

???? - ?????

409 15-03-2026 בללי 1524

מסך המציג את פניית הלקוח.

צפה בפניה ניתן להגיע למסך זה דרך כפתור

מספר פניה 154 פניית לקוח

פרטים

תעודת פונה

שם פונה

תפקיד אחראי

סטטוס פניה

פתיחת תלונה

יחידה

פניה # 154

תאריך פתיחה 08/01/2026

נפתחה ע"י פרטי פניה

#	תאריך	סוג פעולה ותזכורת	תזכין	מבצע
---	-------	-------------------	-------	------

ניהול דוא"ל

היסטוריות דוא"ל

קבצים

משימות

הדפסה לאקסל

קיימים 0 קבצים

קיימות 0 משימות

צפה בתזכין פונה

סגור פניה

שמור וצא

הוסף פעולה מתקנת

סטטוסים היסטוריים

לצורך ההסבר נחלק את המסך למספר חלקים:

חלק 1 - פרטי הפנייה:

פתיחת תלונה

סטטוס פניה

יחידה

פרטים

מעמד פונה

שם פונה

תפקיד אחראי

פניה # 154

תאריך פתיחה 08/01/2026

נפתחה ע"י

פרט פונה

XXXX XXX

XXXXX XXXXX

XXXX ?"

XXXX XXXX

XX XXXX

XXXXX XXXXX

XXXXX XXXX

XXXXX

???? ???? ?

חלק 2 - הפעולות בפנייה:

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



חלק 3 - כפתורים:



פעולה מתקנת

????? ???? ???? (?"?) ?????? ?????.
????? ???? ? ? ?????? ?????? ?????
????? - ?"?"

????? ??? ?????? ?????? ?????? ??????
????? ? ? "????? ?????? ??????"
????? ??? ?????? ?????? ?????? ?????? ??
"????? ?????? ??????"

סמטוסים

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

היסטוריים

ניהול דוא"ל

הרפסה לאקסל

קיימים X קבצים

????? ?????????? ?????? ?????????? ??????.
?????? ?????? ?? ?????? ?????? ?? ???????
?????? [??????](#) [??????](#)

היסטוריית דוא"ל

משימות

קיימות X משימות

????? ?????????? ?????? ?????????? ??????. ??????
?????? ?????????? ?? ?????????? ?????? [??????](#)
[????????](#)

קבצים

צפה בתיק פונה

?????? ?????? ?????? (?????? ?????????? ????)
?????? ?????????).

עדכון

סגור פנייה

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

ביטול רשומה

הוספה

שמור וצא

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

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.

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

2. פניות המקושרות לישות "מקבל שירות":

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

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

[ברטסת 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

<https://kb.nativ.app/article.php?id=409> כתובת אתר: