

????? ??????

403 14-02-2021 תהליכים מרכזיים 728

מטרת מאמר זה הינה להסביר את מודול פניות לקוחות במערכת.

במודול זה ניתן לתעד פניות של מקבלי שירות, אנשי הקשר שלהם, עוברי אורח וכדומה ולרשום את הצעדים שננקטו לטיפול במקרה.

דוגמאות לפניות:

- איש קשר של מקבל השירות ראה משהו שלא מתנהל כשורה במסגרת
- מקבל שירות התלונן על זה שאין אור בשירותים
- עובר אורח התלונן על רעש במסגרת

העובד יכול לתעד את המקרה במערכת ואת הצעדים שננקטו.

איך פותחים פניה?

פתח פנייה יש ללחוץ על הכפתור

(לחץ כאן לראות את האפשרויות הקיימות) הכפתור הנ"ל נמצא במקומות שונים במערכת

1. [פתיחת פנייה](#) < כפתור [איתור מתקנים](#)

פתיחת פנייה < כפתור [הגדרות נוספות](#) 2. תיק מתקן < כפתור

פתח פניה < כפתור [פעולות נוספות](#) < כפתור [תיק מטופל](#) 3.

פתח פניה < כפתור [ברטסת משנה אנשי קשר](#) 4. תיק מטופל < ברטסת פרטים אישיים <

פתח תלונה 5. תיק עובד < כפתור

[פתיחת פנייה \(פניות לקוחות\)](#). להסבר על מסך פתיחת פנייה יש לגשת למאמר

מטרת מאמר זה הינה להסביר את מודול פניות לקוחות במערכת.

במודול זה ניתן לתעד פניות של מקבלי שירות, אנשי הקשר שלהם, עוברי אורח וכדומה ולרשום את הצעדים שננקטו לטיפול במקרה.

דוגמאות לפניות:

- איש קשר של מקבל השירות ראה משהו שלא מתנהל כשורה במסגרת
- מקבל שירות התלונן על זה שאין אור בשירותים
- עובר אורח התלונן על רעש במסגרת

העובד יכול לתעד את המקרה במערכת ואת הצעדים שננקטו.

איך פותחים פניה?

פתח פנייה יש ללחוץ על הכפתור

(לחץ כאן לראות את האפשרויות הקיימות) הכפתור הנ"ל נמצא במקומות שונים במערכת

1. [פתחת פנייה](#) < כפתור [איתור מתקנים](#)

פתיחת פנייה < כפתור הגדרות נוספות 2. תיק מתקן < כפתור

פתח פניה < כפתור פעולות נוספות < כפתור תיק מטופל 3.

פתח פניה < כפתור ברטסת משנה אנשי קשר 4. תיק מטופל < כרמסת פרטים אישיים <

פתח תלונה 5. תיק עובד < כפתור

פתיחת פנייה (פניות לקוחות) לחסבר על מסך פתיחת פנייה יש לגשת למאמר

תוכניות קשורות לפניות לקוחות:

1. איתור פניות:

מסך המרכז את כל פניות הלקוחות שנפתחו במערכת

ניתן להגיע למסך זה דרך תפריט עליון מתמודדים < תפריט תפעול < מסך איתור פניות.

[איתור פניות - מסך מצומצם](#) למידע נוסף יש להיכנס למאמר

2. פניות המקושרות לישות "מקבל שירות":

כדי לצפות בכל הפניות המקושרות למקבל השירות, ניתן להיכנס לברטסת פניות קשורות בתיק מקבל השירות.

ניתן להגיע למסך זה דרך תיק מטופל < ברטסת פניות קשורות.

[ברטסת פניות קשורות](#) למידע נוסף יש להיכנס למאמר

3. תיעוד פעולה מתקנת בעקבות פניה:

עבור כל פנייה ניתן לתעד מה היא הפעולה המתקנת שבוצעה בעקבות הפניה הנ"ל.

פעולה מתקנת כדי לתעד פעולה מתקנת המקושרת לפניה יש להיכנס מתוך מסך הפניה לכפתור

[פעולה מתקנת](#) למידע נוסף יש להיכנס למאמר

4. צפייה בכל הפעולות המתקנות:

ניתן לצפות בכל הפעולות המתקנות שתועדו במערכת בעקבות פנייה או אירוע חריג.

כדי להגיע למסך זה יש לגשת לתפריט עליון מתמודדים < תפריט תפעול < מסך מרכזי לפעולות מתקנות.

[מסך מרכזי לפעולות מתקנות](#) למידע נוסף יש להיכנס למאמר

<https://kb.nativ.app/article.php?id=403> כתובת אתר: