פתיחת פנייה (פניות לקוחות)

2840 כללי 02-05-2021 404

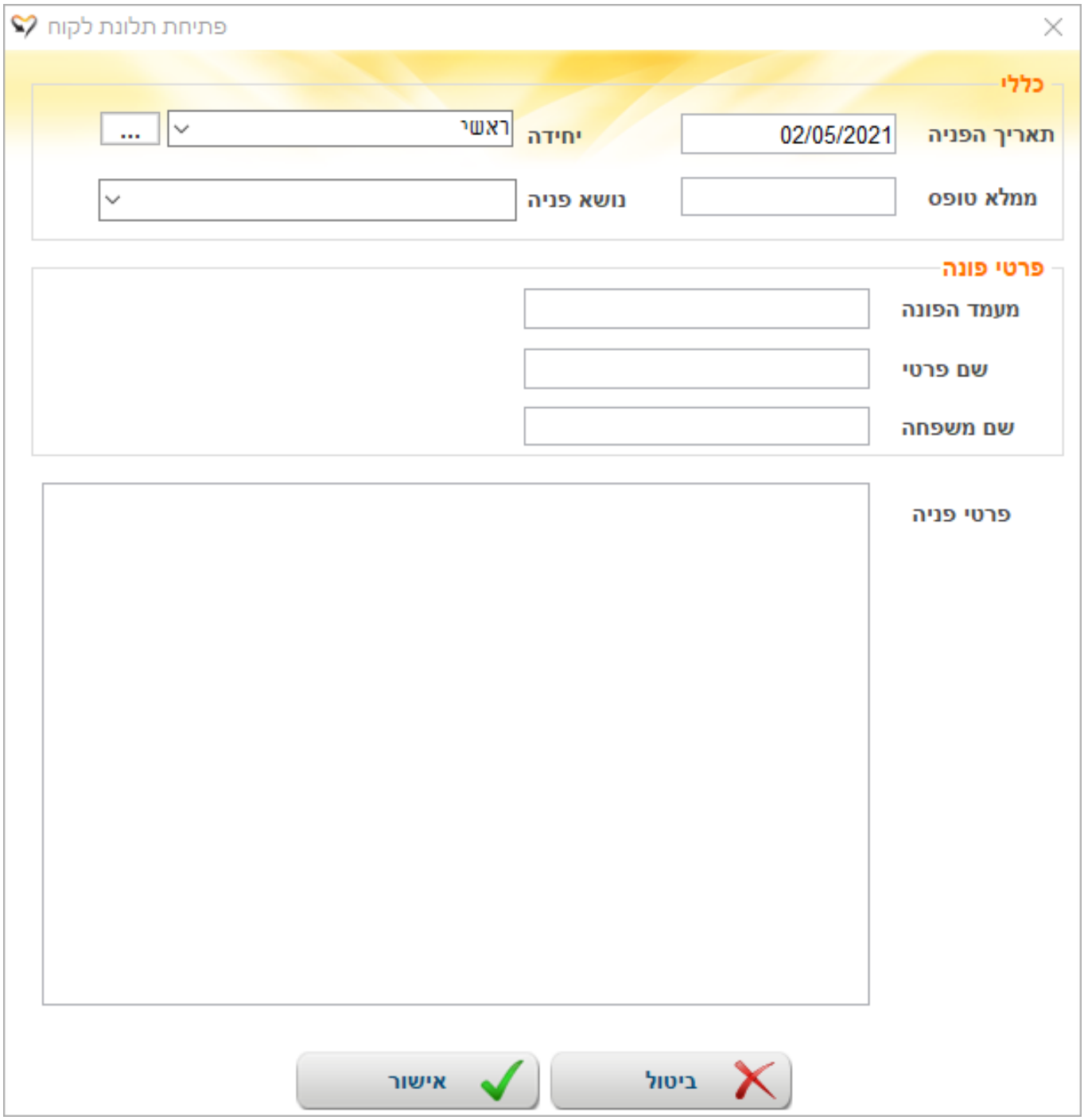
תיאור

מטרת המסך הינה להסביר על מסך פתיחת פניה.

ניתן להגיע למסך זה ממסכים שונים במערכת. למידע נוסף יש להיכנס למאמר פניות לקוחות

דרך הגעה למסך

והמסך הבא ייפתח: פתיחת פנייהכפתור



פנייה יוביל למסך ניהול הפניה. למידע נוסף יש להיכנס למאמר אישורמילוי השדות במסך ולחיצה על הכפתור לקוח.

שדות וכפתורים

להלן פירוט השדות במסך:

שם שדה	הסבר
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. למידע נוסף יש להיכנס למאמר פניית לקוח

חזרה למאמר מרכז פניות לקוחות

גלו עוד

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.

למידע נוסף יש להיכנס למאמר איתור פניות - מסך מצומצם

2. **פניות המקושרות לישות "מקבל שירות":**

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

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

למידע נוסף יש להיכנס למאמר כרטסת פניות קשורות

3. **תיעוד פעולה מתקנת בעקבות פניה:**

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

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

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=404