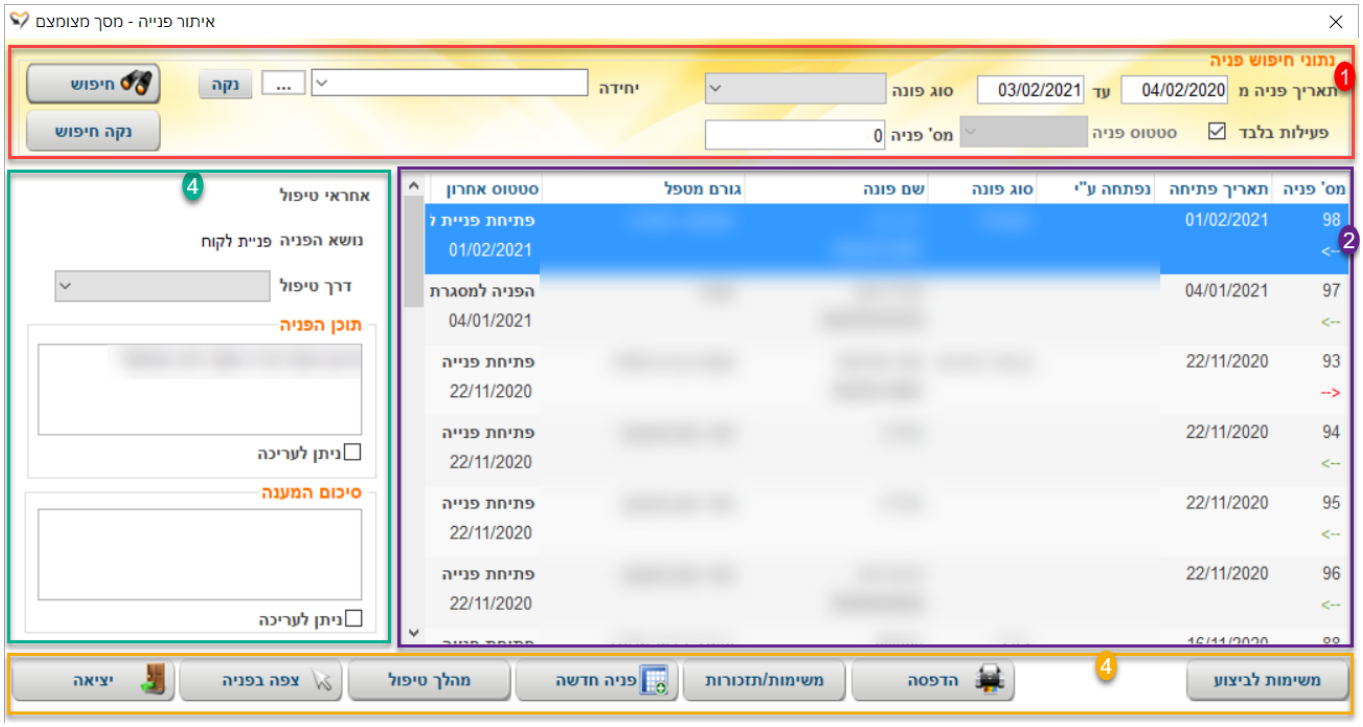
????? ????? - ??? ??????

406 11-04-2024 תיק מטופל 1373

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:



לצורך הסבר על המסך נחלק אותו למספר חלקים:

חלק 1 - נתוני חיפוש:

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

חלק 2 - טבלת הנתונים:

מספר סידורי של הפניה.	מס' פניה
תאריך פתיחת הפניה	תאריך פתיחה
שם העובד שפתח את הפניה	נפתחה ע"י
מי הישות שפונה	סוג פונה
שם הפונה	שם פונה
המתקן שמשויך לפניה	גורם מטפל
הסטטוס האחרון של הפניה	סטטוס אחרון

חלק 3 - תצוגת הפניה:

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

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

חלק 4 - כפתורים:

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

לחזרה למסך איתור פניות כללי

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