

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

406 11-04-2024 [תיק מטופל](#) 1211

מטרת המסך הינה לרכז את כל הפניות שנפתחו.

מסך איתור פניות > תפריט תפעול > מתמודדים לצורך הגעה למסך זה יש להיכנס בתפריט העליון לתפריט והמסך הבא ייפתח:

איתור פניה - מסך מצומצם

נתיני חיפוש פניה
תאריך פניה מ: 04/02/2020 עד: 03/02/2021 סוג פונה: יחידה: נקה
פעילות בלבד סטטוס פניה: מס' פניה: 0

מס' פניה	תאריך פתיחה	נפתחה ע"י	סוג פונה	שם פונה	גורם מטפל	סטטוס אחרון
98	01/02/2021					פתיחת פניית ל
						01/02/2021
97	04/01/2021					הפניה למסגרת
						04/01/2021
93	22/11/2020					פתיחת פנייה
						22/11/2020
94	22/11/2020					פתיחת פנייה
						22/11/2020
95	22/11/2020					פתיחת פנייה
						22/11/2020
96	22/11/2020					פתיחת פנייה
						22/11/2020
99	16/11/2020					פתיחת פנייה

אחראי טיפול: נושא הפניה פניית לקוח, דרך טיפול, תוכן הפניה, ניתן לעריכה

סיכום המענה: ניתן לעריכה

יציאה, צפה בפניה, מהלך טיפול, פניה חדשה, משימות/תזכורות, הדפסה, משימות לביצוע

לצורך הסבר על המסך נחלק אותו למספר חלקים:

חלק 1 - נתוני חיפוש:

תאריך פניה מ...עד...	טווח תאריכי הפנייה שיוצגו במסך. בברירת מחדל יוצגו כל הפניות בשנה האחרונה.
סוג פונה פעילות בלבד	איתור פניות לפי סוג הפונה בברירת מחדל יוצגו רק הפניות הפעילות. ביטול הסימון יציג גם פניות בסטטוסים אחרים.
סטטוס פניה	שדה זה פעיל רק לאחר ביטול הסימון בשדה "פעילות בלבד"
מס' פניה יחידה	מספר סידורי של הפניה פניות המשויכות למתקנים ספציפיים
חיפוש	חיפוש פניות בהתאם לנתוני החיפוש שהוזנו
נקת חיפוש	ניקוי נתוני החיפוש שהוזנו

חלק 2 - טבלת הנתונים:

מס' פניה
תאריך פתיחה
נפתחה ע"י
סוג פונה
שם פונה
גורם מטפל
סטטוס אחרון

מספר סידורי של הפניה.
תאריך פתיחת הפניה
שם העובד שפתח את הפניה
מי הישות שפונה
שם הפונה
המתקן שמשויך לפניה
הסטטוס האחרון של הפניה

חלק 3 - תצוגת הפניה:

בחלק זה נראה את פרטי הפניה עליה אנו עומדים בחלק של טבלת הנתונים.

אחראי טיפול
נושא הפנייה
דרך טיפול
תוכן הפניה
סיכום המענה

נושא הפנייה
בחירה מתוך רשימה
תוכן הפניה. בסימון השדה "ניתן לעריכה"
ניתן לערוך את הטקסט
סיכום הטיפול בפניה. בסימון השדה "ניתן
לעריכה" ניתן לערוך את הטקסט

חלק 4 - כפתורים:

משימות לביצוע	כניסה למסך משימות לביצוע. למידע נוסף מסך משימות מרכזי יש להיכנס למאמר
הדפסה	ייצוא הפניות לקובץ Excel
משימות/תזכורות	יצירת משימה/תזכורת. למידע נוסף יש כפתור משימות להיכנס למאמר
פניה חדשה	יצירת פניה חדשה. למידע נוסף יש פתיחת פנייה (פניות) להיכנס למאמר (לקוחות)
מהלך טיפול	צפייה במהלך הטיפול וביצוע פעולות
צפה בפניה	צפייה בנתוני הפניה וביצוע פעולות
יציאה	יציאה מהמסך

[איתור פניות כללי](#) לחזרה למסך

כתובת אתר: <https://kb.nativ.app/article.php?id=406>