבקשות עם סטטוס "סגורה" בתאריכים שנבחרו.

בעזרת כלי הדו"חות התפעוליים, ניהול השירותים נעשה בצורה יעילה יותר, מאפשר לאדמיניסטרציה לקבל תובנות על הפעילות היומיומית ולשפר את איכות השירות.