

????? ????? (????? ???????)

404 02-05-2021 [בללי](#) 2481

מטרת המסך הינה להסביר על מסך פתיחת פניה.

[פניות לקוחות](#) ניתן להגיע למסך זה ממסכים שונים במערכת. למידע נוסף יש להיכנס למאמר

והמסך הבא ייפתח: **פתיחת פנייה**כפתור

כללי

| | | | | |
|-----|------|-----------|------------|-------------|
| ... | ראשי | יחידה | 02/05/2021 | תאריך הפניה |
| ▼ | | נושא פניה | | ממלא טופס |

פרטי פונה

| | | |
|--|--|------------|
| | | מעמד הפונה |
| | | שם פרטי |
| | | שם משפחה |

פרטי פניה

אישור ✓

ביטול ✕

[פניית](#) יוביל למסך ניהול הפניה. למידע נוסף יש להיכנס למאמר [אישור מילוי השדות במסך ולחיצה על הכפתור לקוח](#).

להלן פירוט השדות במסך:

| | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| תאריך הפניה | תאריך הפניה. בברירת מחדל יוצג התאריך הנוכחי |
| יחידה | המתקן אליו משויכת הישות ממנה נפתחה הפניה |
| ממלא טופס | שם העובד שפתח את הפניה |
| נושא פניה | בחירת נושא הפנייה מתוך רשימת בחירה |
| מעמד הפונה | מעמד הישות |
| שם הפרטי | שם פרטי של הישות |
| שם משפחה | שם משפחה של הישות |
| פרטי פניה | מלל חופשי |
| ביטול | ביטול הפעולה ויציאה מהמסך |
| אישור | אישור הפעולה וכניסה למסך ניהול הפניה. פניית למידע נוסף יש להיכנס למאמר לקוח |

[פניות לקוחות חזרה למאמר מרכז](#)

תוכניות קשורות:

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 לכרמסת פניות קשורות בתיק מקבל השירות.

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

[כרמסת 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](#)

כתובת אתר: <https://kb.nativ.app/article.php?id=404>