פניות לקוחות

403 15-03-2026 תהליכים מרכזיים 1484

תיאור

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

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

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

1. איתור מתקנים < כפתור < פתיחת פנייה

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

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

4. תיק מטופל < כרטסת פרטים אישיים < כרטסת משנה אנשי קשר < כפתור < פתח פניה ????? ?? ????
"????? ????? ????? - 643 ???? ??????

5. תיק עובד < כפתור < פתח תלונה

??? ???? ??????:

?????? ??? ?????? ?????? ?????? ???? ?????? ???? ???? ????? ?**????? ????????/??????** > **????? ?????? > ??? ????? ?????**

????? ???? ???? ???? ????? ????? ?????

????? ????? - ????? ????? ?????

???? ????? ?????, ???? ????? "????? ?????" ???? ????? ????? ????? ?"??????" ?? ?? ?????? ??? ?????? ??"? ???? ???? "????? ???? ???? ???????".

????? ???? ?? ?????? ????? ???? ???? ????? [??? ???? - ????? ????](#)

?????

????? ????? "????? ?????? ?????" ?????? ?????? ??????.
?????? ????? ?? ?? ?????? ?????? ???? ?????? ??? ??????.

גלו עוד

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.

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

2. **פניות המקושרות לישות "מקבל שירות":**

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

ניתן להגיע למסך זה דרך תיק מטופל > כרטסת פניות קשורות.

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

3. **תיעוד פעולה מתקנת בעקבות פניה:**

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

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

למידע נוסף יש להיכנס למאמר פעולה מתקנת

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.

למידע נוסף יש להיכנס למאמר מסך מרכזי לפעולות מתקנות

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