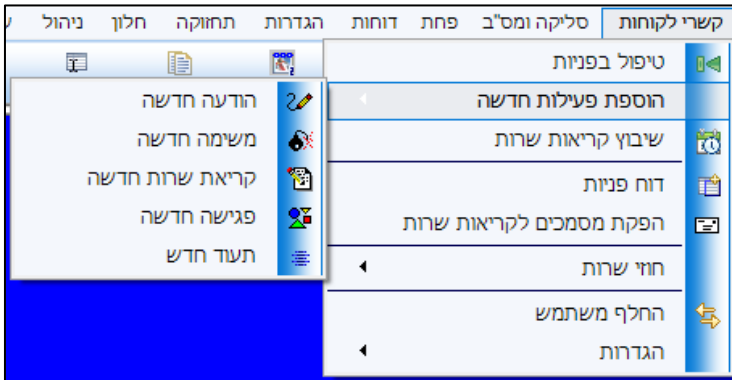


ריווחית - קשרי לקוחות

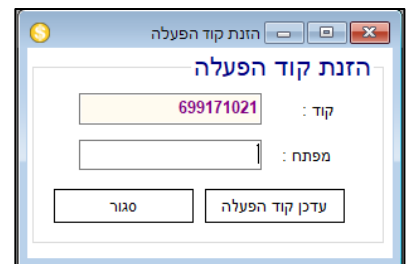
ריווחית - קשרי לקוחות מטפלת בפניות לקוחות באמצעות הגדרה ורישום הפעילויות הבאות:



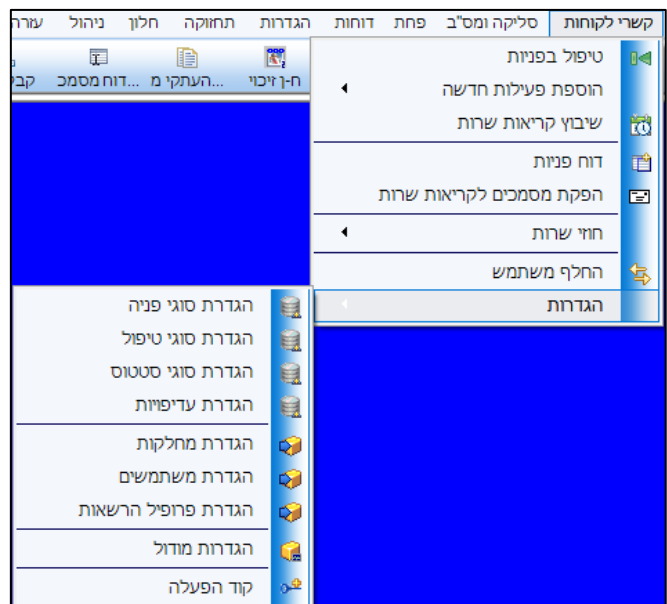
- הודעה – הלקוח יצר קשר (טלפון, אימייל וכו').
- משימה – שרות או עבודה שהלקוח ביקש שנבצע עבורו.
- קריאת שרות – הלקוח דיווח על תקלה, או צורך מסוים.
- פגישה – הלקוח מבקש פגישה.
- תיעוד – רישום ותיעוד קשר עם הלקוח שאינו הודעה, משימה קריאת שירות או פגישה.

הגדרות

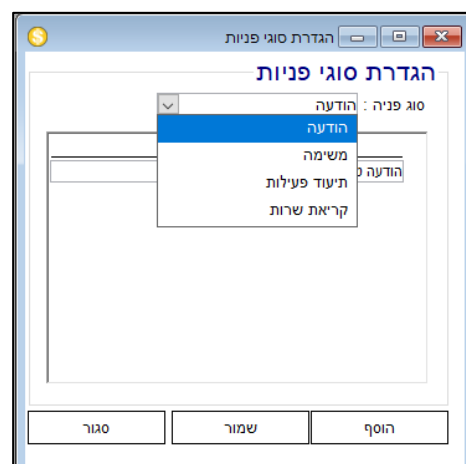
על מנת להפעיל את מערכת קשרי לקוחות יש להזין קוד הפעלה. לכל עסק במערכת קוד הפעלה משלו. בכדי לקבל את המודול נדרש לשלם עבורו, לאחר התשלום מקבלים קוד הפעלה – לרכישה צרו קשר עם מוקד השירות 03-7466300 שלוחה 4 למחלקת קודים.



התאמת מערכת קשרי לקוחות לאופי העסק נעשית דרך תפריט הגדרות. בתפריט: קשרי לקוחות ← הגדרות



הגדרת סוגי פניות



פניה יכולה להיות מסווגת לארבעה סוגים שונים:

- א. הודעה - הלקוח התקשר או שלח דואר אלקטרוני וברצוננו לטפל בהודעה שהשאיר.
- ב. משימה – רישום ומעקב אחר מטלה במסגרת פעילותו של העסק עבור לקוח.
- ג. תיעוד פעילות – רישום ותיעוד של פעילות שוטפת שאינה כרוכה בעשייה או תגובה כלשהי.
- ד. קריאת שירות – הלקוח הודיע על תקלה או רצונו לקבל שירות.

לכל אחד מסוגי הפניה לעיל ניתן להגדיר תת סוג בהתאם לצרכי העסק. למשל:

לסוג פניה **הודעה** ניתן להגדיר:

- הודעה טלפונית
- הודעה בכתב
- הודעה במייל

לסוג פניה **משימה** ניתן להגדיר:

- משימה כללית
- הכנת גלופה
- הפקת דפוס
- הדרכה

לסוג פניה **תיעוד** ניתן להגדיר:

- תיעוד כללי
- תיעוד תלונות

לסוג פניה **קריאת שירות** ניתן להגדיר:

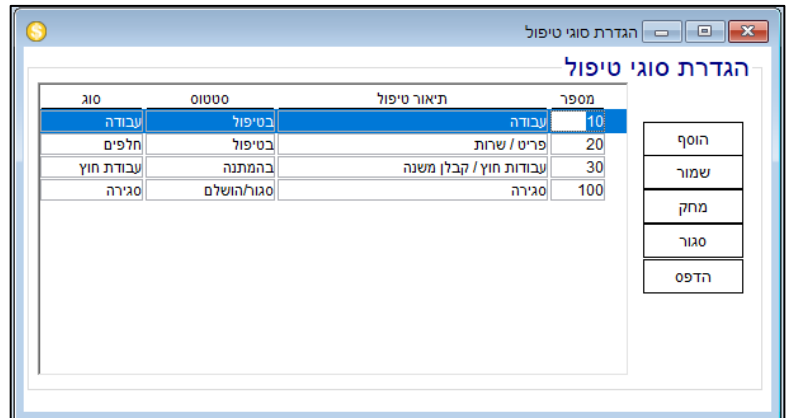
- קריאת שירות כללית
- נפילת רשת
- מזגן לא עובד
- ביקורת וירוסים

הגדרת סוגי טיפול – לקריאת שירות

לכל קריאת שירות ניתן לשייך סוג טיפול אחד או יותר. נביח כי לקוח התקשר והודיע כי אינו מצליח להפעיל את המחשב. מקבל ההודעה פותח קריאת שירות חדשה ומפנה אותה לטכנאי.

הטיפול בקריאה ע"י הטכנאי יהיה:

- בדיקת המחשב ואיתור התקלה (נביח מתג הפעלה פגום) – סוג הטיפול הוא עבודה.
- פירוק המתג הישן והרכבת המתג החדש – סוג הטיפול הוא עבודה.
- החלפת המתג – סוג הטיפול הוא פריט או שרות



סוג	סטטוס	תיאור טיפול	מספר
עבודה	בטיפול	עבודה	10
חלפים	בטיפול	פריט / שרות	20
עבודות חוץ	בהמתנה	עבודות חוץ / קבלן משנה	30
סגירה	סגור/הושלם	סגירה	100

לכל סוג טיפול יש להגדיר סטטוס.

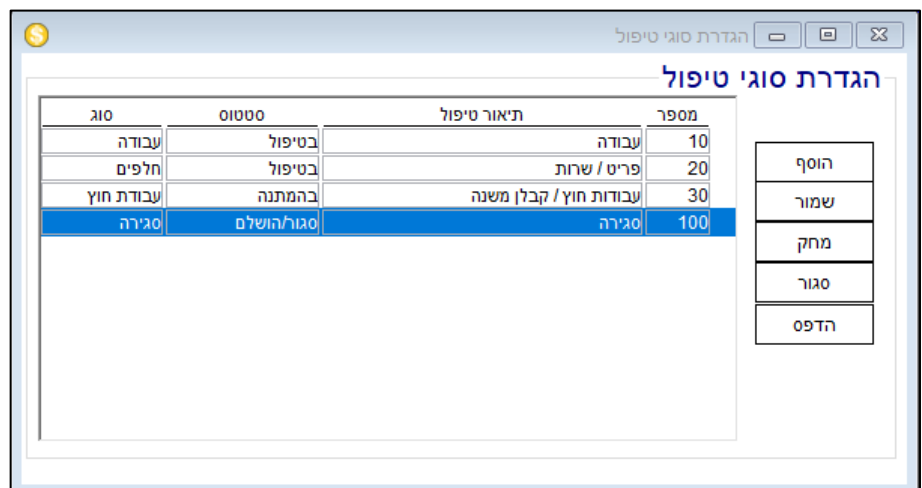
למשל סטטוס של סוג טיפול **עבודה** יהיה תמיד **בטיפול**. הגדרה זו תאפשר להגדיר באופן אוטומטי את סטטוס קריאת השרות.

כל סוג טיפול שייך לתת סוג. קיימים 4 תתי סוג לסוגי טיפול:

- סגירה
- חלפים
- עבודה
- עבודות חוץ

לכל סוג טיפול יש להגדיר סטטוס ברירת מחדל כך שבאשר נבחר סוג טיפול מסוים נקבל באופן אוטומטי את הסטטוס שבה נמצאת קריאת השרות.

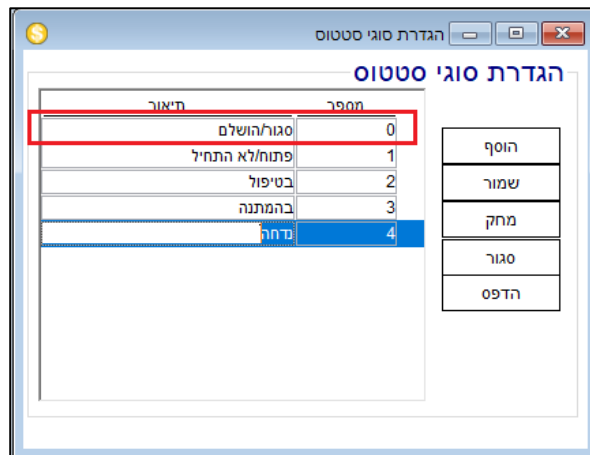
הערה: לסוג טיפול סגירה חובה להגדיר סטטוס סגירה ותת סוג סגירה (ראה דוגמא באיור)



סוג	סטטוס	תיאור טיפול	מספר
עבודה	בטיפול	עבודה	10
חלפים	בטיפול	פריט / שרות	20
עבודות חוץ	בהמתנה	עבודות חוץ / קבלן משנה	30
סגירה	סגור/הושלם	סגירה	100

הגדרת סוגי סטטוס

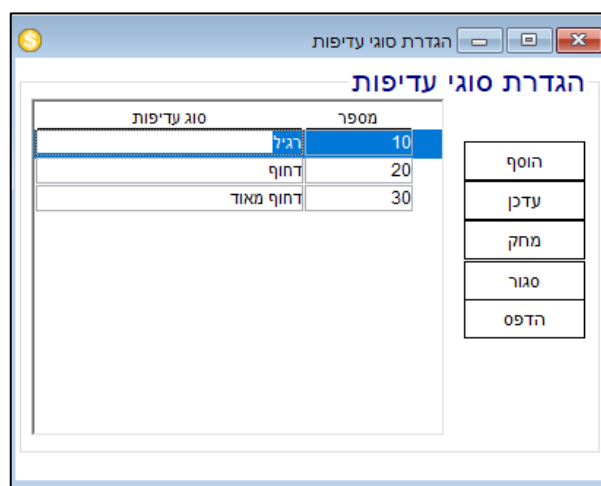
לכל פניה יש סטטוס (פתוח, בטיפול, סגור וכד').
במסך הגדרות ← סוגי סטטוס, ניתן להגדיר סוגי סטטוס בנוסף לאלו המוגדרים במערכת.



הערה: **סטטוס מספר 0** יוגדר תמיד כ**סגור/הושלם** (כפי שמסומן באדום בתמונה)

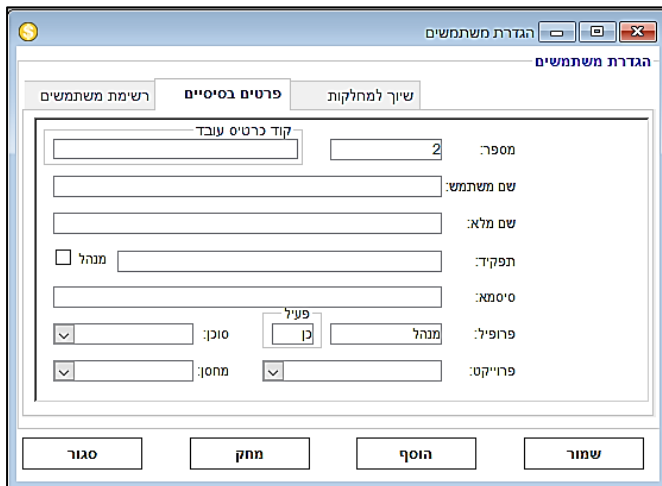
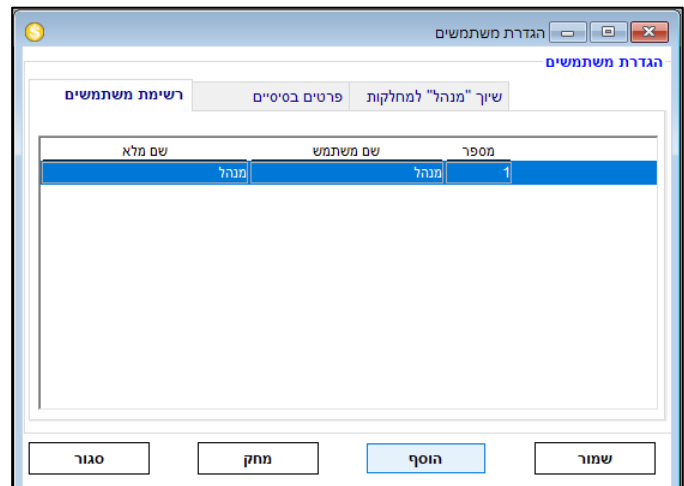
הגדרת סוגי עדיפות

לסוגי הפניה - **הודעה**, **משימה** ו**קריאת שירות** ניתן להגדיר עדיפות.
סוגי העדיפות נועדו לקבוע לגבי כל פניה באיזו רמת עדיפות ברצוננו לסווגה.
במסך הגדרות ← הגדרת עדיפות ← בחלון שנפתח ניתן להגדיר סוגי עדיפות בנוסף לאלו המוגדרים במערכת ע"י לחיצה על מקש "הוסף".



הגדרת משתמשים

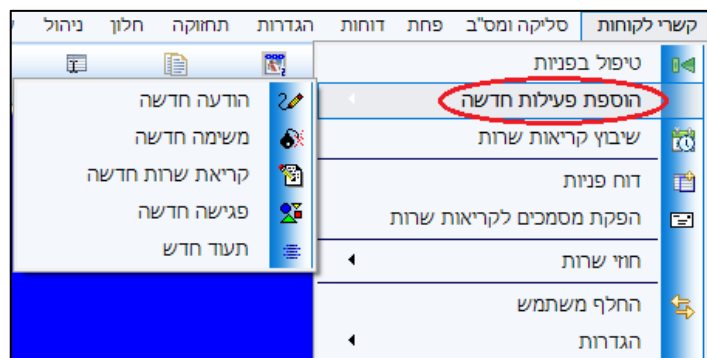
אופציה זו משמשת לקביעת מורשי הכניסה והמשתמשים למערכת. כאן ניתן לקבוע לכל משתמש שם משתמש וסיסמא. לאחר הגדרת המשתמשים ניתן יהיה לשייך פניות למשתמש מסוים.

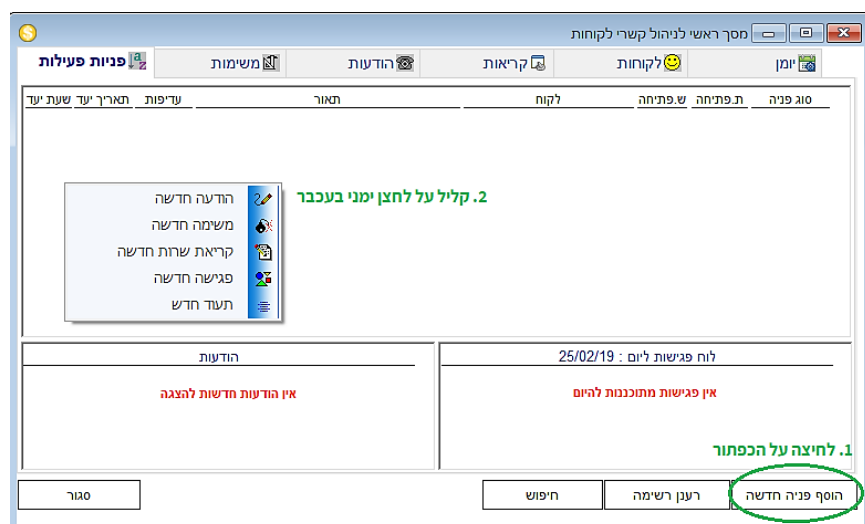
הוספת פעילות חדשה

ניתן להוסיף פעילות חדשה בשתי דרכים:

1. ע"י בחירה בתפריט "קשרי לקוחות" ← "הוספת פעילות חדשה"



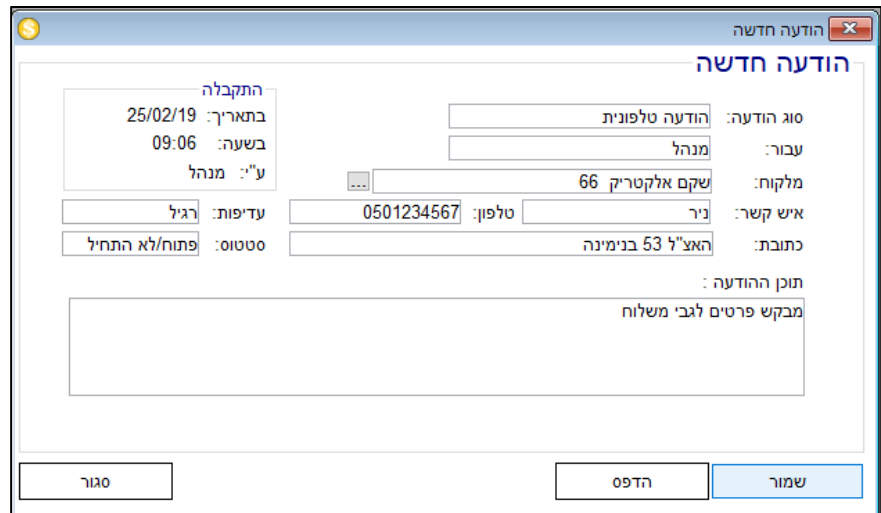
2. ע"י בחירה בתפריט "קשרי לקוחות" ← "טיפול בפניות". יפתח מסך טיפול בפניות. במסך זה ניתן להוסיף פניה (פעילות) חדשה ע"י כפתור >הוסף פניה חדשה< או ע"י הקשת קליק ימני עם העכבר בחלון זה.



הודעה חדשה

קליטה של הודעה חדשה נעשית מתוך מסך <הודעה חדשה>.

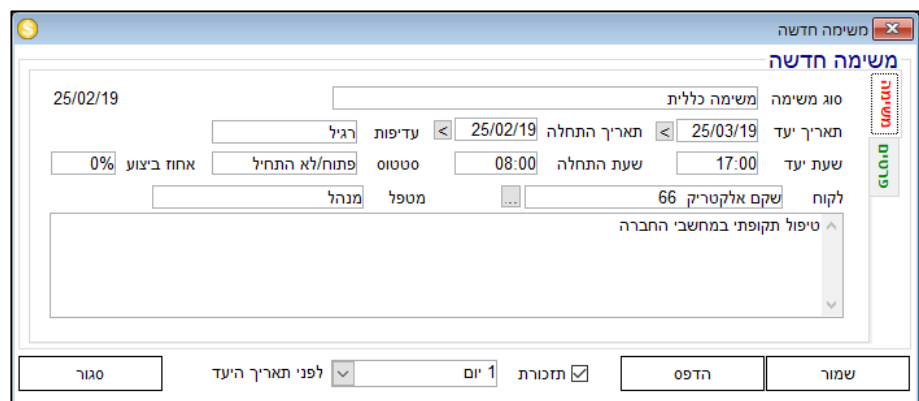
- יש להגדיר את סוג ההודעה
- עבור מי ההודעה
- פרטי הלקוח, מוסר ההודעה - שימו לב: במידה ולא בוחרים לקוח יש לרשום בשדה איש קשר את שם מוסר ההודעה
- תוכן ההודעה
- עדיפות הטיפול בהודעה
- סטטוס ההודעה



משימה חדשה

קליטה של משימה חדשה נעשית מתוך מסך <משימה חדשה>.

- יש לבחור סוג משימה. ניתן לקבוע תאריך ושעת יעד לביצוע המשימה, תאריך ושעת התחלה.
- יש לקבוע עדיפות וסטטוס למשימה, כמו כן בכל שלב של ביצוע המשימה ניתן להגדיר % ביצוע.
- יש לבחור את הלקוח, לשייך את המשימה למטפל ולרשום את פרטי המשימה.
- בלשונית פרטים (בצד ימין) ניתן להזין פרטים נוספים השייכים למשימה.
- ניתן להזין איש קשר כתובת טלפון תאריך ושעת סיום



בחלון קליטת המשימה ניתן להזין **תזכורת** למשימה. התזכורת תופיע על המסך ע"פ הגדרתה.

קריאת שרות חדשה

קליטה של קריאת שירות חדשה נעשית מתוך מסך <קריאת שרות חדשה>. במסך זה קיימות 4 לשוניות קריאה, עבודה, חלפים וחוזי.

The screenshot shows a software window titled 'קריאת שירות' (Service Call). The main title is 'סוגי טיפולים לקריאת שרות' (Treatment Types for Service Call). The form includes the following fields and controls:

- מספר** (ID): 0000001
- מנהל** (Manager): [Empty]
- מטפל** (Attendant): [Empty]
- חוזר** (Repeat):
- שקם אלקטריק** (Electrician): 66
- מנהל** (Manager): [Empty]
- פותר** (Solver): [Empty]
- רגיל** (Regular): [Empty]
- עדיפות** (Priority): [Empty]
- פתוח/לא התחיל** (Open/Not Started): [Empty]
- סטטוס** (Status): [Empty]
- קריאת שרות כללית** (General Service Call): [Empty]
- איש קשר** (Contact): [Empty]
- ארז** (Aryz): [Empty]
- טלפון** (Phone): 0501234567
- כתובת** (Address): הראשונים 1, ראשון לציון
- תאריך פתיחה** (Start Date): 25/02/19
- תאריך יעד** (End Date): 25/03/19
- שעת פתיחה** (Start Time): 09:22
- שעת יעד** (End Time): 08:00
- שעת סיום** (End Time): [Empty]
- זמן טיפול** (Treatment Time): [Empty]
- מחיר** (Price): [Empty]
- השרת לא נדלק** (Server Not Lit): [Empty]
- הוספת סוג טיפול** (Add Treatment Type): [Button]
- שמור** (Save): [Button]
- הדפס** (Print): [Button]
- תזכורת** (Reminder):
- 30 דקות** (30 Minutes): [Dropdown]
- לפני תאריך היעד** (Before End Date): [Dropdown]
- סגור** (Close): [Button]

בלשונית קריאה - יש לבחור את הלקוח מיד עם שליפת הלקוח למסך יוזנו כל יתר נתוניו כתובת, טלפון, איש קשר וכדומה. במידה וללקוח חוזה שרות תקף יוזנו גם נתוני החוזה השרות בהתאם. כמו במשימה יש לקלוט גם כאן נתוני תאריכים ושעות יעד, התחלה וסיום, ותזכורת לקריאת השירות. בפרטים יש להזין את פרטי קריאת השירות.

הוספת סוגי טיפול

לחיצה על כפתור "הוספת סוג טיפול" תפתח את חלון הוספת סוג טיפול לקריאת שרות. בחלון זה נבחר את סוג הטיפול ונזין את הפרטים הרלוונטיים. מסך סוג טיפול שבאופיו הוא עבודה - מכיל פרטים המתאימים לפרטים הדרושים להגדרת עבודה. מסך סוג טיפול שבאופיו הוא פריט / שירות - מכיל פרטים המתאימים לפרטים הדרושים להגדרת שירות לאחר קליטת הנתונים ניתן יהיה לצפות בהם בכל אחת מהלשוניות המתאימות.

פגישה חדשה

קליטה של פגישה חדשה נעשית מתוך מסך <פגישה חדשה>.

The screenshot shows a software window titled 'פגישה חדשה' (New Meeting). The main title is 'פגישה חדשה' (New Meeting). The form includes the following fields and controls:

- נושא:** חתימה על הסכם שירות
- מיקום:** ב.ס.ר. 3, בני ברק
- ימן:** מנהל
- תזמון:** [Empty]
- מחזור:** 25/02/19
- משעה:** 10:16
- עד תאריך:** 25/02/19
- עד שעה:** 10:16
- מידע נוסף:**
 - לקוח:** שקם אלקטריק 66
 - איש קשר:** שמעון פרנס
 - טלפון:** 03-7466300
 - הערות:** להביא טיטות חזה.
- תזכורת** (Reminder):
- 30 דקות** (30 Minutes): [Dropdown]
- לפני תחילת המועד** (Before Start Date): [Dropdown]
- שמור** (Save): [Button]
- הדפס** (Print): [Button]
- סגור** (Close): [Button]

במסך זה נזין את נתוני הפגישה. גם במסך זה ניתן להגדיר תזכורת. לאחר שמירתה תופיע הפגישה ביומן אשר נמצא במסך טיפול בפניות. פעמיים קליק על שורת הפגישה ביומן תאפשר לעדכן את הפגישה ולצפות בפרטיה.

סוג פניה	ת.פתיחה	ש.פתיחה	לקוח	תאור	עד.יפוע	תאריך יעד	שעת יעד
קריאת שרות כנ	25/02/19	09:22	שקם אלקטריק 66	השרת לא דליק	רגיל	25/03/19	08:00

הודעות			לוח פגישות ליום : 25/02/19	
מבקש לקבל פרטים לגבי משלוח לנהריה	אחזקה 19	25/02/19	10:16 -	10:16
שקם אלקטריק 66	25/02/19			

סגור חיפוש רענן רשימה הוסף פניה חדשה

כמו כן ניתן להוסיף פגישות ע"י הקשה כפולה על היומן.
הערה : מחיקת פגישה נעשה ע"י קליק ימני על הפגישה ביומן.

תעוד חדש

לעיתים ברצוננו לתעד קשר עם הלקוח ללא קשר למשימה, הודעה או קריאת שרות – למשל, שיחת טלפון, גביה וכו'. לצורך כך נקלוט את התיעוד למסך <תעוד פעילות>.

תעוד פעילות	
סוג תעוד:	תעוד כללי
לקוח:	שקם אלקטריק 66
איש קשר:	גבי
כתובת:	גיבורי ישראל 95, נתניה
טלפון:	03-7466300
תוכן:	מסר שיתקשר בשעה 19:00 לטלפון הנייד שלך
נרשם:	בתאריך: 25/02/19 בשעה: 10:24 ע"י: מנהל

סגור שמור

מסך ראשי לניהול קשרי לקוחות – פניות פעילות

סוג פניה	ת.פתיחה	ש.פתיחה	לקוח	תאור	עדיפות	תאריך יעד	שעת יעד
קריאת שרות כן	25/02/19	09:22	שקם אלקטריק 66	השרת לא דלק	רגיל	25/03/19	08:00

הודעות			לוח פגישות ליום : 25/02/19		
25/02/19	שקם אלקטריק 66		10:16	10:16	חתימה על הסכם שירות
25/02/19	אחזקה 19	מבקש לקבל פרטים לגבי משלוח לנהריה			

סגור חיפוש רענן רשימה הוסף פניה חדשה

מסך פניות פעילות מציג במרכז עבור המשתמש הפעיל את רשימת כל הפניות הפעילות שלו פעמיים קליק עם העבר על שורת הפניה, הפגישה או ההודעה תציג את כל פרטיה.

בנוסף ניתן לראות בנפרד את כל המשימות, הודעות וקריאות עפ"י הלשוניות בראש המסך. בלשונית הלקוחות ניתן לראות את ההיסטוריה של הפניות עבור כל לקוח.

דוח פניות

דוח פניות מציג חתכים שונים של הפניות בהם מטפל העסק. פעמיים קליק עם העבר תציג פרטים נוספים הקשורים לפניה.

דוח פניות פתוחות

מספר: מנהל: מנהל: 0
 מלקוח: כרטיס כללי: 66
 מסטטוס: פתוח/לא התחיל: 66
 מסוג: הודעה: 25/02/19
 מתאריך: עד טאריך: 25/02/19

25/02/19
 עמוד 1 מתוך 1
 יצוא דוח

דוח פניות לפי מטפל

מנהל

הודעה

הודעה טלפונית

מספר	לקוח / איש קשר	ת. פתיחה	עדיפות	סטטוס	תיאור
0000001	אחזקה 19	25/02/19	רגיל	פתוח/לא	המבקש לקבל פרטים לגבי משלוח לנהריה
0000002	שקם אלקטריק 66	25/02/19	רגיל	פתוח/לא	ה

2

קריאת שרות

קריאת שרות כללית

מספר	לקוח / איש קשר	ת. פתיחה	עדיפות	סטטוס	תיאור
0000001	שקם אלקטריק 66	25/02/19	רגיל	פתוח/לא	ה השרת לא נדלק

1

סה"כ פניות 3

דוח פניה מפורט

00000018 עוסק מורשה תל אביב

הודעה - 0000001

הודעה טלפונית

עבור: מנהל
 מאת: אחזקה 19
 איש קשר: :
 כתובת: :
 טלפון: :
 תוכן ההודעה: :
 מבקש לקבל פרטים לגבי משלוח לנהריה

הדפס

התקבלה ב: 08:13 25/02/19
 ע"י: מנהל

סטטוס: פתוח/לא התחיל
 עדיפות: רגיל

הפקת מסמכים לקריאות שירות

ניתן להפיק מסמכים (חשבוניות מס וכו') באופן אוטומטי מתוך מערכת קשרי לקוחות. בחירת הלקוח תשלוף באופן אוטומטי את רשימת כל קריאות השרות הסגורות של הלקוח שנבחר. סימון תיבת הסימון מצידה הימני של כל שורה תאפשר למערכת להפיק את המסמך הרצוי בתאריך שנבחר. ניתן לסגור קריאות שירות באופן ידני, כלומר להוציא אותן מהרשימה הנ"ל במידה ולא מעוניינים להפיק להן מסמכים.

הגדרת חוזי שרות

תפריט קשרי לקוחות ← חוזי שירות ← הגדרת חוזי שירות.
 מסך הגדרת חוזי שרות כולל שתי לשוניות הלשונית הראשונה, "רשימת חוזים" היא ריכוז של פרטי החוזה עבור כל לקוח. כל שורה במסך זה מכילה סעיף אחד מתוך החוזה למשל זמן תגובה, בנק שעות וכו'.

את פרטי החוזה ניתן לקלוט במסך שנמצא בלשונית פרטי חוזה

הגדרות החוזה יופיעו אוטומטית כאשר נפתח קריאת שירות ללקוח.

דוח חוזי שרות

בדוח זה ניתן לראות את פרטי החוזה ויתרת ניצול בנק השעות.

תאור חוזה	זמן תגובה	מתאריך	עד תאריך
חוזה א	30.00 שעות	25/01/19	25/03/19