



# מטרות

תוכנה לניהול איכותי

## חוברת עזרה - ניהול תקלות בצידוד ומכשירים

### תוכן עניינים

2.....	ניהול תקלות בצידוד ומכשירים.....
2.....	פתיחת תקלה.....
4.....	טיפול בקריאה.....
6.....	עזרה לטיפול בתקלה.....

מרץ 2019

© כל הזכויות שמורות לפרודיפיי פתרונות תוכנה בע"מ

## ניהול תקלות בציוד ומכשירים

תוכנת מטרוט מאפשרת לכל עובד בארגון לפתוח קריאת שירות/תקלה באופן שיאפשר את ניתוב התקלה לגורם המטפל כפוף לסיווגה, אפיונה ומידת הדחיפות שלה, זאת דרך מנגנון מעקב וניהול המשימות. המערכת מאפשרת סיווג תקלות אוטומטיים בהתאם לטבלת נושאי תקלות, סוגי תקלות, אופי התקלה, מקום התקלה וכדומה. המערכת מאפשרת שימוש בכלי עזרה אוטומטי הנותן עצות בסיסיות למדווח התקלה על האפשרויות להתגבר עליה מיידית ללא סיוע מבחוץ. מערכת דו"חות מאפשרת הפקת לקחים ואיתור בעיות חוזרות וכן כימות עלויות לכל אחד מהנושאים והמערכות הקיימות.

## פתיחת תקלה

לצורך פתיחת תקלות וקריאת שירות במסך "ניהול איכות" יש ללחוץ על כפתור "קריאת שירות לתקלה".

תפריט ראשי

19/02/2019 08:50  
V 4.674  
תמיכה: 073-2311703

משתמש: יוסי כהן  
ארגון: חברה לדוגמה בע"מ

תכנות, טפסה עבודה, נהלים והוראות

לקוחות, פרויקטים, אנשי קשר, ספקים, עובדים, תחזוקה וציוד, תהליכים נלווים

לפי מקור | לפי עובד

מקור המשימה	פתוחות	לא נקראו
אירוע בטיחות	1	
אנשי קשר	3	
דיון במצב טייטא	8	
הדרכה/קורס	5	4
חונכות לעובד	3	
חריגה	2	
טיפול בפ"מ	1	1
טיפול בתלונה	6	
טיפול יזום	2	
מבדק פתוח	3	
מבדק-משתתפים	2	

ניהול ישיבות ודיונים

תוכנית שנתית, ריכוז בקשות לשיפור ושינוי, מבדקים, בקרה וביקורת, הדרכות והסמכות

ריכוז תלונות, רשימת תלונות, ריכוז חריגות וכשלים

ניהול פעולות שינוי ושיפור ארגוניות

מעקב אפקטיביות

ניהול כללי

Matarot QM

תפריט ראשי

17/02/2019 08:25  
V 4.674  
תמיכה: 073-2311703

משתמש: יוסי כהן  
ארגון: חברה לדוגמה בע"מ

תכנות, טפסה עבודה, נהלים והוראות

לקוחות, פרויקטים, אנשי קשר, ספקים, עובדים, מבדקים, שנתית

כל המשימות

תאריך יעד	מצב	נקראה	נוצר	פעילות
31/03/2019	פתוחה		30/01/2019	מעקב כיוול ל- מנדב בילוג: 6706 מספר 0011 בתאריך 30/01/2019
20/03/2019	פתוחה		06/02/2019	ספר הנהלה
15/03/2019	פתוחה		05/12/2018	מבדק איכות פנימי - הול"א
08/03/2019	פתוחה		06/02/2019	יש להמשיך את בתיבת
15/02/2019	פתוחה		05/12/2018	מבדק איכות פנימי - אבטחת איכות
14/02/2019	פתוחה		02/01/2019	באחריות הדרכה בנושא בטיחות תגון ההדרכה
10/02/2019	פתוחה		10/02/2019	הנהול פילה במצב עריכה
06/02/2019	פתוחה		27/01/2019	נא וודא קבלת פעילות מתקנת טופס D8 מהספה. סגור את המשימה רק לא
04/02/2019	פתוחה		04/02/2019	דיון בנושא מבדק ספק מתאריך 04/02/2019 במצב טייטא
03/02/2019	פתוחה		03/02/2019	מבדק מתוכנן מספר 88 ריחידה נפרדת ספק במצב עריכה
31/01/2019	פתוחה		01/01/2019	פעילות לשנת 2019
30/01/2019	פתוחה		05/12/2018	דיון בנושא סקר הנהלה מתאריך 05/12/18 במצב טייטא
29/01/2019	פתוחה		06/01/2019	משימה חדשה עם שרה נתניהו
29/01/2019	פתוחה		14/01/2019	באחריות הדרכה בנושא רענון נהלי איכות תגון ההדרכה

פתיחת תהליך חדש...

ניהול ישיבות ודיונים

ניהול כללי

Matarot QM

במסך ניהול כללי, נלחץ על "פתיחת תהליך חדש..." ומתוך רשימת התהליכים שנפתחה נבחר את "קריאת שירות על תקלה"

בחר תהליך לפתיחה

טופס תלונה

בקשה לשינוי ושיפור

קריאת שירות על תקלה

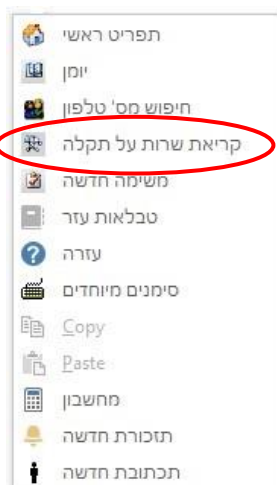
דו"ח חריגה או כשל

חריגת בטיחות

חריגת איכות סביבה

ניהול סיכונים

ביטול



אפשרות שלישית הינה דרך "תפריט לחיצה ימנית / Right Click Menu": מכל מקום בתוכנה ניתן ללחוץ על המקש הימני ויפתח התפריט הבא, אשר מאפשר להגיע בקלות לנושאים שונים בתוכנה, ובו לוחצים על "קריאת שרות לתקלה"

כתוצאה של אחת משלוש האופציות הנ"ל יפתח מסך "תקלות וקריאת שירות":

בכניסה למסך חלק מהשדות כבר יהיו מלאים בערכי ברירת מחדל (השורה העליונה במסך: שם הרושם, שם המבקש, תאריך ושעת התקלה (1) וכן האחראי לטיפול בתקלה (2)). יש לוודא את נכונותם לעדכן בהתאם לצורך. חשוב מאד להקפיד על בחירת "נושא התקלה" (3) הנכון מתוך 5 הנושאים המופיעים (בינוי ותחזוקה, מחשבים ומערכות מידע, מכונות, ציוד ומכשירים, רכב ותחבורה) מכיוון שרשימת הציוד העולה בחיפוש הינה לפי הנושא הנבחר. כאשר נבחר את המחלקה שאליה שייך הציוד (4) אז ברשימה הנפתחת "מספר ציוד" (5) יופיעו הפריטים השייכים לנושא ולמחלקה שבחרנו. אפשרות נוספת למציאת הציוד המבוקש הינה בלחיצה על "זכוכית המגדלת" (6), כאן ניתן לחפש מבין כל הפריטים השייכים לנושא שבחרנו (3). במידה והציוד איננו קיים ברשימות ניתן לרשום את תאורו בשדה "תאור הציוד" (7). אם בחרנו פריט מהרשימה השדות "תאור הציוד" (7), "מחלקה" (4) ו"חדר" יעלמו.

שדה החובה במסך זה הינו "תאור התקלה" (8) - יש לתאר את התקלה במלל חופשי. ניתן למלא את "מהות התקלה" (9) מתוך הרשימה וכן את "הרכיב התקול" (10) ו"תאור התקלה ברכיב" (11) במידה ושדות אלו מופיעים (יופיעו במידה והוזנו נתונים לרשימות הרלוונטיות) בכדי לאפיין טוב יותר את התקלה. יש למלא את רמת "דחיפות הטיפול" (12) ובסיום להקיש על אישור.

אפשרות נוספת לפתיחת קריאת שרות הינה ישירות מתוך כרטיס הציוד עצמו, על ידי לחיצה על "קריאה חדשה"

במצב זה מסך "תקלות וקריאת שירות" יפתח עם נתוני הציוד כבר בתוכו וכשהם ניתנים לשינוי:

המשך מילוי הטופס הינו כפי שתואר לעיל.

### טיפול בקריאה

עם אישור טופס התקלה תתקבל משימה חדשה על שולחן העבודה של האחראי על הטיפול בתקלה אשר תפנה אותו לטופס "תיעוד תקלה". האחראי יכול להחליט לבטל את הבקשה בלחיצה על כפתור "ביטול בקשה" (1). במקרה זה מומלץ לשלוח תשובה למבקש, כדי לעדכנו. את נוסח התשובה נקליד בשדה "תשובה למבקש" (2), כך שהיא גם תשאר לתיעוד בטופס התקלה, ואז בלחיצה על "תשובה למבקש ב-MAIL" ייווצר מייל שהמכותב לו הוא המבקש והתוכן הינו מה שהוקלד.

האחראי יכול לנהל את התקלה באמצעות פתיחת "משימה חדשה" בתוך הלשונית "משימות מקריאת שירות" (3). את הטיפול שבוצע יש לתעד דרך "הוספת תיעוד ביצוע" (4).

יפתח מסך חדש "תיעוד טיפול/ קריאת שירות" בו יש לתעד את הפעולות שננקטו, וכן מידע נוסף כמו מי ביצע את התיקון (פנימי, עם אפשרות לבחור את שם העובד, או חיצוני ואז נוכל לבחור את הספק ואיש הקשר אצלו) משך ועלות הטיפול - שזהו מידע אשר נוהגים לאסוף כמדד לתהליכי האחזקה. המידע על מתי בוצע התיקון יופיע אוטומטית לפי מועד פתיחת המסך וניתן לשנותו. לסיום יש להקיש על אישור.

במידה ויש צורך להטיל על המשתמש משימה, לדוגמה להפעיל את המכונה ולוודא שתיקון נעשה כראוי, נעשה זאת דרך לשונית "משימות ממתיונות למשתמש" (5) בלחיצה על "משימה חדשה". תפתח משימה מסוג "ממתין למשתמש" שבאופן אוטומטי יופיע בה המלל "בהמשך לבקשתך לקריאת שירות: (תיאור התקלה)" על מנת להקל על המשתמש לדעת על מה מדובר.

סוג המשימה - ממתין למשתמש

**משימה חדשה**

פעילות: בהמשך לבקשתך לקריאת שירות: השניים אינן מתרוממות

מאפיין 1: [ ]  
מאפיין 2: [ ]

עדיפות: 3

איש קשר: [ ] מספר: [ ] שם ארגון: [ ]

תחילת המשימה: 20/03/2019 תאריך יעד לסיים: 20/03/2019

אחראי לביצוע המשימה: שרון כהן

יבצע ע"י: [ ]

הצג משימה פתוחה בחלוף תאריך היעד: [ ]

דוחו על מצב המשימה ל: [ ]

מעקב והערות על ביצוע המשימה: [ ]

פתח משימת משנה [ ] אישור [ ] ביטול [ ]

לאחר שהטיפול או התיקון של המכשיר תועד, הכפתור שבו נרשם קודם לכן "ביטול הבקשה" (1) משתנה ל"סגירת התקלה" ובאמצעותו יכול האחראי לסגור את הקריאה. לחיצה על "סגירת קריאה" תביא לפתיחתו של מסך "סגירת תקלה" בו יש לסמן את סוגר התקלה ותאריך הסגירה (קיים כברירת מחדל) וללחוץ על כפתור האישור.

### עזרה לטיפול בתקלה

קיימת אפשרות להזין הצעות טיפול לתקלות נפוצות, כך שכשמשתמש מזין את פרטי התקלה תקפוץ לו הצעה לטיפול שאולי תוכל לחסוך את פתיחת הקריאה. בכדי להזין את הצעות הטיפול יש לגשת בטבלאות עזר ללשונית "תחזוקה כיוול ציוד ונכסים" וללחוץ על "רכיבי ציוד" ברשימה זו נגדיר את רכיבי הציוד שלגביהם נרצה לתת הצעות עזרה. לתשומת לבך - רכיבי ציוד הינם חלקים מתוך הציוד השלם שעליו תפתח הקריאה, ואותו הרכיב יכול להיות בכמה יחידות ציוד שונות. לדוגמא הרכיב יכול להיות מפסק עצירת חירום ומפסק כזה יכול להיות במכונות שונות, או שהרכיב הינו תוכנת מטרות והיא מותקנת בכל המחשבים.

עריכת טבלאות עזר ונתוני יסוד

הצג כמות רשומות

מבנה ארגוני	מבדק פנימי	לקוחות/ספקים/מוצרים	כללי	תכונות וכשלים	בטיחות	איכות הסביבה	אי התאמות בבדיקות	אדמיניסטרציה
בקרת איכות	ניהול סיכונים	תלונות לקוחות	תחזוקה כיוול ציוד ונכסים	עולות שיפור תיקון ומניעה	נהלים והוראות	משתני ניהול	משאבי אנוש	

מאפיין ציוד 1 [ ]  
מאפיין ציוד 2 [ ]  
מאפיין ציוד 3 [ ]  
מאפיין ציוד 4 [ ]  
קבוצות כיוול [ ]  
סוגי מכשירים וציוד [ ]  
סוגי טיפולים יזומים [ ]  
רכיבי ציוד [ ]  
סיווג תקלות [ ]  
מצב תקלה [ ]  
דחיפות השירות [ ]  
מהויות תקלה [ ]

בלחיצה על "סיווג תקלות" יפתח המסך הבא:

סיווג תקלות

קטגוריית ציוד	רכיב	התקלה ברכיב	שם אחראי	דחיפות התיקון
בניו ותחזוקה	וילון	וילון קרוע	מוסא כהן	דחיפות נמוכ
רכב ותחבורה	גלגל	אין אויבר	אייר לוין	דחוף ביותר
מחשבים ומערכות מידע	תוכנת הנה"ח	יש לאפשר גישה לעמדה נוספת	שרון כהן	לא דחוף
מחשבים ומערכות מידע	תוכנת הנה"ח	העברת מנות לוקחת הרבה זמן	שרון כהן	לא דחוף
מחשבים ומערכות מידע	תוכנת הנה"ח	צקים לא מודפסים נכון על הנייר - נייר לא מכונן	אלה אל	דחיפות נמוכ
מחשבים ומערכות מידע	Outlook	הודעת שגיאה בפתיחת המערכת	שרון כהן	דחוף
מחשבים ומערכות מידע	Outlook	לא מקבל/שולח דואר אלקטרוני	שרון כהן	דחוף
מחשבים ומערכות מידע	מסך	תמונה מעוותת	שרון כהן	דחוף
מחשבים ומערכות מידע	מסך	לא נדלק עם המחשב	שרון כהן	דחוף ביותר
מחשבים ומערכות מידע	מסך	מרצד	אופיר אופירי	דחיפות נמוכ
מחשבים ומערכות מידע	מדפסת	צבעים לא נכונים	בתיה בת	דחיפות נמוכ
מחשבים ומערכות מידע	מדפסת	נייר תפוס	אופיר אופירי	דחוף

להוספה נלחץ על "הוספת שורה" בחלק העליון של המסך, מתוך הרשימות הנפתחות נבחר את "קטגוריית הציוד" ואת "הרכיב". בשדה "התקלה ברכיב" נזין את התקלה. בלחיצה כפולה על תיאור התקלה שהזנו יפתח מסך "עזרה לתקלה זו" כאן נרשום את הצעת הטיפול לתקלה, ונלחץ על אישור לשמירה ויציאה. במסך סיווג תקלות ניתן גם להגדיר "שם אחראי" ו"דחיפות התיקון". חשוב לציין ששם האחראי מופיע אוטומטית בטופס התקלה לפי קטגוריית הציוד או לפי הציוד עצמו (אם הוגדר לציוד אחראי תחזוקה בכרטיס הציוד) ושם אחראי שנוזן כאן ידרוס את השם שעולה אוטומטית, כך שאפשר להשאיר שדה זה ריק.

כאשר המשתמש יפתח קריאה ויבחר את "הרכיב התקול" ואת "תאור התקלה ברכיב" תקפוף חלונית עם ההצעה לטיפול אשר הזנו.

טופס צפיה

## עזרה לתקלה זו

גודל גופן:

כתב מודגש   
  English   
  עברית

תאור הפתרון

לבדוק חיבורי חשמל:

18 תוים מתוך לא מוגבל

תקלות וקריאות שירות

מועד הרישום: 21/03/2019 10:00

מוסא כהן

שעה: 10:03

תאור התקלה: חסן תוצ"ג

אחראי ציוד: שרון כהן

מספר ציוד: N454676/6

הערות למיקום:

מהות התקלה: מסך

תאור התקלה (מלל חופשי):

הערות נוספות:

אחראי לטיפול בתקלה: שרון כהן

דחיפות הטיפול: דחוף ביותר

תאור הדחיפות: