

???? ?????

240 22-09-2021 [מרכז פניות](#) 1918

במודול הזה יש לתעד את הפניות אשר מגיעות לחברה.

1. באשר מגיע פניה חדשה.

פתיחת פניה חדשה ללחוך על מרכז פניות יש ללחוך בסרגל כלים העליון על



1.1 במסך שיפתח יש למלא את השדות הבאים:

לפירוט נוסף על אופן המילוי לחץ כאן

כללי

<input type="radio"/> יוצאת	<input checked="" type="radio"/> זכנסת	סוג פניה	<input type="text"/>	טלפון	<input type="text"/>	דרך פניה
<input type="text"/>	<input type="text"/>	פרזייקט	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	נושא פניה
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	28/06/2020	<input type="text"/>	תאריך הפניה
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	נושא הפנייה

פרטי פונה

<input type="text"/>	גורם פונה					
<input type="text"/>	שם פרטי					
<input type="text"/>	שם משפחה					
<input type="text"/>	טלפון					
<input type="text"/>	Email					
<input type="text"/>	מתקן פותח					
<input type="text"/>	מעמד הפונה					
<input type="text"/>	איך שמעת עלינו					
<input type="text"/>	תוכן הפניה					

אישור ✓

ביטול ✕

טיפ

במידה והפונה פנה אלינו בעבר ניתן ללחוץ על כפתור "אתר פונה" וכל הפרטים יועלו באופן אוטומטי

נפתח תיק פניה. אישור 1.1 לאחר שלחצנו על כפתור

איתור פניות כל פניה ניתן לחזור ולאתר דרך מסך

בחלק העליון של התיק מופיעים כל הפרטים החשובים - ניתן לעדכן אותך מהשדות שנמצאים בתיק.

יש לשים לב שלכל פניה יש סטטוס ראשוני "פתיחת פניה" ויש לשנות את הסטטוס בעת הטיפול בפניה.

פרטים		נושא הפניה	
שם פונה	ניסיון מנרבה	תאריך פתיחה	30/05/2018
כתובת	טרום הזון 0		
מעמד פונה	בן / בת		
דרך פניה	טלפון		
סטטוס פניה	פתיחת פנייה		
הפנה לגורמים אחרים			

פרטי הפניה	מהלך הטיפול	היסטוריית פניות	קישורים
דרך פניה	טלפון		
נושא הפניה	דיור	<input type="button" value="עדכן"/>	
נשוא הפנייה	ניסיון מנרבה		
גורם מקבל	תעסוקה אשדוד		
גורם מטפל	תעסוקה אשדוד		
מעמד פונה	בן / בת		
דרך טיפול	הפנה לגורמים אחרים		
טלפון	035334450		
טלפון נוסף			
מייל	support@menarva.com		

<input type="button" value="שמור וצא"/>	<input type="button" value="סגור פנייה"/>	<input type="button" value="צפה בתיק פונה"/>	<input type="button" value="קיימות 0 משימות"/>	<input type="button" value="קיימים 0 קבצים"/>	<input type="button" value="סטטוסים היסטוריים"/>
---	---	--	--	---	--

תיק הפניה מורכב מ-4 לשוניות:

- לשונית פרטים פניה - מכילה את הפרטים של הפונה, תוכן הפניה וסיכום

- לשונית מהלך הטיפול- בלשונית זו יש לתעד את כל הפעולות שבוצעו בעקבות הפניה, כדי להוסיף תיעוד יש ללחוץ על כפתור הוספה

- היסטוריית פניות - בלשונית זו ניתן לראות את כל הפניות שבוצעו בעבר מפונה זה

- קישורים- ניתן לקשר פניה לתיק מתמודד/עובד/מוטב.

איתור פניה קיימת.2

פתיחת פניה חדשה ללחוץ על מרכז פניות יש ללחוץ בסרגל כלים העליון על

מרכז פניות
פתיחת פנייה חדשה
איתור פניות
זו"ח פניות
זו"ח התפלגות פניות
איתור פונים

את המסך שייפתח נוכל לסנן ע"פ קריטריונים שונים (סעיף 1): ע"פ תאריכים, סטטוס פניה, סוג פונה, גורם מטפל וגורם מקבל

או לפי פרטי הפונה: שם פרטי, שם משפחה, מלפון,

מייל, תוכן פניה

בסעיף 2 - ניתן לעדכן ישירות את הפנייה עליה אנו עומדים: דרך טיפול, תוכן פניה וסיכום מענה.

בנוסף ישנם כפתורים למטה שנועדו לעבור סטטוסים, לצפות בפניה, לצפות במהלך הטיפול ולהדפיס את כל הפניות אשר מופיעות על המסך

נתוני חיפוש פניה

תאריך פניה מ: 30/05/2017 עד: 30/05/2018 סוג פונה: גורם מטפל: גורם מקבל: מס' פניה: 0

בטיפול: פתיחת פנייה

נתוני חיפוש פונה ונושא

שם פרטי: שם משפחה: נושא הפניה: תוכן הפניה: Email: טלפון:

2 אחראי טיפול: נושא הפניה דיור: דרך טיפול: הופנה לגורמים אחרים

תוכן הפניה

סיכום המענה

מס' פניה	תאריך פת	נפתחה ע"י	סוג פונה	שם פונה	גורם מטפל	סטטוס אחרון
...	פתיחת פנייה 29/05/2018
...	פתיחת פנייה 30/05/2018
...	פתיחת פנייה 30/05/2018
...	פתיחת פנייה 30/05/2018
...	פתיחת פנייה 30/05/2018
...	פתיחת פנייה 30/05/2018
...	פתיחת פנייה 30/05/2018

יצאה צפה בפניה מהלך טיפול פניה חדשה משימות/תזכורות הדפסה ללא מענה 1

ניתן להוציא דוחות שונים מהמערכת. 3.

3.1 דו"ח המרכז את כל הפניות.

דו"ח פניותוללחוץ על מרכז פניות יש ללחוץ בסרגל כלים העליון על

את הדו"ח ניתן להוציא לפי חתכים שונים: סטטוס, סוג פניה, סוג טיפול ונושא פניה.

3.2 דו"ח שמוציא סטטיסטיקה של פניות לפי נושאים

דו"ח התפלגות פניותוללחוץ על מרכז פניות ש ללחוץ בסרגל כלים העליון על

איתור פונים. 4.

ניתן לאתר את הפניות לפי האדם שפנה.

איתור פוניםוללחוץ על מרכז פניות יש ללחוץ בסרגל כלים העליון על

כתובת אתר: <https://kb.nativ.app/article.php?id=240>