



תאריך עדכון מסמך: מאי 2015

גרסת מוצר אחרונה: 10.3

לקוח יקר,

## ברכות לקבלת מוצרי ESRI

בימים אלו קיבלת את תוכנת ה GIS החדשה שרכשת או את השדרוג לגרסה החדשה של התוכנות שברשותך. בגרסאות החדשות הצטרפה חברת ESRI למספר גדל והולך של חברות תוכנה מובילות ומאפשרת ללקוחותיה להוריד את התוכנה ישירות מאתר הבית שלה ללא צורך במשלוח חבילות. נדרש לעשות את כל העבודה דרך Global Account כמוסבר לעיל.

**שימו לב:** על מנת שתוכלו להוריד את קבצי ההתקנה ולבצע רישוי למוצרים השונים שהתקנתם, עליכם להשתמש בקודים השונים שהועברו לכם על ידי סיסטמטיקס על גבי תעודת המשלוח, שצורפה לתוכנה החדשה או לשדרוג.

**וודאו שתעודת המשלוח תשמר ברשותכם למקרה שתזדקקו לקודים אלו עבור התקנה עתידית (אנו ממליצים לשכפל את התעודה ולשמור עותק אחד במקום מוגן ושמור).** אפשר גם לשים מדבקה עם הקוד על המחשב (במיוחד ברשיונות מסוג Single Use).

**שימו לב:** הורדת קבצי ההתקנה ורישוי המוצרים שהתקנתם, דורשת חיבור לרשת האינטרנט. במקרים חריגים, ניתן לבצע את תהליך ההתקנה והרישוי גם כאשר אין רשת אינטרנט זמינה. הוצאת הרשיונות גם עם חיבור לאינטרנט וגם בלעדיו מתוארת במסמכים המצורפים. בכל מקרה של שאלה או בעיה אנא פנו לצוות התמיכה של סיסטמטיקס לצורך קבלת שירות.

### תהליך הורדת קבצי ההתקנה ורישוי המוצרים -

#### פתיחת Global Account באתר ESRI

פתיחת חשבון לאתרי ESRI היא חובה כדי להוריד את התוכנות או להשתמש ברשיון EDN. האתר הראשי לצורך פתיחת החשבון הוא <http://my.esri.com>. פתיחת החשבון אינה עולה כסף ומחייבת הכנסת פרטים מינימליים בלבד. חשוב לציין כי ESRI אינה שולחת שום דואר אוטומטי לכתובות המייל ולא מעבירה אותו לשום גוף אחר. להסבר מפורט כיצד לפתוח Global Account לחץ [כאן](#).

#### קישור החשבון להורדת התוכנה

אם קיבלת את התוכנה בפעם הראשונה תקבלו יחד איתה לינק לאתר [my.esri.com](http://my.esri.com)

עליך להכנס לאתר עם ה global account שייצרת בסעיף הקודם ואז לעבור אל הלינק. פעולה זאת תקשר את ה global account אל חשבון האירגון שלך באתרי esri ותאפשר לך להוריד את כל התוכנות שקנית. חשוב לבדוק שה global account שאיתו נכנסתם איננו משויך כבר לשום ארגון אחר. במידה ורוצים לצרף משתמש נוסף (או שנשכח המשתמש המקורי) יש צורך לפתוח קריאה בסיסטמטיקס עם הדואל של ה global account אותו רוצים לשייך לארגון לצורך הורדות ואנחנו נשלח לך הזמנה (דואל עם לינק) להצטרפות לארגון. אנשי התמיכה של סיסטמטיקס יכולים גם לבדוק ולהגיד אילו חשבונות משויכים כרגע לארגון ומאפשרים להוריד תוכנה.

### הורדת התוכנה והתקנה

לאחר ביצוע השלב הקודם וחיבור החשבון לארגון, כניסה לאתר <https://my.esri.com> בעזרת ה Global Account שלך תאפשר לך להוריד ממנו את התוכנה/ות שרכשת או את השדרוגים להם אתה זכאי מתוקף היותך במסגרת חוזה אחזקה. עליך להכנס ללשונית My Organization בשורה העליונה ו- downloads בשורה השניה ותחת האופציה Manage downloads תקבל את כל ההורדות. שים לב שתחת מוצר מסוים יש הרבה תת מוצרים. בתמונה למטה ניתן לראות את הפרטים (יתכן שלחשבון שלך יהיו קצת פחות אופציות מצילום המסך המצורף). שפת המימשק נקבעת אוטומטית וכנראה להיה עברית. ניתן לשנות בלשונית עליונה My Profile ותחתיה באופציה setting

My Esri / My Organizations / Downloads / Downloads

Select a product to download its components. Use the Backup Media section to download disk image (ISO) files or to request physical media.

Show Filter Options

Products	Version	Actions
ArcGIS Pro	1.0	<a href="#">View Downloads</a>
ArcGIS for Desktop	10.3.1	<a href="#">View Downloads</a>
ArcGIS for Desktop	10.3	<a href="#">View Downloads</a>
ArcGIS for Desktop	10.2.2	<a href="#">View Downloads</a>
ArcGIS for Desktop	10.2.1	<a href="#">View Downloads</a>

למשל תחת ה desktop יש את המוצר הבסיסי, תוכנת הרשיון הצף (license manager), מוצרי SDK (פיתוח) למיניהם ועוד.



בחלק התחתון אפשר לבדוק את דרישות התוכנה (מערכת ההפעלה וכדומה) לגרסה המתאימה וכן עוד מוצרים להורדה פחות נפוצים.

ניתן כמובן להוריד את התוכנה במחשב אחד ולהעתיק אותה למחשבים נוספים בארגון בהם תפעל התוכנה.

רצוי לצרוב את התוכנה על DVD או לאכסן על דיסק מגובה לצרכי גיבוי.

**מוצרים בגרסאות חדשות יצורפו אוטומטית לרשימת ההורדות בתנאי שאתם בתמיכה.**

### רישוי התוכנה

בתעודת המשלוח מופיעים קודי הרגיסטרציה (Activation) בעזרתם תקבל מאתר הרשיונות של ESRI את קובץ הרישיון שיפעיל את התוכנה.

החל מגרסה 10 המוצרים משתמשים בגרסה חדשה של תוכנת רישוי. הרישוי מבוסס על מספר זיהוי פנימי של המחשב שנגזר מהחומרה כבסיס לרישוי.

באתר esri מתנהל רישום של הרשיונות במידה והולכים לפרמט או להחליף מחשב יש צורך לבצע **De Authorize (החזרה) לרשיונות כך שתוכלו להשתמש בהם במחשב אחר.** במידה ומחשב קרס או נגנב יש צורך לפנות לתמיכת סיסטמטיקס כדי להחזיר את הרשיונות.

בגרסה החדשה קיימים 3 סוגי רשיונות:

1. רשיונות צפים (CU) עבור מוצרי Desktop או Engine - מספרי רגיסטרציה מתחילים באותיות EFL.

ראה הסבר מפורט אודות התקנת רשיונות Concurrent (צפים) עבור מוצרי Desktop או Engine

[במסמך זה](#).

2. רשיונות (SU) Single Use - מספרי רגיסטרציה מתחילים באותיות ESU. ראה הסבר מפורט אודות

התקנת רשיונות Desktop Single Use (אישיים) [במסמך זה](#).

3. מוצרי שרת (ArcGIS Server) - מספרי רגיסטרציה מתחילים ב - ECP. ראה הסבר מפורט אודות

התקנת רשיונות שרתים (ArcGIS Server) [במסמך זה](#).

הוצאת הרשיונות היא דומה, אך לא זהה לשלושת הסוגים ומתוארת בשלושת המסמכים המצורפים

[התקנת תמיכה בעברית](#):

התוכנה מאפשרת כתיבת עברית ללא צורך בהתקנות נוספות. התמיכה העברית מאפשרת לראות את תפריטי המערכת בעברית ולהשתמש ב Geocode (מציאת כתובות) בסגנון ישראלי.

ניתן להוריד את התמיכה העברית מאתר סיסטמטיקס – [לחץ כאן](#)

באתר נמצאות גם הוראות התקנה.

[עבור משתמשי EDN](#):

ראשית, קרא [מסמך זה](#) להסבר כללי על הרישוי עבור תוכנית EDN. הוצאת הרשיונות הספציפים תעשה

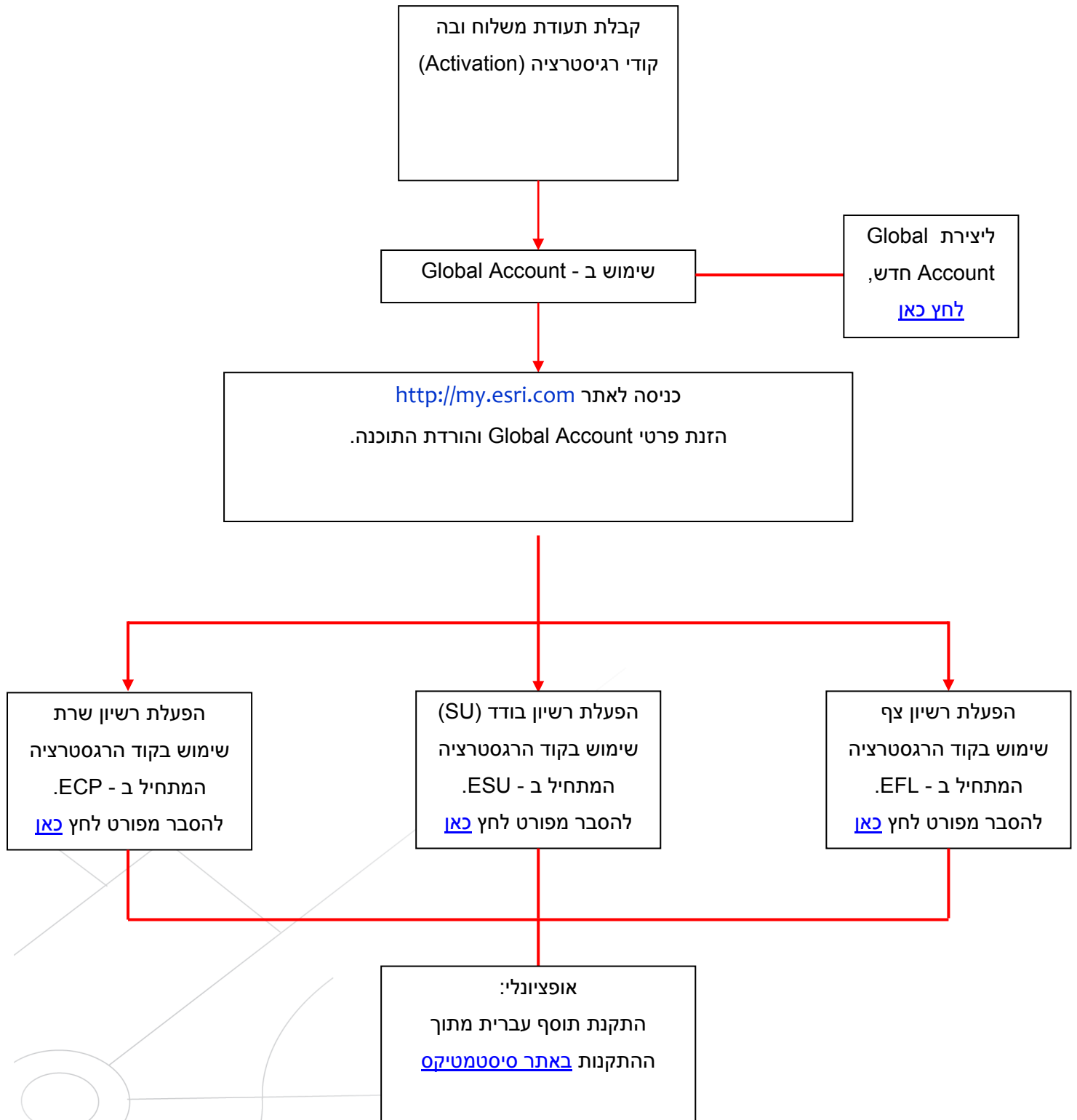
לפי המוסבר במסמכים שתוארו בסעיף הקודם.



**במידה וקיימת גרסה ישנה של המוצר על המכונה יתאפשר בדרך כלל שדרוג מיידית. עלכם לנסות להתקין את התוכנה החדשה ללא הורדה של הישנה. במידה והפעולה מתאפשרת השדרוג יהיה מיידית. אם ההפרש בין הגרסאות אינו תומך בשדרוג תתבקשו להוריד את הגרסה הקודמת או שההתקנה תוריד אותה. חשוב לשדרג את כל תוכנות esri לאותה גרסה על אותה מכונה. במידה ויש לכם תוכן בתוך התקנת התוכנה (למשל שרותי ArcGIS Server או קבצי סימבולוגיה ב desktop) מומלץ להתייעץ עם מומחי סיסטמטיקס לפני ההתקנה.**



תרשים זרימה של תהליך ההתקנה:





התוכנה שבידך היא המתקדמת ביותר בתחומה ולכן, על מנת לעזור לך להשתמש בה בצורה מושכלת ויעילה מעמידה לרשותך סיסטמטיקס מגוון מסלולי סיוע, תמיכה ועזרה.

## קורסים

כלקוח שזה עתה מתחיל את צעדיו בעולם ה-GIS, מציעה סיסטמטיקס **קורס בסיסי להכרת התוכנה**, בקורס זה, נלמדים עקרונות הפעלת התוכנה ושיטות עבודה. לקורס ערך רב ביותר והוא חיוני לקיצור ההתמקצעות בעבודה עם התוכנה. לפרטים והרשמה אנא פנו למרכז הדרכת קורסים GIS או בקרו ב- [אתר האינטרנט](#). כמו כן מרכז ההדרכה של סיסטמטיקס מציע מגוון גדול של קורסים בנושאים שונים הקשורים בתוכנה מעבר לקורס הבסיסי.

## תמיכה

לקוחות שעברו קורס בסיסי או לקוחות שלהם נסיון בתפעול התוכנה מוזמנים לנצל את **שירות התמיכה הטלפוני** שמעניקה סיסטמטיקס. שירות זה ניתן במסגרת חוזה שירות שנתי מול הלקוח (החוזה ניתן חינם ללקוחות שרכשו תוכנה חדשה למשך שנה).

## מי זכאי להשתמש בשירותי התמיכה ?

בשירותי התמיכה הטלפונית זכאים להשתמש לקוחות שרכשו חוזה אחזקה שנתי או לקוחות חדשים שרכשו את התוכנה, במסגרת רכישת תוכנה חדשה נכלל גם שירות התמיכה הטלפונית למשך שנה.

התמיכה הטכנית בארץ ניתנת על ידי סיסטמטיקס בלבד. לא ניתן לפתוח קריאות שירות באתר ESRI, קריאות אלו מופנות ישירות אלינו.

## מה כוללים שירותי התמיכה הטלפונית ?

התמיכה הטלפונית נועדה לשפר את השירות לו אתה זכאי, לסייע בידך להפעיל את התוכנה בצורה יעילה ולעזור בפתרון בעיות תוכנה. צוות התמיכה כולל מומחים בתחום הפיתוח ומומחים בתפעול התוכנה. לאנשי הצוות נסיון רב שנים עם מוצרי ESRI ואנשינו ישמחו לסייע בפתרון בעיות תוכנה ובייעוץ במימוש יישומים באמצעות התוכנה.

- התמיכה הטלפונית נועדה לתת מענה לשאלות שקשורות להפעלת התוכנה וטיפול בבעיות הפעלה של התוכנה. **התמיכה אינה מהווה חלופה לקורס** ובמסגרתה לא יתאפשר ללמוד וללמד, מכאן שלקוחות הפונים לקבלת תמיכה טכנית צריכים להיות בעלי ידע כללי בהפעלת התוכנה.
- תכנים שנלמדים בקורס הבסיסי לא יועברו במסגרת התמיכה הטלפונית.
- שירות התמיכה אינו כולל ביקורים באתר הלקוח.
- שירות התמיכה חל על מוצרי המדף של ESRI ואינו חל על אפליקציות (יישומים) שפותחו על ידי גורם חיצוני ל- ESRI.

עמוד 6 מתוך 8



- כל התוכנות של ESRI נמכרות עם שנת אחריות, פרט ל - EDN.
- EDN היא תוכנית לרישוי השימוש בחבילת כלי הפיתוח של ESRI ואינה כוללת את מוצרי ה - Desktop, תמיכה טכנית ברשיון זה יש לרכוש בנפרד מרכישת המוצר.

מוקד השירות מאויש ונותן מענה בימים ראשון עד חמישי, בין השעות 8:00 - 17:00. מקור תמיכה נוסף הוא [אתר האינטרנט](#) של חברת סיסטמטיקס. באתר מדור [תמיכה](#) ובו מגוון פתרונות, הנחיות ועצות לשימוש בתוכנה ויכולותיה. במסגרת התמיכה הכללית, מעדכן צוות התמיכה את אתר סיסטמטיקס בידע, מידע והפניות מעניינות שקשורות לתוכנה והפעלתה. מומלץ להכנס אחת לתקופה ולהתעדכן בנעשה באתר ובמדור זה.

**אנא ודא שהנך זכאי לקבל תמיכה (חוזה האחזקה תקף), לפני שהנך מבקש לפתוח קריאת שירות.** ניתן לבדוק זאת אצל מתאמת הקריאות או אצל איש השיווק המטפל ברך. **לחידוש חוזה האחזקה, ניתן לפנות לטל הולצמן טלפון: 03-7660153.**

**לפני, אחרי או במקום פניה לשירות התמיכה, כדאי מאוד לבקר במקורות המידע העומדים לרשותך באינטרנט: [באתר סיסטמטיקס](#)**

או באתר חברת [ESRI](#) שהקימה ומתחזקת מספר אתרים בהם מאגר רב של אינפורמציה, ניסיון של לקוחות, דוגמאות קוד ועוד. מאגרי מידע אלו עומדים לרשותך כלקוח ESRI.

**אנא אל תפנה ישירות לאיש התמיכה, למרות שאתה לבטח מכיר אותו כבר זמן רב.** איש התמיכה אינו מורשה לקבל קריאות שלא נרשמו במערכת. פניה ישירה לאיש התמיכה לא רק שמעמידה אותו במצב לא נוח, אלא גם מקשה עלינו להבטיח טיפול יעיל מהיר ומקצועי ברך ובפונים האחרים. עבודה מסודרת מול מערכת הקריאות הממוחשבת תעזור לנו להעניק לך שירות איכותי ומהיר.

## כיצד לפנות לקבלת תמיכה טלפונית ?

בסיסטמטיקס מופעלת מערכת ממוחשבת לניהול וטיפול בקריאות לקוח. מערכת זו מבטיחה שכל קריאה נרשמת ומקבלת מענה. היסטוריה של הקריאות נשמרת ומתועדת על כל שלביה. כיום ניתן לפתוח קריאה רק באמצעות הטלפון. דואר אלקטרוני שיגיע אלינו יוחזר עם בקשה לפתיחת קריאה טלפונית בהליך המקובל וזאת על מנת לוודא את קבלת מלוא הפרטים הרלוונטים לקריאה זו.



## איך פותחים קריאה ?

### פתיחת קריאות שירות באתרנו: לחצו כאן

ניתן גם להתקשר אל מוקד התמיכה הטלפונית בטלפון מספר 03-7660101

או 03-7660111

לשיחתכם תענה מתאמת הקריאות אשר תבקש את הפרטים הבאים:

- שם פותח הקריאה.
- שם החברה
- המוצר (וגרסה) עבורו נפתחת הקריאה.
- דרכי התקשרות: טלפון, פקס, מייל.
- תיאור קצר ותמציתי של הבעיה/ בקשה לעזרה.

חשוב מאוד להקפיד על בהירות הפרטים שלעיל על מנת שהקריאה תופנה לאיש התמיכה המתאים ותזכה למענה מהיר.

בעת פתיחת הקריאה תקבל פנייתך מספר פניה, שמור את המספר והשתמש בו לכשתתבקש. מספר זה יאפשר זיהוי מהיר של קריאתך.

מתאמת הקריאות תנסה להעביר את השיחה באופן מיידי לאיש התמיכה המתאים, אך במידה וחיבור ישיר לא יעלה בידה - יחזור אליך אחד ממומחי התמיכה של סיסטמטיקס ברגע שיתפנה ובכל מקרה תוך לא יותר מארבע שעות עבודה ממועד פתיחת הקריאה.

### לתשומת לבך! קריאה שתפתח לאחר השעה 14:00 עשויה לקבל מענה ביום העבודה הבא.

משך הטיפול בקריאות השירות יכול להתארך בשל מורכבות הבעיה ומספר גורמי התמיכה הנדרשים לפתרונה (מומחי סיסטמטיקס, מפתחים, ESRI). שלבי העבודה מתועדים לכל קריאה ונמצאים תחת מעקב של אנשי צוות התמיכה.

קריאות אינן נסגרות באופן אוטומטי, אלא רק לאחר קבלת אישור ממך. במקרים חריגים קריאות ייסגרו על פי שיקול דעת אנשי התמיכה. מקרים כאלה הם אי זמינות של הלקוח במשך תקופה של כמה ימים ברציפות או חוסר שיתוף פעולה מצד הלקוח.

אנו מייחסים חשיבות רבה לאיכות השירות ולמידת שביעות רצונך, נשמח אם תעלה תגובות הקשורות לנושא זה בפני מתאמת הקריאות, ראש התחום ואף מנכ"ל סיסטמטיקס טכנולוגיות.

בברכה,

מחלקת השירות והתמיכה

סיסטמטיקס טכנולוגיות