

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

404 02-05-2021 [בללי](#) 1458

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

פתיחת תלונת לקוח

**כללי**

תאריך הפניה 02/05/2021 יחידה ראשי

ממלא טופס נושא פניה



**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. <a href="#">פניית למידע נוסף יש להיכנס למאמר לקוח</a>

[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>