

# פורטל המידע והשירות

מדריך למשתמש



מוגש ע"י rels



מסמך זה הינו רכוש חברת אר.אי.אל.אס טכנולוגיות מתקדמות בע"מ. אין לפרסם, לשכפל ו/או לעשות בו שימוש מלא או חלקי בכל אמצעי שהוא ולכל מטרה שהיא ללא קבלת אישור מפורש בכתב מחברת אר.אי.אל.אס טכנולוגיות מתקדמות בע"מ

## תוכן עניינים

.....	<u>רקע</u>
.....	<u>אופן התחברות לפורטל</u>
.....	<u>החלפת סיסמה/ שחזור סיסמה</u>
.....	<u>ביצוע הזמנה</u>
.....	<u>תשלום באמצעות כרטיס אשראי</u>
.....	<u>תשלום באמצעות העברה בנקאית</u>
.....	<u>פתיחת קריאת תמיכה</u>
.....	<u>צפייה במסמכים דרך הפורטל</u>
.....	<u>ייצוא לאקסל</u>
.....	<u>צור קשר</u>

## רקע

לקוחות יקרים,

פורטל התמיכה והשירות הינו מרכז השירות והניהול שלנו עבור לקוחותינו. באמצעות הפורטל תוכל ליהנות אונליין ממידע מגוון אודות הפעילות שלך ולבצע פעולות בקליק ללא תלות בנציגי השירות :

- כניסה לאזור האישי
- הזמנת בנק שעות לשירותים מקצועיים
- פתיחת קריאות תמיכה
- צפייה במסמכים
- ייצוא לאקסל
- יצירת קשר
- ועוד

מטרת מסמך זה הנה לספק הדרכה בסיסית על אופן הגישה והשימוש בפורטל. הפורטל תומך בכל הדפדפנים וגם מאפשר התחברות דרך מכשירים ניידים. מטעמי נוחות בלבד, המסמך מנוסח בלשון זכר אך פונה לשני המינים כאחד.

## אופן התחברות לפורטל

התחברות דרך דפדפן לאתר בכתובת [digital.rels.co.il](http://digital.rels.co.il) במידה וכבר בצעת את תהליך הרישום, ניתן להיכנס כמשתמש רשום. כדי להנפיק סיסמת משתמש, הנך מתבקש לשלוח אלינו מטעם גורם מוסמך בארגון את כתובת הדוא"ל ושמות המשתמשים המורשים לצפייה במידע וביצוע פעולות ואנו נשלח בהקדם סיסמת התחברות ראשונית לכל משתמש. בקשה להנפקת סיסמא ניתן לשלוח דרך [צור קשר](#) באתר החברה או לדוא"ל [sales@rels.co.il](mailto:sales@rels.co.il) בחלונית התחברות למערכת נדרש להזין כתובת דוא"ל וסיסמה ולאחר מכן לחיצה על הכפתור – "התחברות".

בסיום העבודה הנך מתבקש ללחוץ על לשונית "התנתק" כדי לבצע יציאה מסודרת מהמערכת.



## החלפת סיסמה / שחזור סיסמה

מטעמי אבטחה, ניתן לשנות או לאפס את הסיסמה שלך במקרה ששכחת אותה. בדוק את כל כתובות הדוא"ל שהשתמשת בהן כדי להירשם או כדי להיכנס לחשבון. במידה ושכחת סיסמה, ניתן לבצע שחזור סיסמה למייל ע"י לחיצה על הלשונית שמופיע בתחתית הדף "שכחתי סיסמה".

שכחת שם משתמש או סיסמה?

התחברות

כעת נדרש למלא את כל השדות כדי לאפס את הסיסמה.

שינוי סיסמה

לצורך השלמת תהליך שינוי הסיסמה אנא מלא את הפרטים הבאים:

שם משתמש:

שם משתמש

מספר ח"פ:

מספר ח"פ

סיסמה חדשה:

סיסמה חדשה

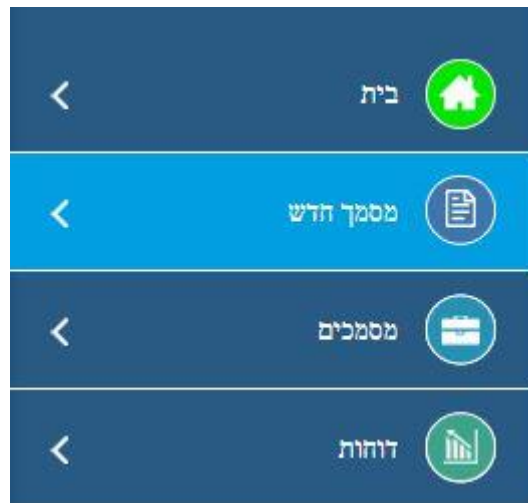
אימות סיסמה:

אימות סיסמה

שמור סיסמה

## ביצוע הזמנה

ניתן לבצע הזמנה של בנק שעות דרך לשונית "מסמך חדש" בפורטל.



לאחר מכן נדרש לעדכן את כמות השעות להזמנה. לתשומת לבך, ניתן להזמין שעות עבודה בכפולות של 5 שעות בלבד.

#	קוד פריט	שם פריט	כמות	מחיר	אחוז הנחה	מחיר	סה"כ	הערות
1	20001	סל שעות	5	0%	270	1,350.00 ₪		

[+ הוסף שורה](#)

באפשרותך גם להוסיף הערות להזמנה דרך הערות למסמך.

הערות למסמך:


בעתיד ניתן יהיה לבצע גם הזמנות של רישיונות ושירותי תחזוקה.

## תשלום באמצעות כרטיס אשראי

ניתן לאשר הזמנה ולשלם אותה דרך כרטיס אשראי דרך לחיצה על אישור תשלום.

אשר ושלם הזמנה

כעת נדרש למלא מספר כרטיס ותעודת זהות לצורך אימות כרטיס ותשלום באמצעות כרטיס אשראי דרך הפורטל. בסוף התהליך נדרש ללחוץ על "בצע תשלום".



### תשלום באמצעות כרטיס אשראי

05 / 2017

תוקף כרטיס

\* מספר כרטיס

\* תעודת זהות



₪

0.00

סכום לתשלום


בצע תשלום

אתר זה מכבד את הכרטיסים הבאים


SECURE PAYMENT

Powered By



SECURE PAYMENT

SSL Encryption By



SECURE PAYMENT

PCI DSS COMPLIANT

POWERED BY PELECARD

במידה ואחד מהכרטיסים חסרים תתקבל ההודעה הבאה.

מספר כרטיס לא יכול להיות ריק

ניתן לשלם עבור הזמנה באמצעות כל כרטיסי האשראי בלבד (למעט דינרס).

בסוף התהליך תתקבל בפורטל הודעה עם פרטי העסקה כולל המספר של חשבונית מס\ קבלה לצורך מעקב ותיעוד.

עסקה תקינה	
463	מס מזהה של ההזמנה:
29	סכום לתשלום
138	מספר אישור מחברת האשראי
000	סטטוס קוד מחברת סליקה:
operation success	הודעת סטטוס מחברת סליקה:
True	תקף:
148	חשבונית מס הפעולה הסתיימה בהצלחה
48	קבלה מס הפעולה הסתיימה בהצלחה

OK

לאחר ביצוע התשלום, ההזמנה תאושר והמשתמש שביצע את ההזמנה יקבל הודעה בדבר עדכון יתרת השעות במערכת.



## תשלום באמצעות העברה בנקאית

במידה ואין באפשרותך לשלם באמצעות כרטיס אשראי, קיימת אפשרות לתשלום בהעברה בנקאית.

**העברה בנקאית**

לאחר שבחרת "העברה בנקאית" המערכת תפנה אותך לדף עם פרטי החשבון שלנו.

### העברה בנקאית

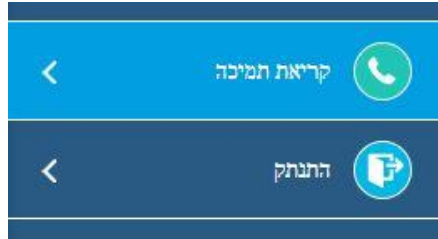
להלן פרטי בנק לצורך העברה בנקאית יש לבצע העברת התשלום לחשבון המפורט מטה בלבד עם קבלת התשלום בבנק. תישלח קבלה לדוא"ל של מבצע ההזמנה בפורטל וההזמנה תאושר במערכת להלן פרטי בנק לצורך העברה בנקאית

שם החשבון:	אר.אי.אל.אס טכנולוגיות מתקדמות בע"מ
ח.פ.:	512714965
בנק:	הפועלים
שם הסניף:	המאספים
מספר סניף:	510
כתובת הסניף:	אבן גבירול 2, תל-אביב
מס' חשבון:	109713
מס' הזה"ב:	IL53-0125-1000-0000-0109-713
לצפייה באישור ניהול חשבון לחץ כאן	
יש לציין בהערות של ההעברה את מספר המסמך ששולם בנינו	

יש לבצע העברה בנקאית לחשבון הבנק הנ"ל בלבד בסכום התואם לסכום ההזמנה. לאחר שהמערכת תזהה את קבלת התשלום בחשבון הבנק, ההזמנה תאושר.

## פתיחת קריאת תמיכה

פתיחת קריאת תמיכה חדשה לצורך קבלת שירות תבוצע באמצעות לחיצה על לשונית "קריאת תמיכה".



עליך לציין את סוג הפניה בתיאור הבעיה (תקלה או בקשת שירות) ולמלא את כל השדות המופיעים בטופס – נושא, שם, טלפון וכתובת דוא"ל עדכנית לחזרה.

קריאת תמיכה

<input type="text"/>	שם:
שם	
<input type="text"/>	טלפון:
טלפון	
<input type="text"/>	דוא"ל:
דוא"ל	
<input type="text"/>	נושא:
נושא	
<input style="height: 40px;" type="text"/>	תיאור הבעיה:
תיאור הבעיה	

פתח קריאת תמיכה

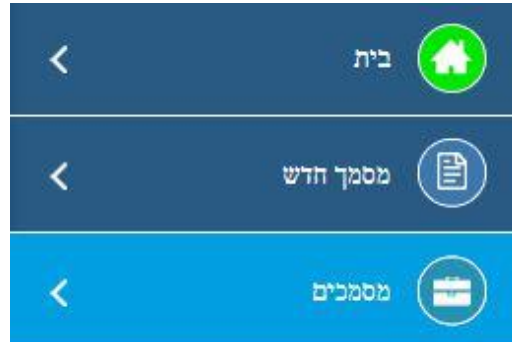
בסוף התהליך לחץ על הלשונית "פתח קריאת תמיכה" ואז מתקבלת הודעה:

### קריאת תמיכה נפתחה בהצלחה

בסוף התהליך ישלח מייל לכתובת שסופקה עם פרטי הקריאה במערכת.

## צפייה במסמכים דרך הפורטל

כדי להגיע לפירוט מסמכים יש לגשת ללשונית של מסמכים.



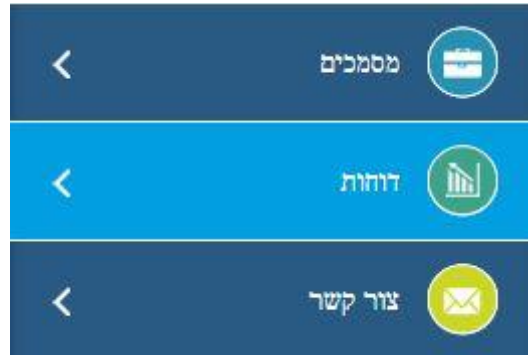
לוחצים על מספר המסמך שאנו רוצים לצפות בו, בשלב זה ניתן גם לצפות בתאריך היצירה של המסמך, סכום, סטטוס מסמך ותאריך אספקה.

מספר מסמך	תאריך יצירה	סטטוס	סכום	תאריך אספקה/ערך
<a href="#">10700</a>	05/09/2016	סגור	19538.00	05/09/2016
<a href="#">11321</a>	25/04/2017	פתוח	5657.00	25/05/2017

כעת אנו יכולים לבחור אם לצפות במסמך שנבחר בפורמט PDF. לאחר ששומרים את המסמך בקובץ PDF במחשב המקומי אז ניתן לשלוח להדפסה.

## ייצוא לאקסל

מתוך תפריט הבחירה העליון ללחוץ על לשונית דוחות.



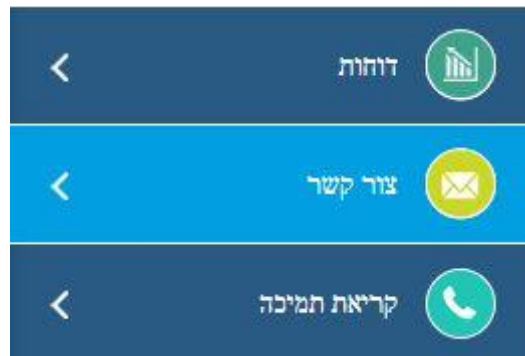
עכשיו נדרש לבחור את סוג הדוחות שאנו רוצים לייצא לאקסל ובסיום יש ללחוץ על הלשונית Excel כפי שמוצג בתמונה.



בסיום התהליך הקובץ יורד למחשב האישי ונפתח באופן אוטומטי דרך תוכנת האקסל שברשותך, במידה ואתה מעוניין ניתן לשמור את הקובץ או להדפיסו. כל המידע מובא לכם בקובץ CSV, בלחיצת כפתור, מסודר לפי עמודות עם כל הנתונים החשובים.

## צור קשר

דרך הלשונית "צור קשר" באפשרותך להשאיר לנו הודעה בפורטל ואנו נחזור אליך בהקדם.



בתוך דף יצירת קשר נדרש למלא את כל השדות עם הנתונים הרלוונטיים ובסיום הפעולה נדרש ללחוץ על הכפתור "שלח הודעה".

צור קשר

קשרי לקוחות	אל:
שם	שם:
טלפון	טלפון:
דוא"ל	דוא"ל:
נושא	נושא:
הודעה	הודעה:

[שלח הודעה](#)

בסוף התהליך תתקבל הודעה שההודעה נשלחה בהצלחה ונקלטה במערכת. לאחר קליטת ההודעה במערכת אנו נחזור אליך בהקדם.