מסך פניה - פניית לקוח

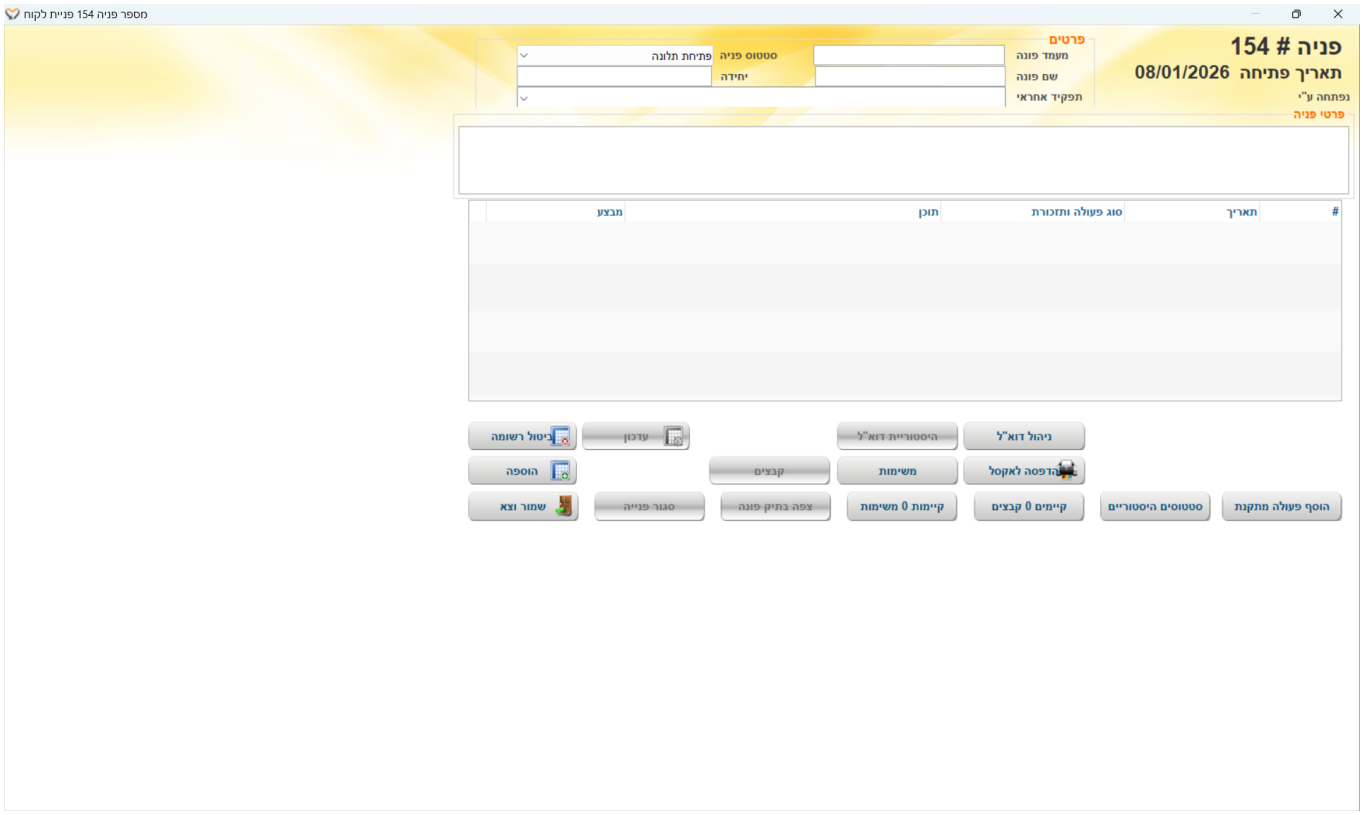
409 15-03-2026 כללי 1860

תיאור

מסך המציג את פניית הלקוח.

דרך הגעה למסך

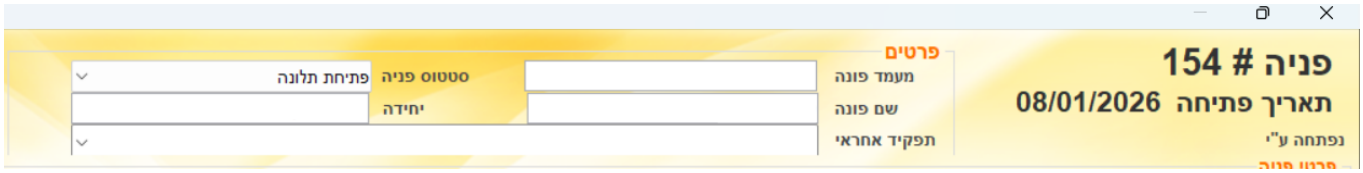
צפה בפניה ניתן להגיע למסך זה דרך כפתור



שדות וכפתורים

לצורך ההסבר נחלק את המסך למספר חלקים:

חלק 1 - פרטי הפנייה:



שם שדה

???? XXX

????? ?????

???? ?"?

???? ????

?? ????

????? ?????

????? ????

?????

???? ????

חלק 2 - הפעולות בפנייה:

כרטסת שיחות ופעולות (תיק עובד) טבלה המציגה את הפעולות בפניה. למידע נוסף יש לגשת למאמר

חלק 3 - כפתורים:

הסבר פעולה	לחצן
????? .????? ?????? ????? (?"??) ????? ????? ????? ????? ?"?? - ????? ????? ????? ?????? ????? ?? ????	פעולה מתקנת
?? ????? ?????? ????? ????? ????? ?????? ????? ????? ??? ????? "????? ????? ????" ??? ?? ????? ?????? ????? ????? ????? ??? ????? "????? ?????? ????? ?? ??????? ???????? ?????	סטטוסים היסטוריים ניהול דוא"ל הדפסה לאקסל קיימים X קבצים
????? .????? ???????? ????? ?????? ????? ????? ?? ????? ?????? ????? ?? ????? ????? ?? ???? ?????	היסטוריית דוא"ל משימות קיימות X משימות
????? .????? ??????? ????? ?????? ?????	

????? ?????? ????? ?????? ?? ?????? ?????	
קבצים צפה בתיק פונה	???? ???? ?????? ????? (????? ?????? ???? ???? ????? ????? ?????).
עדכון סגור פנייה ביטול רשומה הוספה שמור וצא	????? ????? ????? ????? ????? ?????? ??????? ?????? ?????

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":**

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

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

למידע נוסף יש להיכנס למאמר ברטסת פניות קשורות

3. **תיעוד פעולה מתקנת בעקבות פניה:**

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

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

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=409