איתור פניות

1463 מרכז פניות 05-03-2026 206

תיאור

פתיחת פניה חדשה מסך זה משמש לאיתור פניות שנוספו דרך מסך

ניתן לראות את כל הפניות שנפתחו בהתאם לעץ הארגוני שלנו.

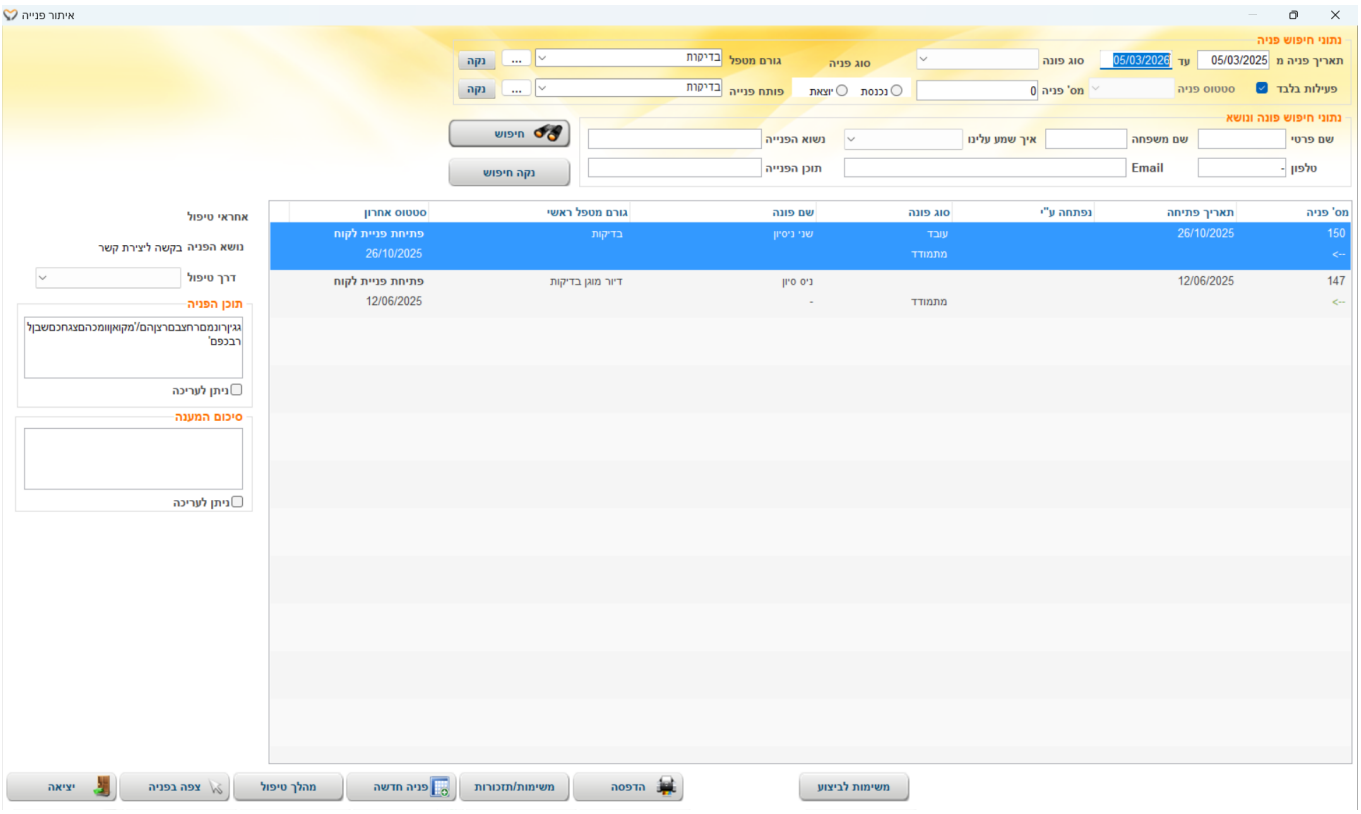
דרך הגעה למסך

עליון לצורך הגעה למסך זה יש להזין בתפריט החיפוש "איתור פניות" או לחלופין להיכנס לתפריט

מרכז פניות > תפעול > איתור פניות

מתמודדים/דיירים > מסכים מרכזים > מסך איתור פניות

והמסך הבא ייפתח:



שדות וכפתורים

המסך מחולק למספר חלקים:

חלק 1 - נתוני חיפוש פניה:

שם שדה

תאריך פניה מ

עד

סוג פונה

פעילות בלבד

סטטוס פניה

מס' פניה

סוג פניה

גורם מטפל

פותח פנייה

חלק 2 - נתוני חיפוש פונה ונושא:

הסבר	שם שדה
שם פרטי של הפונה	שם פרטי
שם משפחה של הפונה	שם משפחה
בחירה מתוך רשימה.	איך שמע עלינו

רשימה זו מנוהלת על ידי הארגון. סוג ערך "איך שמע עלינו?"

מספר הטלפון של הפונה	טלפון
כתובת דואר אלקטרוני של הפונה	Email
איתור פנייה על ידי הקלדה חופשית של חלק מתוך נשוא הפנייה	נשוא הפנייה
איתור פנייה על ידי הקלדה חופשית של חלק מתוך תוכן הפנייה	תוכן הפנייה
חיפוש פניות על פי נתוני החיפוש הוזנו	חיפוש
ניקוי נתוני החיפוש	נקה חיפוש

חלק 3 - טבלת הנתונים:

הסבר	שם שדה
מספר סידורי של הפנייה במערכת	מס' פניה
תאריך פתיחת הפנייה	תאריך פתיחה
שם פותח הפנייה	נפתחה ע"י
סוג הפונה	סוג פונה
שם מלא של הפונה כולל מספר הטלפון שלו	שם פונה
הגורם שהפנייה הופנתה אליו	גורם מטפל
סטטוס אחרון של הפנייה ותאריך שינוי הסטטוס	סטטוס אחרון

חלק 4 - נתוני פניה:

הסבר	שם שדה
האדם שפתח את הפניה	אחראי טיפול
הנושא של הפניה (נבחר מתוך רשימה)	נושא הפניה
דרך טיפול בפנייה (בחירה מתוך רשימה)	דרך טיפול
תובן הפניה.	תובן הפניה
ניתן לעריכה לאחר סימון השדה "ניתן לעריכה"	
סיכום המענה לפניה.	סיכום המענה
ניתן לעריכה לאחר סימון השדה "ניתן לעריכה"	

חלק 5 - כפתורים:

הסבר פעולה	לחצן
ניהול משימות למתמודדים כפתור מתחלף אשר מאפשר לשנות באופן מהיר את סטטוס הפניה ל: 1. ללא מענה 1 2. ללא מענה 2	משימות לביצוע ללא מענה 1/2
באמצעות כפתור זה ניתן להפקיד קובץ אקסל המרכז בתוכו את כל הפניות שמופיעות במסך. הדוח הינו בפורמט Excel ומכיל את העמודות הנ"ל: מספר פניה, תאריך פניה, עובד מקבל, שם הפונה, מסגרת מטפלת, מסגרת מקבלת, סטטוס, נושא הפניה	הדפסה
דרך כפתור זה ניתן להוסיף תזכורת/משימה הקשורה לפניה	משימות/תזכורות
ניתן להוסיף ישירות ממסך זה פניה חדשה, לפירוט על אופן ההוספה[פתיחת פניה חדשה]	פניה חדשה
לשונית מהלך הטיפול מתוך תיק הפניה. למידע נוסף יש לגשת למאמר[תיק פניה]	מהלך טיפול
כפתור זה מנתב אותנו לצפות בפניה אשר עליה אנו עומדים. למידע נוסף יש לגשת למאמר[תיק פניה]	צפה בפניה
יציאה וסגירת המסך	יציאה

[איתור פניות כללי]לחזרה למסך

כתובת אתר: https://kb.nativ.app/article.php?id=206