מרכז פניות

2052 מרכז פניות 22-09-2021 240

תיאור

במודול הזה יש להעד את הפניות אשר מגיעות לחברה.

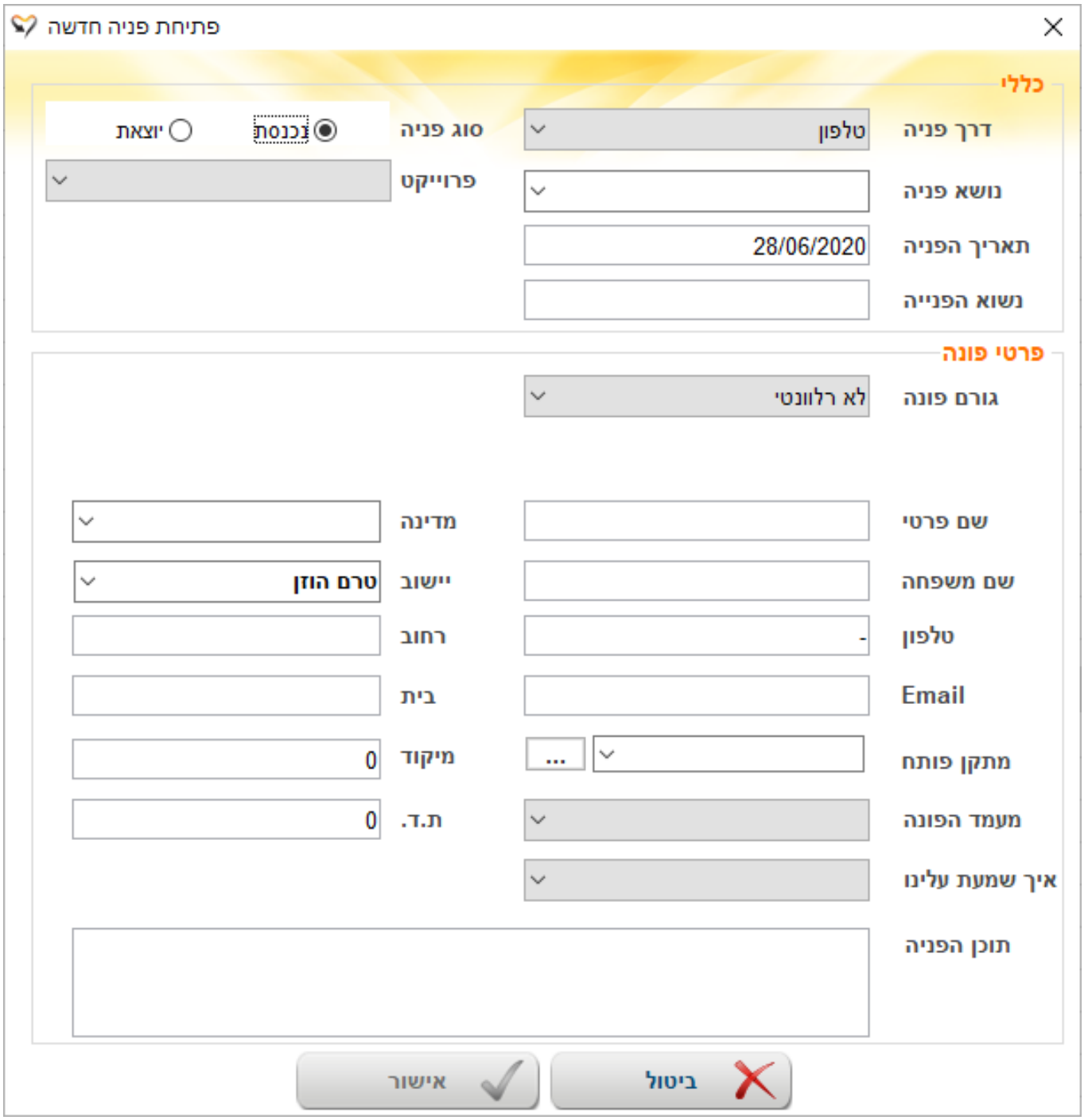
1. באשר מגיע פניה חדשה.

פתיחת פניה חדשהוללחוץ על **מרכז פניות** יש ללחוץ בסרגל כלים העליון על



1.1 במסך שיפתח יש למלא את השדות הבאים:

לפירוט נוסף על אופן המילוי לחץ כאן



טיפ

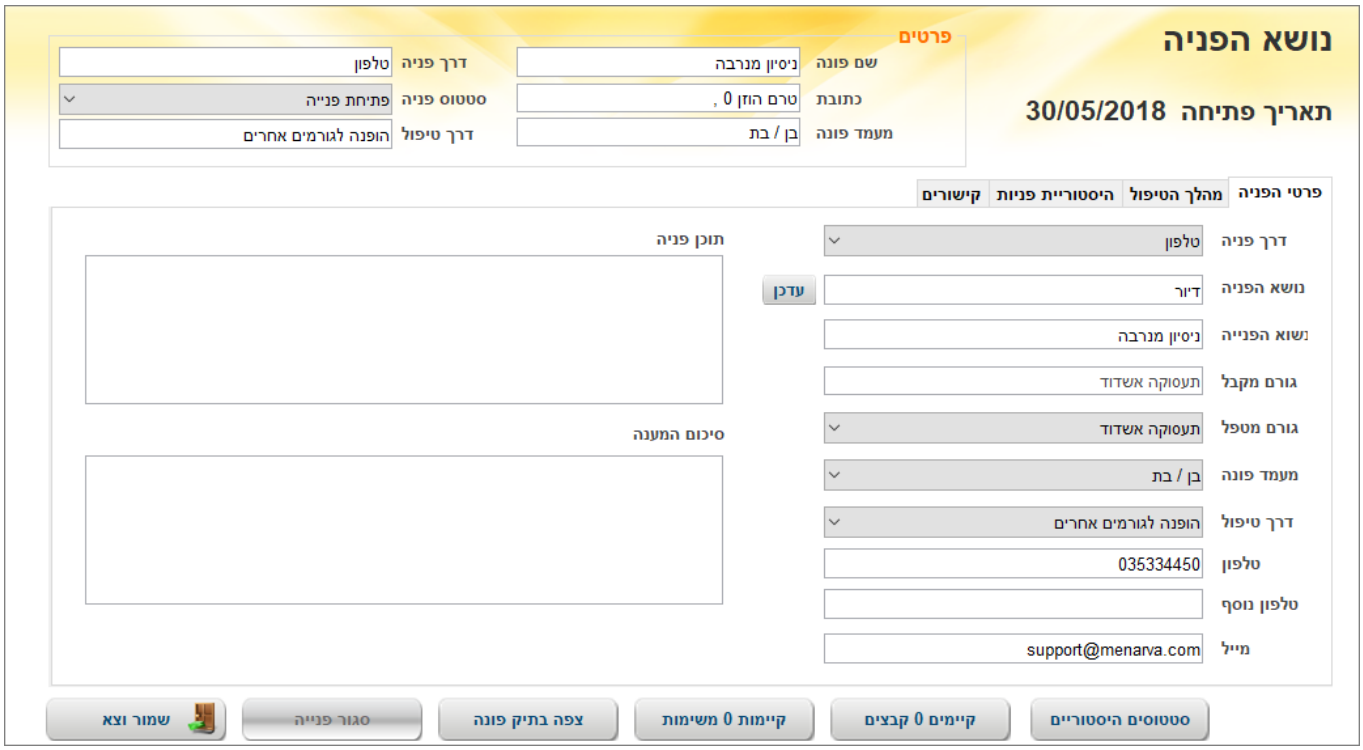
במידה והפונה פנה אלינו בעבר ניתן ללחוץ על כפתור "אתר פונה" וכל הפרטים יועלו באופן אוטומטי

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.



תיק הפניה מורכב מ-4 לשוניות:

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

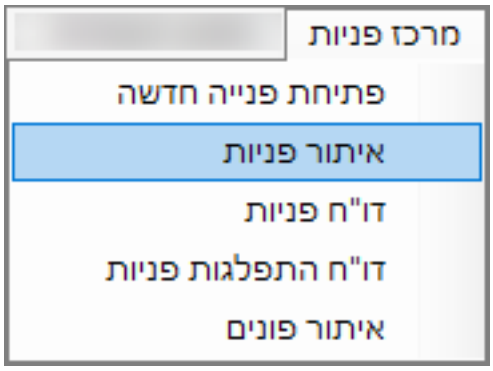
- לשונית מהלך הטיפול- בלשונית זו יש לתעד את כל הפעולות שבוצעו בעקבות הפניה, כדי להוסיף תיעוד יש ללחוץ על כפתור הוספה

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

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

2.<u>איתור פניה קיימת</u>

פתיחת פניה חדשהוללחוץ על **מרכז פניות** יש ללחוץ בסרגל כלים העליון על

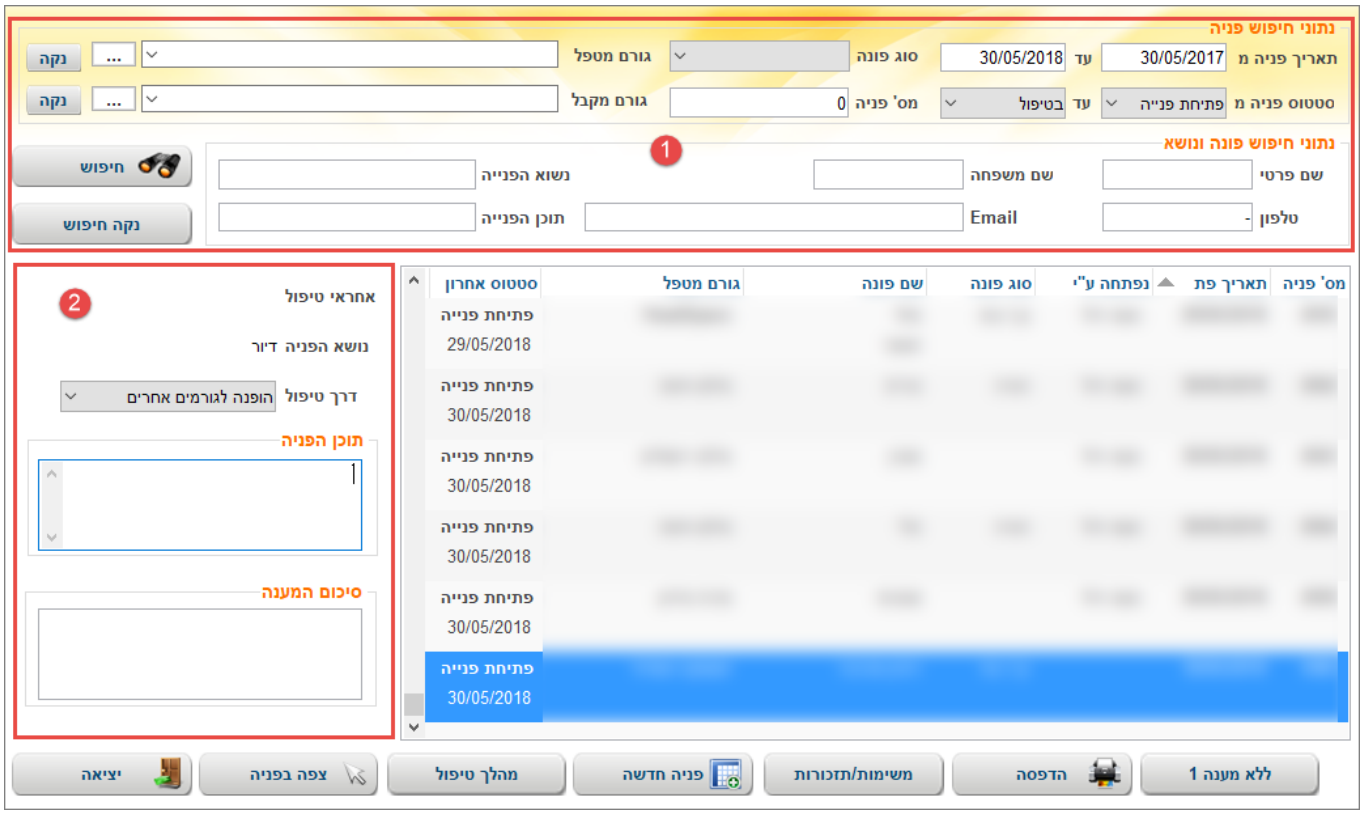


את המסך שייפתח נוכל לסנן ע"פ קריטריונים שונים (סעיף 1): ע"פ תאריכים, סטטוס פניה, סוג פונה, גורם מטפל וגורם מקבל

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



3. <u>ניתן להוציא דוחות שונים מהמערכת</u>

3.1 דו"ח המרכז את כל הפניות.

דו''ח **פניות**וללחוץ 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 פניות**וללחוץ על **מרכז פניות** ש ללחוץ בסרגל כלים העליון על

4.<u>איתור פונים</u>

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